

إطار كفاءة أخصائي الحالة في إدارة الحالة

مقدمة

يحدد إطار الكفاءة هذا الكفاءات المطلوبة لتكون أخصائي الحالة لحماية الطفل في السياق الإنساني. لكل كفاءة مؤشرات مقابلة ، والتي توضح بالتفصيل المعرفة والمواقف والمهارات المتوقعة المطلوبة لإثبات تلك الكفاءة.

تم تطوير إطار الكفاءة هذا كجزء من حزمة التدريب على إدارة حالة حماية الطفل المشتركة بين الوكالات ، وقد تم الاسترشاد بذلك من خلال استعراض أطر وأدوات الكفاءة ذات الصلة.¹ وهي مصممة للاستفادة من إطار الكفاءة لحماية الطفل في العمل الإنساني ، وتعزيزها لتلبية الكفاءات المهنية المحددة المطلوبة من قبل أخصائي الحالة.

تم تطوير هذا الإطار كجزء من حزمة التدريب على إدارة حالة حماية الطفل المشتركة بين الوكالات ، ولكن يمكن استخدامه أيضًا لإرشاد تعيين الموظفين والتعلم والتطوير المهني وإدارة الأداء والتخطيط.

الكفاءات	المؤشرات
١. المعرفة والمواقف والمهارات الشخصية	
التنوع والشمول	<ul style="list-style-type: none">• تأكيد وتقدير وجهات نظر الآخرين والاختلافات.• معاملة جميع الأطفال ومقدي الرعاية باحترام وإنصاف وكرامة بغض النظر عن العرق أو اللون أو الجنس أو التوجه الجنسي أو اللغة أو الدين أو الإعاقة أو أي حالة أخرى.• تحدي الآراء المسبقة والتحيزات والتفضيلات والأساليب والتعصب الخاصة بك/و بالآخرين وإدراك كيف يمكن أن يؤثر ذلك على الممارسة المهنية.• تكييف دعم إدارة الحالة مع احتياجات الطفل الفردية ، بما في ذلك مرحلة نموه وقدراته.• فهم الحواجز التي يواجهها الأطفال والأسر في الوصول إلى الخدمات ودعمهم للتغلب على هذه الحواجز.
المساءلة والنزاهة	<ul style="list-style-type: none">• التصرف بنزاهة ، على سبيل المثال، أن تكون القرارات بالاستناد إلى المصالح الفضلى للطفل ولا تتأثر بالضغط أو الآراء الشخصية.• إظهار مبادئ إدارة الحالة من خلال السلوك مع الأطفال والأسر والمجتمع، وعدم إساءة استخدام السلطة أو المنصب الخاص بك ، والتصرف دون اعتبار لمكاسب شخصية.• تحمل المسؤولية عن القرارات والإجراءات ، والوفاء بالالتزامات والعمل وفقًا لسياسات حماية الطفل ومدونات قواعد السلوك ومعايير الأمم المتحدة بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

¹وهي تشمل: إطار عمل الكفاءة لحماية الطفل في العمل الإنساني (التحالف ، 2020) ، وكفاءات إدارة الحالة المحتملة المقدمة إلى فريق عمل إدارة الحالة كجزء من عرض EQUIP (٢٠٢٢) ، وأداة تقييم قدرة أخصائي الحالة (التحالف ، حزمة التدريب والإشراف على إدارة الحالة ٢٠١٨) ، قوائم المهارات لكل خطوة من خطوات إدارة الحالة التي تم تجميعها من خلال المشاورات مع أعضاء فريق عمل إدارة الحالة (فريق عمل إدارة الحالة ، 2022) ، وإطار عمل مهارات وكفاءات أخصائي الحالة (مجموعة عمل حماية الطفل ، وحماية الطفل المشتركة بين الوكالات إرشادات إدارة الحالة ، ٢٠١٤)

<p>الوعي الذاتي والإدارة الذاتية</p>	<ul style="list-style-type: none"> • التأمل في الممارسة والأداء وتحديد ومعالجة نقاط القوة والضعف والحدود والاحتياجات الشخصية. • استخدام أنظمة الإشراف والدعم ؛ و الانفتاح على إعطاء وانتزاع الملاحظات وتلقيها. إعطاء ملاحظات محددة ومفيدة ، بطريقة مدروسة وفي الوقت المناسب. • فهم واحترام حدود دور أخصائي الحالة والحدود المهنية. • التعرف على المشاعر وردود الفعل الشخصية ، بما في ذلك التوتر ؛ إيجاد الطرق لإدارة العواطف والتعامل معها ؛ و معرفة متى تطلب الدعم وتقبله. • السعي لتطوير الممارسات الخاصة بك وتكييفها باستمرار بناءً على التطورات السياقية وأفضل الممارسات وطرق العمل المحددة. • اتباع سياسات وإجراءات السلامة والأمن ، والأخذ في الاعتبار السلامة الشخصية وسلامة الآخرين وفقاً لذلك.
<p>التحليل والتفكير النقدي والإبداعي وحل المشكلات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تحليل الموقف وتفحص القضايا الصعبة من وجهات نظر مختلفة. • إشراك الطفل ، ومقدم (مقدي) الرعاية أو الكبار الموثوق بهم ، في حل المشكلات ، على سبيل المثال ، من خلال النظر في الإيجابيات والسلبيات وتحديد أولويات الخيارات المختلفة. • هو داعم قوي ومتواصل في ضمان سلامة الأطفال وحمايتهم. • جمع المعلومات ذات الصلة قبل اتخاذ القرار ؛ و التحقق من الافتراضات مقابل الحقائق. • إيجاد طرق إبداعية للاستجابة للقضايا المعقدة ، وإذا لزم الأمر لتغيير مسار العمل لضمان أن تكون القرارات في مصلحة الطفل الفضلى.
<p>التنسيق والتعاون</p>	<ul style="list-style-type: none"> • إدراك أهمية التعاون والتنسيق وفهم ما هي الآليات ذات الصلة لوظيفة تنسيق إدارة الحالة ، مثل مراجعة الحالة ، ومؤتمر الحالة ، وإجراءات المصالح الفضلى. • إشراك الوكالات ذات الصلة وآليات حماية الطفل على مستوى المجتمع المحلي في إدارة الحالة حسب الاقتضاء. • معرفة الخدمات المتوفرة والمطلوبة وكيفية الوصول إلى الخدمات. الإشراف على متابعة الإحالات وفهم ما إذا كانت الخدمات تلبى معايير الجودة. • السعي لإنشاء أو تعزيز أو تحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة المعنيين لتحقيق نتائج جماعية للأطفال. • العمل مع الزملاء للمساهمة في تطوير الفريق ؛ احترام آراء الآخرين ؛ تعزيز مهاراتهم بالعمل المشترك. • الإبلاغ عن الحالات والتحديات المعقدة للمشرف للحصول على دعم إضافي ، وتسليط الضوء على اتجاهات حماية الطفل المحددة أو عوامل الخطر الناشئة التي تؤثر على الأطفال في منطقة التغطية.
<p>٢. المعرفة والمواقف ومهارات التواصل والدعم النفسي الاجتماعي</p>	
<p>بناء علاقة ثقة</p>	<ul style="list-style-type: none"> • استخدام تقنيات بناء العلاقات ، على سبيل المثال ، المحادثات القصيرة أو المحادثات غير الرسمية أو القيام بأنشطة مع الطفل. • ملاحظة وتفسير التواصل اللفظي وغير اللفظي لفهم كيف يفكر ويشعر الأطفال ومقدي الرعاية. • التحضير للاجتماعات والزيارات المنزلية ، مما يضمن مساحة آمنة صديقة، سهلة الوصول و شاملة للأطفال وبحضور الأشخاص المناسبين. • ضمان الاستمرارية في دعم إدارة الحالة ، وإدارة التوقعات بشكل مناسب ، وعدم تقديم وعود كاذبة. • بناء والحفاظ على علاقات إيجابية مع الوالدين ومقدي الرعاية و / أو البالغين الموثوق بهم.

<p>الاستجابة بتعاطف وصدق</p>	<ul style="list-style-type: none"> السعي لفهم وجهة نظر الآخرين ، والاستماع إلى احتياجاتهم والعمل على فهم مشاعر الآخرين وردود أفعالهم ودوافعهم واحتياجاتهم. إدارة المحادثات الصعبة بشكل مناسب ، بما في ذلك الموضوعات الحساسة والصعبة ، مع مراعاة سن الطفل ومرحلة نموه. تستجيب لاحتياجات الأطفال ، وتقديم إجابات داعمة عاطفياً وتستخدم عبارات داعمة. التأكيد على تجربة الطفل من وجهة نظره بطريقة واضحة وواثقة. أن لا تقوم بإصدار الأحكام المسبقة.
<p>التواصل اللفظي</p>	<ul style="list-style-type: none"> التواصل بوضوح والقدرة على تكييف التواصل مع سن الطفل ومرحلة نموه وقدرته ، مع مراعاة الاعتبارات الثقافية. استخدام تقنيات لضمان وإيصال الفهم. على سبيل المثال ، إعادة الصياغة ، والأسئلة المفتوحة ، والتأمل.
<p>التواصل غير اللفظي</p>	<ul style="list-style-type: none"> استخدام التواصل غير اللفظي المريح. الحفاظ على وضعية مفتوحة وتواصل بصري مناسب ونبرة صوت لطيفة. إظهار تعبيرات عن الانخراط والحماس مثل الابتسام والإيماء والكلام (أوه حسناً).
<h3>٣. المعرفة والمواقف والمهارات التقنية</h3>	
<p>معرفة الإطار النظري للعمل مع الأطفال والأسر</p>	<ul style="list-style-type: none"> فهم الأطر القانونية والسياسية والإجرائية المرتبطة بحماية الطفل. فهم كيف تؤثر بيئة الطفل على رفاهه وسلامته وكيفية تحديد عوامل الخطر والحماية داخلها ، بناءً على مستويات نموذج البيئة الاجتماعية. فهم وتطبيق النهج القائمة على نقاط القوة لتقوية الأسرة وبيئات تقديم الرعاية ولتعزيز وحدة الأسرة. فهم وتوضيح مبادئ إدارة الحالة ، بما في ذلك عدم الأذى ومصالح الطفل الفضلى.
<p>التحديد الآمن للإساءة والإهمال والعنف والاستغلال للأطفال ، بما في ذلك إيذاء النفس</p>	<ul style="list-style-type: none"> التعرف على مخاوف حماية الأطفال وإمكانية تحديد مخاطر حماية الطفل ونقاط الضعف وعوامل الحماية. التعرف على علامات الإساءة وإيذاء النفس. معرفة معايير إدارة الحالة ومستويات الخطر. تحديد مخاوف حماية الطفل بطريقة آمنة وملائمة للأطفال. إدراك متى يكون من الضروري تصعيد خطر التعرض الوشيك للأذى والتصرف بشكل حاسم. فهم كيفية تحديد وتقديم الدعم المناسب للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين ، وكذلك كيف يمكن لإدارة الحالة أن تساعد في منع الانفصال الأسري.
<p>فهم وتنفيذ عمليات وأدوات إدارة الحالة</p>	<ul style="list-style-type: none"> فهم خطوات إدارة الحالة وما يتضمنه كل منها. الوعي والثقة باستخدام مجموعة أدوات إدارة الحالة الضرورية بما في ذلك جميع أشكال إدارة الحالة ومعايير إدارة الحالة وتحديد أولويات الحالة ومسح الخدمات ونماذج الإحالة. الفهم والثقة في استخدام أنظمة إدارة المعلومات لإدارة الحالة ، على سبيل المثال ، كيفية جمع المعلومات الضرورية لإدارة الحالة وتخزينها ومعالجتها / تحليلها ومشاركتها. الحصول على موافقة مستنيرة من مقدمي الرعاية أو الأطفال الأكبر سناً و / أو القبول / المستنير من الأطفال الأصغر سناً في بداية خدمات إدارة الحالة وقبل إجراء الإحالات. فهم وتنفيذ معايير وعملية إغلاق الحالة.

<p>تخطيط وإدارة عدد الحالات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • إدراك أهمية التخطيط والإدارة الجيدة للوقت ، ومعرفة متى تطلب المساعدة لإدارة عبء العمل والقدرة على ترتيب أولويات الحالات العالية المخاطر وتصعيدها والاستجابة لها. • إبقاء نظرة عامة على عدد القضايا وتتبع التقدم بشكل منهجي. • تنفيذ اجتماعات خطة الحالة وتطوير خطط بأهداف وإجراءات واضحة. • تخطيط الإجراءات بشكل منهجي وتقديم المتابعة وفقًا لخطط الحالة ، بما في ذلك الزيارات المنزلية. • مراجعة خطط الحالة بانتظام في الوقت المناسب ، مع إشراك الأطفال والأسر وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين ، حسب الاقتضاء.
<p>فهم واحترام مبادئ السرية ومشاركة المعلومات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على السرية وفهم حدودها ، وفقًا لمصالح الأطفال الفضلى والتزامات الإبلاغ الإلزامية. • فهم وتطبيق مبادئ حماية البيانات الشخصية. • فهم والالتزام ببروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات.
<p>تمكين الأطفال والأسر من خلال نهج تشاركي قائم على نقاط القوة</p>	<ul style="list-style-type: none"> • خلق بيئة آمنة ومواتية لمشاركة الأطفال الهادفة في إدارة الحالة. • تيسير ودعم مشاركة الطفل مع مراعاة العمر / مرحلة النمو وقدرة كل طفل والاعتبارات الثقافية. • تمكين الأطفال من المشاركة في صنع القرار بشأن دعم إدارة الحالة ، بما في ذلك منحهم خيارات حول وجود مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به ، واختيار مكان وتاريخ الاجتماع واختيار أخصائي حالة ذكر أو أخصائية حالة أنثى. • دمج منظور الطفل والأفراد الرئيسيين في حياة الطفل طوال عملية إدارة الحالة ، بما في ذلك التقييمات وقرارات "المصالح الفضلى" وخطة الحالة. • التحديد والتركيز على نقاط القوة والموارد المتاحة للطفل / الأسرة والبناء عليها في إدارة الحالة. • استخدام مهارات التفاوض وحل النزاعات لدعم النتائج الإيجابية للطفل. • تحدي الأعراف والممارسات الضارة وتقديم أو اقتراح طرق بديلة للقيام بالأشياء من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.