

|  |
| --- |
| **أداة تقييم قدرة أخصائي إدارة الحالة فيما يتعلق بحماية الطفل** |

**التعريف:** تقييم القدرات هو ممارسة إشرافية تستخدم لاختبار معرفة أخصائي إدارة الحالة الذي تم تعيينه حديثًا ومهاراته وسلوكياته. والهدف هو تحديد الجوانب التي تحتاج إلى التطوير والدعم وذلك لتعزيز كفاءة أدائه لدوره.

**الغرض من الأداة:** يجب استخدام أداة تقييم القدرات لتقييم سلوكيات أخصائي إدارة الحالة ومعرفته ومهاراته. حيث يمثل هذا الحد الأدنى من معايير الكفاءة لجميع أخصائيي إدارة الحالة الذين يقدمون الخدمات المتعلقة بإدارة الحالة. يجب أن تحدد نتائج التقييم إجراءات بناء القدرات والتطوير التي سيقدمها المشرف في جلسات الإشراف الفردية والجماعية.

**الوتيرة / المدة:** يجب تحديد ذلك عقب تعيين أخصائي إدارة الحالة على الفور وإعادة تقييمه خلال فترات زمنية تتراوح بين 3 و6 أشهر، بناءً على القدرة التنظيمية ونسب الموظفين واحتياجاتهم.

**الإرشادات:**

**قبل**

|  |
| --- |
| يجب على المشرف ما يلي |
| بمجرد تعيين أخصائي إدارة حالة جديد، من المقترح أن ينظم المشرف جلسة إشراف فردية مطولة في مكان هادئ وخاص. حيث يخصص ما بين ساعتين و3 ساعات لاستعراض التقييم بأكمله. كما يمكن تقسيم هذه العملية إلى جلستين أو ثلاث جلسات منفصلة، إن كان هذا هو الخيار المفضل. |

**أثناء**

|  |
| --- |
| يجب على المشرف ما يلي |
| يبدأ بوصف عملية تقييم القدرات لأخصائي إدارة الحالة. يمكن أن يقول المشرف:*هذه أداة تحوي بعض المعايير الأساسية المتوقعة من أخصائي إدارة الحالة لحماية الأطفال. نحن لا نتوقع منك أن تكون خبيرًا وأن تدلي بإجابات مثالية من البداية، حيث أنّ استيعاب المبادئ التوجيهية لإدارة حالات حماية الأطفال وكيفية تطبيقها على الأطفال وأسرهم يتطلب بعض الوقت خلال الأسابيع الأولى التي سنقضيها معاً. وسيحدد هذا التقييم المواطن التي تحتاج فيها إلى مزيد من الدعم. وعقب التقييم، سنواصل العمل معًا لبناء معارفك ومهاراتك. وبعد مُضي بضعة أشهر، سنعيد التقييم لمعرفة مدى تقدمك.*وضح لأخصائي إدارة الحالة أنَّ التقييم ينقسم إلى ثلاثة أقسام وأنَّك تدون الملاحظات لتذكر إجابته / إجاباتها. اطلب من أخصائي إدارة الحالة طرح أي أسئلة تتعلق بالأداة أو العملية للتأكد من شعوره بالراحة.يجب على المشرف أن يطرح الأسئلة الموجودة في الاستبيان بالترتيب وأن يمنح أخصائي إدارة الحالة الوقت الكافي لشرح / وصف إجابته. اسمح لأخصائي إدارة الحالة بالتحدث باستفاضة وحرية وطرح الأسئلة التوضيحية. لا يُنصح المشرفون بتقديم الإجابات؛ ولكن يجب عليهم تقديم الإجابات في حال مواجهة قضايا مثيرة للقلق تتطلب مناقشة وتوجيهات فورية.بمجرد اكتمال التقييم، يجب أن يناقش المشرف وأخصائي إدارة الحالة الأولويات المقترحة في كل نقطة لتعزيز بناء وتطوير القدرات الفنية.  |

**بعد**

|  |
| --- |
| يجب على المشرف ما يلي |
| أثناء جلسات الإشراف الفردية المنتظمة، يجب على المشرف أن يشير إلى تقييم القدرات وذلك من أجل تقديم تدريب مستمر لأخصائيي إدارة الحالة. إذا كان العديد من أخصائيي إدارة الحالة بحاجة إلى توجيه في المجال ذاته، يمكن أن ينظم المشرف تدريبًا أو جلسة تطوير أثناء الإشراف الجماعي. كما يجب على المشرف أيضًا الترتيب لعقد جلسات متابعة لأخصائيي إدارة الحالة لمراقبة تطبيق المبادئ التوجيهية أثناء الممارسة.بعد مرور ما يقرب من 3 إلى 6 أشهر، يجب على المشرف إعادة تقييم أخصائي إدارة الحالة لتحديد مستوى تقدمه واحتياجات التنمية المستمرة. |

|  |  |
| --- | --- |
| **التاريخ** |  |
| **أخصائي إدارة الحالة** |  |
| **المشرف** |  |

**تقييم قدرة أخصائيي إدارة الحالة**

**الجزء الأول: مواقف حماية الطفل**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **البيان** | **هل أخصائي إدارة الحالة:** | **رد أخصائي إدارة الحالة والملاحظات المدونة من المناقشة** | **هل يعد من أولويات التطوير؟** |
| **أوافق تمامًا** | **أوافق** | **أرفض** | **أرفض تمامًا** |
| 1. يمتلك الأطفال ما يمكنهم تقديمه للمجتمع. |  |  |  |  |  |  |
| 2. العنف قد يكون خطأ الطفل. |  |  |  |  |  |  |
| 3. يجب أن تكون الرعاية ضمن دور الأطفال هي الملجأ الأخير لترتيبات رعاية الطفل طويلة الأمد. |  |  |  |  |  |  |
| 4. من المحال أن يتعافى الأطفال الذين يعانون من أحداث مأساوية أو أن يتحولوا إلى أفراد منتجين في المجتمع. |  |  |  |  |  |  |
| 5. على أخصائي إدارة الحالة أن يأخذ دومًا في عين الاعتبار رأي الطفل ورغباته حينما يتخذ قرارًا سيؤثر عليه أو عليها.  |  |  |  |  |  |  |
| 6. من المقبول أن يستخدم الآباء أو مقدمو الرعاية القوة الجسدية لعقاب الطفل.  |  |  |  |  |  |  |
| 7. يقول الأطفال الحقيقة فيما يتعلق بالإيذاء أو الانفصال. |  |  |  |  |  |  |
| 8. قد يقوم أحد أفراد أسرة الطفل المقربين أو أصدقائه بالإساءة إليه. |  |  |  |  |  |  |
| 9. يستحق الأطفال أن يُمنحوا العطف وأن يُقدم لهم الدعم والرعاية عقب تعرضهم للأذى أو الإساءة أو بعد انفصالهم عن أسرهم أو مقدمي الرعاية لهم وهذه هي مسؤوليتي |  |  |  |  |  |  |
| 10. لا يعاني الأطفال من مشاكل الصحة النفسية |  |  |  |  |  |  |
| **الإجراءات الواجب اتخاذها** | **المشرف:** | **أخصائي إدارة الحالة:** |  |

**الجزء الثاني: المعرفة المتعلقة بإدارة الحالة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **أسئلة تتعلق بالجانب المعرفي** | **ردود قد تكون صحيحة** | **رد أخصائي إدارة الحالة والملاحظات المدونة من المناقشة** | **هل يعد من أولويات التطوير؟** |
| 1. ما هي بعض المبادئ التوجيهية لإدارة الحالة؟ | 1. عدم إلحاق الضرر
2. تعزيز مصالح الأطفال الفضلى
3. عدم التمييز / التزام العدل والمساواة عند معاملة كل الأطفال
4. الالتزام بالمعايير والممارسات الأخلاقية المهنية / تطبيق قواعد السلوك
5. السعي إلى الحصول على الموافقة المستنيرة و / أو المصادقة المستنيرة
6. احترام السرية
7. ضمان المساءلة / تحمل مسؤولية الإجراءات والنتائج المترتبة عليها
8. تمكين الأطفال والأسر من تعزيز مواطن القوة لديهم
9. تركيز جميع الأعمال على تطوير الطفل، وحقوق الطفل، وحماية الطفل
10. تيسير المشاركة الفعالة للأطفال
11. تقديم عمليات وخدمات ملائمة من الناحية الثقافية
12. التنسيق والتعاون
13. اتباع قوانين وسياسات الإبلاغ الإلزامي
 |  |  |
| 2. كيف يعزز أخصائي إدارة الحالة مصالح الطفل الفضلى في إطار إدارة الحالة؟ | 1. تقييم النتائج الإيجابية والسلبية المترتبة على الأعمال والتشاور مع المشرف بشأن الحالات المعقدة
2. مناقشة الخيارات المتاحة مع الطفل ومقدمي الرعاية (إذا اقتضت الحاجة وإذا كان الوضع آمنًا) عند اتخاذ القرارات
3. التأكد من أن جميع الإجراءات التي تم اتخاذها تضمن الحفاظ على سلامة الطفل وتعزز الصحة البدنية والعاطفية والاجتماعية والمعرفية لديه
4. فكر دائمًا في أهمية الحفاظ على الروابط الأسرية والأخوية
 |  |  |
| 3. ما حدود السرية عند العمل مع الأطفال؟ | 1. في حال وجود قوانين إبلاغ إلزامية سارية
2. الحاجة المباشرة والملحة إلى حماية السلامة البدنية و / أو المعنوية لدى الأطفال.
3. الحاجة إلى الحصول على موافقة الآباء في حال طلب الطفل للخدمات (مع ضمان عدم وجود مخاطر في هذا الأمر)
4. إذا كان الطفل معرضًا لخطر إلحاق الأذى بنفسه أو بشخص آخر
 |  |  |
| 4. متى وكيف يحصل أخصائي إدارة الحالة على الموافقة المستنيرة / المصادقة المستنيرة؟ | متى:1. عند بدء خدمات إدارة الحالة
2. عند الإحالة إلى مقدمي الخدمات الآخرين

كيف:1. التأكد من استيعاب الطفل ومقدم الرعاية لعملية إدارة الحالة استيعابًا كاملاً2. التأكد من فهم الطفل ومقدم الرعاية لكيفية استخدام المعلومات المجمعة وطرق تخزينها3. التواصل بطريقة مناسبة للأطفال عند الحصول على موافقة / قبول من الطفل4. تشجيع الطفل ومقدم الرعاية له على طرح الأسئلة المتعلقة بالعملية5. التزم بالقوانين الوطنية الخاصة بالموافقة المستنيرة6. اطلب من مقدم الرعاية أو الطفل توقيع نموذج الموافقة (عند الاقتضاء) و / أو التعبير عن الموافقة شفهيًّا |  |  |
| 5. ما هي خطوات إدارة الحالة؟ | 1. تحديد الهوية والتسجيل
2. التقييم
3. تطوير خطة الحالة
4. تنفيذ خطة الحالة
5. المتابعة والمراجعة
6. إغلاق الحالة
 |  |  |
| 6. ما هي أنواع مشكلات حماية الطفل التي تتطلب استجابة إدارة الحالة؟ | 1. الطفل غير المصحوب أو المنفصل (UASC)
2. الطفل الذي تعرض لإيذاء جنسي
3. الطفل الذي تعرض للإهمال
4. الطفل الذي تعرض لإيذاء جسدي
5. الطفل الذي تعرض لإيذاء عاطفي
6. الطفل الذي يعيش في الشوارع أو يعمل فيها أو الذي يشارك في أعمال خطِرة
7. الطفل الذي يعاني من إحباط عاطفي أو مشكلات في الصحة العقلية أو من ذوي الاحتياجات النفسية
8. الطفل المتورط مع جماعات مسلحة أو قوات مسلحة
9. الطفل المعتقل أو المفرج عنه مؤخرًا
 |  |  |
| 7. ما هي بعض الأعراض الشائعة لتعرض الأطفال للإساءة أو الأذى؟  | 1. تغيُّر كبير في السلوك
2. الكوابيس
3. صعوبات في التعلم (صعوبة في التركيز)
4. الانطواء بعيدًا عن الأصدقاء والأنشطة المجتمعية
5. الغضب والعدوانية
6. هواجس الرغبة في الموت، محاولة الانتحار
7. الخوف من أشخاص بعينهم أو أماكن أو أنشطة محددة
8. ردود أفعال أخرى شائعة تجاه فئة سكانية أو بيئة ثقافية معينة
 |  |  |
| 8. ما هي الاعتبارات الأساسية التي ينبغي وضعها في الحسبان أثناء وضع خطة الحالة؟ | 1. أن يتم وضعها خلال أسبوعين من التقييم
2. مشاركة الطفل ومقدم الرعاية (عند اقتضاء الحالة) أو أحد البالغين الثقات
3. يجب أن تعكس خطة الحالة التقييم الفردي للطفل / الأسرة
4. يجب أن تحدد إجراءات خاصة ومحددة زمنيًّا لتوضيح من المسؤول عن ماذا
 |  |  |
| 9. كيف يمكّن أخصائي إدارة الحالة مقدمي الرعاية من دعم الأطفال؟ | 1. تقييم السلوكيات والظروف التي تساهم في تعرض الطفل لخطر سوء المعاملة وتحديد المتطلبات اللازمة لإجراء التغييرات
2. وصف أنواع الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها
3. تيسير الاستفادة من الأسرة أو مقدم الرعاية في تحقيق النتائج والأهداف والمهام المحددة في خطة الحالة والتزامهم بذلك
4. تقديم الدعم للآباء والأمهات لإيجاد وسائل لتلبية احتياجات أطفالهم الأساسية
5. تقييم المرونة أو نقاط القوة أو الموارد المتوفرة لدى الأسرة أو العائلة والتي ستوفر الأساس للتغيير
 |  |  |
| 10. ما هي المعايير الرئيسية لإغلاق الحالة؟ | 1. تم تحقيق أهداف الحالة
2. زوال أثر الإساءة أو الأذى أو زوال خطر ذلك
3. أن يبلغ كل من الطفل والأسرة أخصائي إدارة الحالة أنهم قادرون على مواجهة التحديات المستمرة بأنفسهم
4. ينتقل كل من الطفل والأسرة إلى مكان آخر ويُغلق الملف أو يتم نقله حسب الاقتضاء
5. عندما يبلغ الطفل 18 عامًا من العمر
6. في حال وفاة الطفل
 |  |  |
| **الإجراءات الواجب اتخاذها** | **المشرف:** | **أخصائي إدارة الحالة:** |

**الجزء الثالث: مهارات إدارة الحالة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **أسئلة تتعلق بالجانب المعرفي** | **ردود قد تكون صحيحة** | **رد أخصائي إدارة الحالة والملاحظات المدونة من المناقشة** | **هل يعد من أولويات التطوير؟** |
| 1. كيف يجب على أخصائي إدارة الحالة التواصل مع الطفل أثناء مرحلة التسجيل / القبول؟ | 1. أن يرحب بالطفل ترحيبًا حارًا
2. تعريف نفسه من خلال ذكر الاسم والدور الذي يقوم به والمنظمة التي يعمل فيها بطريقة يستطيع الطفل / مقدم الرعاية فهمها
3. توضيح الغرض من اللقاء بطريقة بسيطة وواضحة للطفل / مقدم الرعاية
4. يمنح الطفل حرية اختيار حضور شخص آخر معه
 |  |  |
| 2. كيف يستطيع أخصائي إدارة الحالة أن يساعد الطفل من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي حتى يشعر بالأمان؟  | 1. الجلوس بمستوى الطفل
2. استخدام أساليب حوار إبداعية (الرسم، الدمى المتحركة، العرائس، وما إلى ذلك)
3. استخدام لغة سهلة وكلمات ينطقها الطفل
4. التزام الهدوء والاسترخاء أثناء التفاعل مع الطفل
5. طرح أسئلة ذات إجابات مفتوحة
6. استخدام إعادة الصياغة والتلخيص
7. التفكير مليًا فيما شاركه الطفل
8. يراجع الأمر مع الطفل بصورة منتظمة لضمان أنَّه يفهم الطفل بدقة
9. إتاحة الفرصة للطفل لأخذ قسط من الراحة إذا بدا عليه الشدّة
 |  |  |
| 3. ما العبارات الداعمة التي ينبغي أن يسمعها الأطفال من أخصائي إدارة الحالة أثناء عملية إدارة الحالة؟ | 1. شكرًا لك على مشاركة قصتك معي
2. يمكنك أن تأخذ وقتك
3. هذا ليس خطأك
4. يحزنني سماع أنَّ هذا قد حدث لك
5. هذه الأمور التي تخبرني إياها صعبة، العديد من الناس يشعرون بالاستياء بعد حدوث شيء كهذا لهم
6. أنت قوي وشجاع
7. سأبذل ما في وسعي لمساعدتك
 |  |  |
| 4. ما أهم الخيارات التي ينبغي أن تُقدم للأطفال عند التحدث عن تجربتهم؟  | 1. خيار وجود أحد مقدمي الرعاية أو شخص موثوق به في الغرفة
2. خيار اختيار مكان المحادثة
3. خيار تقرير وقت المحادثة
4. خيار اختيار أخصائي اجتماعي أو أخصائية اجتماعية
 |  |  |
| 5. كيف يتواصل أخصائيو إدارة الحالة مع الأطفال لفهم مشاعرهم ورغباتهم؟ | 1. إيلاء اهتمام كبير لكل ما يقوله الطفل وكيف يتصرف
2. رسم صور وجوه تمثل أنواع مشاعر مختلفة ثم توجيه سؤال إلى الطفل حول أيهما أقرب إلى ما يشعر به
3. يطلب من الطفل رسم صورة عمَّا يشعر به في عقله وقلبه
4. يلعب مع الطفل حتى يساعده على الاسترخاء والشعور بالراحة ليروي قصته
5. طرح أسئلة ذات إجابات مفتوحة بلغة واضحة وبسيطة
 |  |  |
| 6. كيف ينبغي أن يكون رد فعل أخصائي إدارة الحالة إذا أصبح مقدم الرعاية شخصًا عدوانيًّا أو شعر بالغضب أثناء المقابلة؟ | 1. المحافظة على التركيز والهدوء
2. تجنب رفع الصوت
3. محاولة تهدئة الشخص الغاضب، محاولة تحديد ما تسبب في إغضابه وإدراك مشاعره
4. منح الشخص حيزًا ووقتًا للتفكير
5. الانتباه إلى احتمال حدوث اعتداءات مغادرة المكان إذا كان غير آمن
6. حمل هاتف خلوي أو صفارة أو إنذار شخصي واستخدامه (عند الحاجة)
7. إجراء مقابلات مع أحد الزملاء للتخفيف من حدة المخاطر
 |  |  |
| 7. ما هي بعض الاعتبارات المهمة أثناء إجراء مقابلة مع الطفل الذي تعرض للإساءة؟ | 1. لا تجبر الطفل على التحدث عن تجربته
2. أخبر الطفل أنَّه يمكنه أن يأخذ وقته
3. أشرك الطفل في محادثة ودية بدلاً من طرح أسئلة صعبة قد تعرض الطفل لصدمة (مثل، هل يمكنك أن تخبرني ما هي لعبتك المفضلة؟ وهكذا)
4. أخبر الطفل أنك موجود لمساعدته
5. اعتبارات أخرى مناسبة من الناحية الثقافية
 |  |  |
| 8. كيف يشرح أخصائي إدارة الحالة التعاطف والاحترام لكل من الأطفال وأسرهم؟ | 1. إيلاء الاهتمام للإشارات اللفظية وغير اللفظية
2. تحديد الأمور المهمة بالنسبة إلى الطفل وأسرته
3. إبداء رغبة صادقة في فهم حالتهم
4. أن يبقى متفتح الذهن
5. خلق جوٍّ من الاحترام والقبول
6. استمع وقم بالإقرار بأن هذه المشاعر صعبة وشجّع على المناقشة الصادقة
 |  |  |
| **الإجراءات الواجب اتخاذها** | **المشرف:** | **أخصائي إدارة الحالة:** |

[[1]](#endnote-2)

1. مقتبس من العناية بالأطفال الناجين من الإيذاء الجنسي. (https://www.unicef.org/pacificislands/IRC\_CCSGuide\_FullGuide\_lowres.pdf) [↑](#endnote-ref-2)