

# المبادئ التوجيهية بشأن الإحالات الآمنة للجمعيات الوطنية

متضمنة

مذكرة توجيهية للقيادة والموظفين  
ودليل الجيب للموظفين والمتطوعين

النسخة التجريبية





**المبادئ التوجيهية بشأن  
الإحالات الآمنة  
للجمعيات الوطنية**

**النسخة التجريبية:**

يناير 2025

**نُشرت بواسطة:**

الصليب الأحمر الدنماركي

Blegdamsvej 27

Ø 2100 كوبنهاجن،

**صاغتھا:**

جايا أرمينيس

إيما موس

**الرسوم التوضيحية والتخطيط:**

جوديث يونسبي / شركة Judith ApS

**حقوق الطبع والنشر:**

الصليب الأحمر الدنماركي

**الاقتباس المقترح:** المبادئ التوجيهية بشأن الإحالات الآمنة للجمعيات الوطنية.

الصليب الأحمر الدنماركي، كوبنهاجن، النسخة التجريبية 2025.



## شكر وتقدير:

يتقدم الصليب الأحمر الدنماركي بخالص التقدير والامتنان الصادق لجميع المشاركين الرئيسيين في تقديم المعلومات والممارسين الذين شاركوا في المشاورات وجولات المراجعة.

## على وجه الخصوص:

- المستشارون الفنيون والمندوبون من الصليب الأحمر الدنماركي
- الصليب الأحمر البريطاني
- الصليب الأحمر الفنلندي
- جمعية الهلال الأحمر الماليزي
- الصليب الأحمر النرويجي
- جمعية الهلال الأحمر السوداني
- الصليب الأحمر السويدي
- اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)
- مركز الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر للصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي

# المحتوى

6	تمهيد
7	مقدمة: ما هي المبادئ التوجيهية؟
9	<b>المذكرة التوجيهية للقيادة والموظفين</b>
9	المفاهيم الرئيسية
15	الربط و/أو الإحالة؟
17	تعزيز نُظم وإجراءات وقدرات الإحالات الآمنة
31	<b>دليل الجيب للإحالات الآمنة للموظفين والمتطوعين</b>
31	المبادئ التوجيهية
35	الخطوات السبع للإحالات الآمنة
52	ماذا يمكنك أن تفعل عندما لا تكون الخدمات متاحة في منطقتك؟
54	شجرة القرار
56	التأمل وممارسة الرعاية الذاتية
57	ما يجب فعله وما لا يجب فعله وأمثلة على ما يجب قوله
61	الأسئلة الشائعة (FAQs) للموظفين والمتطوعين
64	الملحق: المراجع والموارد الإضافية

# تهيد

جرى تطوير هذه المبادئ التوجيهية من قبل الصليب الأحمر الدنماركي كجزء من مراجعة دليل الجيب للإحالات الآمنة للصليب الأحمر الدنماركي لعام 2019. وهي نتيجة لعملية تشاورية وجولتين من المراجعات التي أجراها ممارسون من الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويجري مشاركتها في شكلها الحالي لمزيد من الاختبار والتشاور. إذا كانت لديك اقتراحات بخصوص المحتوى، يُرجى التواصل مع:

**جايا أرمينيس**، مستشارة الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج:  
[gaarm@rodekors.dk](mailto:gaarm@rodekors.dk)

**إيما موس**، مستشارة الهجرة والنزوح:  
[emmos@rodekors.dk](mailto:emmos@rodekors.dk)

ويمكن الوصول إلى هذه المبادئ التوجيهية وتنزيلها من الرابط التالي:  
<https://en.rodekors.dk/publications>

# مقدمة

## ما هي المبادئ التوجيهية؟

وتهدف هذه المبادئ التوجيهية إلى ترسيخ فهم ومنهجية مشتركة داخل الحركة لتحديد احتياجات الأشخاص والمخاطر التي يواجهونها بأمان، وربطهم بالخدمات والدعم الذي يحتاجونه بالطريقة الأنسب. وتركز بشكل خاص (ولكن ليس حصرياً) على دعم الأشخاص الذين تعرضوا للعنف أو الإكراه أو الحرمان (خطر الحماية)<sup>1</sup>، وخاصة للأشخاص والمجموعات المعرضة لخطر متزايد.<sup>2</sup>

وتدعم المبادئ التوجيهية الجمعيات الوطنية والموظفين والمتطوعين حتى يتمكنوا من معالجة مخاوف الحماية التي يتم تحديدها في سياق عملهم وإجراء **إحالات آمنة** - والتي تم تسليط الضوء عليها كأحد العناصر الأربعة الرئيسية لـ **نهج الحد الأدنى من الحماية** الخاصة بالحركة في **إطار عمل الحركة للحماية**.<sup>3</sup>

يتمتع الموظفون والمتطوعون في حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر ("الحركة") بمكانة فريدة لدعم الناس قبل وأثناء وبعد النزاعات والكوارث، وذلك بفضل وجودهم الدائم في المجتمعات ونطاق وصولهم الذي لا مثيل له. وهذا يعني أنهم يمكن أن يكونوا بمثابة نقاط دخول مهمة لدعم الأشخاص في الوصول إلى المعلومات، والتواصل مع أحبائهم، وتلبية احتياجاتهم الأساسية، والحصول على الخدمات والمساعدة التي يحتاجونها.

ويتم تحديد الطريقة الأنسب لربط الأشخاص بالخدمات التي يحتاجونها من خلال مجموعة من العوامل: احتياجات الشخص، والمخاطر التي يواجهها، والقدرات، والموارد؛ ومدى توافر الخدمات وإمكانية الوصول إليها؛ ومدى جاهزية الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر ("الجمعيات الوطنية") لتقديم الخدمات بأمان.

1. وتُعرّف **المعايير المهنية لعمل الحماية التابعة للجنة الدولية للصليب الأحمر** "مخاطر الحماية" بأنه "التعرض الفعلي أو المحتمل للعنف أو الإكراه أو الحرمان (عمداً أو غير ذلك)".
2. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: الأطفال؛ الضحايا/الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي؛ الأشخاص ذوي الإعاقة المعرضين لخطر العنف أو الذين تعرضوا له أو خطر الإقصاء؛ الأشخاص المنفصلين عن عائلاتهم؛ والأشخاص المعرضين لخطر الاتجار بالبشر، أو الذين تم الاتجار بهم.
3. واعتمد نهج الحد الأدنى من الحماية من قبل مجلس المنوبين لعام 2024 كجزء من **إطار حماية الحركة، الملحق بقرار الحماية في الحركة**.

## تتكون المبادئ التوجيهية من قسمين: المذكرة التوجيهية ودليل الجيب

**ويوفر دليل الجيب** معلومات عملية وإرشادات خطوة بخطوة **للموظفين والمتطوعين الذين يتحملون مسؤوليات تشغيلية في الخطوط الأمامية** حول كيفية تحديد احتياجات الأشخاص بأمان وتوصيلهم بالدعم والخدمات والمساعدة التي يحتاجون إليها بطريقة كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب. ويمكنه أيضًا دعم الموظفين والمتطوعين لفهم دورهم بشكل أفضل والتعرف على ما يمكنهم/لا يمكنهم إدارته وبالتالي دعم سلامتهم ورفاهتهم.

**وتدعم** المذكرة التوجيهية القيادة **والموظفين ممن لديهم مسؤوليات في إدارة البرامج/العمليات** (المقر الرئيسي والفروع) لإنشاء أو تعزيز الأنظمة والإجراءات والقدرات اللازمة لضمان إجراء الإحالات بطريقة كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب.

**وتتضمن هذه المبادئ التوجيهية** المفاهيم والمبادئ والخطوات الأساسية التي يمكن اعتبارها أساسًا لجميع الإحالات. ومع ذلك، فهي لا تهدف إلى تقديم إرشادات خاصة بالقطاع بشأن الإحالات المتخصصة مثل الدعم الطبي والصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS)، والحماية المتخصصة: الإتجار بالبشر، والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي (SGBV)، وحماية الطفل، واستعادة الروابط العائلية (RFL). **ويوفر الملحق** قائمة ببعض الموارد الخاصة بالقطاع.

وتتميز كل جمعية وطنية بكونها فريدة وتعمل ضمن أطر ومعايير قانونية وطنية. وستكون هناك حاجة إلى وضع هذه المبادئ التوجيهية في سياقها وتكييفها مع السياق المحدد.

# المذكرة التوجيهية للقيادة والموظفين المفاهيم الرئيسية

يمكن أن تكون اللغة المستخدمة لوصف عملية ربط الأشخاص بالدعم والخدمات التي يحتاجون إليها مربكة في بعض الأحيان. ولتعزيز الفهم المشترك والمصطلحات المشتركة، يسلط هذا القسم الضوء على المفاهيم والمصطلحات الرئيسية ذات الصلة.

• **الربط مع مقدمي الخدمات:** مساعدة الشخص في الوصول إلى الخدمات المناسبة، إذا لزم الأمر، على سبيل المثال من خلال تزويده بمعلومات موثوقة حول الخدمات الموثوقة والجيدة المتوفرة، ومعلومات حول كيفية تمكن الأشخاص **من الوصول إلى الخدمة بأنفسهم بأمان** - من خلال توفير تفاصيل الاتصال الدقيقة والموقع والتكاليف وساعات العمل وما إلى ذلك.

• **"الربط مع مقدمي الخدمات"** قد يُشار إليه أيضًا باسم:

- "توفير المعلومات"
- "التوجيه نحو الخدمات"
- "الإحالة الذاتية"
- "وضع علامات الطريق للتوجيه"

## الربط



"الربط" يشير إلى مساعدة شخص يمر بضائقة من خلال مشاركة معلومات دقيقة تتعلق باحتياجاته وربطه بالموارد وأنظمة الدعم الضرورية. ويتضمن ذلك:

• **توفير المعلومات:** مشاركة المعلومات ذات الصلة بالموقف، واستراتيجيات المواجهة، والموارد المتاحة.

• **التواصل مع الأصدقاء والدعم الاجتماعي:** مساعدة الشخص على التواصل مع العائلة أو الأصدقاء أو شبكات الدعم الأخرى.

• **معالجة الاحتياجات الأساسية:** التأكد من حصول الشخص على الغذاء والماء وقنوات الاتصال وما إلى ذلك.

## الإسعافات الأولية النفسية (PFA)

"الربط" تُعرف أيضًا بأنها أحد مبادئ العمل الثلاثة للإسعافات الأولية النفسية:  
"انظر، استمع، اربط".

الإسعافات الأولية النفسية هي طريقة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من ضائقة، حتى يشعروا بالهدوء والدعم في التعامل مع تحدياتهم. ويتضمن ذلك الاهتمام بردود أفعال الشخص، والاستماع الفعال، وإذا لزم الأمر، تقديم المساعدة العملية، مثل حل المشكلات أو المساعدة في الوصول إلى الاحتياجات الأساسية. وغالبًا ما يتضمن ذلك ربط الأشخاص بالمساعدة التي يقدمها آخرون. ويمكن أن تساعد أيضًا في تحديد ما إذا كان شخص ما يعاني من رد فعل أكثر تعقيدًا أو شدة وقد يحتاج إلى إحالته إلى خدمات متخصصة في مكان آخر.

ويمكن لجميع الموظفين والمتطوعين الاستفادة من مهاراتهم ومعارفهم في الإسعافات الأولية النفسية في جوانب أخرى من عملهم وفي حياتهم الشخصية.<sup>4</sup>

### من يمكنه القيام بعملية الربط؟

وفي السياقات الإنسانية، قد يحتاج بعض الأشخاص إلى مساعدة إضافية للوصول إلى الخدمة بسبب حواجز معينة (السلامة والأمن والوصمة وما إلى ذلك)، أو زيادة المخاطر، و/أو إذا كانوا يعانون من رد فعل أكثر تعقيدًا وشدة تجاه حدث صعب. وفي مثل هذه الحالات، قد يكون هناك حاجة إلى نهج مختلف وقد يتطلب الشخص المحتاج (أو يرغب) في الاتصال رسميًا بمقدم الخدمة عبر **إحالة رسمية**.

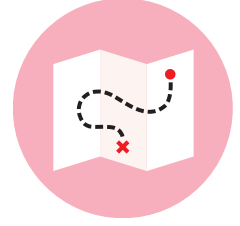
جميع الموظفين والمتطوعين الذين يتمتعون بمهارات الإسعافات الأولية النفسية (PFA)<sup>5</sup>، والذين يعرفون أين وكيف يمكن للأشخاص الوصول بأمان إلى الخدمات الموثوقة والجيدة.

وفي العديد من الحالات، يكون لدى الأشخاص القدرة على الوصول إلى المعلومات أو الخدمات الضرورية **بأنفسهم**، عندما يشعرون بالدعم بعد تجربة حدث صعب ويتم تزويدهم بمعلومات دقيقة.

4. مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، [دليل الإسعافات الأولية النفسية](#)، 2018

5. راجع التعهد/الالتزام: [دليل الإسعافات الأولية النفسية للجميع](#) المقدم في المؤتمر الدولي الثالث والثلاثين للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

## الإحالة



"الإحالة" هي عملية ربط شخص رسميًا بمقدمي

الخدمة المناسبين بطريقة

منظمة لأنهم يحتاجون إلى مساعدة تتجاوز

خبرة أو نطاق عمل مقدم الخدمة الحالي.

ويتم تسهيل الإحالات لضمان حصول

الشخص على رعاية شاملة تعالج احتياجاته

المحددة وتعزز تعافيه.

### من يمكنه إجراء الإحالة

في حين ينبغي تدريب جميع الموظفين

والمتطوعين على الإسعافات الأولية النفسية

وأن يكونوا قادرين على "ربط" الأشخاص

الذين يعانون من الضيق، لا ينبغي للجميع

**تسهيل الإحالات**. ويمكن تعيين الموظفين

والمتطوعين في هذا الدور إذا كانوا يمتلكون

مهارات الإسعافات الأولية النفسية وحصلوا

على تدريب ودعم وإشراف إضافي. ويمكن أن

يكونوا في كثير من الأحيان قادة فريق أو مديري

متطوعين تم تعيينهم **كنقاط تنسيق** معنية

بالإحالة. ومن المهم تحديد من هو المسؤول

عن تلقي/تسهيل الإحالات ومتابعة مقدمي

الخدمات في منطقة معينة بشكل واضح،

لتجنب الازدواجية والتأخير والحفاظ على السرية.

**الإحالات هي أيضًا طريقة لربط الأشخاص**

الذين يعانون من ضائقة بطرق لمعالجة

احتياجاتهم المحددة، ولكن من خلال **عملية أكثر**

**رسمية ومنظمة**. ويؤدي هذا إلى إنشاء ارتباط

أقوى، لفترة زمنية أطول، بين الفرد المُحال

والمنظمة التي تسهل الإحالة، مما يجعل الإحالة

متميزة وأكثر تعقيدًا من الطرق الأخرى الأقل

رسمية للربط.

ولهذا السبب، تعد الإحالات عملية راسخة في

حد ذاتها ضمن النظام الإنساني. وقد طُورت

هذه المبادئ التوجيهية لمعالجة هذه الجوانب

المختلفة من التعقيد المتزايد لعملية الإحالة.

ولتسهيل الإحالات، عادة ما تكون هناك

حاجة إلى جمع البيانات الشخصية والحساسة

ومشاركتها مع مقدمي الخدمات الآخرين.

6. راجع [المعايير المهنية للجنة الدولية للصليب الأحمر الخاصة بإنشطة الحماية](#)، 2024، الفصل السابع حول إدارة البيانات والمعلومات لتحقيق نتائج الحماية وإرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر المتعلقة بقضايا الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ حول استخدام أداة 3.2 لرسم خرائط الإحالة الأساسية وإدارة الحالات

## ويجب تدريب جميع الموظفين والمتطوعين

الذين لديهم مسؤوليات تشغيلية في الخطوط الأمامية على الإسعافات الأولية النفسية، وأن يكونوا على دراية بالمبادئ التوجيهية وخطوات الإحالة الآمنة والكرامة، وخرائط الخدمة/مسارات الإحالة الحالية كحد أدنى. يحتاج الموظفون والمتطوعون المسؤولون عن إدارة الإحالة (**نقاط التنسيق**) إلى تدريب

إضافي مثلاً بشأن الموافقة المستتيرة وإدارة المعلومات وحماية البيانات وخطوات عملية الإحالة الآمنة وكيفية إجراء رسم خرائط الخدمة/تقييم جودة مقدمي الخدمة وتطوير مسارات الإحالة وتحديثها بانتظام. ومن المهم ملاحظة أن تطوير عملية الإحالة و"المسارات" يجب أن يتم فقط من قبل الموظفين والمتطوعين ذوي التدريب والخبرة ذات الصلة.

## دعونا نوضح الأمر: ملاحظة حول إدارة الحالة

إدارة الحالة هي وسيلة لتلبية احتياجات الفرد (على سبيل المثال في حالات العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل) بطريقة مناسبة ومنهجية وفي الوقت المناسب، من خلال الدعم المباشر و/أو الإحالات. وتتضمن إدارة الحالة حصول الفرد على دعم من شخص واحد، يُعرف بمدير الحالة أو عامل الحالة (غالبًا ما يكون عاملاً اجتماعيًا أو أخصائي نفسي). ويكون مدير الحالة مسؤولين عادة عن ضمان التنسيق مع مجموعة من مقدمي الخدمات الآخرين، بما في ذلك الإحالات التي تتم كجزء من عملية إدارة الحالة. وبالتالي فإن نظام الإحالة يشكل العمود الفقري لأي نظام لإدارة الحالات. وتتطلب إدارة الحالة قدرات وموارد مؤسسية كبيرة. ولا تقدم هذه المبادئ التوجيهية إرشادات بشأن إجراء إدارة الحالة.

**مسار الإحالة** هو عملية تحدد **كيفية** ربط الأشخاص بالخدمات التي يحتاجون إليها. فهو يتضمن خطوات واضحة وأدوارًا ومسؤوليات لإحالة الأشخاص. ويشمل أيضًا نظامًا لتتبع ورصد الإحالات، والتي يتم الاتفاق عليها بالتنسيق مع مقدمي الخدمات الحاليين. ويستخدم المعلومات التي تم جمعها من خلال رسم خرائط الخدمات لتحديد مقدمي الخدمات الأكثر ملاءمة لاحتياجات محددة، وتوجيه الأشخاص إلى الخدمات الصحيحة.

## رسم خرائط الخدمات ومسارات الإحالة

يعد رسم خرائط الخدمات ومسارات الإحالة عمليات تكاملية ومتواصلة تدعم تسهيل الإحالات الكريمة والآمنة وفي الوقت المناسب.

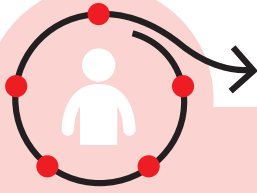
ويهدف **رسم خرائط الخدمات** إلى تحديد **الخدمات الموجودة** في منطقة معينة وتقييم جودتها ومدى إمكانية الوصول إلى الخدمات. ويوفر الأساس لتطوير مسارات الإحالة الفعالة.

### أغراض إنشاء مسارات الإحالة هي:

- لضمان الوصول الفعال والكفاء إلى الخدمات التي يحتاجها الناس.
- لمنع التأخيرات والعقبات غير الضرورية في عملية الإحالة.
- لتحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال ضمان المساءلة وأنظمة الرصد.
- لتعزيز التنسيق والتعاون بين مقدمي الخدمات.

### أغراض إجراء رسم خرائط الخدمات هي:

- لفهم مشهد الخدمات الحالي وتحديد الثغرات.
- لإثراء تصميم مسارات الإحالة. لتحسين تخصيص الموارد وتجنب تكرار الجهود.
- لتحسين التنسيق بين مقدمي الخدمات.



## إدارة الحالة

للأخصائيين الاجتماعيين  
(العاملين بالحالة)  
ومديري الحالة

"نهج منظم لدعم الأشخاص  
ذوي الاحتياجات  
المتعددة بطريقة شاملة وفي  
الوقت المناسب ومنسقة"



**المبادئ التوجيهية  
لإدارة الحالة  
دعم الحالات والإشراف  
هيكل الموارد البشرية  
والميزانية  
التدريب المتخصص**



**الموافقة المستنيرة  
حماية البيانات  
مسارات الإحالة**



**مهارات الإسعافات  
الأولية النفسية  
المبادئ التوجيهية  
رسم خرائط الخدمات**



## الإحالة

الموظفون والمتطوعون  
المعينون بما في ذلك نقاط  
التنسيق المعنية بالإحالات

"ربط الشخص رسمياً بمقدم  
الخدمة بناءً على الاحتياجات  
والمخاطر المحددة"



**الموافقة المستنيرة  
حماية البيانات  
مسارات الإحالة  
خطوات الإحالة**



**مهارات الإسعافات  
الأولية النفسية  
المبادئ التوجيهية  
رسم خرائط الخدمات**



## الربط

لجميع الموظفين  
والمطوعين

"توفير معلومات حول الخدمات  
المتاحة الموثوقة وذات الجودة  
وكيفية الوصول إليها"



**مهارات الإسعافات  
الأولية النفسية  
المبادئ التوجيهية  
رسم خرائط الخدمات**

**الأنظمة والإجراءات والقدرات  
لقيادات ومديري الجمعيات الوطنية**

# الربط و/أو الإحالة؟

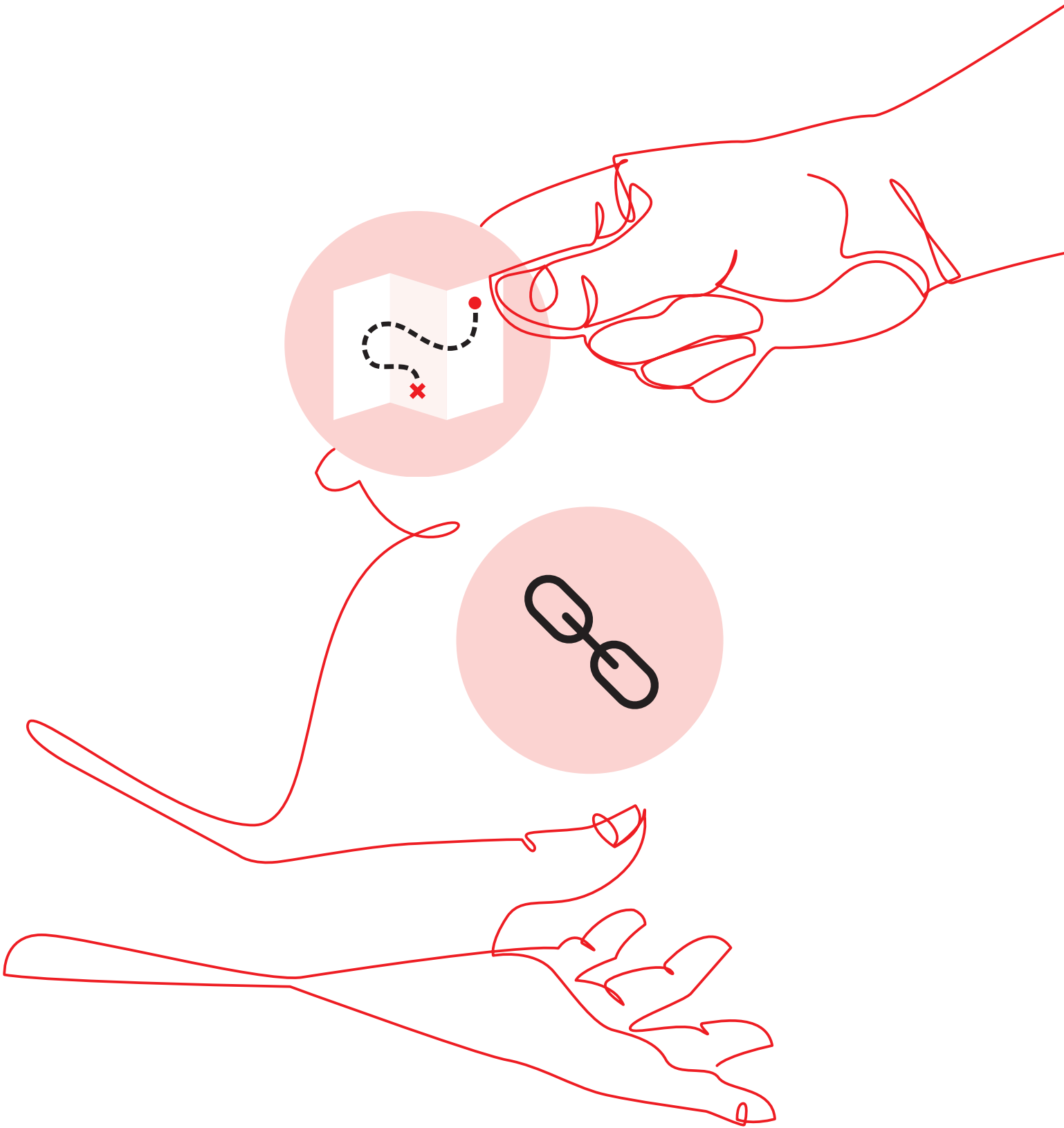
"الربط" و"الإحالات" هي عمليات تكملية تُستخدم لربط الأشخاص بالدعم والخدمات التي يحتاجون إليها. على الرغم من اختلافهما في نطاقهما وتعقيدهما ونهجهما، إلا أن كلاهما يهدف إلى تقديم المساعدة في الوقت المناسب وبكرامة.

وفي بعض السياقات والحالات، فإن الخدمات التي يحتاجها الأشخاص، أو المخاطر التي قد يتعرضون لها، تعني أن **الإحالة** (أو كل من الربط والإحالة لخدمات مختلفة) هي الاستجابة الأكثر ملاءمة. وفي مثل هذه الحالات، يمكن للموظفين والمتطوعين المسؤولين عن إدارة الإحالة (نقاط التنسيق) إجراء عمليات الإحالة إلى خدمات متخصصة بناءً على تقييم للمخاطر والاحتياجات الخاصة بأوضاع الشخص.

القسم التالي هو الأكثر أهمية بالنسبة للجمعيات الوطنية التي لديها بالفعل معرفة بـ **الربط** وتتطلع إلى البدء في تسهيل الإحالات أو تعزيز **أنظمة الإحالة** الحالية.

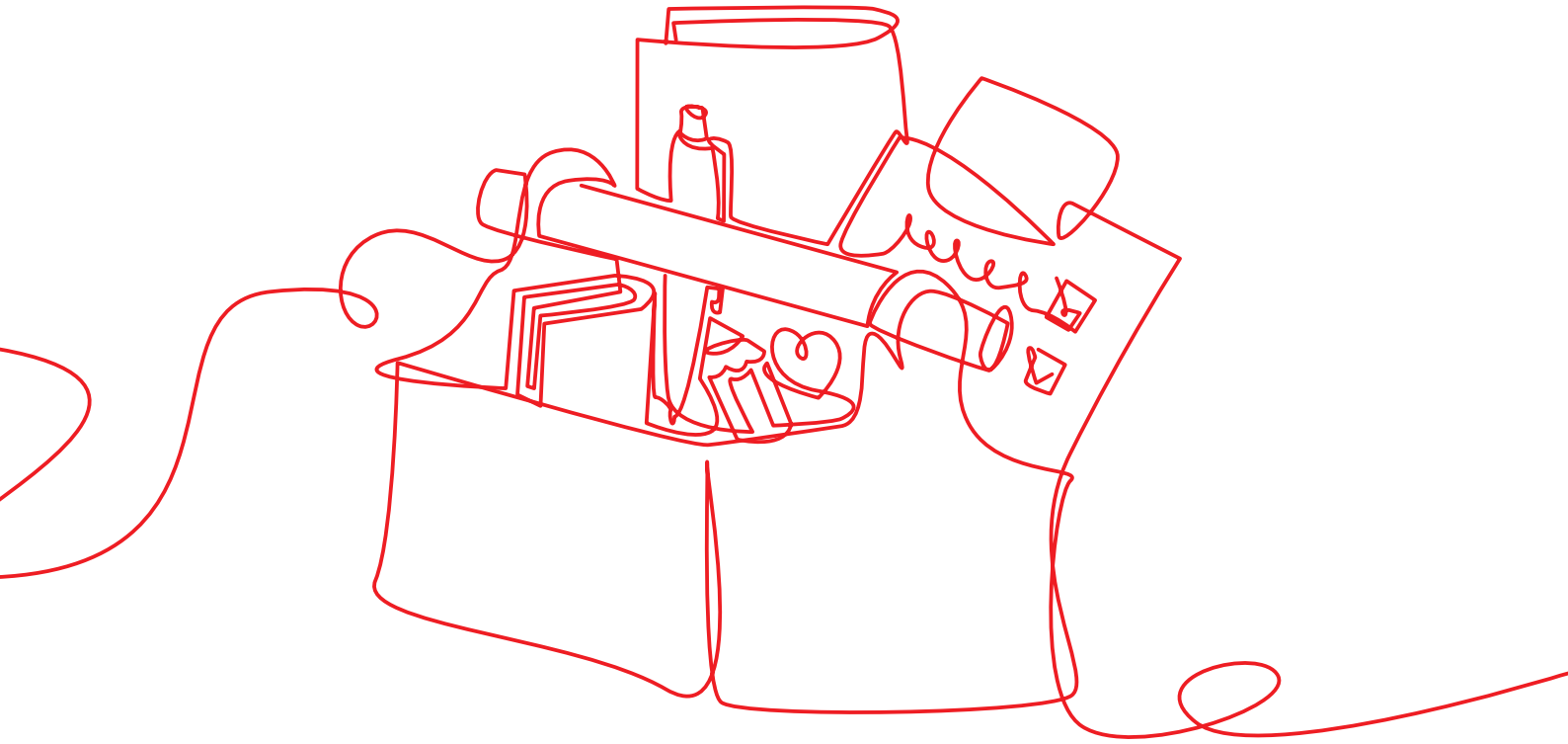
ويعتمد ما إذا كانت جمعيتك الوطنية تقدم **ربطًا** أو **إحالة** أو كليهما على العديد من العوامل. وعلى أية حال، من المهم أن نأخذ في الاعتبار قدرات الجمعية الوطنية التي قد تحتاج إلى تعزيز أو إنشاء قبل أن يتمكن الموظفون والمتطوعون من البدء في إحالة الأشخاص.

وفي معظم السياقات والحالات، يعمل موظفو ومتطوعو الجمعية الوطنية على **ربط** الأشخاص بالمعلومات الدقيقة والأجباء وشبكات الدعم التي يحتاجون إليها، أو توجيههم للوصول إلى مقدمي الخدمات الموثوقة وذات الجودة. وهذه خطوة أساسية لإقامة تواصل إنساني، وتمكين الأشخاص من الوصول إلى الدعم الذي يحتاجون إليه، واستعادة السيطرة على وضعهم.



# تعزير أنظمة الإحالة الآمنة

يدعم هذا القسم قيادة الجمعيات الوطنية وموظفيها ممن لديهم مسؤوليات في إدارة البرامج/العمليات (المقر الرئيسي والفروع) لإنشاء أو تعزير **الأنظمة، الإجراءات، والقدرات** اللازمة لضمان إجراء الإحالات بطريقة كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب. ويمكن للجمعيات الوطنية استخدامها كقائمة مرجعية.



## التأكد من وجود الأنظمة الداخلية وفعاليتها

لكي تكون الجمعيات الوطنية جاهزة لتقديم إحالات كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب،  
فمن المستحسن أن يكون لديها ما يلي:

- مدونة قواعد السلوك، وسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسيين، وسياسة حماية الطفل/سلامة الطفل.<sup>7</sup>
- سياسة حماية البيانات والأنظمة والإجراءات المناسبة لحماية بيانات الأشخاص ومعلوماتهم.<sup>8</sup> وقد يشمل ذلك:
  - أنظمة إدارة المعلومات مثل المنصة الإلكترونية، وجدول البيانات، ودفاتر السجلات؛
  - إجراءات واضحة بشأن من لديه حق الوصول إلى أنظمة إدارة المعلومات، ومن يحتاج إلى تحديثها؛
  - تحديد المدة التي يجب الاحتفاظ بالبيانات خلالها ومتى وكيف يجب تدمير البيانات؛
  - طريقة لإخفاء هوية البيانات الشخصية، مثل تعيين رقم تعريفي فريد لكل مُستفيد.
  - اتفاقيات/بروتوكولات مشاركة البيانات مع مقدمي الخدمة
- آليات فعّالة لتلقي التغذية الراجعة والشكاوى والرد عليها بطريقة آمنة وسرية، بما في ذلك الشكاوى الحساسة بشأن الخدمات التي تقدمها الجمعية الوطنية.<sup>9</sup>

7. راجع مجموعة أدوات التقييم المؤسسي المتعلقة بقضايا الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (OAT) وإطار عمل الحماية وأداة التقييم الذاتي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمزيد من الإرشادات.

8. راجع دليل اللجنة الدولية للصليب الأحمر بشأن حماية البيانات في العمل الإنساني و التوجيهات التشغيلية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن مسؤولية البيانات في العمل الإنساني.

9. وراجع مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساعدة (CEA) التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

## 2

### رسم خرائط الخدمات

لكي تكون الجمعيات الوطنية جاهزة لتقديم إحالات كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب، فمن المستحسن أن يكون لديها ما يلي:

■ أنظمة الرصد والتقييم، والإجراءات والأدوات اللازمة لرصد وتقييم الإحالات، على سبيل المثال المؤشرات القياسية ووسائل التحقق من الإحالات.

■ الميزانية المطلوبة لإجراء الإحالات مثل الدفع مقابل الخدمات، والنقل، وتكاليف التدريب، وأنظمة إدارة المعلومات، ورسم خرائط الخدمات، والمشاركة مع المجتمعات.

■ الإجراءات التشغيلية الموحدة (SOPs) للإحالات مثل تحديد نطاق العمل وإجراءات الإحالة والنماذج/الأدوات والأدوار والمسؤولية والتنسيق الداخلي.

## 2,1

### رسم خرائط الخدمات ومسارات الإحالة

التواصل مع المنظمات الأخرى والسلطات العامة وآليات التنسيق (على سبيل المثال نظام مجموعات الأمم المتحدة) لمعرفة ما إذا كانت خرائط الخدمات ومسارات الإحالة موجودة بالفعل قبل البدء في رسم خريطة الخدمة الخاصة بك. وإذا كانت موجودة، فاستخدمها بفعالية. وتشكل هذه فرصة لتعزيز التنسيق وتجنب تكرار الجهود مع الجهات الفاعلة الأخرى.

**وإذا لم تكن خرائط الخدمات ومسارات الإحالة متاحة أو كانت قديمة في منطقتك الجغرافية، فمن المستحسن اتباع الخطوات التالية:**

■ ابدأ بإجراء رسم لخرائط الخدمة لمختلف الخدمات<sup>10</sup> والمجموعات المستهدفة.<sup>11</sup>

■ تحدث مع مقدمي الخدمات المحددين والمنظمات الأخرى والسلطات العامة حول إنشاء مسار إحالة والاتفاق على إجراءات واضحة ودقيقة. وقد يتضمن ذلك توقيع اتفاقية مكتوبة رسمية بين مقدمي الخدمة.

■ تأكد من أن الخدمات التي تقدمها جمعيتك الوطنية وشركاء الحركة الآخرين تنعكس في خرائط الخدمات ومسارات الإحالة.

10. هذه القائمة ليست حصرية: الصحة، والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، والغذاء والتغذية، والمواد غير الغذائية، والمساعدة النقدية والقوائم (CVA)، والمأوى، والتعليم، والحماية (بما في ذلك حماية الطفل، والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والدعم القانوني، واستعادة الروابط العائلية).

11. هذه القائمة ليست حصرية: المهاجرون (بما في ذلك طالبو اللجوء واللاجئون والمهاجرون غير المسجلين والنازحون داخليًا) والأطفال والمراهقون (بما في ذلك الأطفال غير المصحوبين بذويهم والمنفصلون عنهم) وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي التوجهات الجنسية/الهوية الجنسية المتنوعة وناجيات العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والاتجار بالبشر وما إلى ذلك.

تقييم جودة مقدمي الخدمة قبل إدراجهم في مسار الإحالة. ويمكن أن يتم تقييم الجودة بالتنسيق مع المنظمات الأخرى والسلطات العامة ومجموعات الأمم المتحدة التي يمكنها تقديم معلومات حول الخدمات وجودتها.

فكر في زيارة مزود الخدمة لتقييم خدماته.

عند تقييم جودة مقدمي الخدمة، من المهم الاستفسار وتوثيق التالي:

- اسم المنظمة
- الموقع
- جهة الاتصال الرئيسية، رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني
- الخدمات المتاحة ومعايير الأهلية
- ساعات العمل
- إمكانية الوصول (إمكانية الوصول الفعلي، والنقل، والرسوم والتكاليف، واللغات المنطوقة وما إلى ذلك).
- توفر الموظفين والمتطوعين من مختلف الجنسين
- إجراءات الإحالة (الحضور الشخصي، نموذج الإحالة، عن طريق موعّد مسبق، عبر الهاتف، البريد الإلكتروني وما إلى ذلك)
- الإجراءات المتوقعة بعد الإحالة (الدعم المقدم، وقت الانتظار، المتابعة)
- كيفية استخدام المعلومات ومشاركتها، على سبيل المثال في سياق الهجرة والنزوح، ومتطلبات الإبلاغ الإلزامي.

غالبًا ما تتم كتابة مسارات الإحالة على شكل قائمة أو توضيحها من خلال مستند مخطط انسيابي، مع تمثيل مراحل مختلفة من مسار الإحالة داخل مخطط انسيابي. ويمكن أن يكون المخطط الانسيابي طريقة مفيدة للتواصل (داخليًا وخارجيًا) بشأن مسار الإحالة لموقعك.

تأكد من أن معلومات مسار الإحالة (مثل مخطط انسيابي أو قائمة) متاحة ومشاركة مع الأشخاص في المجتمع (مثل مجموعات النساء، وقادة الشباب، والمنظمات المجتمعية) وبتنسيقات مختلفة (مثل اللغات ذات الصلة، والتنسيقات سهلة القراءة، والتسجيلات الصوتية).

وفي بعض الحالات، قد يلزم الحفاظ على سرية المعلومات (مثل الموقع أو تفاصيل الاتصال) الخاصة بمقدمي خدمات محددين ومشاركتها فقط على أساس "الحاجة إلى المعرفة" / مع الأفراد أو الوكالات الموثوق بها والأشخاص المحتاجين إلى المساعدة المعنية. وعلى سبيل المثال، خدمات دعم ضحايا الإتجار بالبشر، والمسكن الآمنة/مراكز الإيواء للناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

التواصل مع أفراد المجتمع حيثما أمكن، مع ضمان تمثيل متنوع، لفهم أماكن شعورهم بالأمان في الوصول إلى الخدمات، وجودة الخدمات المحددة، والعوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات الحالية.

الاتصال بمقدم الخدمة بشكل دوري لمراجعة وتأكيد النتائج الآمنة للإحالات، على سبيل المثال عدم السؤال عن إحالات محددة، ولكن بشكل عام الخدمات المقدمة وتأثيرها (عادة ما تكون مسؤولية نقطة التنسيق).

التأكد من وجود أنظمة التغذية الراجعة والشكاوى وسهولة الوصول إليها لتسهيل تلقي التغذية الراجعة على مقدمي الخدمات.

التأكد من أن مسؤولية تحديث مسارات الإحالة وخرائط الخدمة هي دور ومسؤولية محددة بوضوح داخل الجمعية الوطنية (عادة ما تكون مسؤولية نقطة التنسيق).

# 3

## الموظفون والمتطوعون القدرات والموارد

لكي يكون الموظفون والمتطوعون جاهزين للتواصل وتوفير الإحالات الكريمة والآمنة وفي الوقت المناسب؛ ودعم سلامتهم ورفاهتهم، يوصى بالخطوات التالية:

- تخصيص عدد كاف من الموظفين والمتطوعين لإدارة كل خطوة من خطوات عملية الإحالة.
- تعيين نقطة تنسيق (نقاط تنسيق) مع مسؤوليات إدارة الإحالات للتعامل مع الإحالات والتي يمكن للموظفين والمتطوعين الآخرين تصعيد الحالات والاستفسارات المعقدة إليها. يمكن للمتطوعين القيام بدور نقاط التنسيق إذا تم تدريبهم.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات المختلفة، على سبيل المثال، للموظفين والمتطوعين، وللموظفين والمتطوعين الذين لديهم واجبات إدارة الإحالة.
- تحديد التدريب اللازم للموظفين والمتطوعين حسب دورهم ومسؤولياتهم، بما في ذلك نقاط التنسيق ذات الأدوار المتعلقة بإدارة الإحالة.
- يُوصى بحضور جميع الموظفين والمتطوعين تدريب الإسعافات الأولية النفسية واكتسابهم لمهاراتها الأساسية.
- يتم توجيه جميع الموظفين والمتطوعين وتعريفهم بالأنظمة والعمليات الحالية (الإجراءات التشغيلية الموحدة للإحالة، وسياسة حماية البيانات، وأدوار ومسؤوليات إدارة الإحالة).

يُتاح لجميع الموظفين والمتطوعين الوصول إلى خرائط الخدمات المُحدثة، ومسارات الإحالة، لتوفير معلومات دقيقة حول الخدمات والمساعدة المُتاحة، بما في ذلك الخدمات التي تُقدمها الجمعية الوطنية مباشرةً، وكيفية الوصول إلى الخدمات والمخاطر المُرتبطة بها.

يتم تدريب الموظفين والمتطوعين الذين يتولون أدوار إدارة الإحالات (مراكز التنسيق) على المعايير والإجراءات لتلقي وتقييم وإرسال وتسجيل ومتابعة الإحالات المقدمة ويمكنهم تحديث خرائط الخدمات ومسارات الإحالة.

تعزز الأنظمة لدعم سلامة وأمن ورفاهية الموظفين والمتطوعين الذين يوفرّون ربطًا وإحالات، على سبيل المثال أنظمة دعم الأقران.<sup>12</sup>

12. مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، [أنظمة دعم الأقران في المنظمات التطوعية](#).



## اعتبارات عدم الإضرار للجمعيات الوطنية

قد تواجه الجمعيات الوطنية التي تساعد الأشخاص المتضررين من النزاعات أو الكوارث أو حالات الطوارئ الأخرى مخاطر تتعلق بالحماية<sup>13</sup> أثناء قيامها بعملها. ومن المرجح أيضًا أن يعملوا مع الأشخاص والمجموعات المعرضة لخطر متزايد<sup>14</sup> ويقع على عاتق قيادات الجمعيات الوطنية ومديريها مسؤولية وواجب خاصين لدعم الموظفين والمتطوعين لضمان أنه عند إجراء الإحالات، يعرف الموظفون والمتطوعون كيفية تحديد مخاطر الحماية بأمان<sup>15</sup> و/أو تصعيد مخاوفهم إلى نقاط تنسيق مدربة يمكنها إحالة الشخص بأمان إلى جهة فاعلة متخصصة في الحماية.

### وتتضمن مخاطر الحماية المحتملة، على سبيل المثال لا الحصر:

- إساءة معاملة الأطفال واستغلالهم وإهمالهم
- الفصل القسري للأطفال عن الأسرة
- العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي (SGBV)
- الاتجار بالأشخاص (TiP)

13. وتُعرّف **المعايير المهنية لعمل الحماية التابعة للجنة الدولية للصليب الأحمر** "مخاطر الحماية" بأنه 'التعرض الفعلي أو المحتمل للعنف أو الإكراه أو الحرمان (عمدًا أو غير ذلك)'.<sup>13</sup>

14. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال؛ والضحايا/الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي؛ والأشخاص ذوي الإعاقة المعرضين لخطر العنف أو الذين تعرضوا له أو خطر الإقصاء؛ والأشخاص المنفصلين عن عائلاتهم؛ والأشخاص المعرضين لخطر الاتجار بالبشر، أو الذين تعرضوا له.

15. وللإطلاع على أمثلة للأدوات العملية التي يمكن للجمعيات الوطنية (NS) استخدامها، راجع ما يلي: الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ

[الأداة 2.4 لإرشادات تقييم وتبيل الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج](#)

**ويوفر الملحق** قائمة ببعض الموارد الخاصة بالقطاع لدعم الجمعيات الوطنية لتعزيز قدرتها على معالجة مخاطر الحماية المحددة التي حددها الموظفون والمتطوعون.

وينبغي للجمعيات الوطنية وضع إجراءات يمكنها توجيه الموظفين والمتطوعين في المواقف المعقدة، على سبيل المثال فيما يتعلق بما يلي:

### **الإبلاغ الإلزامي**

الإبلاغ الإلزامي هو متطلب قانوني أو سياسي في بعض البلدان يلزم بعض المهن والوكالات/المنظمات بالإبلاغ عن حالات العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي أو "الإصابات غير العرضية" إلى سلطات إنفاذ القانون، وغالبًا دون موافقة الضحية/الناجية. ومن المهم للجمعيات الوطنية أن تكون على دراية بالقوانين والمعايير المحلية المعمول بها في سياقها. وإذا كان الإبلاغ الإلزامي ينطبق، فيجب على الجمعية الوطنية تطوير إجراء واضح مسبقًا للإبلاغ لا يعرض المتطوعين/الموظفين في الخطوط الأمامية أو الشخص الذي يتلقى المساعدة لخطر أكبر.

### **النهج المرتكز على الناجي**

إن النهج الذي يركز على الناجين يخلق بيئة داعمة يتم فيها احترام حقوق ورغبات الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وضمان سلامتهم، ومعاملتهم بكرامة واحترام.

ويتم تعريف هذا النهج من خلال أربعة مبادئ توجيهية:

1. الأمان،
2. السرية،
3. الاحترام و
4. عدم التمييز.

## الموافقة والقبول المستنير

قبل إجراء الإحالة، يجب على الموظفين والمتطوعين الحصول على موافقة مستنيرة شفوية أو مكتوبة قبل المضي قدمًا في أو تسجيل أي معلومات شخصية تتعلق بإحالة محتملة. ولا يجوز الكشف عن المعلومات الشخصية أو نقلها لأغراض أخرى غير تلك التي تم جمعها من أجلها في الأصل، والتي تم منح الموافقة من أجلها، ما لم يتم الحصول على موافقة محددة للقيام بذلك. ومن المهم أن يكون لدى الجمعيات الوطنية أنظمة جاهزة لتدريب الموظفين والمتطوعين، لضمان فهمهم واحترامهم لمفهوم الموافقة المستنيرة قبل جمع المعلومات وإجراء الإحالات.<sup>16</sup>

### للبالغين:

**الموافقة المستنيرة** هي الموافقة الطوعية والممنوحة بحرية من قبل شخص يتمتع بالقدرة القانونية على إعطاء الموافقة، من خلال تقديم إذن شفوي، وحيثما أمكن، إذن مكتوب للمضي قدمًا في تسجيل معلوماته الشخصية وتسهيل الإحالة له. وذلك يعني أن الشخص يفهم طبيعة ما يوافق عليه ويكون قادرًا على اتخاذ القرار دون إكراه أو ضغط غير مبرر. وللحصول على الموافقة، يجب على موظفي ومتطوعي الجمعيات الوطنية القيام بما يلي:

- تقديم معلومات صادقة وكاملة حول خيارات الإحالة المحتملة المتاحة للشخص. ويعني ذلك مشاركة المعلومات فقط حول الخدمات التي يعرفونها، استنادًا إلى خريطة خدمة محدثة وشرح ما يمكن للخدمة فعله وما لا يمكنها فعله.
- إبلاغ الشخص بأنه قد يحتاج إلى مشاركة معلوماته مع الآخرين من أجل تقديم الخدمة.
- مشاركة المخاطر المحتملة التي قد يواجهها الشخص عند الوصول إلى الخدمة.

- شرح الخطوات التالية لعملية الإحالة، وأن الشخص لديه الحق في رفض أي جزء من الخدمة في أي وقت.
- شرح حدود السرية  
(انظر القسم الخاص بالاستثناءات لمبدأ السرية أدناه).

### للقاصرين (أقل من 18 عامًا):<sup>17</sup>

في حالة الأطفال، ينبغي عمومًا الحصول على الموافقة من والد الطفل أو الوصي عليه، بالإضافة إلى موافقة الطفل أو قبوله وفقًا لعمره ونضجه، قبل تقديم الخدمات. ويجب على الموظفين والمتطوعين التواصل بطريقة صديقة للطفل وتشجيع الطفل وأسرته على طرح الأسئلة التي تساعدهم في اتخاذ قرار بشأن وضعهم الخاص.

### الموافقة المستتيرة هي الرغبة المعلنة للطفل في المشاركة في

الخدمات. وبالنسبة للأطفال الأصغر سنًا الذين هم صغار جدًا بحيث لا يمكنهم إعطاء موافقة مستتيرة ولكنهم في سن كافية لفهم الخدمات والموافقة على المشاركة فيها، يتم طلب القبول المستتير من الطفل. وإذا لم يكن من المناسب إشراك والد الطفل أو مقدم الرعاية الأساسي (في حالة الاشتباه في الإساءة)، فاستشر نقطة التنسيق لحماية الطفل في الجمعية الوطنية (إذا كانت متاحة) والتي يجب أن تتخذ قرارًا بناءً على مبدأ المصلحة الفضلى للطفل.

17. المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل

### **المصلحة الفضلى للطفل**

إن مبدأ "المصلحة الفضلى للطفل" هو مبدأ أساسي من مبادئ حقوق الطفل المنصوص عليها في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل (CRC). ويعني ذلك المبدأ أنه عندما يتم اتخاذ مسار عمل يؤثر على الطفل (على سبيل المثال عملية الموافقة/القبول المستتير) فإن مسار العمل هذا يجب أن يعكس ما هو الأفضل للطفل.

ويتضمن المبدأ مراعاة الاحتياجات الجسدية والعاطفية والنفسية للطفل، بالإضافة إلى سياقه الثقافي والاجتماعي. ويؤكد على أهمية إشراك الطفل في عمليات صنع القرار، قدر الإمكان، واحترام آرائه.

### **الموافقة المستتيرة للأشخاص ذوي الإعاقة ومشاكل الصحة العقلية**

ينبغي للموظفين والمتطوعين أن يفترضوا دائماً أن جميع الأشخاص ذوي الإعاقة والذين يعانون من مشاكل الصحة العقلية لديهم القدرة على تقديم الموافقة المستتيرة بشكل مستقل. ويجب على الموظفين والمتطوعين أن يسألوا الشخص ما إذا كان يرغب في الحصول على الدعم لاتخاذ قرار مستتير.<sup>18</sup> ومع ذلك، في المواقف التي يكون فيها التواصل صعباً، يجب على الموظفين تكييف مستوى ووسائل التواصل من أجل الحصول على موافقة مستتيرة ذات معنى على الخدمة أو رفضها.

18. راجع إطار عمل مبادرة منظمة الصحة العالمية بشأن حقوق الجودة الذي يعزز الحقوق والتعافي من أجل تحسين حياة الأشخاص ذوي الإعاقات النفسية الاجتماعية أو الفكرية أو المعرفية ويدعو إلى الانتقال من عملية اتخاذ القرارات بالنيابة (حيث يتخذ الآخرون القرارات نيابة عن الأفراد) إلى نماذج عملية اتخاذ القرارات المدعومة.

## استثناءات لمبدأ السرية

تتطلب بعض المواقف استثناءات لمبدأ السرية، لضمان حماية الأشخاص. وينبغي على الجمعيات الوطنية وضع إجراءات واضحة تتضمن أدوارًا ومسؤوليات محددة حول كيفية التعامل مع هذه المواقف والتأكد من أن الموظفين والمتطوعين على دراية بها. وينبغي للموظفين أو المتطوعين شرح الاستثناءات الخاصة بمبدأ السرية للشخص أثناء عملية الموافقة المستنيرة. الاستثناءات هي:

### حالات الخطر الفوري

إذا كان الشخص يشكل خطرًا جادًا ومباشرًا على نفسه أو على الآخرين، فقد يتم اتخاذ تدابير مؤقتة دون موافقة مسبقة.

### التفويضات القانونية

في الولايات القضائية حيث تتطلب القوانين إجراءات محددة، على سبيل المثال في حالة قوانين الإبلاغ الإلزامي.

في هذه الحالات، من المهم أن يكون الموظفون والمتطوعون على دراية بضرورة إبلاغ الأشخاص بهذه الاستثناءات قبل الكشف عن المعلومات. وذلك يمنح الأشخاص خيار ما إذا كانوا يرغبون في المضي قدمًا في مشاركة قصتهم. ومن المهم أيضًا توثيق عملية اتخاذ القرار وحفظ/تخزين جميع الأدلة بشكل آمن وسري.



# دليل الجيب للإحالات الآمنة للموظفين والمتطوعين



## يوفر دليل الجيب للإحالات الآمنة هذا معلومات عملية وإرشادات خطوة بخطوة للموظفين والمتطوعين الذين يتحملون مسؤوليات تشغيلية في الخطوط الأمامية.

ويوضح كيفية تحديد احتياجات الأشخاص وربطهم بالدعم والخدمات والمساعدة التي يحتاجون إليها بطريقة كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب. ويمكنه أيضًا دعم الموظفين والمتطوعين لفهم دورهم بشكل أفضل والتعرف على ما يمكنهم/لا يمكنهم إدارته وبالتالي دعم سلامتهم ورفاهتهم.

إذا كنت تريد معرفة المزيد حول كيفية إنشاء أو تعزيز الأنظمة والإجراءات والقدرات اللازمة لضمان إجراء الإحالات من قبل جمعيتك الوطنية بطريقة كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب، يمكنك الرجوع إلى **المذكرة التوجيهية للقيادة والموظفين ممن لديهم مسؤوليات في إدارة البرامج/العمليات.**

# المبادئ التوجيهية

## عدم الإضرار

اتخذ كافة التدابير اللازمة لمنع وتخفيف أي تأثير سلبي لأفعالك على الأشخاص، على سبيل المثال:

- اشرح ما هو دورك وما الذي يمكن للشخص أن يتوقعه منك.
- تجنب تقديم الوعود ورفع التوقعات بشأن نتائج الإحالة.
- إعطاء الأولوية لسلامة وأمن الشخص من خلال النظر في المخاطر التي قد يواجهها عند الوصول إلى الخدمة والتواصل بشأنها.

## الكرامة والاحترام

- احترام الاختيارات والقدرة على اتخاذ القرار، وتسهيل وصول الأشخاص إلى المعلومات الدقيقة والموثوقة.
- استمع بطريقة غير حكمية وتقبل اختيارات الأشخاص وقراراتهم، حتى لو كنت لا توافق على اختياراتهم.

## عدم التمييز

توفير خدمات متساوية وعادلة لأي شخص محتاج دون تمييز بما في ذلك على أساس الجنس أو العمر أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو غيره أو الأصل القومي أو الاجتماعي أو الهوية العرقية أو الممتلكات أو الميلاد أو الإعاقة أو الصحة أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو أي وضع آخر.

## الموافقة والقبول المستتير

تأكد من أن الشخص لديه القدرة والنضج والمعلومات الكافية باللغة التي يفهمها لمعرفة ما يوافق عليه قبل مشاركة المعلومات الشخصية من أجل إحالة محتملة. احصل على إذن شفهي، وإذا أمكن، إذن كتابي مباشرة من الشخص للمضي قدماً في تسجيل معلوماته وإجراء إحالة له. هناك اعتبارات محددة يجب مراعاتها عند طلب الموافقة المستتيرة من الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة. راجع الخطوة رقم 4 لمزيد من التفاصيل.

## السرية

ضمان جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ومشاركتها بطريقة آمنة فقط بموافقة مستتيرة من الشخص المعني، وطوال مدة الاحتفاظ بالبيانات. وغالبًا ما تتضمن إدارة بيانات ومعلومات الإحالة التعامل مع عدد من الحساسيات. قم بجمع ومشاركة الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة فقط - على أساس "الحاجة إلى المعرفة" - للسماح لمزود الخدمة بالرد على الإحالة.

حيث إن الكشف غير المصرح به عن البيانات أو المعلومات الشخصية/الحساسة أو الوصول إليها قد يؤدي إلى الإضرار بالأشخاص. تذكر أن انتهاكات السرية تحدث غالبًا بشكل غير مقصود، على سبيل المثال، عند مناقشة عمل اليوم مع الأصدقاء أو أفراد العائلة، أو عن طريق ترك هواتف/أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالعمل دون مراقبة، أو التقاط صور للأشخاص الذين يطلبون الإحالات.

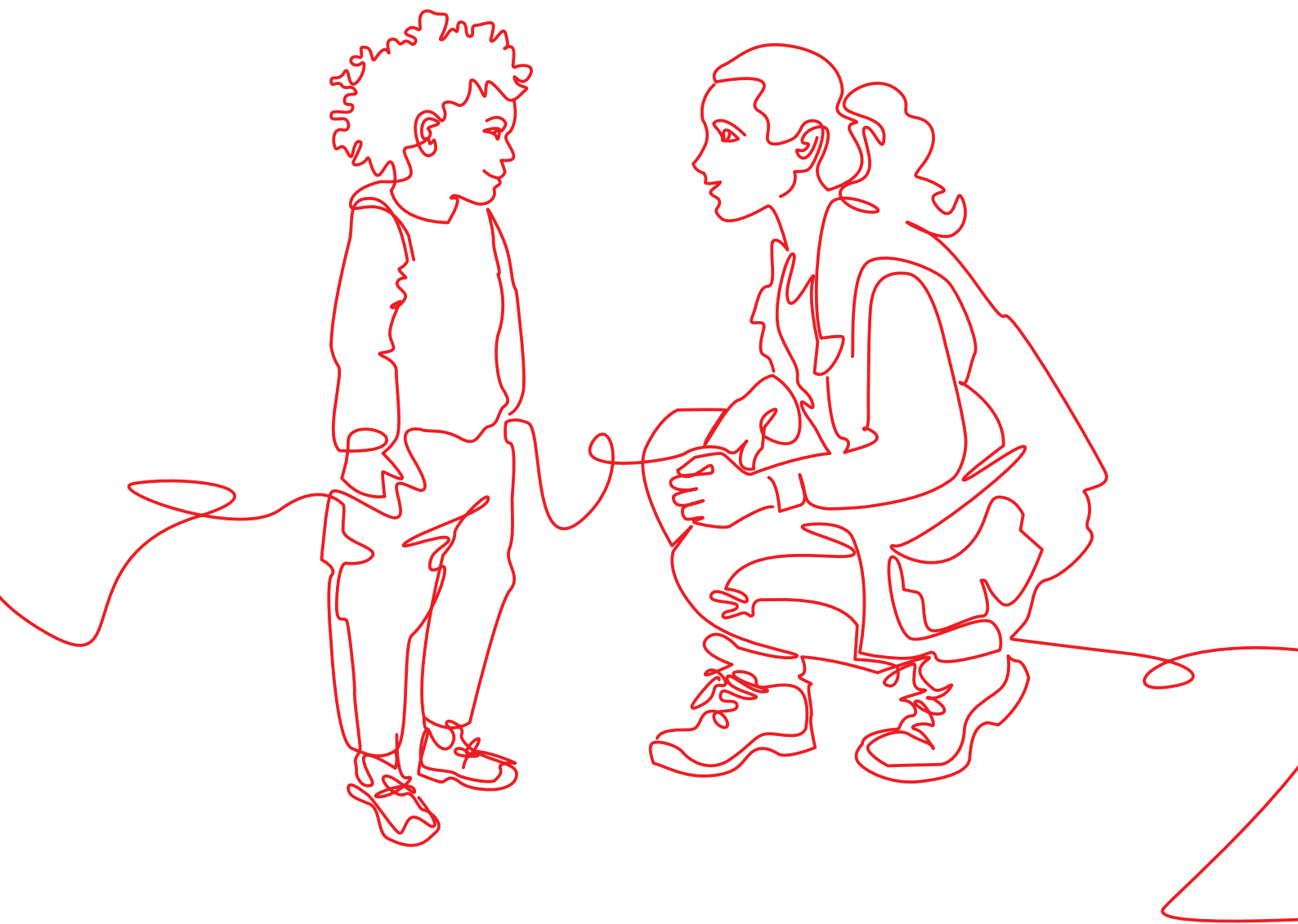
## استثناءات السرية

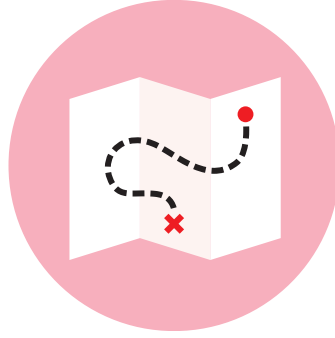
هناك عدد محدود فقط من الحالات التي تتطلب استثناءات من مبدأ السرية:

- إذا كان الشخص يشكل خطرًا جادًا ومباشرًا على نفسه أو على الآخرين
- إذا كانت الأحكام القانونية الوطنية أو الدولية تتطلب الإبلاغ الإلزامي. يعتبر الإبلاغ الإلزامي متطلبًا قانونيًا في بعض البلدان والذي يتطلب من الموظفين والمتطوعين الإبلاغ عن العنف الجنسي أو العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الإصابات غير العرضية إلى وكالات إنفاذ القانون، وغالبًا دون الحاجة إلى موافقة الضحية/الناجي البالغ. قد يؤدي هذا إلى تعريض الضحية/الناجي للخطر.

تأكد من إبلاغ الشخص بهذه الأحكام قبل الكشف عن المعلومات، لإعطائه خيار ما إذا كان يرغب في المضي قدمًا في مشاركة قصته.

وفي هذه الحالات المحددة، ينبغي مشاركة المعلومات الضرورية وذات الصلة لضمان حماية الشخص. ومع ذلك، فإن التعامل مع هذه المواقف غالبًا ما يكون معقدًا ويمكن أن يعرض الشخص لمزيد من المخاطر. وينبغي لجمعيتك الوطنية أن تضع إجراءات وتحدد المسؤوليات في مثل هذه الحالات. تواصل مع نقطة التنسيق الخاصة بك أو قائد الفريق واطلب الدعم في حال وجود أي شك. تذكر توثيق عملية اتخاذ القرار والاحتفاظ/تخزين جميع الأدلة بشكل آمن وسري.





# الخطوات السبع للإحالات الآمنة

تعمل الخطوات السبع على دعم الموظفين والمتطوعين بمعلومات عملية حول كيفية تحديد احتياجات الأشخاص وربطهم بالخدمات والمساعدة التي يحتاجون إليها بطريقة كريمة وآمنة وفي الوقت المناسب. وتحتوي على إرشادات عملية خطوة بخطوة حول الخطوات السبع للإحالات الآمنة.

جهز نفسك	1	الاستعداد
تحديد احتياجات الشخص بشكل آمن	2	تحديد الهوية
الربط: مشاركة المعلومات الدقيقة وربط الأشخاص بالموارد وأنظمة الدعم	3	
الإحالة: طلب الموافقة المستنيرة وتوثيقها	4	قم بالإحالة
املاً نموذج الإحالة وقم بإجراء الإحالة	5	
تسجيل الإحالة وتخزين البيانات بشكل سري	6	
متابعة حالة الإحالة	7	

## جهز نفسك!

### للاستعداد الجيد، يجب على الموظفين والمتطوعين:

- الإلمام بسياسات وإجراءات جمعيتك الوطنية، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك، وسياسة حماية البيانات، وسياسات الحماية.
- معرفة كيفية عمل آلية تقديم التغذية الراجعة والشكاوى في جمعيتك الوطنية.
- قراءة المبادئ التوجيهية للإحالات الآمنة.
- معرفة دورك ومسؤولياتك، بما في ذلك متى وممن تطلب الدعم. إذا لم تكن متأكدًا، اسأل قائد فريقك/مدير المتطوعين.
- معرفة الخدمات المتاحة. التحقق من قوائم مقدمي الخدمات الموجودة أو اسأل قائد فريقك عنها. ويتضمن ذلك الخدمات التي تقدمها جمعيتك الوطنية وأي اتفاقية حالية عقدتها جمعيتك الوطنية مع مقدمي خدمات محددين.
- معرفة كيفية الوصول إلى الخدمات الحالية وما إذا كانت لديها أي معايير أهلية.
- إعداد جميع المستندات اللازمة، ونماذج الموافقة، ونماذج الإحالة، والوثائق المطلوبة لعملية الإحالة (إذا لزم الأمر).
- ممارسة مهارات الإسعافات الأولية النفسية (PFA) بما في ذلك الاستماع النشط وتقنيات التواصل الداعمة، على سبيل المثال التركيز على ما يقوله الشخص الآخر دون مقاطعة أو تقديم حلول، وممارسة طرح الأسئلة المفتوحة.
- الاحتفاظ بدليل الجيب معك.

## تحديد احتياجات الشخص بشكل آمن

- عَرِّف بنفسك ودورك وجمعيتك الوطنية بلغة بسيطة.
- ابحث عن مكان آمن وخاص وهادئ للتحدث. اسأل الشخص إذا كان يشعر بالراحة في التحدث إليك في موقعك الحالي.
- معالجة الاحتياجات الأساسية الأكثر إلحاحًا للشخص والتي قد تشمل الرعاية الطبية العاجلة، والمياه، والعتور على شخص عزيز أو بطانية أو ملابس.
- اشرح للشخص أنك ستحافظ على خصوصية هذه المحادثة، ما لم يمنحك الإذن بمشاركة المعلومات مع الزملاء/مقدمي الخدمة.
- تذكر أن هناك استثناءات للسرية. أبلغ الشخص الذي أمامك بهذه الأمور.
- لا تسجل أو تلتقط صورًا أو توثق تفاعلك مع الشخص في هذه المرحلة. ضع بعيدًا أية هواتف أو أجهزة كمبيوتر قد يُنظر إليها على أنها تسجل المحادثة.
- أصغ بإنصات، متحرراً من الأحكام، لفهم احتياجات الشخص والمخاطر التي يواجهها وقدراته وقدرته على الوصول إلى الخدمات اللازمة.

ادعم الشخص ليشعر بأنه مسموع ومفهوم ومُقدَّر، وذلك بالسماح له بتحديد وتيرة المحادثة.

ذكّرهم بأنه يمكنهم بدء/إيقاف المحادثة في أي وقت ويمكنهم دائمًا العودة في وقت آخر.

تأكد من فهم احتياجات الشخص من خلال التفكير فيما تمت مشاركته وسؤاله إذا كنت قد فهمت بشكل صحيح. لا تفترض أبدًا أنك تعرف ما يريد الشخص أو يحتاجه.

انتبه لأي علامة تشير إلى الإساءة أو العنف. تتطلب بعض المواقف دعمًا أكثر تخصصًا يتجاوز دورك. في مثل هذه الحالات، تواصل مع نقطة التنسيق الخاصة بك (أو قائد الفريق/مدير المتطوعين).

## عدم الإضرار: اعتبارات خاصة بالموظفين والمتطوعين



### الأطفال/المراهقون

قد يطلب الأطفال والمراهقون المساعدة بطرق مختلفة أو يتفاعلون بشكل مختلف عن البالغين اعتمادًا على العمر ومستوى النضج وعوامل أخرى. إذا حددت طفلًا/مراهقًا يحتاج إلى مساعدة أو لجأ إليك طلبًا للمساعدة، فإن دورك هو الاستماع إلى الطفل/المراهق وتهديته، وربطه بشخص يثق به، ومشاركة المعلومات حول الخدمات المتاحة. يمكنك دائمًا التواصل مع نقطة التنسيق الخاصة بك أو قائد الفريق في حالة الشك.

## الأشخاص ذوو الإعاقة

قد يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة عوائق مختلفة عند طلب الدعم. تتضمن بعض الأمثلة **العوائق المادية** مثل: الدرجات، أو الأبواب الضيقة، أو الإضاءة الضعيفة، **المواقف السلبية والوصمة** بما في ذلك الافتراضات والتمييز والتصورات الخاطئة حول الإعاقات المعرفية والفكرية؛ و**عوائق التواصل** مثل المعلومات المقدمة بتنسيق واحد فقط (مثل الملصقات المطبوعة). حدد العوائق المحتملة مسبقًا واستشر الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية حول كيفية تقديم الدعم الذي يستجيب لمتطلباتهم واحتياجاتهم المحددة.

## كبار السن

قد يواجه كبار السن تحديات فريدة، بما في ذلك الظروف الصحية، والاستغلال والإساءة والإهمال، والضائقة النفسية والاجتماعية، والصعوبات الاقتصادية، والعزلة الاجتماعية، وعدم القدرة على الوصول إلى معلومات مناسبة ويسهل الوصول إليها. في كثير من الأحيان يتم تجاهلهم ونادرا ما يتم التشاور معهم. ومن المهم التأكد من أن المساعدة مناسبة للعمر وتحديد العوائق المحتملة بالتشاور مع كبار السن ومقدمي الرعاية.

## ضحايا/ناجون من الاتجار بالبشر

يمكن أن يحدث الاتجار بالبشر في أي مكان. وقد يظل الناجون من الاتجار بالبشر في وضع استغلالي أو يخشون الانتقام من المتاجرين بهم. ولا ينبغي لك أن تبحث عن الناجين من الاتجار بالبشر.

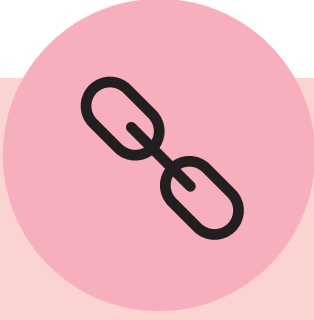
## ضحايا/ناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي

يحدث العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي في كل مكان ويمكن أن يؤثر على أي شخص. غالبًا ما يواجه الناجون من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي عوائق كبيرة في طلب المساعدة، بما في ذلك الخوف من الوصمة أو الانتقام أو المزيد من الأذى. ولا ينبغي لك أن تبحث عن الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

- ومع ذلك، إذا أخبرك شخص ما أنه تعرض **لعنف جنسي** وقائم على النوع الاجتماعي أو **تعرض للاتجار** بالبشر أو أنه معرض لخطر الاتجار بالبشر، فتأكد من أنك في مكان آمن للتحدث معه وتقييم أي مخاطر على الشخص أو نفسك أو الموظفين والمتطوعين الآخرين.
- وبدلاً من طرح أسئلة مفصلة حول الحادث نفسه، ركز على فهم ما يحتاجه الشخص.
- يتمثل دورك في الاستماع دون إصدار أحكام، والتعبير عن ثقتك بما يقولونه، والتحقق من أنك فهمت بشكل صحيح، وعدم تقديم وعود.
- اطلب التوجيه والدعم من نقطة التنسيق أو قائد الفريق لضمان حصولك على الدعم وتقديم معلومات دقيقة ومحدثة عن الخدمات المتاحة والسماح للناجي باتخاذ خياراته الخاصة بشأن ما يشعر بأنه آمن بالنسبة له.
- إذا لم تكن الخدمات متاحة، راجع القسم "ماذا يمكنك أن تفعل عندما لا تكون الخدمات متاحة في منطقتك؟" لمزيد من الإرشادات.

## المهاجرون والنازحون

قد يكون المهاجرون عرضة لمخاطر حماية مختلفة مثل الاعتقال التعسفي، والاستغلال في العمل، والاحتجاز، والإساءة، والاتجار، والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والتعذيب. بالإضافة إلى ذلك، قد يشعر المهاجرون غير المسجلين بالقلق بشأن طلب المساعدة بسبب الخوف من التعرض للاعتقال والترحيل المحتمل. ويؤدي هذا إلى انخفاض القدرة على الوصول إلى الخدمات والحماية. اطلب التوجيه والدعم من نقطة التنسيق أو قائد الفريق لضمان حصولك على الدعم وتقديم معلومات دقيقة ومحدثة عن الخدمات المتاحة والسماح للمهاجر باتخاذ خياراته الخاصة بشأن ما يشعر بأنه آمن بالنسبة له. إذا لم تكن الخدمات متاحة، راجع القسم "ماذا يمكنك أن تفعل عندما لا تكون الخدمات متاحة في منطقتك؟" للحصول على مزيد من الإرشادات.



خطوة رقم

3

## الربط

# مشاركة المعلومات الدقيقة وربط الأشخاص بالموارد وأنظمة الدعم

إذا كان الشخص قادرًا وآمنًا على الوصول إلى مقدمي الخدمة بنفسه، فيجب عليه القيام بذلك.

حدد مقدمي الخدمات ذوي الصلة الذين قد يكونون قادرين على مساعدة الشخص في احتياجاته. قم باتخاذ قرارك بناءً على خرائط الخدمة الموجودة.

اتصل أو اطلب من قائد فريقك/مدير المتطوعين الاتصال بمقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة، على سبيل المثال لتأكيد خدماتهم ومعايير الأهلية.

مشاركة المعلومات الأساسية مع الشخص حول الخدمات المتاحة التي قد تلبى احتياجاته وكيفية الوصول إليها. يمكن أن تشمل المعلومات المهمة ما يلي:

- اسم وموقع مقدم الخدمة، رقم الاتصال/الهاتف الرئيسي، ساعات العمل، المقدمة مجاناً أو مقابل تكلفة.
- وقد تكون هناك حاجة لمشاركة المعلومات الشخصية، وما هي المخاطر التي قد يواجهونها عند الوصول إلى هذه الخدمة.

تذكير الشخص بأن الوصول إلى الخدمات طوعي ومجاني (ما لم يكن لدى مقدم الخدمة تكاليف/رسوم محددة) وأنه لا يجوز لمقدمي الخدمات طلب أي شيء في مقابل المساعدة المقدمة (لا خدمات، ولا هدايا، ولا علاقات جنسية).

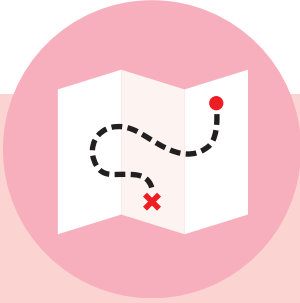
تقييم ما إذا كان الشخص لديه القدرة/الرغبة في الوصول إلى الخدمات المطلوبة بنفسه، والتأكد من فهمه الكامل للمعلومات المقدمة.

إذا كانت الإجابة بنعم، فيمكنك إنهاء المحادثة بشكل داعم، بما في ذلك مشاركة المعلومات حول كيفية تقديم الملاحظات من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى الخاصة بالجمعية الوطنية.

**في بعض الحالات**، يواجه الأشخاص عوائق (السلامة والأمن والوصمة وما إلى ذلك) تمنعهم من الوصول إلى هذه الخدمات بأمان و/أو تجعلهم عرضة لخطر متزايد. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال المعرضين لخطر الإساءة والاستغلال والإهمال؛ والضحايا/الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي؛ والأشخاص ذوي الإعاقة المعرضين لخطر العنف والاستبعاد أو الذين تعرضوا له؛ والمهاجرين والنازحين؛ والأشخاص المنفصلين عن عائلاتهم؛ والأشخاص المعرضين لخطر الاتجار بالبشر، أو الذين تم الاتجار بهم.

**وفي هذه الحالات، قد يكون من الضروري للموظفين والمتطوعين المحددين تسهيل عملية الإحالة.**

**إذا كانت هذه هي الحالة، فانتقل إلى الخطوة رقم 4 الإحالة - طلب الموافقة المستنيرة وتوثيقها**



خطوة رقم

4

## الإحالة طلب الموافقة المستنيرة وتوثيقها

قبل إجراء الإحالة، يجب عليك طلب **موافقة مستنيرة** قبل المضي قدمًا أو تسجيل أي معلومات شخصية متعلقة بالإحالة المحتملة.

**الموافقة المستنيرة** هي الموافقة الطوعية والممنوحة بحرية من قبل شخص يتمتع بالقدرة القانونية على إعطاء الموافقة، من خلال تقديم إذن شفهي، وحيثما أمكن، إذن مكتوب للمضي قدمًا في تسجيل معلوماتهم وإجراء إحالة لهم.

وللأشخاص الحق في اختيار ما إذا كانوا يريدون مشاركة معلوماتهم، وكيف يريدون مشاركتها، ومع من. ولهم أيضًا الحق في طلب عدم توثيق معلوماتهم أو حذفها و/أو استرجاع تلك المعلومات في أي وقت أو سحب الموافقة.<sup>19</sup>

للحصول على الموافقة المستنيرة يجب عليك:

- تقديم معلومات صادقة وكاملة حول خيارات الإحالة المحتملة بطريقة يمكن للشخص أن يفهمها. وقد يتضمن ذلك استخدام وسائل مثل الوسائط المرئية أو الصوتية أو النصوص سهلة القراءة.
- شارك المعلومات فقط حول الخدمات التي تعرفها، استنادًا إلى خريطة الخدمة المحدثة، وشرح ما يمكن للخدمة فعله وما لا يمكنها فعله.

19. وقد لا يكون طلب التوقيع مناسبًا أو آمنًا ثقافيًا دائمًا، خاصة إذا كان وجود نموذج موقع من قبل الشخص يشكل خطرًا على سلامته. وتتمثل الخيارات البديلة في قيام مقدم الخدمة بالتوقيع على استمارة تؤكد إعطاء الموافقة. وبالنسبة لأولئك الذين لا يستطيعون التوقيع، قد تكون بصمة الإبهام أو علامة "X" مناسبة، وإلا فيجب الحصول على موافقة شفوية.

- أبلغ الشخص بأنك ستحتاج إلى مشاركة بياناته/المعلومات التي تجمعها مع الآخرين من أجل تقديم الخدمة.
  - شارك المخاطر المحتملة التي قد يواجهها الشخص عند الوصول إلى الخدمة.
  - شرح الخطوات التالية لعملية الإحالة، وأن الشخص لديه الحق في رفض أي جزء من الخدمة في أي وقت.
- إذا لم يتم الحصول على الموافقة، فلا تتابع الإحالة. عليك إنهاء المحادثة بشكل داعم وإبلاغ الشخص بأنه يمكنه العودة إذا غير رأيه.

## عدم الإضرار: اعتبارات خاصة بالموظفين والمتطوعين



**الأطفال (أي شخص أقل من 18 عامًا):** في حالة الأطفال، ينبغي عمومًا الحصول على الموافقة المستنيرة من مقدم الرعاية للطفل (الوالد أو الوصي). وفي الوقت نفسه، ينبغي أيضًا الحصول على **الموافقة المستنيرة أو القبول المستنير** من الطفل وفقًا لعمر الطفل ونضجه. **القبول المستنير** هي الرغبة المعلنة للطفل في المشاركة في الخدمات. وبالنسبة للأطفال الأصغر سنًا الذين هم صغار جدًا بحيث لا يمكنهم إعطاء موافقة مستنيرة ولكنهم في سن كافية لفهم الخدمات والموافقة على المشاركة فيها، يتم طلب القبول المستنير من الطفل. وإذا لم يكن من المناسب إشراك والد الطفل أو مقدم الرعاية الأساسي (في حالة الاشتباه في الإساءة)، فاستشر نقطة التنسيق لحماية الطفل في الجمعية الوطنية (إذا كانت متاحة) والتي يجب أن تتخذ قرارًا بناءً على **مبدأ المصلحة الفضلى للطفل**.

**الأشخاص ذوو الإعاقة:** افترض دائمًا أن الأشخاص ذوي الإعاقة لديهم القدرة على تقديم الموافقة المستنيرة بشكل مستقل. اسأل الشخص ما إذا كان يرغب في الحصول على الدعم لاتخاذ قرار مستنير. وقد يتطلب الأمر مزيدًا من الوقت أثناء عملية الموافقة المستنيرة، وقد يرغب بعض الأشخاص ذوي الإعاقة في طلب الدعم من شخص موثوق به في اتخاذ القرار.

**كبار السن:** افترض دائمًا أن كبار السن لديهم القدرة على تقديم الموافقة المستنيرة بشكل مستقل. اسأل الشخص ما إذا كان يرغب في الحصول على الدعم لاتخاذ قرار مستنير. وقد يتطلب الأمر مزيدًا من الوقت أثناء عملية الموافقة المستنيرة، وقد يرغب بعض كبار السن في طلب الدعم من شخص موثوق به في اتخاذ القرار.

**استثناءات للسرية:** راجع هذا القسم في المبادئ التوجيهية

## املاً نموذج الإحالة وقم بإجراء الإحالة

يمكن تقديم الإحالات بعدة طرق: عبر الهاتف، أو عبر البريد الإلكتروني، أو شخصياً، أو من خلال تطبيق/بوابة إلكترونية. ويعتمد ذلك على السياق المحلي وآليات التنسيق والإجراءات القائمة المعمول بها:

اتبع الإجراءات المتفق عليها للإحالات، إذا كانت هناك آلية تنسيق نشطة أو إجراءات وطنية/إقليمية/محلية للإحالات في موقعك، على سبيل المثال السلطات العامة، ومجموعات الأمم المتحدة.

استخدم نموذج الإحالة بين الوكالات التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات<sup>20</sup>، إذا لم تكن هناك آلية تنسيق أو إجراءات وطنية/إقليمية/محلية موجودة:

- أكمل النموذج في ثلاث نسخ (نسخة واحدة إلى الجمعية الوطنية التي تقوم بالإحالة، ونسخة واحدة إلى الشخص الذي تتم إحالته، ونسخة واحدة إلى مقدم الخدمة المحدد).
- اقتصر على إدراج المعلومات التي يحتاجها مقدم الخدمة فقط للرد على الإحالة.
- تحقق من الشخص أنك أدرجت المعلومات الصحيحة في النموذج، مثال: شارك مع الشخص الذي تتم إحالته معلومات الاتصال ذات الصلة بمقدم الخدمة.
- قدّم نسخة واحدة من نموذج الإحالة إلى الشخص، إذا كان القيام بذلك آمناً. وفي بعض الحالات، قد يكون الشخص معرضاً لخطر العنف والانتقام، إذا تم الكشف عن المعلومات الموجودة في النموذج.

شارك النموذج مع الموظف/المتطوع الذي تم تعيينه لدور إدارة الإحالة (مثل: نقطة التنسيق، أو قائد الفريق، أو مدير المتطوعين، إلخ)، والذي سيقوم بما يلي:

20. نموذج الإحالة المشترك بين الوكالات [لجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات](#): الصفحات 6-8

- قم بمراجعة النموذج المكتمل للتأكد من دقته. وإذا لم يكن كذلك، فسوف يتصلون بك للتوضيح.
- التوقيع على النموذج وتأريخه.
- شارك النموذج من خلال القنوات المتفق عليها (على سبيل المثال، نسخة مطبوعة، أو عبر الهاتف، أو منصة إدارة الإحالات، أو بريد إلكتروني محمي بكلمة مرور) مع مزود الخدمة. ينبغي إرسال كلمات المرور في بريد إلكتروني منفصل أو عبر الهاتف/الرسالة النصية القصيرة.

- اشرح للشخص الخطوات التالية، بما في ذلك ما يمكن أن يتوقعه من:
  - الجمعية الوطنية: هل ستُجرى أية متابعة، وكم مرة، ومن سيتصل بك/كيف، والدعم الإضافي الذي يمكن تقديمه للوصول إلى الخدمات.
  - مشاركة المعلومات حول كيفية تقديم الملاحظات من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى الخاصة بالجمعية الوطنية.
  - مقدم الخدمة: متى سيتم الاتصال به لتحديد موعد والإطار الزمني المتوقع.

قم بإنهاء المحادثة بشكل داعم.

## عدم الإضرار: اعتبارات خاصة بالموظفين والمتطوعين



بالنسبة للحالات المعقدة والحساسة (على سبيل المثال، الاشتباه في تعرض الأطفال للعنف وإساءة معاملتهم، والأطفال غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين عنهم، والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والاتجار بالبشر)، اطلب الدعم المتخصص من نقطة التنسيق الخاصة بك أو قائد الفريق/مدير المتطوعين. اتبع إجراءات جمعيتك الوطنية لإخفاء هوية البيانات الشخصية، على سبيل المثال تخصيص رقم تعريفى فريد للعميل. لا تستخدم معلومات التعريف عندما تتحدث عن الإحالة داخليًا أو خارجيًا.

## تسجيل الإحالة وتخزين البيانات بشكل سري

سجّل معلومات الإحالة في نظام إدارة الإحالات الخاص بجمعيتك الوطنية (إذا كان متاحاً)، أو في ورقة تتبع للإحالات محمية بكلمة مرور (ملف إكسل)، أو في دفتر سجل. وقد يكون ذلك جزءاً من مسؤوليتك أو مسؤولية نقطة التنسيق، حسب إجراءات الإحالة الخاصة بجمعيتك الوطنية.

قم بتخزين معلومات الإحالة في أماكن آمنة ذات وصول مصرح به محدود.

قم بتأمين النسخ المطبوعة في خزائن قابلة للقفل. لا تأخذ أي مستندات سرية خارج مكتبك.

حماية المعلومات الرقمية باستخدام كلمات المرور. يجب أن تكون أجهزة الكمبيوتر/الكمبيوتر المحمول الخاصة بك محمية بكلمة مرور، ويجب تغيير/تحديث كلمات المرور بشكل روتيني.

لا تترك نماذج الإحالة مفتوحة دون إشراف (على سبيل المثال على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو الطاولة).

لا تناقش أبداً الحالات الفردية أو تفاصيل الإحالات مع العائلة أو الأصدقاء.

شارك المعلومات حول الإحالات الفردية مع قائد فريقك/مدير المتطوعين أو نقطة التنسيق لأغراض الإحالة فقط، وبموافقة مستتيرة من الشخص المحال.

## متابعة حالة الإحالة

عادة ما تكون مسؤولية تأكيد الاستلام وتحديث الحالة تقع على عاتق مقدم الخدمة الذي يتلقى الإحالة.

تأكد من استلامك أو استلام جهة التنسيق تأكيدًا من مقدم الخدمة.

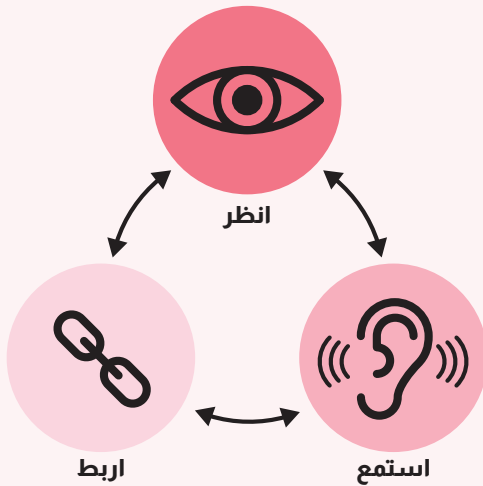
متابعة حالة الإحالة (مستلمة، مقبولة، مكتملة) مع مقدم الخدمة، إذا لم تتلقَ أي تغذية راجعة. يجب أن يتم ذلك من خلال نقطة التنسيق المعنية ما لم يتم تحديد خلاف ذلك في إجراءات الإحالة الخاصة بجمعيته الوطنية.

ولضمان استمرار سرية المعلومات الشخصية للأشخاص، يجب استخدام الطريقة التي تتبعها الجمعية الوطنية لإخفاء هوية بيانات الأشخاص، على سبيل المثال: تخصيص رقم تعريف فريد للعميل، في جميع مراسلات المتابعة مع مقدمي الخدمات.

# ماذا يمكنك أن تفعل عندما لا تكون الخدمات متاحة في منطقتك؟

في بعض الأحيان قد تجد نفسك في موقف لا تتوفر فيه أي خدمات أو موارد يمكنك مشاركتها مع الشخص، أو قد تكون الخدمات الموجودة غير آمنة للوصول إليها. وقد تكون ردود أفعال الشخص أمامك مختلفة: فقد يكون حزيباً أو غاضباً أو مرتبكاً وهذا قد يكون مرهقاً لك. ولكن هناك أشياء عملية يمكنك القيام بها:

**استخدم مهاراتك في الإسعافات الأولية النفسية (PFA).** الإسعافات الأولية النفسية هي دعم قصير الأجل يساعد الشخص على فهم الضغط الذي يتعرض له واتخاذ إجراءات بشأنه. مبادئها التوجيهية هي **انظر، استمع واربط.**



**ابق هادئاً وساعد** الشخص الذي أمامك على الشعور بالهدوء. اسمح للشخص بمشاركة المعلومات بقدر ما يشاء.

**التحقق مما إذا كانت هناك خدمات أخرى متاحة** في المنطقة الأوسع/في منطقة أخرى والتحقق مع الجهات الفاعلة الأخرى إذا كان بإمكانهم تقديم الدعم النقدي لتسهيل الوصول/النقل إلى الخدمات في منطقة أخرى.

**تحقق من شبكات الدعم المجتمعية المتاحة.** توجد شبكات دعم مجتمعية (من نظير إلى نظير، ومجموعات دينية، ومجموعات غير رسمية) في معظم المواقع وقد تكون مفيدة في معالجة احتياجات شخص ما.

## انظر



**جهز نفسك:** تأكد من اتباع *الخطوة رقم 1* لتكون مستعدًا لتقديم الدعم. اسمح للشخص أن يقترب منك. ابحث عن أي احتياجات أساسية وعملية فورية. اسأل كيف يمكنك تقديم الدعم لأي احتياجات أساسية عاجلة. قدّم دعماً عملياً مثل تقديم الماء، أو الطعام، أو مكان خاص للجلوس، أو منديلاً، أو الاستماع، وما إلى ذلك. وإذا لزم الأمر، اطلب من الشخص اختيار الشخص الذي يشعر بالراحة معه للترجمة.

## استمع



**استمع بفاعلية** إلى الشخص الذي تتفاعل معه وأظهر أنك تهتم به حقًا. أظهر التعاطف، وكن حاضرًا ومهتمًا، وأظهر لغة جسد هادئة. السماح للأشخاص بالتعبير عن مشاعرهم (البكاء، الصراخ، الصمت، الخ). تأكيد طبيعية المشاعر وردود الأفعال - فقد تكون لدينا مشاعر وردود أفعال قوية في الأوقات الصعبة.

## اربط



**اسأل إذا كان هناك شخص ما**، صديق، أحد أفراد العائلة، مدرس، مقدم رعاية أو أي شخص آخر يثق به الشخص ليلجأ إليه للحصول على الدعم. أنهى المحادثة بشكل داعم، دون خلق أمل كاذب إذا لم تتمكن من المساعدة. كن صادقًا مع الشخص، وعبر عن أسفك لعدم قدرتك على تقديم المزيد من المساعدة. الحضور الفعلي مع الاستماع الفعال هو بحد ذاته شكل من أشكال الدعم.

## التأمل وممارسة الرعاية الذاتية

وممارسة الرياضة. تواصل مع شبكة الدعم الخاصة بك، بما في ذلك زملائك، أو قائد فريقك، أو أحد المتخصصين، واطلب الدعم. استفسر من جمعيتك الوطنية عما إذا كان هناك نظام دعم الأقران، على سبيل المثال نظام الأصدقاء.<sup>21</sup>

عندما تساعد الآخرين، فإنك قد تتأثر بالموقف وردود أفعالهم. على سبيل المثال، قد تشعر بالتعب، أو عدم التركيز، أو الحزن، أو الخوف، أو الذنب. فكر في كيفية الاعتناء بنفسك عندما تظهر هذه المشاعر عليك وما يمكنك فعله مثل الحفاظ على الروتين مثل النوم والأكل

### يمكنك استخدام إجراءات مبادئ الإسعافات الأولية النفسية انظر، استمع، اربط للعناية بنفسك.

**انظر:** انتبه إلى وضعك/حالك



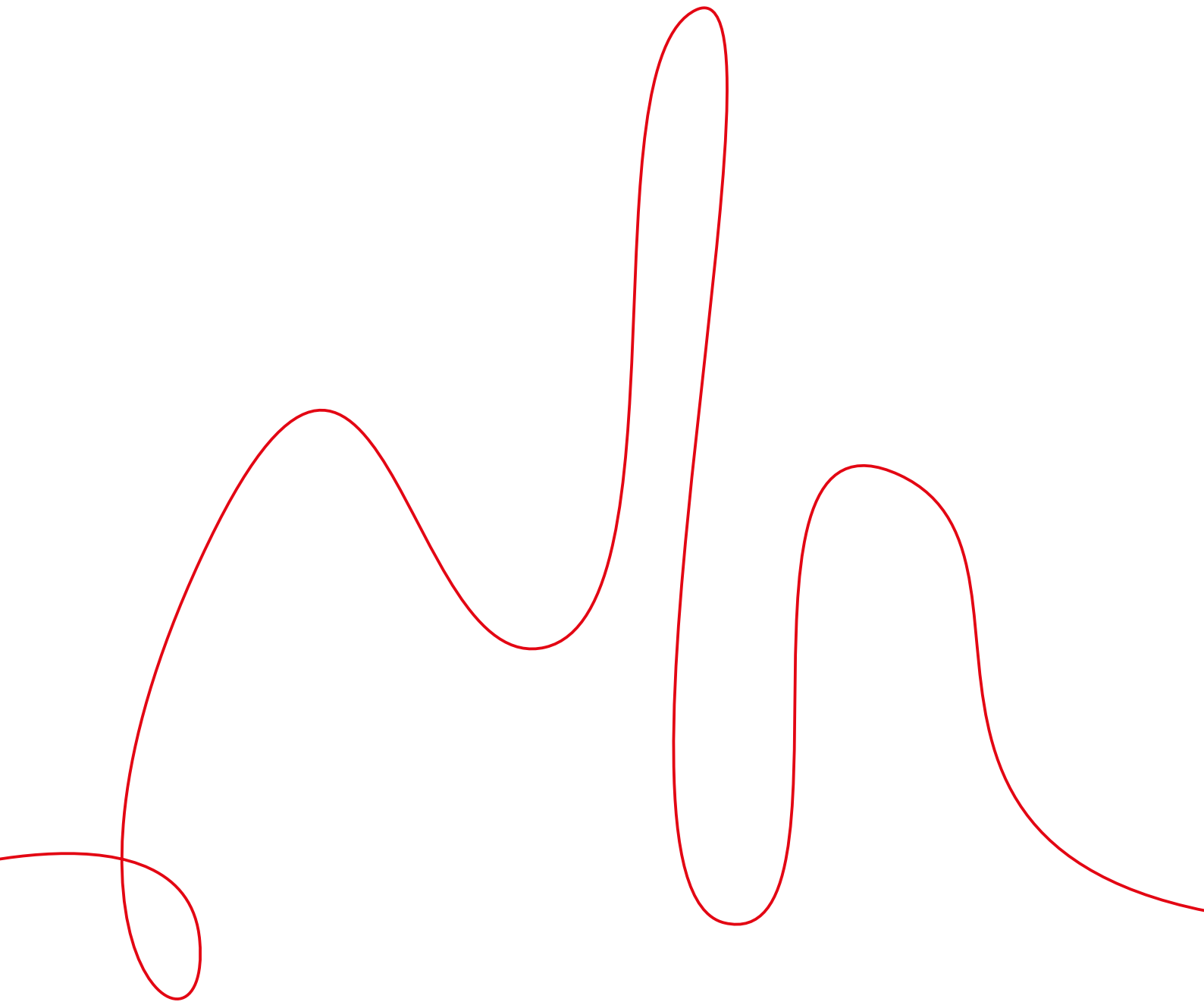
**استمع:** انتبه جيداً إلى إشاراتك العقلية والجسدية



**اربط:** اطلب المساعدة عندما تحتاجها.



21. مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، [أنظمة دعم الأقران في المنظمات التطوعية](#)



# شجرة القرار

1 **جهز نفسك** هل تشعر بالاستعداد؟ هل أنت على علم بالإجراءات الحالية والمبادئ التوجيهية والخدمات المتاحة ومن يمكنك الاتصال به للحصول على الدعم؟

لا  
خذ بعض الوقت للتضير.  
اتبع الخطوة رقم 1

نعم  
حسنًا، أنت مستعد لدعم  
الأشخاص المحتاجين للمساعدة. تذكر أن  
تعني بنفسك أيضًا

2 **تحديد احتياجات الشخص بشكل آمن**  
هل وجدت مكانًا آمنًا وخاصًا وهادئًا للتحدث، وجعلت الشخص يشعر بالراحة؟  
حددت احتياجاتهم/المخاطر التي يواجهونها وفهمتها؟

لا  
تأكد من فهم احتياجات الشخص ورغباته أولًا.  
اتبع الخطوة رقم 2

نعم  
رائع! انتقل إلى الخطوة رقم 3

3 **الربط - مشاركة المعلومات الدقيقة وربط الأشخاص بالموارد وأنظمة الدعم**  
هل هناك مقدمو خدمات مناسبون في منطقتك؟  
هل الشخص قادر/آمن على الوصول إلى الخدمات بمفرده؟

لا  
لا بأس. ابقى هادئًا وكن صادقًا. يمكنك التحقق مما إذا كانت هناك خدمات أخرى متاحة في المنطقة الأوسع بما في ذلك الدعم المجتمعي، أو اسأل الشخص عما إذا كان هناك شخص يثق به ليطلب منه الدعم. تذكر وطبق مبادئ الإسعافات الأولية النفسية (PFA): انظر، استمع، اربط. إن الحضور الفعال والاستماع إلى الشخص يمكن أن يكون داعمًا في حد ذاته.

نعم  
هل الشخص قادر وآمن،  
ويرغب في الوصول إلى الخدمات المطلوبة بنفسه؟

لا  
وإذا كان الشخص يحتاج إلى مساعدة إضافية لأنه معرض لخطر متزايد و/أو في مواقف ضعف، اشرح عملية الإحالة.  
انتقل إلى الخطوة رقم 4

نعم  
اربطهم بالخدمات والدعم الذي يحتاجون إليه من خلال مشاركة المعلومات الأساسية حول الخدمات المتاحة التي قد تلي احتياجاتهم وكيفية الوصول إليها. بمجرد الانتهاء، أنهى المحادثة بشكل داعم

## 4 الإحالة، طلب وتوثيق الموافقة المستنيرة هل فهم الشخص عملية الإحالة وقدم موافقته المستنيرة على إحالته؟

لا  
لا تستكمل الإحالة. اشرح ما هي الخدمات المتاحة وكيف يمكن للشخص الوصول إليها (الخطوة رقم 3 - الربط)

نعم  
وثّق الموافقة المستنيرة وانتقل إلى الخطوة رقم 5

## 5 املأ نموذج الإحالة وقم بأجراء الإحالة

يجب على نقاط التنسيق المعنية بالإحالات أن:  
• قم بمراجعة النموذج المكتمل للتأكد من دقته. وإذا لم يكن الأمر كذلك، فاتصل بالموظف/ المتطوع الذي أكمله لتوضيح الأمر.  
• التوقيع على النموذج وتأريخه.  
• شارك النموذج/قم بإجراء الإحالة من خلال القنوات المتفق عليها

• املأ نموذج الإحالة بالمعلومات المطلوبة  
• قم بمشاركتها مع نقطة التنسيق في جمعيتك الوطنية والتي ستجري الإحالة بما يتماشى مع القنوات المتفق عليها  
• اترك نسخة من نموذج الإحالة مع الشخص (إذا كان ذلك آمنًا) واطرح له ما يمكن أن يتوقعه. قم بإنهاء المحادثة بشكل داعم

## 6 تسجيل الإحالة وتخزين البيانات بشكل سري

• سجل معلومات الإحالة في نظام إدارة الإحالات/سجل التتبع الخاص بخدمتك الوطنية ورقة/دفتر سجل  
• قم بتخزين معلومات الإحالة في مواقع آمنة ذات وصول مصرح به محدود

## متابعة حالة الإحالة

هل أكد مقدم الخدمة استلام الإحالة؟ هل أبلغوا نقطة التنسيق المعنية بالإحالات في جمعيتك الوطنية بحالة الإحالة؟

انا لا اعرف  
اسأل  
نقطة التنسيق المعنية بالإحالة الخاصة بك إذا كانت قد تلقت أي تحديث بشأن الإحالة

لا  
ومن مسؤوليتنا المتابعة مع مقدم الخدمة. ويتم ذلك عادةً من خلال نقطة التنسيق المعنية بالإحالات في الجمعية الوطنية

نعم  
رائع، تأكد من تحديث معلومات الإحالة. إذا قدم الشخص المُحال موافقته المستنيرة، فيمكننا متابعته للتأكد من نجاح الإحالة وتلقي الملاحظات حول الخدمة

# ما يجب فعله وما لا يجب فعله وأمثلة على ما يجب قوله

أمثلة على ما يمكنك قوله  
عندما تقابل شخصًا يحتاج إلى الدعم:

- مرحبا، أنا (اسمك) وأعمل كـ (دورك) مع (اسم الجمعية الوطنية).
- هل هذا المكان يبدو مناسبًا لك؟ هل هناك مكان آخر حيث يمكنك أن تشعر بتحسّن؟ هل تشعر بالراحة في إجراء المحادثة هنا؟
- هل تريد بعض الماء؟ لا تتردد في الجلوس.
- كيف يمكنني أن أدمك؟

بعض الإرشادات المفيدة (ما يجب فعله وما لا يجب فعله)

## ما لا يجب فعله

- ✘ لا تقطع وعودًا لا يمكنك الوفاء بها مثل قول "كل شيء سيكون على ما يرام" عندما لا يكون الأمر تحت سيطرتك.
- ✘ لا تفترض أنك تعرف ما يريده شخص ما أو يحتاجه.

## ما يجب فعله

- ✓ اشرح دورك بشكل واضح وقم بإدارة التوقعات.
- ✓ اسأل الشخص إذا كان مرتاحًا للتحدث معك أو إذا كان يفضل التحدث إلى شخص آخر (على سبيل المثال موظف/موظفة أو متطوع)

✘ لا تفرض المساعدة على الأشخاص من خلال الإلحاح أو التطفل.

✘ لا تبالغ في رد فعلك. ابقى هادئاً.

✘ لا تقم بشكل استباقي بتحديد أو البحث عن الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي/الاتجار بالبشر

✘ لا تعرض الشخص للخطر، على سبيل المثال، عن طريق الاتصال بالشرطة دون موافقته.

✘ لا تضغط على الشخص ليشارك المزيد من المعلومات التي تتجاوز ما يشعر بالارتياح إليه. التفاصيل المحددة للغاية ليست مهمة بالنسبة لدورك في الاستماع وتقديم المعلومات حول الخدمات المتاحة.

✘ لا تتجاهل أو تشكك أو تناقض ما يقوله لك أي شخص، فدورك هو الاستماع دون إصدار أحكام وتقديم المعلومات حول الخدمات المتاحة.

✓ وإذا لزم الأمر، اطلب من الشخص، قدر استطاعتك، أن يختار شخصاً يشعر بالراحة معه ليقوم بالترجمة و/أو دعمه إذا لزم الأمر.

✓ اسأل أولاً كيف يمكنك تقديم الدعم لأي احتياجات أساسية عاجلة، وما إذا كان الشخص يشعر بالراحة في التحدث إليك في موقعك الحالي.

✓ دع الشخص يخبرك بما يشعر به تجاه سلامته وأمنه الشخصي. احرص على عدم افتراض أي شيء حول ما تراه.

✓ استمع بطريقة غير حكمية وتقبل اختيارات الأشخاص وقراراتهم.

## أمثلة لما يمكنك قوله

عندما تحتاج إلى ربط و/أو شرح عملية الإحالة للشخص:

- سأبذل قصارى جهدي لدعمك، لكنني لست مستشاراً؛ يمكنني أن أزدك بالمعلومات المتوفرة لدي. هناك بعض الأشخاص/المنظمات التي قد تكون قادرة على تقديم بعض الدعم لك و/أو لعائلتك. هل ترغب في معرفة المزيد عنهم؟
- سوف يبقى حديثنا بيننا. لن أشارك أي شيء دون إذنك (إذا لم تكن هناك حدود للسرية).
- أنا آسف لأن هذا حدث لك. ما حدث لم يكن خطأك.

## بعض الإرشادات المفيدة (ما يجب فعله وما لا يجب فعله)

### ما لا يجب فعله

- ✘ لا تبالغ في مهاراتك، ولا تقدم وعوداً كاذبة، ولا تقدم معلومات كاذبة.
- ✘ لا تفترض أنك تعرف ما يريده الشخص أو يحتاجه، فبعض الأفعال قد تعرض الشخص لخطر الوصمة أو الانتقام أو الأذى.
- ✘ لا تقدم نصائح خاصة أو رأياً بشأن أفضل مسار للعمل أو ما يجب فعله بعد ذلك

### ما يجب فعله

- ✓ تأكد من أن لديك قائمة محدثة لمقدمي الخدمات في منطقتك.
- ✓ توفير معلومات واضحة ودقيقة ومحدثة ومناسبة للعمر حول الخيارات المتاحة. تذكر أن دورك ليس تقديم النصيحة.
- ✓ أبلغ الشخص أنه ليس عليه اتخاذ أي قرارات الآن، وأنه يستطيع تغيير رأيه والوصول إلى هذه الخدمات في المستقبل.

❌ لا تحكم على الشخص أو تلومه على ما حدث له أو لأي سبب آخر.

❌ لا تقارن الأمر بما حدث لشخص آخر ولا تقلل من شأن تجربة الشخص.

❌ لا تلتقط صورًا للشخص أو تسجل المحادثة.

✓ حافظ على سرية أية معلومات، وأخبر الشخص إذا كنت مُلزمًا بإخبار طرف آخر بما حدث (مثل الشرطة)

✓ قلل عدد المرات التي يحتاج فيها الشخص إلى سرد قصته. إذا كنت بحاجة إلى طلب المشورة بشأن كيفية دعم الشخص، فاطلب إذنه للتحدث إلى قائد فريقك/نقطة التنسيق الخاصة بك.

✓ استخدم بعض عبارات الطمأنينة والدعم.

✓ انتبه إلى ردود أفعالك العاطفية والجسدية. ممارسة الرعاية الذاتية

# الأسئلة الشائعة (FAQS) للموظفين والمتطوعين

أنا مرتبك! ما هو الفرق بين الربط والإحالات وإدارة الحالة؟

متى	من	ماذا	
<p>يتمتع الشخص بالقدرة/ الموارد اللازمة للوصول إلى الخدمات المطلوبة بنفسه، ولا يرغب أو يحتاج إلى الاتصال رسميًا بمزود الخدمة</p>	<p>يمكن أن يقوم بذلك جميع الموظفين/ المتطوعين المدربين على مهارات الإسعافات الأولية النفسية</p>	<p>مشاركة المعلومات الدقيقة ذات الصلة بالشخص واحتياجاته وربطه بالموارد وأنظمة الدعم الضرورية</p>	<p><b>اربط</b></p> 
<p>عندما يحتاج الشخص إلى مساعدة إضافية للوصول إلى الخدمة لأنه معرض لخطر متزايد و/ أو في مواقف ضعف ويوافق على إحالته</p>	<p>ويجب أن يتم ذلك من قبل موظف/متطوع لديه مسؤولية إدارة الإحالة مع تدريب أكثر تعمقًا</p>	<p>ربط شخص رسميًا بمقدم الخدمة بناءً على الاحتياجات والمخاطر التي تم تحديدها.</p>	<p><b>الإحالات</b></p> 
<p>عندما يكون لدى الشخص احتياجات متعددة ومعقدة تتطلب نهجًا منظمًا ومنسقًا في الوقت المناسب مع العديد من الجهات الفاعلة المشاركة</p>	<p>دور مقدمي الخدمات المتخصصة ويتم إجراؤها من قبل موظفين متخصصين مثل الأخصائيين الاجتماعيين ومديري الحالات والأخصائيين النفسيين.</p>	<p>نهج منظم لدعم الأشخاص ذوي الاحتياجات المتعددة (على سبيل المثال، في حالات العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل) في الوقت المناسب وبطريقة منسقة - من خلال الدعم المباشر و/أو الإحالات.</p>	<p><b>الحالة إدارة</b></p> 

## كيف يمكن إدارة معلومات الإحالة؟

هناك وسائل مختلفة لإدارة معلومات الإحالات. يعتمد النظام المستخدم على عدة عوامل، بما في ذلك قوانين حماية البيانات الحالية، وتوافر اتصال بالإنترنت وأجهزة الكمبيوتر الشخصية، وما إلى ذلك.

وتشمل هذه الوسائل نظام إدارة المعلومات (منصة/برنامج رقمي)، أو قاعدة بيانات أو ورقة تتبع الإحالة عادةً في برنامج إكسل (محمية بكلمة مرور) أو دفتر سجل في نسخة مطبوعة يمكن تخزينها بأمان.

حيث إن وجود مثل هذا النظام أمر بالغ الأهمية لتسهيل وتتبع ومتابعة ورصد الإحالات الفردية وحماية البيانات والمساعدة في تحليل بيانات الإحالات غير المحددة.

## لست متأكدًا من فهمي للفرق بين خريطة الخدمة ومسارات الإحالة!

لتبسيط الأمر، فإن خريطة الخدمة تشبه خريطة طريق للخدمات المتاحة، كما أن مسارات الإحالة تشبه الاتجاهات الموجودة على تلك الخريطة، مما يساعد الأشخاص على الوصول إلى الخدمات. تركز خريطة الخدمة على الخدمات المتوفرة في موقع محدد، في حين تركز مسارات الإحالة على كيفية ربط الأشخاص بالخدمات المناسبة. على سبيل المثال، من خلال تضمين معلومات حول المكان الذي يمكن للأشخاص الحصول على كل خدمة منه، وكيف ومتى وبأي تكلفة. ومن خلال العمل معًا، تساهم خرائط الخدمات ومسارات الإحالة في تحقيق استجابة إنسانية أكثر كفاءة وتنسيقًا وفعالية.

## ماذا لو كنت بحاجة إلى إحالة شخص إلى خدمة تقدمها إدارة مختلفة في جمعيتي الوطنية؟

في حين يركز دليل الجيب في الغالب على الإحالات إلى مقدمي الخدمات الخارجيين، يمكن أن تتم الإحالات أيضًا داخل نفس الجمعية الوطنية بين وحدات/إدارات مختلفة. ويمكن تطبيق المبادئ والخطوات التوجيهية على الإحالات الداخلية داخل الجمعية الوطنية أيضًا. وتتبع بعض الجمعيات الوطنية إجراءات مختلفة فيما يتعلق بالإحالات الداخلية. تعرف على إجراءات جمعيتك الوطنية فيما يتعلق بالإحالات الداخلية. إذا لم تكن متأكدًا، اسأل قائد فريقك/ مدير المتطوعين أو نقطة التنسيق.

# الملحق

## المراجع والموارد الإضافية

### التوجيهات العامة:

- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر **المعايير الدنيا المتعلقة بقضايا الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ**، 2018
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر **دليل للمشاركة المجتمعية والمساءلة**، 2022
- اللجنة الدولية للصليب الأحمر، **المعايير المهنية الخاصة بإنشطة الحماية**، 2024
- اللجنة الدولية للصليب الأحمر **دليل حماية البيانات في العمل الإنساني**، الطبعة الثالثة، مطبعة جامعة كامبريدج، 2024. مطبعة الجامعة، 2024.
- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، **التوجيهات التشغيلية بشأن المسؤولية عن البيانات في العمل الإنساني**، 2023.

### الإحالات وخرائط الخدمات ومسارات الإحالة:

- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **المعايير الدنيا المتعلقة بقضايا الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في حالات الطوارئ** و مجموعة الأدوات:
  - إرشادات حول رسم الخرائط الأساسية للإحالة وإدارة الحالة
  - قائمة التحقق من ضمان الجودة
  - نموذج رسم خريطة خدمات الإحالة
  - نموذج مسارات الإحالة لنقاط التنسيق
  - مسار الإحالة النموذجي
  - نموذج استمارة الإحالة
- التنسيق المشترك بين الوكالات في لبنان، **المعيار الأدنى المشترك بين الوكالات في لبنان بشأن الإحالات**، 2020
- الفريق المرجعي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) للصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ، **نموذج الإحالة المشترك بين الوكالات ومذكرة توجيهية**، 2017

## التوجيهات الخاصة بالقطاع: الصحة:

- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **الإحالة المجتمعية إلى المرافق الصحية، 2023**

### الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي:

- حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر **مركز الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي**
- مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **دليل الإسعافات الأولية النفسية، 2018**
- منصة التعلم التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **دورة الإسعافات الأولية النفسية (PFA) الألكترونية**
- اللجنة الدولية للصليب الأحمر، **المبادئ التوجيهية بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي، 2018**
- منظمة الصحة العالمية، **إطار عمل بشأن حقوق الجودة**
- مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **رعاية المتطوعين. مجموعة أدوات الدعم النفسي والاجتماعي**
- مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **مذكرة توجيهية: قادة فريق الموظفين والمتطوعين**
- مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **أنظمة دعم الأقران في المنظمات التطوعية**

### العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي (SGBV)

- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، كيفية دعم الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في حال عدم توفر جهة فاعلة متخصصة في منطقتك: **دليل الجيب خطوة بخطوة لممارسي العمل الإنساني (الإصدار 2.0)، 2015**
- مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي - تدريب نفسي اجتماعي لمدة يومين. دليل التدريب، 2015**

## حماية الطفل

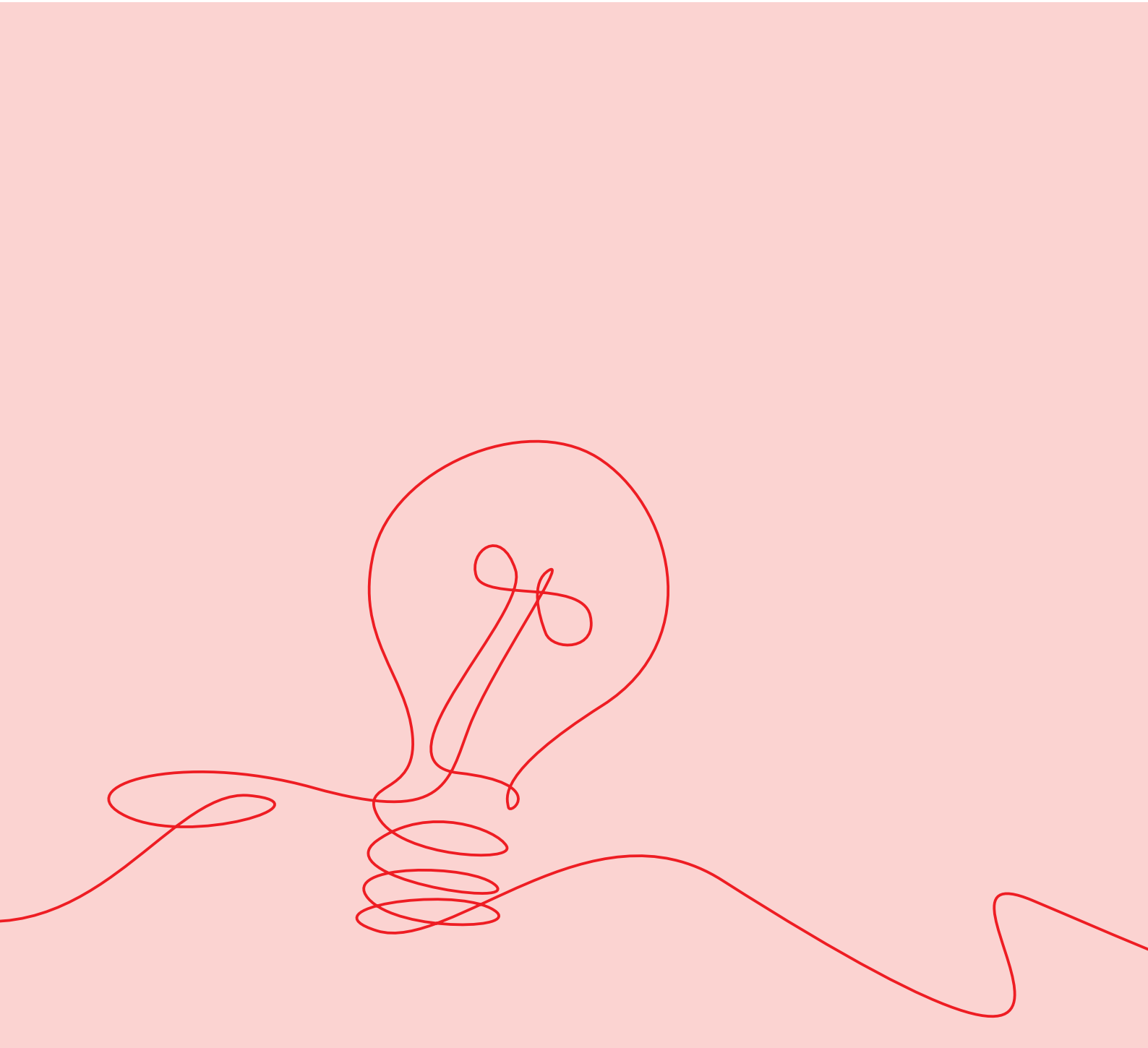
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر **مجموعة أدوات مشاركة الأطفال**، 2024
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر **سياسة حماية الطفل**، 2021

## مكافحة الاتجار بالبشر

- مجموعة الحماية العالمية، **دليل تمهيدي لمكافحة الاتجار بالبشر في سياقات النزوح الداخلي**، 2020
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر والصليب الأحمر البريطاني، تطبيق استجابة آمنة لتلبية الاحتياجات الإنسانية للأشخاص المتاجر بهم: **دليل التوجيه ومجموعة الأدوات**، 2021
- الصليب الأحمر البريطاني، **مركز الاستجابة لقضايا الاتجار بالبشر**

## الحماية

- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **دليل الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما**، 2020
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، دليل الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، **المبدأ التوجيهي 11: مسارات الإحالة**
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **مسارات الإحالة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين**
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، **إطار الحماية وأداة التقييم الذاتي**، 2024



## Disclaimer

*This translation was not created by the Danish Red Cross. The Danish Red Cross disclaims all responsibility for the content, accuracy, and any misinterpretations of this translation. The original English version [Guidelines on Safe Referrals for National Societies] remains the sole official source and should be consulted in case of doubt.*

*The translation and the layout in Arabic was funded by the Norwegian Red Cross.*

## إخلاء المسؤولية

لم يُنشئ الصليب الأحمر الدنماركي هذه الترجمة. يُخلى الصليب الأحمر الدنماركي مسؤوليته الكاملة عن المحتوى والدقة وأي تفسيرات خاطئة قد تنتج عن هذه الترجمة. وتظل النسخة الإنجليزية الأصلية [Guidelines on Safe Referrals for National Societies] المصدر الرسمي الوحيد ويجب الرجوع إليها في حالة الشك. تم تمويل الترجمة والتصميم باللغة العربية من قبل الصليب الأحمر النرويجي.



DANISH  
RED  
CROSS