



**دليل الجيب
للإحالات الآمنة
للموظفين
والمتطوعين**



DANISH
RED
CROSS



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 وأمنة وفي الوقت المناسب. ويمكنه أيضًا دعم الموظفين والمتطوعين لفهم دورهم بشكل أفضل والتعرف على ما يمكنهم/لا يمكنهم إدارته وبالتالي دعم سلامتهم ورفاهتهم.

وتتميز كل جمعية وطنية بكونها فريدة وتعمل ضمن أطر ومعايير قانونية وطنية. وستكون هناك حاجة إلى وضع دليل الجيب هذا في سياقه وتكييفه مع السياق المحدد. اطلب التوجيه من جمعيتك الوطنية.



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 قدمًا 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 مع موافقة مستنيرة من الشخص. قم بجمع ومشاركة الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة فقط - على أساس "الحاجة إلى المعرفة" - للسماح لمزود الخدمة بالرد على الإحالة.

غالبًا ما تحدث انتهاكات السرية دون قصد، على سبيل المثال عند مناقشة عمل اليوم مع الأصدقاء أو أفراد العائلة، أو ترك هواتف/أجهزة الكمبيوتر في العمل دون مراقبة، أو التقاط صور للأشخاص الذين يطلبون إحالات.



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 قدماً في مشاركة قصته.

حيث إن التعامل مع هذه المواقف غالباً ما يكون معقداً وقد يعرض الشخص لمزيد من المخاطر. تواصل مع نقطة التنسيق الخاصة بك أو قائد الفريق واطلب الدعم في حال وجود أي شك.



الخطوات السبع للإحالات الآمنة



الاستعداد

1 جهز نفسك

تحديد الهوية

2 تحديد احتياجات الشخص بشكل آمن

3 الربط: مشاركة المعلومات الدقيقة وربط
الأشخاص بالموارد وأنظمة الدعم

قم بالإحالة

4 الإحالة: طلب الموافقة المستنيرة وتوثيقها

5 املاً نموذج الإحالة وقم بأجراء الإحالة

6 تسجيل الإحالة وتخزين البيانات بشكل سري

7 متابعة حالة الإحالة



خطوة رقم

1

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 محددتين.

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.



خطوة رقم

2

تحديد احتياجات الشخص بشكل آمن

عرّف 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 صوراً أو توثق تفاعلك مع الشخص في هذه المرحلة. ضع بعيداً 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.

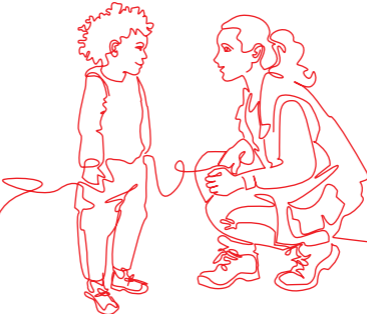
ذكّرهم بأنه يمكنهم بدء/إيقاف المحادثة في أي وقت ويمكنهم دائماً العودة في وقت آخر.





تأكد من فهم احتياجات الشخص من خلال التفكير فيما تمت مشاركته وسؤاله إذا كنت قد فهمت بشكل صحيح. لا تفترض أبدًا أنك تعرف ما يريده 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** و**الوصمة** 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 الإتجار 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 الإتجار بالبشر.

ضحايا/ناجون من العنف الجنسي والعنف 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 عواقب 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.
- يتمثل دورك في الاستماع دون إصدار أحكام، والتعبير عن ثقتك بما يقولونه، والتحقق من أنك فهمت بشكل صحيح، وعدم تقديم وعود.
- اطلب التوجيه 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؟"



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. وقد 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؟"



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.

في هذه المواقف، قد يكون من الضروري أن يقوم موظفون ومتطوعون معينون بتسهيل الإحالة.

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



خطوة رقم
4

الإحالة طلب الموافقة المستتيرة وتوثيقها

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

الموافقة المستتيرة 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.¹⁹

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، واشرح 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. وتمثل 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 غيّر رأيه.



عدم الإضرار:
اعتبارات خاصة بالموظفين
والمطوعين



الأطفال (أي شخص أقل من

18 عامًا): ينبغي عمومًا الحصول على الموافقة

المستتيرة من مقدم الرعاية للطفل (الوالد أو

الوصي). وفي الوقت نفسه، ينبغي أيضًا الحصول

على الموافقة المستتيرة أو القبول المستتير

من الطفل وفقًا لعمر الطفل ونضجه. **القبول**

المستتير 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.



الأشخاص ذوي 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



خطوة رقم

5

املاً نموذج الإحالة و قم 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 الوكالات²⁰، 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: عن طريق قراءتها عليه.
- 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:

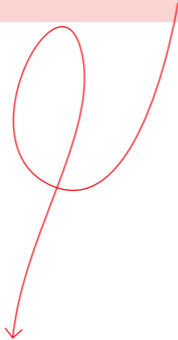
- قم بمراجعة النموذج المكتمل للتأكد من دقته.
- وإذا لم يكن كذلك، فسوف يتصلون بك للتوضيح.
- التوقيع على النموذج وتأريخه.
- شارك النموذج من خلال القنوات المتفق عليها (على سبيل المثال، نسخة مطبوعة، أو عبر الهاتف، أو منصة إدارة الإحالات، أو بريد إلكتروني محمي بكلمة مرور) مع مزود الخدمة. ينبغي إرسال كلمات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



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.



خطوة رقم

6

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 أبدًا الحالات الفردية أو تفاصيل الإحالات مع
العائلة أو الأصدقاء.

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



خطوة رقم

7

تسجيل الإحالة وتخزين البيانات بشكل سري

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 بجمعيتك الوطنية.



ولضمان استمرار سرية المعلومات الشخصية للأشخاص، يجب استخدام الطريقة التي تتبعها الجمعية الوطنية لإخفاء هوية بيانات الأشخاص، على سبيل المثال: تخصيص رقم تعريفى 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 حزيناً أو غاضباً أو مرتبباً وهذا قد يكون مرهقاً لك. ولكن هناك أشياء عملية يمكنك القيام بها:



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

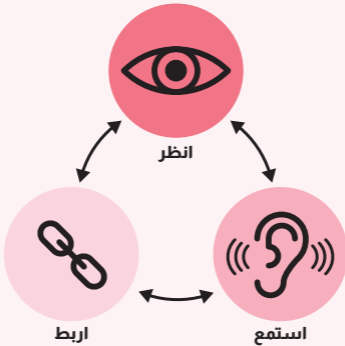
التحقق مما إذا كانت هناك خدمات أخرى متاحة في المنطقة الأوسع/في منطقة أخرى والتحقق مع الجهات الفاعلة الأخرى إذا كان بإمكانهم تقديم الدعم النقدي لتسهيل الوصول/النقل إلى الخدمات في منطقة أخرى.

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.



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.**





انظر

جهاز نفسك: تأكد من اتباع **الخطوة رقم 7** 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.



الربط

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. أنهي 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

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 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.²¹

21. مركز الدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

[أنظمة دعم الأقران في المنظمات التطوعية](#)



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.





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

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

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



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

ما يجب فعله

- ✓ اشرح دورك بشكل واضح وقم بإدارة التوقعات.
- ✓ اسأل الشخص إذا كان مرتادًا للتحدث معك أو إذا كان يفضل التحدث إلى شخص آخر (على سبيل المثال موظف/موظفة أو متطوع)
- ✓ وإذا لزم الأمر، اطلب من الشخص، قدر استطاعتك، أن يختار شخصًا يشعر بالراحة معه ليقوم بالترجمة و/أو دعمه إذا لزم الأمر.
- ✓ اسأل أولاً كيف يمكنك تقديم الدعم لأدي 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.

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.



❌ 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.

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



أمثلة على ما يمكنك قوله

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

- سأبذل قصارى جهدي لدعمك، لكنني لست مستشاراً؛ يمكنني أن أزودك 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 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.
- ✓ حافظ على سرية أية معلومات، وأخبر الشخص إذا كنت مُلزمًا بإخبار طرف آخر بما حدث (مثل الشرطة)



✓ قل 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

ما لا يجب فعله

✗ لا تبالغ في مهاراتك، ولا تقدم وعودًا كاذبة، ولا تقدم معلومات كاذبة.



- ❌ لا تفترض أنك تعرف ما يريد الشخص أو يحتاجه، فبعض الأفعال قد تعرض الشخص لخطر الوصمة أو الانتقام أو الأذى.
- ❌ لا تقدم نصائح خاصة أو رأيًا بشأن أفضل مسار للعمل أو ما يجب فعله بعد ذلك
- ❌ 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.



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.

