

معالجة الحالة عبر الهاتف دليل المرشد

حقوق الطبع والنشر - 2021 التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني.

يدعم التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني (التحالف) الجهود الإنسانية للجهات الفاعلة لتحقيق مداخلات عالية الجودة وفعالة لحماية الطفل في البيئات الإنسانية.

من خلال مجموعات العمل الفنية وفرق العمل التابعة له، يطور التحالف معايير عملية مشتركة بين الوكالات ويوفر التوجيه الفني لدعم عمل حماية الطفل في البيئات الإنسانية.

لمزيد من المعلومات حول عمل التحالف والانضمام إلى الشبكة، يرجى زيارة

<https://www.alliancecpha.org> أو الإتصال بنا مباشرة على: info@alliancecpha.org

أصبح دليل المرشد متاحًا للاستعمال بفضل الدعم السخي من الشعب الأمريكي من خلال مكتب الشؤون الإنسانية (Bureau for Humanitarian Assistance) في الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID).

المحتويات هي مسؤولية التحالف، ولا تعكس بالضرورة وجهات نظر الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة الأمريكية.

للقراء الراغبين في الاقتباس من هذه الوثيقة، نقترح ما يلي:

التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني (2021). "معالجة الحالة عبر الهاتف. دليل المرشد".

شكر وتقدير

ساهم العديد من الأفراد بوقتهم وخبراتهم في تطوير وحدة التعلم هذه. بصفتهم الرئيسيتان المشاركتان من مجموعة عمل التعليم والتطوير، قادت كاتي روبرتسون "بلان انترناشيونال" (Plan International) وإيلينا جيانيني (اليونيسف - UNICEF) بتطوير هذه الوحدة بالتشاور مع أعضاء مجموعة العمل. كانت قيادتهم مفيدة في دفع العمل إلى الأمام.

تألفت لجنة مراجعة المبادرة من أعضاء مجموعة العمل التالية:

الكسندرا شافرين (بلان انترناشيونال)

أودري بولبير (التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني) بريكينا زوغاز (منظمة الرؤية العالمية الدولية)

مارك كانافيرا (شبكة رعاية الأطفال وحمايتهم) كارولين فيلدهويزن (أنقذوا الأطفال - Save the Children)

كليفورد سبيك (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - UNHCR) إيغور فورونتسوف (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - UNHCR)

لورين بينكوفسكي (مسؤولة ميدانية لحماية الطفل) باولا فرانشي (مسؤولة ميدانية لحماية الطفل)

بيا فرالسن (حدود الطفل - Child Frontiers)

رضوى المنسى (صندوق الطفل الدولي) رينسكى إرميجر (طفل الحرب هولندا)

هدف الدورة: إعداد العاملين على معالجة الحالات تقديم خدمات معالجة الحالات عند الضرورة بأمان عبر الهاتف في سياق "كوفيد-19" وتقسي الأمراض المعدية الأخرى.

اهداف الدورة

في نهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- وصف التحديات الرئيسية المرتبطة بتقديم خدمات معالجة الحالات عبر الهاتف.
- شرح الاعتبارات الرئيسية عند تكييف خطوات عملية معالجة الحالة عبر الهاتف.
- وضع قائمة بالاعتبارات الرئيسية فيما يتعلق بما يجب القيام به قبل مكالمة معالجة الحالة وأثناءها وبعدها.
- وصف الاعتبارات الرئيسية حول كيفية التعامل مع المكالمات المأزومة عبر الهاتف.
- شرح كيفية إجراء جلسات معالجة الحالة عبر الهاتف بطريقة آمنة.
- شرح كيفية الاستجابة للمواقف الصعبة أثناء مكالمة معالجة الحالة.

مدة الدورة:

فعالية قبل التدريب لمدة 30 دقيقة.

وجهاً لوجه: يومين من التدريب وجهاً لوجه.

تعليم عن بعد: جلسة تحضيرية مباشرة عبر الإنترنت لمدة 60 دقيقة تقريباً، و 3 جلسات مباشرة عبر الإنترنت مدة كل منها 235 و 165 و 245 دقيقة.

جلسات تدريب جماعي عبر الإنترنت مدة كل منهما حوالي ساعتين.

الجمهور المستهدف: أخصائيي معالجة الحالة في الخطوط الأمامية والأخصائيين الاجتماعيين والمشرفين الذين يقدمون الدعم المباشر للأطفال ومقدمي الرعاية والعائلات خلال جائحة "كوفيد-19".

الكفاءات ذات الصلة: 4.5 - وضع استراتيجيات لمعالجة الحالات، بناءً على إطار الكفاءة الخاص بحماية الطفل في العمل الإنساني (CPHA)، مما يعني أن المشارك:

- يدرك مخاوف حماية الأطفال، ويمكنه تحديد عوامل الخطر والحماية، وفهم عملية معالجة الحالة، ولديه معرفة أساسية بالأطر القانونية الدولية والوطنية التي تعزز حماية الأطفال ورعايتهم.
- يستخدم تقنيات الاتصال الأساسية لدعم الأطفال لزيادة ثقة الطفل ورفاهيته، ويعرف كيفية تنسيق معالجة الحالة بشكل منهجي، ويلتزم ببروتوكولات السرية، ويتخذ القرارات لصالح الطفل.
- تنفيذ خدمات معالجة الحالة الآمنة من المنظور الأخلاقي والتعاطفي والشامل وفقاً للإرشادات المشتركة بين الوكالات.

المتطلبات الأساسية: من المتوقع أن يكون لدى المشاركين فهم كامل لعملية معالجة الحالة، ويجب أن يكونوا قادرين على الاستفادة من التعلم داخل الوحدة.

جدول أعمال:

وجهاً لوجه: اعتماداً على مدى توفر المشاركين وعلى الترتيبات الفنية ذات الصلة، من المهم اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان ينبغي عقد الجلسات في يومين متتاليين أو مع استراحة بينهما.

اليوم الأول	
الساعة	فصل دراسي
9:00 – 9:45	مقدمة للتدريب
9:45 – 10:35	تحديد إمكانية معالجة الحالة عبر الهاتف
10:35 – 10:50	إستراحة
10:50 – 13:25	خطوات معالجة الحالة عبر الهاتف
13:25 – 14:00	وجبة غداء
14:00 – 14:50	إجراء التقييمات عبر الهاتف
14:50 – 15:40	قبل المكالمات
15:40 – 15:55	إستراحة
15:55 – 17:00	مكالمة معالجة الحالة
17:00 – 17:30	خلاصة وختام

اليوم الثاني	
الساعة	فصل دراسي
9:00 - 9:30	ترحيب وتلخيص اليوم الأول
09:30 – 10:25	معالجة المكالمات الصعبة
10:25 - 10:40	إستراحة
10:40 - 12:40	التدريب على مهاتفة فتح ملف لقضية عبر الهاتف (الجزء الأول - المكالمات)
12:40 - 13:30	وجبة غداء

التدريب على مهاتفة فتح ملف لقضية عبر الهاتف (الجزء الثاني - المكالمات)	14:15 - 13:30
تدريب على مسألة السلامة	15:00 - 14:15
التقييم والختام	15:45 - 15:00

جلسات التدريب عبر الإنترنت	
الوقت والإطار الزمني	جلسة
ساعتين، بعد أسبوعين من التدريب	الحالات الصعبة عبر الهاتف
ساعتين، 4 أسابيع بعد التدريب	تخطيط السلامة

الجلسات المهيّنة عن بعد: اعتمادًا على توفر المشاركين، يمكن تقديم التدريب من خلال 3 جلسات طويلة أو 4 جلسات قصيرة. من المهم اتخاذ القرار بشأن ما إذا كان من الأفضل تقديم الجلسات على مدى 4 أيام متتالية أو خلال فترة زمنية أطول. يوصى بعدم تجاوز 3 أسابيع لإنجاز خطة الجلسة بأكملها.

خيار 4 جلسات	
60 دقيقة ترحيب ومقدمة مقدمة عن التكنولوجيا	الجلسة الأولى
235 دقيقة توثيق الحالة عبر الهاتف تقديم عبر الهاتف معالجة الحالة عبر الهاتف التقييم عبر الهاتف	الجلسة الثانية
165 دقيقة	الجلسة الثالثة

قبل المكالمات مكالمات معالجة الحالة معالجة المكالمات الصعبة	
245 دقيقة التدريب على فتح ملف لقضية عبر الهاتف التدريب على تخطيط السلامة تقييم وختام	الجلسة الرابعة

جلسات التدريب عبر الإنترنت	
الجلسة	الطول والإطار الزمني
الحالات الصعبة عبر الهاتف	ساعتين، بعد أسبوعين من التدريب
تخطيط السلامة	ساعتين، 4 أسابيع بعد التدريب

المعدات والمواد والتحضير المطلوب:

- 4 لوحات للرسوم البيانية متتالية الصفحات.
- أقلام متنوعة الألوان (تكفي لـ 4 مجموعات لاستخدامها في وقت واحد).
- أوراق ملاحظات لاصقة.
- مشاركة مهمة ما قبل التدريب قبل أسبوع من التدريب.

المعلومات الداعمة:

- يستند محتوى وحدة التعلم هذه إلى حد كبير على "معالجة الحالات عبر الهاتف - التوجيه أثناء "كوفيد-19". ويوصى بأن يكون المرشد على دراية بالذاكرة التوجيهية.
- حجم المجموعة الموصى به هو 12-24 مشاركاً خلال الدورة وجها لوجه، و 12-20 في حالة التعليم المهيئي عن بعد.
- وضع الدورة في سياقها الصحيح:
 - قد تحتاج بعض أنشطة الإعداد إلى تعديل حسب مدى ملائمتها للجمهور المستهدف.
 - إذا كان لديك أمثلة خاصة، يمكن استبدال هذه في سيناريوهات التدريب العملي.

نص الإرشاد عن بعد:

وقد تم تجنب التعليمات الخاصة بالمنصة في تطوير هذه الدورة. بمجرد تحديد المنصات الإلكترونية التي ستستخدمها، نوصي بمراجعة جميع تعليمات التمرين للتأكد من أنها واضحة ومحددة، وذلك لتمكين المشاركين على التفاعل بسرعة وسهولة مع مواد الدورة.

لتقديم التدريبات في هذه الدورة، ستحتاج إلى المنصات والأدوات التقنية التالية:

- منصة لإجراء مكالمات فيديو مع غرفة منفصلة ووظيفة دردشة
- السبورة التفاعلية عبر الإنترنت مع وظائف الملاحظة والرسم
- ملف مشترك عبر الإنترنت حيث يمكن للمشاركين الوصول إلى موارد الدورة التدريبية الرئيسية

يتم تفصيل التحضير المطلوب قبل كل جلسة في خطط الجلسة أدناه، بما في ذلك نماذج التخطيطات للسبورات البيضاء عبر الإنترنت.

من الضروري أن يقوم المرشد والمنتج الفني بتحضير الدورة التدريبية معًا، للتأكد من أن الأدوار والمسؤوليات الخاصة بكل منهما واضحة ومتفق عليها.

ملاحظة: لا يحتاج المنتج الفني لأي مؤهلات محددة. والمطلوب هو أن يكون قادراً على استخدام منصة مكالمات الفيديو التي تم اختيارها براحة وثقة، وذلك لتقديم الدعم المناسب للميسر

إِسْنَاد ما قبل التدريب

تعليمات للمشاركين

تأكد من إكمال المهام أدناه قبل أن تبدأ جلسة التدريب، وأرسلها إلى _____.

من المفترض أن يستغرق إكمالها حوالي 30 دقيقة.

شاهد هذا الفيديو القصير للصور المتحركة حول تقديم خدمات معالجة الحالات عبر الهاتف.

بعد مشاهدة الفيديو، عبر بكلماتك عن مفهومك لمعالجة الحالة عبر الهاتف.

1.

هل أثار الفيديو أي أسئلة تود أن تجيب عليها الوحدة التدريبية؟
يرجى كتابتها أدناه.

1.

2.

نظرة عامة على الجلسات وأهداف التعليم

ترحيب ومقدمات
هدف الجلسة: تعريف المشاركين بالدورة بعضهم البعض وبفريق الإرشاد أهداف الجلسة: بحلول نهاية الجلسة، سيكون المشاركون قادرين على: • ذكر هيكل وأهداف الدورة. • تقديم المرشد (المرشدين) وتقديم زملائهم المشاركين. • استخدام الميزات الرئيسية لمنصة (أنظمة) التعليم عن بعد. تنطبق على الجلسات المتوفرة عن بُعد فقط.
الجلسة الأولى: تحديد موقع معالجة الحالة عبر الهاتف
هدف الجلسة: تشجيع المشاركين على استخدام معالجة الحالات عبر الهاتف في سياق كوفيد - 19
جلسة 1. هدف 1: اشرح كيف تعمل خدمات معالجة الحالة عن طريق الهاتف
جلسة 1. هدف 2: اشرح متى يمكن استخدام خدمات معالجة الحالة عن طريق الهاتف
الجلسة الثانية: خطوات معالجة الحالة عبر الهاتف
هدف الجلسة: تقديم الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بخطوات معالجة الحالة عند إجرائها عبر الهاتف
اشرح الاعتبارات الرئيسية المرتبطة بكل خطوة من خطوات معالجة الحالة عند إجرائها عبر الهاتف
الجلسة الثالثة: إجراء التقييمات عبر الهاتف
هدف الجلسة: الإستطلاع الإضافي في تركيب إكمال التقييم الكامل عبر الهاتف
جلسة 3، هدف 1: ضع قائمة بأمثلة للأسئلة الرئيسية التي يمكن طرحها عند التحقيق في حالة الطفل أو مقدمي الرعاية للطفل
جلسة 3، هدف 2: ضع قائمة بالطرق التي يمكن أن يتم بها توثيق المعلومات
جلسة 3، هدف 3: اشرح الإجراءات الفورية التي يجب اتخاذها عندما تكون سلامة الطفل أو مقدم الرعاية على المحك

الجلسة الرابعة: قبل المكالمات

هدف الجلسة: استكشاف الجوانب الرئيسية للتحضير المناسب لإجراء مكالمات هاتفية لمعالجة الحالة

جلسة 4، هدف 1: صف التحضير المطلوب لمكالمة هاتفية لمعالجة الحالة، بالإضافة إلى الإعداد المثالي لمحادثة مريحة ومنتجة

الجلسة الخامسة: المكالمة لمعالجة الحالة

هدف الجلسة: استكشاف الجوانب الرئيسية للتعامل بشكل مناسب مع مكالمات معالجة الحالة ، من البداية حتى النهاية

جلسة 5. هدف 1: وصف الجوانب الرئيسية للتعامل مع مكالمة معالجة الحالة، من البداية حتى النهاية

الجلسة السادسة: معالجة المكالمات الصعبة

هدف الجلسة: تعريف المشاركين بالتعامل مع مكالمات معالجة الحالات الصعبة في بيئة آمنة

جلسة 6. هدف 1: ضع قائمة بأفضل النصائح حول كيفية التعامل مع مكالمات معالجة الحالات الصعبة

الجلسة السابعة: تدريب على مكالمات الاستيعاب

هدف الجلسة: التدريب على التعامل مع مكالمات معالجة الحالة في بيئة آمنة.

جلسة 7. هدف 1: برهن كيفية إجراء مكالمات استيعاب لمعالجة الحالة بطريقة آمنة

الجلسة الثامنة: ممارسة التخطيط للسلامة

هدف الجلسة: لتحديث معرفة المشاركين باعتبارات تخطيط السلامة

جلسة 8. هدف 1: ناقش الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بتخطيط السلامة

الجلسة التاسعة: التقييم والختام

هدف الجلسة: جمع ملاحظات المشاركين، وتلخيص نقاط التعليم الرئيسية، وإنهاء الدورة

جلسة 9. هدف 1: تحديد الدروس المستفادة الرئيسية من الدورة

جلسة 9. هدف 2: قم بتقييم الدورة وتقديم الملاحظات للمرشدين

خطة الجلسة

ترحيب ومقدمات

45 دقيقة وجهاً لوجه، 60 دقيقة عن بعد (بما في ذلك مقدمة عن التكنولوجيا)	مدة الجلسة
الهدف من الجلسة: تعريف المشاركين بعضهم البعض وبفريق الإرشاد. بحلول نهاية الجلسة، سيكون المشاركون قادرين على: • ذكر هيكل وأهداف الدورة • تقديم المرشد (المرشدين) وزملائهم المشاركين • استخدام الميزات الرئيسية لمنصة (أنظمة) التعلم عن بُعد [تتنطبق على الجلسات المرشدة عن بُعد فقط]	الهدف ونتائج التعليم
لا ينطبق على هذه الجلسة.	نقاط التعلم الأساسية
بيئة التعلم - تشمل السلوكيات التي قد ترغب في استنباطها من المشاركين ما يلي: • احترام • الالتزام بالمواعيد • الاستعداد للاستماع • الانفتاح على الأفكار ووجهات النظر الجديدة • الاستعداد للتعلم • الاستعداد لتبادل الخبرات • السرية	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

التحضير المطلوب	التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: غير متوفر.
	التحضير المطلوب للتدريب الممهّد عن بعد: • يحتوي قسم الترحيب والمقدمات على مقطع مدته 15 دقيقة يقدم خلاله المرشد للمشاركين الميزات الرئيسية لمنصة مكالمات الفيديو المحددة، والأدوات الأخرى عبر الإنترنت التي سيتم استخدامها أثناء الدورة التدريبية. يجب على المنتج تصميم هذا القسم من الدورة بمجرد تأكيد جميع المنصات. • سوف تحتاج إلى السبورة البيضاء على الإنترنت لقسم بيئة التعلم. لا يلزم التحضير أو تمكن المشاركين من الإتصال.

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المنتج (التعليم عن بعد)	الشريحة / الموارد
5 دقائق	ترحيب عرّف بنفسك ورحب بالمشاركين في الدورة. اعرض الشرائح وحدد أهداف الدورة وهيكّلها.	ابدأ المكالمة 15 دقيقة مبكر واعرض نشاط التأهيل على الشاشة. يجب أن يرحب المرشد بالمشاركين بالاسم عند انضمامهم إلى المكالمة، ثم يقدم المنتج، موضحاً أنه سيكون متاحاً للإجابة على أي أسئلة تقنية .	شريحة رقم 2 و 3 PowerPoint (PPT)
10 دقائق	فك الجمود قسّم المشاركين إلى مجموعات من حوالي 4، وشرح أن لديهم 3 دقائق للتوصل إلى قائمة من 5 أشياء مشتركة بينهم. حدد الوقت لمدة 3 دقائق، ثم أعد المجموعات معاً واطلب من كل مجموعة مشاركة الجميع بمثال لما توصلوا إليه.	قم بتعيين المشاركين عشوائياً في غرف جانبية. افتح غرف الاستراحة. الوقت 3 دقائق. أغلق غرف الاستراحة.	
15 دقيقة	مقدمات قم بدعوة المرشدين الآخرين بتقديم أنفسهم بشكل موجز للمجموعة ، مع ذكر أسمائهم وأدوارهم ومؤسساتهم.		

15 دقيقة	مقدمة فنية	ينطبق على الجلسات المرشدة عن بُعد فقط	ملاحظة: يجب تطوير هذا القسم من قبل المنتج الفني بناءً على الأنظمة الأساسية والأدوات التي ستستخدمها في الدورة التدريبية. والهدف من ذلك هو تعريف المشاركين بالسمات الرئيسية لتمكينهم من المشاركة بسرعة وسهولة في الأنشطة في وقت لاحق من الدورة.
10 دقائق	بيئة التعلم	في جلسة عامة، اسأل: "كيف نريد العمل معًا؟ ما هي السلوكيات التي نلتزم بها لتحقيق أقصى استفادة من وقتنا معًا؟" قم بإدارة المناقشة وقم بتدوين الالتزامات على لوح ورقي، ثم اعرض ذلك على حائط غرفة التدريب. خلاصة باستخدام الشريحة 4.	استخدم وظيفة السبورة المدمجة أو السبورة البيضاء الأخرى على الإنترنت. يجب على المنتج تدوين الملاحظات أثناء استمرار المناقشة.
5 دقائق	إنهاء	اختتم هذه الجلسة، وتحقق من أي أسئلة.	للجلسات البعيدة، استخدم هذا الوقت للإستراحة من الشاشة لمدة 5 دقائق.
			الشريحة رقم 4 (PPT)

خطة الجلسة

تحديد معالجة الحالة عبر الهاتف

50 دقيقة	مدة الجلسة
الهدف من الجلسة هو جعل المشاركين قادرين على استخدام معالجة الحالات عبر الهاتف في سياق "كوفيد-19" بحلول نهاية الجلسة، سيكون المشاركون قادرين على: • شرح كيفية عمل خدمات معالجة الحالة عن طريق الهاتف • شرح متى يمكن استخدام خدمات معالجة الحالة عن طريق الهاتف	الهدف ونتائج التعلم
معالجة حالة حماية الطفل هي جزء من الخدمات الأساسية التي لا يمكن إيقافها فجأة، ولكنها تتطلب بدلاً من ذلك التكيف مع هذا الوضع الوبائي الجديد. وبالتالي، يجب توفير الدعم المستمر من خلال التدابير التكيفية، جنباً إلى جنب مع الاستجابات المناسبة لمخاطر حماية الطفل الجديدة والمخاوف الناتجة عن "كوفيد-19" وغيره من تفشي الأمراض المعدية قد تحتاج خدمات معالجة الحالات إلى التكيف مع التواصل عن بعد. يمكن تعريف الخدمات عن بُعد على أنها خدمات مقدمة من خلال منصة تقنية - مثل الخطوط المباشرة أو تطبيقات الدردشة أو خدمة الرسائل القصيرة - (SMS) فهي ليست شخصية شخصياً. إحدى طرق تقديم معالجة الحالات عن بُعد هي عبر الهاتف. في حين أن معالجة الحالة عبر الهاتف يمكن أن تكون وسيلة مفيدة لحماية الأطفال والأخصائيين الاجتماعيين في سياق تفشي الأمراض المعدية مثل "كوفيد-19"، يوصى بعقد اجتماعات وجهًا لوجه في الحالات التالية: • عندما تكون الحالة عالية الخطورة • عند حدوث اعتداء جسدي شديد أو التهديد • عند الإبلاغ عن اعتداء جنسي أو الاشتباه فيه، ويكون المعتدي المزعوم في المنزل أو لا يزال على اتصال بالطفل • عندما يكون الطفل وحيداً أو مهجوراً، وبدون رعاية الكبار • عندما يكون هناك تهديداً بإيذاء النفس أو تهديداً مباشر من قبل شخص يعيش في نفس المنزل مع الطفل أو تهديداً ضمه	نقاط التعلم الأساسية

• عندما يقوم الوالد / مقدم الرعاية بإصرار بتقديم الأعدار للطفل لعدم القدرة على التحدث على الهاتف ، ومن المستحيل المتابعة مع الطفل ، إما بشكل مباشر أو من خلال وسيط مثل أحد أعضاء المجتمع أو مقدم الخدمة	
التحضير المطلوب • التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: • مسودة الشريحة رقم 7 تضم الكلمات الرئيسية والتعريف الذي تم استلامه كنتيجة لتعيين ما قبل التدريب. • التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: • مسودة الشريحة رقم 7 تضم الكلمات الرئيسية والتعريف الذي تم تلقيه كجزء من مهمة ما قبل التدريب. • قم بإعداد روابط السبورة و Mentimeter	
لا ينطبق على هذه الجلسة.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المنتج (التعليم عن بعد)	الشريحة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم بهدف الجلسة وأغراضها.		شريحة 5 PowerPoint
10 دقائق	مهمة ما قبل التدريب قل: "سأقرأ بعض النقاط الرئيسية التي استخدمتها لوصف معالجة الحالة عبر الهاتف بعد مشاهدة الفيديو الذي شاهدناه في التدريب السابق". التعليمات: يقرأ المرشد من خلال 4 أو 5 أمثلة من الإجابات المقدمة.		شريحة 6 PPT

		قل: "معالجة حالة حماية الطفل هي جزء من الخدمات الأساسية التي لا يمكن إيقافها فجأة، ولكنها تتطلب بدلاً من ذلك التكيف مع هذا الوضع الوبائي الجديد. وبالتالي، يجب توفير الدعم المستمر من خلال تدابير التكيف، جنباً إلى جنب مع الاستجابات المناسبة للمخاطر الجديدة و المخاوف الناتجة عن "كوفيد-19" وتفشي الأمراض المعدية الأخرى. ولذلك ينبغي تكيف خدمات معالجة الحالات مع التعليم عن بعد. "يمكن تعريف الخدمات عن بُعد على أنها خدمات مقدمة من خلال منصة تقنية - مثل الخطوط المباشرة أو تطبيقات الدردشة أو الرسائل القصيرة - فهذه ليست بشكل شخصي. إحدى طرق تقديم معالجة الحالات عن بُعد هي عبر الهاتف."
10 دقائق	مهمة قبل التدريب قل: " سنناقش الآن بعض الأسئلة التي فكرت فيها خلال مهمة ما قبل التدريب. الرجاء اختيار بطاقة من السلة. اقرأ السؤال بصوت عالٍ وألصق البطاقة على اللوح المخصص. سنقوم بتغطية بعض هذه الأسئلة. ومع تقدمنا في التدريب ، يمكننا إزالة الأسئلة التي تمت الإجابة عليها على اللوح. سننظر في طرق للإجابة على الأسئلة الباقية معاً في نهاية التدريب ." التحضير: قم بإعداد لوحة بيضاء واحدة بعنوان "أسئلة حول معالجة الحالة عبر الهاتف" قل: "سنناقش الآن بعض الأسئلة التي فكرت فيها خلال مهمة ما قبل التدريب. يرجى كتابتها على السبورة المعدة ، والتي يمكن الوصول إليها عبر هذا الرابط." إرشادات: اقرأ الأسئلة التي ظهرت على السبورة البيضاء. قل: "سنقوم بنقاش بعض هذه الأسئلة أثناء تقدمنا في التدريب. سننظر في طرق للإجابة على الأسئلة الباقية معاً في نهاية التدريب."	
15 دقيقة	معالجة الحالة عبر الهاتف: اختبار حول "متى" قل: "لنفكر الآن في الوقت المناسب لاستخدام خدمات معالجة الحالة عبر الهاتف. سأقرأ بعض العبارات، ويمكننا معاً أن نقرر ما إذا كانت هذه العبارات صحيحة أم خاطئة: • أثناء تفشي مرض معدي مثل "كوفيد-19"، يوصى بجعل جميع خدمات معالجة الحالات تتبع طريقة التوصيل عن بُعد. (خاطئة)	الشريحة 7 PPT التحضير: قم بإعداد استطلاع رأي يتضمن جميع البيانات. شارك رابط Mentimeter عبر وظيفة الدردشة. التعليمات: راجع الإجابات لكل عبارة، مع إظهار شريحة Mentimeter على شاشتك.

		● أثناء "كوفيد-19" وتفتشي الأمراض المعدية الأخرى، يجب أن تستمر الاجتماعات وجهًا لوجه للحالات ذات الأولوية العالية. (صحيحة) ● يمكن أن يكون تقديم معالجة الحالات عبر الهاتف وسيلة مفيدة لحماية الأطفال والأخصائيين الاجتماعيين أثناء تفتشي مرض معدي مثل "كوفيد-19". (صحيحة) ● يمكن أن يستمر تقديم معالجة الحالات عبر الهاتف إلى ما بعد جائحة "كوفيد-19" للحالات منخفضة المخاطر. (صحيحة) ● تختلف خطوات معالجة الحالة عند إجرائها عبر الهاتف. (خاطئة) ● تعد مراجعة أولويات عبء الحالات أثناء "كوفيد-19" مفتاحًا للمعالجة الفعالة للحالة عبر الهاتف. (صحيحة) قل: "كما ذكرنا سابقًا، خدمات معالجة الحالات هي خدمات أساسية لا يمكن أن تتوقف في خضم الجائحة. ومع ذلك، فقد علمنا "كوفيد-19" أن استخدام الهاتف يمكن أن يكون حلاً بديلاً قابلاً للتطبيق أثناء تفتشي الأمراض المعدية، عندما يكون التباعد الجنسي والقيود الأخرى في مكانها الصحيح. في بعض الحالات، قد تبقى خدمات معالجة الحالات المستمرة عبر الهاتف هي الحل المفضل، حتى بعد انتهاء جائحة "كوفيد-19".	
شريحة 8 PPT		10 دقائق متى تكون معالجة الحالة عبر الهاتف غير مفضلة؟ قل: قبل أن ننتقل إلى الجلسة التالية، دعنا نناقش الحالات التي قد لا تكون فيها معالجة الحالة عبر الهاتف هي الخيار المفضل. ما رأيك في هذه الحالات؟ التعليمات: اكتب بعض الأمثلة على اللوح الورقي وادمجها بالنقاط أدناه: ● عندما تكون الحالة عالية الخطورة. ● عند حدوث اعتداء جسدي شديد أو التهديد. ● عندما يكون هناك اعتداء جنسي فعلي أو تم الإبلاغ عنه، ويكون المعتدي المزعوم في المنزل أو لا يزال على اتصال بالطفل. ● عندما يكون الطفل وحيداً أو مهجوراً دون رعاية من الكبار.	

		● عندما يكون هناك تهديدا بإيذاء النفس أو تهديدا مباشر من قبل أو على شخص يعيش في نفس المنزل مع الطفل. ● عندما يقوم الوالد / مقدم الرعاية بإصرار بتقديم الأعدار للطفل لعدم قدرته على التحدث على الهاتف، ولا يمكن المتابعة مع الطفل، سواء بشكل مباشر أو من خلال وسيط مثل أحد أعضاء المجتمع أو مقدم الخدمة. قل: "هذه توصيات عامة تميل إلى تبسيط معالجة الحالة ، وهي في الواقع عملية معقدة للغاية. على سبيل المثال ، في حين أنه من الأفضل عادةً التعامل مع الحالات عالية الخطورة وجهاً لوجه ، فقد تكون مكالمات المتابعة مفيدة للغاية للحفاظ على اتصال وثيق مع هذه الحالات الحساسة. هل كان لديك تجارب مماثلة؟" قل: "بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت لا تستطيع القيام بالزيارة بسبب قيود "كوفيد-19"، رغم أن الزيارة مطلوبة، فنناقش مع مديرك / المسؤول عنك من قد يكون قادرًا على القيام بالزيارة بأمان - على سبيل المثال، أفراد من المجتمع موثوق بهم ومدرّبين جيدًا؛ مسؤولو الصحة؛ أو الشرطة. يمكنك العمل عن بعد مع هؤلاء أثناء قيامهم بالزيارة نيابة عنك. لا يمكن إجراء هذا الترتيب إلا إذا وافق عليه الطفل وإذا تم احترام بروتوكولات السرية. "يجب إجراء الزيارات فقط عندما يمكن اتباع الإرشادات المتعلقة بالنظافة والسلامة. خلال الجلسات القليلة القادمة ، سنستكشف معًا الاعتبارات الرئيسية عند متابعة جميع خطوات معالجة الحالة عبر الهاتف ، وسنناقش المراحل المختلفة للمكالمات."
--	--	---

خطة الجلسة

خطوات معالجة الحالة عبر الهاتف

مدة الجلسة	135 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	الهدف من الجلسة هو تقديم الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بخطوات معالجة الحالة عند إجرائها عبر الهاتف.
نقاط التعلم الأساسية	• راجع "ورقة نصائح معالجة الحالة عبر الهاتف."
التحضير المطلوب	التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: وزع "ورقة نصائح معالجة الحالة عبر الهاتف." التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: • أرسل "صحيفة نصائح معالجة الحالة عبر الهاتف" إلى المشاركين. • قم بإعداد غرف جانبية وألواح بيضاء.
المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة	"خطوات معالجة الحالة عبر صحيفة نصائح الهاتف"

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المُنتج (التعليم عن بعد)	الشريحة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم هدف الجلسة وأغراضها.	التعليمات: ابدأ المكالمة قبل 15 دقيقة واعرض نشاط الإعداد على الشاشة . رحب بالمشاركين بالاسم عند انضمامهم إلى المكالمة.	شريحة 9 PowerPoint (PPT)
130 دقيقة	استكشاف خطوات معالجة الحالة عبر الهاتف التعليمات: شكل 6 مجموعات. قم بإعداد 6 جداول ، كل منها يحتوي على ملصق يتوافق مع إحدى خطوات معالجة الحالة الست: الاستلام / التسجيل، والتقييم، وتخطيط الحالة ، وتنفيذ خطة الحالة، والمتابعة والمراجعة، وإغلاق الحالة. قُل: "سنعمل الآن في مجموعات في نشاط طويل جداً. وضعنا في كل جدول بطاقة مطابقة لكل خطوة من خطوات معالجة الحالات الست. سيتم تعيين إحدى الخطوات لكل مجموعة. يرجى مناقشة الاعتبارات الرئيسية داخل مجموعتك فيما يتعلق بتنفيذ هذه الخطوة عبر الهاتف. يرجى ملاحظة الاعتبارات الرئيسية التي تضعها مجموعتك على اللوح. سيكون لديك 20 دقيقة لمناقشة وتدوين النقاط الرئيسية الخاصة بك قبل الانتقال إلى الجدول والخطوة التالية. لكل خطوة من الخطوات الأخرى ، سيكون لديك 15 دقيقة لقراءة ومناقشة ما اقترحه زملاؤك الذين سبقوك. انتبه إذا كان لديك أي إضافات ترغب في إجرائها." التعليمات: قم بتشكيل المجموعات وابدأ الجولة الأولى من المناقشات. بعد 20	التحضير: قم بإعداد 6 غرف فرعية وألواح الكتابة المرتبطة بها مع 6 خطوات لمعالجة الحالة كعناوين (الاستلام / التسجيل، التقييم، تخطيط الحالة، تنفيذ خطة الحالة، المتابعة والمراجعة، وإغلاق الحالة). قسّم المشاركين إلى 6 مجموعات ، واطلب من كل مجموعة مناقشة الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بتنفيذ إحدى الخطوات الست في معالجة الحالات عبر الهاتف. التعليمات: بعد 20 دقيقة، تابع مع كل مجموعة، واطلب منهم الانتقال إلى الخطوة التالية لمعالجة الحالة. اطلب منهم بدء مناقشتهم للخطوة التالية من خلال مراجعة النقاط التي أثارتها المجموعة التي سبقتهم. لكل خطوة إضافية تتناولها المجموعات ، سوف تخصص 15 دقيقة للمناقشة. اطلب إضافة أي فكرة إضافية على السبورة البيضاء. بمجرد انتهاء جميع المجموعات مناقشة الخطوات الست، أرسل "ورقة إرشادات معالجة الحالة عبر الهاتف" (الملحق الأول)	الشريحة 10 PPT

إلى كل من المشاركين لقراءتها ومنحهم وقتاً كافياً للقراءة. اسأل عما إذا كانت هناك أية اعتبارات على الورقة لم يتم التطرق إليها في مناقشات المجموعة. ثم اسأل عما إذا كان أي من هذه الاعتبارات غير واضح.

دقيقة، اجعل المجموعات تنتقل إلى الخطوة التالية، مما يتيح لهم 15 دقيقة للخطوة التالية والخطوات الأخرى بعد ذلك.

بمجرد إنتهاء جميع المجموعات للخطوات الست، امنح كل مشارك نسخة من "صحيفة نصائح معالجة الحالة عبر الهاتف" (الملحق الأول)، والتي تغطي الاعتبارات الرئيسية لخطوات معالجة الحالة عبر الهاتف. اطلب من المشاركين قراءة الورقة، وإتاحة الوقت الكافي لهم للقيام بذلك. اسأل عما إذا كانت هناك أي اعتبارات مدرجة على الورقة لم يتم التطرق إليها في مناقشات المجموعة. ثم اسأل عما إذا كان أي من هذه الاعتبارات غير واضح.

خطة الجلسة

إجراء التقييمات عبر الهاتف

50 دقيقة	مدة الجلسة
الهدف هو استكشاف تعقيدات إكمال التقييم الكامل عبر الهاتف. بحلول نهاية الجلسة ، سيكون المشاركون قادرين على: • وضع قائمة بأمثلة للأسئلة الرئيسية التي يمكن طرحها عند التحقيق في حالة الطفل أو مقدمي الرعاية للطفل • وضع قائمة بالطرق التي يمكن أن يتم بها تثليث المعلومات • شرح الإجراءات الفورية التي يجب اتخاذها عندما تكون سلامة الطفل أو مقدم الرعاية على المحك	الهدف ونتائج التعلم
• التفكير على نطاق واسع على نطاق واسع في أولئك الذين قد يكونون قادرين على المساهمة في تقييمك (بموافقة الأسرة ، ما لم يكن الطفل معرضًا لخطر الأذى) ، مثل المعلمين أو مقدمي الخدمات الصحية أو أفراد المجتمع. قد يكون هؤلاء أشخاصًا كنت على اتصال بهم قبل قيود "كوفيد-19"، أو أشخاص جدد قد تحتاج إلى الاتصال بهم لمعرفة المزيد حول وضع الطفل. • قد تضطر إلى إجراء العديد من المكالمات عند إجراء التقييم. حاول "رسم صورة" من خلال محادثاتك. على الرغم من أنك قد تحتاج إلى طلب بعض المعلومات الواقعية، حاول أيضًا التعرف على واقع الحياة في منزل الطفل. على سبيل المثال، لا تسأل فقط "كم عمر ابنك؟" بدلاً من ذلك ، تابع أسئلة مثل "هل هو كبير أم صغير بالنسبة لعمره؟" أو حتى "ما هو شكله؟" هذا مهم بشكل خاص عند التحدث إلى الأطفال لأول مرة، لكن طرح مثل هذه الأسئلة يمكن أن يساعد في تعميق اتصالاتك بالعائلات أيضًا. • اطلب التحدث إلى أفراد الأسرة أو أفراد الأسرة (بما في ذلك الأشقاء) على الهاتف، إلا إذا كنت تعتقد أن ذلك سيعرض الطفل لخطر أكبر ؛ هذا اعتبار حاسم إذا كانت الإساءة تحدث في المنزل. لن تكون قادرًا على رؤية الديناميكيات داخل الأسرة، لذلك من المهم إعطاء الفرصة للأشخاص المختلفين للتحدث. قول شيء مثل "نظرًا لأنني لا أستطيع مقابلتك شخصيًا، أود التحدث إلى الآخرين الذين يعيشون معك لمساعدتي في فهم الموقف".	نقاط التعلم الأساسية

• كما هو الحال في الظروف العادية، حدد أي احتياجات منزلية أساسية لم تتم تلبيتها ، ولكن حاول أيضًا فهم كيفية تأثير "كوفيد-19" على الأسرة. على سبيل المثال، قد تكون العائلات بحاجة أكبر إلى الغذاء أو الدعم النقدي بسبب فقدان الدخل. يجب إجراء الإحالات في أسرع وقت ممكن لمقدمي الخدمة، ويجب تقديم التحديثات بانتظام إلى الطفل ومقدم الرعاية و / أو الشخص البالغ الموثوق به. • إذا كنت قلقًا أثناء مرحلة الاستيعاب أو التقييم بشأن سلامة الطفل أو مقدم الرعاية، فيجب عليك الاتصال بمدير المباشرة / المسؤول عنك على الفور لمناقشة ما يمكن فعله للحفاظ على سلامة الطفل. على سبيل المثال، هل سيتمكن أحد الأشخاص الحاصلين على التدريب المناسب من زيارة المنزل بأمان؟ هل يمكن إجراء ترتيبات أخرى مع أفراد المجتمع الموثوق بهم أو المسؤولين الحكوميين أو أفراد الأسرة أو المؤسسات التي يمكن أن تقدم مساعدة فورية؟ هل هناك مكان يمكنك إخبار الطفل أو الشخص البالغ الموثوق به بالذهاب إليه؟ هل تم تحديد خيارات الرعاية البديلة أو تحديثها؟ • في جميع الحالات التي يوجد فيها خطر التعرض للعنف أو سوء المعاملة ، يجب عليك مناقشة خطط السلامة مع المعنيين. إذا تم النظر في ذلك مسبقًا، فستحتاج إلى تحديث خطة السلامة مع الأشخاص المعنيين ، في حالة احتمال أن تؤدي قيود "كوفيد-19" إلى تعطيلها.	
التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: غير قابل للتطبيق التحضير المطلوب للتدريب الموجه عن بعد: • قم بإعداد غرف جانبية وألواح بيضاء	التحضير المطلوب
سيناريو إيناس تبلغ 14 عامًا من العمر. تعيش مع والدتها وإخوتها الثلاثة الصغار في مخيم غير رسمي من الخيام في لبنان منذ وفاة والدها أثناء القتال في سوريا قبل 6 سنوات. تلتحق إينيس عادةً بمدرسة مدعومة من برنامج ترعاها منظمة غير حكومية محلية بينما تشارك أيضًا في مشروع لدر دخل صغير مع فتيات أخريات في المخيم. تمت إحالتها إلى أخصائي الحالة عندما تم نقل والدتها إلى المستشفى بسبب "كوفيد-19". لم تعد إينيس تذهب إلى المدرسة أو تشارك في الأنشطة المدرسة للدخل. من غير الواضح كيف تدعم نفسها وإخوتها ماليًا. لا يزال أشقاؤها يذهبون إلى المدرسة بانتظام.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المنتج (التعليم عن بعد)	الشريحة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم هدف الجلسة وأغراضها.		شريحة 11 PowerPoint
35 دقيقة	قل: "كما قرأت في" ورقة نصائح معالجة الحالة عبر الهاتف"، فإن إجراء تقييم عبر الهاتف سيكون أكثر صعوبة لأنك لا تستطيع رؤية أي شيء. يجب أن تكون مبدعاً في الحصول على معلومات لتقييمك. هذا مهم بشكل خاص للحالات الجديدة، حيث لم يكن لديك أي اتصال سابق. "في 3 مجموعات، اقرأ وناقش السيناريو المقدم، وتوصل إلى مجموعة من الأسئلة التي قد تطرحها على الطفل والبالغين الآخرين في حياة الطفل. وضح أيضاً الإجراءات الأخرى التي قد تتخذها لإثراء تقييمك بشكل أكبر." تعليمات: اترك 15 دقيقة للمناقشة. اطلب من مجموعة واحدة تقديم الأسئلة للطفل، والمجموعة الثانية لتقديم الأسئلة للبالغين، والمجموعة الثالثة حول الإجراءات الأخرى التي قد يتخذونها. قل: "أثناء معالجة الحالة، تحتاج أيضاً إلى الاعتماد على نبرة صوت الشخص الذي تتحدث معه وعلى أدلة أخرى، مثل مدة توقف هذا الشخص مؤقتاً. أيضاً، إذا كنت تطرح أسئلة، فذكر الشخص الآخر أنه أو أنها حرة في عدم الإجابة على أي سؤال. وهذا يساعد في بناء الثقة ويضمن عدم وجود خرق للأخلاق."	التحضير: قم بإعداد 3 غرف جانبية و 3 ألواح معلومات للسماح للمجموعات بتدوين أسئلتهم والإجراءات المقترحة	شريحة 12 PPT
10 دقائق	سلامة الطفل قل: "إذا كنت قلقاً بشأن سلامة الطفل أو مقدم الرعاية خلال مرحلة الاستيعاب أو التقييم، أو في أي وقت أثناء عملية معالجة الحالة، فيجب عليك الاتصال بالمسؤول عنك على الفور لمناقشة ما يجب القيام به للحفاظ على أمن الطفل و / أو مقدم الرعاية. على سبيل المثال، هل سيتمكن شخص ما تلقى تدريباً مناسباً من زيارة المنزل بأمان؟ هل يمكن إجراء		

ترتيبات أخرى مع أفراد المجتمع الموثوق بهم أو المسؤولين الحكوميين أو أفراد الأسرة أو المؤسسات التي يمكن أن تقدم مساعدة فورية؟ هل هناك مكان يمكنك إخبار الطفل أو الشخص البالغ الموثوق به بالذهاب إليه؟ هل تم تحديد خيارات الرعاية البديلة أو تحديثها؟

قل: "هل تعتقد أن هناك مشكلة تتعلق بالسلامة في سيناريو إيناس؟"

التعليمات: اسمح للمجموعة بالعصف الذهني التفكير والمناقشة.

قل: "في جميع الحالات التي يوجد فيها خطر التعرض للعنف أو الإساءة ، يجب عليك مناقشة خطط السلامة مع المعنيين. إذا تم النظر في ذلك مسبقًا ، فستحتاج إلى تحديث خطة السلامة مع الأشخاص المعنيين إذا كان من المحتمل أن تؤدي قيود "كوفيد-19" إلى تعطيلها.

"على الرغم من أنه يجب عليك دائمًا أن تسأل عما إذا كان الوقت مناسبًا للتحدث عند الاتصال بالأطفال أو البالغين الموثوق بهم عبر الهاتف ، فمن المهم بشكل خاص تقييم المخاوف المتعلقة بالسلامة على الفور. بالإضافة إلى ذلك ، قد يكون من المفيد الاتفاق على كلمة أو عبارة رمزية يمكن للشخص أن يقولها والتي ستنبهك إلى حقيقة أنه لا يشعر بالأمان. هل كانت لديك أي خبرة في مثل هذه المواقف؟ هل يمكنك إخبارنا عنها؟

"اعتمادًا على الموقف ، يمكنك أيضًا أن تقترح على الطفل / مقدم الرعاية حذف أي أثر للمحادثة من أجهزتهم ، وأن يقوموا بتخزين رقم الاتصال الخاص بك في مكان آمن. سنمارس المزيد من تخطيط السلامة في وقت لاحق من التدريب".

خطة الجلسة

قبل المكالمات

مدة الجلسة	45 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	هدف الجلسة: استكشاف الجوانب الرئيسية للتحضير المناسب لإجراء مكالمات هاتفية لمعالجة الحالة. بحلول نهاية الجلسة، سيكون المشاركون قادرين على: وصف الإعداد المطلوب لمكالمة هاتفية لمعالجة الحالة، بالإضافة إلى الإعداد المثالي لمحادثة مريحة ومثمرة.
نقاط التعلم الأساسية	• ابحث عن مكان هادئ وخاص حيث يمكنك التركيز على المكالمات وإجراء محادثة مؤتمنة. • تحقق من أن لديك اتصالاً قوياً ومستقرًا بالإنترنت. • حَضِّر جميع المواد والمعدات التي تحتاجها لتنفيذ معالجة الحالة عبر الهاتف: ✓ خط هاتف مخصص لمعالجة الحالات. ✓ رصيد هاتف كافٍ لتغطية عدد القضايا الخاصة بك. ✓ بطارية كافية للهاتف والكمبيوتر المحمول (إذا تم استخدامها) ، بالإضافة إلى شواحن الهاتف والكمبيوتر المحمول. ✓ مواد الكتابة كاوراق وأقلام وما إلى ذلك. ✓ سماعات الرأس، بحيث يمكنك تدوين الملاحظات أثناء المكالمات والوصول إلى المعلومات للمشاركة. ✓ خط هاتف احتياطي (إن أمكن). ✓ الوصول إلى أي أنظمة كمبيوتر مطلوبة (على سبيل المثال، السجلات الإلكترونية) والنسخ المطبوعة من السجلات، في حالة انقطاع الاتصال الإلكتروني. • احصل على جميع المعلومات المهمة وضعها في متناول اليد وقت المكالمات. يمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: • معلومات أو ملفات حالة مستحدثة، بما في ذلك تاريخ حماية الطفل أو مخاوف تتعلق بسلامة الطفل

- (أرقام هواتف الموكل) احتفظ بالعديد من أرقام الهواتف وأرقام WhatsApp في الملف، في حالة عدم عمل خط الاتصال الرئيسي
- تفاصيل الاتصال بمقدمي الخدمات المحليين، بما في ذلك خطوط المساعدة والتفاصيل حول أقسام الطوارئ في المستشفيات المحلية
- إجراءات التشغيل الموحدة لمعالجة الحالة ومسارات الإحالة
- إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم شفهي، فتأكد من الاتصال به قبل بدء المحادثة وأنه على دراية بجميع بروتوكولات السرية. اختبر الأساليب التي ستتواصل من خلالها مع الوكيل أو الطفل.
- يجب تغيير طول وهيكّل الجلسات التقليدية وجهاً لوجه من أجل مكالمة الهاتف. قد يكون من الصعب على بعض الأطفال الاستمرار في الانتباه عبر الهاتف لفترات طويلة. لهذا السبب، غالباً ما تكون الجلسات الأقصر، أكثر قابلية للمعالجة من الجلسات التي تستغرق ساعة واحدة. يجب تحديد وقت المكالمات / الجلسات ومدتها على أساس كل حالة على حدة.
- قبل الاتصال، قم بإعداد قائمة بالأسئلة التي ترغب في طرحها، لكن لا تحول المكالمة إلى تحقيق. إذا لم تكن هذه هي المرة الأولى التي تتحدث فيها مع طفل أو عائلة، فراجع سريعاً ملاحظاتك منذ آخر اتصال لك معهم، بحيث يتم تذكيرك بما كنت تتحدث عنه. سيجعل هذا مكالمتك الهاتفية جزءاً من سلسلة متواصلة من الدعم. على سبيل المثال، "آخر مرة تحدثنا فيها، قلت إنك ستفعل س. كيف نجح ذلك؟"
- كن مستعداً للإجابة على الأسئلة الأساسية المتعلقة بـ"كوفيد-19"، بما في ذلك الأسئلة المتعلقة بالسياسات والقيود الحكومية مثل حظر التجول، والمسافة الجسدية، والحجر الصحي، وغسل اليدين، وما إلى ذلك. احصل على إرشادات من مسؤولي الصحة حول الأعراض الشائعة وكيفية الحصول على المساعدة الطبية. إذا لم تكن واثقاً من قدرتك على الإجابة على أسئلة الوكيل، فقم بتحويله إلى شخص يمكنه المساعدة أو حاول الحصول على المعلومات المطلوبة ومعاودة الاتصال.
- تعرف على كيفية الاتصال بالمسؤول عنك للحصول على الدعم والمساعدة، لا سيما لقضايا الحالات العاجلة والخطيرة.

التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: • الحصول على القرطاسية ومواد التلوين.	التحضير المطلوب
التحضير المطلوب للتدريب الموجه عن بعد: • اطلب من المشاركين الحصول على القرطاسية ومواد التلوين من مخزونهم الخاص.	
لا ينطبق على هذه الجلسة.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المُنتج (التعليم عن بعد)	الشريحة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم هدف الجلسة وأغراضها.		شريحة 13 PowerPoint (PPT)
40 دقيقة	قل: لقد وزعنا الآن الكثير من مواد التلوين والأدوات المكتبية. أود أن أطلب منكم جميعاً استخدام خيالك لشرح - من خلال رسم أو نموذج - الإعداد المثالي والإعداد والمواد المطلوبة لمعالجة الحالة. سنسمح لك بـ 15 دقيقة للعمل على هذا بشكل فردي قبل أن نطلب من بعض المتطوعين تقديم رسوماتهم أو نماذجهم." قل: "هل يرغب أي شخص في تقديم ووصف عمله التحضيري والإعداد المثالي لمعالجة الحالة؟" التعليمات: اسمح لـ 2 إلى 4 متطوعين بتقديم رسوماتهم و / أو نماذجهم . قل: "هل هنالك أي اعتبارات إضافية؟" التعليمات: خذ نقاط إضافية اقترحها المشاركون واستكمل المعلومات المقدمة في قسم نقاط التعلم الرئيسية أعلاه أيضاً في الشريحة (15 PPT)	التعليمات: اطلب من المشاركين الرسم بأنفسهم ومشاركة صورة من خلال وظيفة الدردشة. اطلب من بعض المتطوعين شرح رسوماتهم أو نماذجهم. ثم اسأل بقية المشاركين عما إذا كان لديهم أي اعتبارات أخرى يقترحونها، بالإضافة إلى ما تم تقديمه بالفعل.	شريحة 14 PPT

شريحة 15 PPT	خذ أي نقاط إضافية اقترحها المشاركون واستكمل المعلومات المقدمة في قسم معلومات الدعم أدناه.	قل: "قبل الاتصال، تحتاج أيضًا إلى مراعاة ما يلي": • "إذا كان مترجمًا شفهيًا مطلوبًا، فتأكد من الاتصال به مقدمًا للتأكد من أنه متاح ومضطلع على جميع بروتوكولات الخصوصية. اختبر الأساليب التي ستتواصل من خلالها مع الموكل." • "سيحتاج طول وهيكّل الجلسات التقليدية وجهًا لوجه إلى التغيير للإلقاء عبر الهاتف. على سبيل المثال، قد يكون من الصعب على بعض الأطفال الاستمرار في الانتباه عبر الهاتف لفترات طويلة. لذا، فإن الجلسات الأقصر، غالبًا ما تكون أكثر قابلية للمعالجة من الجلسات التي تستغرق ساعة واحدة. يجب تحديد وقت المكالمات أو الجلسات ومدتها على أساس كل حالة على حدة." • "قبل الاتصال بالطفل أو العائلة، راجع ملاحظتك بسرعة منذ آخر اتصال لك معهم، حتى يتم تذكيرك بما كنت تتحدث عنه. سيجعل هذا مكالمتك الهاتفية جزءًا من سلسلة متواصلة من الدعم. على سبيل المثال، "آخر مرة تحدثنا فيها، قلت إنك ستفعل س. كيف نجح ذلك؟" • كن مستعدًا للإجابة على الأسئلة الأساسية المتعلقة بـ "كوفيد-19"، بما في ذلك الأسئلة المتعلقة بالسياسات والقيود الحكومية مثل حظر التجول، والمسافة، والحجر الصحي، وغسل اليدين، وما إلى ذلك. احصل على إرشادات من مسؤولي الصحة حول الأعراض الشائعة وكيفية الحصول على المساعدة الطبية. إذا لم تكن واثقًا من قدرتك على الإجابة على أسئلة الطفل أو صاحب الرعاية، فقم بتحويل الشخص إلى شخص يمكنه المساعدة أو حاول الحصول على المعلومات المطلوبة ومعاودة الاتصال." "تعرف على كيفية الاتصال بالمسؤول عنك للحصول على الدعم والمساعدة، لا سيما فيما يتعلق بقضايا المخاطر العاجلة".
---------------------	--	---

خطة الجلسة

مكالمة معالجة الحالة

مدة الجلسة	65 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	الهدف من الجلسة هو استكشاف الجوانب الرئيسية للتعامل بشكل مناسب مع مكالمات معالجة الحالة ، من البداية حتى النهاية. بحلول نهاية الجلسة، سيكون المشاركون قادرين على: ● وصف الجوانب الرئيسية للتعامل مع مكالمة معالجة الحالة ، من البداية حتى النهاية.
نقاط التعلم الأساسية	بدء المكالمة ● عرّف عن نفسك بالاسم والوكالة ، حتى يشعر الشخص بالثقة بشأن المتصل والتأكد من أنك قد اتصلت بالرقم الصحيح. ● للتأكد من أنك تتحدث إلى الطفل أو مقدم الرعاية المناسب، يمكنك تأكيد اسم الوالد أو مقدم الرعاية أو شخص بالغ موثوق به وكذلك إسم الطفل، واطلب منهم تأكيد التفاصيل مثل عنوانهم أو تاريخ الولادة. ● في معظم الحالات ، ستكون على اتصال بمقدم الرعاية أولاً. إذا كانت هذه هي الحالة ، فبمجرد تكوين الثقة مع مقدم الرعاية ، اسأل عما إذا كان بإمكانك التحدث إلى الطفل. ● الاتفاق بشكل تعاوني على ما يجب فعله في حالة فقد الاتصال أو في حالة مقاطعة مكالمة لأن المكان لم يعد آمناً للمكالمة. على سبيل المثال، في حالة انقطاع الاتصال، حاول الاتصال مرة أخرى بفواصل زمنية مدتها 5 دقائق حتى 5 مرات؛ إذا لم تعد آمنة، اتصل في نفس الوقت في اليوم التالي. ● تحقق مما إذا كان من الآمن أن يتحدث معك الطفل أو مقدم الرعاية أو شخص بالغ موثوق به. ● في بعض الأحيان ، قد يكون لدى الأطفال أو مقدمي الرعاية أو غيرهم من البالغين الموثوق بهم الكثير ليقولوه لأنهم مستاءون أو قلقون أو ينتظرون اتصالك. دعهم يتحدثون ، وحاول ألا تقاطعهم في كثير من الأسئلة. قد يكون العكس صحيحاً أيضاً. قد يحجم الأطفال ومقدمو الرعاية عن التحدث ،

وعلىنا احترام صمتهم. في هذه الحالات ، استخدم الأسئلة اللينة لبناء علاقة ودعوتهم للمشاركة والتحدث.

خلال المكالمة

- استخدم كل مهارات الاستماع النشط. لا تخف من الصمت - فقد يحتاج الناس إلى وقت للإجابة على الأسئلة أو معالجة أفكارهم، خاصةً عندما لا يتمكنون من رؤيتك.
- إذا أمكن، اطلب من الطفل / مقدم الرعاية تمكين ميزة الفيديو. هذا مهم بشكل خاص مع الأطفال الصغار أو ذوي الإعاقة، الذين قد يجدون أنه من الأسهل التواصل مع شخص يمكنهم رؤيته.
- حاول أن تتجنب الظهور وكأنك تقرأ من قائمة الأسئلة المعدة. تريد محادثة لا استجاب!
- تذكر أنه ليس كل الأطفال (أو البالغين) لديهم كلمات للتعبير عن مشاعرهم. في بعض الحالات ، يمكنك استخدام تمرين التقييم في بعض الحالات عن طريق سؤال الطفل / مقدم الرعاية عن شعوره على مقياس من 0 إلى 5 ، حيث يكون 0 حزينًا جدًا و 5 سعيدًا جدًا. يمكن أن يكون لدى الناس أيضًا مشاعر متناقضة ، مما قد يؤدي إلى الارتباك والحزن والغضب. يمكن أن يساعد الاستماع العاطفي ، دون القفز إلى الاستنتاجات أو وضع الافتراضات ، الشخص على معالجة مشاعره وتنظيم أفكاره.
- يعد بناء مصداقيتك أحد العناصر المهمة جدًا لكسب ثقة الطفل أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به. هذا مهم بشكل خاص عند العمل عبر الهاتف. راجع ما قيل على الهاتف لتتأكد من أنك قد فهمته بشكل صحيح ، ولا تقدم سوى الالتزامات التي يمكنك متابعتها.

قبل انتهاء المكالمة

- إذا تم الكشف عن موقف يهدد الحياة (على سبيل المثال، إساءة أو خطر انتحار) عبر الهاتف، احصل على موافقة شفوية من خلال رسالة صوتية أو رسالة نصية ، لاتخاذ إجراء فوري. إذا لم تكن قادرًا على الحصول على موافقة من الطفل أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به، فيجب عليك مناقشة الموقف فورًا بعد المكالمة مع المسؤول عنك لتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها.
- قبل إنهاء المكالمة، وضح للطفل أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به ما هي الخطوة التالية. تحقق من كيف ومتى ستكون أفضل الخيارات للاتصال بهم في المستقبل.
- وضح المواقف التي يمكنك فيها إجراء زيارة وجهًا لوجه ، وما هي الترتيبات المحددة التي يجب إجراؤها قبل إجراء الزيارة وجهًا لوجه.
- تأكد من أن الطفل أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به لديه وسيلة للاتصال بك عند الحاجة.

التحضير المطلوب	التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: لا ينطبق على هذه الجلسة. التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: قم بإعداد غرف جانبية وألواح كتابة مع سؤال تم إنشاؤه في بداية التدريب.
المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة	لا ينطبق على هذه الجلسة.

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المُنتج	الشريحة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم بهدف الجلسة وأغراضها.		شريحة 16 PPT
40 دقيقة	قل: "سنشاهد الآن مقطع الفيديو الذي اقترحناه لمهمة ما قبل التدريب. أثناء مشاهدة الفيديو، أود أن تعملوا جميعاً في مجموعات لتدوين الأساليب الرئيسية التي استخدمها أخصائي الحالة خلال إحدى المراحل الثلاث للمكالمة: • في افتتاح المكالمة • أثناء المكالمة • إنهاء المكالمة "ستعمل المجموعة 1 على الافتتاح ، المجموعة 2 أثناء المكالمة وطوالها والمجموعة 3 على النهاية". تعليمات: قسّم المشاركين إلى 3 مجموعات ، وخصص لكل مجموعة واحدة من المراحل الثلاث للمكالمة. قم بتشغيل الفيديو. بعد انتهاء الفيديو ، اترك 15 دقيقة للمناقشة. مرة أخرى في الجلسة العامة ، اطلب من كل مجموعة تقديم الميزات الرئيسية لمرحلة الاتصال التي ركزوا عليها. بعد العرض التقديمي لكل مجموعة ، اطلب من المشاركين الآخرين المساهمة بمعلومات أو أفكار خاصة بهم. تأكد من دمج الإجابات في قسم نقاط التعلم الرئيسية. قل: "المجموعة الأولى، يرجى تقديم الجوانب الرئيسية التي يجب وضعها في الاعتبار في بداية المكالمة".	التحضير: قم بإعداد 3 غرف جانبية. ترتبط كل غرفة فرعية بمرحلة مختلفة من مكالمة معالجة الحالة مع لوحة بيضاء تعرض أحد الملصقات التالية: • افتتاح المكالمة • أثناء المكالمة • إنهاء المكالمة تعليمات: قسّم المشاركين إلى 3 مجموعات ، وخصص لكل مجموعة واحدة من المراحل الثلاث للمكالمة. قم بتشغيل الفيديو. بعد انتهاء الفيديو ، اترك 15 دقيقة للمناقشة. مرة أخرى في الجلسة العامة ، اطلب من كل مجموعة تقديم الميزات الرئيسية لمرحلة الاتصال التي ركزوا عليها. بعد العرض التقديمي لكل مجموعة ، اطلب من المشاركين الآخرين المساهمة بمعلومات أو أفكار خاصة بهم. تأكد من دمج الإجابات في قسم نقاط التعلم الرئيسية.	شريحة 17 PPT

		إرشادات: بمجرد تقديم المجموعة 1، اسأل عما إذا كان أي شخص آخر يرغب في إضافة مزيد من المعلومات أو الأفكار. تأكد من دمج الإجابات المقدمة في قسم نقاط التعلم الرئيسية. قل: "المجموعة الثانية، يرجى تقديم الجوانب الرئيسية التي يجب وضعها في الاعتبار طوال المكالمة".	
		إرشادات: بمجرد تقديم المجموعة الثانية، اسأل عما إذا كان أي شخص آخر يرغب في إضافة مزيد من المعلومات أو الأفكار. تأكد من دمج الإجابات المقدمة في قسم نقاط التعلم الرئيسية. قل: "المجموعة الثالثة، يرجى تقديم الجوانب الرئيسية التي يجب وضعها في الاعتبار في نهاية المكالمة".	
		إرشادات: بمجرد تقديم المجموعة الثالثة، اسأل عما إذا كان أي شخص آخر يرغب في إضافة مزيد من المعلومات أو الأفكار. تأكد من دمج الإجابات المقدمة في قسم نقاط التعلم الرئيسية.	
		قل: "بعد انتهاء المكالمة، أكمل السجلات حسب طلب وكالتك ، وقم بإجراء أي إحالات أو مكالمات متابعة. إذا كنت تعمل عن بُعد، فستحتاج إلى إيجاد طريقة للحفاظ على وثائق الحالة في مكان آمن، بحيث لا يمكن الوصول إليها، حتى عن طريق الخطأ، من قبل أي شخص آخر. ينطبق هذا على كل من المستندات الإلكترونية ، التي يوصى بتشفير كلمة المرور لها، وعلى النسخ الورقية التي يجب أن تكون مقفلة في خزانة. تأكد من عدم تضمين التفاصيل المتعلقة بهوية الطفل أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به في أي مستند. هذا لحماية هويات الموكلين. إذا شعرت بالضيق أو	

		الإرهاق بسبب المكالمات ، فاطلب الدعم من المسؤول عنك ، ويفضل قبل إجراء مكالمات أخرى أو تلقيها."	
شريحة 18 PPT	التعليمات: اعرض السبورة مع الأسئلة التي تم إنشاؤها في بداية التدريب ، وقم بإزالة الأسئلة التي تم الرد عليها.	الختام قل: "سيكون مفيداً أن نسمع منكم معلومات عن الدروس الأساسية من اليوم الأول من التدريب. هل لديكم أية أسئلة عما عرض على اللوح؟" التعليمات: خذ مداخلات من المشاركين، وقم بإزالة الأسئلة التي تمت الإجابة عليها بالفعل من اللوح الورقي. قل: "هل لديكم أسئلة ملحة؟" التعليمات: أجب على الأسئلة المتبقية. اشكر المشاركين وأبلغهم بجدول الجلسة التي ستعقد في اليوم التالي.	20 دقيقة

خطة الجلسة

معالجة المكالمات الصعبة

مدة الجلسة	55 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	الهدف من الجلسة هو تعريف المشاركين بالتعامل مع مكالمات معالجة الحالات الصعبة في بيئة آمنة. بحلول نهاية الجلسة ، سيكون المشاركون قادرين على: • وضع قائمة بأهم النصائح حول كيفية التعامل مع مكالمات معالجة الحالات الصعبة
نقاط التعلم الأساسية	انظر أدناه للحصول على ملاحظات حول كيفية التعامل مع المكالمات المتعثرة و / أو الغاضبة. المكالمات الصامتة إذا تلقيت مكالمة صامتة من رقم جديد لا يمكنك تحديده، فتذكر أن الصمت قد يشير إلى أن شخصاً ما يحاول تتبع المكالمة ، لذا احرص على عدم مشاركة الكثير من المعلومات حول الخدمة عبر الهاتف. بعض الأشياء المفيدة التي يمكن قولها أثناء مكالمة صامت: • "أعلم أنه قد يكون من الصعب العثور على كلمات للحديث عما يحدث. خذ وقتك. أنا هنا للاستماع إليك إذا كنت تريد التحدث معي." • "أعلم أنه قد يكون من الصعب العثور على كلمات للحديث عما يحدث. أريد فقط أن أخبرك بأنني لن أشارك أحداً بأي معلومات شخصية تخصك". • "أعلم أنه قد يكون من الصعب التحدث عما يحدث، لذلك إذا كنت لا ترغب في التحدث الآن، يمكنك الاتصال بي مرة أخرى في أي وقت". هناك فرق صغير جداً بين أن تكون المكالمة الصامتة داعمة وتنتقل إلى مكان آخر لم تعد فيه المكالمة داعمة. إذا كان هذا هو الخيار الأخير، فيمكنك إنهاء المكالمة برفق بقول شيء مثل، "فقط لتذكيرك بأننا هنا للاستماع إليك ودعمك متى شعرت بالاستعداد للتحدث. في الوقت الحالي، سأقوم بإنهاء هذه المكالمة، ولكن نحن هنا لدعمك بخدماتنا". توقف مؤقتاً في حالة اختيار المتصل للتحدث؛ إذا لم يفعلوا ذلك، انهي المكالمة. سيسمح لك هذا الأسلوب بإنهاء المكالمة مع العلم أن المتصل شعر بالدعم والاستماع، وتم تزويده بخيار معاودة الاتصال.

مكالمات طويلة يعد إنهاء مكالمة استمرت لفترة طويلة أمرًا مهمًا، حيث ستصبح المكالمات غير داعمة إذا سمحنا لها بالاستمرار دون تركيز. يمكننا إنهاء هذه المكالمات بطريقة لائقة، مع التركيز على أن الخدمة متاحة للطفل / مقدم الرعاية في وقت آخر. هذه بعض العبارات المفيدة لإنهاء المكالمات: • "لقد تحدثنا كثيرًا خلال هذه المكالمة. بماذا تشعر الآن؟" • "لقد تحدثنا كثيرًا خلال هذه المكالمة. هل أجبت على جميع أسئلتك؟" • "ربما ترغب في قضاء بعض الوقت في التفكير في كل ما تحدثنا عنه اليوم، ومن ثم يمكننا التحدث أكثر في المرة القادمة التي نتحدث فيها". • "لقد تحدثنا كثيرًا اليوم، ولديك الكثير لتفكر فيه. متى سنتحدث بعد ذلك؟" • "ماذا ستفعل عندما ننتهي من الحديث؟"	
التحضير المطلوب للتدريب وجهًا لوجه: غير قابل للتطبيق التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: • قم بإعداد غرف جانبية وألواح بيضاء	التحضير المطلوب
لا ينطبق على هذه الجلسة.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

مكالمة متعثرة	مكالمة غاضبة
لا داعي للذعر - أنت بخير	لا داعي للذعر - أنت بخير
خذ أنفاسًا عميقة، وكن على دراية بتنفسك وقم بوضع قدميك على الأرض.	خذ أنفاسًا عميقة، وكن على دراية بتنفسك وقم بوضع قدميك على الأرض.
قم بإبطاء الأمور بالنسبة للطفل / مقدم الرعاية وقل "أستطيع أن أسمع كيف يزعجك هذا الأمر. خذ وقتك". أو: "يمكنني سماع مدى استيائك. خذ وقتك". و: "أنا هنا لدعمك".	استمع إلى الطفل / مقدم الرعاية وحاول تحديد سبب شعوره بالغضب. تذكر أن غضبه ليس موجهًا ضدك. من المحتمل أن يكون ذلك بسبب وضعهم وخبراتهم. دعهم يعبرون عن غضبهم، واستمع إليهم باستخدام إشارات لفظية قصيرة مثل "أنا فاهم" و "أهه" وما إلى ذلك لإعلامهم أنك تستمع.

انتبه إلى تنفس الطفل / مقدم الرعاية، خاصةً إذا كان صغيراً ومزعجاً. إذا كانت هذه هي الحالة ، فقم بتدوين ذلك. بعد ذلك، ادعهم لأخذ أنفاس عميقة وبطيئة (على سبيل المثال، "يمكنني سماع مدى انزعاجك الآن. دعنا نأخذ أنفاساً بطيئة وعميقة ، ثم يمكننا المتابعة").	عبر عن تفهمك لغضبهم باستخدام عبارات محددة مثل "يمكنني سماع أنك تشعر بالغضب من ..." و "أستطيع أن أفهم سبب شعورك بالغضب الشديد".
استخدم الاستماع الفعال، مما يسمح للطفل / مقدم الرعاية بالتعبير عن مشاعرهم. قم بالرد بإشارات لفظية بسيطة مثل "آه" و "أرى" و "مممم" للسماح لهم بمعرفة أنك تستمع.	إذا لم يتبدد غضب الطفل أو مقدم الرعاية، ولكن تم توجيهه إليك بدلاً من ذلك ، مما يجعل المكالمة صعبة ، فقد تضطر إلى إنهاء المكالمة بلطف واحترام. حاول إجراء مكالمة أخرى أو ابعث رسالة نصية للطفل لاحقاً للتحقق مما إذا كان الاتصال ممكناً. إذا فشلت هذه المحاولات، يمكنك أيضاً التحقق عبر مراجعة ملفات الرفاه إذا كان هنالك شخص آخر يثق به الطفل ويدعمه.
أخبر الطفل / مقدم الرعاية أنه يمكنك سماع مدى انزعاجهم، وأنت تفهمهم. هذا يمكن أن يثبت لهم صحة مشاعرهم.	إذا لم يتبدد غضب الطفل / مقدم الرعاية ، أو كان موجهاً إليك، فسيؤدي ذلك إلى جعل المكالمة صعبة. في هذه الحالة ، يجب عليك إنهاء المكالمة بلطف واحترام. حاول الاتصال أو إرسال رسالة نصية إلى الطفل / مقدم الرعاية لاحقاً للتحقق مما إذا كان الاتصال ممكناً. إذا تعذر ذلك، يمكنك محاولة الاتصال بأحد أعضاء المجتمع الموثوق بهم.
لا تسأل الكثير من الأسئلة، لأن هذا قد يعطي انطباعاً بأنك تتحدى الشخص الذي يعاني من ضائقة، وقد يؤدي هذا إلى تفاقم محنته.	لا تطرح الكثير من الأسئلة لأن هذا قد يعطي انطباعاً بأنك تتحدى الشخص الغاضب وقد يؤدي هذا إلى تفاقم الموقف.
عندما تهدأ الأمور قليلاً، حاول تحديد سبب الضيق. على سبيل المثال ، يمكنك أن تقول، "يمكنني سماع مدى استيائك. أخبرني بما حدث".	عندما تهدأ الأمور قليلاً، حاول تحديد سبب الغضب. على سبيل المثال ، يمكنك أن تقول، "يمكنني سماع مدى انزعاجك، أخبرني بما حدث؟
ابق على الخط حتى يهدأ.	ابق على الخط حتى يهدأ.

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المنتج	الشاشة / الموارد
	مقدمة		شريحنا PowerPoint 19 و 20 (PPT)
50 دقيقة	تدرب على التعامل مع المكالمات المتعثرة والغاضبة		

التحضير: قم بإعداد غرف الاستراحة لاستيعاب 4 أو 5 مشاركين واللوحات البيضاء اللازمة.

قسّم المشاركين إلى مجموعات تركز كل منها إما على كيفية التعامل مع المكالمات مع الأطفال / مقدمي الرعاية الذين يعانون من ضائقة أو على كيفية التعامل مع المكالمات مع الأطفال / مقدمي الرعاية الغاضبين أو العدوانيين. خصص 20 دقيقة للمناقشات.

قل: "في عملنا كعاملين في مثل هذه الحالات، قد نواجه مشاعر صعبة يصعب التعامل معها في بيئة وجهًا لوجه، بل وأكثر صعوبة عبر الهاتف. قد تصادف أطفالاً / مقدمي رعاية يعانون من حزن شديد، وقد يكون هذا أمرًا صعبًا. قد يكون المتصل المنزعج منزعًا جدًا، ويبيكي بصوت مسموع، ويبدو مذعورًا، أو قد يبدو مرتبكًا، وغير متماسك، ويصعب فهمه. قد تصادف أيضًا أطفالاً / مقدمي رعاية غاضبين، وقد يكون من الصعب بشكل خاص معالجة هذا الموقف؛ ولكن مع الممارسة، ستعرف كيف تكون داعمًا فعالًا.

"دعوني أشرح الخطوة التالية. سيتم تقسيمكم إلى مجموعات من 4 أو 5 مشاركين. ستركز بعض المجموعات على كيفية التعامل مع المكالمات مع الأطفال / مقدمي الرعاية في محنة، بينما تركز المجموعات الأخرى على كيفية التعامل مع المكالمات مع الأطفال / مقدمي الرعاية الغاضبين أو العدوانيين. سيكون لديكم 20 دقيقة لمناقشة الحالة الخاصة بكم".

التعليمات: مراقبة الوقت وتوجيه المناقشات داخل المجموعات.

قل: "يعد الحفاظ على الهدوء أمرًا أساسيًا لمعالجة المكالمات الصعبة بالإضافة إلى تجنب الصراخ مطلقًا. تأكد من أنك تستفيد من مهارات الاستماع النشط. نظرًا لأنه لا يمكنك رؤية تعبيرات وجه الشخص الآخر أو لغة جسده عند التحدث معه عبر الهاتف، يجب أن تعتمد على الإشارات السمعية، مثل نبرة صوت الشخص الآخر أو طول فترات توقفه مؤقتًا عن الكلام. عندما تتغير نغمة صوت الطفل، قد تسأل شيئًا مثل، "هل من المقبول لنا الاستمرار؟" أو "هل ما زال هذا هو الوقت المناسب للتحدث؟" دعنا نراجع أهم النصائح التي أدرجتها، ونرى ما إذا كان هناك أي شيء ترغب في إضافته بناءً على مناقشات المجموعة الخاصة بك".

إرشادات: قدم الشريحة واذكر أهم النصائح المقتبسة من "استراتيجية مجال المسؤولية عن العنف القائم على النوع الجنسي 2020 و

شريحة 24 PPT		"إرشادات 'كوفيد-19' عن بعد حول خدمات العنف القائم على النوع الجنسي' مع التركيز على معالجة الحالات عبر الهاتف والخطوط المباشرة" أنظر: https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/GBV%20AoR%20Strategy%20018-2020%20P3.pdf https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf اسأل المشاركين عما إذا كانوا قد توصلوا إلى أي اقتراحات إضافية بناءً على مناقشات المجموعة. قل: "قائمة النصائح التي رأيتها للتو تقدم بوضوح رؤية مبسطة للواقع. على سبيل المثال ، قد يكون لديك متصلين حزينون وغاضبون. قد يكون لديك أيضًا أنواع أخرى من المكالمات الصعبة ، مثل المكالمات الصامتة أو المكالمات الطويلة جدًا. إذا تلقيت مكالمة صامتة من رقم جديد لا يمكنك تحديده ، فتذكر أن الصمت قد يكون من شخص يحاول تتبع المكالمة ، لذا احرص على عدم مشاركة الكثير من المعلومات حول الخدمة عبر الهاتف" . إرشادات: قم بتقديم الشريحة رقم 24، والتي تم اقتباسها أيضًا في "مجال المسؤولية عن العنف القائم على النوع الجنسي 2020" (GBV AoR 2020) و"إرشادات 'كوفيد-19' عن بعد حول خدمات العنف القائم على النوع الجنسي' مع التركيز على معالجة الحالات عبر الهاتف والخطوط المباشرة." قل: "إذا كانت المكالمة طويلة جدًا، وشعرت كما لو أنها تدور في حلقات، والعودة إلى المواضيع التي تم تغطيتها سابقاً، فيمكنك
شريحة 25 PPT		

استخدام بعض هذه الجمل للتلميح بلطف إلى أنه يجب إجراء مزيد من المناقشة في المستقبل".

إرشادات: قم بتقديم الشريحة 25، والتي تم اقتباسها أيضًا في مجال المسؤولية عن العنف القائم على النوع الجنسي، لعام 2020 و "إرشادات 'كوفيد-19' عن بعد حول خدمات 'العنف القائم على النوع الجنسي' مع التركيز على معالجة الحالات عبر الهاتف والخطوط المباشرة".

قل: "يختلف نطاق المكالمات الصعبة بقدر اختلاف الحالات نفسها. سيتطلب تحسين مهاراتك الهاتفية ممارسة وخبرة. كما هو مقترح في جلسات أخرى من هذا التدريب، إذا واجهت مكالمة صعبة أو مكالمة تعتقد خلالها أن سلامة الطفل / مقدم الرعاية في خطر، فتحدث مع مديرك المباشر أو المسؤول عنك ما هي أفضل السبل للاستجابة".

خطة الجلسة

تدرب على مكالمات الاستيعاب

مدة الجلسة	155 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	الهدف هو التدرب على التعامل مع مكالمات معالجة الحالات في بيئة آمنة. بحلول نهاية الجلسة ، سيكون المشاركون قادرين على شرح كيفية إجراء مكالمات استقبال لمعالجة الحالات بطريقة آمنة
نقاط التعلم الأساسية	متاحة من قبل المشاركين على أساس فردي.
التحضير المطلوب	التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: إعداد سيناريوهات لأداء أدوار المشاركين التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: إعداد سيناريوهات لأداء أدوار المشاركين
المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة	لا ينطبق على هذه الجلسة.

وقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المُنتج (التعليم عن بعد)	الشريحة / الموارد
110 min.	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم بهدف الجلسة وأغراضها.		شريحة PPT 26
	لعب الأدوار استدعاء معالجة الحالة	إرشادات: يتطلب هذا التمرين نفس الإعداد والتفسيرات مثل حالات وجهاً لوجه:	شريحة PPT 27

	• قم بإعداد مجموعة WhatsApp أو Signal • اتصل لمدة 20 دقيقة. • خصص 10 دقائق للنقاش والملاحظات. سيتمكن على المراقبين أيضاً لعب دور ضابط الوقت من خلال إيقاف المكالمات بعد 20 دقيقة، والتأكد من تقديم الملاحظات خلال الدقائق العشر التالية. سيرسل المرشد تذكيرات ضبط الوقت على المنصة الرئيسية المستخدمة. بعد تقديم الملاحظات، يجب على المراقب في كل مجموعة تشجيع الجميع على العودة إلى الجلسة العامة. يجب على المرشد بعد ذلك معالجة أي تحديات واجهها المشاركون قبل إرسال وصف السيناريو التالي إليهم.	قل: "سنعمل الآن في مجموعات من 3. لنشكّل هذه المجموعات". تعليمات: قسّم المشاركين إلى مجموعات حسب ما تراه مناسباً. قل: "نحن الآن بصدد التدريب على التعامل مع مكالمات استقبال لمعالجة الحالة. في مجموعاتك، ستتبادل الأدوار في لعب دور أخصائي الحالة؛ المراقب؛ أو الوكيل، أي الطفل أو مقدم الرعاية. سيكون لدينا لعب 3 ادوار، مما يمنح الجميع الفرصة لممارسة كل دور. سنطلب منك الاتصال عملياً بنظيرك على الهاتف، لذلك أود أن أطلب من كل مجموعة أن تنشئ مجموعة WhatsApp أو Signal الخاصة بها." التعليمات: بمجرد أن يقوم المشاركون بإعداد مجموعات WhatsApp أو Signal الخاصة بهم، قم بتوزيع النشرات مع وصف السيناريو الأول، وتعيين الأدوار الثلاثة داخل كل مجموعة. قل: "خذ 10 دقائق لقراءة السيناريو وتصفح بسرعة مرة أخرى" خطوات معالجة الحالة عبر ورقة نصائح الهاتف". يمكن للمراقبين مراجعة كيفية تقديم ملاحظات بناءة من خلال مراجعة التعليمات المقدمة على بطاقة المراقب." التعليمات: بعد أن يقرأ المشاركون السيناريو، اطّلعوا على "خطوات معالجة الحالة عبر صحيفة نصائح الهاتف" و (في حالة المراقبين) راجعوا التعليمات الموجودة على بطاقة المراقب، واسألوا عما إذا كانت هناك أية أسئلة وأجيبوا عليها. قل: "المشاركون الذين سيلعبون دور الوكلاء، يرجى الانتقال إلى الغرفة "ب". سيبقى المراقبون والأخصائيون الاجتماعيون في القاعة الرئيسية. بمجرد وصول الوكلاء إلى الغرفة "ب"، يجب على أخصائيي الحالة الاتصال بهم." إرشادات: انتظر حوالي 20 دقيقة حتى تتم المكالمات، ثم اطلب من الجميع التوقف. ثم قم بتسهيل العودة إلى
--	--	---

القاعة الرئيسية للمشاركين الذين لعبوا دور الطفل /
مقدم الرعاية.

قل: "بخصوص التفكير في بدء المكالمات وإغلاقها، أود أن يشارك كل من المراقبين والوكلاء ثم أخصائيي الحالة جميعاً بشيئاً واحداً اعتقدوا أنه نجح بشكل جيد أثناء المكالمات وشيء واحد يعتقدون أنه يمكن تحسينه. يتم تشجيع العاملين في مجال الحالة على تدوين الملاحظات التي تم تلقاها والمشاركة في التنبؤ الشخصي."

إرشادات: اترك وقتاً كافياً لإعطاء الملاحظات (حوالي 10 دقائق) ، ثم وزع النشرات مع وصف السيناريو الثاني. انتظر بضع دقائق حتى يقرأها المشاركون.

قل: "الى المشاركين الذين سيلعبون دور الوكلاء، يرجى الانتقال إلى الغرفة" ب ". سيبقى المراقبون والأخصائيون الاجتماعيون في القاعة الرئيسية. بمجرد وصول الوكلاء إلى الغرفة "ب" ، يجب على أخصائيي الحالة الاتصال بهم."

التعليمات: اترك حوالي 20 دقيقة للمكالمة، ثم اطلب من الجميع التوقف. ثم قم بتسهيل العودة إلى القاعة الرئيسية للمشاركين الذين لعبوا دور الطفل / مقدم الرعاية.

قل: "أحسنتم جميعاً. كما فعلنا مع السيناريو السابق الذي يركز على بدء المكالمات وإغلاقها، أود أن يشارك كل من المراقبين والوكلاء ثم أخصائيي الحالة بشيء واحد اعتقدوا أنه يعمل بشكل جيد أثناء المكالمات وشيء واحد يعتقدون أنه يمكن تحسينه. شجع الأخصائيين الاجتماعيين على تدوين الملاحظات والمشاركة في النقاش والملاحظات."

إرشادات: اترك وقتاً كافياً لإعطاء الملاحظات (حوالي 10 دقائق) ، ثم وزع النشرات مع وصف السيناريو النهائي. انتظر بضع دقائق حتى يقرأها المشاركون.

		قل: "الى المشاركين الذين سيلعبون دور الوكلاء، يرجى الانتقال إلى الغرفة" ب ". سيبقى المراقبون والأخصائيون الاجتماعيون في القاعة الرئيسية. بمجرد وصول الوكلاء إلى الغرفة "ب" ، يجب على أخصائيي الحالة الاتصال بهم." التعليمات: حدد حوالي 20 دقيقة للمكالمة، ثم اطلب من الجميع التوقف. قم بتسهيل العودة إلى القاعة الرئيسية للمشاركين الذين لعبوا دور الطفل / مقدم الرعاية. قل: "أحسنتم جميعا. كما فعلنا مع السيناريوهات السابقة، عند التفكير في بدء المكالمة وإغلاقها، أود أن يشارك كل من المراقبين والوكلاء ثم أخصائيي الحالة جميعاً بشيئا واحداً اعتقدوا أنه يعمل بشكل جيد أثناء المكالمة وشيء واحد يعتقدون أنه يمكن تحسينه. شجع الأخصائيين الاجتماعيين على تدوين الملاحظات والمشاركة في النقاش."
شريحة 28 PPT	التعليمات: قم بإعداد 3 ألواح معلومات للمناقشة العامة.	مراجعة تحديات المكالمات الهاتفية قل: "أحسنتم جميعا. الآن وقد اجتمعنا جميعاً، فلنناقش السؤالين التاليين: • ما هو الجانب الأكثر تحدياً في المكالمات؟ • بخصوص المكالمات، هل جعلك أي شيء تشعر بعدم الارتياح؟" التعليمات: استمع إلى الإجابات على كل سؤال على حدة، مع تقديم الردود الفورية التي يمكنك القيام بها. قل: "لنتذكر ما كان مهماً في كل مرحلة من مراحل المكالمة: • افتتاح • أثناء • النهاية التعليمات: ضع 3 لوحات ورقية ونقاش مع المشاركين الدروس الأساسية المتعلقة بالمرحلة الثلاث للمكالمة. قل: "أود أن أترك 10 دقائق إضافية لكم جميعاً للتفكير وكتابة بعض النصائح الرئيسية، بحيث يمكنك

40 min.

		تذكرها عند إجراء مكالمات في المستقبل. سيكون من المفيد التفكير في ما عليك القيام به في بداية المكالمات وأثناء المكالمات وفي نهاية المكالمات." التعليمات: اترك 10 دقائق للمشاركين لتدوين نصائحهم. ثم قدم ملخصًا للجلسة.	
--	--	--	--

خطة الجلسة

ممارسة تخطيط السلامة

مدة الجلسة	45 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	هدف الجلسة: تحديث معرفة المشاركين باعتبارات تخطيط السلامة. بحلول نهاية الجلسة ، سيكون المشاركون قادرين على: ● مناقشة الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بتخطيط السلامة
نقاط التعلم الأساسية	● التخطيط للسلامة يدور حول محاولة جعل الموقف الذي قد يكون خطيراً أقل خطورة. يتعلق الأمر أيضاً بمساعدة الأطفال / مقدمي الرعاية في التعرف على نقاط قوتهم ومواردهم. ● نظراً للتحديات المرتبطة بتخطيط السلامة ، من المهم جداً أن يعمل أخصائيو الحالة مع المشرفين عليهم لاستكشاف المشاكل وإصلاحها، لا سيما في الحالات التي تكون فيها المخاطر متوسطة إلى عالية. ● إذا بدا أن الطفل / مقدم الرعاية يعاني من أزمة حالية (على سبيل المثال ، إذا كان منزعاً جداً ، أو أظهر سلوكاً خارج عن السيطرة ، أو بدا أنه في خطر) ، ينبغي على أخصائيي الحالة اتخاذ الخطوات التالية: ➤ اهدئ وطمأن الطفل / مقدم الرعاية أنه من الجيد مشاركة مخاوفهم ، وأنك تريد مساعدتهم. ➤ اشرح للطفل / مقدم الرعاية أنك ترغب في التحدث مع المسؤول عنك على الفور. يجب أن تحاول التحدث مع المسؤول عنك بينما لا يزال الوكيل على الهاتف. قرر أو وافق على خطة قبل انتهاء المكالمات الهاتفية. ➤ إذا لم تتمكن من الاتصال بالمسؤول عنك، ولم يكن هناك أي شخص متاح للبقاء مع الطفل / مقدم الرعاية، فيجب عليك

الترتيب لإحالة الوكيل على الفور إلى مكان آمن وخاضع للإشراف حتى يمكنك الاتصال بالمسؤول عنك.	
التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: - إعداد النشرات التي توضح السيناريوهات. التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: - إعداد ومواصفات السيناريوهات.	التحضير المطلوب
لا ينطبق على هذه الجلسة.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المنتج (التعليم عن بعد)	الشاشة / المورد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشاركهم بهدف الجلسة وأغراضها.		شريحة 29 PPT
40 min.	مراجعة تخطيط السلامة قل: "يرجى إعادة قراءة السيناريوهات الثلاثة التي قمت بسنها أثناء مكالمات التدريب. سيتم تقسيمكم بعد ذلك إلى مجموعات من 4 أو 5 مشاركين. خلال العشرين دقيقة القادمة ، ستناقش كل مجموعة المواضيع التالية: - هل كانت هناك حاجة لوضع خطة سلامة لعللي أو ليلي أو أمينة بسبب المخاطر والأخطار التي قد يتعرضون لها؟ - إذا كانت الإجابة بنعم ، فمن هو الطفل الذي كان	التعليمات: قم بإعداد أهم المعلومات للمناقشات الجماعية والتعليقات التوضيحية.	شريحة 30 PPT

		يعاني من المخاطر. • بالنسبة للأطفال الذين يحتاجون إلى خطة أمان ، يرجى إدراجها على اللوح: • إجراءات لتقليل المخاطر • الإجراءات التي يجب اتخاذها في المواقف الخطرة "أثناء المناقشة، فكر في سياق "كوفيد-19" وتفشي الأمراض المعدية. سيطلب منك بعد ذلك إعادة المناقشة التي أجريتها إلى الجلسة العامة. التعليمات: انتظر 5 دقائق لكل مجموعة للتقديم. قل: "إذا بدا أن الطفل أو مقدم الرعاية يعاني من أزمة خطيرة - على سبيل المثال، إذا كان منزجًا للغاية، أو أظهر سلوكًا خارج عن السيطرة، أو بدا أنه في خطر - بصفتك أخصائي الحالة، يجب عليك اتخاذ الخطوات التالية: • ابق هادئًا وطمئن الطفل أنه من المفيد مشاركة مخاوفه، وأنك تريد مساعدته. • اشرح للطفل أنك ترغب في التحدث مع المسؤول عنك على الفور. يجب أن تحاول التحدث مع المسؤول عنك بينما لا يزال الطفل على الهاتف. قرر أو وافق على خطة مع العميل قبل انتهاء المكالمات الهاتفية. • إذا لم تتمكن من الاتصال بالمسؤول عنك، ولم يكن هناك أي شخص متاح للبقاء مع الطفل، فيجب عليك الترتيب لإحالة الطفل على الفور إلى مكان آمن وخاضع للإشراف حتى يمكنك الاتصال بالمسؤول عنك. "يمكنك أيضًا قراءة المزيد عن تخطيط السلامة هنا: إرشادات 'كوفيد-19' عن بعد حول خدمات 'العنف القائم على النوع الجنسي' مع التركيز على معالجة الحالات عبر الهاتف والخطوط المباشرة. انظر القسم الرابع: تخطيط السلامة والدعم الآخر للناجين المعرضين لمخاطر عالية."	
--	--	---	--

خطة الجلسة

التقييم والختام

مدة الجلسة	45 دقيقة
الهدف ونتائج التعلم	الهدف من الجلسة هو جمع ملاحظات المشاركين وتلخيص نقاط التعلم الرئيسية وإنهاء الدورة. بحلول نهاية الجلسة، سيكون المشاركون قادرين على: ● تحديد الدروس المستفادة الرئيسية من الدورة. ● تقييم الدورة وتقديم الملاحظات للمرشدين.
نقاط التعلم الأساسية	غير قابل للتطبيق. تم تحديده من قبل المشاركين على أساس فردي.
التحضير المطلوب	التحضير المطلوب للتدريب وجهاً لوجه: ● طباعة نسخة من استمارة تقييم الدورة لكل مشارك. التحضير المطلوب للتدريب عن بعد: ● قم بإعداد رابط لنموذج تقييم الدورة التدريبية عبر الإنترنت
المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة	لا ينطبق على هذه الجلسة.

الوقت	ملاحظات المرشد	ملاحظات المُنتج (التعليم عن بعد)	الشاشة / المورد
15 دقيقة	ملخص الدورة	التعليمات: هنئ المشاركين على وصولهم إلى الجلسة الأخيرة من الدورة، وحدد بإيجاز ما سيحدث في هذه الجلسة.	التعليمات: بالنسبة للإصدار البعيد من تمرين الملخص، بالنسبة للاتصال عن بعد اطلب من كل مشارك التفكير في سؤال اختبار بناءً على محتوى الدورة التدريبية، واكتبه. ثم اطلب من

	كل مشارك العثور على شيء عشوائي واحد في الغرفة التي يتواجدون فيها. يجب أن تجد شيئاً في موقعك أيضاً. بعد ذلك، ارفع الشيء الخاص بك واسأل المشاركين عما إذا كان أي شخص من بينهم قد وجد شيئاً مشابهاً أو مرتبطاً به. يجب على المشارك الذي يجيب بعد ذلك قراءة سؤال الاختبار الخاص به. يجب على من يجيب بشكل صحيح أن يقرأ سؤاله ، وهكذا ، حتى تتم الإجابة على جميع الأسئلة. حاول التأكد من أن جميع المشاركين يجيبون على سؤال واحد على الأقل.	اشرح لهم أنهم سيبدأون بملخص لما تعلموه خلال الدورة. قدم لكل مشارك ورقة واطلب منهم كتابة سؤال اختبار عليها، بناءً على محتوى الدورة. امنحهم بضع دقائق للقيام بذلك، ثم اطلب منهم طي أوراقهم بشكل طائرة ورقية. اطلب من نصف المجموعة الوقوف عند كل طرف من حجرة التدريب. اطلب من المشاركين في إحدى المجموعات إطلاق طائراتهم الورقية تجاه زملائهم في الطرف الآخر من الغرفة. يجب على كل مشارك في الطرف الآخر أن يلتقط الطائرة الأقرب إليهم ، ويتناوب عليها لقراءتها والإجابة على السؤال المكتوب عليها. ادع الآخرين للمشاركة إذا تحفظ أي شخص. كرر العملية، مع إطلاق المجموعة الأخرى "طائراتها"، حتى تتم الإجابة على جميع الأسئلة.
10 دقائق	نماذج التقييم وزع استمارات التقييم أو قدم رابطاً إلى النموذج ، واطلب من المشاركين قضاء بضع دقائق في تقديم ملاحظات حول الدورة. ذكّرهم بأن النماذج المكتملة ستكون مفيدة حقاً ، لأنها ستساعد في ضمان فعالية الدورة التدريبية وستساعد في عملية تطوير البرنامج.	
10 دقائق	ملاحظات الختام. قل: "لقد قمنا اليوم بتغطية التعامل مع المحادثات الصعبة. لقد مارسنا مكالمات استقبال لمعالجة الحالات وقمنا بإعادة تنشيط تخطيط السلامة. نحن نعلم أنه في الحياة الواقعية سيكون الأمر أكثر صعوبة من ذلك بكثير، لكننا نأمل أن هذا التدريب القصير سيجعلك على الأقل مستعداً بشكل أفضل. الآن يسعدني الرد على أية أسئلة. سأقوم أيضاً بإلقاء نظرة على الأسئلة المتبقية على اللوح الورقي."	شارك الروابط مع أي جهات اتصال أو موارد في الدردشة. شريحة 31 PPT

شريحة 32 PPT		تعليمات: أجب عن أسئلة المشاركين وقم بإزالة الأسئلة التي تمت إجابتها من اللوح الورقي. في حالة ترك أي أسئلة، أبلغ المشاركين أنك ستعود إليهم بالمعلومات والمواد ذات الصلة. قل: "لإكمال التدريب، أنت مدعو للانضمام إلى جلستين تدريب من نظير إلى نظير، والتي ستعقد بعد أسبوعين و 4 أسابيع من اليوم. سيتم تنظيم الجلسات على [بما في ذلك منصة مختارة]." حدد ما يقرب من ساعتين لكل منهما. سيتم مشاركة جميع تعليمات الانضمام عبر البريد الإلكتروني. قبل المكالمات الأولى ، نود منك مشاركة حالة صعبة أو صعبة كان عليك التعامل معها عبر الهاتف. "نود حقًا مواصلة هذه الرحلة معك ، حتى يتم دعمك أثناء تقديم معالجة الحالة عبر الهاتف. ستوفر لك جلسات التدريب هذه فرصة لمزيد من العصف الذهني والتعلم معًا. شكرًا لك ، ونتطلع إلى هذه اللحظات على الإنترنت."	
---------------------	--	--	--

جلسات تدريب ما بعد التدريب من نظير إلى نظير

تعليمات

ادع المشاركين للانضمام إلى جلستين تدريب عبر الإنترنت من نظير إلى نظير، إحداها بعد أسبوعين والأخرى بعد 4 أسابيع بعد التدريب. ستتم المكالمات على [إشمل المنصة المختارة] وستستمر من 90 إلى 120 دقيقة. اقترح فترات زمنية مختلفة واتفق على أنسبها مع المجموعة.

المكالمة الأولى

قبل المكالمة

قم بدعوة كل مشارك لمشاركة حالة كان من الصعب التعامل معها عبر الهاتف، خاصة فيما يتعلق باتباع بروتوكولات السرية. إن امتلاك فكرة عن أنواع القضايا التي ستتم مناقشتها سيجعل لك الاستعداد لطرح أسئلة أو تقديم اقتراحات. عند الرد على المشاركين، أقر باستلام الحالات التي تمت مشاركتها. ثم اطلب من المشاركين الحضور مستعدين لمناقشة الأسئلة التالية:

- ما هو التحدي الأكبر في التعامل مع الحالات المعروضة؟
- ما هي الإجراءات التي اتخذها المشاركون للتخفيف من تلك التحديات؟

خلال المكالمة

- ربح بجميع المشاركين.
- استخدم أداة تنشيط لإشراك الجميع في الجلسة، (أي اطلب من الجميع إظهار شيء عزيز عليهم).
- قل: "هذه مساحة آمنة للمشاركة والتعلم. نود منكم مشاركة خبراتكم والتعلم من بعضكم البعض. سأكون وسيطاً فقط أثناء المكالمة. لن نناقش خبرتك العملية في التعامل مع الحالات عبر الهاتف خلال الأسبوعين الماضيين. ولكن سيكون من المفيد مشاركة الحالة الصعبة التي مررت بها في العمل، وكيف تعاملت معها."
- بعد أن يقوم كل مشارك بعرض حالته ووصف الإجراءات المتخذة للتخفيف من التحديات التي واجهها، اسأل عما إذا كان لدى المشاركين الآخرين أية اقتراحات حول كيفية التعامل مع الحالة.
- السماح لجميع المشاركين بالمشاركة.
- اسأل عما إذا كان هناك أي أسئلة أو أي شيء آخر يود المشاركون التحدث عنه.
- قل: "ستكون هناك فرصة أخرى لنا للالتقاء في غضون أسبوعين ومواصلة مناقشة تجاربكم. في ذلك الوقت، سنركز على تخطيط السلامة. ستحتاج إلى الاستعداد لمناقشة ما يلي:
- ما هي الحالات التي تطلبت تخطيط السلامة في تجربتك لتقديم خدمات معالجة الحالات عبر الهاتف في سياق "كوفيد-19"؟
- ما هي الإجراءات التي وافقت على تضمينها في خطط السلامة؟
- ما نوع التحديات التي واجهتها في إعداد خطط السلامة في سياق معالجة الحالة عبر الهاتف أثناء جائحة "كوفيد-19"؟
- اشكر المشاركين على حضور هذه الجلسة، وامنحهم استراحة قصيرة لعمل أي شيء.

المكالمة الثانية

قبل المكالمة

قبل المكالمة، ادع المشاركين للتفكير في التخطيط للسلامة للحالات التي كانوا يتعاملون معها عبر الهاتف. اطلب منهم أن يكونوا مستعدين لمناقشة الأسئلة التالية:

- ما هي الحالات التي تطلبت تخطيط السلامة في تجربتك لتقديم خدمات معالجة الحالات عبر الهاتف في سياق "كوفيد-19"؟
- ما هي الإجراءات التي وافقت على تضمينها في خطط السلامة؟
- ما هي أنواع التحديات التي واجهتها في إعداد خطط السلامة لمعالجة الحالات عبر الهاتف في سياق "كوفيد-19"؟
- هل كان هناك شيء نجح حقاً في حالة معينة؟

خلال المكالمة

- ربح بجميع المشاركين.
- لجعل المشاركين أكثر انخراطاً، اسألهم عن الأعمال الترفيهية التي قاموا بها.
- قل: "مرة أخرى، أود التأكيد على أن هذه مساحة آمنة للمشاركة والتعلم. نود منكم مشاركة خبراتكم والتعلم من بعضكم البعض. سأكون وسيطاً فقط أثناء المكالمة. سنتحدث اليوم عن تجاربك مع تخطيط السلامة في سياق "كوفيد-19".

- اطلب من المتطوعين أن يتقدموا ويتبادلوا الخبرات الخاصة بهم بدورهم.
- بعد كل عرض تقديمي، اسأل عما إذا كان لدى الآخرين في المجموعة أي شيء يضيفونه.
- السماح لجميع المشاركين بالمساهمة.
- أسأل ما إذا كان هناك أية أسئلة.
- **قل:** "شكرًا لكم جميعًا على مشاركتكم في هذا التدريب. أتمنى أن تكونوا قد استمتعتم بالتجربة. للتذكير اود ان اضيف انك انت، جنبًا إلى جنب مع مديرك المباشر أو المسؤول عنك، مصدر معلومات قيمة لبعضكما البعض، كما أظهرتم خلال هذه التجربة. لدينا الآن سبورتين بيضاء معدة. الأولى هي لترك تقييم لهذه الجلسات، حتى نتمكن من معرفة ما إذا كانت مفيدة لكم. والثانية هي لترك كلمة تشجيع لبقية المجموعة في القيام بعملها عبر الهاتف."
- اشكر المشاركين على حضور هذه الجلسة.
- شارك اقتراحات السبورة البيضاء بصيغة PDF مع المشاركين.

مراجع إضافية:

ملاحظة فنية: تكييف معالجة حالة حماية الطفل مع "كوفيد-19". وباء - مجلد 3.

إرشادات "كوفيد-19" عن بعد حول خدمات "العنف القائم على النوع الجنسي" مع التركيز على معالجة الحالات عبر الهاتف والخطوط المباشرة.

المبادئ التوجيهية لتقديم الخدمات المتنقلة وخدمات عن بعد حول "العنف القائم على النوع الجنسي".

خدمات حماية الطفل عن بعد: ضمان السلامة.