

APRIL 2020

ارشادات تقديم الخدمه عن بُعد للعاملين في مجال مساعدة ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي

إعداد وتصميم

ALIANZA POR LA SOLIDARIDAD
PALESTINE



حماية البيانات خلال فترة جائحة الكورونا

الحصول على مساحة آمنة لا يقتصر على وصول الناجين/الناجيات إلى مديري الحالات، بل يجب على المنظمات أيضًا التأكد من أن الأخصائيين الذين يعملون من المنزل، قادرون على ضمان الخصوصية و الظروف الآمنة عند القيام بإدارة الحالة عن بُعد (على سبيل المثال، وجود غرفة حيث يمكن للأخصائي/ة العمل في خصوصية ودون مقاطعة من قبل أفراد العائلة). إذا لم يكن الأمر كذلك، فلا ينبغي تقديم إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي،

كما يجب على مديري الحالات الإستمرار في الوصول إلى الإشراف، وإجتماعات تنسيق إدارة الحالات متعددة القطاعات لضمان جودة الخدمات،

تجدر الإشارة أيضاً إلى أن إستعمال الأجهزة الشخصية قد يؤثر وبشدة على التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين/الموظفات، بحيث سيكون الموظف/ة متاحاً للمكالمات على مدار 24 ساعة في اليوم، في الظروف الصعبة والمرهقة كما هو الحال في ظل إنتشار جائحة كورونا، فإن الرعاية الذاتية للموظفين/الموظفات لها نفس الأهمية، من الناحية المثالية، يجب أن تكون هواتف العمل متاحة للموظفين/الموظفات حتى يتمكنوا من الالتزام بأوقات العمل،

في حالة الأزمات، مثل ما نواجهه الآن خلال جائحة كورونا، توصي الحكومات "بالتباعد إلى جتماعي لإبطاء إنتشار العدوى، وقد أدى هذا إلى إستخدام التكنولوجيا للتواصل مع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

يترتب التواصل مع الناجين/الناجيات بواسطة إستخدام التكنولوجيا عدد من الفوائد والمخاطر أبرزها :

السلامة الشخصية: يتركز التواصل عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو المحادثات عبر الإنترنت، أثراً على السلامة الشخصية للناجين/الناجيات من العنف، قد تكشف بعض البرمجيات، أو سجلات المحادثات المُخزنة على الهاتف لدم بعض الناجين/الناجيات ممن يبحثون عن المساعدة،

فقدان الخصوصية: عند إرسال الرسائل لطلب المساعدة، يفقد/تفقد الناجي/ة خصوصيته/ها من خلال قراءة مجموعة الرسائل من قبل الآخرين دون موافقة الناجي/ة، علاوة على ذلك يتخوف الناجي/ة من إمكانية التسجيل من قبل طرف ثالث، وبالتالي إمكانية إستخدام التسجيلات لأغراض الإبتزاز والإستغلال،

السرية: عندما تستخدم الطواقم الأجهزة المحمولة للتواصل مع الناجيين/الناجيات، تكشف سلاسل المحادثات و التسجيلات ذات الصلة بعض المعلومات الشخصية عن هوية الناجين/الناجيات،

طرق إدارة الحالة في ظل انتشار جائحة

يجب إتباع هذه الخطوات الثلاث عند التعامل مع الضحية عن بُعد:

أولاً: التحضير

تحديثي مع اسرتك واطفالك عن عملك، وإشرحي لهم أهمية وحساسية عملك وفقاً لسنهم وفهمهم، إشرحي لأطفالك أن كونك مشغولة وفي غرفة مغلقة ليس له علاقة بالإهمال ففي حالات الطوارئ عندما يحتاج الآخرون إلى المساعدة، يجب عليك القيام بذلك إشرحي لهم أنك ستعودين إليهم في أقرب وقت ممكن، حاولي مشاركة المسؤوليات مع الشريك وأطفالك الأكبر سناً، إتفقي معهم على إشارة عند تلقي مكالمة طوارئ بحيث تتمكنوا من تبادل المسؤوليات.

ثانياً: تحقق من ظروف سلامة وامن الضحية

تحقق من أن الناجية/ة في ظروف سالمة وآمنة، وأخبريها عن الخدمات المتاحة، وتابع إدارة الحالة فقط إذا تلقيت موافقة مستنيرة. إذا كنت تريد/ين جدولة جلسة وكن متأكداً من أن الهاتف يعود إلى الناجية/ة، وأنه من الآمن إرسال الرسائل النصية، اسأل عما إذا كان متاحاً للتحدث ، لا تذكر/ي أن هذا مرتبط بإدارة الحالة أو تذكر/ي اسم مؤسستك.

في حالة إتصالك بالناجية/ة، يرجى أولاً مراقبة ما إذا كان يبدو أو تبدو مرتاحة/ة أو غير مرتاحة/ة، أو إذا ما كان هنالك أصوات محيطية به/ها، إذا كانت الحالة كذلك، يرجى عدم المتابعة وإطلب من الناجية/ة الإتصال بك عندما يكون متاحاً، من خلال مكالمة فائتة أو رسالة نصية أو أي وسيلة إتصال أخرى مناسبة قد تم الإتفاق عليها.

الرجاء إعادة تقييم مسارات الإحالة وخطط الطوارئ، نظراً للوضع الحالي والموارد المتاحة في ظل كورونا، مع الأخذ بعين الاعتبار تقليل ساعات العمل في المحاكم، ومراكز الشرطة... إلخ.

عند تنفيذ التدابير المذكورة أعلاه، يرجى طرح الأسئلة التالية للتأكد من شروط السلامة والأمان:

- هل أنت مرتاح/ة للتحدث الآن؟ هل توافق/ي على متابعة هذا الحديث عبر الهاتف؟ أو هل تفضل/ي جدولته في وقت مختلف؟ هل تفضل/ين مكالمه فائتة، أو إرسال رسالة نصية عندما تكون/ين مستعدًا/ة للتحدث؟
- هل هذا هو الرقم الصحيح للاتصال؟ هل تفضل/ين أن أتصل بأبي رقم بديل آخر؟
- هل تتلقى/ين المكالمه من غرفة يمكن أن تضمن خصوصية وسرية المحادثة؟
- هل تعتقد/ين أن شخصًا ما قد يدخل أثناء محادثتنا؟ ما الذي تنصح/ين به كأفضل إجراء يتم إتخاذه إذا حدث ذلك؟
- إسأل مرة أخرى: هل تشعر/ين بالأمان ولديك خصوصية كافية لمحادثتنا؟
- هل أنت/ي بخير الآن؟ (إطلب/ي بالموافقة بشكل متكرر)

ثالثًا: المشاركة والتحضير

- تأكد/ي من تطبيق تدابير السلامة في حالة تعرضك للإنقطاع أو في حالة عدم شعور الناجي/ة بالأمان، قرر مع الناجي/ة في السيناريوهات التالية:
- في حال سؤال أحدهم عما الذي يفعله الناجي/ة أو مع من يتحدث/تتحدث معه عبر الهاتف،
 - في حال تم الرد على الهاتف من قبل شخص ما، مثل زوج أو والد الناجي/ي أو أبي فرد آخر غير جدير بالثقة في الأسرة، يرد على الهاتف،
 - في حال عدم شعور الناجي/ الناجية بالأمان مثل شعورهم بأن أحد ما يستمع إلى المكالمه، ويحتاج الناجي/ الناجية إلى إنهاء المكالمه،
 - إذا كان هناك حاجة للتحدث مع الناجي/ الناجية من رقم هاتف بديل أثناء المقابلة،
 - إذا وافق/ت على كلمة آمنة، أو رمز يمكنك استخدامه مع الناجي/ الناجية إذا شعر/ت بعدم الأمان (شيء بسيط مثل مناقشة الطقس، أو إرشادات الوقاية من كورونا، أو أي أنشطة يشاركون فيها، وما إلى ذلك).

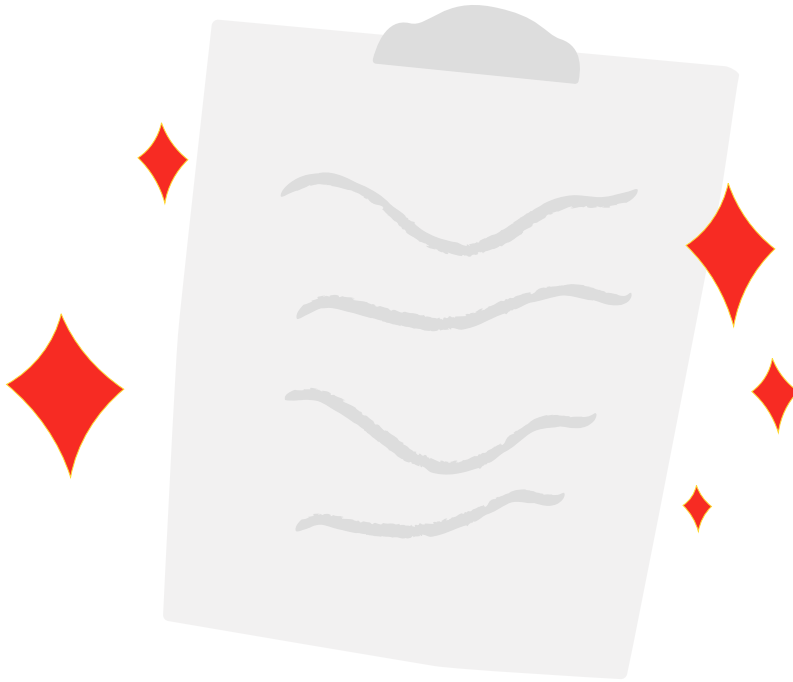
إذا كان الناجي/الناجية لا يبدو/تبدو مرتاحًا/مرتاحةً أو إذا سمع/ت أي صوت مزعج أثناء المقابلة، فيرجى عدم المتابعة وإعطائه/ها الخيار للإتصال بك عندما يشعر/تشعر بمزيد من الراحة في التحدث، في ظل هذه الظروف لا تضغط أبدًا للحصول على المعلومات.

وأخيرا تقييم الحالة:

بمجرد التحقق من سلامة الناجي/ة، يمكن بدء عملية إدارة الحالة، من المهم ضمان سرية الناجي/ة خلال جميع خطوات إدارة الحالة، قم بإطلاع الناجي/ة على خطوات إدارة الحالة وتأكد من أن الناجي/ة يفهم/ تفهم كل خطوة من الخطوات (للمزيد من الإرشادات راجع/ي الدليل الإرشادي لإدارة الحالات المتعلقة بالعنف

- المبني على النوع الاجتماعي)، من فضلك ضع/ي في إعتبارك أن تجعل الجلسة عن بُعد أقصر من الجلسة المباشرة حيث قد يكون لدى الناجي/ة وقت محدود للتحدث بأمان.

عند إنهاء المكالمة ، ذكر الناجي/ة بحذف علامات المكالمة من الهاتف.



مخاوف تتعلق بالسلامة

إذا كانت الناجية تخاف على سلامتها وتشعر أنها في خطر ، إترحي الأسئلة التالية:

- هل يمكنك طلب المساعدة؟
- هل أنت في غرفة مقفلة؟
- هل يمكنك أن تحمي نفسك من المعتدي؟
- هل هناك أي شخص يمكنني الاتصال به؟
- هل نتصل بالشرطة؟
- هل هناك جار/ صديق يمكنك الوصول إليه؟



حماية البيانات:

من الناحية المثالية، لا يجب تخزين الملفات الورقية للناجيات/ة في منزل مدير الحالة أو الأخصائي، إذا قام موظفوا الحالة بملء أي نماذج أثناء المقابلة، فمن المهم التأكد من التخزين الآمن لأي مستند يحتوي/ لا على معلومات تعريفية.

يجب العناية بالوثائق التي يتم إعدادها أثناء إدارة الحالة عن بُعد بنفس الطريقة التي تتم بها إدارة الحالة وجهاً لوجه، في مثل هذه الحالات، يرجى الاحتفاظ بالمعلومات في مكان آمن مع درج مغلق، في حالة وجود أي نظام إلكتروني لإدارة الحالات، يرجى اتباع إجراءات حماية البيانات المتفق عليها.



التواصل باستخدام الهواتف

المكالمات المقطوعة

قد يحتاج بعض الناجين إلى إنهاء المكالمة بسرعة لأسباب تتعلق بالسلامة أو الخصوصية. ناقش/ي مع الناجي/ة في المكالمة الهاتفية الأولى كيفية الرد على هذا، سواء كانوا يفضلون الاتصال بك مرة أخرى أو انتظار مكالمة منك.



تخزين أرقام الهاتف

لا تخزن/ي رقم هاتف أحد الناجين / الناجيات في هاتفك باسمه، ولكن إستخدم/ي رمز يدل هوية الناجي/ي.

عند إستخدام الهاتف للتواصل مع أحد الناجين/الناجيات، من الضروري أن تبحث معهم إذا كان من الممكن، ومتى يكون من الآمن للأخصائي/ة الإتصال به، خاصة إذا كان المسيء يراقب المكالمات الهاتفية. يجب أن يكون الناجي/ة قادرًا على تحديد وقت إعادة وعملية الإتصال.

ترك الرسائل ورسائل البريد الصوتي

قبل ترك رسالة مع شخص آخر غير الناجي/ة، أو بريد صوتي على هاتف الناجي/ة، تحدث مع الناجي/ة بشأن إحتياجات الأمان والخصوصية الخاصة به، ونوع المعلومات (إن وجدت) التي يجب تركها في رسالتك. يحق للناجي/ة إختيار أفضل خيار ممكن، والذي يجب تقييمه بانتظام لمعرفة ما إذا كانت الإحتياجات قد تغيرت.

إذا لم تكن هناك فرصة لمناقشة مشكلات الأمان قبل ترك الرسالة، فيجب أن تكون هذه الرسالة غامضة ولا تُقدم أي معلومات حساسة لمن قد يستمع. يمكن أن تكون عينة من هذه الرسالة: "مرحبًا، هذا [اسمك]. أنا أعيد مكالمتك من هذا الصباح، كنت تطلب/ي بعض المعلومات، يمكنك الاتصال بي مرة أخرى بين ساعات [..] من الأحد إلى الخميس".

التواصل باستخدام الرسائل النصية

Telegram:

يسمح Telegram باستخدام "الردشات السرية" ويعدك "بالشفير الشامل" مما يعني أن الرسائل غير قابلة للإسترداد ، على عكس البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية الشائعة. في هذا التطبيق لا يمكن إعادة توجيه الرسائل، وعندما تحذف رسالة من جانبك فإنها توجه التعليمات ليتم حذفها من جانب المستلم أيضًا. إذا قام شخص ما بتصوير رسالتك، فسيتم إبلاغك. هناك أيضًا آلية لإعداد مؤقت المسح الذاتي قبل إرسال رسالة، مما يجبر الرسالة على مسح نفسها في عدد معين من الدقائق بعد ظهورها على شاشة المستلم. ومع ذلك، يحتاج الاتصال بطريقة مشفرة إلى أن يتم تشغيله على وجه التحديد كإعداد، وهو أمر يجب أن يكون المستخدمون على دراية به. كما يجب توضيح أن Telegram يسرب البيانات الوصفية، والتي يمكن أن تظهر متى يكون المستخدم متصلاً بالإنترنت وغير متصل، مع من يتحدث ومتى يستخدم التطبيق، مما يجعل المستخدمين عرضة للمطاردة من الماسي. قد يكون من المفيد استخدام خدمات الرسائل النصية غير المرتبطة بهاتف جوال واحد ولكن بمنصة الرسائل النصية، وبالتالي السماح لأكثر من موظف بإدارة الرسائل النصية والتمكن من الالتزام بجدول زمني وتسجيل الخروج بعد الانتهاء. يجب أن تحتوي المنصات المستخدمة في الخدمات المستندة إلى الرسائل على بروتوكولات قوية للخصوصية والأمان لزيادة الخصوصية للناجين.

عادةً ما يستخدم الناجون والموظفون تطبيقات الرسائل النصية عند التواصل، من أكثر تطبيقات المراسلة شيوعًا هي Facebook Messenger أو WhatsApp أو Telegram وغيرها. من المهم تقييم المخاطر المتعلقة بسلامة الناجين، وتقييم أفضل الأجهزة لتقرير أفضل منصات الرسائل التي تلبي احتياجات الناجي/ة بشكل أفضل.



socios@aporsolidaridad.org

WhatsApp:

هو تطبيق المراسلة المحمول الأكثر استخدامًا، يسمح بالمحادثات والمكالمات الفردية والجماعية الخاصة ، كما يوفر تشفيرًا شاملاً حتى لا يتمكن أي طرف ثالث من عرض الرسائل، ويعد بأن هذا الأمان تلقائي دون تشغيل أي إعدادات إضافية. هناك أيضًا طريقة لتمكين رسائل المسح الذاتي. يجعل WhatsApp من المستحيل إسترداد الردشات القديمة على جهاز جديد، مما يعني أنه إذا أخرج الماسيء بطاقة SIM من هاتف أحد الناجين من العنف، فلن تظهر الرسائل على الهاتف الجديد ومع ذلك ، من المهم أن تضع في إعتبارك أنه منذ أن اشترى Facebook التطبيق في عام 2014 ، يمكن مشاركة المعلومات مع Facebook

التقليل من المخاطر

1

عند إرسال الرسائل النصية، يكون لكل من المرسل والمستلم سجل المحادثة بالكامل والتاريخ والوقت وربما الموقع، مما قد يشكل خطرًا كبيرًا على سلامة وخصوصية أحد الناجين/الناجيات. يمكن أيضًا الكشف عن محفوظات الرسائل إذا كان الشخص المسيء يراقب الهاتف من خلال الوصول المادي أو برنامج المراقبة على الهاتف أو النسخ الاحتياطية عبر الإنترنت.

أفضل الممارسات:

- هل يشعر أحد الناجين/الناجيات أنه قد تتم مراقبة الهاتف؟ يجب مناقشة الاستراتيجيات، مثل حذف محفوظات الرسائل وعدم حفظ تفاصيل الاتصال مثل إسم المنظمة أو الأخصائي في الهاتف.
- فكر الناجي/ة بالحسابات السحابية مثل iCloud أو Google التي قد تقوم بعمل نسخة احتياطية من الرسائل أو إتاحتها على أجهزة أخرى.
- إذا كانت هناك مخاوف من إمكانية مراقبة الجهاز أو الحساب، فقدم خيارات أخرى لإتصالات أكثر أمانًا.

منع إنتحال الهوية

2

أحد المخاطر عند المراسلة مع الناجين/ الناجيات هو إنتحال الهوية من قبل الآخرين والتظاهر بأنهم الناجين/ الناجيات حيث يتم ذلك بسهولة، خاصة إذا لم يكن لدى الناجي/ة كلمة مرور على الهاتف، أو كان الشخص المسيء يعرف كلمة المرور.

أفضل الممارسات:

- وضع طريقة للتحقق من الهوية، والتي قد تشمل كلمة أو عبارة تم الاتفاق عليها مسبقًا.
- تحقق بانتظام مع الناجي/ة للتأكد من أن المراسلة لا تزال طريقة آمنة للتواصل.
- إذا أصبح الأخصائي/ة أو الناجي/ة غير مرتاح للرسائل، فقم بالتحقق من خلال طرق أخرى مثل الإتصال الهاتفي.

ضمان خصوصية البيانات

3

يستخدم الرسائل النصية، يتم تخزين المعلومات الأساسية حول الناجي/ة على جهاز الأخصائي/ة والتي يمكن للعائلة أو الأصدقاء الوصول إليها، ولذلك لا يوصى باستخدام الموظفين الهواتف المحمولة الشخصية لإرسال رسائل نصية إلى الناجين لضمان السرية.

أفضل الممارسات:

- يجب على الأخصائيين عدم استخدام هواتفهم الشخصية للتواصل مع الناجين/ الناجيات.
- يجب حفظ أقل قدر ممكن من المعلومات على الهاتف، والذي يتضمن عدم حفظ الاسم الكامل للناجين/ الناجيات أو رقم هواتفهم أو معلومات الاتصال الأخرى عند انتهاء فترة الإستشارة ،
- يجب حذف جميع معلومات الاتصال من الهاتف.
- يجب حذف الرسائل بانتظام من الهاتف.
- لا تعرض تخزين أو الاحتفاظ بالأدلة للناجين / الناجيات ولا تشجع على مشاركة صور الإساءة أو إعادة توعية الرسائل المسيئة لأن الأخصائيين يجب ألا يصبحوا جزءًا من سلسلة الحصول على أدلة.

تحديد توقعات الناجين وحدود الموظفين المناسبة

3

تسمح المراسلة للناجين بالارتباط بالموظفين في أي وقت، بما في ذلك بعد ساعات العمل، من أجل ضمان الرعاية الذاتية للموظفين، من الضروري إنشاء حدود مع الناجين/ الناجيات، يجب مناقشته في أي الأوقات يمكن الوصول فيها إلى مدير الحالة ويجب أن يكون لدى المستفيدين توقعات واضحة بموعد تلقيهم إستجابة.

أفضل الممارسات:

- وضع حدود حول ساعات العمل والتوافر مع الناجين/ الناجيات عند استخدام الرسائل، إتفق/ي على إستثنائية حالات الطوارئ.
- ناقش/ي توقعات الناجين/ الناجيات من أجل تجنب الإحباط لدى كلا الجانبين، وإشرح/ي بوضوح قدرات مدير الحالة وحدود مؤسستك.

العنف المبني على النوع الاجتماعي إدارة المعلومات

تطبيق **+Primer/GBVIMS**

كأداة للإشراف من بعد لمراجعة ملفات الموظفين

يمكن للمنظمات العاملة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي التفكير في استخدام تطبيق **+ Primer/ GBVIMS** المشابه لتطبيق **GBVIMS** الذي هو عبارة عن أداة لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المشتركة بين الوكالات العاملة في هذا المجال ، وهو مفيد بشكل خاص في حالة مثل جائحة كورونا عندما يحتاج تقديم خدمة المساعدة من بعد

من ميزات هذا التطبيق انه يمكن العمل عليه بدون الحاجة الى انترنت قوي ومنتظم ، وهو ما قد يكون عليه الحال إذا كان أخصائيو حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي يقيمون في المنزل بدون إتصال إنترنت منتظم ويسمح لمديري الحالات بالعمل بدون الحاجة الى الطباعة والاوراق ،

لمزيد من المعلومات ، يرجى الرجوع إلى www.gbvims.com





**Alianza por la
Solidaridad**

Member of **act:onaid**

Co-funded by:



**Cooperación
Española**



The contents of the final report and its annexes do not necessarily reflect the opinion or the position of AACID and AECID