دليل المستخدم

"قد تكون صغيرة، ولكن من حقها النضال من أجل السعادة في هذا العالم." صورة الغلاف هي من توقيع إيداليا، فتاة لاجئة في السادسة عشرة من عمرها، من مخيم أوسيري للاجئين في ناميبيا. لقد شاركت إيداليا في برنامج "هل ترى ما أرى" – وهو عبارة عن ورشة عمل مكثفة في مجال التصوير الفوتوغرافي، تسلّط الضوء على حق الطفل في المشاركة في القرارات والأنشطة التي تؤثر في حياته والآثار الإيجابية الكبيرة التي قد تتأتى عن ذلك. من خلال النصوص والصور، عمد الأطفال المشاركون إلى توثيق واقع حياتهم وآمالهم وأحلامهم. لم تكشف الصور التي التقطها الأطفال حجم قدراتهم فحسب، وإنما أيضاً قدرتهم على تحديد غيرهم من الأطفال المعرضين للخطر.

تمّ وضع أداة تحديد الخطر المتزايد من أجل تعزيز فعالية مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في التعرّف إلى اللاجئين المعرضين للخطر من خلال الربط بين عمليات التقييم التشاركية / المجتمعية ومنهجيات التقييم الفردية. وهي قد صُمّمت ليستخدمها موظفو المفوضية المعنيون بالخدمات المجتمعية و/أو أنشطة الحماية (بما في ذلك إعادة التوطين) إلى جانب موظفي الوكالات الشريكة.

يمكن استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد من أجل: (1) تنفيذ استنتاجي اللجنة التنفيذية رقم 105 بشأن النساء والفتيات المعرّضات للخطر ورقم 107 بشأن الأطفال العرّضين للخطر؛ (2) دعم أولويات المفوضية الاستراتيجية الشاملة للعام 2010، النقطة 4.7، الخدمات المقدمة إلى الفئات ذات الاحتياجات الخاصة والنقطة 5، مشاركة المجتمعات المحلية والإدارة الذاتية؛ (3) تعزيز التخطيط القائم على الاحتياجات ومنهجيات التحديد وأنظمة إدارة الحالات؛ و(4) تشجيع النهج المراعي لاعتبارات العمر ونوع الجنس والتنوّع.

الطبعة الأولى من أداة تحديد الخطر المتزايد الصادرة في حزيران/يونيو 2008 جاءت ثمرة للجهود المشتركة التي بذلتها كلّ من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وجامعة نيو ساوث ويلز (أستراليا) والمؤسسة الفيكتورية للناجين من التعذيب (أستراليا) لهدف تطوير منهجية لتحديد مجموعة متنوّعة من الأفراد المعرّضين للخطر. باشرت المفوضية بالمشروع التجريبي لأداة تحديد الخطر المتزايد في بنغلاديش في آذار/مارس 2007، بدعم من مكتب المفوضية في بنغلاديش وبمشاركة فريق متعدد التخصصات يضم عاملين من المنظمات غير الحكومية والمفوضية. ضمّ فريق المنظمات غير الحكومية موظفين من منظمة العفو الدولية (أستراليا) ومنظمة AUSTCARE الأسترالية وجامعة نيو ساوث ويلز (أستراليا) والمؤسسة الفيكتورية للناجين من التعذيب.

كما خضعت هذه الأداة لمزيد من التجربة الميدانية من جانب فريق متعدد التخصصات في شرق السودان خلال العام 2008، بالإضافة إلى استخدامها في إطار عدد من العمليات الميدانية في مختلف أنحاء العالم. وقد تمّت تجربتها أيضاً على المستوى الميداني في المناطق الحضرية في نيروبي في أواخر العام 2009 لإثبات منافع استخدامها في السياقات الحضرية. تتضمّن هذه الطبعة الثانية من أداة تحديد الخطر المتزايد عدداً من التحسينات الرامية إلى تعزيز منفعتها وسهولة استخدامها بالاستناد إلى هذه التجارب الميدانية والملاحظات التي أبداها المستخدمون منذ العام 2008. بالإضافة إلى ذلك، تشتمل هذه الطبعة الثانية على روابط مع رموز الاحتياجات الخاصة المستخدمة في قاعدة بيانات proGres الخاصة بالمفوضية للسماح بالترابط بين أداة تحديد الخطر المتزايد وأنظمة التسجيل وإدارة الحالات المعتمدة من قبل المفوضية.

الطبعة الثانية
تموز/يوليو 2010

صورة الغلاف: © مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين / ب. بانون

يمكن تحميل أداة تحديد الخطر المتزايد من موقع Refworld على العنوان:
http://www.unhcr.org/refworld/docid/4c46c6860.html (الأداة)
http://www.unhcr.org/refworld/docid/46f7c0cd2.html (دليل المستخدم)

مكتب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
دائرة الحماية الدولية
العنوان:
Office of the United nations High Commissioner for Refugees
Division of International Protection
94, Rue de Montbrillant
1202 Geneva
Switzerland
الموقع الإلكتروني: www.unhcr.org

مقدّمة

يهدف دليل المستخدم هذا إلى مساعدة موظفي مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركائها على استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد بشكل فعال. يحتوي الدليل على لمحة عامة شاملة لأوجه استخدام الأداة والمنهجيتين الأساسيتين لجمع المعلومات وبعض التوجيهات بشأن مرحلة التحضير والخطوات اللازمة للتنفيذ.

تعريف أداة تحديد الخطر المتزايد

تهدف أداة تحديد الخطر المتزايد إلى تعزيز عملية تحديد الأشخاص المعرضين للخطر من خلال طرح سلسلة من الأسئلة على الشخص المعني. معظم الأسئلة هي أسئلة مفتوحة ممّا يسمح للمقابلة بأن تتخذ شكل محادثة بدلاً من مقابلة رسمية. تشير الأجوبة المقدّمة على هذه الأسئلة إلى مكامن الخطر التي يواجهها الشخص المجيب و/أو أفراد عائلته.

الأداة سهلة الاستخدام ولا تستلزم عملية تدوين مفصلة للملاحظات أو تفريغ لتسجيل أو مضمون المقابلة. من خلال البحث في مكامن الخطر المنطبقة على الفرد و/أو أفراد عائلته، سيصبح بالإمكان تحديد درجة إلحاح التدخل المطلوب ونوعه. لقد تمّ تصميم الأداة بشكل يسمح بتحديد نوع ودرجة الخطر الذي يواجهه الأفراد لغرض التوصية بالمتابعة الملائمة التي قد تتضمن الإحالة إلى عملية تقييم أكثر تفصيلاً أو إلى تدخل فوري بقصد الحماية.

من يمكنه استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد؟

يجدر بموظفي المفوضية والمنظمات غير الحكومية الشريكة استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد كوسيلة لتعزيز عملية تحديد الأشخاص المعرضين لخطر متزايد. كما نشجّع الزملاء العاملين في مختلف المجالات، بما في ذلك الحماية والخدمات المجتمعية والحلول الدائمة، على استخدام هذه الأداة. ونظراً إلى كونها أداة تساعد على التحديد المبكر للأشخاص المعرضين للخطر المتزايد والذين يستلزمون عادة المزيد من الإحالة والتقييم المعمّق، لا يُفترض بالزملاء الذين يستخدمون هذه الأداة أن يكونوا خبراء في مجال تقييم المخاطر.

كيف يمكن استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد؟

لتحديد الأفراد المعرّضين للخطر المتزايد

قد يستلزم الأشخاص الذين تعرّضوا للعنف وانعدام الحماية والصدمات النفسية عملية رصد دقيقة وتدخلاً مباشراً. وفي حين أن العديد من النازحين قد يجدون أنفسهم معرضين للخطر، يكمن التحدي في القدرة على تحديد الأفراد الذين يواجهون خطراً متزايداً يستلزم تدخلاً مبكراً. يمكن استخدام هذه الأداة من أجل تحديد الأفراد المعرضين للخطر وترتيبهم بحسب الأولوية، وبالتالي التمكين من تنفيذ تدخلات مبكرة لهدف التخفيف من حدة الخطر.

لفهم المخاطر الكامنة في المجتمع المحلي (نهج المسح بالعينات)

يمكن استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد لمسح عينة ما من المجتمع المحلي المعني، ممّا يمكّن مكاتب المفوضية من فهم مواصفات أو خصائص الأشخاص الأكثر عرضة من غيرهم لمواجهة مخاطر معيّنة. يمكن تحديد كلّ من عوامل الخطر الفردية والبيئية (مثل المشاكل الأمنية والحواجز التي تحول دون الوصول إلى المساعدة والخدمات والتمتع بها والأنظمة القانونية التي لا يتم احترامها)، ممّا يؤدي إلى تفعيل استجابات الحماية والمساعدة.

لدعم التخطيط للعمليات

بما أن أداة تحديد الخطر المتزايد تمكّن من التحديد الفعال للمخاطر وجمع البيانات، فهي ستساعد عمليات المفوضية على رصد احتياجات الحماية المحتملة لدى شريحة معينة من السكان المشمولين بولايتها والتخطيط لأنشطة من شأنها تدعيم أنظمة الحماية وسدّ أي ثغرات ممكنة في تأمين الحماية.

يمكن لأداة تحديد الخطر المتزايد (نهج المسح بالعينات) أيضاً مساعدة مكاتب المفوضية على تصميم استراتيجية للحلول الدائمة في سياق عملية التخطيط للعمليات. في ما يتصل بإعادة التوطين، يمكن استخدامها من أجل استقراء / تصوّر احتياجات إعادة التوطين المحتملة لدى مجموعة سكانية ما. وفي سياق العودة الطوعية إلى الوطن، تساعد هذه الأداة على تجهيز الشروط اللازمة للعودة الآمنة والمتابعة الفعالة. أمّا من جهة الإدماج المحلي، فهي تسمح باتخاذ تدابير محددة للتصدي للمخاطر والثغرات القائمة في عملية تأمين الحماية.

تجدر الإشارة إلى أن أداة تحديد الخطر المتزايد ليست إلاّ مجرّد تقييم أولي وسريع للمخاطر التي تعترض الأفراد. من الممكن أن يتفادى بعض الأشخاص الكشف عن معلومات قد تكون حساسة بالنسبة إليهم.

متى يمكن استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد؟

يمكن استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد خلال كافة مراحل النزوح، سواء في المناطق الحضرية أو الريفية أو في المخيمات. يمكن مثلاً استخدامها كوسيلة متابعة لعمليات التسجيل والتقييم التشاركي وأثناء عملية رصد الحماية.

من تجدر مقابلته؟

لا تستلزم أداة تحديد الخطر المتزايد تواجد كافة أفراد العائلة أثناء المقابلة. فهي مصمّمة بشكل يسمح بتحديد المخاطر المحتملة التي قد يواجهها أفراد عائلة معينة من خلال إجراء مقابلة مع فرد واحد من هذه العائلة.

عند اختيار الشخص الذي ستتم مقابلته من بين أفراد العائلة، من المهم التنبّه إلى أن هذا الخيار قد يؤثر في القدرة على تحديد الخطر. فهو قد يؤدي إلى الإغفال عن مخاطر معينة في بعض الحالات. على سبيل المثال، قد لا يشير الأزواج إلى خطر العنف الأسري. كما أن النساء غالباً ما يضطلعن بدور أهم من الرجال في رعاية الأسرة، ممّا يجعلهن أكثر قدرة على التنبه إلى وضع الأطفال والمسنين وغيرهم من أفراد العائلة الذين قد يكونون معرضين لخطر. كما أن كلاً من النساء والرجال قد لا يرغبون في التحدث عن أفراد الأسرة ذوي الاحتياجات الخاصة أو الذين يعانون من أي وضع خاص آخر في حال اعتُبر هذا الوضع أو هذه الإعاقة كمصدر حرج أو من المحرّمات أو وصمة عار بالنسبة إلى الأسرة أو المجتمع المحلي.

قد تمكّن عمليات التقييم التشاركية الجماعية من تحديد الشخص الذي ينبغي مقابلته. فعلى سبيل المثال، في حال دلّت هذه التقييمات على ارتفاع في نسبة انتشار العنف الأسري، يُنصح بمقابلة النساء إذ أن ذلك يزيد من احتمال التطرّق لقضايا تتصل بالعنف الجنسي والعنف القائم على الجنس / العنف الأسري. وفي حال كشفت عمليات التقييم التشاركية عن مشاكل متصلة بالعنف لدى الشباب و/أو التسرّب المدرسي، يكون من المفيد إجراء المقابلة مع الأطفال.

من المهم ضمان اعتماد نهج مراع للعمر ونوع الجنس والتنوع للتمكن من الوصول إلى كافة الأفراد وتحديد المخاطر التي يواجهونها، بمن فيهم المسنون والمعوقون والأطفال والمراهقون والسحاقيات والمثليون ومشتهو الجنسين ومغايرو الهوية الجنسية والمخنثون، الخ.

كيف يتمّ تحديد الخطر المتزايد؟

يجب تحديد الأفراد المعرضين للخطر المتزايد من خلال النظر في تعرّضهم للصدمات النفسية وانتهاكات حقوق الإنسان وغيرها من المشقات والظروف. ولتحديد درجة الخطر، من المهم أيضاً تقييم قدرة الفرد على التكيّف وعلى التعافي إلى جانب السبل التي يتبعها لاجتناب المخاطر. لا يمكن تصنيف الأشخاص كأشخاص معرّضين للخطر على أساس عوامل الخطر المتزايد وحدها. إذ يجب أيضاً الأخذ بعين الاعتبار قدرة الفرد على التكيّف وآليات الدعم المتوفرة لديه إلى جانب الحلول المتاحة.

المنهجيتان الأساسيتان

تستخدم أداة تحديد الخطر المتزايد منهجيتين أساسيتين لجمع المعلومات. وهما:

1) المقابلات المنظمة

2) القائمة المرجعية (من دون مقابلة)

يمكن استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد في إطار هاتين المنهجيتين بطرق مختلفة. يمكن إجراء التعديلات والتكييفات الضرورية لكي تتناسب مع سياقات عملية محددة، كما يكن استخدام المنهجيتين بشكل متزامن ضمن العملية نفسها.

المنهجيتان سهلتا الاستخدام ولا تستلزمان عملية تدوين مفصلة للملاحظات أو تفريغ لتسجيل أو مضمون المقابلة.

المنهجية رقم 1: المقابلة المنظمة

تهدف هذه المنهجية إلى إحقاق فهم شامل للمخاطر التي يواجهها الأفراد ورصد السكان المعرضين للخطر من خلال عمليات مسح بالعينات. يمكن أيضاً استخدامها إلى جانب عمليات التقييم التشاركي وغيرها من أنظمة تحديد الخطر، كما عندما يلتقي زملاؤنا الميدانيون بأشخاص معرضين للخطر بشكل عفوي أو مرتجل.

التحضيرات للمقابلة

قبل استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد، يجدر بالموظفين القيام بعملية تحضيرية. تختلف التدابير المتخذة تبعاً للسياق العملي. غير أنها غالباً ما تشتمل على الإجراءات التالية:

1. استكشاف الأداة والاطلاع على مضمونها

يجب على الموظفين والمترجمين الفوريين، في حال وجدوا، الذين يستخدمون أداة تحديد الخطر المتزايد أن يكونوا على بيّنة من الأداة ومحتوياتها. في بعض الحالات، قد تدعو الحاجة إلى إجراء تدريب منظم على كيفية استخدام الأداة وتكييفها مع الظروف المحلية.

2. بناء العلاقات مع المجتمع المحلي وفهم ديناميّاته

تشكّل عمليات التقييم التشاركي أداة حيوية لرصد الحماية. من المهم إجراء تقييمات من هذا النوع أو مشاورات جماعية قبل استخدام أداة تحديد الخطر المتزايد. التقييم التشاركي هو عبارة عن عملية بناء للشراكات مع مختلف النازحين، من نساء ورجال وفتيات وفتيان، من كافة الأعمار والخلفيات من خلال استخدام النهج الحقوقي والمجتمعي المنحى. تعترف هذه النهج بقدرات الأشخاص المشمولين بولاية المنظمة الإنسانية وبمواردهم وإمكانيات التكيف والتعافي لديهم التي يمكن تعبئتها واستخدامها لإيجاد حلول محلية. تجرى نقاشات منفصلة مع كل من النساء والفتيات والفتيان والرجال من أجل فهم مخاطر الحماية المحددة التي تواجهها كل فئة وتحديد الأسباب الجذرية لهذه المخاطر فضلاً عن الحلول الممكنة.

يمكن لكل من عمليات التقييم التشاركي والمشاورات الجماعية مساعدة الموظفين على تقييم الظروف المحلية والثغرات الموجودة على مستوى الحماية. كما يجدر بالموظفين التشاور مع المنظمات غير الحكومية المحلية أو أي موظفين ذوي خبرة من أجل جمع معلومات إضافية حول الأوضاع المحلية. يمكن الاستفادة من هذه المعلومات لتكييف طريقة استخدام الأداة.

3. تحديث الأداة بما يسمح بانعكاس السياق العملي

يمكن تعديل الملاحظات التمهيدية والأسئلة المفتوحة ومؤشرات الخطر الواردة في أداة تحديد الخطر المتزايد وتكملتها بما يسمح بانعكاس الظروف المحددة لكل عملية ميدانية. يمكن الاستفادة هنا من كل من عمليات التقييم التشاركي والمشاورات الجماعية.

4. تحديد المجموعات و/أو الأفراد الذين ستتم مقابلتهم

يمكن لقاعدة البيانات *proGres* الخاصة بالمفوضية وعمليات التقييم التشاركي المساعدة في تحديد الجهة التي سيُعمد إلى مقابلتها. تستخدم قاعدة البيانات *proGres* الرموز الموحدة للاحتياجات الخاصة[1]،

[1] لمزيد من المعلومات حول رموز الاحتياجات الخاصة،

وهي عبارة عن قائمة تضمّ مجموعة من الرموز التي يمكن إسنادها إلى فرد معين معرض للخطر أو ذي احتياجات خاصة أثناء عملية التسجيل أو أي مرحلة من دورة تقييم الحالات الإفرادية. يمكن لموظفي المفوضية المسؤولين عن قاعدة البيانات *proGres*، من خلال استخدام رموز الاحتياجات الخاصة، استخلاص قائمة بالأفراد الذين ينبغي مقابلتهم. كما يمكن استخدام عمليات مسح بالعينات التمثيليّة قائمة على أداة تحديد الخطر المتزايد في حالات معيّنة للمساعدة على تحديد المجموعات أو الأفراد المستهدفين.

5. جمع البيانات الشخصية

عند الانتهاء من تحديد الأشخاص الذين ستتمّ مقابلتهم، يجدر بالموظفين الاطلاع على المعلومات المتوفرة عن كلّ شخص من أجل تيسير عملية ملء القسم الخاص بالبيانات الشخصية. ففي حال كان الفرد مسجلاً لدى المفوضية، سيكون من المفيد الوصول إلى قاعدة البيانات *proGres* أو الحصول على نسخة مطبوعة من صفحة ملخّص التسجيل من أجل التدقيق في البيانات. من المهم التأكد من دقة السجلات الواردة في قاعدة البيانات *proGres* وحداثتها.

6. القيام بالترتيبات اللازمة لتأمين مكان ملائم لإجراء المقابلة واتخاذ التدابير الأمنية الضرورية

عند إجراء أي مقابلة، من المهم التأكّد من أن الموقع الذي تتم فيه المقابلة يحمي طابعها السري ويؤمّن الحيّز الكافي لاستيعاب المجيبين والمترجمين الفوريين (في حال وجودهم). يجدر بالغرفة/المكان الذي تتم فيه المقابلة أن يكون، بقدر الإمكان، خالياً من أي شيء قابل للكسر أو يمكن استخدامه كأداة للتهديد أو الأذى البدني. قد يكون من الضروري النظر في الحاجة إلى وجود عامل صحي (ممرّض/ة على سبيل المثال) وموظفي أمن على أهبة للتدخل عند الحاجة. كما يجب الاسترشاد بتعليمات ونصائح مستشار الأمن الميداني بشأن الاحتياطات والممارسات التي يجب اتباعها في كل موقع. لمزيد من التفاصيل حول ترتيبات الحماية أثناء الاستقبال والمقابلات، يُرجى مراجعة "المعايير الإجرائية لتحديد صفة اللاجئ بموجب ولاية المفوضية"، الوحدة 2.

7. ضمان وجود خدمات وأنظمة إحالة ملائمة

عند تحديد الأفراد المعرضين للخطر المتزايد، يجب على الموظفين إحالتهم إلى المنظمة غير الحكومية ذات الاختصاص الملائم أو الأجهزة الحكومية التي توفر الخدمات ذات الصلة (مثل الإحالة إلى الخدمات الطبية، أو المستشارين في مجال العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس أو المشرفين على عملية تحديد المصالح الفضلى، الخ.) و/أو موظفي الحماية. لتحقيق ذلك، يجدر بخدمات الحماية والخدمات المجتمعية، كما المنظمات غير الحكومية والشركاء الحكوميين، التمتع بأنظمة لإدارة الحالات الإفرادية فضلاً عن ضرورة احترام إجراءات الرصد والمتابعة الملائمة.

إجراء المقابلة

إن مقابلة أداة تحديد الخطر المتزايد موجزة (ما لا يزيد عن 30 دقيقة) ولا تستلزم وجود كافة أفراد العائلة. تتمّ المقابلة مع فرد واحد من العائلة، في جوّ مريح وسلس، على أن تكون أشبه بنقاش أو محادثة عوضاً عن مقابلة رسمية.

يجب على الموظفين المسؤولين عن إجراء المقابلة التعريف عن كافة الأشخاص الحاضرين وشرح الغاية من المقابلة ومدتها الزمنية والطريقة المتبعة خلالها. يجب تكييف اللغة المستخدمة في هذه المرحلة التعريفية بما يعكس الظروف المحلية. كما يجدر أيضاً بالموظفين الحصول على موافقة الفرد في ما يتصل بتبادل المعلومات مع الشركاء. لا يتجاوز الوقت المخصص لهذا الجزء من المقابلة عادة الخمس دقائق.

في حال إجراء المقابلة مع امرأة أو فتاة، يجب الحرص على أن يُعرض عليها بشكل روتيني خيار التحدث إلى موظفة ومترجمة. من المهم التنبه إلى أن العديد من النساء والفتيات قد لا يشعرن بالراحة حيال التحدث مع شخص من الجنس الآخر في سياق مقابلة وعن مواضيع معينة مثل العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس.

IOM/030/2009-FOM/030/2009، Guidance on the Use of Standardized Specific Needs Codes (توجيهات بشأن استخدام الرموز الموحدة للاحتياجات الخاصة)، بتاريخ 19 حزيران/يونيو 2009.

التعريف والمقدّمات

1. التعريف عن الشخص المسؤول عن إجراء المقابلة والمترجم الفوري وعن أي شخص آخر حاضر.

2. شرح أن المقابلة ستستغرق نحو 30 دقيقة.

3. شرح الغاية من إجراء المقابلة.

من المهم توخي الوضوح والصراحة في شرح الغاية من إجراء المقابلة.

نموذج عن اللغة التي يجب استخدامها

"أنا [الشخص المسؤول عن إجراء المقابلة] أعمل حالياً لمساعدة المفوضية على فهم أوضاعك [الشخص الذي تتم مقابلته]. يمكنك مساعدتنا من خلال التحدّث إلي عن وضعك لكي نتوصّل إلى فهم أفضل للطرق التي يجب اتباعها من أجل التصدّي لمشاكلك وتبديد شواغلك.

المفوضية حالياً في صدد التحدّث إلى أشخاص من مختلف الفئات – مسنين وشباب ورجال ونساء ومراهقين وأطفال – من أجل فهم أنواع المشاكل التي يواجهها الأشخاص ضمن مجتمعكم المحلي. سأطلب منك إطلاعي على المشاكل / المخاطر التي تواجهها أنت مع عائلتك / الأشخاص الذين تعيلهم وتزويدي بالمعلومات التي تراها ضرورية للتمكن من مساعدتك.

قد أضطرّ إلى مقاطعتك أحياناً للسؤال عن أمور أخرى أو لمتابعة المقابلة. أرجو منك أن تتفهّم بأن وقت المقابلة محدود. إذا كنت تواجه مشاكل معينة، فقد يكون في وسعي أن أنصحك بشأن ما تقوم به أو إرشادك إلى الجهة القادرة على مساعدتك."

4. شرح الطابع السري للمقابلة وإمكانية تبادل المعلومات مع الشركاء (غير الحكوميين والحكوميين).

5. شرح توقعات / حاجة المفوضية إلى التزام الشخص الذي تتم مقابلته الصدق.

6. إعلام الشخص المعني بحقه في إيقاف المقابلة في أي وقت من الأوقات.

7. توضيح التوقعات / النتيجة المتوخاة من المقابلة.

نموذج عن اللغة التي يجب استخدامها

"هل لديك أي أسئلة؟"
"هل فهمت هذه الشروح؟"
"هل أنت مستعد للمشاركة؟"
"عند الانتهاء من هذه المقابلة، قد أطلب منك التحدّث إلى شخص آخر. في هذه الحالة، سيتمّ إعلامك بذلك كما سيتمّ تزويدك بأي مساعدة ضرورية."

8. في حال موافقة الشخص على إجراء المقابلة، يمكن عندها البدء بملء القسم المخصص للبيانات الشخصية.

بعض الاعتبارات الخاصة أثناء مقابلة الأطفال: يجب إجراء المقابلات التي تتم مع أطفال في جو يحترم الطابع السري للمقابلة وملائم للأطفال. كما يُفضّل عند الإمكان أن يقوم الطفل نفسه باختيار المكان. لا بد من التنبّه إلى أن الطفل يخضع أثناء المقابلة لنوعين من الضغوط.
أولاً، المقابلة نفسها؛ أي القدرة على فهم الأسئلة وسبب إجراء المقابلة. ثانياً، عامل التوتر المتصل بكون الطفل ضحية أو شاهداً على أحداث صادمة. لذا، فعند إجراء مقابلة مع أحد الأطفال، يجب التركيز على إشعاره بالراحة وإنشاء علاقة ثقة معه. يجدر ببيئة المقابلة واللهجة المستخدمة فيها أن تكونا بعيدتين كلّ البعد عن الأجواء الرسمية. كما يجب السماح دوماً للأطفال برفض إجراء المقابلة أو الإجابة على الأسئلة. يجب استخدام لغة بسيطة ومراعية لعمر الطفل. كما أن المقابلات الإفرادية، خاصة مع شخص راشد غريب نسبياً عن الطفل، قد تشكّل ضغطاً كبيراً على العديد من الأطفال. [2]

[2] لمزيد من التوجيهات بشأن كيفية إجراء المقابلات مع الأطفال، يمكن الاطلاع على "المقابلات التي تجريها المفوضية

الأسئلة

كما سبق وأشرنا أعلاه، تكون المقابلة أشبه بمناقشة أو محادثة. من المهم إشعار الشخص بالاطمئنان والراحة حيال العملية ككلّ. يبدأ المسؤولون عن إجراء المقابلة النقاش من خلال طرح سلسلة من الأسئلة الواردة في كلّ فئة مخاطر. يسمح ذلك للفرد بشرح الصعوبات التي تعترضه شخصياً أو تعترض أفراداً من عائلته من دون أن يتأثر بالمعلومات المتوفرة لدى الموظفين أو توقعاتهم. كما يساعد استخدام الأسئلة المفتوحة على الكشف عن مخاطر معيّنة قد تكون خاصة وغير شائعة، ويصعب بالتالي رصدها من خلال الأسئلة المغلقة.

لا يجدر بمرحلة طرح الأسئلة أن تستغرق أكثر من ثلاثين دقيقة. لا يُفترض بالموظفين تدوين ملاحظات مفصّلة؛ غير أنه يمكن لحظ بعض النقاط الرئيسية للمساعدة على تحديد مؤشرات الخطر.

هنالك **خمس فئات للمخاطر** مجمّعة بحسب كلّ موضوع وتتضمّن مؤشرات الصدمات النفسية وانتهاكات حقوق الإنسان وغيرها من المشقات والظروف التي تدلّ على وجود خطر متزايد. هذه الفئات هي كالتالي:

- الأشخاص المسنون
- الأطفال والمراهقون
- النساء والفتيات المعرّضات للخطر
- الحماية القانونية والمادية
- الصحة والإعاقة

لا يدلّ ترتيب هذه الفئات الخمس على أي هرمية أو أولوية في ما بينها، إذ أن سائر الفئات متساوية من حيث الأهمية. غير أنها قد وردت بهذا الترتيب للسماح للموظف الذي يجري المقابلة بالانتقال بين الأسئلة بسلاسة ومن دون أي مواجهة ولتيسير عملية الحصول على المعلومات ذات الصلة.

لا ينبغي الالتزام حرفياً بترتيب الأسئلة المقترح أثناء إجراء المقابلة. فتبعاً لسير المحادثة، من الممكن طرح الأسئلة الواردة في كلّ من الفئات في أي وقت من الأوقات؛ غير أنه من المهم تناول كافة فئات المخاطر الخمس أثناء المقابلة.

لائحة الأسئلة

الأشخاص المسنّون

- هل تتضمّن عائلتك أو يقيم معك في المنزل أي أفراد مسنّين؟
- هل يواجه المسنّون من أفراد عائلتك أي مشاكل متصلة بوضعهم المعيشي الراهن؟
- هل هنالك أي أشخاص أو منظمات أو مجموعات مجتمعية قادرة على المساعدة في التصدي لهذه المشاكل؟
- أي دعم تحتاج إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

في حال إجراء المقابلة مع الأشخاص المسنّين أنفسهم، يمكن تكييف الأسئلة وتخصيصها على الشكل الآتي.

- هل تواجه أي مشاكل متصلة بوضعك المعيشي الراهن؟
  [أسئلة تدقيق اختيارية]
  - o كيف تصف علاقتك بأفراد عائلتك الآخرين؟
  - o هل تشعر بالإدماج أو الإقصاء في عائلتك؟
- هل هنالك أي أشخاص أو منظمات أو مجموعات مجتمعية قادرة على المساعدة في التصدي لهذه المشاكل؟
- أي دعم تحتاج إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

الأطفال والمراهقون

- هل تتضمّن عائلتك أو يقيم معك في المنزل أي أفراد أطفال؟
- أرجو منك إطلاعي على وضع أطفالك المعيشي ووصف ما يقومون به خلال النهار.
- هل يواجه أطفالك أو الأطفال الذين تتولّى رعايتهم أي مشاكل متصلة بوضعهم المعيشي الراهن؟
- هل هنالك أي أشخاص أو منظمات أو مجموعات مجتمعية قادرة على المساعدة في التصدي لهذه المشاكل؟
- أي دعم تحتاج إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

في حال إجراء المقابلة مع الأطفال أنفسهم، يمكن تكييف الأسئلة وتخصيصها على الشكل الآتي.

- مع من تعيش حالياً؟
- هل يمكنك إطلاعي على ما تقوم به خلال النهار؟
- هل تواجه أي مشاكل متصلة بوضعك المعيشي الراهن؟

[أسئلة تدقيق اختيارية]

- هل تواجه أي مشاكل مع ذويك / جيرانك / مدرستك / معلّميك / الأطفال الآخرين؟
- هل هنالك أي أشخاص من محيطك قادرين على المساعدة في التصدي لهذه المشاكل؟
- أي دعم تحتاج إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

النساء والفتيات المعرّضات للخطر

- هل تشعر النساء والفتيات هنا بالأمان؟

[أسئلة تدقيق اختيارية]

- هل سبق للنساء أو الفتيات في عائلتك أن تعرّضن لأي حادثة؟
- متى / أين وقعت هذه الحادثة؟
- هل تلقين أي مساعدة أو دعم؟
- هل هنالك أي أشخاص أو منظمات أو مجموعات مجتمعية قادرة على المساعدة في التصدي لهذه المشاكل؟
- أي دعم تحتاج إليه أو يحتجن هنّ إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

في حال إجراء المقابلة مع النساء والفتيات أنفسهن، يمكن تكييف الأسئلة وتخصيصها على الشكل الآتي.

- هل تشعر النساء والفتيات هنا بالأمان؟

[أسئلة تدقيق اختيارية]

- هل سبق وتعرّضتِ أنت أو النساء في عائلتك لأي حادثة؟
- متى / أين وقعت هذه الحادثة؟
- هل تلقيتنّ أي مساعدة أو دعم؟
- هل هنالك أي أشخاص أو منظمات أو مجموعات مجتمعية قادرة على المساعدة في التصدي لهذه المشاكل؟
- أي دعم تحتجن إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

الحماية القانونية والمادية

- كيف تصف الحالة الأمنية في مجتمعك / منطقتك؟

[أسئلة تدقيق اختيارية]

- هل سبق لك أو لعائلتك مواجهة أي تهديد أو الشعور بالخوف؟
- متى /أين؟
- هل تلقّيتم أي مساعدة أو دعم؟
- أي دعم تحتاجون إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

الصحة والإعاقة

- هل تعاني أنت أو أي فرد من عائلتك من مشاكل صحية أو ظروف خاصة أو إعاقات؟
- أي علاج أو رعاية تتلقون لهذه المشاكل الصحية؟
- أي دعم تحتاجون إليه من أجل حلّ هذه المشاكل؟

مؤشرات الخطر

تتضمّن كل فئة مخاطر مجموعة فرعية من **مؤشرات الخطر** التي تسلّط الضوء على تلك المخاطر الشائعة مثل الصدمات النفسية والمشقات وغيرها من الظروف. استناداً إلى الأجوبة على الأسئلة المفتوحة، يعمد الموظفون على وضع علامة في خانات مؤشرات الخطر ذات الصلة ضمن كلّ فئة مخاطر.

يُرجى التنبّه إلى وجوب استخدام الأسئلة المفتوحة فقط – لا يجوز استخدام وصف مؤشرات الخطر كأسئلة. فالعديد من هذه المؤشرات تتطرّق إلى تجارب أليمة للغاية (مثل الاغتصاب) ولا حاجة إلى سؤال الشخص بشكل مباشر عمّا إذا كان قد تعرّض لمثل هذه الحوادث. في المقابل، ينبغي على الموظف المسؤول عن إجراء المقابلة التوسّع أكثر في الأجوبة المقدّمة على الأسئلة المفتوحة للحصول على معلومات أكثر تحديداً من خلال أسئلة التدقيق.

مؤشرات الخطر المتصلة بالصحة والإعاقة

لا يجدر بمستخدمي أداة تحديد الخطر المتزايد الشعور بالإرباك أو الخشية من مؤشرات الخطر

خانات الاختيار الشخص نفسه / العائلة، في الماضي / حالياً

تسمح خانات الاختيار في فئات المخاطر للموظفين بتحديد ما إذا كانت الصدمة أو انتهاكات حقوق الإنسان أو المشقات أو الظروف الأخرى تنطبق على الشخص المعني نفسه و/أو فرد أو أفراد من عائلته وما إذا كان هذا الوضع من الماضي أو قائماً حالياً.

تأخذ أداة تحديد الخطر المتزايد بعين الاعتبار أفراد عائلة أي شخص تتمّ مقابلته والأشخاص الذين يعيلهم. في هذا السياق، يُستخدم مصطلح "العائلة" بمدلوله الواسع، أي بما يشمل الأفراد الذين ثمّة علاقة تبعية معهم. يُرجى التنبّه إلى أن التبعية قد تكون مالية أو عاطفية أو اجتماعية، وأنها لا تستلزم بالضرورة قرابة دم. على سبيل المثال، يمكن لابن الجيران اليتيم الذي يرعاه الشخص ويستقبله في منزله أن يُعتبر كفرد من عائلة الشخص بموجب تعريف "العائلة". من شأن أي فرد معرّض للخطر ضمن العائلة أن يساهم بشكل مباشر في تفاقم أو زيادة الخطر الذي تواجهه الأم أو أي من الجدّين أو مقدّم الرعاية أو فرد آخر من العائلة.

تُستخدم هذه الأداة لتحديد المخاطر المحتملة. لا يُفترض بالموظفين تخصيص وقت طويل للتدقيق مع الشخص الذي تتمّ مقابلته من أجل التحقق من العلاقات الأسرية.

يجب تسجيل الصدمات النفسية وانتهاكات حقوق الإنسان والمشقات وغيرها من الظروف التي وقعت في الماضي القريب أو التي يُحتمل إلى حد كبير حدوثها في المستقبل القريب كمخاطر راهنة.

خانات رموز الاحتياجات الخاصة المحتملة

تدلّ هذه الخانات على رموز الاحتياجات الخاصة الموحدة المحتملة (وغير الحصرية) حيث يسجّل الموظف نتائج أداة تحديد الخطر المتزايد ضمن قاعدة بيانات *proGres* الخاصة بالمفوضية.

تقدّم رموز الاحتياجات الخاصة قائمة موحدة وشاملة تضمّ الخصائص المميّزة للفرد أو خلفيته أو المخاطر التي قد تستلزم الحماية. يمكن استخدام رموز الاحتياجات الخاصة في كافة أنواع عمليات المفوضية، سواء تلك المتصلة بملتمسي اللجوء أو اللاجئين أو النازحين داخلياً أو عديمي الجنسية أو السكان العائدين.

نظراً إلى أن أداة تحديد الخطر المتزايد ما هي إلاّ أداة تحديد بدائية، يُفضّل عدم إدخال رموز الاحتياجات الخاصة في قاعدة البيانات *proGres* إلاّ بعد إجراء عملية تقييم شاملة.

خانة "غير ذلك"

تحتوي كلّ من فئات المخاطر الخمس خانة بعنوان "غير ذلك" في نهاية قسم مؤشرات الخطر. عند الاقتضاء، يجدر بالموظفين استخدام هذه الخانة لتسجيل أي مؤشرات خطر إضافية متصلة بالسياق لم يسبق ذكرها من قبل.

خانة تصنيف الخطر / الملاحظات

في كلّ فئة من فئات المخاطر، سيُطلب من الموظف تحديد ما إذا كان الفرد / أفراد العائلة يُعتبرون في خطر شديد، متوسط أو متدن كما هو محدد أدناه:

شديد: يعكس هذا التصنيف وجود خطر جدّي ووشيك على السلامة الشخصية، ممّا يستدعي **التدخل الفوري و/أو المتابعة من جانب المفوضية أو أي وكالة شريكة في غضون بضعة أيام**. يجب على الموظفين إحالة الفرد على الفور إلى الجهة المناسبة لتزويده بالخدمات الضرورية والمتابعة مع هذه الجهة بشكل يومي إلى حين التأكّد من أنه قد تمّ اتخاذ الإجراءات اللازمة في ما يتصل بالفرد المعرّض

متوسط: يشير هذا التصنيف إلى أن احتمال وقوع خطر جدي على سلامة الفرد يستدعي **تدخلاً عاجلاً و/أو متابعة في غضون 4-6 أسابيع**. تجدر الإشارة إلى أن بعض الحالات المصنّفة ضمن فئة الخطر المتوسط قد تنتقل إلى فئة الخطر الشديد في حال عدم حصول أي تدخّل. لذا، فينبغي على الموظفين تطبيق نظام رصد منهجي لضمان قيام عملية متابعة ملائمة وعاجلة.

متدن: يدلّ هذا التصنيف على تدنّي احتمال وقوع خطر جدي على سلامة الفرد غير أن الحاجة قد تدعو إلى التدخّل من أجل تلبية احتياجات معينة. ينبغي على الموظفين استعراض أوضاع الأفراد المعرضين للخطر المتدني بشكل منتظم أو تطبيق آلية رصد ومتابعة منظمة أخرى لضمان معالجة هذه المسألة بالشكل المناسب.

إن **تصنيف الخطر** على درجة كبيرة من الأهمية إذ أنه يحدد مدى إلحاح التدخل المطلوب ونوع هذا التدخل. وبما أنه لا توجد أي صيغة حسابية أو رياضية لتحديد درجة الخطر، ينبغي على الموظفين تحليل كافة المعلومات التي تمّ جمعها، مع الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- عدد المؤشرات التي وُضعت علامات في خاناتها ضمن كلّ فئة، وذلك لكلّ من الشخص الذي تتم مقابلته وأفراد عائلته. غير أنه يجدر التنبه إلى أن الشخص قد يكون معرضاً لخطر شديد **حتى ولو لم يتجاوز هذا العدد الخانة الواحدة**.
- أنماط الخطر: وتيرة التجارب وحدّتها، سواء في الماضي أو الحاضر؛
- وجود آليات مواجهة وتكيف، عوامل تخفيفية، شخصيات مرنة قادرة على التعافي، الخ.
- يجب إدراج أي تعليقات متصلة بتصنيف الخطر ضمن خانة "ملاحظات"

يجدر بالفرق القطرية محاولة التوصّل إلى فهم موحد لمختلف درجات الخطر. فلا بد من عقد اجتماعات منتظمة لمناقشة الحالات الصعبة أو غير المؤكدة. يمكن تعيين جهة تنسيق ضمن عملية ما للمساعدة على توضيح أي أسئلة قد تُطرح من قبل مستخدمي الأداة؛ كما يمكن للعمليات الميدانية وضع بارامترات (أو معايير) توجيهية للمساعدة على تحقيق درجة معينة من الاتساق.

التصنيف الشامل للخطر / مجالات الإحالة بحسب الأولوية

يجدر بالموظفين الانتقال بعد ذلك إلى قسم **التصنيف الشامل للخطر / مجالات الإحالة بحسب الأولوية** من أداة تحديد الخطر المتزايد، وملؤه كما يلي:

في قسم **ملخص التصنيف لكل فئة مخاطر**، يجدر بالموظفين تحديد درجة الخطر المناسبة لكل فئة مخاطر بالنسبة إلى كلّ من الفرد المعني وأفراد عائلته.

في قسم **مجالات الإحالة بحسب الأولوية**، يجدر بالموظفين تحديد نوع ودرجة أولوية الإحالة المطلوبة لكلّ من الفرد المعني و/أو أفراد عائلته.

في قسم **التصنيف الشامل للخطر**، يجدر بالموظفين إيراد تصنيف شامل للخطر الذي يواجهه كلّ من الفرد المعني و/أو أفراد عائلته. يتضمّن هذا التصنيف تحديداً للمهلة الزمنية المطلوبة للتدخل والمتابعة، ممّا يسمح للموظفين بإعطاء الأولوية للحالات الأكثر إلحاحاً.

تسمح خانة **ملاحظات خاصة** للموظفين بإيراد ملاحظات إضافية.

إنهاء المقابلة

ينهي الموظفون المقابلة من خلال تقديم المشورة إلى الشخص المعني بشأن الخطوات اللاحقة وعمليات الإحالة التي قد تكون ضرورية. يُفضّل ألاّ يتجاوز هذا الجزء من المقابلة الخمس دقائق.

1. إسأل الشخص عمّا إذا كان لديه أي معلومات إضافية يودّ الكشف عنها؛
2. تنبّه إلى أي أسئلة تمّ طرحها وينبغي الإجابة عليها وأي حاجة للمتابعة (غير تلك التي تمّ تسجيلها أعلاه)؛
3. أبلغ الشخص بالخطوات اللاحقة و/أو عمليات الإحالة.

المتابعة

متابعة عمليات الإحالة

يجدر بالموظفين متابعة وضع عمليات الإحالة المتصلة بحالات الخطر الشديد بشكل يومي إلى حين التأكد من أنه قد تمّ اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. كما ينبغي على الموظفين الذين يحيلون أفراداً معرضين لخطر متوسط أو متدن، تحديد جدول زمني للرصد والمتابعة يتلاءم مع كلّ حالة.

تحديث قاعدة البيانات PROGRES

يُفترض بالموظفين أيضاً **تسجيل تصنيف الخطر في قاعدة البيانات *proGres* الخاصة بالمفوضية** من خلال استخدام خانات "رموز الاحتياجات الخاصة الموحدة" وتعليقات" في قاعدة البيانات. يُفضّل عدم إدخال رموز الاحتياجات الخاصة في قاعدة البيانات *proGres* إلاّ بعد إجراء عملية تقييم شاملة. كما يجب أيضاً تحديث المعلومات المتصلة برموز الاحتياجات الخاصة عندما لا تعود هذه الاحتياجات قائمة.

في حال عدم وجود ملفّ مسبق للشخص المعني، يتمّ إشعار المسؤول عن التسجيل في المفوضية فتُتخذ التدابير اللازمة لتسجيل الشخص وإنشاء سجلّ فردي باسمه.

المنهجية رقم 2: القائمة المرجعية

(من دون مقابلة)

تمّ تصميم المنهجية رقم 2 لمساعدة الموظفين الملمّين مسبقاً بالظروف المحلية والأوضاع الخاصة بالأفراد الذين يُعتقد أنهم معرّضون للخطر. وهذه المعرفة تخوّلهم عدم إجراء المقابلة والانتقال مباشرةً إلى تحديد مؤشرات الخطر ذات الصلة.

ما الفرق بين نهج القائمة المرجعية ونهج المقابلة؟

- هذا النهج أقلّ رسمية من النهج القائم على المقابلة؛ لذا فلا ينبغي استخدامه إلاّ من قبل الموظفين ذوي الخبرة؛
- لا يتضمّن هذا النهج إجراء المقابلة؛
- ينتقل الأخصائيون مباشرة إلى تحديد فئات المخاطر ومؤشرات الخطر ذات الصلة.

ما الذي يجب معرفته للتمكن من استخدام نهج القائمة المرجعية؟

- فهم معمّق للأوضاع المحلية؛
- فهم معمّق لظروف الفرد (مثلاً زيارات متكررة يقوم بها الشخص المعني إلى المكتب، زيارات منزلية، إحالة من قبل أحد الشركاء مرفقة بملف كامل عن الحالة، الخ.)، للتمكن من القيام بعملية تحديد أولية لمختلف فئات المخاطر الممكنة؛
- مصادر موثوقة ويُعوّل عليها مستخدمة لتحديد الخطر المتزايد (مثلاً، تصريحات الفرد أثناء الزيارات، اكتمال الملف المرسل من المنظمة المحيلة، الخ.).

ما الذي يجب تذكّره أثناء استخدام هذا النهج؟

- الحصول على موافقة الفرد من جهة تبادل المعلومات؛
- إشعار الفرد بأي عملية إحالة أو خطوات لاحقة تمّت في حال عدم تواجده أثناء ملء الأداة؛
- إدراجها كجزء من خطة أوسع لتحديد المخاطر، تعتمد على إجراءات أكثر تنظيماً، مثل المنهجية رقم 1.