

# دليل الميسر

تدريب التوجيه والإشراف على إدارة  
حالات حماية الطفل



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

التحالف

من أجل حماية الأطفال  
في العمل الإنساني



فرقة عمل إدارة الحالة

2018

حقوق الصورة: بيتر بيو / لجنة الإنقاذ الدولية





# جدول المحتويات

الافتتاحية	١
كلمة شكر	٢
نظرة عامة	٤
التطبيع والملاءمة مع السياق	٥
دليل الميسر	٦
جداول أعمال نموذجية	٨
تنظيم، وتقديم، وتقييم التدريب	١٢
أساسيات التيسير	١٣
تقييم التدريب	١٤
ورشات عمل متابعة التدريب، وورشات عمل التذكرة بالتدريب	١٤
محتوى التدريب	١٥
وحدة المقدمة	١٦
الوحدة ١. تعريف التوجيه والإشراف في إدارة حالات حماية الطفل	١٨
الوحدة ٢. أدوات الإشراف وممارساته	٢٣
الوحدة ٣. مهارات التوجيه والإشراف	٢٩
الوحدة ٤. رعاية العاملين وسلامتهم	٣٥
وحدة الختام	٣٩
الملحقات	٤٢



توثيق الاقتباس المقترح:

التحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني. (٢٠١٨). تدريب التوجيه والإشراف على إدارة حالات حماية الطفل. مدينة نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية.

يستجيب أخصائيو إدارة حالات حماية الطفل في الأوضاع الإنسانية لبعض الأطفال الأكثر عرضة للمخاطر في العالم، والذين يواجهون خطر العنف، والإساءة، والإهمال، والاستغلال. وغالبًا ما يتعرض الأطفال في السياقات الإنسانية لخسائر كبيرة، كما تنهار البيئة الحامية لهم. ويعمل أخصائيو إدارة الحالة مع الأطفال والأسر على نحو يومي من أجل تقديم دعم مباشر لهم وربطهم بالخدمات المتقدمة للحياة. وفي مثل هذه البيئات، غالبًا ما تكون الحلول (أكمل السطر) بمصلحة الأطفال الفضلى معقدة وغير واضحة.

ولذلك يتعين على أخصائيي إدارة الحالة امتلاك العديد من المهارات كالتواصل الآمن والفعال مع الأطفال والأسر وأفراد المجتمع؛ وتحليل مواطن ضعف الأطفال؛ والمناصرة وبذل المساعي لدى الجهات المسؤولة عن الجوانب المتعلقة بالقانون، والتغذية، والصحة، والتعليم، بالإضافة إلى جهات فاعلة أخرى. ومع تعقيد العمل، وزيادة الأعباء الملقاة على أخصائيي إدارة الحالة، ينبغي ألا نتوقع منهم أن يقوموا بالعمل وحدهم. ولذلك فإن الإشراف المتسق، والمنظم هو أمر ضروري لتزويد أخصائيي إدارة الحالة بالدعم الضروري لمراجعة مصالح الأطفال الفضلى طوال عملية إدارة الحالة ولمساعدتهم على التكيف مع ضغوط العمل اليومية. ولقد علمتنا الأدلة المستقاة من الممارسة والبحث بأنه يمكن بشكل كبير لأخصائيي إدارة الحالة المدعومين بالإشراف المنتظم والعالي الجودة تحسين حياة الأطفال والأسر. ويضمن الإشراف حصول الأطفال الذين تعرضوا للعنف أو الاستغلال أو الأذى أو الإهمال على الخدمات المناسبة، ويوفر لهم حماية من التعرض لمزيد من الضرر عن طريق توفير الدعم الكافي لأخصائيي إدارة الحالة.

وفي أعقاب نشر كتاب [المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات بشأن إدارة الحالات وحماية الأطفال](#) وحزمة التدريب المشترك بين الوكالات على إدارة الحالة والموافقة للكتاب في ٢٠١٤، اتخذت فرقة إدارة الحالة خطوة أخرى لتعزيز ممارسة إدارة الحالة عن طريق تطوير دليل التدريب المشترك بين الوكالات حول التوجيه والإشراف. وسيرفع دليل التدريب هذا جودة التدخلات المعنوية بالأطفال المحتاجين، حيث سيتم دعم أخصائيي إدارة الحالة على نحو أفضل خلال عملهم.

ونطلب من جميع العاملين في مجال إدارة حالات حماية الطفل أن يستخدموا حزمة تدريب التوجيه والإشراف على إدارة حالات حماية الطفل لضمان قيامهم بأفضل الممارسات في هذا المجال. ويلعب المشرفون دورًا مهمًا في التأكيد على سلامة أخصائيي إدارة الحالة والذين يتولون بدورهم مسؤولية سلامة الأطفال الأكثر عرضة للمخاطر. كما نشجع وكالات حماية الطفل والهيئات الحكومية ذات الصلة على إدراج هذه الحزمة كجزء من التطوير المهني الإلزامي.

وختمًا، نقول لأخصائيي إدارة الحالة الذين يقدمون خدمات للأطفال في ظروف قاسية: لن يضيع تفانيكم ولن تمر تضحياتكم دون شكر. فلقد رأينا بأنفسنا كيف يُغيّر عملكم حياة الأطفال والأسر الأكثر ضعفًا. ونأمل أن يساعدكم دليل التدريب هذا على توفير حلقة دعم إضافية لكم وللأطفال الذين تخدمونهم.

هاني منصورين، وأودري بولير

منسقو التحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني.

التحالف

من أجل حماية الأطفال في العمل  
الإنساني



في ٢٠١٦، أدركت فرقة عمل حماية الطفل (CMTF) في التحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني (التحالف) وجود فرصة لتحسين النتائج التي تعود على الأطفال عن طريق توفير الإرشاد والتوجيه لمشرفي حماية الأطفال العاملين في الأوضاع الإنسانية. وتعد حزمة التدريب هذه نتاجاً لعامين من العمل الذي قامت به لجنة الإنقاذ الدولية نيابة عن فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF). ولقد تم تطوير هذه الحزمة من خلال البحث في الممارسات الجيدة عالمياً وعلى مستوى القطر ودمجها، وذلك عبر الاجتماع بأخصائيي حماية الأطفال على مستوى العالم، وتيسير تدريب المتدربين في ثماني دول.

الدول المشاركة في تدريب المتدربين:



وبين شهري أبريل ويوليو من عام ٢٠١٧، تمت تجربة هذه الحزمة في شمال سوريا/عبر الحدود التركية، وفي نيجيريا وميانمار. كما تم تطوير هذا المنهج التدريبي والمواد المقدمة هنا عبر عملية مطوّلة، تضمنت تعقيبات وملاحظات من أعضاء فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF).

ولقد كان وضع اللمسات النهائية على حزمة التدريب عملاً تعاونياً مشتركاً استفاد من موهبة، وخبرة، وحكمة عشرات من متخصصي إدارة الحالة وحماية الطفل بما في ذلك العاملين الدوليين والمحليين.

وتود فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF) توجيه الشكر إلى لورا إيفانز، مستشارة حماية الأطفال وكولين فيتزجيرالد، أخصائية إدارة الحالات لدى لجنة الإنقاذ الدولية، اللتين قادتا عملية تطوير ومراجعة حزمة التدريب على التوجيه والإشراف، وأدوات الإشراف المصاحبة.

وفيما يلي ملخص للأفراد، والوكالات الذين ساهموا في تطوير حزمة التدريب هذه:

#### منظمة أطفال الحرب - هولندا

رينسك إيمريا  
سارة فاليريو

#### المستشارون

ستييفاني ديلاي  
لورا إيفانز

#### منظمة إنقاذ الطفولة

كاثرين بيرن  
كارين تينجناس

#### منظمة أرض الإنسان - Terre des hommes - لوزان

ماريا براي  
غاثين جوبيت

#### المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

إستينا بغورجيفسدوتير

#### اليونيسف

تيسا ماركس  
سوزان أندرو

#### التحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني

أودري بولير

#### منطقة مسؤولية حماية الأطفال

لورين بينكوفسكي

#### لجنة الإنقاذ الدولية

كريستال ستيورات

كولين فيتزجيرالد

#### بلان إنترناشيونال

أنا دي فيراري



شكر خاص إلى سارة ليم، المستشارة في فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF)، ومنسقي التحالف هاني منصورين، وأودري بولير، وزملاء لجنة الإنقاذ الدولية/المتدربين زورايا كريستيان، ولورين ستيل، وفينيكيا مينون.

أخيرًا، لم يكن إصدار هذا الدليل ممكنًا بدون الدعم السخي من مكتب الولايات المتحدة للمساعدات الخارجية في حالات الكوارث (OFDA).

تهدف حزمة تدريب التوجيه والإشراف والإشراف على إدارة الحالة إلى أن تكون مصدرًا تدريبيًا تكميليًا للتدريب المشترك بين الوكالات على إدارة الحالة. وهي تبني على ما هو قائم في وحدات أخصائي إدارة الحالة والمشرفين والمديرين بغرض تقديم إرشادات عملية، وخاصة فيما يتعلق بالوظائف، والممارسات، والمهارات الأساسية للمشرفين في فرق إدارة الحالة.

وينبغي أن يشمل المشاركون المستهدفون في الدورة التدريبية على التوجيه والإشراف موظفي الرعاية الاجتماعية/موظفي حماية الطفل المسؤولين عن مراقبة فرق إدارة الحالة و/أو المسؤولين عن توفير الدعم الفني لأخصائيي إدارة الحالة. ومن الضروري أن يكون المشاركون قد تلقوا التدريب على إدارة الحالة المشترك بين الوكالات، وأن يكون لديهم، في الحالة المثالية، عا من الخبرة كحد أدنى في برامج إدارة حالة حماية الطفل.

ويوصى بأن يقود التدريب ميسران اثنان ممن لديهم خبرة كبيرة في الإشراف على إدارة الحالة، وأن يكونا على صلة بالتحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني.

ويهدف دليل الميسر إلى أن يكون وثيقة مقترنة بوحدات تدريب التوجيه والإشراف على إدارة الحالة الستة. ويقدم دليل الميسر نظرة عامة على عملية التدريب، والوحدات الفردية وأيضًا بعض النصائح حول تيسير التدريب.

وتتألف كل وحدة من مجموعة من شرائح PowerPoint مع ملاحظات تفصيلية للميسر ومجموعة من النشرات التي تتوافق مع النشاطات المطلوبة لتلك الوحدة. وتشمل الأنشطة الواردة في الوحدات مناقشات جماعية، وتمثيل أدوار، ودراسات حالة، وطرق تعلم أخرى تقوم على الخبرات والتجارب.

وتبدأ كل وحدة وتنتهي بأهداف ونتائج تعلم واضحة لضمان أن يكون الميسرون والمشاركون على دراية بما ينبغي أن تنطوي عليه هذه العملية التعليمية. كما تم وضع اختبار مراجعة نهائي في نهاية كل وحدة. وتهدف هذه الاختبارات إلى إعطاء المشاركين فرصة للتفكير في المعرفة الأساسية والمهارات التي حصلوا عليها من كل وحدة، وذلك من خلال نشاط جماعي مرح.

# التطوع والملاءمة مع السياق

من المتوقع أن يتم إجراء التدريبات في أوضاع، ودول، ومناطق، ولغات، وثقافات متنوعة. ومن ثم، يجب على الميسرين ترجمة مواد التدريب إلى اللغة المحلية. ليس هذا فحسب، بل يجب عليهم أيضًا تطويع دراسات الحالة، والسيناريوهات، وتمثيل الأدوار المضمنة في حزمة التدريب لتعكس واقع وقضايا حماية الطفل المحلية. ويفضل إجراء ذلك على مستوى الفُطر تحت دعم هيئة التنسيق، والمنظمات الرئيسية التي تقدم خدمات إدارة حالات حماية الطفل. ومن المهم أن يخصص الميسرون وقتًا كافيًا لمراجعة شرائح PowerPoint، ودليل الميسر، والنشرات ذات الصلة لتقديم التدريب بطريقة ناجحة. ويوضح ملخص كل وحدة في دليل الميسر الاستعدادات اللازمة المطلوبة لتقديم الوحدة.

وتركز الوحدة الثانية على وجه الخصوص على أدوات الإشراف السبعة التي وضعتها فرقة عمل إدارة الحالة بغرض دعم ممارسات الإشراف المنظم على أخصائيي إدارة الحالة. ليست كل الأدوات مطلوبة، بل هي قائمة من الخيارات لفرق إدارة الحالات. وأثناء عملية التطويع، في الحالة المثالية، ينبغي على هيئة التنسيق، والمنظمات الرئيسية بناء توافق في الآراء حول الأدوات التي يجب أن تحظى بأولوية في السياق. كما ينبغي اتخاذ هذا القرار حسب مرحلة الاستجابة الإنسانية، والقدرات الفنية لأخصائيي إدارة الحالة، والمشرفين، وهيكلية فرق إدارة الحالة. إلا أنه يمكن أيضًا أن تقوم بعض الوكالات باتخاذ هذه القرارات وفقًا لاحتياجات موظفيها أو مواقع عملها الجغرافية. وقد يكون من المناسب استعمال ثلاث أدوات في البداية، والتخطيط لإضافة الأدوات الأربعة الأخرى في مرحلة لاحقة من الاستجابة، وهذا على سبيل المثال. أما بالنسبة للحد الأدنى، فإن فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF) توصي بالاستفادة من سجلي الإشراف الفردي واجتماع إدارة الحالة في كل السياقات التي تُطبَّق نهج إدارة الحالة.

## أدوات الإشراف:

1. سجل الإشراف الفردي
2. سجل اجتماع إدارة الحالة
3. تقييم قدرة أخصائي الحالة
4. أداة ملازمة إدارة الحالة
5. أداة مراقبة إدارة الحالة
6. أداة قائمة التحقق من ملف الحالة
7. أداة مناقشة الحالة

## مقدمة

تحتوي كل وحدة على شرائح PowerPoint، ونشرات ذات صلة، وقد تم إرفاقها بدليل الميسر هذا. بالإضافة إلى ذلك، تم تضمين مجلد "إدارة التدريب" لدعم الميسرين باختبار قبلي/بعدي، واستمارة تقييم للتدريب، وقائمة تحقق من مواد التدريب.

## دليل الميسر:

### خطة الدرس

وهي نظرة عامة على كل وحدة توضح كيفية التحضير للجلسة وتوقيتها وتنظيمها. وهي تتضمن:

#### هدف ونتائج التعلم



#### المدة



- الوقت المقترح لتيسير الوحدة بنجاح؛ بحسب جدول أعمال الأيام الأربعة

#### المواد



- قائمة بكل المواد والنشرات المطلوبة (مدرجة بحسب ترتيب التقديم) لكل وحدة

#### التحضير



- ملاحظات تحدد الإجراءات التي ينبغي اتخاذها مسبقاً من قبل الميسر للاستعداد لتقديم الجلسة بنجاح

#### المخطط



- تقسيم الوحدة حسب الوقت المطلوب لكل شريحة مع الأنشطة المرتبطة لمساعدة الميسر على تطوير جدول أعمال مخصص لتدريب يمتد لثلاثة أو أربعة أيام أو كجزء من استراتيجية تدريب أكبر

#### الملاحظات الفنية



- ملخص بالغرض من الوحدة وإرشادات تتعلق بالمعرفة المطلوبة من الميسرين. إضافة إلى ذلك، تم تضمين رسائل رئيسية ينبغي التأكيد عليها في كل وحدة، وعند الاقتضاء، تعليمات عن كيفية ملاءمة المادة للسياق

#### الملحق



- ويتضمن اقتباسات، ومراجع للمحتوى المستخدم في كل وحدة

## شرائح PowerPoint:

تحتوي هذه الشرائح على ملاحظات مفصلة للميسر تتضمن:

#### • المدة

- الوقت المقترح لتقديم محتوى كل شريحة للتدريب

#### • التعليمات

- تعليمات مفصلة خطوة بخطوة، وفي بعض الحالات، يتم توفير نص جاهز للتأكد من تقديم المحتوى على النحو المقصود

#### • الرسائل الرئيسية

- ينبغي على الميسرين التأكيد على الرسائل الرئيسية لكل شريحة

## النشرات:

يتم تنظيمها حسب الوحدة وبالترتيب الذي ينبغي استخدامها وفقاً له طوال التدريب. وينبغي على الميسرين الرجوع إلى ملاحظات الميسر للحصول على إرشادات خاصة بشأن وقت توزيع كل نشرة.

## مجلد إدارة التدريب:

ويحتوي على جداول أعمال نموذجية، ونموذج اختبار قبلي/بعدي، وقائمة تحقق لمواد التدريب للميسرين.

## استراتيجية التعلم والتطور

توصي فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF) أن يتم دمج حزمة تدريب التوجيه والإشراف على إدارة حالات حماية الطفل في استراتيجية التعلم والتطور الأوسع الخاصة بحماية الطفل من خلال الدعم الكامل للوزارة أو الهيئة الحكومية المختصة، وأيضاً هيئات التنسيق الوطنية أو الفرعية. وعند الإمكان، ينبغي على ميسري التدريب تقييم احتياجات التدريب الحالية أو احتياجات التدريب الأخرى لمشرفي حماية الطفل، والنظر في العمل على تقديم تدريبات حول موضوعات أخرى. وعلى أدنى تقدير، ينبغي على كل المشاركين أن يكونوا قد أتموا حضور تدريب إدارة الحالة المشترك بين الوكالات. وإذا كان قد مضى أكثر من ستة أشهر على حضور المشاركين تدريب إدارة الحالة، فيوصى بتنظيم تدريب تذكيري لتجديد المعلومات حول الوحدات المدرجة أدناه.

## جلسات التدريب التذكيري الموصى بها من تدريب إدارة الحالة المشترك بين الوكالات:

- الوحدة د، مهارات التواصل: تمرينا الجلسة الثانية (٣١) حول التواصل اللفظي وغير اللفظي
- الوحدة هـ ٤، تنفيذ خطة الحالة: التمارين ١، ٢، و ٤ والتي تركز على تطوير آلية إحالة، والعمل ضمن نظام حماية طفل موسّع
- الوحدة س ٢، تنفيذ خدمات إدارة الحالة: التمارين ١، ٢، و ٤ (مواطن الضعف، معايير الأهلية والخطر؛ البروتوكولات، والإجراءات)

# جداول أعمال نموذجية

تم وضع جدولي عمل، واحد لثلاثة أيام، والآخر هو جدول الأعمال الموصى به وهو لأربعة أيام. وتوصي فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF) بتقديم حزمة التدريب الكاملة بوحداتها الستة على مدار أربعة أيام متتالية. إذ يدعم تقديم التدريب على عدة أيام متتالية دمج المعلومات النظرية مع المهارات ويعزز سلسلة التعلّم. كما يسهّل ذلك أيضًا الخدمات اللوجستية ويخفّض النفقات. وقد تم تصميم الوحدات بحيث تركز كل وحدة على ما تم تغطيته مسبقًا. وعمومًا، سيتم توفير الوقت ودعم نتائج التعلّم إذا أمكن تقديم الوحدات تبعًا. إلا أنه قد يكون من الضروري أو المناسب تقديم الوحدات على مدار فترات زمنية متباعدة في بعض السياقات. وفي هذه الحالة، يوصى بتقديم الوحدات ١ و ٢ معًا على مدار يومين متتاليين، وتقديم الوحدات ٣ و ٤ معًا على مدار يومين متتاليين لاحقين. ويوصى بعدم مرور أكثر من أسبوعين بين جلستك التدريب.

وتعرض جداول الأعمال إرشادات بشأن أوقات البدء والانتها، وطول الجلسات، والاستراحات. ويتيح جدول أعمال التدريب الممتد لأربعة أيام الوقت والمساحة للمناقشة، وينتهي كل يوم في الساعة الرابعة بعد الظهر. بينما ينتهي اليوم التدريبي في التدريب الممتد لثلاثة أيام في الساعة الخامسة بعد الظهر، كما سيتطلب إزالة بعض نشاطات التعلّم لتوفير الوقت. وينبغي تكييف جداول الأعمال مع السياق، وبناءً على النقاشات، والحيوية في قاعة التدريب؛ كما نشجّع الميسرين على تقسيم الجلسات الطويلة جدًا بحيث يتخللها استراحات إذا لزم الأمر. وينبغي على الميسرين أيضًا إضافة أنشطة محفّزة (energizers) مناسبة ثقافيًا طوال التدريب، والتي ستحتاج إلى وقت إضافي غير وقت الاستراحات المقررة في الجدول.

وتوفّر خطط الدروس في دليل الميسر، وملاحظات الميسر المفصّلة في كل شريحة معلومات لمساعدة الميسرين على تطوير جدول أعمال مخصص لتلبية احتياجات المشاركين. وتتضمن المعلومات المهمة التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند وضع جدول الأعمال الوقت اللازم لتحقيق أهداف التعلم الخاصة بكل جلسة، والرسائل الرئيسية التي ينبغي إعطاؤها الأولوية. بالإضافة إلى أن المدة المقررة لكل وحدة و جلسة تتناسب مع الإطار الزمني لجدول الأعمال الممتد على مدار أربع أيام، وهو ما تم اقتراحه لزيادة كفاءة التعلم لدى المشاركين.

## جدول أعمال نموذجي لأربعة أيام

اليوم ١	
الترحيب، التعارف	٩:٠٠ - ١١:٠٠
استراحة (يرجى استبدال الكل)	١١:٠٠ - ١١:١٥
الوحدة ١: تعريف التوجيه والإشراف	١١:١٥ - ١٢:٤٥
الغداء	١٢:٤٥ - ١٣:٤٥
الوحدة ١: تعريف التوجيه والإشراف	١٣:٤٥ - ١٦:٠٠
الختام	١٦:٠٠

اليوم ٢	
الترحيب، المراجعة	٩:٣٠ - ٩:٠٠
الوحدة ٢: ممارسات وأدوات التوجيه والإشراف	١١:٠٠ - ٩:٣٠
راحة	١١:١٥ - ١١:٠٠
الوحدة ٢: ممارسات وأدوات التوجيه والإشراف	١٣:٠٠ - ١١:١٥
الغداء	١٤:٠٠ - ١٣:٠٠
الوحدة ٢: ممارسات وأدوات التوجيه والإشراف	١٦:٠٠ - ١٤:٠٠
الختام	١٦:٠٠

اليوم ٣	
الترحيب، المراجعة	٩:٣٠ - ٩:٠٠
الوحدة ٣: مهارات التدريب والإشراف	١١:٠٠ - ٩:٣٠
راحة	١١:١٥ - ١١:٠٠
الوحدة ٣: مهارات التدريب والإشراف	١٣:٠٠ - ١١:١٥
الغداء	١٤:٠٠ - ١٣:٠٠
الوحدة ٣: مهارات التدريب والإشراف	١٦:٠٠ - ١٤:٠٠
الختام	١٦:٠٠

اليوم ٤	
الترحيب، المراجعة	٩:٣٠ - ٩:٠٠
الوحدة ٤: رعاية العاملين وسلامتهم	١١:٣٠ - ١١:٠٠
راحة	١١:١٥ - ١١:٠٠
الوحدة ٤: رعاية العاملين وسلامتهم	١٣:٠٠ - ١١:١٥
الغداء	١٤:٠٠ - ١٣:٠٠
الوحدة ٤: رعاية العاملين وسلامتهم	١٥:٠٠ - ١٤:٠٠
الختام	١٦:٠٠ - ١٥:٠٠

### جدول أعمال نموذجي لثلاثة أيام

اليوم ١	
الترحيب، التعارف	١٠:٣٠ - ٩:٠٠
استراحة (يرجى استبدال الكل)	١٠:٤٥ - ١٠:٣٠
الوحدة ١: تعريف التوجيه والإشراف	١٢:٤٥ - ١٠:٤٥
الغداء	١٣:٤٥ - ١٢:٤٥
الوحدة ١: تعريف التوجيه والإشراف	١٥:٠٠ - ١٣:٤٥
راحة	١٥:١٥ - ١٥:٠٠
الوحدة ١: تعريف التوجيه والإشراف	١٧:٠٠ - ١٥:١٥
الختام	١٧:٠٠



اليوم ٢	
الترحيب، المراجعة	٩:١٠ - ٩:٠٠
الوحدة ٢: ممارسات وأدوات التوجيه والإشراف	١٠:٣٠ - ٩:١٠
راحة	١٠:٤٥ - ١٠:٣٠
الوحدة ٢: ممارسات وأدوات التوجيه والإشراف	١٢:٤٥ - ١٠:٤٥
الغداء	١٣:٤٥ - ١٢:٤٥
الوحدة ٣: مهارات التوجيه والإشراف	١٥:٣٠ - ١٣:٤٥
راحة	١٥:٤٥ - ١٥:٣٠
الوحدة ٣: مهارات التوجيه والإشراف	١٧:٠٠ - ١٥:٤٥
الختام	١٧:٠٠

اليوم ٣	
الترحيب، المراجعة	٩:١٠ - ٩:٠٠
الوحدة ٣: مهارات التدريب والإشراف	١١:١٠ - ٩:١٠
راحة	١١:٢٥ - ١١:١٠
الوحدة ٤: رعاية العاملين وسلامتهم	١٣:٠٠ - ١١:٢٥
الغداء	١٤:٣٠ - ١٣:٠٠
الوحدة ٤: رعاية العاملين وسلامتهم	١٦:١٥ - ١٤:٣٠
وحدة الختام	١٧:١٥ - ١٦:١٥

# تنظيم، وتقديم، وتقييم التدريب

## تخطيط التدريب:

عند الاستعداد لتقديم تدريب التوجيه والإشراف على إدارة الحالة، من المهم اتخاذ خطوات التخطيط المناسبة.

إذ ينبغي على الميسرين وفريق التخطيط تحديد المكان المناسب للتدريب وتقديم الطعام الخفيف والشراب للمشاركين.

وينبغي إرسال جدول الأعمال للمشاركين ومنظماتهم قبل التدريب. ويوصى أن يُجهز الميسرون ما يلي لتقديم التدريب:

- ✓ قاعة للتدريب (كبيرة بما يكفي لعشرين مشاركًا، وميسرين اثنين ومساحة للعمل الجماعي والأنشطة)
- ✓ قاعة منفصلة لاستراحات القهوة، والغداء
- ✓ استراحة قهوة/شاي وماء وغداء للمشاركين والميسرين كل يوم
- ✓ مواصلات / إقامة للميسرين، والمشاركين (عند الضرورة)
- ✓ ممثل عن الحكومة أو الوكالة لافتتاح التدريب، إن كان ذلك مناسبًا.

## مواد التدريب:

- ✓ جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، مكبرات صوت
- ✓ حامل اللوح الورقي القلاب (فليب تشارت) (على الأقل ٢)، مجموعة أوراق قلابية
- ✓ ورق بعدة ألوان
- ✓ ٤-٦ علب من أقلام السبورة البيضاء الملونة
- ✓ شريط لاصق و/أو معجون لاصق (لبادة)
- ✓ شارات الأسماء
- ✓ أقلام ودفاتر لكل مشارك
- ✓ مجلدات لكل مشارك
- ✓ مشابك ورقية
- ✓ دباسة (خرازة) ودبابيسها
- ✓ ورق ملاحظات لاصق بأشكال وألوان جذابة
- ✓ ٣ علب من بطاقات الملاحظات

## أسئلة للميسر أثناء التخطيط للتدريب

1. من ستدعوه للتدريب؛ وكيف ستتم مشاركة الدعوات؟ (من خلال مجموعة العمل أو قطاعات التنسيق، على سبيل المثال)
2. متى ينبغي تقديم التدريب؟
3. ما الذي ينبغي أن يتضمنه المنهج التدريبي؟ (فكر في إضافة وحدات من حزمة التدريب المشترك بين الوكالات على إدارة الحالة، إذا لزم الأمر)
4. ما هي الموارد والاحتياجات اللوجستية المطلوبة لتقديم تدريب ناجح؟
5. من سيقدم التدريب؟
6. ما هي إجراءات المتابعة التي ينبغي اتخاذها بعد التدريب؟ (هل هناك فرص للتوجيه المستمر وإقامة ورش العمل مع المشرفين، على سبيل المثال).

- ✓ ١ كرة لعب، لبنة وصغيرة
- ✓ غزل/كرة من الخيوط
- ✓ صمغ، ومقص وملصقات، وملونات برّاقة، وصور مجلات ومواد حرف يدوية ومواد ملصقة أخرى لنشاط الماندالا
- ✓ ورق سميك للشهادات
- ✓ أقراص USB للمشاركين (محملة بنشرات وشرائح التدريب)
- ✓ حلوى أو جوائز صغيرة

# أساسيات التيسير

يمكن لتيسير أي تدريب أن يكون مهمة صعبة. فهو يتطلب الصبر، والخبرة، والحيوية، والقدرة على الاستجابة في الوقت المناسب. ويوصى بأن يكون لدى ميسري جميع الوحدات خبرة في إدارة حالة حماية الطفل. ومن الناحية المثالية ينبغي أن يكون لدى الميسر معرفة مسبقة ومهارات الإشراف على أخصائيي إدارة الحالة. ومن المهم أن يكون الميسرون على دراية بأسلوب التعلّم الخاص بهم، وعلى دراية بمبادئ تعلّم البالغين. (للحصول على مزيد من الإرشادات، والمعلومات الأساسية حول تدريب المتعلمين البالغين، يُرجى الاتصال بـ [مجموعة عمل التحالف المعنية بالتعلم والتطوير](#).)

ونقترح وجود ميسرين اثنين، ويمكن أن يشتركا في تقديم الجلسات أو يمكن أن يتقاسما تقديم الجلسات الفردية. وقد يكون من المفيد لأحد الميسرين تولي القيادة لكي يتسنى له توزيع المهام وتحمل المسؤولية النهائية عن تقديم التدريب. وفيما يلي بعض النصائح للقيام بالتيسير على نحو جيد، وأيضًا بعض الاستراتيجيات الخاصة ببناء بيئة آمنة وموثوق بها وتقديم تعقيبات للمشاركين.

## نصائح التيسير:

- ✓ استعد جيدًا لكل تدريب – راجع كل جلسة بعناية وكن على دراية بالمحتوى الخاص بك
- ✓ تأكد من تجهيز كل المواد المطلوبة، ومن تحضير قاعة التدريب
- ✓ ييسر الجلسة وفقًا لأسلوبك الخاص وباستخدام عباراتك الخاصة
- ✓ تحلّ بالمرونة وكن على استعداد للتكيف مع معرفة، وتجارب، واحتياجات المشاركين في التدريب
- ✓ اجعل نبرة صوتك وديّة وهادئة
- ✓ أظهر انتباهك واهتمامك بما يقوله المشاركون وما يشعرون به (الاستماع الإيجابي)
- ✓ أثبت مصداقيتك، وذلك من خلال:
  - التحدث من منطلق خبراتك الخاصة
  - الطلب من المشاركين طرح أسئلة
  - الاعتراف بأنه ليس لديك كل الإجابات
  - طرح أسئلة قد تكون لديك أنت عن المادة
- ✓ قم بالإعتراف بأن إدارة الحالة وعمل حماية الطفل ليس أمرًا واضحًا – فغالبًا ما تشوبه الفوضوية، ويحتاج. ويحتاج إلى إبداع ودعم الآخرين
- ✓ شجع على المشاركة والشمولية، واحرص ألا يسيطر شخص واحد على النقاش، وأن يشعر الجميع براحة في المشاركة – دون أن تخرج الأشخاص الذين لا يشاركون
- ✓ قم بإيجاد جو من الثقة والأمان بين مجموعة المتدربين وذلك بهدف دعمهم في الاعتراف... الاعتراف بمعتقداتهم حول الأطفال أو مواجهتها. وهذا يعزز التعلّم الصادق.
- ✓ استخدم لغة واضحة، وصريحة بما في ذلك عند مناقشة المعتقدات والقيم. كن مراعيًا للحساسيات، ولكن احرص على عرض الأعراف الثقافية التي لا يتم عادة الحديث عنها بانفتاح في مساحة التدريب الآمن هذه
- ✓ قم بوضع "اتفاقية للمجموعة" في البداية، وأكد عليها باستمرار طوال التدريب

## تقديم التعقيبات خلال التدريبات:

- من المهارات المهمة التي ينبغي على الميسرين تطويرها هي مهارة تقديم تعقيبات للمشاركين في التدريب. يميل الناس إلى التعلّم على نحو أفضل عندما يتلقون ثناءً على أشياء محددة يقومون بها على أكمل وجه وتعقيبات بناءة حول الأشياء التي يمكنهم تحسينها. وقد تم إدراج بعض المقترحات لتقديم تعقيبات أدناه.
- في معظم الحالات، قدم التعقيبات للشخص عندما تكونان وحدكما، بدلاً من من تقديمها له مع وجود آخرين
  - قدم التعقيبات بهدف المساعدة، وليس لإطلاق الأحكام
  - قم بتقديم التعقيبات في أسرع وقت ممكن، بدلاً من الانتظار عدة أيام
  - كن واضحًا وقدم أمثلة ملموسة
  - قم بالموازنة بين النقد البناء والثناء على ما تم القيام به بطريقة صحيحة
  - قدم الدعم الإيجابي والتشجيع باستمرار
  - اثنِ على نقاط قوة المشاركين وقم بالبناء عليها
  - كن صادقًا

## تقييم التدريب

من المهم أن يكون لدى الميسرين نظام لتقييم ما تعلمه المشاركون أثناء التدريب. وغالبًا ما يتم القيام بذلك من خلال اختبار قبلي/بعدي مكتوب، حيث يُطرح فيه على المشاركين أسئلة للإجابة عنها قبل التدريب، ومن ثم يتم اعطاءهم نفس الأسئلة للإجابة عنها بنهاية التدريب. والغرض من الاختبار القبلي/البعدي هو معرفة ما إذا كان هناك تغير إيجابي في معرفة المشاركين منذ بداية التدريب حتى نهايته. ويحتوي مجلد "إدارة التدريب" على اختبار قبلي/بعدي نموذجي وورقة حساب الدرجات لاحتساب النتائج.

إضافة إلى ذلك، تجد في مجلد "إدارة التدريب" نموذجًا عن استمارة "تقييم تدريب" والتي يمكن توزيعها واستكمالها من قبل المشاركين دون ذكر أسمائهم لتقديم تعقيبات للميسرين حول مدى فائدة التدريب والمقترحات مستقبلًا. يمكن بسهولة تجميع كل من نتائج الاختبار القبلي/البعدي وتقييم التدريب في جدول بيانات "التقييم والتقارير النهائي للتدريب على الإشراف على إدارة الحالة" (أيضًا في مجلد "إدارة التدريب").

## ورشات عمل متابعة التدريب، وورشات عمل التذكرة بالتدريب

توصي فرقة عمل إدارة الحالة (CMTF) بأن ينظم الميسرون ورشة عمل متابعة بعد مرور 3 إلى 4 أشهر على الدورة التدريبية على التوجيه والإشراف على إدارة الحالة. ويمكن لهذه أن تكون فرصة للتشاور مع المشرفين لفهم النجاحات وأيضًا التحديات التي يواجهونها بما يتعلق بالأدوات أو المهارات التي حصلوا عليها خلال التدريب. ويمكن تنظيم جلسات لمعالجة أكبر التحديات التي شاركها المشرفون.

## أسئلة للحصول على التغذية الراجعة بعد لعب الأدوار:

أولاً، اسأل المشاركين الذين قاموا بالتمثيل:

1. كيف كان شعوركم؟
2. ما الذي سار بشكل جيد؟
3. ما الذي سنفعلونه بطريقة مختلفة في المرة المقبلة؟

ثم، اسأل المراقبين أن يذكروا:

1. شيئًا واحدًا سار على ما يرام
2. اقتراحًا واحدًا

# وحدة المقدمة



الهدف: الترحيب بكل المشاركين وتعريفهم بالتدريب

<p>1. إعطاء نظرة عامة عن التدريب 2. الترحيب بالمشاركين وخلق بيئة تعلم مريحة، وأمنة، وداعمة 3. وضع اتفاقية التعلم 4. مشاركة معلومات الخدمة، والمعلومات اللوجستية المهمة</p>	<p><b>نتائج التعلم</b></p> 
<p>ساعتان</p>	<p><b>المدة</b></p> 
<p><b>النشرات:</b> ٠,٠ الاختبار القبلي للتدريب والتوجيه (إذا لم يستكمل قبل التدريب) ٠,١ جدول أعمال التدريب على الإشراف على إدارة الحالة (راجع جدولي الأعمال الممتدة لثلاثة وأربعة أيام) ٠,٢ خطة عمل الإشراف على إدارة حالة حماية الطفل</p> <p><b>المواد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• دفاتر لكل مشارك</li> <li>• أقلام</li> <li>• جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، مكبرات صوت، وشرائح PowerPoint</li> <li>• كرة صغيرة لنشاط التمهيد</li> </ul>	<p><b>المواد</b></p> 
<p>✓ قم بتوجيه دعوة للجهة الراعية أو المسؤول المحلي أو متحدث آخر لتقديم الملاحظات الافتتاحية ✓ قم تجهيز باقة ترحيب مقدماً (شارات الأسماء، ودفاتر، وأقلام) ✓ قم بتطويع جدول الأعمال وقم بلصقه في الشريحة رقم ٦ لكي تراجع مع المشاركين ✓ قم بالتأكد من جاهزية القاعة، وتنظيمها بطريقة تشعر كل المشاركين بالراحة ✓ عند الاقتضاء، اطلب من المشاركين استكمال الاختبار القبلي قبل الانضمام إلى التدريب، وذلك للاطلاع على الوحدات ذات الأولوية وتوفير الوقت</p>	<p><b>التحضير</b></p> 

المخطط	الدقائق	النشاط
	٢٥	الترحيب والملاحظات الافتتاحية الشرائح ١ - ٣ ٠,٠ الاختبار القبلي للتدريب والتوجيه
	٤٠	التمهيد والتعليمات الشريحة ٤
	١٠	أهداف التدريب الشريحة ٥
	١٠	نظرة عامة على جدول الأعمال الشريحة ٦ ٠,١ جدول أعمال التدريب على الإشراف
	١٠	خطط العمل الخاصة بالإشراف الشريحة ٧ ٠,٢ خطة عمل الإشراف على إدارة حالة حماية الطفل
	٢٠	اتفاقيات المجموعة الشريحة ٨، و ٩
	٥	الخدمة
<b>الملاحظات الفنية</b> 	<p><b>استخدام هذه الوحدة</b></p> <p>تشكل هذه الوحدة مقدّمة للتدريب وتضع أساسًا لبيئة تعلّم مريحة، وأمنة، وداعمة والتي ستكون ضرورية لتحقيق أهداف التدريب التعليمية.</p> <p><b>معرفة الميسر</b></p> <p>ينبغي أن يكون الميسرون على دراية كبيرة بالتحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني، ولديهم خبرة بإدارة الحالات، ومعرفة ومهارات خاصة بالإشراف على وتدريب أخصائيي إدارة الحالة.</p> <p>يمكن لأي مسؤول مناسب أو وكالة مناسبة تقديم افتتاح مناسب، لتحديد نهج وسياق التدريب في نظام حماية الطفل المحلي الموسع.</p> <p><b>الرسائل الرئيسية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>نحن جميعًا نتشاطر المسؤولية عن احتياجات الأمان والتعلم الخاصة بنا، ونتفق على الالتزام بأي اتفاقيات تعلم تم وضعها لدعم تعلم الآخرين.</li> </ul>	









# الوحدة ١ . تعريف التوجيه والإشراف في إدارة حالات حماية الطفل

# تعريف التوجيه والإشراف في إدارة حالات حماية الطفل

الهدف: فهم الممارسات الجيدة للإشراف والتوجيه في سياق إدارة الحالة وحماية الطفل

<p>1. فهم الإشراف كعلاقة والتوجيه كأسلوب</p> <p>2. معرفة وظائف الإشراف الثلاث</p> <p>3. التعرف على ما يسير بشكل جيد في سياقاتكم وتعرفوا على التحديات</p> <p>4. ابتداء التفكير في خطط عملكم الخاصة بالإشراف على إدارة الحالات</p>	<p>الأهداف التعليمية</p> 
<p>٣ ساعات، و٤٥ دقيقة</p>	<p>المدة</p> 
<p>النشرات: ١,١ تعريف الإشراف ووظائفه</p> <p>المواد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، وشرائح PowerPoint</li><li>• عارض ورقي قلاب، مجموعة أوراق قلابية</li><li>• ورق ملاحظات لاصق أو حلوى أو جوائز صغيرة (تكفي الجميع)</li><li>• دفاتر وأقلام</li><li>• أقلام سبورة ملونة (٤ إلى ٦ علب)</li><li>• شريط أو معجون لاصق (لبادة)</li></ul>	<p>المواد</p> 
<p>تمرين محطة الحافلات: قم بتجهيز ٣ ألواح ورق قلاب بعنوانين وظائف الإشراف الثلاثة:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. الإدارة والمساءلة</li><li>2. التعليم والتطوير</li><li>3. الدعم</li></ol>	<p>التحضير</p> 



النشاط	الدقائق	
المقدمة ونتائج التعلم الشرائح ١ - ٣	١٠	
الإشراف في سياقاتنا الشريحة ٤	٢٠	
تعريف الإشراف الشرائح ٥ - ٨	٤٠	
أهمية الإشراف الشرائح ٩ - ١١	٢٠	
وظائف الإشراف الشرائح ١٢ - ١٨	٥٠	
هياكل الإشراف الشرائح ١٩ - ٢٠ ١,١ تعريف الإشراف ووظائفه	٢٠	
تحديات واستراتيجيات الإشراف الشرائح ٢١ - ٢٤	٣٥	
الرسائل الرئيسية واختبار المراجعة الشرائح ٢٥ - ٢٧	٢٠	
خطط العمل الخاصة بالإشراف الشريحة ٢٨	١٠	



## استخدام هذه الوحدة

توضّح هذه الوحدة الأساس الرئيسي لدور المشرف في عملية إدارة الحالة، وتهيئ المشاركين لبقية التدريب. فهي تقدّم ممارسات جيدة عالمية، وتُقدّم فرصًا للتفكير في التحديات الخاصة بالسياق؛ وللتفكير فيما يعمل بطريقة مرضية؛ وللبدء في وضع أهداف تجاه تنفيذ أو تحسين الإشراف.

تشكل المواد التي تغطيها هذه الوحدة أساساً. الوحدة أساساً لخطط عمل الإشراف التي سيعمل عليها المشاركون طوال التدريب.

## معرفة الميسر

ينبغي على الميسرين أن يكون لديهم خبرة في إدارة الحالة وأن يكون لديهم تجربة في توجيه إدارة حالات حماية الطفل والإشراف عليها. ومن الناحية المثالية، يجب أن يكون لدى الميسر خبرة في الإشراف على أخصائيي إدارة الحالة وتوجيههم.

## الرسائل الرئيسية

- الإشراف هو العلاقة بين المشرف وأخصائي إدارة الحالة (إزالة الفاصلة) إدارة الحالة وينبغي اعتبارها علاقة تعاونية وتكميلية لا علاقة هرمية.
- الإشراف هو علاقة تحددها طرق ومواقف التوجيه
- هناك ٣ وظائف للإشراف: الإدارة والمساءلة، والتعليم والمهنية، والدعم والتطوير
- الإشراف هو ممارسة وقائية للأطفال وأخصائيي إدارة الحالة، ويرتبط مباشرة بالنتائج الإيجابية التي تعود على الأطفال الذين نخدمهم
- يهدف هذا التدريب إلى مساعدة المشرفين على البدء في معالجة بعض التحديات بطريقة عملية؛ ولا يوجد دائماً حل فوري لكل مشكلة

## الوحدة ٢ . ممارسات وأدوات التوجيه والإشراف



# التوجيه والإشراف الممارسات والأدوات

الهدف: دراسة الممارسات الأساسية للإشراف والتوجيه

<p>1. معرفة الممارسات المختلفة للإشراف والتوجيه التي يمكن إجراؤها في الوضع الفردي أو الجماعي أو في كلا الوضعين</p> <p>2. معرفة أهداف الممارسات المختلفة</p> <p>3. معرفة مدة كل ممارسة وتبنيها</p> <p>4. فهم الإرشادات المرتبطة بكل ممارسة وكيفية الاستفادة من أدوات الممارسة</p>	<p><b>الأهداف التعليمية</b></p> 
<p>٥ ساعات، و ٣٠ دقيقة</p>	<p><b>المدة</b></p> 
<p><b>النشرات:</b></p> <p>٢,١ سجل الإشراف الفردي</p> <p>٢,٢ سجل اجتماع إدارة الحالة</p> <p>٢,٣ الأدوار في الإشراف</p> <p>٢,٤ أداة تقييم قدرة إدارة الحالة</p> <p>٢,٥ أداة ملازمة إدارة الحالة</p> <p>٢,٦ أداة مراقبة إدارة الحالة</p> <p>٢,٧ تمثيل دور أداة المراقبة</p> <p>٢,٨ أداة قائمة التحقق من ملف الحالة</p> <p>٢,٩ أداة مناقشة الحالة</p> <p>٢,١٠ عملية الإشراف</p> <p>٢,١١ نشاط نشاط التجميع</p> <p><b>المواد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ملف حالة (مختلق/مجهول الاسم)</li><li>• حزم أنشطة التقويم لكل مجموعة (ظرف يتضمن ممارسات الإشراف، وتقويمًا كبيرًا على حامل لوح ورقي قلاب مُجهز مقدمًا)</li><li>• جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، وشرائح PowerPoint</li><li>• لوح ورقي قلاب، وأقلام سبورة، وورق، وأقلام، وورق ملاحظات لاصق</li><li>• دفاتر للمشاركة وأقلام</li><li>• حلوى أو جوائز (كافية لحصول كل مشارك على ٣ منها تقريبًا)</li></ul>	<p><b>المواد</b></p> 

## التحضير



- قبل استخدام هذه الوحدة، من المهم أن تتفق هيئة التنسيق المحلية، والمنظمات الرئيسية على ممارسات الإشراف والأدوات التي سيتم استخدامها، كما ذكر في جزء "التطويع والملاءمة مع السياق" أعلاه.
- ✓ قم بتطويع دراسة حالة أداة المراقبة حسب سياق التدريب.
  - ✓ بالنسبة إلى "نشاط قائمة التحقق من ملف الحالة"، قم بتجهيز ملف حالة مختلق والذي يجب أن يحترم الخصوصية على نحو واضح الخصوصية بوضوح (ينبغي عدم ظهور أسماء حقيقية أو معلومات تحديد الهوية في الحالة المختلقة). ويوصى أن يستخدم ملف الحالة المختلق استمارات إدارة الحالة الملائمة من السياق والتأكد من وجود نسخ كافية من الملف لكل مشارك أو لمجموعات صغيرة من المشاركين. يرجى حذف هذه العبارة لأنها مكررة أدناه
  - ✓ محتويات نشاط التقويم (حزمة واحدة لكل مجموعة):
    - تقويم كبير مرسوم على حامل اللوح الورقي القلاب
    - أظرف تحتوي على بطاقات ممارسات الإشراف:
      - بطاقة تقييم القدرات ١ ×
      - بطاقات الملازمة ٣ ×
      - بطاقات المراقبة ٢ ×
      - بطاقات مراجعة ملف الحالة ٤ ×
      - بطاقات الإشراف الفردي ٢٤ ×
      - بطاقات اجتماع إدارة الحالة ٤ ×
      - بطاقات مناقشة الحالة ٢ ×

## المخطط



النشاط	الدقائق
المقدمة ونتائج التعلم الشرائح ١ - ٣	٥
نظرة عامة على الأوضاع، والممارسات والأدوات الشرائح ٤ - ٧	٢٥
الإشراف الفردي الشريحة ٨ - ٩ ٢,١ سجل الإشراف الفردي	١٠
اجتماعات إدارة الحالة الشريحة ١٠ ٢,٢ سجل اجتماع إدارة الحالة	١٠
التخطيط لنشاط اجتماعات الإشراف الشريحة ١١ - ١٢ ٢,٣ الأدوار في الإشراف	١٥

تقييم قدرة أخصائي الحالة الشرائح ١٣ - ١٥ ٢,٤ تقييم قدرة أخصائي الحالة	٣٠	
الملازمة الشريحة ١٦ ٢,٥ أداة الملازمة	٥	
المراقبة الشرائح ١٧ - ١٩ ٢,٦ أداة المراقبة ٢,٧ تمثيل دور أداة المراقبة	٨٠	
مراجعة ملف الحالة الشرائح ٢٠ - ٢٢ ٢,٨ قائمة التحقق من ملف الحالة	٣٠	
مناقشات الحالة الشرائح ٢٣ - ٢٥ ٢,٩ أداة مناقشة الحالة	٢٥	
نشاط عملية الإشراف الشريحة ٢٦ - ٢٧ ٢,١٠ عملية الإشراف	٢٠	
تقويم الإشراف الشريحة ٢٨	٢٥	
نشاط التجميع الشريحة ٢٩ ٢,١١ نشاط نشاط التجميع	١٠	
المراجعة والختام الشريحة ٣٠ - ٣١	١٠	
خطة العمل الخاصة بالإشراف الشريحة ٣٢	١٠	





## استخدام هذه الوحدة

تقدّم هذه الوحدة وضعيتي التوجيه والإشراف، وممارساتهما الرسمية وتوجد لكل ممارسة أداة تقابلها لمساعدة المشرفين على هيكلة وتنظيم عملهم. وستتاح للمشاركين فرصة اختبار كل أداة، وتجربة تطبيق الممارسات والأدوات من خلال تمثيل الأدوار والنشاطات. وينبغي على الميسرين التأكد من وجود وقت كافٍ لمراجعة كل أداة بعد توزيعها.

إن ممارسات الإشراف المذكورة في هذه الوحدة ليست إلزامية. وتقع على عاتق المنظمات التي تنفذ إدارة الحالات في سياق بلدك مسؤولية تحديد الممارسات الأنسب، وفقاً لمرحلة الاستجابة وهيكل التوظيف، بالإضافة إلى قدرات فرق إدارة الحالة ومدى توافرهم.

## معرفة الميسر

ينبغي على الميسرين أن يكون لديهم خبرة في إدارة الحالة وأن يكون لديهم تجربة في توجيه إدارة حالات حماية الطفل والإشراف عليها. ويفضّل أن يكون لدى الميسر خبرة في الإشراف على أخصائيي إدارة الحالة وتدريبهم.

إضافة إلى هذه المعرفة الأساسية، من الضروري أن يراجع الميسرون كل الممارسات والأدوات المعروضة في هذه الوحدة والإطلاع عليها. ومن الناحية المثالية، يجب أن يكون لدى الميسر خبرة في تطبيق هذه الأدوات أو تطبيق ممارسات وأدوات مشابهة، في أوضاع مختلفة.

ينبغي أن يكون الميسرون على معرفة ولديهم خبرة بكيفية تقديم تعقيبات على تمثيل الأدوار بغرض إظهار أفضل الممارسات خلال جلسات استخلاص المعلومات من الأنشطة. ضع في اعتبارك ثلاثة أسئلة عند تقديم التعقيبات:

1. كيف كان شعورك؟
2. ما الذي سار بشكل جيد؟
3. ما الذي قد تفعله بطريقة مختلفة؟

تضع هذه الوحدة أساساً للوحدة ٣ والتي تركز على المهارات الخاصة المطلوبة من قبل المشرفين بغرض تطبيق الممارسات والأدوات.

## الرسائل الرئيسية

- تهدف كل ممارسات الإشراف إلى أن تكون تعاونية، حيث يتشارك أخصائيو إدارة الحالة والمشرفون مسؤوليات الاستعداد، والتفاعل، والمتابعة
- ويشارك المشرفون على نحو مستمر في وظائف الإشراف الثلاثة من خلال الممارسات التي يتم عرضها
- لن يكون هناك نهاية مطلقاً للإشراف؛ فهو عملية مستمرة لبناء معرفة ومهارات أخصائيي إدارة الحالة مع تقديم الدعم، والتوجيه، والتشجيع على التفكير وطرح الأفكار



## الوحدة ٣ مهارات التوجيه والإشراف



# مهارات التوجيه والإشراف

الهدف: معرفة المهارات التي تدعم ممارسات التوجيه والإشراف وتطبيقها

الأهداف التعليمية	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. مراجعة كفاءات المشرفين الفعالين المطبقة. معرفة أهداف ممارسات الإشراف المختلفة</li><li>2. ممارسة التوجيه باستخدام الممارسة التأملية ونموذج GROW (الهدف، الواقع، الخيارات، المضي قُدماً)</li><li>3. ممارسة تقديم التعقيبات باستخدام مهارات التواصل الفعال</li><li>4. تطبيق المبادئ التوجيهية الخاصة بإدارة الحالات في الإشراف</li><li>5. مراجعة المهارات الفعالة لتيسير المجموعات</li></ol>	
المدة	
٥ ساعات، و ٣٠ دقيقة	
المواد	
<p><b>النشرات:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>٣,١ نموذج المشرف المثالي</li><li>٣,٢ كفاءات المشرفين</li><li>٣,٣ مهارات التواصل للمشرفين</li><li>٣,٤ الممارسة التأملية</li><li>٣,٥ نموذج GROW (الهدف، الواقع، الخيارات، المضي قُدماً)</li><li>٣,٦ نصائح تقديم التعقيبات</li><li>٣,٧ تمثيل دور تقديم التعقيبات</li><li>٣,٨ المبادئ التوجيهية لإدارة حالات حماية الأطفال</li><li>٣,٩ تمرين سيناريو المبادئ التوجيهية</li><li>٣,١٠ نصائح تيسير المجموعات</li></ol> <p><b>المواد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، مكبرات صوت، وشرائح PowerPoint</li><li>• لوح ورقي قلّاب، وأقلام سبورة، وورق، وأقلام</li><li>• بطاقات ملاحظات ملونة أو ورق ملاحظات لاصق</li><li>• كرة، لبنة وصغيرة</li><li>• حلوى أو جوائز للاختبارات</li><li>• دفاتر وأقلام</li></ul>	



✓ تجهيز لوح ورقي قلاب لنشاط المشرف المثالي

✓ تنزيل فيديوهات الإشراف التي سيتم استخدامها في الشريحة ١٠:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZRIC3SDobDQ&t=23s&index=12&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA>

<https://www.youtube.com/watch?v=93DDC2OSTFw&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA&index=18>

إذا كان المشاركون لا يتحدثون الإنجليزية، فقم بتعديل نشاط الفيديو إلى تمثيل دور مجموعة. قم بالعمل مع متطوعين قبل الجلسة لتمثيل سيناريوهين اثنين؛ وسيثبت أن أحدهما سيكون «مفيداً» بينما سيكون الآخر «غير مفيد» في ممارسات التوجيه والإشراف

✓ قم بتعديل نشاط تمثيل تقديم التعقيبات (الشريحة ٢٤) من خلال اختيار اسم مناسب للسياق

✓ قم بطباعة وترتيب كل النشرات

✓ قم بتجهيز السيناريوهات للتمرين على المبادئ التوجيهية مقدماً (قم بملاءمتها مع السياق واطبع نسخاً كافية)



النشاط	الدقائق
المقدمة ونتائج التعلم الشرائح ١ - ٣	٥
كفاءات المشرف الشرائح ٤ - ٧ ٣,١ نموذج المشرف المثالي ٣,٢ كفاءات المشرف	٣٥
مهارات الاستماع الإيجابي والتواصل: الشريحة ٨ - ٩ ٣,٣ مهارات التواصل عند المشرفين	١٠
فيديوهات الإشراف / تمثيل الأدوار الشريحة ١٠	٢٠
دعم أخصائيي إدارة الحالة الشريحة ١١	١٠
طرق التوجيه: الممارسة التأملية، ونموذج GROW (الهدف، الواقع، الخيارات، المضي قُدماً) الشرائح ١٢ - ١٦ ٣,٤ سجل الممارسة التأملية ٣,٥ نموذج GROW (الهدف، الواقع، الخيارات، المضي قُدماً)	٤٥

٧٥	تقديم تعقيبات لأخصائيي إدارة الحالة الشرائح ١٧ - ٢٥
٤٥	تطبيق المبادئ التوجيهية الشرائح ٢٦ - ٢٨
٤٥	نصائح تيسير المجموعات الشرائح ٢٩ - ٣٤
١٥	المراجعة والختام الشريحة ٣٥ - ٣٦
١٠	خطة العمل الخاصة بالإشراف الشريحة ٣٧

### الملاحظات الفنية



**استخدام هذه الوحدة**  
تبدأ هذه الوحدة بمراجعة كفاءات المشرف المثالي مع التركيز على تحديد مهارات الإشراف (ومراعات كيفية تطبيق معارفه ومواقفه / سلوكياته) في الأوضاع الفردية والجماعية. إن النشاطات التي تشكل هذه الوحدة عملية وتعتمد على المعرفة، والمهارات، والمواقف / السلوكيات التي ينبغي على المشاركين أن يكونوا على دراية مسبقة بها. فهي ليست مراجعة للمهارات الأساسية، بل هي إحاطة بالمهارات التي يجب أن يطبقها المشرفون. وسيتم التركيز على ممارسة التوجيه، وتقديم التعقيبات، وتطبيق المبادئ التوجيهية. وسيتم عرض مهارات التواصل وتيسير المجموعة على شكل أساليب.

#### معرفة الميسر

ولتيسير هذه الوحدة بطريقة فعّالة، من المهم أن يتحلى الميسرون بالثقة وأن يكون لديهم خبرة في المهارات المبيّنة أدناه:

- الاستماع الإيجابي والتواصل
- التدريب
- تقديم التعقيبات
- تطبيق معرفة المبادئ التوجيهية
- تيسير المجموعة

بالإضافة إلى هذه المهارات، فمن الضروري أن يُراجع الميسرون الممارسة التأملية، ونموذج GROW (الهدف، الواقع، الخيارات، المضي قُدماً) والإطّلاع عليها.

وكما هو الحال بالنسبة إلى الوحدة السابقة، ينبغي أن يكون لدى الميسرين خبرة بكيفية تقديم تعقيبات على تمثيل الأدوار بغرض إظهار أفضل الممارسات خلال جلسات استخلاص المعلومات من الأنشطة. ضع في اعتبارك ثلاثة أسئلة عند تقديم التعقيبات:

1. كيف كان شعورك؟
2. ما الذي سار بشكل جيد؟
3. ما الذي قد تفعله بطريقة مختلفة؟

### الرسائل الرئيسية

- تتألف كفاءات المشرفين من المهارات، والمعرفة، والمواقف / السلوكيات
- يعتبر التواصل الفعال ومهارات التدريب أساسًا للمشرفين
- يمكن لمهارات التواصل، والاستماع الإيجابي مساعدة أخصائيي إدارة الحالة في التفكير في ممارساتهم، كما تجعلهم يشعرون بأنه يتم دعمهم في تحديد السبل المحتملة للمضي قدمًا
- يجب أن تتركز التعقيبات حول تحسين الممارسة حتى يمكن خدمة الأطفال وحمايتهم بشكل أفضل. يجب أن تكون التعقيبات الإيجابية والبناءة جزءًا من علاقة مستمرة بين المشرف وأخصائي الحالة
- وإحدى الركائز الرئيسية للإشراف الفعال هي بناء معرفة جيدة بالمبادئ والممارسات الخاصة بإدارة الحالات ومهارات الإشراف والسلوكيات لتطبيقها في الوضعين الفردي والجماعي
- تحتاج مهارات الإشراف إلى وقت وممارسة – ويمكن تطويرها بشكل مستمر وتحسينها من خلال التأمل وطرح الأفكار






## الوحدة ٤ رعاية العاملين وسلامتهم



# رعاية العاملين وسلامتهم

الهدف: استكشاف استراتيجيات الإشراف التي تدعم رعاية عملي فريق إدارة الحالة والعناية بسلامتهم

الأهداف التعليمية	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. فهم مصادر وعلامات الضغط السلبي</li><li>2. وضع استراتيجيات لممارسة الرعاية الذاتية كمشرف</li><li>3. التعرف على طرق دعم أخصائيي إدارة الحالة</li><li>4. تحديد سمات فريق إدارة الحالة الصحي</li><li>5. وضع خطة عمل لسلامة الفريق</li></ol>	
٤ ساعات	المدة
	
<p>النشرات:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>١,٤ مصادر الضغط</li><li>٢,٤ علامات الضغط السلبي</li><li>٣,٤ تعليمات مخطط ماندالا لسلامة الفريق</li><li>٤,٤ نموذج ماندالا الفارغ</li><li>٥,٤ نموذج ماندالا</li></ol>	المواد
	
<p>المواد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، وشرائح PowerPoint</li><li>• حامل لوح ورقي قلاب، مجموعة أوراق قلابية</li><li>• أقلام سبورة ملونة</li><li>• ورق ملاحظات لاصق</li><li>• حلوى أو جوائز صغيرة (تكفي الجميع)</li><li>• دفاتر وأقلام</li><li>• شريط أو معجون لاصق (لبادة)</li><li>• مقصات للمجموعات الصغيرة (على الأقل مقص واحد لكل مجموعة)</li><li>• مواد ملصقة أخرى لنشاط الماندالا (صور مجلات، وصور، وملصقات، وترتر، (كلمة ملصقات مكررة - يرجى الحذف) ومستلزمات أعمال يدوية)</li></ul>	

## التحضير



### بالنسبة إلى نشاط الماندالا:

- ✓ راجع التعليمات بعناية قبل التدريب.
- ✓ جَمَع المواد اللاصقة، والمواد الإبداعية الأخرى لتمارين ماندالا قبل بدء الجلسة.
- ✓ جَيِّز اللوح الورقي القلَّاب بصورة ماندالا وذلك بحسب نموذج ماندالا الفارغ في الشريحة ٢١.
- ✓ قم بتجهيز بعض الصور لفئة واحدة على الأقل لاستخدامها في مثال بحضور جميع المشاركين (الشرائح ٢٣، ٢٤)

## المخطط



الدقائق	النشاط
٥	المقدمة ونتائج التعلم الشرائح ١ - ٣
٥	سلامة الفريق الشريحة ٤
٥٠	الضغط السلبي: المصادر والعلامات الشرائح ٥ - ١٤ ٤,١ مصادر الشعور بالضغط ٤,٢ علامات الضغط السلبي
٢٠	تأمل الصحة والسلامة الشريحة ١٥ - ١٦
٢٠	أدوار المشرفين في سلامة الفريق الشرائح ١٧ - ١٩ ٤,٣ تعليمات مخطط ماندالا لسلامة الفريق ٤,٤ نموذج ماندالا الفارغ ٤,٥ نموذج ماندالا لسلامة الفريق
١٠٠	مخطط ماندالا لسلامة الفريق الشرائح ٢٠ - ٢٩ ٤,٣ تعليمات مخطط ماندالا لسلامة الفريق ٤,٤ نموذج ماندالا الفارغ ٤,٥ نموذج ماندالا لسلامة الفريق
١٥	المراجعة والختام الشريحة ٣٠ - ٣١
١٠	خطة العمل الخاصة بالإشراف الشريحة ٣٢



## استخدام هذه الوحدة

تبدأ هذه الوحدة بمراجعة بعض المفاهيم المهمة عن الضغوط والتي تُعرض في الكثير من التدريبات الأخرى بما في ذلك التدريب المشترك بين الوكالات على إدارة الحالة:

وتهدف هذه الوحدة إلى إرشاد دور المشرفين في دعم سلامة الفريق والحفاظ عليها. ولمساعدة المشرفين على تطوير استراتيجية سلامة الفريق، يتم عرض تمرين ماندالا بنية تشجيع المشرفين على نقل الإرشادات إلى فرقهم، واستخدامها في تيسير المناقشات وتطوير استراتيجية سلامة. ونشجع كثيرًا على اتخاذ منهج تشاركي.

وينبغي على الميسرين قراءة تعليمات تمرين ماندالا بعناية مقدمًا لضمان فهم النشاط. سيحتاج الميسرون إلى تجهيز، وتنظيم المواد مسبقًا لتناسب المثال، والنشاط نفسه.

ينبغي دمج استراتيجية السلامة التي تم وضعها من خلال ماندالا في خطة عمل الإشراف الشاملة التي عمل عليها المشاركون على مدار وحدات التدريب الأربعة. ويجب أن يتم توفير الوقت في هذه الوحدة لدمج إجراءات السلامة في خطط عمل الإشراف.

## معرفة الميسر

ينبغي أن يكون المشرفون ملمين بموضوع الضغوط، وبمصادره، وتأثيراته المحتملة على أخصائيي إدارة حالة حماية الطفل وعلى المشرفين. وينبغي على المشرف أن يخصص وقتًا للاطلاع على أداة ماندالا قبل تيسير الوحدة.

## الرسائل الرئيسية

- لتقديم أفضل رعاية وخدمة للأطفال وأسرهم، يتعين على أخصائيي إدارة الحالة والمشرفين أن يتأكدوا من العناية بسلامتهم أولاً. وهذا يتطلب منهم الوعي بعوامل الضغط في حياتهم، وكذلك التعرف على أدوات وأساليب التكيف مع الضغط والوقاية من بعض تأثيرات الضغط السلبية.
- ينبغي أن تكون سلامة الفريق مجهودًا جماعيًا. ولذلك يستحسن التعاون في وضع نقاط عمل السلامة. ينبغي إدارة مناقشة مشكلات أو تحديات سلامة الفريق بصدق وحساسية.

## وحدة الختام



الهدف: اختتام التدريب ووضع اللمسات النهائية على خطوات المشرفين التالية.

		الأهداف التعليمية
1. مراجعة أهداف التعلم 2. تجميع خطط عمل الإشراف 3. وضع اللمسات النهائية على الخطوات التالية 4. ختام التدريب		
١ ساعة، و ٣٠ دقيقة		<b>المدة</b> 
<b>النشرات:</b> ٥,١ الاختبار البعدي لتدريب التوجيه والإشراف ٥,٢ تقييم تدريب التوجيه والإشراف <b>المواد:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>الشهادات</li> <li>غزل/كرة من الخيوط، وبالون</li> <li>جهاز عرض، جهاز كمبيوتر محمول، وشرائح PowerPoint</li> <li>أقراص USB محمولة لكل المشاركين محمل عليها مواد التدريب وأدوات الإشراف</li> </ul>		<b>المواد</b> 
✓ قم بملاءمة الشريحة ٤ مع السياق؛ بما في ذلك التعلّم والتطوير؛ وأي ورش عمل متابعة محتملة ✓ قم بطباعة الشهادات مقدّمًا ✓ قم بتجهيز أقراص USB محمولة محمل عليها الموارد للمشاركين		<b>التحضير</b> 
	<b>الدقائق</b>	<b>المخطط</b>
مقدمة الشريحة ١ - ٢	٢	
أهداف التدريب الشريحة ٣	٨	

<p>خطط عمل المشرفين، والخطوات التالية الشريحة ٤</p>	<p>٢٠</p>	
<p>نشاط اختتام التدريب لمجموعة الممارسين الشريحة ٥</p>	<p>٣٥</p>	
<p>الاختتام (الاختبارات البعدية، والتقييمات والشهادات) الشريحة ٦ ٥,١ الاختبار البعدي لتدريب التوجيه والإشراف ٥,٢ تقييم تدريب التوجيه والإشراف</p>	<p>٢٠</p>	
<p>نشاط الختام والملاحظات الشريحة ٧</p>	<p>٥</p>	
<p><b>استخدام هذه الوحدة</b></p> <p>تختتم هذه الوحدة التدريب، وتؤكد على خطط عمل الإشراف، وتوضح طرقاً للمضي قدماً في تنفيذ ودعم فرق إدارة الحالة.</p> <p>من المهم جمع الاختبارات البعدية، والتقييمات النهائية من كل المشاركين قبل توزيع الشهادات. طمئن المشاركين بأنه لن يتم ذكر أسمائهم على ورقة تقييم التدريب. ومن المهم أن تكون التقييمات المقدمة صادقة وصريحة. أعلم المشاركين بأنه سيتم استخدام تغذيتهم الراجعة لتحسين التدريبات المستقبلية.</p> <p>تأكد من أنه لدى المشاركين رؤية واضحة عن محتويات محركات أقراص USB المحمولة، وأنهم يمكنهم الوصول إلى الشرائح وأدوات الإشراف. ينبغي على الميسرين إيجاد طرق لمتابعة التواصل مع المشرفين بعد التدريب وإعلام المشاركين عن يمكنهم الاتصال به للحصول على مزيد من الدعم.</p> <p><b>معرفة الميسر</b></p> <p>ينبغي أن يكون الميسرون على دراية كبيرة بالتحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني، وأن يكون لديهم خبرة بإدارة الحالات وأن يكون لديهم تجربة في توجيه إدارة حالات حماية الطفل والإشراف عليها. ومن الناحية المثالية، يجب أن يكون لدى الميسر خبرة في الإشراف على أخصائيي إدارة الحالة وتوجيههم.</p> <p><b>الرسائل الرئيسية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكن أن يكون عمل إدارة الحالة والإشراف عليها أمرًا صعبًا وشاقًا، ولكننا معًا يد واحدة!</li> <li>• نشكركم على المشاركة ونتمنى لكم النجاح في أدواركم يا أبطال الإشراف!</li> </ul>		<p><b>الملاحظات الفنية</b></p> 

مؤسسة أميرا. (بدون تاريخ). الوحدة 13: منع الاحتراق الوظيفي لأخصائيي إدارة الحالة؛ والرعاية الذاتية، والرعاية من المنظمة. مستخلص من المركز الهولندي للتنمية الاجتماعية، ٢٠١٧: [http://www.pharos.nl/documents/doc/workforcare\\_module13.pdf](http://www.pharos.nl/documents/doc/workforcare_module13.pdf)

التحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني. (٢٠١٤). الإرشادات المشتركة بين الوكالات لحماية الطفل وإدارة الحالة. مستخلص من cpwg.net، ٢٠١٧: <http://cpwg.net/resources/case-management-training-package-2014-zip-23mb/>

الجمعية الأسترالية للأخصائيين الاجتماعيين. (٢٠١٤). معايير الإشراف. مستخلص في العام ٢٠١٧، من <https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/>، [http://www.uea.ac.uk/related-documentsBrandon et al centre-research-child-family/child-protection-and-family-support/analysing-child-deaths](http://www.uea.ac.uk/related-documentsBrandon%20et%20al%20centre-research-child-family/child-protection-and-family-support/analysing-child-deaths)

خدمات الإغاثة الكاثوليكية (بدون تاريخ). الوحدة ١١: إعادة إدماج الأطفال في الرعاية المؤسساتية ضمن الرعاية الأسرية. الأدوار والمسؤوليات في إدارة الحالة. مستخلص في العام ٢٠١٧

مركز دراسة السياسة الاجتماعية. (شتاء، ٢٠٠٦). موظف للخير: باستخدام نموذج كفاءة لزيادة كفاءة مشرف الخط الأمامي في وكالات رفاهية الأطفال. (سي. أندرسون، إي دي). مستخلص في العام ٢٠١٧، من مركز دراسة السياسة الاجتماعية: <https://www.cssp.org/publications/child-welfare/child-welfare-misc/hired-for-good-winter-2006.pdf>

مجلس تنمية قوة العمل الخاصة بالأطفال. (٢٠١٠). ممارسة ملهمة: دليل لتطوير نهج متكامل خاص بالإشراف في "انتمانات الأطفال". مستخلص في العام ٢٠١٧، من [cwdcouncil.org.uk](http://cwdcouncil.org.uk)

منظمة Concern Worldwide (بدون تاريخ). مستخلص في العام ٢٠١٧، من <https://www.concern.net/insights>، معهد هيدنجتون. (٢٠٠٨). الضغوط والاحتراق الوظيفي. مستخلص في العام ٢٠١٧، من معهد هيدنجتون: <http://headington-institute.org/topic-areas/126/stress-and-burnout>

دفيش، تي. وسيميل، سي. (٢٠١٤). USAID: حزمة أدوات إدارة الحالة: دليل المستخدم لتعزيز خدمات إدارة الحالة في رفاهية الأطفال. مستخلص في العام ٢٠١٦، من <http://www.iss-usa.org/uploads/File/Case%20Management%20Toolkit.pdf>

لجنة الإنقاذ الدولية، الهيئة الطبية الدولية، اليونيسف، صندوق الأمم المتحدة للسكان، مفوضية شؤون اللاجئين (٢٠١٧). دليل ميسر تدريب إدارة حالة العنف القائم على الجنس المشترك بين الوكالات. مستخلص في العام ٢٠١٧ من <http://gbvresponders.org>

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠٠٧). تعليمات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات "IASC" بشأن الصحة النفسية، والدعم النفسي في أوضاع الطوارئ. مستخلص في العام ٢٠١٧، من [http://www.who.int/mental\\_health/emergencies/guidelines\\_iasc\\_mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

لجنة الإنقاذ الدولية. (٢٠١٤) رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي. مستخلص في العام ٢٠١٦ من [https://www.unicef.org/pacificislands/IRC\\_CCSGuide\\_FullGuide\\_lowres.pdf](https://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf)



وزارة الجنسانية والعمل والتنمية الاجتماعية. (٢٠٠٩). دعم دليل الإشراف الخاص بالأيتام وتقديم الخدمات للأطفال الآخرين المعرضين للمخاطر. مستخلص في العام ٢٠١٧، من <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Support%20Supervision%20Guide.pdf>

برنامج مراقبة المساعدات الوطنية. (مارس، ٢٠١٠). دليل المراقبة والإشراف الداعم الشمولي لخدمات صحة الإيدز وفيروس نقص المناعة البشرية. تنزانيا: جمهورية تنزانيا المتحدة للصحة والرفاهية الاجتماعية. مستخلص في العام ٢٠١٧

الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين، وجمعية مجالس العمل الاجتماعي. (٢٠١٣). معايير أفضل الممارسات في الإشراف على العمل الاجتماعي. مستخلص في العام ٢٠١٧، من الجمعية للأخصائيين الاجتماعيين. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=GBrLb14Buwl%3d&portalid=0>

مركز موارد رعاية الطفل الوطني لتحسين التنظيمي. (٢٠٠٧). تعزيز الإشراف على رعاية الأطفال. (بي. واتسون، إي دي). مستخلص في العام ٢٠١٧، من <http://muskie.usm.maine.edu/helpkids/rcpdfs/cwmatters6.pdf>

مركز الموارد الوطنية للممارسة القائمة على الأسرة، والتخطيط الدائم، ومركز موارد رعاية الأطفال الوطني. (٢٠٠٩). بناء نموذج، وإطار عمل للإشراف على رعاية الأطفال. مستخلص في العام ٢٠١٧، من <http://www.nrcfppp.org>

استيفنز، إيرين، CELCIS (٢٠١٥) ممارسة الإشراف في وكالات العناية بالأطفال وحمايتهم. مستخلص من [www.childhub.org](http://www.childhub.org)

منظمة إنقاذ الطفولة. (٢٠١٦). مستخلص من <https://www.stc.or.id>

سميث، إم. كيه. (٢٠١١). وظائف الإشراف. مستخلص في العام ٢٠١٧، من <http://infed.org/mobi/the-functions-of-supervision>

استيفنز، أي (٢٠١٥). ممارسة الإشراف في وكالات العناية بالأطفال وحمايتهم. مستخلص في العام ٢٠١٦، من [www.childhub.org](http://www.childhub.org)

وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية. (٢٠٠٤). الإشراف على أخصائيي إدارة حالة الخدمات الوقائية. مستخلص في العام ٢٠١٧، من غرفة المقاصة الوطنية حول إساءة معاملة الأطفال وإهمال المعلومات.

ويلكينسون، آر. (٢٠١٥). مهارات الإشراف الأساسية: الإصدار الرابع من مربع أدوات المشرف. مستخلص في العام ٢٠١٧، من [https://www.tacoma.uw.edu/sites/default/files/sections/HumanResources/documents/supervisors\\_toolbox\\_5th\\_edition.pdf](https://www.tacoma.uw.edu/sites/default/files/sections/HumanResources/documents/supervisors_toolbox_5th_edition.pdf)

ممارسة WSCB، مجموعة السياسات والإجراءات. (نوفمبر، ٢٠١٤). إرشادات الإشراف الخاص بمجلس حماية الأطفال في وسترشير. مستخلص من [www.worcestershire.gov.uk/download/downloads/id/4673/supervision\\_guidance.pdf](http://www.worcestershire.gov.uk/download/downloads/id/4673/supervision_guidance.pdf)