CORE CONCEPT

دورة خدمات دعم الضحايا والشهود: تقييم احتياجات الضحية ورعاية الشهود والتدابير الخاصة

دورة خدمات دعم الضحايا والشهود: تقييم احتياجات الضحية ورعاية الشهود والتدابير الخاصة

مقدمة:

دورة خدمات دعم الضحايا والشهود بمحاورها في تقييم احتياجات الضحية ورعاية الشهود والتدابير الخاصة دورة تمتد أسبوع لموظفي وحدات دعم الضحايا في النيابة العامة والشرطة والمحاكم والجمعيات الأهلية، وتنتهي بإعداد خطة خدمة رعاية الضحايا والشهود لجهة الحالة. فأجهزة العدالة تخسر الشهادات وثقة المجتمع حين لا يتلقى الضحايا أي إشعار بمستجدات قضاياهم، ويصل الشهود إلى الجلسات دون تهيئة، ويدلي الأشخاص المستضعفون بإفاداتهم دون ترتيبات حماية مناسبة. ويتواصل المشاركون أصلا مع الضحايا أو الشهود في عملهم، ويتدربون عبر دراسات حالة على سجلات تواصل وملفات شهود وسجلات إحالة بعد إخفاء الهوية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في خدمات دعم الضحايا والشهود.

أهداف الدورة:

- تقييم احتياجات الضحية في مجالات السلامة والصحة والجوانب العملية والنفسية والمعلوماتية وتحديد مستوى دعم متدرج لكل حالة
- إجراء التواصل الأول والمتابعة اللاحقة وفق النهج المراعي للصدمات بما يحد من الإيذاء الثانوي ويبقي الضحية على اطلاع بسير القضية
- تهيئة الشهود للإدلاء بالشهادة عبر زيارات التعريف بالمحكمة والمساندة في يوم الجلسة وجلسات ما بعد الإفادة
- تحديد الشهود المستضعفين والمعرضين للترهيب وطلب التدابير الخاصة مثل الحواجز والربط المرئي المباشر والوسطاء والإفادة المسجلة مسبقا
- بناء مسارات إحالة مع جهات الصحة والإرشاد النفسي والمساعدة القانونية والمجتمع المحلي وإرشاد الضحايا في طلبات رد الحقوق والتعويض
- وضع معايير الخدمة وقنوات التغذية الراجعة ومؤشرات الأداء لوحدة رعاية الضحايا والشهود

الفئة المستهدفة:

- موظفو رعاية الشهود في النيابة العامة المسؤولون عن إبلاغ الشهود وتهيئتهم للمحاكمة
- موظفو الاتصال بالضحايا في الشرطة الذين يتولون التواصل الأول بعد البلاغ وإيصال مستجدات القضية
- موظفو خدمة الشهود ومتطوعوها في المحاكم الذين يساندون الحاضرين في أيام الجلسات
- أخصائيو الحالات في الجمعيات الأهلية لدعم الضحايا الذين يقدمون المساعدة العملية والنفسية بعد الجريمة
- موظفو خطوط المساندة والمناصرة الذين يرشدون الضحايا إلى حقوقهم وجهات الإحالة وطلبات التعويض

محاور الدورة:

اليوم 1: حقوق الضحايا وأدوار الخدمة وخط الأساس للدعم الحالي

- إعلان الأمم المتحدة للمبادئ الأساسية لتوفير العدالة لضحايا الجريمة
- حقوق الضحية في المعلومات والمشاركة والخصوصية والإنصاف
- خريطة أدوار الدعم بين النيابة والشرطة والمحكمة والجمعيات الأهلية
- مصادر الإيذاء الثانوي عبر رحلة الضحية في منظومة العدالة
- خط أساس تواصل الوحدة مع الضحايا من سجلات القضايا الحديثة

اليوم 2: نماذج تقييم الاحتياجات والنهج المراعي للصدمات ومبادئ الأطفال الشهود

- نموذج تقييم احتياجات الضحية بخمسة مجالات وطريقة تقديره
- مصفوفة توزيع مستويات الدعم المتدرجة على أعباء الحالات
- مبادئ النهج المراعي للصدمات في الأمان والاختيار والثقة
- تطبيق المبادئ التوجيهية الأممية بشأن الأطفال الضحايا والشهود
- معايير التواصل مع الضحية من حيث التوقيت والقناة واللغة

اليوم 3: رعاية الشهود والتعريف بالمحكمة والتواصل مع الضحايا

- نموذج خطة رعاية الشاهد من توجيه الاتهام حتى صدور الحكم
- قائمة تحقق ونص زيارة التعريف بالمحكمة قبل المحاكمة
- إجراءات المساندة يوم الجلسة مع فصل أماكن الانتظار
- خطابات إشعار الضحية بمستجدات القضية ومكالمات إبلاغ النتيجة
- إعداد إفادة الضحية الشخصية عن أثر الجريمة وشرح استخدامها

اليوم 4: التدابير الخاصة ومخاطر الترهيب والإحالة والتعويض

- أداة فرز أهلية الشهود المستضعفين والمعرضين للترهيب
- طلب التدابير الخاصة للحواجز والربط المرئي والوسطاء
- مراجعة مخاطر ترهيب الشهود وخيارات الاستجابة الحمائية
- دليل شبكة الإحالة مع بروتوكولات تسليم متفق عليها
- قائمة إرشاد الضحية في طلبات رد الحقوق والتعويض الحكومي

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة خدمة رعاية الضحايا والشهود

- ملف جهة الحالة بسجلات التواصل وملفات الشهود
- تمرين تقييم احتياجات الحالة وتوزيع مستويات الدعم
- طلبات التدابير الخاصة للحالة وجدول زيارات التعريف بالمحكمة
- تصميم معايير الخدمة واستبانة التغذية الراجعة ومجموعة المؤشرات
- استكمال خطة خدمة رعاية الضحايا والشهود ومراجعتها

المهارات التي ستكتسبها:

- تقييم احتياجات الضحية
- التواصل المراعي للصدمات
- تهيئة الشهود للمحكمة
- طلب التدابير الخاصة
- مراجعة مخاطر الترهيب
- تنسيق شبكات الإحالة
- الإرشاد في طلبات التعويض
- متابعة معايير الخدمة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة خدمة رعاية الضحايا والشهود لجهة الحالة إلى رئيس وحدة دعم الضحايا أو رعاية الشهود
- تحديد مستوى الدعم أو التدبير الخاص أو جهة الإحالة المناسبة لكل ضحية أو شاهد استنادا إلى أدلة تقييم موثقة
- تجنب سحب الشهادات وتعثر المحاكمات والشكاوى التي تنشأ حين يحضر الشهود دون تهيئة أو لا يعلم الضحايا شيئا عن قضاياهم
- نقل نموذج تقييم الاحتياجات وقائمة التعريف بالمحكمة وخطابات الإشعار ودليل الإحالة إلى فريق الخط الأمامي

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يقدم المشارك إلى رئيس وحدة دعم الضحايا أو رعاية الشهود خطة خدمة رعاية الضحايا والشهود التي تحدد طريقة تقييم الاحتياجات وتوقيت إشعار الضحايا وأسلوب تهيئة الشهود للمحكمة والجهات التي تستقبل الإحالات. ويستند رؤساء الوحدات إليها في توزيع الحالات، والاتفاق مع أعضاء النيابة والمحاكم على إجراءات التدابير الخاصة، وتوقيع بروتوكولات التسليم مع الجهات الشريكة. وبعد أول محاكمة تدار وفق الخطة، تراجع الوحدة حضور الشهود ونتائج التغذية الراجعة وسرعة الإشعارات ونسبة الاستفادة من الإحالات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة خدمات دعم الضحايا والشهود؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في التواصل مع الضحايا أو الشهود في النيابة أو الشرطة أو المحكمة أو جمعية أهلية، ولا يشترط تدريب سابق على التقييم. ويساعده إحضار سجل تواصل أو خطاب لشاهد أو نموذج إحالة بعد إخفاء الهوية على تطبيق تمارين دراسة الحالة.

بم تختلف دورة خدمات دعم الضحايا والشهود عن دورات المقابلات التحقيقية أو حماية الطفل؟

تتناول هذه الدورة المساندة والرعاية لا جمع الأدلة أو كشف الإيذاء: تقييم الاحتياجات والإشعارات والتعريف بالمحكمة والتدابير الخاصة والإحالة والتعويض. أما دورات المقابلات فتركز على الحصول على الإفادات، ودورات حماية الطفل على اكتشاف الإيذاء ووضع خطط سلامة الطفل.

لماذا تعتمد خدمات دعم الضحايا والشهود على التدابير الخاصة للشهود المستضعفين؟

لأن الحواجز والربط المرئي والوسطاء والإفادة المسجلة مسبقا تخفف الخوف والضغط النفسي، فيتمكن الشاهد المستضعف أو المعرض للترهيب من تقديم أدق رواية لديه. وتحفظ هذه التدابير جودة الشهادة مع صون عدالة الجلسة.

ماذا يعود به المشارك من دورة خدمات دعم الضحايا والشهود؟

يعود المشارك بخطة خدمة رعاية الضحايا والشهود لجهة الحالة، ومعها نموذج تقييم الاحتياجات ومصفوفة مستويات الدعم وقائمة التعريف بالمحكمة ونماذج خطابات الإشعار ودليل الإحالة ومجموعة مؤشرات الخدمة.