المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال.



الاختبارات الميدانية، إصدار شهر إبريل 2021

المحتويات

شكر وتقديـــر
- المحتصرات
٣ الكركل لل المجموعة (دورات المسيت إدارة المان:
المنا علق المنافعة المنافقة ال
من المعنيون بهذه المجموعة من أدوات أساسيات إدارة المال؟
متى يتوجب عليك استخدام هذه المجموعة من إدوات إساسيات إدارة المال؟
اين يتوجب عليك استخدام هذه المجموعة من ادوات اساسيات إدارة المال؟.
ما هي الكيفية التي يجب أن تتبعها لتعديل مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال وتأطيرها في السياق الملائم؟
ما الذي لا تقوم به مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال هذه؟
ما هي المبادئ التي توجه استخدام مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال هذه؟
إرشادات لأخصانيي الحالات لدعم العملاء في أساسيات إدارة المال
إُرشادات عامة لأخصانيي الحالات بشأن التحدث إلى عميلك حول أساسيات إدارة المال
دعم العملاء في أساسيات إدارة المال من خلال العمل على الحالات
1. قبل تلقى العميل أولى المدفو عات النقدية وقسائم المساعدات
نموذج نصي مكتوب 1: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها في الاجتماع قبل أن يتلقى العميل المساعدة
النقدية والقسائم لأول مرة (CVA)
النقدية والقسائم لأول مرة (CVA) كيفية استخدام الأداة 1 والأداة 2: الأداة 1: ما هي احتياجات الأسرة والطفل؟ والأداة 2: تحديد أولويات إنفاق الأسرة مع
العميل في الأجتماع قبل بدء تقديم المساعدات النقدية والقسائم
2. بعد تلقى العميل أولى المدفوعات النقدية وقسانم المساعدات
نموذج نصيّ مكتوب 2. النقاط التي يتعين مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها في الاجتماع الأول مباشرة بعد تلقي العميل
المساعدات النقدية والقسائم (CVA)
المساعدات النقدية والقسائم (CVA)
والقسائم
والقسائم كيفية استخدام الأداة 3: جدول تتبع الدخل مع العميل في الاجتماع بعد حصوله على أول المساعدات النقدية الته ال
والقسائم
والقسائم كيفية استخدام الأداة 4: جدول تتبع المصروفات مع العميل في الاجتماع بعد حصوله على أول المساعدات النقدية الته ال
والقسائم
نموذج نصبي مكتوب 3: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي سيتم طرحها خلال جلسات المتابعة
مراجعة الأداة 3: جدول تتبع الدخل مع العميل خلال اجتماعات المتابعة المنتظمة
مراجعة الأداة 4: جدول تتبع المصروفات مع العميل أثناء اجتماعات المتابعة المنتظمة
4. المناقشات بين أخصاني الحالة والعميل مع اقتراب الانتهاء من تلقي المساعدات النقدية والقسانم
نموذج نصبي مكتوب 4: النقاط التي يتعين مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها مع اقتراب الانتهاء من تلقي المساعدات النتيبة التمالة
النقدية والقسائم
كيفية استخدام الأداة 5: نشرة الخروج من المساعدات النقدية والقسائم مع العميل مع اقتراب الانتهاء من تلقي المساعدات النقدية والقسائم
النقدية والقسائم 5. المناقشة بين أخصاني الحالة والعميل بعد انتهاء المساعدات النقدية والقسانم
نموذج نصبي مكتوب 5: النقاط التي يتعين مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها بعد الانتهاء من تلقي المساعدات النقدية
والقسائم. الأدوات الداعمة للمناقشات بين أخصائي الحالة والعميل عن أساسيات إدارة المال
الأداة 1: ما هي احتياجات الأسرة والطفّل؟
الأداة 2: تحديد أولويات إنفاق ومصروفات الأسرة.
الأداة 3: جدول تتبع الدخل الأداة 4: جدول تتبع النفقات والمصروفات.
الأداة 5: نشرة الخروج من المساعدات النقدية والقسائم

الشكر والتقديـــر

قام حنا ثومبسون ، مستشار مستقل في حماية الطفل، بإعداد وتطوير هذه المجموعة من الأدوات. وقد استندت المسودة الأولى والمراجعات اللاحقة إلى الأدوات التي تم تطويرها والمدخلات الفنية وخبرات البرنامج من مكاتب منظمة إنقاذ الطفل في كل من كولومبيا وكمبوديا. تولى كل من لورين موراي وجوليا جراست وجوهان ميلستر وجيسيكا جوستافسون من منظمة إنقاذ الطفل إدارة تطوير مجموعة الأدوات.

كما نتوجه بشكر خاص على الملاحظات البناءة والمدخلات الفنية إلى كل من:

- القائمين على مشروع رعاية الأسرة أولاً (FCF)/ REACT، منظمة إنقاذ الطفل، كامبوديا.
- سمر علي، المستشارة الفنية لحماية الطفل، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط وشرق أوروبا، منظمة إنقاذ الطفل
- سونيل بانرا، مكتب الدعم الوطني لمشروع الحد من العنف ضد الأطفال (EVAC)، منظمة إنقاذ الطفل،
 الهند.
 - أن كانين، كبيرة مستشاري حماية الطفل، منظمة إنقاذ الطفل في فنلندا.
 - فرانسي الأفوري، منظمة إنقاذ الطفل في كولومبيا.
 - كارولين فيلدوزين، كبيرة مستشاري حماية الطفل في أوقات الطوارئ، منظمة إنقاذ الطفل، السويد.

كما نعبر عن امتناننا للأسر التي تتلقى الدعم من خلال مشروع رعاية الأسرة أولاً (FCF)/ REACT، في كامبوديا، لمشاركتهم في الاختبار التجريبي لمجموعة الأدوات هذه، ومشاركة ردود أفعالهم معنا، مما مكننا من إنشاء أداة تلبي احتياجات المستخدمين النهائيين.

تم تمويل تطوير هذه المواد من قبل حكومة السويد. تقع مسؤولية المحتوى بالكامل على عاتق المؤسس. إن الأراء والتفسيرات الواردة لا تعبر بالضرورة عن وكالة سيدا.

قائمـــة المختصرات

أسرة يعيلها طفل	СНН
حماية الطفل	СР
ً معايير الحد الأدنى لحماية الطفل في العمل الإنساني	CPMS
مجموعة عمل حماية الطفل	CPWG
المساعدات النقدية والقسائم	CVA
الحماية من الاستغلال الجنسي وسوء المعاملة الجنسية	PSEA
الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم	UASC
الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية	USAID

المقدمـــة

ما الغرض من مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال؟

يتم استخدام هذه الأداة عندما يتلقى عملاء 1 إدارة الحالة المساعدات النقدية والقسائم كجزء من برنامج الاستجابة لإدارة حالة حماية الطفل. تحدد هذه الأداة الإرشادات الموجهة لأخصائيي الحالات الذين تلقوا تدريباً مسبقاً على إدارة الحالة. ستساعد الأخصائيين على تقديم الدعم لعملائهم بأساسيات إدارة المال.

تستخدم هذه الأدوات عندما تكون قد حددت بالفعل العملاء الذين سيتلقون المساعدات النقدية والقسائم كجزء من برنامج استجابة إدارة الحالة².

الهدف العام لمجموعة الأدوات:

تقدم مجموعة الأدوات عينات من النصوص المكتوبة والأدوات التي يمكن لأخصائيي الحالة اتباعها مع العميل لتشجيعه على التفكير فيما يلى:

- احتياجات أفراد الأسرة المختلفة باختلافهم لتشجيع القرارات التي قد تفيد أولئك الأكثر تعرضًا للخطر أو
 التهميش داخل المنزل.
 - كيفية اتخاذ القرارات بشأن الأموال التي يتم إنفاقها، ومن الذي يتخذ القرارات، ولماذا يتم اتخاذها.
 - التكاليف التي يتم تكبدها هي احتياجات أساسية ويجب إعطاؤها الأولوية لمصلحة جميع أفراد الأسرة.

من خلال إجراء هذه المناقشات، فإنه يؤمل أن يتم حث العملاء على اتخاذ الخيارات المناسبة بشأن إنفاق أموالهم بما يعود بالفائدة عليهم وعلى أسرهم بأكملها.

الأهداف المحددة لمجموعة الأدوات هذه:

تزويد أخصائيي الحالات بأدوات لمساعدة عملائهم في إدارة حالات حماية الطفل من أجل:

- أن يكونوا أكثر وعياً بما يتلق بنفقاتهم الدائمة والمتقطعة وتتبعها.
 - تحديد أولويات النفقات والإنفاق ضمن حدود الدخل.
 - تحديد عادات الإنفاق الأكثر فعالية من حيث التكلفة.
- تشجيع العملاء على ادخار رصيد للمصاريف الطارئة لتغطية أي صدمات مالية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للأدوات توفير معلومات وقتية من شأنها المساعدة في تحسين تصميم المساعدات النقدية والقسائم كجزء من دعم إدارة حالة حماية الطفل. يمكن أن تبين الأدوات لأخصائيي الحالة:

إذا كان برنامج المساعدات النقدية والقسائم مصممًا بشكل مناسب (من حيث مبلغ التحويل، وتكرار الصرف، وآلية الصرف).

العميل هو ذلك الفرد الذي يشكل محور خطة إدارة الحالة. المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل ، https://resourcecentre.savethechildren.net/library/interagency-guidelines-مجموعة عمل حماية الطفل ، 2014 ، case-management-and-child-protection

² سيتم اختيار العملاء للحصول على دعم المساعدات النقدية والقسائم بناءً على عدد من العوامل.

المسائل النقدية: مجموعة أدوات الأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

- وجود أي مشاكل مع مزود الخدمة المالية.
- نتائج حماية الطفل الإيجابية المقصودة أو غير المقصودة فيما يتعلق بتلقي المساعدات النقدية والقسائم (CVA).
 - مخاطر حماية الطفل المباشرة أو غير المباشرة المرتبطة بتلقى المساعدات النقدية والقسائم.
 - الدعم الإضافي الذي يمكن تقديمه للعميل الستكمال تلقى المساعدات النقدية والقسائم.

ماذا تحتوى هذه المجموعة من أدوات أساسبات ادارة المال؟

نتضمن مجموعة الأدوات هذه مجموعة مختارة من الأدوات التي يمكن لأخصائيي الحالة من خلالها انتقاء واختيار ما هو مفيد لهم ولعملائهم. وهي تشمل:

- نماذج نصية مكتوبة يمكن للمسؤول عن الحالة استخدامها لتقديم دعم العملاء بأساسيات إدارة المال، وهي:
 - o نموذج نصي مكتوب 1: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها في اجتماع قبل تلقى العميل أول المساعدات النقدية والقسائم (CVA) (discussed and questions to be asked at a meeting BEFORE the client first (receives cash and voucher assistance (CVA).
 - نموذج نصبي مكتوب 2: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي سيتم طرحها في الاجتماع الأول Sample script 2: Points) (CVA) مباشرة بعد بدء العميل بتلقي المساعدات النقدية والقسائم (co be discussed and questions to be asked at the first meeting afterthe (client has just started to receive cash and voucher assistance (CVA).
 - نموذج نصبي مكتوب 3: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي سيتم طرحها أثناء جلسات Sample script 3: Points to be discussed and questions to be asked) المتابعة (during follow-upsessions.
 - نموذج نصبي مكتوب 4: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها مع اقتراب الانتهاء من تسليم المساعدات النقدية والقسائم (Sample script 4: Points to be discussed and questions to be asked when the cash and voucher assistance (CVA) is (soon to end.)
 - نموذج نصي مكتوب 5: النقاط التي يجب مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها بعد انتهاء الصرف النقدي وصرف القسائم. (Sample script 5: Points to be discussed and questions) (to be asked after cash and voucherassistance (CVA) has ended.
- الأدوات الداعمة للمناقشات بين أخصائيي الحالة والعملاء حول أساسيات إدارة المال، وهي supporting tools for discussions between caseworkers and clients on basic):
 - Tool 1: What are the family and child's والطفل؟ والطفل المادة 1: ما هي احتياجات الأسرة والطفل؟ <u>needs</u>?
 - Tool 3: Income tracking table.. الأداة 3: جدول تتبع الدخل
 - o الأداة 4: جدول تتبع المصروفات Tool 4: Expenditure tracking table
 - o الأداة 5: نشرة الخروج من المساعدات النقدية والقسائم Tool 5: CVA exit handout CVA

من المعنيون بهذه المجموعة من أدوات أساسيات إدارة المال؟

هذه الأداة مخصصة لفرق إدارة حالة حماية الطفل - بما في ذلك مشرفو الحالة والأخصائيون.

الإدارة: سيحتاج المستشارون الفنيون أو المديرون أو المسؤولون عن حماية الطفل و / أو مشرفو حالة حماية الطفل وأخصائيو الحالة أولاً إلى الأخذ بالأدوات المعروضة هنا، ومن ثم تحديد الأدوات الأكثر ملاءمة للاستخدام في السياق وتكييفها لاستخدامها في الوضع الذي يعملون به.

أخصائيو الحالات: والذين يمثلون المستخدمين النهائيين لهذه الأدوات، حيث سيعملون مع عملاء إدارة حالات حماية الطفل لدعمهم في استخدامهم لبرنامج المساعدات النقدية والقسائم.

وفي حين أن استخدام الأداة سيتم عن بعد (من خلال المكالمات الهاتفية أو المؤتمرات التي يتم بثها عبر تقنية الفيديو على سبيل المثال) فمن الأفضل أن يكون العميل على دراية فعلية بأخصائي الحالة. سيكون الأخصائيون أكثر تطلباً لإقامة علاقات مبنية على الثقة مع العملاء ومشاركة المسائل التي يواجهونها والمتعلقة بكل من حيث النفقات المنزلية والتعرض للمخاطر.

يتوجب على أخصائيي الحالات الذين يستخدمون هذه الأدوات أن:

- يكون لديهم خبرة سابقة في إدارة الحالة.
- يتم تقييمهم باستخدام إطار تقييم جودة إدارة حالة حماية الطفل. يجب أن يكونوا قد حققوا النتيجة الإجمالية "يفي بالمستويات الدنيا" أو "الممارسة الجيدة" في القسم 5 "التوظيف المناسب وبناء القدرات" https://drive.google.com/drive/folders/1exp7zdT9uU0rND2wnOlv4LgV68ppROo
- يكون لديهم فهم واضح للدور الذي تقوم به المساعدات النقدية والقسائم في خطة الحالة الشاملة للعميل.
 إذ يجب أن يعرف أخصائي الحالة كيف ستسهم المساعدات النقدية والقسائم في تحقيق أهداف إدارة حالة حماية الطفل الشاملة لكل حالة محددة يعملون عليها.
- يجب أن يحصل أخصائي الحالة على ملخص عن المساعدات النقدية والقسائم التي يتلقاها العميل. يجب أن يغطى هذا الملخص معلومات مبلغ التحويل؛ تكرار الصرف؛ ومدة هذه المساعدات.
- إظهار الكفاءات التي تؤهلهم مهنياً للعمل مع العملاء الذين قد يكونون قد عانوا من الضيق أو الصدمة أو العنف. راجع "الكفاءات الشخصية والاجتماعية والمنهجية والفنية" الموضحة في الملحق 1: نموذج مهارات وكفاءات أخصائي الحالة في الصفحات 73-75 من مجموعة عمل حماية الطفل (Inter Agency Guidelines) الإرشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل (For Case Management and Child Protection).

العملاع: وهم أولئك الذين يحضرون اجتماعات إدارة الحالة مع أخصائي الحالة، وليس بالضرورة أن يكونوا أرباب الأسر أو أصحاب القرار في المنزل.

تستخدم هذه الأدوات مع العملاء التاليين:

- الذين يحضرون اجتماعات إدارة الحالة، و
- المستفيدين من برنامج المساعدات النقدية والقسائم. وفي بعض الحالات، قد يكون أحد أفراد الأسرة هو

المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

الملتقي الوحيد للمساعدات النقدية والقسائم فيها بحسب حالته، وفي هذه الحالة يجب على كل من الشخص الذي يحضر اجتماعات الإدارة والشخص الذي يتلقى المساعدات النقدية أن يحضر الاجتماعات التي يتم خلالها مناقشة أساسيات إدارة المال.

قد يكون العملاء إما:

- مقدمو الرعاية البالغين.
- اليافعون أصحاب الحالة ، الذين يحضرون اجتماعات إدارة الحالة ، و / أو الذين يتلقون المساعدات النقدية والقسائم مباشرة بأنفسهم. من المرجح أن يكون هؤلاء من اليافعين المنفصلين عن القائمين على رعايتهم الاعتيادية على سبيل المثال، الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم أو من الأطفال الذين يعيلون أسرهم.

يمكن لأخصائيي الحالة استخدام هذه الأدوات مع العملاء الذين:

- سيحصلون قريبًا أو يتلقون بالفعل مساعدة نقدية وقسائم كجزء من برنامج استجابة إدارة حالة حماية الطفل.
- يتلقون دعم المساعدات النقدية والقسائم كإجراء وقائي أو كاستجابة تتعلق بأي شكل من أشكال مخاوف حماية الأطفال أو المخاطر التي قد يتعرض لها الأطفال.
- كانوا يتلقون المساعدات النقدية والقسائم قبل بدء دعم إدارة الحالة ، وهم الأن يتلقون كلاً من المساعدات النقدية والقسائم ودعم إدارة الحالة.

قد يرغب العملاء بأن يرافقهم أحد، وذلك على النحو التالى:

- يمكن للعملاء الأطفال / اليافعين، في حال رغبوا في ذلك الحضور برفقة شخص بالغ موثوق به من اختيارهم إلى الاجتماعات.
- قد يأتي العملاء بشكل زوجي (ثانئي) على سبيل المثال قد يأتي العميل مع زوجته أو شريكه أو فرد آخر
 من العائلة.
- يجوز للأخرين الذين يؤثرون على القرارات المالية التي يتخذها العميل مرافقة العميل. العميل لا يكون دائماً هو الشخص الذي بيده قرار إنفاق المساعدات النقدية والقسائم.
- قد يرغب أخصائيو الحالات في دعوة الأخرين للانضمام إلى الاجتماعات التي تؤثر على القرارات المالية المتخذة داخل المنزل حتى يتمكنوا من العمل سوياً على هذه الأدوات.
- قد يرغب أخصائيو دراسة الحالة في تشجيع العملاء وخاصة أرباب الأسر على الحضور مع أفراد
 الأسرة الأخرين الذين قد يحصل تجاهل لأولوياتهم- مثل الفتيات والنساء، والأطفال ذوى الإعاقة.

عند دعوة الآخرين للمشاركة في الاجتماعات، يجب مراعاة ديناميكيات الأسرة وطبيعة أي قضايا ذات صلة بحماية الطفل التي يتلقى الطفل أو الأسرة الدعم من أجلها. على سبيل المثال، في حالة الاشتباه بالعنف المنزلي، قد يتعرض الأطفال أو النساء للعنف إذا تحدثوا عن عادات إنفاق معينة من قبل رب الأسرة الذكر أمام أخصائى الحالة.

التعاون بين أخصائيي الحالة والجهات الفاعلة التي تقدم المساعدات النقدية والقسائم: إذ يجب أن يكون هناك تعاون وثيق ومشاركة قوية للمعلومات بين أخصائيي الحالة والجهات الفاعلة التي تقدم المساعدات النقدية والقسائم.

المسائل النقدية: مجموعة أدوات الخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

قبل بدء توزيع المساعدات النقدية والقسائم، فإن المسؤولين عن إدارة صرف هذه المساعدات يجب عليهم إحاطة أخصايي الحالات بتوضيح حول:

- الشكل الذي ستكون عليه المساعدات النقدية والقسائم. والذي يعني توضيح آلية الصرف، ومبلغ التحويل، وعدد مرات الصرف، ومدة المساعدات النقدية والقسائم.
 - كيف سيتم متابع المساعدات النقدية والقسائم.

خلال فترة تنفيذ برنامج المساعدات النقدية والقسائم، فإن المسؤولين عن إدارة صرفها يجب أن يقوموا بمشاركة:

- المعلومات الجديدة عن تغيير طريقة صرف المساعدات النقدية والقسائم.
 - أي مخاطر واجهها متلقين آخرين للمساعدات النقدية والقسائم.

قبل بدء برنامج المساعدات النقدية والقسائم وخلال فترة تنفيذه، يتوجب على أخصائيي الحالات مشاركة المعلومات مع المسؤولين عن إدارة صرف المساعدات النقدية والقسائم والمتعلقة بكل من:

- التدخلات التكميلية التي يحصل عليها متلقى المساعدات النقدية والقسائم إلى جانب هذه المساعدات.
 - أي مشاكل تتعلق بالمساعدات النقدية والقسائم التي تم تحديدها من قبل الأخصائيين أو العملاء.

متى يتوجب عليك استخدام هذه المجموعة من أدوات أساسيات إدارة المال؟

توجد مجموعة من النماذج النصية المكتوبة والأدوات في مجموعة الأدوات هذه. يتم استخدام النصوص المكتوبة من قبل أخصائي الحالة أثناء اجتماعات إدارة الحالة التي تجري بينه وبين عميله. يجب استخدامها:

- قبل بدء المساعدات النقدية و القسائم CVA (نموذج نصبي مكتوب 1) ؟
- بعد بدء المساعدات النقدية والقسئام CVA وعلى فترات زمنية طوال مدة CVAتلقي المساعدات النقدية والقسائم (نماذج نصية مكتوبة 2و3) ؟
- مع اقتراب موعد الانتهاء من تلقي المساعدات النقدية والقسائم CVA على الانتهاء (نموذج نصبي مكتوب
 4) ؛ و
 - لمرة واحدة في نهاية المساعدات النقدية والقسائم مباشرة (نموذج نصبي مكتوب 5).

أين يتوجب عليك استخدام هذه المجموعة من أدوات أساسيات إدارة المال؟

بعد أن يجري أخصائي الحالة اجتماعات مع العميل، يجب عليه استخدام هذه الأدوات في نفس المكان الذي يدير فيه عادةً اجتماعات الحالة الخاصة مع عملائه. من المرجح أن يكون هذا المكان:

- 1) في مكاتب المنظمة التي يعمل بها؛ أو
- 2) في مكاتب منظمة شريكة أو في مساحة آمنة أخرى في المجتمع ؛ أو
 - 3) في منزل العميل.

إذا تم استخدام هذه الأدوات عند مقابلة عميل جديد، فيجب أن يشارك العميل في اختيار المكان الذي ستتم فيه الاجتماعات. قد يكون لدى كل عميل تفضيل مختلف. يجب أن يكون اختيار الموقع مطروح عند مناقشة الموافقة مع العميل. يجب أن يأجد أن يأخذ الموقع المختار بعين الاعتبار أربعة عوامل رئيسة.

أربعة عوامل رئيسة يجب مراعاتها عند اختيار الموقع لمناقشة إدارة الميزانية مع عملاء إدارة الحالة الذين يتلقون المساعدات النقدية والقسائم

(1) الالترام بمعايير الحماية: يجب أن تسمح المساحة بالامتثال لإجراءات الحماية التنظيمية. عندما يشارك الأطفال في الاجتماع ، يجب أن يكون أخصائي الحالة مرئيًا للآخرين، مما يجنب حدوث أي سلوك غير مقبول دون أن تتم ملاحظته.

(2) إمكانية الوصول: يجب اختيار المواقع التي يمكن للعميل وأي أفراد مرافقين له الوصول إليها بسهولة وأمان. يجب أن يأخذ هذا في الاعتبار كلاً من المساحة المادية والطريق الذي سيتم اتخاذه للوصول إلى تلك المساحة ومنها. على سبيل المثال: (1) يجب أن يكون لدى العملاء ذوي الإعاقات الجسدية إمكانية الوصول إلى وسائل النقل للوصول إلى المكان ويجب تمكينهم جسدياً من دخول المكان. (2) يجب أن لا يتعرض العملاء من جنس أو عرق معين لمخاطر عالية من العنف في الطريق إلى أو في المكان.

(3) السلامة: يجب أن يتم استخدام الأداة في مكان يحافظ على سرية أخصائي الحالة والعميل وأفراد أسرته.

(4) **الخصوصية والسرية:** يجب عقد اجتماعات إدارة الحالة في مكان يضمن الخصوصية. يجب أن لا يتمكن من هم خارج الغرفة من سماع المناقشات الجارية في الداخل.

قد يستازم الأمر إجراء المناقشات عن طريق الهاتف أو من خلال عقد مؤتمرات الاتصال المرئي- تقنيات الفيديو في الحالات التي:

- لا يمكن فيها استيفاء شرط أو أكثر من الشروط المذكورة أعلاه ؛ أو
- يكون فيها مخاطر شائعة مستمرة لا يمكن التخفيف منها على سبيل المثال عندما تتأثر منطقة ما بتفشي مرض معد؛ أو في حال وجود مخاوف أمنية مستمرة ؛ أو الصراع الدائر.

في هذه الحالة ، سوف تحتاج إلى مناقشة العميل والاتفاق عليه

- 1) ما هي التكنولوجيا الأفضل بالنسبة لهم؟
 - 2) كيف تحافظ على السلامة؟
- 3) كيف تحافظ على الخصوصية والسرية؟
- 4) ما هو الدعم على مستوى المجتمع المتاح لهم؟

للحصول على نصائح حول إدارة الحالات عن بُعد، انظر: المجموعة الفرعية لحماية الطفل في العراق (أبريل 2020) إرشادات إدارة حالة حماية الطفل للمتابعة الهاتفية عن بُعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد- Child)

Protection Case Management Guidance for Remote Phone Follow-up for the COVID-19 .(Situation.

ما هي الكيفية التي يجب أن تتبعها لتعديل مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال وتأطيرها في السياق الملائم؟

يجب تكييف الأداة مع السياق ومع العميل الذي يتحدث إليه أخصائي الحالة. يختلف كل فرد عن الآخر وبالتالي تختلف الاحتياجات. يجب أن يعرف أخصائي الحالة العميل وأسرة العميل جيدًا. سوف يفهم أخصائي الحالة الاحتياجات المطلوبة لدعم العميل. يجب أن يعرف أخصائي الحالة ويوثق سبب اختيار العميل ليكون متلقياً للمساعدات النقدية والقسائم. يجب عليه تحديد الأسئلة والأدوات التي سيتم استخدامها، وتكييفها مع كل عميل بناءً على احتياجات العميل الفردية واحتياجات أسرته.

التكيف هو ببساطة عملية اختيار الأسئلة والأدوات.

خطوات عملية التكييف مع السياق:

- آ. تكييف النصوص المكتوبة الخاصة بالحصول على الموافقة على المشاركة / الموافقة المسبقة والحصول على الأذونات التي تتماشي مع القوانين المحلية.
 - اذي الأسئلة والأدوات الأنسب لحالة العميل وأسرته والمكان الذي تعمل فيه.
- iii. ضبط النصوص المكتوبة المختارة اعتماداً على حالة العميل على سبيل المثال عمر العملاء ومرحلة النمو؛ ومستوى تعليمهم والإلمام بالقراءة والكتابة؛ وما إذا كنت تتحدث إلى رب أسرة ذكر أو أنثى ؛ وما إذا كان العميل طفلاً غير مصحوب بذويه أو منفصلاً أو معيلاً لأسرة.
 - iv. القيام بترجمة النصوص المكتوبة والأدوات إلى اللغات المحلية.
- الأدوات 1 و 2 و 3 و 4 ، وإضافة أو تغيير الصور / الرموز. استخدام الصور التي يسهل على
 العملاء فهمها في سياقك. يمكنك العمل مع عينة من العملاء لعمل الصور التي ستستخدمها.
- vi. في الأداة 1، قم بإضافة أو إزالة أو تغيير فئات الإنفاق إلى تلك الأكثر شيوعاً وصلة بالوضع أو المكان الذي تعمل به.
 - vii. الأداتان 3 و 4 ، قم بإضافة أو إزالة أعمدة أو صفوف من الجداول.
- viii. قم بإعداد عناصر الأداة 5 المرتبطة بجميع العملاء. على سبيل المثال، مسار الإحالة المناسب للمجتمع المحلى لحماية الطفل.

عوامل يجب مراعاتها عند وضع البرامج النصية والأدوات في سياقها.			
العوامل	المستوى		
 النوع الاجتماعي، والعمر، والإعاقة، أو الأمراض المزمنة. اللغة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، ومستوى التعليم. نازحون، لاجئون، بدون جنسية. أعمال كسب الرزق وسبل العيش. 	الخصائص الفردية		
 مكانة العميل في المنزل (الدور، القدرة على اتخاذ القرار، وغيرها). هيكل أو بنية الأسرة (أسرة متبنية، أسرة حاضنة، وغيرها). 	خصائص تتعلق بالمنزل		
 هياكل الإدارة المحلية. الأسواق. 	المجتمع المحلي		
 العادات الاجتماعية- الثقافية. الهياكل السياسية / الإدارية على المستوى الوطني. 	المجتمع		

الأطر القانونية - على سبيل المثال الحد الأدنى لسن عمل الأطفال أو امتلاك حساب مصرفي؛ الأهلية القانونية للمرأة للحصول على النقود وإنفاقها. شبكات الضمان الاجتماعي القائمة وخطط الحماية الاجتماعية التي تديرها الحكومة.	•	
أشكال / طرائق المساعدات النقدية والقسائم التي تم استخدامها في السياق. أسماء مقدمي الخدمات المالية العاملين في المنطقة.	•	تصميم برنامج المساعدات النقدية والقسائم

ما الذي لا تقوم به مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال هذه؟

- (i) **لا تحل** هذه الأداة محل عملية إدارة الحالة الكاملة أو أي خطوات ضمن عملية إدارة الحالة. يجب استخدام النصوص المكتوبة والأدوات المقترحة أثناء اجتماعات إدارة الحالة. إنها أدوات إضافية لتكملة خطط السلامة، وخطط إجراءات الحالة، وما إلى ذلك.
- (ii) لا توفر هذه الأداة إرشادات حول كيفية تصميم برنامج المساعدات النقدية والقسائم قبل أن يبدأ، على الرغم من أنه يمكن أن تقوم بجمع معلومات مفيدة في الوقت الفعلي مما يساعدك على ضبط آلية تسليم المساعدات النقدية والقسائم لجعلها أكثر أمانًا لعملائك.

للحصول على إرشادات مفصلة حول تصميم وتنفيذ برنامج المساعدات النقدية والقسائم، انظر:

- دليل عمليات برامج التحويلات النقدية لمنظمة إنقاذ الطفل (<u>Operations Manual</u>).
- مجموعة أدوات برامج التحويلات النقدية من منظمة فيلق الرحمة Cash Transfer) MerccyCorps . (Programming Toolkit
- (iii) هذه الأداة لا تساعدك في تحديد العملاء الذين يجب أن يتلقوا المساعدات النقدية والقسائم. ولتحديد العملاء الذين سيتلقون هذه المساعدات، يجب أن تقوم بإجراءات داخل البلد لتحديد:
 - أ. المجتمعات التي تفوق احتياجاتها قدر اتها،
 - ب. الأطفال والأسر المعرضين للخطر أو الذين عانوا من مشاكل حماية الطفل،
- ت. مخاطر حماية الطفل المرتبطة بالفقر؛ أو نقص الموارد المالية أو عدم ثبات مصادر سبل العيش ؛ و
 - ث. الأطفال والأسر الذين ستكون فوائد تلقيهم للمساعدات النقدية والقسائم تفوق المخاطر.

تشمل الأدوات التي يمكن أن تساعدك في تحديد المجتمعات والأسر والأفراد المعرضين للخطر ما يلي:

- تقييم الضعف والقدرات https://www.ifrc.org/vca على تحديد المخاطر على مستوى المجتمع.
- نهج الاقتصاد المنزلي المنزلي عنه الاقتصاد المنزلي 20Reports/Household/https://www.heacod.org/frfr/Published 2. المنزلي عنه 20Analysis_Package21032018.pdf والتي ستساعدك في تحديد أفقر الأسر اقتصاديًا في سياق معين.

- أداة تحديد المخاطر المتزايدة https://www.refworld.org/docid/4c46c6860.html هذه الأداة تساعد في تحديد الأفراد المعرضين لمخاطر متزايدة. تم تصميم هذه الأداة خصيصًا لظروف اللاجئين، ولكن يمكن تكييفها مع سياقات أخرى.
- (iv) لا تفرض مجموعة الأدوات هذه شروطًا أو قيودًا على المساعدات النقدية والقسائم التي تكون بخلاف ذلك غير مشروطة وغير مقيدة. وتسعى إلى جعل العملاء يفكرون في كيفية اتخاذ القرارات ، ومن يجب أن تؤخذ احتياجاتهم في الاعتبار عند تحديد كيفية إنفاق المساعدات النقدية والقسائم. قد يرغب العملاء في إحضار الإيصالات للمساعدة في عملية إدارة الميزانية، ولكن لا ينبغي لأخصائيي الحالة طلب ذلك أو توقعه. لا ينبغي أن يتحمل أخصائيو الحالة مسؤولية الإبلاغ عن كيفية إنفاق العملاء لأموالهم؛ لأن هذا من شأنه أن يتعارض مع علاقة الثقة والرعاية وتقديم الخدمة غير القضائية التي تعتبر أسسًا في العمل مع الحالات.
- (v) هذه الأداة ليست أداة متابعة وتقييم ولا توفر دليلًا على كيفية تأثر رفاهية الأطفال بالمساعدات النقدية والقسائم. الإرشادات التي يمكنك تكييفها مع السياق الخاص بك متوفرة في موضع آخر حول متابعة وتقييم رفاهية الطفل. انظر على سبيل المثال:
- صفحة 64 66 من دراسة Hamakawa T. and Randall K (2008). ، إعادة دمج مجتمعي غير قابل للقياس للأطفال المجندين سابقاً في كوت ديفوار. منظمة إنقاذ الطفل ومدرسة هارفارد كينيدي https://resourcecentre.savethechildren.net/sites/default/files/docum ents/4494.pdf
- O'Donnell K., Nyangara F., Murphy R. و (2008). مؤشر حالة الطفل، الطائد الأمريكية للتنمية الدولية وكلية دوك الجامعة. https://www.measureevaluation.org/resources/tools/ovc/chistatusin

 20Index-Jan-09-beta.pdf dex/CSI
- (vi) لا توفر مجموعة الأدوات هذه للعملاء تدريبًا شاملاً لمحو الأمية المالية. يمكن تطوير مهارات محو الأمية المالية كعنصر مكمل لإدارة الحالة وتدخلات المساعدات النقدية والقسائم التي تقدمها لعملائك في إدارة الحالة (Community Savings Groups).
- إدارة أموالك: يعد التدريب على محو الأمية المالية لمجموعات المدخرات المجتمعية مثالاً على دليل تدريبي لمحو الأمية المالية.

ما هي المبادئ التي توجه استخدام مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال هذه؟

فيما يلي المبادئ التوجيهية الخمسة عشر التي ينبغي أن توجه وتدعم جميع ممارسات إدارة الحالات، بما في ذلك المحادثات بين أخصائيي الحالة وعملائهم فيما يتعلق بأساسيات إدارة المال.

هذه المبادئ التوجيهية مأخوذة من مجموعة عمل حماية الطفل (2014)، المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل،

https://resourcecentre.savethechildren.net/library/inter-agency-guidelines-casemanagement-andchild-protection. المزيد من التفاصيل التي توضح كل من هذه المبادئ يرد ذكر ها في المبادئ التوجيهية.

المبادئ التوجيهية لإدارة حالة حماية الطفل	
عدم الضرر والأذى	1
أولوية المصالح الفضلي للطفل.	2
عدم التمييز.	3
الالتزام بالمعايير الأخلاقية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالحماية ومدونات السلوك.	4
طلب الموافقة المسبقة و/ أو إقرار الموافقة	5
احترام السرية	6
ضمان المساءلة	7
مناسب للطفل / يتمحور حول الطفل.	8
تمكين الأطفال والأسر من الاستفادة مما لديهم من نقاط قوة.	9
بناء جميع الإجراءات على المعرفة بتنمية وحقوق وحماية الطفل	10
تسهيل المشاركة الهادفة للأطفال.	11
تقديم الإجراءات والخدمات المناسبة ثقافيا.	12
التنسيق والتعاون	13
الحفاظ على الحدود المهنية ومعالجة تضارب المصالح.	14
مراعاة قوانين وسياسات الإبلاغ الإلزامي.	15

ينبغي معالجة المخاوف المتعلقة بالحماية والإصابات أو الحالات الطبية التي تهدد الحياة والتي يتم ملاحظتها أو استعراضها أثناء عملية جمع البيانات في أقرب وقت ممكن. ونظرًا لاستخدام مجموعة الأدوات هذه كجزء من عملية إدارة الحالة، فمن المفترض أن هناك مجموعة موجودة مسبقًا من إجراءات التنفيذ القياسية، ومسار إحالة سيتم اتباعه إذا كانت هناك حاجة لاتخاذ إجراء عاجل لضمان سلامة وحماية الطفل و / أو أسرته. يتم تحديدها أثناء اجتماع يجب التصرف على الفور في أي حوادث تتعلق بالحماية أو إصابات تهدد الحياة أو حالات طبية يتم تحديدها أثناء اجتماع ادارة الحالة.

- يجب أن تستند الإجراءات المتخذة على احتياجات الطفل الفردية.
- يجب معالجة أي مشكلات أو مخاوف بشأن السلامة والمرتبطة بطريقة تصميم المساعدات النقدية والقسائم مع حلول وقت الدفعة التالية.
 - في حالة الحوادث المتعلقة بالحماية.
 - ينبغي اتخاذ تدابير لمنع نشوء المزيد من المخاوف أو الحوادث المتعلقة بالحماية ، و
 - يجب أن يتم إعداد التقارير بما يتماشي مع بروتوكولات المنظمة الداخلية والأطر القانونية الوطنية.

المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

إرشادات عامة لأخصائيي الحالات بشأن التحدث إلى عميلك حول أساسيات إدارة المال

الحصول على الموافقة المسبقة

في بداية كل اجتماع، سيتعين على أخصائي الحالة أن يسعى للحصول على موافقة مسبقة / إقرار بالموافقة من العميل. أبرز النقاط الرئيسية التي يجب مراعاتها هي:

- شرح الغرض من مناقشات أساسيات إدارة المال.
 - توضيح الإجراء الذي ستتبعه اليوم.
- تحديد المعلومات التي ستجمعها وتحفظها عن موارد العملاء المالية.
 - توضيح كيف سيتم حفظ المعلومات المالية التي يشاركونها معك.
 - الحصول على إذن بالمتابعة.

التحدث بشأن المال

خلال إجراء أي شكل من أشكال المناقشة مع العميل حول استخدامه لسياسة التحقق من المخاطر، قد ترغب أو تحتاج إلى تذكير العميل بالتفكير في فئات التكاليف القائمة المختلفة، ومن بينها:

- التكاليف الاعتيادية والثابتة. هذه التكاليف من السهل التخطيط لها. وتتضمن تكاليف مثل الإيجار ورسوم المدرسة.
- التكاليف الاعتيادية والمتغيرة. مع علمنا بأنها ستحدث ولكن لا يمكننا التأكد من قيمتها وقد لا نعرف متى سيتم تحصيلها، وتشمل الطعام ؛ وفواتير الكهرباء؛ وفواتير الهاتف، والالتحاق بالمدرسة وغيرها.
 - تكاليف تنشأ بشكل غير متكرر ولكن يمكن التنبؤ بها مثل الضرائب ؛ ومدفوعات التأمين وغيرها.
- نفقات الصدمات والتكاليف غير المتوقعة. وهي تكاليف مفاجئة لم تكن تتوقعها. وبهذا، لا يمكنك التخطيط لها ولا تعرف كم ستكون قيمتها. هناك حاجة لتخصيص المال لتغطية التكاليف غير المخطط لها. قد تشمل تلك التكاليف المترتبة على مشكلات صحية طبية جديدة ؛ أو الضرر الذي يلحق بالمنزل؛ والمحاصيل التالفة.

اعتمادًا على قدرة العميل ومستوى تعليمه، قد تحتاج إلى دعمه بعدة طرق باستخدام وسائل المساعدة لفهم هذه المناقشات حول المال. بإمكانك أن...

- تقوم بطباعة نسخ مكبرة من الرموز واستخدامها (تشتمل الرموز المدرجة هنا على رموز الدخل والإنفاق والتاريخ والفئات المختلفة لنفقات الأسرة وغيرها).
 - تقوم بطباعة صور المواقع واستخدامها في المكان الذي يمكن للعملاء العمل فيه وتلقى وإنفاق الأموال.
 - إنتاج شكل من أشكال "النقود المزيفة".
- العمل مع العميل لرسم الرموز الخاصة بك للمفاهيم الأساسية التي ستتكرر خلال الاجتماعات، وهي: الدخل؛ مصدر الدخل؛ مقدار الإنفاق؛ التاريخ؛ وغيرها.

المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

وعليك أن تتذكر بأن هذه ليست حزمة تدريب لمحو الأمية المالية. وللحصول على تفاصيل حول هذا التدريب، راجع القسم أعلاه ، "ما الذي لا تقوم به مجموعة أدوات أساسيات إدارة المال هذه؟"(What this basic money) management toolkit does NOT do?

التحدث عن احتياجات داخل المنزل/ الاحتياجات المنزلية

عند الحديث عن نفقات المنزل، ذكر العميل أن يأخذ بعين الاعتبار النطاق الكامل لاحتياجات جميع أفراد الأسرة. اسأل دائمًا أيضًا عما إذا كانت هناك احتياجات معينة لأفراد معينين في المنزل:

- ما هي احتياجات ... الفتيات؟ ... الفتيان؟ ... الأطفال من ذوي الإعاقة؟ ... الأطفال الصغار؟ ... البالغين؟ ... أطفاله الشرعيين الذين يعيشون في منزل آخر؟ ... الأطفال الشرعيين لشخص آخر ويعيشون في منزل عميلك؟ ... كبار السن في المنزل؟ ... الكبار من ذوي الإعاقة؟ الأطفال والبالغون في الأسرة الذين يعانون من اضطرابات في الصحة العقلية؟
 - من يتولى مهام إنفاق دخل الأسرة؟
 - كيف يتم اتخاذ القرارات في المنزل؟
 - من الذي يقرر كيفية إنفاق الدخل؟
 - هل تسأل الفتيان و الفتيات ماذا يحتاجون؟
 - هل تسأل زوجتك / شريكك عما يحتاجه أو يريده؟
 - هل تسأل البالغين الأخرين في المنزل عما يريدون أو يحتاجون؟ إذا كانت الإجابة نعم ، فمن؟
- يمكنك أن تطلب من العميل دعوة أفراد الأسرة الآخرين الذين لديهم وجهات نظر مختلفة حول الاحتياجات والأولويات. كن حذرًا من أي تفاعلات وتوترات منزلية داخلية. إذ يجب أن لا تؤدي هذه المناقشات حول أساسيات إدارة المال إلى حدوث عنف داخل المنزل.

افعل ولا تفعل عند التحدث إلى العملاء اليافعين حول أساسيات إدارة المال.

هذا دليل موجز حول كيفية التحدث إلى العملاء اليافعين حول أساسيات إدارة المال. يتوفر المزيد من الإرشادات التفصيلية حول التواصل مع اليافعين في مجموعة أدوات حماية الطفل / المساعدات النقدية والقسائم لليافعين على الرابط (

افعل

اشرح سبب حديثك مع الطفل حول أساسيات إدارة المال: اشرح بلغة مناسبة لليافعين أهداف الاجتماع (الاجتماعات). كم مرة ومتى وأين ستلتقي بهم. أخبر الطفل أنك تريد مساعدته حتى يتمكن من استخدام النقود أو القسائم التي يتلقاها بكفاءة أكبر ، لتغطية تكاليف بعض احتياجاته الأساسية.

- إذا كانوا يتلقون تحويلاً نقديًا غير مشروط: أخبر العميل بأن (1) له الحق في اختيار كيفية انفاق الأموال التي يتلقاها من خلال المساعدات النقدية والقسائم.
- إذا كانوا يتلقون تحويلًا (تحويلات) نقديًا مشر وطًا أو قسيمة (قسائم): اشرح للعميل أن هناك توقعات حول كيفية استخدام النقود أو القسائم ووضح له تلك الحدود والتوقعات.

كن محايدًا: دع الطفل يعرف أنك لست موجودًا الاتخاذ حكم بحقه، ولكن للاستماع والفهم والمساعدة.

تعامل باحترام: قد يتخذ اليافعون قرارات تختلف عما قد تقوم به ، فلا تحكم عليهم بناءً على اختياراتهم لقراراتهم، ولا تظهر إشارات تدل على رفضك لما يقولون.

أنصت: امنح اليافع وقتًا لطرح الأسئلة والحصول على توضيحات بشأنها. قم بتمكينه من الشعور بالراحة حتى يتمكن من طلب النصيحة بشأن اختياراته.

انتبه وراقب: لاحظ لغة جسد اليافع وسلوكه وردود فعله الجسدية بالإضافة إلى الكلمات التي يستخدمها. إذا شعر بعدم الارتياح لمناقشة مواضيع معينة ، فتعامل باحترام ولا تستفسر. تحلى بالصبر، فإن ذلك سيساعدك على بناء الثقة مع الطفل الذي قد يشاركك المزيد من التفاصيل في اجتماعات لاحقة.

تحلى بالصبر: امنح الطفل الوقت للتفكير واستيعاب الأدوات والمعلومات التي تقدمها له والأسئلة التي تطرحها عليه. امنحه فرصة للتفكير في أسئلتك والإجابة عليها خلال الجلسات المقبلة.

استخدم لغة الجسد المناسبة والإيجابية: استخدم لغة الجسد الإيجابية المناسبة ثقافيًا في المكان. قم بالتواصل لتحقيق رعاية وراحة الطفل باستخدام تقنيات الاتصال غير اللفظية (على سبيل المثال، الابتسام). اجلس على نفس مستوى ارتفاع الطفل.

تكييف لغتك ونهجك باستمرار مع عمر ومرحلة نمو الطفل: اختر لغة واضحة ومفهومة للأطفال من عملائك، ومناسبة للمهارات والقدرات التي يمتلكونها بحسب أعمار هم. خذ وقتًا خلال الاجتماع الأول لفهم ما إذا كان الطفل يستطيع القراءة والكتابة وما إذا كان لديه مهارات حسابية أساسية أم لا. قم بتكييف المحادثات المستقبلية التي ستجريها والأدوات التي ستستخدمها للتقييم الأولي للقدرات. كن مستعدًا لمواصلة تكييف وتعديل نهجك أثناء العمل مع الطفل. ضع في اعتبارك استخدام الرموز المطبوعة والصور ونماذج من الأموال "المزيفة" لتسهيل المناقشات.

لا تفعل

لا تقم بما لا تستطيع الاستمرار بالقيام به. لا تقل إنك ستكون قادرًا على مساعدة الطفل بأي طريقة يرغب بها. هناك لحظات لن تتمكن من القيام بذلك. هناك حالتان رئيسيتان قد لا تتمكن فيها من القيام بما يرغب فيه الطفل ، وهما (1) السرية و (2) القدرة على تعديل المساعدات النقدية والقسائم.

- السرية: اجعل الطفل الذي تتحدث معه يطمئن بأنه يمكنه أن يثق بك، وأن يكون منفتحًا معك، وأن معظم ما تناقشه سيبقى في سرية تامة بينكما. يتطلب منك أيضًا أن تخبره بأنك قد تحتاج إلى مشاركة بعض المعلومات إذا كان ما يخبرك به يجعلك تعتقد أنه ، أو أي شخص يعرفه يواجه نوعاً من المخاطر. ستحتاج بعد ذلك إلى التحدث إلى أشخاص آخرين للتأكد من أن الطفل و / أو الأخرين في مأمن ومحميون من الأذى.
- تعديلات على تصميم المساعدات النقدية والقسائم. تم تحديد ميز انيات البرنامج مسبقًا. فقد يتم وضع مواصفات معينة للمساعدات النقدية والقسائم من قبل الحكومة ، أو من قبل مجموعات العمل المشتركة بين الوكالات ، أو الاتحادات ، أو من قبل الجهة المانحة. وقد تكون المساعدات النقدية والقسائم التي يتلقاها الطفل و / أو أسرته جزءًا من تدخل إنساني أو إنمائي أكبر لا يستهدف فقط المتضررين من مخاوف حماية الطفل. كل هذا يعني أن قدرة أخصائي الحالة على ضبط مقدار أو تكرار صرف أو مدة تقديم المساعدات النقدية والقسائم في معظم الحالات محدودة للغاية. قد يكون الأخصائي قادرًا على المساهمة بملاحظات، لكن لا ينبغي أن يعد الطفل أو أفراد الأسرة بتعديل على المساعدات النقدية والقسائم بناءً على هذه الملاحظات. ومع ذلك، فإنه من الضروري إذا كان قانون المساعدات النقدية والقسائم يشكل خطرًا على أي شخص، يجب التصرف بناءً على ذلك على الفور لإجراء التعديلات على التصميم التي تجعل المساعدات النقدية والقسائم آمنة.

لا تجبر الطفل أو تضغط عليه للتحدث. من الأفضل أن تسير ببطء في حديثك ولا تطلب الكثير من المعلومات بسرعة كبيرة. يمكن للأطفال أن يأخذوا الوقت الكافي لاستيعاب وفهم المعلومات الجديدة المعطاة لهم.

لا تحكم على العملاء بشأن الطريقة التي اختاروا بها استخدام المساعدات النقدية والقسائم الخاصة بهم. احتفظ بقيمك ونظرتك للعالم جانبًا أثناء لقاء اليافعين. لا تُظهر حكمًا في كلماتك أو لغة جسدك. إذا كنت تحكم على الطفل عندما يخبرك الطفل أنه استخدم المساعدات النقدية والقسائم لشراء السجائر أو الكحول أو المكياج أو غيرها من

العناصر التي تعتقد أنها ليست ضرورية ، فسيشعر الطفل بارتياح قليل عند مشاركة تفاصيل حياته معك.

لا تطلب تقارير مالية مفصلة من قبل اليافعين. قد ير غب العملاء في إحضار الإيصالات للمساعدة في عملية إدارة الميزانية، ولكن لا ينبغي لأخصائيي الحالة طلب ذلك أو توقعه. لا ينبغي أن يتحمل الأخصائيون مسؤولية الإبلاغ عن كيفية إنفاق الأموال مع ما تم بناؤه من علاقة الثقة والرعاية وتقديم الخدمة غير القضائية التي تعتبر أسسًا للعمل على إدارة الحالة.

دعم العملاء في أساسيات إدارة المال من خلال العمل على الحالات

1. قبل تلقى العميل أولى المدفوعات النقدية وقسائم المساعدات

جدولة المواعيد:

يجب أن تتم هذه المحادثة بين أخصائي الحالة والعميل قبل أن يتلقى العميل أول المساعدات النقدية والقسائم بأسبوع أو أكثر.



الوقت:

- من المحتمل أن تستمر جلسة المتابعة ما بين 30 دقيقة إلى ساعة و 30 دقيقة لإتمامها مع العميل.
- مدة الوقت لهذا الأمر سيعتمد على مدى قدراته الحسابية؛ ومدى معرفة العميل بعمليات إعداد الميزانية ؛ ومقدار ما قام به من تتبع لمصروفاته الخاصة في الماضي.
 - قد ترغب في تغطية المحتويات في جلستين منفصلتين حتى لا تربك العميل.
 - عند العمل مع عملاء من اليافعين، قد لا تتمكن من تغطية أكبر قدر ممكن من المحتوى في اجتماع واحد. هذا صحيح خاصة إذا لم يكن الطفل قد تعامل مع المال ومسألة الميزانية من قبل.



سيحتاج أخصائي الحالة إلى:

- نسخة مطبوعة من النموذج النصى المكتوب 1 الذي تم تعديله.
- نسخ مطبوعة من الأدوات التي تم التخطيط لاستخدامها مع العميل يمكن أن تكون هذه الأدوات 1 و 2 ، أو واحدة فقط من هذه الأدوات.



(CVA

قبل أن يتم تلقي أولى المدفوعات النقدية ، يجب على أخصائي الحالة أن يشرح ما يلي لجميع عملائه الذين سيتسلمون المساعدات النقدية والقسائم:

و ضح دور ك كأخصائي حالة فيما يتعلق بالمساعدات النقدية والقسائم:

- أهداف المناقشات والأدوات التي ستستخدمها مع بعضها البعض. وضح أنك لا تفرض شروطًا، ولكن يمكنك دعم اتخاذ القرار وتحديد الأولويات.
 - كيف تعمل مع مزود الخدمة المالية.

- التزامك بالحفاظ على سرية أي معلومات بشاركونها، بما في ذلك كيفية إنفاقهم لأموالهم.
- يتعين عليك مشاركة المعلومات مع مشرفك و / أو مزود الخدمة المالية إذا تم الكشف أثناء المحادثة أن الطريقة التي يتم بها تسليم مدفوعات المساعدات النقدية والقسائم الحالية تعرض العميل أو أي شخص آخر للخطر. يتيح لك ذلك إجراء التعديلات وضمان سلامة الجميع.
- اطلب الموافقة المسبقة / الإقرار بالموافقة على المشاركة في هذه المناقشات مع العميل وعلى حفظ المعلومات التي تمت مشاركتها حول موارده المالية.

توضيح المساعدات النقدية والقسائم لعميلك:

(قد يقوم مزود الخدمة المالية أيضًا بتوفير المعلومات التالية ، ولكن من الأفضل أن يسمعها العميل مرتين بدلاً من عدم سماعه على الإطلاق. وقد يشعر أيضًا براحة أكبر عند طرح الأسئلة والحصول على توضيحات من أخصائي الحالة)

- لماذا تم اختيار العميل لتلقى المساعدات النقدية والقسائم
- ما مقدار المساعدات التي سيحصلون عليها، أي مبلغ التحويل.
 - كيف تم تحديد مبلغ المساعدات
 - متى سيبدأ توزيع المساعدات.
- كيف سيتلقى العميل المساعدات، أي آلية التسليم التي سيتم استخدامها.
 - كم مرة سيتلقى العميل المساعدات النقدية.
- متى ستنتهى هذه المساعدات بحسب ما هو مخطط لها وماذا سيحدث بعد ذلك.
 - ما هو الدعم المترافق مع المساعدات النقدية والقسائم الذي سيحصل عليه.
- · ما هي الشروط التي يجب أن يستوفيها العملاء الذين يتلقون المساعدات النقدية والقسائم.
- ما هي إجراءات المراقبة أو المتابعة التي ستصاحب صرف المساعدات النقدية والقسائم، وكيف سيشارك العميل في عملية المتابعة والتقييم هذه.

قد يطلب أخصائي الحالة بعد ذلك من العميل تحديد أي من الأسئلة التالية التي يعتقد أنها أكثر صلة بوضعه:

- · هل تعتقد أنك ستشعر بالراحة عند تلقى المساعدات النقدية والقسائم بالطريقة الموضحة أعلاه؟
 - إذا لم يكن كذلك، فلماذا؟ ما الذي يمكننا فعله لضمان شعورك بالأمان؟
 - هل لديك خطط حول كيفية إنفاق هذه الدفعة الأولى من المساعدات النقدية والقسائم؟
- هل تريد التحدث عن النفقات التي لديك ومعرفة ما إذا كنت تشعر أن هذه المساعدات النقدية والقسائم سوف تساعدك في تغطية هذه النفقات؟
- إذا كانت الإجابة بنعم، فاستخدم الأداة 1: ما هي احتياجات الأسرة والطفل؟ و / أو الأداة 2: ترتيب أولويات الإنفاق الأسري أدناه (Tool 1: What are the family and child's needs? and/or). يجب عليك اختيار الأداة أو الأدوات المناسبة لمستوى تعليم عميلك وإلمامه بالقراءة والكتابة.



- قم بطباعة الأدوات التي ستستخدمها مع العميل، والذي يشكل الرسم التخطيطي للأداة 1 و / أو للجدول في الأداة 2.
 - اعرض الأدوات التي يتم استخدامها خلال الجلسة بين أخصائي الحالة والعميل.

- اسأل العميل "ما هي احتياجات أسرتك وأطفالك الحالية؟" مقابل كل فئة من هذه الفئات، اطلب منهم التفكير في النفقات الاعتيادية (تلك التي تظهر كل يوم أو أسبوع أو شهر)؛ نفقات متقطعة وكذلك نفقات الصدمة.
 - ما الذي أنفقت المال عليه فيما مضي؟
- قد تشمل النفقات الاعتيادية الطعام والإيجار وشحن رصيد الهاتف المحمول وأجور النقل. قد تشمل النفقات المتقطعة الملابس والأدوات المنزلية وغيرها.
 - بينما تتحدث بشأن فئات النفقات المختلفة التي قد يتحملها العميل ، يمكنك:
 - أ. كتابة ملاحظات مقابل الفئات / رسم دو ائر مختلفة مباشرة على الرسم التخطيطي ، أو
 - ii. إكمال العمود أ الموجود في الأداة 2.
 - و بالنسبة للعملاء القادرين على الكتابة، قم بتشجيع العميل على ملء العمود A من الجدول في الأداة 2
 بأفكاره حول العناصر التي يقوم بشرائها.
- أثناء استعراض الجدول، اسأل العميل أيضًا حول تكاليف العناصر وما يعتقد بشأنها ، إذ يمكنه البدء بإكمال العمود ب.
 - بالنسبة للعملاء الذين لا يميلون للقراءة والكتابة، يمكن لأخصائي الحالة إكمال العمود "أ" من الجدول في الأداة 2 مع ضمان إمكانية رؤية كل من العميل وأخصائي الحالة لما يتم كتابته حيث يجب أن يوضح أخصائي الحالة أنه يكتب ما يقوله العميل ، لذلك يمكن للعميل الاحتفاظ بسجل للمحادثة التي يجريها.
 - و بالمثل ، يمكن لأخصائي الحالة أن يكتب ملاحظات العملاء وأفكار هم فيما يتعلق بالتكاليف المعتادة للعناصر التي يشترونها في العمود ب.
 - عندما تقوم بتدوير جميع فئات التكاليف وإدراج التكاليف الرئيسية التي يمكن للعميل التفكير فيها ؛ اطلب منه التفكير في أي تكاليف لم يقم بتسديدها.
 - اسأل دائمًا أيضًا عما إذا كانت هناك احتياجات معينة لأفراد معينين في الأسرة:
 - ما هي احتياجات ... الفتيات؟ ... الأطفال ذوي الإعاقة؟ ... الأطفال الصغار؟ ... البالغين؟
 ... الأطفال الشرعيين الذين يعيشون في منزل آخر؟ ... الأطفال الشرعيين لشخص آخر يعيشون في منزلك؟ ... كبار السن في المنزل؟ ... الكبار ذوى الإعاقة؟
 - أخبر العميل أنك ستستخدم الأداة 2 مرة أخرى في الجلسات القادمة ، لتكمل الأعمدة الأخرى.
 - اطلب من العميل الاحتفاظ بـ "الأداة 2: تحديد أولويات نفقات الأسرة" وإعادتها عند إجراء مناقشات مستقبلية.
 - قد يرغب أخصائي الحالة في الحصول على نسخة (إذا كان لديه إمكانية الوصول إلى آلة التصوير) أو التفاط صورة بهاتفه. هذا يسمح للعميل بالاحتفاظ بنسخة و لأخصائي الحالة بالاحتفاظ بنسخة في الملف. يجب أن يتم ذلك بطريقة تتماشى مع بروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات المتبعة في منظمتك أو وكالتك. تتضمن أمثلة أفضل الممارسات لحماية البيانات ما يلي: استخدام هاتف العمل الخاص بك فقط، وحذف الصور بانتظام بمجرد تحميل الملفات على جهاز الكمبيوتر الخاص بك، وكلمة المرور، وغيرها. وقد أصدرت مجموعة مسؤولية حماية الطفل مسودة بروتوكول لحماية البيانات ومشاركة المعلومات (.DraftData Protection and Information Sharing Protocol)
 - إذا كان العميل مرتاحًا للقيام بذلك دون توجيه من أخصائي الحالة فقم بتشجيعه على مراجعة المستند والاستمرار في إضافة عناصر إلى الأعمدة A كما يفكر فيها من الآن وحتى الجلسة التالية.
 - الآن اطرح بعض الأسئلة حول دخل الأسرة وكيف يفي باحتياجاتها (السهم الموجود في الزاوية اليسرى من الأداة 1).
 - ما هي مصادر الدخل لديك؟ (يمكن ملاحظة الإجابات على هذا السؤال في الأداة 1.)
 - كيف تلبى أسرتك احتياجاتك في الوقت الحالى؟
 - هل لديك طرق لتلبية تلك الاحتياجات التي لا تعتمد على هذه المساعدة المحددة؟
 - ما هي العوائق التي تحول دون تلبية تلك الاحتياجات؟
 - كيف تعتقد أن المساعدات النقدية والقسائم ستساعد في تلبية تلك الاحتياجات؟

أسئلة لرب الأسرة (من بنين أو رجال)

• هل لديك زوجة أو شريكة أو أنثى بالغة تثق بها يمكنها أن تسأل الفتيات في منزلك عن احتياجاتهن الخاصة (على سبيل المثال ، قد لا يرغبن في التحدث إلى أفراد الأسرة الذكور حول الحاجة إلى المنتجات الصحية)؟

أسئلة للعميلات الإناث (سيدات أو فتيات)

- هل أنت قادرة على اختيار أو التأثير في كيفية إنفاق الأموال في منزلك؟
- هل تؤخذ احتياجاتك واحتياجات الفتيات والنساء الأخريات في المنزل في الاعتبار في ميزانية الأسرة؟
- هل هناك أنشطة لا يمكنك المشاركة فيها (على سبيل المثال الذهاب إلى المدرسة، أو الوصول إلى الخدمات الصحية) بسبب نقص الموارد؟

أسئلة متابعة بشأن السلامة

- اطرح بعض الأسئلة التالية المتعلقة بمسائل السلامة:
- ص هل ستشعر بالأمان عند صرف المساعدات النقدية والقسائم؟
- و إذا لم يكن الأمر كذلك، فلماذا؟ ما الذي يمكننا فعله لضمان شعورك بالأمان؟
- هل تعتقد أن بعض أفراد أسرتك سيكونون أو يشعرون بأمان أقل من الآخرين الذين يتلقون المساعدات النقدية والقسائم؟
 - إذا كانت الإجابة بنعم ، فمن هم؟
 - إذا كانت الإجابة بنعم ، فكيف سيشعرون بأمان أقل؟
 - ما الذي يمكننا فعله لمساعدتك وأسرتك على الشعور بالأمان؟

الختام والإغلاق

- اختتم الجلسة بشكر عميلك على وقته وتذكيره باليوم والوقت الذي ستلتقيان فيه في المرة القادمة.
- قم بتحديث أي ملفات حالة بنسخ من النماذج المكتملة وأي قضايا جديرة بالذكر تم إثارتها أثناء الاجتماع.

2. بعد تلقى العميل أولى المدفوعات النقدية وقسائم المساعدات

جدولة المواعيد:

• يجب أن تتم هذه المحادثة لمرة واحدة بين أخصائي الحالة والعميل، بعد وقت قصير جدًا من تلقي العميل أول مدفو عات المساعدات النقدية والقسائم. من الناحية المثالية يكون ذلك في غضون يوم إلى يومين من استلام المساعدات.



الوقت:

- من المحتمل أن تستمر جلسة المتابعة ما بين 30 دقيقة إلى ساعة و 30 دقيقة لإتمامها مع العميل.
- مدة الوقت لهذا الأمر سيعتمد على مدى قدراته الحسابية؛ ومدى معرفة العميل بعمليات إعداد الميزانية ؛ ومقدار ما قام به من تتبع لمصروفاته الخاصة في الماضي.
 - قد ترغب في تغطية المحتويات في جلستين منفصلتين حتى لا تربك العميل.
 عند العمل مع عملاء من اليافعين، قد لا تتمكن من تغطية أكبر قدر ممكن من المحتوى في اجتماع واحد. هذا صحيح خاصة إذا لم يكن الطفل قد تعامل مع المال ومسألة الميزانية من قبل.



سيحتاج أخصائى الحالة إلى:

- نسخة مطبوعة من النموذج النصبي المكتوب 2 الذي تم تنقيحه.
- النماذج المكتملة من الجلسة الأولى بين أخصائي الحالة والعميل لمناقشة أساسيات إدارة الميزانية. قد تكون الأداة 1 أو الأداة 2 أو كليهما معاً.
 - نسخ مطبوعة من الأداة 3، والأداة 4.
 - آلة حاسبة.



مهام أخصائي الحالة قبل عقد الاجتماع:

• قبل الاجتماع ، يجب على أخصائي الحالة الاتصال بالعميل لتذكيره بإحضار الأدوات 1 و / أو 2 المكتملة وذلك بناءً على ما تم العمل عليه من الأدوات خلال الجلسة الأولى.



(CVA

- هل شعرت بارتياح بعد تلقيك المساعدات النقدية والقسائم؟
- إذا لم يكن الأمر كذلك، فلماذا؟ ما الذي يمكننا القيام به لضمان شعورك بالأمان في المرة القادمة التي تتلقى فيها المساعدات النقدية والقسائم الخاص بك؟
 - هل واجهت أي مخاطر جديدة عند تلقى المساعدات النقدية والقسائم؟
- إذا كانت الإجابة نعم، فما هي المخاطر التي تعرضت لها؟ ما الذي يمكننا القيام به لضمان تجنب هذه المخاطر والشعور بالأمان في المرة القادمة التي تتلقى فيها المساعدات النقدية والقسائم الخاص بك؟
 - هل تشعر بالأمان لوجود المساعدات النقدية والقسائم في المنزل؟
 - c إذا لم يكن الأمر كذلك ، فلماذا؟ ما الذي يمكننا فعله لمساعدتك على الشعور بالأمان؟
 - هل شعرت بالأمان عند صرف المساعدات النقدية والقسائم؟
 - إذا لم يكن الأمر كذلك ، فلماذا؟ ما الذي يمكننا فعله لضمان شعورك بالأمان؟



- أين تصرف أموالك في الوقت الحالي؟
- هل واجهت أي مخاطر جديدة عند صرفك المساعدات النقدية والقسائم؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فما هي المخاطر التي واجهتها؟ ما الذي يمكننا القيام به لضمان تجنب هذه المخاطر والشعور بالأمان في المرة القادمة التي تتلقى فيها المساعدات النقدية والقسائم الخاص بك؟
- مل يتقاضى أولئك الذين يبيعون المنتجات التي تشتريها نفس السعر منك؟ هل يتقاضون نفس السعر من الآخرين الذين تعرفهم؟ هل هناك أماكن أخرى تبيع نفس المنتج وقد تفرض سعرًا مختلفًا؟
- هل واجهت أي زيادة في الدفع، هل تم رفض الخدمات، هل واجهت أي ابتزاز أو مشكلات أمنية أو أي مخاطر أو تحديات أخرى منذ توزيع المساعدات النقدية والقسائم؟

---> في حالة مواجهة أي مخاطر، يجب على أخصائيي الحالة التحدث إلى مشرفهم، والنظر في الكيفية اللازمة لتعديل تصميم المساعدات النقدية والقسائم قبل أي مدفوعات مستقبلية، والعمل مع العميل للتوصل إلى تدابير مناسبة لتخفيف آثار هذه المخاطر.

---> كن مستعدًا لإحالة العملاء للحصول على دعم الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي أو الرعاية الطبية إذا أبلغوك عن أي تجارب سوء المعاملة أو العنف التي تعرضوا لها.

كيفية استخدام الأداة 2: تحديد أولويات إنفاق الأسرة مع العميل في الاجتماع بعد تلقيه الدفعة الأولى من المساعدات النقدية والقسائم:

- جهّز نسخة الجدول في الأداة 2 التي بدأت في ملئها خلال الجلسة الأخيرة.
 - ناقش الجدول من الأداة 2 مع مسؤول الحالة والعميل.
- اسأل العميل: هل فكرت في المزيد من العناصر التي تحتاج إلى إضافتها إلى هذه القائمة؟ أضف أي عناصر فكر فيها وأراد إضافتها إلى القائمة في العمود A وأضف تكاليف هذه العناصر في العمود B. ضع في اعتبارك أيضًا أي عناصر قد تغير سعرها. اطلب من العميل محاولة البدء في التفكير في التكاليف ذات الأولوبة بالنسبة له:
 - اسأل العميل: ما هي الاحتياجات؟ ما هي الرغبات؟
 - ابدأ أنت والعميل معاً في إكمال العمود C من الأداة 2 بترتيب الأولويات من 1 إلى 5. حيث:
 - 1. ضروري جدا. العنصر ضروري لنمو ورفاهية وصحة الأفراد في الأسرة.
 - 2. ضروري.
 - مفید / من الجید توفیره.
 - جيد أن يكون لديك ، ولكن ليس هناك حاجة ماسة له يمكن أن يتأخر شراء العنصر.
- غير ضروري. عنصر مرغوب فيه أو يريده، ولكنه ليس ضروريًا لنمو أو رفاهية أو صحة أي فرد من أفراد الأسرة.
- تذكر ما يهم هنا هو آراء العميل حول ما هو ضروري بالنسبة له أو لأفراد أسرته. يجب على أخصائي
 الحالة أن لا يفرض حكمه فيما هو ضروري أم غير ضروري.
- اسأل عما إذا كان العميل يشعر أن هذه الأولويات ستكون واحدة لأفراد مختلفين داخل المنزل؟ والتي تمثل أولويات محددة لبعض الأفراد في الأسرة:
- ما هي أولويات ... الفتيات؟ ... الفتيان؟ ... الأطفال ذوي الإعاقة؟ ... الأطفال الصغار؟ ... البالغين؟ ... الأطفال الشر عيين الشخص آخر يعيشون في منز لك؟
 ... كبار السن في المنزل؟ ... البالغين ذوى الإعاقة؟

المسائل النقدية: مجموعة أدوات الأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

---> إذا شعرت أن العميل قد فهم الجداول والأدوات الأخرى وأبدى درجة كافية من الارتياح لعملية تحديد الأولويات للمضي قدمًا، فيمكنك الأن البدء في إكمال الجدولين 3 و 4.

كيفية استخدام الأداة 3: جدول تتبع الدخل مع العميل في الاجتماع بعد حصوله على أول المساعدات النقدية والقسائم:

- جهّز نسخة الجدول في الأداة 3 الذي وضعته مع عميلك.
- وضح لعميلك أن إكمال هذا الجدول سيمكنك من معرفة مقدار الأموال التي يتلقاها العميل وأسرته على مدار يوم وأسبوع وشهر. وهذا سيساعد العميل على معرفة ما إذا كان بإمكانه تغطية جميع تكاليفه.
 - اسأل العميل:
 - اما هو دخلك أنت وأسرتك؟"
 - "هل أصبح لديك أي مصادر دخل جديدة منذ آخر لقاء لنا؟"
 - ----> أكمل الجدول بإجابات العميل على الأسئلة. أو اجعل العميل يكمل الجدول إذا بالرغبة في الكتابة.
 - إكمال جدول تتبع الدخل
 - بالنسبة للصف أ، والصف ب، والصف ج ، إلخ ... أكمل كل صف بمصدر دخل مختلف.
 - اشرح كل عمود من الأعمدة واحدًا تلو الآخر للعميل.
 - "مصدر الدخل" يعني: من أين تحصل على المال.

----> قد تحتاج / ترغب في طرح أسئلة توضيحية لفهم ما إذا كان يتعين على الأسرة اللجوء إلى آليات التكيف السلبية المحتملة التي تشمل الأطفال - على سبيل المثال الإتجار بالأطفال؛ زواج الأطفال؛ عمالة الأطفال؛ - إخراج الأطفال من المدرسة ؛ وغير ها.

- "تاريخ استلام الدخل": التاريخ الذي تم استلام الدخل به فعلياً أو تاريخ استلامه في المستقبل.
- "تكرار الدخل": مدى تكرار توقع حصول الأسرة على هذا الدخل. هل هو يومي أو أسبوعي أو شهري أو سنوي أو عنير معروف التكرار.
 - "أي شروط": تفاصيل أي شروط تتعلق بكيفية إنفاق الدخل.

----> بعد إكمال الجدول، اجمع إجمالي الدخل. تمكنك هذه الخطوة من معرفة مقدار الأموال التي يتعين على العميل وأسرته إنفاقها على مدار فترة زمنية محددة.

----> كما هو الحال في الأداة 1 و 2 ، أعط النسخة الأصلية من جدول الدخل للعميل ليحتفظ بها. واحتفظ بنسخة منه في ملف الحالة. حيث يمكن الرجوع إليها خلال الاجتماع المقبل.

- اسأل العميل: ما هو الدعم الآخر غير المالي المقدم لك و لأسرتك؟
- هل تعتقد أن المساعدات النقدية والقسائم مع دخلك الآخر ستغطي نفقات أسرتك المتوقعة؟
 - إذا لم يكن الأمر كذلك ...
 - هل يمكن تحديد أولويات بعض النفقات؟
 - هل يمكن تأخير بعض النفقات إلى الأشهر اللاحقة؟
 - هل تريد مني مساعدتك في تحديد أولويات النفقات؟
 - إذا كانت الإجابة بنعم ، فقم بمراجعة الأداة 2: تحديد أولويات إنفاق الأسرة.
- أخبر العميل الآن، أنه لكي يدرك بشكل كامل ما إذا كان الدخل الذي لديه يغطي نفقات معيشة الأسرة،
 ستقوم بتوفير أداة مناسبة يستخدمها بمرور الوقت لنتبع الإنفاق الأسري.
 - العمل من خلال الأداة 4: جدول تتبع النفقات.

كُونية استخدام الأداة 4: جدول تتبع المصروفات مع العميل في الاجتماع بعد حصوله على أول مساعدة نقدية وقسيمة:

- جهّز نسخة من الجدول في الأداة 4 الذي تم توضيحه بينك وبين العميل.
- اشرح أن إكمال هذا الجدول سيمكنك من معرفة مقدار الأموال التي ينفقها العميل على مدار يوم وأسبوع وشهر. فهذا سيساعد العميل على معرفة أين تذهب معظم أمواله.
- وضح أنك لن تملأ هذا النموذج معه الآن ، ولكن بدلاً من ذلك سوف يتم تعبئة النموذج عندما يبدأ العميل بإنفاق الأموال بمرور الوقت. ستقوم أنت والعميل بمراجعة التفاصيل المكتملة معًا عندما تاتقيان في المرة القادمة.
 - اشرح الجدول على النحو التالي:
 - **جدول تتبع المصروفات.** اشرح كل عمود من الأعمدة واحدًا تلو الآخر حتى يتمكن العميل من إكمال النموذج أثناء فترة إنفاقه للدخل.
 - · "العمود أ: التاريخ": يجب على العميل تدوين اليوم أو التاريخ الذي أنفق فيه المال.
 - العمود B: العنصر الذي تم شراؤه": يجب على العميل تسمية العنصر الذي تم شراؤه.
 - · "العمود C: المبلغ المدفوع للعنصر": هنا يكتب العميل التكلفة الكاملة لشراء العنصر.
- العمود D: الموقع الذي تم شراؤه (اختياري)": وهذا اختياري. يمكنه هنا كتابة اسم المتجر الذي اشترى منه العنصر. قد يساعد هذا في معرفة ما إذا كانت بعض الأماكن تفرض أسعارًا أعلى باستمرار من غيرها.
 - "العمود E: من في الأسرة يستفيد من هذا العنصر؟": يمكن أن يساعد هذا في تحديد الفرد الذي تعتبر احتياجاته أولوية داخل الأسرة.

----> ينبغي استيضاح الردود الواردة في هذا العمود بمزيد من التفصيل خلال الاجتماع القادم. يجب أن يفكر القائم على إدارة الحالة في أنماط وقضايا عدم المساواة والتمييز التي قد تعكسها هذه الأولويات. على سبيل المثال ، عدم المساواة بين الجنسين وإعطاء الأولوية لاحتياجات الرجال والفتيان في المنزل. أو عدم إعطاء الأولوية لاحتياجات الأطفال ذوي الإعاقة. عندما تحدث قضايا التمييز هذه، يجب على القائم على إدارة الحالة التفكير في طريقة لتشجيع التحول في التوجهات والسلوك داخل الأسرة بتأني.

انصح العميل بضرورة ذكر قائمة بالإنفاق الذي تم باستخدام المساعدات النقدية والقسائم وجميع مصادر الدخل الأخرى التي يتلقونها.

- اسمح للعميل بطرح أسئلة حول تعبئة النموذج.
- وضح للعميل أنه خلال الجلسة التالية سوف تقومان بمراجعة الجدول معًا. إذا أدرك العميل أنه ليس لديه دخل كافٍ في نهاية الشهر، فإن ذلك من شأنه أن يساعدك على تحديد:
 - أين يمكنك تحقيق وفورات في الدخل ؟
 - ما هي النفقات التي يمكنك تأجيلها؛ و،
 - كيف يمكنك تحديد الأولويات.
- أعط الجدول للعميل. اطلب من العميل ملء أكبر عدد ممكن من التفاصيل في جدول التتبع بقدر إمكانه.

الختام والإغلاق

- قم بتذكير العميل بمحاولة تعبئة الأداة 4: جدول تتبع المصروفات كلما قام باستلام قيمة المساعدات النقدية والقسائم الخاصة به وقام بإنفاقها.
 - اختتم الجلسة بشكر عميلك على وقته وتذكيره باليوم والوقت الذي ستلتقيان فيه بعد ذلك.
- قم بتحديث أي ملفات حالة بإضافة نسخ من النماذج المكتملة وأي قضايا جديرة بالذكر تم إثارتها أثناء الاجتماع.

3. جلسات متابعة منتظمة مع عميل إدارة حالة حماية الطفل عند تلقيه المساعدات النقدية والقسائم

جدولة المواعيد:



- يجب أن تتم هذه المحادثة بين أخصائى الحالة والعميل خلال جلسات المتابعة.
- يجب أن تتم مناقشة هذه النقاط مع الأطفال المنفصلين عن ذويهم أو غير المصحوبين، والأطفال الذين يخضعون لبرنامج المنزل الصحي للأطفال في كل اجتماع مع العميل عند تلقيه المساعدات النقدية والقسائم. قد يتم ذلك أسبو عياً أو نصف شهرياً أو شهرياً، وذلك بناء على عدد المرات التي يتلقى فيها العميل مدفو عات المساعدات ومدة التكرار.
- قد ترغب في البداية في مناقشة هذه النقاط مع البالغين في كل اجتماع. بمرور الوقت،
 قد تقل وتيرة المناقشات حول أساسيات إدارة المال وتكون فقط ، على سبيل المثال ،
 على أساس ربع سنوي.

الوقت:



- من المحتمل أن يستمر اجتماع المتابعة لمدة تتراوح بين 30 دقيقة إلى ساعة واحدة لإكماله مع العميل. مدة الوقت لهذا الأمر سيعتمد على مدى قدراته الحسابية؛ ومدى معرفة العميل بعمليات إعداد الميزانية ؛ ومقدار ما قام به من تتبع لمصروفاته الخاصة في الماضي. من المحتمل أن تصبح العملية أسرع وأسرع بمرور الوقت حيث يصبح العميل أكثر دراية بالأدوات ويكون مستعداً أكثر بين الجلسات.
 - ستصبح العملية أسرع حيث يتم استكمال النماذج بشكل كامل وتتطلب تحديثًا أقل.

سيحتاج أخصائي الحالة إلى:



- نسخة مطبوعة من النموذج النصبي المكتوب 3 الذي تم تنقيحه.
- النماذج المكتملة من الجلسات السابقة التي تمت بين أخصائي الحالة والعميل لمناقشة أساسيات إدارة الميزانية. قد تكون الأداة 1 أو الأداة 2 أو كليهما معاً، بالإضافة إلى الأداة 3
 - نسخ مطبوعة من الأداة 3، والأداة 4.
 - آلة حاسبة.

مهام أخصائي الحالة قبل عقد الاجتماع:



• قبل الاجتماع ، يجب على أخصائي الحالة الاتصال بالعميل لتذكيره بإحضار الأداة 3 المكتملة بالإضافة إلى الأداة 4 في حال تمكن العميل من إكمالها في الفترة منذ آخر لقاء له.



- هل شعرت بارتياح بعد تلقيك المساعدات النقدية والقسائم؟
- إذا لم يكن الأمر كذلك، فلماذا؟ ما الذي يمكننا القيام به لضمان شعورك بالأمان في المرة القادمة التي تتلقى
 فيها المساعدات النقدية والقسائم الخاص بك؟
 - هل واجهت أي مخاطر جديدة عند تلقى المساعدات النقدية والقسائم؟

- إذا كانت الإجابة نعم، فما هي المخاطر التي تعرضت لها؟ ما الذي يمكننا القيام به لضمان تجنب هذه
 المخاطر والشعور بالأمان في المرة القادمة التي تتلقى فيها المساعدات النقدية والقسائم الخاص بك؟
 - هل تشعر بالأمان لوجود المساعدات النقدية والقسائم في المنزل؟
 - إذا لم يكن الأمر كذلك ، فلماذا؟ ما الذي يمكننا فعله لمساعدتك على الشعور بالأمان؟
 - هل شعرت بالأمان عند صرف المساعدات النقدية والقسائم؟
 - إذا لم يكن الأمر كذلك ، فلماذا؟ ما الذي يمكننا فعله لضمان شعورك بالأمان؟
 - أين تصرف أموالك في الوقت الحالي؟
- هل واجهت أي مخاطر جديدة عند صرفك المساعدات النقدية والقسائم؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فما هي المخاطر التي واجهتها؟ ما الذي يمكننا القيام به لضمان تجنب هذه المخاطر والشعور بالأمان في المرة القادمة التي تتلقى فيها المساعدات النقدية والقسائم الخاص بك؟
- هل يتقاضى أولئك الذين يبيعون المنتجات التي تشتريها نفس السعر منك؟ هل يتقاضون نفس السعر من
 الآخرين الذين تعرفهم؟ هل هناك أماكن أخرى تبيع نفس المنتج وقد تفرض سعرًا مختلفًا؟
- هل واجهت أي زيادة في الدفع، هل تم رفض الخدمات، هل واجهت أي ابتزاز أو مشكلات أمنية أو أي مخاطر أو تحديات أخرى منذ توزيع المساعدات النقدية والقسائم؟

--> في حالة مواجهة أي مخاطر، يجب على أخصائيي الحالة التحدث إلى عملائهم، والنظر في الكيفية اللازمة لتعديل تصميم المساعدات النقدية والقسائم قبل أي مدفوعات مستقبلية، والعمل مع العميل للتوصل إلى تدابير مناسبة لتخفيف آثار هذه المخاطر.

---> كن مستعدًا لإحالة العملاء للحصول على دعم الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي أو الرعاية الطبية إذا أبلغوك عن أي تجارب سوء المعاملة أو العنف التي تعرضوا لها.

مراجعة الأداة 3: جدول تتبع الدخل مع العميل خلال اجتماعات المتابعة الدورية:

- جهّز نسخة الجدول في الأداة 3 الذي وضعته مع عميلك.
- قم بالعمل سريعاً على إعداد قائمة بموارد الدخل في العمود الأول.
- اسأل العميل: "هل أصبح لديك أي موارد دخل جديدة منذ آخر لقاء لنا؟"
- هل تكفى المساعدات النقدية والقسائم مع موارد الدخل الأخرى في تغطية النفقات المنزلية لهذه الفترة؟
 - هل حصلت على شكل من أشكال الدعم غير المالى في الأونة الأخيرة؟
 - إذا كان الأمر كذلك، فما شكل هذا الدعم؟

---> قد تحتاج / ترغب في طرح أسئلة توضيحية لفهم ما إذا كان يتعين على الأسرة اللجوء إلى آليات التكيف السلبية المحتملة التي تشمل الأطفال - على سبيل المثال الإتجار بالأطفال؛ زواج الأطفال؛ عمالة الأطفال؛ - إخراج الأطفال من المدرسة ؛ وغيرها.



- اطلب من العميل مشاركتك الأداة 4 التي لديه حتى تتمكنا من الاطلاع على الدخل الذي تم الحصول عليه والمبلغ الذي تم إنفاقه خلال الفترة السابقة.
 - جهز نسخة من الجدول الموجود في الأداة 3 الذي قمت بإعداده مع العميل.
 - عند قيامكما بمراجعة الجدول المكتمل معًا، يمكنك طرح أسئلة ملائمة من قائمة الأسئلة النموذجية أدناه. ليس مطلوباً منك أن تسألها جميعها.
 - هل كان هناك نفقات لم تتوقعها أو لم تخطط لها؟
 - ما هي أعلى نفقاتك؟ ما هو أغلى عنصر اشتريته هذا الشهر؟
 - هل كان هذا من أولويات الإنفاق؟ هل ستضطر إلى إنفاق هذا المبلغ كل شهر؟
 - هل تعتقد أنك تحصل على سعر جيد عندما تتسوق من هذا المكان؟ هل باعتقادك أنه يمكن أن تشتري هذا بسعر أرخص من مكان؟
 - م هل هذاك مخاطر تواجهها عند الشراء من هذا المكان؟
 - أي من هذه التكاليف يتعلق بالأطفال؟ هل تتعلق بعض التكاليف بالفتيات وليس بالفتيان؟ هل تتعلق بعض التكاليف بأفراد الأسرة من ذوى الاحتياجات الخاصة؟
 - ما هي التكاليف التي تحملتها في الماضي والتي لم يعد بإمكانك تحملها؟ هل كنت بحاجة إلى
 أشياء لم تتمكن من شرائها خلال الشهر الماضي؟
 - هل كانت بعض هذه التكاليف لأشياء تريدها ، ولكن لا تحتاجها؟
 - اسأل العميل: هل تكفي المساعدات النقدية والقسائم مع موارد الدخل الأخرى في تغطية النفقات المنزلية لهذه الفترة؟
- إذا لم يكن الأمر كذلك ... فلنلق نظرة فاحصة معًا على نفقاتك ونحاول التفكير في كيفية تحديد أولويات انفاق معين أو تأخيره ، أو خفض التكاليف بطريقة ما. يمكن الأخصائي الحالة والعميل استخدام الأداة 2 والأداة 4 معًا لمعرفة كيف يمكن تحديد أولويات الإنفاق وتلبية الاحتياجات ضمن الدخل الذي يحصل عليه العميل.
- اعرض بعض استراتيجيات توفير المال إذا وجدت أن العميل يعاني من أجل تغطية أن يفي دخله بنفقاته:
- الشراء بالجملة: بحيث يتم الشراء مع أفراد آخرين في المجتمع، أو مع عدد بسيط من الأسر أو الأطفال
 داخل المجتمع، حتى يتمكنوا من الشراء بكميات أكبر وربما يحصلون على سعر أفضل.
- تحدید أسعار آکثر تنافسیة: النظر في أسعار الموردین المختلفین للتمکن من تحدید من یبیع البضائع بسعر أرخص.
 - تقليل الفاقد: حدد كيف يمكن للعميل تقليل تكاليف معينة من خلال مزيد من الانتباه في طريقة استخدام
 الأشياء. على سبيل المثال تخفيض فو اتير الهاتف المحمول أو الكهرباء أو التدفئة.
- التركيز على الأولويات: شراء البنود ذات الأولوية تلك البنود المصنفة على أنها 1 ، 2 ، 3 في الجدول الخاص بك من "الأداة 2: تحديد أولويات إنفاق الأسرة". قد يكون من الممكن شراء العناصر المصنفة على أنها 4 و 5 لاحقًا عندما يتم توفير المال.
 - الاحتياجات مقابل الرغبات: راجع ما هي العناصر "الاحتياجات" وما هي "الرغبات" واعمل لتحديد
 الأولويات من الاحتياجات. حدد المكان الذي يمكن أن تكون متوفرة فيه بكلفة معقولة، وتوفر في سعر
 الرغبات.

الاستدامة:

اسأل العميل:

- الأن يمكننا أن نرى مقدار ما تنفقه كل أسبوع / شهر ، هل تعنقد أنك ستكون قادرًا على توفير بعض من المساعدات النقدية والقسائم لأي تكاليف غير مخطط لها أو عندما تنتهي دفعاتها؟
 - إن لم يكن الأمر ذلك....
 - هل يمكن تحديد أولويات بعض التكاليف؟

الاختبارات الميدانية، إصدار شهر إبريل 2021

المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

- هل يمكن تأخير بعض التكاليف إلى الأشهر التالية؟
- هل تريد مني مساعدتك في تحديد أولويات التكاليف؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فاستخدم الأداة 2: تحديد أولويات الإنفاق الأسري.Tool 2:Prioritising household expenditure.
- إذا لم يتمكن العميل من إكمال قائمة كاملة بالنفقات في هذه الجلسة، قم بتشجيعه والاتفاق معه على أن يحاول الاحتفاظ بسجل أكثر شمولاً لما ينفقه (على أساس يومي أو أسبوعي) للجلسات المستقبلية. وضح له أن هذا سيمكنك من مراجعة التكاليف معه في المرة القادمة التي تلتقيان فيها. سيساعد هذا أيضًا العميل على تتبع الأموال المتبقية لديه ومساعدته في الميزانية حتى موعد توزيع الدفعة التالية من المساعدات النقدية والقسائم لضمان قدرته على تدبير أمواله طوال الفترة بأكملها.

الختام والإغلاق

- قم بتذكير العميل بمحاولة تعبئة الأدوات 3 و 4 بالمعلومات حول ما يحصل عليه من الدخل وما ينفقه من المال من الأن وحتى اجتماعك التالي معه. قم بتزويد العميل بنسخة أخرى من الأدوات 3 و 4 إذا قام بتعبئة النماذج السابقة.
 - اختتم الجلسة بشكر عميلك على وقته وتذكيره باليوم والوقت الذي ستلتقيان فيه في المرة القادمة.
 - قم بتحديث أي ملفات حالة بنسخ من النماذج المكتملة وأي قضايا جديرة بالذكر تم طرحها أثناء الاجتماع.

4. المناقشات بين أخصائي الحالة والعميل مع اقتراب الانتهاء من تلقي المساعدات النقدية والقسائم

جدولة المواعيد:

- يجب أن تتم هذه المحادثة بين أخصائي الحالة والعميل قبل شهر على الأقل من انتهاء المساعدات النقدية والقسائم.
- قد تحتاج إلى تذكير العميل مرات عديدة بشأن موعد وقرب انتهاء المساعدات النقدية والقسائم.



الوقت:

- من المحتمل أن يستمر اجتماع المتابعة لمدة تتراوح بين 30 دقيقة إلى ساعة واحدة لإكماله مع العميل.
- مدة الوقت لهذا الأمر سيعتمد على مدى قدراته الحسابية؛ ومدى قدرة العميل على فهم ما توضحه له بخصوص اقتراب انتهاء توزيع المساعدات النقدية وتبعات ذلك.



سيحتاج أخصائي الحالة إلى:

- نسخة مطبوعة من النموذج النصبي المكتوب 4 الذي تم تنقيحه.
- النماذج المكتملة من الجلسات السابقة التي تمت بين أخصائي الحالة والعميل لمناقشة أساسيات إدارة الميزانية. قد تكون الأداة 1 أو الأداة 2 أو كليهما معاً، بالإضافة إلى الأداة 3.
 - آلة حاسبة.



مهام أخصائي الحالة قبل عقد الاجتماع:

- التأكد من مزود الخدمة المالية عن موعد صرف آخر دفعة من المساعدات النقدية والقسائم.
- قبل الاجتماع يجب على أخصائي الحالة الاتصال بالعميل لتذكيره بإحضار الأداة 3 و
 4 المكتملة.
- استخدم الأداة 5 لإعداد نشرة صغيرة ستعطيها للعميل ، ويجب أن تشمل مسار إحالة حماية الطفل الملائم مجتمعياً والمخصص للمكان.



- يجب أن تجهز هذه المحادثة العميل لانتهاء المساعدات النقدية والقسائم. من المهم أن نكون صادقين في أن الأمر يقترب من نهايته ومتى سينتهي. يجب أن يكون أخصائي الحالة حريصًا على عدم خلق الأمل، أو التوقع، أو تقديم وعد بأن المساعدات النقدية سوف تستمر لفترة طويلة أو يتم استئنافها.
- لا ينبغي ربط إدارة الحالة بالمساعدات النقدية والقسائم. من الناحية المثالية ، سيلتقي مديرو الحالة مع عملائهم مرة واحدة على الأقل بعد انتهاء المساعدات النقدية والقسائم.



- هل تعرف متى سينتهى صرف المساعدات النقدية والقسائم؟
- هل لديك خطة للتعامل مع الوضع عندما تنتهى المساعدات النقدية والقسائم أنت وأسرتك؟
 - هل تمكنت من تأمين مصادر دخل أخرى؟
 - هل يغطى دخلك نفقاتك؟
- هل تمكنت من خفض التكاليف بحيث يتم الوفاء بها من خلال دخلك الآخر بدون وجود المساعدات النقدية والقسائم؟
 - يمكنك مراجعة الأدوات 3 و 4 إذا كان العميل يرغب في إلقاء نظرة أكثر تفصيلاً على الدخل والنفقات.
- إذا كان العميل لا يزال يواجه تحديا في المعيشة بسبب محدودية الدخل ، فاسأل عن أي من الاستراتيجيات لتوفير المال وخفض التكاليف التي ناقشتها سابقًا والتي تمكن من تطبيقها.
 - و الاحتباجات مقابل الرغبات ؟
 - الشراء بالجملة.
 - تحدید أسعار أكثر تنافسیة.
 - التركيز على الأولويات. و
 - و تقليل الفاقد
 - هل تمكنت من توفير أي أموال على مدار الوقت الذي كنت تتلقى فيه دعم المساعدات النقدية والقسائم؟
 - هل أنت قلق بسبب قرب انتهاء المساعدات النقدية والقسائم؟
 - ما هو أكبر مخاوفك بعد انتهاء المساعدات النقدية والقسائم؟
 - هل يمكننا تبادل الأفكار معًا حول طرق منع حدوث ما تخشى حدوثه؟
 - م هل يمكننا العمل معًا لإيجاد طرق لتقليل التوتر الذي تشعر به؟ و

---> في بعض الأحيان، قد يسهم التوتر والخوف بسوء الموقف وتفاقم التحدي أكثر مما هو عليه. يمكن لأخصائي الحالة تقديم أنشطة الاسترخاء التي يمكن أن تكون ذات جدوى مع الأطفال والبالغين.

- هل يعلم جميع أفراد أسرتك ومن يعتمدون على هذا الدخل أن مبلغ المساعدة النقدية والقسائم قد قارب على الانتهاء؟
- هل يمكنك الاستمرار في ممارسة بعض نصائح توفير الأموال التي ناقشناها سابقًا مثل الشراء بالجملة ، و تحديد الأسعار التنافسية ، وما إلى ذلك؟



- اسأل العميل عما إذا كان سيستمر في استخدام الأدوات التي قمت بالعمل عليها معه.
- اسأل العميل عما إذا كان بإمكانك أن تقدم له مساعدة الآن والتي من شأنها أن تمكنه من الاستمرار في استخدام الأدوات بعد انتهاء المساعدات النقدية والقسائم؟
- قم بإعداد نشرة صغيرة، باستخدام الأداة 5 لتقديمها للعميل أثناء الاجتماع. يجب أن تحوي هذه النشرة:
 - اسم العميل ،
 - اسم ورقم هاتف أخصائي الحالة ،
 - تاریخ انتهاء المساعدات النقدیة و القسائم ،

- رقم هاتف الخط الساخن أو جهات الاتصال في حالات الطوارئ لإحالة حالة حماية الطفل ؛ و،
 - واذا كان متاحًا ، فنسخة من مسار إحالة حماية الطفل الملائم للمجتمع.

5. المناقشة بين أخصائي الحالة والعميل بعد انتهاء المساعدات النقدية والقسائم

جدولة المواعيد:



 يجب أن تتم هذه المحادثة بين أخصائي الحالة والعميل مرة واحدة على الأقل ، بعد مضي 4 - 6 أسابيع من انتهاء صرف المساعدات النقدية والقسائم.

الوقت:



من المحتمل أن يستمر اجتماع المتابعة لمدة تتراوح 30 دقيقة لإكماله مع العميل.

سيحتاج أخصائى الحالة إلى:



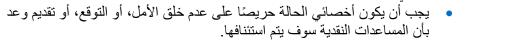
• نسخة مطبوعة من النموذج النصبي المكتوب 5 الذي تم تنقيحه.

مهام أخصائى الحالة قبل عقد الاجتماع:



• التأكد من مزود الخدمة المالية متى تم صرف آخر دفعة من المساعدات النقدية والقسائم للعميل.

تحذير لأخصائي الحالة:



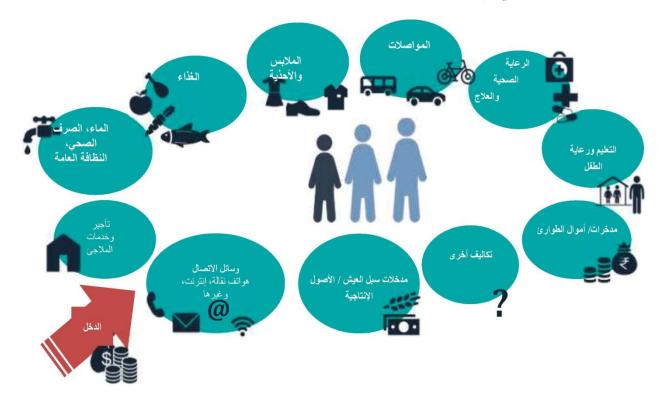
النموذج النصي المكتوب 5: النقاط التي يتعين مناقشتها والأسئلة التي يجب طرحها بعد انتهاء صرف المساعدات النقدية والقسائم

- كيف نظمت مسألة انتهاء صرف المساعدات النقدية و القسائم؟
 - هل قمت بإدارة تأمين موارد الدخل الأخرى؟
- هل كان عليك خفض التكاليف بحيث يمكن تغطية نفقات أسرتك من خلال إجمالي دخلك المنخفض؟
 - ما هي المواد التي توقفت عن شرائها؟
 - كيف حددت الأولويات؟
- ما هي الاستراتيجيات التي استخدمتها لتخفيض التكاليف الأسرية أو لرفع الدخل الأسري؟
 استمع إلى مخاطر حماية الطفل التي قد تنشأ، على سبيل المثال زواج الأطفال ، وانسحاب الأطفال من
 - المدرسة ، وانخراط الأطفال في عمالة الأطفال).
 - هل هناك أفراد بعينهم في المنزل تأثِروا أكثر من غيرهم بانتهاء المساعدات النقدية والقسائم؟
 - من في المنزل برأيك هو الأكثر تأثراً؟
 - س كيف تأثروا؟
 - هل هناك أي مخاوف نشأت منذ انتهاء اتفاقية التعاون بشأن دفعات (CVA) وترغب في مشاركتها معي؟

أدوات داعمة للمناقشات بين أخصائيي الحالة والعملاء حول أساسيات إدارة المال

الأداة 1: ما هي احتياجات الطفل والأسرة؟

- هذا المخطط مخصص لأخصائي الحالة لاستخدامه مع العميل.
- يوضح المخطط فئات مختلفة من الإنفاق المشمول بدعم الأسرة والطفل أو الأطفال.
- من خلال الحديث أثناء العمل على الأداة ، يمكن لأخصائي الحالة مساعدة العميل على التفكير في النطاق الكامل للتكاليف التي يتم تكبدها لتلبية احتياجاته واحتياجات أسرته.



المسائل النقدية: مجموعة أدوات الأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

الأداة 2: تحديد أولويات النفقات المنزلية

- تساعد الأداة 2 أخصائي الحالة والعميل على استيعاب النفقات المختلفة التي تتكبدها الأسرة بمرور الوقت. وتساعد في عملية تحديد الأولويات

الفئة	تفاصيل النفقات المتضمنة تحت هذا البند	العمود أ: المادة (تسمية المادة)	العمود ب: الميزانية <i> </i> تقدير النفقات	العمود ج: الأولوية (1-5)
الغذاء .1	الغذاء، المشر وبات، طعام الأطفال الصغار، الوقود اللازم للطهي			
ملابس وأحذية .2	ملابس، أحذية، قبعات، وغيرها، يجب الأخذ بالاعتبار حقيقة نمو الأطفال السريع والحاجة إلى بدائل منتظمة			
المواصلات. 3	شراء أو استنجار المركبات؛ صيانة وإصلاح المركبات، تأمين؛ الضرائب؛ خدمة الوقود؛ استخدام وسائل النقل العام؛ إلخ.			
الرعاية الصحية والعلاج .4	اي ادوية منتظمة لازمة للامر اض المزمنة ؛ التطعيمات. الدفع لمقدمي الخدمات الصحية الطبية (الأطباء ، القابلات ، الممرضات) ؛ تأمين صحي؛ منع الحمل ، إلخ.			
التعليم و/ أو رعاية الطفل .5	الرسوم المدرسية وتكاليف اللوازم التعليمية (الكتب والأقلام والورق) والزي المدرسي ورسوم رعاية الإطفال بما في ذلك الحضائة أو جليسة الأطفال.			
المياه والصرف الصحي 6. والنظافة العامة	منتجات النظافة النسائية ، والصابون ، ومنتجات التنظيف المنزلية ، الخ.			
الملاجئ .7	ضريبة الأملاك؛ إيجار المنزل؛ الرهن العقاري؛ تأمين على الأسرة			

	الخدمات وتشمل الكهرباء، الغاز، الوقود وغير ها	
وساتل الاتصل 8.	الهاتف المحمول والخطوط الأرضية ؛ مدفو عات الإنترنت إلخ.	
مدخلات سبل العيش/ 9 الأصول الإنتاجية	المعدات المتعلقة بالعمل ـ لوازم صيد الأسمك أو الزراعة ؛ مواد؛ ضرائب الدخل.	
أموال/ مدخرات .10 الطوارئ	الأموال الذي يتم ادخارها ، على سبيل المثّل ، في حالة اعتلال الصحة أو للتقاعد أو لتكاليف الطوارئ.	
غير ها 11	التكاليف الأخرى التي لا تنخل ضمن الفنات أعلاه. قد تشمل على سبيل المثل، استرداد الديون.	

ترتيب الأولويات من 1 - 5 ، حيث....

- 1. ضروري جدا. العنصر ضروري لنمو ورفاهية وصحة الأفراد في الأسرة.
 - 2. ضرور*ي*.
 - 3. مفيد / جيد أن يكون متوفراً.
- 4. جيد أن يكون لديك، ولكن ليس هناك حاجة اضطرارية له. يمكن أن يتأخر شراء العنصر.
- غير ضروري. عنصر مرغوب فيه أو مطلوب ولكنه ليس ضروريًا لنمو أو رفاهية أو صحة أي فرد من أفراد الأسرة.

الاختبارات الميدانية، إصدار شهر إبريل 2021

المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائيي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

الأداة 3: جدول تتبع الدخل

	جدول تتبع الدخل				
	مصدر الدخل	المبلغ	تاريخ استلام الدخل	تكرار الحصول على الدخل (يومي ، اسبوعي ، شهري ، سنوي ، غير معروف)	أي اشتر اطات
الصف أ:					
الصف ب:					
الصف ج:					

الأداة 4: جدول تتبع النفقات/ المصروفات

جدول تثبع النفقات / المصاريف				
العمود أ: التاريخ	العمود ب :المادة التي تم شراؤها		العمود د: مكان شراء المادة، المبلغ الفعلي الذي تم دفعه	العمود هـ: من في الأسرة يستقيد من هذا البند؟
		العمود ج: المبلغ المدفوع	1	
83939		ර ලිය		

فئات الإنفاق هي: (1) الغذاء؛ (2) الملابس والأحذية ؛ (3) المواصلات ؛ (4) الرعاية الصحية والعلاج ؛ (5) التعليم و / أو رعاية الطفل ؛ (6) المياه والصرف الصحي والنظافة العامة؛ (7) الملاجئ ؛ (8) وسائل الاتصال. (9) مدخلات سبل العيش / الأصول الإنتاجية ؛ (10) أموال/ مدخرات الطوارئ ؛ (11) أخرى

الاختبارات الميدانية، إصدار شهر إبريل 2021 المسائل النقدية: مجموعة أدوات لأخصائبي الحالات لدعم العملاء البالغين واليافعين بأساسيات إدارة المال

الأداة 5: نشرة الخروج من المساعدات النقدية والقسائم

اسم العميل
اسم أخصائي الحالة
رقم هاتف أخصائي الحالة
تاريخ الدفعة النهائية
رقم هاتف الخط الساخن / جهات اتصال
الطوارئ لحالات حماية الطفل

