ئاڵنگارییەکانی بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا ڕێکخراوە ناحکومییەکانی شاری سلێمانی بەنموونە

ڕەنجە عبداللە سعید

بەشی کاری کۆمەڵایەتی، کۆلێجی زانستە مرۆڤایەتییەکان، زانکۆی سلێمانی، سلێمانی، هەرێمی کوردستان، عێراق

پوختە- بەڕێوەبردنی کەیس، لەو بوارانەدایە ڕێکخراوە ناحکومییەکان خزمەتگوزاری دەرونی و کۆمەڵایەتی تێدا پێشکەش بە چارەخوازەکان دەکەن. بەڵام لەکاتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکاندا کۆمەڵێک ئاڵنگاری لەبەردەم بەڕێوەبردنی کەیسدا دروستدەبێت. هەربۆیە کێشەی ئەم توێژینەوەیە تایبەتە بە دیاریکردنی ئەو ئاڵنگارییەکانە. لێرەوە ئامانجی توێژینەوەکە بریتیە لە دەستنیشانکردنی ئەو ئاڵنگاریانەی لەپڕۆسەکەدا ڕوودەدات، هەروەها هەوڵ دەدات کاریگەری ئەو ئاڵنگاریانە لەسەر بەرهەمداری پڕۆسەکە بخاتەڕوو. پاشان لەسەر بنەمای دۆزینەوەکان، کۆمەڵێک پێشنیاری کردەیی بۆ چارەسەری ئاڵنگارییەکان بخاتەڕوو. توێژینەوەکە پشتی بە میتۆدی چۆنێتی بەستووە و ستراتیژی لێکۆڵینەوەی باری بەکارهێناوە. لەداڕشتنەوەی کەیسەکاندا سوودی لە شیکردنەوەی بابەتی وەرگرتووە. کۆمەڵگەی توێژینەوەکە ڕێکخراوە ناحکومییەکانی شاری سلێمانیە. نمونەی توێژینەوەکە، بریتیە لە کارمەندی حاڵەت و دەستەی بەڕێوەبردنی ڕێکخراوەکان. قەبارەی نمونەی توێژینەوەکە بریتیە لە (٩) نمونە. دوو ڕێبەری جیاوازی چاوپێکەوتنی وردوقوڵ، وەک ئامرازی کۆکردنەوەی زانیاری بەکارهاتووە. توێژینەوەکە دەریخستووە ئاڵنگارییەکان، لەسەر ئاستی ناوخۆیی، لەلایەنی کارمەندی حاڵەت، چارەخواز، ڕێکخراوەکان، کولتور و کۆمەڵگە دێن. لەسەر ئاستی دەرەکی، پەیوەندیی و هەماهەنگی ڕێکخراوەکان لەلایەک و لایەنە پەیوەندیدارەکان لە حکومەت لەلایەکی دیکەوە، هەروەها کێشەی ستاف و فەند لە لایەنە بەخشەرەکانەوە لە دیارترین ئاڵنگارییەکانن. تێکەڵکردنی خزمەتگوزارییەکان بە سیستەمێکی بەرفراوانتری کاری مرۆیی، هاریکاری نێوان حکومەت و ڕێکخراوە ناحکومییەکان، بەرزکردنەوەی ئاستی کاری هەرەوەزی، هەوڵدان بۆ بەدەستهێنانی فەندی ناوخۆیی، گرنگیدان بە پڕۆسەکانی وەک چاودێری و هەڵسەنگاندن، بەرنامەی ڕاهێنان بۆ کارمەندانی کەیس و جەختکردنەوە لە بەرەنگاربوونەوەی لەکەی کۆمەڵایەتی لە گرنگترین ڕاسپاردەکانن.

کلیلە ووشەکان- بەڕێوەبردنی کەیس، ئاڵنگاری، ڕێکخراوی ناحکومیی، کارمەندی حاڵەت، چارەخواز.

پێشەکی:

بواری کارکردنی ڕێکخراوە ناحکومییەکان، بەگوێرەی ئەو ئامانجانەی بۆی دامەزراوە جیاوازی هەیە. هەندێک لە ڕێکخراوە ناحکومییەکان، دابینکردنی خزمەتگوزارییەکانی پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس، یان بەشێکە لە ئامانجەکانی یاخود ئەو ئامانجە سەرەکییە کە ڕێکخراوەکەی بۆ دروستبووە. ئەم ڕێکخراوانە لە ڕێگەی پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەوە، پاڵپشتی و چاودێری بۆ چارەخوازان دەستەبەردەکەن. بەڵام لەکاتی پێشکەشکردن و دەستەبەرکردنی ئەو خزمەتگوزارییانەدا، پڕۆسەکە لە چەند لایەکەوە دووچاری ئاڵنگاری دەبێتەوە. بەشێوەیەکی گشتی بواری کاری ئەم ڕێکخراوانە دەکەوێتە ڕووبەرەکانی وەک پەروەدە، تەندروستی کۆمەڵ، فریاگوزاری قەیرانی تەندروستی، کێشە کۆمەڵایەتییەکانی کۆمەڵگە، ژینگە، ئابوری، گەشەپێدان و کێشەکانی ژنان. بەڵام هەریەک لەم بوارانەش چەندین بواری دیکەی لێدەبێتەوە، لەبواری کیشە کۆمەڵایەتییەکاندا بوارەکانی وەک، کێشەی خێزانی، تاوانی نەوجەوانان، کارکردندنی منداڵان لەسەر شەقام، لەشفرۆشی هتد..(Mostashari, 2005: 4-5) لەدیارترین بوارەکانن.

پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لە بەشێکی زۆری بوارەکاندا بەکاردەهێنرێت، لەوانە یاسا، چاودێری تەندروستی، بەڕێوەبردن، بواری کاری دەروونی و کۆمەڵایەتی هتد.. لە هەریەک لەم بوارانەشدا پڕۆسە و قۆناغەکانی بەڕێوەبردنی کەیس کردەی جیاواز لەخۆدەگرێت، میتۆدی کارکردنی هەریەکەیان بەگوێرەی واقیعی کارکردنیان دەگۆڕێت. لەبواری کاری مرۆییدا، بەڕێوەبردنی کەیس خزمەتگوزارییەکی بنەڕەتییە، بەشێوەیەکی سیستماتیکی و بە گوێرەی قۆناغە جیاوازەکانی لە ڕێگەی کردەی گونجاوەوە پێشکەش دەکرێت. ئەمەش پانتایەکی گەورەی بواری کاری ڕێکخراوە ناحکومییەکانە(INTERSOS LAB, 2024). زۆربەی کات بەهۆی شەڕ و قەیرانە درێژخایەنە قورس و توندەکانەوە، پاڵپشتییەکانی کۆمەڵگە، دەوڵەت و خێزانەکان بەرەو کەمبوونەوە و تێکچوون دەچێت. ئەمەش چوارچێوە پاراستنی سەر مرۆڤ لادەبات و ناتوانن مافەکانیان بەکاربهێنن و کەرامەتیان دەکەوێتە مەترسییەوە، ئەم جۆرە کەسانەش کەمتر لە خەڵکانی دیکە بینراون لە ناو کۆمەڵگەدا و بۆیە لەوانە هەست بە لەدەستدانی کەرامەتی مرۆیی و کۆنترۆڵی سەر ژیانی خۆیان بکەن. لێرەوەیە کە بەڕێوەبردنی کەیس وەک مۆدیۆڵێکی کارکردنی کاری کۆمەڵایەتی بەکارهێنراوە بۆ

مجلة جامعة التنمية البشرية
المجلد 11، العدد 3(2025) ؛ عدد الصفحات (15)؛ معرف الكائن الرقمي: 10.21928/juhd.v11n3y2025.pp121-135
ورقة بحث منتظمة: أُستلم البحث في 6 نيسان 2025؛ قُبل في 11 ايار 2025؛ نُشرت في 20 تموز 2025؛
البريد الإلكتروني للمؤلف: ranja.saeed@univsul.edu.iq
حقوق الطبع والنشر ©2025 ڕەنجە عبداللە سعيد. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

پشتگیری لەو کەسانەی کە ڕووبەڕووی جۆرە جیاوازەکانی پێشلکاری مرۆیی بوونەتەوە. هەر لەبەر ئەم هۆکارەیە کۆمیسیۆنی باڵای نەتەوە یەکگرتووەکان بۆ کاروباری پەنابەران بەڕێوەبردنی کەیس بەتایبەت لە بواری پاراستندا وەک وەڵامێکی گرنگ بۆ پاراستنی ژیانی ئەو کەسانەی کە لە دۆخی فریاگوزاری و ترسدا، ئینجا ئەمە لە دەرەوەی کەمپ و ناوکەمپەکانیشدا بێت. ئەمەش لەپێناو چاکبوونەوە و بەرزکردنەوەی تواناکانی پاراستنی خۆیان و بوونیادنەوەی پەیوەندییە کۆمەڵایەتییەکان لە ماڵ و کۆمەڵگەکانیاندا(UNHCR, 2018: 4)

لە هەرێمی کوردستانی عێراقدا، لەڕووی مێژووییەوە ئەم ڕێکخراوە ناحکومیەکان ڕۆڵێکی گرنگیان لەبواری پەروەردە و تەندروستی و پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییە بنەڕەتییەکاندا گێڕاوە. واتە ئەم ڕێکخراوە ناحکومیانە بۆ پڕکردنەوەی پێداویستییەکانی خەڵک و ڕووبەڕووبوونەوەی قەیرانەکان کۆمەڵگە دروست بوون. لە ئێستادا بەشێک لەم ڕێکخراوانە لەبواری دەروونی و کۆمەڵایەتی خزمەتگوزارییەکانی تایبەت بە پاڵپشتی کۆمەڵایەتی و تەندروستی دەروونی لەڕێگەی بەڕێوەبردنی کەیسەوە پێشکەش دەکەن. ڕێکخراوە ناحکومییەکان، ڕێکخراوی قازانج نەویستن و لەدەرەوەی دامەزراوەی حکومەتن، بە ئامانجی جیاجیا لەڕێگەی دیدگا و پەیامەکانیانەوە بواری کارکردنی خۆیان دارشتووە.

چوارچێوەی گشتی توێژینەوە

کێشەی توێژینەوە:

هەبوونی ئاڵنگاری لەهەر بوارێکی کارکرندا دەبێتە هۆی سنورداركردنی توانا و لێهاتووییەکان. ڕێکخراوە ناحکومییەکان، وەک هەر دامەزراوەیەکی دیکەی کارکردن بەدەرنین لەو ئاڵنگارییانە بەتایبەت لە بەرێوەبردنی کەیسدا. بەهۆی ئاڵنگارییەکانەوە چەندین ڕێکخراوی ناحکومی لەڕابوردوودا دووچاری کلۆمکردن بوونەتەوە و هەندێکی دیکەیان لەئێستا لە لێواری داخستندان.

لەم ڕوانگەیەوە کێشەی ئەم توێژینەوەیە گەڕانە بەدوای وەڵامی ئەو پرسیارەی کە ئایا ئەو ئاڵنگارییانە چین ڕووبەڕووبەڕووی ڕێکخراوە ناحکومییەکان لەبەڕێوەبردنی کەیسدا دەبنەوە، ئایا ئەم ئاڵنگارییانە چ کاریگەرییەکیان دەبێت؟

ئامانجی توێژینەوە:

ئامانجی ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە دەرخستن و نیشاندانی دیارترین ئەو کێشە و ئاڵنگارییانەیە ڕووبەڕووی پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لەڕێکخراوە ناحکومییەکاندا لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری بە چارەخوازان دەبێتەوە. بە دیاریکراوی ئەم توێژینەوەیە سێ ئامانجی هەیە:

1. تێگەشتن لە ڕەهەندە ئاڵۆزەکانی ئاڵنگارییەکانی بەردەم پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لەڕێکخراوە ناحکومییەکاندا و زانین و دەستنیشانکردنی ئاڵنگارییەکان.
2. دەرخستنی ئەو کاریگەریانەی کە بەهۆی ئاڵنگارییەکانەوە دروست دەبن و پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لاواز دەکەن.

گرنگی توێژینەوە:

لێکۆڵینەوە لە ئاڵنگارییەکانی بەردەم بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا گرنگی خۆی هەیە. چونکە لەم ڕێگەیەوە دەکرێت کوالێتی خزمەتگوزارییەکان باشتر بکرێت. کاتێک ئاڵنگارییەکان دیاریدەکرێت واتە کەلێنەکانی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری دیاریکراوە. بەتایبەت ئەگەر بەشێوەیەک بێت لێکۆڵینەوەی ئاڵنگارییەکان لەسەر هەموو ئاستەکان بێت، لەڕووی دامەزراوەیی، کارمەندی حاڵەت و چارەخوازان. بەشێکی دیکە لەگرنگی لێکۆڵینەوە لەم بابەتە پەیوەندی بەرزکردنەوەی ئاستی ئەرێنی دەرئەنجامەکانی کارکردن لەگەڵ کەیسەکاندا هەیە بۆ چارەخوازان. تێگەشتن لە چۆنیەتی دابینکردن و خەرجکردنی سەرچاوە مادی و مرۆییەکان یارمەتیدەرێکی باشدەبێت تاوەکو بتوانن زۆرترین دەستوەردان بکەن و سەرچاوەکان بەشێوەیەکی کارایانە بەکاربهێنن.

هەروەها دیاریکردنی ئاستەنگەکان و ئاڵنگارییەکان گرنگە تاوەکو لەڕێگەیەوە بونیادی توانا و خۆڕاگری لایەنە بەشدارەکانی بەڕێوەبردنی کەیس بکات. کاتێک ئاڵنگارییەکان دیاریدەکرێت، لەڕێگەیەوە دەتوانرێت بەشێویەکی کاریگەرانەتر کەیسەکان بەڕێوە ببرێن. هەر لەسەرەتاوە کارمەندی حاڵەت بەشێوەیەکی ڕوون و گشتگیر هەڵسەنگاندێکی گشتی بۆ کەیسەکە لەڕووی جەستەیی، سۆزداری، کۆمەڵایەتی و ئابوورییەوە دەکات، ئەمەش لەپێناو باشترکردنی دەرئەنجامەکان. هەماهەنگی و هاریکاری نێوان لایەنە هاوبەشەکان بەرەوپێشەوە دەڕوات و تۆڕی پەیوەندییەکان فراوان دەبن. لەم ڕێگەیەشەوە چارەخواز بەشێوەیەکی باشتر دەتوانن سوود لە خزمەتگوزارییەکان وەربگرن. لێرەوە چارەخوازان بەهێز دەبن و ئاست و توانای داکۆکیکردن لە خۆیان زیاد دەکات، چونکە زانیاری و ڕێنمایی و پشتگیری لە کارمەندانی حاڵەت و ڕێکخراوەکانەوە وەردەگرن. چاودێری و هەڵسەنگاندن بەشێوەیەکی چالاکانە بەڕێوەدەچێت و دەرئەنجامی باش و تەندروست بەدەستەوە دەدات. بۆیە دیاریکردنی ئاڵنگارییەکان لە هەموو ئاستێکەوە، کارێکە چارەخوازان و ڕێکخراوە ناحکومییەکانیش دەتوانن کاریگەرییەکانیان زیاتر بکەن و بەشێوەیەکی ئەرێنیانە بەرەو گۆڕانکاری بڕۆن.

لەهەمانکاتدا دیاریکردنی ئەم ئاڵنگارییانە هۆکارێکی گرنگە بۆ باشترکردنی توانای کاری ڕێکخراوەکان لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکانی بەڕێوەبردنی کەیسدا، چونکە لەم ڕێگەیەوە ڕێکخراوە ناحکومییەکان دەتوان پێکهاتەی کاری ڕێکخراوەیی، تەرخانکردن و پێشکەشکردنی سەرچاوەکان لە باشترین ئاستدا بخەنەڕوو. لەڕووی کردەییەوە ئەم توێژینەوەیە کۆمەڵێک ڕاسپاردە و پێشنیار دەخاتەڕوو بۆ داڕێژەرانی سیاسەتی کۆمەڵایەتی و ڕێکخراوەکان، تا بەهۆیەوە پەرە بەشێوازی کارکردنی کاری ڕێکخراوەیی لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری بەڕێوەبردنی کەیسدا بدات. لە هەمانکاتدا توێژینەوەکە هەوڵدەدات گرنگی پڕۆسەی هاوکاری و هەماهەنگی نێوان لایەنە پەیوەندیدارەکان لەم پڕۆسەیەدا نیشان بدات. گرنگییەکی دیکەی ئەم توێژینەوە لەوەدایە کار بۆ بەدیهێنانی یەکسانی و دادپەروەری کۆمەڵایەتی بۆ خەڵکانی پەراوێزکەوتوو و شکستەبار دەکات. چونکە بە چارەسەرکردنی ئاڵنگاری و ئاستنەگەکان، ڕێکخراوەکان دەتوانن بەشداربن لە بەدیهێنانی یەکسانی، مافی مرۆڤ و دادپەروەری کۆمەڵایەتی.

توێژینەوەکانی پێشوو:

لە پەیوەندیدا بەم بابەتەوە، چەند توێژینەوەیەک لەسەر ئاستی ناوخۆیی و نێودەوڵەتی ئەنجامدراون. بەڵام ئەم توێژینەوانە بەدیاریکراوی کاریان لەسەر ئەو ئامانجانە نەکردووە کە ئەم توێژینەوەیە هەوڵی بۆ دەدات. بۆ نمونە توێژینەوەکەی عومەر علی ئەحمەد (ئەحمەد، 2012) بە ناونیشانی (ڕۆڵی ڕێکخراوەکانی کۆمەڵگەی مەدەنی لەپاراستنی مافەکانی ژناندا) کە ماستەرنامەیە، گەنگەشەکردنی توندوتیژی دژی ژنان و پێشێلکردنە مافەکانیان دەکات. لەگەڵ ئەوەشدا دەپرسێت ئایا ڕێکخراوەکانی کۆمەڵگەی مەدەنیی، ڕۆڵیان لە پاراستنی مافەکانی ژن و چاودێریکردنی دەستەڵات و داڵدەدانی ژنان هەیە. یەکێک لە ئامانجەکانی توێژینەوەکەی عومەر، زانینی وەزیفەی ڕێکخراوەکانی کۆمەڵگەی مەدەنییە، بەتایبەت ئەوانەی لەبواری ژنان کاردەکەن. میتۆدی تێکەڵاو

(چەندێتی و چۆنێتی)ی بەکارهێناوە، ئامرازی کۆکردنەوەی داتاکانی چاوپێکەوتن و فۆرمی ڕاپرسی بووە. توێژینەوەکە بە چەند ئەنجامێک پەیوەندیدار گەشتووە، لەوانە خەڵکانی کەم شارەزا لەڕێکخراوەکاندا کاردەکەن، پیاوسالاری و تێڕوانینی نەریتی ڕێگرن لەبەردەمیاندا، لەگەڵ ڕێکخراوە دەرەکییەکاندا پەیوەندییان لاوازە و لەسەرئاستی ناوخۆیی لە ململانێدان و وابەستەی پارتە سیاسییەکانیان. بواری کارکردنیان بەرگریکردن لە مافی ژنان و هەمووارکردنەوەی یاسا و بڵاوکردنەوەی هۆشیارییە لە ناو کۆمەڵگەدا. لە هەمانکاتدا توێژینەوەکە چەندین ڕاسپاردە و پێشنیاری وەک سەربەخۆیی بوونی ڕێکخراوەکان و دورکەوتنەوە لە هەژموونی حیزب، جەختکردنەوەی دامەزراوەکانی پێگەیاندنی کۆمەڵایەتی بۆ دروستکردنی مێینەیەکی بەهێز. دروستکردنی پەیوەندی لەگەڵ ڕێکخراوە نێودەوڵەتییەکان و پەرەپێدانی هاوکاری و هەماهەنگی ناوخۆیی. لەڕاستیدا ئەم توێژینەوەیەی عومەر، بواری کارکردن و ئامانجەکانی جیاوازە لەم توێژینەوەیە. بەڵام تەنها یەکێک لە ئامانجەکانی کە لەسەرەوە خرایەڕوو، نزیکایەتی هەیە لەگەڵ کێشە و ئامانجەکانی ئەم توێژینەوەیەدا.

یەکێکی دیکە لەو توێژینەوە نێودەوڵەتیانەی لەم بوارەدا ئەنجامدراوە، توێژینەوەکەی (ناواراج ئوپادایا و هاوڕێکانی)ەتی، (Upadhaya and His Colleges, 2014) بەناونیشانی (psychosocial support The role of mental health and nongovernmental organizations: reflections from post conflict Nepal) ئەنجامیانداوە. ئامانجی ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە لێکۆڵینەوە لەڕۆڵی ڕێکخراوە ناحکومییەکانی وڵاتی نیپاڵ لە دەستەبەرکردنی خزمەتگوزاری دەروونی و پاڵپشتی کۆمەڵایەتی. توێژینەوەیەکی چەندێتییە و ئامرازی کۆکردنەوەی زانیارییەکانیش بریتی بوو لە چاوپێکەوتنی ڕێکخراو (structured interview). نمونەی توێژینەوەکە ڕێکخراوە ناحکومییەکانی وڵاتی نیپاڵە کە بواری کارکردنیان بریتیە لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری دەروونی و کۆمەڵایەتی. چاوپێکەوتنەکان لەگەڵ پسپۆڕان، ڕێکخراوەکان و سوودمەندەکاندا کراون. توێژینەوەکە لە دەرئەنجامدا چەند ئاڵنگارییەکی لە پەیوەندیدا بە کاری ڕێکخراوە ناحکومییەکانەوە لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری دەروونی و پاڵپشتی کۆمەڵایەتییدا دیاریکردووە، دیارترینیان بریتییە لە لاوازی هاریکاری و کاری هەرەوەزی، گۆڕانی بەردەوامی ستافی کارکردن، بێمتمانەیی بەرامبەر بە خول و کۆرسەکانی ڕاهێنان، چاودێریکردنی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان بەشێوەیەکی تووند و هەروەها ئەمەش کارێکی قورسبووە تاوەکو بەشێوەیەکی دروست کواڵیتی خزمەتگوزارییەکان هەڵبسەنگێنرێت و پشتڕاستبکرێنەوە. ئەگەرچی توێژینەوەکەی ئەم گروپە لەڕووی ئامانجەوە، نزیکایەتی لەم توێژینەوەیە هەیە، بەڵام هەرئەوەی کە هەردوو توێژینەوەکە لە دوو کۆنتێکست و ناوکۆی جیاوازدا کە بریتییە لە وڵاتی نیپاڵ و هەرێمی کوردستانی عێراق ئەنجامدراون، ئاماژەیەکە بۆ پێویستبوونی توێژینەوەکە. لەلایەکی دیکەوە، توێژینەوەکەی ئوپادایا و هاوڕێکانی لە دیاریکردنی ئاڵنگارییەکاندا هەم جیاوازی و هەم لێکچوونی لەگەڵ ئەم توێژینەوەیەدا هەیە. لە لێکچوونەکاندا، هەردوو توێژینەوەکە کێشەی لاوازی لە پەیوەندی و هاوبەشی نێوان ڕێکخراوەکان و لایەنە پەیوەندیدارەکانیان دیاریکردووە. بەڵام جیاوازییەکە لەوەدایە ڕێکخراوەکانی هەرێمی کوردستان و شاری سلێمانی بەتایبەت لەسەر بنەمای فەندی بەخشەرە دەرەکییەکان کاردەکەن بۆیە لە حاڵەتی پچڕانی ئەو سەرچاوە داراییانەدا ڕاستەوخۆ دووچاری ئاڵنگاری دەبنەوە، لەکاتێکدا لەتوێژینەوەکەی ئوپادایا و هاوڕێکانیدا ئەم خاڵە دیارینەکراوە.

جیاواز لە توێژینەوەکانی عومەر و ئوپادایا و هاوڕێکانی، ئەم توێژینەوەیە هەم لەڕووی ئامانج و کێشەی توێژینەوە، هەم لەڕووی کۆنتێکست و دەرئەنجامەوە جیاوازە. ئەم توێژینەوەیە، بەدیاریکراوی جەختی لەسەر دۆزینەوەی ئەو ئاڵنگاریانەیە لەبەڕێوەبردنی کەیسدا ڕێکخراوەکانی شاری سلێمانی لە کۆنتێکست و ناوکۆی کۆمەڵگەی کوردیدا دووچاریدەبنەوە. کە ئەم ئاڵنگاریانە بەگوێرەی گۆڕانی کات و ناوکۆ لەڕووی سیستەم بەگشتی و دۆخە کلتوری و کۆمەڵایەتییەکە بەتایبەت دەگۆڕێت. لەگەڵ ئەوەشدا ئەم توێژینەوەیە پێشنیاری کردەیی بۆ وەستانەوە بەڕووی ئاڵنگارییەکاندا دەخاتەڕوو.

لەڕووی نەخشەسازییەوە، توێژینەوەکە بەسەر دوو دەروازەی تیۆری و پراکتیکیدا دابەشبووە، لەبەشە تیۆرییەکەدا، چەمکەکان، تیۆرە بەکارهاتووەکان و قۆناغەکانی بەڕێوەبردنی کەیس خراوەتە. لەدەروازەی دووەمدا، داتا و زانیارییە بەدەستهێنراوەکان شیکردنەوەیان بۆ کراوە و بەسەر چەند تەوەرێکدا دابەشکراون. لە کۆتاییدا دەرئەنجامەکان، پێشنیار و ڕاسپاردەکان بۆ ڕێکخراوە ناحکومیی و لایەنە پەیوەندیدارەکان خراوەتەڕوو.

پاشخانی تیۆری توێژینەوەکە

١. دەستنیشانکردنی چەمکە زانستییەکان

١,١. ڕێکخراوە ناحکومییەکان

چەمکی ڕێکخراوە ناحکومییەکان، بە تەواوی پەیوەستە بە نەتەوەیەکگرتووەکانەوە، ئاماژەیە بۆ ئەو ڕێکخراوانەی ناچنە ناوسیاقی کاری حکومییەوە و لەپێناو ئامانجە گشتییەکانی نەتەوە یەکگرتووەکاندا دروستبوون، ئەمانیش هەوڵی دەستەبەرکردنی ئاشتی و گەشەپێدانی کۆمەڵایەتی نێودەوڵەتی دەدەن. واتە دروستبوونی ڕێکخراوە ناحکومییەکان هەر بە ئامانجی بەدیهێنانی ئەو ئامانجانەیە کە نەتەوە یەکگرتووەکانی بۆ دروستبووە(Olivo U, 2007: 110). لەکاتێکدا دامەزراوە حکومییەکانی کەرتی گشتی بەرپرسیاری سەرەکی دابینکردنی خزمەتگوزارییەکانی چاودێری کۆمەڵایەتین، بەڵام ڕێکخراوە ناحکومییەکان بەتایبەت لەدوو دەیەی کۆتاییدا ڕۆڵێکی گرنگیان گێڕاوە. لە هەمانکاتدا لەبوارەکانی وەک دەستەبەرکردنی ئاشتی کۆمەڵایەتی، پێکەوەژیان، کۆکردنەوەی سەرچاوەی مادی و مرۆیی، ئەنجامدانی پرۆژە و بەرنامە، پێشکەشکردنی شارەزایی و ڕێنمایی، هەروەها بەشێوەی ڕاستەوخۆ و ناڕاستەوخۆ چاودێری پرۆسە گرنگەکانی بواری میدیا و هەڵبژاردنەکانیش بوون (Irrera, 2010: 6). لەگەڵ ئەوەشدا، ڕێکخراوە ناحکومییەکان لە بوارەکان وەک داکۆکیکردن، دابینکردنی خزمەتگوزاری، چالاکی جۆراوجۆر، ئەنجامدانی توێژینەوە لەبارەی کێشەی کۆمەڵایەتییەکان و گەشەپێدانی کۆمەڵایەتییەوە ڕۆڵێکی گرنگیان گێڕاوە (Thara and Patel, 2010: 395-396).

فەرهەنگی (Cambridge, 2024) پێناسەی ڕێکخراوی ناحکومی (NGO) وەک ڕێکخراوێک دەکات کە هەوڵ بۆ بەدیهێنانی ئامانجە کۆمەڵایەتی و سیاسیەکان دەدات، بەڵام لەلایەن حکومەتەوە کۆنترۆڵ نەکراون. داڤید لویس، پێیوایە ڕێکخراوە ناحکومییەکان، ڕێکخراوی خۆبەڕێوەبەریی، تایبەت و قازانج نەویستن، ئامادەکراو و ڕاهێنراون، کار لەپێناو باشترکردنی ژیانی خەڵکدا دەکەن(Lewis, 2016: 4) هەروەها دەکرێت بەمەبەستی باشترکردنی ژیانی کۆمەڵایەتی یاخود گەشەپێدان بێت بەڵام بەبێ قازانج(PRIA International Academy, 2014: 8) .

ڕێکخراوە ناحکومییەکان لە پەیوەندیدا بە لایەنی ڕێکاری ئەم توێژینەوەیەوە، ئەو ڕێکخراوانەن کە کارەکانیان یاخود بەشێکی بواری کارکردنیان بۆ چارەسەرکردنی کێشە کۆمەڵایەتییەکان، پێدانی هاوکاری و داکۆکی لە پێناو گۆڕانکاریدا ئەنجامدەدەن. ئەمەش

بریتییە لە بەڕێوەبردنی کەیسەکانی ئەو چارەخوازە شکستەبارانەی پێویستیان بە پاڵپشتی دەروونی و کۆمەڵایەتی هەیە، لە نمونەی ئەو تاک و خێزانانەی ئەزموونی بێ لانەیی، هەژاریی، کێشەی دروستی دەروونی و توندوتیژی هتد.. دەکەن. لەم ڕێگەیەوە هەوڵی پڕکردنەوەی پێداویستییەکان و دابینکردنی خۆشگوزەرانی کۆمەڵایەتی چارەخوازەکان دەدەن.

٢،١. بەڕێوەبردنی کەیس

بەڕێوەبردنی کەیس، پرۆسەیەکە بۆ پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری لەلایەن کارمەندی حاڵەتەوە کە کەسێکی پیشەیی و بەئەزموونە، تێیدا هەڵسەنگاندن بۆ پێداویستیەکانی چارەخواز دەکات، هەروەها بۆ پڕکردنەوەی پێداویستییە ئاڵۆزەکانی چارەخواز و بۆ پێشکەشکردنی پاکێجێکی فرە خزمەتگوزاری لەکاتێکی گونجاودا، ئەم کردەیە بە پرۆسەکانی وەک ڕێکخستن، هاریکاری، چاودێری، هەڵسەنگاندن و داکۆکیکردندا تێپەڕدەبێت(NASW, 2025) . هەروەها بەڕێوەبردنی کەیس وەک پرۆسەیەک پێناسە دەکرێت تێیدا کارمەندی حاڵەت یارمەتی چارەخوازان دەدات بۆ دەستڕاگەشتن بە سیستەمی خزمەتگوزاری کۆمەڵایەتی. ئەمەش لەوانەیە دەستبەرکردنی زانیاری و سەرچاوەکان، بەستنەوەی چارەخواز بە خزمەتگوزارییەکانی کۆمەڵ و فێرکردنی چۆنییەتی داکۆکیکردن لە خۆیان، لەخۆبگرێت. دیسانەوە دەکرێت بەڕێوەبردنی کەیس لە کەمکردنەوەی تێچوونەکانی چاودێری تەندروستی و پابەندبوون بە بەکارهێنانی دەرمان بەشێوەیەکی دروست و دەرئەنجامە باشەکانی تەندروستی بەشێوەیەکی گشتی یارمەتیدەر بێت(Societ, 2025) ، واتە ڕێگەیەکی بونیادییە بۆ دەستەبەرکردنی یارمەتی بۆ قوربانیان، کە ڕێکخراوێک پێی هەڵدەستێت، کارەکتەرێکی بواری پاڵپشتی دەرونی-کۆمەڵایەتی یان خزمەتگوزاری کۆمەڵایەتی، بەرپرسیارێتی ئاگادارکردنەوە و پێدانی زانیاری دەربارەی تەواوی هەڵبژاردنە بەردەستەکان بە قوربانییەکە هەڵدەگرێت. هەروەها ئەو کێشە و ئاڵنگارییانەی ڕووبەڕووی قوربانییەکە و خێزانەکەی بۆتەوە دیاریدەکرێت و بەشێوەی هاریکاری و هەماهەنگی بەدواداچوونی بۆ دەکرێت. لەگەڵ ئەوەشدا لەڕێگەی پرۆسەکەوە یارمەتی سۆزداری پێشکەشی قوربانیەکە دەکرێت. (GBVIMS Steering Committee, 2017: 8)

لەم توێژینەوەیەدا بەڕێوەبردنی کەیس، ئاماژەیە بۆ ئەو کەیسانەی لەلایەن ڕێکخراوەکانەوە بەڕێوە دەبرێن. ئەمەش بریتییە لە پرۆسەی یارمەتیدانی چارەخوازان، بەشێوەیەک تێیدا زانیاری و سەرچاوەکان بە چارەخواز ئاشنا دەکرێت و لە پرۆسەیەکی تەواودا پێشکەشی دەکرێت.

٣،١. بەڕێوەبەری حاڵەت (Case Worker)

ئەو کەسە پیشەیەی بە پرۆسەی پێشکەشکردنی بەڕێوەبردنی کەیس هەڵدەستێت بە کارمەندی حاڵەت ناسراوە و پرۆسەکە لەچوارچێوەی ڕێکخراوێکدا بەڕێوەدەبات. سندووقی نەتەوە یەکگرتووەکان بۆ دانیشتووان (UNFPA) بەم شێوەیە پێناسەی کارمەندی حاڵەت دەکات "ئەم چەمکە ئاماژەیە بۆ ئەو تاکانەی لەچوارچێوەی دەزگاکانی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریدا کاردەکەن، ئەرکدارکراون بە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری بەڕێوەبردنی کەیس بۆ ڕزگاربووان. ئەمەش مانای وایە ئەم کارمەندی حاڵەتانە لەسەر ڕێبازی ڕزگاربوو- سەنتەری ڕاهێنراون. ئەوان لەلایەن ستافی باڵای پرۆگرامەکەوە سەرپەرشتی دەکرێن و پابەندن بە کۆمەڵێک سیستەم و بنەمای ڕێنماییکاری تایبەت کە بۆ بەرەوپێشبردنی تەندروستی، هیوا و چاکبوونەوە، بۆ چاراخوازان داڕێژراون. هەروەها بە شێوەیەکی باو بە کۆمەڵکار و بەڕێوەبەری کەیس لەناو خەڵکدا ناسراون(GBV sub-cluster, 2017: 9) . بە گوێرەی کۆمەڵەی کۆمەڵکارانی ئوستورالیا(AASW, 2025) کارمەندی حاڵەت، کەسێکە لەگەڵ خەڵکیدا بۆ چارەسەرکردنی کێشە کەسییەکان و ئاستەنگە بوونیادییەکانی ژیانیان کاردەکات. لەگەڵ تاک، خێزان، گروپ و کۆمەڵدا و بەشێکی زۆریان لە ڕێکخراوەکانی کۆمەڵگە و حکومەتدا وەک ڕاوێژکار کاردەکەن. لەگەڵ ئەوەشدا باوەڕی تەواوی بە جیاوازییەکان هەیە و پیرۆزیان دەکات. هەروەها فیدراسیۆنی نێودەوڵەتی کۆمەڵەی کۆمەڵکاران(IFSW, 2024) پێناسەی کارمەندی حاڵەت دەکات وەک کەسێک کە لە کۆمەڵگەدا، لەگەڵ خەڵک کاردەکەن بۆ دۆزینەوەی ڕێگای ئەرێنیانە بە ئاراستەی ڕووبەڕووبوونەوەی ئاڵنگارییەکانی ژیانیان. یارمەتی خەڵکی دەدەن بۆ بونیادنانی ئەو ژینگەیەی کە دەیانەوێت تێیدا بژین، لەڕێگەی برِیاری هاوبەش، بەرهەمی هاوبەش و بەرپرسیارێتی کۆمەڵایەتییەوە. هەروەها کارمەندی حاڵەت وەک بەڕێوەبەری کەیس "کەسێکە بەناوی چارەخوازەوە خزمەتگوزارییەکان دەدۆزێتەوە، پراکتیزە و چاودێریان دەکات"(Garthwait, 2012: 54). ئەم پێناسەیە ئاماژەیە بۆ ڕۆڵی کارمەندی حاڵەت وەک ئاسانکارێک تاوەکو چارەخواز توانای دەستڕاگەشتنی بە خزمەتگوزارییەکان هەبێت. لێرەدا کارمەندی حاڵەت، پرۆگرام، سەرچاوە و خزمەتگوزارییەکان بە سوودمەند دەناسێنێت، کە دەکرێت هاوکار بێت لە چارەسەری کێشە و پڕکردنەوەی پێداویستییەکاندا، لە قۆناغی دووەم و سێیەمدا چاودێری جێبەجێبوونی ئەو خزمەتگوزاریانە دەکات بۆ ئەوەی لەدابینبوونی پێداویستییەکان دڵنیا بێتەوە. لەلایەنی ڕێکاری ئەم توێژینەوەیەدا کارمەندی حاڵەت، مەبەست لەو کەسانەیە لەچوارچێوەی ئامانج و پەیامی ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا کاردەکەن و بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ و ڕووبەڕوو هەوڵی دەستەبەرکردنی پاڵپشتی دەروونی و کۆمەڵایەتی بۆ چارەخوازان دەدەن.

٤،١. چارەخواز (Client)

کۆمەڵەی کۆمەڵکارانی کەنەدا چارەخواز، وەک کەسێک، خێزانێک، گروپێک خەڵک، ڕێکخراوێک، دامەزراوەیەک یان کۆمەڵ دەناسێنێت، کە کارمەندانی حاڵەت خزمەتگوزارییان پێشکەش دەکات یاخود ڕەزامەندییان دەربڕیوە(بەشێوەی خۆبەشیی) لەسەر پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری، لەمەشدا کارمەندی حاڵەت لەڕووی یاساییەوە بەرپرسیارە لەگەیاندنی ئەو خزمەتگوزاریانە(CASW, 2005: 10) . لەپێناسەیەکی دیکە، چارەخواز دیسانەوە ئاماژەیە بۆ هەرکەس و لایەنێک کە خزمەتگوزاری وەردەگرێت یان گرێبەستێکی بۆ وەرگرتنی خزمەتگوزاری هەیە لە خزمەتگوزاری کاری کۆمەڵایەتییەوە و لەلایەن ئەندامێکی پیشەییەوە، لەمەشدا دەکرێت تاکێک، هاوسەران، گروپێک، خێزان، ڕێکخراوێک یاخود دامەزراوەیەکی حکومی و کۆمەڵایەتی وەربیگرن(یان گرێبەستی وەرگرتنیان هەبێت)، جا بەشێوەی ڕاستەوخۆ بێت یاخود بەشێوەیەکی ناڕاستەوخۆ(Blake, 2008: 1) . بەمانایەکی دیکە چارەخواز، کەسێکە کە داوای پاڵپشتیەکی گشتگیر دەکات بە مەبەستی چاکسازی. بۆ بەردەوامبوونی کەسەکە لە چاکسازییەکەی دەکرێت لە هەمانکاتدا داوای پاڵپشتی لە چاودێری کۆمەڵایەتی و ڕێکخراوە ناحکومییەکان و هاوبەشەکانی بکەن لە پەیوەندیدا بە کاری تاکەکەسیەوە بۆ بەردەوامبوون لە پرۆسەی ڕاهێنانەوە و خزمەتگوزارییە جیاوازەکانی دیکە(Järveläinen, Rantanen and Toikko, 2023: 319). چارەخواز لە لایەنی ڕێکاری ئەم توێژینەوەیەدا دەکرێت کەسێک، گروپێک، خێزانێک، ڕێکخراوێک یاخود دامەزراوەیەک بێت، کە داوای پاڵپشتی و هاریکاری

کۆمەڵایەتی و دەروونی لە کەسێکی پیشەیی وەک کارمەندی حاڵەت دەکەن، بەمەبەستی تێپەڕاندنی ئەو دۆخە سەختەی تێیکەوتووە.

بەڕێوەبردنی کەیس وەک پرۆسەیەکی ئاڵۆز بەگوێرەی لایەنە بەشداره ڕاستەوخۆ و ناڕاستەوخۆکانی پرۆسەکە ڕووبەڕووی ئاستەنگ و ئاڵنگاری دەبێتەوە، ئەم ئاڵنگاریانەش لەپەیوەندیدایە بە توانای کاری ڕێکخراوەیی، کارمەندی حاڵەتی بەڕێوەبەری کەیس، هەروەها چارەخواز و ژینگەکەی. بۆیە ئاڵنگاری بریتیە لەو ئاستەنگانەی ڕووبەڕووی کارمەندانی حاڵەت دەبێتەوە، لەوانەش بەشدارپێکردنی چارەخوازێک کە پاڵنەری نییە، یاخود کێشەی هەماهەنگی لە ئاڵوگۆڕی زانیاریدا هەیە، هەروەها تەندروستی و خۆشگوزەرانی دەروونی کارمەندانی حاڵەت دەکەوێتە ژێر فشارەوە. ئەم ناڕەحەتیانەش لە لاوازی ڕووبەڕووبوونەوەی ئاڵنگاری لەلای خێزانە کێشەدارەکان، کەموکورتی کاری ڕێکخراوەیی و نەبوونی پاڵپشتی پێویستەوە سەرچاوە دەگرێت(Šinkevičė, 2023) . لەپێناسەیەکی دیکەدا دەکرێت ئاڵنگارییەکان لە چوارچێوەی کەسی، فیزیکی و ژینگەییدا پۆلێن بکرێن. تاکەکان بەزۆری دووچاری لەدەستدانی هاندان و پاڵنەر دەبنەوە و دامەزراوەکانیش بەهۆی فشاری ژینگەی کۆمەڵایەتییەوە دووچاری دژواری دەبنەوە(Bekir ve selçuk, 2017: 2861) . ئاڵنگاری بەرپرسیارێتییەکە دۆخێکی نادڵنیایی و تەمومژاوی دروست دەکات بۆ ڕووبەڕووبوونەوەی پێویستی بە لێهاتوویی، کارامەیی و پاڵنەر و مەعریفەی کەسی هەیە. بۆیە دەکرێت ئاڵنگارییەکان بەگوێرەی توانای کەسەکانیش جیاوازبن، دەکرێت ئاڵنگارییەکان هۆکاری دڵەڕاوکێ و نائارامی بن لەبواری کارکردندا (Golightley, Koprowska and Ruch, 2013: 352). مەبەست لە ئاڵنگاری لەپەیوەندیدا بەلایەنی ڕێکاری ئەم توێژینەوەیەوە، مەبەست لەو بەربەستانەیە لەبواری بەڕێوەبردنی کەیسدا دەردەکەون. ئەم ئاڵنگاریانە لەپەیوەندیدا بە کارمەندی حاڵەتەوە دەکرێت وەک ئاڵنگاری پیشەیی، لەپەیوەندیدا بە چارەخوازەوە دەکرێت وەک ئاڵنگاری کەسی و ژینگەیی و لەپەیوەندیدا بەڕێکخراوە ناحکومییەکانەوە دەکرێت وەک ئاڵنگاری دامەزراوەیی و بەڕێوەبردن پێناسە بکرێت.

٣.چوارچێوەی تیۆری

بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا، پرۆسەیەکی ئاڵۆزە و چەندین فاکتەری وەک بونیادی ڕێکخراوەیی، سیستەم، کۆمەڵایەتی، کلتوری و ئابوری کاریگەری لەسەری هەیە. بۆ شیکردنەوەی ئەو ئاڵنگاریانەی ڕووبەڕووی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لەڕێکخراوە ناحکومییەکاندا دەبێتەوە، سەرەڕای زۆری تیۆرەکان، بەڵام ئەم توێژینەوەیە پشتی بەسێ تیۆری سەرەکی زۆر پەیوەندیدار بەستووە. توێژینەوەکە دەیەوێت تێگەشتنێکی گشتگیر بۆ دیاریکردنی ئاڵنگارییەکان لە چەند لایەنێکەوە بخاتەڕوو، هەر لەبەر ئەم هۆکارەش تیۆرەکانی وەک تیۆری سیستەم، تیۆری دامەزراوەیی و تیۆری ژینگەی کۆمەڵایەتی بەکارهێناوە. هەریەک لەم تیۆرانە ڕووبەر و گۆشەیەکی ئاڵنگارییەکانی پێ شیدەکرێتەوە.

١،٣. تیۆری سیستەم

بناغەی مەعریفی کاری کۆمەڵایەتی هەڵگری تایبەتمەندییەکی هەمەڕەنگی نێوان زانستەکانە. کاری کۆمەڵایەتی مرۆڤ و دەوروبەرەکەی وەک کۆیەک لەچوارچێوەی سیستەمدا وەردەگرێت. هەربەوهۆیەوە تیۆری سیستەم لە ڕوانگەی کاری کۆمەڵاتییەوە تابلێی تیۆرێکی گرنگە (ARTAN, 2010: 7). ئەم تیۆرە لە بنەڕەتدا لەلایەن بایەلۆجستی نەمسایی (لودویگ ڤۆن بێرتالانفی) پەرەپێدراوە، بەکارهێنانی لەکاری کۆمەڵایەتی بۆ ساڵانی ١٩٧٠ دەگەڕێتەوە، کاتێک بەشێوەیەکی بەرفراوان لە زانستە کۆمەڵایەتییەکاندا بۆ ڕوونکردنەوەی کارلێک و بزاوتی ناو سیستەمە کۆمەڵایەتییەکان پشتی پێبەستراوە (Bertalnffy, 1968: 110). بەگوێرەی ئەم تیۆرە تەواوی زیندەوەران بۆخۆیان سیستەمێکن. ئەم زیندەوەرانە هەریەکەیان خاوەنی وردە سیستەم و پارچەی سیستەمێکی گەورەترن. لەتیۆری سیستەمدا تاک و ئەو دۆخەی تێیدا دەژی، هەموویان پێکرا وەردەگیرێن. بەگوێرەی ئەم تیۆرە هەر سیستەمێک کاریگەری لەسەر سیستەمەکەی دیکە هەیە. جگە لەوەش گۆڕان لە هەریەک لەم سیستەمانەدا کاریگەری لەسەر ئەوانەی دیکە دەبێت. سیستەمە کۆمەڵایەتیەکان بریتییە لە تاک، خێزان، گروپ، قوتابخانە و تەواوی کۆمەڵگە. بەڕای ئەم تیۆرییە تاک و ژینگەکەی لە پەیوەندییەکی کارلێکی ئاڵۆزدان.

گرنگی ئەم تیۆرە بۆ ئەم توێژینەوە لەوەدایە، پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس چەندین دامەزراوەی جیاواز لە خۆدەگرێت، بەتایبەت کاتێک پرۆسەی هاوبەشی و هاریکاری لە نێوان ئەو دامەزراوانە دروست دەبێت، ئەمانەش کاریگەرییان لەسەر کردار و ئاکامەکانی کارکردنی یەکتر هەیە، لەوانە (ڕێکخراوە ناحکومییەکان، دامەزراوە حکومییە فەرمییەکان، باریۆکارەکان(دۆنەر)، کارمەندانی حاڵەت، چارەخوازەکان هتد...). بۆیە ناکارایی لە سیستەمی ڕەوانەکردن (Referral System) و خراپی پەیوەندی نێوان ئەم دەزگایانە دەکرێت کاریگەری نەرێنی لەسەر پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان دروست بکات. بەهەمان شێوە وەرگرتنی فەند، ڕێسا و شێوازی کارکردنی لایەنە پەیوەندیدارەکان دیسانەوە کاریگەری بەسەر پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لەڕێکخراوە ناحکومییەکاندا جێدەهێڵێت. بەمانایەکی دیکە، سیستەم و وردە سیستەمەکان هەریەکەیان پارچەیەکی سەربەخۆن، بەڵام لەهەمانکاتدا بەستراون بە یەکترەوە و لە ئەگەر هەر جوڵە و گۆڕانێکدا کاریگەری لەسەر یەکتر جێدەهێڵن. لەم توێژینەوەیەشدا بابەتەکانی وەک پەیوەندی، هەماهەنگی، هاوبەشی و وابەستەیی دارایی کاریگەری گەورە لەسەر بەڕێوەبردنی کەیسەکان لەلایەن ڕێکخراوە ناحکومییەکانەوە جێدەهێڵێت.

٢،٣. تیۆری دامەزراوەیی

ئەم تیۆرە لە هەمانکاتدا تیۆریی ڕێکخراوەیی پێدەوترێت، ئەم تیۆرە باس لە کاریگەری بونیادی دامەزراوەیی، نۆرم و فشارە دەرەکییەکان لەسەر کار و کردەی دامەزراوەکان و ڕێکخراوەکان دەکات (DiMaggio, P. J., & . Powell, W. W, 1983: 150). لەگەڵ ئەوەشدا ئەم تیۆرە جەخت لەسەر ئامادەیی و خۆگونجاندن لەگەڵ فشارەکاندا دەکات، تەنها لەپێناو بەدەستهێنانی سەرنج و شەرعیەتدا، بەمانایەکی دیکە لەهەموو دۆخێکدا پێشنیاری خۆگونجاندن دەکات ئەگەرچی لەبەرژەوەندی تەواوی کار و چالاکییەکاندا نەبێت (Scott, 2008: 48). ڕێکخراوە ناحکومییەکان لەدۆخی سنورداری سەرچاوەی داراییدا کاردەکەن و بەزۆری سەرچاوەکانیان دامەزراوە نێودەوڵەتییەکانن، لەناو پرۆسەیەکی ئاڵۆزی بیرۆکراتیدان و لەم نێوەندەشدا لە تەرخانکردنی سەرچاوە، جێبەجێکردن و بڕیاردان هتد... سەربەخۆنین، لەگەڵ ئەوەشدا نۆرمی دامەزراوەیی توانای لەقاڵبدانی ڕێکخراوەکان و جێهێشتنی کاریگەری لەسەر پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان هەیە.

گرنگی ئەم تیۆرە لەپەیوەندیدا بەم توێژینەوەیەوە لەوەدایە دەکرێت کێشەی دارایی، کاریگەری لەسەر یارمەتی دارایی چارەخوازەکان، کردنەوەی خولی ڕاهێنان و مووچەی کارمەندان هەبێت. بەکۆی گشتی ئەم تیۆرە یارمەتیدەرە لە دیاریکردنی ئەو ئاڵنگاریانەی پەیوەندی بە بوودجە، پرۆسەی بیرۆکراتیەت و داواکاری دۆنەر و بەخشەرەکان هەیە.

چونکە ئەمانە کاریگەری لەسەر بەڕێوەبردنی چالاکانەی بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا دروست دەکات.

٣،٣. تیۆری ژینگەی کۆمەڵایەتی

سەرچاوەی ئیلهامی ئەم تیۆرە، تیۆری سیستەمە. تیۆری ژینگەی کۆمەڵایەتی تیۆرەکە هەندێکجار وەک مۆدیوڵ تەماشا دەکرێت، لەلایەن یوری برۆنفێنبرێنەرەوە لەساڵی ١٩٧٩ خراوەتەڕوو، جەخت لەسەر کاریگەری فاکتەرە ژینگەییەکان واتە دەوروبەر لەسەر دەستڕاگەشتنی تاک بەدەرفەتەکان دەکاتەوە (Bronfenbrenner, 1979: 22). مۆدیوڵەکە باس لە کۆمەڵێک سیستەم دەکات، ئەم سیستەمانە بەشێوەیەکی خولگەیی لە ناوەوە بۆ دەرەوە، واتە لە کرۆکەوە بۆ فاکتەرە دەرەکییەکان، کاریگەرییان لەسەر تاک دەبێت. ئەوانەی نزیکترین ئەوانە کاریگەرترین. ئەم تیۆرە یارمەتی پۆلێنکردنی کێشەکان بەگوێرەی دووری و نزیکایەتی دەدات. سیستەمەکان، بە میکرۆ سیستەم(خێزان و خزمان، دامەزراوەکانی چاودێری پێگەیاندنی کۆمەڵایەتی) دەست پێدەکات و پاشان، مێزۆ سیستەم، ئێکزۆ سیستەم، ماکرۆ سیتەم و کرۆنۆ سیستەمی بەدوادا دێت (Demir, 2021: 1-7).

گرنگی ئەم تیۆرە لە پەیوەندیدا بەم توێژینەوەوە لەوەدایە هەوڵدەدا بەگوێرەی سیستەمەکان ئەو ئاڵنگاریانە دەستنیشان بکات کە لەڕوووی خێزانی، کۆمەڵایەتی، ئابوری، سیاسی و ئاینی ڕووبەڕووی تاکەکان لەپرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسدا دەبێتەوە. بۆ نمونە ترس لە لەکەی کۆمەڵایەتی، ناوزڕاندن وەک نەخۆشی دەروونی، وەرنەگرتنی پاڵپشتی دەروونی، کاریگەرییە کلتوری و ئابورییەکانی خێزان، بەربەستی یاسایی، دەستوەردانی سیاسی و هەڵەتێگەشتنی ئاینی کاریگەری لەسەر وەرگرتنی خزمەتگوزارییە دەرونی و کۆمەڵایەتییەکان لەلایەن چارەخوازەوە دەبێت و ڕێگردەبن لە دەستڕاگەشتن بەو خزمەتگوزاریانە لە چوارچێوەی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسدا لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا.

٤،٣. قۆناغەکانی بەڕێوەبردنی کەیس

قۆناغەکانی بەڕێوەبردنی کەیس بەگوێرەی کەیس، بەگوێرەی جۆری کەیسەکە (دەروونی و کۆمەڵایەتی، چارەخواز، کەیسی تاکەکەسی، خێزانی یاخود گروپی)، سادەیی و ئاڵۆزی، کات، دیدگا و پاشخانی تیۆری، کلتوری و جوگرافی، ڕێکخراوەیی دەکرێت گۆڕانکاری تێیدا ڕووبدات، بەڵام بەشێوەیەکی گشتی دەکرێت بەڕێوەبردنی کەیس بەم قۆناغانەی خوارەوەدا تێپەڕ ببێت (Rîjicova and Grigoraș, 2016: 12-50; Hogg, 2018: 58-87; GBVIMS Steering Committee, 2017: 49-87; Ross, Curry and Goodwin, 2011: 3-8; Frankel, Gelman and Pastor, 2019: 19). گرنگی ئەم باسە لە پەیوەندیدا بەم توێژینەوەیەوە لەوەدایە، بەشێکی ئاڵنگارییەکان لە یەکێک لەم قۆناغانەدا دروست دەبن و بەربەستن لەبەردەم سەرکەوتنی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسدا.

قۆناغی یەکەم: ناسینەوە و تۆمارکردن، یاخود بە قۆناغی دەستپێک ناودەبرێت. ئەم قۆناغە بە گوێرەی جۆری کەیسەکان دەگۆڕێت، لە حاڵەتی کەیسی منداڵاندا لەلایەن سەرچاوەکانی ناسینەوەوە بۆ کەیسەکانی فەرامۆشکردن، توندوتیژی، خراپ بەکارهێنانی منداڵ هتد.. پەیوەندی بە ڕێکخراوەکان یاخود دامەزراوەکانی دیکەوە دەکرێت، پاشان زانیاری دەربارەی کەیسەکە تۆمار دەکرێت. لێرەدا پێویستە لەسەر کارمەندی حاڵەت بەشێوەیەکی سیستماتیکی تەواوی زانیارییە پەیوەندیدارەکان لە پەیوەندیدا بە ژیانی چارەخوازەکەوە کە پەیوەستدارە بەچارەسەرکردنی کێشەکەیەوە بدۆزێتەوە. ئەمە پرسیارەکانی سەر ئاستی تاک، خێزان و کۆمەڵ (Micro, Mezzo and Macro level) لەخۆدەگرێت.

قۆناغی دووەم: هەڵسەنگاندنی سەرەتایی و ئاڵۆز، لەم قۆناغەدا داتا و زانیارییەکان لەبارەی کەیسەکەوە بەشێوەیەکی پرۆفیشناڵانە کۆدەکرێتەوە و شیکردنەوەی لەبارەی دۆخەکەوە بۆ دەکرێت. هەڵسەنگاندن بۆ ئاستی مەترسی و پێداویستییە جیاوازەکانی چارەخوازەکە دەکرێت.

قۆناغی سێیەم: گەشەپێدان و جێبەجێکردنی پلانی هاوکاری تاکەکەسی، ئەم پلانە لەماوەی چەند ڕۆژێکی کەمدا لە پاش هەڵسەنگاندن دەنوسرێت، دەبێت لە پلانی هاوکاری تاکەکەسیدا زانیارییەکانی تایبەت بە ناسینەوەی پێداویستییەکان و چارەسەرەکانی کێشەکە تێدابێت. واتە ئامانجی قۆناغەکە بریتییە لە دەستنیشانکردنی مەترسییەکانی سەر چارەخواز و دیاریکردنی ئامانجی کاتی بۆ چارەسەر کێشەکان، ئەمەش پلانی سەلامەتی بۆ دۆخی لەناکاو و پاڵپشتی لەخۆدەگرێت.

قۆناغی چوارەم: چاودێریکردنی جێبەجێکردنی پلانی هاوکاری تاکەکەسی، ئەم قۆناغە بۆ ئەوەیە تێیدا دڵنیا ببینەوە لە جێبەجێکردنی پلانی هاوکاری تاکەکەسی و بۆ ئەوەیە بزانرێت کە ئایا هێشتا پلانەکە پەیوەندیدارە بە پێداویستییەکان و چارەسەرەکانەوە. بۆیە لێرەدا دوای خستنەبواری جێبەجێکردنی پلانەکانەوە، لەسەر بنەمای پلانەکان کارمەندی حاڵەت لەگەڵ چارەخوازان و دابینکەرانی خزمەتگوزارییەکانیدا دەست بەکارەکانی دەکات. ئەکرێت ئەم پرۆسەیە ڕۆژانە، هەفتانە و مانگانە بێت، دەکرێت لە ماڵی چارەخواز بێت یاخود لەسەر هێڵی تەلەفۆن، دەکرێت بە تەنها یاخود لەژێر چاودێری تیمێکدا بێت. چونکە پرۆسەی چاودێریکردنەکە ڕێگە بۆ نوێکردنەوەی بەردەوامی پلانەکان لە حاڵەتی گۆڕانکاری لە پێداویستییەکاندا خۆشدەکات.

قۆناغی پێنجەم: داخستنی کەیس یان ڕەوانەکردن، داخستنی کەیس کاتێک دەبێت پلانی هاوکاری تاکەکەسی ئامانجەکانی بەدیهێنرابێت یاخود چارەخوازەکە گەشتبێتە ئاستێک لە جێگیریی، بەشێوەیەک لەڕووی ژینگەی خێزانی، گەشەکردنی پەیوەندییەکان، پشت بەخۆبەستن هتد.. توانای بەڕێوەبردنی ژیانی خۆی هەبێت. هەروەها لەکاتێکدا دەبێت کارمەندی حاڵەت لە سەلامەتی و پارێزراوی ژینگەی چارەخوازەکە دڵنیا ببێتەوە یان نیگەرانییەک لەپەیوەندیدا بە خۆشگوزەرانی تاکەکەوە لە ئارادا نەبێت. هەندێکجاریش ڕەنگە پێش بەدەستهێنانی ئامانجەکان خودی چارەخوازەکە داوای داخستنی کەیسەکەی بکات. لە پەیوەندیدا بە ڕەوانەکردنەوە، ئەم دۆخە بریتییە لەڕەوانەکردن یاخود گواستنەوەی کەیسی چارەخوازەکە بۆ لای کەسێکی پرۆفیشناڵی دیکە یان ڕێکخراوێکی پەیوەندیدار تاوەکو خزمەتگوزاری پەیوەستی پێبدرێت لە پێناو بەدەستهێنانی گەشەی زیاتر. ئەمەش کاتێک ڕوودەدات خزمەتگوزارییەکانی پێشکەشکردنی کەیسەکە وەک پێویست نەبێت، لە کاتێکدا ئەوان هێشتا پێداویستی دیکەیان هەیە کە بەدەستنەهێنرابێت و لەو دۆخەشدا پسپۆڕێکی ڕاهێنراوی دیکە هەڵدەستێت بە کارەکە.

قۆناغی شەشەم: چاودێریکردن لە پاش داخستنی کەیس، ئەم قۆناغە بە گوێرەی کەیسە جیاوازەکان گۆڕانی بەسەردا دێت بەڵام بەشێوەیەکی گشتی لە پاش داخستنی کەیس، بۆ ماوەی شەش مانگ دەبێت چاودێری کەیسەکە بکرێت، لە حاڵەتە قورسەکاندا دەبێتە یەک ساڵ. بەڵام لە دۆخێکدا ئەگەر خۆشگوزەرانی سوودمەندەکە هەر بەدیهنەهات دیسانەوە کار لەسەر پلانێکی تاکەکەسی نوێ دەکرێتەوە.

٤. میتۆدۆلۆجی

لەڕووی میتۆدییەوە، توێژینەوەکە بۆ بە دەستهێنانی ئامانجەکان، پشتی بە بە میتۆدی چۆنێتی بەستووە، چونکە ئەم میتۆدە گرنگی بە توێژینەوە نائامارییەکان دەدات. لەبەرئەوەی ئامانجەکانی توێژینەوەکە بە دوای دۆزینەوەی ئاڵنگارییەکانی بەردەم بەڕێوەبردنی کەیسن لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا، هەروەها هەوڵی دیارکردنی کاریگەری ئەو ئاڵنگاریانە لەسەر پرۆسەکە دەدات، بەم هۆیەوە ستراتیژی لێکۆڵینەوەی بار (Case Study) بەکارهاتووە، تاوەکو بتوانرێت بەوردی لە دیدگای لایەنە بەشداربووەکانی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەوە ئاڵنگارییەکان بخرێتەڕوو.

کۆمەڵگەی توێژینەوەکە بریتی بووە لە ڕێکخراوە ناحکومییەکانی شاری سلێمانی، بەدیاریکراوی ڕێکخراوەکانی ستێپ، ژیان فاوندەیشن، خانزاد، وچان و ڕێکخراوی خەڵک بۆ گەشەپێدان هەڵبژێردراون. ئەو کەسانەی بەشداری پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسن و بەشێکن لەو ڕێکخراوانە وەک ئەندامی کۆمەڵگەی توێژینەوە هەژمارکراون. سەبارەت بە **نموونەی توێژینەوەکە**، نمونەی مەبەستدارە، چونکە دیاریکردنی ئەو ڕێکخراوانە بە مەبەست بووە، هۆکارەکەشی ئەوەیە ئەم ڕێکخراوانە بەشێوەیەکی چالاکانە بەشدارن لە بەڕێوەبردنی کەیسەکان لەشاری سلێمانی. هەروەها بەهۆی نزیکایەتی پیشەیی و تێگەشتنی کۆمەڵگەی توێژینەوەکە و ئەندامەکانی لە یەکترەوە، بۆ ئەزموونکردنی ئاڵنگارییەکان، لە هەمانکاتدا بەهۆی گەورەیی قەبارەی کۆمەڵگەی توێژینەوەکە، (٩) کەس وەک نمونەی کەیس وەرگیراون و چاوپێکەوتنیان لەگەڵدا کراوە، لەناو ئەم کەسانەشدا لەهەردوو ڕەگەزەکە هەبووە، بەشێوەیەک نمونەکە (٥) کەسیان لەڕەگەزی نێر و (٤) ڕەگەزی مێ بووە.

بواری مرۆیی ئەم توێژینەوەیە بریتیە لە لە دەستەی بەڕێوەبردن لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا (بەڕێوەبەرانی کەیس، بەڕێوەبەرانی پرۆژە، سەرۆکی ڕێکخراو) و کارمەندانی حاڵەت. **بواری جوگرافی** توێژینەوەکە، ڕێکخراوە ناحکومییەکانی شاری سلێمانی لە خۆ دەگرێت، کە ئەوانیش ڕێکخراوەکانی ستێپ، ژیان فاوندەیشن، خانزاد، وچان و ڕێکخراوی خەڵک بۆ گەشەپێدان ئەم ڕێکخراوانە لەدیارترین ڕێکخراوە ناحکومییەکانی شاری سلێمانین کە خزمەتگوزاری بەڕێوەبردنی کەیس پێشکەش دەکەن. **بواری کاتی** توێژینەوەکە بە لایەنی تیۆری و مەیدانییەوە لەڕێکەوتی (٢٠٢٥\١\١٥) دەستی پێکردووە و لە ڕێکەوتی (٢٠٢٥\٣\٢٥) کارەکانی بەکۆتا هاتووە.

ئامرازەکانی کۆکردنەوەی زانیاری لە مەیداندا بریتی بووە لەڕێبەری چاوپێکەوتنی وردوقوڵ(in-depth interview guide). چاوپێکەوتنەکان لەگەڵ سەرچاوەی سەرەکی زانیاری (Key Informant Interview)، کە (٤) چاوپێکەوتن بووە لەگەڵ دەستەی بەڕێوەبردنی ڕێکخراوەکان، لەهەمانکاتدا (٥) چاوپێکەوتن لەگەڵ کارمەندانی حاڵەت لەو ڕێکخراوانە ئەنجامدراون. ئەمەش لەو پێناوەدا بووە بۆ ئەوەی لە دیدگای تەواوی بەشداربووەکانی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەوە بەشێوەیەکی گشتگیر و بەرفراوان (Comprehensive and Holistic Approach) ئاڵنگارییەکان دیاریبکرێت. ڕێبەری چاوپێکەوتنی وردوقوڵ، بۆ هەریەک لە دەستەی بەڕێوەبردنی ڕێکخراوە ناحکومییەکان و کارمەندانی حاڵەت جیاواز بووە. واتە (٢) ڕێبەری جیاواز بۆ هەر یەکێکیان دروستکراوە و ژمارەی پرسیارەکانی هەر یەک لەو ڕێبەریانە (١٥) پرسیاری کراوە بووە، بۆ ئەوەی لێتوێژراوان بەوپەڕی ئازادییەوە وەڵامی پرسیارەکان بدەنەوە. ئەم پرسیارانە لە ئامانجەکانی توێژینەوەکەوە هەڵهێنجراون. بەهۆی ئەوەی ڕێبەری چاوپێکەوتنی وردوقووڵ بەکاربراوە، لە کاتی چاوپێکەوتنەکەشدا هەر پرسیارێک لەلای توێژەر دروست بوو بێت ئاراستەی لێتوێژراوان کراوە. ڕێبەری چاوپێکەوتنەکە، پێش ئەنجامدانی چاوپێکەوتنەکان، لەلایەن پسپۆڕان و شارەزایانەوە پشکنین و هەڵسەنگاندنی بۆ کراوە و تێبینەکانیان لەبەرچاوگیراوە.

سەبارەت بە ڕەچاوکردنی لایەنی ئیتیکی (Ethical Considerations) لە توێژینەوەکەدا، فۆرمی ڕەزامەندی بۆ بەشداربووانی چاوپێکەوتنەکان ئامادە کراوە. دڵنیاکراونەتەوە لە بەشداری خۆبەخشانە و نهێنیپاریزی و ڕەزامەندبوون لە بەشداریکردن. لەگەڵ ئەوەشدا ڕەزامەندی بۆ تۆمارکردنی دەنگەکان وەرگیراوە و هەر بەشداربوویەک ڕەزامەند نەبوو بێت، قسەکانی نوسراوەتەوە. لە قۆناغی دواتردا، گفتوگۆکان لە دەنگەوە بەدەقکراون (Transcription)، ئەمەش لەسەر بنەمای ڕێبەری کۆمیسیۆنی پەنابەرانی ژنان (WRC Guide). بۆ پاراستنی قسەکەران و نەناسینەوە دەنگەکان، هەر یەک لەم بابەتانە کۆدیان بۆ دروستکراوە و زانیاریەکان لەناو خانەی پەیوەندیداردا تۆمار کراون. لەم توێژینەوەیەدا و بۆ شیکردنەوەی زانیارییە بەدەستهاتووەکانی لایەنی مەیدانی سوود لە شیکاری بابەتی(Thematic analysis) وەرگیراوە، تاوەکو وەڵامە هاوبەشەکان، چوارچێوە و جیاوازییەکان لەناو گفتوگۆکاندا بدۆزرێتەوە و تێیایان بۆ دابنێت.

٥. خستنەڕوو و شیکردنەوەی زانیارییەکان

لە ئەنجامی ئەو چاوپێکەوتنانەی کە بۆ لایەنی مەیدانی توێژینەوەکە ئەنجامدراون لەگەڵ کارمەندانی حاڵەت، بەڕێوەبەرانی کەیس، دەستەی بەڕێوەبردن و بەڕێوەبەرانی پرۆژە، داتا کوالێتییەکانی لایەنی مەیدانی توێژینەوەکە لەم تەوەرانەی خوارەوەدا خراونەتەڕوو. بەشێوەیەک هەوڵدەدرێت ئاڵنگارییەکان لەهەر یەک لەم تەوەرانەدا بخرێنەڕوو.

١,٥. ئەزموونی کارمەندانی حاڵەت لە بەڕێوەبردنی کەیسدا

کارمەندانی حاڵەت، لە ڕێکخراوە ناحکومییەکانی شاری سلێمانیدا بەگوێرەی بوارەکەیان کار لەڕووبەرێکی دیاریکراوی کەیسەکاندا دەکەن، هەڵبەت ئەمەش بەشێکی پەیوەندی بە پرۆژە جیاوازەکانی خزمەتگوزارییەوە هەیە کە فەندەکانیان بۆ وەردەگیرێت. ڕووبەری کارکردنەکان لەبواری پاراستنی منداڵان، قوربانیانی توندوتیژی، مادەی هۆشبەر، نەوجەوانان و زیندانیانی دامەزراوەی چاکسازی، فێرخوازانی قوتابخانە و خوێندکاکان، خزمەتگوزاری دەروونی لەبوارەکانی فشاری پاش زەبری دەروونی و کۆمەڵایەتی هتد.. . چارەخوازانی پرۆژە و کارەکانی ئەم ڕێکخراوانە خەڵکانی کۆمەڵگەی خانەخوێ، پەنابەر و ئاوارەکانن.

کارمەندانی حاڵەت لەم ڕێکخراوانەدا لەڕووی کاتەوە خاوەنی ئەزموونێکی تاڕادەیەک درێژمەودان، لە (٧) ساڵەوە دەستپێدەکات بۆ (١٥) ساڵ. هەریەک لەم کارمەندانەی حاڵەت بە ئەزموون و قۆناغە جیاوازەکانی کاری ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا تێپەڕیوون تاوەکو گەشتوونەتە پلەی کارمەندی حاڵەت. لەگەڵ ئەوەشدا بواری پسپۆڕی خوێندنی ئەم کەسانە بەشێکی زۆریان پەیوەندی بواری زانستە دەرونی و کۆمەڵایەتییەکانی وەک (کۆمەڵناسی، دەروونناسی، دەروناسی کلینیکی و کاری کۆمەڵایەتی)ەوە هەیە، بەڵام هەندێکیان پسپۆڕیان لە دەرەوەی بوارە دەروونی و کۆمەڵایەتییەکانە.

بەنزیکەیی سەرجەم کارمەندانی حاڵەت لەڕێکخراوە ناحکومییەکاندا، بەهەمان پرۆسەی قۆناغەکانی بەڕێوەبردنی کەیسدا دەڕۆن بەڕەچاوکردنی دابینکردنی ژینگەیەکی سەلامەت بۆ ئاوەڵاکردنی دەرگای گفتوگۆ و متمانە دروستکردن، کە بەناساندنی ڕێکخراوەکەیان دەسپێدەکەن و پاشان قۆناغەکانی دیکەی وەک ناسینەوە و تۆمارکردن،

هەڵسەنگاندنی سەرەتایی و ئاڵۆز، گەشەپێدان و جێبەجێکردنی پلانی هاوکاری تاکەکەسی، چاودێریکردنی جێبەجێکردنی پلانی هاوکاری تاکەکەسی، داخستنی کەیس یان ڕەوانەکردن. لەگەڵ ئەوەشدا قۆناغی کۆتایی کەیسەکان کە بریتییە لە چاودێریکردن لە پاش داخستنی کەیس، لەزۆربەی ڕێکخراوەکاندا فەرامۆش کراوە. لەکاتێکدا پێویستە لەم کاتەدا بۆ ماوەی شەش مانگ بۆ ساڵێک چاودێری کەیسەکە بکرێت و لە ئەگەر سەرنەگرتنی پلانی چارەسەریدا دیسانەوە پلانێکی تاکەکەسی نوێ دادەنرێتەوە.

لەباری پسپۆڕییەوە سەرنج لە کارمەندانی حاڵەت بدرێت، ئەگەر پسپۆڕەکە پاشخانێکی تیۆری لە بواری زانستە دەرونی و کۆمەڵایەتییەکاندا لەڕووی خوێندنی ئەکادیمییەوە نەبێت، بەتایبەت لەو زانستانەی لەڕووی دەروونی و کۆمەڵایەتییەوە کار لەسەر مرۆڤ دەکەن دەکرێت چەندین کێشە دروست بکات. لەوانە، کەمی تێگەشتن لەڕەفتاری مرۆیی، کە ئەمەش بەهۆی نەبوونی پاشخانێکی تیۆری قوڵەوە بۆ تێگەشتن لەمرۆڤ و پێداویستییەکانی مرۆڤ دروست دەبێت، دەکرێت کێشە بۆ کارمەندانی حاڵەت دروست بکات و لەکۆتاییدا ڕەنگە دەستوەردانەکان بەزیان بەسەر چارەخوازەکاندا بشکێتەوە. لەگەڵ ئەوەشدا دەکرێت چەندین گرفتی دیکەی وەک هەبوونی توانایەکی سنوردار لە هاوسۆزی و کارامەیی گرنگەکانی وەک توانای پەیوەندی بەستن (Communication) دروستبکات. لە هەمانکاتدا دەکرێت کێشەی وەک کارکردن بە کۆدە ئەخلاقییەکان، لەبەرچاوگرتنی دۆخە دەرونی، کۆمەڵایەتی و کلتورییەکان، توانای داکۆکیکردن، بەڕێوەبردنی کەیسە ئاڵۆزەکان، سووتانی دەروونی و فشاری پیشەیی، ئازارگەیاندن بە چارەخواز و چەندین گرفتی دیکەی لێبکەوێتەوە.

ئەگەرچی هەندێک لەڕێکخراوەکان چوارچێوەیەکی کارکردنی تیۆری پێشەکییان بۆ کارکردن لەگەڵ کەیسەکاندا هەیە و بەگوێرەی دۆخی کەیسەکان مۆدێلە جیاوازەکانی دەستوەردان بەکاردەهێنن، لەمبارەیەوە کارمەندێکی حاڵەت لەپەیوەندیدا بەم بابەتەوە وتی: "**ئێمە میتۆد و شێوازی کارکردنی ستانداردی نێودەوڵەتی و جیهانیمان هەیە، وەک ڕێبەری ڕێکارە یەکخراوەکانی کارپێکردن بۆ خۆپاراستن و بەهاناوەچوونی توندوتیژی لەسەر بنەمای جۆری کۆمەڵایەتی لەهەرێمی کوردستانی عێراقدا**"، بەڵام لەگەڵ ئەوەشدا ئەم ڕێبەرە لەتەواوی بوارەکاندا بەردەست نییە، وەک یەکێکی دیکە لە کارمەندانی حاڵەت وتی: "**هیچ مۆدێلێک نییە لەسەری بڕۆین، تەنها هەندێک شت هەیە کە ئەکسەریەتی مونزەمەکان ئەو شتە تەتبیق دەکەن**"، بۆیە لێرەدا گرنگە ڕێکخراوەکان کار لەسەر پەرەپێدانی مۆدێلە جیاوازەکان بەگوێرەی کەیسە جیاوازەکان بکەن، چونکە سروشتی کەیسەکان و کێشەکانیان جیاوازی هەیە. بەکارهێنانی مۆدێلەکان دەتوانێت نەخشەڕێگای کارکردنی کارمەندانی کەیس دیاریبکات و ئامانجی بۆ دەستنیشاندەکات. بەپێچەوانەوە لەچوارچێوەیەکی ناڕووندا دەخولێنەوە و ناتوانرێت گەشە و بەرەوپێشچوون لەکەیسەکاندا ببینرێت.

٢،٥. ئاڵنگاری لەڕووی فەند و ستافەوە

فەند و ستاف، دوو لە گرنگترین ئەو فاکتەرانەن کە کاریگەرییان لەسەر کارایی و بەردەوامی کاری ڕێکخراوە ناحکومییەکان لە بەڕێوەبردنی کەیسدا هەیە. کەمی فەندەکان کاریگەری لەسەر دابینکردنی سەرچاوە بنەڕەتییەکان، گۆڕانکاری لە جێبەجێکردنی بەرنامەی پرۆژەکان بە تایبەت پرۆژە کورت مەوداکان هەیە. تەواوی ڕێکخراوەکانی کۆمەڵگەی توێژینەوەکە پشتیان بە بارێکاری دەرەکی و فەندی پرۆژەکان بەستووە، ئەمەش کاریگەری لەسەر ئەدای کار و چالاکی ڕێکخراوەکان بۆ جێبەجێکردنی پرۆژە درێژ مەوداکانیش دروستکردووە. بەڕێوەبەری یەکێک لە پرۆژەکان لە ڕێکخراوێک وتی "**گەورەترین کێشەمان فەندە لەئێستادا، بە تایبەتی فەند بەشێوەیەکی بەرچاو کەمی کردووە بۆ عێراق، بۆ میدڵ ئیست و ئەم ناوچەیە بەتایبەت. فەند کێشەی سەرەکیە چونکە سەرچاوەی سەلەری ڕەیتینگە، چونکە گەر بتەوێت کەسێکی کوالەریفای بدۆزیتەوە و ئیشت بۆ بکا پێویستت بە سەلەریەکی باش هەیە**". ئەم نیگەرانیانە بەشێکی پەیوەندی بە پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان بە چارەخوازەکانەوە هەیە، هەروەک کارمەندێکی حاڵەت وتی "**هەندێک جار کلاینتەکان باری ئابوریان سەختە و ئێمە ناتوانین وەکو پێویست کاشیان بۆ سەرف بکەین...یان پێویست بە کار و سەرچاوەی دارایی هەیە، ئەمە زەحمەتە وەک ڕێکخراو، بەداخەوە ئێمە ناتوانین ئەمە بکەین**".

لەگەڵ ئەوەشدا بەشێک لە ڕێکخراوەکان لە کاتی نەبوونی فەندەکاندا ناچار بە دەستبەرداربوون لە بەشێکی ستافەکانیان بوون. ڕاهێنانەوەی ستاف و ئامادەکردنیان دیسان ئەرک و ئاڵنگاریەکی گەورەیە لەسەر ڕێکخراوەکان، بەڕێوەبەرێکی پرۆژە وتی "**ستافی کەیسمەنجمێنت کەمن لەڕاستیدا، کە تۆ ستافێکت هەبێت پێویستەکات زۆر زۆر ڕاهێنراوبن، پێویستت بە کاتێکی زۆر هەیە بۆ ڕاهێنان...**" واتە ئەم کێشەیە کاریگەری لەسەر بەڕێوەبردنی کەیس لەو ڕێکخراوانەدا دروستکردووە. لەلایەکی دیکەوە ئەو ئاڵنگاریانەی کە دیسانەوە پەیوەستن بەلایەنی داراییەوە و کاریگەری لەسەر ستاف دروست دەکەن، بریتین لە گۆڕینی ستاف، سووتانی دەروونی، کەمبوونەوەی خولەکانی ڕاهێنان و پەرەپێدان. بەهەمان شێوەیە یەکێکی دیکە لە بەڕێوەبەرانی پرۆژە جەختی لەوە کردەوە سەرەڕای ئاڵنگارییەکان هێشتا هەر بەردەوامن، بەڵام بە نیگەرانییەوە وتی "**مەوزوعی کەیسمەنجمێنت، لە زۆربەی ڕێکخراوەکانە بەرەو کەمبوونەوە چووە، چونکە خەڵکی زۆر پێشووتر ئەهاتن داوایان ئەکرد، ئێستا ئەو داواکردنەکە کەم بۆتەوە... لەڕووی فەندیشەوە بە هەمان شێوە پشتگیری ئینتەرنەشناڵی، ئێستا بۆ ناو شارەکان کەم بۆتەوە بەتایبەتی بۆ شاری سلێمانی.**"

٣،٥. دیاریکردنی ئاڵنگاری لەسەر ئاستە جیاوازەکان

نمونەی توێژینەوەکە بەشێوەیەکی ڕوون و ئاشکرا تێڕوانینی خۆیان بۆ دیارترین ئاڵنگارییەکان لەسەر چەند ئاستێک خستەڕوو:

١،٣،٥. لەسەر ئاستی کەسی (کارمەندی حاڵەت):

مەبەست لەو ئاڵنگاریانەیە لەکاتی بەڕێوەبردنی کەیسدا ڕووبەڕووی کارمەندانی حاڵەت و بەڕێوەبەرانی کەیس دەبێتەوە. لەڕوانگەی کارمەندانی حاڵەتەوە، ئاڵنگارییەکانی ئەم ئاستە زۆرن و سەرچاوەکانی ئەم ئاڵنگاریانەش بۆ ئاستەکانی دیکەی وەک خێزان و کۆمەڵگە دەگێڕنەوە، کارمەندێکی حاڵەت وتی: "**ئەوەی گرفتی بۆ بەڕێوەبەرانی کەیس دروستکردووە، ئەو گرفتانەی دیکەن کە لەسەر ئاستی کەیس، ڕێکخراو و کۆمەڵگان**". یەکێک لەو ئاڵنگاریانە شکاندنی سنوری کەسی و پیشەیی کارمەندانی حاڵەتە، کە داوای بابەتی کەسی و وردەکاری ژیانیان لێدەکرێت، لەمبارەیەوە نمونەیەکی توێژینەوەکە وەها گوزارشتی لەکێشەکەی کرد: "**هەندێک کات داوای بابەتی کەسیت لێدەکەن، بۆ نمونە داوای ژمارە تەلەفۆن، یان پرسیاری کەسیت سەبارەت بە ژیانی خۆت لێدەکەن.**" ئەمەش هۆکارێکە بۆ شکاندنی سنوری پیشەیی و ئاماژەیەکە بۆ گرنگی جەختکردنەوە لەسەر دروستکردنی ڕێبەری و ڕێنماییەک بۆ دیاریکردن و جیاکردنەوەی سنورە پیشەییەکان.

لەلایەکی دیکەوە، یەکێک لەو ئاڵنگاریانەی لەسەر ئاستی کارمەندانی حاڵەت لە بەڕێوەبردنی کەیسدا دروست دەبێت، پەیوەندی بە تێڕوانین و بیرکردنەوەی کارمەندانی حاڵەتەوە هەیە، هەندێک لەوان لە بنەڕەتدا باوەڕیان بەو پرسانە نییە کە کاری لەسەر دەکەن، هەندێکی دیکەیان بۆ ماوەیەکی دیاریکراو لەڕێکخراوەکان دەمێننەوە و

هەندێکجار بەهۆکاری کۆتایی هاتنی پڕۆژەکان ڕێکخراوەکان جێدەهێڵن ئەمەش ئاڵنگاری دووچاری پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس دەکاتەوە. یەکێک لە بەڕێوەبەرانی پڕۆژە سەبارەت بەم کێشەیە وتی: **"ئەو ئاڵنگاریانەی کە تایبەتە بە بەڕێوبەری کەیسەوە... یەکەم دۆزینەوەی کەیسمەنیجەرێکە کە بڕوای بە مەوزعی کەیسمەنجمێنت هەبێت، بڕوای بە کارکردن لەبواری جێندەر ئیکوالیتی هەبێت، بڕوای بە مافی ژنان هەبێت، لەگەڵ ئەوەشا شارەزایی هەبێ واتە دەوراتی بینیبێت. دووەم، زۆرجار کەیسمەنیجەرێک کەم ئەمێنێتەوە یانی فەترەیەک لە ناو پڕۆژەکە ئەمێنێتەوە ئەڕوات، ئیتر یان هۆکاری شەخسی و یان بەهۆی پڕۆژەکەوە بێت کە تەواو بووە".**

لەم ئاستەدا یەکێکی دیکە لەو کێشانە بریتییە لە دووبارە بیستنەوەی چیرۆکی قورس و تراژیدی و ئەزموونی تراوماوی، ئەمەش کاریگەری لەسەر لایەنی دەروونی و کۆمەڵایەتی کارمەندی حاڵەت دروست دەکات و ئاشتی و ئارامی ژیانیان دەشوێنێت. یەکێک لەو کارمەندانەی لەبواری حاڵەتە پەیوەندیدارەکانی پەیوەست بە توندوتیژییەوە کار دەکات بەم شێوەیە هەستەکانی خۆی دەردەبڕێت: **"هەموو ڕۆژێک بەر چیرۆکی قورس و ناخۆش دەکەویت، هەمووکاتێک ئامادەیت کە تووشی سوتانی دەروونی یاخود زەبری دەروونی ببیتەوە. زۆرجار ئەو هەستی ئارامی و خۆشییە لەدەست دەدەیت کە هەتە لە ژیانتا ئەمەش بەهۆی سروشتی کارەکەتەوەیە."** لەگەڵ ئەوەشدا هەندێکجار کارمەندانی حاڵەت لەسەر ئاستی کەسی بەهۆی کەیسەکە و دەستوەردانی کەسانی دیکەوە هەست بە هەڕەشە و مەترسی لەسەر ژیانیان دەکەن، ئەمەش بەشێکە لەو ئاڵنگاریانەی ڕووبەڕوویان دەبێتەوە، کارمەندێکی حاڵەت وتی: **"زۆرجار دەکەویتە ڕیسکەوە، دەکرێت یەکێک لە کەیسەکان بتئاڵێنێت لە کێشەیەکەوە. دەکرێت خەڵکانی دیکە ئینڤۆڵڤی کێشەکە بکات و چەندین کەیس مانیجەر ئەمەی بەسەر هاتووە و دەکرێت ئەمە ڕووبەڕووی ئێمەش بێتەوە."** لە هەمانکاتدا نەبوونی پێداویستییە بەردەستەکان بۆ بەڕێوەبردنی کەیس بەشێوەیەکی تەندروست نیگەرانی و ئاڵنگاری بۆ کارمەندانی حاڵەت دروست کردووە.

٢,٣,٥. لەسەر ئاستی چارەخوازەکان

بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا ڕۆڵێکی گرنگ دەگێڕێت لە پێشکەشکردنی یارمەتی و پاڵپشتی بۆ ئەو کەسانەی دووچاری کێشەی کۆمەڵایەتی، دەروونی و ئابووری بوونەتەوە. بەڵام زۆربەی جار خودی ئەو کەسانەی کە خاوەن کەیسن دەبنە ئاڵنگاری لەبەردەم بەڕێوەچوونی سەرکەوتووانەی بەڕێوەبردنی کەیسەکەدا. ئەوان، زۆربەی جار پاشخانێکی شکستەبارانەیان هەیە، ئەمەش کاریگەری لەسەر هۆشیاری و توانای هەڵگرتنی بەرپرسیارێتیان بەرامبەر بە کەیسەکانیان دروست دەکات، چونکە لەبنەڕەتدا سەقامگیری دەروونییان کەمە. بۆیە لێرەدا گرنگە ئەو ئاڵنگارییانە دیاریبکرێت کە پەیوەندی بەخاوەن کەیسەکانەوە هەیە، لەگەڵ ئەوەشدا پێویستە ڕێکارە چارەسەرییەکان دیاریبکرێت.

یەکێک لەو کێشانەی لەم ئاستەدا دروست دەبێت، توانای دەستڕاگەشتن و هۆشیارییە لای چارەخوازەکان، بەشێکیان ڕووبەڕووی کێشەی دارایی دەبنەوە و توانای سەردانکردنی ڕێکخراوەکانیان بەهۆی دووری ناوچەی جوگرافییەوە نییە، لەگەڵ ئەوەشدا هۆشیارییان سەربارەت بە خزمەتگوزارییەکان نییە. کارمەندێکی حاڵەت لە پەیوەندیدا بەم کێشەیەوە وتی: **"هەندێک جار کەیسەکە شوێنەکەی دوورە ناگاتە تۆ، هەندێکجار لایەنە مادییەکەی ڕێگەی پێنادات، بۆ نمونە سەیارە بگرێت و بێتە لای تۆ، هەندێ جار نازانێ بێتە کوێ... هەندێ جار لە ترسی خێزانەکەی ناوێری.. ئەکەوێتە ژێر هەڕەشەوە، هەندێ جار خۆیان تەحەمول ناکەن... شوێن ئەگۆڕن و ئەچن بۆ شوێنی دیکە".** بۆیە ئەم کێشەیە دەکرێت توانای وەرگرتن و دەستڕاگەشتنی خاوەن کەیسەکان بە خزمەتگوزارییەکان سنوردار بکات و کاریگەری نەرێنی لەسەر دواکەوتنی کەیسەکە و دروستبوونی بۆشایی هەبێت. کێشەی هۆشیاری خاوەن کەیسەکان سەبارەت بەدۆخەکەی خۆیان دیسانەوە گرفت بۆ کارمەندانی حاڵەت دروست دەکات، یەکێک لە کارمەندانی حاڵەت وتی **"لەڕاستیدا هەر لەبەرئەوەی کەیس زۆرجار کەدێنە لای کەیسمەنیجەر هۆشیارییان سەبارەت بە دۆخەکەی خۆیان نییە، توانای ئەوەیان نییە باش مامەڵە بکەن چونکە ئەوان لە دۆخێکی جێگیردانین...هەموو جۆرە ڕەفتارێک لەوانەوە چاوەڕوانکراوە، ئەمەش بەدەرەجەی یەک کاریگەری دەبێت لەسەر کەیسمانیجەرەکان".** ئەم کێشەیە دەکرێت کاریگەری لەسەر خاوکردنەوەی ڕەوتی بەرەوپێشچوونی کەیسەکان هەبێت. وەک ئەوەی بەڕێوەبەرانی کەیس و پڕۆگرامەکان جەختیان لەسەر کردۆتەوە، لەگەڵ ئەوەشدا گرفتی زۆربەی کەیسەکان لەوەدایە کاتێک پەیوەندی بەرێکخراوەکانەوە دەکەن، کێشەکانیان زۆر توند و ئاڵۆز بۆتەوە، لێرەدا کەیسەکان پێویستیان بە پارێزەر دەبێت، کەمتر پەیوەندی بە کارمەندانی حاڵەتەوە دەبێت. واتە ڕاستەوخۆ پێویست بە ڕەوانەکردن دەکات. بەڕێوەبەری یەکێک لە پڕۆژەکان وتی: **"زۆرینەی ئەو کەیسانەی کە دێنە ناو ڕێکخراوەکەوە و داوای کەیسمەنجمێنت دەکەن کەیسی ئێکسترێمن واتە ئەو کەیسانەن کە زۆر زۆری کێشەکانیان ئاڵۆزە... ڕاستە حاڵی دەروونیان تێکچووە پێویستیان بە بە سیڕایی هەیە بەڵام بەشێکی زۆریان پێویستیان بە محامی هەیە، لەبەرئەوەی حاڵەتی کەیسەکان گەشتۆتە بنبڕ".**

لە هەندێک دۆخدا کێشەی تێنەگەشتن لەلای خاوەن کەیسەکان دروست دەبێت و لە ئامانجی هاتن یاخود ڕەوانەکردنەکەیان لەلایەن ڕێکخراوێکی دیکەوە تێناگەن، یاخود بەباشی جۆر و شێوازی خزمەتگوزارییەکانیان بۆ ڕوونەکراوەتەوە. کارمەندێکی حاڵەت بۆ ئەم دۆخە وتی: **"هەندێکجار کەیسەکان کە دێن یان ئیحالەیان دەکەن پێیان ناڵێن چیتان پێشکەش دەکرێت یان چیان بۆ دەکرێت، خۆشیان نازانن بۆچی هاتوون".** لەڕاستیدا ئەم دۆخە دەکرێت کاریگەری لەسەر ئاوێزانبوونی خاوەن کەیسەکە بە کێشەکەی لە پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسدا دروست بکات، لەهەمانکاتدا هۆکارێک دەبێت بۆ بێمتمانەیی، سەرلێشێوان و دورکەوتنەوەی خاوەن کەیسەکان.

لەگەل ئەوەی خاوەن کەیسەکان پێویستیان بە پشتگیری هەیە، بەڵام هەندێکجار لە بەردەوامبوون شکست دەهێنن و ناتوانن ئاوێزانی پڕۆسەکە ببن. کارمەندێکی حاڵەت بە نیگەرانییەوە وتی **"هەندێک کات تۆ دەتەوێت هاوکاری کەسێک بکەیت وە پێویستی پێیەتی بەڵام ئەو نایەتەوە بۆ لات."** ئەم دۆخە کاریگەری لەسەر لەسەر بەردەوامی کەیسەکان هەیە و بەدەستهێنانی ئامانجەکانی پڕۆسەکە قورس دەکات. لە هەندێک دۆخی دیکەدا، خاوەن کەیسەکان چاوەڕوانی ناواقیعی و دەستوبردیان لە کارمەندانی حاڵەت هەیە، لەکاتێکدا پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لە حاڵەتە دەرونی و کۆمەڵایەتییەکاندا پێویستی بە ڕێبازێکی گشتگیر و کاتی پێویست هەیە. کارمەندێکی حاڵەت وتی **"کەیسەکان زۆر پەلەیانە، ڕەنگە چارەسەر یان دابینکردنی پێداویستییەک کات و کاری بوێ، بەڵام ئەوان زۆر پەلەیانە، زۆرجار وا هەستدەکەن کە تۆ ئیهمالیت و کێشەکەیت ئیهمال کردووە، کە لەڕاستیدا وانییە."** ئەم دۆخە دەبێتە هۆی بێزاری و ناڕازیبوون، فشار لەسەر کارمەندانی کەیس دروست دەکات و لە دۆخێکی سەلامەتدا نابن بۆ پێشکەش کردنی خزمەتگوزارییەکان.

٣,٣,٥. ئاڵنگارییەکان لەسەر ئاستی ڕێکخراوەیی

ئامانجی کارکردنی ڕێکخراوە ناحکومییەکان بۆ کەمکردنەوەی ئەرکەکانی سەرشانی دامەزراوە حکومییەکان و پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییە بەخەڵکانی شەکستەبار. بەڵام

لەگەڵ ئەوەشدا کارکردنی چالاکانەی ئەم ڕێکخراوانە لە پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسدا سنوردارە و ڕووبەڕووی ئاڵنگاری دەبنەوە.

یەکێک لەدیارترین ئەو ئاڵنگاریانەی ڕووبەڕووی ڕێکخراوەکان دەبێتەوە، کارکردنیانە لەسەر بنەمای ئەو پرۆژەیەی جێبەجێی دەکەن. زۆرجار ڕێکخراوە ناحکومییەکان لە چوارچێوەی پرۆژەیەکی پێشوەخت دیاریکراودا کاردەکەن، کە جۆری ئەو حاڵەتانەی دەتوانن وەریبگرن لەسەر بنەمای داواکاری و مەرجەکانی لایەنی باربۆکارە(بەخشەرەکان)، کە تێیدا بوودجەیەک بۆ جۆرێک لە کەیس و گروپێکی بەئامانجگیراو، ژمارەیەکی دیاریکراو لە چارەخواز تەرخان دەکەن. لەمڕووەوە کارمەندێکی حاڵەت وتی **"هەندێکجار هەندێک لە کەیسەکان ناتوانن خزمەتگوزاری وەربگرن، چونکە ئەو پرۆژەیەی کە وەرگیراوە لەلایەن ڕێکخراوەکە جۆر و تایبەتمەندی کەیس و کەسەکانی دیاریکردووە. واتە کاری ڕێکخراوەکان بەپێی پرۆژەکان سنوردار ئەکرێ. بۆ نمونە ئێمە لەڕێکخراوی (ناو) یارمەتی مادیمان بۆ کەیس نییە، بەڵام کەیسەکان هەندێکجار داوای بڕێک پارە یان خانوو گرتن بەکرێ دەکەن، ڕێکخراوەکەی ئێمە توانای ئەوەی نیە، یان سنوری جوگرافی ڕێکخراوی (ناو) دیاریکراوە و ناتوانێت ئەو کەیسانەی هەولێر وەربگرێت"**. لەم کاتەدا هەندێک لەو کەیسانە ئەگەرچی شیاوێتی دەستوەردانیان هەیە لە خزمەتگوزارییەکان بێبەش دەکرێن، چونکە ناچنە چوارچێوەی گروپی بەئامانجگیراوی پرۆژەکەوە و پێوەرەکانی قبوڵکردنیان تێدانیە. ئەمەش کەلێن و بۆشایی لەدابینکردنی پاڵپشتی بۆ ئەو کەیسانە دروست دەکات. لەلایەکی دیکەوە دیاریکردنی وەرگتنی ژمارەیەکی دیاریکراو بۆ وەرگرتن لەکەیس، هۆکارێکە بۆ دابەزینی کوالێتی پرۆسەکە، چونکە هەندێکجار کەیسەکان پێویستیان بەکاتی زیاتر هەیە بەڵام لەبەر مەرجەکانی لایەنی باربۆکار ناچارن گرنگی بە تۆمارکردنی کەیسە نوێیەکان بدەن.

هەندێکجار خودی ڕێکخراوەکان بەربەستن لەبەردەم پرۆسەکەدا، چونکە پسپۆڕی دیاریکراویان سەبارەت بەو بوارانەی کاری لەسەر دەکەن نییە، ئەمەش گرفت بۆ بابەتی بەڕێوەبردنی کەیس دروست دەکات. لەمبارەیەوە بەڕێوەبەری پرۆگرامێک وتی **"لە دوای شەڕی داعشەوە تەرکیزێکی زۆر لەسەر کەیسمەنجمێنت هەبوو، بەشێکی زۆری ڕێکخراوەکان بۆ پەیداکردنی فەند ئیشی کەیسمەنجمێنتیان ئەکرد، بەڵام ئەمە زەرەرێکی زۆری لە مەوزوعی کەیسمەنجمێنتدا، وە کەیسمەنجمێنت پێویستی بە پسپۆڕی هەیە، بۆیە دەبێ ڕێکخراوەکە فەترەیەکی زۆر کاری لەسەر کردبێت، بەشێک بێ لەو پەیماننامە و پرۆسیجەرانەی کە هەیە وە بڕوای بە مەوزوعی کەیسمەنجمێنت هەبێت"**.

بەشێک لە ڕێکخراوەکان دووچاری کێشەی دارایی لە دابینکردنی یارمەتی بۆ کەیسەکان دەبنەوە. لەلایەکەوە توانای دابینکردنی پسپۆڕانی هەمەلایەنیان بۆ یارمەتیدان کەیسەکان نییە، لایەکی دیکەوە بەهۆی کێشەی داراییەوە ئاست و کوالێتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکانیان بە خاوەن کەیسەکان سنوردارە. لەمبارەیەوە کارمەندێکی حاڵەت لە یەکێک لەڕێکخراوە ناحکومییەکاندا وتی: **"بابەتی لایەنی دارایی ڕێکخراو ئاستەنگێکی زۆر دروست دەکات... ڕێکخراو ئەوەندە دەستکراوە نییە ئەو خزمەتگوزاریانەی هەیەتی لەسەر ئاستی ڕێکخراوەیی بە بەرزترین کوالێتی پێشکەشی بکات و پسپۆڕی هەمە لایەنەی هەبێت... بۆیە دەینێرن بۆ ڕێکخراوەکانی دیکە، ئەم ناردن و ئیحالە کردن زۆرجار کەیسەکان بێزار دەکات، کاتێکی زۆریان دەبات و ناتوان بەتەنگ خۆیانەوە بێن، بێزاریش ئەبن لە داواکردنی مافەکانی خۆیان."** ئەم کێشەیە بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ کاریگەری لەسەر کوالێتی بەڕێوەبردنی کەیسەکان چ لەڕووی مادییەوە چ لەڕووی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەوە دەبێت، چونکە بەهۆی زۆری ڕەوانەکردنەکانەوە ڕەنگە بێزارییەک لەلای کەیسەکە دروست ببێت کە چیتر ئامادەی بەردەوامبوون لە کەیسەکەی نەبێت. لەبەرئەوەی ڕێکخراوەکان لە دابینکردنی سەرچاوەی داراییدا پشت بە فەندی دەرەکی دەبەستن، لە جێبەجێکردنی پرۆژەکاندا دووچاری کێشە دەبنەوە. بەڕێوەبەرێکی پرۆگرامەکان لە یەکێک لەڕێکخراوەکان وتی **"ڕاستیەکەی مەوزوعی کەیسمەنیجمێنت پێویستی بە فەند هەیە، پێویستی بەوەی کەیسمەنیجەر لەبەردەستدا بێت، پێویستی بە بەدواداچوون هەیە، لە حاڵێتێکدا پچڕان هەبێ لە بەینی فەندەکاندا یاخود فەند نەبێ بۆ ئەمە، ڕێکخراو ناتوانێ تەنها بەکاری خۆبەخشی کاری کەیسمەنجمێنت بکات."**

لە هەمانکاتدا هەڕەشە و مەترسی سەر ڕێکخراوەکان یەکێکە لە ئاڵنگارییەکانی دیکە، بەتایبەت ئەوانەی لەکایەی جێندەر و ڕووبەڕووبوونەوەی توندوتیژی و پێشێلکارییەکانی مافی مرۆڤدا کار دەکەن. ئەم ڕێکخراوانە ڕووبەڕووی هەڕەشی دەرەکی، دژایەتی کۆمەڵگا و فشاری ئەمنی و سیاسی دەبنەوە. لە پەیوەندیدا بەم ئاڵنگارییەوە کارمەندێکی حاڵەتی وتی: **"ئەو ڕێکخراوانەی لەبواری کەیس مەنجمێنتا ئیش دەکەن ئەرکەکەیان زۆر قورسە و بە چاوێکی دیکە سەیر دەکرێن. بەتایبەت ئەوانەی لەپرسی توندوتیژی و ژناندا کاردەکەن، ڕێکخراوەکە زۆرجار ڕووبەڕووی هەڕەشە دەبێتەوە... تاڕادەی داخستن"**. بۆیە هەڕەشە و مەترسی لەسەر ئەم ڕێکخراوانە، یەکێکە لە دیارترین ئەو ئاڵنگاریانەی ڕووبەڕوویان دەبێتەوە، چونکە هۆکارە بۆ داخستنی پرۆژە، لاوازی لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری و بڵاوبوونەوەی ترس لەناو ستاف و خاوەن کەیسەکاندا.

٤،٣،٥. ئاڵنگارییەکان لەسەر ئاستی کۆمەڵگە

پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا پرۆسەیەکی دابڕاو نییە لە واقیعەکەی، بەڵکو بەقوڵی لەژێر کاریگەری بونیادە کۆمەڵایەتی، کلتوری، یاسایی و ئابوریەکەی کۆمەڵگەکەیەتی. لایەنەکانی وەک ئاراستەی کۆمەڵایەتی، بزاوتی خێزانی و تێڕوانینی کۆمەڵگەیی چ بەشێوەی ئەرێنی یاخود نەرێنی دەتوانن کاریگەرییان لەسەر پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس هەبێت.

لە بەڕێوەبردنی هەندێک لە کەیسەکاندا ئاستەنگی خێزانی دروست دەبێت، بۆ نمونە، هەندێکجار خێزانەکان بەهۆی نۆرمە کۆمەڵایەتی و کلتورییەکانەوە، لەکەی کۆمەڵایەتی(Stigma) و ڕەتکردنەوەی دەستوەردانی دەرەکی، هەندێک لە خێزانەکان قبوڵی پرۆسەی وەرگرتنی خزمەتگوزارییەکان بۆ تاکی خێزانەکانیان ڕەتدەکەنەوە. بەتایبەت پرسەکانی وەک توندوتیژی خێزانی، فەرامۆشکردن و وابەستەیی تاک بە خێزانەکەیەوە لەڕووی داراییەوە لەو حاڵەتانەن کە چارەخوازەکان بەهۆیەوە ناتوانن بە ئازادانە دەستیان بە خزمەتگوزارییەکان بگات. لەم ڕووەوە کارمەندێکی حاڵەت وتی: **"هەندێکجار خێزانەکە ڕێگرن لەوەی کەیسەکان بێن و سەردان بکەن، بەگشتی کۆمەڵگا لەڕووی کۆمەڵایەتی، یاسایی، سایکۆلۆجی و ئابوورییەوە کاریگەری لەسەر پرۆسەی بەڕێوەچوون کەیسەکان هەیە"**. ئەم پرسەش هۆکارێکە بۆ ئەوەی چارەخوازەکە بە کێشەکەیەوە بمێنێتەوە و نەتوانرێت دەستوەردان لە کەیسەکەیدا بکرێت. هەروەها کارمەندانی حاڵەتیش کێشەیان لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان بە چارەخوازەکە بۆ دروست دەبێت و بەردەوامی پرۆسەکە دەپچڕێنێت. هەندێکجار خێزانەکان نەک هاوکار نابن لە پرۆسەی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکاندا بەڵکو بەڕووی دەوەستنەوە. کارمەندێکی حاڵەت بە نیگەرانییەکی قوڵەوە وتی: **"چۆنێتی تێگەستنی خەڵک بۆ بەڕێوەبردنی کەیس نییە، کە ئەوە زۆر گرنگە، بۆ نمونە عیلاجێکمان هەیە بۆ سێڵف دیفێنس فێری بەرگریکردن لەخۆی دەکەیت، بەڵام کاتێک دەڕواتەوە بۆ لای خێزانەکەی، ئەوان ڕێگەی نادەن بێتەوە پێی دەڵێن فێری زماندرێژی بوویت!"**

یەکێکی دیکە لەو کێشانەی لەم ئاستەدا دروست دەبێت بابەتی لەکەی کۆمەڵایەتی و هەڵەتێگەشتنە لە نەخۆشە دەرونییەکان. کۆمەڵگە بەشێوەیەکی گشتی تێگەشتنێکی هەڵەی بۆ چارەسەری دەرونی و کۆمەڵایەتی و پاڵپشتی ئەو تاکانە هەیە کە بەدوای دەروندروستی و وەرگرتنی خزمەتگوزارییەکانی بەڕێوەبردنی کەیسەوەن. کۆمەڵگە، چارەخوازەکان وەک کەسانی لاواز، مەترسیدار و نائاسایی دەبینن، بەم هۆیەوە چارەخوازەکان دووچاری ترس، شەرمەزاری و ڕەتکردنەوە لەلایەن کۆمەڵگەوە دەبنەوە. یەکێک لە کارمەندانی حاڵەت لە پەیوەندیدا بەم دۆخەوە وتی: **"کۆمەڵگا بەچاوێکی سووک سەیری ئەو کەسانە دەکات کە خاوەن کەیس و نەخۆشی دەرونین، جۆرێک لە لەیبڵین (پلەبەندی) دەبەخشنە کەسەکە و دەبێت بە لەکە و ستیگما لەسەریان. ئیتر ئەمەش وادەکات زۆرجار بەدزی خزم و هاوڕێ و خێزانەوە بێن لەترسی ئەوەی نەزانرێت ئەمانە نەخۆشی دەروونیان هەیە. ئەمەش کاریگەری لەسەر ئیشی ئێمە هەیە چونکە دەمانەوێت کەسەکە لەو تەنگەژەیە ڕزگار بکەین، ئێ کەیسەکە لەبەر تۆمەت و شەرمە و عەیبە و لەکەی کۆمەڵگا باسی خۆی ناکا"**. ئەو کاریگەریانەی لەم حاڵەتە دەکەونەوە دەبێتە هۆی خۆبەدوورگرتنی چارەخوازەکان لەداواکردنی پاڵپشتی و خزمەتگوزاری بەڕێوەبردنی کەیس، ئەمەش دۆخە نائاسییەکەیان بەرەو ئاستێکی خراپتر دەبات. لەگەڵ ئەوەشدا ئەم لەکە کۆمەڵایەتییە کاریگەرییەکی بەرچاوی نەرێنی لەسەر پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس دروست کردووە، هەربۆیە کارمەندێکی حاڵەت وتی **"هەندێ کات بوونی لەکەی کۆمەڵایەتی-ستیگما سەبارەت بەوەرگرتنی خزمەتگوزاری دەروونی و کۆمەڵایەتی ڕێگر دەبێت لەبەردەم کارەکاندا."** جگەلەوەش لەم کاتانەی دواییدا بەهۆی کەمپینی دژە جێندەری چەندین کێشە بۆ کاری ڕێکخراوەکان دروستبووە و بەڕێوەبەرێکی پڕۆگرامەکان نەک بە تەنها کێشەکە لەسەر ئاستی کۆمەڵگە ناوەستێنێت بەڵکو گرێی دەداتەوە بە تێڕوانینی سیستەمی حکومڕانییەوە بۆ بابەتی بەڕێوەبردنی کەیس و وتی **"پشتگیری حکوومەتی هەرێم... سەبارەت بە مەوزوعی کەیسمەنجمێنت...لەم حکومەتە تازەیە زۆر زۆر لە ئاستێکی خراپدایە، ڕێکخراوەکان لە ژێر فشارێکی زۆر زۆرابوون کە لە ڕێگەی دامودەزگای حکوومییەوە فشارێکی زۆر لە سەر ڕێکخراوەکان بوو، کە کار لەسەر مەوزوعی کەیسمەنجمێنت نەکەن، تەداخولی خێزانی نەکەن، کار لەسەر کەیسی ئێکستریم نەکەن، بەئاشکرا ئەمەشیان پێوتراوە"**.

٤,٥. کارامەییە و لێهاتووییە پێویستەکان بۆ کارمەندانی حاڵەت

بەگوێرەی ئەوەی کارمەندانی حاڵەت ڕۆڵێکی گرنگ لە یارمەتیدانی کۆمەڵگە و تاکە شکستەبارەکاندا دەگێڕن، سەرەڕای هاوسۆزی و دیاریکردنێکی وردی حاڵەتەکان، هێشتا پێویستیان بە کۆمەڵێک کارامەیی و لێهاتوویی هەیە بۆ ئەوەی بتوانن بەشێوەیەکی سەرکەوتووانە دەستوپەنجە لەگەڵ ئەو کێشە کۆمەڵایەتی و دەروونیی و یاساییە ئاڵۆزانە نەرمبکەن. کارمەندی حاڵەتی سەرکەوتوو لەباری ئاساییدا پێویستە چەندین کارامەیی وەک چارەسەرکردنی کێشە، توانای پەیوەندی گرتن، هەستیاری کلتوری، بڕیاردان و هاوسۆزی هەبێت. لە پەیوەندیدا بەم بابەتەوە کارمەندێکی حاڵەت وتی **"سکیڵەکان لەسەر هەموو ئاستەکان پێویستە، ئێمە چوار بنەمای سەرەکیمان هەیە بۆ کەیسمەنجمێنت زۆر گرنگن، پاراستنی نهێنی، پەیوەندی پیشەیی، وە دەرخستنی هاوسۆزی و گوێگرتنی چالاکانە. هەر ئەم چوار بنەمایە پێویستی بە چەندین ترەینینگ و ڕاهێنان هەیە"**. لەهەمانکاتدا یەکێکی دیکە لە کارمەندانی حاڵەت ئاماژەی بە گرنگی بێلایەنی لە بەڕێوەبردنی کەیسەکاندا کرد و وتی **"بە هیچ شێوەیەک تۆ لایەنگری کەیس نیت یاخود بیروباوەڕ و بۆچوون و ئایین و ڕەگەز و دین و چووزانم هەر شتێک کە کەسێک کە یەتە لای تۆ جیاواز بێ لەگەڵ تۆیا، بە هیچ شێوەیەک ئەو جیاوازییە ناخوێندرێتەوە... بۆیە نابێ بە هیچ شێوەیەک بیروباوەڕ و سۆزەکانت تێکەڵ بە کارەکەت بکەی"**. لەگەڵ ئەوەشدا بەڕێوەبەرێکی کەیس سەبارەت بەم پرسە وتی **"ڕێزگرتن و لایەنداری دوو خاڵی گرنگن دەبێت کەیس مانجەر ڕەچاوی بکات... نهێنی پاراستن و سکیڵی ڕاوێژکاری، پێویستە چارەسەرکارەکان هەیانبێت."** بەهەمان شێوە هەندێکجار هەندێک لە کەیسەکان پێویستی بە دروستکردنی پەیوەندی لەگەڵ ڕێکخراو و لایەنە پەیوەندیدارەکانی دیکەدا هەیە، بۆ ئەمەش کارمەندانی حاڵەت پێویستیان بە کارامەییەکانی دیکەی وەک پەیوەندییە نێوان کەسییەکان، داکۆکی، تەکنیکەکانی دەستوەردان لەکاتی قەیراندا بۆ چارەسەری ئاڵنگارییەکان دەبێت. بەبێ ئەم کارامەییانە بێگومان کارمەندانی حاڵەت تووشی گرفت دەبێتەوە و کەلێن و بۆشایی لە دەستوەردانەکانیدا دروست دەبێت.

٥,٥. ئاڵنگاری لە کاتی دروستکردنی هاوبەشی بۆ کەیسەکان

هاوبەشیکردنی کەیسەکان لەنێوان ڕێکخراوەکاندا هەنگاوێکی گرنگە، چونکە هۆکارێکە بۆ فراوانکردنی سەرچاوەکان بۆ پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان بەشێوەیەکی تۆکمەتر. بەڵام ئەم هەنگاوە کە ڕێکخراوەکان لەنێوان خۆیاندا و لەگەڵ دامەزراوە حکومییەکانی دیکە و لایەنە پەیوەندیدارەکاندا دەیگرنەبەر بەدەرنییە لە ئاڵنگاری و چەندین گرفتی لێکەوتۆتەوە.

ڕێکخراوەکان ئامانج و بەرنامەی کارکردنیان لەگەڵ یەکتردا جیاوازە، دەزگاکانی حکومەت هەندێکجار بەشێواز و ڕێگەی دیکە بیر لە ئەگەرکانی چارەسەرکردن و هەنگاوەکان دەکەنەوە، لەگەڵ ئەوەشدا چەندین گرفتی دیکەی وەک بیرۆکراتیەتی ئیشکردن پڕۆسەی هەمانگی نێوان لایەنەکان و بەڕێوەچوونی کەیسەکە خاو دەکاتەوە. یەکێکی دیکە لە ئاڵنگارییەکان، بابەتی متمانە و دڵنیابوونە لە پەیوەندییەکی ڕوون لەنێوان هاوبەشەکاندا، چونکە بەبێ هەبوونی پەیوەندییەکی بەهێز و پێناسەکردنی سنورەکان، ئەم پڕۆسەی هاوبەشیکردنە ناکارایی و ناکۆکی دروست دەکات. لەمبارەیەوە بەڕێوەبەری پڕۆژەیەک لە ڕێکخراوەکان وتی **"بەشێک لەو موئەسەسانەی تر کە ئێمە کاریان لەگەڵ ئەکەین ئەو تێگەیشتنەیان بۆ کەیسمەنجمێنت نییە کە ڕێکخراوەکان هەیانە، بەتایبەتی لە بواری پەیوەست بە مەوزوعی نهێنی پارێزی. پەیوەست بە مەوزوعی ئەوەی کە ژن خۆی قەراری لای خۆی بێت. بەشێکی زۆر ئەو موئەسەسانەی کە ئیشمان لەگەڵا کردوون، پێویست بووە پێشووتر زۆر زۆر قسەیان لەگەڵ بکەین ئەگین بڕوایان بە مەوزوعی چالاکی ژنان نەبووە. ئەوەیە کە مەسەلەن هەر ژنێک کێشەیەکی هەبووبێت، وتوویانە با نەڕۆت مەحکەمەوە بۆ نمونە خۆمان حەلی کەین هەنێک جار بە تایبەتی کە ئەگاتە لای پۆلیس، پۆلیس بە جۆرێکیتر مامەڵە لەگەڵ کەیسەکانا ئەکات"** ئەم ئاڵنگارییە دەریدەخات کە هەندێک لە هاوبەش و لایەنە پەیوەندیدارەکان پابەندی بنەما سەرەکیەکانی کاکردنی بەڕێوەبردنی کەیسەکان نین، بەتایبەت لە بابەتی نهێنی پارێزی و ئۆتۆنۆمی چارەخوازەکاندا. ئەمەش کاریگەری لەسەر سەلامەتی چارەخوازەکان بە تایبەتی لە کەیسەکانی توندوتیژی لەسەر بنەمای جێندەری دروست دەکات. لەلایەکی دیکەوە شکاندنی نهێنپارێزی کەیسەکان هۆکارێک دەبێت بۆ لاوازکردنی هاریکاری و هاوبەشی نێوان لایەنەکان.

هەروەها هەندێکجار لایەنە حکومییەکان بەڕێگەی خۆیان کار لەسەر کەیسەکان دەکەن و هاریکاری و هاوبەشی بۆ بەڕێوەبردنی کەیسەکان لەڕێگەی کەیس کۆنفرانسەوە ڕەتدەکەنەوە و خۆیان هەوڵی یەکلاییکردنەوەی کەیسەکان بە ڕێگەی خۆیان دەدەن، یەکێک لە ئەندامانی دەستەی بەڕێوەبردنی ڕێکخراوەکان لە پەیوەندیدا بەم بابەتەوە

وتی **"بەڕێوبەرایەتییەک لەوانەیە ویستبێتی بە ڕێگەی کەیس کۆنفراس کەیسێک یەکلایی بکاتەوە... بۆیە کردووەتی بە کەیس کۆنفرانس بۆی تەڕەفی تر بەشداری پێ بکا... جاری وایە هەر لەویایە لایەنێکی تر کە هەر حکومەتە... یەتە پێشەوە و ئەیەوێ بە ڕێگایەکی تر کێشەکە چارەسەرکا یاخود ئەوەی پێ باش نییە کە بە ڕێگەی کەیس کۆنفرانس بکرێ... یاخود ئەیەوێ بە ڕێگایەکی توندتر بە ڕێگایەکی قورستر بە ڕێگایەکی چۆن ئەڵێی عەسکەریانەتر ئیشەکە حەل بکەن... جاری واش هەبووە مەسەلەی عەشایەری و سوڵحی عەشایەری کێشەی بۆ دروستکردووین"**. خستنەڕووی ئەم خاڵە ئاماژەیە بۆ ئەوەی لایەنە هاوبەشەکان هەمان تێڕوانین و ڕێبازی کارکردن بۆ چارەسەر و دەستوەردان لە کەیسەکان ناگرنەبەر، بە تایبەت لایەنی حکومی کە لەتێڕوانینی خۆیەوە هەوڵی دەستوەردان دەدات و هەستیاری بابەتەکان کەمتر لەبەرچاو دەگرن. لەگەڵ ئەوەشدا لەهەندێک دۆخی دیکە، تێڕوانین و دەستوەردانی عەقڵیەتی خێڵەکی بەشێوازی خۆی کەیسەکە یەکلادەکاتەوە و تەواوی هەوڵە یاسایی و خزمەتگوزارییەکان پشتگوێدەخات، ئەمەش دەرئەنجامی نەرێنی لێکەوتۆتەوە.

دەرئەنجام، ڕاسپاردە و پێشنیارەکان

توێژینەوەکە پاش شیکردنەوەی زانیارییە بە دەستهاتووەکان بە گرنگترین چەند دەرئەنجامێک گەشتووە و لەسەر ئەو بنەمایەش کۆمەڵێک ڕاسپاردە و پێشنیار بۆ لایەنە پەیوەندیدارەکان دەخاتەڕوو.

دەرئەنجامەکان

1. کەلێنێکی دیار لەدواین قۆناغی بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوەکاندا هەیە، کە بریتیە لە چاودێریکردنی دوای داخستنی کەیسەکان، چونکە زۆربەی ڕێکخراوەکان بەدواداچوونی دوای داخستنی کەیسەکان پشتگوێ دەخەن. ئەمەش بەردەوامیی دەستوەردانەکان تێکدەدات و ڕێگری دەکات لە کارمەندانی حاڵەت لە هەڵسەنگاندنی کاریگەرییە درێژخایەنەکانی پاڵپشتییەکانیان و ڕێکخستنی پلانەکان.
2. نەبوونی چوارچێوەی تیۆری ستاندارد و مۆدیولەکانی دەستوەردان لە سەرانسەری ڕێکخراوەکاندا ناتەبایی لە بەڕێوەبردنی کەیسەکاندا دروست دەکات. بەشداریکردنی کارمەندانی حاڵەت کە پێشینەیان لە زانستە مرۆییەکان وەک دەروونناسی، کاری کۆمەڵایەتی و کۆمەڵناسیدا نییە، کەلێنێکی بەرچاو لە کوالێتی خزمەتگوزاریدا دەخاتەڕوو. بەبێ بنەمایەکی تیۆری تۆکمە لە تێگەیشتن لە ڕەفتاری مرۆڤ، ئەم کارمەندانەی حاڵەت لەوانەیە لەگەڵ کارامەیی گرنگەکانی وەک هاوسۆزی، بڕیاردانی ئەخلاقی و دەستێوەردانەکانی هەستیاری کولتووریدا کێشەیان بۆ دروست بکات. ئەمەش دەرئەنجامی نەرێنی لێدەکەوێتەوە و بەزیان بۆ چارەخوازان دەشکێتەوە.
3. ناسەقامگیری درێژخایەنی بودجە، بەشێوەیەکی بەرچاو بەردەوامیی خزمەتگوزارییەکانی بەڕێوەبردنی کەیس لە ڕێکخراوە ناحکومییەکان تێکدەدات. پشتبەستن بە پڕۆژە کورتخایەنەکان کە لە دەرەوە فەندیان بۆ دابین دەکرێت، دەبێتە هۆی پچڕان لە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری، دەرکردنی کارمەندان و پاڵپشتیی سنووردار بۆ پێداویستییە درێژخایەنەکانی چارەخوازان. هەروەها ئەمە دەبێتە هۆی ناتەواوی ڕاهێنان و گۆڕینی بەردەوامی کارمەندان، کە توانای ڕێکخراوەیی لاواز دەکات و هەڕەشە لە کوالێتی و بەردەوامی پڕۆسەی چاودێری دەکات.
4. کارمەندانی حاڵەت ڕووبەڕووی ئاڵنگاری ئاڵۆز لەسەر ئاستی کەسی دەبنەوە. ئەمەش ڕاستەوخۆ کاریگەریی لەسەر کارایی و خۆشگوزەرانییان هەیە. لەوانە کاڵبوونەوەی سنوورە پیشەییەکان، ماندووبوونی سۆزداری لە بەرکەوتنی بەردەوام بەحاڵەتی تراوماوی و ململانێی ناوەکی بەتایبەت کاتێک کە کارمەندانی حاڵەت باوەڕیان بە بنەماکانی کارەکەیان نەبێت. نەبوونی ڕێنمایی پیشەیی ڕوون و میکانیزمی پاڵپشتی دەروونی و کۆمەڵایەتی ئەم تەحەددیایانە توندتر دەکات، مەترسی سووتانی دەروونی، دووڕیانی ئەخلاقی و گۆڕینی ستاف زیاد دەکات.
5. لەسەر ئاستی خاوەن کەیسەکان، چەند ئاڵنگارییەک ڕێگری لە سەرکەوتنی پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەکان دەکەن. لەوانە هۆشیاری سنووردار لە خزمەتگوزارییە بەردەستەکان، نەبوونی دەستڕاگەیشتن بەهۆی سنووردارbوونی توانای دارایی یان جوگرافی، ناسەقامگیری دەروونی و سۆزداری و چاوەڕوانییە ناڕاستەقینەکان. ئەگەرچی زۆرێک لە چارەخوازەکان کێشەی ئاڵۆز و توندیان هەیە بەڵام پابەندبوونێکی کەمیان هەیە بۆ بەدواداچوون لەگەڵ پلانەکانی پاڵپشتی. ئەم ئاڵنگاریانە بەردەوامی پڕۆسەکە تێکدەدەن، پێشکەوتن دوادەخەن، بارگرانییەکی سۆزداری و پراکتیکی زیاتر دەخەنە سەر کارمەندانی حاڵەت.
6. لە ئاستی ڕێکخراوەییدا، ڕێکخراوە ناحکومییەکان ڕووبەڕووی ئاڵنگاری پێکهاتەیی و سیستماتیکی دەبنەوە کە ڕێگری لە بەڕێوەبردنی کاریگەرانەی کەیسەکان دەکەن. ئەمانە بریتین لە سنووردارکردنی توند لەسەر بنەمای پڕۆژە کە لەلایەن بەخشەرەکانەوە دانراوە، کە جۆرەکانی ئەو کەیسانە سنووردار دەکات کە دەتوانن وەریبگرن و ئەو ناوچانەی کە دەتوانن تێیدا کاربکەن. زۆرجار ڕێکخراوەکان ناچار دەکرێن کە چەندایەتی لە پێشینەی کوالێتی دابنێن، ئەمەش سازش لەسەر قووڵی پاڵپشتی کەیسەکان دەکات. لەڕابوردوودا، هەندێک لەڕێکخراوەکان سەرەڕای ئەوەی تایبەتمەندی و پسپۆڕی بەڕێوەبردنی کەیسیان نەبووە، کەچی لەپێناو وەرگرتنی فەندا لە ئامانجەکانی خۆیان لایانداوە و ئەمەش بەگشتی بەزیان بۆ کاری بەڕێوەبردنی کەیس لە هەرێمی کوردستانی عێراقدا شکاوەتەوە. لاوازی توانای دارایی کاریگەری لەسەر پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان هەبووە و حاڵەتی ڕەوانەکردنیشی زیاد کردووە، ئەمەش کاریگەری خراپی لەسەر دۆخی دەروونی و کۆمەڵایەتی و سەرلێشێواوی لەلای چارەخوازان دروستکردووە. سەرەڕای ئەوەش، ئەو ڕێکخراوە ناحکومیانەی کە کار لەسەر پرسە هەستیارەکانی وەک توندوتیژی جێندەری و مافەکانی مرۆڤ دەکەن زۆرجار ڕووبەڕووی هەڕەشەی ئەمنی، بەرەنگاری کۆمەڵگا و فشاری سیاسی دەبنەوە.
7. ئاڵنگارییەکانی ئاستی کۆمەڵگا بە شێوەیەکی بەرچاو ڕێگری لە کاریگەریی پڕۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەکان لە ڕێکخراوە ناحکومییەکاندا دەکەن. ترس لە لەکەی کۆمەڵایەتی، نۆرمە کولتوورییەکان، دژایەتی خێزان و فشاری سیاسی ژینگەیەک دروست دەکەن کە زۆرجار چارەخوازانی شکستەبار لە دەستڕاگەیشتن بە خزمەتگوزارییە سەرەکییەکان بێبەش دەکەن. ئەم بەربەستانە نەک تەنها کاریگەری لەسەر چارەخوازان هەبووە بەڵکو ڕێگری لە هەوڵەکانی کارمەندانی حاڵەت و ڕێکخراوەکان دەکەن کە هەوڵدەدەن بۆ پێشکەشکردنی چاودێری گشتگیر.

8. کارمەندانی حاڵەت لە قوڵایی واقیعە کۆمەڵایەتی، دەروونی و یاساییە ئاڵۆزەکاندا کاردەکەن و بۆ ئەوەی بە شێوەیەکی کاریگەر ئەمانە بەڕێوەببەن، دەبێت کۆمەڵێک کارامەیی و لێهاتوویی جۆراوجۆریان پێبدرێت. لە دەرەوەی هاوسۆزی و ناسینەوەی کەیس، بەڕێوەبردنی سەرکەوتووی کەیس پێویستی بە پەیوەندییەکی بەهێز، هەستیاری کولتووری، بێلایەنی، نهێنیپارێزی و توانای بڕیاردان هەیە. سەرەڕای ئەوە، کارامەیی نێوان کەسەکان، داکۆکیکردن و تەکنیکەکانی دەستێوەردانی قەیرانەکان زۆر گرنگن لە کاتی هاوکاریکردن لەگەڵ لایەنە پەیوەندیدارەکانی تر یان وەڵامدانەوەی پێداویستییە بەپەلەکان.
9. لە کاتێکدا هاوبەشییەکان بۆ فراوانکردنی سەرچاوەکان و بەهێزکردنی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەکان زۆر گرنگن، بەڵام زۆرجار بەهۆی نەبوونی ئامانجی هاوبەش، دواکەوتنی بیرۆکراتی و نەبوونی تێگەیشتنی هاوبەش، بە تایبەت سەبارەت بە نهێنیپارێزی و ئۆتۆنۆمی چارەخوازان، ڕێگرییان لێدەکرێت. هەندێکجار دامەزراوە حکومییەکان پەیڕەوی ڕێبازێکی توندی عەسکەریانە دەکەن کە بڕیاردانی هاوبەش و کاری پێکەوەیی ڕەتدەکاتەوە. یاخود تێگەشتنە نەریتی و خێڵەکییەکان دەستوەردان و پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس ئاڵۆز دەکەن. ئەم کەلێن و بۆشاییانە نەک هەر هەڕەشە لە سەلامەتی و کەرامەتی چارەخوازان دەکەن، بەڵکو متمانە و هەماهەنگی لاواز دەکەن.

ڕاسپاردەکان

1. گرنگە ڕێکخراوە ناحکومییەکان لە چەند لایەنێکەوە کار لەسەر توانا و لێهاتوویەکانی کارمەندانی حاڵەت بکەن بۆ گۆڕینی ئاڵنگارییەکان بۆ دەرفەت. لەوانەش، ڕەخساندن و کردنەوەی خولی بەردەوام بۆ گەشەپێدانی توانای کارمەندەکانیان بۆ ئاشنابوونیان بە پاشخانێکی قوڵی تێگەشتن لەڕەفتاری مرۆیی لەڕووی دەروونی و کۆمەڵایەتی، ڕەچاوکردنی کۆدە ئەخلاقییەکانی کارکردن، باشترین شێوازە نوێیەکانی بەڕێوەبردنی کەیس. هەروەها پێویستە چاودێری و سەرپەرشتیاری کاری بەڕێوەبەرانی کەیس بەشێوەیەکی بەردەوام هەبێت. لەگەڵ ئەوەشدا کاری پێکەوەیی و جەختکردنەوەی لەسەر بەسەنتەربوونی چارەخواز لەپرۆسەی دەستوەرداندا دەکرێت یارمەتیدەرێکی باش بێت بۆ بەرزکردنەوەی ئاستی کوالێتی ئەو خزمەتگوزاریانەی کەوادەکەن کارمەندی حاڵەت بەشێوەیەکی پسپۆڕانە پێشکەشی بکات. بەکارهێنانی تیۆر و مۆدیۆڵەکان گرنگە چونکە نەخشەڕێگای کارکردن لەگەڵ کەیسەکان و ئامانجەکانی پرۆسەی دەستوەردان دیاریدەکات.
2. پێویستە ڕێکخراوە ناحکومییەکان بۆ چارەسەری کێشەی فەند و پارە، هەوڵی گەڕان بەدوای بەخشەر و باربۆکاری ناوخۆیی دەستپێبکەن بۆ دەستەبەرکردنی بوودجەیەکی بەردەوام. بەهێزکردنی پلاندانانی دارایی، داکۆکیکردن لە بودجەی چەند ساڵە، جێبەجێکردنی ژینگەیەکی پاڵپشت دەتوانێت هەم پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری و هەم مانەوەی کارمەندان بەرز بکاتەوە، لە کۆتاییدا دەرئەنجامەکان بۆ ئەو کەس و کۆمەڵگایانە باشتر بکات کە خزمەتیان دەکەن.
3. بۆ خۆپارێزی کارمەندانی حاڵەت، پێویستیان بە کاتبەخۆبەخشین و ئاگاداربوون لەخود(Self-Care)هەیە. ئەم جۆرە ئاڵنگارییانە پێویستی بە ئاستێکی بەرفراوان لە ڕاهێنان، پاڵپشتی سۆزداری و جێبەجێکردنی سیاسەتی دڵنیابوونەوە لە سەلامەتی و خۆشگوزەرانی بەڕێوەبەرانی حاڵەت هەیە.
4. دەکرێت ڕێکخراوەکان خزمەتگوزارییەکانی پەیوەست بە گواستنەوە و گەیاندن چالاک بکەن، یاخود پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکان لەڕێگەی ئامێرەکانی پەیوەندیکردن یان هەر ئامرازێکی دیکەی تەکنەلۆجی لەگەڵ کەیسەکاندا بەردەست بکەن. لەگەڵ ئەوەشدا پێشکەشکردنی پاڵپشتی دەرونی و کۆمەڵایەتی دەکرێت یارمەتیدەرێکی باش بێت بۆ سەقامگیربوونی خاوەن کەیسەکان بەر لەدەستپێکردنی هەنگاوەکانی بەڕێوەبردنی کەیس.
5. لە حاڵەتی ڕەوانەکردندا، لەڕێگەی دانیشتنی یەکەمەوە، دەکرێت بەچڕی ئەو خاڵانە ڕوونبکرێتەوە، کە خاوەن کەیسەکان شارەزای نین، بۆ نمونە ڕوونبکرێتەوە کە ئەوان بۆچی نێردراون بۆ ئەم ڕێکخراوە، دەتوانن چ خزمەتگوزارییەک بەدەستبهێنن یاخود چ شتێک لەوان چاوەڕوان دەکرێت. لێرەوە ڕێکخراوەکان دەتوانن بەڕوونی مەبەستی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیسەکە ڕوون بکەنەوە و سەبارەت بە ڕۆڵەکانیان لەم پرۆسەیەدا دڵنیایی بدەنە خاوەن کەیسەکان، لەم ڕێگەیەوە دەتوانن متمانە بونیاد بنێن و دەرفەتێکی گرنگ بۆ ئاوێزان بوونیان دروست بکات.
6. پێویستە ڕێکخراوەکان لەکاتی وەرگرتنی فەندەکاندا ئاڵنگارییەکانی دیاریکردنی جۆری وەرگرتن و ژمارەی وەرگرتنی کەیسەکان بخەنە بەرچاوی لایەنی باربۆکار، بۆ دابەزاندنی بەرزی ئاڵنگارییەکان بۆ نزمترین ئاست. لەهەمانکاتدا پرۆسەی ڕەوانەکردن کەیسەکان بۆ ڕێکخراوە پەیوەندیدارەکان لەڕێگەی پەرەدان بە پەیوەندییەکانیانەوە پێشبخرێت. ئەمەش لەپێناو دڵنیابوونەوە لەوەی کەیسەکان لەدەرەوەی بازنەی ڕێکخراوەکە دەستیان بە خزمەتگوزارییەکانی ڕێکخراوە هاوبەشەکان دەگات. دەکرێت ئەم ڕێکخراوانە پەیوەندی لەگەڵ لایەنە حکومییە ئەمنییەکان بەهێز بکەن، لەهەمانکاتدا هەوڵی بەشدارپێکردنی کۆمەڵگا لە بەدیهێنانی ئامانجەکانیاندا بدەن.
7. جەختکردنەوە لەسەر هۆشیاری کۆمەڵگا و خێزانەکان لەسەر گرنگی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس وەک هۆکارێکی یارمەتیدەر و پاڵپشت بۆ چارەخوازەکان. لەگەڵ ئەوەشدا گرنگە هەماهەنگی لەگەڵ کەسانی دیار و کەسێتی ئاینی و کاریگەرەکانی کۆمەڵگە بکرێت بۆ گۆڕینی تێڕوانینی خێزانەکان.
8. ئەنجامدانی هەڵمەتێکی دژە لەکەی کۆمەڵایەتی و ڕەخساندنی گفتوگۆی گشتی بۆ دروستبوونی تێگەشتن سەبارەت بە دۆخی ئەو کەسانەی پێویستیان بە خزمەتگوزاری بەڕێوەبردنی کەیس هەیە. لەگەڵ ئەوەشدا گرنگە لە چوارچێوەیەکی فەرمی و دانپێدانراوی گشتیدا کار لەسەر ئەم دۆخانە بکرێت بۆ دروستکردنی کۆدەنگی و کەمکردنەوەی ئەو ئاستە لە نزمڕوانین بکرێت. بەگەڕخستنی میدیا و کەسایەتییە دیارەکانی کۆمەڵگا لەم دۆخە کاریگەری گرنگی دەبێت.
9. پێویستە ڕێکخراوە ناحکومییەکانی بوارەکە دەرفەتی بەردەوامی دابینیکردنی خولی ڕاهێنان، گەشەپێدانی پیشەیی، بونیادنانی تواناکان بڕەخسێنن بۆ بەرزکردنەوەی توانا و شارەزایی کارمەندانی حاڵەت، تاوەکو بتوانن خۆیان لەگەڵ ئەو ئاڵنگاری و کێشانە بگونجێنن کە لەکاتی بەڕێوەبردنی کەیسەکاندا ڕووبەڕوویان دەبێتەوە. بەهێزکردنی لێهاتووییەکان نەک تەنها دەرئەنجامی تاکەکەسی باشتر دەکان، بەڵکو لە هەمانکاتدا نیشانەی بەهێزی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکانە و متمانەی ڕێکخراوەکان لە کۆمەڵگەدا زیاد دەکات.
10. ڕێکخراوە ناحکومییەکان دەبێت سەرنجیان لەسەر پەرەپێدانی چوارچێوەی هاوکاریی بونیادی بە پێناسەکردنی سنورەکان لەنێوان خۆیان و دامەزراوە

حکومییەکاندا هەبێت. چارەسەرکردنی ئەم ئاڵنگارییە، دەکرێت هاوبەشییەکان کاریگەرتر، بەردەوامتر و سوودبەخشتر بکەن بۆ کۆی پرۆسەی بەڕێوەبردنی کەیس .لەگەڵ ئەوەشدا گرنگە تێگەشتنی هاوبەش لەنێوان لایەنە حکومییەکان و ڕێکخراوەکان دروست بکرێت و لەبارەی گرنگی و هەستیاری کەیسەکانەوە، وردەکاری و دەرئەنجامەکان لە وۆرکشۆپ و سیمیناری تایبەتدا بخرێتەڕوو. لەهەمانکاتدا گرنگە، کەسانی دیاری کۆمەڵایەتی و داڕێژەرانی سیاسەتی کۆمەڵایەتی لەبارەی گرنگی و هەستیاری ئەم بابەتانەوە هۆشیار بکرێنەوە.

11. پێویستە ڕێکخراوەکان و لایەنە پەیوەندیدارەکان دەستەواژەی کارمەندی حاڵەت بۆ ئەو کەسانەی کە بەرکەوتنی ڕاستەوخۆ و ڕووبەڕوویان هەیە لەگەڵ چارەخوازاندا بەکاربهێنن. هەروەها بەکارهێنانی زاراوەی بەڕێوەبەری کەیس بۆ ئەو کەسانەی کە چاودێری و سەرپەرشتیاری پرۆسەی پلاندانان و کارمەندانی حاڵەت دەکەن.

پێشنیار

ئەنجامدانی توێژینەوەیەک لە پەیوەندیدا بەم بابەتەوە بۆ دیاریکردنی ئاڵنگارییەکان لەڕووانگەی چارەخوازانەوە، چونکە ئەم توێژینەوەیە بەهۆی جێبەجێکردنی کۆدە نهێنیپارێزییەکانەوە لەلایەن ڕێکخراوە ناحکومییەکانەوە نەیتوانی دەستی بە چارەخوازان بۆ دیاریکردن ئاڵنگارییەکان لەدیدگای ئەوانەوە بگات.

سەرچاوەکان

ARTAN, T. (2010). *SOSYAL HİZMET KURAMLARI.* Istanbul: İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ AÇIK VE UZAKTAN EĞİTİM FAKÜLTESİ.

Arthur J. frankel, S. R. (2019). *Case Management, an introduction to consepts and skills* (4th edition ed.). New York: Oxford University Press.

Bekir Güzel, O. S. (2017). Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları: Rize örneği. *Journal of Human Sciences*, 2848-2864.

Bertalnffy, L. V. (1968). *Genaral System Theory: Foundations, Development, Applications.* New York: George Braziller.

Blake, P. (2008). Practice Notes: Clients and Client Systems. . *Ontario College of Social Workers and Social Service Workers.*, 1-2.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design.* Cambridge (Massachusetts): Harvard University Press.

Cambridge. (2025, 1, 27). Cambridge Dictionary, Meaning of NGO. Retrieved from https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/ngo

CASW, T. C. (2005). *CODE OF ETHICS.*

Demir, T. (2021, March 18). *Taner Demir.* Retrieved from Yotube: https://www.youtube.com/watch?v=bQq1m6xT4jM

DiMaggio, P. J., & . Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review, 48*(2), 147-160. Retrieved from https://doi.org/10.2307/2095101

Duyan, V. (2010). *SOSYAL HİZMET KURAMLARI VE YAKLAŞIMLARI.* Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim.

Eeva Järveläinen, T. R. (2023). Meanings of a client-employee relationship in social work: clients' perspectives on desisting from crime. *Nordic Social Work Research*, 318-332.

Garthwait, C. (2012). *Dictionary of Social Work.* University of Montana: School of Social Work BSW and MSW Programs.

GBVIMS Steering Committee. (2017). *Interagency Gender-based Violence Case Management Guidelines.*

Hogg, C. (2018). *YOUR GUIDE TO PROTECTION CASE.* UNHCR: International Rescue Committee.

Irrera, D. (2010). NGOs' roles in humanitarian interventions and peace support operations. *https://www.researchgate.net/publication/242512942*, 1-17.

LAB, I. (2025, 1, 25). *CASE MANAGEMENT: WHAT IT IS AND WHY IT IS IMPORTANT.* Retrieved from https://www.intersoslab.it : https://www.intersoslab.it/item/143-case-management-what-it-is-and-why-it-is-important.html#:~:text=In%20the%20humanitarian%20field%2C%20case,the%20broadest%20protection%20function%20of

Lewis, D. (2016). Non-governmental organisations (NGOs): definition and history. *The International Encyclopaedia of Civil Society*, 1-10.

Malcolm Golightley, J. K. (2013). Challenges: a rich selection of ideas and experiences. *Journal of Social Work Practice* , 351-355.

MANAGEMENT, Y. G. (2019). *Collette Hogg.* UNHCR: International Rescue Committee.

Mostashari, A. (2005). An Introduction to Non-Governmental Organizations (NGO) Management. *Iranian Studies Group at MIT*, 1-18.

NASW. (2025, 1, 21). *National Associatiion of Social Work| Case Management.* Retrieved from National Associatiion of Social Work: https://www.nycourts.gov/reporter/webdocs/nasw_standards_socialwork_casemgt.htm#:~:text=Social%20work%20case%20management%20is%20a%20method%20of%20providing%20services,the%20specific%20client's%20complex%20needs.

Nawaraj Upadhaya, Nagendra P. Luitel, Suraj Koirala, Ramesh P.Adhikari, Dristy Gurung, Pragya Shrestha,Wietse A. Tol, Brandon A. Kohrt & MarkJ.D. Jordans. (2014). The role of mental health and psychosocial support nongovernmental organisations: reflections from post conflict Nepal. *War Trauma Foundation, Volume 12*, Page 113 - 128.

PRIA International Academy. (2014). *NGO Management: Foundation Course.* PRIA International Academy 2014.

R. Thara, V. P. (2010). Role of non-governmental organizations in mental health in India. *Indian Journal of Psychiatry*, 389-395.

Scott, W. R. (2008). *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities.* Thousand Oaks, California (3rd ed.). : Sage Publications.

Shilpa Ross, N. C. (November 2011). *Case management, What it is and how it can best be implemented.* London: The King's Fund.

Šinkevičė, V. G. (2023, June 23). RESPONSIBILITY AND CHALLENGES OF A CASE MANAGER IN ENSURING THE CHILD'S RIGHTS: ANALYSIS OF EXPERIENCES. *Social Inquiry into Well-Being, 1*.

Societ. (2025, 2, 1). *www.societ.com/blog/nonprofit-resources/what-is-case-management-in-social-work*. Retrieved from https://www.societ.com/: https://www.societ.com/blog/nonprofit-resources/what-is-case-management-in-social-work-a-complete-guide/#the-imp-of-case-management-in-social-work

sub-cluster, G. (2017). *STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR PREVENTION OF AND RESPONSE TO GENDER-BASED VIOLENCE In Kurdistan Region of Iraq.* Iraq-KRI: UNFPA.

Svetlana Rîjicova, S. G. (2016). *CASE MANAGEMENT PRACTICAL GUIDE.* Government of the Republic of Moldova: USAID, Partnerships for Every Child and Minister of Labor, Social Protection and Family of the Republic of Moldova.

U, M. O. (2007). EVOLUTION ON THE TERM NON GOVERNMENTAL ORGANIZATION (NGO). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 97-121.

Workers, A. A. (2025, 1, 22). What social workers do. Retrieved from https://www.aasw.asn.au/social-work/about-social-work/what-social-workers-do/

Workers, I. F. (2025, 1, 24). WHAT IS SOCIAL WORK? Retrieved from https://www.ifsw.org/what-is-social-work/

عومەر علی ئەحمەد. (2012). *ڕۆڵی ڕێکخراوەکانی کۆمەڵگەی مەدەنی لە پاراستنی مافەکانی ژناندا.* سلێمانی: بەشی کۆمەڵناسی، کۆلێجی زانستە مرۆڤایەتییەکان، زانکۆی سلێمانی، ماستەر، بڵاونەکراوە.