



من الشعب الياباني
From the People of Japan



الجزء أ

دليل توجيهي

لتقديم الخدمات عن بُعد للناجيات من
العنف في الدول العربية



نبذة عن حقبة الأدوات الغرض والنطاق

تم تصميم حقبة الأدوات هذه لدعم منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء في منطقة الدول العربية لتعزيز قدرتها على تقديم الخدمات عن بُعد للناجيات من العنف من النساء والفتيات. الحقبة تهدف أيضاً إلى رفع تأهّب منظمات المجتمع المدني لتقديم الإستجابة عالية الجودة لجائحة كوفيد-19 والأزمات المستقبلية.

تركّز حقبة الأدوات بشكل أساسي على تقديم الخدمات عن بُعد للنساء الناجيات من العنف الشريك الحميم والعنف عبر الإنترنت¹. كما تراعي أيضاً أنّ النساء على اختلافهنّ مُعرّضات لأشكال متعدّدة وفي أغلب الأحيان متداخلة من العنف ترافقهنّ طوال حياتهنّ كسلسلة متواصلة. لذلك، يُرجى من حقبة الأدوات أن تكون أيضاً مصدراً مفيداً تستخدمه منظمات المجتمع المدني وتكيّفه عند الإستجابة للأشكال الأخرى من العنف ضد النساء والفتيات في المنطقة، والتي تمّ تسليط الضوء على بعض منها في الجزء الأول من هذه الحقبة.

يهدف هذا الدليل التوجيهي أن يكون شاملاً لجميع النساء في المنطقة وقد تضمن الدليل أمثلة عديدة لتجارب النساء اللواتي يعانين من أشكال التمييز المتعدّدة والمتقاطعة واللواتي قد يكتنّ معرّضات بشكل خاص لخطر العنف الشريك الحميم أو العنف عبر الإنترنت. في هذه المواقف تبرز الحاجة إلى اعتبارات إضافية لضمان الدعم الآمن والأخلاقي. قد تضمّن الدليل التوجيهي رموزاً إرشادية توجّه مستخدمي حقبة الأدوات إلى مزيد من الموارد التي تتناول فئات محددة من الناجيات، عند توفّرها. لا تطرح حقبة الأدوات إرشادات محددة حول تقديم الخدمات عن بُعد للفتيات دون سن 18 عاماً وبناءً على ذلك، يجب مراعاة اعتبارات إضافية عند دعم الفتيات الناجيات من العنف عن بُعد (كالوصول على موافقة مستنيرة وإيجاد الطرق المناسبة للإشراك مقدّمي/ات الرعاية). لكنّ قد تستفيد منظمات المجتمع المدني التي تعمل مع الفتيات الناجيات من العنف من العناصر الأساسية وأنواع الخدمات المطروحة وتعتمدها كإرشادات للبدء بتقديم الخدمات عن بُعد في حال لم تكن تفعل ذلك في السابق أو للإنتقال إلى تقديم خدمات عن بُعد بعد أن كانت تقدّمها حضورياً.

تم تصميم حقبة الأدوات لتكون مورداً ومصدراً يركّز على تقديم الخدمات عن بُعد من خلال التكنولوجيا الرقمية. لكنّها تتضمن أيضاً قسماً عن أنظمة ذات تقنيات بسيطة لتقديم الخدمات في أوقات الأزمات - إدراكاً منها التحديات الخاصة بالبنية التحتية والمرافق المتاحة في العديد من البلدان في المنطقة، بما في ذلك انقطاع أو عدم استدامة الكهرباء ومصادر الطاقة التي لا تتوفّر بشكل منتظم وثابت والإستبعاد الرقمي أي حين يكون وصول النساء والفتيات إلى الهاتف المحمول أو الإنترنت محدوداً.

يوفر الجزء 'أ' من حقبة الأدوات إرشادات ونصائح حول كيفية إدارة الحالات عن بُعد وخطوط المساعدة ومجموعات الدعم عبر الإنترنت. كما يركّز على كيفية التنسيق مع الخدمات المتخصصة، بما تشمله من خدمات صحية، ودعم للصحة النفسية ودعم نفسي اجتماعي، وخدمات قانونية، ودعم لتأمين سبل كسب العيش من أجل تلبية الإحتياجات الفورية والطويلة الأمد للناجيات. تمّ إعداد دليل تدريبي منفصل (في الجزء 'ب' من حقبة الأدوات) لمساعدة منظمات المجتمع المدني على تطبيق وتنفيذ ما تعلمته في الجزء 'أ' واستخدامه لدعم منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء من خلال تمارين تشاركية وسيناريوهات تحاكي الواقع.

يجب على المنظمات التي تخطّط للبدء بتقديم خدمات عن بُعد أو الإنتقال إليه مراعاة الآثار التي قد تترتّب على رهاية العاملين/ات وسلامتهم. يقدّم الجزء 'أ' من حقبة الأدوات إرشادات حول كيفية ضمان المديرين والمشرّفين/ات أن يكون الإنتقال بشكل مستدام للعاملين/ات، حرصاً على استمرار وصول الخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات والمُنقّذة للحياة إلى الناجيات، حتى في ظل الظروف الصعبة.

مقدمة

يُعَدّ تقديم الخدمات للناجيات من العنف مكوّنًا أساسياً للإستجابة الإنسانية وخدمة أساسية في أي مجتمع. قبل تفشّي جائحة كوفيد-19، إعتمدت معظم الخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات في السياقات الإنسانية والتنمية على أساليب تقديم الخدمات التي تعتمد على الحضور الشخصي للوصول إلى النساء والفتيات، أو في بعض الحالات، قامت الفرق المتنقّلة برحلات إلى مناطق لا تتوفر فيها مرافق ثابتة أو يصعب الوصول إليها. رغم اعتماد بعض المنظمات على تقديم الخدمات عن بُعد عبر التواصل مع النساء والفتيات من خلال التكنولوجيا قبل الجائحة، فقد أجبر التفشّي العالمي لفيروس كوفيد-19 العديد من مقدّمي/ات الخدمات على اعتماد تقديم الخدمات عن بُعد للمرأة الأولى أو توسيع دائرة خدماتهم المُقدّمة عن بُعد أصلاً وبوتيرة سريعة للإستجابة إلى تفاقم العنف.

وجدت دراسة أجراها المكتب الإقليمي لهيئة الأمم المتحدة للمرأة للدول العربية أن رغم تكيف وتأقلم منظمات المجتمع

1 في حقبة الأدوات هذه، نستخدم مصطلح "عبر الإنترنت" للدلالة على جميع تقنيات المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تلك التي لا تستخدم الإنترنت (على سبيل المثال، الهواتف المحمولة).

المدني العاملة بالصفوف الأمامية بسرعة مع الجائحة، واجه العديد منها أيضاً تحديات في استمرار تقديم الخدمات¹.

فأدّت الزيادة في الطلب على الخدمات إلى وقوع العديد من المنظمات تحت ضغط عمل هائل منذ المراحل الأولى من الأزمة. ومن بين التحديات التي برزت في هذا المجال محدودية الموارد وإنهاك قدرة العاملين/ات وتعطل الاتصالات مع الناجيات والتأخر في تدريب العاملين/ات على استخدام أساليب تقديم الخدمات عن بُعد.

تم تصميم هذا الدليل التوجيهي للاستجابة لبعض هذه التحديات والثغرات التي أشارت إليها منظمات المجتمع المدني في المنطقة. فهي توفر إرشادات لدعم منظمات المجتمع المدني لتقديم خدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد في سياق جائحة كوفيد-19 وكذلك في ظل الظروف الأخرى التي تدعو خلالها الحاجة إلى تقديم الخدمات عن بُعد.

الفئة المستهدفة

إنّ المستهدفين من هذا الدليل التوجيهي هم مسؤولي/ات إدارة الحالة والعاملون/ات الذين يجيبون، من بين آخرين، على خطوط المساعدة ويديرون مجموعات الدعم عبر الإنترنت الموجهة إلى الناجيات من العنف من النساء والفتيات وهؤلاء المُعرّضات لخطر العنف، بالإضافة إلى المشرفين/ات ومديري/ات البرامج. وتستند الإرشادات إلى أفضل الممارسات العالمية في مجال تقديم الخدمات عن بُعد، وكذلك إلى الأمثلة الواعدة من تجارب منظمات المجتمع المدني في منطقة الدول العربية في ظل تفشي جائحة كوفيد-19. في حين تم إعداد المورد لدعم منظمات المجتمع المدني في منطقة الدول العربية، صُممت النماذج والآليات الواردة في هذا الدليل التوجيهي وفي الدليل التدريبي المرافق لها بحيث تكون قابلة للتكيف والتفصيل في السياقات المختلفة وقابلة للاستخدام على يد المنظمات والعاملين/ات في المنطقة وخارجها.

شكر وتقدير

تم إعداد هذا الدليل التوجيهي من قِبَل منظمة Social Development Direct لصالح المكتب الإقليمي لهيئة الأمم المتحدة للمرأة للدول العربية. وقد أنجز كتابتها كل من فيرونیکا أهلينباك، د/ سالي محسن حافظ، رنا عون، ماريا فلاهاكيس، وإريكا فريزر من منظمة Social Development Direct بتوجيه عام من منال بنكيران وليمونيا فوكيدو من هيئة الأمم المتحدة للمرأة. قامت منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء في منطقة الدول العربية بمناقشة حقيبة الأدوات ومراجعتها خلال ورشتي عمل إستشاريتين إفتراضيتين تم تنظيمهما في تشرين الثاني/ نوفمبر 2021. الشكر موصول لجميع الأفراد الذين ساهموا بوقتهم لمراجعة حقيبة الأدوات والمشاركة في ورش العمل الإستشارية.

فهرس المحتويات

1	نبذة عن حقبة الأدوات
5	كيفية استخدام هذا الدليل التوجيهي
6	الجزء الأول: فهم العنف ضد النساء والفتيات وتقديم الخدمات عن بُعد
7	1.1 العنف ضد النساء والفتيات في منطقة الدول العربية
8	1.2 ما هو تقديم الخدمات عن بُعد ومتى تبرز الحاجة إليه؟
10	1.3 العنف ضد النساء والفتيات وتقديم الخدمات عن بُعد: دروس مستفادة من جائحة كوفيد-19
14	1.4 تكييف المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي مع تقديم الخدمات عن بُعد
21	الجزء الثاني: العناصر الأساسية
22	2.1 تحديث مسارات الإحالة
24	2.2 التنسيق والشراكات
27	2.3 أمن البيانات والخصوصية والسرية
30	2.4 تخطيط السلامة
35	2.5 اختيار المنصة التكنولوجية
37	2.6 تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية
41	2.7 التواصل
44	الجزء الثالث: أنواع الخدمات التي تُقدّم عن بُعد
45	3.1 إدارة الحالات
55	3.2 خطوط المساعدة
64	3.3 مجموعات الدعم عبر الإنترنت
67	3.4 الخدمات المتخصصة
67	3.4.1 الخدمات الصحية
68	3.4.2 الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
69	3.4.3 خدمات قطاع العدالة/الدعم القانوني
71	3.4.4 دعم سبل كسب العيش
72	الجزء الرابع: أساليب تقديم الخدمات
73	4.1 المكالمات الهاتفية
73	4.2 الرسائل النصية
74	4.3 المحادثات المباشرة
74	4.4 الأنظمة المحدودة تقنياً
76	تحت المجهر
76	دعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت
79	الموارد
81	المراجع

لائحة الصناديق

- الصندوق رقم 1: الفرص والتحديات المرتبطة بتقديم الخدمات عن بُعد
- الصندوق رقم 2: العناصر الأساسية للإستعداد والتأهب وخطة ضمان استمرارية العمل لمنظمات المجتمع المدني
- الصندوق رقم 3: أثر جائحة كوفيد-19 في الأردن
- الصندوق رقم 4: الإبلاغ الإلزامي والنهج المرتكز على الناجين
- الصندوق رقم 5: إتباع النهج المرتكز على الناجين - الواجبات والممنوعات
- الصندوق رقم 6: العنف ضدّ النساء والفتيات ذوات الإعاقة خلال تفشي جائحة كوفيد-19
- الصندوق رقم 7: الإحالات الآمنة والتي يمكن الوصول إليها
- الصندوق رقم 8: تنسيق الدعم عن بُعد للناجيات من العنف عبر الإنترنت
- الصندوق رقم 9: ما الذي يجب أن تتضمنه إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة البيانات؟
- الصندوق رقم 10: تقييم الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها - أسئلة رئيسية
- الصندوق رقم 11: ما هي العناصر الأساسية التي يجب تضمينها في الدورات التدريبية الهادفة إلى إعداد العاملين/ات لتقديم الخدمات عن بُعد؟
- الصندوق رقم 12: استراتيجيات لدعم الإشراف عن بُعد
- الصندوق رقم 13: ما الذي يجب تضمينه في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بإدارة الحالات عن بُعد؟
- الصندوق رقم 14: عملية الحصول على الموافقة المستنيرة
- الصندوق رقم 15: ما الذي يجب تضمينه في بروتوكولات الردّ على المكالمات؟
- الصندوق رقم 16: ما الذي يجب أن تتضمنه إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بخط المساعدة؟
- الصندوق رقم 17: كيف يتم تقديم الدعم القانوني للناجيات عن بُعد؟
- الصندوق رقم 18: كيف يختلف العنف عبر الإنترنت عن أشكال العنف الأخرى خارج الإنترنت؟
- الصندوق رقم 19: استراتيجيات واعدة لمنع العنف عبر الإنترنت والاستجابة له، عن بُعد ولدى الحضور شخصياً

لائحة الجداول

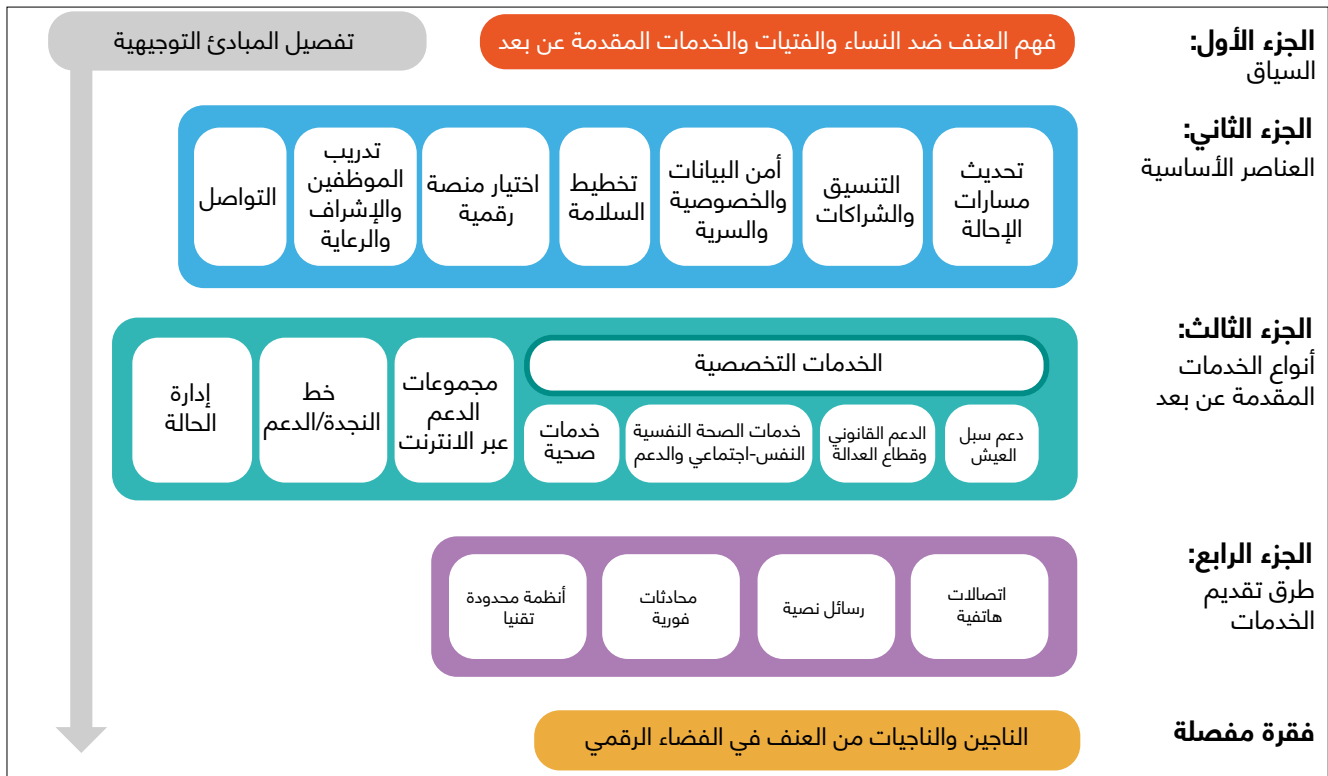
- الجدول رقم 1: اعتبارات رئيسية لتبني آليات التقاطع
- الجدول رقم 2: خطوات تخطيط السلامة
- الجدول رقم 3: الخطوات الرئيسية في بروتوكول الردّ على مكالمات خط المساعدة

لائحة دراسة الحالات

- دراسة حالة رقم 1: استخدام آليات التنسيق على مستوى المناطق لتنسيق تدخّلات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات في العراق
- دراسة حالة رقم 2: إدارة حالة عن بُعد خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19
- دراسة حالة رقم 3: إستجابة منظمة أبعاد لحالات الطوارئ في لبنان، من ضمنها جائحة كوفيد-19 من خلال توسيع نطاق خدمات خط المساعدة الخاص بالعنف ضدّ النساء والفتيات
- دراسة حالة رقم 4: دروس من جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية في تسهيل انعقاد مجموعات الدعم عبر الإنترنت في فلسطين
- دراسة حالة رقم 5: استخدام الإذاعة المجتمعية في ليبيا

كيفية استخدام هذا الدليل التوجيهي

ينقسم الدليل التوجيهي إلى أربعة أجزاء. يقدم الجزء الأول السياق - ما هي الخدمات عن بُعد ومتى تكون هناك حاجة إليها، كما يقدم إرشادات حول تكييف المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي لتوفير الخدمات عن بُعد، ويناقد الدليل التوجيهي في مختلف أجزائه عملية التكييف. يتناول الجزء الثاني العناصر الأساسية لتوفير الخدمة عن بُعد، والتي تعد مكونات رئيسية يمكن الرجوع إليها عند التحول إلى أي نوع من الخدمات عن بُعد في هذا الدليل التوجيهي. يوفر الجزء الثالث إرشادات مفصلة حول آلية إنشاء وتشغيل الأنواع الرئيسية للخدمات عن بُعد بالإضافة إلى الإحالة للخدمات المتخصصة. يقدم الجزء الرابع مزيدًا من الأفكار حول فوائد وقيود طرق تقديم الخدمات المختلفة. أخيرًا، يركز قسم 'تحت المجهر' على مسألة العنف عبر الإنترنت ضد المرأة.



الشكل 1: نظرة عامة على المذكرة التوجيهية / مجموعة الأدوات

استخدام الرموز

يوجد عددٌ من الرموز في هذا الدليل التوجيهي لمساعدة المُستخدمين/ات على تصفُّح المستند.

يشير هذا الرمز إلى وجود تمارين مُقترحة لدعم هذا الجزء من تقديم الخدمات عن بُعد. تجد هذه الأدوات في الدليل التدريبي المرافق (الجزء "ب" من حقيبة الأدوات).



يشير هذا الرمز إلى موارد للحصول على معلومات إضافية ولمزيد من القراءات.



يشير رمز التحذير إلى وجود مخاطر معيّنة يجب مراعاتها فيما يتعلق بالخطوة/العملية المحددة.



يركّز قسم 'تحت المجهر' بشكل خاص على دعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت. إنما، من المهم مراعاة احتياجات الناجيات من العنف عبر الإنترنت في مراحل تصميم الخدمات عن بُعد وتخطيطها وتقديمها. هذا الرمز هو تذكير بذلك.



الجزء الأول: فهم العنف ضد النساء والفتيات وتقديم الخدمات عن بُعد

تفصيل المبادئ التوجيهية

فهم العنف ضد النساء والفتيات والخدمات المقدمة عن بُعد

خلاصة الفصل

تُقدّم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد من خلال المنصات التكنولوجية، مثل خدمات خط المساعدة² والمحادثة الفورية والرسائل النصية، حيث يتواصل مسؤولو/ات إدارة الحالة وغيرهم من العاملين/ات مع الناجيات عن بُعد بدلاً من تقديم خدمات شخصية حضورياً. العديد من خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات التي جرت العادة أن يتم تقديمها حضورياً، يمكن تقديمها أيضاً عن بُعد، بما في ذلك إدارة الحالات والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وتنظيم مجموعات الدعم.

يمكن لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد أن يضمن استمرارية الخدمات خلال حالات الطوارئ (كما حصل خلال تفشي جائحة كوفيد-19) في الأماكن التي لا تتوفر فيها خدمات حضورية، أو حيث تتوفر الخدمات الحضورية، ولكن يصعب الوصول إليها. أيضاً، قد يزيد تقديم الخدمات عن بُعد من إمكانية الوصول إلى الخدمات والوصول إلى المعلومات المتعلقة بالعنف ضد النساء والفتيات، وخاصة الناجيات منهنّ اللواتي قد يواجهن عوائق معينة تحول دون وصولهنّ إلى الخدمات الحضورية.

وعلى الرغم من الفوائد والفرص العديدة التي يوفرها تقديم الخدمات عن بُعد، غير أنّه لا يخلو من التحديات. فما يقارب نصف الإناث في منطقة الدول العربية لا يتمتّع بإمكانية الوصول إلى الهاتف المحمول أو الإنترنت²، الأمر الذي يجعل الوصول إلى الخدمات عن بُعد تحدياً للعديد من النساء والفتيات. تصبح توفير الخدمات عن بُعد أيضاً مخاوف مهمة تتعلق بالسرية والسلامة، إذ تستلزم هذه الخدمات أن تتوفر لكل من الناجية ومقدّمي/ات الخدمات مساحة خاصة وجهاً لوجه إلكتروني آمن لإجراء واستقبال المكالمات أو إرسال وتلقّي الرسائل النصية. يمكن أن يشكل ذلك تحدياً بشكل خاص للناجيات اللواتي يعشنّ مع معنّفيهنّ أو اللواتي يجذّن أنفسهنّ محتجراتٍ معهنّ.

يجب على مقدّمي/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد، بما فيها إدارة الحالات وخطوط المساعدة، أن يكونوا على استعداد لدعم الناجيات المعرضات لأشكال متنوعة من العنف عبر الإنترنت وخارجه تم على يد مجموعة من المعنّفين. تتعرّض النساء والفتيات في منطقة الدول العربية لمستويات عالية من العنف، بما في ذلك العنف الشريك الحميم، حيث بلغت نسبة النساء اللواتي دخلن في شراكة عاطفية وعائتين من العنف الشريك الجسدي و/أو الجنسي 37%³، وذلك قبل تفشي جائحة كوفيد-19. يُعتبر العنف عبر الإنترنت مشكلة متنامية في المنطقة حيث تتعرّض النساء والفتيات للعنف الجنسي والنفسي والعاطفي والمالي وسوء المعاملة عبر الإنترنت، وهذا يُعتبر جزءاً من سلسلة العنف المتواصلة التي تتعرّض لها النساء والفتيات خلال حياتهنّ⁴. لقد إستخدمت منظمات المجتمع المدني آليات مبتكرة للتكيّف والإستجابة للمستويات المتزايدة من العنف في المنطقة خلال تفشي جائحة كوفيد-19، مخصّصة المزيد من المنصات القائمة على التكنولوجيا للوصول إلى الناجيات. رغم توقّر معظم الخدمات الدعم للنساء والفتيات اللواتي تعرّضن لأشكال متنوعة من العنف ضدهنّ، لا توجد أمثلة موثقة بشكل كافٍ عن كيفية استجابة مقدّمي/ات الخدمات لمسألة العنف المتزايد عبر الإنترنت.

يمكن تطبيق المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات الأممية للاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ على كل أشكال تقديم الخدمات عن بُعد، بل يجب وضع هذه المعايير ضمن إطار تقديم الخدمات عن بُعد وتكييفها على هذا الأساس. يقدّم هذا الفصل إرشادات حول كيفية تكييف المبادئ الأساسية للنهج المرتكز حول الناجين/ات والآليات المتعدّدة الجوانب (التي يجب مراعاتها في كل عنصر أساسي من عناصر تقديم الخدمات عن بُعد) ومبدأ عدم إلحاق الضرر، مع تقديم الخدمات عن بُعد.

يمكن أيضاً الإشارة إلى خطوط المساعدة بإسم "خطوط النجدة". يستخدم هذا المستند خطوط المساعدة أينما وردت لتحقيق الإتساق.

1.1 العنف ضد النساء والفتيات في منطقة الدول العربية

إنّ العنف ضد النساء هو شكل من أشكال التمييز والانتهاك لحقوق الإنسان، وفقاً لما هو منصوص عليه في الأطر والمواثيق الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان، بما في ذلك إتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (1979). يشمل هذا العنف المبني على النوع الاجتماعي ضد النساء، أي العنف الذي يُوجّه ضد المرأة لمجرد أنها امرأة و/أو الذي يؤثر على النساء بشكل غير متكافئ.

يمكن تعريف 'العنف ضد المرأة' بأي فعل عنيف مبني على النوع الاجتماعي ويترتب عليه أذى أو معاناة للمرأة أو يطرح إمكانية التسبب بأذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسدية أو الجنسية أو النفسية بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة. - إعلان القضاء على العنف ضد المرأة 1993

استمرار العنف كسلسلة متواصلة

تتعرّض النساء والفتيات للعنف بشكل مستمرّ طوال حياتهنّ والذي يتجلى بأشكال متعدّدة وفي أغلب الأحيان متداخلة، على يد مجموعة واسعة من الجناة. في حين يركّز هذا الدليل التوجيهي بشكل أساسي على الخدمات المقدّمة عن بُعد للنساء الناجيات من العنف الشريك الحميم والعنف عبر الإنترنت، فيتمّ الأخذ في الاعتبار أنّ النساء على اختلافهنّ معرّضات لأشكال أخرى من العنف في منطقة الدول العربية. كما يُرجى أن يتمّ تكييف وتفصيل هذا الدليل التوجيهي من قِبَل منظمات المجتمع المدني التي تعمل مع القاصرات من الفتيات دون سنّ الـ 18 عاماً. غالباً ما تكون النساء والفتيات اللواتي يتعرّضن لأشكال التمييز المتعدّدة والمتداخلة معرّضات بشكل متزايد لخطر العنف ولديهنّ احتياجات دعم محدّدة يجب أخذها بعين الاعتبار.

يركّز العديد من منظمات المجتمع المدني التي تقدّم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات على العنف الشريك الحميم لكونه شكلاً منتشرًا للغاية من أشكال العنف ضد النساء. لكن يجب أن يكون مقدّمون الخدمات عن بُعد مستعدين لمقابلة ناجيات تعرّضن لأشكال متعدّدة ومتنوّعة من العنف، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر العنف عبر الإنترنت وخارجه الذي يرتكبه الجناة المختلفون ومن ضمنهم الشركاء الحميمون وأفراد الأسرة والزملاء والأقران وأفراد المجتمع والغرباء، وكذلك الذي ترتكبه الجهات الفاعلة المؤسسية مثل رجال الأمن والمتخصّصون في الرعاية الصحية والمعلّمون وأعضاء الجماعات المتنازعة.

يُعَدّ العنف ضد النساء عبر الإنترنت مشكلة متنامية. لذلك، يرغب العديد من منظمات المجتمع المدني والعاملون/ات الذين يقدمون الدعم المباشر للناجيات في بناء قدراتهم لمجابهة هذه المشكلة من خلال التوجيه والتدريب حول كيفية دعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت. للمساعدة في ضمان تهيئة مسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خط المساعدة على نحو أفضل لخوض هذا المجال، تدمج هذه الإرشادات أفضل الممارسات بالنسبة إلى العنف عبر الإنترنت (على سبيل المثال إدارة الحالات وتحديث مسارات الإحالة). بالإضافة إلى ذلك، يحدّد قسم 'تحت المجهر' اعتبارات إضافية واستراتيجيات وأعادة لدعم منظمات المجتمع المدني في تعزيز قدراتها.

العنف ضد النساء والفتيات في منطقة الدول العربية

قبل تفشّي جائحة كوفيد-19، أفادت 37% من النساء اللواتي سبق لهنّ ودخلنّ في علاقة عاطفية في منطقة شرق البحر الأبيض المتوسط أنّهنّ قد عانينّ من العنف الشريك الحميم جسدياً و/أو جنسياً خلال حياتهنّ⁵. إلا أنه من المرجح أن تكون هذه النسبة أعلى بعد بسبب قلة الإبلاغ عن الحوادث، وبسبب عدم سعي معظم النساء والفتيات اللواتي يتعرّضن للعنف في المنطقة لأي شكل من أشكال الدعم أو الحماية⁶.

وكان العنف عبر الإنترنت أصلاً في ازدياد في المنطقة قبل التفشّي العالمي لفيروس كوفيد-19، فتعرّضت النساء والفتيات للعنف الجنسي والنفسي والعاطفي والمالي وسوء المعاملة عبر الإنترنت⁷. يمكن أن يؤدي تعرّض هؤلاء للعنف عبر الإنترنت وتجاربهنّ معه إلى أذى جسدي كذلك، قد يصل إلى الانتحار. في حين أنّ البيانات المتعلقة بالعنف ضد النساء والفتيات عبر الإنترنت في منطقة الدول العربية كانت شحيحة حتى وقت قريب، غير أنه من الواضح أنّ النساء والفتيات في المنطقة يواجهنّ أشكالاً متعدّدة من العنف عبر الإنترنت، يرتكبهنّ الأفراد كما الحكومات⁸. على سبيل المثال، وجدت دراسة أجريت في العام 2019 في مصر أنّ 42% من المشاركات أفدّنّ بتعرضهنّ للعنف عبر الإنترنت في العام الماضي، من ضمنهنّ 45% ممن أفدّنّ أنّهنّ تعرّضن للإستهداف عدة مرات⁹.

تنتشر أشكالاً أخرى من العنف ضد النساء والفتيات في المنطقة، بما في ذلك ختان الإناث وزواج الأطفال - فتزوج 14% من الفتيات قبل بلوغهنّ سن الثامنة عشرة¹⁰. على الرغم من عدم تركيز حقبة الأدوات هذه على هذا الموضوع بالذات، إلا أن منظمات المجتمع المدني في المنطقة التي تقدّم الدعم للناجيات من أشكال العنف الأخرى يجب أن تكون قادرة على استخدام وتكييف الإرشادات الواردة هنا.

تم تصميم التمرين رقم 2 في الدليل التدريبي لضمان فهم المشاركين/ات للبيانات والإتجاهات على المستوى الوطني وعلى مستوى المحافظات الخاصة بالعنف ضد النساء والفتيات في السياق الذي يعيشون فيه، بما في ذلك خلال تفشي جائحة كوفيد-19 وحالات الطوارئ الأخرى.

1.2 ما هو تقديم الخدمات عن بُعد ومتى تبرز الحاجة إليه؟

لمحة عامة

يتم تقديم الخدمات عن بُعد باستخدام منصة تقنية بدلاً من تقديمها شخصياً في موقع فعلي، كمرفق صحي أو مركز نسائي. من الأساليب الشائعة الاستخدام لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات الهواتف وخطوط المساعدة والمبادرات المباشرة والرسائل النصية، والتي تُمكن مسؤولي/ات إدارة الحالة وغيرهم من العاملين/ات من التواصل مع الناجيات من مكان بعيد، إما من منازلهم أو من مكتب. يمكن تقديم العديد من خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد، بما في ذلك إدارة الحالات، والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومجموعات الدعم عبر الإنترنت. يمكن تصميم الخدمات عن بُعد كدخّل مستقل، كما يمكن تقديمها بالتوازي مع خدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات تكون ثابتة أو متنقلة.

الفرص والتحديات المرتبطة بتقديم الخدمات عن بُعد

شهدت مرحلة تفشي جائحة كوفيد-19 توسعاً غير مسبوق في تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد في كل أنحاء العالم، مع العلم أنّ بعض منظمات المجتمع المدني كانت تقدّم خدمات عن بُعد نظراً للمزايا والفرص التي توفرها هذه الآلية، لا سيما من ناحية توسيع نطاق الإستفادة من خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات وضمان استمراريتهما في ظروف مختلفة¹¹. هناك سببان رئيسيان يجعلان المنظمات تفكر في تقديم خدمات عن بُعد: (1) لا توجد مساحة مخصصة لتقديم الخدمات حضورياً، أو (2) توجد مساحة مخصصة لتقديم الخدمات حضورياً، ولكن يصعب على الناجيات الوصول إليها. ينطوي تقديم الخدمات عن بُعد على إمكانيات كبيرة لتحسين وصول النساء والفتيات إلى الخدمات بشكل أكثر سهولة وشمولية. لكن في الواقع، توفر التكنولوجيا والوصول إليها بعيدان كل البعد عن الشمولية، وغالباً ما تواجه النساء والفتيات تحديات خاصة في الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها (انظر الصندوق رقم 2). تتناول تحديات تقديم الخدمات عن بُعد، والتي أصبحت أكثر وضوحاً من أي وقت مضى في سياق تفشي جائحة كوفيد-19، أهمية إجراء التقييمات وتوفير التدريب وتكييف الإجراءات مع طرق تقديم الخدمات عن بُعد.

الصندوق رقم 1: الفرص والتحديات المرتبطة بتقديم الخدمات عن بُعد

التحديات:

الفرص:¹²

- الوصول الفوري: يسمح تقديم الخدمات عن بُعد للناجيات بالحصول على الدعم فور تعرّضهنّ للعنف أو عند تعرّضهنّ لخطر العنف، إذ أنّ بعض الخدمات عن بُعد تُوفّر على مدار 24 ساعة ولا تتطلب الانتقال إلى مركز تقديم الخدمة.
- تغطية جغرافية أكبر: يمكن أن توسّع أساليب تقديم الخدمات عن بُعد نطاق الوصول إلى الخدمات بالنسبة إلى النساء والفتيات في المناطق النائية أو التي يتعذر الوصول إليها، حيث لا يكون للمنظمات وجود دائم أو حيث تكون عملياتها قد تعطلت بسبب حالة طوارئ أو نزاع.
- الإستبعاد الرقمي: لا يتمتّع ما يقارب نصف الإناث في منطقة الدول العربية بإمكانية الوصول إلى الهاتف المحمول أو الإتصال بشبكة الإنترنت¹³. على سبيل المثال، في العراق، 98% من الرجال يتمتعون بإمكانية الوصول إلى الإنترنت مقارنة بـ 51% من النساء¹⁴. يتضمّن القسم 2.5 إرشادات حول كيفية تقييم الوصول إلى التكنولوجيا واختيار المنصات التكنولوجية لتقديم الخدمات عن بُعد.
- الوصول إلى النساء والفتيات من الفئات المهمّشة: في حين أنّ تقديم الخدمات عن بُعد يمكن أن يساعد في التغلب على بعض العوائق التي تواجهها الفئات المهمّشة في الوصول إلى خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات، يمكن أن تواجه النساء والفتيات من الفئات المهمّشة تحديات في الوصول إلى الأجهزة الرقمية والإنترنت واستخدامهما، ومن ضمنهنّ النساء والفتيات ذوات الإعاقة واللواتي قد يواجهنّ حواجز في مجال التواصل إذا كان هذا الأخير غير متاح.

- إمكانية إزالة العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات: تزيد الخدمات عن بُعد من قدرة الوصول إلى خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات والمعلومات التي تتعلق بالنساء والفتيات والناجيات الأخريات اللواتي يواجهن عوائق معينة تحول دون وصولهن إلى الخدمات بشكل حضوري، على سبيل المثال معاناة طالبات المساعدة من مستويات عالية من الوصم الاجتماعي كالناجيات المنتميات إلى مجتمع الميم، وتعذر وصول النساء والفتيات ذوات الإعاقة إلى وسائل النقل والمرافق بسبب عدم تجهيزها لهذه الغاية.
- قابلية التكيف مع السياق المتغير: يمكن أن توفر خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات استمرارية تقديم الخدمات للناجيات دون التأثير بالمتغيرات الخارجية أو الفردية. عند دمجها مع الخدمات الثابتة أو المتنقلة، هي توفر فرصاً لمقدمي/ات الخدمات لتكييف خدماتهم مع السياق وكذلك مع الاحتياجات والرغبات الفردية للناجيات.
- التحديات الهيكلية في البنية التحتية: يؤثر عدم استقرار الكهرباء ومحدودية توفر الإنترنت على العديد من الأنحاء في المنطقة، مما يفرض تحديات على تقديم الخدمات عن بُعد والذي يعتمد على مستوى معين من البنية التحتية التكنولوجية.
- الأمان والخصوصية للناجيات، ما يشمل امتلاك مساحة خاصة وجهاز آمن خاص بهنّ لإجراء أو استقبال المكالمات وإرسال أو تلقي الرسائل النصية بأمان. تسلط دراسة لهيئة الأمم المتحدة للمرأة في منطقة الدول العربية الضوء على أنّ العديد من الناجيات قد وجدن صعوبة في التحدث عن تجارب العنف عبر الهاتف خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19¹⁵.
- أمان العاملين/ات في منظمات المجتمع المدني: تنطبق اعتبارات الأمان والخصوصية على العاملين/ات الذين يقدمون خدمات عن بُعد أيضاً، وذلك لخطر حدوث انتهاكات للخصوصية، الأمر الذي قد يعرض العاملين/ات لخطر التحرش والإساءة عبر الإنترنت إذا تمت مشاركة أرقام هواتفهم مثلاً.
- الحاجة إلى إعداد العاملين/ات وتدريبهم: كشف الانتقال الواسع النطاق إلى تقديم الخدمات عن بُعد، الذي تسببت به جائحة كوفيد-19، إستعداد منظمات المجتمع المدني بمستويات مختلفة لاستخدام التكنولوجيات الرقمية في سبيل تقديم الخدمات وتلبية الطلبات المتغيرة للخدمات¹⁶. لم تلبث أنّ وجدت منظمات المجتمع المدني في منطقة الدول العربية نفسها تعمل بكامل طاقتها بسبب تزايد عدد حالات العنف ضد النساء والفتيات، في حين تعطلت مسارات الإحالة العادية، وفي حين لم يكن جميع العاملين/ات مدربين على استخدام التكنولوجيات الرقمية لتقديم الحلول عن بُعد.
- قد يكون بناء الثقة والعلاقة، خاصة مع الناجيات الجدد، أمراً صعباً عند التواصل عن بُعد. يقدم [القسم 2.7](#) نصائح حول كيفية استخدام الإستماع النشط والتواصل غير اللفظي لبناء الثقة والتعبير عن التعاطف والدعم المعنوي.

تم تصميم التمرين رقم 3 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في سبيل فهم آليات تقديم الخدمات عن بُعد التي تستخدمها منظمات المجتمع المدني في نطاق عملها الوطني المحدد وفي جميع أنحاء منطقة الدول العربية.

أهمية الإستعداد والتأهب

من الضروري أن تبني المنظمات مستوى معيناً من الإستعداد والتأهب لكي تكون قادرة على التحرك بسرعة واتخاذ كل الخطوات اللازمة للتحوّل إلى الخدمات عن بُعد أو توسيع نطاقها. يتضمن ذلك وضع خطة لضمان استمرارية العمل من شأنها أن تحضر المنظمة لمواجهة الأزمات والإضطرابات التي قد تكون السبب الأساسي الذي دفع بمنظمات المجتمع المدني للانتقال إلى الخدمات عن بُعد. في مثل هذه الظروف، تحتاج منظمات المجتمع المدني إلى أن تركز على استمرارية العمل، الأمر الذي يتطلب موارد مالية وبشرية ومادية كافية، وإلى أن تكون في الوقت نفسه مجهزة للانتقال إلى تقديم الخدمات عن بُعد.

أظهر بحث أجريته هيئة الأمم المتحدة للمرأة حول منظمات المجتمع المدني خلال تفشي جائحة كوفيد-19 أنّ 42% من منظمات المجتمع المدني التي استطلعت آراؤها في منطقة الدول العربية كانت قادرة على تقديم الخدمات بشكل كامل،

في حين أفاد 52% أنها راحت تعمل بشكل جزئي فقط إذ واجه العديد من هذه المنظمات تغيير وجهة التمويل الضروري لعملها أو إيقافه مؤقتاً أو إلغائه بالكامل¹⁷. على الرغم من أن التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19 غير مسبقة من نواح كثيرة، إلا أنها تسلط الضوء على الحاجة الماسة لمنظمات المجتمع المدني إلى إعداد خطة لضمان استمرارية العمل، لأن الظروف التي قد تتطلب التحول إلى الخدمات عن بُعد قد تشكل أيضاً تهديدات وجودية لمنظمات المجتمع المدني التي تقدّم هذه الخدمات.

الصندوق رقم 2: العناصر الأساسية للإستعداد والتأهب وخطة ضمان استمرارية العمل لمنظمات المجتمع المدني

يجب أن تأخذ منظمات المجتمع المدني في الحسبان إعداد خطة لضمان استمرارية العمل في حال بروز موقف يتطلب تحولاً سريعاً إلى تقديم الخدمات عن بُعد. يمكن استخدام الخطوات الست التالية لوضع خطة لضمان استمرارية العمل، بالاستناد إلى أداة لوضع خطة لضمان استمرارية العمل تتألف من ست خطوات والتي طوّرتها منظمة العمل الدولية:

- الخطوة رقم 1: حدّد أهم الخدمات التي تُعنى بها عبر استخدام مجموعة من المعايير، على سبيل المثال: عدد الناجين/ات الذين يستخدمونها وتأثير عدم تقديم الخدمات.
- الخطوة رقم 2: حدّد الهدف من خطة ضمان استمرارية العمل الخاصة بك. ما الذي تريد تحقيقه من خلال وضع خطة لضمان استمرارية العمل الخاصة بك؟
- الخطوة رقم 3: قُم بتقييم الأثر المحتمل للإضطرابات على العاملين/ات لديك وعلى منظمك، والمدة المتوقعة لاستمرار الإضطراب. ما هي الموارد التي تحتاجها لمواصلة تقديم الخدمات؟
- الخطوة رقم 4: صُنّ قائمة بالإجراءات اللازمة لتقليل المخاطر، بما في ذلك المخاطر على حياة العاملين/ات لديك والناجين/ات الذين تتعامل معهم، وعلى عملياتك وشراكاتك.
- الخطوة رقم 5: صُنّ قوائم إتصال، تتضمن تفاصيل الإتصال بالعاملين/ات والناجين/ات والشركاء والمانحين والوكالات الحكومية. حدّد طرق الإتصال المفضّلة للتواصل مع العاملين/ات خلال حالات الطوارئ وللإستعداد للتحول إلى تقديم الخدمات عن بُعد (مثل منصة واتساب WhatsApp والبريد الإلكتروني وفيسبوك Face-book).
- الخطوة رقم 7: قُم بصيانة خطتك لضمان استمرارية العمل ومراجعتها وتحديثها باستمرار، بما في ذلك قوائم الإحالة.

المصدر: منظمة العمل الدولية (2020) خطة استمرارية العمل التجاري المؤلّفة من ست خطوات للشركات الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة كوفيد-19 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_740375.pdf

1.3 العنف ضد النساء والفتيات وتقديم الخدمات عن بُعد: دروس مستفادة من جائحة كوفيد-19

أثر جائحة كوفيد-19 على العنف ضد النساء والفتيات في المنطقة

زادت مستويات العنف ضد النساء والفتيات خلال الجائحة على المستوى العالمي كما على مستوى منطقة الدول العربية. فقد احتُجزت النساء والفتيات في منازلهنّ لمدة طويلة خلال فترات الإغلاق العام وفترات تقييد الحركة، حيث حوَصر العديد منهنّ مع مَنْ يسيء معاملتهنّ، فضلاً عن قضائهنّ لمزيد من الوقت على الإنترنت، حيث كثُفّ الجناة سوء معاملتهنّ وعنفهم ضد النساء والفتيات عبر الإنترنت¹⁸. وجد إستطلاع للرأي شمل 490 امرأة عربية في المنطقة، تبلغ أعمارهنّ 18 عاماً وما فوق، زيادة ملحوظة في تعرّض النساء لعنف الشريك الحميم بنسبة 7.3% خلال فترة الإغلاق العام، خاصة للعنف الجسدي والجنسي، فضلاً عن الإساءة النفسية. كانت المؤشرات الرئيسية لزيادة العنف تراوحت بين فقدان الزوج لوظيفته خلال الإغلاق العام¹⁹. كما حدّرت منظمات المجتمع المدني في المنطقة من الزيادة في أشكال العنف ضد النساء والفتيات الأكثر تطرّفاً، والتي تتضمن تلك التي ينتج عنها وفاة²⁰. قد شهدت عدّة بلدان في منطقة الدول العربية زيادة في أعداد جرائم قتل الإناث خلال الجائحة. تم رصد هذه الزيادة في الجزائر على سبيل المثال، حيث تم الإبلاغ عن العديد من حالات قتل الإناث خلال تفشي الجائحة، لا سيما في فترات الحجر وحظر التجوال²¹.

الصندوق رقم 3: أثر جائحة كوفيد-19 في الأردن

أدت جائحة كوفيد-19 وتداعيات التباعد الاجتماعي التي صاحبها إلى تكثيف العنف ضد النساء والفتيات في الأردن. فأفاد استطلاع للرأي عبر الإنترنت لـ 787 امرأة أنّ نسبة النساء اللواتي تعرّضن للعنف زادت أربعة أضعاف خلال الجائحة لترتفع من 10% إلى 40%²². تُظهر البيانات الرسمية الصادرة عن إدارة حماية الأسرة في الشرطة الأردنية زيادة بنسبة 33% في تقارير العنف الأسري خلال فترة الإغلاق العام (حظر التجوال)²³.

وكان للأزمة 'تأثير مزدوج' على اللاجئات في الأردن بسبب المستويات المرتفعة أصلاً من العنف والتمييز²⁴. فوجد تقييم سريع أجرته هيئة الأمم المتحدة للمرأة في مخيم الأزرق والزعتر لللاجئين وفي التجمّعات الحضرية خارج المخيمات أنّ 72% من النساء شعرن بزيادة خطر التعرّض للعنف الجسدي أو النفسي بسبب التوترات الأسرية المتزايدة وانعدام الأمن الغذائي²⁵.

ونظراً لاستخدام النساء والفتيات المتزايد للإنترنت في حياتهنّ الاجتماعية والمهنية، فاقمت جائحة كوفيد-19 العنف ضد النساء عبر الإنترنت وعبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ففي الأردن، يتعرّض أكثر من 80% من النساء والفتيات للتحرش الجنسي عبر الإنترنت. بعض الفئات من النساء هي أكثر عرضة للخطر، بما فيها الصحفيات والنساء العاملات في مجال السياسة والمدافعات عن حقوق الإنسان واللاجئات والنساء ذوات الإعاقة. خلال إنتخابات تشرين الثاني/نوفمبر 2020، شنت حملة مسيئة على وسائل التواصل الاجتماعي ضد امرأة عمياء ترشّحت للبرلمان، تناولتها بشكل خاص. أيضاً، لقد تعرّضت واحدة من أصل ثلاث مرشحات لهجمات تقليدية وإلكترونية على حملتهنّ الإنتخابية، تضمّنت الإهانات والتهم²⁶.

71% من منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء في الدول العربية انتقلت إلى تقديم الخدمات عن بُعد خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19²⁷

أثر جائحة كوفيد-19 على تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات

أدت المستويات المتزايدة للعنف ضد النساء والفتيات في أثناء تفشي جائحة كوفيد-19، إلى جانب إجراءات الإغلاق العام والتدابير الأخرى المتخذة للحدّ من انتشار الفيروس، إلى زيادة الطلب على خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات. في الوقت نفسه، كان على منظمات المجتمع المدني التي تقدّم هذه الخدمات تغيير طرق عملها. فاجبرت العديد من منظمات المجتمع المدني على إغلاق المساحات الآمنة أو الحدّ من النشاطات التي تتطلب الحضور والانتقال إلى تقديم الخدمات عن بُعد جزئياً أو كلياً. وفقاً لبحوث هيئة الأمم المتحدة للمرأة في المنطقة، فقد انتقلت 71% من المنظمات النسائية إلى تقديم الخدمات عن بُعد، وأعادت 47% منها تخصيص ميزانيتهنّ للاستجابة للجائحة²⁸.

وتمكّنت منظمات المجتمع المدني من الوصول إلى العديد من النساء والفتيات على الرغم من التغيّرات الكبيرة في طرق إدارة الخدمات وتقديمها. مع ذلك، أثر التحوّل إلى تقديم الخدمات عن بُعد على قدرة بعض المنظمات على دعم النساء والفتيات بالقدر نفسه الذي كانت عليه قبل انتشار الجائحة، كما برزت تحديات خاصة تمثّلت بالوصول إلى النساء والفتيات من الفئات المهمّشة. ذكر نصف المجيبين/ات في استطلاع لرأي الجهات الفاعلة في مجال العنف ضد النساء والفتيات في لبنان أنّ منظماتهم لم تكن قادرة على الوصول إلى عدد كبير من الناجيات في عام 2020 كما فعلت في العام السابق، بمستوى مماثل من التمويل والموارد²⁹. سلّط المشاركون/ات في استطلاع الرأي الضوء على أنّ المراهقات والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي المستوى العلمي المحدود والنساء والفتيات اللواتي يُعانين من فقر مدقع وأعضاء مجتمع الميم والناجيات من العنف الشريك الحميم المحجورات مع معنّهنّ خلال فترات الإغلاق العام قد تأثّرن بنسب مختلفة بالتحوّل إلى تقديم الخدمات عن بُعد³⁰. قد تم تحديد وصول النساء والفتيات المحدود إلى الأجهزة التكنولوجية وشبكة الإنترنت، بالإضافة إلى الإفتقار إلى الخصوصية، على أنهما السببان الرئيسيان اللذان يحذان من وصول الناجيات إلى الخدمات عن بُعد³¹. كان لجائحة كوفيد-19 أيضاً تأثير عميق على الخدمات الأخرى تمثّل بإغلاق مراكز تقديمها أو التغييرات في ساعات العمل و/أو مواقع العمل التي طالت مقدّمات الرعاية الصحية والخدمات القانونية ومكاتب النوع الاجتماعي في مراكز الشرطة ومنظمات الصحة النفسية والصحة النفسية والاجتماعية وغيرها من الخدمات التي يقدمها الشركاء الأساسيون لمنظمات المجتمع المدني التي تدعم النساء والفتيات الناجيات من العنف والتي تحيل الحالات إليهم. قد أدّى تعطيل خدمات الإحالة والتغييرات في طرق عملها إلى تسليط الضوء على أهمية التحديث المنتظم لمسارات الإحالة - وسيتم التوسّع بهذا الموضوع في [القسم 2.1](#).

استراتيجيات وآليات تقديم خدمات عن بُعد خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19

طرح تفشي جائحة كوفيد-19 العديد من التحديات أمام منظمات المجتمع المدني التي تستجيب للعنف ضد النساء والفتيات وتدعم الناجيات في منطقة الدول العربية. على أثر ذلك، قامت المنظمات بتكييف خدماتها واستراتيجياتها للوصول إلى النساء والفتيات عبر استخدام آليات مبتكرة. وجد بحثٌ لهيئة الأمم المتحدة للمرأة أنَّ 86% من المنظمات قد غيرت طريقة وصولها إلى المجتمعات والنساء والفتيات باستخدام المزيد من المنصات القائمة على التكنولوجيا - مع تواجد 68% من المنظمات على منصة فيسبوك Facebook و50% على تطبيقات الهاتف المحمول³².

86% من منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء في الدول العربية قد غيرت طريقة وصولها إلى المجتمعات والنساء والفتيات³³

هناك العديد من الأمثلة حول كيفية تحوُّل منظمات المجتمع المدني في المنطقة من تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات إلى خدمات عبر المنصات الإلكترونية عبر الإنترنت وعن بُعد خلال جائحة كوفيد-19. فقد أنشأ العديد من منظمات المجتمع المدني خطوط مساعدة خاصة بها أو زادت سعة استقبال خطوطها العاملة أصلاً، إستجابةً لزيادة المكالمات الواردة من الناجيات والنساء والفتيات المعرَّضات لخطر العنف - وقد تضمَّن ذلك تدريب عاملين/ات ومتطوعين/ات جدد حول كيفية توفير المعلومات والدعم والإحالات بشكل آمن وأخلاقي للناجيات اللواتي يتصلنَ بخط المساعدة أو الأشخاص الذين يتصلون نيابةً عنهنَّ. كما وضعت منظمات المجتمع المدني بروتوكولات جديدة للخصوصية والأمان ليلتزم بها المُجيبون/ات على خطوط المساعدة عند إجراء واستقبال المكالمات في منازلهم. انتقل العديد من منظمات المجتمع المدني التي تقوم بإدارة الحالات من آليات العمل الحضورية إلى تقديم الخدمات عن بُعد، خلال الجائحة. قد تضمَّن ذلك تكييف وتطوير إجراءات تشغيل موحَّدة جديدة لضمان إدارة الحالات بشكل آمن وسري وبشكل يتعامل مع التحديات الفريدة التي ترافق تقديم الخدمات عن بُعد، وتوفير التدريب لبناء مهارات مسؤولي/ات إدارة الحالة في تقديم الخدمات عن بُعد.

تستخدم المنظمات بشكل متزايد التكنولوجيا والمنصات الرقمية التي تشمل فيسبوك Facebook وواتساب WhatsApp والعديد من تطبيقات الهاتف المحمول للوصول إلى الناجيات من العنف، قد أنشأت في هذا الصدد مجموعات دعم عبر الإنترنت ومساحات رقمية آمنة للنساء والفتيات. قامت منظمات المجتمع المدني أيضاً بنقل الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والدعم القانوني للناجيات من العنف من النساء والفتيات إلى منصات تقدِّم خدمات عن بُعد، باستخدام آليات مماثلة للأساليب الأكثر استخداماً وفقاً للوثائق، مثل خطوط المساعدة وخدمات إدارة الحالات عن بُعد، باستخدام خط هاتف أو التكنولوجيا الرقمية أو منصات وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى الناجيات والتفاعل معهنَّ. يوفِّر الجزء الثالث من هذا الدليل التوجيهي إرشادات مفصلة حول التأسيس لإدارة الحالات عن بُعد وإنشاء خطوط المساعدة ومجموعات الدعم عبر الإنترنت وتوفيرها، فضلاً عن ربط الناجيات بالخدمات المتخصصة.

بينما تقدِّم معظم الخدمات الدعم للنساء والفتيات اللواتي تعرَّضنَ لأشكال متنوِّعة من العنف ضدهنَّ، إلا أن هناك عدداً أقل من الأمثلة الموثقة عن كيفية استجابة مقدِّمي/ات الخدمات للحالات المتزايدة من العنف عبر الإنترنت الممارس ضد النساء والفتيات. على الرغم من المستوى العالي للوعي حيال الانتشار المتزايد للعنف ضد النساء والفتيات عبر الإنترنت، إلا أن خبرة العديد من مقدِّمي/ات الخدمات ومنظمات المجتمع المدني تبقى محدودة بالنسبة إلى معالجة هذه المشكلة. لكن، يبرز عددٌ قليل من الأمثلة عن المبادرات الإقليمية الواعدة التي تدعم النساء الناجيات من العنف عبر الإنترنت عن بُعد (أحد الأمثلة يأتي من المغرب وقد تمَّت الإشارة إليه على الخريطة في الصفحة التالية). سيتمَّ تناول المزيد من الاعتبارات والاستراتيجيات الواعدة لدعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت في قسم **تحت المجهر** في نهاية هذا الدليل التوجيهي.

تُبرز الخريطة الموجودة في الصفحة التالية أمثلة عن كيفية قيام منظمات المجتمع المدني في المنطقة بتوفير الخدمات عن بُعد للناجيات من العنف. كما تمت الإشارة إلى أمثلة أخرى لتوضيح كيفية قيام المنظمات بتكييف خدماتها لتصبح قابلة للتقديم عن بُعد خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19 في دراسة الحالات على مدى الدليل التوجيهي.

المغرب: عزّز الإتحاد الوطني لنساء المغرب منصّته عن بُعد 'كلّنا معك' ووضع رقماً مجانياً هو 8350 لتقديم الدعم للنساء اللواتي يتعرّضن للعنف.

المغرب: أطلقت جمعية التحدي للمساواة والمواطنة حملة 'أوقفوا العنف في العالم الرقمي' التي تهدف إلى معالجة العنف عبر الإنترنت من خلال إطلاق تطبيق رقمي يوفر قاعدة بيانات للمراجع القانونية ومساحة يمكن تقديم شكوى عبرها. تقدّم هذه الجمعية أيضاً الدعم القانوني والنفسي للناجيات من العنف عبر الإنترنت ووحدة متنقلة للمدارس ومراكز التدريب المهني للتثقيف حول موضوع السلامة الرقمية.

لبنان: أطلقت منظمة 'أبعاد' حملة توعية وطنية لخطها الساخن عبر استخدام هاشتاغ #حجر مش حجز، طالبة من الناس مشاركة رقم الخط الساخن الخاص بها من شرفات منازلهم لرفع مستوى الوعي لدى الناجيات المحتاجات.

لبنان: تدير منظمة 'أبعاد' جلسات إستشارية عبر سكايب Skype للناجيات وللرجال الذين لهم سوابق في ارتكاب العنف على حدّ سواء.

الأردن: إستخدمت جمعية المعهد الدولي لتضامن النساء وسائل التواصل الاجتماعي لرفع الوعي بشأن خدماتها الهاتفية وعبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع خلال فترة الجائحة.

العراق: طوّرت المجموعة الفرعية للعنف ضد النساء والفتيات إرشادات تقنية حول إدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19، بما في ذلك مخططات مسار الإستشارات الحضرية والإستشارات عن بُعد المتعلقة بالعنف ضد النساء والفتيات.

سوريا: دعم صندوق الأمم المتحدة للسكان وشركاؤه المنفذون تقديم الدعم النفسي الاجتماعي عبر الهاتف وعبر واتساب WhatsApp، بما في ذلك تقديم الإسعافات الأولية النفسية والإستشارات الفردية.

اليمن: طوّر صندوق الأمم المتحدة للسكان في اليمن والمجموعة الفرعية لحماية النساء إجراءات تشغيل موحّدة لتقديم المشورة عن بُعد، ووضعت لاستخدامها من قبل مديري/ات حالات العنف ضد النساء والفتيات ومقدّمي/ات الدعم النفسي الاجتماعي.

البحرين: قدّم المجلس الأعلى للمرأة، وهو هيئة إستشارية للحكومة في البحرين، المشورة الأسرية والقانونية من خلال برنامج خاص يُسمّى 'مستشارك عن بُعد'. يقدّم البرنامج إستشارات للنساء اللواتي يتعرّضن للعنف المنزلي من خلال مؤتمرات عبر الفيديو والمحادثات المباشرة عبر جلسات الفيديو.

الجزائر: توفر شبكة وسيلة/جمعية مناهضة العنف ضد النساء والأطفال الدعم الطبي والنفسي والقانوني للناجيات من العنف، ويمكن الوصول إليها من خلال صفحتها على فيسبوك Facebook.

1.4 تكييف المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي مع تقديم الخدمات عن بُعد

تنطبق المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في برامج الطوارئ على كل أشكال تقديم الخدمات عن بُعد للناجيات من العنف³. على الرغم من أن المبادئ هي نفسها، إلا أن تكييف المعايير والمبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي مع تقديم الخدمات عن بُعد يُعدّ جانباً مهماً من جوانب دعم الاستعداد للانتقال إلى/توسيع نطاق الخدمات عن بُعد، ويجب أخذه في الاعتبار قبل تنفيذ أي أسلوب تقديم خدمات عن بُعد. يتناول هذا القسم معنى المبادئ التوجيهية الأربعة المُدرّجة في إطار النهج المرتكز على الناجين في سياق تقديم الخدمات عن بُعد، كما يقدم الإرشادات حول كيفية تكييف الآليتين الرئيسيتين، التقاطع وعدم إلحاق الضرر، مع تقديم الخدمات عن بُعد.

النهج المرتكز على الناجين:

يدعم النهج المرتكز على الناجين كل الجهود الرامية إلى الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات، بما في ذلك عند الاستجابة عن بُعد. يهدف النهج المرتكز على الناجين إلى خلق بيئة داعمة وأمنة للناجيات، حيث يتم التعامل مع هؤلاء بكرامة واحترام، وحيث تتم مراعاة حقوقهنّ ورغباتهنّ، وحيث تُتخذ كل الإجراءات بتوجيه من الناجية. في صميم هذا النهج يكمن الإيمان بأنّ الناجيات هنّ الخبراء بوضعهنّ - ويتمثل دور مقدّم/ة الخدمة بدعم الناجيات في فهم وضعهنّ والخيارات المتاحة لهنّ، بالإضافة إلى الاعتراف بقراراتهنّ ودعمها. يمكن أن تكون عواقب تجارب العنف ضد النساء والفتيات سيئة، ويمكن للناجيات أن يشعرنّ في كثير من الأحيان كما لو أنهنّ فقدن السيطرة على وضعهنّ ومستقبلهنّ - والغرض من النهج المرتكز على الناجين هو مساعدة الناجيات في استعادة شعورهنّ بالقدرة على تقرير المصير والتحكّم بحياتهنّ من خلال بناء قوتهنّ الداخلية وقدرتهنّ على الصمود، ودعم قدرة الناجيات على تحديد احتياجاتهنّ ورغباتهنّ، وتعزيز قدرتهنّ على اتخاذ القرارات خلال عملية الدعم والتعافي.

تكمّن في صميم النهج المرتكز على الناجين المبادئ الأربعة التالية:

- **السلامة:** تشكّل سلامة الناجية وأطفالها الأولوية القصوى دائماً عند تقديم الدعم للناجيات من العنف من النساء والفتيات. يشمل ذلك سلامتها الجسدية والنفسية والعاطفية.
- **السرية:** تملك الناجية الحقّ في تحديد المعلومات التي تريد مشاركتها، وموَع من تريد مشاركتها ومتى. إنّ الحفاظ على السرية يعني عدم مشاركة معلومات الناجية مع أي شخص، دون إذن صريح وموافقة مستنيرة منها.
- **الاحترام:** يجب أن تُتخذ كل الإجراءات على ضوء احترام حقوق الناجية ورغباتها وخياراتها وكرامتها.
- **عدم التمييز:** يجب معاملة كل ناجية على قدم المساواة وبشكل منصف، بغض النظر عن الجنس أو العمر أو الميول الجنسية أو الهوية والتعبير الجنسائيتين أو الجنسية أو العرق أو الإثنية أو الدين أو الإعاقة أو الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو أي عامل آخر محدّد لعدم المساواة يستند على الوضع الاجتماعي الإقتصادي أو الهوية أو الجغرافيا.

ما معنى ذلك بالنسبة إلى تقديم الخدمات عن بُعد؟

- **خُذ في الاعتبار المخاطر الإضافية على السلامة:** يأتي تقديم الخدمات عن بُعد مصحوباً بمخاطر إضافية على السلامة بالنسبة إلى الناجية ينبغي تقييمها والاستجابة لها، مثل خطر الانتقام إذا علم المعتف أن الناجية قد اتصلت بخدمة عن بُعد أو راسلت هذه الخدمة (انظر مبدأ عدم إلحاق الضرر **والقسم 2.4** الذي يتناول تخطيط السلامة). يجب أن تُفهم المخاطر ضمن سياق الظروف الفردية للناجية، وكذلك ضمن السياق الأوسع الذي يتم فيه تقديم الخدمات عن بُعد، على سبيل المثال، إذا تم تقديم الخدمة عن بُعد بسبب أزمة أو اضطراب، مما قد يشكّل مخاطر إضافية على سلامة الناجية وأطفالها.
- **إحرص على مراعاة السرية عند استخدام أجهزة الإتصال عن بُعد:** يجب تكييف الإجراءات النظامية لضمان السرية مع تقديم الخدمات عن بُعد والذي يترافق مع تحديات فريدة تتمثّل بإنتهاكات أمن البيانات ومشاركة المعلومات. يجب أن تتضمن الإجراءات كيفية تخزين المعلومات المسجّلة بطرق آمنة تضمن حماية حق الناجية في السرية، بالإضافة إلى كيفية الحصول على موافقة مستنيرة عن بُعد لمشاركة المعلومات. انظر **القسم 2.3** الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية.
- **أبلغ الناجية عن كل الخيارات المتاحة وعن المخاطر التي ترافق تقديم الخدمات عن بُعد:** يشمل إحترام رغبات الناجية وخياراتها إحترام تفضيلاتها واحتياجاتها فيما يتعلّق بالوصول إلى الخدمات عن بُعد والتواصل عن بُعد. يجب إبلاغ الناجيات بمخاطر وفوائد الخدمات المقدّمة عن بُعد وأساليب تقديمها، ودعمهنّ لاتخاذ خيارات مستنيرة حول طرق الوصول إلى الدعم عن بُعد والتواصل مع مقدّم/ة الخدمة عن بُعد، مثل كيفية الإتصال بهذا الأخير ومتى. انظر **القسم 2.4** الذي يتناول تخطيط السلامة **والقسم 2.5** الذي يتناول اختيار المنصة التكنولوجية.
- **فهم تنوّع الناجيات:** يجب على مقدّم/ات الخدمات عن بُعد أن يتبنّوا آلية التقاطع (انظر المبدأ أدناه) وأن يلتزموا بمبدأ عدم التمييز. يتضمّن ذلك فهم حقيقة أنّ الناجيات اللواتي لهنّ خلفيات وهويات وتجارب متنوعة سوف يستخدمنّ الخدمات عن بُعد، ومن بين هؤلاء النساء النازحات داخلياً واللاجئات والمهاجرات والنساء اللواتي يعشنّ في المناطق الريفية والنساء ذوات الإعاقة. يجب الإستعداد لهذه الحقيقة إلى جانب فهمها.

3 لا يأتي هذا المورد على ذكر كلّ معايير الحد الأدنى للعمل مع منع العنف المبني على النوع الاجتماعي والاستجابة له في حالات الطوارئ والبالغ عددها 17، ولكنه يركز على بعض المبادئ التوجيهية والاعتبارات الرئيسية التي تنطبق على أساليب تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد. للحصول على معلومات إضافية حول المعايير الدنيا، والتي يجب أن يكون مستخدمو/ات هذا الدليل التوجيهي على اطلاع عليها، راجع معلومات مجال مسؤولية العنف المبني على النوع الاجتماعي والموارد الإرشادية المتعلقة بالمعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات، والمناخ بلغات متعددة على الرابط التالي: <https://gbvaor.net/gbvims>

4 راجع أيضاً حزمة الخدمات الأساسية المقدّمة للنساء والفتيات المعرّضات للعنف: <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

الصندوق رقم 4: الإبلاغ الإلزامي والنهج المرتكز على الناجين

تعني مقتضيات الإبلاغ الإلزامي أنّ مقدّمي/ات الخدمات ملزّمون بموجب القانون بالإبلاغ عن أنواع معيّنة من الحالات إلى الشرطة أو سلطات أخرى. غالباً ما تغطي هذه المقتضيات الحالات التي يكون فيها الأطفال مشمولين، والحالات التي قد تكون فيها الناجية معرضة لخطر التسبّب بضرر لنفسها أو لشخص آخر. قد تكون للمنظمات أيضاً مقتضيات خاصة بها للإبلاغ الإلزامي بهدف الاستجابة لحالات الإستغلال الجنسي وسوء المعاملة والتحرّش التي تشمل العاملين/ات في المجال الإنساني.

ويمكن أن تتعارض مقتضيات الإبلاغ الإلزامي بشكل مباشر مع النهج المرتكز على الناجين لأنها تمسّ باستقلالية الناجية وحقوقها في اتخاذ قراراتها الخاصة بنفسها. كما يمكن أن تعرّض سلامة الناجية للخطر المتأّتي من رغبة المغفّ بالإنّقام أو من العواقب القانونية التي ستترتّب على الناجية في حال تم الإبلاغ عن الحادثة. مثال على ترتّب عواقب قانونية على ناجيات هنّ الناجيات من مجتمع الميم إذ إنّ معظم البلدان في المنطقة لديها قوانين تجرّم أو تعاقب العلاقات المثلية وتحدّد من الهوية والتعبير الجنسانيّين.

يجب أن يكون مقدّم/ات الخدمات على دراية بالقوانين المتعلقة بالإبلاغ الإلزامي وأن يبلغوا الناجية بأي مقتضيات للإبلاغ الإلزامي. فيجب مشاركة المعلومات حول مقتضيات الإبلاغ الإلزامي في وقت مبكر من المحادثة (أي خلال عملية اتخاذ الموافقة المستنيرة) قبل أن تكشف الناجية عن أي معلومات تلزم مقدّم/ة الخدمة بالإبلاغ عنها دون موافقتها. إنّ القيام بذلك يمكن مقدّمي/ات الخدمات من دعم الناجيات لاتخاذ قرار مستنير بشأن المعلومات التي يختزن مشاركتها خلال المكالمة/المحادثة المباشرة. إذا تمت مشاركة معلومات تدرج ضمن مقتضيات الإبلاغ الإلزامي مع مقدّم/ة الخدمة، فينبغي الحفاظ على مبادئ النهج المرتكز على الناجين بهدف ضمان بقاء أكبر قدر ممكن من القوة والتحكم وصنع القرار في يد الناجية.

في بعض السياقات، يُطلب من الناجيات إبلاغ الشرطة بالحادثة حتى يتمكّن من الحصول على الرعاية الصحية، ما يتعارض أيضاً مع النهج المرتكز على الناجين. قد تؤدي هذه المقتضيات إلى تأخير أو إعاقة وصول الناجيات إلى الرعاية الطبية الأساسية والتي يُحتمل أن تنقذ حياتهنّ وقد تمنع بعض الناجيات من طلب الدعم على الإطلاق، وهذا وضع الناجيات اللواتي يتم تجريم ميولهنّ الجنسية و/أو هويتهنّ الجنسية، على سبيل المثال. توصي المعايير الدنيا الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في برامج الطوارئ بأن يقوم مقدّم/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات الذين يصادفون مثل هذه الأوضاع بالتنسيق مع العاملين/ات في مجال الرعاية الصحية والشرطة لضمان إمكانية حصول الناجيات على الرعاية الصحية، قبل أن يُطلب منهنّ إتخاذ قرار بشأن إبلاغ الشرطة بالحادثة أم عدمه. يجب أن يتم هذا التنسيق قبل أن يبدأ مقدّم/ات الخدمات بتقديم الخدمات عن بُعد، بحيث يتمكّن هؤلاء من ضمان إيصال المعلومات الدقيقة إلى الناجية، وبحيث يتّضح لها في مسارات الإحالة ما إذا كان يمكن الوصول إلى الخدمات دون إبلاغ أو إذا كان الإبلاغ مطلوباً.

خذ في الاعتبار كيف يمكن للإبلاغ الإلزامي أن يعرّض الناجيات لمزيد من الأذى، لا سيما خلال دعم الناجية التي يتم تجريم هويتها أو وضعها الصحي أو مكانتها الاجتماعية ضمن الإطار الذي تعيش فيه (مثل مجتمع الميم)، أو حيث يشكل العنف الذي تعرّضت له الناجية (مثل العنف الجنسي) مادةً لمحاكمتها. **في هذه الحالات، تغلب مبادئ "عدم إلحاق الضرر" على مقتضيات الإبلاغ الإلزامي.**



فيما يلي قائمة ببعض الواجبات والممنوعات خلال اتّباع النهج المرتكز على الناجين - وتنطبق هذه الإجراءات على حالتي تقديم الخدمات حضورياً وعن بُعد، مع أخذ بعض الاعتبارات الخاصة لتقديم الخدمات عن بُعد (والتي تمت الإشارة إليها بالخط الأسود العريض).

الصندوق رقم 5: إتباع النهج المرتكز على الناجين/ات - الواجبات والممنوعات

الواجبات:	الممنوعات:
✓ الإستماع النشط إلى الناجية	X التشكيك في دقة قصة الناجية وتجاربها
✓ معاملة الناجية بكرامة واحترام	X الضغط على الناجية للتحدث أو لمشاركة المزيد من المعلومات التي لا تشعر بالراحة حيال مشاركتها
✓ إحترام قرارات الناجية ورغباتها بشأن ما يجب فعله في حالتها	X الافتراض بأنك تعرف احتياجات الناجية أو مصلحتها الفضلى
✓ مراعاة احتياجات السلامة للناجية (بما في ذلك وضع إجراءات سلامة لدى التواصل عن بُعد)	X إقناع الناجية بالإبلاغ عن أي نوع من الخدمات أو الوصول إليه
✓ توفير أوقات مرنة للتواصل، مع الأخذ في الاعتبار الأوقات التي يكون فيها للناجية وصول آمن وموثوق إلى التكنولوجيا/وسائل التواصل	X تقديم وجهة نظرك الفردية أو رأيك الفردي حول أفضل مسار للعمل أو الخطوات التالية
✓ مشاركة المعلومات حول الخدمات وآليات الدعم المتوقعة وكيفية الوصول إليها (ومن ضمنها الخدمات عن بُعد)	X تسجيل معلومات أكثر مما تحتاج (إتباع إجراءات التشغيل الموحد لتقديم الخدمات عن بُعد)
✓ التعامل مع كل المعلومات بسرية وأمان (عبر إتباع إجراءات التشغيل الموحد لتقديم الخدمات عن بُعد)	X مشاركة تفاصيل هوية الناجية أو قصتها مع أي شخص ما لم تحصل على موافقتها المستنيرة (والتي يمكن الحصول عليها عن بُعد)
✓ الشرح عن أي حدود تُلزمك بخرق السرية (على سبيل المثال، أي مقتضيات للإبلاغ الإلزامي ضمن الإطار الذي يجري العمل ضمنه)	X بناء إفتراضات حول خلفية الناجية أو هويتها أو تجاربها
✓ طلب الإذن من الناجية قبل مشاركة أي معلومات مع الآخرين أو اتخاذ أي إجراء (عبر إتباع إجراءات للحصول على الموافقة المستنيرة عن بُعد)	X التمييز ضد الناجية لأي سبب من الأسباب مثل الميول الجنسية أو الهوية الجنسية أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية
✓ الإلتزام بمبدأ عدم التمييز	X إعطاء آمال كاذبة أو تقديم وعود بشأن الدعم المتاح والذي يخرج عن نطاق ما يمكن أن تقدمه الخدمات عن بُعد أو ما هو متوفر ضمن الإطار الذي يتم العمل ضمنه
✓ التشديد على أنّ ما حصل لم ينتج عن خطأ ارتكبه الناجية، وتقديم الدعم العاطفي لها	X حجب معلومات عن الناجية
المعلومات مستوحاة من: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة	

تم تصميم التمرين رقم 4 في الدليل التدريبي لمساعدة المشاركين/ات والمنظمات في فهم كيفية تطبيق المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي على تقديم الخدمات عن بُعد وفي الإستعداد بشكل أفضل لحالات الطوارئ.



آلية التقاطع

'التقاطع' هو مفهوم يصف كيف أنّ تجارب النساء والفتيات تتشكل من خلال أنظمة قمع متعددة ومتداخلة ('متقاطعة') مثل عدم المساواة بين الجنسين، والعنصرية، ورهاب المثليين والعابرين جنسياً، والتمييز ضد ذوي الإعاقة، وغيرها من أشكال التمييز بسبب عوامل مثل العمر والحالة الصحية والوضع القانوني (من ضمنها وضع اللاجئ أو طالب اللجوء) والجنسية والوضع الاجتماعي والإقتصادي.

من هنّ المُعرّضات لخطر مواجهة العنف ضدّ النساء والفتيات بشكل متزايد؟

غالباً ما تتعرّض النساء والفتيات اللواتي يعانين من تقاطع في حالات عدم المساواة لخطر مواجهة العنف بشكل متزايد. فتُظهر الأبحاث العالمية، على سبيل المثال، أنّ النساء ذوات الإعاقة هنّ أكثر عرضة من مرّتين إلى أربع مرات لمواجهة العنف الشريك الحميم من أولئك النساء غير المعوّقات (انظر الصندوق رقم 7 لمزيد من المعلومات حول تجربة النساء والفتيات ذوات الإعاقة خلال جائحة كوفيد-19)³⁴. إنّ المجموعات التي عانت من تقاطع في حالات عدم المساواة قبل جائحة كوفيد-19 تواجه الآن 'التأثير المزدوج' للجائحة، وتتعرّض لخطر مواجهة العنف بشكل متزايد، وتواجه في الوقت نفسه حواجز إضافية تعيق وصولها إلى الخدمات³⁵. تسلط عمليات التقييم السريعة والأدلة الصادرة عن عدة بلدان في المنطقة الضوء على مجموعات من النساء والفتيات عُرف عنهنّ تعرّضهن لخطر مواجهة العنف بشكل متزايد في منطقة الدول العربية قبل انتشار الجائحة وهنّ يتعرّضن الآن لخطر أكبر³⁶. تشمل هذه المجموعات:

- المراهقات والشابات
- النساء والفتيات ذوات الإعاقة
- النساء اللاجئات والنازحات داخلياً
- النساء العاملات المهاجرات
- العاملات في مجال الجنس والنساء اللواتي يتعايشنّ مع إصابتهنّ بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- النساء في السجون ومراكز الإحتجاز

الصندوق رقم 6: العنف ضدّ النساء والفتيات ذوات الإعاقة خلال تفشي جائحة كوفيد-19

واجهت النساء والفتيات ذوات الإعاقة تحديات في الوصول إلى خدمات مواجهة العنف ضدّ النساء والفتيات خلال جائحة كوفيد-19³⁷. قد أبلغت منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة عن تعرّض أعضائها للعنف بسبب الإغلاق العام وتدابير التباعد الاجتماعي، وسلّطت الأبحاث الضوء على تحديات مختلفة فيما يتعلق بالوصول إلى النساء ذوات الإعاقة وتقديم الخدمات عن بُعد لهنّ، ومنها الإفتقار إلى الخصوصية والتحدّث على الهاتف بحرية³⁸. في الوقت نفسه، زادت صعوبات دعم الناجيات، مثل تعذر الوصول إلى وسائل النقل والخدمات، وسلوك الشرطة وقدرة أفرادها، نتيجة للقيود المفروضة على الحركة ومحدودية التمويل خلال فترة الجائحة³⁹. قد أدّت القيود الحكومية أيضاً إلى صعوبة تقديم الخدمات للنساء والفتيات المُعرّضات لخطر مواجهة العنف بشكل كبير ضمن مؤسسات منظمات المجتمع المدني على يد العاملين الذكور وغيرهم من العاملين/ات⁴⁰. على سبيل المثال، وجد إستطلاع للرأي شمل 751 امرأة أنّ النساء اللواتي يعانين من أمراض عقلية مزمنة وتعرّضنّ لسوء المعاملة خلال الإغلاق العام، ظهرت عليهنّ أعراض إكتئاب وقلق وتوتر أكثر حدّة. أبلغ أكثر من نصفهنّ عن قلق شديد للغاية وأعراض إكتئاب (57.3٪) وأعراض توتر شديد للغاية (53.1٪). قد وجدت النساء صعوبة متزايدة في الوصول إلى هيكليات وخدمات الدعم. ما يلفت أيضاً في الدراسة هو أنّ النساء اللواتي يعانين من مستويات عالية من الإضطراب هنّ أكثر عرضة للاستخدام 'المفرط' لوسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة الجائحة، حيث أنّ 40٪ من المشاركات مدمات على استخدام فيسبوك Facebook⁴¹.

إنّ النساء اللواتي يواجهنّ تقاطعاً في حالات عدم المساواة واللواتي يتحدّين المعايير الجندرية الصارمة يتعرّضنّ أيضاً لخطر مواجهة العنف عبر الإنترنت بشكل متزايد، بما يشمل النساء غير المتزوجات، والنساء في الحياة العامة (على سبيل المثال، الصحفيات والمدافعات عن حقوق الإنسان)، والنساء من مجتمع الميم⁴². تتوقّر أمثلة عن العنف وسوء المعاملة اللذين ترعاها الدولة عبر الإنترنت وخارجه ضدّ أفراد مجتمع الميم في المنطقة. على سبيل المثال، إستخدمت الجهات الحكومية في مصر التكنولوجيا لتنفيذ إعتقالات تعسفية وتعذيب بحقّ أفراد مجتمع الميم ومقاضاتهم بذريعة الإخلال بالأداب العامة⁴³.

ما تأثير ذلك على تقديم الخدمات عن بُعد؟

- كُنّ مستعدّاً للقاء ناجيات من أوساط متنوعة: تشمل الخدمات عن بُعد الناجيات ذوات التجارب والهويات والخلفيات المتنوعة، ومن بينهنّ النساء النازحات داخلياً واللاجئات والمهاجرات والنساء اللواتي يعشنّ في المناطق الريفية. يمكن أن تساعد أساليب تقديم الخدمات عن بُعد في التغلب على العوائق مثل وصمة العار والحواجز الحسّية مثل تعذر الوصول إلى وسائل النقل (على سبيل المثال للنساء ذوات الإعاقة) والخوف من إبلاغ السلطات (على سبيل المثال بالنسبة إلى الأشخاص المنتمين لمجتمع الميم). بالتالي، قد يتلقّى مقدّمو/ات الخدمات عدداً أكبر من المكالمات أو

الرسائل النصية من الناجيات المنتميات إلى مجموعات مُهمّشة من تلك التي ترد إلى نقاط تقديم الخدمات الثابتة. على سبيل المثال، أفاد مقدّمو/ات الخدمات في سوريا أنّ توسيع نطاق خطوط المساعدة خلال فترة جائحة كوفيد-19 سمح للناجيات المُهمّشات المستبعدات في الأيام الإعتيادية من الخدمات الحصول على الدعم، ومن ضمنهنّ النساء ذوات الإعاقة وأفراد مجتمع الميم⁴⁴.

• **خُذْ في الاعتبار التقاطع بين العناصر الأساسية لتقديم الخدمات عن بُعد:** يُعَدّ اتّباع آلية التقاطع أمراً مهماً خلال المراحل المختلفة من التحضير للخدمات عن بُعد وتقديمها. يُلَخّص الجدول أدناه الاعتبارات الرئيسية لضمان إمكانية الوصول إلى الخدمات وتقديم دعم آمن وغير تمييزي يركّز على الناجي لأولئك الناجيات اللواتي يعانين من تقاطع في حالات عدم المساواة واللواتي قد يكنّ أكثر عرضة لخطر مواجهة العنف. سوف يتم تسليط الضوء على هذه الاعتبارات على طول المورد.

العنصر الأساسي:	اعتبارات رئيسية لتبني آلية التقاطع
تحديث مسارات الإحالة	عندما يقوم مقدّمو/ات الخدمات بتحديث مسارات الإحالة الخاصة بهم لتقديم الخدمات عن بُعد، يتوجّب عليهم إجراء تقييم لمدى توفر وأمان خدمات الإحالة لمختلف أنواع الناجين، بمنّ فيهم النساء النازحات داخلياً واللاجئات والمهاجرات والنساء ذوات الإعاقة والناجيات من العنف من مجتمع الميم. بالإضافة إلى ذلك، يجب على مقدّمي/ات الخدمات تحديد الخدمات والمنظمات المجهزة لهذه الغاية، أي التصدي للعنف الممارس ضد فئات معيّنة مثل النساء ذوات الإعاقة والمنتميات إلى مجتمع الميم والنساء اللاجئات وطالبات اللجوء، والإستجابة له وإدراج هؤلاء في القائمة المحدّثة لخدمات الإحالة.
التنسيق والشراكات	يُعَدّ تكوين الشراكات والتنسيق مع المنظمات التي تعمل مع مجموعات وقطاعات مختلفة تقدّم خدمات متخصصة أمراً ضرورياً لضمان وصول جميع الناجيات إلى خدمات آمنة وعالية الجودة وبعيدة عن إصدار أي أحكام مسبقة. يشمل هذا الأمر العمل مع المنظمات التي تستهدف النساء والفتيات ذوات الإعاقة، والمنتميات إلى مجتمع الميم، واللاجئات وطالبات اللجوء، والمراهقات، والناجيات من العنف عبر الإنترنت وما إلى ذلك، ومعرفة كيف تعمل هذه المنظمات في الظروف التي تتطلب توفير الخدمات عن بُعد.
أمن البيانات والخصوصية والسرية	عند التواصل مع الناجيات، يجب ضمان إتّباع كل الخطوات والإجراءات اللازمة للحفاظ على أمن البيانات المتعلقة بهنّ والخصوصية والسرية. مع ذلك، من المهم ملاحظة أنّ بعض الناجيات قد يواجهنّ تحديات خاصة فيما يتعلق بالخصوصية والسرية. على سبيل المثال، قد تجد الناجيات ذوات الإعاقة اللواتي يعتمدنّ على مترجم/ة أو مقدّم/ة رعاية للتواصل مع مقدّم/ة الخدمة أنّ حقهنّ في الخصوصية مُعرّض للخطر. يجب الأخذ في عين الاعتبار أيضاً أنّ المترجم/ة الفوري/ة أو مقدّم/ة الرعاية يمكن أن يكون المعنّف نفسه. لذلك من المهم أن يجعل مقدّمو/ات الخدمات خدماتهم متاحة قدر الإمكان وأن يقدّموا في الظروف المثالية عدّة طرق للتواصل (مثل المكالمات الهاتفية وخدمات الرسائل النصية) لمساعدة الناجيات اللواتي يحتجّن إلى أساليب تواصل متنوّعة، والسماح للناجيات بالتواصل مباشرة مع مقدّم/ة الخدمة، متى أمكن. ينبغي على مقدّم/ة الخدمة أيضاً الإستطلاع حول خيارات استخدام الترجمة الفورية حتى يتمكّن من تسهيل التواصل السري بين الناجية ومقدّم/ة الخدمة.

تخطيط السلامة عند إعداد خطة السلامة مع الناجيات، يجب على مقدّمي/ات الخدمات الأخذ بالحسبان الوضع الخاص للنساء والفتيات من الفئات المعرضة لخطر مواجهة العنف ضدهنّ بشكل متزايد والمخاطر المحددة على سلامة هؤلاء. ينبغي دائماً أن تُصمّم تخطيطات السلامة خصيصاً للفرد، مع مراعاة ظروفه الخاصة واستراتيجيات وموارد السلامة المتاحة. فيما يلي أمثلة عن الأسئلة التي يجب أخذها بالحسبان: • هل لدى الناجية وصولٌ إلى أنظمة الدعم، مثل شبكات الدعم الاجتماعي/المجتمعي؟ • هل تعيش الناجية مع مقدّم/ة رعاية أو تعتمد عليه في معيشتها (والذي قد يكون معقفاً و/أو من يتحكّم بالوصول إلى الخدمات)؟ • هل ستواجه الناجية حواجز معينة لدى سعيها للحصول على الخدمات أو تنفيذ تخطيط السلامة؟ خذ في الاعتبار حواجز محدّدة، على سبيل المثال العوائق التي تنبسط أمام الناجيات ذوات الإعاقة، وعدّل تخطيط السلامة على هذا الأساس. • هل توجد أحكام قانونية تُجرّم الناجية، على سبيل المثال على أساس ميولها الجنسية وهويتها وتعبيرها الجنسانيين وخصائصها الجنسية أو على أساس نوع العنف الذي تعرّضت له؟ يجب على مقدّم/ة الخدمة التفكير في كيفية تأثير الظروف التي يتم تقديم الخدمات عن بُعد ضمن إطارها (على سبيل المثال بعد أزمة) على الاعتبارات المذكورة أعلاه.	
اختيار المنصة التكنولوجية عند اختيار المنصة التكنولوجية التي يجب استخدامها لتقديم الخدمة عن بُعد، يجب على منظمات المجتمع المدني النظر في إمكانية الوصول إلى الأجهزة التكنولوجية والإتصال بالشبكة (رصيد الهاتف والبيانات والإنترنت وما إلى ذلك) والذي يُرجّح أن يكون أقل بين الفئات المهمّشة مثل بين النساء ذوات الإعاقة واللاجئات والنساء والفتيات اللواتي يعشنّ في أفقر المناطق وفي المناطق الريفية. يجب على مقدّمي/ات الخدمات تحديد الفئات المعرضة لخطر الإبتعاد عن الخدمات عن بُعد وتعديل استراتيجياتهم للوصول إلى الناجيات الأكثر تهميشاً وعزلة، إما عن طريق تعديل أسلوب الخدمة عن بُعد أو التفكير في إنشاء خدمات بديلة تتضمن أنظمة إنذار ذات تقنيات بسيطة للناجيات اللواتي لديهنّ وصول محدود إلى التكنولوجيا.	
تدريب العاملين/ات يلتزم مقدّمو/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات باتّباع مبدأ عدم التمييز ويجب عليهم أن يكونوا مجهّزين بالمعارف والمهارات اللازمة لتقديم الدعم للناجيات على اختلافهنّ. يشمل ذلك القدرة على فهم عوامل الخطر المختلفة والحواجز التي قد تحول دون الوصول إلى الخدمات والتي قد تواجهها النساء من الفئات المهمّشة، وكيف يمكن أن يؤدي التعرّض لأشكال متقاطعة من التمييز إلى تفاقم خطر العنف. يجب على التدريبات في مجال تقديم الخدمات عن بُعد أن تذكّر بكيفية إنطباق هذا المبدأ على جميع مقدّمي/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات وأن تشرح معناه ضمن سياق تقديم الخدمات عن بُعد.	

التواصل

يجب أن يسعى مقدّمو/ات الخدمات عن بُعد لضمان التواصل الفعّال الذي يمكن الوصول إليه والذي يلبي احتياجات وأساليب التواصل المتنوعة لدى الناجيات. بالإضافة إلى استخدام لغة واضحة وبسيطة لزيادة الوصول إلى الخدمات، تحتاج منظمات المجتمع المدني إلى مراعاة ما يلي:

- ما هي اللغات التي ستُستخدم خلال تقديم الخدمة؛
- كيف سيُلبي مقدّم/ة الخدمة متطلّبات الناجيات المتعلّقة بإمكانيتهنّ لاستخدام الخدمة (على سبيل المثال، بالنسبة إلى الناجيات اللواتي يتواصلنّ بلغة الإشارة)؛
- إذا كانت الخدمة ستستعين بخدمات الترجمة الفورية (يجدر التأكّد من أن يكون التواصل مصمّماً وفقاً لمجموعة متنوعة من اللغات المُستخدمة في السياق المعمول ضمنه).
- ومن المهمّ أن يتلقّى العاملون/ات تدريباً على التواصل عبر أجهزة الإتصال عن بُعد، بما في ذلك معرفة كيفية التصرّف وماذا يفعلون في حال تلقّوا مكالمة/رسالة نصية من ناجية لديها احتياجات تواصل محدّدة.

الجدول رقم 1: اعتبارات رئيسية لتبني آليات التقاطع

تم تصميم التمرين رقم 5 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في العمل معاً وتحديد العناصر الأساسية لتقديم الخدمات عن بُعد في السياق الوطني المحدّد الذي يعملون ضمنه والذي يتعلّق بفئات محدّدة من النساء.



مبدأ عدم إلحاق الضرر

يدعم مبدأ عدم إلحاق الضرر كل البرامج وخدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات، إذ تدعو مقدّمي/ات الخدمات إلى اتخاذ كل الخطوات اللازمة لتقليل مخاطر تعريض الناجيات للخطر والأذى نتيجة مشاركتهنّ في الخدمة.

ويجب تقديم الخدمات عن بُعد فقط عندما يكون مقدّم/ة الخدمة قادراً على تبني نهج يركّز على الناجين، وعندما يتم وضع تدابير كافية لضمان السلامة والسرية والإحترام وعدم التمييز. إذا لم يتأمن ذلك، فإنّ تقديم الخدمة عن بُعد قد يعرّض الناجيات اللواتي يستخدمنّ الخدمات والعاملين/ات الذين يقدمونها لخطر الإصابة بالضرر.

يرتبط العديد من التحديات بتقديم الخدمات عن بُعد، مثل المخاطر المتعلّقة بالإفترار إلى الخصوصية والسرية عندما تتصل الناجيات بمقدّم/ة خدمات أو يرسلنه من منازلهنّ وعلى الأجهزة التكنولوجية التي قد لا يتحكّمنّ بها بشكل كامل. انظر [القسم 2.3](#) الذي يتناول أمان البيانات والخصوصية والسرية للحصول على إرشادات حول كيفية التخفيف من هذه المخاطر.

قد تجد الناجية نفسها أيضاً محتجزة في نفس المكان مع مَنْ يسيء معاملتها، وهي الحالة التي مرّ بها العديد من النساء في منطقة الدول العربية خلال جائحة كوفيد-19. في مثل هذه الظروف، قد يكون الإتصال بمقدّم/ة خدمات عن بُعد للحصول على الدعم أمراً معقّداً من شأنه أن يعرّض الناجية لخطر مواجهة العنف بشكل متزايد. يجب على منظمات المجتمع المدني التي تخطّط لتقديم خدمات عن بُعد أن تفهم التحديات الفريدة التي تترافق مع تقديم الخدمات عن بُعد، وأن تخطّط لكيفية معالجتها وتقليل مخاطر التسبّب بضرر في أولى مراحل التخطيط والتصميم لخدمة تُقدّم عن بُعد.

تهدف الخطوات الموصّحة في هذا الدليل التوجيهي والدليل التدريبي المرافق إلى دعم منظمات المجتمع المدني للتأكّد من توفّر كل العناصر الأساسية لديها لتقديم أنواع مختلفة من الخدمات عن بُعد بطرق لا تعرّض الناجية أو العاملين/ات فيها لأيّ أذى.

انتبه لعلامة التحذير في الدليل التوجيهي - فهي تشير إلى وجود مخاطر معينة يجب مراعاتها تتعلّق بالخطوة أو العملية المُعتمدة لتوفير الخدمات عن بُعد.



الجزء الثاني: العناصر الأساسية

التواصل

تدريب الموظفين
والإشراف والرعاية

اختيار منصة
رقمية

تخطيط السلامة

أمن البيانات
والخصوصية والسرية

التنسيق
والشراكات

تحديث
مسارات الإحالة

خلاصة الفصل

يقدم هذا الفصل إرشادات حول سبعة عناصر أساسية لتقديم الخدمات عن بُعد. تُطوَّق هذه العناصر على أنواع الخدمات الثلاثة التي يركّز عليها هذا الدليل التوجيهي، وهي إدارة الحالات وخطوط المساعدة ومجموعات الدعم عبر الإنترنت.

إنّ تحديث مسارات الإحالة والإجراءات الخاصة بكيفية إجراء الإحالات عن بُعد هما خطوتان تحضيريتان أساسيتان للانتقال إلى تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد. ينبغي تحديث مسارات الإحالة باستمرار في حالات الطوارئ وحالات تعطل الخدمات بسبب الظروف. يجب أن تتضمن عملية تحديث مسارات الإحالة تقييماً للتغييرات المحتملة في ساعات العمل ونطاق الخدمات وأسلوب تقديم الخدمة.

يُعتبر التنسيق والشراكات من العناصر الأساسية التي تضمن تقديم الخدمات في الوقت المناسب واستمرارية الرعاية للناجيات من العنف من النساء والفتيات. يمكن تنسيق الخدمات عن بُعد عبر آليات تنسيق مختلفة، مثل الآليات الإنسانية لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات على نطاق الأمم المتحدة، وآليات التنسيق على نطاق السلطات الوطنية، أو من خلال آليات مختلطة. يمكن أن تقوم هيئات التنسيق على سبيل المثال بدور مهم في تحديث مسارات الإحالة وتوحيد طريقة تقديم الخدمات عن بُعد.

ينبغي تكييف إجراءات أمن البيانات والخصوصية والسرية مع توفير الخدمات عن بُعد بسبب مخاوف بشأن السرية والخصوصية والأمن. يوضح هذا القسم الاعتبارات الخاصة لتخزين البيانات الحساسة لدى تقديم العاملين/ات لخدمات عن بُعد، من منازلهم مثلاً، مثل شروط تخزين الأجهزة والوثائق الفعلية والمعلومات.

إنّ إعداد تخطيط السلامة هو أداة أساسية لمساعدة الناجيات على تلبية إحتياجاتهنّ العاجلة. فخلال توفير الخدمة عن بُعد، قد لا تحظى الناجيات بوقت كافٍ للتحدّث إلى مقدّمي/ات الخدمات، وبالتالي، يجب تكييف عملية إعداد تخطيط السلامة للسماح بفهم المخاطر المباشرة في الوقت المناسب. يقدم هذا القسم أيضاً إرشادات حول التقييم عن بُعد لأفكار الانتحار وخطر محاولة الانتحار.

يتطلّب اختيار منصة تكنولوجية أن تركز هذه الأخيرة على الناجيات وأن تراعي مسألة الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها في السياق المحلي، لا سيما من وجهة نظر النساء والفتيات.

يجب أن يشكّل تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية أولوية بالنسبة إلى منظمات المجتمع المدني التي تفكر في تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد، إذ يُحتمل أن ينطوي هذا التحول على تحديات للعاملين/ات الذين سوف يحتاجون إلى متابعة التدريب المناسب، والخضوع للإشراف المنظم، والحصول على الدعم للحفاظ على أنفسهم ورفاهيتهم، الأمر الذي يصعب فعله في أوقات الأزمات بشكل خاص.

يعدّ التواصل عنصراً أساسياً في تقديم أي خدمة من خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات، ويجب على مقدّمي/ات الخدمات أن يأخذوا بالإعتبار كيف يمكن للتواصل أن يتغيّر عند تقديم الخدمات عن بُعد (مثل فقدان بعض أشكال التواصل غير اللفظي) وأن يكتفوا بأساليب وتقنيات التواصل الخاصة بهم مع طريقة تقديم الخدمات التي يعتمدونها عبر استخدام مهارات الإستماع النشط والقراءة النشطة.

تم تصميم التمرين رقم 5 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في العمل معاً واستكشاف العناصر الأساسية لتقديم الخدمات عن بُعد في الإطار الوطني المحدّد الذي يعملون ضمنه وفيما يتعلّق بفئات محدّدة من النساء والفتيات.



2.1 تحديث مسارات الإحالة

ما هو مسار الإحالة؟

إنّ مسار الإحالة هو آلية تربط الناجيات بمجموعة متنوعة من الخدمات تشمل رعاية الصحة الجسدية والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وإدارة الحالات والحماية والعدالة والوصول إلى مقدّمي/ات المساعدة القانونية⁴⁵. يُظهر مسار الإحالة عادةً كيفية ترابط الخدمات ويستعرض المعلومات الرئيسية حول الخدمات التي تتضمن اسم المنظمة وجهة الإتصال ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والعنوان الفعلي والخدمات المقدّمة والفئات التي يتم العمل معها (وفقاً للجنس والعمر والهويات الأخرى مثلاً) ودوامات تقديم الخدمات وتكلفة هذه الخدمات⁴⁶.

يستخدم مسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبون/ات على خط المساعدة وغيرهم من العاملين/ات بالصفوف الأمامية الذين يقابلون الناجيات من العنف من النساء والفتيات مسارات الإحالة لضمان وصول هؤلاء إلى الرعاية والدعم في القطاعات المتعدّدة في الوقت المناسب وبطريقة منسّقة تركز على الناجين. يجب على النهج المرتكز على الناجين أن يشكّل محور أي عملية إحالة، مع احترام خيارات الناجية فيما يتعلق بإحالتها إلى الخدمات، وماهية الخدمات، وكيفية إدارة الإحالات. تستند مسارات الإحالة على وضع مخطط يُظهر كل الخدمات المتوقّرة في منطقة معينة. يوضع هذا المخطط عادةً من خلال آلية تنسيق مثل مجموعة العمل المعنية بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات⁴⁷. يجب تحديث هذا المخطط بانتظام (وبالتالي تحديث مسارات الإحالة) ومشاركته مع جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة. قد تجد مخططاً بالخدمات أو مساراً للإحالة قائماً أصلاً في منطقة عملك - وإنّ استشارة مجموعة عمل معيّنة بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات أو هيئة تنسيق أخرى هي نقطة الإنطلاق الأفضل.

في حال عدم وجود آلية تنسيق متاحة لوضع مخطط منسّق بالخدمات، يجب على مقدّمي/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات تنفيذ مخططات الخدمات الخاصة بهم وتقييم هذه الخدمات (على سبيل المثال، جودة الخدمات وإمكانية الوصول إليها) لإرشاد وتطوير نظام إحالة. ومن المستحسن أن تتضمن مسارات الإحالة، كحدّ أدنى، الخدمات الشائعة لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات، مثل الخدمات الصحية، والمنظمات النسائية والملجئ وخيارات المساحات الآمنة الأخرى، وخدمات الشرطة أو الجهات الفاعلة الأخرى الموثوقة في مجال الأمن/السلامة مثل سلطات أمن المجتمع، والخدمات القانونية، وحماية الطفل⁴⁸. يجب أن يتضمن مسار الإحالة الشامل أيضاً معلومات حول مقدّمي/ات الخدمات أو المنظمات التي تعمل مع فئات محدّدة، مثل منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، والمنظمات التي تعمل مع فئات السكان الأصليين والفئات العرقية والدينية، والمنظمات التي تعمل مع اللاجئين وطالبات اللجوء، والمنظمات الخاصة بمجتمع الميم.

خذ في الاعتبار في أي ظروف ولأي فئات يمكن أن تعرّض الإحالات إلى الخدمات الناجية لخطر الأذى. على سبيل المثال، قد تؤدي إحالة الناجيات من العنف من مجتمع الميم إلى الخدمات 'العادية' إلى تعريضهنّ للتمييز والعنف وإبلاغ السلطات عنهنّ. انظر **الصندوق رقم 7** لتطالع الأسئلة الرئيسية التي يجب طرحها لتقييم ما إذا كانت خدمة الإحالة آمنة ومتاحة للناجيات من الفئات المهمّشة.



مزيد من الإرشادات حول وضع مخطط بالخدمات وإجراء عمليات التقييم:



- تحدّد إرشادات لجنة الإنقاذ الدولية المتعلّقة بتقديم الخدمات التي تُعنى بالعنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل مُتّقل أو عن بُعد الخطوات الواجب إتباعها لوضع مخطط بالخدمات بهدف إحالة الأشخاص إليها للاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد (لجنة الإنقاذ الدولية، 2018). يشمل ذلك تقييم ما إذا كان بإمكان مقدّمي/ات الخدمات تلقّي الإحالات عبر الهاتف، وما إذا كان باستطاعة الناجيات الإتصال بهؤلاء عبر الهاتف، وضمن أي دوامات. توصي لجنة الإنقاذ الدولية باستخدام أداة وضع مخطط بالخدمات هذه.
- تشير إرشادات صندوق الأمم المتحدة للسكان حول توفير خدمات الدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى توجيهات تتعلق بكيفية وضع مخطط بخدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات خلال فترة فيروس كوفيد-19. يشتمل المورد على نموذج لمخطط خدمات وقائمة مراجعة للتدريب.

تحديث مسارات الإحالة

في الظروف العادية، يوصى بتحديث مسار الإحالة وقائمة جهات الإحالة كل ستة أشهر على الأقل⁴⁹.
أما في حالات الطوارئ وفي الأوضاع التي تتعطل فيها الخدمات، فيجب تحديث مسارات الإحالة بوتيرة أسرع لأن الجهات التي تقدّم الخدمات قد لا تبقى عاملة، أو لأنه لم يعد بالإمكان ضمان سلامة أو جودة خدماتها. في مثل هذه الظروف، يوصى بتحديث مسارات الإحالة كل شهر إلى ثلاثة أشهر على الأقل أو بوتيرة أسرع اعتماداً على طبيعة الأزمة ومدى سرعة تغيّر الظروف⁵⁰.
خلال فترة جائحة كوفيد-19، سادت نصيحة بتحديث مسارات الإحالة كل شهر إذا استمرّ التغيّر في توفر الخدمات نتيجة للتغيرات في الاستجابة للجائحة⁵¹.

يتطلب تحديث مسارات الإحالة مراجعة الخدمات التي تم وصفها قبل الأزمة وتقييم أيّ جهات ما زالت تقدّم الخدمات وأيّ منها قادر على الاستمرار في تقديم الخدمات بطريقة آمنة ومركزة على الناجين⁵². يجب أن يأخذ التقييم في الاعتبار أيضاً التغيرات التي تطرأ على الجهات التي تقدّم الخدمات، مثل دوامات البدء بالعمل أو التغيرات التشغيلية الأخرى، إذا كان نطاق عملها قد تأثر بأي شكل من الأشكال (على سبيل المثال، قد تكون بعض جوانب الخدمة قد تعطلت بينما لا يزال البعض الآخر يعمل) أو إذا كان أسلوب تقديمها للخدمات قد تغيّر، فانتقل على سبيل المثال من تقديم الخدمات حضورياً إلى تقديمها عن بُعد.

ويمكن تحديث مسارات الإحالة من خلال آلية التنسيق، إن وجدت، أو من قِبَل مقدّمي/ات

الخدمات أنفسهم. كما يمكن إجراء التقييم عن بُعد، على سبيل المثال عبر المكالمات الهاتفية الفردية أو الجماعية. إذا كانت للمنظمة قدرة محدودة أو موارد محدودة لإجراء تحديث شامل لمسارات الإحالة، فمن المستحسن التركيز في البداية على تحديث المعلومات حول مقدّمي/ات خدمات الصحة الجسدية (خاصة للمعالجة السريرية لحالات الإغتصاب)، والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وخدمات الأمن والسلامة (بما في ذلك المنظمات المحلية لحقوق المرأة)، بالإضافة إلى القائمين على إدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات⁵³. من المهم أن يشمل التحديث المنظمات التي تقدّم دعماً آمناً يمكن الوصول إليه (إن وُجد) للفئات المُعرّضة لخطر العنف بشكل متزايد والتي غالباً ما تكافح للوصول إلى الخدمات. من ضمن هذه الفئات، المراهقات والشابات والنساء والفتيات ذوات الإعاقة والمنتديات إلى مجتمع الميم. عند تحديث مسارات الإحالة، من المهم أيضاً أن تضمّن هذه الأخيرة المعلومات المتاحة حول الخدمات المتعلقة بالناجيات من العنف عبر الإنترنت⁵⁴. يجب ألا تبدأ أي منظمة بتقديم الخدمات عن بُعد في حالات الطوارئ قبل تحديث مسارات الإحالة.

هل تتضمن مسارات الإحالة القائمة الخدمات التي يمكن أن تدعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت؟ أيّ من مقدّمي/ات الخدمات المتوفّرين لديه القدرة على تلبية الاحتياجات الخاصة بالناجيات من العنف عبر الإنترنت، بما يشمل الدعم التقني لتحسين السلامة الرقمية وحذف المحتوى؟ كيف يمكنك الشراكة معهم وضّمّ خدماتهم إلى مسار وبروتوكولات الإحالة؟



القيام بالإحالات عن بُعد

يُعَدّ تحديث الإجراءات الخاصة بكيفية القيام بالإحالات عن بُعد خطوة تحضيرية أساسية بالنسبة إلى المنظمات التي تحوّلت إلى تقديم الخدمات عن بُعد. يجب تعميم مسارات وقوائم جهات الإحالة المحدّثة على جميع العاملين/ات، ويجب أن يكون

القيام بالإحالات عن بُعد جزءاً من التدريبات اللازمة لإعداد العاملين/ات للانتقال إلى الخدمات عن بُعد. يجب أن يكون بحوزة العامل/ة مستند مسارات الإحالة المحدثة دائماً خلال إدارة الحالات عن بُعد أو خلال إجراء أو استقبال المكالمات على خط المساعدة أو خلال تقديم أنواع أخرى من الخدمات.

تشمل الممارسات الجيدة خلال القيام بالإحالات عن بُعد ما يلي:

- تزويد الناجية بمعلومات كاملة حول الخدمات المتاحة والتي يمكن الوصول إليها خلال الظروف الحالية لمساعدتها على اتخاذ قرار مستنير حول إحالة حالتها أو عدمها ونوع الإحالة⁵⁵.
- شرح أساليب تقديم الخدمات المتوفرة وكيفية الوصول إلى الخدمات⁵⁶.
- إبلاغ الناجية إذا كان التأخير في بعض الخدمات/الإحالات أمراً محتملاً بسبب الوضع الحالي. إذا كانت هذه هي الحالة، ناقش إحتياجات الإحالة مع الناجية وساعدها لاختيار الإحالات الأكثر إلحاحاً بالنسبة إليها⁵⁷.
- الحصول على موافقة الناجية المستنيرة قبل الشروع في الإحالة، باستخدام مسار الإحالة المحدث. كما يجب على العامل/ة أن يقرّر إذا كان بإمكانه المتابعة مع الناجية بشأن خدمة الإحالة وفقاً لما تقتضيه الضرورة (على سبيل المثال، فيما يتعلق بإدارة الحالات عن بُعد)⁵⁸.

الصندوق رقم 7: الإحالات الآمنة والتي يمكن الوصول إليها

كما هو موضح في الاعتبارات الرئيسية لتبني آليات التقاطع، ينبغي أن تراعي مسارات الإحالة المحدثة ما إذا كانت خدمات الإحالة آمنة ويمكن الوصول إليها بالنسبة إلى الناجيات على اختلافهن. تتضمن الأسئلة الرئيسية التي يجب طرحها:

- هل هناك أي مقتضيات للإبلاغ الإلزامي يتعين على مقدّمي/ات الخدمات هؤلاء إتباعها؟ هل يُعرض إبلاغ سلطة ما الناجية لخطر التمييز و/أو العنف و/أو السجن؟
- هل يمكن للنساء والفتيات ذوات الإعاقة الوصول إلى الخدمة (بما في ذلك المرفق والتواصل والنقل من وإلى مركز الخدمة)؟
- هل تلقى مقدّم/ة الخدمة أي تدريب يتعلّق بالتنوّع والشمول، على سبيل المثال فيما يتعلق بالميول الجنسية والهوية الجنسية والتعبير عن الجنس والخصائص الجنسية، والتنوّع العرقي، والإعاقة (من ضمن فئات أخرى)؟
- هل لدى مقدّم/ة الخدمة بروتوكولات معمول بها لحماية معلومات الناجيات وسريتها؟
- هل هناك منظمات/مجموعات متخصصة في دعم الفئات المهمّشة مثل الناجيات من مجتمع الميم والنساء والفتيات ذوات الإعاقة؟

المعلومات مستوحاة من: لجنة الإنقاذ الدولية (2018) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد](#) وصندوق الأمم المتحدة للسكان (التاريخ غير معروف) [إرشادات لتوفير خدمات الدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي](#)

2.2 التنسيق والشراكات

يمكن أن يعزّز التنسيق الوثيق بين مقدّمي/ات الخدمات والمنظمات تقديم الخدمات في الوقت المناسب، وأن يضمن استمرارية الرعاية للناجيات من العنف من النساء والفتيات. خلال فترة جائحة كوفيد-19، وبسبب انقطاع الخدمات الحضرية التي تقدّمها المنظمات الرئيسية وعدم قدرة الناجيات على التحرك أو الوصول إلى مقدّم/ة خدمة بداعي حظر التجوّل المحتمل أو القيود المفروضة على الحركة، برزت الحاجة الملحة لتنسيق خدمات كل من منظمات المجتمع المدني ومقدّمي/ات الخدمات بشكلٍ فاعلٍ.

يجب أن يهدف تنسيق الخدمات عن بُعد إلى:

- إجراء تقييمات منتظمة للإحتياجات بشأن العنف ضد النساء والفتيات لتحديد الإتجاهات الرئيسية وكيفية معالجتها/التخفيف من حدّتها.
- إنشاء آلية للتنسيق بين الجهات المعنّية الرئيسية التي تقدّم خدمات الوقاية والحماية والاستجابة للناجيات من العنف. قد يشمل ذلك مجموعة عمل تُعنى بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات أو منصة تنسيق أو لجنة.

- تحديث مسار الإحالة إلى الخدمات المقدّمة للناجيات من العنف، والتأكد من مشاركة التحديثات التشغيلية (مثل انقطاع الخدمات، تغيير ساعات العمل، تغيير أسلوب تقديم الخدمة) للمنظمات التي تقدّم هذه الخدمات بشكل دوري وفي الوقت المناسب مع مقدّمي/ات الخدمات الآخرين.
- تحقيق التناغم بين مختلف المنظمات حول الطريقة التي يتم فيها تقديم الخدمات عن بُعد للناجيات من العنف.
- تحديد القدرات الحالية وإعطاء الأولوية لبناء القدرات والإحتياجات التدريبية لمختلف المنظمات ومقدّمي/ات الخدمات في مجال تقديم الخدمات عن بُعد.
- تقديم المساعدة التقنية للمنظمات والشركاء للتكيف مع تقديم الخدمات عن بُعد وتدخّلات الوقاية والحماية عن بُعد.
- تقييم مخاطر وتحديات تقديم الخدمات عن بُعد بشكل منتظم ومعالجتها. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تهدف آلية التنسيق إلى جُمع الأدلة لمعرفة ما ينجح وما لا ينجح تنفيذه في السياق المُعيّن.

في منطقة الدول العربية، توجد آليات مختلفة لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات - عادةً ما تقودها الجهات الفاعلة في المجال الإنساني أو السلطات الوطنية أو تُعتمد آليات مختلطة لتنفيذها.

آليات التنسيق الإنسانية لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات: ضمن إطار الأوضاع الإنسانية أو النزوح القسري، عادةً ما يتم تطبيق آليات إنسانية لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات وتوسيع نطاقها، على سبيل المثال، توجد آليات إنسانية في اليمن أو سوريا لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات بقيادة الأمم المتحدة وفقاً لإرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول العنف المبني على النوع الاجتماعي. في هذه السياقات، يُستخدم نظام المجموعات لتنسيق التدخّلات الإنسانية المختلفة، وتتولّى المجموعة الفرعية للعنف الجنسي والعنف المبني على النوع الاجتماعي/مجموعة العمل الفرعية الإستجابة للعنف. تسعى المجموعة الفرعية/مجموعة العمل الفرعية إلى ضمان تقديم الخدمات الأساسية والأمنة والتي يمكن الوصول إليها للناجيات من العنف، بالإضافة إلى تحديد مخاطر العنف ضد النساء والفتيات والتخفيف من حدّتها ومعالجتها. في ظلّ هذه الأوضاع، يُعتبر دور المنظمات الدولية والمنظمات المحلية محورياً بالنسبة إلى تنفيذ آليات التنسيق، نظراً لضعف أو لعدم وجود آلية تنسيق وطنية. في الواقع، غالباً ما تقود المنظمات غير الحكومية/المنظمات الدولية غير الحكومية الآليات الإنسانية لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات أو تشارك في قيادتها، لا سيما في حالات التنسيق على مستوى المناطق.

آليات التنسيق الوطنية لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات: في بعض الدول العربية، تتم قيادة آلية تنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات من قِبَل السلطات الوطنية، والتي تكون ممثلة إما بوزارات مختصة بشؤون المرأة (فلسطين والجزائر)، أو بالمجالس أو اللجان الوطنية للمرأة (البحرين ومصر ولبنان)، أو بكلّيهما (الأردن). على سبيل المثال، إنّ شبكة دعم مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في المغرب هي آلية فريدة من نوعها تنسّقها وزارة العدل والحرية لتوفير العدالة والتمكين القانوني. يبرز يوماً بعد يوم دور المنظمات غير الحكومية/المنظمات الدولية غير الحكومية في تنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات، لا سيما في مجال التوعية المجتمعية وتدخّلات الوقاية والحماية.

الآليات المختلطة: في سياقات الأزمات الإنسانية الطويلة المدى، لا سيما في البلدان المضيفة للاجئين، يتواجد نهج مختلط. على سبيل المثال، تملك مصر آليتين لتقديم الخدمات عن بُعد للناجيات من العنف، هما آليات التنسيق الوطنية التي يقودها المجلس القومي للمرأة (للمواطنات وغير المواطنات)، وآليات إنسانية لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات تقودها وكالات الأمم المتحدة لتقديم الخدمات للاجئين وطالبات اللجوء. في هذه الأطر، يتميّز دور المنظمات غير الحكومية/المنظمات الدولية غير الحكومية في التنسيق للاحية الوصول إلى الفئات السكانية الأكثر تهميشاً والمُهمّلين وتحديدها وتقديم الخدمات إليها.

إنّ تنسيق تقديم الخدمات عن بُعد يُجنّب الإزدواجية في الجهود والخدمات، ويحقّق الاستخدام الأمثل للوقت والموارد والقدرات، كما يضمن وصول الناجيات إلى الخدمات. تشمل الأمثلة عن الشراكة والتنسيق الفاعليّن، التقييمات للإحتياجات المشتركة بين المنظمات المتعدّدة، أو التكامل بين عدّة منظمات في تقديم الخدمات أو إدارة الحالات.

الصندوق رقم 8: تنسيق الدعم عن بُعد للناجيات من العنف عبر الإنترنت

يجب تنفيذ آليات تنسيق الدعم عن بُعد للناجيات من العنف عبر الإنترنت على مستويين.

على مستوى المنظمة، يمكن لآليات التنسيق:

- ✓ مراجعة وتحديث مسار الإحالة ليشمل الخدمات المصممة للتعامل مع العنف عبر الإنترنت.
- ✓ حشد الطاقات بهدف بناء القدرات التقنية للمنظمات للاستجابة للعنف عبر الإنترنت.
- ✓ تقديم المساعدة التقنية إلى المنظمات الراغبة في تطوير إجراءات التشغيل الموحدة بشأن معالجة العنف عبر الإنترنت، ومواءمة إجراءات التشغيل الموحدة القائمة التي تنفذها المنظمات المختلفة.
- ✓ دمج التحديات والمخاطر التي تمّ تحديدها خلال تقديم الخدمات عن بُعد من قِبَل المنظمات المختلفة التي تعالج العنف عبر الإنترنت، ومناقشة كيفية التخفيف منها بشكل جماعي.

على مستوى الخدمات والناجيات، يتضمن تنسيق الدعم عن بُعد:

- ✓ التواصل والإعلان للمجتمعات عن الخدمات التي تعالج العنف عبر الإنترنت من خلال القنوات المناسبة.
- ✓ تشجيع الناجيات على طلب الدعم بأسرع ما يمكن قبل اتخاذ أي إجراءات.
- ✓ التأكد من موافقة الناجيات المستنيرة على إمكانية مشاركة معلوماتهنّ مع أكثر من منظمة، وكيفية إدارة هذه البيانات.

للإطلاع على الاستراتيجيات الواعدة لمنع العنف عبر الإنترنت والاستجابة له، انظر [الصندوق رقم 19](#).

دراسة حالة رقم 1: استخدام آليات التنسيق على مستوى المناطق لتنسيق تدخّلات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات في العراق

في العراق، وإلى جانب الآليات الإنسانية لتنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات على مستوى الدولة بقيادة الأمم المتحدة ومقرّها أربيل، توجد سبع آليات تنسيق مُكمّلة على مستوى المناطق في بغداد والبصرة وديالى ودهوك وكركوك والسليمانية. لا تساهم المنظمات المحلية والدولية في آليات التنسيق القائمة فحسب، بل هي تقودها أيضاً بصفة رؤساء أو رؤساء مشاركين. تمنح آليات التنسيق على مستوى المناطق مساحةً للمنظمات لتنسيق التدخّلات محلياً وتقديم مساعدة متخصصة في كل منطقة، اعتماداً على مخاطر وإتجاهات العنف المُحدّدة.

في السابق، كانت آليات تنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات في العراق تشمل جهات معيّنة متنوّعة. مثلاً، فإنّ تنسيق مواجهة العنف ضد النساء والفتيات في دهوك تقوده السلطات الوطنية (المدير العام للمديرية العامة لمناهضة العنف ضد المرأة والأسرة في إقليم كردستان) ويشاركها في القيادة صندوق الأمم المتحدة للسكان. في الوقت نفسه، تقود المنظمات آليات التنسيق في مناطق أخرى، مثل كركوك حيث يقود المجلس النرويجي للاجئين آلية التنسيق وتشاركه في القيادة منظمة الإغاثة الإسلامية.

عندما حال جائحة كوفيد-19 دون تقديم الخدمات للناجيات من العنف حضورياً، ساعدت آليات التنسيق على مستوى المناطق المنظمات على تحديث مسار الإحالة في الوقت المناسب في هذه المنطقة بالتحديد، مما وقرّ الدعم للمنظمات للتوجّه نحو أساليب تقديم الخدمات عبر الإنترنت وعن بُعد والاستمرار في تقديم خدماتها. قد مارس التنسيق على مستوى المناطق مقروناً بالتنسيق على مستوى الأحياء ومع السلطات المحلية والوطنية تأثيراً إيجابياً، لا سيما خلال تقييد الحركة ومحدودية التفاعل وجهاً لوجه.

المصدر: المجموعة الفرعية للعنف المبني على النوع الاجتماعي في العراق (2017)، هيكلية التنسيق،

https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/gbv_subcluster_organogram_and_contacts_february2017.pdf

2.3 أمن البيانات والخصوصية والسرية

تُعَدّ حماية خصوصية وأمن المعلومات الشخصية أمراً مهماً لكل المنظمات، وبشكل خاص، لتلك التي تعمل مع الأشخاص المعرضين لخطر الأذى. يمكن أن تتضمن البيانات الحساسة معلومات شخصية عن الناجيات (مثل الاسم والعمر والعنوان)، وتفاصيل الحادثة، ونوع الخدمات المُقدّمة. إنّ أمن وخصوصية البيانات لا يمثلان مشكلة للعاملين/ات الذين يقدّمون خدمات عن بُعد فحسب، بل يمثلان أيضاً مصدر قلق للناجيات اللواتي يستفدنّ من خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد.

أمن البيانات والخصوصية والسرية – الاعتبارات الخاصة بالعاملين/ات

تتوقّر اعتبارات خاصة لتخزين البيانات الحساسة خلال تقديم العاملين/ات لخدمات عن بُعد، من منازلهم مثلاً. تشمل الأمثلة عن الممارسات الجيدة توقيع مسؤولي/ات إدارة الحالة والمشرفين/ات على إتفاقية حماية البيانات، وإعداد ملفات منفصلة محمية بكلمة مرور على أجهزة الكمبيوتر المحمولة الخاصة بمسؤولي/ات إدارة الحالة، بالإضافة إلى استخدام رموز مجهولة المصدر ومشفرة لتسجيل أرقام هواتف الناجيات والاستعانة بالأنظمة عبر الإنترنت⁵⁹. يُنصَح بشدة أن توقّر المنظمات أجهزة عمل للعاملين/ات لاستخدامها في تقديم الخدمات عن بُعد، حيث أنّ التواصل مع الناجيات وتخزين بياناتهنّ على الأجهزة الشخصية يشكّلان مخاطر على أمن البيانات وسرية الناجيات. كما يشكّل استخدام الأجهزة الشخصية في العمل مخاطر على سلامة وخصوصية العاملين/ات إذا تم نشر أرقامهم، حيث قد يتعرّضون للعنف وإساءة المعاملة عبر الإنترنت خلال ممارستهم لعملهم (سواء كان ذلك في المنزل أو في المكتب) وكذلك خارج العمل. قد يشعر العاملون/ات بتوتر أكبر أيضاً إذا تعرّضوا لإساءة المعاملة خلال العمل من المنزل، إذ قد يشعرون بمزيد من العزلة والقلق بشأن معرفة الجاني/الجناة لمكان إقامتهم. علاوة على ذلك، يشكّل استخدام الأجهزة الشخصية في العمل خطراً على رفاة العاملين/ات إذ قد يمحوا الحدود الفاصلة بين أوقات العمل والحياة الشخصية.

توقّر قائمة المراجعة أدناه بعض الإقتراحات حول كيف يمكن للعاملين/ات تأمين وحماية بيانات الناجية خلال العمل عن بُعد.

الصندوق رقم 9: ما الذي يجب أن تتضمنه إجراءات التشغيل الموحّدة لإدارة البيانات؟

✓ أجهزة ومساحة عمل آمنتان وخاصتان

- يجب تعميم الإرشادات حول الممارسات الآمنة لاستخدام الأجهزة، بما فيها الهواتف وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والأقراص الصلبة الخارجية وأقراص التخزين/الفلاشات. على سبيل المثال، يجب أن تكون كل الأجهزة المُستخدمة في العمل محمية بكلمة مرور، وكذلك ملفات العمل الاجتماعي. يجب إقفال الأجهزة عند الابتعاد عن العمل، كما يجب تسجيل الخروج من كل التطبيقات
- يجب توفير هاتف أو جهاز إلكتروني يستخدمه العاملون/ات والمتطوّعون/ات خلال العمل من المنزل، حتى لا يضطروا إلى استخدام أجهزتهم الخاصة أو مشاركتها مع أفراد الأسرة الآخرين

✓ التواصل الآمن مع الناجيات

- يجب إخفاء هوية الناجيات باستخدام الرموز، مثل الأحرف الأولى من أسمائهنّ أو المختصرات أو الرقم المحدّد للحالة
- يجب جَمْع الحدّ الأدنى من المعلومات الشخصية عن الناجيات - فيُجمَع فقط القدر اللازم من البيانات لتقديم الخدمة
- يجب منع الناجيات من مشاركة الصور أو مقاطع الفيديو التي تدلّ على إساءة المعاملة أو من إعادة تمرير الرسائل المسيئة، إذ قد يعرّضهنّ ذلك لمزيد من المخاطر
- يجب حذف أي مقاطع صوتية أو رسائل نصية مُرسلة إلى الناجيات بشكلٍ منتظم
- يجب عدم مشاركة أي معلومة عن الناجية، حتى مع مقدّم/ة الرعاية دون إذن صريح منها

✓ حفظ المستندات الورقية

- يجب حفظ المستندات الورقية بأمان عند عدم استخدامها، على سبيل المثال في خزانة مغلقة
- يجب إتلاف كل المستندات الورقية بطريقة آمنة، على سبيل المثال عن طريق التمزيق أو الحرق

✓ استخدام الأدوات الرقمية لإدارة الحالات مثل [Primero/GBVIMS+](#):

- يجب على المشرفين/ات أن يراجعوا بانتظام مجموعة من الملفات المختارة عشوائياً
- يجب تحديد مستويات الوصول إلى أي أدوات أو قواعد بيانات رقمية لإدارة الحالات بعد التوافق، بما في ذلك، تحديد مَنْ يمكنه عرض البيانات وكيف يتم تعديل طريقة الوصول إليها أو إبطالها. تنطوي الممارسة الجيدة على التأكد من عدم تمكن المتطوعين/ات والمتدربين/ات والعاملين/ات الذين لا يعملون مع الناجيات مباشرة من الإطلاع على المعلومات الشخصية

✓ التدريب والإشراف

- يجب تدريب جميع العاملين/ات والمتطوعين/ات على تخزين البيانات وحفظ خصوصيتها
- يجب الطلب إلى جميع العاملين/ات والمتطوعين/ات التوقيع على إتفاقية حماية البيانات. أصدرت GBVIMS [نموذجاً لإتفاقية حماية البيانات](#)
- يجب على المشرفين/ات التشديد على أهمية أمن وخصوصية البيانات في إجتماعاتهم المنتظمة مع العاملين/ات. لا يجب السماح بمشاركة المعلومات الشخصية الخاصة بالحالات خلال إجتماعات العاملين/ات أو على مساحات دعم الأقران كمجموعات الواتساب WhatsApp
- يجب 'تنظيف كل الأجهزة بالكامل' قبل التخلص منها، إما عن طريق التدمير المادي للقرص الصلب بمطرقة أو عن طريق الكتابة فوق البيانات عبر استخدام برنامج رقمي - انظر [إرشادات NIST بشأن تنظيف الوسائط الإعلامية](#)
- كيفية العمل مع مقدّمي/ات الرعاية وأفراد الأسرة والحفاظ في الوقت نفسه على سرية الناجية عند العمل مع الناجيات ذوات الإعاقة

المعلومات مستوحاة من: السلامة التقنية (2020) [مبادئ أفضل الممارسات](#)؛ مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة](#)

أمن البيانات والخصوصية والسرية - الاعتبارات الخاصة بالناجيات

بالإضافة إلى الحرص على أمن البيانات والخصوصية والسرية من خلال إتخاذ إجراءات لحماية المعلومات المحقّظة على الأجهزة الخاصة، يجب على العاملين/ات دعم الناجيات لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل المخاطر المرتبطة باستخدام الخدمات عن بُعد وضمان خصوصيتهنّ وسلامتهنّ إلى أقصى حدّ ممكن. في بداية تقديم الخدمة عن بُعد، يجب على مقدّم/ة الخدمة أن يُعلم الناجية بشأن الإجراءات التي يمكنها إتخاذها لزيادة مستوى الخصوصية والأمان.

تشمل الممارسات الجيدة لزيادة مستوى أمن وخصوصية البيانات العائدة للناجيات⁵:

- يجب حذف سجلّ المكالمات/الرسائل النصية: ينبغي على مقدّم/ة الخدمة أن يقترح على الناجيات حذف سجلّ الرسائل النصية/المكالمات عن هواتفهنّ أو أجهزةهنّ مباشرة بعد كل تفاعل مع مقدّم/ة الخدمة، وأن يُعلم الناجيات حول كيفية القيام بذلك على هواتفهنّ أو أجهزةهنّ
- لا يجب حفظ تفاصيل الإتصال الخاصة بمقدّم/ة خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات: لا يجب على الناجية أن تحفظ أي تفاصيل تتعلّق بمقدّم/ة الخدمة على أجهزةهنّ، مثل إسم المنظمة أو إسم مسؤولي/ات إدارة الحالة مع أرقام هواتفهم، أو تدوينها في مكان آخر يمكن إيجاده. الخيار الأكثر أماناً هو أن تحفظ الناجية الرقم غيباً. أما إذا كان لا بدّ من حفظ الرقم على أجهزةهنّ، فيجب فعل ذلك تحت إسم رمزي لا علاقة له بتقديم الخدمة ولا يبدو مربباً للمعنف الذي من الممكن أن يبحث في الجهاز. يجب إعلام مقدّم/ة الخدمة بالإسم الرمزي.
- يجب التأكد من تحديث تفاصيل الإتصال: يجب على مقدّم/ة الخدمة أن يطلب من الناجية إبلاغ جهة الإتصال الخاصة

5 المعلومات مستوحاة من: منظمة أبعاد (التاريخ غير معروف) أفضل الممارسات: المحادثات المباشرة وتبادل الرسائل النصية مع الناجيات خلال جائحة كوفيد-19، <https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1586444727.pdf>

بها (مثل مسؤول/ة إدارة الحالة) بأي تغييرات في رقم الهاتف أو الرقم المستخدم للرسائل النصية (مثل رقم واتساب (WhatsApp).

هناك مخاطر محدّدة على سلامة وسرية الناجيات فيما خُصّ المكالمات الهاتفية والرسائل النصية/الرسائل. بالنسبة إلى خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات المقدّمة عبر المكالمات الهاتفية، يجب على العامل/ة والناجية مناقشة ما يلي:

- **الجهاز:** هل تملك الناجية جهازاً خاصاً تستخدمه لإجراء المكالمات، أم أنّ الجهاز مشترك مع أفراد الأسرة الآخرين و/أو مرتكب العنف؟ إذا لم يكن للناجية وصول إلى جهاز خاص، فهل هناك أي جهاز آخر يمكنها استخدامه بأمان (على سبيل المثال في مساحة محلية آمنة للنساء والفتيات؟)
- **الموقع:** هل تتوفّر للناجية إمكانية الوصول إلى مكان آمن للتحدّث - دون التعرّض لخطر المقاطعة أو التنصّت أو المشاهدة؟ إذا لم يكن هناك مكان آمن وخاص في المنزل، فهل يمكنها الذهاب إلى مكان آخر لإجراء المكالمات (على سبيل المثال، لدى جارة أو صديقة موثوق بها، أو إلى مساحة محلية آمنة للنساء والفتيات؟)
- **التوقيت:** ناقش الوقت والتاريخ (التواريخ) المناسبين للتحدّث.
- **ما العمل في حال ردّ شخص آخر على المكالمات:** يجب على العامل/ة والناجية مناقشة ما العمل في حال قام شخص آخر بالردّ على المكالمات خلال محاولة مقدّمة/ الخدمة الإتصال بالناجية، والإتفاق على استراتيجية للتخفيف من هذا الخطر، إنما أيضاً على كيفية التصرف إذا حدث ذلك.
- **ما العمل في حال انقطعت المكالمات:** هناك العديد من الأسباب المحتملة لانقطاع الإتصال، بما فيها المشاكل التقنية. لا بل قد يعود السبب أيضاً إلى مخاوف تتعلق بالسلامة و/أو الخصوصية واجهتها الناجية. ينبغي أن تطوّر المنظمات بروتوكولات موحّدة لكيفية تعامل العاملين/ات مع المكالمات المنقطعة، ويجب إبلاغ الناجية بهذه البروتوكولات مسبقاً. فيجب على العامل/ة والناجية مناقشة الخطوات التي سيتبعانها في حال انقطاع المكالمات بشكل غير متوقّع أو في حال إنهاء الناجية للمكالمة الجارية لأي سبب كان، ويجب الإتفاق على اعتماد هذه الخطوات.

للتواصل عبر الرسائل النصية، تُطبّق الممارسات الجيدة العامة لزيادة أمن البيانات والخصوصية بالنسبة إلى الناجيات، وهي حذف سجلّ الرسائل النصية، وعدم حفظ تفاصيل تتعلق بمقدّمة/ة الخدمة، وإبلاغ مقدّمة/ة الخدمة بأي تغييرات تطرأ على الرقم المستخدم لتبادل الرسائل. يبرز خطر إضافي على السلامة عند التواصل مع الناجية عبر الرسائل النصية وهو خطر إنتحال الشخصية - حيث يتواصل شخص آخر مع مقدّمة/ة الخدمة متظاهراً بأنه الناجية أو شخص مهتم لأمر الناجية. للتخفيف من مخاطر إنتحال الشخصية، يجب على العاملين/ات والناجيات أن يقوموا بما يلي⁶:

- مناقشة مخاطر إنتحال الشخصية قبل التداول بالخدمات عن بُعد عبر الرسائل النصية/الرسائل، بحيث يكون كلا الطرفين على دراية بالمخاطر وعلى استعداد لمواجهةها بخطة توضع مسبقاً
- الإتفاق على طريقة للتحقق من هوية الناجية - يمكن أن تكون عبارة أو كلمة سرّ لا يعرفها سوى العامل/ة والناجية
- إذا لاحظ العاملون/ات أي تغييرات في طريقة تواصل الناجية عبر الرسائل النصية/الرسائل أو لاحظوا علامات محتملة تشير إلى عدم الراحة، فينبغي عليهم إقتراح المتابعة عبر مكالمة هاتفية

6 المعلومات مستوحاة من: منظمة أبعاد (التاريخ غير معروف) أفضل الممارسات: المحادثات المباشرة وتبادل الرسائل النصية مع الناجيات خلال جائحة كوفيد-19، <https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1586444727.pdf>

على الرغم من إتباع كل الخطوات الموضّحة في إجراءات التشغيل الموحّدة والممارسات الجيدة لزيادة أمن البيانات والخصوصية والسرية، والتي تهدف كلها إلى حماية الناجيات والعاملين/ات من أي ضرر، لا بدّ أن تصبح تقديم الخدمات عن بُعد مخاطر فريدة تتعلق بالسلامة والسرية - يندرج بعضها في نهاية الأمر خارج نطاق السيطرة الفورية لمقدّم/ة الخدمة. يجب شرح الحواجز التي تقيد تقديم الخدمات عن بُعد عبر المكالمات الهاتفية وخدمات الرسائل النصية/الرسائل وأي أساليب أخرى مُعتمدة لتقديم الخدمات بعناية للناجية منذ البداية.



تم تصميم التمرين رقم 7 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في حماية بيانات الناجيات والخصوصية والسرية عند تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد.



2.4 تخطيط السلامة

ما هو تخطيط السلامة؟

إنّ تخطيط السلامة هو أداة أساسية يستخدمها مقدّم/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات لمساعدة الناجيات على تلبية إحتياجاتهنّ العاجلة. فهو كناية عن تدخّل، غالباً ما يكون جزءاً من عملية إدارة الحالات أو جزءاً من الردّ على مكالمات خط المساعدة في حالات الطوارئ. يهدف تخطيط السلامة إلى التقليل من الخطورة المُحتملة للموقف على الناجية ومساعدتها في الوقت نفسه على التعرّف على نقاط قوتها ومواردها. إنّ الهدف النهائي هو وضع خطة بالتنسيق مع الناجية لما يمكنها فعله في حدود قدراتها الخاصة بهدف التقليل من تكرار حوادث العنف التي قد تواجهها والتخفيف من آثارها.

ما هو المطلوب لتخطيط السلامة عن بُعد؟

ينبغي على منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء والتي تقدّم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد مثل تشغيل خط المساعدة أو إدارة الحالات وضع بروتوكولات للطوارئ وتدريب العاملين/ات فيها على تخطيط السلامة عن بُعد. تبرز أهمية هذا الأمر بشكل خاص خلال حالات الطوارئ، من ضمنها تلك التي تتطلب اعتماد تقديم خدمات عن بُعد. تُعدّ جائحة كوفيد-19 مثالاً واضحاً: فإجراءات الإغلاق العام والقيود المفروضة على الحركة وحظر التجوّل وفقدان الوظائف وسبل العيش، كلّها أدت إلى احتجاز الناجيات في منازلهنّ مع/أو بالقرب من معنّفيهنّ. قد واجهت الناجيات عنف الشريك الحميم والعنف الأسري وأنواعاً أخرى من العنف ضد النساء والفتيات، مثل العنف عبر الإنترنت وتزويج الأطفال والعنف الجنسي، وهي مخاطر مستمرة وجسيمة حاليّ دون وصولها إلى الدعم. يُعدّ تخطيط السلامة عن بُعد أيضاً أحد الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بالأشخاص الأكثر تهميشاً، بمنّ فيهم الناجيات ذوات الإعاقة، والناجيات الأكبر سناً، والناجيات اللواتي لديهنّ توجّه جنسي أو هوية جنسية أو تعبير عن الجنس أو خصائص جنسية متنوّعة، لا سيما في السياقات التي يتم فيها تجريم الأفراد ذوي الهويات الجنسية والميول الجنسية المختلفة.

إنّ تخطيط السلامة هو تدخّل صعب، وتزيد صعوبته خلال تقديم الخدمات عن بُعد ومن ضمنها عبر خطوط المساعدة، أو خلال إدارة الحالات عن بُعد عبر المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية. في كثير من الحالات، لن تحظى الناجيات بفرصة التحدّث إلا لوقتٍ محدود، ما قد يعرضهنّ لخطر كبير.



إنّ فهم المخاطر على السلامة من وجهة نظر الناجية، في الوقت المناسب، يسمح لمقدّم/ة الخدمة والناجية من صياغة خطة سلامة متينة تلبي الإحتياجات الفورية للسلامة. بالتالي، سوف تدعم خطة السلامة⁷ الناجية من خلال وضع استراتيجيات لتوفير السلامة من شأنها أن تساعد الناجية في تقليل المخاطر أو التخطيط للخروج من موقع الحادثة (الحوادث) بأمان - في حال قرّرت المغادرة.

كما هو موضح في الجدول رقم 1 بشأن الاعتبارات الرئيسية لتبني آلية التقاطع، من المهمّ أن نتذكّر أنّ حالة كل ناجية فريدة من نوعها، وأنّ الناجيات اللواتي يعانين من أنواع تمييز متعددة ومتقاطعة، ومن ضمنهنّ النساء ذوات الإعاقة والناجيات من مجتمع الميم، قد يواجهنّ مخاطر خاصة على سلامتهنّ. يجب أن تكون خطط السلامة المُوجّهة للنساء والفتيات ذوات الإعاقة، والناجيات من مجتمع الميم، والناجيات من الفئات المهمّشة الأخرى مصمّمة بشكل يتناسب مع كلّ فرد - هذا إلى جانب مراعاة وضع الفرد المعيشي المحدّد، بالإضافة إلى السياق الأوسع وشبكات الدعم والموارد والاستراتيجيات المتاحة

7 يمكن الإطلاع على نموذج تقييم للسلامة على الرابط التالي: (Module 15A; <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>) (Handouts 15A.1 and 15A.2).

التي يمكنه استخدامها للحفاظ على أمنه، على سبيل المثال:

- يجب أن تأخذ خطط السلامة الموجهة للناجيات ذوات الإعاقة في الحسبان أيضاً الإعاقة الخاصة بكل ناجية، والطرق التي قد يحاول المعتف من خلالها إستغلال إعاقتهن، وكيف يمكن أن تؤثر إعاقات الناجية على وضع خطة السلامة، وما هي الأدوات الخاصة التي قد تحتاجها الناجية بحسب حالة الإعاقة في حال تنفيذ خطة السلامة (على سبيل المثال، الأدوية أو الأجهزة المساعدة أو الوثائق ذات الصلة للحصول على الدعم الصحي أو القانوني).
- قد تستلزم خطط السلامة الموجهة للناجيات من مجتمع الميم التدقيق بالسياق القانوني وبتجربة الناجية مع مقدّمي/ات الخدمات والشرطة والسلطات الأخرى.

يصف الجدول رقم 2 ست خطوات لتخطيط السلامة خلال تقديم الخدمات عن بُعد⁸.

الخطوة:	ما العمل:
الخطوة الأولى: تقييم الوضع	قبل صياغة خطة السلامة، من المهم إجراء تقييم للسلامة لفحص السلامة المباشرة للناجية، ولمعرفة ما إذا كان من الضروري تفعيل بروتوكول الطوارئ في حال فقدان التواصل أو لزوم التدخل الطارئ بسبب ضرر وشيك. فيما يلي قائمة بالأسئلة الرئيسية التي قد يطرحها مقدّمو/ات الخدمات لمساعدتهم على تقييم المخاطر على السلامة التي تواجهها الناجية. يجب تكييف هذه الأسئلة وفقاً لكل سياق بالإستناد إلى الموارد المتاحة وبروتوكولات الطوارئ التي وضعتها المنظمة أو آلية تنسيق مواجهة العنف ضدّ النساء والفتيات ذات الصلة: • 'هل تريدني مني أن أتصل بالشرطة (أو بجهة إتصال أخرى مؤهلة للتدخل الشخصي الطارئ) على الفور؟' (أطلب إرشادات) • 'هل تحتاجين إلى رعاية طبية عاجلة؟' (أطلب إرشادات) • 'هل من الآمن الإتصال بك مرة أخرى؟'، 'هل يجب أن أتصل بك مرة أخرى؟' (أطلب رقم الهاتف) بالإضافة إلى ذلك، من المهم أن تعرف من الناجية: • هل حياتها في خطر الآن؟ هل تخشى أن يحاول أحدهم إنهاء حياتها؟ • هل هي مُحْتَجَزة مع شخص يسيء معاملتها (على سبيل المثال، غير قادرة على مغادرة المنزل أو متواجدة في شقة مقفلة بدون المفاتيح)؟ • هل تتصاعد حدّة العنف، أي تتسارع وتيرته و/أو يزداد سوءاً؟ • هل توجد أسلحة (مثل السكاكين) بمتناول المعتف، هل يهدّد بقتل الناجية، أو يهدّد بالانتحار، أو يتعاطى المخدرات أو الكحول، أو هل حاول سابقاً قتل الناجية عن طريق خنقها مثلاً حتى عاجزت عن التنفّس أم تسبّب لها بجرح خطير في وقت سابق؟ إذا كانت هذه هي الحالة، أبلغ الناجية أنه بإمكانها الإتصال بخدمات الطوارئ واطلب منها البقاء على الخط إذا كان ذلك آمناً (إلا إذا كان عليها الإختباء أو إغلاق الخط أو التوقّف عن إرسال الرسائل النصية أو إخفاء الهاتف). • إذا كان للناجية أطفال/أشخاص تعيلهم، إسأل الناجية عما إذا كانت أعمال العنف قد وقعت أمام هؤلاء أو في غيابهم. هل عانوا من العنف؟ بأي طرق وما مدى العنف الذي تعرّضوا له؟ هل هناك حاجة لتفعيل بروتوكولات الطوارئ في سبيل صون رفايتهم وحياتهم؟

8 المعلومات مستوحاة من: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة.

• متى تحدث أعمال العنف عادةً؟ (مثلاً خلال أيام الأسبوع أو عطلات نهاية الأسبوع، لدى تعاطي المخدرات أو الكحول، عند الاتصال بالأصدقاء/العائلة، وما إلى ذلك) • ما هو السلوك الذي يعتمد عليه المعتنف عند لجوئه للعنف؟ ما هي حالته الذهنية عندما يصبح عنيفاً؟ (كحول، مخدرات، إلخ.) هل يمكن للناجية أن تفكر في موقف أو شجار معين يسبق أعمال العنف هذه عادةً؟	
الخطوة الثانية: تحديد الموارد المتاحة للناجية من المهم أن يساعد مقدمو/ات الخدمات الناجية في تحديد الأشخاص والمواقع والموارد التي يمكنها أن تلجأ إليها أو تعتمد عليها أو تستخدمها لتتبع بالأمان. تشمل الموارد أنظمة الدعم والعلاقات الداعمة، والإمكانات المالية/الإقتصادية/المادية، والموارد المتاحة داخل المنزل أو خارجه، إلى آخره. وفقاً لكل حالة، فقد يساعد مقدم/ة الخدمة الناجية في تحديد: • الغرفة الأكثر أماناً في المنزل الناجية: غرفة يمكنها إقفالها بمفتاح، غرفة أطفالها (ما لم يكن المعتنف يمارس عنفه عادةً أمامهم/تجاههم)، شرفة، سطح المنزل/المبنى، إلى آخره. • الأوقات الآمنة في اليوم: هل يعمل المعتنف من المنزل؟ هل يغادر منزله في أوقات معينة من اليوم؟ في أي وقت؟ لكم من الوقت؟ • أشكال التواصل الآمنة مع شبكة الدعم الخاصة بها، خاصةً خلال فترة الإغلاق العام. • الطرق الآمنة لمغادرة الناجية إذا قُتررت ذلك: من الضروري التخطيط بعناية لخروجها، حيث أن التخلي عن علاقة مسيئة هو أكثر الأوقات خطورة بالنسبة إلى الناجية من العنف من النساء والفتيات⁹. ففي العديد من البلدان في منطقة الدول العربية، تعرّض مغادرة المنزل الناجية لخطر جرائم 'الشرف'¹⁰ على يد شريكها الحميم أو أفراد أسرته الذكور أو أفراد مجتمعها الذكور كشكل من أشكال الإنتقام. بالإضافة إلى ذلك، فقد يتم إغلاق بعض الأماكن أو فرض حظر تجول خلال الإغلاق العام أو حالات الطوارئ القصوى. في حال إتخذت الناجية القرار بمغادرة منزلها، فيمكن لمقدم/ة الخدمة مساعدتها عندئذٍ في اتخاذ قرار بالذهاب إلى أحد أفراد العائلة أو صديق، أو بإحالتها إلى ملجأ.	
الخطوة الثالثة: وضع خطة تذكر أن هذا لا يعني بأي حال من الأحوال أن الناجية مسؤولة عن أي عنف قد تواجهه. بالإشتراك مع الناجية، قم بصياغة خطة تتضمن الإجراءات الرئيسية والموارد اللازمة من أجل: (1) فعل ما تستطيع التحكم به لتقليل مخاطر/إمكانية حدوث العنف قبل حدوثه. على سبيل المثال: 'أنت تخبريني أنه بعدما يخسر وظيفته، غالباً ما يكون عنيفاً في رده على الشكوى من نقص المال. لذلك، في كل مرة يعود فيها إلى المنزل بعد البحث عبثاً عن عمل، وتتجادلان بشأن المال واحتياجات الأسرة، حاولي أن تعيّري الموضوع واذهبي إلى غرفة أطفالك.' (2) التقليل من الأذى/فداحة الإصابات التي قد تنجم عن العنف. تشمل الأمثلة تحديد مكان آمن للإختباء، والإحتفاظ بمفاتيح باب المنزل في مكان يمكن للناجية الوصول إليه، وإبعاد كل الأسلحة، وتجنب المعتنف المخمور عبر تشييت إنتباهه بالتلفاز أو وسائل التواصل الاجتماعي وعدم بدء محادثة أو تواصل معه، إلى آخره.	

(3) التخطيط المسبق لطلب الدعم أو الخروج بأمان من موقع الحادثة بعد وقوع العنف. راجع الخطة لإشراك شبكة دعم الناجية في حال رؤية هؤلاء لأي علامات تحذير من هجوم محتمل من المعتف. لاحظ أن خطة السلامة ستختلف كلياً من ناجيةٍ إلى أخرى، وفقاً لظروفهن الخاصة والسياق العام. يجب أن تصدر الأفكار والخطوات الرئيسية الواردة في الخطة عن الناجية، بما يتماشى مع النهج المرتكز على الناجين. بعد صياغة الخطة، يجب على مقدّم/ة الخدمة التأكد من قابلية تطبيقها ومساعدة الناجية على التفكير في كل الأمور الواردة، على سبيل المثال، إذا كان هاتفها فيه رصيد، إذا كان بإمكانها الخروج من منزلها بأمان عن طريق قيادة السيارة، إلى آخره.	
فكر بالخيارات المؤقتة أو الدائمة لصون حياة الناجية وسلامتها عند اضطرارها إلى مغادرة المنزل. أطلب من الناجية أن تحضر حقيبة ظهر تضع فيها أهم ممتلكاتها والأدوية والأوراق الثبوتية وبعض النقود. يمكنها أن تطلب من أحد أفراد أسرتها أو صديقة موثوق بها الاحتفاظ بها من أجلها أو أن تضعها في مكان آمن في المنزل.	الخطوة الرابعة: فكر بالخيارات المؤقتة أو الدائمة
ساعد الناجية على التفكير بكلمة سر/شيفرة تستخدمها للإبلاغ بأنها في خطر. شجّعها على مشاركتها مع الأشخاص الذين تثق بهم والذين تستطيع الاتصال بهم عبر الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية أو خدمة الواتساب WhatsApp. تعني هذه الشيفرة أنه يجب عليهم الاتصال بالشرطة على الفور. يجب أن تتفق أيضاً على شيفرة/إشارة يمكن للناجية استخدامها لإعلامك بالحاجة إلى تدخل الشرطة بشكل طارئ أو تنبيه شبكة الدعم الخاصة بها. يمكن أن تكون هذه الشيفرة/الإشارة عبارة عن كلمات سر أو عدد محدّد من المكالمات الفائتة، على سبيل المثال.	الخطوة الخامسة: الاتفاق على كيفية التعامل مع حالات الخطر الوشيك/ حالات الطوارئ
أطلب من الناجية تكرار خطوات خطة السلامة مُستخدمةً كلماتها الخاصة. اتّفقا على الخطوات التالية بعد المكالمات/المحادثة المباشرة/الاجتماع. اتّفقا أيضاً على طرق التواصل عن بُعد التي يجب تفعيلها عند الحاجة (هل عليك معاودة الاتصال بعد مرور بعض الوقت؟ كيف يمكنك الوصول إلى الناجية ومتى؟). حدّث وراجع خطة السلامة بشكل دوري وفقاً للحاجة.	الخطوة السادسة: مراجعة الخطة

الجدول رقم 2: خطوات تخطيط السلامة

في الحالات التي تتم فيها الإستجابة لحالات العنف ضدّ النساء والفتيات من خلال **خدمات المحادثات المباشرة التلقائية** مثل روبوتات الدردشة، قد يحتاج مقدّمو/ات الخدمات إلى تحديد كلمات أو تلميحات معيّنة تشير إلى مخاطر عالية من شأنها أن تفعّل بروتوكولات الطوارئ تلقائياً، مثل طرح السؤال على الناجية عبر الدردشة إذا كانت ترغب بالتواصل فوراً مع مقدّم/ة خدمة مؤهل من خلال الدردشة أو إتصال هاتفي.

تنطبق الخطوات والتوصيات المفصّلة في هذا القسم بشكل عام على **أي تفاعل عبر الهاتف** مع الناجية. لكن، قد يُضطرّ المجيبون/ات على خط المساعدة إلى تسريع أو اختصار الخطوات خلال إتصال طارئ وفقاً لظروف المكالمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خط المساعدة الذين لا يتمتّعون بالمهارات اللازمة لتنفيذ خطة سلامة أن يحصلوا على موافقة الناجية المستنيرة لربطها بشكل عاجل/فوري بمدير/ة حالة مختصّ بحالات العنف ضد النساء والفتيات والذي يمكنه تولّي هذا الأمر.

كيف يمكنك التأكد من أنّ تقييمات السلامة وإجراءات تخطيط السلامة تدعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت؟ كيف يمكنك التأكد من أنّ العاملين/ات لديهم إرشادات حول كيفية استخدام سياسات وسطاء الإنترنت للإبلاغ ومساعدة الناجيات على حذف المحتوى الضار؟



كيف يمكنك التأكد من تلبية خطط السلامة للإحتياجات المحدّدة للنساء على اختلافهنّ، بمنّ فيهنّ الناجيات ذوات الإعاقة والناجيات من مجتمع الميم؟



دعم الناجيات المعرضات لخطر الانتحار¹¹

عند تقييم المخاطر ووضع خطة سلامة، ينبغي على مسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خط المساعدة الإستماع بعناية وتحديد أي مؤشرات تدلّ على أنّ الناجية تفكّر بإذاء نفسها أو إنهاء حياتها. الانتحار هو أحد أخطر عواقب العنف ضد النساء والفتيات ويجب معالجته على الفور. فإذا تم تحديد خطر الانتحار (على سبيل المثال، قد تُعرب الناجية عن رغبتها في الموت أو تمّيتها بانتهاء حياتها)، يجب أن يكون مقدّم/ة الخدمة مستعدّاً لإجراء تقييم أكثر تعمّقاً لمخاطر الانتحار¹²

إنّ أهم إجراء فوري يمكن اتّخاذه هو تحديد ما إذا كان التعبير عن الأفكار الانتحارية ينبع من الحاجة إلى التعبير عن مشاعر الضيق الشديدة، أو إذا كانت هذه المشاعر مصحوبة بنية إنهاء الحياة بالفعل. يتمّ ذلك من خلال تقييم الأفكار الحالية أو السابقة حول الانتحار واحتمالية أن تكون الناجية قد نفّذت هذه الأفكار في السابق أو ستنفّذها قريباً. يمكن لمقدّمي/ات الخدمات بعد ذلك تعيين موارد وطرق لدعم السلامة للإستجابة للخطر القائم. في الحالات التي تعبر فيها الناجية عن نيتها أو تفكيرها بالتصرّف حسبما تملّي عليها مشاعرها، يجب على المستجيب/ة للعنف ضد النساء والفتيات أن يُشرك مشرفاً/ة على الفور لتحديد أفضل مسار للتصرّف. يُوصى بأنّ تضع منظمات المجتمع المدني التي تقدّم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد بروتوكولات طوارئ لتوجيه العاملين/ات عند استجابتهم لمخاطر الانتحار.

كخطوة أولى، يجب أن يستجيب مقدّم/ة الخدمة لطريقة التعبير عن أفكار الانتحار بالتعاطف من خلال طمأننة الناجية بأنه لا بأس بمواجهة مشاعر وأفكار سلبية قوية، وبأنّ كل هذه المشاعر والأفكار هي مشروعة وطبيعية. يبدأ تقييم الانتحار بسؤال الناجية عن شعورها ومساعدتها على التعبير عن نفسها. يجب على مقدّم/ة الخدمة بعد ذلك تقييم ما إذا كانت نوايا الناجية تتعدّى مجرد التفكير بالانتحار (أي إذا كانت الأفكار مصحوبة بالنية) من خلال معرفة ما إذا كانت:

- قد أعدت خطة لكيفية إنهاء حياتها؛
- حاولت مسبقاً (تصرّفت بالفعل) إنهاء حياتها.

إذا لم تكن الناجية قد أعدت خطة و/أو ليس لديها سوابق في محاولة الانتحار، فقد يكون خطر الانتحار أقل إلحاحاً. يمكن لمقدّم/ة الخدمة بعد ذلك تطبيق استراتيجيات التكيف مع الناجية للتعامل مع المشاعر والأفكار الصعبة، وإذا لزم الأمر، وضع إتفاقية سلامة¹³ بالإشتراك مع الناجية.

في حال كانت الناجية تفكّر بالانتحار أو تخطّط له، يجب على مقدّم/ة الخدمة أن يفقّل بروتوكولات الطوارئ عبر اتّباع الخطوات التالية:

- تواصل بتعاطف. قم بالإشادة بشجاعتها للتحدّث عن الأمر وأكّد على حقيقة أنّ هذه المشاعر ليست غريبة، بل هي في الحقيقة ردّ فعل يمكن تفهمه تجاه الصعوبات التي تواجهها.
- استكشف وحدّد الدوافع وراء أفكار ومشاعر الانتحار مع الناجية، وما يحدث لمزاجها أو سلوكها عندما تخطر لها هذه الأفكار أو المشاعر.
- شجّع الناجية على التحدّث عما تفكّر بفعله و/أو تخطّط لفعله. في حال ذكرت أسلوباً معيّناً، إستطلع منها عما إذا كانت هذه الوسيلة (مثل تناول الحبوب) متوقّرة في المنزل أو يسهل الحصول عليها.
- على غرار إجراءات تخطيط السلامة، حدّد الموارد التي تمتلكها الناجية، والاستراتيجيات التي سبق واستخدمتها أو التي يمكنها تطويرها لدعم نفسها عندما تخطر لها هذه الأفكار والمشاعر.
- أبلغ الناجية عن الخدمات المتوقّرة وقمّ ما إذا كان تريد منك أن تدعمها للوصول إلى أخصائي صحة نفسية للحصول على مزيدٍ من الدعم.

انظر **القسم 3.4.2** الذي يتناول الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للحصول على مزيدٍ من الإرشادات حول كيفية القيام بإحالات إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي المتخصّصة.

¹¹ مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة

¹² يمكن الإطلاع على نموذج تقييم مخاطر الانتحار على الرابط: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management> (الوحدة 12؛ النشرة المعدّة للتوزيع 12.4)

¹³ أيضاً، يمكن إيجاد نموذج لإتفاقية السلامة ضمن مجموعة نماذج إدارة الحالة على الرابط: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management>

في بعض الأحيان، قد يتلقى مسؤول/ة إدارة الحالة أو المجيب/ة على خط المساعدة اتصالاً/رسالةً من ناجية بائسة كانت قد اتخذت إجراءً (مثل تناول الحبوب) لإنهاء حياتها قبل الإتصال مباشرةً. في هذه الحالات، من الضروري إلزام الهدوء وعدم الذعر. يمكن للمستجيب/ة للعنف ضد النساء والفتيات أن يطلب من الناجية مشاركة إسمها وموقعها. يمكنه إخبار الناجية بأنه قلق للغاية على سلامتها ويسأل عما إذا كان بإمكانه الإتصال بشخص ما كي يأتي إليها ويدعمها. إذا لم تتمكن الناجية من تحديد شخص ما ليكون معها، فيمكن للمستجيب/ة للعنف ضد النساء والفتيات أن يستنتج ما إذا كانت الناجية ترغب في المساعدة للوصول بشكل عاجل إلى عامل صحي أو أخصائي صحة نفسية للحصول على مزيد من الدعم. بالتالي، سوف يحتاج المستجيب/ة للعنف ضد النساء والفتيات إلى معرفة إسم الشخص وموقعه لإجراء الإحالة. في هذه المواقف، يجب أن يكون المُشرف/ة على الخط أو على خط منفصل لمساعدة العامل/ة خلال إجراء المكالمة/المحادثة المباشرة مع الناجية.

المعلومات مستوحاة من: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020)
[إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة](#)

تم تصميم التمرين رقم 7 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في فهم العناصر الأساسية لتخطيط السلامة. هو يتناول اعتبارات تخطيط السلامة عن بُعد وتقييم مخاطر الانتحار وكيفية دعم الناجية ذي الميول الانتحارية عن بُعد.

2.5 اختيار المنصة التكنولوجية

اعتبارات أساسية لاختيار منصة تكنولوجية:

- إتباع النهج المرتكز على الناجين
- فهم المخاطر المحتملة التي ترافق المنصات التكنولوجية
- تقييم الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها للحد من مخاطر الإستبعاد الرقمي (انظر الصندوق رقم 9)
- تحديد أهداف الخدمة التي تُقدّم عن بُعد
- تحديد كلفة المنصات التكنولوجية

المعلومات مستوحاة من: مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) [نموذج تحديد الخدمات عن بُعد](#) والشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2019) [تقييم الإستعداد للخدمات الرقمية](#)

ينبغي على المنظمات التي تفكر في الانتقال إلى تقديم الخدمات عن بُعد أن تقيّم المنصات التكنولوجية الأكثر ملاءمة لنشاطاتها وللإطار الذي تعمل ضمنه والتي تؤمن أفضل طريقة للوصول إلى الناجيات. في حين يناقش هذا القسم الاعتبارات العامة لاختيار منصة تكنولوجية، يقدم الجزء الرابع من هذا الدليل التوجيهي مزيداً من الأفكار حول فوائد وعيوب أربعة أساليب مشتركة لتقديم الخدمات ظهرت في الدول العربية خلال تقديم الخدمات عن بُعد عقب انتشار جائحة كوفيد-19. **النهج المرتكز على الناجين:** يجب أن تركز كل القرارات بشأن التكنولوجيا الواجب استخدامها على الناجية، ويجب النظر كيف قد يؤثر استخدام تلك المنصة على أمن الناجيات وخصوصيتهنّ وسلامتهنّ⁶⁰.

فهم المخاطر: يمكن أن تختلف المخاطر على الأمن والخصوصية والسلامة بين منصة وأخرى، لذا من المهم أن يفهم مقدّم/ة الخدمة المخاطر الفريدة لكل منصة تكنولوجية ويقيم هذه المخاطر قبل اختيار إحداها. تشمل المخاطر الواجب أخذ العلم بها مسألة ما إذا كان الجهاز التكنولوجي يترك أثراً رقمياً عن طريق حفظ سجلّ المكالمات وتخزين الرسائل النصية مثلاً، ومسألة احتمال أن ينتحل شخص لديه وصول إلى الجهاز الذي تستخدمه الناجية شخصية هذه الأخيرة للوصول إلى معلومات حول موقعها أو خطها⁶¹. انظر [القسم 2.3](#) لمزيد من الإرشادات حول أمن البيانات والخصوصية والسرية والتواصل الآمن مع الناجيات.



خذ في الاعتبار المخاطر المحتملة التي ترافق المنصات التكنولوجية والأجهزة، مثل ما إذا كان الجهاز التكنولوجي يترك أثراً رقمياً، ومدى سهولة إنتحال شخص لشخصية الناجية عبر استخدام الجهاز للوصول إلى معلومات يمكن أن تعرّض هذه الأخيرة للخطر.

فهم كيفية الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها: يُعتبر فهم كيفية الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها في السياق المحلي شرطاً مسبقاً لاختيار المنصات التكنولوجية. أولاً، يحتاج مقدّم/ة الخدمة إلى النظر في توفر البنية التحتية للاتصالات وجودتها. تقترح إرشادات لجنة الإنقاذ الدولية بشأن تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد طرح الأسئلة التالية⁶²:

- هل التيار الكهربائي متوفر؟ ما مدى استقراره؟
- هل الوصول إلى شبكة الإنترنت متوفر؟ ما مدى استقرارها وسرعتها؟
- هل شبكة الهاتف المحمول متوفرة؟ ما مدى قوة إرسالها؟

ثانياً، يجب على مقدّم/ة الخدمة أن يفهم كيفية الوصول إلى الأجهزة التكنولوجية والبنية التحتية، لا سيما وصول النساء والفتيات والفئات المعرّضة للخطر إلى التكنولوجيا واستخدامها. يتضمن ذلك فهم أنماط ملكية الأجهزة والتحكم بها. على سبيل المثال، هل تتمتع النساء والفتيات بإمكانية الوصول الفردي إلى الهواتف أو الأجهزة الأخرى، أم أنه من المحتمل أن يشاركن في الوصول إليها مع أفراد الأسرة أو المجتمع؟ طوّرت المنظمات التي تُعنى بمواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في مجال مسؤوليتها نموذج **التقييم السريع: تحديد الخدمات عن بُعد**، والذي يوفر إرشادات لمقدمي/ات الخدمات حول كيفية إجراء تقييم سريع لمن يتمتع بإمكانية الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها - انظر الصندوق أدناه.

الصندوق رقم 10: تقييم الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها - أسئلة رئيسية

فيما يلي أمثلة عن الأسئلة الرئيسية التي يمكن لمقدمي/ات الخدمات طرحها فيما يتعلق بالمنصات والأجهزة التكنولوجية المختلفة (انظر المورد لإيجاد الأسئلة المحددة الخاصة بالهواتف المحمولة، وتطبيقات التواصل عبر الويب وعبر الفيديو، ووسائل التواصل الاجتماعي، والراديو/التلفزيون، وهواتف مكالمات الطوارئ):

- ما هي الخدمات المتوفرة حالياً والتي يمكن تقديمها عن بُعد؟
- ما هي ديناميات الجنس والعمر والإعاقة لاستخدام التكنولوجيا والوصول إلى المنصات الرقمية؟
- ما هي النسبة المئوية للسكان والمجموعات الفرعية التي تصل إلى المنصات التكنولوجية والأجهزة؟
- هل تكلفة الوصول إلى المنصات التكنولوجية والأجهزة معقولة (على سبيل المثال، هل هناك خدمات مجانية متاحة ويمكن الوصول إليها؛ هل يمكن للأعضاء المستضعفين إقتصادياً في المجتمع الوصول إلى التكنولوجيا؟)
- ما هي اللغات التي تتوفر بها خدمات التكنولوجيا؟
- ما هي تطبيقات الاتصال والتواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً في السياق المحدد؟
- من هم المقدمون/ات الرئسيون لخدمات التكنولوجيا - هل هذه الخدمات مملوكة من القطاع الخاص أم القطاع الحكومي؟
- هل هناك مخاطر أو فوائد محدّدة موثّقة في المنطقة المحلية تتعلّق باستخدام المنصات التكنولوجية لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات أو للتواصل بشأن العنف ضد النساء والفتيات؟

المعلومات مستوحاة من: مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) **التقييم السريع: نموذج تحديد الخدمات عن بُعد**

تحديد أهداف تقديم الخدمات عن بُعد: يمكن أن يكون تحديد أهداف تقديم الخدمات عن بُعد مفيداً في تحديد المنصة الرقمية الأنسب لتقديم الخدمة. كجزء من هذه العملية، تقترح الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري طرح الأسئلة التالية⁶³:

- من تأمل أن يستخدم المنصة الجديدة؟
- ما نوع الخدمات التي سيتم تقديمها؟ (على سبيل المثال، خط المساعدة، إدارة الحالات، الإستشارة الفردية، مجموعات الدعم عبر الإنترنت، التذكير بالمواعيد)
- ما هو نوع التكنولوجيا الأنسب لتقديم تلك الخدمات؟

تكلفة المنصات التكنولوجية: من الاعتبارات الرئيسية التي يجب أن تراعيها المنظمات عند اختيارها لمنصة تكنولوجية هي التكلفة الإجمالية لإنشاء الخدمة والبدء بتنفيذها وتشغيلها وصيانتها⁶⁴. بالإضافة إلى تكلفة إنشاء المنصة التكنولوجية والتي تُدفع مرة واحدة فقط، يجب أن يأخذ القرار في الاعتبار التكاليف التنظيمية التي تتعلق بصيانة الخدمة وتحديثها، وضمان وجود تغطية كافية للإنترنت لتشغيل الخدمة، وزيادة تكاليف رصيد الهاتف والإنترنت بالنسبة إلى العاملين/ات الذين يعملون من منازلهم، وتدريب العاملين/ات على كيفية استخدام المنصة التكنولوجية، والتكاليف والوقت اللزمن لتطوير إجراءات تشغيل موحدة لتشغيل الخدمة عن بُعد باستخدام المنصة التكنولوجية، والحاجة المحتملة لزيادة عدد العاملين/ات والمشرفين/ات لتلبية التحولات في إجمالي الطلب والتخفيف من عبء العمل على العاملين/ات الفرديين.

2.6 تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية

عند التفكير في تقديم الدعم عن بُعد للناجيات من العنف، من المهمّ ضمان حصول مسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خط المساعدة على التدريب والإشراف المناسبين ليتمكنوا من توفير الدعم الآمن والأخلاقي للناجيات. من المهمّ أيضاً أن يتم دعم العاملين/ات لإدارة رعايتهم ورفاهيتهم الذاتيتين، الأمر الذي قد يشكل صعوبة بصورة خاصة خلال عملهم عن بُعد في خضمّ الأزمة.

قد يشكّل العمل من المنزل تغييراً كبيراً بالنسبة إلى العاملين/ات، لذا، يجب على المنظمات أن تحرص في المقام الأول على أن يشعر العامل/ة بالراحة حيال تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد من منزله، وعلى أن يكون لديه كل التجهيزات اللازمة للقيام بذلك. يُنصح بشدّة أن تزود المنظمات العاملين/ات فيها بتجهيزات العمل، كالهواتف وأجهزة الكمبيوتر المحمولة لتوفير الخدمات عن بُعد، تعزيزاً منها للأمن البيانات والسرية ودعمها لرفاهية العاملين/ات وتحقيقاً منها للتوازن بين حياة هؤلاء الوظيفية وحياتهم الشخصية.

قد يتعرّض العاملون/ات لخطر العنف وسوء المعاملة عبر الإنترنت، على سبيل المثال إذا أصبح رقم الهاتف الذي يستخدمونه معروفاً على نطاق واسع أو تمت مشاركته خارج دائرة الأشخاص (مثل الزملاء والقيمين على خدمات الإحالة والناجيات) الذين يحتاجون إلى التواصل مع الرقم.



يمكن الإستعانة بقائمة المراجعة البسيطة هذه لتقييم مدى استعداد العامل/ة وبيئته المنزلية للانتقال إلى توفير الخدمة عن بُعد من المنزل.

قائمة مراجعة: ما هي المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات من المنزل؟

العامل/ة:	بيئة العامل/ة المنزلية:
- يرغب بتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد من المنزل، ويشعر بالراحة حيال هذا الأمر - يُبقى الجهاز الإلكتروني مشحوناً وفيه رصيد كافٍ ومتوفراً في أوقات العمل - يوضّب الأجهزة الإلكترونية وأي مستندات ورقية بأمان عند عدم استخدامها (على سبيل المثال في صندوق مقفل أو في أي مكان آمن آخر) - يحتفظ بالمعلومات المحدّثة عن الإحالات في متناول اليد - يضع في متناوله معلومات الاتصال لتلقّي الدعم في حالات الطوارئ (مثل الشرطة أو غيرهم من المستجيبين الأوائل) في حال تعرّضت الناجية لخطر مباشر - يضع في متناوله إجراءات التشغيل الموحدة وقوائم المراجعة ذات الصلة	- يتواجد في منطقة تتمتع بشبكة هاتف/إنترنت ذات تغطية يُعتمد عليها، وكهرباء لشحن الأجهزة الإلكترونية (أو توفر المنظمة له حزم بطاريات كتلك التي تعمل على الطاقة الشمسية) - يملك مساحة خاصة للتواصل مع الناجيات دون أن يزعجه أحد أو يتعرّض لخطر التنصّت على مكالماته - يملك مساحة مكتبية كافية للإحتفاظ بالوثائق والموارد مثل معلومات الإحالة وأرقام الطوارئ وإجراءات التشغيل الموحدة وقوائم المراجعة ولإيجادها بسهولة - يملك مساحة آمنة لتخزين المعلومات السرية (مثل المستندات الورقية) والأجهزة الإلكترونية (المحمية بكلمة مرور) عند عدم استخدامها

تدريب العاملين/ات

من المهم تدريب العاملين/ات بشكل مناسب قبل المباشرة بتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد. يجب أن تكون خطط تدريب العاملين/ات جزءاً من خطط وضع الخدمة قيد التنفيذ. يبحث هذا القسم في العناصر الأساسية اللازمة لإعداد العاملين/ات للانتقال إلى تقديم الخدمات عن بُعد.

كما هو مبيّن في [القسم 3.1](#) الذي يتناول إدارة الحالات عن بُعد، يجب أن يكون مسؤولي/ات إدارة الحالة الذين يمارسون أعمالهم قد سبق لهم أن تلقوا تدريباً شاملاً حول إدارة الحالات بناءً على الإرشادات المشتركة بين الوكالات بشأن إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، بالإضافة إلى تدريب حول تقديم الرعاية للناجين من الأطفال والإستجابة والإستعداد لحالات الطوارئ الخاصة بالعنف ضد النساء والفتيات. قد يتم نقل مديري الحالات للعمل على خطوط المساعدة، أو قد يُطلب منهم العمل على إدارة الحالات وخط المساعدة في الوقت نفسه. في حالات أخرى، قد يتم توظيف عاملين/ات جدد للعمل على خط المساعدة، وقد لا يكون هؤلاء متخصصين في العنف ضد النساء والفتيات. يجب تدريب المجيبين/ات على خط المساعدة تدريباً أولياً قبل إنشاء هذا الخط أو توسيع نطاقه، كما يجب تدريبهم بشكل مستمر. ينبغي على المشرفين/ات متابعة تدريب وبناء قدرات العاملين/ات، واستخدام أسلوب التدريب القائم على تبادل الأدوار وفقاً لسيناريو (انظر الدليل التدريبي).

الصندوق رقم 11: ما هي العناصر الأساسية التي يجب تضمينها في الدورات التدريبية الهادفة إلى إعداد العاملين/ات لتقديم الخدمات عن بُعد؟

بالنسبة إلى جميع مسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خط المساعدة:

- مراجعة إجراءات التشغيل الموحدة، بما فيها التغييرات التي جُعلت لتعكس الأساليب الجديدة لتقديم الخدمات عن بُعد.
- تعلّم كيفية استخدام التكنولوجيات الجديدة والتطبيقات ذات الصلة لتقديم خدمات عن بُعد مثل (واتساب).
- مراجعة مسارات الإحالة المُحدّثة وإجراء الإحالات عبر الهاتف.

بالنسبة إلى جميع المجيبين/ات على الخط الساخن (العاملين/ات والمشرفين/ات):

- الاطلاع على المسائل والمفاهيم الأساسية للعنف ضد النساء والفتيات التي تشمل:
- المبادئ الإنسانية الرئيسية
- المبادئ التوجيهية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
- المفاهيم الأساسية للعنف ضد النساء والفتيات
- المعايير العامة لسلامة البيانات
- كيفية تشغيل خط مساعدة والردّ على مكالمات:
- التعريف عن خط المساعدة كمدخل للخدمات، وكيفية عمله
- تشغيل خط المساعدة وبروتوكولات الخدمة
- إبراز الفارق بين تقديم الدعم عبر خط المساعدة وتقديم الدعم حضورياً، وما هي التعديلات الأساسية التي يجب إجراؤها (مثلاً، كيفية بناء الثقة والألفة دون الإتيكال على لغة الجسد)

بالنسبة إلى جميع مسؤولي/ات إدارة الحالة:

- مراجعة المسائل والمفاهيم الأساسية للعنف ضد النساء والفتيات، إذا لزم الأمر وتوفّر الوقت لذلك
- إدراك الفارق بين تقديم الدعم عبر الهاتف وتقديم الدعم حضورياً، وما هي التعديلات الأساسية التي يجب إجراؤها
- مراعاة آداب الهاتف الأساسية، على سبيل المثال إلقاء التحية في بادئ الحديث، والتحدّث بوضوح وببطء، وعدم مقاطعة الناجية، إلى آخره.
- اكتساب مهارات الإستماع النشط عبر الهاتف، على سبيل المثال الإستماع النشط والانتباه سمعياً للتغيرات في النبرة بدون رؤية لغة الجسد، واستخدام الصمت، وبناء الثقة والألفة عبر الهاتف

- اتباع بروتوكولات نموذجية للتعاطي مع المكالمات تتماشى مع الخطوات الأساسية لإدارة الحالات (مثل المقدمة، والتقييم، والحالة وتخطيط السلامة، والإحالات، وإنهاء المكالمات)
- إدارة مكالمات مع قاصر
- إدارة المكالمات عندما تكون الناجيات في خطر مباشر و/أو عندما يردّ المعتف على المكالمات
- إدارة المكالمات عندما تكون الناجيات في حالة ضيق أو عندما يعجزن عن ميول إنتحارية
- تولّي مسؤوليات جديدة تقوم على جمع البيانات وإدارتها
- التعرّف على كيفية حذف الرسائل وسجلّ المكالمات (وهو تدريب مهم أيضاً بالنسبة إلى الناجيات)

المعلومات مستوحاة من: لجنة الإنقاذ الدولية (2018) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقّل وعن بُعد؛ مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي \(2020\) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة](#)

الإشراف على العاملين/ات عن بُعد:

الإشراف هو الاجتماع المستمر والمنتظم للمشرف/ة والمشرف عليه بهدف تقييم ومراقبة المهارات والممارسات بطريقة داعمة. يقوم المشرفون/ات بدور رئيسي في دعم العاملين/ات للاستعداد للخدمات عن بُعد وتقديمها⁶⁵. توصي [الإرشادات المشتركة بين الوكالات بشأن إدارة الحالات](#) بمعدّل مشرف/ة واحد لكل خمسة من مسؤولي/ات إدارة الحالة، وألا يتعدّى هذا المعدّل مشرفاً/ة واحداً لكل ثمانية من مسؤولي/ات إدارة الحالة. يجب أن تحدّد إجراءات التشغيل الموحّدة دور المشرفين/ات والمهام المتوقّعة منهم إنجازها، بالإضافة إلى إجراءات الطوارئ للإتصال بالمشرفين/ات.

خلال تقديم الخدمات عن بُعد، قد يتواجد العاملون/ات والمشرفون/ات في مواقع حسيّة مختلفة لأسباب تتعلّق بالسلامة وإمكانية الوصول، وبالتالي، يُنقّذ الإشراف على العاملين/ات عن بُعد. يُعدّ الإشراف على تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد أكثر صعوبة من الإشراف على تقديم هذه الخدمات حضورياً. فالخدمات ذات التقنية العالية، كتلك التي تتطلب إدارة حالة أو تدريباً مكثفاً على المهارات، تستلزم عادةً رقابة أكثر فاعلية من قبّل الإدارة العليا⁶⁶.

يمكن للمشرفين/ات استخدام الاستراتيجيات التالية لدعم العاملين/ات الذين يعملون عن بُعد.

الصندوق رقم 12: استراتيجيات لدعم الإشراف عن بُعد

- تحديد واستخدام التكنولوجيا لتسهيل التواصل بين المشرفين/ات والعاملين/ات، ودعم بناء القدرات عن بُعد. يجب تدريب العاملين/ات على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا (مثل واتساب WhatsApp وسكايب Skype وZoom).
- تسليم جميع المشرفين/ات ومسؤولي/ات إدارة الحالة الذين ينتقلون إلى العمل عن بُعد هاتفٍ للعمل وبدلٍ للإتصالات/البيانات. وذلك لتسهيل الإتصال المنتظم عبر الإنترنت أو عبر الهاتف. يجب أن يتمّ هذا الإتصال في الأوقات المتّفق عليها وخلال ساعات العمل المعيّنة من قبّل مسؤول/ة إدارة الحالة.

- **ضمان التواصل الداعم المنتظم** القائم عن بُعد بين المشرفين/ات ومسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خط المساعدة، عن طريق استخدام المشرفين/ات لتقنية محدّدة من أجل:
 - تنفيذ عملية المسار السريع بالنسبة إلى مسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على الخط الساخن الذين يتعاملون مع الحالات عالية الخطورة.
 - التحقق من الوصول والمغادرة بطريقة جماعية و/أو فردية بشكل منتظم مع أعضاء الفريق الذين يقومون بإدارة الحالات عن بُعد والدعم في الأزمات. خلال أزمة جائحة كوفيد-19، أوصي بالقيام بهذه الخطوة بشكل يومي⁶⁷.
 - إجراء مكالمات إشراف فردية أسبوعية (بالحد الأدنى) مع المشرف عليهم، والتأهّب لتقديم الدعم على مدى ساعات عمل العاملين/ات. يجب على المشرفين/ات تكييف أدوات الإشراف لمجاراة الأساليب الجديدة لتقديم الخدمات عن بُعد⁶⁸.
 - دعم جلسات إشراف على العاملين/ات تكون جماعية أو تستعين بالأقران لتزويد العاملين/ات بمساحة آمنة وداعمة للمناقشة والتفكير وتبادل المعلومات ولتلقّي الدعم المتبادل.
 - الحرص على ألا تقتصر المكالمات المنتظمة للتحقق من الوصول والإشراف على مراجعة/توثيق الحالات بشكل عاجل، لا بل يجب أن تغطّي رعاية العاملين/ات ورفاهيتهم.
 - استخدام أنظمة إدارة الحالات عبر الإنترنت (مثل [Primero](#)) لتسهيل المراجعة المنتظمة لملف الحالة ومناقشة النتائج مع مسؤولي/ات إدارة الحالة ضمن جلسات فردية أو جماعية.
 - تحديد واستخدام الأدوات المكتوبة والمرئية والمسموعة التي تدعم البناء المستمرّ لقدرات العاملين/ات. على سبيل المثال، تطبيق بناء المهارات عن بُعد [ROSA](#) وهو تطبيق طوّره لجنة الإنقاذ الدولية لتسهيل تقييم المهارات وبناء القدرات للعاملين/ات بالصفوف الأمامية، وخلق مساحة مجتمعية للتعلّم من الأقران والتدرّب على يدهم؛ واستخدام أدوات من [الإرشادات المشتركة بين الوكالات بشأن إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي](#)، والتي يمكن تنزيلها على جهاز محمول بشكل مسبق متاحة للمستخدمين/ات فرصة الوصول إلى المحتوى في الإعدادات حين تكون إشارة الإتصال بالإنترنت منخفضة أو منعدمة⁶⁹.
- المعلومات مستوحاة من: لجنة الإنقاذ الدولية (2018) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقّل](#) وعن بُعد؛ مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة](#)

ضمان رعاية العاملين ورفاهيتهم

تتحمل المنظمات والمشرفون/ات مسؤولية خلق ثقافة تنظيمية تعطي الأولوية لسلامة العاملين/ات ورفاهيتهم. يُعدّ ذلك أمراً بالغ الأهمية بالنسبة إلى منظمات المجتمع المدني التي تقدّم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات في السياقات الإنسانية وفي أوقات الأزمات، على سبيل المثال خلال جائحة كوفيد-19، حين راح العاملون/ات يدعمون الناجيات في ظلّ ارتفاع مستويات العنف ضد النساء والفتيات وانخفاض مستويات الوصول إلى الرعاية. في هذه الحالات، يتعرّض العاملون/ات لمستويات عالية من التوتر ولخطر الإصابة بصدمات ثانوية.

ويُضيف تقديم الخدمات عن بُعد طبقة إضافية من التعقيد لأنّ الإشراف، وهو المكوّن بالغ الأهمية لضمان رعاية العاملين/ات ورفاهيتهم، يمكن أن يصبح أكثر صعوبة عندما يكون العاملون/ات والمشرفون/ات بعيدَيْن عن بعضهما البعض جسدياً. بالإضافة إلى ذلك، قد يجد العاملون/ات الذين يقومون بإدارة الحالات عن بُعد ويقدمون الدعم عبر خط المساعدة من المنزل صعوبة في وضع حدود لأنفسهم والانفصال عن الشبكة، وقد يشعرون بضغط يدفعهم إلى الردّ على المكالمات في أي وقت من اليوم. بدون الدعم المناسب، سرعان ما قد يصبح العاملون/ات مرهقين ومتعبين ومغمورين بشعور العجز والضعف.

عند الانتقال جزئياً أو كلياً إلى تقديم الخدمات عن بُعد، يجب على المنظمات والمشرفين/ات الالتزام بشكل خاص بضمان رعاية العاملين/ات ورفاهيتهم، والتأكد من العمل وفق استراتيجيات وآليات تفادي إنهك العاملين/ات. قد أنتج العديد من منظمات المجتمع المدني النسوية التي تقودها النساء إرشادات مفيدة حول رعاية العاملين/ات خلال جائحة كوفيد-19 (انظر أدناه).

14 راجع على سبيل المثال مقياس السلوك الذي يركّز على الناجين وقائمة مراجعة جودة إدارة الحالة التي تركز على الناجين. انظر الجزء 4 من المواد التدريبية الخاصة بالإرشادات المشتركة بين الوكالات بشأن إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، الوحدة 18: الإشراف. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf



مزيد من الإرشادات حول الرعاية الفردية والجماعية خلال تفشي جائحة كوفيد-19:

- رفع الصوت لأجل أوغندا كيف يمكننا تعزيز العناية بالذات وبالجماعة؟
- العناية بالذات وبالجماعة من إعداد شبكة الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي ومنظمة Just Associ-ates الداعمة للحراك النسوي
- دليل العناية بالذات والدفاع عن النفس للناشطات النسويات من إعداد منظمة CREA لخلق الموارد في سبيل التمكين في العمل
- خطة العناية بالذات من إعداد منظمة FRIDA وهي الصندوق النسوي للشابات

2.7 التواصل

يُعتبر التواصل بين مقدّم/ة الخدمة والناجية في صميم توفير خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات. يُحتمل أن تضيع بعض أشكال التواصل غير اللفظي التي تبرز أهميتها لدى تقديم الخدمات حضوراً كلياً أو جزئياً عند التواصل عن بُعد، مثل قراءة تعابير الوجه ولغة الجسد ووضعيات الناجية. لذا من المهمّ تكييف أسلوب التواصل مع تقديم الخدمة عن بُعد، إذ يمكن لأسلوب التواصل الذي يعتمد مقدّم/ة الخدمة أن يساعد في خلق بيئة آمنة وداعمة للناجية وبناء الثقة والألفة.

اعتبارات عامة للتواصل عن بُعد

بشكل عام، يتّبع التواصل مع الناجيات عن بُعد الآليات الأساسية نفسها المتّبعة عند التواصل مع الناجيات خلال تقديم الخدمات حضورياً. تشمل هذه الآليات:

- الإستماع النشط لدى التواصل عن بُعد:
- قم بإصدار أصوات تُظهر أنك تصغي
- لا تقاطع الناجية في أثناء تحدّثها
- ركّز كل إهتمامك على الناجية. هذا يعني إزالة كل عوامل التشّيت المُحتَملة في بيئة العمل
- لا تملأ كلّ صمت، بل اسمح ببعض فترات الصمت (من المهمّ أن تظل متيقظاً لما يمكن أن يعنيه الصمت - هل يمكن أن يكون علامة على دخول شخص ما إلى الغرفة أو على أنها غير مرتاحة؟)
- بمجرّد إنتهاء الناجية من التحدّث، أعِدْ صياغة ما قيل (مثلاً: "إذاً، ما تخبريني به هو أنّ...")
- أصغ بإهتمام واطرح أسئلة توضيحية
- خلال مكالمة فيديو: تواصل بالعين مع الناجية من خلال النظر مباشرة إلى الكاميرا (بدلاً من الشاشة)

- استخدام الإستماع النشط.
- التعبير عن التعاطف والمودّة والإحترام.
- طرح الأسئلة بطريقة تخلو من الأحكام المسبقة.
- التعبير عن الموثوقية، فلا تحاول مثلاً الإجابة على الأسئلة التي لا تملك إجابتها وكُن شفافاً بشأن حدود الخدمة ونطاق قدرتك.

- لا تفرض نصائح أو آراء شخصية تتعلّق بوضع الناجية - فالناجيات هنّ الخبيرات فيما يتعلّق بوضعهنّ.

التواصل غير اللفظي

لا تقتصر الأهمية على ما يقوله مقدّم/ة الخدمة فحسب، إنما تنسحب أيضاً على طريقة قوله لما يقول. فيمكن لمقدّم/ة الخدمة، عبر استخدام صوته ونبرته، أن يزيد من فاعلية جلسة تقديم الخدمة عن بُعد، على سبيل المثال، من خلال مشاركة الرسائل والمعلومات بطريقة واضحة وبناء الثقة والتعبير عن الدعم العاطفي. تقدّم النقاط التالية بعض الاعتبارات العملية التي يجب على مقدّم/ة الخدمة أن يراعيها خلال المكالمات (عبر الهاتف أو الفيديو)⁶⁹:

تحدّث بوضوح وببطء للتأكّد من أنّ الناجية يمكنها سماعك وفهم المعلومات التي تشاركها.

- حاول مطابقة نبرة صوت الناجية. قم بتغيير نبرتك أيضاً كي لا تبدو رتيبة أو متعبّة.

الاطمئنان لضمان السلامة والموافقة:

- إذا لاحظ مقدم/ة الخدمة صمتاً أو تردّداً أو تغييراً في النبرة أو غير ذلك من دلالات التواصل غير اللفظي، فهذا قد يشير إلى أنّ الناجية ليست مرتاحة أو آمنة لمواصلة المكالمة، ويجب عليه بالتالي أن يتأكد من أنها لا يزال بإمكانها التحدث:
- ذكر الناجية بأنها تستطيع أن تتخطى الأسئلة في أي وقت (في حال شعرت بعدم الراحة تجاه سؤال معين)
- إ طرح أسئلة تتطلب الإجابة عليها بـ نعم/لا، مثلاً: "هل يمكننا أن نستمرّ بالتحدث؟"، 'هل لا يزال الوقت مناسباً للتحدث؟'، 'هل ترغبين في الإتصال بي مرة أخرى في وقت آخر؟'

إذا بقيت الناجية صامتة، أو بقيت تسمع أصواتاً أو ضجيجاً في الخلفية، ذكرها بتدابير السلامة التي اتفقتما عليها، بما في ذلك كلمة المرور اللفظية (انظر الصندوق الذي يتضمن أمثلة عن الأسئلة التي تطرحها عندما تريد التأكد من سلامة الناجية في القسم 3.1)

- حاول مجازة وتيرة كلام الناجية. لكن، في حال بدأت بالتحدث بسرعة كبيرة أو بطريقة خارجة عن السيطرة، حاول إبطاء المحادثة والتحكم بوتيرتها.
- لا تقترب كثيراً من الجهاز خلال التحدث، وتحديث بمستوى صوت طبيعي.
- تجنّب التحرك كثيراً خلال التحدث، لأن ذلك قد يؤثر على إشارة الإتصال أو يصدر أصوات ضجيج في الخلفية.

على الرغم من أنّ التواصل غير اللفظي يقلّ لدى التواصل عن بُعد، إلا أنّ بعض أنواعه تظل قائمة، وهذا أمر من المهمّ التنبيه إليه إذ قد يكشف عن معلومات حول الحالة الذهنية للناجية وعن التغييرات في محيطها، كأن يكون أحدهم دخل إلى الغرفة أو كأن تكون في موقف غير مريح. فخلال المكالمات (عبر الهاتف والفيديو)، يجب على مقدم/ة الخدمة أن يحاول مراقبة استخدام الناجية للوقفات ولحظات الصمت⁷⁰. هذه أمور طبيعية، فلا يجب على مقدم/ة الخدمة أن يحاول ملء كل فترات الصمت، إنما عليه أن يبقى متيقظاً تجاه الوقفات ولحظات الصمت التي تكون أطول من المعتاد أو المصحوبة بتغيير في النبرة أو بالتردد أو بأي أصوات أشخاص أو أصوات ضجيج أخرى في الخلفية. فقد تشير هذه الأمور إلى أنّ الناجية لم تعد آمنة أو إلى أنّ المحادثة لم تعد خاصة - وفي هذه الحالة، يجب على مقدم/ة الخدمة التحقق من وضع الناجية حرصاً على سلامتها وموافقتها. من المهمّ أيضاً التنبيه لنبرة الصوت، وسرعة التحدث، ومستوى الوضوح/التماسك، وأنماط التنفّس، ولحظات الصمت والتعبير العاطفية (مثل البكاء أو إصدار أصوات تشير إلى الذعر)، فكل ذلك قد يساعد مقدم/ة الخدمة على فهم الحالة العاطفية للناجية.

التواصل الخطي

تنطبق الاعتبارات العامة نفسها للتواصل عن بُعد عبر مكالمات الصوت والفيديو على التواصل الخطي (مثل واتساب و WhatsApp وخدمة الرسائل النصية القصيرة SMS وتطبيقات المحادثة والدرشة، إلى آخره)، لا بل تتبع مفهوم القراءة النشطة بدلاً من الإستماع النشط. فللمراسلة النصية مع الناجية استراتيجيات ومهارات خاصة بها مثل:

- كيفية اختيار الكلمات المناسبة عند إرسال الرسائل النصية.
- كيفية الردّ على الرسائل المحيرة أو غير الواضحة.
- كيفية تقييم الحالة الذهنية أو نبرة الناجية في محادثة عبر الرسائل النصية.

لتجنّب إساءة الفهم، شارك الرسائل المهمة بطريقة واضحة ومعبرة عن التعاطف مع الناجية. يمكن لمقدم/ة الخدمة أن يفكر في النقاط التالية عند التواصل عبر الرسائل النصية مع الناجيات⁷¹:

إذا كانت الرسالة غير واضحة، إ طرح أسئلة مثل 'لا أعتقد أنني فهمت ذلك. ماذا تقصدين بـ ...؟'، 'بناءً على ما تقولينه، أفهم أنّ...،' 'لا أعرف إذا كنت أفهم بشكل صحيح، هل يمكنك توضيح ذلك؟'، 'ما قلته لي للتو/الأمور التي تحدث/ما حدث لك للتو... كيف يجعلك تشعرين؟'. فمن المرجّح أن يولد طرح أسئلة مفتوحة معلومات أكثر من الأسئلة البسيطة المغلقة التي تقتصر إجابتها على نعم/لا.

- حاول استخدام لغة واضحة وتجنّب الغموض والكلمات/التعبير التي يمكن تفسيرها بعدة طرق مختلفة.
- تجنّب استخدام اللغة السوقية غير الإحترافية والإختصارات والرموز التعبيرية، فهذه رسائل ليس الجميع على دراية بها وقد لا يفهمون معناها.

التواصل مع الناجيات ذوات الإعاقة

يمكن أن تساعد الطريقة التي يتفاعل بها مقدّمو/ات الخدمات والأخصائيون مع النساء ذوات الإعاقة في كسر الحواجز وإرسال رسائل إيجابية إلى الزملاء والشركاء وأفراد المجتمع. يمكن أن تساعد أيضاً في تحسين جودة خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات.

يفرض تقديم الخدمات عن بُعد فرصاً وتحديات للوصول إلى الناجيات ذوات الإعاقة. يمكن أن تكون خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات المُقدّمة عن بُعد أكثر سهولة بالنسبة إلى النساء ذوات الإعاقة لأنها لا تتطلب السفر للوصول إلى خدمة ثابتة، إنما، يمكن أن يشكّل التواصل عبر الأجهزة التكنولوجية حواجز أخرى إذا لم يأخذ مقدّم/ة الخدمة في الاعتبار مدى إمكانية الوصول إلى الأسلوب/الأساليب المُستخدمة. يجب أن تضع المنظمات في الحسبان استخدام خدمات الترجمة الفورية والطرق الأخرى لجعل الخدمة في متناول النساء ذوات الإعاقة اللواتي لديهنّ إحتياجات وأنماط خاصة يتواصلنّ عبرها على اختلافها.

يُعدّ توفير خيارات متعدّدة للتواصل (مثل المكالمات الصوتية ومكالمات الفيديو والخدمات التي تستند على الرسائل النصية) خطوة أولى لجعل الوصول إلى الخدمة أكثر سهولة، إذ يتيح للأشخاص حرية اختيار الأسلوب الذي يفضلون التواصل من خلاله. بالتوازي، يجب على المنظمات أيضاً النظر في إمكانية توفير خدمات الترجمة الفورية للمكالمات الواردة على خطوط المساعدة ولدى إدارة الحالات (مثلاً للأشخاص الذين يعانون من إعاقات سمعية)، وتوفير طرق أخرى تمكّن من الوصول إلى الخدمات بشكل أسهل، على سبيل المثال من خلال تدريب العاملين/ات على كيفية التواصل عن بُعد مع الناجيات ذوات الإعاقات المتنوعة.

من المبادئ الأساسية عند التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة معرفة كيف يفضّلون التواصل. على سبيل المثال، قد يستخدم الأشخاص الذين يعانون من إعاقات سمعية مزيجاً من الوسائل التي تشمل الكتابة و/أو قراءة الشفاه و/أو لغة الإشارة للتواصل. كما من المهمّ تكييف كلا التواصل اللفظي وغير اللفظي عند دعم النساء والفتيات الناجيات ذوات الإعاقة.

لمزيد من الإرشادات حول التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:



• [بناء القدرات لإدماج الإعاقة في برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية: حقيبة أدوات للأخصائيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي من إعداد اللجنة النسائية للناجيات ولجنة الإنقاذ الدولية.](#)

• [ترجمت إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إلى العديد من اللغات ويمكن أن تشكّل دليلاً مفيداً لاستخدام المصطلحات الحساسة والملائمة عند التحدّث عن الإعاقة. يمكن إيجاد نص هذه الإتفاقية الكامل وترجماته وإصداراته سهلة القراءة \[هنا\]\(#\).](#)

يهدف التمرين رقم 12 في الدليل التدريبي إلى تعزيز قدرة مسؤولي/ات إدارة الحالة أو المجيبين/ات على الخط الساخن أو العاملين/ات الاجتماعيين على التعامل مع الناجيات عبر الهاتف.



الجزء الثالث: أنواع الخدمات التي تُقدّم عن بُعد



خلاصة الفصل

يقدم هذا القسم إرشادات حول التأسيس لإدارة الحالات عن بُعد وإنشاء خطوط المساعدة ومجموعات الدعم عبر الإنترنت وتوفير كل هذه الخدمات. قد خُصص ملخص لكل نوع من أنواع الخدمات يبين كيف تنطبق العناصر الأساسية المذكورة في الجزء الثاني على الخدمة المعنية. يركز الفصل أيضاً على كيف يمكن لمقدمي/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات أن ينسقوا مع مقدمي/ات الخدمات المتخصصة لضمان إستجابة شاملة.

تسعى إدارة الحالات عن بُعد إلى نفس الهدف كما تتضمن نفس الخطوات الأساسية لإدارة الحالات حضورياً؛ إلا أنها تتبع عملية أكثر تركيزاً لأنّ الوقت الذي يقضيه مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية معاً قد يكون محدوداً. يجب تعديل الإجراءات والأدوات بما يتناسب مع إدارة الحالات عن بُعد، كما يجب على منظمات المجتمع المدني التأكد من توفر كل الشروط الأساسية المسبقة، بما في ذلك عدد كافٍ من أعضاء فريق العمل ذوي الخبرة ممن خضعوا للتدريب المناسب، وإجراءات تشغيل موحدة جديدة أو معدلة للخدمة، بالإضافة إلى التجهيزات الضرورية والإجراءات للتعامل مع الأجهزة وتخزين المعلومات.

تقدم خطوط المساعدة خدمات عن بُعد للناجيات من العنف من النساء والفتيات عبر الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة أو تطبيقات المحادثة المباشرة/وسائل التواصل الاجتماعي. من بين فوائد خطوط المساعدة أنها تتيح عدم الكشف عن الهوية ويمكنها توفير معلومات وإحالات آمنة لعدد كبير من الأفراد بشكل سريع. تتمثل الأدوار الرئيسية للمجيبين/ات على خط المساعدة في الإستماع النشط إلى الناجيات وتقديم المشورة لهنّ، ووضع تخطيط السلامة وإدارة الأزمة عند الضرورة، وتقديم المعلومات، وإحالة المتصلين/ات إلى الخدمات والموارد للحصول على مزيد من الدعم. هناك العديد من الخطوات التي يتعين على منظمات المجتمع المدني إتباعها قبل إنشاء خط مساعدة، وتتضمن هذه تقييم المنصة التكنولوجية، وتقرير موقع وساعات عمل خدمة خط المساعدة، وتحديد هيكلية الإدارة وفريق العمل، ووضع إجراءات تشغيل موحدة، والإعلان عن خط المساعدة.

يمكن أن توفر مجموعات الدعم عبر الإنترنت فرصاً ومساحات للأشخاص لمشاركة التجارب والمشاعر الشخصية، واستراتيجيات التكيف، والمعلومات الأولية حول طلب الدعم. يجب على ميسري/ات مجموعات الدعم عبر الإنترنت أن يكونوا على دراية باستخدام المنصات عبر الإنترنت، وكيفية الإشراف على مجموعات الدعم عبر الإنترنت، وكيفية مراقبة العلامات التي تشير إلى انزعاج أو مخاطر. ينبغي عليهم أيضاً تقديم المشورة للناجيات حول المخاطر على الخصوصية والسلامة التي تنجم عن المشاركة في المجموعة وكيفية التخفيف من وطأتها. من المهم جداً توفير مجموعات الدعم عبر الإنترنت على منصات رقمية آمنة تضمن حماية البيانات وسرية الناجيات. يكشف هذا الدليل التوجيهي عن أربعة أساليب معروفة لإنشاء مجموعات الدعم عبر الإنترنت، وهي المساحات الافتراضية الآمنة، ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهاتف المحمول، والدردشات على الوييب/مكالمات الفيديو المباشرة.

إنّ **الخدمات المتخصصة** هي الخدمات التي يمكن للمستجيبين/ات للعنف ضد النساء والفتيات أن يحيلوا الناجيات إليها للحصول على مزيد من الدعم عند الحاجة، بما يشمل الخدمات الصحية، والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وقطاع العدالة/الدعم القانوني، ودعم سبل كسب العيش. قد تلزم الناجيات **رعاية صحية عاجلة**، في حال تعرّضنّ مثلاً للعنف الجسدي أو الجنسي مؤخراً. قد تحتاج الناجيات اللواتي يعانين من حالات نفسية يُحتمل أن تتطلب دعماً متخصصاً، مثل الإكتئاب والذعر والاضطراب ما بعد الصدمة، إلى إحالتهم إلى **الخدمات التي تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي**. يُعدّ الوصول إلى **العدالة والدعم القانوني** حقاً أساسياً من حقوق الإنسان ووسيلة لحماية الناجيات من العنف من النساء والفتيات من المزيد من العنف في أيّ معاً. قد تقدم منظمات المجتمع المدني الدعم القانوني عن بُعد للناجيات أو تحيل الناجيات إلى الشرطة والخدمات القانونية للحصول على دعم متخصص. يمكن أن يشمل **الدعم لإيجاد سبل لكسب العيش** حقائب الكرامة وحقائب النظافة الشخصية وأموالاً نقدية لشراء الغذاء والدواء. قد يقوم مقدمو/ات الخدمات أيضاً بإحالة الناجيات إلى الرعاية الاجتماعية، أو الخدمات الاجتماعية والمساعدة في تأمين الدخل، أو إلى برامج التمكين الإقتصادي.

3.1 إدارة الحالات

قبل البدء بإدارة الحالات عن بُعد، يجب على المنظمات التأكد من وضع كل الإجراءات اللازمة قيد التنفيذ، ومن أن فريق العمل مستعد لهذا الانتقال ضمن البيئة المنزلية. تنطبق العناصر الأساسية الموضحة في الجزء الثاني من هذا الدليل التوجيهي على إدارة الحالات عن بُعد. فيقدم هذا القسم لمحة عامة سريعة عن كيفية تطبيق العناصر الأساسية على إدارة الحالات (انظر الصندوق أدناه) ثم يطرح مزيداً من الإرشادات حول التحضير لإدارة الحالات عن بُعد وتنفيذها.

ما المقصود بإدارة الحالة؟

إن إدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات هي طريقة منظّمة لمساعدة الناجيات تُعنى بها منظمة واحدة، وعادةً ما تكون جهة فاعلة في مجال الدعم النفسي الاجتماعي أو الخدمات الاجتماعية، لتضمن إبلاغ الناجيات بكل الخيارات المتاحة لهنّ وتحديد المشاكل التي قد تواجههنّ والمتابعة معهنّ بطريقة منسقة⁷². غالباً ما ترتبط إدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات بخدمات أخرى، مثل الدعم النفسي الاجتماعي والخدمات الصحية (انظر [القسم 3.4](#) الذي يتناول الخدمات المتخصصة). في الظروف الإنسانية، غالباً ما يتم تقديم خدمات مركزية لإدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات من خلال نقاط ثابتة لتقديم الخدمات، مثل المساحات الآمنة للنساء والفتيات، أو من خلال خدمات متنقلة توقّف في موقع محدّد بشكل دوري⁷³.

ما المقصود بإدارة الحالات عن بُعد؟

مع تفشّي جائحة كوفيد-19، إنتقل العديد من منظمات المجتمع المدني إلى إدارة الحالات عن بُعد التي تتيح لمسؤولي/ات إدارة الحالة تقديم الدعم للناجيات، إمّا عن طريق الهاتف أو المباشرة أو الرسائل النصية القصيرة أو أي أسلوب تكنولوجي آخر. كانت أدوات التكنولوجيا ضرورية خلال الجائحة لتمكين الدعم الفوري لإدارة الحالات والمتابعة مع المستخدمين الحاليين والجديدات للخدمات⁷⁴. يقوم مسؤول/ة إدارة الحالة بإدارة الحالة عن بُعد، ويكون على مسافة جغرافية من الناجيات، إما من منزله أو من المكتب. إن إدارة الحالات عن بُعد لها نفس الغرض وهي تتضمن نفس خطوات إدارة الحالات حضورياً؛ إلا أنه لا بدّ من تعديل الإجراءات والأدوات.

خلاصة: كيف تنطبق العناصر الأساسية على إدارة الحالات؟

العنصر الأساسي:	اعتبارات خاصة لإدارة الحالات:
✓ تحديث مسارات الإحالة	إنّ مسارات الإحالة المحدّثة ضرورية لمسؤولي/ات إدارة الحالة لضمان إبلاغ الناجيات بكل الخيارات المتاحة لهنّ، بناءً على معلومات محدّثة ودقيقة. يجب أن يكون مستند مسارات الإحالة بمتناول يد مسؤول/ة إدارة الحالة عند إدارته لحالة عن بُعد، كي يكون مستعداً للبدء بالإحالات التي ترغب الناجية بتلقيها.
✓ التنسيق والشراكات	يجب التنسيق مع مقدّمي/ات الخدمات الآخرين لإحالة الحالات إليهم، ومن ضمنهم مقدّمي/ات الخدمات المتخصصة لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات. يجب التنسيق مع مقدّمي/ات الخدمات الآخرين الذين يقومون بإدارة الحالات عن بُعد من أجل تنسيق الدعم للناجيات، على سبيل المثال إذا بلغت منظمتك قدرتها القصوى بالنسبة إلى عدد الحالات المُستلمة.
✓ تخطيط السلامة	إنّ تخطيط السلامة هو خطوة أساسية في إدارة الحالات. قد يلزم تسريع الخطوات الموضّحة في قسم تخطيط السلامة أو إختصارها من قِبَل مسؤولي/ات إدارة الحالة، في حال كان وقت الناجيات محدوداً أو في حال انقطاع المكالمات/المحادثة المباشرة.

✓	أمن البيانات والخصوصية	يجب على مسؤولي/ات إدارة الحالة إتباع الإجراءات المعمول بها التي توضح بالتفصيل المعلومات الواجب جمعها من الناجيات، وكيفية تخزين البيانات، وكيفية استخدام هذه البيانات. قد تأخذ المنظمات التي تقوم بإدارة الحالات عن بُعد في الاعتبار استخدام أدوات رقمية لإدارة الحالات مثل Primero/GBVIMS+ لتخزين البيانات الضرورية الخاصة بالحالة.
✓	اختيار المنصة التكنولوجية	إن إدارة الحالات عبر الهاتف آليات شائعة، ولكن، قد ترغب بعض الناجيات في التواصل مع المنظمة من خلال وسائل أخرى (مثل الرسائل). ينبغي أن تقيّم المنظمة عندئذ أسلوب التواصل الأمثل بالنسبة إلى المجتمعات التي تعمل فيها، وأن تراعي كذلك رغبات الناجيات. أما بالنسبة إلى الناجيات اللواتي كانت حالاتهنّ تخضع للإدارة قبل الانتقال إلى تقديم الخدمة نفسها عن بُعد، فيمكن لمسؤولي/ات إدارة الحالة أن يناقشوا معهنّ أسلوب التواصل الذي يفضّلنه وأن يحضروا الناجيات لهذا الانتقال.
✓	تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية	قبل القيام بإدارة الحالات عن بُعد، يجب أن يتلقّى مسؤولي/ات إدارة الحالة توجيهاً بشأن إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة الحالات عن بُعد (بالحد الأدنى)، وتدريباً على استخدام التكنولوجيا التي سوف يُستعان بها لإدارة الحالات عن بُعد. يجب أن تتضمن الخطوات التحضيرية أيضاً مراجعة حجم كل حالة من الحالات التي يستلمها مسؤول/ة إدارة الحالة ومناقشة أساليب الإشراف عن بُعد.
✓	التواصل	يُعَدّ التواصل أمراً أساسياً في كل خطوات إدارة الحالات، ويُعَدّ توفير الدعم العاطفي جانباً رئيسياً من جوانب العملية. سوف يتوجّب على مسؤولي/ات إدارة الحالة أن يكيّفوا تكنولوجيات التواصل الخاصة بهم وأسلوبهم مع أسلوب تقديم الخدمات، على سبيل المثال عبر المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية.

ما هي الشروط المسبقة للقيام بإدارة الحالات عن بُعد؟

الأسئلة الرئيسية التي يجب الإجابة عنها:
• ما هو عدد العاملين/ات الحاليين القادرين والراغبين في توفير إدارة الحالات عن بُعد؟
• هل تقدر المنظمة أن تتعامل مع حالات جديدة، مع مراعاة الموارد والإمكانات؟
• إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف سيتم التعامل مع الحالات الجديدة؟ (على سبيل المثال من خلال الإحالات من خط المساعدة أو من خلال الإعلان عن الخدمة؟)
• هل على المنظمة توظيف مسؤولي/ات إدارة الحالة لتتمكّن من استيعاب عبء الحالات الحالي، أو لتولي حالات جديدة؟

قبل إطلاق خدمة إدارة الحالات عن بُعد، يجب على منظمتك أن تعتمد مسارات إحالة محدّثة، وتختار منصة تكنولوجية، وتدرّب العاملين/ات وتضع إجراءات للإشراف والرعاية. فيما يلي المزيد من الشروط المسبقة والاعتبارات التي يجب أن تراعيها المنظمات التي تتطلع إلى إدارة الحالات عن بُعد.

التوظيف: من المُحتمل أن يمثّل توفير خدمة إدارة الحالات عن بُعد تحديات للعاملين/ات، خاصة إذا كان الانتقال يحدث ضمن سياق أزمة أو حالة طوارئ. إذا بدأ تطبيق إدارة الحالات عن بُعد في سياق أزمة أوسع نطاقاً، كما هو الحال في جائحة كوفيد-19، فيجب على المنظمة إعادة النظر بتوقعاتها من العاملين/ات من حيث عدد الحالات التي يستطيعون إستلامها. فمن غير الواقعي أن يُتوقّع من العاملين/ات تحمّل عبء العمل نفسه الذي كانوا يتحمّلونه قبل الأزمة أو عندما يُطلب منهم العمل من المنزل. فقد يتأثر الناس شخصياً بالأزمة ويمكن أن يمثّل العمل من المنزل مجموعة من التحديات مثل التوفيق بين العمل ورعاية الأطفال والمسؤوليات الأخرى، والإفطار إلى الخصوصية، وعدم القدرة على الإتصال بالإنترنت/الهاتف. ينبغي على المنظمات أن تقيّم بعناية قدرة كلّ من مسؤولي/ات إدارة الحالة على العمل من المنزل، بالإضافة إلى عبء العمل الإجمالي في كامل المنظمة. بعد أخذ كلّ هذه العوامل في الاعتبار، قد يتوجّب تعديل عبء العمل الموكّل إلى كلّ من مسؤولي/ات إدارة الحالة، وقد تضطرّ المنظمة إلى توظيف المزيد من العاملين/ات للتمكن من التعامل مع عبء إجمالي يوازي عبء العمل الذي كانت تتولاه عند تقديم الخدمات حضورياً.

الخبرة السابقة والتدريب: يجب أن يمتلك مسؤولي/ات إدارة الحالة خبرة في إدارة الحالات حضورياً قبل الانتقال إلى تقديم الخدمات عن بُعد، وأن يتلقوا التوجيه والتدريب اللازمين حول إدارة الحالات عن بُعد. لا يكفي مستند إجراءات التشغيل الموحدة الخاص بإدارة الحالات عن بُعد بمفرده، إنما من الضروري أن يتلقى العاملون/ات التوجيه بشأن الإجراءات الجديدة للمنظمة والذي يشمل إتاحة الفرصة لطرح الأسئلة والمناقشة. انظر [القسم 2.6](#) الذي يتناول تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية. مع تفشي جائحة كوفيد-19 والتوسع اللاحق لخدمة إدارة الحالات عن بُعد، تزايدت الموارد والندوات والدورات التدريبية عبر الإنترنت حول هذا الموضوع. انظر قائمة الموارد في ختام هذا الدليل التوجيهي للحصول على اقتراحات يمكن أن تكمل التوجيه الداخلي بشأن إجراءات التشغيل الموحدة والتدريب الذي يمكن للمنظمة تقديمه.

التجهيزات: بعد اختيار المنصة التكنولوجية وأسلوب تقديم الخدمة المراد استخدامها (انظر [القسم 2.5](#) الذي يتناول اختيار منصة تقديم الخدمة)، ينبغي على المنظمة أن تزود العاملين/ات بالتجهيزات اللازمة مثل الهواتف والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والشواحن، وما إلى ذلك، بالإضافة إلى رصيد للتحديث عبر الهاتف ووصول إلى شبكة الإنترنت. يجب على المنظمة أن تضع إجراءات للتعامل مع التجهيزات، على سبيل المثال كيفية تخزين الأجهزة عند عدم استخدامها، وكيفية زيادة الرصيد في الهواتف، والقيود المفروضة على الاستخدام الشخصي للأجهزة، وما إلى ذلك. يجب على مسؤولي/ات إدارة الحالة ألا يستخدموا أجهزتهم أو أرقامهم الخاصة للاتصال بالناجيات. يجب أن يتلقى مسؤولي/ات إدارة الحالة التدريب اللازم على استخدام التجهيزات وأتباع الإجراءات. قد يحتاج العاملون/ات أيضاً إلى تجهيزات لا تستخدم التكنولوجيا لإدارة أمنة وسرية للحالات من منازلهم، مثل دفاتر الملاحظات ومساحة تخزين مزودة بقفل.

تحديد مساحة مناسبة: قد يقوم مسؤولي/ات إدارة الحالة بإدارة الحالات عن بُعد إما من مكتب أو من منازلهم. قبل البدء بإدارة الحالات عن بُعد، يجب على المنظمة أن تقيم المساحة التي سيتم فيها ذلك. يتوجب على المنظمة أن تحدد الحد الأدنى من المتطلبات لضمان الخصوصية والسرية خلال التفاعل مع الناجية، وأن تقرر ما يمكن أن تفعله المنظمة لدعم العاملين/ات الذين سيعملون من المنزل لتلبية الحد الأدنى من المعايير، إن أمكن، وفقاً لترتيبات العيش الخاصة بكل واحد منهم. قد يشمل الحد الأدنى من المتطلبات وجود مساحة خاصة لها باب يمكن إغلاقه، حيث يكون خطر مقاطعتك أو التنصت عليك ضئيلاً جداً، ووجود مساحة مخصصة يمكن تخزين الأجهزة والمستندات الورقية بأمان فيها (على سبيل المثال، مساحة يمكن إقفالها). انظر [القسم 2.3](#) الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية للحصول على قائمة مراجعة بشأن الإلتزامات والإستعداد لضمان الخصوصية والسرية عند العمل من المنزل.

إذا تعذر ضمان السلامة والخصوصية والسرية لإدارة الحالات عن بُعد المُقدّمة من منزل مسؤول/ة إدارة الحالة، فينبغي منح العامل/ة دوراً آخر وعدم إعطائه مهام إدارة حالة عن بُعد. ينطبق الأمر نفسه على إدارة الحالات عن بُعد من مكتب - فلا ينبغي المساس بسرية وخصوصية الناجيات في أيٍّ من مراحل عملية تقديم الخدمات.

وضع إجراءات تشغيل موحدة: إنّ إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة الحالات هي دليل مفصل لمسؤول/ة إدارة الحالة لمعرفة كيفية تقديم الخدمة. تُعرّف هذه الإجراءات أيضاً بإسم بروتوكولات الخدمة. قبل البدء في إدارة الحالات عن بُعد، يجب على المنظمات أن تكيّف إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بها مع تقديم الخدمات عن بُعد أو أن تستحدث إجراءات تشغيل موحدة جديدة لهذا الغرض. إحدى الطرق الفعالة للقيام بذلك هي بإشراك مسؤولي/ات إدارة الحالة والمشرفين/ات في صياغة إجراءات التشغيل الموحدة لأنهم هم مَنْ سيستخدمونها وهم أكثر مَنْ يعرف بالإجراءات الحالية. يجب أن تغطي إجراءات التشغيل الموحدة كل الجوانب الضرورية لإدارة الحالات عن بُعد، ويجب على المنظمة أن تحرص على توجيه جميع مسؤولي/ات إدارة الحالة والمشرفين/ات بشأن الإجراءات الجديدة قبل البدء بالعمل عن بُعد. يجب أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحدة توفير الدعم للناجيات من العنف عبر الإنترنت، كما يجب تدريب العاملين/ات على كيفية القيام بذلك. يشير الصندوق أدناه إلى ما يجب أن تتضمنه إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بإدارة الحالات عن بُعد كحدّ أدنى.

الصندوق رقم 13: ما الذي يجب تضمينه في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بإدارة الحالات عن بُعد؟

- ✓ ما هي الأوقات التي ستتوفر خلالها خدمة إدارة الحالات عن بُعد، وما هي أنماط العمل (على سبيل المثال، إدراك الحاجة إلى المرونة إذ قد يترتب على العاملين/ات رعاية أحدهم ومسؤوليات أخرى)
 - ✓ من أي مكان سوف يتم توفير خدمة إدارة الحالات، وما هي متطلبات مساحة العمل (على سبيل المثال مراعاة الحد الأدنى من المعايير لضمان الخصوصية والسرية)
 - ✓ ما هي المتطلبات المتعلقة بتوجيه وتدريب العاملين/ات حول إدارة الحالات عن بُعد
 - ✓ ما هو دور المشرفين/ات وما هي توقعاتهم وما هي إجراءات الطوارئ للتواصل مع المشرفين/ات
 - ✓ ما هي إجراءات التعامل مع التجهيزات التكنولوجية (على سبيل المثال، كيفية حفظ الأجهزة بأمان والتأكد من شحنها واحتوائها على رصيد كافٍ)
 - ✓ ما هي إجراءات التعامل مع معلومات الناجية الموجودة على الأجهزة لضمان الخصوصية والسرية (مثل حذف الرسائل والبيانات الشخصية الأخرى، وعدم استخدام الأجهزة لأغراض أخرى غير إدارة الحالات)
 - ✓ ما هي بروتوكولات الردّ على المكالمات (مثل الكلمات التمهيدية، وكيفية إيصال المعلومات الأساسية بشأن الخدمة، وكيفية الحصول على الموافقة المستنيرة عن بُعد، وكيفية التعامل مع انقطاع المكالمات والمقاطعات خلال الجلسة، وكيفية إنهاء المكالمات، إلى آخره)
 - ✓ ما هو تخطيط السلامة عن بُعد وما هي تقييمات السلامة
 - ✓ ما العمل في المواقف التي تكون فيها الناجية و/أو أطفالها مهددة/ين بخطر مباشر
 - ✓ ما هي الإجراءات لتوثيق الحالات وإدارة البيانات
 - ✓ ما هي الإجراءات لتولي حالات جديدة وإغلاق ملفات حالات أخرى
 - ✓ ما هي أساليب الإشراف عن بُعد على مسؤولي/ات إدارة الحالة، بما في ذلك الإجراءات الخاصة بوقت وكيفية التواصل مع المشرف/ة في حالة الطوارئ
 - ✓ ما هي الإلتزامات المتعلقة برعاية العاملين/ات (مثل الوصول إلى الدعم النفسي الاجتماعي)
 - ✓ ما هو الدعم المقدم للناجيات من العنف عبر الإنترنت
- للإطلاع على أمثلة عن إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة الحالات عن بُعد، راجع قائمة الموارد.

كيف يمكنك التأكد من أنّ تقييمات السلامة وإجراءات تخطيط السلامة تدعمان الناجيات من العنف عبر الإنترنت؟
كيف يمكنك التأكد من امتلاك العاملين/ات لإرشادات حول كيفية استخدام سياسات وسطاء الإنترنت للإبلاغ ولمساعدة الناجيات على حذف المحتوى الضار؟

اعتماد إجراءات لتوثيق وتخزين البيانات: تتعامل إدارة الحالات عن بُعد مع معلومات شخصية وحساسة حول الناجيات وحوادث العنف ضد النساء والفتيات، والتي يمكن أن يؤدي وصول المعتنف/المعتنفين إليها إلى عواقب وخيمة. هناك خطوات يجب على كل من مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية إتخاذها لضمان خصوصية وأمن المعلومات الشخصية فيما يتعلق بإدارة الحالات عن بُعد. قد تم تفصيلها في [القسم 2.3](#) الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية والسرية.

يركّز التمرين رقم 8 في الدليل التدريبي على فهم ما يجب توفيره قبل الانتقال إلى إدارة الحالات عن بُعد.

من سوف يستفيد من إدارة الحالات عن بُعد

عديدة هي الأسباب التي تجعل المنظمة تقرر أن توفر إدارة الحالات عن بُعد. من بينها سببان رئيسيان يتمثلان بعدم وجود مساحة مخصصة لتقديم الخدمات حضورياً، وعدم تمكن الناجيات من الوصول إلى موقع تقديم الخدمة الفعلي، بسبب البعد مثلاً أو القيود المؤقتة المفروضة على الحركة والتجمعات كما جرى خلال فترة جائحة كوفيد-19. في مثل هذه الظروف، قد لا يكون قرار تقديم خدمات إدارة الحالات حضورياً أو عن بُعد بيد مقدّمي/ات الخدمات، إذ قد تُفرض عليهم قوانين وقرارات تمنعهم من تقديم الخدمات حضورياً. في مثل هذه الظروف، قد لا يكون أمام الناجيات سوى القليل من الخيارات المتاحة أو قد تنعدم خياراتهنّ باستثناء الوصول إلى الدعم عن بُعد، وقد تضطرّ المنظمة إلى إعطاء الأولوية للناجيات المعرّضات لخطر أكبر من الخطر (إذا كان الطلب يفوق قدرة الخدمة الإستيعابية). في مثل هذه الظروف، من الضروري التنسيق بين مقدّمي/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات بشكل فعال لإحالة الناجيات إلى منظمات تتمتع بقدرات أكبر.

في الظروف التي تكون فيها إدارة الحالات حضورياً متاحة جزئياً أو كلياً، قد تكون إدارة الحالات عن بُعد مكّمة للخدمات الثابتة أو المتنقلة، مثلاً بهدف توسيع نطاق عمل المنظمة والمحافظة على التواصل مع الناجيات في المناطق التي لا يوجد فيها خدمة ثابتة متاحة بشكل دائم. إنّ توفر عدّة خيارات لطريقة تقديم الخدمة يتيح للمنظمات هامشاً أكبر لتقييم ما إذا كان من الأفضل إدارة حالة الناجية عن بُعد أو حضورياً لتحقيق استفادتها. وينبغي أخذ تفضيلات الناجية وظروفها الفردية بعين الاعتبار:

- هل تفضّل الناجية إدارة حالتها عن بُعد أو حضورياً؟
 - هل تملك الناجية جهازاً إلكترونياً خاصاً للتواصل عن بُعد، وهل تنفرد بالتحكّم باستخدام الجهاز؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فهل هناك مكان يمكنها الوصول فيه بأمان إلى جهاز إلكتروني، كمساحة مجتمعية أو مساحة آمنة مثلاً؟
 - هل تتمتع الناجية بإمكانية الوصول إلى مكان في المنزل (أو موقع آخر) تشعر فيه بالراحة والأمان لإجراء إتصال أو إرسال رسالة؟
 - هل يعتمد وصولها إلى الجهاز الإلكتروني للاتصال على الزمان والمكان (على سبيل المثال عندما لا يكون المعنّف في المنزل في الحالات التي تقيم فيها الناجية مع المعنّف في المكان نفسه) أم أنها لا تواجه المشاكل في هذا المجال؟
 - هل يسمح أسلوب التواصل المُستخدَم لإدارة الحالة عن بُعد للناجية بمعالجة المعلومات (على سبيل المثال خلال قراءة الرسائل أو خلال الإستماع إلى المُتكلّم في أثناء المكالمات الهاتفية)؟
- إذا كانت الناجية بحكم ظروفها تملك الأجهزة الإلكترونية المناسبة وتشعر بالأمان والراحة للتواصل مع مسؤول/ة إدارة الحالة باستخدام أساليب التواصل عن بُعد، يمكن أن تشكّل إدارة الحالة عن بُعد خياراً مناسباً.
- وتشمل الأوضاع التي قد لا تكون فيها إدارة الحالات عن بُعد مناسبة وتستوجب دراسة خيارات تقديم الخدمة حضورياً⁷⁵:
- لا تتمتع الناجية بخصوصية في المنزل أو ليس لديها وصول آمن إلى جهاز تكنولوجي خاص، لا بل تستخدم جهازاً يملكه فرد آخر من العائلة أو يتحكّم المعنّف بالجهاز ويمكنه مراقبة، على سبيل المثال، سجلات المكالمات والرسائل النصية.
 - تعاني الناجية من مشاكل صحية نفسية حادة كالإكتئاب الحادّ أو الفصام أو الإضطراب ثنائي القطب.
 - يشكّل الظرف الذي تمرّ به الناجية تهديداً لحياتها أو خطراً مباشراً على نفسها أو على أي شخص آخر.

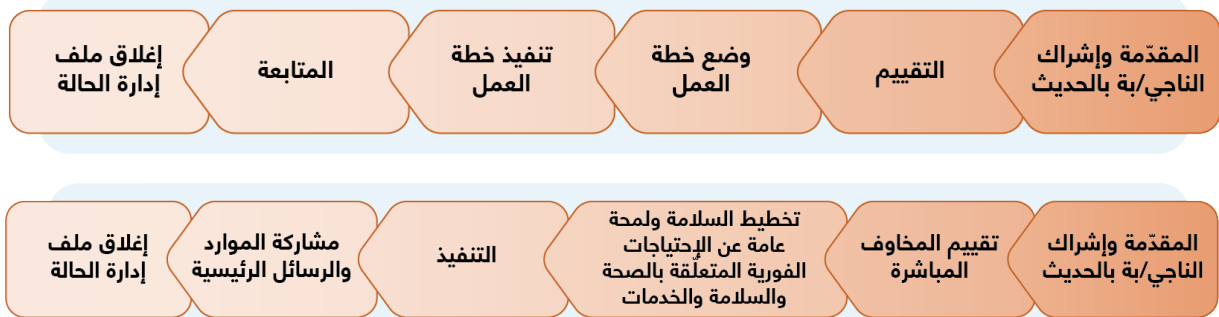
العمل مع المستخدمات القديمت والجديدات للخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات

قد يتم تقديم إدارة الحالات عن بُعد للمستخدمات الحاليات لخدمات مواجهة العنف أو لمستخدمات جديدات للخدمات متى طُبّق ذلك. يتم إتباع الخطوات الأساسية نفسها لإدارة الحالة في كلا السيناريوهين، غير أنه توجد بعض الاختلافات.

العمل مع المستخدمات الحاليات للخدمات: عند النظر في إدارة الحالات عن بُعد بالنسبة إلى المستخدمات الحاليات للخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات، يحظى العاملون/ات بفرصة المعرفة المسبقة لوضع الناجية ويكونون أصلاً على علاقة راسخة بها. ربّما سبق للعامل/ة أن أجرى تقييماً أولياً، إنما يمكن أن يكون الوضع قد تغيّر، مثلاً في حال وجود أزمة مستمرة، مما يفرض على العامل/ة مراجعة التقييم مع مراعاة التغييرات في السياق الأوسع وكيفية تأثير تلك التغييرات على الناجية. عند العمل مع مستخدمة قديمة للخدمات، قد يتسنى لمسؤول/ة إدارة الحالة الوقت لتحضير الناجية للانتقال إلى إدارة الحالة عن بُعد، بينما لا يزالان يتقابلان حضورياً. للإستعداد للإنتقال مُحتمل لتقديم الخدمة عن بُعد، إحرص على:

- تقييم ما إذا كانت إدارة الحالة عن بُعد هي خيار مناسب للناجية - هل توجد أي مخاوف تتعلق بالسلامة أو الخصوصية؟ (انظر القسم 2.3 الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية والسرية)
 - مناقشة المنصة التكنولوجية التي سوف تستخدمها وكيفية عملها - أجب عن أي أسئلة وقدم الدعم حول كيفية استخدام المنصات التكنولوجية، حسب الضرورة
 - الحصول على موافقة مستنيرة قبل الانتقال إلى إدارة الحالة عن بُعد
 - مناقشة أي تحديات ومخاوف وأسئلة مُحتملة تراود ذهن الناجية فيما يتعلق بالتغيير - صُغ خطة لكيفية التعامل معها
- تُستأنف إدارة حالة إحدى المستخدمين القديمت للخدمات عن بُعد العملية إعتباراً من الخطوة التي هي فيها حالياً، مع إجراء التعديلات اللازمة بحسب الظروف المستجدة. قد يشمل ذلك مراجعة تقييم السلامة وتعديل خطة العمل إذا سبق وتم إعدادها. يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة أيضاً التحقق من الخدمات التي تلقتها الناجية، وما إذا كانت الخدمات التي رُبما تمت إحالة الناجية إليها لا يزال معمولاً بها (في سياق أزمة أو تغيير في الأوضاع).
- العمل مع المستخدمين الجديدين للخدمات:** من الطبيعي أن تكون خطوات إدارة الحالة التي يتعامل من خلالها مسؤولي/ات إدارة الحالة مع مستخدمة جديدة للخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات أكثر تركيزاً، مقارنةً بتلك المُتبعة مع مستخدمة حالية⁷⁶. ينطبق ذلك بشكل خاص في سياقات الأزمات كأزمة جائحة كوفيد-19، حيث قد يكون العديد من مقدّمي/ات الخدمات قد عانوا من انقطاع في الخدمات، وتأثر مستويات التوظيف. من المُحتمل أيضاً أن يقضي مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية وقتاً أقل معاً عند التواصل عن بُعد مقارنةً باللقاء الشخصي، إذ قد لا يكون للناجيات وصول آمن وموثوق إلى الوسيلة التكنولوجية سوى لفترة محدودة (على سبيل المثال بسبب تغطية الرصيد غير الكافي أو الكهرباء أو إشارة الإتصال بالإنترنت أو الأطر الزمنية الضيقة التي يمكنها استخدام الجهاز بأمان خلالها). نتيجةً لذلك، فإنّ الآليات المُتبعة مع المستخدمين الجديدين للخدمات هي أكثر تماشياً مع نموذج إدارة حالات الأزمات، وهي تكييف لعملية إدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات في الظروف العادية.

إدارة الحالات في الظروف العادية مقابل إدارتها في الأزمات:



الرسم 2: عملية إدارة الحالة الموحدة مقابل آليات إدارة الحالة في ظل الأزمات.

المصدر: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة](#)

لا توجد قاعدة ثابتة للمدة اللازمة لجلسة إدارة حالة عن بُعد، إذ يعتمد ذلك في نهاية المطاف على الموقف نفسه واحتياجات الناجية. كما يعتمد عدد الجلسات على الإحتياجات الفردية للناجية ورغباتها. يجب أن يتفق مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية في نهاية كل جلسة على موعد الإتصال التالي لإجراء جلسة جديدة أو للاطمئنان والمتابعة.

تنفيذ إدارة الحالة عن بُعد خطوة بخطوة

سوف يركّز هذا القسم على الخطوات الخمس لآليات إدارة الحالة في الأزمة، حيث يُرجّح أن يقضي مسؤول/ة إدارة الحالة عن بُعد وقتاً أقل مع الناجية. ينصبّ التركيز في هذا القسم على إدارة الحالات عن بُعد عبر المكالمات الهاتفية، دون نفي إمكانية تواصل مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية من خلال وسائل أخرى كخدمات الرسائل النصية.

إجراء واستقبال المكالمات: قبل بدء جلسة إدارة الحالة عن بُعد، يجب على الناجية أو مسؤول/ة إدارة الحالة المبادرة بالاتصال. بالنسبة إلى المستخدمات الحاليات للخدمات، من المرجح أن يكون مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية قد اتفقا على كيفية التواصل وحددا وقت الجلسة. قد تبادر الناجية ببدء الجلسة عن طريق الاتصال أو إرسال رسالة نصية أو إرسال إشارة بطريقة أخرى إلى مسؤول/ة إدارة الحالة لحمله على معاودة الاتصال. يجب أن تتضمن بروتوكولات المنظمة للرد على المكالمات (انظر الصندوق 15) إرشادات مفصلة يتبناها مسؤول/ة إدارة الحالة.

الخطوة الأولى: مقدمة موجزة والتحقق من السلامة

عند بدء الجلسة، تُخصّص الأولوية القصوى للتأكد من أنّ الطرف آمن والوقت مناسب للناجية للتحدث. يجب طرح الأسئلة بطريقة تحتمل أن تكون الإجابة 'نعم' أم 'لا'، في حال لم تكن الناجية بمفردها.

بعد التأكد من أنّ الطرف آمن لتستمرّ الناجية بالحديث، ومن إمكانية ضمان الخصوصية والسرية، يمكن لمسؤول/ة إدارة الحالة المضي بالمقدمة.

تتصف خطوة المقدمة والمشاركة بالإيجاز في إدارة الحالات عن بُعد مقارنة بالجلسة الحضرية النموذجية، إذ لا يستطيع مسؤول/ة إدارة الحالة التأكد من مقدار الوقت الذي سيقضيه مع الناجية. في كل الأحوال، يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة الحرص على شرح كل النقاط المهمة. هذه النقاط هي:

- شرح عملية إدارة الحالة عن بُعد ودور مسؤول/ة إدارة الحالة
- شرح السرية، بما في ذلك كيفية التعامل مع المعلومات التي تشاركها الناجية والبيانات الشخصية

- شرح القيود المفروضة على السرية مثل مقتضيات الإبلاغ الإلزامي

- شرح حقوق الناجية التي تشمل الحق في تقرير مقدار المعلومات التي تريد مشاركتها، والحق في تقرير إن كانت تريد مشاركة المعلومات مع الآخرين وكيف سيتم ذلك (على سبيل المثال لإجراء الحالات)، والحق في عدم الإجابة على أي أسئلة لا تشعر بالراحة في الرد عليها، بالإضافة إلى الحق في سحب الموافقة وإيقاف الجلسة في أي وقت.

- الحصول على الموافقة المستنيرة لإجراء الجلسة (انظر الصندوق رقم 16).

بمجرد أن يتأكد مسؤول/ة إدارة الحالة من فهم الناجية لعملية إدارة الحالة عن بُعد وحقوقها خلال الجلسة، وبمجرد أن يستحصل على موافقتها المستنيرة على المتابعة، يجب أن يستعرض مسؤول/ة إدارة الحالة إجراءات السلامة خلال المكالمات، قبل متابعة إدارة الحالة. هناك العديد من السيناريوهات التي يمكن أن تحدث خلال المكالمات والتي تثبت أهمية الاستعداد والإتفاق المسبق بوضوح على اتخاذ إجراءات سلامة. تشمل هذه الإجراءات:

الأسئلة الرئيسية التي يجب الإجابة عنها:

- ما هو عدد العاملين/ات الحاليين القادرين والراغبين في توفير إدارة الحالات عن بُعد؟
- هل تقدر المنظمة أن تتعامل مع حالات جديدة، مع مراعاة الموارد والإمكانات؟
- إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف سيتم التعامل مع الحالات الجديدة؟ (على سبيل المثال من خلال الحالات من خط المساعدة أو من خلال الإعلان عن ال عينة من الأسئلة للتأكد من سلامة الناجية:

- هل أنت مرتاحة للتحدث الآن؟
- هل توافقين على متابعة الحديث الآن عبر هذا الهاتف أم تفضلين تحديد موعد آخر للتحدث؟ أو هل تفضلين أن أعلميني عبر مكالمات فائتة أو إرسال رسالة نصية عندما تصبحين جاهزة؟
- هل هذا هو الرقم الصحيح للاتصال به أو إرسال رسالة نصية إليه؟ أم تفضلين أن أتصل بك على رقم آخر؟
- هل أنت في غرفة أو مكان تشعرين فيها بالأمان ولديك خصوصية لمتابعة هذه المحادثة؟
- هل هناك خطر إذا دخل شخص ما ونحن نتحدث؟ وإذا حدث ذلك، ما هو آمن تصرف يمكن اعتماده؟
- كرّر: هل لا بأس إن تحدثنا الآن؟

المعلومات مستوحاة من: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة

- دخول أحد الأشخاص إلى الغرفة التي تتصل منها الناجية/ترسل منها الناجية الرسائل النصية
- سؤال شخص ما في الخلفية عن الجهة التي تتحدث معها أو الإملاء عليها بإنهاء المكالمات
- إنقطاع المكالمات بشكل غير متوقع أو توقف الناجية فجأة عن الردّ على الرسائل (انظر [القسم 2.3](#) الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية والسرية للحصول على إرشادات حول كيفية التعامل مع هذا الوضع)
- إمساك شخص ما بالهاتف ليبدأ بالتحدث إلى مسؤول/ة إدارة الحالة أو لينهي المكالمات
- قول الناجية إنها مضطرة إلى إنهاء المكالمات

إذا اشتبه مسؤول/ة إدارة الحالة بوجود شخص آخر في الغرفة أو شعر بأن الناجية لم تعد فجأة مرتاحة للتحدث، يجب عليه أن يوقف إدارة الحالة ويعطي الناجية خيار التواصل معها مرة أخرى في وقت لاحق عندما تشعر براحة أكبر، عملاً بالإجراءات المحددة مسبقاً لضمان الخصوصية والسرية (انظر [القسم 2.3](#)).

إذا كانت الناجية غير آمنة:

- إذا أشارت أسئلة السلامة الأولية إلى أن الناجية ليست في مأمن في الوقت الحالي، أو أنها قد تكون خاضعة للمراقبة، فلا تمضي قدماً بالمقدمة. عوضاً عن ذلك، قم بتنفيذ الخطوات التالية:
- إسأل الناجية عما إذا كانت في غرفة مقفلة. إذا لم يكن كذلك، هل يوجد أي مكان في المنزل يمكن للناجية أن تلتجئ إليه للإختباء من المعتف؟
- إسأل عما إذا كان هناك أي شخص يمكن للناجية الوصول إليه لطلب المساعدة، مثل أحد الجيران أو أي شخص آخر في المجتمع؟
- إسأل عما إذا كان يجب عليك دعم الناجية عبر الاتصال بالشرطة أو بأي جهة أمنية أخرى موثوقة؟ يجب أن يضع مسؤول/ة إدارة الحالة دائماً في متناوله أرقاماً يتصل بها في حالة الطوارئ وأن يعرف كيفية الاتصال بها وهو على الخط مع الناجية.

الصندوق رقم 14: عملية الحصول على الموافقة المستنيرة

يشكّل الحصول على الموافقة المستنيرة عنصراً حاسماً في عدة مراحل من إدارة الحالة. بالنسبة إلى إدارة الحالات عن بُعد، يتم الحصول على الموافقة المستنيرة شفهيّاً. في بادئ الأمر، يجب أن يتأكد مسؤول/ة إدارة الحالة من الحصول على موافقة الناجية المستنيرة لإجراء الجلسة. وبعد شرح كل المعلومات الأساسية حول خدمة إدارة الحالة عن بُعد والتأكد من أنّ الناجية قد فهمت المعلومات وسنحت لها الفرصة بطرح أي أسئلة، يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يسأل الناجية عما إذا كانت توافق على المضيّ قدماً في إدارة الحالة عن بُعد.

ويجب التعامل مع الموافقة المستنيرة كعملية مستمرة. فمن المستحسن التحقق باستمرار من ارتياح الناجية لمتابعة المكالمة. بالإضافة إلى الحصول على الموافقة المستنيرة الأولية (والمستمرة)، ينبغي على مسؤول/ة إدارة الحالة أيضاً أن يضمن الحصول على موافقة الناجية المستنيرة لإحالتها إلى مقدّمي/ات الخدمات الآخرين ولتخزين أي بيانات ومعلومات تخصّها، مثل إستمارة إدارة الحالة.

تتمتع الناجيات ذوات الإعاقة بنفس الحقوق في اتخاذ قراراتهنّ الخاصة بشأن رعايتهنّ مثل أي شخص آخر. يجب الافتراض منذ البدء أنّ جميع الناجيات البالغات ذوات الإعاقة لديهنّ القدرة على تقديم الموافقة المستنيرة بشكل مستقل. يجب على مقدّمي/ات الخدمات أن يسألوا الناجية ذات الإعاقة دائماً عما إذا كانت ترغب في الحصول على دعم لمساعدتها على اتخاذ قرار مستنير. في الحالات التي تكون فيها قدرة الناجية على الموافقة بشكل مستقل غير واضحة، يجب على مسؤولي/ات إدارة الحالة الإستعانة بالمشرّف/ة عليهم لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لتقديم دعم إضافي للحصول على موافقة مستنيرة (انظر [إرشادات إدارة حالة العنف الميني على النوع الاجتماعي](#) للحصول على مزيد من المعلومات، إذ إنها أداة مفيدة للمساعدة على التعمّق بالموافقة المستنيرة واتخاذ القرارات التي تحقّق المصلحة الفضلى للناجيات ذوات الإعاقة). انظر أيضاً [القسم 2.7](#) الذي يتناول التواصل مع الناجيات ذوات الإعاقة.

يتبع التواصل في إدارة الحالات عن بُعد المبادئ الأساسية نفسها المُتَّبعة في إدارة الحالات حضورياً - يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يتواصل بطريقة هادئة ومتعاطفة وودودة، وأن يتحدث بوضوح وببطء، وأن يبني ثقة وألفة مع الناجية. بل تجدر الإشارة إلى أن التواصل عن بُعد يختلف عن التفاعل الحضوري وهو يتطلب تكييف نبرة الصوت والتنبيه للتغيرات في نبرة صوت الناجية. انظر [القسم 2.7](#) الذي يتناول التواصل لمزيد من المعلومات حول كيفية تكييف التواصل مع توفير الخدمات عن بُعد.

لدعم مسؤولي/ات إدارة الحالة على اتباع الخطوات الأساسية لجلسة إدارة حالة عن بُعد، ينبغي على المنظمة أن تضع بروتوكولات مفصلة للرد على المكالمات. قد تشمل هذه نصوصاً وقوائم مراجعة يمكن لمسؤول/ة إدارة الحالة الرجوع إليها بسهولة خلال المكالمة.

أمثلة على إجراءات السلامة التي يمكن اتخاذها خلال الإتصال:

- الاتفاق على كلمة مرور شفوية للإشارة إلى أنه ليس من الآمن التحدث. يجب أن تكون كلمة المرور كلمة حيادية لا تكشف عما كان الحديث.
- الاتفاق على كيفية حذف سجل المكالمات والرسائل النصية بعد الجلسة.
- الاتفاق على عدم تسجيل الناجية لرقم مسؤول/ة إدارة الحالة تحت إسم شخصي أو اسم منظمة يمكن التعرف عليه.

الصندوق رقم 15: ما الذي يجب تضمينه في بروتوكولات الرد على المكالمات؟

كحد أدنى، يجب أن تتضمن بروتوكولات الرد على المكالمات لإدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد ما يلي:

- ✓ كيفية إجراء واستقبال المكالمات
- ✓ كيفية بدء جلسة إدارة الحالة (على سبيل المثال، نصوص المقدمات ورسائل أساسية يجب مشاركتها في وقت مبكر من المحادثة)
- ✓ كيفية ضمان السرية خلال المكالمة، وكيفية شرح السرية (بما في ذلك القيود المفروضة عليها) للناجية خلال عملية الحصول على الموافقة المستنيرة
- ✓ كيفية الحصول على الموافقة المستنيرة الشفهية
- ✓ كيفية ضمان سلامة الناجية خلال المكالمة (إلى أقصى حد ممكن)، بما في ذلك كيفية القيام بتحقيق أولي من السلامة وكيفية وضع إجراءات سلامة للمكالمة
- ✓ كيفية وضع خطة سلامة عن بُعد
- ✓ كيفية التعامل مع المكالمات الواردة من الناجيات المعرضات لخطر مباشر (على سبيل المثال، كيفية توجيه الناجية نحو المواقع الأكثر أماناً المتاحة، وكيفية التواصل مع الشرطة أو غيرها من الجهات الأمنية الموثوقة)
- ✓ كيفية التعامل مع المكالمات الواردة من الناجيات اللواتي لديهن أفكار إنتحارية
- ✓ ما العمل إذا تم إنهاء مكالمة، بما في ذلك سياسات إعادة الإتصال/إعادة إرسال الرسائل النصية
- ✓ في أي حالات يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة الإستعانة بمشرف/ة، وكيف يتم ذلك؟
- ✓ كيفية إنهاء مكالمة (على سبيل المثال، ما هي الرسائل والمعلومات الأساسية التي يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة مشاركتها)
- ✓ ما العمل في حال أرسلت الناجية رسالة إلى مسؤول/ة إدارة الحالة (خارج جلسة مخطّط لها) وكيفية الرد في حال طلبت الناجية من مسؤول/ة إدارة الحالة إعادة الاتصال (سيختلف التصرف كذلك وفقاً لما اتفق عليه مسؤول/ة إدارة الحالة والناجية)

المصدر: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة](#)

الخطوة الثانية: تقييم المخاوف المباشرة

إنّ عملية التقييم في إدارة الحالات عن بُعد هي أقلّ تفصيلاً من العملية نفسها في إدارة الحالات حضورياً وهي تركز بشكل أكبر على تقدير المخاوف والإحتياجات المباشرة للناجية. تضمّ هذه الخطوة ثلاثة مكوّنات رئيسية، هي⁷⁷:

- **الاستماع النشط** - ينبغي على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يحاول فهم وضع الناجية قدر الإمكان من خلال الإستماع بعناية إلى أقوالها. في حال وجود أزمة مستمرة أو مستجدة في السياق (مثل أزمة جائحة كوفيد-19)، فيجب أن يشمل ذلك فهم كيفية تأثر الناجية بما يجري وصلة الأزمة بكيفية تعرّض الناجية لخطر العنف ضد النساء والفتيات.
 - **التقييم** - ينبغي على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يفهم مخاوف واحتياجات السلامة المباشرة؛ ويفهم الوضع في المنزل وشبكات التواصل الاجتماعي المتاحة للناجية؛ ويفهم الحالة الذهنية للناجية.
 - **التلخيص** - ينبغي على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يلخص ما فهمه عن وضع الناجية ويعيده عليها، للتأكد من أنه فهم ما هي إحتياجاتها الأكثر إلحاحاً لتحقيق الأمان وما هي مخاوفها الأخرى.
- بينما يصغي مسؤول/ة إدارة الحالة ويقمّم الوضع، يتوجّب عليه أن يقدم **الدعم العاطفي** للناجية، بما في ذلك إحترام تجربتها ومشاعرها، وإظهار التعاطف تجاهها، ومشاركة رسائل الشفاء معها.

الخطوة الثالثة: تخطيط السلامة

الخطوة التالية في عملية إدارة الحالة عن بُعد هي تخطيط السلامة. يفصّل [القسم 2.4](#) الذي يتناول تخطيط السلامة هذا العنصر الأساسي لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد.

الخطوة الرابعة: التنفيذ

إنّ الهدف الرئيسي من هذه الخطوة هو تقديم المزيد من الدعم العاطفي للناجية وتوفير الإحالات الضرورية إلى الخدمات التي يمكن أن تعالج مخاوف الناجية المباشرة. سوف يحتاج مسؤول/ة إدارة الحالة إلى الإستعانة بالمعلومات حول مسارات الإحالة المحدّثة المتاحة لتقديم معلومات حول كل الخيارات المتاحة والمناسبة للدعم، بناءً على الإحتياجات والمخاطر التي تم تحديدها. لقاء كلّ إحالة ترغب الناجية في تلقّيها، يتوجّب على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يحصل على موافقتها المستنيرة في حال كان سيتصل بمقدّم/ة الخدمة نيابة عنها. كما يتوجّب عليه أن يتفق مع الناجية على كيفية مبادرة مقدّم/ة الخدمة بالإتصال بالناجية. فإذا كان تقديم الخدمة عن بُعد يحدث بسبب أزمة أو عوامل خارجية أخرى تحدّ من إدارة الحالة حضورياً، يجب على مسؤول/ة إدارة الحالة أن يشرح كيفية حصول خدمات الإحالة في ظل الظروف الراهنة، وما إذا كانت هذه الخدمات تُقدّم عن بُعد أم أنها خدمات ثابتة.

الخطوة الخامسة: مشاركة الموارد والرسائل الرئيسية

إنّ الخطوة الأخيرة من جلسة إدارة الحالة عن بُعد هي كناية عن مشاركة موارد إضافية، والتأكيد على الرسائل الرئيسية المُستمدّة من الجلسة، وتذكير الناجية بالمعلومات المهمة، وإنهاء المكالمات بطريقة آمنة - بهدف ترك الناجية في حالة أكثر إستقراراً مما كانت عليه عند بدء الجلسة.

تتضمّن المعلومات المهمة والرسائل الأساسية التي يجب مشاركتها:

- تلخيص الخطوات التالية التي حدّدها الناجية ووافقت عليها، على سبيل المثال تلك المتعلقة بالإحالات إلى مقدّم/ات الخدمات، وما إذا كانت الناجية قد وافقت على أن يتصل مسؤول/ة إدارة الحالة بمقدّم/ة الخدمة.
- الموافقة على كيفية إتصال الناجية بك إن كان عن طريق المكالمات أو المراسلة، وأين تلجأ إذا لم تستطع الوصول إليك.
- تقييم الحالة الذهنية للناجية، ومشاركة رسائل الدعم وتشديد العزيمة معها قبل إنهاء المكالمات، وإحترام تجارب ومشاعر الناجية، والتأكد من اختيارها لطلب الدعم.

قُمّ بختام الجلسة وحدّد موعداً للجلسة التالية، إذا لزم الأمر وفي حال رغبت الناجية في تحديد جلسة أخرى. في ظروف الأزمات، قد تكون عمليات المتابعة بعد جلسة إدارة الحالة أقلّ مقارنةً بعمليات المتابعة خلال الظروف العادية. قد كانت هذه حال العديد من خدمات إدارة الحالات عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19، إذ لم يتمكّن مسؤول/ات إدارة الحالة من متابعة الحالات بنفس القدر المعتاد، نظراً لمحدودية الخدمات المتاحة والقيود المفروضة على الحركة. لكن لا يزال يتعيّن على

مسؤولي/ات إدارة الحالة الذين يعملون عن بُعد مراجعة كل الخيارات المتاحة لدعم الناجية وقبول حقيقة أنّ قيوداً قد تُفرض خلال الأزمة مثل محدودية الخدمات المتاحة وقيود أخرى قد تصعب على مسؤول/ة إدارة الحالة مرافقة الناجية للوصول إلى خدمات أخرى. يجب أن يتسم مسؤولي/ات إدارة الحالة بالشفافية مع الناجية فيما يتعلق بالوضع القائم وبما هو متوقع وما ليس متوقعاً من بين الخدمات وأشكال الدعم.

الإشراف على مسؤولي/ات إدارة الحالة

يجب وضع إجراءات للإشراف عن بُعد قبل البدء بتقديم الخدمات عن بُعد. انظر [القسم 2.6](#) الذي يتناول تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية لمزيد من التوجيه.

يجب أن يبقى مسؤول/ة إدارة الحالة والمشرف/ة عليه أو مديره/ته على تواصل منتظم خلال فترة إدارة الحالة عن بُعد، مع المحافظة على إتصال وثيق بشكل خاص خلال تعامل مسؤول/ة إدارة الحالة مع الحالات الصعبة. تشمل الممارسات الجيدة تنظيم اجتماعات منتظمة بين مسؤولي/ات إدارة الحالة والمشرفين/ات لمراجعة بعض الحالات التي يتم اختيارها بطريقة عشوائية لاكتشاف تحديات أو أنماط معينة وتقديم الملاحظات⁷⁸.

دراسة حالة رقم 2: إدارة حالة عن بُعد خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19

عندما بدأ تفشي جائحة كوفيد-19، شهدت المنظمة اللبنانية أبعاد - مركز الموارد للمساواة بين الجنسين زيادة سريعة في الطلب على خدماتها، فتلقت المنظمة 1472 مكالمة بين شهري حزيران/يونيو وآب/أغسطس من العام 2020 بالمقارنة مع 342 مكالمة فقط في الفترة نفسها من العام السابق⁷⁹. ولاحظ مسؤولي/ات إدارة الحالة أيضاً ارتفاعاً في إساءة المعاملة العاطفية واللفظية والإقتصادية مع تفاقم الأزمة المالية في لبنان⁸⁰.

حرصاً على استمرارية الخدمات، قامت منظمة أبعاد بتكييف خدماتها التي تُعنى بإدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات بشكل سريع واعتمدت أساليب تقديم الخدمات عن بُعد. وضعت المنظمة خطة لتنفيذ إدارة الحالات عن بُعد وتقديم الخدمات الضرورية الأخرى عبر الهاتف وتطبيق واتساب WhatsApp. تشتمل عملية التعلم الأساسي على أهمية الإستماع النشط إلى احتياجات الناجية والنظر في عوامل الوظيفة والأخلاق والسلامة قبل البدء بإدارة أي حالة عن بُعد⁸¹.

لقد ساعدت آلية 'التنظيم التعليمي' التي اعتمدتها منظمة أبعاد في تقديم خدماتها بطريقة مبتكرة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للناجيات خلال تفشي الجائحة وتوثيق مختلف التحديات وتكييف إدارة الحالات وفقاً لذلك⁸².

بالتعاون مع صندوق الأمم المتحدة للسكان، وضعت المنظمة دليلاً لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي [عن بُعد خلال الطوارئ](#). يساعد الدليل المرتكز على الناجين مقدّمي/ات الخدمات ومسؤولي/ات إدارة الحالة على تكييف إدارة الحالات. الدليل يتضمن أقساماً تتناول مسؤوليات مسؤولي/ات إدارة الحالة خلال إدارة الحالات عن بُعد من المنزل، والمستخدمات الحاليات والجديدات لخدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات، والتحقق السريع من السلامة، وخطط السلامة المتخصصة، والناجيات المعرّضات لخطر الانتحار، والمتصلين الذكور، ووضع الحدود، وإجراء الجلسات حضورياً، والإشراف، والتخفيف من الإرهاق.

كما أصدر هذا الدليل مذكرة قصيرة لمنظمات المجتمع المدني حول كيفية التواصل مع الناجيات والنساء المعرّضات لخطر العنف خلال تفشي جائحة كوفيد-19: أفضل الممارسات: تبادل المحادثات المباشرة والرسائل النصية مع الناجيات خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19.

تم تصميم التمرين رقم 9 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في فهم الخطوات المختلفة لتقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد.

3.2 خطوات المساعدة

في الظروف التي تتطلب الانتقال إلى تقديم الخدمات عن بُعد، قد تفكر منظمات المجتمع المدني في التأسيس لخدمة خط المساعدة أو توسيع نطاقه في حال وجوده. قبل البدء بتقديم خدمات خط المساعدة، تحتاج المنظمات إلى التأكد من حسن

تطبيق كل الإجراءات اللازمة، ومن إستعداد وتأهّب العاملين/ات وموقع تقديم الخدمة، بما في ذلك البيئة المنزلية. تنطبق العناصر الأساسية الموضحة في الجزء الثاني من هذا الدليل التوجيهي كلها على خطوط المساعدة الخاصة بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات. يقدّم هذا القسم لمحة عامة موجزة عن كيف تنطبق العناصر الأساسية على التأسيس لخط مساعدة وتشغيله (انظر الصندوق أدناه) ثم يوفّر مزيداً من الإرشادات حول التحضير لخدمات خط المساعدة ووضعها موضع التنفيذ.

ما هي خطوات المساعدة؟

إن خط المساعدة لحالات العنف ضد النساء والفتيات هو خدمة متخصصة تُقدّم عن بُعد، عبر الهاتف أو الرسائل القصيرة أو تطبيقات المحادثة المباشرة/وسائل التواصل الاجتماعي. يوفّر الخط طريقة فعالة للإستماع إلى المتصلين/ات وتقديم المشورة لهم بما في ذلك الاجابات من العنف من النساء والفتيات، وتعميم المعلومات، وإحالة المتصلين/ات إلى الخدمات والموارد للحصول على مزيد من المساعدة. تعتمد خطوات المساعدة على شبكة من المنظمات التي تقدّم خدمات إدارة الحالات، والخدمات الطبية، والخدمات القانونية، أو الوصول إلى مزيد من المعلومات. على هذا الأساس، يجب أن تكون خدمة خط المساعدة جزءاً لا يتجزأ من مسار إحالة أوسع، إذ لن تعمل إن شُغلت بشكل مستقل.

وتوفّر خطوات المساعدة معلومات دقيقة وإحالات آمنة لعدد كبير من الأفراد بسرعة. بفضل إتاحتها خيار إخفاء الهوية، تكون خطوات المساعدة مصدراً للمعلومات دون التسبب بإحراج المتصل/ة أو وسمة أو الحكم عليه. تكون الاجابات بمنأى عن مصادفة الأصدقاء أو أفراد العائلة في مركز أو عيادة للعنف ضد النساء والفتيات. غالباً ما تتصل الاجابات بخط المساعدة عندما يحتجّن إلى شخص غير متحيّز وغير ميّال لإصدار الأحكام للتحدّث معه حول مواضيع حساسة. في بعض الحالات، قد يوفّر خط المساعدة إدارة مباشرة للحالة، لا سيما في حال غياب خدمات إحالة متاحة أو آمنة.

كيف تعمل خطوات المساعدة؟

إن خط المساعدة هو واحد من أساليب تقديم الخدمات عن بُعد⁸³، وهو يهدف إلى تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات (الدعم العاطفي وإدارة الحالة في الغالب) عبر الهاتف أو منصة تكنولوجية أخرى (مثل تطبيق أو منصة محادثة مباشرة أو الرسائل النصية القصيرة) بدلاً من اللقاء شخصياً. يمكن تقديم خدمات خط المساعدة على النحو التالي:

- (1) تدخّل لمرة واحدة في الأماكن التي لا يستطيع فيها السكان الوصول إلى الخدمات حضورياً، أو لا تستطيع فيها المنظمة التأسيس لخدمات حضورية بسبب إنعدام الأمن أو انتشار جائحة.
- (2) ممارسة تُنفذ جنباً إلى جنب مع برامج الخدمات الثابتة أو المتنقلة لتوسيع نطاقها الجغرافي، فتُصبح قابلة للوصول إليها على المستوى الإقليمي أو الوطني.
- (3) ممارسة تُنفذ كجزء من آلية تقديم خدمات ثابتة أو متنقلة لضمان استمرارية خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عند توقّف النشاطات الحضرية مؤقتاً بسبب إنعدام الأمن أو تفشي جائحة. في هذه الحالة، تشمل وظائف خط المساعدة ما يلي:

ما هو دور المجيب/ة على خط المساعدة؟

يُعدّ خط المساعدة الخاص بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات بمثابة مدخل لتقديم الخدمات. تختلف الآليات المتاحة لاستخدام خطوط المساعدة، إنما وبشكل عام، عادةً ما يقوم المجيب/ة على الخط الساخن الخاص بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات بما يلي:

- ✓ يستقبل ويتعامل مع ما تفصح عنه الاجابات من العنف من النساء والفتيات
- ✓ يدعم المتصلات من خلال الإستماع النشط إليهنّ وتقديم المشورة لهنّ عند الضرورة
- ✓ يقوم بتخطيط السلامة وإدارة الأزمات عند الضرورة
- ✓ يوفّر معلومات عن الإحالات ويحصل على الموافقة المستنيرة ويجري الإحالات
- ✓ يقدّم معلومات أساسية ودقيقة ومُحدّثة

المصدر: لجنة الإنقاذ الدولية (2018) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقّل وعن بُعد](#)

- السماح لمسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خطوط المساعدة بالتحدّث مباشرة مع الاجابات، وتقديم التدخّل اللائق لمواجهة الأزمات، وتخطيط السلامة، وعرض موارد المعلومات والإحالات
- السماح لمسؤولي/ات إدارة الحالة والمجيبين/ات على خطوط المساعدة بالتحدّث مع المتطوّعين/ات المجتمعين الذين يدعمون البرامج الحضرية (والمعروفين أيضاً باسم 'جهات الإتصال المجتمعية') ومقدّمي/ات الخدمات الآخرين لدعم عملهم مع الاجابات. يشكّل ذلك أهمية خاصة في السياقات حيث لا تكون التكنولوجيا مُستخدمة كثيراً، و/أو السياقات التي يصعب فيها على النساء والفتيات الاجابات الوصول إلى الهواتف أو التكنولوجيا.

ملخص: كيف تنطبق العناصر الأساسية على خطوات المساعدة؟

العنصر الأساسي:	اعتبارات خاصة لخطوات المساعدة:
✓ تحديث مسارات الإحالة	تُعدّ مسارات الإحالة المحدثة ضرورية لضمان فاعلية خدمات خط المساعدة. من المهم أن يضع عاملو/ات خط المساعدة بمتناول أيديهم مستنداً يحدّد مسارات الإحالة القائمة التي تشمل جميع مقدّمي/ات الخدمات ضمن المواقع التي تغطّيها خدمة خط المساعدة. خذ في الاعتبار تحديث مسار الإحالة كل ثلاثة أشهر للحصول على قائمة كاملة بالمداخل ومعلومات الاتصال المتعلقة بالخدمات المتاحة للناجيات من العنف من النساء والفتيات، بما في ذلك الخدمات المتخصصة.
✓ التنسيق والشراكات	نسّق مع مقدّمي/ات الخدمات الآخرين ومن ضمنهم مقدّمي/ات الخدمات المتخصصة لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات لإجراء الإحالات. نسّق مع المنظمات الأخرى التي لديها خطوط مساعدة قيد الخدمة، على سبيل المثال إذا كان خط المساعدة الخاص بك متاحاً فقط خلال ساعات محدّدة، عندئذٍ نسّق مع إحدى المنظمات التي تقدّم خدمات خط المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتلقّي المكالمات خارج ساعات عملك.
✓ تخطيط السلامة	يُعدّ تخطيط السلامة خلال تقديم خدمات خط المساعدة أداة أساسية للاستجابة لحالات الطوارئ. قد يضطرّ المجيبون/ات على خطوط المساعدة إلى تسريع الخطوات الموضّحة في القسم الذي يتناول تخطيط السلامة أو إختصارها عندما يكون لدى الناجيات وقت محدود على الهاتف أو في حال انقطاع المكالمة/المحادثة المباشرة. خذ في الاعتبار إعطاء الأولوية لعناصر السلامة الأساسية.
✓ أمن البيانات والخصوصية	بسبب تلازم خطوط المساعدة بطبيعتها مع الأزمات، سوف يتوجّب على المنظمات أن تفكّر ملياً في مدى ضرورة جمع المعلومات من المتّصلين/ات. إذا تبيّن أنّ هذا الأمر ضروري، فما هي المعلومات التي يجب جمعها وكيف سيتم استخدامها. إذا جُمعت المعلومات من المتّصلين/ات، يجب إلزام العاملين/ات باتّباع بروتوكولات واضحة تبيّن بالتفصيل كيفية مناقشة جمع البيانات مع المتّصلين/ات وكيفية الحصول على الموافقة المستنيرة من خلال الهاتف/المحادثة المباشرة. يجب على البروتوكولات أيضاً أن تشير بوضوح إلى أنّ جمع البيانات ليس بالغ الأهمية ولا ينبغي إعطاؤه الأولوية على حساب دعم الناجية.
✓ اختيار المنصة التكنولوجية	إنّ خطوط المساعدة التي تستند على الهاتف لتأدية عملها شائعة. مع ذلك، قد لا تتمكّن بعض الناجيات من الوصول إلى هاتف، أو قد لا يملكنّ رصيداً كافياً في هواتفهنّ إذا لم يكن خط المساعدة مجانياً، أو قد يفضّلنّ التواصل عبر وسائل أخرى مثل المحادثة المباشرة أو الرسائل النصية القصيرة أو استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي (بعض المنصات التكنولوجية الشائعة الاستخدام في منطقة الدول العربية هي: فيسبوك - Face-book وواتساب WhatsApp وتيليغرام Telegram، إلى آخره). يجب على المنظمات التي تؤسّس لخدمة خط مساعدة أو توسّع نطاقه أن تقيّم مدى توفّر تكنولوجيا الإتصال وتحدّد المنطقة الجغرافية لنطاق عمل خط المساعدة وساعات العمل وأن تتّفق على:
	• ما هي الأجهزة الإلكترونية التي سيستخدمها العاملون/ات وكيف ستتم إدارتها؟ • أي شركة/ات إتصالات في المنطقة ستدعم خط المساعدة؟ • ما هو قدر مخصصات الميزانية للأجهزة، ورصيد الهاتف، وتشغيل الخط مجاناً أو التعويض على المتّصلين/ات؟

- ✓ **تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية**
- يجب أن يوضع المجيبون/ات على خط المساعدة لتدريب حول المواضيع الرئيسية التالية:
- تشغيل خط المساعدة والتوجيه بشأن إجراءات التشغيل الموحدة وبروتوكولات الخدمة
 - المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي والمفاهيم الأساسية للعنف ضد النساء والفتيات
 - الاستجابات الأساسية للردّ عند الإفصاح عن حالات عنف (مثل قول كلمات تُظهر إحترام المشاعر وعدم إصدار الأحكام والتعاطف) وإجراء إحالات آمنة وسريّة
 - إجراء تخطيط السلامة عبر خطوط المساعدة

يتطلّب الإشراف على المجيبين/ات على خط المساعدة من المشرفين/ات أن:

- يكونوا متوفّرين للدعم في حالات الطوارئ
- يعقدوا إجتماعات مع المجيبين/ات على خطّ المساعدة لاستخلاص المعلومات، وذلك بالنسبة إلى المكالمات الصعبة بشكل خاص
- يحدّدوا وقت إشراف منتظماً كل أسبوع يشارك فيه العاملون/ات والمشرفون/ات على حدّ سواء
- ينظموا دورات تدريبية دورية ويتمرّسوا في عملهم من خلال تبادل الأدوار وإجراء مكالمات فجائية تهدف إلى التأكد من إستعداد وتأهّب العامل/ة

بالتساوي، ينبغي توفير الرعاية والدعم العاطفي للعاملين/ات، نظراً لطبيعة المكالمات التي يمكن أن تكون مزعجة. يمكن أن يتمّ ذلك على شكل نوبات أقصر على خط المساعدة، وجلسات إشراف منتظمة، وتغيير مؤقت للمهام و/أو دعم نفسي اجتماعي فردي لتفادي الإرهاق.

✓ **التواصل**

يشمل تواصل المجيب/ة على خط المساعدة اللفظي مع الناجية الترحيب بالمتّصلة؛ إبداء التعاطف خلال التحدّث/إرسال الرسائل النصية، وتبني سلوك يقوم على عدم إصدار الأحكام والتقبّل عند الإستماع النشط والاستجابة، وممارسة الإستماع النشط؛ التعرّف على المشاعر والإعتراف بها، وتركيز المحادثة، وتشديد العزيمة، والتفكير والتحدّث ببساطة/بوضوح، والتلخيص وإنهاء المكالمة.

ويشمل التواصل غير اللفظي: صوت المجيب على خط المساعدة وأنماط تحدّثه، والمقصود هنا نبرة الصوت، وأنماط التنفّس، والتوقّف المؤقت، وإيقاع التحدّث والتردّد. يجب على المجيب/ة على خط المساعدة أيضاً التنبّه إلى نفس الإشارات غير اللفظية من نبرة صوت الناجية/المتّصلة.

ما هي المتطلّبات للتأسيس لخط مساعدة مخصّص لحالات العنف ضد النساء والفتيات وتشغيله؟

قبل التأسيس لخط مساعدة مخصّص لحالات العنف ضد النساء والفتيات، يجب على المنظمات أن تكون قد وضعت في متناولها مسارات إحالة محدّثة، وقيّمت المنصّات التكنولوجية المتاحة (انظر أدناه)، وطوّرت إجراءات تشغيل موحّدة (انظر الصندوق رقم 17) لتشغيل خط المساعدة، ووفّرت تدريباً للعاملين/ات ووضعت إجراءات للإشراف على العاملين/ات ورعايتهم. تشمل نقاط التقييم الرئيسية الواجب إتمامها قبل التأسيس لخطّ مساعدة مخصّص لحالات العنف ضد النساء والفتيات وخلال تشغيله:

1) تقييم مدى توفّر تكنولوجيا الإتصال:

- ما نوع التكنولوجيا التي يستطيع السكان الوصول إليها؟ من المهمّ تحليل الوصول إلى الأجهزة المحمولة والإنترنت واستخدامهما إذا لزم الأمر، لا سيما بالنسبة إلى النساء والفتيات اللواتي غالباً ما يكون لديهنّ وصول أقلّ من الرجال والفتيات إلى هكذا خدمات. من المهمّ أيضاً فهم مدى وصول الفئات السكانية الفرعية المعرّضة للعنف ضد النساء والفتيات إلى الهواتف المحمولة ومدى استخدامها، من أجل فهم ما إذا كان بإمكان خط المساعدة تسهيل أو زيادة فرص الوصول إلى الخدمات بالنسبة إليهنّ.
- هل تتوفّر شبكة للهاتف المحمول وكهرباء؟ ما مدى استقرارهما؟
- هل سيكون خط المساعدة مركزياً أو لامركزياً؟ هل سيغطّي مناطق محدّدة أو الدولة بأكملها؟

- هل سيكون الرقم مجانياً أو مشتركاً أو مدفوعاً؟ هل تحتاج النساء والفتيات والناجيات من العنف ضد النساء والفتيات إلى الإتصال بشبكة الإنترنت للوصول إلى خدمات خط المساعدة؟

للمزيد من الإرشادات، انظر [القسم 2.5](#) الذي يتناول اختيار المنصة التكنولوجية.

تحديد الموقع وساعات العمل: يعتمد موقع خدمات خط المساعدة على حجم هذا الأخير.

- توضع خطوط المساعدة ذات السعة الإستيعابية المحدودة عادةً في غرفة داخل مكاتب المنظمة. خلال فترات الإغلاق العام أو عدم الإستقرار التي تحدّ من التنقّل، يمكن للمجيبين/ات على خطوط المساعدة العمل من المنزل، في حال توقّرت الظروف المناسبة لضمان السرية والسلامة (انظر [القسم 3.1](#) إدارة الحالة - حدّد مساحة مناسبة وطالعة خاتمة المراجعة: 'ما هو مطلوب لإدارة الحالات عن بُعد من المنزل؟')
- يمكن التأسيس لخطوط مساعدة ذات سعة إستيعابية أوسع ووضعها في جزء مختلف من المبنى أو في مركز إتصال محترف مختلف تماماً. في كل الأحوال، تتطلب خدمة خط المساعدة مساحة: غرفة خاصة يمكن من خلالها توفير إدارة الحالات ودعم الأزمات عن بُعد، ومساحة لملفات الموارد، وخطوط هاتف/خدمة الهاتف المحمول، وملصقات على الجدران (بما في ذلك مسارات الإحالة، وأسئلة لتخطيط السلامة، والرسائل الأساسية).

يمكن أن تختلف ساعات العمل. فيمكن أن تقدّم خطوط المساعدة خدمة الخط الساخن على مدار 24 ساعة إذا كانت هناك حاجة وإمكانية لذلك، أو يمكن أن تشغّل الخدمة ضمن ساعات عمل محدّدة خلال أيام الأسبوع وعطلات نهاية الأسبوع. مثالياً، تسعى المنظمات إلى تقديم خدمة خط المساعدة كمكمل للخدمات القائمة. من شأن تحليل لأوقات الذروة التي ترد فيها الإتصالات أن يساعد على تحديد أفضل ساعات الخدمة. حدّد في الإعتبار استخدام جهاز المجيب الصوتي خلال ساعات الراحة ووضع بروتوكول لمعاودة الإتصال بالمكالمات الفائتة.

تحديد عدد العاملين/ات وهيكلية إدارة خط المساعدة: يؤثّر حجم خط المساعدة وساعات التشغيل وعدد المكالمات المتوقّعة على عدد العاملين/ات المطلوب. على سبيل المثال، عادةً ما يكون لخطوط المساعدة ذات السعة الإستيعابية الواسعة منسقٍ لخط المساعدة ومدربٍ أو مساعد مدربٍ ومشرفٍ واحد لكل عشرة مجيبين/ات على خط المساعدة. يعمل المجيبون/ات على خطوط المساعدة التي يتم تشغيلها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ضمن نوبات عمل تمتدّ كل واحدة منها على 8 ساعات، فيتولّون المكالمات خلال نوبة عملهم فقط. عادةً ما يشغّل خطوط المساعدة ذات السعة الإستيعابية المحدودة أربعة أو خمسة من مسؤولي/ات إدارة الحالة إلى جانب مهامهم الأخرى، بالإضافة إلى مشرفٍ يقوم أيضاً بدور منسق خط المساعدة والمدرب. في الأماكن التي يتم فيها التحدّث بلغات متعدّدة، سوف يكون من المهم أيضاً وجود عاملين/ات يتمتّعون بمهارات لغوية متنوعة.

إتخاذ قرارات إضافية بشأن التصميم: عند تصميم أو تنفيذ خط مساعدة، يوصى بعقد ورشة عمل للتخطيط تشمل المدراء، والمجيبين/ات على خطوط المساعدة المقترّح توظيفهم، وعاملين/ات تكنولوجيا المعلومات (إن وجدوا)، وشركاء مسارات الإحالة القابلة للتطبيق. يجب أن تحدّد خطط التنفيذ النشاطات والمسؤوليات، والجدول الزمني لتغطية خطوط المساعدة، وخطط الإستقطاب ونشر المعلومات، وخطط التدريب للعاملين/ات والشركاء، وجدول الإشراف. تتضمن الأسئلة التي يجب الإجابة عليها ما يلي:

- ما هي الأجهزة التي سوف يستخدمها العاملون/ات وكيف ستتم إدارتها (على سبيل المثال، كيف سيتم شحنها، أين سيتم تخزينها ليلاً، ما هي التطبيقات غير المسموح تحميلها، وماذا يحدث في حال فقدان/سرقة إحداها)؟
- ما هي شركة/ات الإتصالات في المنطقة التي ستدعم خط المساعدة؟ يعتمد ذلك على المنطقة الجغرافية للمنظمة ونطاق عملها.
- ما هي مخصّصات الميزانية بالنسبة إلى الأجهزة، ورصيد الهاتف، وتشغيل الخط مجاناً أو تعويض المتصلين/ات؟

وضع إجراءات تشغيل موحّدة: بالنسبة إلى المجيبين/ات على خطوط المساعدة، يجب أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحّدة سياسات وإرشادات حول المبادئ التوجيهية المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي؛ ومعلومات أساسية عن العنف ضد النساء والفتيات؛ وإجراءات للردّ على المكالمات؛ وكيفية الردّ على الأسئلة الأكثر تداولاً (انظر الصندوق رقم 17). يجب أن تتناول الإجراءات أيضاً المسائل الإدارية المتعلقة بخط المساعدة وتنظيمه. يمكن جمع هذا الدليل التوجيهي ضمن ملف يُستخدم من قِبَل العاملين/ات كمورد. النقطة الأساسية التي يجب تذكّرها عند جمع المعلومات هي كيف يمكن للعاملين/ات الوصول إليها بسرعة خلال إجراء إتصال، في حال احتاجوا إلى تفاصيل حول كيفية التعامل مع مسائل محدّدة. يعني ذلك أيضاً جمع المعلومات بطريقة تسمح بإضافة معلومات أخرى إليها، إذ يتم وضع المزيد من الإرشادات من أجل الإستجابة للإحتياجات المحدّدة التي تستجّد في الإطار الذي تعمل المنظمة ضمنه. قد يعني هذا ضمان حصول جميع العاملين/ات على ملف كبير يتضمّن أبواب تشير إلى المعلومات المختلفة التي يجب أن تكون بمتناولهم عندما يردّون على كافة المكالمات والتي يمكن تحديثها بانتظام.

الصندوق رقم 16: ما الذي يجب أن تتضمنه إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بخط المساعدة؟

- ✓ تشغيل خط المساعدة وبروتوكولات الخدمة: وقت التشغيل وأنماط العمل (على سبيل المثال، إدراك الحاجة إلى المرونة إذ قد يحتاج العاملون/ات إلى رعاية شخص آخر أو تولي مسؤوليات أخرى)
- ✓ موقع لتقديم الخدمة يتواجد فيه المجيبون/ات على خطوط المساعدة (مثل مركز الإتصال ومباني المنظمة والمنزل) والمتطلبات في مكان العمل (مثل المعايير الدنيا لضمان الخصوصية والسرية)
- ✓ دور المشرفين/ات ومهامهم، بالإضافة إلى إجراءات طوارئ للتواصل مع المشرفين/ات
- ✓ متطلبات توجيه وتدريب المجيبين/ات على خطوط المساعدة
- ✓ إجراءات التعامل مع التجهيزات التكنولوجية (على سبيل المثال، كيفية تخزين الأجهزة بأمان والتأكد من شحنها واحتوائها على رصيد كافٍ)
- ✓ ضمان السرية؛ كيف ينبغي على العاملين/ات أن يردّوا على المكالمات/المحادثات المباشرة (على سبيل المثال العبارات التمهيدية والرسائل الرئيسية عن السرية التي يجب مشاركتها منذ البداية)
- ✓ الموافقة المستنيرة وإجراءات الموافقة على تلقي الخدمات والإحالات، وكيفية تأمين هذه الأخيرة عبر الهاتف/المحادثة المباشرة
- ✓ كيفية دعم الناجية بأمان (على سبيل المثال، يمكن للمجيب/ة على خط المساعدة أن يسأل المتصلة إذا كانت في مكان خاص وإذا كانت تشعر بالأمان، وأن يتحقق مما إذا كانت تستخدم مكبر الصوت في الهاتف، وفي هذه الحالة، أن يطلب من المتصلة تعطيل هذه الخاصية حتى لا يسمعها أحد)
- ✓ كيفية إنهاء المكالمات (على سبيل المثال، ما هي المعلومات والرسائل الأساسية التي يجب مشاركتها عند انتهاء المكالمة)
- ✓ كيفية الإستجابة للناجيات المعرضيات لخطر مباشر وكيفية وضع تخطيط السلامة عن بُعد وبشكل معجّل
- ✓ كيفية تفعيل سلسلة التنبيه للحصول على الدعم
- ✓ كيفية الردّ على المتصلات ذوات الميول الانتحارية
- ✓ كيفية التعامل مع المتصلات المخادعات والإساءة والمضايقات على خط المساعدة
- ✓ إدارة البيانات والبروتوكولات ذات الصلة
- ✓ الحالات التي يتوجب على العامل/ة فيها الإستعانة بالمشرف/ة للحصول على الدعم
- ✓ كيفية دعم الناجيات من العنف على الإنترنت

مسار إحالة متين وموارد معلومات: تتضمن حزم الموارد للمجيبين/ات على خطوط المساعدة الموردّين الرئيسيين التاليين:

- **مسار إحالة متين ومُحدّث**، وذلك لتكون قادراً على توفير المعلومات ذات الصلة وإجراء الإحالات بسرعة وفعالية خلال المكالمة (انظر [القسم 2.1](#) الذي يتناول تحديث مسارات الإحالة). يجب أن يكون هذا المستند بمثابة مرجع متين في المواقع التي تغطيها خدمات خط المساعدة. تتضمن التفاصيل الرئيسية إسم المنظمة وجهة الإتصال فيها، ورقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، والعنوان الفعلي، والخدمات المقدّمة، وساعات الخدمة، وتكلفة الخدمات. يجب تحديث قائمة الإحالات بانتظام، على الأقل كل ستة أشهر. في حالات الطوارئ، يجب تحديث هذه القائمة كل شهر إلى ثلاثة أشهر إذ أنّ الخدمات قد تتغيّر بسرعة أكبر. عند تحديث مسارات الإحالة، من المهمّ أن تدمج مسارات الإحالة الخدمات ذات الصلة المقدّمة للناجيات من العنف عبر الإنترنت في حال وجودها.
- **دليل موارد** يحتوي على معلومات ذات صلة بالسياق، وتشمل هذه أكثر أنواع العنف ضد النساء والفتيات شيوعاً، والمعلومات التي يُرجّح أن يطلبها المتصلون/ات، والأسئلة الأكثر تداولاً والمعلومات حول الموارد الأخرى. يجب ترجمة هذه الدلائل وتكييفها وفقاً للسياق المحلي، وتحديثها بشكلٍ متكرّر وفقاً للمكالمات التي ترد إلى خط

المساعدة. بعض الأمثلة على المواد المرجعية التي يجب تضمينها في دليل الموارد: تخطيط السلامة، وأنواع العنف ضد النساء والفتيات وتأثيرها على الناجيات، ومستند مرجعي للناجيات من الأطفال، ونشرات وقائع صحية (تتناول وسائل منع الحمل في الحالات الطارئة، والعلاج الوقائي بعد التعرض لفيروس، وشرح مقتضيات الإبلاغ الإلزامي)، والتشريعات والإجراءات القانونية الأساسية (يُعتبر وجود محام كشريك في مسار الإحالة على خط المساعدة أمراً مثالياً)، وخطط الوقاية من الانتحار، وبروتوكولات الطوارئ الخاصة بالمنظمة، وإرشادات حول كيف يمكن للأصدقاء وأفراد العائلة تقديم الدعم للناجية.

الترويج لخط المساعدة: من المهم أن تتشاور المنظمات مع النساء والفتيات لتحديد الطريقة الأفضل والأكثر أماناً للترويج لخط المساعدة. يسمح ذلك لمنظمات المجتمع المدني بالإعلان عن خدمات خط المساعدة دون تعبير وبطريقة تشجع على طلب المساعدة. يجب وضع اعتبارات خاصة لضمان وصول المعلومات حول توفر خدمات خط المساعدة إلى النساء والفتيات والناجيات من العنف ضد النساء والفتيات الأكثر تهميشاً.

من يمكنه الاستفادة من خدمات خط المساعدة؟

يمكن للناجيات وأعضاء المجتمع المعنيين التواصل مباشرة مع خط المساعدة للكشف عن حادثة العنف ضد النساء والفتيات وطلب الدعم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمتطوعين/ات المجتمعيين وجهات الاتصال الذين تدربوا على التعامل مع المعلومات المُفَصَّح عنها أن يتصلوا بخط المساعدة ويربطوا الناجية بالخدمات عند الحاجة (بموافقة الناجية) أو في حالة الطوارئ. على سبيل المثال، إذا تعرّضت امرأة في المجتمع للإغتصاب، قد لا تكون على دراية بالخدمات والمداخل المتاحة. عندئذٍ، يمكن للمتطوع/ة المجتمعي الذي تم إعلامه بهذه الحادثة، وبموافقة الناجية، أن يتواصل مباشرة مع خط المساعدة الخاص بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات ويربط الناجية بالخدمات. لمزيد من المعلومات حول دور الآليات المجتمعية في تقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد، لا سيما في السياقات حيث تكون الكهرباء غير موثوقة بها و/أو حيث يكون وصول النساء والفتيات إلى الأجهزة الرقمية محدوداً، انظر [القسم 4.4](#) الذي يتناول الأنظمة المحدودة تقنياً.

كيفية الردّ على مكالمات هاتفية أو رسالة نصية

يُبين الجدول رقم 3 الخطوات الأساسية لبروتوكول الردّ على المكالمات عند الإستجابة لمكالمة/محادثة مباشرة/رسالة نصية قصيرة.

يركّز التمرين رقم 10 في الدليل التدريبي على كيفية الإستجابة لمكالمة أو رسالة نصية على خط المساعدة.

بروتوكول الردّ على المكالمات الواردة إلى خطوط المساعدة: لضمان التناسق في الإستجابات، يجب وضع بروتوكول للردّ على المكالمات وكتابته. قد يتضمّن البروتوكول البسيط الخطوات التالية:

- الردّ على المكالمة وفقاً لنموذج نصّ موحد
- ضمان السرية إلا في ظروف إستثنائية للغاية، مثلاً عندما تشكّل الناجية تهديداً مباشراً لسلامتها أو سلامة الآخرين، أو عندما تنطبق مقتضيات الإبلاغ الإلزامي
- جمع معلومات عامة عن السيرة الذاتية
- تقديم الدعم العاطفي والنفسي
- توفير معلومات أساسية دقيقة ومحدّثة
- تقديم الخدمات وفقاً للإحتياجات المحدّدة، من ضمنها تخطيط السلامة
- عند الضرورة، إحالة المتّصلين/ات إلى موارد/خدمات أخرى

المصدر: لجنة الإنقاذ الدولية (2018) [إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقّل وعن بُعد](#)

الخطوة:	كيفية التصرف:
الخطوة الأولى: الترحيب والتقييم	الردّ على المكالمات أو الرسالة وفقاً لنموذج نصّ موحد يكون، في الحالات المثالية، مُدرجاً في إجراءات التشغيل الموحدة أو في حزمة موارد خط المساعدة. يجب أن تساعد العبارات التمهيدية في إقامة صلة مع المتصل/ة بطريقة ودودة ومرحبة. إنّ الترحيب بالمتصل/ة باحترام وبطريقة توجي بأنّ المجيب/ة على الإتصال مستعدّ وراغب في الإستماع دون استعجال يساعد في إقامة علاقة جيدة مع الشخص المعني.
	تحديد معايير السرية وحدودها
	الإستماع وإجراء تقييم أولي: جمع معلومات عامة عن السيرة الذاتية، تشمل فهم مصادر القلق الرئيسية. إنّ مهارات الإستماع النشط الممتازة مطلوبة لتشغيل خط المساعدة الخاص بحالات العنف ضد النساء والفتيات. سوف يسمح التقييم الأولي للمجيب/ة على خط المساعدة أن يقيم المخاطر على الناجية واحتياجاتها، فضلاً عن مدى إلحاح الحالة.
الخطوة الثانية: تقديم الدعم والمعلومات	تقديم الدعم العاطفي والدعم النفسي الاجتماعي: قد يتصل المتصلون/ات خلال وقوع حادثة عنف أو بعد وقوعها مباشرة. قد يكون هؤلاء مستائين أو مضطربين. يجوز أن يكونوا في سعي وراء المعلومات فقط، أو ربّما يريدون فقط التحدّث إلى شخص ما عن أمر مُفجع قد أثر عليهم. وفقاً للمكالمات واحتياجات المتصل/ة، سوف يقدّم المجيب/ة على خط المساعدة الدعم النفسي الاجتماعي أو الإستشارة عن بُعد، قبل مشاركة المعلومات حول الخدمات المتاحة.
	توفير معلومات دقيقة حول المسائل التي تؤثر على المتصل/ة وفقاً لمسار إحالة مُحدّث.
الخطوة الثالثة: تقديم الخدمات وفقاً للاحتياجات المحددة	تحديد احتياجات الإحالة، والحصول على الموافقة المستنيرة، وإحالة المتصلين/ات إلى الموارد: يجب أن تتفق المنظمات على إجراء موحد لتوثيق الموافقة عن بُعد عبر الهاتف. على سبيل المثال، يمكن الحصول على الموافقة شفهيّاً خلال المحادثة وذكر ذلك على نموذج الإحالة، أو يمكن توثيقها في المناطق التي يتوفّر فيها الإتصال بالإنترنت عبر وسائل كالبريد الإلكتروني/سكايب أو Skype أو محادثة عبر تطبيق واتساب WhatsApp.
	تخطيط السلامة وإدارة الأزمات عن بُعد: تفعيل بروتوكولات الطوارئ وصياغة خطط السلامة في حالات الطوارئ/الحالات عالية الخطورة مثل الحالات التي يكون فيها المتصل/ة معرّضاً لخطر وشيك. هذا مهمّ بشكل خاص بالنسبة إلى الناجيات اللواتي يتصلنّ خلال أو بعد حادثة عنف ارتكبتها الشريك الحميم، أو إذا عبّرت إحدى الناجيات عن أفكار و/أو خطط إنتحارية.
	المساعدة في الوصول إلى الخدمات العاجلة (المأوى، الصحة، الشرطة، الشؤون القانونية) وتسريع إجراءات المساعدة للناجيات. مثال آخر هو ربط المتصلين/ات مباشرةً بمقدّمي/ات الخدمات مثل الملاجئ المحلية والشرطة (حيث يكون ذلك آمناً ومناسباً)، إلى آخره.
الخطوة الرابعة: إنهاء المكالمات/المحادثة المباشرة	إنهاء المكالمات بطريقة داعمة (يمكن أن تكون النصوص المحددة لذلك جزءاً من حزمة الموارد أيضاً)
الخطوة الخامسة: المتابعة بعد الإتصال/المحادثة المباشرة	إستكمال المعاملات كما هو مطلوب وإجراء الإحالات عند الحاجة. بالإستناد إلى مستوى الخطر المقدّر ومدى إلحاح الموقف، يمكن إجراء الإحالات مباشرةً أو بعد يومين إلى ثلاثة أيام حسب الضرورة. يمكن أن تكون متابعة الإحالات ضرورية، خاصةً في الأوضاع الطارئة، للتأكد من أنّ الناجية قادرة على الوصول إلى الخدمة المطلوبة.

إدارة البيانات وبروتوكولات السلامة

من المهم وضع بروتوكولات لتعزيز الاستخدام الآمن للمتصلين/ات بخطوط المساعدة، إذ تستخدم هذه الأخيرة تكنولوجيا يمكن مراقبتها من قِبل المعتفين/الجنّة، لا سيما في حالات العنف الشريك الحميم. يجب إبلاغ المتصل/ة بهذه البروتوكولات في بداية الإتصال. يجب أن يتم تكييف هذه البروتوكولات مع سياق كل حالة، وقد تتضمن سياسة عدم معاودة الإتصال، وتذكير الناجية بحذف سجلات المكالمات/المحادثات المباشرة/الرسائل النصية القصيرة، والإتفاق على كلمة/عبارة رمزية. تم تناول هذه الأمور بشكل مفصّل في [القسم 2.3](#) الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية والسرية.

مزيد من الإرشادات حول تشغيل خطوط المساعدة



يحدّد مجال المسؤوليات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي 'الإرشادات حول خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد والتي تركز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة خلال فترة تفشي جائحة كوفيد-19' إرشادات مفصلة للإستجابة للمكالمات المستلمة على خط المساعدة، بما في ذلك ما يجب فعله وما لا يجب فعله، واستراتيجيات التواصل، والإرشادات حول إدارة مكالمات خط المساعدة التي تمثّل تحدياً بشكل خاص مثل: المكالمات الفائتة/المكالمات المنقطعة، المتصلين/ات المضطربين، المتصلين/ات الغاضبين، المكالمات الصامتة، المكالمات الطويلة، المكالمات الواردة من الناجين الذكور، المكالمات الواردة من المعتف، المكالمات المازحة/الخادعة، المكالمات التي لا تتعلق بالعنف ضد النساء والفتيات، والمكالمات من وسائل الإعلام/الصحفيين.

دراسة حالة رقم 3: إستجابة منظمة أبعاد لحالات الطوارئ في لبنان، من ضمنها جائحة كوفيد-19 من خلال توسيع نطاق خدمات خط المساعدة الخاص بالعنف ضد النساء والفتيات

إنّ **أبعاد - مركز الموارد للمساواة بين الجنسين** هي منظمة مجتمع مدني رائدة تقودها النساء في منطقة الدول العربية، ومقرّها لبنان. في شهر آذار/مارس 2020، عندما ضربت جائحة كوفيد-19 البلاد وتبع ذلك إغلاق عام دام شهور، إستجابت منظمة أبعاد بسرعة من خلال تحويل خدماتها القائمة إلى تقديم الخدمات عن بُعد، وتوسيع نطاق تقديم الخدمات عن بُعد التي كانت موجودة سابقاً مثل خدمة الخط الساخن الذي يغطّي نطاقه كامل الدولة.

ومنذ تفشي الجائحة، بدأت منظمة أبعاد في الإستجابة لعددٍ متزايد من مكالمات الطوارئ. من كانون الثاني/يناير 2020 حتى 11 أيار/مايو 2020، تلقت منظمة أبعاد 1198 مكالمات على الخط الساخن الذي كان موجوداً سابقاً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مقارنة بـ 1193 مكالمات وردت طوال العام 2019⁸⁴. إستجابةً لذلك، وضعت منظمة المجتمع المدني إرشادات داخلية لإدارة الحالات بهدف تقديم المشورة عبر الهاتف في سياق الأزمات وخدمات الدعم في حالات الطوارئ عبر الهاتف، وبشكلٍ حضوري في الحالات عالية الخطورة. قد استخدمت منظمة أبعاد رقم الخط الساخن الموجود سابقاً والذي كان متاحاً أصلاً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتقديم هذه الخدمات. بالتوازي مع ذلك، عمل فريق متخصص على تقديم جلسات توعية مجتمعية حول فيروس كوفيد-19 وجلسات دعم نفسي واجتماعي عبر المكالمات الجماعية ومجموعات واتساب Whatsapp، إلى جانب رفع مستوى الوعي حول توفر خدمات الخط الساخن.

وزادت أهمية خدمات الخط الساخن بعد رفع القيود المفروضة على الحركة في البلاد. على سبيل المثال، في حزيران/يونيو وتموز/يوليو وآب/أغسطس 2020، تلقت منظمة أبعاد 1472 مكالمات على الخط الساخن الخاص بها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مقارنة بـ 342 مكالمات فقط خلال الفترة نفسها من العام 2019⁸⁵. يُستخدم الخط الساخن الآن للإستجابة للأزمات المعقّدة التي يواجهها لبنان، في أعقاب انفجار مرفأ بيروت في آب/أغسطس 2020، والذي أدى إلى تفاقم الأزمة الاجتماعية والاقتصادية في البلاد والإنهيار المالي. عندما لم تتمكن الناجيات من الوصول إلى الخدمات الحضرية بسبب النقص الشديد في الموارد مثل النقد أو الوقود للنقل، سمح الخط الساخن لمنظمة أبعاد بمواصلة تقديم خدمات الإستجابة المنقذة للحياة والخاصة بحالات العنف ضد النساء والفتيات من خلال إدارة الحالات في سياق الأزمات وتقديم المشورة وربط الشخص بخدمات آمنة تُقدّم حضورياً للدعم الطارئ عند الحاجة.

من خلال هذه التجارب، وضعت منظمة أبعاد ونشرت مبادئ توجيهية وأوراق إرشادية عملية لمساعدة منظمات المجتمع المدني الأخرى في المنطقة على الإستجابة لمخاطر العنف ضد النساء والفتيات المتزايدة عن بُعد في ظلّ جائحة كوفيد-19، وهي كالتالي:

- إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في حالات الطوارئ، منظمة أبعاد وصندوق الأمم المتحدة للسكان في لبنان (2021): يهدف هذا الدليل إلى مساعدة مسؤولي/ات إدارة الحالة ومشرفيهم/ات على إدارة حالات العنف ضد النساء والفتيات التي تركز على الناجيات عن بُعد في حالات الطوارئ.
- أفضل الممارسات: المحادثات المباشرة وتبادل الرسائل النصية مع الناجيات في ظلّ جائحة كوفيد-19، منظمة أبعاد (2020). توصي هذه المذكرة القصيرة الصادرة عن المنظمة اللبنانية، مركز الموارد للمساواة بين الجنسين (أبعاد)، بأفضل الممارسات التي يجب أن تعتمد عليها منظمات المجتمع المدني لدى استخدام الرسائل النصية ومنصات المحادثة المباشرة الأخرى للتواصل مع الناجيات والنساء المعرضات لخطر العنف خلال تفشي الجائحة.

3.3 مجموعات الدعم عبر الإنترنت

ما هي مجموعات الدعم عبر الإنترنت؟

توفّر مجموعات الدعم فرصة للناجيات لتبادل الخبرات والمشاعر الشخصية، أو استراتيجيات التكيف، أو المعلومات المباشرة حول طلب الرعاية. وقد زاد استخدام مجموعات الدعم عبر الإنترنت بالنسبة إلى الناجيات من العنف خلال جائحة كوفيد-19. قام العديد من منظمات المجتمع المدني بتكليف مجموعات الدعم الخاصة بها أو أطلقت تدخلات جديدة لتقديمها عبر الإنترنت بهدف ضمان استمرارية الرعاية والإستجابة للعنف المتزايد خلال الجائحة.

يختلف تقديم مجموعات الدعم عبر الإنترنت للناجيات من العنف عن مجموعات الدعم الحضورية. يجب أن يلمّ ميسّرو/ات مجموعات الدعم عبر الإنترنت باستخدام المنصات عبر الإنترنت، وكيفية الإشراف على مجموعات الدعم عبر الإنترنت بطريقة مريحة تضمن إشراك الجميع، وكيفية مراقبة علامات الإنزعاج أو المخاطر. يجب أن تتنصح مجموعات الدعم عبر الإنترنت الناجيات بشأن المخاطر على الخصوصية والسلامة التي ترافق مشاركتهنّ في المجموعة، بما في ذلك كيفية استخدام أجهزتهنّ بأمان، وإحاطتهنّ علماً بشأن حفظ المتصفحّ للمعلومات وبرامج التجسس، وتنبهتهنّ لأنواع المعلومات الشخصية التي تتم مشاركتها مع المجموعة. بالإضافة إلى ذلك، يجب على منظمات المجتمع المدني أن تستخدم المنصات الرقمية التي تضمن حماية البيانات وسرية الناجيات. لا يُنصح باستخدام مجموعات البريد الإلكتروني المجانية (مثل مجموعات Google أو مجموعات Yahoo) لأنها تسمح لأطراف ثالثة بفحص المحتوى، أو صفحات وسائل التواصل الاجتماعي (مثل فيسبوك Facebook) التي يمكن إختراقها من قِبل أطراف معادية⁸⁶.

ملخص: كيف تنطبق العناصر الأساسية على مجموعات الدعم عبر الإنترنت؟

العنصر الأساسي:	اعتبارات خاصة بمجموعات الدعم عبر الإنترنت
✓ تحديث مسارات الإحالة	مشاركة ساعات العمل المُحدّثة والقدرات الإستيعابية الأسبوعية لمجموعات الدعم عبر الإنترنت
✓ التنسيق والشراكات	نشر المعلومات على نطاق واسع حول كيفية وصول الناجيات إلى مجموعات الدعم عبر الإنترنت والتسجيل فيها
✓ تخطيط السلامة	تنسيق إجراءات التشغيل الموحّدة بين المنظمات بالنسبة إلى استخدام مجموعات الدعم عبر الإنترنت
✓	يجب أن يقدّم ميسّر/ة مجموعة الدعم توجيهات للمشاركات حول إجراءات السلامة والسرية التي يجب إتباعها

✓ أمن البيانات والخصوصية	استخدام الحلول الرقمية المشفرة المُغلقة متى أمكن
✓ اختيار منصة تكنولوجية	مراجعة وتقييم الحلول الرقمية القائمة المستخدمة والتخفيف من المخاطر المُحتملة
✓ تدريب العاملين/ات والإشراف والرعاية	وضع تفضيلات الناجية ومصلحتها الفضلى في محور الخدمات المقدّمة عن بُعد. يجب أن يتم اختيار منصة تكنولوجية تبعاً لهذه المبادئ
✓ التواصل	الإستثمار في تدريب مُيسّري/ات مجموعات الدعم عبر الإنترنت على التيسير عبر الإنترنت وكيفية تكييف تلك الآليات مع تقديم الخدمات عبر الإنترنت
	يجب أن تكون الناجيات على دراية بالمخاطر المُحتملة لحضور مجموعات الدعم عبر الإنترنت، وكيف يتم التخفيف من حدّتها من خلال أدوار ومبادئ توجيهية لضمان حمايتهنّ
	التواصل مع الناجيات حول كيفية الإستعداد لوجستياً لمجموعة الدعم عبر الإنترنت. على سبيل المثال الإتصال بشبكة الإنترنت، وتشغيل الإنترنت على الهاتف المحمول أو الكمبيوتر، وكيفية استخدام المنصة عبر الإنترنت

أشكال مجموعات الدعم عبر الإنترنت

يركّز هذا القسم على أربعة حلول رقمية رئيسية تستخدمها منظمات المجتمع المدني في الدول العربية لعقد مجموعات الدعم عبر الإنترنت: **المساحات الافتراضية الآمنة، ومنصّات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهاتف المحمول، والمحادّثات عبر الويب/مكالمات الفيديو المباشرة.** عادةً ما تستخدم منظمات المجتمع المدني أكثر من منصة رقمية واحدة لتنسيق وتنظيم مجموعات الدعم عبر الإنترنت. على سبيل المثال، تُستخدم منصّات التواصل الاجتماعي لتقديم المعلومات والتوجيه حول الخدمات وكيفية الوصول إليها، بينما تُستخدم تطبيقات الهاتف المحمول ووسائل التواصل الاجتماعي المُغلقة والتكنولوجيات المباشرة في تقديم النشاطات المستهدفة ومجموعات الدعم عبر الإنترنت للناجيات.

مساحات افتراضية آمنة: قامت المنظمات بتكييف مساحاتها الشخصية الآمنة إلى مساحة افتراضية للنساء والناجيات من العنف من خلال تنظيم نشاطات اجتماعية عبر الإنترنت. توفر هذه المساحة الافتراضية للنساء والفتيات فرصة التعاون للوصول إلى المعلومات، والإبلاغ عن الحوادث، وطلب الرعاية والوصول إلى الخدمات. قامت اليونيسف وشركاؤها بتجربة مساحات آمنة افتراضية للفتيات المراهقات في العراق ولبنان بهدف الوصول إلى معلومات حول العنف ضد النساء والفتيات والصحة الجنسية والإنجابية. كشف البرنامج التجريبي عن آفاق لتوسيع نطاق المساحة الآمنة الافتراضية بما يتجاوز المعلومات حول العنف ضد النساء والفتيات والصحة الجنسية والإنجابية وبما يشمل التخلّلات القائمة على المهارات الحياتية والعناية بالذات والتمكين⁸⁷.

منصّات وسائل التواصل الاجتماعي: إستخدمت منظمات المجتمع المدني منصّات التواصل الاجتماعي ومن ضمنها فيسبوك Facebook وتطبيقات المراسلة (مثل واتساب WhatsApp ومسنجر على فيسبوك Facebook messenger وفايبر Viber) للوصول إلى الناجيات ومشاركة المعلومات المُحدّثة حول الخدمات وكيفية استخدامها. تُستخدم منصّات وسائل التواصل الاجتماعي أيضاً لإجراء ترتيبات لوجستية بغية تنظيم مجموعات الدعم عبر الإنترنت، على سبيل المثال، من خلال توفير معلومات عن المواعيد وطرق التسجيل وكيفية استخدام منصة الدعم عبر الإنترنت.

عند استخدام منصّات وسائل التواصل الاجتماعي، يجب على منظمات المجتمع المدني النظر في الأنظمة الرقمية المفتوحة أو المُغلقة عند التأسيس لمنصة للتواصل الاجتماعي مع الناجيات. إنّ منصة التواصل الاجتماعي المفتوحة هي قناة لمشاركة المعلومات العامة حيث يمكن للجمهور معرفة أعضائها وقراءة مساهماتهم أو تفاعلاتهم، على سبيل المثال صفحة على فيسبوك Facebook. بينما توفر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي المُغلقة خصوصية أكبر حيث يمكن لمدير/ة القناة التحكم في مَنْ يُقبَل دخوله إليها، على سبيل المثال مجموعة مُغلقة على فيسبوك Facebook أو مجموعة على واتساب WhatsApp. عادةً ما تستخدم منظمات المجتمع المدني مزيجاً من منصّات التواصل الاجتماعي المفتوحة والمُغلقة، حيث تُستخدم قنوات التواصل الاجتماعي المفتوحة لنشر معلومات الوقاية وطلب الرعاية، وتُستخدم قنوات التواصل الاجتماعي المُغلقة لمزيد من التخلّلات المستهدفة مع الناجيات من العنف⁸⁸.

التطبيقات على الهاتف المحمول: ظهر استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في استهداف وتقديم الرعاية للناجيات من العنف وتم توسيع نطاقه بشكل أساسي بعد تفشي جائحة كوفيد-19. غالباً ما توفر تطبيقات الهاتف المحمول معلومات وخدمات آمنة وسهلة الاستخدام.

قدّمت مؤسسة 'من أجل الجميع' For All Foundation، بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تجربة ناجحة لأول تطبيق خاص بالعنف ضد النساء والفتيات في اليمن. يهدف التطبيق إلى تحديد خدمات الحماية والمساعدة في كل أنحاء اليمن وربط النساء والفتيات بالخدمات المناسبة من خلال خدمات الإحالة. في كانون الأول/ديسمبر 2020، تم طرح التطبيق في كل أنحاء البلاد لتسهيل الوصول لجميع اليمنيين الذين يحتاجون إلى دعم في مجال العنف ضد النساء والفتيات⁸⁹. مثال آخر هو تطبيق الهاتف المحمول 'نجدة التحرش' الذي أطلقه إتحاد نساء مصر بالشراكة مع السلطات الوطنية والعديد من منظمات المجتمع المدني. يهدف التطبيق إلى تحديد التحرش الجنسي والمبني على النوع الاجتماعي والإبلاغ عنه وربط الناجيات بالخدمات القانونية والمتخصصة.

تقنيات الإتصال المباشر: تشير تقنيات الإتصال المباشر إلى روبوتات الدردشة Chatbots ومكالمات الفيديو (من خلال Zoom أو سكايب Skype أو المنصات المماثلة) التي يمكن استخدامها في مجموعات الدعم عبر الإنترنت مع الناجيات من العنف.

يمكن أن تزيد تقنيات الإتصال المباشر من الوصول إلى الخدمات عن بُعد، إذ يمكن لمقاطع الفيديو أن تخلق تجربة أكثر شخصية وتوفّر إشارات مرئية وسمعية لمقدمي/ات الخدمات بهدف تقييم الحالة الذهنية للناجية ونبرة صوتها. تقلّل هذه التقنيات من احتمالية وقوع سوء تفاهم. من السهل استخدام المحادثات المباشرة/روبوتات الدردشة عبر الإنترنت في السياقات حيث تكون الخصوصية محدودة.

استخدمت 'إتجاه'، وهي منظمة مجتمع مدني مقرها مصر، مكالمات Zoom لعقد مجموعات الدعم التي تتألف من الناجيات من العنف من النساء والفتيات. قام ميسر/ة مجموعة الدعم بمراجعة التسجيل مع مديري الحالة للتأكد من أنّ المجموعة تضمّ المشاركات الصحيات. ثم قام الميسر/ة بإنشاء رابط على Zoom محميّ بكلمة مرور تمت مشاركتها مع المشاركات فقط. كما تمت مشاركة التعليمات حول كيفية تنزيل Zoom واستخدامه مع المشاركات من خلال منصات أخرى (البريد الإلكتروني أو مجموعات فيسبوك Facebook أو واتساب WhatsApp). ويتم التحقق من هوية المشاركات من خلال مقاطع الفيديو في بداية المكالمة. أخيراً، يواصل ميسر/ة مجموعات الدعم مراقبة وتحديد أي علامات تظهر على المشاركات لتنم عن انزعاج أو مخاطر.

اعتبارات واجب مراعاتها عند تقديم خدمات مجموعات الدعم عبر الإنترنت

يتطلب تقديم مجموعات الدعم عبر الإنترنت من منظمات المجتمع المدني أن تكيف آلياتها لتصبح قابلة لتقديم الخدمات عن بُعد وعبر الإنترنت، مع مراعاة شكل مجموعة الدعم (الحجم والمدة والتركيب)، بالإضافة إلى الأسلوب والسلامة والسرية والتيسير.

الشكل: تُنصح منظمات المجتمع المدني التي تيسر مجموعات الدعم عبر الإنترنت بإبقاء المجموعة ذات حجم يمكن إدارته، أي بين 8 و 10 أعضاء في الحالات المثالية. أما بالنسبة إلى المجموعات الأكبر، يمكن لميسرين أو أكثر أن يتشاركا مهام الإشراف على مجموعة الدعم. يُنصح بأن تكون مدة انعقاد مجموعات الدعم عبر الإنترنت أقصر من تلك التي تنعقد حضورياً لتجنّب إرهاق المجموعة. يجب مناقشة تركيبة مجموعات الدعم عن كثب مع مديري الحالة للتأكد من أنّ المشاركات هنّ في مرحلة مناسبة من الإجراء تحوّلن مشاركة التجارب مع الناجيات الأخريات والإطلاع على تجاربهنّ.

الأسلوب: قد تستخدم منظمات المجتمع المدني حلاً أو أكثر من الحلول الرقمية لتوفير خدمة مجموعات الدعم عبر الإنترنت وذلك لتحقيق التوازن بين الوصول إلى الناجيات والمجموعات المعرضة للخطر وبين تقديم خدمات آمنة وخاصة. من المهم إعطاء الأولوية للخصوصية، وجمع بيانات أقل، والتفكير في العوائق كحاجة الناجيات إلى تحميل تطبيق أو إنشاء حساب. تُستعرض فيما يلي بعض الأدوات الفعّالة لحماية الخصوصية: ResourceConnect للدردشات وإرسال الرسائل على الويب، Gruveo لمكالمات الفيديو، Cyph لمكالمات الفيديو وإرسال الرسائل والمشاركة بالمجموعات. عند اختيار أداة، من المهم إعطاء الأولوية للخصوصية، وجمع بيانات أقل، والتفكير في العوائق كحاجة الناجيات إلى تحميل تطبيق أو إنشاء حساب.

السلامة: يجب على الميسرين/ات أن يقدّموا المشورة للناجيات حول المخاطر على الخصوصية والسلامة التي تنجم عن المشاركة في المجموعات، بما في ذلك تعليمهنّ كيفية استخدام أجهزتهنّ بأمان، وتنبههنّ بشأن حفظ المتصفح للمعلومات وبرامج التجسس، والتفكير في أنواع المعلومات الشخصية التي تتم مشاركتها مع المجموعة. يجب على منظمات المجتمع المدني أن تتجنّب استخدام المنصات التي تسمح لأطراف ثالثة بفحص المحتوى.

السرية: ينبغي على منظمات المجتمع المدني أن تضع معايير لحماية سرية المشاركات في مجموعة الدعم وأن تخلق بيئة آمنة وداعمة للناجيات تمكّنهنّ من مشاركة تجاربهنّ ومشاعرهنّ.

التيسير: يجب أن يتم الإشراف على مجموعات الدعم عبر الإنترنت من قِبَل أحد العاملين/ات، وذلك للاطمئنان على الناجيات، ومراقبة ما يتم نشره على المنتديات عبر الإنترنت، وتوجيه الأشخاص إلى مصادر الدعم أو الخدمات الإضافية. يمكن للميسرين/ات أن يستخدموا الأساليب التفاعلية، والوسائل البصرية، وأدوات التعبير لتشجيع المشاركات على تبادل خبراتهنّ

وجعلهنّ يشعرنّ بالراحة لدى استخدام الأدوات الرقمية. يجب تدريب الميسّرين/ات على مراقبة وتحديد وإدارة أي علامات عدم ارتياح أو مخاطر أو نزاعات محتملة قد تظهر على المشاركات بشكل محترف. ويجب إعطاء الأولوية لسلامة وسرية جميع المشاركات، واتباع مبدأ 'عدم إلحاق الضرر'.

دراسة حالة رقم 4: دروس من جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية في تسهيل انعقاد مجموعات الدعم عبر الإنترنت في فلسطين

إن جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية هي منظمة مجتمع مدني رائدة تعمل على الإستجابة للعنف ضد النساء والفتيات في فلسطين والتخفيف من هذه الحالات. خلال تفشّي جائحة كوفيد-19، لاحظت جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية إتجهاً متزايداً للعنف وأدركت الحاجة إلى تكييف برامجها وخدماتها لتوفير الخدمات عبر الإنترنت وعن بُعد، بما في ذلك خدمة عقد مجموعات الدعم عن بُعد.

وبدعم من هيئة الأمم المتحدة للمرأة، إستخدمت جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية العديد من المنصّات الرقمية لتعزيز الإجراءات الوقائية التي يمكن للنساء والفتيات المعرّضات لخطر العنف والناجيات من العنف إتباعها، خلال فترات الإغلاق العام وتقييد التنقّلات. قد شكّلت الجمعية أكثر من 37 مجموعة على واتساب WhatsApp ومجموعات مغلقة على فيسبوك Facebook، حيث ضمّت كل مجموعة 10 ناجيات، لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي عن معرفة وتدخلات مجموعات الدعم عبر الإنترنت لأكثر من 370 امرأة وفتاة. تواصلت جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية مع المجتمع من خلال البث المباشر على فيسبوك Facebook لتعزيز التدابير الوقائية المجتمعية والمرونة النفسية والاجتماعية من خلال مشاركة المعلومات حول إدارة الغضب، والإسعافات الأولية النفسية، وإدارة الأزمات، وكيفية قضاء وقت ممتع مع الأسرة، والمعلومات الصحية المهمة فيما يتعلّق بالوقاية من فيروس كوفيد-19 والعلاج منه⁹⁰.

إنّ الطريقة التي جمعت بها جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية بين الأدوات الرقمية المفتوحة والمغلقة لمعالجة كلّ من الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات والإستجابة له خلال فترة جائحة كوفيد-19 تركت أثراً إيجابياً عميقاً على الفتيات والنساء. في ذلك الوقت الحرج الذي لم يتم بذل الجهود الكافية خلاله لمنع الإبتشار الصامت لجائحة العنف ضد المرأة في فلسطين، تدخلت جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية لتسليط الضوء على الحاجة إلى توفير الخدمات عن بُعد إلى جانب الوقاية.

3.4 الخدمات المتخصصة

3.4.1 الخدمات الصحية

قد تحتاج الناجيات إلى رعاية صحية طارئة، على سبيل المثال إذا تعرّضنّ مؤخراً للعنف الجسدي أو الجنسي أو إذا كانت لديهنّ ميول إنتحارية. في حالات العنف الجنسي، من المهم أن تكون مستعداً لإحالة الناجيات بسرعة، بسبب طبيعتها التي قد تهدّد الحياة والتي يجب التصرّف للوقاية من آثارها في مهل معيّنة - تناول دواء خلال 72 ساعة للعلاج الوقائي بعد التعرّض لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز وخلال 120 ساعة لتفادي الحمل الطارئ.

وغالباً ما تُستنفد الخدمات الصحية الأساسية عالية الجودة اللازمة لدعم الناجيات من العنف خلال حالات الطوارئ. فيمكن أن تكتظ المستشفيات والعيادات بسرعة بمرضى إضافيين، يقابلهم عدد أقل من العاملين/ات. خلال تفشّي الأوبئة، قد تُطبّق كذلك تدابير إضافية لتحقيق التباعد الاجتماعي. يحتوي الصندوق أدناه على قائمة بالأسئلة المفيدة التي يجب إيجاد أجوبة لها.

أمثلة على الأسئلة التي يجب مراعاتها عند إحالة الناجيات إلى الخدمات الصحية عن بُعد:

- هل لديك أحدث تفاصيل الإتصال وساعات عمل الخدمات الصحية؟
- هل لا زالت تُجرى فحوصات الطب الشرعي لحالات الإعتداء الجنسي؟
- هل يمتلك مقدّمو/ات خدمات الرعاية الصحية مساحات خاصة للناجيات من العنف وهل تُتبع إجراءات نقل مناسبة خلال حالات الطوارئ الصحية؟
- هل توجد تفاصيل إتصال مختلفة للخدمات الصحية المخصّصة للأطفال/القاصرين؟

3.4.2 الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

يشير مصطلح الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي إلى 'أي شكل من أشكال الدعم المحلي أو الخارجي الذي يحمي ويعزز الرفاهية النفسية والاجتماعية للأفراد و/أو يمنع أو يعالج الحالات النفسية'⁹¹. بالتالي، يمكن تقديم الخدمات التي تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للناجيات من العنف من النساء والفتيات كجزء من أنواع مختلفة من الخدمات - على سبيل المثال، ترتبط هذه الخدمات ارتباطاً وثيقاً بخدمات إدارة الحالات إذ تتضمن هذه الأخيرة توفير الدعم العاطفي والدعم النفسي الاجتماعي للناجيات. كذلك الأمر، فإنّ الكثير من الممارسات الجيدة في إدارة الحالات عن بُعد (انظر [القسم 3.1](#) الذي يتناول إدارة الحالات عن بُعد) تنطبق أيضاً على الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد، مثل ضمان وجود إجراءات تشغيل موحدة تراعي إجراءات الردّ على المكالمات ووجود تدابير لضمان الخصوصية والسرية خلال تقديم الخدمات التي تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد. قد تحتاج بعض الناجيات أيضاً إلى أن تتم إحالتهم إلى خدمات متخصصة تُعنى بدعم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (العناية الإكلينيكية/السريية بالصحة النفسية) يقدمها أطباء/طبيبات أو ممرضون/ات أو أطباء/طبيبات نفسيون سريريون. يشمل ذلك على سبيل المثال الناجيات اللواتي يعانين من حالات نفسية من المحتمل أن تتطلب دعماً متخصصاً على مدى سلسلة من الجلسات، مثل الإكتئاب والذعر والتوتر ما بعد الصدمة⁹².

إذا اشتبه مقدم/ة خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات في أن يكون لدى الناجية أفكار إنتحارية، أو أدرك أو اشتبه في أنّ الناجية تعتمد إلى إيذاء نفسها، فعليه إجراء تقييم السلوك الانتحاري عن بُعد (انظر [القسم 2.4](#) الذي يتناول تخطيط السلامة للحصول على إرشادات مفصلة خطوة بخطوة). على سبيل المثال، يمكن للمؤشرات التالية أن تُظهر بأنّ الناجية تفكر أفكاراً إنتحارية وهي تحتاج إلى خدمات متخصصة تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي⁹³:

- تعبّر الناجية عن مشاعر يأس وقلق من مستقبل غامض.
- تفكر الناجية في الموت أو الإخفاء أو تقول إنها لا تستطيع التعامل مع الحياة بعد الآن.
- تفكر الناجية بأفكار إنتحارية وقد فكرت في خطة لتنفيذ هذه الأفكار، لكنها لم تحاول الانتحار.
- الأفكار الانتحارية، وسلوكيات إيذاء النفس، والمحاولات السابقة، وعوامل التوتر الشديدة في حياة الناجية وغيرها من المخاطر النفسية والاجتماعية الشديدة.

إذا تبين في تقييم السلوك الانتحاري أنّ الناجية معرضة لخطر محاولة الانتحار بشكل كبير، فيجب تزويدها بمعلومات حول الرعاية الطارئة وعرض إحالتها إليها.

إنّ أي مؤشرات تدل على وجود خطر الانتحار تستوجب إستطلاع رغبة الناجية في الوصول إلى الرعاية الطارئة من خلال إحالة فورية، أو إلى خدمات متخصصة تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في الحالات التي لا تتطلب رعاية فورية. يجب مشاركة المعلومات المتعلقة بالخيارات المتاحة مع الناجية، وفي حال رغبت في الوصول إلى خدمات متخصصة تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ومنحت موافقتها المستنيرة للمضيّ بذلك، يمكن لمقدم/ة الخدمة أن يعرض إحالتها إلى مقدم/ة خدمة متخصصة تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

يمثل أحد التحديات خلال فترة جائحة كوفيد-19 التواصل مع النساء والفتيات اللواتي يتعرّضن للعنف أو يواجهن خطر التعرّض له، وتقديم المعلومات لهنّ حول الخدمات التي تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. لكنّ، تم تقديم بعض الممارسات الواعدة في منطقة الدول العربية لتقديم الخدمات التي تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد:

- **لبنان:** أطلق مركز 'ريستارت' Restart لإعادة تأهيل ضحايا العنف والتعذيب دليلاً حول تقديم العلاج النفسي عن بُعد. يتضمّن الدليل إرشادات حول تقديم تدخلات نفسية عبر الهاتف وقد تم تطويره ليستخدمه الأخصائيون في مجالهم في ظلّ تفشي جائحة كوفيد-19⁹⁴

- **ليبيا:** منذ العام 2019، يوفر الخط الساخن التابع لصندوق الأمم المتحدة للسكان خدمات مجانية تُعنى بالدعم النفسي الاجتماعي وإستشارات قانونية للناجيات من العنف من النساء والفتيات، فضلاً عن توفير الإحالات إلى الخدمات المتخصصة. في العام 2020، تمت الإستجابة لأكثر من 4090 مكالمة بنجاح عبر توفير الدعم النفسي الاجتماعي للناجيات من مختلف أشكال العنف ضد النساء والفتيات⁹⁵
- **اليمن:** يدعم صندوق الأمم المتحدة للسكان 18 خطاً ساخناً مجاناً للإستشارات عن بُعد، تم إنشاؤها لمساعدة الناجيات من العنف من النساء والفتيات وتقديم معلومات حول الوقاية من كوفيد-19. تقدّم خطوط المساعدة جلسات إستشارية لمرة واحدة أو جلسات متكررة يقدمها مستشارون متخصصون^{96 97}

في المواقع التي لا تتوفر فيها خدمات رسمية تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، يجب على مقدّمي/ات الخدمات تحديد مصادر محتملة أخرى للرعاية، قد تشمل العائلات، والمجموعات الاجتماعية، والمجموعات النسائية والأماكن الآمنة، وقادة المجتمع، والقادة الروحيين، والمعالجين التقليديين، كما عليهم السعي إلى فهم جوانب الدعم النفسي الاجتماعي التي تقدّمها هذه الجهات الفاعلة بالفعل في مجتمعاتها. في غياب خدمات رسمية تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، يجب على مقدّمي/ات الخدمات أن يدرسوا إمكانية التعاون مع الجهات الفاعلة الأخرى التي تقوم بدور في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على صعيد المجتمع^{98 99}

لمزيد من الإرشادات حول توفير خدمات تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد:



يوفر دليل إرشادات شامل وضعته المكاتب القطرية لصندوق الأمم المتحدة للسكان والمكاتب الإقليمية في أميركا

اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي إرشادات عملية حول توفير خدمات تُعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف من النساء والفتيات في ظل جائحة كوفيد-19، يمكن تكييفها لتتلاءم مع أنواع مختلفة من الخدمات الأخرى التي تُقدّم عن بُعد مثل الخط الساخن للإسعافات الأولية النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. يتضمن المستند على سبيل المثال:

- أدوات الدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد المُرمّقة بإرشادات مفصّلة حول كيفية استخدامها عبر الهاتف أو الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني (مثل تقنيات الإسترخاء، وحلّ المشاكل واتخاذ القرارات، وضبط العواطف، واستراتيجيات التكيف)
 - التحضير التدريجي لتوفير الدعم عن بُعد
 - الاعتبارات الواجب مراعاتها عند التواصل مع الناجيات عن بُعد
 - بروتوكولات مُكيّفة للاستخدام عن بُعد (مثل الموافقة المستنيرة، وإدارة السلوك الانتحاري، ونصوص التواصل المُعدّة مسبقاً، وتقييم العناية بالذات والتخطيط لها، بالإضافة إلى الملاحق التي تضمّ كل الأدوات للعمل عن بُعد)
 - الممارسات الجيدة لدعم العاملين/ات الذين يقدمون الخدمات عن بُعد
- وإنّ إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الاعتبارات التشغيلية للصحة النفسية متعدّدة القطاعات وبرامج الدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19 هي مورد مفيد آخر يُقدّم إرشادات حول كيفية تكييف خدمات الدعم النفسي مع سياق تفشي جائحة كوفيد-19 يمكن أن يستخدمه مقدّمو/ات الخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات.

3.4.3 خدمات قطاع العدالة/الدعم القانوني

الوصول إلى القضاء هو حق أساسي من حقوق الإنسان ووسيلة لحماية الناجيات من العنف من النساء والفتيات من التعرّض لمزيد من العنف. خلال حالات الطوارئ مثل تفشي جائحة كوفيد-19، كانت الخدمات الرسمية القانونية والقضائية محدودة للغاية. على سبيل المثال، ورد أنّ النساء في لبنان كافحن للوصول إلى القضاء خلال فترات الإغلاق العام، مع إغلاق خدمات المحاكم أو العمل بقدرة منخفضة¹⁰⁰

وعلى الرغم من تركيز هذه الإرشادات على الأنظمة الرسمية، توجد مصادر متعدّدة للخدمات القانونية والقضائية في المنطقة، الرسمية منها وغير الرسمية:

أمثلة على الأسئلة التي يجب الإجابة عليها عند إحالة الناجيات إلى الشرطة والخدمات القانونية المُقدّمة عن بُعد

- هل لديك آخر المعلومات عن تفاصيل الإتصال وساعات عمل الشرطة والخدمات القانونية؟
- هل الشرطة قادرة على الإستجابة لحالات العنف؟
- هل يصدر القضاة أوامر حماية للقضايا الأسرية، إما في المحكمة أو عن بُعد (عن طريق البريد الإلكتروني مثلاً)؟
- هل تستطيع الشرطة تنفيذ أوامر المحكمة خلال هذا الوقت؟
- ما هي مقتضيات الإبلاغ الإلزامي؟

بالإستناد إلى معلومات من منظمة العمل القانوني الدولية Legal Action Worldwide ومنظمة العون الكنسي النرويجي (2020)، [خمس إرشادات رئيسية لتقديم المساعدة القانونية عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.](#)

- عادةً ما تتمحور الأنظمة القانونية والقضائية الرسمية حول نظام المحاكم حيث تقوم وكالات إنفاذ القانون مثل الشرطة والمدّعين العامين والقضاة بأدوار رئيسية.

- تتألف الأنظمة القانونية والقضائية غير الرسمية من القواعد والممارسات العرفية والدينية وممارسات السكان الأصليين. يشمل ذلك الزعماء التقليديين والقادة الروحيين والعدالة التصالحية. ويمكن أن تكون الوساطة خطيرة في حالات العنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي، وبالتالي لا يُوصى بها¹⁰¹

يحدّد الصندوق رقم 17 الاعتبارات الخاصة الواجب مراعاتها عند توفير الوصول إلى الخدمات القانونية والقضائية الرسمية عن بُعد، بما في ذلك إحالة الناجيات إلى الشرطة والخدمات القانونية (انظر [القسم 2.1](#) الذي يتناول تحديث مسارات الإحالة).

قامت بعض المنظمات بتكثيف خدماتها خلال جائحة كوفيد-19 لتقديم الدعم القانوني عن بُعد للناجيات، على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو عبر مكالمات الهاتف/الفيديو. يمكن أن تساعد الأدوات الرقمية وتلك المُستخدمة عن بُعد في زيادة وصول الناجيات إلى القضاء عن طريق معالجة القضايا بشكل أسرع من خلال تقليص الوقت اللازم للتنقل وتكاليفه، وسهولة الاستخدام والراحة. هناك أيضاً احتمال أن تكون تكنولوجيا المؤتمرات عبر الفيديو أقل تسبباً بالصدمة للناجيات اللواتي يمكنهنّ الشهادة عن بُعد في بيئة آمنة وبعيدة عن المكان الفعلي الذي يتواجد فيه المدّعى عليه¹⁰²

ولكن، تنطوي الحلول القانونية عن بُعد على مخاطر أخلاقية جوهرية تتطلب إهتماماً دقيقاً للتأكد من أنها سرية وخصوصية وآمنة. على سبيل المثال، يمكن للمعتّفين الوصول إلى رسائل الناجيات الخاصة أو التظاهر بأنهم هم الناجيات، مما يشكّل مخاطر على سلامة الناجيات وأطفالهنّ. مع الإشارة إلى وجود مخاطر الإستبعاد الرقمي أيضاً، حيث قد يكون من الضروري وضع تدابير لتوفير تطبيقات 'مُرَقّة بتوجيهات' لتوجيه الناجيات خلال العملية.¹⁰³

الصندوق رقم 17: كيف يتم تقديم الدعم القانوني للناجيات عن بُعد؟

التأكيد على هوية الناجية: إذا لم يكن من الممكن الحصول على مستندات التعريف الأصلية حضورياً، فمن الخيارات المتاحة أن ترسل الناجية صورة لهويتها وهي تحملها بالقرب من وجهها عبر واتساب WhatsApp أو سيفنال Signal أو الرسائل النصية القصيرة SMS أو مكالمة فيديو (إذا كانت آمنة). في حال لم تُكنّ بحوزة الناجية بطاقة الهوية الرسمية، فيمكنها استخدام صورة لأي وثيقة تعريف كبديل، أو يمكن لوسيط موثوق به التأكيد على هوية الناجية.

الحصول على الموافقة المستنيرة والوكالة، إما شفهيّاً من خلال خدمة مراسلة آمنة مثل سيفنال Signal أو من خلال مقطع صوتي. إذا لم تتوفّر للناجية إمكانية الوصول إلى هاتف، فيمكن للوسيط الموثوق به استخدام هاتفه للإتصال بالمحامي وتسجيل نفسه وهو يقرأ نموذج الموافقة على الناجية ويؤكد الموافقة على كل بند.

تخزين ملفات الحالة: يجب على مقدّمي/ات المساعدة القانونية الذين يعملون من المنزل أن يتّبعوا كل السياسات الداخلية المتعلقة بأمن البيانات والخصوصية. بدلاً من نقل المستندات الورقية، يمكن تصوير ملفات الناجية المهمة وتخزينها في قاعدة بيانات آمنة.

إجراء مقابلات عن بُعد مع الناجيات هو أمر ممكن ولكنّه يتطلب تقييم ما إذا كان من الآمن للناجية القيام بذلك. ويجب تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للناجيات قبل المقابلة وبعدها. إنَّ أمكن، يجب تسجيل المقابلة لتقليل احتمال تعرُّض الناجية للصدمة في وقتٍ لاحقٍ نتيجة إضطرابها للشهادة مرة أخرى.

المعلومات مستوحاة من: منظمة العمل القانوني الدولية Legal Action Worldwide ومنظمة العون الكنسي النرويجي (2020)، [خمسة إرشادات رئيسية لتقديم المساعدة القانونية عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي](#).

3.4.4 دعم سبل كسب العيش

خلال حالات الطوارئ، قد تكون النساء أكثر عرضة للعنف بسبب الضغوط المالية على الأسرة وفقدان الوظائف وفرص العمل¹⁰⁴. تقدّم العديد من المنظمات الإغاثة في حالات الطوارئ، مثل حقائب الكرامة وحقائب النظافة الشخصية بالإضافة إلى النقود اللازمة لشراء الأغذية والأدوية الأساسية. تحوّل منظمات أخرى الناجيات إلى الرعاية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية والمساعدة في تأمين الدخل. يُعتبر دعم كسب سبل العيش مهماً للإستقلال المالي – إذ يتقلّص احتمال ترك النساء للعلاقات المسيئة ويزداد بالمقابل احتمال عودتهنّ إلى هذه العلاقات عندما يكنّ معتمدات مالياً على شركائهن.

يمكن للمنظمات أيضاً أن تقدّم الدعم عن بُعد للناجيات اللواتي تعرّضنّ لإساءة المعاملة إقتصادياً ليحدنّ أنفسهنّ دون مال خاص بهنّ أو حتى تحت طائلة الديون. قد وجدت أبحاث أجريت في الأردن أنّ 38% من النساء يتعرّضنّ لإساءة المعاملة إقتصادياً وترتبط هذه في معظم الحالات إرتباطاً وثيقاً بأشكال أخرى من عنف الشريك الحميم¹⁰⁵. بالنسبة إلى النساء اللواتي تعرّضنّ لإساءة المعاملة إقتصادياً، من المفيد تقديم المشورة لهنّ بشأن مزايا الرعاية الاجتماعية أو المساعدة النقدية المتاحة، فضلاً عن المهارات المالية مثل كيفية وضع الميزانية، وفتح حساب مصرفي بأمان، بالإضافة إلى تقديم المشورة بشأن التعامل مع الديون.

تقدّم بعض المنظمات برامج تمكين إقتصادي للناجيات لمساعدتهنّ على الوقوف على أقدامهنّ من جديد. خلال حالات الطوارئ، يمكن إعادة تصميم هذه البرامج لتزويد النساء والفتيات بمصدر للدخل، على سبيل المثال تدريبهنّ على إنتاج الأقنعة والقفط الصحية القابلة لإعادة الاستخدام خلال فترة جائحة كوفيد-19¹⁰⁶. متى توقّرت للمشاركات إمكانية الوصول إلى الإنترنت، قد يكون من الممكن الانتقال إلى تنفيذ البرامج عن بُعد من خلال مساحات إفتراضية آمنة للنساء والفتيات (انظر [القسم 3.3](#) الذي يتناول مجموعات الدعم عبر الإنترنت).

الجزء الرابع: أساليب تقديم الخدمات

أنظمة محدودة تقنيا

محادثات فورية

رسائل نصية

اتصالات هاتفية

ملخص الفصل

يقدم هذا القسم إرشادات حول كيف يمكن لمنظمات المجتمع المدني أن تختار الأسلوب الأنسب لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد. يتعمق القسم بمزايا وعيوب أربعة أساليب رئيسية لتقديم الخدمات: المكالمات الهاتفية، والرسائل النصية، والمحادثات المباشرة، والأنظمة المحدودة تقنياً.

المكالمات الهاتفية هي أسلوب فعال من حيث التكلفة لكل من مقدمي/ات الخدمات والناجيات ويمكن استخدامها لتقديم مجموعة من الخدمات. لا يل تتطلب المكالمات الهاتفية أن تكون للناجيات إمكانية الوصول إلى مساحة خاصة وجهاز آمن لتفادي خطر مقاطعة الناجية أو مراقبتها أو التنصت عليها وهي تتحدث.

يمكن استخدام **الرسائل النصية** للتواصل مع الناجيات والمجموعات المعرضة لخطر العنف، وكذلك مع المجتمع الأوسع. إنها طريقة فعالة للوصول إلى جمهور عريض، على سبيل المثال عن طريق إرسال رسائل أحادية الاتجاه تحتوي على معلومات حول مواجهة العنف ضد النساء والفتيات وكيفية الوصول إلى الخدمات. يمكن استخدام هذا الأسلوب أيضاً للتفاعل بين مقدم/ة الخدمات والناجية أي الشخص المعرض لخطر العنف. تُستخدم الرسائل النصية أحياناً كطريقة للتواصل في إدارة الحالات، خاصةً إذا كانت هناك مخاوف تتعلق بالخصوصية والأمن لإجراء المكالمات الهاتفية. لكن، يجب مراعاة وجود المخاوف التي تتعلق بالسلامة والسرية أيضاً فيما يخص الرسائل النصية.

تعدّ المحادثة المباشرة أسلوباً فعالاً للرد على إستفسارات الناجيات أو الأفراد المعرضين لخطر العنف، مثل كيفية الوصول إلى أنواع مختلفة من الدعم. تشمل حلول المحادثة المباشرة الشائعة الدردشات المباشرة التي يستضيفها موقع إلكتروني أو تطبيق هاتف محمول، حيث يستجيب مقدم/ة خدمات متخصص أو مديرة/ة حالة للإستفسارات أو الإحتياجات الفورية للناجيات.

لا تعتمد **الأنظمة المحدودة تقنياً** على التكنولوجيا الرقمية والبنية التحتية في تقديمها الخدمات للناجيات. تلك الأنظمة مفيدة بشكل خاص في المجتمعات ذات الوصول المحدود إلى الهواتف المحمولة والأجهزة الأخرى، والإتصال الضعيف بشبكة الإنترنت، والكهرباء غير الموثوق عليها، وتحديات أخرى ناجمة عن ضعف البنية التحتية. يمكن أن تشمل الحلول المحدودة تقنياً الإستثمار في تعزيز المسارات المجتمعية لدعم الناجيات وتدريب مقدمي/ات الخدمات التي لا تُعنى بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات على التعرّف على الناجيات وتوفير إحالات آمنة لهنّ إلى خدمات تُعنى بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات.

عند تصميم الخدمات عن بُعد المُقدّمة للناجيات من العنف، يُعدّ اختيار أسلوب مناسب لتقديمها مجالاً مهماً للمناقشة. فعند اختيار أسلوب ما، من المهمّ مراعاة الهدف المتوخّى من الخدمة (تقديم الخدمة مقابل الوقاية)، الأسلوب الذي تفضّله الناجية وتملك القدرة على الوصول إليه، إمكانية تعريض الأسلوب المختار للناجيات للخطر، بالإضافة إلى القدرة الإستيعابية لمنظمات المجتمع المدني التي تقوم على عدد العاملين/ات والموارد المالية والقدرة على استخدام أساليب مختلفة لتقديم الخدمات. انظر أيضاً [القسم 2.5](#) الذي يتناول اختيار المنصّات التكنولوجية.

وقد ظهرت أربعة أساليب رئيسية في منطقة الدول العربية لتقديم الخدمات عن بُعد: المكالمات الهاتفية والرسائل النصية والمحادثات المباشرة والأنظمة المحدودة تقنياً.

يهدف التمرين رقم 11 في الدليل التدريبي حول أساليب تقديم الخدمات إلى مساعدة المشاركين/ات على تحديد الأسلوب الأنسب لتقديم خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات واتخاذ قرار بشأنه



4.1 المكالمات الهاتفية

إنّ المكالمات الهاتفية هي الأسلوب الأكثر شيوعاً في منطقة الدول العربية عند تقديم الخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد، وفقاً لمنظمات المجتمع المدني. كأسلوب لتقديم الخدمات، عادةً ما يتم ربط المكالمات الهاتفية بخط مساعدة يتلقى تقرير الحالة ويربط الناجية بمدير حالة يعمل مع الناجية لتصميم خطة تدخلات كما هو موضح في [القسم 3.1](#) الذي يتناول إدارة الحالات. تُستخدم المكالمات الهاتفية أيضاً من قِبَل العديد من منظمات المجتمع المدني لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي، وتقديم المساعدة القانونية، والربط بخدمات الإحالة، ومتابعة تقدّم الناجية.

إنّ المكالمات الهاتفية هي أسلوب فعال من حيث التكلفة لتقديم الخدمات عن بُعد. يمكن للمنظمات الصغيرة ذات الموارد المحدودة وعدد العاملين/ات القليل أن تستخدم المكالمات الهاتفية، ولكن يمكن استخدامها أيضاً كجزء من الإستجابة الوطنية واسعة النطاق للعنف ضد النساء. على سبيل المثال، تم إنشاء نظام من خطوط هاتفية ساخنة مجانية وتم ربط هذه الأخيرة بالنظام القضائي في المغرب¹⁰⁷ بالنسبة إلى الناجيات، تُعتبر المكالمات الهاتفية سهلة الاستخدام، وعادةً ما تكون ميسورة التكلفة ولا تتطلب ترتيبات لوجستية أو اتصالاً بشبكة الإنترنت أو أدوات خاصة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للناجيات الأميات عادةً استخدام الهواتف المحمولة للتواصل وطلب الرعاية.

هناك بعض الأمثلة المفيدة لوضع خطوط هاتفية ساخنة موضع التنفيذ في السياقات الهشة، فمثلاً، أنشأت أكثر من 18 منظمة من منظمات المجتمع المدني في اليمن خطوط مساعدة كبديل للخدمات الحضرية في بداية تفشي جائحة كوفيد-19¹⁰⁸.

وعلى الرغم من كونها أسلوباً فعالاً لتقديم الخدمات عن بُعد، فإنّ الهواتف المحمولة ليست الحل المفضّل في سياقات ذات خصوصية أو سرية محدودة حيث لا يكون للناجية مساحة خاصة للتحدّث بحريّة دون المخاطرة أو الخوف من أن يسمعهما أو يراها أحد. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ الهواتف المحمولة التي يشاركها أكثر من فردٍ واحدٍ من الأسرة قد تُعرّض الناجية للخطر إذا اكتشف من يسيء معاملتها أنها أبلغت عن العنف.

يتطلّب التكيف مع تقديم الخدمات عن بُعد من خلال المكالمات الهاتفية مجموعة من الإجراءات، مثلًا:

- إبلاغ الناجيات بشأن تغيير أسلوب تقديم الخدمة وشرح كيف قد يؤثر تغيير الأسلوب على الطريقة التي يتلقّين بها الخدمات.
- المناقشة مع الناجية ما إذا كانت المكالمات الهاتفية مناسبة لظروفها، والإتفاق على الأوقات والتواريخ المفضّلة لإجرائها. ينبغي مناقشة سيناريوهات المكالمات التي يردّ عليها أي شخص بخلاف الناجيات، أو انقطاع المكالمات المفاجئ، كما وضع إجراءات يتّفق عليها. كما يجب مشاركة إجراءات السلامة التي توصي الناجية باتّباعها، على سبيل المثال حذف سجلّ المكالمات (انظر [القسم 2.3](#) الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية والسرية).
- وضع نموذج نص مكالمات هاتفية وإجراءات تشغيل موحّدة لتلقّي المكالمات من الناجيات.
- تدريب وتطوير قدرات مديري الحالات والعاملين/ات على تقديم الخدمات والدعم من خلال المكالمات الهاتفية.
- توفير الأجهزة والتجهيزات المناسبة لأعضاء الفريق (مثل الهواتف وبطاقات SIM وأجهزة الشحن التي تعمل على الطاقة الشمسية حيث يكون هناك انقطاع متكرّر للتيار الكهربائي) - ويجب ألا يستخدم العاملون/ات هواتفهم الشخصية لإجراء مكالمات هاتفية مع الناجيات.

يهدف التمرين رقم 12 في الدليل التدريبي إلى تعزيز قدرة مسؤولي/ات إدارة الحالة أو المجهّزين/ات على خطوط المساعدة أو الأخصائيين/ات الاجتماعيين على التعامل مع الناجيات عبر الهاتف.



هناك أدلة متزايدة ودروس مستفادة من استخدام المكالمات الهاتفية في تقديم الخدمات عن بُعد نشأت من منطقة الدول العربية، على سبيل المثال، تقدّم منظمة أبعاد مجموعة من الممارسات الجيدة لإجراء الإتصالات الهاتفية عند تقديم الرعاية للفتيات والنساء في لبنان¹⁰⁹.

4.2 الرسائل النصية

تُعدّ الرسائل النصية وسيلة فعّالة للتواصل مع المجتمع والناجيات والسكان المعرضين لخطر العنف. قد زاد استخدام الرسائل النصية بشكل كبير خلال جائحة كوفيد-19 لتقديم الخدمات عن بُعد والتدخلات الوقائية في منطقة الدول العربية. يمكن استخدام الرسائل النصية لنشر رسائل أحادية الإتجاه، على سبيل المثال معلومات عن العنف ضد النساء والفتيات أو كيفية الوصول إلى الخدمات، أو لنشر رسائل تفاعلية ثنائية الإتجاه مع الناجيات والمجموعات المعرضة للخطر. يمكن أن تتخذ الرسائل النصية شكل رسائل قصيرة SMS أو رسائل نصية تُرسل عبر تطبيق (مثل واتساب WhatsApp وفايبر Viber).

وتيليفرام (Telegram).

ويُعدّ أسلوب الرسائل النصية وسيلة فعّالة للوصول إلى جمهور عريض عند نشر رسائل التوعية والمعرفة بشأن العنف ضد النساء والفتيات. يمكن لهذه الرسائل أن تصل إلى عدد كبير من مستخدمي الهاتف المحمول بتكلفة فعّالة نسبياً. عادةً ما تكون الرسائل النصية القصيرة SMS مختصرة وتلخّص الرسائل الرئيسية بلغة موجزة وبسيطة. توفر الرسائل النصية المرسلّة عبر تطبيق مساحة للاتصال ثنائي الاتجاه مع مديرة الحالة أو مقدّم الخدمة، لا سيما عندما تكون للناجية مساحة محدودة للخصوصية لإجراء مكالمات هاتفية أو للذهاب وتلقّي خدمة تُقدّم حضورياً.

ولا تخلو هذه الوسيلة من القيود، إذ إنّها توفر مساحة محدودة للتفاعل والتعبير بالنسبة إلى الناجيات، فلا تتم مشاركة تعبيراتهنّ اللفظية مع مقدّم الخدمة من خلالها. بالإضافة إلى ذلك، قد لا تتمكّن الناجيات ذوات مهارات القراءة والكتابة المحدودة أو المتواضعة من الوصول إلى هذه الخدمة. عند تقديم خدمات عن بُعد في مجتمعات متعدّدة اللغات، يمكن أن يشكّل إرسال الرسائل النصية بلغات مختلفة تحدياً، خاصةً إذا لم يتم تشخيص المجتمع بشكل كافٍ. على غرار المكالمات الهاتفية، يجب مراعاة المخاطر المحتملة على سلامة الناجيات وأمنهنّ عند استخدام الرسائل النصية في التواصل معهنّ. يجب أن يتأكّد مقدّمات الخدمات من عدم تمكّن أي شخص من الوصول إلى هاتف الناجية وعدم تشارك هذه الأخيرة للهاتف مع الآخرين (انظر القسم 2.3 الذي يتناول أمن البيانات والخصوصية والسرية).

يستخدم العديد من منظمات المجتمع المدني في منطقة الدول العربية الرسائل النصية لإيصال رسائل حول الوقاية إلى مجتمعاتها وتقديم الخدمات للناجيات. بناءً على تجاربها في استخدام الرسائل النصية في لبنان، توصي منظمة أبعاد بمجموعة من الممارسات الجيدة تتضمّن¹¹⁰:

- الاتفاق مع الناجية حول أفضل أسلوب لتقديم الخدمة، وتبسيط الضوء على مزايا كل أسلوب ومحدودياته
- مناقشة تخطيط السلامة والممارسات اللازمة في هذا الإطار مع الناجية لتعزيز خصوصيتها، على سبيل المثال حذف سجلّ الرسائل وعدم حفظ تفاصيل الاتصال بمقدّم الخدمة
- تخزين رقم الناجية وتفاصيلها بأمان، بما يشمل عدم حفظ الاسم الكامل للناجية على هاتف مقدّم الخدمة وحذف كل المقاطع الصوتية - ويجب على العاملين/ات عدم استخدام الهواتف الخاصة لهذا الغرض.

4.3 المحادثات المباشرة

تستخدم منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء والسلطات الوطنية بشكل متزايد حلول الدردشة الرقمية لتسهيل تقديم الخدمات عن بُعد وخدمات الوقاية من العنف. تتضمّن حلول الدردشة: الدردشة المباشرة التي يستضيفها موقع إلكتروني أو تطبيق هاتف محمول، حيث يقوم مقدّم خدمة مختصّص أو مديرة حالة بالردّ على إستفسارات الناجية أو احتياجاتها على الفور. تتضمّن حلول المحادثة المباشرة أيضاً روبوتات دردشة تعمل بتقنية الذكاء الاصطناعي تمّت برمجتها لتكتشف الكلمات الرئيسية في الإستفسار وتوفّر المعلومات وفقاً لهذه الكلمات الرئيسية. في الحالات التي يتم فيها استخدام خدمات الدردشة التلقائية مثل روبوتات الدردشة، ينبغي على مقدّمات الخدمات تحديد الكلمات أو التلميحات التي تشير إلى أنّ الناجية معرّضة لخطر كبير والتي تؤدي إلى تفعيل بروتوكولات الطوارئ تلقائياً، مثل سؤال الناجية عبر الدردشة عما إذا كانت ترغب في التواصل على الفور مع مقدّم الخدمة.

ويمكن أن تكون المحادثات المباشرة وسيلة فعّالة لمعالجة إستفسارات الناجيات حول كيفية الوصول إلى الرعاية، أو لحصول المجتمعات أو السكان المعرّضين للخطر على معلومات حول مواجهة العنف ضد النساء والفتيات. على سبيل المثال، قام المجلس الأعلى للمرأة في البحرين بتطوير برنامج يستخدم الدردشة المباشرة لتقديم المشورة القانونية والأسرية. عند تقديم الخدمة بطريقة آلية، فهذا يقلّل من الاعتماد على الموارد البشرية في توفير المعلومات ويساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية لتقديم الرعاية للناجيات من العنف.

وتستخدم بعض منظمات المجتمع المدني في منطقة الدول العربية خدمات مبتكرة تُقدّم عن بُعد مثل خدمات الدردشة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. لكنّ، تجدر الإشارة إلى أنّ هناك تحديات مرتبطة بالفجوة الرقمية الكبيرة في معظم المجتمعات، وهي قائمة على النوع الاجتماعي.

4.4 الأنظمة المحدودة تقنياً

قد تواجه المجتمعات ذات الوصول المحدود إلى الهواتف المحمولة، أو الإتصال الضعيف بشبكة الإنترنت، أو المشاكل في البنية التحتية والكهرباء، أو المستويات التعليمية المنخفضة، تحديات في الوصول إلى الخدمات، وغالباً ما يتم التغاضي عن احتياجات هذه المجتمعات. لذلك، قد تدرس منظمات المجتمع المدني بدائل للتحول الرقمية وتلك المستندة على الهاتف المحمول عند تصميم تقديم الخدمات عن بُعد للناجيات من العنف. هناك ممارسات عالمية جيّدة ناشئة في تقديم حلول ذات تقنيات بسيطة. في نيجيريا، عملت منظمات المجتمع المدني على تجهيز مساحات آمنة في محطات أكشاك الهاتف، حيث يمكن للناجيات الإتصال بمسؤولي/ات إدارة الحالة في أوقات محدّدة من أكشاك هاتف خاصة، مع مراعاة تدابير

النظافة الخاصة بمكافحة جائحة كوفيد-19¹¹¹. يمتلك العديد من البلدان المرتفعة الدخل التي لديها آليات حماية اجتماعية وطنية فعالة خبرات جيدة في مجال ابتكار كلمة سر تستخدمها الناجيات للإشارة إلى حاجتهن إلى المساعدة في الصيديات ومحلات السوبرماركت.

في منطقة الدول العربية، هناك أدلة محدودة إنما متزايدة على آليات تقديم المساعدة عن بُعد في البيئات المحدودة تقنياً، وتشمل هذه العمل من خلال اللجان المجتمعية والمتطوعين/ات؛ والتعاون مع العاملين/ات بالصفوف الأمامية في مراكز الرعاية الصحية؛ واستخدام الإذاعات المجتمعية.

اللجان المجتمعية والمتطوعون/ات: قد يكون الإستثمار في تعزيز الآليات المجتمعية مهماً بشكل خاص حيث يكون الوصول إلى الكهرباء والإنترنت والهواتف المحمولة محدوداً. في مثل هذه الظروف، يعمل العديد من منظمات المجتمع المدني من خلال لجان مجتمعية لتقديم الإحالات والمساعدة القانونية والتدخلات الاستشارية وغيرها من الخدمات الأساسية للناجيات من العنف من النساء والفتيات. قد أثبتت هذه الآلية بأنها واعدة في السودان، حيث أنشأت منظمات المجتمع المدني آلية إحالة مجتمعية تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع خلال الإغلاق العام عقب تفشي جائحة كوفيد-19. قد عُرضت على مجموعة مختارة من قادة المجتمع والمتطوعين/ات هواتف محمولة لربط الناجيات بالرعاية الفورية¹¹². مثال آخر يأتي من العراق، حيث تمكنت فرق الحماية المجتمعية، خلال السنة الأولى لتفشي جائحة كوفيد-19، من الوصول إلى المناطق التي لا تتوفر فيها خدمة الكهرباء/الإنترنت (على سبيل المثال، في مخيمات اللاجئين الإيرانيين والشبك في وسط وجنوب العراق). قد قامت هذه الفرق بدور مهم في تعزيز مسارات الإحالة والوصول إلى النساء والفتيات في وقت لم تتمكن فيه الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية من التواجد في هذه المواقع¹¹³.

تدريب العاملين/ات بالصفوف الأمامية في العيادات الصحية: تُستخدم آلية أخرى في الأردن، وهي البحث في مداخل بديلة لتحديد الناجيات من العنف والوصول إليهن وتقديم الخدمات لهن. فقد قامت مؤسسة نهر الأردن بتدريب العاملين/ات بالصفوف الأمامية في العيادات الصحية لتقديم إحالات آمنة إلى خدمات تُعنى بمواجهة العنف ضد النساء والفتيات للمجتمعات ذات الوصول المحدود إلى الحلول القائمة على التكنولوجيا كما إلى مسار الإحالة الوطني¹¹³.

الإذاعات المجتمعية: إن امتلاك أجهزة الراديو على نطاق واسع في معظم المجتمعات المحدودة تقنياً البسيطة يجعل استخدام الإذاعات المجتمعية خياراً قابلاً للتطبيق بغية نشر الرسائل والحملات الإعلامية حول الإستجابة للعنف والوقاية منه. وهناك نوعان من التدخلات الناجحة السابقة في استخدام الإذاعات المجتمعية في منطقة الدول العربية، على سبيل المثال، قامت الإذاعات المجتمعية في الأردن والمغرب بنشر رسائل حول الوقاية من العنف خلال حملة '16 يوماً من النشاط لمكافحة العنف المبني على النوع الاجتماعي'¹¹⁴.

دراسة حالة رقم 5: استخدام الإذاعة المجتمعية في ليبيا

استخدمت هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومنظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء الإذاعة المجتمعية للوصول إلى النساء والفتيات، عبر بث رسائل حول مواجهة العنف ضد النساء والفتيات وصحة المرأة والوصول إلى الخدمات. تبيّنت فاعلية هذا الاستخدام بشكل خاص في التواصل مع النساء والفتيات في البيئات المحدودة تقنياً، حيث يُعتبر سرد القصص أداة قوية لجذب انتباه النساء والفتيات المستمعات. في المراحل الأولى من الاستجابة لجائحة كوفيد-19، إنخرطت هيئة الأمم المتحدة للمرأة مع شبكة أساسية من المحطات الإذاعية في كل أنحاء البلاد لإنتاج قصص حول مواضيع تتعلق بجائحة كوفيد-19 والعنف ضد النساء والفتيات وصحة المرأة (الجسدية والنفسية والاجتماعية) لتتم مشاركتها عبر الراديو¹¹⁵.

وقد استخدمت منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء الراديو لتوصيل الرسائل بشكل متكرر خلال التحرك في إطار حملة '17 يوماً من النشاط لمكافحة العنف المبني على النوع الاجتماعي' في 2020. ركزت الحملة في ليبيا على تأثير جائحة كوفيد-19، فسلبت الضوء على الخطر المتزايد للعنف ضد النساء والفتيات ودعت إلى اتخاذ إجراءات لتعزيز حقوق النساء والفتيات. قادت منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء عملية وضع ونشر الرسائل الرئيسية الخاصة بالحملة، بما في ذلك عبر بثها من خلال المشاركة في البرامج الإذاعية¹¹⁶. قد حظيت الحملة بدعم صندوق الأمم المتحدة للسكان ووزارة الشؤون الاجتماعية اللذين أطلقا الحملة في اليوم العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة، كما دعما منظمات المجتمع المدني لنشر الرسائل المتعلقة بمكافحة العنف ضد النساء والفتيات¹¹⁷.

15 تم تبادل المعلومات خلال المشاورات مع منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء في تشرين الثاني/نوفمبر 2021 لمناقشة ومراجعة حقيبة

الأدوات.

تحت المجهر

التأجيات والتأجيات من العنف في الفضاء الرقمي

دعم التأجيات من العنف عبر الإنترنت

ما هو العنف ضد المرأة عبر الإنترنت؟

أدى ازدياد استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى إلى ظهور العديد من الأشكال الجديدة للعنف عبر الإنترنت ضد النساء والفتيات. تمثل هذه الأشكال الجديدة من العنف جزءاً من سلسلة متواصلة من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذي تواجهه النساء والفتيات طوال حياتهنّ، وهو عنفٌ منبثق من الأنظمة الأبوية وممارسات القمع وعدم المساواة بين الجنسين، أي المُحرّكات نفسها للعنف خارج الإنترنت.

كيف يتمّ التعريف عن العنف عبر الإنترنت؟ إنّ العنف على الإنترنت ضد المرأة هو شكل من أشكال التمييز والإنتهاك لحقوق الإنسان. ينبغي النظر إليه في سياق الأطر والالتزامات الدولية والإقليمية لإنهاء العنف ضد المرأة. في حين صُعّبت الوتيرة السريعة لتطوّر التكنولوجيا الجديدة إعطاء تعريفات دولية للعنف عبر الإنترنت، قال المقرر الخاص للأمم المتحدة المعنيّ بمواجهة العنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه في العام 2018:

'ينسحب تعريف العنف ضد المرأة عبر الإنترنت على أي عمل من أعمال العنف ضد المرأة القائمة على النوع الاجتماعي، والذي تُستخدم في ارتكابه أو تساعد عليه أو تزيد من حدّته جزئياً أو كلياً تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كالهواتف المحمولة والهواتف الذكية، أو الإنترنت، أو منصات التواصل الاجتماعي، أو البريد الإلكتروني، والذي يستهدف امرأة لمجرّد أنها امرأة، أو يؤثّر في النساء بشكل غير متكافئ'.¹¹⁸

ما هو شكل العنف عبر الإنترنت؟ يشمل العنف عبر الإنترنت، على سبيل المثال لا الحصر، التهديدات الرقمية بالقتل وممارسة العنف، ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو الحميمية¹⁶ دون موافقة صاحبة العلاقة، والتعقّب عبر الإنترنت، والتحرّش، وخطاب الكراهية، والتنمّر عبر الإنترنت، والإبتزاز الجنسي، ونشر المعلومات الخاصة (بما في ذلك التشهير)، والإتجار عبر الوسائل الإلكترونية. يتم استخدام هذه الأساليب على يد المعتّفين لإخضاع النساء.

من هنّ المعرّضات لخطر العنف عبر الإنترنت؟ إنّ جميع النساء اللواتي لديهنّ وصول إلى الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هنّ معرّضات لخطر العنف عبر الإنترنت. لكن النساء اللواتي يعانين من ممارسات تمييز متعدّدة ومتقاطعة، على سبيل المثال النساء من العرق الأسود والنساء المنتميات إلى مجتمعات الميم، والنساء الفاعلات في الحياة العامة، ومن ضمنهنّ الصحفيات والمدافعات عن حقوق الإنسان والسياسيات، غالباً ما يتعرّضن لخطر متزايد. في حين أنّ حقبة الأدوات هذه لا تقدّم إرشادات محدّدة حول دعم الفتيات دون سنّ 18 عاماً، إلاّ أنهن قد يتعرّضن أيضاً لخطر العنف عبر الإنترنت بشكل متزايد بسبب المستويات العالية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في بعض السياقات.

ما هي انعكاسات العنف عبر الإنترنت على النساء؟ إنّ آثار العنف عبر الإنترنت طويلة الأمد ولها تأثير نفسي عميق على النساء بسبب الصعوبات التي يواجهنها في حذف المحتوى الضار وإمكانية الإيذاء المتكرّر من خلال مشاركة المحتوى الضارّ عدّة مرات. يلزم هنا اعتماد الرقابة الذاتية إذ إنّ فرص المرأة للجوء إلى العدالة قليلة أو منعدمة في أغلب الأوقات. يترك العنف ضد المرأة عبر الإنترنت أيضاً آثاراً اجتماعية وإقتصادية أوسع نطاقاً على التأجيات وأسرهنّ.

ما علاقة العنف عبر الإنترنت بالعنف خارج الإنترنت وحقوق الإنسان الأخرى؟ غالباً ما يكون العنف عبر الإنترنت إمتداداً لأشكال العنف المُرتكبة حضورياً أو خارج الإنترنت، على سبيل المثال يمكن للتكنولوجيا أن تسهّل عنف الشريك الحميم. كما أنّه يؤثّر سلباً على التمتع بحقوق الإنسان الأخرى، ومن ضمنها الحقّ في الخصوصية وحرية التعبير والوصول إلى المعلومات التي تتم مشاركتها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

16 يُعرف هذا أيضاً باسم الإساءة القائمة على الصور والإعتداء الجنسي القائم على الصور (BSA). يُعرف أيضاً باسم الإنتقام الإباحي. يرفض العديد من النسويين مصطلح 'الإنتقام الإباحي' لأنّ 'الإنتقام' يعزّز إلقاء اللوم على التأجيات إذ يشير إلى ارتكاب خطأ أولي من قِبل المرأة، ومصطلح 'إباحي' إذ يدمج الصور المخصصة للإستهلاك الخاص مع المحتوى العام. راجع

<https://www.genderit.org/articles/5-important-reasons-why-we-should-not-call-it-revenge-porn>

كيف يختلف العنف ضد المرأة عبر الإنترنت عن العنف خارج الإنترنت؟

إنّ المبادئ التوجيهية الرئيسية لمواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي - الحرص على سلامة الناجيات من العنف من النساء والفتيات، وضمان السرية، واحترام الناجية، وممارسة عدم التمييز - قابلة للتطبيق على جميع الناجيات من العنف، سواء خارج الإنترنت أو عبر الإنترنت. في حين أنّ كل أشكال العنف عبر الإنترنت هي جزء من سلسلة متواصلة من العنف الممارس ضد المرأة، وهي غالباً ما تكون امتداداً للعنف خارج الإنترنت، إلا أنّ هناك العديد من الجوانب المهمة التي تميّز بين أشكال العنف عبر الإنترنت وخارجه. خلال دعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت، من المهم إدراك هذه الاختلافات لأنها تؤثر على وقع الأمر على الناجية وعلى الدعم اللازم للتمكّن من الإستجابة بسرعة وفاعلية.

الصندوق رقم 18: كيف يختلف العنف عبر الإنترنت عن أشكال العنف الأخرى خارج الإنترنت؟

- يمكن لمجالات الإنترنت أن توسّع دائرة انتشار الرسائل والأذى للناجيات.
 - يمكن تنفيذ العنف عبر الإنترنت بمسافة وسرعة ومعدّلات متزايدة.
 - يمكن ارتكاب العنف عبر الإنترنت بسهولة عبر استخدام تكنولوجيا منخفضة التكلفة ومهارات محدودة ووقت وجهد أقل.
 - إخفاء الهوية والتشفير يمكن أن يحمي المعتّفين من تعرّف الناجيات والسلطات عليهم.
 - يُرتكّب العنف عبر الإنترنت بشكل شائع في مجالات عامة، ما يضخّم الآثار والأضرار.
 - بالإضافة إلى المعتّفين الأساسيين، يمكن أن يكون هناك أيضاً عدد كبير من المعتّفين الثانويين عندما يقوم الأشخاص بتحميل المحتوى الضار وإعادة توجيهه ومشاركته.
 - غالباً ما تكون هناك تأخيرات وصعوبات في حذف المحتوى الضار وقد يظلّ المحتوى متاحاً لفترة طويلة وفي بعض الحالات إلى أجل غير مسمّى.
- المعلومات مستوحاة من: عزيز (2017) [العناية الواجبة والمسائلة عن العنف ضد المرأة المُمارس عبر الإنترنت](#)؛ مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2021) [سلسلة تعليمية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي المُيسّر بواسطة التكنولوجيا](#).

تُعتبر النساء معرّضات للعنف عبر الإنترنت ولمواجهة عواقب جسيمة نتيجةً لذلك أكثر بكثير من الرجال والفتيات¹¹⁹. بالإضافة إلى ذلك، قد تختبر النساء آثاراً عقلية ونفسية واجتماعية طويلة المدى ترتبط بالطبيعة العامة للإساءة وتشمل القلق والإكتئاب والانتحار¹²⁰.

وعلى الرغم من الإنتشار المتزايد للعنف عبر الإنترنت، فإنّ العديد من مقدّمي/ات خدمات مواجهة العنف ضد النساء والفتيات والمجتمع المدني الأوسع نطاقاً لا يتمتّعون بالفهم والمعرفة والخبرة كما يلزم لمواجهة هذه المشكلة، وكيفية تجسّدها، وطبيعة تأثيرها على الناجيات وكيفية الإستجابة بفعالية. يستعرض الصندوق أدناه استراتيجيات واعدة قد تفيد منظمات المجتمع المدني الراغبة في تقديم خدمات الدعم للنساء الناجيات من العنف عبر الإنترنت، بما فيها تلك المُقدّمة عن بُعد. قد تكون هناك إمكانيات كبيرة لتوفير الدعم عن بُعد للناجيات من العنف عبر الإنترنت، من خلال تقديم الدعم الفوري لهنّ في المجالات التي يتردّدنّ عليها عبر الإنترنت ومعالجة الآثار النفسية الشديدة التي يتعرّضنّ لها.

الصندوق رقم 19: استراتيجيات واعدة لمنع العنف عبر الإنترنت والإستجابة له، عن بُعد ولدى الحضور شخصياً

- ✓ بناء قدرات العاملين/ات والقدرة التنظيمية لفهم العنف عبر الإنترنت بشكل أفضل وتأثيره على الناجيات وكيفية الإستجابة له. من شأن ذلك أن يمكّن المنظمات من الإستجابة للحالة و/أو إحالتها بسرعة وفعالية للتصدي للتهديدات على السلامة النفسية والجسدية التي قد تواجهها الناجيات. قد يشمل ذلك بناء القدرة التكنولوجية داخل المنظمة والشراكة مع المنظمات التي تُعنى بالتكنولوجيا أو الحقوق الرقمية للمساعدة في توفير الدعم التقني للخدمة والناجيات، على سبيل المثال، اعتماد [Feminist Tech eXchange: Safety Reboot](#) وهو منهج لاستعادة الأمن يقوم على تدريب المدربين/ات الذين يعملون مع الناشطين/ات في مجال حقوق المرأة والحقوق الجنسية على ضمان أمان الإنترنت.
 - ✓ تبادل المعلومات حول العنف عبر الإنترنت، ما هو، وكيفية الإبلاغ عنه والدعم المتاح. سيساعد ذلك في زيادة وعي الناجيات حول كيفية الإبلاغ عن الإساءة بأمان وسرية والحصول على الدعم. قد يكون الدعم عن بُعد من خلال خطوط الهاتف الساخنة أو عبر الإنترنت مفيداً بشكل خاص لمشاركة المعلومات وتقديم الدعم، بحيث تتمكن الناجيات من الوصول إلى المعلومات والخدمات بدون الكشف عن الهوية.
 - ✓ تقديم الدعم المباشر للناجيات لحذف المحتوى المسيء ومنع حدوث المزيد من الإساءة. قد يشمل ذلك تقديم الدعم والتدريب على المواطنة الرقمية¹⁷، ومساعدة الناجيات في الإبلاغ عن طريق منصة على الإنترنت/وسائل التواصل الاجتماعي، والعمل مباشرة مع منصات وسائل التواصل الاجتماعي نيابة عن الناجية لطلب حذف المحتوى، أو العمل مع الخبراء لحذف المحتوى.
 - ✓ إدارة الحالة: دمج مواجهة العنف عبر الإنترنت في بروتوكولات وممارسات إدارة الحالات، بما في ذلك في عمليات تقييم السلامة وعمليات تخطيط السلامة.
 - ✓ مسارات الإحالة: دمج الخدمات ذات الصلة التي يمكن أن تدعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت في مسارات الإحالة والتأكد من إدراج شراكات جديدة في المسارات المحدثة.
 - ✓ تطوير علاقات مع المنظمات التي لديها القدرة على تقديم الدعم الرقمي للناجيات (على سبيل المثال، حول السلامة الرقمية، والمواطنة الرقمية، وكيفية حذف المحتوى الضار) وإدراجها في مسارات الإحالة.
 - ✓ إنشاء مساحات إفتراضية آمنة ومجموعات الأقران حيث يمكن للنساء أن يجتمعن دون مشاركة هويتهن لمشاركة تجاربهن وطلب الدعم (انظر [القسم 3.3](#) الذي يتناول مجموعات الدعم عبر الإنترنت).
 - ✓ بناء قدرات مقدّمي/ات الخدمات الآخرين والشرطة والقضاة لتطوير إستجابة تركز على الناجين تجاه العنف عبر الإنترنت.
- المعلومات مستوحاة من: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2021) [سلسلة تعليمية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي المُيسّر بواسطة التكنولوجيا](#).

تم تصميم التمرين رقم 13 في الدليل التدريبي لدعم المشاركين/ات في فهم العنف ضد المرأة الممارس عبر الإنترنت وما يمكن لمنظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء القيام به لدعم الناجيات من العنف عبر الإنترنت من خلال توفير الخدمات عن بُعد.

يمكن أن يتعرّض العاملون/ات الذين يقدّمون خدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات عن بُعد لخطر التعرّض للعنف وسوء المعاملة عبر الإنترنت بشكل متزايد إذ تتوفّر أرقام خطوط المساعدة للجمهور. بالإضافة إلى ذلك، توجد حالات تم فيها نشر أرقام هواتف العاملين/ات للترويج للخدمة وتم استهدافهم بقصد الإساءة. يجب على المنظمات أن تدرس بعناية ما إذا كان من الآمن نشر أرقام هواتف العمل للعاملين/ات الأفراد، وحيثما تعذر تجنّب ذلك، يجب التأكد من وضع التدابير المناسبة للتخفيف من مخاطر تعرّض العاملين/ات فيها لسوء المعاملة، وضمان تقديم الدعم السريع في الحالات التي يتعرّضون فيها للإساءة عبر الإنترنت.



17 تشير المواطنة الرقمية إلى القدرة على المشاركة الإيجابية والنقدية والكفوءة في البيئة الرقمية، بالاعتماد على مهارات التواصل الفعال والإبداع، لممارسة أشكال المشاركة الاجتماعية التي تحترم حقوق الإنسان وكرامته من خلال الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا.

الموارد

مسارات الإحالة وتحديد الخدمات

- تحدّد الإرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقّل وعن بُعد التي وضعتها لجنة الإنقاذ الدولية الخطوات اللازمة لتحديد الخدمات بهدف الإحالة إلى الإستجابات للعنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد (لجنة الإنقاذ الدولية، 2018). تشمل هذه الخطوات تقييم ما إذا كان مقدّمو/ات الخدمات يمكنهم تلقي الإحالات عبر الهاتف، وما إذا كان باستطاعة الناجيات الإتصال بهم عبر الهاتف وخلال أي دوامات عمل. توصي لجنة الإنقاذ الدولية باستخدام أداة تحديد الخدمات هذه.
- تقدّم إرشادات صندوق الأمم المتحدة للسكان لتقديم خدمات الدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي توجيهاً حول كيفية تنفيذ تحديد للخدمات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي خلال تفشي جائحة كوفيد-19. يتضمّن المورد نموذجاً لتحديد الخدمات وقائمة مراجعة للتمرين.

أمن البيانات والخصوصية والسرية

- منظمة أبعاد (تاريخ غير معروف) أفضل الممارسات: المحادثات المباشرة وتبادل الرسائل النصية مع الناجيات في ظل جائحة كوفيد-19، <https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1586444727.pdf>
- الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2019) أمان التكنولوجيا: مبادئ أفضل الممارسات للخدمات الرقمية، <https://www.techsafety.org/best-practice-principles>

تخطيط السلامة

- مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة، <https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- صندوق الأمم المتحدة للسكان (2019) المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات للعنف المبني على النوع الاجتماعي في برامج الطوارئ، <https://www.unfpa.org/minimum-standards>
- يمكن إيجاد إرشادات وأداة ونماذج محددة لتخطيط السلامة على شبكة المستجيبين/ات للعنف المبني على النوع الاجتماعي التابعة للجنة الإنقاذ الدولية: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management>

المنصات التكنولوجية

- الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2019) اختيار منصة الخدمات الرقمية، <https://www.techsafety.org/choosing-a-platform>
- الشبكة الوطنية لإنهاء العنف المنزلي (2019) تقييم الإستعداد للخدمات الرقمية، <https://www.techsafety.org/assessing-readiness-for-digital-services#privacy-risks-ds>

تدريب العاملين/ات ورعايتهم

- رفع الصوت لأجل أوجدنا كيف يمكننا تعزيز العناية بالذات وبالجماعة؟
- العناية بالذات وبالجماعة من إعداد شبكة الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي ومنظمة Just Associates الداعمة للحراك النسوي
- دليل العناية بالذات والدفاع عن النفس للناشطات النسويات من إعداد منظمة CREA لخلق الموارد في سبيل التمكين في العمل
- خطة العناية بالذات من إعداد منظمة FRIDA وهي الصندوق النسوي للشابات

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

- بناء القدرات لإدماج الإعاقة في برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية: حقيبة أدوات للأخصائيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي من إعداد اللجنة النسائية للناجيات ولجنة الإنقاذ الدولية.
- تُرجمت إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إلى العديد من اللغات ويمكن أن تشكّل دليلاً مفيداً لاستخدام المصطلحات الحساسة والملائمة عند التحدّث عن الإعاقة. يمكن إيجاد نص هذه الإتفاقية الكامل وترجماته وإصداراته سهلة القراءة [هنا](#).

خطوط المساعدة

- إن 'إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة' من إعداد مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي تعطي إرشادات مفصلة للإجابة على مكالمات الخط الساخن، بما في ذلك ما يجب فعله وما لا يجب فعله، واستراتيجيات التواصل، وإرشادات حول إدارة مكالمات خط المساعدة الصعبة بشكل خاص مثل: المكالمات الفائتة/انقطاع المكالمات، المتصلون/ات المتوترون، المتصلون/ات الغاضبون، المكالمات الصامتة، المكالمات الطويلة، المكالمات الواردة من الناجين الذكور، المكالمات من المعتنف، المكالمات المازحة/الخادعة، المكالمات التي لا تتعلق بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والمكالمات من وسائل الإعلام/الصحفيين.
- منظمة الأمم المتحدة للطفولة - اليونيسف (2020) ليس من خلال خطوط المساعدة والهواتف المحمولة فحسب: توفير خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19.
- ستراتن ك. وآينسلي ر. (2003) إنشاء خط ساخن/خط نجدة: دليل ميداني؛ كلية بلومبرغ للصحة العامة في جامعة جونز هوبكنز، مركز برامج التواصل ومجموعات الدعم عبر الإنترنت

الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

- يوفر دليل إرشادات شامل وضعته المكاتب القطرية لصندوق الأمم المتحدة للسكان والمكاتب الإقليمية في أميركا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي إرشادات عملية حول توفير خدمات تعنى بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف في ظل تفشي جائحة كوفيد-19، يمكن تكييفها لتلائم مع أنواع مختلفة من الخدمات الأخرى التي تُقدّم عن بُعد مثل خط المساعدة للإسعافات الأولية النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- تعد إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الاعتبارات التشغيلية للصحة العقلية متعددة القطاعات وبرامج الدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19 مورداً مفيداً آخر يقدم إرشادات حول كيفية تكييف خدمات الدعم النفسي مع سياق كوفيد-19 والتي يمكن استخدامها من قِبَل مقدّمي/ات الخدمات لمواجهة العنف ضد النساء والفتيات.

قطاع العدالة

- منظمة العمل القانوني الدولية Legal Action Worldwide ومنظمة العون الكنسي النرويجي (2020)، خمسة إرشادات رئيسية لتقديم المساعدة القانونية عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

العنف الممارس ضد النساء والفتيات عبر الإنترنت

- Feminist Tech eXchange: Safety Reboot وهو منهج تدريبي للمدربين/ات الذين يعملون مع الناشطين/ات في مجال حقوق النساء والحقوق الجنسية لاستخدام الإنترنت بشكل آمن ومبدع واستراتيجي. يتضمن التدريب وحدة حول العنف ضد النساء والفتيات الممارس عبر الإنترنت، بالإضافة إلى إنشاء مساحات آمنة عبر الإنترنت، وسلامة الأجهزة المحمولة، والمبادئ النسوية للإنترنت، وتقييم المخاطر.

المراجع

- 1 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2020) تأثير جائحة كوفيد 19- على العنف ضد النساء والفتيات في الدول العربية من منظور منظمات المجتمع المدني النسائية،
<https://arabstates.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/08/brief-impact-of-covid19-on-vaw-in-the-arab-states-through-the-lens-of-women-csos>
- 2 لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا - الإسكوا (2020) أثر جائحة كوفيد19- على المساواة بين الجنسين في المنطقة العربية،
<https://www.unescwa.org/publications/policy-brief-impact-covid-19-gender-equality-arab-region>
- 3 منظمة الصحة العالمية (2013) التقديرات العالمية والإقليمية للعنف ضد المرأة: إنتشار عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي من قِبل غير الشريك والآثار الصحية المترتبة،
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85239/9789241564625_eng.pdf
- 4 مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة (2018) تقرير المقررة الخاصة دوبرافكا سيمونوفيتش المعنية بمسألة العنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه وبمسألة العنف ضد النساء والفتيات على الإنترنت من منظور حقوق الإنسان (18 حزيران/يونيو 2018) وثيقة الأمم المتحدة/مجلس حقوق الإنسان/38/47
<https://undocs.org/A/HRC/38/47>
- 5 منظمة الصحة العالمية (2013) التقديرات العالمية والإقليمية للعنف ضد المرأة: إنتشار عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي من قِبل غير الشريك والآثار الصحية المترتبة،
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85239/9789241564625_eng.pdf
- 6 هيئة الأمم المتحدة للمرأة في الدول العربية (2021) حقائق وأرقام: القضاء على العنف الممارس ضد النساء والفتيات،
<https://arabstates.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>
- 7 مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة (2018) تقرير المقررة الخاصة دوبرافكا سيمونوفيتش المعنية بمسألة العنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه وبمسألة العنف ضد النساء والفتيات على الإنترنت من منظور حقوق الإنسان (18 حزيران/يونيو 2018) وثيقة الأمم المتحدة/مجلس حقوق الإنسان/38/47
<https://undocs.org/A/HRC/38/47>
- 8 لانا زون س.، كلوف ل.، غريفون ل. (2021) مجالات للعنف والمقاومة: حقوق النساء في العالم الرقمي. السيناريو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. الشبكة الأوروبية-متوسطة للحقوق.
<https://euromedrights.org/publication/online-gender-based-violence-what-scenario-for-the-mena-region>
- 9 المرجع نفسه
- 10 المرجع نفسه
- 11 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد،
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines-final.pdf>
- 12 المرجع نفسه
- 13 لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا - الإسكوا (2020) أثر جائحة كوفيد19- على المساواة بين الجنسين في المنطقة العربية
- 14 المرجع نفسه
- 15 هيئة الأمم المتحدة للمرأة - المكتب الإقليمي لمنطقة الدول العربية (2020) تأثير جائحة كوفيد 19- على العنف ضد النساء والفتيات في الدول العربية من منظور منظمات المجتمع المدني النسائية، مذكرة إحاطة
- 16 المرجع نفسه
- 17 المرجع نفسه
- 18 المرجع نفسه
- 19 النمر ن. ا.، ممدوح ه.، رمضان أ.، الصائح ه.، وشتا ز. ن.، 'عنف الشريك الحميم بين النساء العربيات قبل وخلال الإغلاق العام بسبب تفشي جائحة كوفيد19-'، مجلة الجمعية المصرية للصحة العامة، المجلد. 96، رقم 15.
- 20 خلال المشاورات مع منظمات المجتمع المدني التي تقودها النساء، تم تسليط الضوء على قضية ارتفاع أعداد جرائم قتل النساء في المنطقة، على سبيل المثال في اليمن.
- 21 التحالف الموضوعي من أجل العدالة والمساواة في النوع الاجتماعي التابع للأمم المتحدة (2020)، العنف ضد النساء والفتيات وجائحة كوفيد19- في المنطقة العربية،
<https://arabstates.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/12/violence-against-women-and-girls-and-covid-19-in-the-arab-region#view>

- 22 أبو حمد س. (2020) "العنف ضد النساء الأردنيات خلال تفشي جائحة كوفيد-19"، المجلة الدولية للممارسة السريية، تشرين الثاني/نوفمبر 2020.
- 23 الشبكة الأورو-متوسطية للحقوق (2020) كوفيد-19- وتزايد العنف المنزلي ضد النساء: حالات من الأردن وإيطاليا والمغرب وتونس. كوينهاغن: الشبكة الأورو-متوسطية للحقوق.
<https://euromedrights.org/wp-content/uploads/2020/07/Domestic-violence-amid-COVID19-EuroMed-Rights.pdf>
- 24 هيئة الأمم المتحدة للمرأة – المكتب الإقليمي لمنطقة الدول العربية (2020) تأثير جائحة كوفيد 19- على العنف ضد النساء والفتيات في الدول العربية من منظور منظمات المجتمع المدني النسائية،
https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20arab%20states/attachments/publications/2020/08/evaw%20briefs/cso%20assessment%20brief_en.pdf?la=en&vs=0
- 25 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2020) تقييم سريع لتأثير جائحة كوفيد-19- على النساء المستضعفات في الأردن
<https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20jordan/images/publications/2020/unwjcorapidimpactassessmentcovid19v8.pdf?la=en&vs=3456>
- 26 لانا زون س.، كلوف ل.، غريفون ل. (2021) مجالات للعنف والمقاومة: حقوق النساء في العالم الرقمي. السيناريو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كوينهاغن: الشبكة الأورو-متوسطية للحقوق.
<https://euromedrights.org/wp-content/uploads/2021/06/Online-gender-violence-in-MENA-region.pdf>
- 27 هيئة الأمم المتحدة للمرأة – المكتب الإقليمي لمنطقة الدول العربية (2020) تأثير كوفيد-19- على العنف ضد النساء والفتيات في الدول العربية من منظور منظمات المجتمع المدني النسائية، مذكرات إحاطة
https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20arab%20states/attachments/publications/2020/12/final-vaw%20cso%20report_en_21220.pdf?la=en&vs=1358
- 28 المرجع نفسه
- 29 التنسيق المشترك بين الوكالات في لبنان (2021) إستطلاع رأي لتأثير كوفيد-19- على برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://reliefweb.int/report/lebanon/survey-impact-covid-19-gbv-programming-january-2021>
- 30 المرجع نفسه
- 31 المرجع نفسه
- 32 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2020) تأثير جائحة كوفيد 19- على العنف ضد النساء والفتيات في الدول العربية من منظور منظمات المجتمع المدني النسائية
- 33 المرجع نفسه
- 34 دنكل، ك. وآخرون (2018) الإعاقة والعنف ضد النساء والفتيات: الأدلة المستجدة من البرنامج العالمي 'ماذا يفيد لناهضة العنف ضد النساء والفتيات،
<https://www.whatworks.co.za/documents/publications/195-disability-brief-whatworks-23072018-web/file>
- 35 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2020) تأثير جائحة كوفيد 19- على العنف ضد النساء والفتيات في الدول العربية من منظور منظمات المجتمع المدني النسائية
- 36 التحالف الموضوعي من أجل العدالة والمساواة في النوع الاجتماعي التابع للأمم المتحدة (2020)، العنف ضد النساء والفتيات وجائحة كوفيد-19- في المنطقة العربية،
<https://arabstates.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/12/violence-against-women-and-girls-and-covid-19-in-the-arab-region#view>
- 37 هيئة الأمم المتحدة للمرأة والمنظمة العالمية لتمكين المرأة (2020)، جائحة كوفيد-19-، قائمة مراجعة النوع الاجتماعي والإعاقة: مناهضة ومعالجة العنف المبني على النوع الاجتماعي ضد النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة غير المتطابقين للهوية الجندرية خلال جائحة كوفيد-19-، نيويورك: هيئة الأمم المتحدة للمرأة.
- 38 منظمتا Rising Flame وSightsavers (2020) المهملون والمنسيون: النساء من ذوي الإعاقة خلال أزمة كوفيد-19- في الهند، من إعداد منظمتي Rising Flame وSightsavers.
- 39 مكتب المساعدة في إدماج ذوي الإعاقة (2021) عواقب الإستبعاد: تقرير عن حالة منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وكوفيد-19- في بنغلاديش ونيجيريا وزيمبابوي. (مسودة)
- 40 صندوق الأمم المتحدة الإستئماني لإنهاء العنف ضد المرأة (2020) كوفيد-19- والتأثير على منظمات المجتمع المدني: العمل على إنهاء العنف ضد النساء والفتيات، نيويورك: هيئة الأمم المتحدة للمرأة.
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/un%20trust%20fund%20brief%20on%20impact%20of%20covid-19%20on%20csos%20and%20vawg_2-compressed.pdf
- 41 سدري س.، زغواب ي.، أوانس س.، أولي و.، بورغو س.، جوملي ر.، ناصف ف. (2020) "الصحة العقلية للمرأة: التأثير الحاد لجائحة كوفيد-19- على العنف المنزلي"، أرشيفات الصحة العقلية للمرأة، المجلد 23، الصفحات 749-756 (2020)
- 42 لانا زون س.، كلوف ل.، غريفون ل. (2021) مجالات للعنف والمقاومة: حقوق النساء في العالم الرقمي. السيناريو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. الشبكة الأورو-متوسطية للحقوق.
<https://euromedrights.org/publication/online-gender-based-violence-what-scenario-for-the-mena-region>

- 43 المرجع نفسه
- 44 كل سوريا (2021) أصداء من سوريا 2021: نظرة عامة على نتائج تقييم الاحتياجات الإنسانية،
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/whole-of-syria/document/voices-syria-2021-draft>
- 45 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة، لندن: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- 46 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد،
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
- 47 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة، لندن: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- 48 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد،
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
- 49 المرجع نفسه
- 50 المرجع نفسه
- 51 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة، لندن: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- 52 المرجع نفسه
- 53 المرجع نفسه
- 54 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2021) سلسلة تعليمية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي المُيسَّر بواسطة التكنولوجيا. (مسودة)
- 55 عناني ج. فرحات أ. مرتضى ز. (2021) إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد خلال حالات الطوارئ، إرشادات لمسؤولي/ات إدارة الحالة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1624018123.pdf>
- 56 المرجع نفسه.
- 57 المجموعة الفرعية للعنف المبني على النوع الاجتماعي في العراق (2020)، دليل توجيهي حول إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال تفشي جائحة كوفيد-19، العراق،
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/gbv_case_management_guidance_during_covid_19_final-gbv_sc_iraq_ver1.1.pdf
- 58 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة، لندن: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- 59 المرجع نفسه
- 60 الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2019) اختيار منصة الخدمات الرقمية،
<https://www.techsafety.org/choosing-a-platform>
- 61 الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2019) تقييم الإستعداد للخدمات الرقمية،
<https://www.techsafety.org/assessing-readiness-for-digital-services#privacy-risks-ds>
- 62 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد،
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
- 63 الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2019) تقييم الإستعداد للخدمات الرقمية،
<https://www.techsafety.org/assessing-readiness-for-digital-services#privacy-risks-ds>
- 64 المرجع نفسه.
- 65 المواد التدريبية للمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي،

- الوحدة 18: الإشراف.
- 66 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد، <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines-final.pdf>
- 67 مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة <https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- 68 تطبيق ROSA متاح على متجر Mac App Store ومتجر Google Play Store. نظام iOS: <https://apps.apple.com/us/app/rosa/id1303840802> Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rescue.rosa&hl=en_US
- 69 صندوق الأمم المتحدة للسكان (التاريخ غير معروف) المبادئ التوجيهية لتوفير خدمات الدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guivbg_web.pdf
- 70 المرجع نفسه.
- 71 المرجع نفسه.
- 72 اللجنة التوجيهية الخاصة بنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2017): المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: توفير الرعاية وإدارة الحالات للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines-final-2017-low-res.pdf>
- 73 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد، نيويورك: لجنة الإنقاذ الدولية.
- 74 لانازون س.، كلوف ل.، غريفون ل. (2021) مجالات للعنف والمقاومة: حقوق النساء في العالم الرقمي. السيناريو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. الشبكة الأوروبية-متوسطة للحقوق، <https://euromedrights.org/publication/online-gender-based-violence-what-scenario-for-the-mena-region>
- 75 عناني ج.، فرحات أ.، مرتضى ز. (2021) إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في حالات الطوارئ: إرشادات لمسؤولي/ات إدارة الحالة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، https://lebanon.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/gbv_case_management_guidelines_20_may_2021.pdf
- 76 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19 مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف وخطوط المساعدة، لندن: مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، <https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>
- 77 اللجنة التوجيهية الخاصة بنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) "الإجابة على مكالمات في حالة الزمات: ما يجب قوله وكيف يجب قوله"، سلسلة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19، فيديو على موقع يوتيوب 14، YouTube نيسان/أبريل 2020، https://www.youtube.com/watch?v=LQTAEB0b2Jw&list=PLPTLlvXx4yB_jV7YmnUKD4knv-F-8lgkd&index=6
- 78 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد، <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines-final.pdf>
- 79 مجموعة العمل المشتركة بين الوكالات (2020) 'محادثة مع غاري زيتوناليان: أبعاد - مركز الموارد للمساواة بين الجنسين' سلسلة أصوات من الأرض. <https://www.igwg.org/2020/12/a-conversation-with-gary-zeitounalian-abaad-resource-center-for-gender-equity>
- 80 المرجع نفسه.
- 81 مجموعة العمل المشتركة بين الوكالات (2021) "حدث شهر آذار/مارس لتبادل المعرفة حول الجندر: حوار مع منظمة أبعاد حول تكيف برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19 <https://www.igwg.org/2021/04/march-gender-knowledge-exchange-event-a-conversation-with-abaad-on-adapting-gbv-programming-during-covid>
- 82 المرجع نفسه.
- 83 المصدر: لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل متنقل وعن بُعد؛ لجنة الإنقاذ الدولية؛ تمت مراجعة المادة في حزيران/يونيو 2020 على الرابط: <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines-final.pdf>

- 84 منظمة أبعاد (2020) إستجابة منظمة أبعاد للعنف المبني على النوع الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19
<https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1601377248.pdf>
- 85 منظمة أبعاد (2020) إستجابة منظمة أبعاد للعنف المبني على النوع الاجتماعي خلال الأزمة في لبنان،
<https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1601377248.pdf>
- 86 الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري (2020) استخدام التكنولوجيا للتواصل مع الناجيات خلال أزمة صحية عامة،
واشنطن العاصمة: الشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري، مشروع شبكة الأمان.
<https://www.techsafety.org/digital-services-during-public-health-crises>
- 87 منظمة الأمم المتحدة للطفولة - اليونيسف (2020) مقاربات مبتكرة لتقديم خدمات مواجهة العنف المبني على
النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ، <https://www.unicef.org/documents/innovative-approaches-gender-based-violence-service-provision-emergencies>
- 88 مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (2021) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في نطاق الحماية
المجتمعية: دليل، <https://www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/Using-Social-Media-in-CBP.pdf>
- 89 برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2021) 'تحسين الوصول إلى خدمات الدعم لمواجهة العنف المبني على النوع
الاجتماعي في اليمن'، بيان صحفي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي للدول العربية، 14 كانون الثاني/يناير 2021،
<https://www.arabstates.undp.org/content/rbas/en/home/presscenter/pressreleases/2021/Improved-access-to-GBV-support-services.html>
- 90 جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية (2021) العنف ضد المرأة الفلسطينية في الأراضي الفلسطينية المحتلة
في سياق كوفيد-19، تقرير تحليلي، <https://pwwsd.org/uploads/15930829742134507294.pdf>
- 91 إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات
الطوارئ المنصوص عنها في إرشادات صندوق الأمم المتحدة للسكان (التاريخ غير معروف) لتوفير خدمات الدعم النفسي
الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي،
<https://pwwsd.org/uploads/15930829742134507294.pdf>
- 92 صندوق الأمم المتحدة للسكان (التاريخ غير معروف) المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات الدعم النفسي الاجتماعي
عن بُعد للناجيات/ات من العنف المبني على النوع الاجتماعي،
https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guiavbg_web.pdf
- 93 المرجع نفسه.
- 94 حمادي ك،، مرتينوس ف. (2020) دليل علم النفس عن بُعد: دليل لمعالجة وإعادة تأهيل الناجيات من التعذيب
والصدمات عن بُعد،
<https://app.mhpss.net/?get=354/telepsychology-manual.pdf>
- 95 صندوق الأمم المتحدة للسكان - ليبيا (2021) 'في اليوم العالمي للمرأة، تعلن فرنسا عن تعزيز دعمها لإستجابة
صندوق الأمم المتحدة للسكان للعنف المبني على النوع الاجتماعي في ليبيا'، رابط الأخبار على الموقع، 8 آذار/مارس
2021،
<https://libya.unfpa.org/en/news/international-women-day-france-announces-scaling-support-unfpas-gender-based-violence-response>
- 96 صندوق الأمم المتحدة للسكان - الدول العربية (2020) " توفير الدعم للصحة النفسية في اليمن رغم الصعاب '،
رابط الأخبار على الموقع، 4 تشرين الأول/أكتوبر 2020،
<https://arabstates.unfpa.org/en/news/against-odds-delivering-mental-health-support-yemen-0>
- 97 صندوق الأمم المتحدة للسكان - اليمن (2020) الإستجابة اليمينية: الإستجابة للصحة النفسية والدعم النفسي
الاجتماعي، كانون الثاني/يناير - أيلول/سبتمبر 2020
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Mental%20health%20newsletter%202020%20-%20UNFPA%20Response%20-%20Final%20.pdf>
- 98 إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات
الطوارئ المنصوص عنها في إرشادات صندوق الأمم المتحدة للسكان (التاريخ غير معروف) لتوفير خدمات الدعم النفسي
الاجتماعي عن بُعد للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي،
https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guiavbg_web.pdf
- 99 لجنة الإنقاذ الدولية (2018) إرشادات حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل
متنقل وعن بُعد، <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines-final.pdf>
- 100 الأمم المتحدة (2020) العنف ضد النساء والفتيات وجائحة كوفيد-19 في المنطقة العربية.
https://arabstates.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/violence_against_women_and_covid19_in_the_arab_states_region_-_english_version_2.pdf
- 101 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2020) تعزيز الوصول إلى
القضاء للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ.
<https://www.sddirect.org.uk/media/2125/gbv-aor-helpdesk-strengthening-access-to-justice-24112020.pdf>

- 102 فريزر أ. (2021) تقرير بحثي لمرفق المساعدة الفنية في زيمبابوي SAFE: استخدام التكنولوجيا لتسهيل وصول الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى القضاء. إيقاف سوء المعاملة واستغلال الإناث (SAFE) مرفق المساعدة الفنية في زيمبابوي.
- 103 المرجع نفسه.
- 104 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2020) جائحة كوفيد-19 وإنهاء العنف ضد النساء والفتيات. <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2020/issue-brief-covid-19-and-ending-violence-against-women-and-girls-en.pdf?la=en&vs=5006>
- 105 الصوالغة ر.و. (2020) "إساءة المعاملة الاقتصادية للمرأة في عمان، الأردن: دراسة نوعية"، مجلة SAGE Open، تشرين الأول/أكتوبر - كانون الأول/ديسمبر 2020: 1-13
- 106 صندوق الأمم المتحدة الاستئماني لإنهاء العنف ضد النساء (2020) جائحة كوفيد-19 والتأثير على منظمات المجتمع المدني: العمل على إنهاء العنف ضد النساء والفتيات، نيويورك: هيئة الأمم المتحدة للمرأة. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/un%20trust%20fund%20brief%20on%20impact%20of%20covid-19%20on%20csos%20and%20vawg_2-compressed.pdf
- 107 الأمم المتحدة (2020) العنف ضد النساء والفتيات وجائحة كوفيد-19 في المنطقة العربية. https://arabstates.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/violence_against_women_and_covid19_in_the_arab_states_region_-_english_version_2.pdf
- 108 برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) (2021) "تحسين الوصول إلى خدمات دعم مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في اليمن"، بيان صحفي لإدارة الأمم المتحدة للشؤون السياسية في الدول العربية، 14 كانون الثاني/يناير 2021، <https://www.arabstates.undp.org/content/rbas/en/home/presscenter/pressreleases/2021/Improved-access-to-GBV-support-services.html>
- 109 منظمة أبعاد (2020) أفضل الممارسات: المحادثات المباشرة وتبادل الرسائل النصية مع الناجيات في ظل جائحة كوفيد-19، <https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1586444727.pdf>، المرجع نفسه.
- 110 إركسين د. (2020) ليس من خلال خطوط المساعدة والهواتف المحمولة فحسب: توفير خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19، نيويورك: منظمة الأمم المتحدة للطفولة - اليونيسف.
- 112 صندوق الأمم المتحدة الاستئماني لإنهاء العنف ضد النساء (2020) جائحة كوفيد-19 وتأثيرها على منظمات المجتمع المدني: العمل على إنهاء العنف ضد النساء والفتيات، نيويورك: هيئة الأمم المتحدة للمرأة. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/un%20trust%20fund%20brief%20on%20impact%20of%20covid-19%20on%20csos%20and%20vawg_2-compressed.pdf
- 113 مجموعة العمل على العنف الجنسي والعنف المبني على النوع الاجتماعي في الأردن (2020) الدليل التوجيهي حول تقديم خدمات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19 في الأردن والتطلع إلى استئناف آمن للخدمات، <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/76087.pdf>
- 114 صندوق الأمم المتحدة للسكان (2020) منطقة الدول العربية، التقرير رقم 5 حول الوضع في ظل جائحة كوفيد-19، فترة التقرير: 1 - 30 حزيران/يونيو 2020، https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/ASRO_COVID-19_Regional_Sitrep_5_June_2020.pdf
- 115 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2020) الدول العربية في ظل جائحة كوفيد-19 والمساواة بين الجنسين، أيار/مايو 2020، https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20arab%20states/attachments/publications/2020/06/un%20women%20regional%20office%20for%20arab%20states%20covid19%20situation%20report_may%2020201.pdf?la=en&vs=4332
- 116 مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة (2021) "16 يوماً من النشاط في ليبيا"، <https://reports.unocha.org/en/country/libya/card/280vLUp0SR>
- 117 صندوق الأمم المتحدة للسكان (2020) 'صندوق الأمم المتحدة للسكان والشركاء يحتفلون باليوم العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة مع انطلاق 16 يوماً من النشاط'، رابط الأخبار، 24 تشرين الثاني/نوفمبر 2020، <https://libya.unfpa.org/en/news/unfpa-and-partners-mark-international-day-elimination-violence-against-women-start-16-days>
- 118 مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة (2018) تقرير المقررة الخاصة دوبرافكا سيمونوفيتش المعنية بمسألة العنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه وبمسألة العنف ضد النساء والفتيات على الإنترنت من منظور حقوق الإنسان (18 حزيران/يونيو 2018) وثيقة الأمم المتحدة أ/مجلس حقوق الإنسان/38/47، <https://undocs.org/A/HRC/38/47>
- 119 المرجع نفسه.
- 120 مكتب المساعدة في مجال المسؤولية الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (2021) سلسلة تعليمية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي المُيسَّر بواسطة التكنولوجيا. <https://gbvaor.net/node/1155>

هيئة الأمم المتحدة للمرأة هي منظمة الأمم المتحدة المعنية بالمساواة
المبنية على النوع الاجتماعي وتمكين المرأة. والهيئة هي نصر عالمي
لقضايا المرأة والفتاة، حيث نشأت بغرض التعجيل بإحراز تقدم فيما
يتصل بتلبية احتياجاتهن على الصعيد العالمي.

تدعم هيئة الأمم المتحدة للمرأة الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في وضع
معايير عالمية لتحقيق المساواة المبنية على النوع الاجتماعي، وتعمل مع
الحكومات والمجتمع المدني لتصميم القوانين والسياسات والبرامج والخدمات
اللازمة لضمان تنفيذ تلك المعايير. وهي تقف وراء مشاركة المرأة على قدم
المساواة في جميع جوانب الحياة، مع التركيز على 5 مجالات ذات أولوية: زيادة
قيادة المرأة ومشاركتها، إنهاء العنف ضد المرأة، إشراك المرأة في جميع جوانب
عمليات السلام والأمن، تعزيز التمكين الاقتصادي للمرأة، وجعل المساواة المبنية
على النوع الاجتماعي محورية في عملية تخطيط التنمية وميزانيتها على الصعيد
الوطني. كما تعمل هيئة الأمم المتحدة للمرأة على تنسيق وتعزيز عمل منظومة
الأمم المتحدة في مجال المساواة المبنية على النوع الاجتماعي.



UN Women Regional Office for Arab States

Villa 37 road 85, Maadi, Cairo

arabstates.unwomen.org

www.facebook.com/unwomenarabic

www.twitter.com/unwomenarabic

[www.flickr.com/unwomen arabstates](https://www.flickr.com/unwomen-arabstates)

www.instagram.com/unwomenarabic



من الشعب الياباني
From the People of Japan