نحو بناء إطار وطني للحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي في اليمن

مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية
KING SALMAN HUMANITARIAN AID & RELIEF CENTRE

عدالة
مركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان
Adaleh center for human rights studies

مركز الحماية والتأهيل للنساء و الفتيات

UN WOMEN
United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

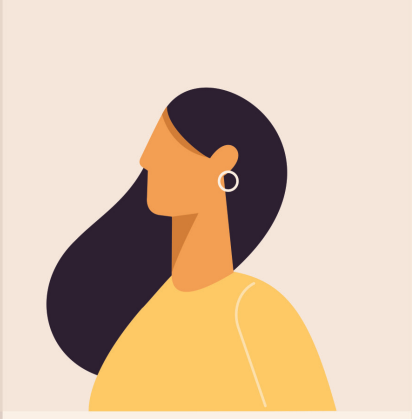
مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية
KING SALMAN HUMANITARIAN AID & RELIEF CENTRE

عدالة
مركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان
Adaleh center for human rights studies

مركز الحماية والتأهيل للنساء والفتيات

UN WOMEN
United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

نحو بناء إطار وطني للحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي في اليمن



نحو بناء إطار وطني للحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي في اليمن

التصميم
عادل أبو غنام

حقوق الطبع محفوظة

المحتويات

مقدمة	4
أولا: هدف الإطار	6
ثانياً: المبادئ الأساسية للإطار	7
التعريفات والمصطلحات	10
تعريفات ومفاهيم العنف القائم على النوع الاجتماعي	10
أولا: العنف القائم على النوع الاجتماعي	10
ثانياً: تعريفات متعلقة بإدارة الحالة	12
مستويات التدخل للتعامل مع العنف القائم على النوع الإجتماعي	14
أولا: مستوى الوقاية الأول	14
ثانياً: مستوى الوقاية الثاني (برامج الوقاية خلال التدخل)	17
ثالثاً: مستوى الوقاية الثالث (برامج الوقاية خلال الرعاية اللاحقة)	18
إدارة الحالة	20
أولاً: تعريف إدارة الحالة	20
ثانياً: منهجية إدارة الحالة وأدواتها	20
ثالثا: مستويات إدارة الحالة	25
رابعاً: ضوابط إدارة الحالة بين الشركاء	25
مراحل الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي	27
أولا: مرحلة الاكتشاف والتبليغ	28
ثانياً: مرحلة الاستجابة الفورية (مدتها لا تتجاوز ٢٤ ساعة)	30
ثالثاً: مرحلة التدخل	32
رابعا: مرحلة إغلاق الملف	36
التدخلات المؤسسية متعددة القطاعات	37

الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف القائم على النوع الاجتماعي

مقدمة:

تُعـد ظاهرة العنف القائم على النوع الإجتماعي من الظواهر الاجتماعية المنتشـرة في كافـة المجتمعات الإنسـانية المعاصرة، ومـن المعلوم أن المجتمعات العربية والإسلامية ليست بمنأى عن المشكلات الحادثة في هذا العصر الذي طغت عليه التقنيات الحديثة وانفجرت فيه ثورة المعلومات، مما جعلنا نفاجأ في كل يوم بنمط من الأنماط المستحدثة والتي تظهر لأول مرة وتتشـكل كجريمة منفصلة أو كسـلوك عدواني موجه ضد الآخرين مسببة أضرارا وآثارا مادية ونفسية واجتماعية، تتطلب الكثير من الجهود للتخفيف من حدتها أو معالجتها.

والعنف قد يأخذ أشـكالا وأنماطا مختلفة تبرز مظاهره في العداء المتبادل مثـلاً بيـن الأزواج والزوجـات وبين الآبـاء والأمهـات وأبنائهم، وبين الإخـوان والأخوات فيمـا بينهم، وبينهـم وبين الأقـارب والأصهار، أو

تجــاه العاملين بالمنزل مثل المربيات وعاملات المنازل والعمال، ويتمثل العنف في إظهار أي شكل من أشكال السلوك العدائي من أحد الأفراد تجاه أي فرد بهدف الإيذاء البدني، أو النفســي، أو الاجتماعي، أو الاقتصادي؛ بحيث يكون فيه تهديدا لحياته وصحته (البدنية، والعقلية، النفســية) وماله وممتلكاته وعرضه ومكانته الاجتماعية.

وبســبب التغيــرات الحضارية والاجتماعيــة والاقتصاديــة، ونتيجة لما طــرأ على ثقافة المجتمع مــن تحولات وتبدلات في الجوانب الاجتماعية والثقافية والاقتصادية؛ فقد برزت أنماط وأشكال مختلفة للعنف القائم على النــوع الاجتماعــي، لم تكن مألوفــة من قبل في ثقافــة المجتمع، مثل قتل الآباء والأمهات والانتحار وإســاءة معاملة الأطفال والزوجات والمسنين وعامــلات المنــازل وذوي الإعاقــة وغيرهم من أفراد الأســرة، العنف الإلكتروني، العنف الإقتصادي.

ولقد كرست الكثير من الجهات المعنية في المجتمع جهودها وإمكانياتها المادية والبشرية للحد من ظاهرة العنف القائم على النوع الإجتماعي والتقليل من آثارها، حيث أنشأ عددا من البرامج والخدمات التي تهتم بهذا الشأن،

وحتى تتمكن كل جهة من القيام بواجبها على الوجه الصحيح؛ فإن من الضروري أن يتم وضع اطار وطني يوضح ويرسم الخطوط العامة لبناء إطار وطني للتعامل مع العنف في اليمن ، وان الهدف من اعداد هذه الوثيقة المرجعية هو وضع خطوط عامة ووقائية للحماية من العنف في اليمن تكون مرجعا من اجل تطوير التشريعات والسياسات و الاطر المؤسسية للوقاية من العنف وتوفير الحماية اللازمة، وملاحقة مرتكبي جرائم العنف .

أولا: هدف الإطار

رسم الخطوط العامة لعملية الوقاية/ الحماية من العنف القائم على النوع الإجتماعي على المستوى الوطني؛ وتحديد أسس التنسيق بين جميع الشركاء (ومن القطاعات كافة: الاجتماعية؛ والصحية؛ والتربوية؛ والشرطية؛ والقضائية؛ والإدارية) ، والقائمة على النهج التشاركي لتوفير خدمات متكاملة وشاملة، وضمان اتساق برامجها وأنشطتها، ضمن عملية ممنهجة للإشراف والمتابعة، وتوفير الدعم الفني، لتقديم خدمات ذات جودة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، وفق منهجية إدارة الحالة بين الشركاء المرتكزة على المصلحة الفضلى للمساء إليهم.

ثانياً: المبادئ الأساسية للإطار

1. احترام حقوق ورغبات المساء إليه/ا:

يجب أن يتم تطبيق الإجراءات بمهنية وحرفية من قبل جميع المؤسسات المعنية، وأن تحترم رغبات وحقوق وكرامة المساء إليه/ا، وأن تكون الإجراءات موجهة للمصلحة الفضلى للمساء إليه/ا ، ومشاركته/ا في جميع الإجراءات المتخذة بخصوصها ، مع الأخذ بالاعتبار ظروف الأسرة واحتياجاتها، والبيئة المحيطة بها.

2. الموافقة المستنيرة[1] :

ينبغي أخذ الموافقة المستنيرة لتقديم الخدمات للمساء إليه/ا حسب التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة والتأكد من الموافقة المستنيرة؛ يتعين على مقدمي الخدمات شرح ما يلي:

- أن جميع الخيارات وتبعاتها متاحة للمساء إليه/ا.
- أنه سيتم تبادل المعلومات مع المعنيين لغايات الحصول على خدمات أخرى.
- أن يكون هناك توضيح دقيق لفوائد الموافقة ومخاطرها في الحصول على خدمات أخرى.
- أن يتم تمكين الأشخاص المعوقين من فهم الإجراءات وتبعاتها، من خلال تقديم المعلومات اللازمة لهم، وذلك باستخدام بدائل التواصل المتنوعة (لغة الإشارة؛ والصور؛ والمعلومات الشفهية والمكتوبة؛ وغيرها) ، عند الضرورة.

1. دليل إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات للوقاية من التصدي للعنف المبني على النوع الإجتماعي والإستغلال والإهمال والإساءة ضد الأطفال في الأردن 2014.

3. السرية والخصوصية:

يجب المحافظة على سرية وخصوصية المساء إليه/ا، وهذا يعني أنه لا يتم تبادل المعلومات ومشاركتها إلا مع المؤسسات المعنية التي ستقدم مساعدة أو تدخلاً وبالقدر المطلوب معرفته، ويجب عدم مناقشة أي أمر مع المساء إليه/ا ، إلا في الأماكن المخصصة بذلك، وعدم وجود أي شخص غير معني بالقضية، أو أمام حالات أخرى مساء إليه/ا ، إن السرية التامة أمر ضروري ويجب المحافظة عليها دائماً، إلا في حال وجود خطورة على سلامة وأمن المساء إليه/ا، ويجب توثيق جميع المعلومات الخاصة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا كتابيا، وأن يتم حفظها في مكان آمن ومحمي من الآخرين.

4. الحماية:

يجب التأكد دائماً من المحافظة على سلامة وأمن المساء إليه/ا وأسرته/ا، بما يصب بالمصلحة الفضلى، وفي جميع المراحل والأوقات، مع الأخذ بالاعتبار الوضع النفسي والصحي للمساء إليه/ا، وإتباع إجراءات تضمن سلامته/ا والتعامل معه/ا بمهنية وحرفية للحفاظ على سلامته/ا، وسلامة الأشخاص الذين يساعدونه/ا مثل:(الأسرة؛ وأفرادها؛ ومقدمي الخدمات).

5. عدم التمييز:

يجب عدم التمييز بين المساء إليهم عند تقديم الخدمات؛ إذ ينبغي تقديم خدمات ذات جودة عالية وتلبي جميع احتياجات المساء إليهم وأسرهم ، بصرف النظر عن أية اعتبارات أخرى، مثل: الحالة الاجتماعية؛ أو الاقتصادية؛ أو الأسرية؛ أو الخلفية الثقافية أو الجنسية؛ أو الدين؛ أو الجنس؛ أو العمر؛ أو الإعاقة.

6. النهج التشاركي المرتكز على المساء إليه/ا:

يقوم الإطار على نهج التعاون والتنسيق بين المؤسسات العاملة في مجال الحماية من العنف وتحديد الأدوار والمسؤوليات المشتركة لهذه المؤسسات، إضافة إلى أنّ الأدوار والمسؤوليات يجب أن تكون واضحة ومفصلة، وتتطلب أيضاً درجة عالية من التفاهم والاحترام المتبادل لوجهات النظر المهنية المختلفة؛ وتبادل المعلومات والخبرات؛ وتقديم خدمات شاملة متعددة القطاعات وعالية الجودة ضمن المعايير المتفق عليها.

التعريفات والمصطلحات

تعريفات ومفاهيم العنف القائم على النوع الاجتماعي

أولا: العنف القائم على النوع الاجتماعي

ان العنف القائم على النوع الإجتماعي هو مصطلح شـامل لكل فعل مؤذ ويرتكب ضد إرادة شخص ما، ويعتمد على الفروق المحددة اجتماعيا بين الذكور والإناث.

● **العنف الأسري:**

أي فعل أو امتناع عن القيام بفعل يقع من أحد أفراد الأسـرة على أي فرد آخر داخل الأسرة نفسها يؤدي إلى وقوع ضرر مادي أو معنوي.

□ **العنف الجسدي:**

اسـتخدام القوة الجسدية أو التهديد باسـتخدامها، الذي قد تنتج عنه إصابة جسـدية أو أذى جسدي؛ ومن أمثلته الضرب أو الجرح أو اللكم أو العض أو الحرق بإلقاء مواد حارقة أو كاوية أو مشوهة ، ويشمل أيضاً أي أفعال أخرى قد تلحق الأذى المادي بالجسد.

□ **العنف الجنسي:**

العنف الناتج عن نشـاط أو سلوك جنسـي، بما فيه التحرشات والتعليقات الجنسية والإغواء الجنسي والإكراه عليه، ويتضمن أيضاً الإساءة الجنسية للطفل كإجباره أو إغرائه على المشاركة بنشاطات جنسية بصرف النظر أكان الطفل مدركاً لذلك أم لم يكن، أو تشـجيعه على مشـاهدة مواد إباحية

أو على المشـاركة في إنتاجها أو تسـويقها أو نشـرها، أو تشـجيعه على التصرف بشكل جنسي غير لائق.

□ العنف النفسي:

هـو العنـف الذي ينتج عنه اضطراب في السـلوك العقلي أو يسـبب ألماً نفسـياً أو عاطفياً ، مثل: الإهانة؛ والشـتم؛ والتحقير؛ والعزل عن الأهل والأصدقاء؛ والسـخرية؛ والتخويف؛ والمطالـب التعجيزية؛ أو الحرمان التعسفي للحقوق والحريات.

□ الإهمال:

هـو رفض أو الفشـل فـي الوفاء بالتزامـات الشـخص أو بواجباته تجاه أي فرد في الأسـرة مع الاستطاعة؛ ويشـمل عدم تقديم الرعاية الصحية والعلاجيـة، وعـدم توفير الحاجات الأساسـية، مثل: الطعـام؛ واللباس؛ والمأوى؛ والصحة؛ والتعليم.

ثانياً: تعريفات متعلقة بإدارة الحالة

● **إدارة الحالة:**

منهجية عمل مرتكزة على رغبات المساء إليه/ا واحتياجاته/ا، وتتضمن تخطيط إجراءات التدخل للحالة؛ وتقييمها؛ وتنسيقها وتوجيهها؛ ورقابتها؛ ومتابعتها؛ وتقديم الخدمات اللازمة لها، بالتنسيق مع الشركاء ذوي العلاقة، باستخدام إجراءات متسلسلة تحدد المسؤوليات والأدوار منذ استقبال الحالة وحتى إغلاقها.

● **منسق الحالة:**

هو الموظف المتخصص الذي يمتلك المهارات والخبرات والمؤهلات اللازمة للتعامل مع المساء إليه/ا في المؤسسة المعنية، ويتولى مهمات إدارة الحالة منذ البدء بإجراء تقييم مصادر الخطورة ولغاية إغلاق الملف من خلال الإشراف والتواصل مع فريق إدارة الحالة القائم على متابعة المساء إليه/ا، داخل المؤسسة المعنية أو مع المؤسسات الشريكة، إضافة إلى تنسيق الاجتماعات المتعلقة بالمساء إليه/ا.

● **مشرف منسقي الحالات:**

وهو الموظف المتخصص الذي يمتلك مهارات الإشراف، ويشغل منصباً إشرافياً داخل المؤسسة، وهو الذي يقوم على توزيع الحالات على منسقي الحالة لدى المؤسسة، ومتابعة هذه الحالات وتقديم الدعم الفني والإداري (اللوجستي) لمنسقي الحالة، والتأكد من تقديم خدمات ذات جودة، وحسب خطة العمل الخاصة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا.

● **مقدم الخدمة:**

وهو موظف المؤسسة الذي يتعامل مع المساء إليه/ا مباشرة وأسرته/ا

، مـن خـلال تقديم خدمـة متخصصة لهـا، ومـن ذوي الاختصاص في المجـالات التاليـة: العمـل الاجتماعي؛ وعلـم النفس؛ والإرشـاد؛ وعلم الاجتمـاع؛ وتربية الطفل؛ والطب؛ والتمريض والقانون؛ أو أي مجالات أخرى من التخصصات المتعلقة بالعلوم الإنسانية.

● المصلحة الفضلى للطفل:

ضمـان التمتع الكامل والفعلي بجميع الحقوق المعترف بها، وعدم جواز إسقاط واجب احترام جميع حقوق الطفل بحجة تقدير شخص بالغ لمصلحة الطفل الفضلى ، إضافة إلى عدم وجود ترتيب هرمي للحقوق ، وأن تكون جميـع الحقـوق لخدمة مصلحـة الطفل الفضلى ، وأنه لا يمكن المسـاس بأي حق بتفسـير مصالح الطفل الفضلى تفسـيراً سلبياً، ويقتضي التطبيق الكامـل لمفهوم مصلحـة الطفل الفضلى، وضع نهج قائـم على الحقوق، وإشـراك جميـع الجهات المعنية ، لضمان السـلامة الجسـدية والصحية والنفسـية والمعنوية الشـاملة للطفل، سـواء أكان ذكراً أم أنثى، وتعزيز كرامته الإنسانية.

● الموافقة المستنيرة:

هـي الموافقة الطوعية للشـخص، الذي يتمتع بالأهليـة لإعطاء الموافقة لتلقـي الخدمـات، والمبنية على معلومات كاملة وواضحة وسـهلة الفهم، ويتطلب الحصول علـى الموافقة أن يتمتع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة الخدمات المتاحة وفهمها، وعادة ما يكون الآباء / الموكلون برعاية الطفل أو الوصي هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنيابة عنه لتلقي الخدمات ، إلى أن يبلغ الطفل سـن الثامنة عشـرة مع مراعاة القوانين والتشريعات الوطنية النافذة.

مستويات التدخل للتعامل مع العنف القائم على النوع الاجتماعي:

أولاً: مستوى الوقاية الأول

يمكـن أن نفكر في مجموعات من التدخلات لمنع العنف القائم على النوع الإجتماعـي ومواجهته. ولكي يتم تطوير اطـر الرقابة للوقاية من العنف القائـم على النوع الاجتماعي فـإن هنالك مجموعة من التدخلات اللازمة لفهـم ومنـع العنف القائم علـى النوع الإجتماعي وهي مقسـمة على عدة مستويات:

1. مستوى الفرد.
2. مستوى المجتمع المحلي.
3. مستوى العمل المؤسسي.

1. مستوى الفرد:

التدخل المباشـر لتلبية احتياجات الناجين وحقوقهم وتسهيل تعافي الأفراد والجماعـات الذيـن تعرضو للعنـف ، وممكن القيام ببعـض الإجراءات التيس تتخذ على مستوى الفرد:

- تقديم معلومات عن خدمات الإحالة للناجين والأشـخاص المعرضين لإساءة المعاملة.
- توفيـر خدمات إدارة الحالات للناجين؛وإنشـاء آليات للدعم النفسـي والإجتماعي تركز على الناجين.
- تنفيذ آليات مناسـبة للحماية والسـلامة وضمان حصول الناجين على المساعدة القانونية والخدمات .

- دعم التمكين الإقتصادي والسياسي والإجتماعي للمرأة.
- إنشاء مراكز للمرأة أو أماكن أخرى ترعى المرأة.

2. مستوى المجتمع المحلي:

تعبئة المجتمعات المحلية للإعتراف بحقوق النساء والأطفال وتعزيزها وحمايتها ووضع أنظمة محلية لدعم منع ومواجهة العنف القائم على النوع الإجتماعي بشكل فعال، وفيما يلي بعض الإجراءات التي تتخذ على مستوى المجتمع المحلي:

- إنشاء نظم متكاملة للإستجابة والإحالة للناجين من العنف القائم على النوع الإجتماعي والتنسيق بينها.
- تقديم التوعية المجتمعية وتعبئة المجتمعات المحلية لتعزيز حقوق المرأة وحمايتها.
- تحديد ومعالجة المخاطر في المجتمعات المحلية والمخيمات المتضررة من الأزمات.
- تنفيذ ومراقبة إجراءات منع وتخفيف العنف القائم على النوع الإجتماعي في مختلف القطاعات المعنية بالاستجابة للطوارئ.
- تحديد قادة المجتمعات المحلية وحشدهم من أجل النهوض بحقوق المرأة وتعزيز الخدمات المقدمة للناجين من العنف القائم على النوع الإجتماعي.
- إنشاء نظم لجمع البيانات المحلية ورصد حوادث العنف.
- تنمية قدرات الجهات المحلية العاملة في مجالات الصحة والرعاية الإجتماعية والعدالة والأمن سواء الحكومية أو غير الحكومية.

- تنمية قدرات المنظمات والكيانات المحلية المعنية بحقوق المرأة وغيرها من الجهات الفاعلة في المجتمع المدني لدعم التمكين الإقتصادي والسياسي والإجتماعي للمرأة.

3. مستوى العمل المؤسسي:

وضع أنظمة واستراتيجيات للحماية والإستجابة والمراقبة في حالة انتهاك الحقوق، وذلك من خلال إنفاذ القوانين والمواثيق الدولية والوطنية ومن خلال تطبيق القوانين العرفية التي تحمي حقوق الإنسان، وخاصة حقوق المرأة، وفيما يلي بعض الإجراءات التي تتخذ على مستوى المجتمع:

- ضمان الالتزام بالقوانين والمعايير الدولية ذات الصلة.
- تدريب الأطراف المعنية والجهات الفاعلة الرئيسية ذات التأثير الوطني على حقوق الإنسان وحقوق المرأة والعنف القائم على النوع الإجتماعي وما الى ذلك.
- رصد الإنتهاكات الحقوقية وتنفيذ استراتيجيات وقائية على المستوى الوطني.
- تقييم وتحديد مجالات إصلاح القوانين والسياسات؛ تنظيم حملات مناصرة وتخصيص الموارد اللازمة وتقديم الدعم الفني لتحقيق هذا الإصلاح على المستوى الوطني.
- إنشاء نظم لإدارة البيانات بطريقة آمنة وأخلاقية ودعم استخدام البيانات بعد تجميعها وتحليلها في أنشطة المناصرة الوطنية والعالمية.

ثانياً: مستوى الوقاية الثاني (برامج الوقاية خلال التدخل)

يكمن أهم مجال للوقاية من العنف في تخليص المساء إليه/ا من معاناته/ا الجسدية والنفسية والاجتماعية؛ وتطوير الخدمات المقدمة له/ا، بطريقة تلبي حاجاته/ا، وتوفر بيئة آمنة تراعي كرامته/ا خلال العملية كلها، وفي ما يلي بعض برامج وأنشطة مستويات الوقاية الثانية (برامج الوقاية خلال مرحلة التدخل):

- **التمكين الاجتماعي والنفسي:**

إن تمكين الأسرة معرفياً واجتماعياً ، يكون من خلال تحسين قدرتها على الوصول إلى المعلومات ومصادرها؛ وتقديم برامج الدعم الأسري، مثل: الإرشاد الأسري؛ والمهارات الوالدية، ما يعزز من قدرتها على القيام بدورها، وتفهم الحاجات الاجتماعية والنفسية المختلفة لأفرادها ليصبحوا بذلك أقل عرضة للعنف.

- **التمكين الاقتصادي:**

إن تمكين الأسرة اقتصادياً، يكون من خلال توفير برامج التأهيل؛ والتدريب المهني؛ ودعم المشاريع الصغيرة يعزز من قدرتها على توفير احتياجات أفرادها ومتطلباتهم، وإيجاد فرص عمل لأفرادها.

- **المساعدة القانونية**

تُمثل المساعدة القانونية بشقيها: (المشورة القانونية؛ والتمثيل القانوني) إحدى الوسائل التي تضمن توفير الحماية الكاملة للحالات، وضمان معرفتها بالمعلومات والإجراءات القانونية كافة التي سيتم اتخاذها، وأبعادها، وبما يتوافق مع التشريعات والقوانين الوطنية النافذة.

● **الرعاية الصحية:**

إن تقديم الرعاية الصحية المتكاملة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي يتم من خلال اتخاذ التدابير والتدخلات العلاجية لها، في بيئة آمنة، خالية من الوصم بالعار أو التمييز، ما يخفف من الآثار الصحية والنفسية الفورية والطويلة المدى الناجمة عن العنف.

ثالثاً: مستوى الوقاية الثالث (برامج الوقاية خلال الرعاية اللاحقة)

وتهدف إلى المحافظة على كيان الأسرة وتمكينها من مواجهة أي شكل من أشكال العنف في المستقبل، وتركز برامج الوقاية على إزالة النتائج السلبية للعنف من خلال العمل مع أو على المساء إليه/ا والأسرة، لبناء ما تضرر من العلاقات الأسرية، وكذلك العمل مع المسيئين لإدراك عواقب ما ارتكبوه وبيان أن ما قاموا به هو أمر غير مقبول، حتى لا تتكرر إساءتهم لأي فرد من أفراد الأسرة من خلال:

● **إعادة تأهيل المساء إليه/ا وإدماجه/ا في المجتمع:**

إن برامج إعادة التأهيل يجب أن تأخذ في الاعتبار أهمية التكيف مع الظروف الخاصة، والاحتياجات الفردية للمساء إليه/ا، لضمان تقديم المساعدة بصورة أكثر فاعلية، والحد من الأضرار النفسية والاجتماعية التي لحقت بهم؛ نظراً لحقيقة أن إعادة التأهيل يمكن أن تستغرق سنوات عديدة ، وإنه ينبغي استمرار توفير الدعم والمساعدة المطلوبة لهذه البرامج لضمان إمكانية الوصول للتعافي الكامل، وذلك من خلال خدمات الدعم للتأهيل والإدماج التالية:

- **الإقامة الآمنة:**

إن إنشـاء دور الرعاية الإيوائية التي توفـر الحماية الطارئة والخدمات المتكاملة للمسـاء إليه/ا، يسـاعد في اتخاذ التدابير اللازمة لإعادة التأهيل الدائـم والفاعل للحد من إعادة التعرض للعنـف، وتؤدي هذه الدور دوراً مهماً في اسـتقبال الحالات، وتأهيل المسـاء اليه/ا ، لتجـاوز آثار العنف وإعـادة دمجه في المجتمـع، وتعريفه/ا على مختلف المؤسسـات مقدمة الخدمة التي يحتاجونه، وفتح الآفاق أمامه لاسـتكمال الحياة الطبيعية من خلال توفير خدمات متكاملة داخلها .

- **خدمات الاستشارة والعلاج النفسي والاجتماعي المستدامة:**

إن المسـاء إليهم الذين تعرضوا للعنف قد يعانون من اضطرابات ما بعد الصدمـة، أو غيرها من الآثار الجانبية النفسـية والعاطفية. وعليه؛ يجب توفير برامج المسـاعدة النفسـية المتخصصة والمستمرة وكذلك خدمات المشـورة التـي يتم تحديـد نوعها ومدتها حسـب: نوع العنف؛ وشـدته؛ وطـول المدة؛ والتكرار؛ وهوية المسـيء؛ وعمر المسـاء إليه/ا، ويمكن الاسـتفادة من مجموعـات الدعم التي تؤدي دوراً مهمـاً في عملية إعادة التأهيل الاجتماعي والنفسـي للمسـاء إليهم، ما يزيد ثقتهم بنفسهم، ويقلل من مشاعر العزلة والتهميش داخل أسرتهم ومجتمعهم.

- **إعادة تأهيل المسيئين:**

يحتاج المسيئين إلى الخضوع لبرامج تأهيل نفسي واجتماعي التي تنفذها مختلـف المؤسسـات الحكومية وغيـر الحكومية لتمكينه مـن الاندماج، وتقوم هـذه البرامج على تفحص طريقة تعاملهـم مع غضبهم، وتدريبهم على أسـاليب إدارة الغضب، وبذلك يمكن الحد من العنف داخل الأسـرة مستقبلاً، والمحافظة على التماسك الأسري.

إدارة الحالة

أولاً: تعريف إدارة الحالة[1]:

هي عمليــة يتم بموجبها تقييم وتحديد احتياجات حالات العنف القائم على النــوع الاجتماعي و/أو احتياجات الأســر التي وقع بها العنف، من خلال إجراء دراســة اجتماعيــة متكاملة للمســاء إليه/ا وأســرته/ا، والخدمات المطلوبة للمساء إليه/ا وأسرته/ا ، إذا لزم الأمر، ويتم تنسيق هذه الخدمات وإدارتها بطريقة ممنهجة، ومتابعتها بالتنســيق مع الشركاء ذوي العلاقة، باســتخدام إجراءات متسلســلة منذ استقبال الحالة وحتى إغلاق ملفها، مع مراعاة المصلحة الفضلى للمساء إليه/ا، فهناك حالات من المساء إليهم قد تكون معقدة ، وبالتالي تتطلب تقديم الدعم والخدمات لها من قبل مؤسسات عدة، وتجدر الإشارة هنا إلى أن مصطلح الحالة في الإطار تعني التركيز على المســاء إليه/ا، وتقديم الخدمات والدعم له، إضافة إلى دراسة ودعم احتياجات أسرته/ا .

ثانياً: منهجية إدارة الحالة وأدواتها[2]:

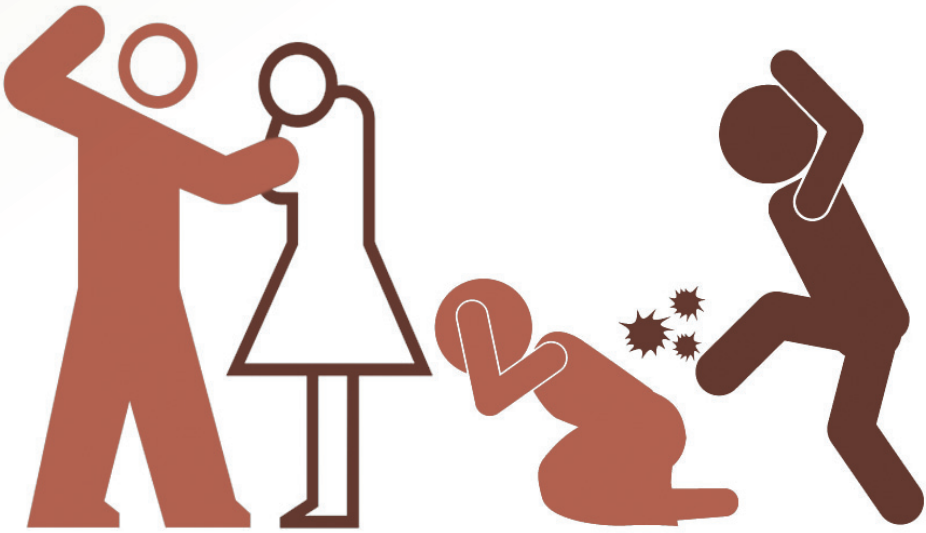
1. تقييم الحالة:

هــي عملية ديناميكية ومســتمرة لجمــع وتحليل المعلومــات ذات الصلة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا، ليتم تحديد الخدمات المناسبة للدعم، وتبدأ عملية

1. Guidelines Interagency NSW – protection child and wellbeing Child .
2. Guidelines Interagency NSW – protection child and wellbeing Child 3 .

التقييم من خلال جمع المعلومات وتحليلها، وتشـمل هذه المرحلة على ما يلي:

- جمع المعلومات ذات الصلة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا، مع مراعاة دقة هذه المعلومات، لتساعد في فهم الوضع والظروف المحيطة.
- تبـادل المعلومات ومشـاركتها مـع المؤسسـات ذات الصلة لحماية وسـلامة المسـاء اليه/ا وأسـرته/ا ، مع الأخذ بالاعتبار سـرية هذه المعلومات وخصوصيتها، والمصلحة الفضلى.
- تقييـم عوامـل الخطـورة، وتحديدها، وتحليل نقـاط القوة والضعف للمساء إليه/ا وأسرته/ا.
- تحديد الخدمات والإجراءات المطلوبة بمشاركة المساء إليه/ا وأسرته /ا، ومقدمي الخدمات، وتحديد أفضل الأساليب لتقديم الخدمات.



2. التخطيط للحالة وإعداد خطة التدخل:

التخطيط هو عنصر أساسي في عملية إدارة الحالة، ويوجه العمل نحو الخطوات الواجب اتخاذها المساء إليه/ا وأسرته/ا، وتتم هذه العملية التفاعلية بمشاركة جميع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات للمساء إليه/ا. إن التخطيط يتم بناء على مرحلة التقييم، ويجري في هذه المرحلة تحديد المطلوب عمله لتوفير الحماية، وتلبية الاحتياجات الصحية والتربوية؛ والاجتماعية؛ والنفسية؛ والقانونية للمساء إليه/ا وأسرته/ا، ويجب أن تناقش خطة التدخل مع المساء إليه/ا وأسرته/ا ما أمكن وأن تكون الخطة شاملة لجميع الجوانب، ومبنية على معلومات صحيحة ومهنية وذات صلة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا، ويجب أن يتم توثيق خطة التدخل، بما فيها الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف، والأطر الزمنية لتنفيذ الخدمات، فضلاً عن دور ومسؤوليات المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات، بما في ذلك دور أسرة المساء إليه/ا، آخذين في الاعتبار أية إجراءات فورية يجب القيام بها، أو الإجراءات على المدى: القصير أو الطويل مع التركيز على أهمية التنسيق مع المساء إليه/ا وأسرته/ا بخصوص جميع إجراءات الخطة.

3. تنفيذ الخطة:

أي وضع إجراءات خطة التدخل حيز التنفيذ وتقديم الخدمات للمساء إليه/ا وأسرته/ا، وقد يشمل التنفيذ تقديم خدمات مباشرة أو إحالة إلى مؤسسات أخرى، وتحتاج كافة المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات، حسب خطة التدخل، إلى فهم واضح لدورها، ودور المؤسسات الأخرى في هذه

المرحلة، أما تنفيذ الخطة؛ فيحتاج إلى:

- المتابعة المستمرة لحدوث أي تغييرات في ظروف العائلة التي قد تزيد من احتمالية الخطورة على المساء إليه/ا وأسرته/ا.
- الفهم والاحترام المتبادل بين مقدمي الخدمة من المؤسسات الشريكة ،أخذين بالاعتبار وجهات النظر بخصوص المساء إليه/ا وأسرته/ا، وأية أمور تتعلق بتقديم الخدمة.
- عقد لقاءات دورية، وحسب طبيعة الحالة وعوامل الخطورة، مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات وفق خطة التدخل .
- التأكيد على أن تنفيذ الخطة يحتاج إلى التنسيق والتعاون بين المؤسسات، ويمكن أن تطرأ بعض الخلافات في وجهات النظر، لذلك يجب حلها مباشرة حتى لا تؤثر في عملية تقديم الخدمات للمساء إليه/ا وأسرته/ا .
- لتوثيق لجميع الإجراءات والمعلومات، والمحافظة على الملفات، وسريتها.

4. متابعة الحالة:

عملية مستمرة لمراجعة التقدم الذي تم إحرازه في تنفيذ الخطة، للتأكد من أن الخطة تعمل على تحسين حماية وسلامة المساء إليه/ا وأسرته/ا، وإن عملية المتابعة تساعد في تحديد أي عوائق قد تمنع تحقيق أهداف الخطة ، بحيث يمكن إدخال إجراءات أو تدخلات، أو التعديل عليها للتغلب على العوائق، مع التركيز على التزام منسق الحالة أو من ينوب عنه في متابعة الخدمات التي يتلقاها المساء إليه/ا وأسرته /ا من قبل مقدمي الخدمات المعنيين.

ومـن المهم أيضـاً الحصول علـى تغذية راجعة ومنتظمـة من الجهات مقدمة الخدمة والمساء إليه/ا وأسرته/ا لتحديد ما يلي:

- توافق الخدمة المقدمة مع الخطة الموضوعة.
- ظهور أي تغيير في الاحتياجات.
- بروز أي تحديات خلال التنفيذ
- التأكد من استمرارية مشاركة المساء إليه/ا وأسرته/ا .

5. إغلاق ملف الحالة:

إن خطوة إغلاق الملف تكون أكثر فاعلية عندما تحدث بوصفها جزءاً من عملية التخطيط المتفق عليها بين مقدمي الخدمات، آخذين في الاعتبار أن أهداف خطة التدخل للمساء إليه/ا وأسرته/ا قد تحققت، ويتم متابعة التقدم المحرز بانتظام ومراجعته ففي الأغلب يكون القرار المتخذ بإغلاق ملف الحالة توافقياً بين الشركاء، وحسب رأي أغلبية جميع المؤسسات المعنية بتقديم خدماتها للمساء إليه/ا وأسرته /ا ، مع التركيز على مشاركة المساء إليه/ا أو من ينوب عنه وأسرته/ا في عملية إغلاق ملف الحالة ، ويجب أن تتوفر فرصة لجميع المعنيين بتقديم الخدمات في المشـاركة بعملية اتخاذ القرار، ومناقشة أي تدابير لازمة كجزء من إغلاق الملف، وينبغي دائماً إجراء مراجعة شاملة وإزالة عوامل الخطورة عن المساء إليه/ا واسرته/ا قبل إغلاق الملف، مع توثيق شـامل لكافة الخدمات المقدمة للمساء إليه/ا وأسرته/ا .

ثالثا: مستويات إدارة الحالة

هنالك مستويان لإدارة الحالة، وعلى النحو التالي:

- مستوى إدارة الحالة بين الشركاء في الحالات التي تتطلب تبليغ الجهة المعنية قانونياً، إذا كان الفعل المرتكب يشكل جناية أو جنحة وفق التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة، تلتزم جميع المؤسسات بتبليغ جهات إنفاذ القانون و/أو الجهات القضائية ذات العلاقة.
- مستوى إدارة الحالة بين الشركاء في الحالات التي لا تتطلب التبليغ للجهة المعنية قانونياً، وإذا كان الفعل المرتكب لا يرقى إلى مستوى الجنايات والجنح وفق التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة، فعندئذ تقوم المؤسسة المعنية بحماية الأسرة التي استقبلت الحالة بالتعامل مع الحالة وإدارتها وفق منهجية إدارة الحالة، وتلتزم بجميع إجراءات مراحل إدارة الحالة من تقييم وتنسيق وتخطيط وإحالة ومتابعة لحين إغلاق ملف الحالة.

رابعاً: ضوابط إدارة الحالة بين الشركاء

على المؤسسة التي تقوم بإدارة الحالة الالتزام بالضوابط التالية:

1. إسناد مهمة التنسيق لمنسق الحالة ، ودعوة الجهات للمشاركة في لقاءات إدارة الحالة الخاصة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا.
2. . ضرورة مشاركة المؤسسة المعنية بحماية المساء اليه و/أو عائلته التي بلغت عن الحالة في عضوية فريق إدارة الحالة من خلال متابعة الحالة، وتقديم الخدمة، والمشاركة في اجتماعات مؤتمر الحالة واتخاذ القرارات، وعلى جميع المؤسسات التي تشارك في فريق

إدارة الحالة إرسال الشخص المؤهل فنياً، الذي يمتلك الصلاحيات لاتخاذ القرارات الخاصة بالتدخلات اللازمة للمساء إليه/ا وأسرته/ا.

3. ضرورة تقييم عوامل الخطورة للمساء إليه/ا وأسرته/ا من خلال تقييم درجة خطورة الأمن الشخصي والسلامة الذاتية، وتقييم درجة كل من: الخطورة الجسدية، والخطورة النفسية، والعمل على عقد لقاء الاستجابة الفورية بمشاركة كافة الشركاء المعنيين من مقدمي الخدمات.
4. التزام منسق الحالة بإطلاع فريق إدارة الحالة على التطورات والمستجدات المتعلقة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا، وبشكل دوري.
5. التزام منسق الحالة بجمع المعلومات اللازمة وتأمينها، ومتابعة كافة الإجراءات والخدمات التي يحتاجها المساء إليه/ا وأسرته/ا والمتخذة من قبل الشركاء من مقدمي الخدمات للحالة، وضمان عدم تأخر فريق إدارة الحالة بإنجازها، وتبادل المعلومات بشأنها.
6. إشراك المساء إليه/ا أو من ينوب عنه وأسرته/ا في جميع المراحل، ومن خلال اطلاعه/ا، وأخذ رأيه/ا حول الخيارات المتاحة، وتبعات كل واحد منها، والخطة المنوي اتخاذها.
7. اتخاذ القرارات المتعلقة بالمساء إليه/ا واسرته/ا تشاركياً ضمن فريق إدارة الحالة.
8. اتخاذ قرار إغلاق الملف توافقياً بين الشركاء بناء على تقييم نتائج عوامل الخطورة، وإصدار القرار النهائي بالتصويت بين أعضاء فريق إدارة الحالة، بحسب رأي الأغلبية.
9. التزام الجهة التي تقوم بدور إدارة الحالة بعقد شراكات ومذكرات تفاهم مع المؤسسات المعنية لتقديم الخدمات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

مراحل الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي:

إن عملية الاستجابة للعنف معنية- بشكل أساسي- بتقديم الخدمات للمساء إليه/ا ، والتأكد من توفير الحماية والأمن له، ومن ثم للأسـر والمسـيئين، إلا أن الهدف البعيد لأي استراتيجية للحماية من العنف، ولا بد من التأكيد هنا، مرة أخرى، على أن خدمات الوقاية والحماية، متداخلة بشكل كبير، فتقديـم الخدمات مثلاً لحالات فردية، يمكن أن يسـاهم في تطوير خدمات الوقايـة، وإن الهدف من هذيـن النوعين من الخدمات هو الحد من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وفي ما يلي مراحل الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي:

- مرحلة الاكتشاف والتبليغ
- مرحلة الاستجابة الفورية
- مرحلة التدخل
- مرحلة إغلاق ملف الحالة

على جميع مقدمي الخدمات الطبية والاجتماعية والنفسية والتعليمية العمل على البحث عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والتبليغ عنها للجهات المختصة.

أولا: مرحلة الاكتشاف والتبليغ

تتركـز الجهود خلال هذه المرحلـة بتلقي المعلومات والسـعي للتأكد منها، لتتمكن المؤسسـة التي تلقت التبليغ من الاستجابة، واتخاذ القرارات المناسبة بخصوص المسـاء إليه/ا وأسـرته/ا ؛ إذ تقوم المؤسسـات المعنية بالحماية بعملية اكتشاف حالات العنف من خلال متابعة فئاتها المستهدفة.

وتتعـدد الآليـات التي يمكن بها اكتشـاف حـالات العنف القائـم على النوع الاجتماعي من قبل المؤسسات المعنية بحماية الأسرة، وعلى النحو التالي:

- الإحالة من خلال مقدمي الخدمات
- الحضور شخصياً وتبيان وجود عنف.
- الاتصال أحد الخطوط الساخنة للتبليغ عن حالة عنف من قبل الشخص نفسه، أو من قبل أحد أفراد المجتمع المحلي.

- وتقوم المؤسسة التي اكتشفت الحالة بتبليغ جهات إنفاذ القانون و/أو الجهات القضائية المتخصصة، وفقاً التشريعات و القوانين والأنظمة الوطنية النافذة، لكن في حال كانت الحالة لا تستدعي التبليغ، تقوم المؤسسة بإجراء كافة الخطوات الخاصة بإدارة الحالة، وتقديم الخدمات لها، والتنسيق مع المؤسسات الشريكة مقدمة الخدمات، والإحالة إليها.

يقوم منسق الحالة بفتح ملف لكل حالة وإعطائه رقماً واحداً فقط ، يضم جميع المعلومات والنماذج وتوثيق كافة الخدمات والإجراءات والمتابعات من قبل جميع المؤسسات في الملف منعاً للتكرار ولضمان فاعلية المتابعة.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

1. تطوير النظم والإجراءات الداخلية لتلقي التبليغ؛ وتوثيقها؛ ومراجعتها مع المؤسسات الأخرى، وبشكل دوري.
2. تطوير سجل لتوثيق الحالات التي يتم التبليغ عنها، وإعداد نماذج خاصة بالتبليغ تسهل عملية التقدير، والمقارنة والتحليل لضمان السرية وعدم تكرارها.
3. تدريب العاملين على كيفية التعرف على حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، والنظم والإجراءات الواجب إتباعها، ومتابعتهم.
4. تدريب العاملين في المؤسسات التي يتطلب العمل فيها التعامل والاحتكاك مع أكثر الفئات عرضة للعنف (الأطفال والنساء) على التعرف على دلائل الإساءة أو الإهمال أو العنف.

ثانياً: مرحلة الاستجابة الفورية (مدتها لا تتجاوز ٢٤ ساعة)

تتلخص هذه المرحلة بتقديم خدمات فورية لحماية المساء اليه/ا من خلال المعلومات الأولية التي تم الحصول عليها، ويقوم منسق الحالة بالتأكد من المعلومات المتوفرة بخصوص المساء اليه/ا وأسرته/ا، وإن كان هناك ملف سابق للمساء اليه/ا أو لأحد أفراد أسرته/ا، والتنسيق مع الشركاء حول الأمور التالية لتقييم مدى خطورة حالة المساء اليه/ا، واتخاذ أي إجراء مطلوب لحماية مصالحه:

- التأكيد على أن الهدف الأساسي في هذه المرحلة هو سلامة وحماية المساء اليه/ا ، بأسرع وقت ممكن بعد الاكتشاف والتبليغ والتحقق منها، لذا يجب إنهاء هذه المرحلة خلال مدة أقصاها ٢٤ ساعة من عملية التبليغ.
- التقييم الشامل لعوامل الخطورة من قبل منسق الحالة ، بالشراكة مع المؤسسات المعنية ، لتحديد عوامل ودرجة الخطورة الواقعة على المساء اليه/ا وأسرتها، وتوثيق النتائج.
- الالتزام يعقد لقاء تشاوري، يسمى «لقاء الاستجابة الفورية» ، تشارك فيه المؤسسات المعنية لوضع خطة التدخل الفورية ، للتعامل مع المساء اليه/ا أو أسرته/ا ، ومن الممكن أن يتم هذا اللقاء من خلال الهاتف مع التأكيد على قيام منسق الحالة بتوثيق كافة حيثيات هذا اللقاء والمصادقة عليه من جميع الجهات التي أجري التنسيق معها.
- التحفظ على الأدلة وجمعها، مثل: الجروح أو الآثار المترتبة على العنف بالطرق القانونية، وخلال ٢٤ ساعة.
- مشاركة المساء إليه/ا أو أسرتها في الإجراءات والخيارات المتاحة وتبعات كل واحد منها، والخطة المنوي اتخاذها، وفقاً للمصلحة

الفضلى والتشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة.

- وضع خطة تدخل استجابة فورية من قبل فريق إدارة الحالة للتعامل وجوب سرعة الاستجابة لجميع الحالات التي يتم اكتشافها أو التي جرى التبليغ عنها. مع المساء إليه/اوأسرته/ا، مع تحديد مسؤوليات فريق إدارة الحالة والإطار الزمني، ويشمل ذلك الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية ؛ والقانونية ، والقضائية ، والإيوائية.
- تعمل كل جهة على تقديم الخدمة حسب تخصصها، ووفق خطة التدخل للاستجابة الفورية المعتمدة من فريق إدارة الحالة.
- متابعة تنفيذ خطة التدخل للاستجابة الفورية من قبل منسق الحالة، وبالتنسيق مع مقدمي الخدمات.
- قيام فريق إدارة الحالة بتقييم حالة المساء اليه/ا وأسرته/ا ، بشكل مستمر، ومتابعتها.
- مناقشة القرارات التالية بعد تنفيذ خطة التدخل الفورية، والتوصل إلى نتائج تقييم عوامل الخطورة، وهي:

1. إغلاق ملف الحالة بناء على توصيات فريق إدارة الحالة، وتبليغ المساء اليه/ا أو أسرته/ا بالتعليمات اللازمة لحمايتها في حال احتاجات مستقبلاً لأي دعم إضافي، وتوثيق ذلك في الملف.
2. تحويل المساء إليه/ا وأسرته/ا لمرحلة التدخل، وذلك لعقد مؤتمر الحالة لوضع خطة التدخل، ومتابعتها.

- التأكيد على أن توثيق المعلومات الخاصة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا، هو من أهم الأمور الواجب اتباعها في هذه المرحلة من كافة الشركاء ووضع التقارير الخاصة بها.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

1. تطوير نموذج تحديد عوامل الخطورة الشمولي للمساء إليه/ا وأسرته/ا.
2. وضع إجراءات عقد لقاء الاستجابة الفورية، ونماذجها.
3. تصميم خطة التدخل الفورية بمشاركة المؤسسات مقدمة الخدمات.

♦ ثالثاً: مرحلة التدخل

ينصب الاهتمام في هذه المرحلة على تحديد نوع التدخل، هل هو قصير أو طويل المدى، ويتطلب الأمر عقد مؤتمر حالة، وهو اجتماع يدعو له منسق الحالة ، ويشارك فيه جميع ممثلي المؤسسات المعنية بالتعامل مع المساء اليه/ا واسرته/ا؛ بهدف دراسته من جميع جوانبه: (الاجتماعية والنفسية؛ والصحية؛ والقانونية/ القضائية؛ والإدارية، والإيوائية؛ والتربوية) ووضع خطط تدخل تحدد الإجراءات المطلوب اتخاذها لدعم ومساعدة المساء إليه/ا وأسرته/ا، والمسيء إذا لزم الأمر، وتتبع أهمية مؤتمر الحالة من دراسة وتقييم وتقديم الخدمات الشمولية لكل حالة حسب خصوصيتها واحتياجاتها، ومن ضرورة أن تتفق استجابة المؤسسات مع احتياجات ورغبات المساء إليه/ا وأسرته/ا.

يعكس مؤتمر الحالة فاعلية النهج التشاركي متعدد القطاعات في الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، وفي تقديم الخدمات الشمولية المناسبة للمساء إليه/ا وأسرته/ا، ويتلخص دور فريق إدارة الحالة بـ:

- جمع المعلومات من مرحلة الاستجابة الفورية والمعلومات السابقة عن المساء إليه/ا أو أسرته/ا، والعمل على تحليل هذه المعلومات بموضوعية.

- تقييم عوامل الخطورة ومراجعتها للتأكد من سلامة المساء إليه/ا وأسرته/ا ، وتقدير مدى احتمال تعرض المساء إليه/ا . وأسرته/ا للإساءة أو للعنف مستقبلا، وتوثيق النتائج.
- مشاركة المساء إليه/ا أو أسرته/ا في الإجراءات والخيارات المتاحة وتبعاتها، والخطة المنوى اتخاذها وفقا للمصلحة الفضلى، والتشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة.
- إعداد خطة تدخل تشمل التدخلات اللازمة وحسب احتياجات الحالة وطبيعتها، التي يتفق عليها فريق إدارة الحالة، مع بيان نوعية التدخل وتحديد مسؤولية كل مؤسسة شريكة، والإجراءات الواجب اتخاذها، ومسؤولياتها، ووضعها في إطار زمني مع توفر آلية لمتابعة خطة التدخل.

- تشتمل خطة التدخل على خمسة عناصر رئيسية هي:
  - الأولويات للمساء إليه/ا وأسرته/ا ، تحدد بالتنسيق مع الشركاء، وبمشاركة المساء إليه/ا وأسرته/ا.
  - مسؤولية كل جهة. إطار زمني محدد لتنفيذ الخطة.
  - آلية متابعة للمساء إليه/ا وأسرته/ا.
  - مخرجات الخطة.

يقوم فريق إدارة الحالة بتقييم حالة المساء إليه/ وأسرته/ا، ومتابعتها من خلال عقد اجتماعات دورية لمتابعة مؤتمر الحالة، ويدعى (مؤتمر متابعة الحالة)، ويعقد بشكل دوري بدعوة من منسق الحالة، وبمشاركة فريق إدارة الحالة، إذ يتم متابعة الخدمات المقدمة للمساء إليه/ا وأسرته/ا، وتقييمها، وتوثيقها، ووضع التدخلات اللازمة، وفي ما يلي أهم البنود التي يتم مناقشتها:

1. مراجعة الإجراءات المتفق عليها ضمن الخطة، لحماية ودعم المساء إليه/ا وأسرته/ا.
2. تبادل الخبرات، مثل: الممارسات الجيدة؛ والمعوقات؛ والأسباب التي حالت دون وصول الخدمات إلى المعايير المطلوبة.
3. مراجعة خطة التدخل التي تم التوصل إليها والاتفاق عليها في مؤتمر الحالة، وبمشاركة المساء إليه/ا وأسرته/ا، ومدى تحقيقها لأهدافها .
4. مناقشة احتياجات المسيئين لخدمات إعادة التأهيل، وتقييم احتياجات الأسرة من الدعم، واتخاذ أي إجراء من شأنه تمكينها بالاندماج اجتماعياً؛ واقتصادياً بعد تجاوز العنف العنف القائم على النوع الاجتماعي.
5. قيام فريق إدارة الحالة بتقييم حالة المساء إليه/ا وأسرته/ا ومتابعتها بشكل مستمر.

6. مناقشة القرارات التالية بعد تنفيذ خطة التدخل الفورية، والتوصل إلى نتائج تقييم عوامل الخطورة، وهي:

- إغـلاق ملف الحالة بنـاء على توصيات فريـق إدارة الحالة عند زوال عوامل الخطورة، وتزويد المساء إليه/ا وأسرته/ا بالتعليمات اللازمـة لحمايته/ا في حال احتاج/ت مسـتقبلاً لأي دعم إضافي، وتوثيق ذلك في الملف.
- الاسـتمرار في إجراءات التدخل، وعقد اجتمـاع لمتابعة مؤتمر الحالة ما دامت عوامل الخطورة قائمة.

- التأكيد على أن توثيق المعلومات الخاصة بالمسـاء إليه/ا وأسرته/ا، هو من أهم الأمور الواجب إتباعها في هذه المرحلة من كافة الشركاء ووضع التقارير الخاصة بها.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

1. وضع إجراءات عقد مؤتمر الحالة ومؤتمر متابعة الحالة.
2. تحديد الخدمات والمسؤوليات والأدوار المطلوبة لكل مؤسسة معنية بتقديم الخدمات وفق خطة التدخل.
3. توثيق خطة التدخل في الملف الخاص بالحالة.

♦ رابعا: مرحلة إغلاق الملف

تتقاطع هذه المرحلة مع جميع المراحل السابقة، إذ يمكن أن يتم إغلاق ملف الحالة لأسباب عديدة خلال أي مرحلة، وإن قرار إغلاق الملف بصرف النظر عن وقت الإغلاق وسببه، يجب أن يكون خلال اجتماع ينسق له منسق الحالة، وبحضور جميع الشركاء مقدمي الخدمات ضمن فريق إدارة الحالة، وأن توثق مبررات الإطلاق والتحفظات إن وجدت، كتابيا ، وأن يجري التصويت، ، في نهاية النقاش، من قبل الحضور على إغلاق الملف وفي حال اتخاذ القرار بالأغلبية يوقع عليه أعضاء فريق إدارة الحالة، مع تبليغ المساء إليه/ا أو أسرته/ا بالتعليمات اللازمة لحمايتها في حال احتاجات مستقبلاً لأي دعم إضافي، وتوثيق ذلك في ملف الحالة، ويجب إتباع الية محددة لما يجب القيام به قبل إغلاق أي ملف وتتضمن:

- تقييم احتياجات المساء إليه/ا النفسية والاجتماعية والصحية، واحتياجات اسرته.
- التأكد من اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للمساء إليه/ا وأسرته/ا.
- التأكد من وجود تقرير في ملف المساء اليه/ا يشير إلى سبب إغلاقه، (مرفقا به جميع الوثائق اللازمة).

يهـدف اجتمــاع إغلاق ملـف الحالة إلــى مراجعة خطة التدخـل التي تم تبنيها لحماية ودعم المســاء إليه/ا وأسرته/ا، ومناقشة احتياجات المسيئين لخدمات لخدمات إعادة التأهيل واحتياجات الأسرة من الدعم.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

1. وضع إجراءات ونماذج إغلاق ملف الحالة، وحفظه .
2. توثيق نتائج اجتماع إغلاق الملف
3. اعتماد معايير موحدة لإغلاق الملف.

التدخلات المؤسسية متعددة القطاعات

♦ الخدمات النفسية والاجتماعية:

- تقييم الوضع النفسي للمساء إليه/ا وأسرته/ا.
- الدراسات الاجتماعية للمساء إليه/ا وأسرته/ا
- خدمات إرشاد أسري.
- خدمات إرشاد نفسي.
- الإقامة الأمنة.
- تشكيل مجموعات الدعم.
- خدمات الاستشارة والعلاج النفسي المستدامة.
- إعادة تأهيل المسيئين.
- تأهيل وإدماج المساء إليه/ا .
- المهارات الوالدية.
- التمكين الاجتماعي والاقتصادي.
- خطوط الحماية الساخنة / للطفل وأسرته أو للمرأة وأسرتها.
- حملات التوعية الإعلامية الوطنية الدورية .

♦ الخدمات التربوية/ التعليمية:

- تقديـم الدعم النفسـي والاجتماعي داخل المدرسـة أو أي خدمات تربوية أخرى.
- تسهيل عمليات النقل للمساء إليه/امن مدرسة إلى أخرى.
- التوعية المجتمعية.

♦ الخدمات الصحّية:

- خدمات الطب الشرعي.
- الخدمات النفسّية.
- التشخيص والمعالجة.

♦ الخدمات الشرطّية:

- التحقق في حال الإساءة .
- إحالة القضايا إلى المحكمة المختصة.
- إجراءات الحماية.

♦ الخدمات القضائّية:

- إجراءات التحقيق في جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- اتخاذ القرارات الخاصة بالتدابير البديلة، وإعادة تأهيل المسيئين.
- إصدار الأحكام القضائّية.

♦ الخدمات القانونّية:

- مشورة قانونّية.
- تمثيل قانوني.

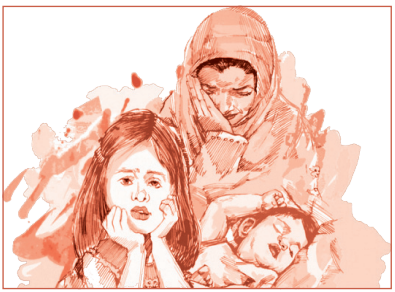
- **الإجراءات الإدارية (الحكام الإدارّيين).**
  - التعهدات.
  - إجراءات الحماية والتوقيف.

- **الإشراف والدعم الفني والتقييم لتطبيق الإطار الوطني للحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي:**

يتم الإشـراف والدعم الفني والتقييم لتطبيـق الإطار من خلال قياس الإنجازات، والإشـراف على الأهـداف المتفق عليها، وتطوير رؤية موحدة للمستقبل، وفهم مشترك للأمور، والاتفاق على كيفية مساهمة الشركاء في تحقيق هذه الرؤية.

ويقع الإشـراف علـى تطبيق الإطـار الوطني لحمايـة المجتمع من العنف القائم على النوع الإجتماعي ضمن سياق النهج التشاركي، في نطاق مستويين:

1. الإشـراف والدعم الفنـي، والمتابعة والتقييم على المسـتوى الوطني لمدى التزام المؤسسـات المعنيـة بتطبيق الإطار الوطني للحماية من العنـف القائم على النـوع الاجتماعي من خلال تطوير إطار المتابعة والتقييم بتعاون جميع المؤسسات، وبناء على خبراتها.
2. الإشـراف والدعـم الفني والمتابعـة والتقييم على المسـتوى الداخلي للمؤسسـات المعنية بتطبيق الإطار إذ تعمل كل مؤسسة بشكل فردي لتحقيـق معايير جودة خدماتها وتطويرها، حسـب الأهداف والخطط التـي تم الاتفاق عليهـا، وتجري متابعتها بناء علـى الإطار الوطني للحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي.



مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية
KING SALMAN HUMANITARIAN AID & RELIEF CENTRE

عدالة
مركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان
Adaleh center for human rights studies

مركز الحماية والتأهيل للنساء والفتيات

UN WOMEN
United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

نحو بناء إطار وطني للحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي في اليمن