# مجموعة أدوات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

الاسـتجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الأزمات الإنسانية



# جدول المحتويات

1	جموعة أدوات الإفصاح عن العنف القائم على النوع -	مقدمة عن مح الاجتماعي
14	مداد للإفصاح عن العنف القائم على النوع	<b>الوحدة 1:</b> الإء الاجتماعي
16	بناء المعرفة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج التي تركز على الناجي	الأداة 1:
35	توفير بيئة آمنة وتمكينية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي	الأداة 2:
45	الأنشطة التعليمية لبناء قدرات الموظفين	الأداة 3:
64	إنشاء شبكة إحالة	الأداة 4:
71	قائمة مراجعة الاستعداد التنظيمي	الأداة 5:
73	م الناجين خلال الإفصاح عما تعرضوا له وبعده	<b>الوحدة 2:</b> دعد
76	إرشادات لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي	الأداة 6:
88	دعم الناجين الذين يواجهون ضائقة	الأداة 7:
93	العمل مع مجموعات متنوعة	الأداة 8:
102	العمل مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين	الأداة 9:
108	إدارة الصدمات الثانوية وتعزيز الرعاية الذاتية	الأداة 10:
112	وعية المجتمعية	<b>الوحدة 3:</b> التو
114	تقييم احتياجات المجتمع من المعلومات	الأداة 11:
122	نهج التوعية المجتمعية	الأداة 12:
136	راقبة بغرض التعلم	<b>الوحدة 4:</b> الم
138	التخطيط لعملية المراقبة	الأداة 13:
143	إنشاء لوحة معلومات للمراقبة	الأداة 14:
148		شكر وتقدير

# مقدمة عن مجموعة أدوات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

تقدم مجموعة أدوات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي إرشادات حول كيفية تقديم الدعم للإفصاح عن هذا النوع من العنف، والاستجابة له بطريقة آمنة وأخلاقية في حالات النزوح وغيرها من الأزمات الإنسانية.

يُعد العنف القائم على النوع الاجتماعي من أكثر انتهاكات حقوق الإنسان انتشارًا في جميع أنحاء العالم؛ حيث تتعرض واحدة تقريبًا من بين كل 3 نساء (30 في المائة) في جميع أنحاء العالم للعنف الجسدي و/أو الجنسي من شريكها أو العنف الجنسي من غيره خلال فترة حياتها¹.تُزيد الصراعات والكوارث وغيرها من الأزمات الإنسانية من احتمالية تعرض النساء والفتيات والرجال والفتيان والمثليات والمثليين والمتحولين جنسيًا ومزدوجي الميل الجنسي (مجتمع الميم)، إلى العنف وسوء المعاملة والاستغلال. ويعاني اللاجئون وطالبو اللجوء والنازحون من مكان لآخر داخل أوطانهم، والمهاجرون، وغيرهم من المتأثرين بالأزمات من معدلات أعلى من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي يعد دافعًا ونتيجة للصراع والنزوح في الوقت نفسه. يواجه المتأثرون بهذا النوع من العنف في مختلف المجتمعات مخاطر ومعدلات متزايدة من العنف الجنسي والجسدي والعنف من شريك الحياة، والإتجار بالبشر، والزواج القسري أو زواج الأطفال، من بين أشكال أخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي.²

يمكن أن تكون آثار العنف القائم على النوع الاجتماعي مدمرة، إذ تؤثر على الصحة الجسدية والنفسية للناجي بشكل فوري وعلى المدى الطويل، بل وأيضًا على رفاهيته وعلاقاته مع الآخرين. يمكن أن يتسبب العنف القائم على النوع الاجتماعي في صدمة لدى الناجين، وهو ما قد يؤثر على جوانب عديدة من حالتهم الصحية وقد يزيد من حالة القلق والاكتئاب والاضطراب الناتج عن الصدمات وصعوبة في التعامل مع الأفراد والمجتمعات والخدمات والأنظمة. والأهم من ذلك كله أن كيفية استجابة الآخرين للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي هي أحد أهم العوامل المؤثرة على عملية التعافي: قد تتسبب الخدمات والأنظمة التي لا تراعي آثار العنف القائم على النوع الاجتماعي في مزيد من الضرر للناجين من هذا النوع من العنف وتعيق قدرتهم على التعافي والاستشفاء.

لا يخبر العديد من الناجين أحدًا أبدًا بما تعرّضوا له وهذا بسبب العوائق الكبيرة والمتعددة التي تحول دون الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي يواجهه الناجون، ويشمل ذلك عوامل مرتبطة بالناجي مثل علاقته بمرتكب الجريمة والصدمة التي تعرض لها، بالإضافة إلى العوامل المرتبطة بالمجتمع وبالعوامل الثقافية والاجتماعية. عادةً ما تشمل العوامل التي تحول دون الإفصاح الخوف والشعور بالذنب والخزي والافتقار للخدمات والأنظمة التي تركز على الناجي، ومحدودية الوعي بالخدمات المتاحة، والمعايير الاجتماعية والثقافية التي تُطبع العنف القائم على النوع الاجتماعي وتلوم الناجين وتوصمهم بالعار. يعد عجز مقدمي الخدمات على دعم الإفصاح بين الناجين بإنسانية وأمان وفعالية هو الآخر عائقًا كبيرًا يحول دون طلب الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي المساعدة.

<sup>1.</sup> التقديرات الخاصة بالعنف ضد المرأة لعام 2018 وفقًا لمنظمة الصحة العالمية: تقديرات انتشار العنف من شريك الحياة ضد المرأة عالميًا وإقليميًا ومحليًا، مقابل تقديرات انتشار العنف ضد المرأة من غير شريك الحياة (جنيف، 2021).

<sup>2.</sup> اللجنة الدائمة المشتركة بين الهيئات، المبادئ التوجيهية لإدراج المبادرات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماع ضن العمل الإنساني: تقليل المخاطر، وتعزيز المرونة وتقديم يد العون للتعافي (2015)، ص.3.

يفرض الإفصاح عن العنف الجنسي أن يمثل تحديات صعبة لفئات أخرى أيضًا، بما في ذلك الرجال والمراهقين والأطفال. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يواجه الناجون المعرضون للقمع والتمييز متعدد الجوانب، على سبيل المثال على أساس العمر أو العرق أو الإعاقة أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها، أن يواجهوا عوائق إضافية تمنعهم عن الإفصاح وتلقي المساعدة. أما بالنسبة للناجين الذين تجاوزوا تلك العوائق واختاروا الإفصاح، فتكون الطريقة التي تستجيب بها عائلتهم وأصدقائهم ومقدمو الخدمات أمرًا بالغ الأهمية، وهو ما قد يؤثر تأثيرًا إيجابيًا أو سلبيًا على سلامة الناجي وصحته وعلاجه وتعافيه.

ونظرًا لارتفاع معدلات ومخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح وغيرها من الحالات الإنسانية، فمن الضروري أن تستجيب المؤسسات والخدمات المعنية بضحايا العنف للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكلٍ ملائم وآمن وإنساني، وهو ما يتطلب معارف ومهارات وقيم وممارسات تركز على الضحايا. وبالرغم من وجود العديد من المصادر المخصصة لتوفير الرعاية والدعم والحماية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في مختلف الحالات الإنسانية، إلا أن هناك نقصًا في التوجيه بشأن كيفية تقديم الدعم والاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي خاصةً بشكلٍ آمن وأخلاقي وملائم. تُعنى مجموعة الأدوات الواردة هنا بسد وتجسير تلك الفجوة.

# الإفصاح

يُقصد بمصطلح "الإفصاح"، حيثما ورد في مجموعة الأدوات الواردة هنا، الكشف عن حالة من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي سبق أن تعرّض لها الفرد أو يتعرّض لها حاليًا لشخص آخر، وهو مقدم الخدمة على وجه التحديد. يختلف مصطلح "الإفصاح" عن "الكشف": حيث يُشير "الكشف" إلى الجهود الاستباقية التي تبذلها المنظمات مثل أساليب البحث عن الضحايا أو الاستجواب المباشر أو أي طريقة منهجية أخرى تهدف للكشف عن الناجين المحتملين من العنف القائم على النوع الاجتماعي بين مجموع السكان المشمولين بالخدمة، بينما يُركز الإفصاح من ناحية أخرى على الإرادة والاختيار الطوعي للناجي/الناجية في الكشف عما تعرضت/ تعرضوا له.¹ وبتعبير آخر، يمثل "الكشف" السعي للحصول على المعلومات، بينما ينطوي "الإفصاح" على التطوع لتقديمها.

يمكن للإفصاح أن يساعد الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي على تلقي الدعم والحماية، وقد يظهر ذلك بطرق مختلفة في سياقات تقديم الخدمة. -- ومن بين تلك الطرق الإفصاح "بدافع ذاتي" والإفصاح "التمكني" أو "المُوجه" أو الإفصاح "المُستحث" والإفصاح "غير المباشر". وللتعرف على تصنيف الكشف عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في سياق تقديم الخدمة، يُرجى الاطلاع على **الأداة 1.** 

 <sup>1.</sup> تستخدم مجموعة الأدوات هذه الضمائر المؤنثة والمحايدة جنسانيًا للإقرار بالتأثير العميق للعنف العنف القائم على النوع الاجتماعي على النساء والفتيات، بينما تضم أيضًا تجارب وهويات فئات أخرى وقعت ضحية العنف القائم على النوع الاجتماعي مثل الأفراد المتحولين جنسيًا وغير ثنائي الجنس وكذلك الرجال والفتيان.

الإفصاح مقابل الكشف					
الكشف	الإفصاح				
<ul> <li>تسعى بعض المؤسسات من خلال بذل جهودًا استباقية للكشف عن حالات أو تجارب أو حاجات مجموعة من الأشخاص؛ على سبيل المثال من خلال استخدام أداة الفحص أو الاستجواب المباشر أو الملاحظة.</li> </ul>	<ul> <li>هو الكشف عن شيء مجهول أو مخفي عن الشخص</li> <li>غالبًا ما تتأثر الإشارة إلى المعلومات السرية أو الموصومة</li> <li>بالقدرة والفرصة على الإفصاح و/أو الدافع لذلك.</li> </ul>				

# خلفية مجموعة الأدوات

تُعد هذه المجموعة ثمرة سنوات من البحث القائم على الممارسة والتفكير الجماعي، فهي جزء من مشروع شامل تم إثارته في البداية بسبب الأسئلة المطروحة في أثناء تقديم الخدمة المباشرة إلى الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي: لماذا يقرر الناجون الإفصاح عن تجاربهم حول العنف القائم على النوع الاجتماعي ومتى وكيف ولمن؟ هل يواجه النازحون بسبب الصراع المُسلح أو الكوارث الطبيعية وغيرها من حالات الطوارئ الإنسانية عوائق محددة تحول دون الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ ما الذي يمكن لمقدمي الخدمات تقديمه -إن وجد- في هذه الحالات لتسهيل الأمر على الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يرغبون في الإفصاح عما تعرضوا له؟

بدأ المشروع ببحث استكشافي تم إجراؤه في المكسيك وغواتيمالا في 2019-2018. وبالاستناد على هذه النتائج الأولية وبطلب من المشاركين في الدراسة، وضع فريق البحث مسودة لمجموعة أدوات قابلة للاستخدام على الحالات المكسيكية. وفي 2020 وبدعم من مكتب وزارة الخارجية الأمريكية لشؤون السكان واللاجئين والهجرة، تمكن فريق البحث من تجربة مجموعة الأدوات ألمكسيكية وتعزيزها وتوسيع نطاق فحصها للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية وإضافة كلًا من اليونان وكينيا إلى الدراسة، إلى جانب طرح مسح عبر الإنترنت للممارسين الإنسانيين يركز على العنف القائم على النوع الاجتماعي في الدول الأخرى. وقد وُضعت مجموعة الأدوات هذه وفقًا لبعض البيانات الجديدة وبالاستعانة باستشارات إضافية من خبراء في المجالات الإنسانية. كما أنها مرفقة بتقرير بعنوان اختيار التحدث وتعلم الاستماع: الكشف عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في أوضاع الأزمات الإنسانية كما يعرض نتائج البحث ومفاهيم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بمزيد من التفاصيل. ق

<sup>1.</sup> تم إجراء البحث الأوليّ أثناء عمل فريق البحث في برنامج العنف الجنسي التابع لمركز حقوق الإنسان بجامعة كاليفورنيا، بيركلي. تم دعم ذلك استكمال هذا البحث من قِبل الوحدة القانونية الإقليمية لأمريكيتين التابعة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين عن طريق أموال تكميلية من جهة مانحة مجهولة. تقرير بعنوان "الصمت الذي أحمله: الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح القسري، في المكسيك، غواتيمالا" (2018)، متاح عبر -www.acnur.org/publications/pub\_prot/5c081eae4/the-silence-i-carry-disclosing-gender

<sup>2.</sup> مركز حقوق الإنسان، النوع والهجرة، الصمت الذي أحمله: مجموعة أدوات ممارسي المكسيك للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح القسري (النسخة المُعدلة، 2020)، متاحة على: /https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/sites.wustl.edu/dist/1/2391/ files/2020/12/SGBV-Disclosure-Revised-Toolkit-2020-EN.pdf

<sup>3.</sup> تم وضع مجموعة الأدوات هذه بناءً على بحث تم إجراؤه حول الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في بيئات إنسانية متنوعة. للاطلاع على نتائج البحث، يرجى مراجعة مركز حقوق الإنسان، والنوع الاجتماعي والهجرة واختيار التحدث وتعلم الاستماع: الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في أوضاع الأزمات الإنسانية(2022). متاح عبر https://publichealth.wustl.edu/centers/chrgm.

# الهدف والجمهور

تهدف مجموعة الأدوات إلى مساعدة المنظمات والعاملين بها عبر القطاعات المختلفة في الاستماع للمفصحين عن العنف القائم على النوع الاجتماع والاستجابة لذلك بشكل آمن ومناسب. تقدم مجموعة الأدوات هذه التوجيهات والمصادر للقيام بما يلى:

- مساعدة المنظمات في توفير بيئة آمنة لتمكين الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي من الإفصاح عن تجاربهم إذا اختاروا ذلك.
- دعم العاملين في تلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له بطريقة تعزز من شعور الناجي بالأمان والكرامة والاختيار والوكالة والتعافي.
- تعزيز الوعى في المجتمعات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة لدعم الناجين.

يشمل الجمهور الأساسي لمجموعة الأدوات هذه المنظمات ومقدمي الخدمات الذين يتواصلون مع السكان -من خلال عملهم- في حالات النزوح والحالات الإنسانية الأخرى، مثل النازحين من مكان لآخر داخل أوطانهم واللاجئين وملتمسي اللجوء والمهاجرين. وهي موجهة للمنظمات المحلية والدولية غير الحكومية، ووكالات الأمم المتحدة، والمنظمات المحلية والمأوى والحماية وغيرها من خدمات الدعم، خاصةً تلك التي تخدم النساء والأطفال والأفراد ذوي هويات مختلفة من حيث التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية وطرق التعبير عنها، وذوي الإعاقات والفئات المُحددة الأخرى.

مجموعة الأدوات هذه مفيدة بشكلٍ خاص لغير المتخصصين في العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يعملون مع الفئات السكانية الواردة أعلاه. وبالتالي، تمثل مجموعة الخدمات هذه مصدرًا لمُقدمي الخدمات من جميع مستويات الخبرة في العنف القائم على النوع الاجتماعي لتقديمها المفاهيم الأساسية وكذلك مجموعة متنوعة من الاعتبارات والنصائح العملية المتعلقة بالاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.

ستستفيد أيضًا المنظمات التي لديها موظفين مفوضين وبروتوكول معين للتحقيق بشكل استباقي في تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي من بعض الجوانب في مجموعة الأدوات لاستكمال سياساتها التنظيمية وتدريب العاملين وصقل مهاراتهم. ويشمل ذلك، العاملين الذين يجرون فحصًا روتينيًا للحالات الصحية أو يجرون تحقيقات إلزامية لحماية الأطفال أو يمثلون ملتمسي اللجوء أو يفصلون في مطالبتهم أو يوثقون حالات العنف الجنسي الممارسة في النزاعات.



### نقاط هامة يجب معرفتها: وكالة الناجين المفوضة بالإفصاح

تهدف مجموعة الأدوات هذه إلى توفير الأدوات اللازمة التي يحتاج إليها مُقدمو الخدمات والممارسين والمنظمات لتوفير بيئة آمنة ومواتية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي للإفصاح طواعية عن تجاربهم مع العنف إذا اختاروا ذلك. تذكر أنه لا يجب إجبار أي شخص ما للتحدث عن تجاربهه حول العنف القائم على النوع الاجتماعي أبدًا. قد لا يرون أي فائدة من الكشف عن تجاربهم، وقد لا يثقون في الشخص الذي يطرح الأسئلة. وقد يشكل أيضًا التحدث عن الأذى الذى لحق بهم أو الأضرار التي يخشونها خطرًا عليهم.

لا يرغب جميع الناجين من هذا النوع من العنف في مشاركة تجربتهم. قد يفكر البعض في التحدث عن تجربتهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي بعد أيام أو شهور أو حتى سنوات من الحدث، وقد لا يرغب آخرون في التحدث عن الأمر مطلقًا. قد يخشون عواقب الإفصاح أو قد يرغبون في «تخطي الأمر ومواصلة حياتهم فقط». يحق للناجين الاختيار ما إذا كانوا سيشاركون قصتهم أو لا ومتى وكيف ومع من. يجب دائمًا احترام رغبة الشخص في الإفصاح عما تعرض له من العنف القائم على النوع الاجتماعي دائمًا. يمكن أن يتسبب الضغط على شخص ما أو الطلب منه بشكل غير لائق التحدث عن تجارب سابقة أو حالية مع العنف القائم على النوع الاجتماعي في إلحاق المزيد من الضرر بالضحية وسلب قوتها كما يُعد شكلًا ثانويًا من أشكال سوء المعاملة، وفي بعض الأحيان قد يعرض سلامة الضحية للخطر.

لا يجوز لمُقدمي الخدمات الطلب من الناجين الإفصاح عن تفاصيل تخص ذلك العنف إلا إذا كانوا مخولين للسؤال عن الأمر أو التحقيق فيه أو أن يعتمدوا على بروتوكولات معينة وأن يكونوا مُدربين تدريبًا مناسبًا. لا يحق لمُقدم الخدمة التدخل في قرار الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الإفصاح عن تجاربهم أو لا أو متى أو كيف.

يقتصر دور مُقدم الخدمة على توفير بيئة آمنة وتمكينية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي إذا رغبت/رغبوا في التحدث عن الأمر. قد يستغرق الأمر وقتًا، وقد لا يحدث أبدًا. ولكن تحسبًا لذلك، من الضروري الحرص على توفير مساحة آمنة من الناحية المادية والإجرائية والنفسية.

- المساحة المادية: هل المنشأة أو المكاتب آمنة ومرحبة؟ هل تحتوي على مقاعد مريحة ومناطق مخصصة للمحادثات الخاصة؟ هل تتيح للزوار حرية الحركة والحصول على الطعام والمشروبات بشكل مستقل؟
- المساحة الإجرائية: هليتم توفير الوقت والمجهود اللازمين لبناء الثقة والأمان منذ لحظة وصول الشخص؟ هل النقاش للحصول على الموافقة عن علم والسرية واضح، وهل تتوفر الفرصة لطرح الأسئلة والحصول على المعلومات بشأن ما إذا غير المرء رأيه لاحقًا؟
  - المساحة النفسية: هل تم تحديد احتياجات الناجي وتلبيتها على الفور؟ هل يتم رعاية الأطفال خلال فترة الاجتماع؟ هل تم توضيح متى وكيف يحتاج الناجي إلى المغادرة ومواصلة يومه؟

## فرصة مقابلة الناجي لمرة واحدة مقابل عدة مرات

- في حالات الانتقال السريع أو حيث لا يَسهُل مقابلة شخص ما أكثر من مرة، يمكن
  لمُقدم الخدمة على الأقل تقديم بعض المعلومات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي
  والرعاية الذاتية والخدمات المتاحة. ويتضمن ذلك، تقديم المعلومات عن الخدمات على
  طول الطريق للأشخاص الذين يتنقلون بصورة دائمة. وقد يُشجع ذلك الناجين الذين
  يرغبون في التحدث على الإفصاح في وقت آخر أو في ظل ظروف مختلفة.
  - أما إذا كان اللقاء في المستقبل ممكنًا، يجب على مُقدمي الخدمات إخبار الناجي
    المُحتمل أن «الباب دائمًا مفتوح»، إذا رغبوا في العودة والمشاركة في الأنشطة أو حتى
    لمجرد التحدث مجددًا. فكلما استطاع المرء توفير «مساحة آمنة» يمكن الاعتماد عليها،
    كان ذلك أفضل.

# الممارسات الجيدة التي تقوم عليها مجموعة الأدوات



## نقاط هامة يجب معرفتها: النهج التي تركز على الناجي وواعية بالصدمات

يقر **النهج الذي يرتكز على الناجي** بما يلي:

- · لكل ناج حقوق متساوية في الرعاية والدعم.
  - كل ناج مختلف ومميز.
- لكل ناجٍ رد فعل مختلف على العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- لدیه نقاط قوة وقدرات، ومهارات التأقلم، وموارد واحتیاجات مختلفة؛
- لهم الحق، بما يتناسب مع عمرهم وظروفهم، في تقرير من يجب أن يعرف ما حدث لهم
   وما يجب أن يحدث بعد ذلك؛ و
  - له الحق في تصديق قصته ويتعين معاملته باحترام ولطف ورحمة وتعاطف؛¹

يقوم مبدأ الاستجابة الواعية بالصدمات أن الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي قد يتعرضون لأحداث صادمة كما يقر أن ذلك قد يؤثر على صحتهم الجسدية والعاطفية والعقلية ورفاهيتهم والسلوك. تسعى الاستجابات الواعية بالصدمات إلى عدم إلحاق المزيد من الأذى وتعزيز الأمان والتعافي والاستشفاء من التجارب الصادمة. تسعى الرعاية الواعية بالصدمات إلى الاعتراف بآثار التجارب الصادمة التي يعاني منها العملاء والأسر والعائلات والموظفين كما تدمج المعلومات المراعية للثقافة المُتعلقة بكيفية استجابة الأفراد للتجارب الصادمة في السياسات والإجراءات والممارسات وكذلك تجنب إعادة الشعور بالصدمة.<sup>2</sup>

مُقتطف تم تحريره من نظام إدارة المعلومات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، والمبادئ التوجيهية لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي المشتركة بين الوكالات: توفير خدمات الرعاية وإدارة الحالات لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية (2017).

<sup>2.</sup> مركز موارد تنفيذ الرعاية الواعية بالصدمات، "ما هي الرعاية الواعية بالصدمات؟"متاح على: <u>www.traumainformed-</u> <u>/care.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/</u> (تم الاطلاع عليه في 25 يوليو 2022).

تستند مجموعة الأدوات هذه على الممارسات الجيدة والأدلة والتعلم عن الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ودعم الناجين منه في الحالات المتأثرة بحالات الطوارئ. فهم تلك الممارسات الجيدة وتنفيذها أمرًا ضروريًا لتأسيس استقبال واستجابة آمنة وأخلاقية وفعالة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. أولًا وقبل كل شيء، تستند مجموعة الأدوات إلى نهج تركز على الناجي وواعية بالصدمات.

تتضمن العناصر الأربعة للنهج الذي يرتكز على الناجي ما يلي:

- تطبيق **المبادئ القائمة على الحقوق وترتكز على الناجي** في عملية المساعدة.
- تسليح مُقدمي الخدمات **بالمعتقدات والمواقف والقيم التي تركز على الناجي**.
  - تنسيق الاستجابات،
  - والالتزام بعدم إلحاق أي ضرر.

## تطبيق المبادئ التي تركز على الناجي في عملية المساعدة.

توجه مجموعة من المبادئ التي تركز على الناجي عمل الجميع -بغض النظر عن أدوارهم- في جميع معاملاتهم مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. ويمكن تحديد أربعة مبادئ تعزيزية مترابطة ومشتركة تنطبق في جميع الأوقات وعلى جميع الجهات الناشطة: الحق في الأمان، والحق في السرية، والحق في الكرامة وتقرير المصير الشخصي وعدم التمييز. في حالة الأطفال الناجون، ينطبق أيضًا المبدأ الإضافي لخدمة مصالح الطفل على أكمل وجه. يساعد تطبيق هذه المبادئ على توفير بيئة تمكّن من الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وتُعزز الاستجابات الآمنة والأخلاقية بعد الإفصاح. يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول المبادئ التي تركز على الناجي في الأداة 1.

## تسليح مُقدمي الخدمات بالمعتقدات والمواقف والقيم التي تركز على الناجي

لإنشاء بيئة آمنة وتمكينية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي للإفصاح عن تجاربهم، يجب أن يتحلى مُقدمو الخدمات بالمعتقدات والقيم والمواقف التي تتسم بالتعاطف والرحمة وعدم إصدار الأحكام وتعزز قيمة وكرامة الناجي. عندما يفصح الناجي عن حادثة أو تجربة مع العنف القائم على النوع الاجتماعي، يمكن أن تؤدي طريقة تعامل مقدمي الخدمة إما لدعمهم ومساعدتهم على التعافي أو إلحاق المزيد من الأذى بالمفصحين. يمكن للاستجابات غير المتعاطفة مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي أن تكون مدمرة ومؤذية للغاية. ويمكن للمعتقدات أو المواقف أو القيم التي تحكم على الناجي أو تقلل من قدر معاناته أو تشكك في صدقه أو تلومه على ما حدث أن تحول دون الإفصاح بشكل أكبر، كما قد تتسبب في صدمة ثانوية له. وعلى هذا النحو، من الضروري أن يتم تدريب وإعداد من يتعاملون مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي بمعتقدات ومواقف وقيم تركز على الناجى وتتعاطف معه وتدعمه. تقدم الوحدتان 1 و2 أدوات لكيفية القيام بذلك.

## تنسيق الاستجابات

لن تستطيع جهة ناشطة أو خدمة واحدة تلبية جميع احتياجات الناجي. في جميع الحالات، بما في ذلك حالات النزوح، تكون الجهات والمنظمات المختلفة مسؤولة عن توفير أنواعًا مختلفة من الرعاية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي بعد الإفصاح عن تجاربهم. تشمل الجهات الناشطة الرئيسية أولئك الذين يقدمون الخدمات الصحية والدعم النفسي الاجتماعي وإدارة الحالات والحماية والأمان والعدالة. بغض النظر عن كثرة أو قلة الخدمات المتاحة في حالة مُحددة، فإن التنسيق بين الجهات الناشطة يعد أمرًا ضروريًا. ويشمل ذلك التواصل الجيد، وفهم الأدوار والمسؤوليات المختلفة لكل خدمة من خدمات تقديم الرعاية والدعم بعد الإفصاح، ووضع ترتيبات واضحة ومتفق عليها لتنفيذ الإحالات ومشاركة المعلومات. توفر الأدراة 4، بالإضافة إلى الأدوات الأخرى في الوحدتين 1 و2 مبادئ توجيهية للتنسيق وإحالة الناجين إلى خدمات أخرى.

جدير بالذكر أن أي مشاركة لمعلومات تتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، يجب أن تتم بموافقة صادرة عن علم وواضحة من الناجي وبطريقة تعطي الأولوية لسلامتها/ سلامتهم وسريتهم وكرامتهم.



## نقاط هامة يجب معرفتها: الموافقة الصادرة عن علم وموافقة القصر الصادرة عن علم

الموافقة الصادرة عن علم هي عملية اتخاذ قرار مستنير بحرية وطواعية. يجب إحاطة الناجية بجميع الخيارات المتاحة لها، ويجب أن تفهم تمامًا ما الذي توافق عليه، كما يجب أن تفهم المخاطر بالكامل (بما في ذلك، حدود السرية) قبل أن تعطي موافقتها الفعلية. يجب تقديم مجموعة كاملة من الاختيارات للناجين، بغض النظر عن معتقدات مُقدم الخدمة الفردية. لا يجب الضغط على الناجين أبدًا للموافقة على إجراء أي مقابلة أو فحص أو تقييم أو استجواب. يحق للناجين سحب موافقتهم في أي وقت. بالنسبة للأطفال الذين لا يستطيعون فهم وإعطاء موافقتهم عن علم، يمكن للوالدين أو مُقدمي الرعاية إعطاء الموافقة الصادرة عن علم بالنيابة عن الطفل.

**موافقة القصر الصادرة عن علم** هي الرغبة المُعلنة للمشاركة في الخدمات. بالنسبة للأطفال الذين لا يستطيعون منح موافقتهم الصادرة عن علم ولكنهم أكبر سنًا للفهم والموافقة على المشاركة في الخدمات، يجب السعي للحصول على موافقة الطفل الصادرة عن علم.¹

<sup>1.</sup> لجنة الإنقاذ الدولية وصندوق الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، ورعاية الأطفال الناجين من العنف الجنسي: المبادئ التوجيهية لمُقدمي الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية في الحالات الإنسانية (2012)، متاحة على: www.unicef. org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf.

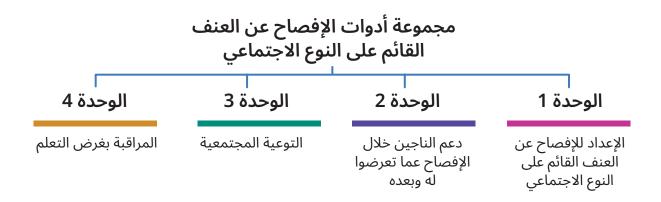
# الالتزام بعدم إلحاق أي ضرر

قد يكون تشجيع الضحية على الإفصاح عما تعرضت له من العنف القائم على النوع الاجتماعي أمرًا ضارًا وغير أخلاقي. على سبيل المثال، إذا لم يكن هناك أي خدمات متاحة لدعم الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، فإن تشجيعهم على الإفصاح عن تجاربهم قد يضر أكثر مما ينفع. وعلى نحو مماثل، إذا كان إفصاح الناجين عن تجربتهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي سيسبب لهم في صدمة جديدة أو يعرض أمنهم وسلامتهم إلى الخطر بأي طريقة كانت، فلا يحق لمُقدمي الخدمات تشجيعهم على الإفصاح عن ذلك النوع من العنف وقد يُعد ذلك أمرًا غير لائقًا.

يجب على جميع المنظمات ومُقدمي الخدمات تقييم حالتهم وفقًا لذلك وأن يكونوا على علم بالحد الأدنى من المعلومات التي يحتاجون إليها لتوفير الخدمات. يجب على جميع المنظمات ومُقدمي الخدمات في جميع الحالات اتخاذ خطوات لضمان توفير بيئة آمنة وداعمة للناجين الذين يختارون الإفصاح عن تجاربهم بغض النظر عن أي شيء

# ماذا يوجد في مجموعة الأدوات

تحتوي مجموعة الأدوات هذه على أربعة وحدات.تضم كل وحدة مقدمة ومجموعة من الأدوات لمساعدة المنظمات ونهج لمُقدمي الخدمات للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة آمنة وأخلاقية ولائقة في حالات مختلفة.



**الوحدة 1:** يهدف **الإعداد للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي** إلى دعم المنظمات لبناء قدراتهم وتهيئتهم لتقديم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له بطريقة آمنة وأخلاقية ومناسبة. تضم الوحدة الأدوات التالية:

الأداة 1: توفير بيئة آمنة وتمكينية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

الأداة 2: بناء المعرفة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج الذي يركز على الناجي

الأداة 3: الأنشطة التعليمية لبناء قدرات الموظفين

الأداة 4: إنشاء شبكة إحالة

الأداة 5: قائمة مراجعة الاستعداد التنظيمي

**الوحدة 2:** تهدف **دعم الناجين خلال الإفصاح عما تعرضوا له وبعده** إلى دعم صقل معرفة مُقدم الخدمة ومهاراته والممارسات الجيدة للاستجابة بتعاطف وبطريقة مناسبة مع الإفصاح عن تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي. تضم هذه الوحدة الأدوات التالية:

الأداة 6: إرشادات لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

الأداة 7: دعم الناجين الذين يواجهون ضائقة

الأداة 8: العمل مع مجموعات متنوعة

الأداة 9: العمل مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين

الأداة 10: إدارة الصدمات الثانوية وتعزيز الرعاية الذاتية

**الوحدة 3:** تهدف **التوعية المجتمعية** إلى دعم المنظمات لمشاركة المجتمعات، وخاصةً المجموعات المهمشة أو التي يصعب الوصول لها بطرق آمنة ومناسبة وفعالة لزيادة الوعي بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة. تضم الوحدة الأدوات التالية:

الأداة 11: تقييم احتياجات المجتمع من المعلومات

الأداة 12: نهج التوعية المجتمعية

**الوحدة 4:** تهدف **المراقبة بغرض التعلم** إلى دعم المنظمات لمراقبة ومشاركة الممارسات الجيدة للاستماع للمفصح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له في حالات النزوح والحالات الإنسانية الأخرى. تضم الوحدة الأدوات التالية:

الأداة 13: التخطيط لعملية المراقبة

الأداة 14: إنشاء لوحة معلومات للمراقبة

# داخل كل أداة

داخل أدوات كل وحدة، ستجد ما يلى:



اعتبارات يجب مراعاتها عند العمل مع مجموعات متنوعة



نصائح لتكييف الأدوات لاستخدامها فى حالات مختلفة



روابط المعلومات والموارد الإضافية



## روابط المعلومات والموارد الإضافية

تهف مجموعة الأدوات هذه إلى تجسير فجوة التوجيه من خلال دعم الاستجابات الآمنة والفعالة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية. وتوجد العديد من الموارد الإضافية المُتاحة لدعم المنظمات والعاملين لتطوير قدراتهم في الاستجابة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. الموارد الإضافية المُقترحة في كل أداة لتحقيق نتائج تعليمية أفضل ودعم تنفيذ أنشطة مُعينة.



# نصائح لتكييف الأدوات المستخدمة في حالات معينة

مجموعة الأدوات هذه مخصصة للمنظمات ومُقدمي الخدمات الذين يعملون مع مجموعة واسعة من الحالات ويدعمون مجموعات متنوعة متأثرة بحالات الطوارئ. قد يخدم بعضها مجتمعات اللاجئين في المناطق الحضرية المستقرة أو المخيمات تمكنهم من الوصول إلى خدمات الدعم الأخرى، بما في ذلك الخدمات المُتخصصة في العنف القائم على النوع الاجتماعي. والبعض الآخر قد يخدم النازحين مؤخرًا الباحثين عن الأمان والحماية، مثل ملتمسي اللجوء أو المهاجرين الذي يعبرون الحدود الدولية حيث قد يتوفر بعض الخدمات لهم.

في المناطق الأكثر استقرارًا، ستتاح للعاملين فرصة أكبر للتعامل مع الناجين، وبناء علاقة معهم وإحالتهم إلى خدمات إضافية. على عكس المناطق الأقل استقرارًا المعروفة بالانتقال الدائم للأشخاص وقلة الموارد، إذْ يملك العاملون فرصة واحدة قصيرة للتعامل مع المفصحين عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وتقديم معلومات مفيدة حول خيارات الناجي. كما قد تصعب عملية مساعدة الناجين على الوصول إلى احتياجاتهم الأساسية حتى، مثل الرعاية الصحية وملجأ آمن أمرًا في غاية الصعوبة في ظل الوقت المحدود والبيئات غير الآمنة. في مثل هذه الحالات، من الضروري أن تدرب المنظمات الموظفين على كيفية دعم الناجين المفصحين عما تعرضوا له من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

كما يجب مراعاة العوامل السياقية المحيطة بحالات النزوح عند تكييف الأدوات. وتؤدي أحداث أخرى إلى نزوح السكان، بما في ذلك الصراعات المسلحة والعنف السياسي أو العرقي والكوارث وحالات الطوارئ الناجمة عن المناخ. كما تؤثر كل منه بشكل مختلف على مخاطر وتجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي وكذلك الإفصاح عن تجارب ذلك النوع من العنف وسلوكيات طلب المساعدة. يمكن أن تؤثر العوامل الشخصية والاجتماعية (مثل، الدين والجنسية والوضع القانوني) وكذلك الحواجز القائمة على السياق (مثل، عدم الأمان وانعدام حرية الحركة وسياسات الهجرة) على قرار الناجي الإفصاح عن تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي ولمن.

يجب تخصيص مجموعة الأدوات هذه لضمان ارتباط جميع الأدوات بالسياق التشغيلي للمنظمة، واحتياجات وظروف الأشخاص الذين تخدمهم المنظمة. ولتحقيق ذلك، أولًا يجب قراءة الوحدة بأكملها لفهم الغرض منها ومحتوياتها. ثم تحديد الأدوات التي تخطط لاستخدامها. قم بمراجعة كل أداة بعناية ثم قم بإجراء التغييرات وفقًا للظروف والاحتياجات. إذا لم تكن متأكدًا إذا كانت الأداة أو النهج مناسبين للحالة أو المجموعات السكانية التي تخدمها، قم بالتشاور مع الآخرين داخل المنظمة التي تعمل بها أو المنظمات الأخرى ذات الخبرة مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي قبل اتخاذ القرار باستخدامها. من الضروري أن يصب النهج الذي يركز على الناجى ضمن الأدوات، بغض النظر عن التغييرات الأخرى.

توجد موارد أخرى عبر الإنترنت وعبر **منطقة مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي** (.https://gbvaor) من شأنها أن تساعدك لتخصيص الأدوات وفقًا للحالات التى تدعمها.



## اعتبارات يجب مراعاتها عند العمل مع مجموعات متنوعة

تحتوي الأدوات المتعلقة بالمعلومات والأفكار الخاصة بتلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له من مجموعات متنوعة. تم تشكيل تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي والإفصاح عنه بناء على عوامل مرتبطة بالعمر والنوع وتجارب القمع والتمييز متعددة الجوانب القائمة على العرق والإثنية والدين والإعاقة والتوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها. قد تعاني الناجية التي تعيش في قمع متعدد الجانب (على سبيل المثال، قد تكون الناجية فتاة مراهقة من ذوات الاحتياجات الخاصة) من آثار مركبة متعددة من العنف القائم على النوع الاجتماعي كما ستواجه عوائق معقدة تحول دون إفصاحها عما تمر به. تواجه مجموعات مختلفة تحديات بارزة وصعبة أثناء السعي للحصول على الدعم بعد الإفصاح عن تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي وهو ما قد يفرض عواقب خطيرة بالنسبة لمُقدمي الخدمات.

- يواجه الأطفال والمراهقون تحديات صعبة عند الإفصاح عما تعرضوا له من العنف القائم على النوع الاجتماعي، خاصةً أولئك الذين لا يرافقهم أحد أو انفصلوا عن ذويهم أثناء النزوح. تتسبب تجربة الاعتداء الجنسي في فترتي الطفولة أو المراهقة في ضرر بالغ، وغالبًا ما يُفصح الأطفال عن الاعتداء الجنسي بشكل مختلف عن البالغين، وبالنسبة للعديد منهم يُعد الإفصاح عملية متعددة الخطوات وليس حدثًا فرديًا أو محدد. يمكن أن يتم الإفصاح عن الاعتداء الجنسي بشكل مباشر أو غير مباشر، وطواعية أو قسرًا. على سبيل المثال، قد يشارك الطفل الناجي أو أحد أفراد العائلة معلومات عن سوء المعاملة مع مُقدم الخدمة، أو قد يشارك شاهد على الاعتداء الجنسي معلومات مع طرف خارجي، أو قد يُصاب طفل ما بمرض يُنقل بالاتصال الجنسي أو تصبح حاملًا؛ مما يدفع الإفصاح عن الاعتداء. يتم تحديد كيفية استجابة مُقدمي الخدمة وفقًا عوامل معينة مثل عمر الطفل ومرحلة نموه ومصلحة الطفل والقوانين المُتعلقة بالإبلاغ الإلزامي يرجى الاطلاع الأداة 2.
  - قد يواجه الناجون من ذوي الإعاقة مخاطر وتحديات إضافية من العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال
    الإفصاح وطلب المساعدة. على سبيل المثال، إذا تعرض شخص ما للاعتداء ولكنه يعتمد على مرتكب
    الجريمة في الرعاية، قد يشعر أنه لا يستطيع الإفصاح عما يمر به. صعوبة الوصول إلى العديد من الخدمات
    أو عدم تخصيصها لتلبية احتياجات ذوي الإعاقات. وبالتالي، يجب أن تكون الخدمات يسهل الوصول إليها
    وقريبة ومقبولة لدى الناجين الذين يعانون من إعاقات متعددة.
- قد يشعر الأشخاص **ذو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق**التعبير عنها، بما في ذلك هؤلاء من يعرفون أنفسهم على أنهم من المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي والمتحولين جنسيًا ومزدوجي الميل الجنسي والمتسائلين عن هويتهم الجنسانية بالتردد في الإفصاح عن الاعتداء الجنسي أو أشكال أخرى من العنف نتيجة للخوف من التمييز أو عقاب الشرطة والخدمات الصحية وغيرها، أو الخوف من الكشف عن توجههم الجنسي أو هويتهم الجنسية دون موافقتهم أو الخوف من التعرض لمزيد من مخاطر العنف أو التمييز إذا تم الكشف عن توجههم الجنسي أو هويتهم أو في منطقة تُجرم هذه الجنسية أو خصائصهم الجنسية وطرق التعبير عنها من قِبل شخص لا يدعم هويتهم أو في منطقة تُجرم هذه الهويات. تؤثر هذه العوامل وغيرها سلبًا على إنشاء بيئة آمنة تمكّن الأشخاص ذو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها من الإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

- غالبًا ما تواجه الأقليات الإثنية والدينية، بما في ذلك نساء وفتيات الشعوب الأصلية وصمًا متزايدًا وتمييزًا وعنفًا على أساس الإثنية أو العرق أو الممارسات الدينية، كما قد يواجه الناجون من الأقليات الإثنية والدينية عوائق إضافية في الوصول إلى الخدمات الآمنة والمنصفة بسبب هذا التمييز، وهو ما يشعرهم بالتردد في الإفصاح عما يتعرضون له. قد تشكل اللغة عائقًا أيضًا أمام الإبلاغ عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بأمان، خاصةً بالنسبة للأقليات اللغوية.
  - قد يخشى الذكور الناجون من الاعتداء الجنسي أن يتم النظر إليهم كمعتدين وليسوا ضحايا. وفي المناطق التي تُجرم العلاقات الجنسية المثلية، قد يتم اعتقال الرجال الذين يبلغون عن اغتصابهم من قِبل رجل آخر.
     كما يشكل الوصم بالعار والخزي عوائق شائعة بين الذكور الناجين، مما يحول دون إفصاحهم عن تعرضهم للاعتداء الجنسي. تتضمن العوامل الأخرى التي تؤثر على الإفصاح نقص الوعي والخدمات وطرق الإحالة للناجين الذكور، والخوف من الفضيحة والوصم المجتمعي وكذلك المفاهيم الخاطئة بين المتلقيين.

وفي حين تشير مجموعة الأدوات عمومًا إلى هذه المجموعات المذكورة أعلاه، لا بد من مراعاة حواجز الإفصاح والحاجة إلى مراجعة ملفات ناجين محددين كثيرو التردد على المنظمة. على سبيل المثال، في الحالات التي قد تكون فيها المرأة حاملًا أو ترعى أطفال ومعرضة للاعتداء الجنسي، يجب تكييف الأدوات لتلبية احتياجاتها الخاصة.

# ملاحظة أخيرة حول تكييف واستخدام مجموعة الأدوات هذه

تعتمد الممارسة الجيدة على الإبداع والتفكير في تطبيق الإرشادات وتكييف الأدوات الموجودة في مجموعة الأدوات وفقًا للحالة التي تتعامل معها. غالبًا ما تكون الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي معقدة وتمثل تحديًا، خاصةً في الحالات المتأثرة بحالات الطوارئ وعادة ما تتسم بمحدودية الموارد وعدم الأمان. في هذه الحالة، قد لا يكون هناك أي خيارات متاحة لتوفير ملجأ آمن أو لتلبية الاحتياجات الأساسية الأخرى. وعلى هذا النحو، يعتمد حل المشكلات على الإبداع والبراعة، أحيانًا على أساس كل حالة على حدة. بينما توفر مجموعة الأدوات هذه أساسًا لبناء الممارسات الجيدة عليه في تلقي الإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له، إلا أن الحل الإبداعي للمشكلات -مع التركيز على الحقوق والاحتياجات والرغبات لكل ناجٍ- يكمن في صميم مساعدة الناجين على الشعور بالأمان والتعافي والاستشفاء.

# **الوحدة 1:** الإعداد للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

# نظرة عامة

تهدف هذه الوحدة إلى دعم المنظمات خلال الإعداد لعملية الاستجابة للإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. تخلق الاستجابة التي تركز على الناجين والواعية بالصدمات للإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بيئة داعمة تُحترم فيها حقوق كل ناجٍ، بما في ذلك الحق في الشعور بالأمان وتقرير المصير والكرامة والاحترام وتلقي كل ناجٍ استجابات مفيدة وعاطفية تعزز الوكالة والسلامة والتعافي.

في بعض حالات النزوح وغيرها من الحالات الإنسانية، قد يتوفر مستوى معين من الخدمات المُخصصة للعنف القائم على النوع الاجتماعي. وعلى الرغم من ذلك، يمكن للمنظمات والخدمات غير المُتخصصة في العنف القائم على النوع الاجتماعي أن تؤدي دورًا بالغ الأهمية بصفتها أول المستجيبين لدعم الناجين المفصحين عن تجاربهم. للإعداد للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل مناسب، يجب على هذه المنظمات غير المُتخصصة في العنف القائم على النوع الاجتماعي اتخاذ بعض الخطوات، لتحقيق ما يلي:

- توفير بيئة آمنة وتمكينية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- نشر المعرفة بين الموظفين حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج الذي يركز على الإفصاح والناجي.
  - إنشاء شبكة إحالة للرعاية والدعم والحماية المستقبلية.

تنطوي عملية **توفير بيئة آمنة وتمكينية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي** صياغة سياسات تركز على الناجي وجعل الخدمات والمرافق مواتية وآمنة، وتكوين فريق متنوع يتمتع بمعارف ومواقف وسلوكيات ومهارات ملائمة. كما يجب أن يكون هناك إجراءات لتوجيه الموظفين بشأن حماية السرية وتعزيز حماية الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي ومعاملة جميع الناجين باحترام وكرامة وضمان الإنصاف في الوصول إلى خدمات الدعم، بغض النظر عن عرق الناجي أو لغته أو عمره أو إعاقته أو وضعه القانوني أو توجهه الجنسي وهويته الجنسية وطرق التعبير عنها.

1. توفير بيئة آمنة وتمكينية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

▼ |

2. نشر المعرفة بين الموظفين حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج التي تركز على الناجي

 $\blacksquare$ 

3. ضمان وضع شبكة إحالة للرعاية والدعم والحماية المستقبلية

يُعد **نشر المعرفة بين الموظفين حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج التي تركز على الإفصاح والناجي** أمران ضروريان للإعداد للإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. يجب على الاستجابات الواعية بالصدمات والتي تركز على الناجي للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ضمان أن جميع الموظفين والمتطوعين الذين يتواصلون مع الناجين قادرين على ما يلي:

- توفير مساحة آمنة من شأنها تمكين الناجين من الإفصاح إذا رغبوا في ذلك.
- الاستجابة للإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة تعزز من شعور الناجي بالأمان والمرونة والقدرة على التكيف.
  - احترام جميع رغبات كل ناج واختياراته وقراراته في جميع الإجراءات والخطوات التالية.
    - دعم الناجين للحصول على المزيد من المساعدة والدعم.

ضمان وضع شبكة إحالة للرعاية والدعم والحماية المستقبلية بعد الإفصاح لتأسيس علاقات مع المنظمات ومُقدمي الخدمات الآخرين وضمان وجود مسارات لتوصيل الناجين بخدمات الدعم التي يحتاجون إليها بعد الإفصاح. هناك بعض المواقف التي قد يسبب فيها التشجيع الفعال للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ضررًا بالغًا، على سبيل المثال عندما يكون هناك نقص في خدمات الدعم المتاحة أو عدم توعية الموظفين بشكل كافٍ أو عندما يخاطر الإفصاح بتعرض الضحية إلى الصدمة مجددًا أو يعرض سلامة الناجين إلى الخطر. مع ذلك حتى في هذه المواقف، على المنظمات اتخاذ خطوات لضمان أنهم قادرين على توفير معلومات بشأن كيفية الوصول إلى خدمات الدعم والمساعدة للمضي قدمًا في حياتهم للناجين الذين يفصحون عن تجاربهم. في حالات الهجرة أو النزوح السريع، يجب على المنظمات تأسيس مسارات إحالة إلى جانب طرق الهجرة أو التنقل حتى يتمكنوا من مشاركة المعلومات مع الناجين بشأن أين يمكنهم الوصول إلى خدمات الدعم بأمان سواء خلال رحلتهم أو بمجرد الوصول إلى وجهتهم.

# ماذا يوجد هنا؟

إن الأدوات المذكورة في هذه الوحدة مخصصة للمديرين الذين يتحملون مسؤولية السياسات التنظيمية والممارسات وتقديم الخدمات. ستجد الأدوات التالية في هذه الوحدة:

- الأداة 1: توفير بيئة آمنة وتمكينية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. تضم هذه الأداة الخطوات التي تمكن المنظمات من توفير بيئة آمنة ومواتية لمساعدة الناجين على الشعور الأمان أثناء الافصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، إذا قرروا فعل ذلك.
- الأداة 2: نشر المعرفة بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج التي يركز على الناجي. توفر هذه
  الأداة المعلومات والموارد اللازمة لمساعدة المنظمات على نشر المعرفة التي تركز على الناجي والمُتعلقة
  بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والإفصاح بين الموظفين.
  - الأداة 3: الأنشطة التعليمية لبناء قدرات الموظفين. تشمل هذه الأداة الأنشطة التعليمية لمساعدة الموظفين على بناء القدرات ومهارات الممارسة لتوفير بيئة آمنة تُمكّن الناجين من الإفصاح عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- **الأداة 4: إنشاء شبكة إحالة** تحدد هذه الأداة الخطوات التي يمكن للمنظمات اتخاذها لتأسيس شبكة إحالة للناجين الذين يفصحون عن تجاربهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- الأداة 5: قائمة مراجعة الاستعداد التنظيمي. تقدم هذه الأداة قائمة مراجعة بالإجراءات التحضيرية لتقييم استعداد المنظمة للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بأمان وبشكل أخلاقي ولائق.

# الأداة 1:

# بناء المعرفة بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي، والإفصاح والمنهجية التي ترتكز على الضحايا

تُقدم هذه الأداة معلومات وروابط لمصادر إضافية لمساعدة المنظمات على بناء معرفة واعية بالصدمة وترتكز على الضحايا عبر فرقهم، التي تعد أمرًا أساسيًا لتوفير بيئة آمنة وملائمة لتلقى الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له.

يمكن لمديري المنظمات أو الخدمات تبادل المعلومات المتوفرة في هذه الأداة مع موظفيهم بطرق متعددة للمساعدة في بناء المعرفة عبر المنظمة. على سبيل المثال، يمكن أنْ تُستخدم:

- كنشرة للموظفين للاطلاع بالتعلم الذاتي،
- لإثراء المناقشات الجماعية في جلسات الإشراف على الموظفين أو جلسات تنمية الموظفين،
  - و/أو كمحتوى لورش العمل التدريبية.

وتشمل مواد لدعم التعلم والتنمية لجميع الموظفين في الموضوعات التالية:

- الموضوع 1: مقدمة حول العنف القائم عن النوع الاجتماعي والإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي:
  - الموضوع 2: المنهجية الواعية بالصدمة وترتكز على الضحايا

ملاحظة: يوصى بأن تُنفذ جميع تدريبات الموظفين حول العنف القائم على النوع الاجتماعي من قبل ميسر يتمتع بمعرفة وخبرة ملائمة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.

# مقدمة حول العنف القائم عن النوع الاجتماعي والإفصاح عنه

يُقدم هذا القسم معلومات تمهيدية حول العنف القائم على النوع الاجتماعي ومظاهره وآثاره الضارة على الضحايا بما في ذلك الصدمات. كما يُقدم أيضًا معلومات حول كيف ومتى ولِمَ يمكن للضحايا اختيار الإفصاح، وآثار كيفية استجابة مقدم الخدمة للإفصاح. ويُغطى هذا القسم خمس موضوعات:

- 1. ما العنف القائم على النوع الاجتماعي؟
- استمرارية العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح
  - آثار العنف القائم على النوع الاجتماعي
  - 4. الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي
    - 5. آثار استجابة مقدم الخدمة للإفصاح

## 1. ما العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

يُعد العنف القائم على النوع الاجتماعي مصطلح شامل لأي فعل ضار يُرتكب ضد إرادة الشخص، ويستند إلى فروق الشاسعة اجتماعيًا بين الذكور والإناث (أي النوع). ويشمل الأفعال التي تلحق الأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو العقلية، أو التهديد بمثل هذه الأفعال والإكراه وغيرها من أشكال الحرمان من الحرية. ويمكن أن تحدث هذه الأفعال في الأماكن العامة أو الخاصة، وتنتهك الحقوق الإنسانية للفرد. ويعد هذا الانتهاك لحقوق الإنسان المتأصل في أوجه عدم المساواة الهيكلية بين الجنسين واختلال توازن القوى، أحد دلالات عدم المساواة بين الجنسين وأداة لتعزيز ذلك.<sup>1</sup>

يُعتبر العنف القائم على النوع الاجتماعي من أكثر انتهاكات حقوق الإنسان انتشارًا على مستوى العالم، حيث تتعرض واحدة من كل ثلاث سيدات في جميع أنحاء العالم للعنف الجسدي أو الجنسي في حياتها.² وكما يُسلط إعلام الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة (A/RES/48/104) الضوء على أن النساء والفتيات تتعرضن للعديد من الأشكال الإضافية للعنف القائم على النوع الاجتماعي في سلسلة متواصلة عبر مراحل حياتهن المختلفة، ويتفاقم العديد منها في حالات النزوح. ويشمل ذلك:

- ويشمل العنف الجنسى:
  - 1. الاغتصاب
- 2. الاعتداء الجنسي
  - 3. الرق الجنسي
- 4. المشاهدة القسرية للعنف الجنسي
- 5. الاستغلال وسوء المعاملة الجنسية
  - 6. التحرش الجنسي
- 7. المقايضة الجنسية القسرية أو الإكراهية
- 8. الاتجار بالأشخاص لأغراض الاستغلال الجنسي
- عنف شريك الحياة والعنف المنزلي، الذي يمكن أن يشمل العنف الجنسي.
- زواج الأطفال وزواج القاصرات والزواج القسري، الذي يمكن أن يشمل عنف جنسي.
  - جرائم الشرف وغيرها من أشكال العنف الجسدي
    - الاستغلال الاقتصادي والحرمان
    - تشویه/بتر الأعضاء التناسلیة للإناث

يوجه العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل مفرط على إلى النساء والفتيات بسبب الهياكل والأعراف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية غير المتكافئة بين الجنسين. ويتأثر الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها كالمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي وحاملي صفات الجنسين ومغايري الهوية الجنسانية والمتسائلين

<sup>1.</sup> اللجنة الدائمة المشتركة بين الهيئات، توجيهات لإدراج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني: تقليل المخاطر وتعزيز المرونة والمساعدة على التعافي (2015)، متاح عبر: www.gbvguidelines.org.

<sup>2.</sup> منظمة الصحة العالمية وكلية لندن للصحة العامة والطب المداري ومجلس جنوب أفريقيا للبحوث الطبية، تقديرات العنف ضد المرأة عالميًا وإقليميًا: الانتشار والآثار الصحية للعنف من شريك الحياة والعنف الجنسي من غير الشريك (منظمة الصحة العالمية، جينيف، 2013)، متاح عبر: www.who.int/publications/i/item/9789241564625.

عن هويتهم الجنسانية - وخاصة النساء المتحولات جنسيًا والرجال المتحولين جنسيًا، وأولئك الذين ينُظر إليهم على أنهم غير متوافقين مع النوع الاجتماعي - أيضًا بشكلٍ غير متناسب بالعنف القائم على النوع الاجتماعي بسبب الهياكل والأعراف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية نفسها. في حين تشكل النساء والفتيات والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها الغالبية العظمى من الضحايا، وضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، يمكن أن يكون الرجال والفتيان أيضًا مستهدفين بالعنف الجنسي بما في ذلك حالات النزاعات والنزوح، يمكن أن يكون الرجال والفتيان أيضًا مستهدفين بالعنف الجنسي في حالات النزاعات والهروب والنزوح. وتشمل أشكال العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان في الحالات ما يلي:

- العنف التناسلي
- المشاهدة القسرية للعنف الجنسى
  - الاغتصاب
- التعري القصري وغيره من أشكال الإذلال الجنسي
- الاستغلال وسوء المعاملة الجنسية وخاصة للمراهقين والأشخاص من ذوي الميول الجنسية والهوية الجنسية المختلفة 3
  - العنف الجنسى القصرى تجاه الآخرين
    - الرق الجنسي

<sup>3.</sup> إس شينوويث، ودي. بوشر، وإس مارتن وإيه زوي "خصائص وآثار العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان في حالات النزاع والنزوج: دراسة استكشافية متعددة الأقطار" مجلة العنف بين الأشخاص: العدد 37، رقم 10-9 (2022).



# رالاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة: أشكال ومخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي

تواجه **النساء الفتيات من ذوات الإعاقة** مخاطر متزايدة للتعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي قبل وخلال وبعد النزاعات والكوارث وغيرها من حالات الطوارئ، وذلك بسبب الأشكال المتعددة والمتشابكة من التمييز التي تزيد من اقصائهن وتعرضهن للمخاطر. ويمكن أن يشمل ذلك: <sup>1</sup>

- زيادة معدل الفقر والعزلة الاجتماعية،
- فقدان الأجهزة المساعدة والأشخاص الداعمين وشبكات الحماية الأخرى
  - محدودية التنقل؛
  - و/أو حواجز التواصل.

يمكن أن يجبر انعدام الأمن الاقتصادي والفقر النساء والفتيات النازحات وغيرهن من النساء والفتيات المتضررات والأشخاص ذوي الإعاقة المتنوعين جنسيًا على الانخراط في العمل في مجال الجنس، مما قد يساهم في زيادة مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي.

<sup>1.</sup> المنظمة الدولية لتمكين المرأة، حقوق النساء والفتيات ذوات الإعاقة في حالات النزاع والحالات الإنسانية (2021).

يمكن أن يؤدي اكتظاظ الملاجئ، أو المراحيض التي يتعذر الوصول إليها، أو المراحيض التي لا توجد داخل الملجأ نفسه إلى تفاقم خطر تعرض النساء ذوات الإعاقة للعنف. قد لا يستمع مقدمو الخدمات إلى الناجين الذين يعانون من إعاقة أو يصدقونهم (خاصة الناجين الذين يعانون من إعاقات ذهنية ونفسية واجتماعية) عندما يبلغون عن تجارب تعرضهم للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكن أن يمنع هذا الأمر الناجين من الإبلاغ والوصول إلى الخدمات المتاحة. كما يمكن أن تؤدي حالات النزاع والكوارث إلى إضعاف آليات الحماية الرسمية وغير الرسمية المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة، مما قد يزيد من انتشار العنف القائم على النوع الاجتماعي ويعزز مناخ الإفلات من العقاب.

كما يواجه **الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنه**ا مخاطر محددة تتعلق بالعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي أثناء الأزمات الإنسانية بسبب عوامل مثل:

- المواقف المعادية للمثليين، ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية؛
  - التمييز الاجتماعي والقانوني والوضع الاجتماعي المقيد؛
    - وثائق الهوية غير المطابقة لهويتهم الجنسانية؛
      - العزلة الاجتماعية.

تشمل أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تم الإبلاغ عنها ضد الأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها في حالات الطوارئ العنف الجنسي والعنف الذي تتعرض له الأعضاء التناسلية والاغتصاب القسري للآخرين. قد تتعرض النساء السحاقيات لأشكال محددة من العنف الجنسي، بما في ذلك ما يسمى الاغتصاب «التصحيحي» أو الاغتصاب كشكل من أشكال العقاب، والزواج القسري وتشويه/بتر الأعضاء التناسلية للإناث. قد يتعرض الأشخاص المتنوعون جنسيًا لعنف الموجه ضدهم لأن هويتهم أو تعبيرهم الجنسي لا يتوافق مع جنسهم المحدد.² يمكن أن يواجه الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها خطرًا إضافيًا مثل التحرش والعنف والاحتجاز أثناء عبور الحدود أو الوصول/ التسجيل للحصول على الخدمات عندما لا يتطابق الجنس الموجود في وثائق هويتهم مع هويتهم الجنسية أو تعبيرهم.

<sup>2.</sup> اللجنة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر النرويجي، "هذا لا يحدث هنا أبدًا": العنف الجنسي والجنساني ضد الرجال والفتيان و≀بما في ذلك أفراد مجتمع الميم في الحالات الإنسانية (2022)

## 2. استمرارية العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح

هناك بيانات محدودة عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في سياقات النزوح بسبب عدة عوامل، تتضمن نقص الإبلاغ؛ والتحديات المرتبطة بإجراء البحوث المتعلقة بمثل هذا الموضوع الحساس؛ والافتقار إلى خدمات الدعم المتاحة؛ وعدم الوصول إلى السكان. ومع ذلك، تركز مجموعة متزايدة من الأدلة على زيادة العنف القائم على النوع الاجتماعي واستمرارية العنف القائم على النوع الاجتماعي الأخرى المعرضة للخطر قبل النزوح وخلاله وبعده، سواء عند العودة إلى الوطن أو في دول الأخرى المعرضة للأفراد لأشكال متعددة من العنف خلال رحلة الهجرة، فإن العنف القائم على النوع الاجتماعي لا يعتبر حدثًا منفردًا، بل هو تجربة مستمرة من العنف متأصلة في الحياة اليومية. كما يمكن ارتكاب العنف القائم على النوع الاجتماعي بطرق انتهازية ومتعمدة واستراتيجية أثناء العبور وفي مواقع اللجوء المؤقتة والدائمة، كما هو موضح أدناه.¹

#### أمثلة على العنف القائم على النوع الاجتماعي قبل النزوح:

- زواج الأطفال وزواج القاصرات والزواج القسري، بما في ذلك زواج الناجيات من
   الاغتصاب بمرتكبي الجريمة
  - عنف الشريك الحميم وغيره من أشكال العنف المنزلي
  - الاغتصاب وغيره من أشكال الاعتداء والإساءة والاستغلال الجنسي والتحرش
    - تشويه/بتر الأعضاء التناسلية للإناث
    - الاتجار بالأشخاص على أساس النوع الاجتماعي

## أمثلة على العنف القائم على النوع الاجتماعي أثناء النزاع المسلح:

- التعذيب بما في ذلك التعذيب الجنسي لكافة الأجناس
  - · لمشاهدة القسرية للعنف الجنسي
  - الزواج القسري والاسترقاق الجنسي
  - الاغتصاب وغيره من أشكال الاعتداء الجنسي
- الاتجار بالأشخاص على أساس النوع الاجتماعي من قبل الجهات المسلحة أو الجماعات المتطرفة العنيفة

<sup>1.</sup> ساندرا بيرتيك وجيني فيليمور، "لم يساعدني أحد": الهجرة القسرية والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي: نتائج مشروع العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي ضد اللاجئين من النزوح حتى الوصول (جامعة برمنغهام، 2022).

## أمثلة على العنف القائم على النوع الاجتماعي أثناء الرحلة:

- الاغتصاب وغيره من أشكال الاعتداء الجنسي في الملاجئ أو نقاط التفتيش المتعلقة بالهجرة
- العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي ترتكبه السلطات وأفراد المجتمع المحلي وأرباب العمل
- الاستغلال والانتهاك الجنسيين الذي ترتكبه قوات الأمن (بما في ذلك الجيش والشرطة)
   وموظفو الهجرة والعاملون في المجال الإنساني والمهربون وغيرهم ممن يشغلون مناصب
   السلطة
  - الاسترقاق والاختطاف والاستغلال الجنسى من قبل المتاجرين بالبشر لسداد الديون

## أمثلة على العنف القائم على النوع الاجتماعي في سياقات الوجهة وأثناء إعادة التوطين:

- زيادة عنف الشريك الحميم وغيره من أشكال العنف المنزلي، بما في ذلك استخدام وضع الهجرة للسيطرة على الشريك
  - زيادة معدلات زواج الأطفال والزواج المبكر والقسرى
  - الاغتصاب وغيره من أشكال الاعتداء الجنسي في الملاجئ/مساكن اللاجئين وفي
     المخيمات وعندما تكون بلا مأوى
    - الاتجار بالأشخاص لأغراض الاستغلال الجنسى
      - المقايضة الجنسية القسرية أو الإكراهية
    - الاستغلال الاقتصادي والحرمان من الموارد على أساس الجنس

ترتفع مخاطر الاتجار بشكل خاص في حالات النزوح، وخاصة بالنسبة للنساء والفتيات. عندما يضطر اللاجئون وملتمسو اللجوء والمهاجرون وغيرهم من النازحين إلى الفرار من ديارهم، فإنهم غالبًا ما يكونون معزولين وضعفاء ويفتقرون إلى الموارد وسبل العيش وشبكات الدعم والسلامة المجتمعية. قد لا يتمكنون من التحدث بنفس اللغة أو الوصول إلى الخدمات أو الحصول على الوضع الرسمي أو الوثائق الرسمية أو تلبية احتياجاتهم الأساسية. لهذا السبب، يمكن أن يقعوا بسهولة فريسة للمتاجرين بالبشر - حيث سيستغلهم الكثير منهم تحت ستار عروض المساعدة.<sup>2</sup>

<sup>2.</sup> المفوض السامي للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، "الاتجار بالبشر" متوفر على: <u>www.unhcr.org/en-us/human-</u> . <u>trafficking.html</u>

## 3. آثار العنف القائم على النوع الاجتماعي

يضعف العنف القائم على النوع الاجتماعي استقلالية الناجين وصحتهم وكرامتهم وأمنهم. يساهم في زيادة عبء الأمراض على النساء والفتيات على مستوى العالم، بالإضافة إلى الآثار الصحية الجسدية التي تؤدي إلى الإصابة بأمراض حادة ومزمنة ويؤثر على الصحة العصبية والعضلية والجنسية والإنجابية وطحة الجهاز الهضمي والبولي. تشمل آثار الصحة الجنسية والإنجابية الأمراض المنقولة جنسيًا والحمل غير المرغوب فيه ومضاعفات الإجهاض غير الآمن. تشمل آثار الصحة العقلية الشكاوى الجسدية، واضطرابات النوم، والاكتئاب، والقلق، واضطراب ما بعد الصدمة، وتعاطي الكحول والمخدرات، والانتحار. تؤثر كل هذه العواقب الصحية الجسدية والعقلية على رفاهية الناجي وعمله ويمكن أن تؤدي إلى تفاقم العواقب الاجتماعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكن أن تؤدي إلى تعطيل العمل وأنشطة توليد الدخل والتعليم والقدرة على القيام بأدوار الرعاية والأدوار الاجتماعية. يمكن أن تؤدي الوصمة المرتبطة ببعض أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى إلقاء اللوم على الضحايا ونبذهم من قبل الأسرة و/أو المجتمع، مما يجعل الناجين أكثر عرضة لمخاطر الفقر والعزلة ويمكن أن يتعرضوا لمزيد من العنف.1

#### العواقب الشائعة للعنف القائم على النوع الاجتماعي العواقب النفسية العواقب الاجتماعية العواقب الجسدية إلقاء اللوم على الضحايا الاكتئاب والحزن الإصابات الجسدية الخوف والقلق الإعاقة الرفض والعزلة من قبل الأسرة لوم الذات والشعور بالذنب العدوى المنقولة جنسيًا، بما و/أو المجتمع في ذلك فيروس نقص المناعة استعادة الأحداث المؤلمة الزواج القسري والذكريات الماضية الحمل غير المرغوب فيه انخفاض القدرة على كسب تجنب الأماكن أو المواقف إجهاض غير آمن، إسقاط العيش الجنين زيادة الفقر الغضب الناسور معاودة الإيذاء صعوبة التذكر والتركيز الألم المزمن جرائم الشرف إيذاء النفس اضطرابات النوم والأكل العزلة الاجتماعية التفكير في الانتحار الموت بما في ذلك عن طريق الانتحار



## 📸 نقاط هامة يجب معرفتها: العنف القائم على النوع الاجتماعي والصدمات

إن العديد من تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي مؤلمة. تنتج الصدمة عن تجربة حادة تتجاوز نطاق التجربة العادية أو المعاناة. عند التعرض لحدث (أحداث) صادمة تتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، قد يتم دفع الناجي إلى أبعد من قدرته على التأقلم وقد يفعل أشياء مثل الرضخ والمشاركة من أجل البقاء على قيد الحياة. يتفاعل الأشخاص بشكل مختلف مع نفس الحدث، ويتعافى بعض الأشخاص من التجارب المؤلمة دون مساعدة خارجية، باستخدام آليات التأقلم الخاصة بهم مثل المجتمع وشبكات الدعم الاجتماعي. ومع ذلك، يجد بعض الأشخاص أن أحد أنواع المساعدة الخارجية مفيدة فيما يتعلق بالتعامل مع آثار التجارب الصادمة، حيث أن الأحداث الصادمة «تطغى على أنظمة الرعاية العادية التي تمنح الأشخاص إحساسًا بالتحكم والاتصال والمعنى». أ

ردود الفعل الخاصة بالاضطراب الناتج عن الصدمات هي ردود فعل بشرية طبيعية للتجارب المؤلمة أو المزعجة. الصدمة والإنكار هي ردود فعل نموذجية مباشرة بعد التعرض لحدث مؤلم مثل تجربة العنف أو الأذى. ومع ذلك، سيعاني العديد من الأشخاص من ردود أفعال أكثر حدة واستمرارية، بما في ذلك المشاعر غير المتوقعة، والقلق، واسترجاع ذكريات الماضي، والعلاقات المتوترة، والأعراض الجسدية للاضطراب الناتج عن الصدمات مثل الصداع أو الغثيان. في حين أن هذه المشاعر طبيعية، إلا أنها يمكن أن تطغى على قدرة الشخص على التأقلم ويمكن أن يكون لها تأثيرات كبيرة على حياته وعلاقاته. يمكن أن تؤثر التجارب المتعددة أو التعرض المستمر للأحداث الصادمة تأثيرات سلبية مضاعفة تؤثر بدورها على الجهاز العصبي المركزي، والغدد الصماء والجهاز المناعي للشخص، مما يعرض الناجين لخطر الإصابة بمشاكل صحية متعددة في المستقبل.<sup>2</sup>

تخلق التجارب المزدوجة المتمثلة في النزوح والتعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي أضرارًا متقاطعة متعددة. يمكن أن تتفاقم هذه الأضرار بسبب الافتقار إلى خدمات الدعم التي تركز على الناجين من الرحلات الطويلة والخطيرة، مما يجعل الناجين يعانون من العواقب غير المعالجة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.3

تتداخل ردود الفعل المتعلقة بالتجارب الصادمة مع الثقافة والتاريخ والعرق والجنس والموقع واللغة. تعترف ردود الفعل المستنيرة المتعلقة بالصدمات من قبل الممارسين والخدمات والأنظمة بالتأثير المركب لعدم المساواة الهيكلية وتستجيب للاحتياجات الفريدة لمختلف الأفراد والمجتمعات. يعد الوعي الثقافي والاستجابة والفهم أمورًا ضرورية لزيادة فرص الحصول على الرعاية وتحسين مستوى الرعاية للنساء والأطفال والأسر والمجتمعات المعرضة للتجارب المؤلمة.<sup>4</sup>

<sup>1.</sup> لمزيد من المعلومات حول العوائق التي تحول دون الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، يرجى مراجعة مركز حقوق الإنسان والنوع الاجتماعي والهجرة في جامعة واشنطن في سانت لويس، اختيار التحدث وتعلم الاستماع: الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في أوضاع الأزمات الإنسانية (2022) متاح من خلال <u>:https://publichealth</u> <u>/wustl.edu/centers/chrgm</u>

<sup>2.</sup> بشرى صبري ودوغلاس جرانجر "العنف القائم على النوع الاجتماعي والصدمات لدى الفئات المهمشة من النساء: دور التضمين البيولوجي والإجهاد الضار" المنظمة الدولية للرعاية الصحية للمرأة المجلد 39، رقم 9 (2018) متاح عبر: .<u>www</u> <u>ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6428086/</u>

<sup>3.</sup> ساندرا بيرتيك وجيني فيليمور، "لم يساعدني أحد" الهجرة القسرية والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي : نتائج مشروع العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي ضد اللاجئين من النزوح حتى الوصول (جامعة برمنغهام، 2022).

<sup>4.</sup> مقتبس من الشبكة الوطنية للاضطراب الناتج عن الصدمات لدى الأطفال، "الثقافة والصدمات" متاح عبر: <u>/www.nctsn.org</u> (تم الاطلاع عليه في 25 يوليو 2022) <u>trauma-informed-care/culture-and-trauma</u>



## روابط لمعلومات وموارد إضافية

## العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح

- "لم يساعدني أحد": الهجرة القسرية والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي: نتائج مشروع العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي ضد اللاجئين من النزوح حتى الوصول (بيرتيك وفيليمور، 2022). متاح عبر: www.researchgate.net/publication/360258002 Nobody (بيرتيك وفيليمور، 2022). متاح عبر: helped me Forced migration and sexual and gender- based violence findings from helped me Forced migration and sexual and gender (place in the sereda project leading in the sereda project and ilitia على النوع الاجتماعي ضد اللاجئين من النزوح حتى الوصول عبر: https://childhub.org/en/child- القائم على النوع الاجتماعي ضد اللاجئين من النزوح حتى الوصول عبر: protection-online-library/forced-migration-and-sexual-and-gender-based-violence-findings- sereda-project-uk
- وحيد وغير آمن: الأطفال والهجرة والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، 2018) تسعى هذه الدراسة إلى تحسين فهم مخاطر وأنواع العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي التي يواجهها الأطفال الذين يهاجرون بمفردهم، فضلًا عن الفجوات الموجودة في طرق الحماية والمساعدة المتاحة لهؤلاء الأطفال. تنظر عن كثب إلى الأوضاع في المواقع الخطرة أو النائية الأماكن الضعيفة، التي تشتتها النزاعات، والتي تفتقر إلى الخدمات والتي يصعب الوصول إليها حيث قد يكون الأطفال معرضين للخطر بشكل خاص. متاح على: https://www.ifrc.org/.

## العنف القائم على النوع الاجتماعي والعجز

- صحيفة الوقائع: العنف ضد النساء والفتيات ذوات الإعاقة (2013) متاح على: /www.un.org womenwatch/daw/csw/csw57/side events/Fact%20sheet%20%20VAWG%20with%20 \_disabilities%20FINAL%20.pdf
- دمج الإعاقة في برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي (الاتحاد الأيرلندي للعنف القائم على النوع الاجتماعي (الاتحاد الأيرلندي للعنف القائم على النوع الاجتماعي ضد النساء الاجتماعي، 2020) تقدم هذه الورقة لمحة عامة عن أسباب العنف القائم على النوع الاجتماعي ضد النساء والفتيات ذوات الإعاقة ونتائجه في السياقين الإنمائي والإنساني. متاح على: /www.gbv.ie/wp-content/ والفتيات ذوات الإعاقة ونتائجه في السياقين الإنمائي والإنساني. متاح على: /uploads/2020/12/WEB-VERSION-Disability-Inclusion-in-GBV-Programming-ICGBV-CBM.pdf

## العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان

• العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان في حالات النزاع والنزوح: نتائج دراسة نوعية في بنغلاديش وإيطاليا وكينيا (مفوضية اللاجئات النسائية، 2020) متاح عبر: /www.womensrefugeecommission.org wp-content/uploads/2020/10/Sexual-Violence-against-Men-Boys-Synthesis-Report.pdf

## العنف القائم على النوع الاجتماعي والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة

- العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي في مجتمعات المثليات والمثليين ومزدوجي العنف الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية مجتمعات الكوير "حر الجنس" (إريكسون شروث وآخرون، <u>www.researchgate.net/publication/340229739 Sexual and Gender-Based</u>) متاح على: <u>Violence in Lesbian Gay Bisexual Transgender and Queer Communities</u>
- التصدي للعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان وأفراد مجتمع الميم في الحالات الإنسانية: مذكرة مرسوبية المنافية المنافية المنافية بهندين المنافية بهندين المنافية بهندين المنافية بهندين بهندين المنافية المجال حسب القطاع (مفوضية اللاجئات النسائية، 2021) متاح على: www. ... www.content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf

#### الصدمات

• الثقافة والصدمات (الشبكة الوطنية للاضطراب الناتج عن الصدمات لدى الأطفال). متاح على: .www. .nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma

# 4. الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

يشير الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى قيام إحدى الناجيات بالإفصاح عن تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي لشخص آخر. لا يفصح العديد من الناجين عن تجربتهم لأي شخص أبدًا، بسبب مجموعة واسعة من العوائق والمثبطات التي تمنعهم من الإفصاح عنها. لا توجد طريقة صحيحة ليتمكن شخص ما من الإفصاح عن تجربته؛ حيث يعتمد الإفصاح على ما إذا كان يرغب الشخص في الإفصاح عن تجربته ومتى ولمن، كما يعتمد على احتياجاته والسياق، بما في ذلك العوائق الخاصة بالسياق التي تحول دون الإفصاح.

من المهم كذلك ملاحظة أن الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي قد لا يكون حدثًا يتم مرة واحدة. قد يكون الإفصاح حدثًا مستمرًا ومتطورًا حيث يتم خلق مزيد من الثقة بين الناجي ومقدم الخدمة. في بعض النواحي، يكون الإفصاح مثل جبل الجليد - يمكن أن يكون سطحيًا جدًا أو متعمقًا تمامًا، وقد يتعمق بمرور الوقت.



#### 💏 نقاط هامة يجب معرفتها: معوقات الإفصاح

يواجه الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي عوائق متعددة الأوجه والطبقات ومترابطة تحول دون الإفصاح عن تجربتهم. وتتضمن العوائق الشخصية والنفسية التي يعاني منها أحد الناجين، والعوائق المتعلقة بالسياق، مثل الافتقار إلى الخدمات أو الأسرة غير الداعمة؛ والعوائق المتعلقة بالعوامل الثقافية والهيكلية الأكبر، مثل الأعراف الثقافية التي تتغاضى عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو توصم الناجين بالعار. يتم تضخيم هذه العوائق في سياقات النزوح حيث قد يكون الوصول إلى الخدمات أكثر محدودية وحيث يتعرض الناجون للضرر المستمر. تشمل العوائق الشائعة ما يلى: 1

- الأعراف الثقافية والوصمة الاجتماعية المرتبطة بالجنس والنشاط الجنسي والأدوار/ التوقعات الجنسانية والهوية الجنسية والعنف والعوامل الأخرى ذات الصلة.
  - الخوف من النبذ والوصم من قبل أفراد الأسرة أو المجتمع.
  - العار والذنب، بما في ذلك الاعتقاد (الخاطئ) بأن العنف خطأ الضحية.
- التقليل من صعوبة التجربة من قبل الضحية أو الآخرين (أو كليهما) للاعتقاد بأنها "لم تكن بهذا السوء حقًا" أو "لم تكن في الواقع عنفًا قائمًا على النوع الاجتماعي"
- تطبيع العنف بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي "اليومي" الذي تتعرض له النساء (مثل عنف الشريك الحميم وزواج الأطفال) والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها (مثل العنف المرتبط برهاب المثلية الجنسية ورهاب المتحولين جنسياً) فضلاً عن العنف الذي يصبح أمرًا طبيعيًا في سياق النزاع والنزوح.
  - آثار التجارب الصادمة، والتي يمكن أن تؤدي إلى الاكتئاب، والعزلة، واضطراب ما بعد الصدمة، ونقص الذكريات الواضحة المتعلقة بالحدث (الأحداث) أو السياق الذي حدث فيه، وغيرها من العوائق التي تحول دون التحدث عن التجربة.
- وقت الناجين وأولوياتهم، خاصة بالنسبة للمهاجرين والنازحين المتنقلين والذين قد يعطون الأولوية للاحتياجات الأساسية للبقاء وتحقيق السلامة على المشاركة في خدمات الدعم.
  - الافتقار إلى الخدمات وعدم وجود مقدمي خدمات مختصين يركزون على الناجين
     ويسهل الوصول إليهم، مما يساهم في انعدام الثقة في الخدمات المقدمة.
    - الافتقار إلى الوعى بالحقوق والخدمات المتاحة، حيثما وجدت.

<sup>1.</sup> للحصول على مزيد من المعلومات المتعلقة بالعوائق التي تم تحديدها أثناء البحث الذي تم إجراؤه كجزء من عملية إعداد مجموعة الأدوات هذه، بما في ذلك تطبيع العنف القائم على النوع الاجتماعي في سياقات مختلفة وللمجموعات المختلفة، راجع مركز حقوق الإنسان في المملكة المتحدة، كلية بيركلي للقانون، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشبكة الإقليمية للأماكن الآمنة، الصمت الذي أحمله: الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في النزوح القسري، التقرير الاستكشافي (2018) متاح عبر: /https://humanrights.berkeley.edu/sites/default/files/

 الخوف و/أو وجود مخاطر مستمرة تتعلق بسلامة الناجي، بما في ذلك مخاطر انتقام مرتكب الجريمة؛ مخاطر التعرف على الضحية أو تعرضها للخطر بطريقة ما، إما من قبل مرتكب الجريمة أو من قبل السلطات؛ والخوف من الآثار التي قد تترتب على الإفصاح على الوضع القانوني للضحية أو قضية الهجرة أو طلب اللجوء.

تؤثر العوامل الإضافية على قدرة الناجين واستعدادهم وفرصتهم ودوافعهم للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك طبيعة العنف ونوعه وشدته ومدى تكراره؛ وعلاقة الناجي بمرتكب الجريمة؛ ومستوى الدعم الاجتماعي المتاح لهم.

# عمق الإفصاح

تختلف درجات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي؛ قد تتراوح بين الحد الأدنى إلى التفصيل التام. ليس بالضرورة أن يكون ذلك حدثًا فرديًا أيضًا. في العديد من الحالات، قد يتعمق الإفصاح الأوليّ بمرور الوقت حيث تتزايد الثقة في الغير والثقة في النفس.

من الضروري أن يكون مقدمي الخدمة على علم تام بالمعلومات التي يحتاجونها حقًا لمساعدة أحدهم، وأن يفسروا ذلك بوضوح في حالة كان لدى الناجي أمرًا يسأل عنه أو يقوله. في النهاية، يحدد الشخص فقط مقدار ما يرغب في مشاركته عن الضرر الذي تعرضه له في الماضي.

عندما يختار الناجي الإفصاح عن تجربته، فقد يفعل ذلك بطرق مختلفة. قد يخبر شخصًا ما على الفور بعد وقوع الحادث، أو قد يحدث ذلك بعد وقوع الحادث بوقت طويل. يمكن أن تخبر/تخبرن:

- أحد أفراد العائلة أو صديق أو شخص موثوق به عما حدث لطلب النصيحة أو المساعدة.
- عامل في خدمات إنفاذ القانون أو الهجرة أو الخدمات القانونية أو خدمات الحماية أو الدعم لأنهم يسعون للحصول على المساعدة لتلبية احتياجاتهم الجسدية والنفسية والعاطفية والعملية، بما في ذلك السلامة والحماية.
- مقدم خدمة مثل أخصائي صحي أو أخصائي اجتماعي أو مهنة مساعدة أخرى لأن العامل قد لاحظ علامات تشير إلى حدوث عنف قائم على النوع الاجتماعي ويسأل الناجية أو يسألها مقدم الخدمة كجزء من إجراءات الفحص الروتيني.

تركز مجموعة الأدوات هذه على حث الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي على الإفصاح لمقدمي الخدمات في حالات الأزمات الإنسانية. قد يكون الإفصاح بدافع ذاتي من قبل الناجية، أو قد يحدث من قبل مقدم الخدمة أو المسؤول الذي يسأل عن ذلك بشكل مقدم الخدمة أو المسؤول الذي يسأل عن ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر. كما قد يكون الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي "غير مباشر" أو يتم من قبل أطراف ثالثة، كما هو الحال عندما يتحدث أحد الوالدين نيابة عن طفلهم. ترد أدناه الأشكال المختلفة هذه للإفصاح في سياق تقديم الخدمات.



	أنواع الإفصاح	الإفصاح عن دوافع ذاتية	تَمكّين الإفصاح وتشجيعه	الإفصاح المستحث	الإفصاح من خلال جهات خارجية
الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات تقديم الخدمة: التصنيف		إذا كان الناجي يمتلك أسباب ودوافع مستقلة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بغض النظر عن البيئة والإجراءات التي يقدمها مقدمي الخدمات	يتم تشجيع الناجي على الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي نتيجة وجود بيئة داعمة أو إظهار التقبل من جانب مُقدم الخدمة.	يقوم الناجي من العنف القائم على النوع الاجتماعي بالإفصاح للرد على الاستفسارات المباشرة عن الأذى أو الضرر الذي تعرض له في السابق أو ما يمكن أن يتعرض له مستقبلاً.	يذكر طرف ثالث تجربة الناجي المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، بعلم الناجي أو موافقته أو بدون علمه.
	نماذج السيناريوهات	إذا رغبت الناجية في إجراء اختبار للحمل في عيادة طبية بعد تجربة الاعتصاب. إذا رغب الناجي في إحالته إلى منزل أمن بسبب ما مر به من تجارب قاسية ومشاعر خوف من العنف القائم على النوع الاجتماعي	يثق الناجي الذي يشعر بالترحيب في مأوى المهاجرين من قبل الموظفين يشعر الناجي المشترك في أنشطة العلاج الجماعي العام بالراحة عند الكشف عن تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي.	يقوم الناجي بالرد على الاستفسارات حول أسباب فرارهم من أوطانهم لتحديد أهلية ملتمسي اللجوء يتم الاتصال بالشرطة بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي ويجب استجواب الناجين والشهود.	يقوم ولي الأمر بإبلاغ مقدم الخدمات عن الاعتداء الجنسي الذي تعرض له الطفل، من أجل تأمين الرعاية الطبية أو الحماية للطفل. يذكر أحد أعضاء المجتمع عنف الشريك الحميم الذي يتعرض له أحد جيرانه في مخيم اللاجئين لموظفي الحماية. بحدد الناجي من العنف الجنسي المرتبط خلال محنتها.
	مُقدمو الخدمة المشاركون عمومًا	مقدمو الرعاية الصحية (الدعم النفسي والطبي) ضباط إنفاذ القانون مسؤولو تقديم خدمات ملاحظة: يجب أن يستعد كافة مقدمي الخدمة لحث الناجين على متابح الذاتي عن العنف القائم ذلك نادرًا.	مقدمو الرعاية الصحية (الدعم النفسي والطبي) ضباط إنفاذ القانون مسؤولو تقديم خدمات المأوى. ملاحظة: يجب على كافة مقدمي الخدمة أن يستهدفوا خلق ييئة آمنة وملائمة للراغبين في مناقشة الاجتماعي أو مخاوف.	يجب أن يتفهم المدربين الأذي الذي واجهه الضحايا حتى يتمكنوا من تقديم الخدمات المفيدة لهم (على سبيل المثال، اللجوء أو الاستجابة للجريمة).	مقدمو الرعاية الصحية (الدعم الطبي والنفسي والاجتماعي) ضباط إنفاذ القانون محامو المساعدة القانونية قادة المجتمع أو العاملون في
	المنهجيات والاعتبارات	<ul> <li>القدرة على تقديم الإسعافات الأولية النفسية.</li> <li>إثارة مشاعر كافة الموظفين بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك المنهجية التي تركز على الناجين والمنهجيات القائمة على الحقوق.</li> <li>المساحات الخاصة بإجراء المقابلات السرية.</li> <li>أنظمة الإحالة السرية والمحدثة وإدارة المعلومات وإدارة الحالة.</li> <li>لنوطفيين، إلى أقصى حد ممكن.</li> </ul>	جميع أساليب «الإفصاح ذات الدوافع الذاتية»، بالإضافة إلى:  • إنشاء مرفق ترحيبي آمن. • إشراك المهاجرين واللاجئين في الأنشطة الروتينية والأعمال المنزلية, وما إلى ذلك لخلق صلة توافق وفرص يمكن التنبؤ بها للتحدث بشكل مستقل. • تقديم فرص تفاعل متنوعة، بما في ذلك الأنشطة الجماعية للترديبات كيف تعرف حقوقك، وجلسات العلاج الجماعي، وما وتديماي وخدمات الدعم المتاحة. • تفديم الخدمات عن طريق « مسؤولو العنف القائم على النوع الاجتماعي»، «مسؤولو شؤون المرأة»، وما إلى ذلك.	<ul> <li>بشكل عام، لا ينبغي أن يسأل مقدمو الخدمات الضحايا عن ما تعرضوا له من حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل مباشر.</li> <li>يجب أن يستخدم المتخصصون المكلفون والمدربون بالتعرف على مدى الضرر تقنيات مستنيرة للتعامل مع الصدمات لطرح على النوع الاجتماعي.</li> <li>يجب توضيح مدى الحاجة إلى هذه المعلومات وكيفية استخدامها والحفاظ على سريتها للناجي.</li> </ul>	جميع أساليب «الإفصاح ذات الدوافع الذاتية»، بالإضافة إلى:



## الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة: الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

قد تواجه مجموعات مختلفة في المجتمع تحديات وعوائق فريدة وإضافية فيما يتعلق بالإفصاح عن العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

الأطفال والمراهقون: قد لا يفهم الأطفال تمامًا العنف الذي تعرضوا له. قد يلومون أنفسهم أو يخشون أن يقع مرتكب الجريمة في "مشكلة" خاصة إذا كان مرتكب الجريمة أحد أقاربهم أو شخص عزيز عليهم. في بعض الحالات، قد يكون مرتكب الجريمة قد جعل الطفل يتعهد بعدم إخبار أي شخص. قد لا يعرف الأطفال والمراهقون الذين يرغبون في الإفصاح عن ذلك أي بالغين جديرين بالثقة للإفصاح لهم.

الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها: قد يخشى أفراد مجتمع الميم من " الكشف عن ميولهم الجنسية" خوفًا من التعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي، خاصة إذا كان الدافع وراء العنف هو هجوم أو جريمة كراهية ضد التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها. يواجه الكثيرون بالفعل تمييزًا ومضايقات شديدة بسبب التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها، وقد يخشون التعرض لمزيد من الأذى من مقدمي الخدمات أو مجتمعاتهم إذا كشفوا وتم كشف ميولهم الجنسية أو حياتهم الجنسية.

**الرجال والفتيان:** قد يواجه الناجون من العنف الجنسي ردود فعل مختلفة من المجتمع، مثل اتهامهم بالمثلية الجنسية. قد يشعرون بالخزي بسبب فكرة أو تصور أنهم عاجزون جنسيًا، خاصة إذا كانوا يعتقدون أنهم الناجين الوحيدين من الذكور.

النساء والفتيات اللواتي يتم الاتجار بهن: قد تقاوم النساء والفتيات والأشخاص المتنوعون جنسيًا الذين تم الاتجار بهم فكرة الإفصاح عن الانتهاكات التي تعرضن لها بسبب الخوف من انتقام المتاجرين بهن. قد لا يثقن في قدرة مقدمي الخدمات أو السلطات على مساعدتهن؛ قد يخشين إلقاء اللوم عليهن واعتقالهن بتهمة الدعارة أو المخدرات؛ أو قد يعتقدن (خطأ) أنهن كن متواطئات في استغلالهن

الناجون ذوو الإعاقة: لا يُصدق أحيانًا الناجون ذوو الإعاقة عندما يبلغون عن تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي، مما يمنعهم من الإفصاح عما تعرضوا له والوصول إلى الخدمات الضرورية. قد يعتمد بعض الناجين على مرتكب الجريمة للحصول على الرعاية، مما يخلق ديناميكية قوة تجعلهم يترددون في الإفصاح. قد يفتقرون كذلك إلى إمكانات الوصول الأساسي إلى المعلومات المتعلقة بكيف يمكنهم الإفصاح عن ذلك وأين. 1

الأقليات اللغوية: قد يمثل المترجمون الفوريون - على الرغم من كونهم ضروريين وأساسيين عندما لا يتحدث الموظفون لغات مستخدمي الخدمات الذين يحاولون مساعدتهم - عائقًا أمام الناجين الذين يرغبون في الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. في كثير من الحالات، يكون المترجم الفوري من نفس المجتمع الذي ينتمي إليه الناجي؛ وقد يعرفون بعضهم البعض أو يعرفوا عائلات بعضهم البعض، وقد يعرف المترجم مرتكب الجريمة الذي يرغب الناجي في الإبلاغ عنه. قد يتردد الناجون في الإبلاغ والإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي تعرضوا له أمام شخص من مجتمعهم، خاصة إذا كانوا يخشون انتشار الأخبار في مجتمعهم أو يخشون رد الفعل العنيف لمرتكب الجريمة.

<sup>1.</sup> المنظمة الدولية لتمكين المرأة، حقوق النساء والفتيات ذوات الإعاقة في حالات النزاع والحالات الإنسانية (2021).

## 5. آثار استجابة مقدم خدمة للإفصاح

عندما يتلقى الناجون استجابة داعمة ومفيدة من الشخص الذي يخبرونه، يتم ربط الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بتحسن الصحة النفسية والجسدية والسلامة والراحة¹. عند الإفصاح والاستجابة له بشكل مناسب، يحصل الناجون على الدعم العاطفي والنفسي للتعامل مع الأفكار والمشاعر المؤلمة والأعراض النفسية السلبية الأخرى المرتبطة بتجاربهم². قد يساعد دعمهم على استعادة الشعور بالاستقلالية. كما يتلقون معلومات مفيدة بشأن كيفية الوصول إلى خدمات الرعاية والدعم والحماية لمعالجة عواقب العنف القائم على النوع الاجتماعي.³ يمكن أن يساعد تلقي الدعم بعد الإفصاح على منع تعرض الناجين، الذين ما زالوا يتعرضون للعنف القائم على النوع الاجتماعي، لمزيد من العنف.

مع ذلك، فإن الاستجابات السلبية أو غير الداعمة فيما يتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي يمكن أن تضر راحة الناجي وسلامته وشفائه وتعافيه. يمكن أن تؤدي الاستجابات القضائية والمشككة والرافضة فيما يتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى زعزعة ثقة الناجي وقراره في طلب المساعدة؛ كما قد تساهم في التعرض لنفس الصدمة مجددًا أو التعرض لاعتداء ثانوي. يمكن أن تساهم هذه الاستجابات في إلقاء اللوم على الذات والشعور بالخزي، وتضاعف الآثار الضارة للعنف، ومنع الناجين من طلب المساعدة من الآخرين، وأن يظلوا في المواقف التي يتعرضون فيها لخطر العنف القائم على

لذلك من الضروري أن يكون كل من يتعامل مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي من حالات النزوح والحالات الإنسانية الأخرى مستعدًا لتلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له بطريقة تتسم بالتعاطف والدعم وتركز على الناجين. ينبغي أن ينتهز مقدمو الخدمات حتى أقل الفرص المتاحة لكي يشعر الناجين بالمصداقية والكرامة، كما ينبغي تزويدهم بالمعلومات لتسهيل السلامة والدعم.

<sup>2.</sup> أنجيلا جاك تيورا، الإفصاح عن الاعتداء الجنسي.

<sup>3.</sup> سي.بودرو، آتش.كريس، آر روشات، كي.يونت "ارتباط الإفصاح عن العنف الجنسي بين الشباب الكيني" إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم، مجلد 79 (2018)، متاح عبر: www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6091645<u>/</u>.

<sup>4.</sup> بودرو، ارتباط الإفصاح عن العنف الجنسي بين الشباب الكيني.

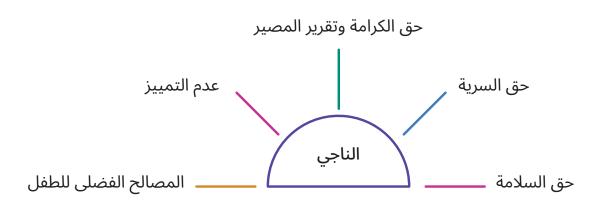
# المنهجية الواعية بالصدمة وترتكز على الضحايا

تضمن المنهجية الواعية بالصدمة والتي ترتكز على الضحايا فيما يتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي كل ما يلي:¹

- تقر بأن كل ناجِ من العنف القائم على النوع الاجتماعي:
- 1. ينبغى تصديق قصته ويتعين معاملته باحترام ولطف وتعاطف ورحمة؛
  - 2. ينبغى معاملته كفرد مميز ينعم بحقوق متساوية في الرعاية والدعم؛
    - 3. لديه نقاط قوة وقدرات وموارد واحتياجات مختلفة؛
- 4. وله الحق، بما يتناسب مع العمر والظروف ، في تقرير من يجب أن يعرف ما حدث لها وما يجب أن يحدث بعد ذلك.
  - تسعى إلى تعزيز قدرة كل شخص وتمكينه، وتعزيز نقاط قوته وقدراته واختياره وسيطرته.
    - تعترف بمرونة كل ناجِ وتعزز الأمل.
  - تدرك تأثير التجارب المؤلمة، وتسعى إلى تعزيز السلامة النفسية وتوفير الحماية من التعرض لمزيد من الأذى، وتدعم التأقلم والتعافي.

يتم تحقيق ذلك من خلال **المبادئ التوجيهية** الخمسة التالية التي تساعد على خلق بيئة ملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وتعزيز الاستجابات الآمنة والأخلاقية بعد الإفصاح عنه.²

<sup>2.</sup> مقتبس من حزمة موارد برنامج العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ التابع لليونيسف، المجموعة 3: الاستجابة للناجين.



<sup>1.</sup> مقتبس من حزمة موارد برنامج العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ التابع لليونيسف، المجموعة 3: الاستجابة للناجين.

- 1. حق السلامة: تشير السلامة إلى كل من الأمن الجسدي وكذلك الشعور بالسلامة النفسية والعاطفية. من الضروري مراعاة احتياجات الأمن والسلامة لكل ناجٍ وأفراد أسرهم وأولئك الذين يقدمون الرعاية والدعم لهم. قد تكون مخاطر السلامة والأمن أكبر من المعتاد، في حالة الاتجار بالبشر وعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي المرتبط بالنزاعات والدوافع السياسية. لكل شخص الحق في الحماية من التعرض لمزيد من العنف.
- 2. حق السرية: تعزز السرية السلامة والثقة والتمكين. تعكس الاعتقاد بأن للأفراد الحق في اختيار لمن ستُروى قصتهم أو لن تُروى. يقصد بالحفاظ على السرية عدم الإفصاح عن أي معلومات في أي وقت لأي طرف دون موافقة مستنيرة من الشخص المعني. هناك استثناءات للسرية، مثل وجود متطلبات إبلاغ إلزامية، ومن المهم جدًا أن يكون الموظفون على دراية بتلك المتطلبات وأن يعرفوا كيفية مشاركة ذلك مع الأشخاص الذين يخدمونهم.
- 3. حق الكرامة وتقرير المصير: العنف القائم على النوع الاجتماعي هو اعتداء على كرامة الفرد وحقوقه، ويؤدي جميع من يتعاملون مع الناجين منه دورًا في استعادة كرامة الشخص وتعزيزها وتقرير مصيره وتمكينه. قد يؤدي عدم احترام كرامة الناجين ورغباتهم وحقوقهم إلى زيادة شعورهم بالعجز والخزي ولوم الذات؛ ومما يقلل من فعالية التدخلات لحل المشكلات ويسبب تكرار الإيذاء والتعرض لمزيد من الضرر.
- عدم التمييز: يحق لجميع الأشخاص الحصول على أفضل مساعدة ممكنة دون تمييز على أساس الجنس
  أو النوع أو العمر أو الإعاقة أو العرق أو انتمائهم العرقي أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير
  عنها أو اللغة أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو الطبقة الاجتماعية.
- 5. المصالح الفضلى للطفل: كل طفل فريد من نوعه وسيتأثر بشكل مختلف في حالة التعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يتعين أن تعكس القرارات والإجراءات التي تؤثر على الطفل ما هو أفضل لسلامة ذلك الطفل ورفاهه ونموه. تتضمن استراتيجيات ضمان المصالح الفضلى للطفل ما يلي:
- اتباع نهج يتناول الظروف الفردية لكل طفل بما في ذلك وضعه الأسري ونقاط ضعفه وقوته ويعطي
   الأولوية لاحتياجاته من السلامة والحماية والصحة البدنية والعقلية فوق الاحتياجات الأخرى.
  - الإصغاء إلى صوت الطفل ومنظوره وأخذ رغباته بعين الاعتبار.
  - حماية الطفل من التعرض لمزيد من الأذى العاطفي والنفسي و/أو الجسدي.
    - تمكين الأطفال والأسر.
  - دراسة الفوائد والعواقب الضارة المحتملة لكل قرار أو إجراء يؤثر على الطفل وتحقيق التوازن بينها.
    - تعزيز التعافى والشفاء.



### روابط لمعلومات وموارد إضافية: تطبيق نهج يركز على الناجين

- الاستجابة التي تركز على الناجي لتدريب الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، الجزء الثالث: تعزيز الرعاية المجتمعية (برنامج اليونيسف للرعاية المجتمعية). متاح عبر: /www.unicef.org/media/103856/file/ Communities-Care-Part-3-Survivor-Centred-Response-Training-Guide.pdf
  - الصحة النفسية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: مساعدة الناجين من العنف الجنسي في حالات النزاعات دليل تدريبي (معلومات بشأن الصحة وحقوق الإنسان). تم إعداد هذا التدريب للمساعدين الذين يقدمون المساعدة والدعم للنساء الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والصدمات الجنسية أثناء الكوارث والنزاعات وحالات الطوارئ، حيث يكون الوصول إلى المهنيين الصحيين ذوي الخبرة النفسية أو السيكولوجية محدودًا. متاح على: <a href="https://www.hhri.org/gbv-training-manual/">https://www.hhri.org/gbv-training-manual/</a>
- دليل التدريب على الإسعافات الأولية النفسية لأخصائي الأطفال (أنقذوا الأطفال، 2017). يهدف هذا التدريب الى حماية الأطفال وغيرهم من الموظفين والمتطوعين الذين يعملون مع الأطفال، مثل المعلمين والعاملين في مجال الرعاية الصحية، الذين يدعمون الأطفال في أعقاب أي أزمة أو حدث صادم أو خلالها، وكذلك الموظفين من القطاعات الأخرى التي تتفاعل مع الأطفال، مثل قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة أو المأوى أو التغذية. تُستخدم مهارات التواصل والارتياح التي يتم تدريسها وممارستها في التدريب للمساعدة في تقليل الضائقة الأولية التي قد يتعرض لها الأطفال، فضلاً عن تزويدهم بالمساعدة العملية وتشجيع الاستراتيجيات الإيجابية للتأقلم. متاح على: \_https://resourcecentre.savethechildren.net/document-collections/save.
  - دعم الأطفال النازحين قسرًا والاستجابة لهم: وحدة تدريب لمستشاري خط نجدة الطفل (الخط الدولي لمساعدة الطفل والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2017). يسعى دليل التدريب هذا إلى بناء قدرات العاملين في خط المساعدة بهدف العمل مع الأطفال النازحين. متاح على: //childhelplineinternational.org/supporting-and-responding-to-forcibly-displaced-children
- دعم الناجين من العنف: دور الوسطاء اللغويين والثقافيين، مع التركيز على العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان: منهج التدريب (مفوضية اللاجئات النسائية، 2021). يدعم هذا المورد التدريب المتعلق بإعداد الوسطاء اللغويين والثقافيين بالمعرفة الأساسية التي يحتاجونها للاستجابة بفعالية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف الجنسي ودعمهم، بما في ذلك الناجين من الذكور. <a href="https://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-/violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/</a>.
- إرشادات يتعين معرفتها: العمل مع المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين والمتسائلون عن هويتهم الجنسانية الذين يُعانون من النزوح القسري (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، 2021) تتضمن هذه الإرشادات معلومات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. متاح على: <a href="https://www.refworld.org/docid/4e6073972.html">www.refworld.org/docid/4e6073972.html</a>

### الأداة 2:

# توفير بيئة آمنة وملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

توفر هذه الأداة معلومات حول كيفية المنظمات التي تخدم اللاجئين وملتمسي اللجوء والمهاجرين وغيرهم من الأشخاص المتأثرين بالأزمات الإنسانية بتوفير بيئة تمكّن الناجين -المستعدين والذين يختارون القيام بذلك- من الإفصاح عن ذلك النوع من العنف وتلقي العطف والاستجابات التي تركز على الناجي وتعزز من الشعور بالأمان والراحة. توفر الأداة التوجيه لمديري المنظمات والخدمات المعنية بتقييم وتعزيز الإجراءات والمنشآت والخدمات والموظفين لجعلها أكثر أمانًا وترحابًا للناجين للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. تضع الأداة ثلاث خطوات مقترحة تستطيع المنظمات اتخاذها للقيام بما يلي:

- **الخطوة 1:** وضع إجراءات ترتكز على الضحايا لتوجيه الموظفين حول الاستجابة الآمنة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
  - **الخطوة 2:** جعل المرافق آمنة ومرحبة
  - **الخطوة 3:** و/أو تشكيل فريق متنوع يتمتع بمعارف ومواقف وسلوكيات ومهارات ملائمة.

### الخطوة 1: وضع إجراءات ترتكز على الضحايا لتوجيه الموظفين حول الاستجابة الآمنة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

لابد من وجود إجراءات ملائمة لحماية السرية وتعزيز سلامة الناجين وضمان أن جميع الناجين يُعاملون باحترام وكرامة. يمكن للمنظمات تضمين منهجية ترتكز على الضحايا في سياساتها وإجراءاتها، وذلك من خلال وضع إجراءات واضحة وتبليغ الموظفين للالتزام بها، تتعلق وتشمل كل ما يلي:

- الحفاظ على السرية عن العمل مع الضحايا الذين يُفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
   ويشمل هذا:
- 1. إطلاع الضحايا وغيرهم من مستخدمي الخدمة على أي قيود مفروضة على السرية وشروط الإبلاغ الإلزامية،
- وإدارة وتخزين جميع المستندات وغيرها من المعلومات ذات الصلة بإفصاح ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.



### نقاط هامة يجب معرفتها: الإبلاغ الإلزامي

يشير الإبلاغ الإلزامي إلى الشروط القانونية وغيرها من الشرط للإبلاغ عن حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى السلطات. وغالبًا ما تُطبق قوانين الإبلاغ الإلزامي في حالة الاشتباه في إساءة معاملة الطفل، مع ذلك، يمكن أن يتم تكليف مقدمي الخدمة بالإبلاغ عن الأشكال الأخرى للعنف- مثل الاعتداء الجنسي أو الاستغلال أو الإساءة -إلى الحكومات، أو وكالات الأمم المتحدة أو أصحاب العمل وغيرهم في مناصب السلطة يحتاج جميع أولئك العاملين مع ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى أن يفهموا قوانين الإبلاغ الإلزامي وواجباته من حيث علاقتها بحالات العنف القائم على النوع الجنساني، بالإضافة إلى الشروط الخاصة بالأطفال. ويشمل هذا واجبات الإبلاغ الإلزامي لجميع الجهات الفاعلة بما في ذلك مقدمي الخدمة الآخرين - مثل العاملين في المجال الصحي - الذين يمكن أن تقوم بالإحالة إليهم من خلال خدمتك.

بالرغم من أن الإبلاغ الإلزامي غالبًا ما يهدف إلى حماية الضحايا (خاصة الأطفال)، يمكن أن يتعارض اتباع الإبلاغ الإلزامي في بعض المواقف مع المبادئ الأخلاقية المتعلقة بالعمل مع ضحايا من العنف القائم على النوع الاجتماعي، أبما في ذلك مبادئ السلامة والسرية وتقرير المصير. ويمكن أن ينتج عن ذلك أيضًا أفعال لا تخدم مصلحة الضحايا. على سبيل المثال، يمكن أن يُعرض الإبلاغ الإلزامي للشرطة عن حالات العنف الجنسي أو العنف من شريك الحياة الضحية إلى خطر كبير بإلحاق أضرار من مرتكب الجريمة، أو من أفراد الأسرة أو من أفراد المعنية بالهجرة.

يجب أن تقرر كل منظمة كيفية تعاملها مع الإبلاغ الإلزامي، خاصة عندما يكون القيام بذلك ليس في مصلحة الضحايا. يجب أن يعلم الموظفين بشأن شروط الإبلاغ الإلزامي وكيفية إطلاع مستخدمي الخدمة بوجه عام على الإبلاغ الإلزامي، بالإضافة إلى كيفية إطلاع الضحايا، عند تلقي إفصاح، على الوقت الذي تكون الإبلاغ الإلزامي فيه موضع تنفيذ. في تلك الحالات، لا يمكن أن يعد الموظفين بالسرية، حيث أنه من غير المقبول قطع وعود للضحايا قد لا يتمكنون من الوفاء بها. بالمقابل، يجب أن تكون المنظمات واضحة من البداية بشأن ما تعنيه السرية وما حدودها في كل حالة.3

<sup>1.</sup> للمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على وكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية، المبادئ التوجيهية للعمل مع ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي (2019)، متوفرة من خلال: https://pdf.usaid.gov/pdf\_docs/PA00TMNM.pdf\_،

يُرجى الاطلاع على روابط رعاية الأطفال ضحايا الاعتداء الجنسي، وتوجيهات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في صناديق المصادر الإضافية للمزيد من المعلومات والتوجيهات حول الإبلاغ الإلزامي.

<sup>3.</sup> مجال المسؤولية المتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات فيما يتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في برنامج الطوارئ (2019)، ص 49، متوفر من خلال: <u>www.unfpa.org/minimum-</u> <u>standards</u>

- الحصول على موافقة مستنيرة لتوثيق المعلومات حول الإفصاح عن العنف القائم عن النوع الاجتماعي وتبادلها مع الآخرين. على سبيل المثال، يجب أن يكون هناك إجراء قائم لتوجيه جميع الموظفين أثناء الحصول على الموافقة من الضحية قبل تسجيل أو مشاركة أي معلومات، حتى داخل المنظمة. يجب أن يقرر الضحايا ويوافقوا على أن يتم تبادل معلوماتهم. ويجب أن يكونوا قادرين على تعديل موافقتهم أو التراجع عنها في أي وقت، ويجب أن يتم توضيح هذا الحق والإجراء لهم.
- تعزيز السلوكيات والممارسات الشاملة وغير التمييزية. ويشمل هذا التأكد من أن الموظفين مدربين
   على الشمول والإنصاف في تقديم الخدمات. يجب أيضًا أن يكون هناك إجراء قائم للإبلاغ عن التصرفات غير
   اللائقة أو التمييزية الصادرة من قبل الموظفين تجاه موظفين آخرين أو مستخدمي الخدمات وكذلك التعامل
   مع هذه التصرفات. للمزيد من المعلومات بهذا الشأن، انظر الخطوة 2 أدناه.



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة: إجراءات ترتكز على الضحايا

يحب أن تتضمن الإجراءات التي ترتكز على الضحايا للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من الأشخاص التالية اعتبارات خاصة، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- تلك المدرجة أدناه.

#### الأطفال والمراهقون ضم معلومات لمساعدة الموظفين:

- التعاون مع الآباء بعد الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك
   كيفية التعاون بشكل آمن وأخلاقي وملائم مع الوالدين أو غيرهم من أفراد الأسرة الذين
   لا يتمتعون بالحماية،
  - تطبيق مبدأ المصالح الفضلى للطفل في مراحل المراهقة المختلفة،
  - والتعامل مع شروط الإبلاغ الإلزامي، بما في ذلك عندما لا يكون الإبلاغ الإلزامي في مصلحة الطفل أو المراهق.

#### **الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها.** ضم معلومات لمساعدة الموظفين:

- تفهم المخاطر المحددة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، وعوائق الإفصاح التي يواجها الأشخاص مجتمع الميم،
  - الحفاظ على السرية التامة فيما يتعلق بالتوجه الجنسي و/أو الهوية الجنسية،
    - فهم واستخدام الضمائر المفضلة للضحية،
- والتعامل مع المعتقدات أو التحيزات الضارة التي يمكن أن تكون لديهم حول الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها، التي يمكن أن تمنعهم من التعاون مع الضحايا بأسلوب محترم داعم يرتكز حول الضحايا.

#### الضحايا من ذوي الإعاقة. ضم معلومات لمساعدة الموظفين:

- فهم أي ديناميات سلطة تتعلق بتقديم الرعاية والتبعية، التي يمكن أن تؤدي إلى تفاقم العنف القائم على النوع الاجتماعي،
- تقييم جميع الخدمات لمعرفة ما إذا كان يسهل الوصول إليها ومقبولة من قبل الضحايا من ذوى الإعاقة،

• دعم الإرادة الكاملة وتقرير مصير الضحايا، بغض النظر عن القدرات.

**الأقليات العرقية والدينية**، بما في ذلك نساء وفتيات الشعوب الأصلية. ضم معلومات لمساعدة الموظفين:

- فهم العوائق المحددة التي يمكن أن تواجهها الأقليات العرقية والدينية خلال الوصول
   الآمن للخدمات والشعور بالأمان للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي،
- واتخاذ الخطوات للتأكد من أن الموظفين والخدمات ترحب بجميع الأشخاص بغض النظر عن العرق أو الأصل العرقي أو الديانة.

#### الرجال الذين يُفصحون عن العنف الجنسي. ضم معلومات لمساعدة الموظفين:

- فهم المخاطر المحددة ووصمة العار التي قد يواجها الضحايا من الذكور، بما في ذلك
   النظر إليهم على أنهم مرتكبي الجريمة، مع وجود حالات عنف جنسي تم تجريمها باعتبارها
   "علاقة مثلية" ووصمة العار المحددة المتعلقة بالمعايير الجنسانية الداخلية للذكورة،
- فحص أي مفاهيم خاطئة قد تكون لدى الموظفين حول ضحايا العنف الجنسي من الذكور ومعالجتها،
  - وتقييم توافر الخدمات للضحايا من الذكور عند إنشاء مسارات الإحالة.
- تحديد عمليات ومسؤوليات للإشراف، ومراجعة الحالات واتخاذ القرارات في الحالات المعقدة. يمكن أن تؤدي بعض حالات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى إثارة قضايا معقدة تتعلق بالأخلاقيات والسلامة: على سبيل المثال، عندما يكون الإبلاغ الإلزامي عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ضد طفل ليس في مصلحة الطفل، أو عندما يكون هناك حاجة لتدابير خاصة لتوفير الحماية الفورية للضحية مثل ضحايا الإتجار بالبشر، أو عندما يكون مرتكب الجريمة شخص في مركز قوة وسلطة مثل موظف أو عامل في مجال المساعدة الإنسانية. ويجب أن يكون للمنظمات أدوار واضحة ومسؤوليات قائمة لموظفي الإشراف وصنع القرارات بشأن ما يجب القيام به لاحقًا.
  - وضع إجراءات لتأمين الأطفال وحمايتهم. يشير التأمين إلى مسؤولية المنظمات لضمان ألا يتسبب موظفيها أو برامجها بأي أذى للأطفال أو الضعفاء من البالغين وألا تعرضهم للإساءة أو الاستغلال. التأكد من أن الخدمات لديها سياسات وإجراءات استباقية قائمة لمنع والاعتداء على العملاء التصدي له، بما في ذلك الاستغلال والانتهاك الجنسيين سواء لمستخدمي الخدمة أو الموظفين. ألتأكد من أن جميع الموظفين على وعى بمدونة قواعد السلوك ووقعوا عليها.

<sup>1.</sup> انظر نشرة الأمين العام فيما يتعلق بالإجراءات الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (ST/SGB/2003/13) والمصادر المدرجة في نهاية هذا القسم للمزيد من المعلومات حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- تلقي تغذية راجعة وشكاوى من مستخدمي الخدمات والمجتمع والمنظمات الأخرى. تعتبر آليات تقديم التغذية الراجعة ضرورية لضمان سلامة ورفاهية العملاء وخاصة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما. يجب أن تكون آليات تقديم الشكاوى متاحة ويسهل فهمها من قبل جميع فئات السكان.
- إجراء إحالات آمنة وسرية لمنظمات وخدمات أخرى. حتى في حالة توفر خدمات محدودة، يجب أن يكون لدى المنظمات معلومات جاهزة لمشاركتها مع الضحايا تتعلق بالمكان الذي يمكن أن يتلقون منه الدعم والمساعدة. عندما يكون الأشخاص في حالة تنقل، يجب التأكد من إمكانية تقديم الموظفين معلومات ذات صلة للضحايا تتعلق بالخدمات في مسيرتهم إلى وجهتهم، وحيثما انطبق ذلك، إجراء إحالة طوال الطريق. للمزيد من المعلومات حول تأسيس شبكات الإحالة انظر الأداة 4.
  - ما يجب فعله بعد الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، يشمل:
    - ماذا يجب أن تفعل إذا كان الضحية في خطر مُحدق،
  - وكيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية لدعم الضحية في حالة صدمة أو حزن (انظر المصادر الإضافية أدناه، بالإضافة إلى الوحدة 2، الأداة 7)
  - 3. وكيفية إمداد الضحايا بمعلومات ذات صلة بشأن الآثار الشائعة للعنف الذي تعرضوا له وكذلك الخيارات المتاحة للدعم والمساعدة،
    - والحصول على موافقة مستنيرة على تبادل المعلومات،
      - 5. وإجراء الإحالات.

### الخطوة 2: جعل المرافق آمنة ومرحبة

يمكن أن تؤثر الطريقة التي تُعد بها البيئة المادية والطريقة التي تُقدم بها الخدمات على ما إذا كانت ضحية العنف القائم على النوع الاجتماعي سيختار طلب المساعدة أم لا. تشمل استراتيجيات إنشاء المساحات الترحيبية الآمنة التي تدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ما يلي:

- جعل المرافق جذابة من خلال التأكد من أنها نظيفة ومضاءة جيدًا ومريحة ومرحبة. على سبيل المثال في الملاجئ، يمكن لمحاكاة جوانب "البيت" أن تساعد بقدر المستطاع، مع إمكانية دخول السكان إلى المطبخ أو الحديقة أو غرف القراءة أو التواصل الاجتماعي مع الآخرين. يمكن أن تضم المرافق الصحية ألعاب للأطفال ومساحات استشارة خاصة. لا تفترض أن مرافقك تُشعر الأفراد بالأمان أو الترحيب، اسأل مستخدمي الخدمات عن تعليقاتهم حول كيفية التحسين لشعورهم بالراحة والأمان.
- عرض الملصقات وغيرها من المواد الإعلامية للترحيب بالجماعات المختلفة وإبلاغ معلومات حول الخدمات
  المتاحة لدعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، عرض ملصقات تحمل صور
  تعكس مجموعات مختلفة من اللاجئين أو المهاجرين أو رموز علم المثلية للأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو
  الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها. عند عرض معلومات حول الخدمات المتاحة لدعم ضحايا العنف القائم
  على النوع الاجتماعي، تأكد من أن ضم المعلومات بلغات ذات صلة ومستويات الأمية.
  - توفير مجموعة متنوعة من الفرص الآمنة والملائمة للموظفين المؤهلين للتفاعل مع مستخدمي الخدمات، مثل جلسات الإعلامية والأنشطة الاجتماعية والترفيهية والعلاجية. وأيضًا، حيثما ينطبق ذلك، يجب التفكير في كيفية إشراك مستخدمي الخدمات في الأنشطة الروتينية لبناء العلاقات وتوفير فرص غير رسمية للتحدث بحرية مع أحد الموظفين.

- **تقديم رعاية للأطفال** حتى يتمكن الآباء من إجراء محادثات خاصة مع أحد الموظفين. يجب أخذ دواعي القلق السياقية في الاعتبار عند تقديم رعاية الأطفال- ففي بعض الحالات على سبيل المثال، يكون من الأفضل وضع الطفل في مكان بعيد عن مدى السمع لكن لا يزال مرئيًا للوالدين.
- **عقد جلسات إعلامية للعنف القائم على النوع الاجتماعي** ييسرها موظفين مدربين لرفع الوعي بأن العنف القائم على النوع الاجتماعي غير مقبول أبدًا، ولتبادل المعلومات حول الخدمات المتاحة. يجب التفكير في كيفية إنشاء مساحة آمنة افتراضية من خلال دعوة مستخدمي الخدمات إلى محادثات جماعية مأمونة أو عقد لقاءات افتراضية لمناقصة الصحة والصحة النفسية والسلامة العاطفية والحقوق القانونية والخدمات المتاحة. يمكن لهذه المساحات الآمنة أن تمهد الطريق للإفصاح في نهاية المطاف عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. انظر **الوحدة 3** للأدوات والأنشطة المتعلقة بتبادل المعلومات مع المجتمعات.



### (\_\_) الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة: جعل الخدمات ودودة وترحيبية

يجب أن تراعي الإجراءات التي ترتكز على الناجين للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي تنوع الهويات والخصائص، بما في ذلك تلك الواردة أدناه.

### استراتيجيات **لجعل الخدمات المراهقات ودودة:**

- التأكد من أن موقع الخدمة محدد كموقع آمن للوصول إليه من قبل الفتيات من مراحل مختلفة من المراهقة وفي ظروف مختلفة.
- التأكد من خصوصية جميع الفتيات في نقاط تقديم الخدمة، بما في ذلك وصولهن ودخولهم المكان - على سبيل المثال: تخصيص أوقات محددة تُستخدم فيها الخدمة من قبل المراهقات فقط (انظر الروابط للمزيد من المعلومات والمصادر في نهاية هذه الأداة).
  - التأكد من أن الخدمات متاحة في الساعات المناسبة للفتيات.
- جعل نقاط تقديم الخدمات ترحيبية بقدر المستطاع. على سبيل المثال: توفير لعبة رقيقة لإراحة الضحايا من المرهقات الصغيرات، أو عرض ملصقات أو غيرها من المواد التعليمية المُصممة للمراهقين، وتقديم رعاية للطفل للأمهات المراهقات اللاتي يسعين لتلقي الخدمات، والتأكد من أن نقاط تقديم الخدمات يسهل الوصول إليها من قبل الفتيات من ذوي الإعاقة، والترحيب بالفتيات من ذوات التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها.

#### استراتيجيات لجعل الخدمات سهلة الاستخدام للضحايا من ذوي الإعاقة:

- تعيين موظفين من ذوى الإعاقة.
- التأكد من أن جميع الخدمات يسهل الوصل إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية والمعرفية المختلفة (انظر الروابط للمزيد من المعلومات والمصادر في نهاية هذه الأداة)
- التأكد من وجود مساحات سرية حيث يمكن للأشخاص من ذوى الإعاقة التحدث مع مقدمي الخدمات بشكل مستقل بعيدًا عن القائمين على رعايتهم.
  - التأكد من أن الموظفين على دراية بأنه ليست جميع الإعاقات ظاهرة، وأنه لا يمكن افتراض حالة قدرة الشخص.

#### استراتيجيات <mark>لجعل الخدمات سهلة الاستخدام للضحايا ذوي التوجهات الجنسية أو</mark> الهويات الجنسية أو طريقة التعبير عنها من ذوي الإعاقة:

- تأسيس علاقات مع المنظمات ومجتمعات الميم المحلية، حيثما ينطبق ذلك، واجراء استشارات معهم حول كيفية جعل الخدمات ترحيبية وآمنة للأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها وتجنب ردود الأفعال العنيفة غير المقصودة.
- التأكد من أن مواقع الخدمات مُحددة من قبل الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها بأنها أماكن آمنة يسهل الوصول إليها.
  - ضمان خصوصية جميع الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها في نقاط تقديم الخدمة، بداية من وصولهم إلى دخولهم.
- تدريب الموظفين على عدم افتراض أو إجبار العملاء على الإفصاح عن هويتهم الجنسية أو الجنسانية أو الضمائر، ويشمل ذلك الأعمال الورقية واستمارات المعلومات. جعل خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي والصحة الجنسية والصحة الإنجابية أكثر يسرًا في الاستخدام وكذلك أكثر إتاحة للرجال المتحولين جنسيًا والنساء المتحولات جنسيًا وثنائي الجنسي وحاملي صفات الجنسين والأشخاص حرة الهوية الجنسية وغيرهم من الأشخاص المتنوعين جنسيًا (للمزيد من المعلومات والمصادر انظر الروابط الموجودة في نهاية هذه الأداة).

### استراتيجيات <mark>لجعل الخدمات أكثر سهولة للاستخدام لأقليات الانتماء العرقي والديني، بما</mark> في ذلك نساء وفتيات الشعوب الأصلية:

- التأكد من أن جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات يسهل فهمها والوصول إليها من قبل أفراد مجموعات الأقليات.
- التأكد من أن خدمات الترجمة والترجمة الفورية متوفرة وخاصة للأقليات اللغوية. فكر فيما إذا كان مستخدمي الخدمة يشعرون بالراحة أثناء التحدث بحرية أمام المترجم الفوري، الذي يمكن أن يكون أحد أفراد مجتمعهم وقد يشكل خطرًا على سرية حديثهم. كلما كان ذلك ممكنًا، اسمح لمستخدمي الخدمة باختيار مترجمهم الفوري.
  - كما يجب اتخاذ تدابير ملائمة لضمان سلامتهم وأمانهم، وتحديدًا إذا كان الأشخاص تعرضوا للنزوح بسبب عرقهم أو ديانتهم أو غيرها من حالات الأقليات.

#### استراتيجيات لجعل الخدمات سهلة الاستخدام للرجال من ضحايا العنف الجنسى:

- فهم الآثار الجسدية، النفسية والاجتماعية المحددة للعنف الجنسي التي يعاني منها الناجون الذكور.
- ضمان خصوصية الرجال الضحايا في نقاط تقديم الخدمة، بداية من وصولهم إلى دخولهم.
  - حدید الخیارات الآمنة لإحالة الناجین الذکور.
  - تقديم أو عرض مواد تعليمية حول آثار العنف الجنسي ضد الرجال.

### الخطوة 3: تشكيل فريق متنوع يتمتع بمعارف ومواقف وسلوكيات ومهارات ترتكز على الضحايا

تتطلب المنهجية الواعية بالصدمة والمنهجية التي ترتكز على الضحايا المتعلقة بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أن يكون لدى الموظفين الذين يتعاملون مع الضحايا معتقدات وسلوكيات ومهارات ملائمة ترتكز حول الضحايا. ويشمل ذلك القدرة على إدراك آثار التجارب الصادمة على فسيولوجيا الضحايا وسلوكهم وذاكرتهم، وذلك للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة تعزز من سلامة الضحايا ومرونتهم وقدرتهم على المواجهة، بالإضافة إلى مساعدة الضحايا في طلب المزيد من المساعدة والدعم.

ويتضمن تشكيل فريق عمل متنوع يتمتع بتلك المهارات ما يلي:

- التأكد من أن الفريق متنوع من حيث النوع والثقافة والعرق والعمر واللغة والقدرات والتوجه الجنسي
  أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها لتعزيز الخدمات الشاملة التي تحترم الهويات المتنوعة للأفراد
  والأقليات والمجتمعات التي تخدمها.
- التأكد من توافر موظفين متنوعين من حيث الجنس ويتمتعون بمهارات اللغة والتواصل ذات الصلة،
   وذلك حتى يتمكن ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي من اختيار الإفصاح للشخص الذي يشعرون
   بالأمان بالتواصل معه.
- تدريب جميع الموظفين على العنف القائم على النوع الاجتماعي (انظر الأدوات 2 و3). تتضمن أفضل الممارسات للاستجابة لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي تدريب جميع الموظفين على العنف القائم على النوع الاجتماعي ويشمل ذلك الموظفين وأيضًا المتطوعين المسؤولين عن الأمن والاستقبال والإدارة وغيرها من الأدوار الداعمة وأى عضو فريق قد تلتقى به الضحية، حتى لو كان لقاءً لفترة وجيزة.

يجب أن يتدرب جميع الموظفين (والمتدربين بشكل نموذجي) على:

- أساسيات العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك جميع الطرق التي يتجلى بها وكذلك آثاره على الضحايا،
  - المبادئ والمعتقدات والمهارات التي ترتكز على الضحايا والواعية بالصدمة،
- الإجراءات التنظيمية التي توجه الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما ذلك جميع ما ورد ذكره فى الخطوة 1 أعلاه،
- وتوفير بيئة آمنة وملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بما في ذلك كيف يمكن لكل موظف على حدة أن يوفر الأمان في تفاعله مع الضحايا المحتملين من خلال مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.

يجب أن يتلقى الموظفين الذي يقدمون خدمات مباشرة - مثل أولئك الذين يقدمون الخدمات الصحية والعمل الاجتماعي والحماية وغيرها من الخدمات- تدريبًا إضافيًا على:

• ما يجب فعله بعد الإفصاح، بما في ذلك تبادل معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي والدعم الضحايا وإجراء الإحالات.



### 🧗 نقاط هامة يجب معرفتها: تصميم تدريب الموظفين وتنفيذه

يجب أخذ ما يلي في عين الاعتبار عند تصميم تدريب الموظفين وتنفيذه:

- يجب تنفيذ التدريب من قبل ميسرين يتمتعون بمهارات وخبرات ملائمة في الاستجابة لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- لا يعد التدريب لمرة واحدة كافيًا، وخاصة لترسيخ المعتقدات والمواقف التي ترتكز على
  الضحايا وتُعزز الشمول والتنوع. البحث عن طرق لتقديم تدريب مستمر متعمق وبناء
  المهارات وتعليقات المشرفين لتعزيز المواقف والسلوكيات التي ترتكز على الضحايا
  والواعية بالصدمة بين الموظفين.
- تزويد الموظفين بالإشراف والدعم الملائمين. تعتبر الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي أمرًا حساسًا كما يمكن أن يكون معقدًا، وخاصة عندما يكون هناك مخاطر تهدد سلامة الضحايا والداعمين لهم. بالإضافة إلى ذلك، قد يتأثر الموظفون أنفسهم بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والنزوح وغير ذلك من التجارب الصادمة المباشرة وغير المباشرة. وبالتالي، من الضروري أن يتلقى الموظفين دعم وإشراف مستمر لتأمين سلامة العملاء وكذلك سلامتهم. للمزيد من المعلومات حول إدارة الصدمة الثانوية وتعزيز العناية بالذات، يرجى الاطلاع على الوحدة 2، الأداة 10.



### روابط لمعلومات وموارد إضافية: توفير بيئة آمنة وملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

- كيفية دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي عندما تكون الجهة الفاعلة في العنف القائم على النوع الاجتماعي غير متاحة في منطقتك: دليل جيب خطوة بخطوة للممارسين الإنسانيين (اللجنة الدائمة المشتركة بين الهيئات، 2015) يحتوي دليل الجيب هذا للجهات الفاعلة في المجال الإنساني على مهارات ومصادر مفيدة وما يجب عمله وما لا يجب عمله، بما في ذلك المصادر المخصصة للضحايا من الأطفال/ المراهقين. متاح على: <a href="https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV">https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV</a> PocketGuide021718.pdf
  - العنف القائم على النوع الاجتماعي ضد الأطفال والشباب من ذوي الإعاقة: مجموعة أدوات للجهات الفعالة في مجال حماية الطفل (صندوق الطفل الدولي واللجنة النسائية المعنية باللاجئات، 2016) تتكون الأداة من المبادئ والتوجيهات المتعلقة بإدراج الأطفال والشباب من ذوي الإعاقة في برامج العنف القائم على على النوع الاجتماعي، وأدوات تنمية القدرات للموظفين حول إدراج ذوي الإعاقة في برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي، والأدوات القائمة على مشاركة الأطفال والشباب لجمع المعلومات حول مخاوف الأطفال من ذوي الإعاقة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي. متاح على: /research-resources/youth-disabilities-toolkit

- دعم اللاجئين والمهاجرين من الشباب الذكور الضحايا أو المعرضين لخطر العنف الجنسي: دليل ميداني للعاملين في الخطوط الأمامية في أوروبا (اللجنة النسائية المعنية باللاجئات ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، للعاملين في الخطوط الأمامية في أوروبا (اللجنة النسائية المعرفين الدكور الضحايا أو (2021). يهدف الدليل الميداني إلى معالجة الفجوات القائمة في تقديم الدعم لشباب الذكور الضحايا أو (www.womensrefugeecommission.org/research-resources/ للعنف الجنسي. متاح على: /supporting-young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-at-risk-of-sexual-violence-a-/field-guide-for-frontline-workers-in-europe
  - يدعم **مركز حماية المعلومات والدعم** المنظمات في قطاعات المساعدة لتعزيز سياسات وممارسات الحماية التابعة لهم ضد الاستغلال وسوء المعاملة والتحرش الجنسي. متاح على: <a href="https://safeguardingsupporthub.">https://safeguardingsupporthub</a>. متاح على: /org
- العمل مع المراهقات ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلات بصورة دائمة: دليل لمقدمي الخدمات (منظمة الأمم المتحدة للطفولة ومنظمة صوت 2020). صُمم هذا الدليل ودليل التدريب المرفق لمساعدة مقدمي الخدمات على العمل مع المراهقات النازحات اللاتي تعرضن للعنف القائم على النوع الاجتماعي. متاح على: www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20 متاح على: GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf
- **الإسعافات النفسية الأولية: دليل للعاملين الميدانيين** (منظمة الصحة العالمية، 2011). يُقدم هذا الدليل إطار عمل لتقديم المساعدات الإنسانية والداعمة والعملية لإخواننا من البشر الذين يُعانون من وقوع أزمات خطيرة. متاح على: www.who.int/publications/i/item/9789241548205. يمكنك العثور على مصادر إضافية حول الإسعافات النفسية الأولية هنا: www.apa.org/practice/programs/dmhi/psychological-first-aid
- العمل مع المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين والمتسائلون عن هويتهم الجنسانية الذين يُعانون من النزوح القسري (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، 2021) تقدم هذه المذكرة توجيهات حول طائفة من القضايا المتعلقة بالتمييز ضد المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين والمتسائلون عن هويتهم الجنسانية، ومواطن الضعف المميزة للاجئين من المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين والمتسائلون عن هويتهم الجنسانية والتوجيهات/ الأدوات الرئيسية لعدم التمييز والحماية. متاح على: <a href="https://www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf">www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf</a> المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين والمتسائلون عن هويتهم الجنسانية في الحالات الإنسانية، ويتواجد في: <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> في الحالات الإنسانية، ويتواجد في: <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> في الحالات الإنسانية، ويتواجد في: <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> في <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> في <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> في <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> في <a href="https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq">https://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq</a> والمناطقة المناطقة المن
  - الإعاقة في الحالات الإنسانية: آراء من ضحايا ومنظمات ميدانية (هانديكاب انترناشيونال، 2015). يهدف هذا التقرير إلى تحديد التغيرات المطلوبة للاستجابة الإنسانية الشاملة للإعاقة، وتقديم توصيات لجعل الخدمات في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة. متاح على: humanitarian-contexts-Hl.pdf
    - الأقليات القومية والعرقية والدينية واللغوية والشعوب الأصلية (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين). يقدم هذا المصدر نظرة شاملة حول المخاطر والمخاوف المحددة التي واجهها الأقليات والشعوب الأصلية، ويُقدم توصيات رئيسية لميدان المساعدات الإنسانية. متاح على: /https://emergency.unhcr.org/
       entry/44031/ethnic-religious-and-linguistic-minorities-and-indigenous-peoples
- رعاية الأطفال ضحايا الاعتداء الجنسي: إرشادات لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في مجال المساعدات الإنسانية (اللجنة الدولية للإنقاذ ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، 2012). تُقدم هذه الإرشادات منهجية عملية لمساعدة الأطفال الضحايا وعائلاتهم، على التعافي والشفاء من آثار الاعتداء الجنسي.//.abttps:// gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf

### الأداة 3:

# الأنشطة التعليمية لبناء إمكانات الموظفين

تتضمن هذه الأداة أنشطة تعليمية لمساعدة المؤسسات على بناء معرفة الموظفين ومهاراتهم فيما يتعلق بخلق بيئة آمنة وتمكين الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي من الإفصاح عن تجاربهم، إذا اختاروا ذلك. تشمل الأنشطة:

- النشاط 1: مناقشة جماعية صغيرة لمساعدة الموظفين على التفكير في العوامل التي تساهم في بناء بيئة
   آمنة؛
  - النشاط 2: تمثيل الأدوار على أساس المسرح "التفاعلي" الذي يستخدم المشاركين لخلق طريقة تفاعلية وحيوية لفهم تحدي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وحله.

يمكن أن يستخدم مديرو المؤسسات أو الخدمات الأنشطة الموجودة في هذه الأداة لتدريب الموظفين. يمكن استخدام أحد النشاطين أو كلاهما في دورة تدريبية واحدة. إذا تم استخدام كلا النشاطين، يوصى بأن يبدأ المنسقون بالنشاط 1 قبل الانتقال إلى النشاط 2. في كلا النشاطين، يتم استخدام سيناريوهات دراسة الحالة لاستكشاف العوامل الفردية والتنظيمية التي تمكّن الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو تمنعه. ترد هذه السيناريوهات كأمثلة. نشجعك على وضع سيناريوهات ذات صلة بمؤسستك أو سياق خدمتك، مما يضمن أن وجود سيناريوهات تعكس السكان والمجتمعات التي تخدمها بالإضافة إلى الحقائق التشغيلية والتوظيفية لمؤسستك.

### نشاط 1: سيناريوهات مناقشة جماعية صغيرة

### الإعداد

للإعداد لتسهيل هذا النشاط، يلزم:

- مراجعة النشاط والتعرف على النهج والطريقة والعوامل التي تدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو تمنعه.
  - ملائمة السيناريوهات أو وضعها لاستخدامها في المناقشة ذات الصلة بسياقك ومؤسستك (انظر نماذج سيناريوهات الإضافية، الواردة أدناه).
- إعداد نشرة للمشاركين في افعل ولا تفعل لمراجعتها كمجموعة. راجع الخطوة 7 للحصول على المعلومات لتضمينها في النشرة.
  - إعداد المواد، بما في ذلك:
  - 1. نسخ من السيناريوهات التي ستوزعها في الخطوة 1؛
  - 2. ورق الرسم البياني وورق الملاحظات والأقلام لتسجيل الردود؛
  - 3. ونشرة بشأن افعلُ ولا تفعل لتوزيعها ومراجعتها في الخطوة 7.



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة

التأكد من وضع سيناريوهات تعكس الأفراد والمجتمعات المتنوعة التي تخدمها مؤسستك، بما في ذلك السيناريوهات ذات الصلة التي تصور:

- الأطفال والمراهقون الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي؛
  - النساء والفتيات والأشخاص ذوى الإعاقة المتنوعين جنسيًا؛
- الناجى ذوو التوجه الجنسى أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها؛
  - الذكور الناجون من العنف الجنسى؛
    - ضحايا الاتجار؛ و
    - الأقليات العرقية والدينية.

### خطوات التسهيل

1. تقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة مكونة من أربعة أو خمسة أشخاص وتوزيع السيناريو وأسئلة المناقشة على كل مشارك. يمكنك إما إعطاء كل مجموعة نفس السيناريو، أو توزيع سيناريوهات مختلفة على كل مجموعة لتقديم مجموعة متنوعة من المواقف لمناقشتها. ملاحظة: في هذا القسم، يتم استخدام مثال دراسة حالة من المكسيك. يمكن الاطلاع على دراسات حالة إضافية من سياقات أخرى في نهاية هذا القسم. يرجى مراجعة سيناريوهات دراسة الحالة لمعرفة ما إذا كان هناك سيناريوهات ذات صلة بعملكم وتدريب فِرقكم؛ كما يمكنكم وضع سيناريوهاتكم الخاصة بناءً على هذه النماذج.

### السيناريو 1: الوصول إلى مأوى (اي)

وصلت اي، امرأة شابة من دولة مجاورة، إلى مأوى على الحدود مع طفليها. عند البوابة، أدخلها حارس الأمن وطلب منها التوقيع على نموذج. اقترب منها أحد المتطوعين لإبلاغها بأنه سُتعقد جلسة توجيهية جماعية للمأوى في الساعة 4 مساءً (بعد خمس ساعات من الآن) وطلب منها الانتظار في غرفة الاستقبال في الوقت الحالي حتى يتمكن الموظف من التحدث معها. لاحظت اي، وهي جالسة في غرفة الاستقبال مع طفليها، وجود ملصقات على الحائط بها صور لأشخاص يركضون ويبدون خائفين، لكنها أمية ولا تستطيع قراءة التعليقات. كما لاحظت كتيبات بها صور أطفال على الطاولة. بعد 20 دقيقة من الانتظار في غرفة الاستقبال، دخل موظف. سأل الموظف اي عما إذا كانت مرتاحة في الغرفة. أومأت، وجلس مقابلها. يقدم الموظف الذي يُدعى بي نفسه ويشرح قواعد الملجأ سريعًا، ويخبرها أنه بحاجة لطرح بضعة أسئلة عليها لغرض سلامتها وسلامة الآخرين. تومئ مجددًا، لكن يشعر بي أنها لم تفهمه تمامًا. يسألها أي لغرض سلامتها وسلامة الآخرين. تومئ مجددًا، لكن يشعر بي أنها لم تفهمه تمامًا. يسألها أي الموظفون الآخرون في الملجأ. أومأت اي برأسها عندما ذكرت لغته. يبتسم بي، ثم ينهض الموظفون الآخرون في الملجأ. أومأت اي برأسها عندما ذكرت لغته. يبتسم بي، ثم ينهض ويخبرها أنه سيعود. وعاد بعد 10 دقائق مع موظفة رحبت باى وأطفالها بلغتهم.

- 2. **اطلب من المشاركين قراءة دراسة الحالة** سرًا، أو اجعل متطوعين يقرأونها بصوت عالٍ للمجموعة بأكملها
- 3. اطلب من المشاركين مناقشة الأسئلة التالية في مجموعاتهم الصغيرة لمدة 15 دقيقة. تأكد من أن كل مجموعة لديها شخص يضبط وقت المناقشة وشخص يسجل الإجابات على ورقة ملاحظات أو على لوحة وشخص يُبلغ المجموعة الأكبر.

\_\_\_\_\_

#### الأسئلة:

- أي من عناصر القصة ساهمت في توفير بيئة آمنة وملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي
  - أي من عناصر القصة أعاقت بناء بيئة آمنة وملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي
  - 4. بعد 15 دقيقة، اجمع المجموعة بالكامل معًا، واطلب من كل مجموعة تقديم تقريرًا عن إجاباتهم عن الأسئلة. سجل الإجابات على لوحة تحت أعمدة عنوانها "+" و"-".
  - 5. بعد أن تشارك كل مجموعة صغيرة إجابتها، اطلب من المجموعة بالكامل أن يتبادلوا الأفكار حول خطوات إضافية يمكن اتخاذها على كل من المستويين الفردي والتنظيمي لتوفير بيئة آمنة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. تابع تسجيل أي عناصر قد تساهم أو تعوق الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي على اللوحة. إذا اقتضى الأمر، فاستخدم الموجهات التالية لتشجيع المشاركين، مع تعديلها عند الحاجة استنادًا إلى السيناريو الذي تستخدمه:
    - في رأيك كيف كانت الانطباعات الأولى لاي عندما وصلت إلى بوابة الملجأ ؟في برأيك ماذا كان شعورها تجاه التفاعلات مع حارس الأمن والمتطوع؟ لماذا؟
    - ماذا فعل المتطوع وحارس الأمن والموظفين للمساعدة في توفير مساحة آمنة وترحسة؟
- كيف كانت غرفة الاستقبال مرتبة؟ هل هناك أي عناصر تشير إلى السلامة أو التقبل لمناقشة العنف القائم على النوع الاجتماعي؟
  - برأيك كيف شعرت اي عندما كانت تنتظر في غرفة الاستقبال؟ لماذا؟
  - برأيك كيف شعرت اي عند التحدث مع إثنين من الموظفين في غرفة الاستقبال؟
     لماذا؟
- ما الخطوات التي كان يمكن لبي اتخاذها على المستوى الشخصي لتوفير بيئة آمنة ملائمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ ما الذي كان من الممكن أن يفعله أيًا من الموظفين المذكورين في السناريو بشكل مختلف؟
  - ما الخطوات التي كان يمكن اتخاذها على المستوى المؤسسي لتوفير بيئة آمنة ملائمة للإفصاح؟

**6. عندما ينتهي المشاركين من تبادل الأفكار،** راجع العوامل المكتوبة في كل عمود. أضف عوامل أخرى حسب الحاجة من القائمة أدناه، وعدلها استنادًا إلى السيناريو الذي تستخدمه:

#### أمثلة على العوامل التي تساهم في توفير بيئة داعمة

- حضر المتطوع لتوجيه المرأة إلى غرفة الاستقبال وأبلغها بعقد جلسة ترحيب لاحقة.
- وجود مساحة منفصلة خاصة للتحدث بشكل منفرد.
- حضر الموظف (الحارس، المتطوع) إلى الملجأ ليري المرأة ويبلغها بما يمكن أن تتوقعه.
- یوجد مواد إعلامیة عن النزوح والفئات السكانیة المختلفة (مثل الفتیات والفتیان) فی غرفة الاستقبال.
  - · سألها الموظف ما إذا كانت تشعر بالراحة.
- يستجيب الموظف لعدم فهم المرأة.
- يعرض الموظف القيام بإجراءات الدخول بلغة أخرى تشعر المرأة براحة أكثر تجاهها.
  - وجود موظفين متنوعين في الملجأ، بالإضافة إلى موظفين يتحدثون لغات أخرى شائعة بين اللاجئين والمهاجرين.
  - وجود موظفين من الجنسين في الملجأ (ذكور، إناث).
- رحبت الموظفة المرأة وأطفالها بلغتها الأم عند دخولها إلى الغرفة قبل إجراء أو قول أي شيء

#### أمثلة على العوامل التي تعيق توفير بيئة داعمة

- لم يُرحب حارس الأمن بالمرأة وأطفالها عند وصولهم.
- يحتاج النزلاء إلى تسجيل أنفسهم عندالمدخل دون أخذ احتمالية الأمية في الاعتبار.
- المتطوع الذي اقترب من المرأة وأطفالها لم يرحب بها، ولم يسأل ما إذا كانوا بحاجة إلى أي شيء على الفور، مثل الماء أو الطعام أو الراحة وما إلى ذلك.
- فترة انتظار طويلة في غرفة الاستقبال مع عدم وجود توضيح لِمَ يمكن توقعه.
  - المواد التي تحتوي على إثقال بالنص ليست مفيدة في حالات تدني الإلمام بمهارات القراءة والكتابة.
- لم يرحب الموظف بالأطفال ولم يسألهم إذا كانوا بحاجة لأي شيء قبل البدء في التوضيح.
- وضح الموظف قواعد الملجأ قبل أن يسألها كيف تشعر، أو ماذا تحتاج، وما إلى ذلك.
- لم يسأل الموظف المرأة إذا كانت تريد التحدث بوجود أو في عدم وجود أطفالها في الغرفة، حيث أنها من الممكن أن تشعر بعدم الراحة خلال تحدثها عن العنف في وجودهم.
- لم يطلب الموظف موافقة المرأة على التحدث إليها وطرح الأسئلة مباشرة، ولم يعرض وقتًا بديلاً للتحدث إذا كانت بحاجة للراحة أولاً.
- لم يبلغها الموظف أنه سيجد موظفًا آخر ويعود به إلى غرفة الاستقبال.
- لم يسألها الموظف إذا كانت تفضل التحدث مع موظف أم موظفة.
- 7. وزع نشرة افعل ولا تفعل على المشاركين ومراجعته مع المجموعة، مع تقديم معلومات إضافية إذا اقتضى الأمر والإجابة على أسئلة المشاركين. انظر أدناه للاطلاع على عينة من المعلومات التي يمكن إدراجها في نشرة افعل ولا تفعل.
  - اطرح على المشاركين الأسئلة التالية لتيسير التفكير في ممارسات مؤسساتهم التي تدعم أو لا تدعم الإفصاح:
  - ما عناصر السيناريو المبينة في دراسة الحالة التي تبدو مألوفة بالنسبة لك؟ هل حدث هذا النوع من التفاعل في مؤسستك من قبل؟
    - ما عناصر السيناريو التي تختلف عمَّ يحدث في منظمتك؟
- بعد هذا النشاط، هل هناك شيئًا ما تفعله أنت أو فريقك بشكل مختلف في عملك
   اليومي لتوفير بيئة أكثر دعمًا واستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

#### افعل ولا تفعل: الاعتبارات الفردية

#### ما لا يجب فعله من قبل الموظفين الفرديين

#### ما يجب فعله من قبل الموظفين الفرديين

- تقديم المساعدة على تلبية الاحتياجات الأساسية قبل طرح أسئلة حول أسباب المغادرة، وتجارب العنف للأشخاص المتنقلين، وما إلى ذلك.
  - إظهار التعاطف والرحمة.
    - التعهد بالسرية.
- التدرب على الاستماع الفعّال بما في ذلك القيام بالتواصل البصري، وأن تكون يقظًا عندما يتحدث إليك شخص ما، والتأكد من عدم تشتتك.
  - اظهار تصديق قصة الضحايا
  - التحلى بالنزاهة والشفافية والصبر.
- بناء الثقة بالذات لدى الضحايا بتأكيد مشاعرهم ورغباتهم وتعبيرهم.
- تعلم التعبيرات العامية أو التعبيرات التلطيفية ذات الصلة بالأفعال الجنسية.
  - التحقق من التعامل بشكل عفوي لترى ما الذي يفعله أحد الأشخاص؛ الانتباه للتفاصيل وإظهار الرعاية بطرق بسيطة (مثل اللعب مع الأطفال).
  - اللعب مع الأطفال والجلوس معهم على الأرض ليكونوا على نفس المستوى الجسدي.
- خطوة عن بعد: تقديم خيارات مراسلة آمنة إذا كان ذلك مناسبًا، مثل تبادل الرسائل الصوتية على الشبكة وتمكين وظيفة المسح التلقائي لجميع الرسائل. يجب محاولة القيام بذلك فقط عند أخذ موافقة واضحة وفهم لاحتياجات الناجية.
- خطوة عن بعد: عند إجراء بعض المكالمات الهاتفية مع الضحايا، يجب البدء بطرح الأسئلة بنعم/لا حتى يتمكن الناجي المحتمل من الإجابة دون تعريض نفسه للخطر. على سبيل المثال، "هل أنت وحدك الآن" (إذا كانت الإجابة لا) "هل يمكنك التحدث معي بشكل آمن في ظل وجود هذا الشخص؟"! "هل تشعر أنك في خطر الآن؟" في بعض الحالات، يمكنك أيضًا إنشاء كلمة سر يمكن للفرد استخدامها للإشارة إلى الخطر.

- لا تسأل أبدًا أي شخص عن العنف في حضور شريك أو أحد أفراد الأسرة.
- لا تحكم على الأفراد أو تلقي اللوم عليهم في أي شيء حدث لهم. وتذكر أن خبراتك الحياتية وخلفيتك يمكن أن تؤثر على كيفية رؤيتك وتفسيرك لتجارب الآخرين وسلوكياتهم.
- تجنب لغة الجسد مثل عقد ذراعيك أو تعابير الوجه التي قد تظهر عدم تصديقك للضحايا أو تثير غضبهم.
- لا تجبر شخصًا ما على التحدث إذا كان غير مرتاح أو غير مستعد للقيام بذلك. بدلًا من ذلك، طمأنه أن بإمكانه التحدث إليك لاحقًا أو قم بإحالته إلى شخص آخر يمكنه المساعدة.
- لا تتحدث مع زملائك بشكل مباشر عن حالة أو تهمس لزملائك فور مشاركة أحد الأفراد معلومات حساسة معك. حيث يمكن لذلك أن يُزعزع الثقة ويولد القلق.
- خطوة عن بعد: لا تتحدث عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو موضوعات أخرى حساسة. لا تذكر معلومات حساسة عبر الهاتف أو عبر منصة إلكترونية إذا لم تتأكد من أن جميع الأطراف في مساحات سرية خاصة.
- خطوة عن بعد: إذا وافق أحد الأشخاص على التواصل من خلال نظام الرسائل النصية الآمنة، فلا تقوم بإرسال معلومات حول حالات معينة أو تفاصيل قد تعرضه/تعرضها للخطر، إذا وجدت.
- خطوة عن بعد: لا تتوقع ردودًا سريعة عبر الهاتف أو الرسائل النصية.

#### افعل ولا تفعل: الاعتبارات التنظيمية

#### ما يجب على المؤسسات والمنظمات فعله

#### ما لا يجب على المؤسسات والمنظمات فعله

- إنشاء المرافق الجذابة والنظيفة والمضاءة جيدًا والمريحة. بالنسبة للملاجئ، محاكاة جوانب "البيت" قدر المستطاع، مع إمكانية دخول السكان إلى المطبخ أو الحديقة أو غرف القراءة أو مشاهدة التلفاز.
- قد يكون من الضروري التأكد من وجود مساحات سرية للمحادثات الفردية.
- عرض ملصقات ومواد أخرى حول العنف القائم على النوع الاجتماعي
   وخدمات الدعم المتاحة.
  - تدريب كافة الموظفين على القيام بالإسعافات الأولية النفسية.
  - ضمان أكبر تنوع ممكن في الجنس والعرق والعمر واللغة والتوجه الجنسى/ والهوية الجنسية للموظفين.
    - توفير سكن أفراد مجتمع الميم الذين يطلبون هذا الخيار.
- إشراك العملاء في الأنشطة الروتينية، والأعمال المنزلية، وما إلى ذلك،
   لخلق صلة توافق وفرص يمكن التنبؤ بها للتحدث بشكل مستقل.
  - التأكد من أن موظفي المأوى أو الاستقبال متاحين بشكل واضح للمقيمين لإجراء محادثة رسمية وغير رسمية.
  - تقديم فرص تفاعل متنوعة بين الموظفين والمقيمين، بما في ذلك الأنشطة الجماعية، تدريبات بعنوان تعرف على حقوقك، والعلاج الجماعي، وما إلى ذلك.
    - و إنشاء مجموعات دعم الأقران بين مستخدمي الخدمات.
- مناقشة العنف القائم على النوع الاجتماعي في جلسات المعلومات، مع
   التأكيد على أن هذه الجرائم غير مقبولة بالمرة وأن المساعدة متاحة.
  - الحفاظ على أنظمة إحالة مشتركة بين الوكالات آمنة وسرية ومحدثة.
  - ضمان الوصول إلى الاستشارات الدينية والروحية إذا رغبت في ذلك.
    - تقديم عمليات تسجيل الوصول الخاصة بالرعاية الذاتية، والتدريب، والدعم لموظفيك.
- ا إنشاء آليات ردود فعل وشكاوى مجتمعية يمكن للجميع الوصول إليها من قبل جميع الفئات السكانية، بما في ذلك النساء والفتيات والفتيان والرجال من خلفيات متنوعة.
- الخطوات عن بعد: توفير موظفين للتعامل مع الحالات بوصول موثوق به إلى الهواتف وبطاقات سيم الآمنة وخدمات الإنترنت حتى يتمكنوا من مواصلة التواصل مع الناجين المحتملين.
- الخطوات عن بعد: قم بإنشاء "مساحات آمنة" افتراضية من خلال دعوة مستخدمي الخدمات إلى إجراء محادثات جماعية أو اجتماعات لمناقشة القضايا، مثل تدابير الصحة العامة، أو نصائح الصحة العقلية، أو توافر الخدمات؛ اغتنام هذه الفرصة لمشاركة المعلومات حول خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

- لا تفترض أن منشأتك تتميز بالأمان أو تقدم الترحيب الكافي: اطلب التعليقات والأفكار حول كيفية إنشاء بيئة أكثر راحة.
- لا يكفي تقديم التدريب للتعامل مع العنف القائم على النوع الاجتماعي لمرة واحدة فقط. ينبغي تقديم التوعية المستمرة وبناء المهارات لتحسين جودة دعم فريقك والمعرفة.
  - لا تتسامح مع التعليقات التمييزية أو المؤذية تجاه الأشخاص أو الموظفين في رعايتك.
  - يجب وضع إجراء تنظيمي لمواجهة الأفراد المخالفين.
- لا تؤيد العزلة أو التمييز أو وصم المجموعات المهمشة أو غيرها من المجموعات المتنوعة (مثل السكان الأصليين والأفراد من مجتمع الميم) في خدمات المأوى ومراكز الاستقبال خلال الأنشطة الاجتماعية أو المناقشات؛ يجب أن تكون هذه الأنشطة والمناقشات شمولية ووجدانية.
- لا يُسمح للموظفين أو المؤسسة بمشاركة أو استخدام أي معلومات كشفها الناجي دون طلب إذن من الناجي أولًا وتوضيح الغرض من المشاركة
- **خطوة عن بعد:** لا يسمح بتسجيل المحادثات مع العملاء.

### عينات سيناريوهات إضافية

في هذا القسم، هناك سيناريوهات إضافية يمكنك استخدامها أو تعديلها لمجموعات النقاش الصغيرة.

### السيناريو 2: التسجيل في مكتب لجوء (ار)

غادرت ار (16 عامًا) بلدها منذ ثلاثة أشهر بعد اختفاء شقيقها الأكبر. شعر والداها بالقلق على سلامتها لذلك قررا إرسالها خارج البلاد مع القليل من المال الذي يمتلكوه. استقلت ار العديد من الحافلات والقوارب حتى وصلت إلى هنا أخيرًا، في بلدة صغيرة على الساحل. بقيت في ملجأ محلي حيث اقترح عليها متطوع أن تتقدم للحصول على صفة لاجئ. في اليوم التالي، ملجأ محلي حكتب اللجوء المحلي. بعد انتظارها في الطابور في الخارج لمدة أربع ساعات، وصلت إلى حارس الأمن، الذي فتش متعلقاتها وأخبرها أن تنتظر بالداخل. وجلست. غرفة الانتظار مكتظة، ذات جدران قاتمة وحراس أمن يشبهون ضباط الهجرة المتمركزين عند المخارج. يدخل مسؤول اللجوء، اس، ويقدم عرضًا تقديميًا مختصرًا يشرح نموذج طلب تحديد المتقدمين لصفة اللاجئ لتقديمه معلومات خاطئة. وأكد اس أيضًا على ان إجابات الجميع ستظل سرية. ومرر مسؤول آخر النموذج. بدأت ار في ملء النموذج لكنها توقفت عند سؤال يطلب منها وصف أي أضرار لحقت بها في بلدها. لاحظ اس أنها توقفت عن الكتابة، لذلك ذهب لتفقدها. سألها إذا كانت بحاجة إلى مساعدة في ملء النموذج. ترددت ار، لكنها بعد ذهب لتفقدها. سألها إذا كانت بحاجة إلى مساعدة في ملء النموذج. ترددت ار، لكنها بعد ذلك هزت رأسها. تابع اس سؤال الشخص المجاور لها إذا كان بحاجة إلى المساعدة.

### السيناريو 3: مقابلة تحديد وضع اللاجئ مع أم لديها طفلة صغيرة (ايه)

ايه طالبة للجوء من دولة ذات معايير جنسية محافظة. لديها موعد في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين صباح اليوم ووصلت مع ابنها ام (4 سنوات). عرضت ايه على الحارس خطاب الموعد، وسمح لها الحارس بالدخول إلى غرفة الانتظار حيث طلب منها موظف الاستقبال الجلوس. انتظرت ايه وام في غرفة الانتظار المزدحمة لمدة ساعة حتى نادي جيه، ضابط اللجوء، اسمها. دخلوا مكتب جيه، وجلست ايه وجلس ام في حضنها. شرح جيه بإيجاز كيف ستسير المقابلة. طمأن ايه بأن جميع ردودها ستظل سرية وطلب منها إخباره إذا كانت بحاجة إلى أخذ قسط من الراحة. قال إن بعض الأسئلة قد تكون صعبة ولكن من المهم عددًا أن تجيب بصدق. بدأت المقابلة ببعض الأسئلة الأساسية المتعلقة بحياتها في المنزل. مع تقدم الأمور، بدأ جيه يسأل عن والد ام: "كيف كانت علاقتك به؟" "لماذا لم يأتِ معك؟" بدا جليًا أن ايه غير مرتاحة وكانت تجيب بكلمة واحدة. ثم سأل جيه، "هل تسبب في حدوث أذى جليًا من قبل؟" عضت ايه شفتها ونظرت إلى ام، غير متأكدة من كيفية الإجابة. ثم أجابت أخيرًا، لكِ من قبل؟" عضت ايه شفتها ونظرت إلى ام، غير متأكدة من كيفية الإجابة. ثم أجابت أخيرًا، "ربما". قرر جيه، الذي لاحظ انزعاج ايه، تغيير الموضوع وسأل، "متى غادرت وطنك؟".

### السيناريو 4: زيارة للحصول على الرعاية الصحية في ظل وجود مترجم فورى (اف)

(اف) رجل يبلغ من العمر 20 عامًا فر من وطنه قبل بضعة أشهر. جاء اليوم إلى العيادة الصحية، وطلب إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية ( الإيدز ). بعد مرور بعض الوقت، دعت الممرضة (اف) إلى غرفة الفحص وسألته عن سبب رغبته في إجراء اختبار الإيدز. لم يفهمها جيدًا، لذا طلبت الممرضة حضور مترجم. بعد حوالي خمس عشرة دقيقة وصل المترجم ام---. سألت الممرضة اف----، من خلال ام----، كيف يمكنها مساعدته اليوم. وضح اف--- أنه واجه بعض المشاكل مع الشرطة بعد مشاركته في احتجاج طلابي في وطنه، كما أنه يرغب في إجراء اختبار الإيدز. لم يقل شيئًا آخر غير أنه تحرك من مقعده بشكل غير مريح وحدق في يديه. قام ام--- بتدوين ذلك ثم سأل عما إذا كان اف--- يتناول أي أدوية. أجاب اف--أنه لا يتناول. واصل ام -- الاطلاع على جميع الأسئلة الواردة في النموذج، وسأل عن الحالات الطبية الأخرى وما إذا كان اف--- يعاني من أي إدمان.

### السيناريو 5: موظفو المأوي والمطبخ (جي)

جي تبلغ 24 عامًا فرت من الحرب في بلدها قبل ثلاثة أشهر. هي الآن هنا، وتقيم في مأوى صغير مع عدد قليل من النساء الأخريات من بلدتها. غالبًا ما تلتقي النساء الأخريات بالأخصائيين النفسيين للتحدث عن الحرب والتوتر الذي يواجه الآن لأنهن بعيدات عن منازلهن. لم توافق جي على الذهاب إلى أي جلسات استشارية. بدلًا من ذلك، تقضي معظم وقتها جالسة في غرفتها. الشخص الوحيد الذي تحدثت إليه هو بي، المرأة المسنة التي تدير مطبخ المأوى. يجب على جميع سكان المأوى المساعدة في طهي الوجبات وتنظيف الأطباق. تساعد جي في تحضير كل الوجبات، حتى لو لم يكن دورها. تظل جي بالقرب من بي لكنها لا تقول أي شيء. في إحدى الأمسيات، كانت بي وأنيا تقشران الخضار وسألت جي بهدوء، "هل يمكنك الاحتفاظ بسر؟ أريد أن أخبرك عن شيء حدث لي". نظرت إليها بي ولم تعرف كيف تجيب. شتت الأواني التي تغلى على الموقد انتباهها.

### السيناريو 6: مركز القاصرين والشباب غير المصحوبين (دي)

دي صبي يبلغ من العمر 17 عامًا من دولة في جنوب آسيا وصل قبل بضعة أشهر. عاش منذ وصوله في العاصمة. حاول ألا يخرج كثيرًا لأنه لا يملك وثائق قانونية. ذات يوم، سمع قاصرين آخرين يتحدثون عن مركز للأطفال والشباب حيث يذهبون ويغسلون ملابسهم ويتلقون أنواعًا مختلفة من المساعدة. قرر دي الذهاب ليرى حقيقة الوضع. قابل هناك كيه، أخصائي اجتماعي. رحب كيه بدي في المركز وأخذه في جولة وشرح الاحتياجات الأساسية التي يمكنهم تقديمها. جلسوا في غرفة مريحة بها ملصقات مناهضة للعنف بلغات مختلفة. سأل كيه دي عن أوضاعه السكنية. قال دي إنه يعيش مع بضعة رجال من وطنه في شقة. سأل كيه دي كيف يمكنه تحمل مصاريف الإيجار. كان دي هادئًا في البداية، ثم أخبر كيه أن لديه طرقًا لكسب المال. سأل كيه دي عما إذا كان يشعر بالأمان في تلك الشقة مع الرجال أو إذا كان يفضل أن يعيش في مأوى للقصر. أصر دي على أنه بأمان ولا يريد الذهاب إلى أي مأوى تحت أي ظرف من الظروف. سأل كيه عما إذا كان بإمكانه مساعدته في وضعه القانوني فقط. وافق أي ظرف من الظروف. سأل كيه عما إذا كان بإمكانه مساعدته في وضعه القانوني فقط. وافق كيه على إحالته إلى منظمة قانونية شريكة، واتفقوا على الاجتماع مرة أخرى بعد بضعة أيام.

### السيناريو 7:طلب الرعاية بعد الاغتصاب (كيه)

كيه، فتاة تبلغ من العمر 17 عامًا، وصلت إلى مخيم اللاجئين عندما كانت في الخامسة عشرة من عمرها. استضافتها عمتها وعائلتها بصفتها تعتبر أحد أفراد الأسرة. تعتمد عليهم في المأوى والاحتياجات الأساسية. لم تشعر كيه بالراحة أبدًا حيال زوج عمتها، حيث كان ينظر إليها بطريقة غريبة وحاول لمس جسدها عندما لا يراهم أحد. قبل أيام قليلة، عندما كانت كيه وحدها في المنزل، هاجمها عمها واغتصبها. حذرها إذا اخبرت أي شخص ستصبح بلا مأوى، لأن لا أحد سيصدقها. كانت كيه خائفة جدًا مما سيحدث إن اكتشفت عمتها ذلك واعتقدت أن الجميع سيلومونها. قررت عدم التحدث إلى أي شخص حول هذا الموضوع، لكنها كانت تنزف وتتألم. قررت طلب العناية الطبية، على الرغم من أن العيادة بعيدة ويصعب الوصول إليها خلال موسم الأمطار. وصلت أخيرًا إلى العيادة، حيث ينتظر الكثير من الأشخاص. دخلت امرأة غرفة الاستقبال واقتربت منها. وطلبت منها الانتظار. جلست كيه بهدوء في الزاوية لكنها شعرت بأن الجميع يحدق بها. مع مرور الوقت، خافت أن يتساءل أقاربها عن مكانها. فقررت المغادرة. رأتها الجميع يحدق بها. مع مرور الوقت، خافت أن يتساءل أقاربها عن مكانها. فقررت المغادرة. رأتها إحدى الممرضات وتبعتها إلى الخارج وسألتها عما إذا كان كل شيء على ما يرام.

### السيناريو 8: الخط الساخن (تي)

تعيش ان في العاصمة وتعمل كمستشارة على الخط الساخن للعنف القائم على النوع الاجتماعي. في بعض الأحيان، يتصل الأشخاص الذين يعيشون في أماكن بعيدة جدًا للتحدث عن تجاربهم السابقة المتعلقة بالاغتصاب أو عنف الشريك الحميم. تلقت ان اليوم مكالمة من امرأة تدعى (تي) تتحدث بهدوء شديد. قالت تي إنها حامل وطلبت معلومات بشأن مكان الحصول على الوسائل الطارئة لمنع الحمل. قالت إنها لا تستطيع الذهاب إلى عيادة بنفسها لإنهاء الحمل لأن هناك جنود أجانب يحتلون بلدتها، وتخشى مغادرة منزلها. اعطت ان موقعًا إلكترونيًا لتي حيث يمكنها طلب أدوية الطوارئ لشحنها في غضون 24 ساعة، لكنها أخبرت تي أنه لا يزال يتعين عليها مراجعة الطبيب لمراقبة صحتها بعد ذلك. عندما سألت ان، "هل أنت متأكد من أنه لا يمكنك الذهاب إلى العيادة؟ هل أنت خائف من الأجانب؟" أجابت تي: "هم من تسببوا في هذا الحمل".

### **نشاط 2**: سيناريو تأدية الأدوار

يتضمن هذا النشاط تأدية الأدوار الجماعية باستخدام سيناريو ذي صلة. يقوم المشاركون، خلال تأدية الأدوار، بتمثيل مشاهد مختلفة من السيناريو كما هو موضح في تعليمات النشاط. يقوم المشاركون في تأدية الأدوار بتمثيل المشاهد لإظهار الممارسات الداعمة أو غير الداعمة لخلق بيئة مواتية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. فيما يلي مناقشة تستند إلى تأدية الأدوار.

كما هو الحال مع النشاط السابق، يتم استخدام السيناريوهات كأمثلة. ومع ذلك، نشجعك على وضع سيناريوهات ذات صلة بمؤسستك أو خدمتك واستخدامها، مما يضمن أنها تعكس السكان والمجتمعات التي تخدمها واحتياجات موظفيك. تتناول نماذج السيناريوهات المقدمة في نهاية هذه الوحدة سياقات مختلفة لتقديم الخدمات، مثل خدمات المأوى والرعاية الصحية والمساعدة القانونية وإجراء المقابلات المتعلقة باللجوء. يوصى بتوفير ميسرين إضافيين لهذا النشاط للعمل مع كل مجموعة لتطوير تأدية الأدوار.

### الإعداد

للإعداد لتسهيل هذا النشاط، يلزم:

- مراجعة النشاط والتعرف على النهج والطريقة والعوامل التي تدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو تمنعه.
  - التأكد من وجود ما يكفي من الميسرين المشاركين لتقديم الدعم لكل مجموعة أثناء
     قيامهم بتطوير تأدية الأدوار.
- ملائمة السيناريوهات أو وضعها لاستخدامها في تأدية الأدوار ذات الصلة بسياقك ومؤسستك (انظر نموذج سيناريوهات تأدية الأدوار الوارد أدناه) وإعداد خطط لكيفية استخدامها. إذا تم استخدام سيناريوهات متعددة، فسيلزم إعداد خطط لكيفية تقسيم المجموعات وفقًا لأدوار المشاركين في المؤسسة. على سبيل المثال، قد ترغب في تجميع العاملين في مجال الرعاية الصحية معًا، وكذلك الأمر مع الأخصائيين الاجتماعيين وموظفي المأوى والمحامين والمساعدين القانونيين ومسؤولي الدولة الذين يجرون مقابلات مع طالبي اللجوء.
  - بالنسبة لكل سيناريو، اكتب اسم كل شخصية على قطعة من الورق ليتم تخصيص شخصية للمشاركين في كل مجموعة بشكل عشوائي.
  - تحدید مقدار الوقت الذي سیتم تخصیصه لکل جزء من سیناریو تأدیة الأدوار؛ یمکن للمیسرین تعدیل بعضها حسب الحاجة.



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة

التأكد من وضع سيناريوهات تعكس الأفراد والمجتمعات المتنوعة التي تخدمها مؤسستك، بما في ذلك السيناريوهات ذات الصلة التي تصور:

- الأطفال والمراهقون الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعى؛
  - النساء والفتيات والأشخاص ذوى الإعاقة المتنوعين جنسيًا؛
- الناجى ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها؛
  - الذكور الناجون من العنف الجنسى؛
    - ضحايا الاتجار؛ و
    - الأقليات العرقية والدينية.

### خطوات التسهيل

- 1. وضح للمشاركين أنهم سيستخدمون أسلوب تأدية الأدوار الخاص بمسرح "التوقف والبدء" للنظر في الممارسات الداعمة وغير الداعمة فيما يتعلق بخلق مساحة ترحيبية وآمنة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. وضح أن هذه مجرد تأدية للأدوار، وأن توضيح الممارسات غير الداعمة لا يعكس سلوك المشاركين في الحياة الواقعية.
  - 2. قسّم المشاركين إلى مجموعات من الأشخاص بناءً على عدد الشخصيات في كل سيناريو، وامنح كل مجموعة سيناريو، وقدم الشرح التالي لكيفية عمل النشاط:
- يتم تخصيص شخصية لكل مشترك بشكل عشوائي ضمن السيناريو الذي تلقته مجموعته، وسيقوم "الممثلون" بإعداد السيناريو وتمثيله باستخدام أسلوب "التوقف والبدء" في هذا الأسلوب، يقرأ أحد المشاركين المعلومات الأساسية للجمهور؛ ثم يقوم الممثلون بتأدية الأدوار مع الميسر ويتم "إيقاف" تأدية الأدوار في نقاط معينة في السيناريو ويتم دعوة الجمهور للتعليق والرد على الأسئلة المتعلقة بالممارسات الداعمة وغير الداعمة فيما يتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. ملاحظة: إذا كانت هناك حساسيات أو اختلالات في موازين القوى داخل المجموعة، فيمكنك اختيار الشخصيات للمشاركين بدلًا من تخصيصها عشوائيًا.
- ستمنح كل مجموعة 15 دقيقة لقراءة المعلومات الأساسية وما يحتاجون إلى
   تصويره في المشهد وللمناقشة والإعداد كمجموعة لكيفية تمثيل السيناريو المحدد.
   أخبر المشاركين أنه خلال قيامهم بتأدية الأدوار، ستقوم "بإيقاف" المشهد في نقاط
   معينة لطرح أسئلة على الجمهور وتمكين المناقشة الجماعية بشأن الممارسات
   الداعمة وغير الداعمة فيما يتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
  - **3. امنح المجموعات 15 دقيقة للإعداد.** ينبغي أن يساعد الميسر كل مجموعة خلال هذا الإعداد لتحديد الممارسات الرئيسية الداعمة وغير الداعمة لتوضيح النقاط الرئيسية المحددة التي سيُطلب فيها من الممثلين تجميد المشهد.

- بعد 15 دقيقة، اجمع المجموعات الصغيرة معًا واختر مجموعة واحدة لتبدأ في تأدية الأدوار. خلال أداء المسرحية، اطلب من الممثلين "إيقاف" المشهد في أماكن محددة في السيناريو. خلال أوقات "إيقاف"، اطرح أسئلة على الجمهور، مثل:
  - ما الذي فعله الموظف (الموظفون) أو قاله وساهم في خلق بيئة ملائمة للإفصاح أو حال دون ذلك؟
- كيف تعتقد أن الشخص العميل شعر أثناء التفاعل مع الموظف خلال المشهد الذي عرض للتو؟
- ما الأمر المختلف الذي كان يمكن أن يفعله الموظف لخلق بيئة أكثر أمانًا للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في تلك اللحظة؟
- هل يمكن تغيير أي شيء في المكان أو البيئة المحيطة بالمشهد لخلق بيئة أكثر أمانًا؟
- عندما يقدم المشاركون بعض الردود، يتم الاستعانة بالنقاط الرئيسية على الألواح
   الورقية القلابة وتسجيلها تحت العنوانين "+" و "-"، والتي تعكس الأشياء التي يجب القيام بها مقابل الأشياء التي لا يجب القيام بها.
- 6. في نهاية تأدية الأدوار، اطلب من المدربين الجلوس للانضمام إلى الجمهور. تيسير عملية المشاركة في كتابة السيناريو وأي إفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي يكون قد حدث. يمكن أن تتضمن الأسئلة المطروحة للنقاش ما يلى:
- هل تضمن هذا التفاعل أي إفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ إذا كانت الإجابة نعم:
  - هل كانت طوعية أم بدوافع ذاتية؟ إذا كان الأمر كذلك، فما دافع الناجي للإفصاح؟
  - هل كان الإفصاح فعالًا؟ إذا كان الأمر كذلك، فما العوامل التي قد تكون ساهمت في فعالية الإفصاح؟
    - هل كانت هناك أي ظروف قد تعرقل أو تحيل دون الإفصاح؟
- هل كان هناك استجواب مباشر أو غير مباشر للإفصاح عن العنف القائم على
   النوع الاجتماعي؟ هل كان هناك سبب مشروع لطلب الإفصاح؟
- كيف سعى الموظف للحصول على الإفصاح؟ ما مقدار المعلومات التي طلبها الموظف بشأن حادثة/تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ هل كان هذا المستوى من التفاصيل ضروريًا ومناسبًا؟
  - ما الأمر الذي كان يمثل تحديًا؟ ما الذي كان يمكن فعله بشكل مختلف؟
- ما رأيك في الطريقة التي انتهى بها المشهد؟ كيف تعتقد شعور الشخص عندما انتهى الأمر؟

- إذا كانت الإجابة لا:
- لماذا تعتقد أن المهاجر/طالب اللجوء/اللاجئ لم يكشف عن أي معلومات تتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي؟
  - ما الذى قد يعيق الكشف عنها؟ كيف يمكن التغلب على هذه العوائق؟
  - ما رأيك في الطريقة التي انتهى بها المشهد؟ كيف تعتقد أن الشخص شعر عندما انتهى الأمر؟
  - اسمح للمجموعات الأخرى بالحصول على دورهم في تمثيل سيناريوهاتهم واتبع الخطوات من 4 إلى 6 بالنسبة لكل مجموعة.
  - 8. راجع نموذج نشرة افعل ولا تفعل عند الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من النشاط 1 لإنهاء مناقشة تأدية الأدوار. ركز على ما يمكن القيام به على مستوى الفردي والتنظيمي لخلق بيئة آمنة وداعمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
  - 9. اطرح على المشاركين الأسئلة التالية لتيسير التفكير في ممارسات مؤسساتهم التي تدعم أو لا تدعم الإفصاح:
- ما عناصر السيناريوهات التي تم تصويرها في مرحلة تأدية الأدوار ويتردد صداها لدى مؤسستك؟ هل حدث هذا النوع من التفاعل في مؤسستك من قبل؟
- ما عناصر السيناريوهات المختلفة أو غير الدقيقة، إن وجدت؟ كيف يختلف هذا النوع من المواقف في الممارسة العملية في مؤسستك؟
  - بعد هذا النشاط، هل هناك شيئًا ما تفعله أنت أو فريقك بشكل مختلف في عملك اليومي لتوفير بيئة أكثر دعمًا واستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعى؟

### نماذج سيناريوهات تأدية الأدوار

فيما يلي نماذج من السيناريوهات التي يمكن استخدامها أو ملاءمتها بناءً على سياقك. في كل سيناريو، حدث شكل من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي؛ ويحدد الممثل الذي يلعب دور الناجي ما إذا كان سيتم الكشف عن ذلك وكيف. قد يلزم وضع سيناريوهات جديدة ذات صلة بمؤسستك وسياقك ومجتمعاتك ومستخدمي الخدمة.

### السيناريو 1: مركز استقبال، الأب وابنته الصغيرة (ار وال)

#### الشخصيات:

- ار، والد ال من الريف
- لوسيا، ابنة ار تبلغ من العمر 11 عامًا
  - حارس أمن مركز الاستقبال
    - منسق مركز الاستقبال
  - أخصائي اجتماعي بمركز الاستقبال

المعلومات الأساسية لإعداد المشهد: ار شاب من السكان الأصليين من منطقة ريفية في بلد مجاور. غادر مدينته قبل ثلاثة أيام مع ابنته ال البالغة من العمر 11 عامًا. سافرا كلاهما بالحافلة وعبرا الحدود سويًا. وصلا إلى أحد الملاجئ في مركز الاستقبال بعد قضاء يومين في البحث. سمح لهم الحارس بالدخول إلى مركز الاستقبال، ألقى المنسق على ار وال التحية وشرع في التوضيح أن مركز الاستقبال يقدم خدمات التسجيل والإحالة إلى خدمات الدعم القريبة، مثل المأوى المؤقت والرعاية الطبية وتقديم الاستشارات. في النهاية، تأتي إحدى الأخصائيات الاجتماعية إلى ار وال لترى كيف يمكنها مساعدتهما. يقول ار إنه يود المساعدة في العثور على مكان للنوم وكذلك أيضًا التحدث إلى شخص يمكنه "مساعدة الناس على الشعور بالتحسن".

ملاحظة خاصة للممثل الذي يقدم دور ار: لأداء هذا الدور، يمكنك اختيار ما إذا كنت قد تعرضت أنت أو ابنتك أو كلاكما للعنف القائم على النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، قد يكون ابنتك قد تعرضت للاغتصاب من قبل بعض الجهات المسلحة وتكون أنت قد تعرضت للإهانة الجنسية من قبل بعض قطاع الطرق خلال رحلتك.

سيعمل الممثلون على محاكاة الأدوار: كيف يتم معاملة ار وابنته في مركز الاستقبال. يتم تضمين ثلاث لقطات رئيسية، للتفرقة بين الممارسات الصحيحة والخاطئة خلال الجلسة:

- عند وصول ار وابنته المركز وردود الفعل الأولى في المركز؛
  - عند التحدث إلى منسق الاستقبال؛
  - عند التحدث مع الأخصائي الاجتماعي.

### السيناريو 2: حالة تقديم الرعاية الصحية (كيه)

#### الشخصيات:

- كيه، فتاة تبلغ من العمر 17 عامًا
  - دى الممرضة

المعلومات الأساسية لإعداد المشهد: كيه فتاة تبلغ من العمر 17 عامًا وقد غادرت بلدتها منذ أكثر من شهرين هربًا من الجماعات المسلحة. كانت كيه قد سافرت بمفردها وعبرت الطرق بمفردها. وصلت كيه إلى دولة مضيفة واحتاجت أن تذهب لرؤية أحد الأطباء، فقد تأخرت دورتها الشهرية لأكثر من أربعة أسابيع، وبدأت تشعر بالقلق من احتمال حملها. قررت كيه أن تذهب لمستشفى عام لطلب المساعدة. سجل موظف الاستقبال اسمها وطلب منها الجلوس في غرفة الانتظار حتى تتمكن الممرضة من رؤيتها. جلست كيه في غرفة الانتظار، بدأت كيه في الأمر ما إذا ثبت ما يمر بخلدها هل ستحتفظ بالجنين أم لا. فهي لا تعرف ما الخيارات التي يمكنها الحصول عليها أو نوع الرعاية الصحية التي يمكنها الحصول عليها أو نوع الرعاية الصحية التي يمكنها الحصول عليها.

سيعمل الممثلون على محاكاة الأدوار : طريقة استقبال الممرضة لكيه. التركيز على ثلاثة جوانب أساسية لردود فعل كيه تجاه الممرضة دي، للتفرقة بين الممارسات الصحيحة والخاطئة خلال الجلسة:

- التمهيد وبدء الزيارة؛
- فهم ما تحتاجه كيه والاستجابة لما تشاركه مع دى؛
  - إنهاء الزيارة.

### السيناريو 3: طلب سكن بديل (اس)

#### الشخصيات:

- اس امرأة تبلغ من العمر 30 عامًا وأم لطفل يدعى ان
  - ان؛ ابن اس البالغ من العمر 4 سنوات
  - الأخت سي، راهبة في ملجأ المهاجرين
    - ايه، الموظف المعنى بإدارة الحالة

المعلومات الأساسية لإعداد المشهد: وصلت اس إلى المدينة مع ابنها ان (الذي يبلغ من العمر 4 سنوات) منذ أسبوع، وأقامت في ملجأ تديره راهبات. في إحدى الأمسيات، لاحظت الأخت سي، وهي إحدى الراهبات اللاتي تديرن الملجأ اس وهي تبكي وسألتها عن سبب انزعاجها. قالت اس إن رجل لحق بها الأذى. وعندما سألت الأخت سي اس عن نوع "الأذى" الذي تعنيه، قالت اس إنها تخجل من مناقشة الأمر ولكنها تريد الانتقال إلى سكن مختلف على الفور. بعدما أخذت الأخت سي موافقة اس حددت لها موعدًا مع الموظف المعني بإدارة الحالة. اليوم، من المقرر أن تجلس الموظفة المعنية بإدارة الحالة وتُدعى ايه مع اس للتعرف على احتياجات الحماية الخاصة بها. لم تتلق ايه سوى ملاحظة بسيطة لحالة الإحالة هذه من الأخت سي تقول إن "اس تخشى رجلًا وتريد الانتقال إلى مكان آخر" أحضرت الأخت سي

اس مع ان إلى مكتب الاستشارات الصغير. تحمل اس ان في حضنها ويبدو عليها القلق والخجل. تبدأ ايه المقابلة،

**سيعمل المدربون على محاكاة الأدوار:** يبدأ اللقاء الذي يضم اس وايه والأخت سي. بينما إذا عُقدت هذه الجلسة فعليًا فقد تستمر ايه لمدة ساعة أو أكثر للتحدث إلى اس ويُفضل محاكاة الأدوار الثلاثة للتفرقة بين الممارسات الصحيحة والخاطئة خلال الجلسة:

- المقدمات وبداية المقابلة؛
- فهم سبب رغبة اس في الانتقال؛
  - إنهاء المقابلة.

### السيناريو 4: جلسة مرنة لحالة تُدعى (بي) وهي أم لطفلين

#### الشخصيات:

- بي، وهي أم لدى البالغة من العمر 8 سنوات واتش البالغ من العمر 5 سنوات
  - دي، ابنة بي البالغة من العمر 8 سنوات
  - اتش؛ ابن اس البالغ من العمر 5 سنوات
- شخص يقدم دور موظف في مؤسسة كمحامي أو طبيب نفسي وما إلى ذلك.

المعلومات الأساسية لإعداد المشهد: تمت إحالة حالة بي إلى مكتبك من قبل أحد أعضاء المجتمع، الذي أخبرها أن مؤسستك يمكن أن تساعد النساء اللاتي تعرضن للأذى. عانت بي من العنف الجنسي من قبل مقاتلين أجانب في وطنها لكنها لم تقل أي شيء عن ذلك في ذلك الوقت لأنها كانت تخشى أن تتهمها بدعوة العدو للاتصال الجنسي. الآن بعد أن أصبحت خارج بلدها، تشعر بخوف أقل من مسألة إطلاق الأحكام عليها لكنها غير متأكدة مما إذا كان هناك أي سبب لقول أي شيء. إنها تتساءل عما إذا كان ينبغي عليها رؤية الطبيب. لدى بي موعد الساعة 11 هذا الصباح في مكتبك وكانت قد وصلت بصحبة طفليها دي (ذات 8 سنوات) واتش (ذات 5 سنوات). أخرجت بي للحارس خطاب الموعد، وسمح لها الحارس بلادخول إلى غرفة الانتظار حيث طلب منها موظف الاستقبال الجلوس. انتظرت بي مع طفليها في غرفة انتظار مزدحمة لمدة 45 دقيقة حتى يتم فتح الباب من قبل أحد الموظفين وطلبها. سمعت بي أحد الموظفين ينادي اسمها فنهضت مع أطفالها من مكان جلوسهم.

**سيعمل المدربون على محاكاة الأدوار:** الجلسة بين بي والموظف. بينما إذا عُقدت هذه الجلسة فعليًا فقد تستمر لوقت أطول، يُفضل محاكاة الأدوار الثلاثة للتفرقة بين الممارسات الصحيحة والخاطئة خلال الجلسة:

- التمهيد وبدء الجلسة (من 5 إلى 8 دقائق)
- فهم احتياجات الحالة (بي) (من 8 إلى 10 دقائق)
  - إنهاء الجلسة (من دقيقتين إلى 5 دقائق)

### السيناريو 5: تسجيل طلب اللجوء ووضع المقابلة لحالات العنف من شريك الحياة (اى وام)

تم تصميم هذا السيناريو ليستغرق ساعة يتلقى المدربون الذين سيأدون دور ملتمسو اللجوء (وهما اي وام) معلومات أساسية وتجهز هذه الشخصيات لتؤدي هذه الأدوار بشكل منفصل عن غيرها من الشخصيات.

#### الشخصيات:

- ای، زوجة ام
  - ام، زوج اي
- تی (ذات 6 سنوات) ابنة ای وام
- ايه، حارس أمن في مكتب اللجوء
- اس، مسؤول التسجيل في مكتب اللجوء
- دى، الموظف المعنى بتحديد مواضع الضعف بمكتب اللجوء
- ال، الموظفة المعنية بتحديد معايير الأهلية وإجراء المقابلات بمكتب اللجوء

**المعلومات الأساسية لإعداد المشهد:** (توزيع هذه المعلومات على المدربين المعنيين بأداء أدوار اي وام لقرأتها دون غيرهم) غادرت اي بلدتها قبل شهر مع زوجها ام وابنتهما تي (ذات 6 سنوات) وقرر كل منها التقدم بطلب للحصول على حماية اللاجئين. اي سعيدة لمغادرة موطنها لأن الحياة كانت لا تحتمل هناك مع كل هذا العنف والفساد. عانت اي وزوجها من الابتزاز، حيث لم يكن أداء مطعمها جيدًا، ولم يكونا قادرين على دفع "ضريبة الحماية" للمسؤولين الفاسدين في موطنهما، وعلى الرغم من أنهما انتقلا الآن إلا أنها لا تزال تعاني من التوتر. إنها لا تعرف ما هي الحقوق التي يمكنها الحصول عليها في هذا البلد الجديد، وتخشى إذا لم تسير الأمور على ما يرام فإن زوجها سيغضب، لقد كان يضربها كثيرًا، وغالبًا ما يهينها أمام طفليها ويصفها بأنها "امرأة غبية" "وزوجة بلا قيمة" كان يجبرها في كثير من الأحيان على الجماع أو القيام بأفعال جنسية تجدها مخزية. ذات مرة، تهجم ام على اي لدرجة أنها حدثت لها بعض الإصابات في أذنها اليسري. وحاولت في هذه الليلة تركه والعودة إلى مسقط رأسها وهي قرية على بعد 30 كيلومترًا للبقاء مع عائلة شقيقها. لم تحاول اي أبدًا خلال العشر سنوات من زوجها الذهاب إلى الشرطة لتقديم بعض الشكاوي بشأن معاملته السيئة. كانت لا تعرف أن الشرطة بإمكانها مساعدتها لانتشار هذا النوع من العنف في بلدها وعدم اهتمام الشرطة بذلك. والآن تشعر اي بالقلق أنه إذا بدأت المشاكل مرة أخرى لن تحصل على حماية أشقائها. وهي الآن تشعر بالوحدة والخوف ولكنها لا تزال تأمل أن تحصل الأسرة على حماية اللاجئين حتى تتمكن من بدء حياة جديدة معًا. وصلت اي وام اليوم إلى مكتب اللجوء لتقديم طلبهما لحماية اللاجئين، شرع ام في ملئ الاستمارات. لا يبدو أن اي بإمكانها أن تعترض على أي شيء- فزوجها هو رب الأسرة وعلى أي حال، فهي لا تجيد القراءة أو الكتابة.

يجب أن يخطط المدربون الذي يؤدون دور اي وام معًا لتقرير إلى أي مدى يمكنهم كشف أدوارهم خلال محاكاة الأدوار، اعتمادًا على مدى شعورهم بقدرتهم على مشاركة هذه المعلومات مع موظف اللجوء المسؤول عن الحالة. سيعمل المدربون على محاكاة الأدوار: كيف يتم استقبال اي وام من قبل المدربين في مكتب اللجوء. يجب أن يخطط المدربون للتركيز على محاكاة الأدوار الثلاثة التالية للتفرقة بين الممارسات الصحيحة والخاطئة خلال الجلسة:

- تسجيل الاستمارات وملئها لطلب اللجوء عند الوصول إلى مكتب اللجوء؛
  - فحص نقاط الضعف؛
- مرحلة إجراء المقابلة لتحديد معايير الأهلية مع موظف تسجيل طلب اللجوء المعني بالاستفسار عن تفاصيل خوف مقدم الطلب من العودة لموطنه.

### السيناريو 6: تسجيل طلب اللجوء ووضع المقابلة، مقدم الطلب من مجتمع الميم (جيه)

تم تصميم هذا السيناريو ليستغرق ساعة يتلقى المدرب الذي يؤدي دور جيه فقط المعلومات الأساسية. لتحديد إلى مدى يمكنهم كشف أدوارهم خلال محاكاة الأدوار، اعتمادًا على مدى شعورهم بقدرتهم على مشاركة هذه المعلومات مع موظف اللجوء المسؤول عن الحالة. يقوم المدرب الذي يؤدي دور جيه بتأدية الأدوار بشكل منفصل عن الشخصيات الأخرى.

#### الشخصيات:

- جيه، شاب مثلى الجنس
  - اف، ضابط شرطة
- اس، حارس أمن في مكتب اللجوء
- ار، مسؤول التسجيل في مكتب اللجوء
- تى، الموظف المعنى بتحديد مواضع الضعف بمكتب اللجوء
- دى، الموظف المعنى بتحديد معايير الأهلية وإجراء المقابلات بمكتب اللجوء

المعلومات الأساسية لإعداد المشهد: (يتم توزيع هذه المعلومات الأساسية فقط على المدرب الذي يؤدي دور جيه) جيه شاب يبلغ من العمر 25 عامًا ويعيش في العاصمة. أصبح جيه مثليًا في سن 17 عامًا؛ ترك الجامعة وبدأ العمل في حانة شهيرة في حي المثليين بالعاصمة. في سبتمبر 2019، ترك جيه وصديقه ايه العمل في الحانة عندما تم مهاجمتها من قبل مجموعة من الرجال الملثمين في الليل. أثناء مطاردتهم في الطريق، أطلق أحد هذه الرجال الملثمين على جيه إهانات معادية للمثليين، أصيب جيه بصدمة من هذا الهجوم. عندما حاول إبلاغ الشرطة بالحادثة في اليوم التالي، طلب منه الضباط العودة إلى المنزل. قال أحد الضباط ويدعى اف لجيه "توقف عن البكاء وإلا سأجعلك تبكي حقيقةً" على الرغم من تأثره الشديد بالهجوم والمعاملة التي تلقاها من قبل الشرطة، قرر جيه تقديم شكوي ضد اف بشأن التهديد الذي تلقاه منه في مركز الشرطة. وفي الأسبوع التالي، ذهب إلى مركز الشرطة وملأ استمارة شكوي تفيد بأن الضابط اف أساء معاملته وهدده عندما كان يسعى للحصول على الحماية من العنف ضد المثليين. وفي اليوم التالي، تلقى جيه رسالة نصية من رقم غير معروف تقول "أنت غبي ولا يمكنك العبث معي. أنا ورجالي سوف ندمرك" كان جيه متأكدًا من أن الرسالة النصية كانت من اف، وأصيب بالصدمة، لكن بعد أيام قليلة استأنف العمل في حانة المثليين وبدأ في الخروج مع أصدقائه مرة أخرى. وفي ديسمبر الماضي، تلقى جيه رسالة نصية من رقم مجهول تنص على، "لم أنس ما حاولت القيام به، أيها الغبي أنا أراقبك " (إهانة موجهة للمثليين) أصيب جيه بالشلل من الخوف. شعر جيه لأسابيع كثيرة بالخوف من الذهاب إلى العمل أو من مقابلة الرجال الملثمين أو اف وزملائه. بدأ جيه يصاب بنوبات هلع عندما كان يخرج مع أصدقائه. وسرعان ما توقف عن الخروج على الإطلاق. وفي فبراير هذا العام، قرر جيه الفرار إلى دولة أخرى. وعندما وصل إلى هذه الدولة حصل على وظيفة نادل في حانة في منطقة المثليين. علم نادل آخر، بقصة جيه واقترح عليه التقدم بطلب للحصول على صفة لاجئ. جاء جيه إلى مكتب اللجوء اليوم لتقديم طلبه الأولي بالحماية.

سيعمل الممثلون على محاكاة الأدوار: كيف تم استقبال جيه من قبل المثليين الآخرين في مكتب اللجوء. يتم محاكاة الأدوار الثلاثة لتسجيل اللجوء وإجراءات عقد الجلسات للتفرقة بين الممارسات الصحيحة والخاطئة خلال الجلسة:

- التسجيل عند الوصول إلى مكتب اللجوء؛
  - مرحلة اكتشاف نقاط الضعف؛
  - مرحلة إجراء المقابلة لتحديد الأهلية



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة

التأكد من وضع سيناريوهات تعكس الأفراد والمجتمعات المتنوعة التي تخدمها مؤسستك، بما في ذلك السيناريوهات ذات الصلة التي تصور:

- الأطفال والمراهقون الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعى؛
  - النساء والفتيات والأشخاص ذوى الإعاقة المتنوعين جنسيًا؛
- الناجى ذوو التوجه الجنسى أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها؛
  - الذكور الناجون من العنف الجنسى؛
  - النساء والفتيات اللواتي يتم الاتجار بهن؛
- الأقليات والانتماءات العرقى والدينية، بما فى ذلك نساء وفتيات الشعوب الأصلية.

## **الأداة 4:** إنشاء شبكة إحالة

هناك العديد من نقاط الدخول المحتملة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. يسعى العديد من الناجين إلى الحصول على الرعاية الصحية حتى يتمكنوا من مقابلة الأطباء والممرضات والعاملين في مجال الرعاية الصحية المجتمعية. وقد يحصل بعض الناجين الآخرين على فرصة للإفصاح عند البحث عن ملجأ أو عند المشاركة في البرامج المجتمعية. وقد يذهب القليل منهم مباشرة إلى الشرطة. لذلك من الضروري أن يكون كافة أصحاب المصلحة على استعداد دائمًا لتلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وكذلك إجراء إحالات آمنة وفعالة للحصول على المزيد من الدعم.



## نقاط الدخول ومسارات الإحالة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

لضمان تمكين الناجين الذين يفصحون عن تجاربهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي بالمعلومات وتمكينهم من إمكانية الوصول إلى الرعاية والدعم والحماية، يجب على المنظمات تحديد بعض العمليات:

- مشاركة المعلومات مع الناجين حول خياراتهم الممكنة للخدمات المتاحة؛
- وإجراء عمليات للإحالة إلى خدمات الصحة والسلامة والدعم النفسي والاجتماعي والعملي والقانوني
   وغيرها من الخدمات، مع أخذ الموافقة المسبقة من الناجين.

لا يجب أن يكون عملية وضع برتوكولات الإحالة عملية معقدة- وليس من الضروري أن يكون هناك وثيقة طويلة ومعقدة توضح المسؤوليات وعمليات الإحالة. حيث يهدف ذلك إلى ضمان حصول مؤسستك على معلومات ذات صلة وحديثة حول الخدمات المتاحة التي قد يطلبها الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي وللخدمات ذات الصلة حول كيفية إجراء عمليات الإحالة.

تحدد هذه الأداة أربع خطوات يمكن لمديري المنظمات والخدمات من خلالها إنشاء شبكة إحالة حيث لا توجد شبكة واحدة بالفعل للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يفصحون عما حدث معهم. ستعمل هذه الخطوات على المساعدة على ضمان أن تكون مسارات وبروتوكولات وممارسات الإحالة تتمحور حول الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي وتعكس سلامتهم واحتياجاتهم وحقوقهم.



### 🎁 نقاط هامة يجب معرفتها: استشارة الخبراء أولاً

في كثير من الحالات، قد تكون شبكة الإحالة موجودة بالفعل، أو قد تكون هناك استجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقتك، ومن ثم يتم طلب الاستشارة دائمًا من المتخصصين في قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرهم من الخبراء المحليين الذين قد يكون لديهم معرفة بالاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقتك للتعرف على شبكات ومسارات الإحالة التي قد تكون موجودة بالفعل والتواصل معها.

بمجرد أن تصبح جزءً من شبكة الإحالة- بالإضافة إلى إجراء عمليات الإحالة- يجب أن تتوقع مؤسستك وتخطط لاستلام طلبات الإحالة من الخدمات الأخرى في الشبكة.



### نصائح لاستخدام هذه الأداة في سياقات مختلفة

عندما يتم تقديم الخدمات إلى السكان المتنقلين يتم تحديد خدمات الإحالة التي من شأنها أن تقدم خدمات الرعاية الصحية وإدارة الحالات والدعم النفسي والاجتماعي والعملي وكذلك خدمات السلامة والحماية أثناء الانتقال وعند الوصول إلى مواقع الوجهة النهائية. وقد يتطلب ذلك جمع المعلومات عن الخدمات المقدمة للأشخاص الذين تعرضوا للعنف القائم على النوع الاجتماعي في دولة العبور الانتقالية ودولة الوجهة النهائية، بما في ذلك تلك الخدمات المقدمة عن بعد. يجب على المؤسسات اتباع الخطوات الأربع التالية لبناء شبكة من خدمات الإحالة الموجهة نحو الناجين:

#### الخطوة 1: تحديد الخدمات المتاحة التي لها دور في تقديم خدمات الرعاية والدعم والحماية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك:

- الخدمات الصحية التي تقدم الفحص والعلاج الطبي بعد حوادث الاغتصاب؛
  - خدمات الصحة الجنسية والإنجابية؛
  - خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي وتقديم الاستشارات؛
    - خدمات المأوى والإقامة؛
    - خدمات تقديم الحماية للأطفال؛
    - الخدمات القانونية وخدمات تقديم الحماية
      - خدمات الدعم الاقتصادي وسبل العيش

التأكيد من تضمين الخدمات المخصصة للترحيب بالفتيات المراهقات وغيرها من المجموعات المهمشة للناجين. تضمين بعض الخدمات التي تكون عن بُعد، مثل الخدمات عبر الإنترنت وخطوط المساعدة.

### الخطوة 2: التواصل مع مسؤولي بعض هذه الخدمات المحددة لإثبات مدى احترام هذه الخدمات لسرية الناجين، وفهم وحماية سلامة الناجين وتعزيز حق تقرير المصير. الموافقة على بروتوكولات الإحالة وتوثيقها التى من شأنها أن تغطى:

- المبادئ المشتركة لتوجيه عمليات الإحالة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتي تشمل سرية العميل وتقديم أفضل الخدمات للطفل؛
- معايير الإحالة والعمليات الداخلية، بما في ذلك عمليات الإحالة المباشرة وغير المباشرة وعمليات الإحالة الذاتية (انظر أدناه)
  - كيفية إجراء عملية الإحالة والمتابعة بين الخدمات بما في ذلك استخدام نماذج الإحالة المشتركة بين الوكالات، إن وجدت؛
- بروتوكولات لمشاركة المعلومات من خلال أخذ موافقة مسبقة لتقليل عدد المرات التي يحتاج فيها الناجى إلى سرد قصته؛
  - إجراءات خصوصية البيانات وحمايتها؛
    - سياسات وإجراءات الحماية.

الخطوة 3: إنشاء دليل مبسط للخدمات التي تتضمن معلومات الإحالة التي يتم تنظيمها حسب نوع الخدمة-حيثما كان ذلك ممكنًا حسب الدولة- حتى يتمكن الموظفون من الوصول بسهولة إلى المعلومات حول الخدمات المتاحة ومعرفة كيفية إجراء عمليات الإحالة فيما بعد. التأكد من التواصل بانتظام مع كافة الخدمات والمؤسسات الواردة في الدليل لتحديث المعلومات باستمرار.



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة: عمليات الإحالة

عندما يتم إجراء عمليات الإحالة لمجموعة متنوعة لابد من الأخذ في الاعتبار هل تعتبر الخدمات أو المؤسسات التي يتم الإحالة إليها آمنة للناجي ومرحبة بوجوده وهل يتم تقديم الخدمات بطريقة ودودة ويمكن الوصول إليها من قبل الناجي. على سبيل المثال، هل تعتبر الخدمات المقدمة/المؤسسات التي يتم الإحالة إليها آمنة ومرحبة بالأشخاص ذو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة؟ هل يمكن الوصول إلى هذه الخدمات/المؤسسات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة؟ هل ترحب هذه الخدمات/ المؤسسات بالأقليات الدينية والعرقية خاصةً نساء وفتيات الشعوب الأصلية والأقليات اللغوية؟ هل تقدم هذه المؤسسات خدمات للأطفال والمراهقين، أو للذكور الناجين من الاعتداء الجنسي؟ هل تلتزم هذه المؤسسات بالإبلاغ عن العنف الجنسي؟

**الخطوة 4: ضمان معرفة الموظفين بكيفية إجراء عمليات الإحالة العاجلة وغير العاجلة**¹ للخدمات التي يمكن أن تلبي احتياجات اللاجئين وملتمسو اللجوء والمهاجرين وغيرهم من الناجين الذين أفصحوا عن تعرضهم للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

تتم عمليات "**الإحالة المباشرة**" عندما يقوم الموظف بالتواصل مباشرة مع الوكالة أو مقدمي الخدمات نيابةً عن الناجي بعد أخذ الموافقات المناسبة. يمكن إجراء عمليات الإحالة عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو من خلال الشخص نفسه إذا كانت الخدمة قريبة، ويكون ذلك من خلال تقديم الموظف المسؤول عن الإحالة للمعلومات الشفهية والمكتوبة ذات الصلة عن الناجي. تشمل مزايا عمليات الإحالة المباشرة ما يلي:

- التحدث مباشرة إلى مسؤول الخدمات التي يتم إحالة الناجي إليها والتأكد من أنها مناسبة لعمر
   الناجى واحتياجاته.
- توجيه الناجي (ومقدم/مقدمو الرعاية إذا كان الناجي طفل) للخدمات المناسبة وتقديم قدر مناسب
  من المعلومات الأساسية لتقليل حجم المعلومات التي يتعين على الناجي أو مقدم الرعاية
  مشاركتها مع الخدمات الجديدة.
  - إمكانية وضع الناجي المتنقل على قائمة الانتظار قبل وصوله لتقصير المدة التي قد يتعين عليه انتظارها للحصول على الخدمات.
    - تحديد المواعيد للناجين للحصول على الخدمات الجديدة.
    - · إبرام اتفاقيات متابعة مع مقدمي الخدمات حول آلية عمل عملية الإحالة.
    - التعرف على مقدمي الخدمات وخدمات الدعم الأخرى في المنطقة التي قد يتمكن الناجي من الوصول إليها.
- بناء العلاقات بين مقدمي الخدمات والموظفين في السياق الخاص بك- وحيثما كان ذلك مناسبًا،
   عبر الحدود والدول- للمساعدة في تيسير مسارات الإحالة وعمليات الإحالة للمهاجرين وملتمسي
   اللجوء وغيرهم من الناجين النازحين.

<sup>1.</sup> مقتبس من صوفي ريد هاميلتون، خدمات الرعاية عبر الحدود والسلامة وتخفيف المخاطر للأطفال والناجين من الشباب: إرشادات عملية للعاملين في الخطوط الأمامية والخدمات المقدمة في هذا القطاع (مكتب المساعدة الخاص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، 2020)، متاح على: <u>www.</u> sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf

تتم عمليات "**الإحالة غير المباشرة**" عندما يقدم الموظف المعلومات للناجي حول الخدمات المناسبة أو الوكالات حتى يتمكن الناجي بعد ذلك من التواصل مع مقدمي الخدمات للتعبير عن احتياجاته. يعمل هذا النوع من الإحالة على تيسير استمرار تقديم الرعاية عندما لا يرغب الناجي في الحصول على عملية إحالة مباشرة، أو عندما لا يكون من الممكن إجراء الإحالة المباشرة. على سبيل المثال، قد يقوم الموظفون بإجراء عمليات إحالة غير مباشرة في دول المرور العابر أو دول الوجهة النهائية لتمكين الناجي من الحصول على رعاية مستمرة وتقديم خدمات الدعم والحماية له. عند إجراء عمليات الإحالة غير المباشرة يتعين على الموظف:

- تقديم المعلومات للناجين حول المؤسسات التي تقبل فقط عمليات الإحالة غير المباشرة أو الذاتية.
- منح الناجي معلومات محدثة وموثوقة وذات صلة بمقدمي الخدمات، وأماكنها ومعلومات الاتصال
   ومعلومات حول العمليات الداخلية (على سبيل المثال، سواء كانت هذه الخدمات يتم تقديمها وجهًا
   لوجه أو عن بُعد)
  - إجراء عمليات الإحالة للخدمات ذات الصلة التي يستوفي الناجي معايير الإحالة الخاصة بها.
- تقديم معلومات خطية عن الناجين لمقدمي الخدمات للتعرف عليهم إذا كان ذلك مناسبًا وآمنًا. انظر مورد تقديم الرعاية عبر الحدود والسلامة وتخفيف المخاطر للأطفال والناجين من المراهقين عند السفر في المربع أدناه للحصول على مزيد من المعلومات حول مشاركة المعلومات الخطية بأمان.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: إنشاء شبكة إحالة

- ضمان التنسيق لعمليات الإحالة (مركز المعرفة الافتراضي التابع لهيئة الأمم المتحدة للمرأة لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، 2011) يمكن تعديل مورد هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الموجه نحو المرافق الصحية، بواسطة جهات فاعلة أخرى ويمكن تقديم أدوات وخطوات للتنسيق وإنشاء مسارات إحالة للناجيات. متاح على: www.endvawnow.org/en/articles/674-ensure-coordination-and-referrals-.html.
- خدمات الرعاية عبر الحدود والسلامة وتخفيف المخاطر للناجين من الأطفال والشباب عند التنقل: إرشادات عملية للعاملين في الخطوط الأمامية والخدمات المقدمة في هذا القطاع (مكتب المساعدة المسؤول عن ممارسات العنف القائم على النوع الاجتماعي، 2020) متاح على: /https://gbvaor.net/sites/ متاح على: /https://gbvaor.net/sites/ متاح على: /default/files/2020-05/Practical%20Guidance%20for%20Cross%20Border%20Continuity%20 of%20Care%20and%20Safety%20for%20Child%20Survivors.pdf
- كيفية دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي عندما تكون الجهة الفاعلة في العنف القائم على النوع الاجتماعي غير متاحة في منطقتك: دليل جيب خطوة بخطوة للممارسين الإنسانيين (اللجنة الدائمة المشتركة بين الهيئات، 2015) تحتوي هذه الأداة على ورقة معلومات لتحديد الخدمات المتاحة في المنطقة، فضلاً عن بعض المعلومات الأخرى التي يمكن أن يستفيد منها غير المتخصصين في التعامل مع جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي. متاح عبر /https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/

### الأداة 5:

## قائمة مراجعة الاستعداد التنظيمي

تقدم هذه الأداة قائمة مراجعة لمساعدة المؤسسات على تقييم قدرتها على خلق بيئة ملائمة للإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي بما يتماشى مع الممارسات الجيدة التي تمت مناقشتها. يمكن للمديرين استخدام هذه الأداة لإجراء تقييم أولي للاستعداد التنظيمي، حيث يتم استخدامها بشكل منتظم كجزء من عمليات المراقبة والتحسين التنظيمي المستمر.

مراجعة مدى التزام مؤسستك مقابل كل من الممارسات الجيدة التالية التي تتبعها المؤسسات غير المتخصصة في العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تخدم اللاجئين وملتمسي اللجوء والمهاجرين وغيرهم من الأشخاص في حالات النزوح والسياقات الإنسانية. النظر فيما يمكن أن تفعله المؤسسة أو مقدم الخدمات لتعزيز الممارسات الجيدة في كل مجال، ووضع خطة لـ:

- 1. وضع **إجراءات** ترتكز على الناجين لتوجيه الموظفين حول الاستجابة الآمنة للإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي؛
  - 2. ضمان تميز **المرافق والخدمات** بالأمان وتصميمها للترحيب بالزائرين؛
  - 3. تشكيل فريق متنوع من الموظفين والمتطوعين يتمتع **بامتلاك معارف ومواقف وسلوكيات ومهارات ملائمة**؛
    - 4. إنشاء **شبكة إحالة** لتقديم خدمات الرعاية والدعم والحماية المستقبلية بعد الإفصاح.

## 1. الإجراءات التنظيمية

ز حول الناجين لتوجيه الموظفين بشأن:	جد إجراءات ترتك
<b>لى السرية</b> عند العمل مع الناجين الذين يُفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما	☐ <b>الحفاظ ع</b> في ذلك:
التواصل مع الناجين بشأن القيود المفروضة على السرية ومتطلبات الإبلاغ الإلزامية؛	•
وإدارة كافة المستندات وغيرها من المعلومات ذات الصلة بإفصاح ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي وتخزينهما بشكل آمن.	•
<b>على موافقات مسبقة</b> لتوثيق المعلومات حول الإفصاح عن العنف القائم عن النوع ، وتبادلها مع الموظفين ومقدمي الخدمات الآخرين.	☐ <b>الحصول</b> الاجتماعي
ف <b>عله بعد الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي،</b> يشمل:	🗌 ما يجب

كيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية لدعم الناجين المصابين بالصدمات أو الذين يعانون

ماذا يجب أن تفعل إذا كان الضحية في خطر مُحدق،

من الضغط النفسى؛

<ul> <li>وكيفية إمداد الناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي بمعلومات ذات صلة</li> <li>بشأن الآثار الشائعة للعنف الذي تعرضوا له وكذلك الخيارات المتاحة للدعم والمساعدة؛</li> </ul>	
<ul> <li>الحصول على موافقات لمشاركة المعلومات وإجراء عمليات الإحالة.</li> </ul>	
<ul> <li>إجراء عمليات إحالة آمنة وسرية وتقديمها إلى المؤسسات وغيرهم من مقدمي الخدمات للناجين</li> <li>الذين أفصحوا عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي.</li> </ul>	
☐ <b>تعزيز السلوكيات والممارسات الشاملة وغير التمييزية</b> تجاه كافة مستخدمي الخدمات.	
🗌 حماية الأطفال من أية ممارسات بما في ذلك منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.	
☐ الحصول على التغذية المرجعية والشكاوى المقدمة من مستخدمي الخدمات والمجتمع والمؤسسات الأخرى.	
ى المؤسسة عمليات للإشراف على الموظفين وتقديم الدعم لهم من أجل:	لد
🗌 الاستجابة للحالات المعقدة.	
🗌 مراقبة وتعزيز صحة الموظفين وسلامتهم وعافيتهم.	
. الخدمات والمرافق	2
ميز المرافق والخدمات بأنها آمنة وشاملة من خلال ضمان:	تت
جعل كافة المرافق مناسبة من خلال التأكد من أنها <b>نظيفة ومضاءة جيدًا ومريحة للزائرين وترحب بهم.</b>	
☐ توفير <b>بيئة آمنة وخاصة</b> للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي لإجراء محادثات خاصة مع الموظفين.	
🔲 عرض <b>ملصقات ومواد إعلامية أخرى</b> على النحو التالي:	
<ul> <li>تعمل على التواصل مع المجموعات المتنوعة التي يستهدفها مقدمي الخدمات مثل         الأشخاص ذو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة والمراهقين         والنساء والفتيات ذوات الإعاقة والذكور الناجين من العنف الجنسي واللاجئين أو المهاجرين         من خلفيات متنوعة؛</li> </ul>	
<ul> <li>تتواصل مع خدمات الدعم المتاحة لجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي؛</li> </ul>	
• أن تكون بلغات ذات صلة؛	
<ul> <li>تلبي المستويات المتنوعة من القراءة والكتابة، على سبيل المثال باستخدام المواد المرئية.</li> </ul>	
<b>وجود فرص للتفاعل بين الموظفين ومستخدمي الخدمات</b> ، مثل جلسات انتقاء المعلومات؛ الأنشطة الاجتماعية والترفيهية ودعم الأقران والأنشطة العلاجية؛ والأنشطة غير الرسمية، مثل تقاسم الأعمال الروتينية.	

🗌 تقديم ال	<b>رعاية للأطفال</b> حتى تتمكن الأمهات من إجراء محادثات خاصة مع أحد الموظفين.
☐ <b>عقد جلس</b> الوعي بأر	<b>ـىات إعلامية للعنف القائم على النوع الاجتماعي</b> وتيسيرها من قبل موظفين مدربين لرفع ن العنف القائم على النوع الاجتماعي غير مقبول أبدًا، ولتبادل المعلومات حول الخدمات المتاحة.
. معارف موظفین	ومواقف وسلوكيات ومهارات التي يجب أن يمتلكها
	<b>مؤسسة موظفين ومتطوعين يعكسون احتياجات المجتمع ومستخدمي الخدمات</b> ، بما ف <sub>ج</sub> تياجات المتنوعة وذات الصلة:
•	الأجناس؛
•	الثقافات؛
•	العرقيات؛
•	الأديان؛
•	الأعمار؛
•	المهارات اللغوية؛
•	القدرات واحتياجات التواصل؛
•	الأشخاص ذو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة
☐ یتلقی ک جرائمه ب	<b>افة الموظفين تدريبًا عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وآلية التعامل مع الإفصاح عن</b> ما في ذلك:
•	أساسيات العنف القائم على النوع الاجتماعي ومظاهره ونتائجه؛
	مبادئ السلامة والسرية والكرامة وتقرير المصير وعدم التمييز واتخاذ أفضل الممارسات للأطفال الواعية بالصدمات والتي تركز على الناجين فيما يتعلق بإجراءات الإفصاح؛
•	الإجراءات التنظيمية التي توجه آلية التعامل مع الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي؛
•	خلق بيئة ملائمة لدعم الإفصاح الآمن؛
واللاجئير	ن <b>دريبات الإضافية للموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات المباشرة لملتمسي اللجوء</b> ن <b>والمهاجرين وغيرهم من مستخدمي الخدمات</b> للاستجابة لعمليات الإفصاح عن جرائم قائم على النوع الاجتماعي:
•	الاستجابة للضغط؛
•	ما يجب فعله بعد الإفصاح، بما في ذلك تبادل معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي ودعم الناجين وإجراء عمليات الإحالة؛
•	تأثير التحارب الصادمة على فسيولوجيا الناحي وسلوكه وذاكرته.

## 4. شبكات الإحالة

<b>مارات الإحالة</b> مع الخدمات المتاحة وذات الصلة التي تقدم خدمات الرعاية والدعم والحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك:	
" "	
الخدمات الصحية؛	•
خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي؛	•
خدمات المأوى والإقامة؛	•
خدمات تقديم الحماية للأطفال؛	•
الخدمات القانونية وخدمات تقديم الحماية	•
وغيرها من الخدمات ذات الصلة.	•
<b>لات الإحالة</b> التي تغطي:	🗌 بروتوكولا
سرية العميل والبحث عن اتخاذ أفضل الممارسات للأطفال؛	•
إمكانية مشاركة المعلومات من خلال أخذ الموافقات المسبقة؛	•
إجراءات خصوصية البيانات وحمايتها؛	•
سياسات وإجراءات الحماية.	•
<b>وصول الموظفين إلى أحدث المعلومات</b> حول خدمات الإحالة.	🗌 إمكانية و
<b>،وظفين بكيفية إجراء عمليات الإحالة اللاحقة</b> ، بما في ذلك عمليات الإحالة عبر الحدود ت المباشرة وغير المباشرة.	

## الوحدة 2:

# دعم الناجين خلال الإفصاح عما تعرضوا له وبعده

### نظرة عامة

قد تتلقى مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات العاملين في المؤسسات التي تخدم اللاجئين وملتمسي اللجوء والمهاجرين وغيرهم من النازحين والحالات الإنسانية إفصاحًا عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من أحد الناجين. وفي بعض الحالات قد يختار الناجي الإفصاح لمقدمي الخدمات لأنهم يسعون للحصول على المساعدة لتلبية احتياجاتهم الجسدية والنفسية والعاطفية والعملية، بما في ذلك السلامة والحماية. وفي حالات أخرى، قد يطلب مقدمي الخدمات من الناجي الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تعرض لها لأن الموظف قد لاحظ علامات تشير إلى حدوث عنف على أساس النوع الاجتماعي، أو لأنه مطالب بالسؤال عن ذلك لتوفير الحماية أو التدخل المماثل. لذلك، قد يكون الإفصاح بدافع ذاتي من قبل الناجي نفسه، أو قد يحدث من قبل مقدم الخدمة الذي وفر بيئة آمنة وداعمة لحثه على الإفصاح، أو من قبل مقدم الخدمة أو المسؤول الذي يسأل عن ذلك أو يوجه العميل أو المريض لمشاركة ما تعرض له من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي. بغض النظر عن السياق الذي يتم من خلاله تلقي الإفصاح عما تعرض له الناجي من العنف القائم على النوع الاجتماعي فلابد أن تركز الطريقة التي يتلقى بها مقدم الخدمات الإفصاح والاستجابة له على الناجي وتعزيز سلامته وكرامته واختياره وشفائه.

### 🧨 نقاط هامة يجب معرفتها: دور مقدمي الخدمات

يمكن أن يكون الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي أمرًا محوريًا يوفر رفاهية الناجي وقدرته على الوصول إلى خدمات الرعاية والحماية والتعافي. ومع ذلك، قد يكون الإفصاح أمرًا صعبًا للغاية بالنسبة للناجي ويمكن أن يؤدي إلى مخاطر تؤثر على سلامته/ سلامتهم. قد يؤدي الإفصاح إلى حدوث صدمة نفسية من جديد ويمكن أن يؤدي إلى مزيد من الأذي- بما في ذلك الأذي النفسي والجسدي والاجتماعي. تتطلب عملية تلقي الإفصاح والاستجابة له بشكل آمن وضع اعتبارات مدروسة وأخلاقية بالإضافة إلى وضع ممارسات ماهرة ترتكز على مبادئ الأمان والسرية والكرامة وتقرير المصير وعدم التمييز التي تركز على الناجين. يتمثل دور مقدم الخدمة في الاستجابة بشكل متعاطف وودود؛ للتحقق من تجربة الناجي؛ ومساعدة الناجي على التعامل مع الأفكار والمشاعر المؤلمة؛ لتقديم معلومات دقيقة وذات صلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي ومعلومات حول الخيارات والخدمات المتاحة؛ وتمكين الناجين من اتخاذ قراراتهم الخاصة بشأن ما يجب القيام به بناءً على ما يشعر الناجي بأن هذا الشيء آمن ومفيد.

تهدف هذه الوحدة إلى دعم مقدمي الخدمات للاستعداد والاستقبال والاستجابة بشكل آمن ومتعاطف مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يفصحون عما تعرضوا له. تقدم هذه الوحدة إرشادات محددة وممارسات جيدة؛ واعتبارات عند العمل مع المجموعات المتنوعة ومع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين؛ ومعلومات عن آلية التعامل مع الصدمات الثانوية وتقديم الرعاية الذاتية.

### ماذا يوجد هنا؟

#### ستجد الأدوات التالية في هذه الوحدة:

- الأداة 6: إرشادات لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. تقدم هذه الأداة إرشادات خطوة بخطوة لمساعدة مقدمي الخدمات في تقديم الدعم الآمن والأخلاقي للناجين الذين يفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي- قبل الاجتماع مع العميل وخلاله وبعده.
- الأداة 7: دعم الناجين الذين يواجهون ضائقة. بناءً على الأداة السابقة، فإن هذه الأداة تقدم المعلومات
  لمساعدة مقدمي الخدمات على الاستجابة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يعانون من
  ضائقة وللمساعدة في تعزيز سلامتهم ومدى تكييفهم ورفاهيتهم وتعافيهم، بما في ذلك إدارة الإسعافات
  الأولية النفسية.
- الأداة 8: العمل مع المجموعات المتنوعة بالإضافة إلى التوجيهات والاعتبارات الواردة في مجموعة أدوات الإفصاح، فإن هذه الأداة تقدم معلومات وموارد لدعم تطوير المعرفة والمهارات التي يتمتع بها مقدمي الخدمات للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من قبل الأطفال والمراهقين، والناجين من العنف الجنسي، والناجين ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها والناجين ذوي الإعاقة والناجين من الأقليات العرقية أو الدينية.
- الأداة 9: العمل مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين. تقدم هذه الأداة نصائح وموارد للعمل مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين عند إجراء مقابلات مع الأشخاص الذين قد يفصحون عما تعرضوا له من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي.
  - الأداة 10: إدارة كيفية التعامل مع الصدمات الثانوية وتعزيز خدمات الرعاية الذاتية. تقدم هذه الأداة نبذة موجزة عن مفهوم الصدمة الثانوية وتقدم استراتيجيات وتوصيات للرعاية الذاتية لتعزيز رفاهية مقدمي الخدمة وغيرهم من المساعدين.

## الأداة 6:

## إرشادات لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

تقدم هذه الأداة المعلومات لبناء معرفة ومهارات مقدم الخدمات لتلقي عمليات الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له بشكل آمن ومناسب، حيث تستهدف هذه الأداة مجموعة واسعة من الموظفين الذين يتعاملون مع الأشخاص النازحين والسياقات الإنسانية الأخرى- بما في ذلك الأشخاص الذين يقدمون خدمات الصحة والحماية والمأوى والدعم النفسي والاجتماعي وغيرها من الخدمات- الذين قد يحتاجون إلى الاستجابة إلى الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أثناء عملهم.

كما ستكون هذه الأداة مفيدة لمقدمي الخدمات الذين يجب يسألوا الناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي لتقديم الخدمات مثل المحامين الذين يمثلون الناجين في طلبات اللجوء. يُشار إلى هذا باسم "الإفصاح المستحث".



### 🎁 نقاط هامة يجب معرفتها: الإفصاح المستحث

نادرًا ما يكون ملائمًا أو ضروريًا أن يسأل مقدم الخدمات أحد الأشخاص بشكل مباشر عن تجربته/ تجربتهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي. ومع ذلك، في بعض الحالات، يحتاج مقدمو الخدمات إلى فهم تجارب الشخص المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي من أجل مساعدتهم في الوصول إلى الفوائد أو الخدمات التي يحتاجون إليها. على سبيل المثال، قد يحتاج المحامي الذي يمثل طلب ملتمس اللجوء إلى معرفة الضرر الذي حدث (والذي قد يشمل أو لا يشمل ممارسة العنف القائم على النوع الاجتماعي) لمعرفة كيفية تقديم القضية على الاضطهاد؛ أو قد يحتاج ضابط الشرطة الذي يستجيب لمكالمة حول العنف المنزلي إلى جمع حقائق حول الإساءة من أجل توفير الحماية المناسبة. عند النظر فيما إذا كان يجب عليك الحث على الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي، يجب الأخذ في الاعتبار:

- هل أحتاج إلى معرفة ما إذا كان هذا الشخص قد تعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟ لماذا أحتاج إلى معرفة هذا؟ إذا كانت هناك إشارة مسبقة إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي، فما الذي أحتاج إلى معرفته أكثر عن ذلك؟ كيف أن عملية الإفصاح تفيد الشخص أولاً؟
  - كيف يمكنني الحصول على المعلومات اللازمة فقط بطريقة أخلاقية واعية بالصدمات؟
- هل أنا مستعد للتعامل مع أي ضيق أو صدمة قد يتسبب في حدوثها استفساري؟ كيف يمكننى بناء ما يكفى من الثقة والألفة لجعل هذه المناقشة تيسير بشكل أسهل؟

تحدد هذه الأداة أدوار ومسؤوليات مقدمي الخدمات مقدمو الخدمات الذين قد يفصح لهم أحد الناجين عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي وتقدم اعتبارات للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن وأخلاقي ومناسب قبل مقابلة أحد الناجين من العنف وخلالها وبعدها، كما تتضمن قائمة مراجعة لدعم المشرفين في تقييم المهارات والاحتياجات التدريبية لفريقهم. يمكن تكييف الأسئلة والاقتراحات لأنواع مختلفة من التفاعلات والإعدادات. يمكن للموظفين الفرديين استخدام هذه الأداة كمورد مرجعي، كما قد يرغب المشرفون في استخدام المعلومات الواردة في هذه الأداة لدعم تدريب مقدمي الخدمات وتطويره خلال عمليات الإشراف على الموظفين وجلسات التدريب.

## الأدوار والمسؤوليات

من الضروري فهم أدوار ومسؤوليات الموظف غير المتخصص في التعامل مع جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي يتلقى إفصاحًا عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. ربما لا يكون أمام الموظف فرصة للتعامل مع الناجي إلا لمرة واحدة اعتمادًا على السياق.

يمكن أن تؤثر استجابة الموظف للناجي لما تعرض له من العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل يحمل المزيد من التعاطف والأمل بعيدًا عن الردود القضائية بشكل كبير على شعور الناجي بالأمان والتعافي من التجارب المؤلمة.



### 🎁 نقاط هامة يجب معرفتها: اعرف دورك

يتطلب تقديم الدعم الشامل والآمن والأخلاقي للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي التدريب والمهارة والخبرة. ومع ذلك، قد تقدم الجهات الفاعلة المتخصصة غير المعنية بالتعامل مع جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي دعمًا مفيدًا للناجين عندما يلتزمون بالمنهجيات الموجهة نحو الناجين التي تضعها هذه الجهات.

من الضروري تقديم الدعم المناسب لمستوى المعرفة والقدرة. تجاوز هذا قد يؤدي إلى حدوث ضرر إضافي للناجي.

أدوار ومسؤوليات مقدمي الخدمات الذين يتلقون عمليات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي يتضمن ما يلي:

- تلقي الإفصاح بمزيد من التعاطف والتحقق من خبرة الناجي وشجاعته في الإفصاح.
  - دعم الاحتياجات العاطفية واحتياجات السلامة.
- تزويد الناجي بمعلومات مفيدة لمساعدتهم على فهم ما حدث، وما يمكن توقعه من حيث الآثار المحتملة، والخدمات والدعم المتاحة لتلبية احتياجاته/احتياجاتهم وتعزيز رفاهيتهم.
- إجراء عمليات الإحالة للرعاية الإضافية وخدمات الدعم والحماية للناجين الذين يرغبون في الإحالة ويوافقون عليها.

## كيفية تقديم الدعم الآمن والأخلاقي للناجين الذين يكشفون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

يتطلب دعم الناجين من العنف الذين قاموا بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال تقديم خدمات التفكر والرعاية قبل الاجتماع وخلاله وبعده. من الضروري ضمان اتخاذ المواقف والمعارف والمهارات المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاعل مع أحد الناجين المحتملين.



### 🖰 نصائح لاستخدام هذه الأداة في سياقات مختلفة

في ظل ظروف النزوح السريع، قد لا يمكن لمقدمي الخدمات التعامل مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي أكثر من مرة واحدة وغالبًا ما يتعذر المتابعة بعد هذا التفاعل الأول. لذلك يعتبر رد الفعل الأول (ومن الممكن أن يكون الوحيد) أكثر أهمية لدعم الناجي. ويجب أن تركز هذه التفاعلات بين كل من هؤلاء الناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والممارسين المتخصصين وغير المتخصصين في التعامل مع هذا النوع من العنف على الإجراءات الفورية نحو السلامة والوصول إلى الخدمات لتعزيز الرعاية والدعم والحماية؛ حتى وإن لم تصل إلى معالجة النطاق الكامل للاحتياجات التي قد تكون لدي الناجي.

في الحالات الأكثر استقرارًا، قد يكون مقدمي الخدمات قادرًا على التخطيط لاجتماعات المتابعة مع الناجي ويمكنه اتخاذ المزيد من الخطوات لمتابعة عمليات وإجراء اتصالات إضافية وتقديم المزيد من الدعم حسب الحاجة.

# 1. قبل الاجتماع: التحقق من تمتع المسؤول المعرض للتعامل مع عملية الإفصاح المحتملة بالكفاءة والمهارات اللازمة

يعد الاستعداد للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ضروريًا لتقديم رعاية آمنة وأخلاقية لمن يقوم بالإفصاح عن ذلك. تقدم **الوحدة 1** الأدوات والموارد والإرشادات لخلق بيئة آمنة وملائمة لتعامل مع عمليات الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي، وبناء المعرفة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والمنهجية التي تركز على الناجين، وإنشاء شبكة إحالة لإحالة الناجين إلى الرعاية المستمرة. بناءً على كل ما جاء في **الوحدة 1**، فيما يلي بعض الأسئلة التي يجب أن تطرحها على نفسك قبل مقابلة أحد الناجين المحتملين.

### 1.1 تقييم كفاءتك ومهاراتك.

- ما هي المواقف والمعتقدات والتحيزات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي التي يجب أن يتحلى بها مقدم الخدمات؟
- ما هي المواقف والمعتقدات والتحيزات التي أمتلكها حول ما يتعلق بقضية الناجين من المجموعات المتنوّعة- بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال والمراهقين والأشخاص ذو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة والأقليات العرقية والدينية، والناجين من العنف الجنسي من الرجال؟

- هل تساعدني مثل هذه الخبرة التي أمتلكها والتي تتمثل في المواقف والمعتقدات والتحيزات أم تحول
   دون تقديم استجابات عاطفية وغير قضائية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي- بما في
   ذلك الناجين من المجموعات المتنوعة؟
  - هل أعي جيدًا بآثار العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ هل أعي إلى أي مدى قد تؤثر هذه التجارب الصادمة على أفعال الشخص وشعوره وحديثه؟
    - هل أعى بمبادئ وممارسات الاستجابة بما يتماشى مع المنهجيات التي تركز على الناجين؟
- هل أفهم المخاطر الجسيمة لانتهاك السرية؟ هل تعتبر الإعدادات للاجتماعات مع الناجين سرية؟ ماذا يمكننى أن أفعل لضمان السرية؟
  - ما مدى استعدادي لاحتمال ألا يوافق الضحية على اقتراحي وتتخذ قرارها بمفردها؟
  - هل أمتلك المهارات اللازمة لتعزيز شعور الناجي بالأمان جسديًا وعاطفيًا؟ هل أعرف كيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فهل أنا أفضل شخص لإدارة هذا الاجتماع؟ من الذي يمكنه تقديم المساعدة؟ (انظر الأداة 7للحصول على إرشادات حول إدارة الإسعافات الأولية النفسية).
- هل أنا على دراية بكيفية استخدام منهجية تركز على الناجين لتقليل مخاطر التعرض للصدمات مجددًا؟ (انظر القسم التالي 2. خلال إجراء اجتماع للحصول على معلومات بشأن استخدام نهج مستنير بالصدمات يركز على الناجين).
  - كيف يمكنني تطوير مهاراتي في هذا المجال؟ ما خطوات العمل الثلاث التالية التي يتعين اتخذها لتعزيز قدرتي؟

### 1.2 التحضير للاجتماع.

- هل لدي أحدث المعلومات المتعلقة بمسارات الإحالة وعملياتها؟
  - هل أعرف كيفية إجراء إحالات آمنة وسرية؟
- هل أعرف كيفية دعم الناجي (على سبيل المثال، ماذا أقترح كخطوات تالية محتملة) إذا لم تكن هناك خدمات أخرى متاحة للإشارة إليها؟
  - هل تعلمت كل شيء ممكن لتقليل أسئلتي حتى لا أطلب من الناجية أن تكرر نفس الإجابات؟

### 1.3 إذا لزم الأمر وكان عليك أن تسأل أحد الناجين من العنف عما تعرضوا له من تجاربهم السابقة، فتأكد من استعدادك للتعامل مع هذه الإفصاحات. هذا يتطلب منك:

- بناء الثقة والألفة.
- شرح السرية وحدودها في بداية المقابلة.
- شرح لماذا تحتاج إلى معرفة هذه التجارب وطرح أسئلة تتعلق بها.

- فهم التعبيرات أو العبارات الملطفة التي قد يستخدمها الشخص للإشارة إلى الأفعال الجنسية أو أجزاء الجسم.
  - ضمان وعي المترجمين الفوريين أو الوسطاء الثقافيين الموجودين بالمبادئ التي تركز على الناجين وضمان التزامهم بها.

## 2. خلال الاجتماع: الاستجابة بالتعاطف والرحمة والدعم

توفر **الأدوات 1** و**2** في **الوحدة 1** إرشادات ومعلومات للمؤسسات بشأن ما ينطوي عليه النهج الذي يركز على الناجين وكيفية إعداد بيئة آمنة ومواتية تدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. نناقش في هذا القسم كيف يمكن أن يستخدم مقدمو الخدمات النهج الذي يركز على الناجين في الممارسة وكيفية الاستجابة بشكل فعال وداعم خلال الاجتماع حيث تكشف الناجية عن تجربتها/تجاربهن مع العنف القائم على النوع الاجتماعي.

### 2.1 تطبيق نهج يركز على الناجين.

تتطلب عملية إجراء مقابلة مع الناجين بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي حساسية كبيرة. قد يكون الإفصاح أمرًا محزنًا ومحفوفًا بالمخاطر لبعض الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. قد يكونون مترددين أو محرجين في إعطاء التفاصيل وسرعان ما يصابون بالإحباط إذا شعروا بالحكم عليهم أو عدم تصديقهم. من الضروري بناء أكبر قدر ممكن من الثقة والألفة، ثم استخدام مهارات الاستماع الفعال لدعم الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في تقرير ما يشعرون بالأمان والقدرة إزاء الإفصاح عنه.

يضمن استخدام نهج مستنير بالصدمات يركز على الناجين عند تلقي معلومات تتعلق بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي إعطاء الأولوية لسلامة الناجي وسريته وخياراته وإمكاناته واحترامها. هذا النهج:

- يقر بأن كل ناج من العنف القائم على النوع الاجتماعي:
- له الحق في تصديق قصته ويتعين معاملته باحترام ولطف وتعاطف ورحمة؛
  - له الحق في أن يعامل كفرد فريد له حقوق متساوية في الرعاية والدعم؛
    - لدیه نقاط قوة وقدرات وموارد واحتیاجات مختلفة؛ و
- له الحق، بما يتناسب مع عمره وظروفه، في تقرير من يجب أن يعرف ما حدث له وما يجب
   أن يحدث بعد ذلك.
  - يسعى إلى تعزيز قدرة كل شخص وتمكينه، وتعزيز نقاط قوته وقدراته واختياره وسيطرته.
    - يعترف بمرونة كل ناج ويعزز الأمل.
- يدرك تأثير التجارب المؤلمة، ويسعى إلى تعزيز السلامة النفسية وتوفير الحماية من التعرض لمزيد من الأذى، ودعم التأقلم والتعافى.

لتنفيذ نهج مستنير بالصدمات يركز على الناجين عند الاستجابة لأحد الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي يفصح عن تجربته، يلزم:

- فهم تأثير التجارب الصادمة واستخدام ممارسات المقابلة المستنيرة بالصدمات (انظر الأداة 7 للحصول على مزيد من المعلومات المتعلقة بالممارسات المستنيرة بالصدمات والاستجابة للناجين الذين يواجهون أوضاعًا صعبة)
  - الاستماع إلى مخاوف الناجين واحتياجاتهم.
  - إعطاء الأولوية لسلامة الناجين ورفاههم على جمع المعلومات.
- إبلاغ الناجين بحقوقهم المتعلقة بخدمة أو عملية معينة توفرها، مثل الرعاية الصحية أو الحماية القانونية،
   وشرح نطاق هذه العملية وتوقيتها والتقدم المحرز فيها.
  - التواصل وجمع المعلومات بطرق مناسبة ثقافيًا وعمريًا.
  - إدراك (والاستجابة لـ) الاختلافات الثقافية والحواجز اللغوية.
  - تأكد من أن كل تفاعل مع الناجين يراعي الاهتمام باحتياجاتهم وتمكينهم من السيطرة على التفاعل
     قدر الإمكان (على سبيل المثال، من خلال تسهيل شعورهم بالراحة في طرح الأسئلة أو أخذ استراحة أو
     التعبير عن مخاوفهم أو عدم موافقتهم، ومساعدتهم على تحديد مكان وزمان للاجتماع مرة أخرى).
  - يمكن تقديم ذلك من خلال تقديم التحية الصادقة. على سبيل المثال، يقوم مقدمي الخدمات دائمًا بسؤال الضحايا "كيف حالك اليوم؟ وكيف حال قلبك؟ " غالبًا ما تؤدي هذه التحية البسيطة الدافئة إلى حث الناجين على الإفصاح عن مخاوفهم وخبراتهم التي كانوا يحتفظون بها في الداخل، بما في ذلك التوتر المرتبط بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. يمتلك كل شخص أسلوبه الخاص. ويعتبر المدخل لذلك إظهار الرعاية الحقيقية لرفاهية كل شخص منذ البداية.

### 2.2 تعزيز بيئة آمنة.

- خلق الثقة والألفة من البداية. يعد إظهار الرعاية الحقيقية للشخص أمرًا ضروريًا من خلال: ضمان
  رعاية أطفالهم، وسؤالهم عن شعورهم تجاه الاجتماع، وتقديم أشياء بسيطة مثل الماء، وإظهار الدفء
  والاحترام. منح الشخص أكبر قدر ممكن من السيطرة على التفاعل. تشجعهم على تناول الطعام
  والشرب، إذا كان ذلك متاحًا.
- دعوة الشخص إلى مكان خاصة للتحدث. عدم التحدث أبدًا عن أي أمور خاصة أو حساسة، بما في ذلك
   العنف القائم على النوع الاجتماعي، في بيئة لا تتسم بالخصوصية والسرية.
  - تقديم نفسك ودورك وتحديد ما يمكنك وما لا يمكنك القيام به من أجل الشخص.
- سؤال الشخص أفكاره فيما يتعلق بكيفية إشراك أطفاله وكيفية تشتيت انتباههم إلى أقصى حد ممكن
   (على سبيل المثال، تقديم كتب تلوين أو ألعاب أو اللعب مع زميل أو مشاهدة فيلم أو لعب لعبة على
   جهاز باستخدام سماعات الرأس). عدم نقل الطفل إلى غرفة منفصلة إلا إذا وافق الشخص على ذلك.
- ضمان منح الشخص موافقته المستنيرة للتحدث معك، بما في ذلك الموافقة على تدوين الملاحظات والموافقة على وجود مترجم أو وسيط ثقافي، إذا كان ذلك مناسبًا.

- التحدث بلطف ولكن باستخدام لغة واضحة.
- طرح أسئلة مفتوحة وبسيطة ("أخبرني عن ..."، "من فضلك اشرح كيف ..."، "من فضلك صف ..."، "ثم ماذا حدث؟")، مع المتابعة وتوضيح الأسئلة لاحقًا حسب الحاجة.
  - التحلي بالصبر والتفهم، مما يتيح الوقت للشخص للرد والتوضيح والتصحيح.
- التدرب على "الاستماع الفعال" (إظهار الانتباه للتواصل اللفظي وغير اللفظي للشخص، مما يسمح له بالتحدث دون مقاطعة)، واستيعاب ما يقوله وحفظه دون الحكم عليه، والرد بشكل مناسب من خلال الكلمات ولغة الجسد (تعكس ما قيل، وتطرح الأسئلة، وتسمح بالصمت إذا لزم الأمر، وما إلى ذلك).
  - الحفاظ على التواصل البصري والمشاركة قدر الإمكان.
- الانتباه لأي علامات تدل على عدم الراحة أو الضيق أو الانزعاج أو التعب. الاستجابة حسب الاقتضاء عن طريق التحقق من شعور الشخص بالراحة أو تقديم فترات راحة حسب الحاجة. من المهم أن تسأل "كيف تشعر؟ هل ترغب في أخذ قسط من الراحة للحظة، أم تفضل الاستمرار؟ "إذا أراد الشخص إنهاء الاجتماع تمامًا، فيتعين احترام رغباته وعرض مواصلة الحديث مرة أخرى.

### 2.3 إذا كان يجب أن تسأل مباشرة عن العنف القائم على النوع الاجتماعي لتقديم بعض الخدمات:

في بعض الحالات، قد يحتاج بعض المدربين المتخصصين إلى طرح بعض الأسئلة عما تعرض له الناجي في السابق أو قد يتعرض له مستقبلاً لمعرفة نوعية الخدمات التي يحتاجها مثل الحماية. يمكن أن تعمل منهجية الاستجواب "الإعداد والتخطيط والمشاركة والشرح والحساب والإغلاق والتقييم" المعروفة باسم "السلام" والمتبعة من قبل الزملاء في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين على التعامل بشكل جيد مع الناجين وفتح الباب أمامهم وحثهم على الإفصاح إذا اختاروا ذلك.

يمكن أن يساعد استخدام نهج "القمع" في توفير مساحة للناجي للتحدث عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. يبدأ هذا النهج أولاً بطرح أسئلة "افتتاحية" أوسع نطاقًا لا تتعلق بشكل صريح بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، مثل:

- "هل سبق أن شعرت بالخوف على حياتك؟ أخبرني المزيد من فضلك"
- "هل تشعر بالأمان رفي هذه الدولة/المدينة]؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فلماذا؟ ما الذي يقلقك؟ "
- [بالنسبة لسياق طالب اللجوء، اسمح للشخص بالإجابة على كل سؤال قبل طرح السؤال التالي، ويرجى
   أن تكون الأسئلة ملائمة لسياقك.] "لقد [عملت مع/ قرأت عن] العديد من [النساء/ الرجال/ أفراد مجتمع
   الميم] من دولتك من قبل ممن مروا بتجارب [XXX] هناك. في بعض الأحيان يكون من الصعب عليهم
   التحدث عنها في البداية. ولكن قد يكون مطلوبًا في بعض الأحيان لطلب اللجوء الخاص بهم، لذلك قد
   يكون من المفيد معرفة ذلك. هل سمعت عن هذه الأنواع من التجارب؟ إذا كنت تريد التحدث عن هذه
   المشكلة، فكلي آذان صاغية ".

بشكل عام، فإن السماح لشخص ما بالإجابة بحرية سيخلق فرصًا لطرح أسئلة المتابعة التي قد تساعد الناجين على الإفصاح عن تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي، إذا رغبوا في ذلك. قد لا تكون هناك تجارب عن العنف القائم على النوع الاجتماعي يمكن الإفصاح عنها. ومع ذلك، إذا كانت هناك مؤشرات أو إذا كان لديك سبب للاعتقاد بوجود تاريخ للتعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي، فقد يكون من المفيد محاولة تطبيق مرحلة الاستجواب على نطاق أضيق، مثل:

"أعتذر، ولكن هل يمكن أن أطرح عليك بعض الأسئلة التي قد تبدو حساسة أو شخصية بعض الشيء؟
 أنا أسأل فقط لأن إجاباتك يمكن أن تساعدني في فهم تجاربك بشكل أفضل حتى أتمكن من مساعدتك في [طلب الشخص المساعدة] هل هذا مناسب؟"



### نصائح لاستخدام هذه الأداة مع من يلتمسون وضع اللجوء أو مقابلات تحديد وضع اللاجئ

بالنسبة لأولئك الذين يجرون مقابلات لتقييم وضع اللجوء أو وضع اللاجئ، يُنصح بما يلي:

- استخدم المقابلة الأولى لبناء الثقة والألفة واسأل فقط عن تجربتهم مع العنف القائم على
   النوع الاجتماعي بمجرد أن يشير الشخص الذي تحاوره إلى استعداده ورغبته في التحدث عنه. (وبالطبع، ستخطط لرؤية بعضكما البعض أكثر من مرة حتى تتمكن من التطرق إلى
   العنف القائم على النوع الاجتماعي في اجتماع ثانٍ إذا لزم الأمر)
  - استخدم أمثلة ذات صلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي عند شرح أسباب الحماية
     لتوضيح الصلة بين العنف القائم على النوع الاجتماعي والنزوح والحماية.
  - شرح إدراكك بأن مقدمي الخدمات الآخرين ربما طرحوا أسئلة مماثلة، يمكن أن تكون المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي هامة في تحديد وضع اللاجئ. ومع ذلك، لا تختلق توقعات خاطئة بأن الشخص سيحصل تلقائيًا على وضع لاجئ إذا أفصح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. يرجى الأخذ في الاعتبار أن العنف القائم على النوع الاجتماعي قد يكون مهمًا في تقييم مخاطر الحماية في الدولة ولكن الأمر متروك للضحايا للتحدث عنه إذا رغبوا في ذلك.
  - تحلى بالشفافية بشأن المعلومات التي لديك بالفعل فيما يتعلق بوضع الشخص واحتياجاته القانونية. يساعد ذلك في منعهم من تكرار أو مشاركة تفاصيل المعلومات التي لديك بالفعل ولا تحتاج إلى تكرار.
  - في بعض الأحيان، توجد تناقضات في رواية الشخص لتجاربه المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكن أن يكون هذا بسبب آثار الصدمة على الناجي، أو سوء فهم المستمع، أو سوء تفسير، أو افتراضات خاطئة. إذا لاحظت وجود تضاربات أو تناقضات أو فجوات في رواية الشخص، فقم بتدوينها لنفسك وانتظر فرصة جيدة للسؤال عنها، إذا كانت مهمة. حاول طرح هذا السؤال، "هل يمكنك مساعدتي في توضيح شيء ما" أو "هل يمكنني التأكد من أنني فهمتك بشكل صحيح؟ سمعتك تقول [شيء] ولكن بعد ذلك أيضًا قلت [عكس الشيء] هل يمكنك مساعدتي في فهم ما تعنيه؟ "
- بالنسبة لبعض مقدمي الخدمات، تعتبر المصداقية أمرًا بالغ الأهمية ويلزم إجراء تقييم موضوعي واضح قبل المضي قدمًا. على سبيل المثال، يجب أن يضمن المحامون الذين يمثلون طالبي اللجوء مصداقية موكلهم قبل عرضهم على أحد القضاة. في مثل هذه الحالات النادرة، قد يلزم أن يطرح مقدم الخدمة المزيد من الأسئلة لتوضيح أو تأكيد رواية الناجي للأحداث من أجل وضع الاستراتيجية القانونية الصحيحة أو حمايته من النتائج السلبية المتعلقة بالمصداقية لاحقًا.

- التحدث بشكل منفصل مع الأفراد بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي إذا كنت تجري مقابلة مع أكثر من فرد من أفراد الأسرة.
- احترم دائمًا أن الناجي قد لا يرغب في مشاركة المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على
   النوع الاجتماعي أثناء مقابلته مع السلطات (مثل الشرطة أو مسؤولي الحدود أو حكام
   طلبات اللجوء). عدم دفع أو إجبار أي شخص على التحدث عن تجاربه، بغض النظر عن
   المعلومات التي لديك.

من المهم أن يفهم الشخص ويقبل سبب حاجتك لطرح هذه الأسئلة الحساسة. بعد الحصول على الموافقة، وحيثما يكون ذلك ضروريًا للخدمة التي تسعى إلى توفيرها فقط، يمكنك إثارة قضية العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي حدث في الماضي بشكل مباشر أكثر من خلال بعض أسئلة مثل:

- "هل شعرت يومًا بعدم الأمان بسبب شخص ما في حياتك؟ هل يمكنك إخباري بالمزيد؟ "
- "هل أجبرت يومًا على فعل شيء لم تكن مرتاحًا لفعله أو شعرت أنه ليس لديك القوة الكافية لرفضه؟
   هل يمكنك إخباري بالمزيد؟ "
- "لقد أخبرتني عن [هذا الشخص أو المجموعة]. يبدو أنهم يشكلون خطرا عليك. هل يمكنك إخباري بالمزيد؟ "
  - "هل سبق أن آذاك أحد بطريقة جعلتك تشعر بالخزى؟ أخبرني المزيد من فضلك."
- "هل سبق أن آذاكِ أي شخص لأنك [امرأة، أو أحد أفراد مجتمع الميم، أو أقلية عرقية أو دينية، وما إلى ذلك]؟ هل يمكنك إخباري بالمزيد؟ "
- [بالنسبة لسياق طالب اللجوء، اسمح للشخص بالإجابة على كل سؤال قبل طرح السؤال التالي، ويرجى
   أن تكون الأسئلة ملائمة لسياقك.] "لقد [عملت مع/قرأت عن] العديد من [النساء/ الرجال/ أفراد مجتمع
   الميم] من دولتك من قبل ممن مروا بتجارب [XXX] هناك. في بعض الأحيان يكون من الصعب عليهم
   التحدث عنها في البداية. هل أنت على دراية بهذه الأنواع من القصص؟ هل سبق أن تعرضت لأي شيء
   مشابه؟ هل تعتقد أنه يمكنك إخبارى بالمزيد؟ '

كما يمكنك طرح أسئلة عن الحاضر لتقييم ما إذا كانت هناك تهديدات حالية أو مستمرة تتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

تذكر أنه لا يجب إجبار شخص ما للتحدث عن تجاربهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي أبدًا. قد لا يرون أي فائدة من الكشف عن تجاربهم، وقد لا يثقون ف الشخص الذي يطرح الأسئلة. وقد يشكل أيضًا التحدث عن الأذى الذي لحق بهم أو الأضرار التي يخشونها خطرًا عليهم. إذا كنت قد أوضحت أسباب طرح هذه الأسئلة بوضوح ولم يجب الشخص، فتوقف عن السؤال. ما عليك سوى جمع المعلومات الأخرى المطلوبة، وتقديم أكبر قدر ممكن من الخدمة، وشكر الشخص على صبره وتقديم دعم إضافي في المستقبل.

بغض النظر عما إذا كان الشخص قد أفصح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في الاجتماع أم لا، فقد يكون من المفيد إنهاء الاجتماع عن طريق طرح سؤال مفتوح قد يمنح الناجي فرصة أخيرة لمشاركة أي معلومات إضافية قد يرغب في مشاركتها، مثل: "شكرًا جزيلًا على مشاركتك لكل ما فعلته. ما زال لدينا بعض الوقت. هل هناك أي شيء آخر تريدني أن أعرفه ولم يكن لدينا فرصة لتغطية؟ "

من المهم كذلك إخبار الشخص بأنك تفهم أنه قد يكون هناك المزيد لمناقشته ولكن لا يتعين أن يحدث ذلك اليوم. قد يكون من المفيد إخبار الشخص بأنه إذا كان يرغب في التحدث مرة أخرى في المستقبل، "فإن الباب مفتوح دائمًا".

## 2.4 ما يجب فعله وما لا يجب فعله عند الاستجابة إلى الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي



### 💏 نقاط هامة يجب معرفتها: تصديق الناجين

لا تنتقد أو تعترض على قصة أحد الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي أو روايته للأحداث، حتى لو تغيرت التفاصيل في قصتهم. يمكن أن يسبب هذا ضررًا كبيرًا. فقط لأن جوانب من قصة الناجي قد تتغير، فهذا لا يعني أنه لا يقول الحقيقة. يمكن أن تتسبب التجارب المؤلمة صعوبة في تذكر التفاصيل والأحداث والجداول الزمنية. ليس دورك أن تحكم أو تطعن أو تحقق. قد تكون التناقضات أيضًا بسبب سوء التواصل أو عدم الاستعداد الكافي للمشاركة بشكل كامل. اسأل نفسك: "هل وظيفتي الحكم على حساب هذا الشخص أو الطعن فيه؟"

### إذا أخبرك أحد العملاء بأنه قد تعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي:

- ابق هادئًا.
- دع الشخص يتكلم بحرية ويحكي قصته بطريقته الخاصة وفي الوقت الذي يناسبه.
- استخدم مهارات الاستماع النشط لإظهار أنك مهتم ومتعاطف وغير تحكمي وداعم وقادر على الاستماع إلى ما يقوله والإصغاء إليه والاستجابة له بتعاطف.
  - أخبره أنك تصدقه.
  - أخبره أنك آسف لما حدث لهم.
- اعترف بمدى الصعوبة التي واجهها للإفصاح عن تجربته، وطمأنه أن هذا هو الشيء الصحيح الذي ينبغي عليه فعله.
  - اتخذ خطوات لدعم السلامة الفورية للناجي ورفاهيته، بما في ذلك من خلال تقديم الإسعافات الأولية النفسية. (انظر الأداة 7 للحصول على دعم إضافي بشأن كيفية القيام بذلك.)
    - زوِّد الناجي بمعلومات مفيدة لمساعدته على فهم ما حدث، وما هي التأثيرات التي قد يواجها، وما الخدمات والدعم المتاح لتلبية احتياجاته وتعزيز رفاهيته.
  - ساعد الناجي على تحديد ما يجب القيام به بعد ذلك، وتقديم المعلومات وإجراء الإحالات لتوفير الرعاية الإضافية والدعم والحماية للناجين الذين يوافقون على الإحالة. تأكد من التواصل بوضوح بشأن التأخيرات المحتملة وأوقات انتظار الخدمات حيثما وجدت، بحيث يكون لدى الناجي توقعات واقعية بشأن تلقي الدعم.

ما يجب فعله وما لا يجب فعله بالنسبة لمقدمي الخدمات الذين يتلقون معلومات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي			
أشياء لا يجب القيام بها	أشياء يجب القيام بها		
لا تحكم على الضحايا أو تلقي اللوم عليهم في أي شيء حدث لهم. وتذكر أن خبراتك الحياتية وخلفيتك يمكن أن تؤثر على كيفية رؤيتك وتفسيرك لتجارب الآخرين وسلوكياتهم. لا تنتقد أي فرد أو تتحداه أو تسأله إذا تغيرت تفاصيل قصته.	عليك إظهار التعاطف والرحمة دائمًا.		
لا تسأل أبدًا أي شخص عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في حضور شريك أو أحد أفراد الأسرة.	اشرح دائمًا السرية وأي قيود مفروضة على السرية في بداية المقابلة أو الاجتماع.		
لا تتحدث مع زملائك بشكل مباشر عن حالة أو تهمس لهم فور مشاركة أحد الأفراد معلومات حساسة معك. حيث يمكن لذلك أن يُزعزع الثقة ويولد القلق. لا تذكر معلومات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي أو معلومات حساسة عبر الهاتف أو عبر تطبيق زوم إذا لم تتأكد من أن جميع الأطراف في مساحات سرية خاصة.	تأكد من المحافظة على السرية دائمًا.		
تجنب لغة الجسد التي تُعبر عن عدم التصديق أو الانزعاج مثل طي ذراعيك أو بعض تعابير الوجه. لا تتفقد هاتفك بينما أنت مجتمع مع شخص ما، إلا إذا كان ضروريًا للمساعدة في شرح أمر ما.	تدرب على الاستماع الفعّال بما في ذلك القيام بالتواصل البصري، وأن تكون يقظًا عندما يتحدث إليك شخص ما، والتأكد من عدم تشتتك.		
إذا كان الشخص يشعر بعد الراحة أو غير مستعد فلا تدفعه للتحدث أبدًا. بالمقابل، طمأنه أن بإمكانه التحدث إليك لاحقًا أو قم بإحالته إلى شخص آخر يمكنه المساعدة.	أظهر أنك تُصدق قصة الضحايا واشكرهم على تحليهم بالشجاعة ومشاركة قصصهم معك.		
لا تطرح أي أسئلة غير ضرورية خارج نطاق المحادثة أو خارج نطاق مهامك.	تحلى بالنزاهة والشفافية والصبر.		
لا تتخذ أي إجراءات دون موافقة الضحايا.	بناء الثقة بالذات لدى الضحايا بتأكيد مشاعرهم ورغباتهم وتعبيرهم.		

للمزيد من التوجيهات حول كيفية الاستجابة لإفصاح شخص ما عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن وداعم، انظر قائمة افعل ولا تفعل من النشاط 2 في **الوحدة 1، الأداة 3**.

هادئة، فقد تكون تمر بضائقة.

لا تفترض ما تشعر به الضحية بعد الإفصاح، حتى لو بدا أن الضحية

التعبيرات العامية أو التعبيرات التلطيفية ذات الصلة بالأفعال الجنسية أو التشريح

## 3. بعد الاجتماع: المتابعة مع الإحالات والرعاية

وكما ذكر سابقًا، في كثير من الأحيان يتسنى لمقدم الخدمة مقابلة الضحية التي تفصح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي مرة واحدة ذلك. مع ذلك، هناك بعض الحالات التي يمكن مواصلة متابعتها:

- وتكون المتابعة حسب الحاجة لتوفير إحالات مباشرة وغير مباشرة، في حال وافقت الضحية على إجراء إحالتها. للمزيد من المعلومات حول شبكات الإحالة انظر الأداة 4.
  - إذا كنت تقوم بإحالة، عليك إبلاغ الضحية دائمًا بشأن التأخير المحتمل في تلقي الدعم بسبب القدرات المحدودة، حيث يمكن أن يساعد ذلك في إدارة توقعات الضحية بشأن الوقت الذي قد يتلقون فيه المساعدة.
- إذا قابلت الضحية مجددًا خارج أي اجتماعات منظمة، لا تتحدث عن العنف القائم على النوع الاجتماعي
   أو عن أي شيء قد شاركته الضحية معك، ما لم تتحدث الضحية أولاً. حتى لو أفصحت لك عن العنف
   القائم على النوع الاجتماعي، هذا لا يعني أنها ترغب بالتحدث عن ذلك أو ذكره مجددًا. تعتبر الأسئلة
   العامة التي تسأل عن حال الضحايا، أو إذا كان هناك أي شيء إضافي يمكنك مساعدتهم به أمرًا مقبولاً.
- إذا كان لديك لقاءات ثانية أو لقاءات متابعة مع الضحايا، واصل الالتزام بالمبادئ التي ترتكز على
  الضحايا والواعية بالصدمة، وتفهم أن التجارب الصادمة قد تتجسد في عدد لا يحصى من الطرق
  المتغيرة المتعلقة بالثقافة. اطلب موافقة الضحية دائمًا قبل ذكر العنف القائم على النوع الاجتماعي،
  على سبيل المثال "هل لا بأس لوطرحت عليك بضعة أسئلة حول [العنف القائم على النوع الاجتماعي/العنف] ما شاركته معى المرة السابقة؟"
- فكر في الآثار الثانوية للصدمة واتخذ خطوات ملائمة للرعاية الذاتية (انظر **الأداة 10** للمزيد من المعلومات).

## قائمة مراجعة للمشرفين

يمكن للمشرفين استخدام قائمة المراجعة هذه لتقييم احتياجات التدريب لفريقهم أو لتقييم معرفة ومهارات مقدم الخدمات الفردية في دعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. يجب تحديد المجالات التي يحتاج فيها مقدمي الخدمات للمزيد من التدريب والتنمية والتعامل معها من خلال خطة تنمية الموظفين. ويمكن أيضًا تعديل قائمة المراجعة هذه لمراقبة قدرة مقدمي الخدمات على الاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن وملائم في المنظمة لدعم التحسين المستمر (انظر **الوحدة 4**).

#### موظفو مقدم الخدمات:

☐ يفهمون أدوارهم ومسؤولياتهم المتعلقة بدعم الضحايا الذين يُفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
🔲 على دراية بالمبادئ التي ترتكز على الضحايا ويفهمون كيفية تطبيقها في الممارسات.
🔲 يُظهرون مواقف ومعتقدات وسلوكيات ترتكز على الضحايا.
☐ قادرون على التواصل بفعالية مع أي مترجم فوري أو وسيط ثقافي للتأكد من أنهم على دراية بالمبادئ التي ترتكز على الضحايا وملتزمين بها.
الله يُظهرون تصرفات ومعتقدات وسلوكيات غير تمييزية تجاه الأشخاص من ذوي الإعاقة والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها والأقليات العرقية

والدينية والذكور الناجين من العنف الجنسي.	
🔲 فهم تأثيرات التجارب أو الأحداث الصادمة، وكيف يمكنها التأثير على السلوكيات والعواطف والتواصا	
🔲 على دراية بالاعتبارات التي يجب مراعاتها عند العمل مع مجموعات متنوعة.	
🔲 يُظهرون استجابات متعاطفة ورحيمة للعملاء دون إصدار أحكام.	
🔲 يُظهرون المهارات المطلوبة لبناء الثقة والألفة.	
☐ يُظهرون المهارات التي تساعد في تعزيز الشعور بالأمان جسديًا وعاطفيًا (على سبيل المثال: من خلال المحافظة على الخصوصية، واستخدام مهارات التواصل الفعالة، وما إلى ذلك).	
🔲 يمكنهم شرح السرية وحدود السرية.	
🔲 استخدام مهارات التسجيل الفعال والاستجواب الملائم.	
🔲 يعرفون كيفية التعامل مع حالات الضيق وعدم الراحة.	
☐  قادرون على الاعتراف للعملاء بمدى صعوبة الإفصاح وكذلك طمأنتهم.	
تخذون الخطوات الرامية إلى دعم السلامة الفورية لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي وكذلك رفاهيتهم، بوسائل منها تقديم الإسعافات النفسية الأولية.	
🔲 يعرفون كيفية تزويد ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي بالمعلومات المفيدة لمساعدته/ لمساعدتها على فهم:	
• ماذا حدث،	
<ul> <li>ما قد تتوقعه/يتوقعونه من حيث التأثيرات المحتملة،</li> </ul>	
<ul> <li>وما الخدمات ووسائل الدعم المتاحة لتلبية احتياجاتها/احتياجاتهم.</li> </ul>	
🔲 على دراية بمسارات وإجراءات الإحالة ذات الصلة.	
🔲 يعرفون كيفية الحصول على الموافقة المستنيرة والقيام بإحالات آمنة وسرية.	



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: تلقى الإفصاح والاستجابة له

- كيفية دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي عندما تكون الجهة الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي غير متاحة في منطقتك: دليل تفصيلي للممارسين في مجال العمل الإنساني (اللجنة الدائمة المشتركة بين الهيئات، 2015). صُممت مجموعة المصادر هذه لتزويد جميع الممارسين في مجال العمل الإنساني بمعلومات محددة حول دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يُفصحون عن تجاربهم عندما تكون الجهة الفاعلة في العنف القائم على النوع الاجتماعي غير متاحة. متاح على: <a href="https://gbvguidelines/">https://gbvguidelines/</a>. متاح على: <a href="https://gbvguidelines/">https://gbvguidelines/</a>.
  - طريقة الاستجواب " الإعداد والتعامل والشرح والرواية والإنهاء والتقييم " هي منهجية مختلفة لإجراء مقابلات التحقيقات. الحلول الدولية للمقابلات الجنائية. يتم استخدام منهجية المقابلة هذا من قبل موظفي مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، بما في ذلك المتخصصين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي. متاح على: https://www.fis-international.com/assets/Uploads/resources/PEACE-A
    Different-Approach.pdf

## الأداة 7:

## دعم الناجين الذين يواجهون ضائقة

تقدم هذه الأداة معلومات لمقدمي الخدمات حول كيفية الاستجابة لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يُعانون من ضائقة لمساعدتهم على تعزيز السلامة والتكيف والرفاهية والتعافي. وتتضمن روابط لمصادر تحتوي على معلومات إضافية: حول الاستراتيجيات التي يمكن لمقدمي الخدمات من ذوي المهارات الملائمة استخدامها لمساعدة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي على التكيف مع الضائقة المتعلقة بتجربتهم ومعالجتها. يمكن للموظفين استخدام هذه الأداة كدليل مرجعي للمساعدة في بناء معرفتهم ومهاراتهم، وقد يرغب المشرفون في استخدامها لدعم تدريب مقدمي الخدمات وتنميتهم أثناء جلسات الإشراف والتدريب.



#### 🦰 🕻 نقاط هامة يجب معرفتها: الاستجابات للتجارب الصادمة

يُعرف "الحدث الصادم" بأنه الحدث الذي لديه القدرة على التسبب في صدمات عقلية أو جسدية. وفي مواجهة هذا النوع من الأحداث، يستجيب كلًا من الجسد والعقل بالصراع للنجاة. ومن الناحية السلوكية، يتم التعبير عن هذا عن طريقة استجابات "القتال أو الفرار أو التجمد أو الاسترضاء": القتال ضد أيًا كان ما يحدث (القتال)، أو محاولة الهرب من الموقف (الفرار)، أو (التظاهر بالموت) أو النأي (التجمد)، أو الخضوع أو محاولة استرضاء الجاني أو شخص ما لديه سلطة أو سيطرة أكبر على الضحية (الاسترضاء).

وغالبًا ما يُغير الحدث ذا الصدمة الشديدة من طريقة فهم الضحايا للعالم من حولهم. وربما يفقدون شعورهم بالأمان ويشعرون بالضعف والعجز. وإذا كان الحدث ينطوي على أعمال عنف ونية للإيذاء، يمكن أن يفقد الضحايا الثقة في الأشخاص الآخرين، وتتزعزع نظرتهم للعلاقات بشكل كبير.

وتعتبر أعمال العنف مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي من بين أكثر أنواع الأحداث الصادمة إزعاجًا، كما أنه من المرجح أن يكون لها تأثير دائم. وعادة ما يؤدي فقدان الشعور بالأمان والسيطرة والثقة إلى الاكتئاب و/أو القلق. وقد يعيد الناجي تجربة الحدث (الأحداث) في الحلم أو في الحياة اليومية بشكلٍ مؤلم (ويدعى ذلك أيضًا "التدخل"، ويُعتبر من الأعراض الشائعة للكرب التالي للصدمة). وغالبًا يبدأ التدخل عن طريق شيء ما في البيئة يُذكر الضحية -بوعي أو بدون وعي- بالحدث الصادم، ويشار إليه أيضًا باسم "المحفز". ويمكن أن يتسبب ذلك في محاولة الضحية وتجنب كل شيء قد يُذكرها بالحدث (المعروف بالتجنب). وقد يشعر الضحايا بالانفصال عن أحاسيسهم الجسدية ويشعرون بالخدر، أو قد يكونوا غير فادرين على تذكر الذكريات الصادمة. وهناك حالة تيقظ شديدة شائعة جدًا أيضًا (تُدعى "فرط التيقظ"): قد يكون الضحايا حذرين طوال الوقت، أو يفزعون بسهولة، أو لا ينامون جيدًا أو سريعي الانفعال، أو يجدون صعوبة في تذكر الأمور والتركيز. وتعتبر هذه الاستجابات جميعًا أشكال مختلفة من آليات التأقلم، على سبيل المثال يمكن أن يكون التجنب وفرط الاستثارة شكلاً من أشكال الحماية. إذا افتقرت الضحية للدعم والمساعدة، يمكن أن تدوم ردود الأفعال شذه لعدة أشهر أو لسنوات حتى. أ

<sup>1.</sup> معلومات الصحة وحقوق الإنسان، الصحة النفسية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: مساعدة الناجين من العنف الجنسي في حالات النزاع - دليل تدريبي: صندوق الأدوات (2019)، متاح عبر: <u>www.hhri.org/wp-content/up-</u> <u>loads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf</u>

## ردود أفعال حالات الضيق الشائعة تجاه العنف القائم على النوع الاجتماعي

عادة ما يُعاني ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي من ردود فعل عاطفية قوية وكذلك الضيق الجسدي. تعتمد ردة فعل كل شخص على العنف القائم على النوع الاجتماعي على العديد من العوامل، بما في ذلك طبيعة وشدة ومدة العنف أو سوء المعاملة أو الاستغلال، ومستوى صموده، الذي بدوره يتم تحديده من قبل كل من العوامل الفردية والاجتماعية البيئية، وعمره وشخصيته وثقافته، ونظام دعمه وطرق تأقلمه، ومقدار الوقت الذي مضى، وتجاربه السابقة مع الأحداث الصادمة أو العنف، وما إذا كان بأمان حاليًا أم لا.

ويمكن توقع ظهور ردود الأفعال العاطفية والضيق الجسدي مباشرة وبعد أيام أو أسابيع أو أشهر أو سنوات من وقوع حادثة العنف القائم على النوع الاجتماعي. وتشمل ردود الأفعال الشائعة على سبيل المثال لا الحصر:

- الشعور بالذنب أو العار أو الحزن أو الغضب أو الخوف أو القلق أو الارتباك أو الشك أو اليأس،
  - الانفصال: الشعور بالخدر، أو "الانفصال عن الواقع" أو انفصال المرء عن جسده،
    - الاكتئاب و/أو القلق،
- زيادة معدل ضربات القلب أو التعرق أو الارتعاش أو الارتجاف أو ضيق التنفس أو نوبات الذعر،
  - صعوبة في اتخاذ القرارات وفهم المعلومات المعقدة،
    - صعوبة في التواصل بوضوح مع الآخرين،
      - الشعور بالضعف أو العجز،
        - الشعور بالإرهاق،
  - ذكريات الماضي والتدخل: إحياء ذكريات الحدث الصادم،
- فرط التيقظ: شعور المرء "بالحذر" طوال الوقت، أو الفزع بسهولة، أو عدم القدرة على الاسترخاء أو البحث باستمرار عن التهديدات أو المخاطر،
  - الانفعال،
  - اضطرابات النوم أو النوم لفترات طويلة،
    - الكوابيس،
  - تناول كميات طعام أقل بكثير أو أكثر بكثير من المعتاد،
  - عدم القدرة على الاعتناء بالذات أو الآخرين، بما في ذلك الأطفال،
    - تدنی احترام الذات،
  - و زيادة في تعاطي المواد بما في ذلك، الكحول أو عقاقير الترويحية أو الأدوية الموصوفة،
    - الانسحاب أو الانعزال عن الآخرين،
    - صعوبات في العلاقات، أو الانفعال، و/أو انعدام الثقة في الآخرين،
      - وإيذاء النفس أو السلوك الانتحاري.



### نصائح لاستخدام هذه الأداة في سياقات مختلفة

إذا كنت تعمل في بيئة مستقرة تسمح لك بالتواصل المستمر مع ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي - وإذا كنت تتمتع بالمهارات اللازمة - فربما تجد أنه من المفيد تعلم استراتيجيات إضافية لمساعدة الضحايا على التأقلم. انظر روابط المعلومات والمصادر الإضافية في نهاية هذا القسم لمزيد من التوجيه، بما في ذلك أنشطة التواصل مع الحاضر لمساعدة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.

بالنسبة للأشخاص الذين يعيشون في بيئات مستجدة أو ذات موارد منخفضة، من الضروري عدم تقديم وعود لا يمكنك الوفاء بها. بدلاً من ذلك، تعرف على كيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية الأساسية كما هو موضح هنا.

## الاستجابة إلى الضائقة لتعزيز السلامة والتأقلم والرفاهية

تُعد "الإسعافات النفسية الأولية" من أنشطة الدعم النفسي التي يمكن لمقدمي الخدمات استخدامها لمساعدة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يُعانون من ضائقة، أو يكافحون وقد يحتاجون إلى الدعم. يمكن أن تساعد الإسعافات النفسية الأولية في تعزيز الرفاهية الفورية وطويلة المدى، كما يمكن أن تساعد الضحايا في التأقلم مع آثار التجارب أو الأحداث الصادمة. فهي تتضمن مساعدة الضحايا على الشعور بالأمان والارتباط بالآخرين الهدوء والأمل، بالإضافة إلى تعزيز وصولهم إلى الدعم الجسدي والعاطفي والاجتماعي.

هناك خمسة عناصر أساسية للإسعافات النفسية الأولية يمكن لمقدمي الخدمات تنفيذها بعد تلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي للمساعدة في تعزيز سلامة الضحايا ورفاهيتهم وتأقلمهم وتعافيهم:¹

- 1. تعزيز الأمان
- 2. تعزيز الهدوء
- 3. تعزيز الترابط
- 4. تعزيز الكفاءة الذاتية
  - 5. غرس الأمل
- 1. تعزيز الأمان. يُشير الأمان إلى كل من الأمن والسلامة الجسدية وكذلك الشعور بالسلامة النفسية والعاطفية للأشخاص الذين يعانون من ضائقة شديدة. يجب على مقدمي الخدمات الذين يتلقون إفصاحات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي مساعدة الضحايا على تلبية احتياجاتهم المتعلقة بالأمن والسلامة. وقد يشمل ضمان سلامة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي ما يلى:
  - مساعدة الضحايا في التعرف على كيفية تحقيق سلامتهم،

<sup>1.</sup> الصليب الأحمر الأسترالي وجمعية علم النفس الأسترالية، الإسعافات النفسية الأولية: دعم ضحايا الكوارث في أستراليا (الصليب الأحمر الأسترالي، الأسترالي، (الصليب الأحمر الأسترالي، الأسترالي، الأسترالي، النفس الأسترالي، الأسترالي، النفس الأسترالي، ال

- مساعدة الضحايا على الحصول على رعاية طبية في حالات الطوارئ،
- توفير الراحة الجسدية والعاطفية (تذكر أن تطلب موافقة الضحايا دائمًا قبل التواصل باللمس، على سبيل المثال: "هل تسمح لي بوضع يدي على كتفك؟")،
- وتقديم معلومات بسيطة ودقيقة حول كيفية تلبية الاحتياجات الأساسية بما في ذلك الاحتياجات الأساسية للسلامة. (على سبيل المثال، هل هناك مكان يمكن للضحايا الذهاب إليه للشعور بمزيد من الأمان؟ هل هناك أشخاص آمنون يمكن للضحايا التوجه إليهم للحصول على الدعم أو لمساعدتهم في تلبية احتياجاتهم الأساسية؟)
  - 2. تعزيز الهدوء. يعتبر تطبيع مشاعر الضحايا وأفكارهم وردود أفعالهم بعد الإفصاح خطوة أولى ضرورية في تعزيز الهدوء. وقد تشمل الطرق الأخرى لتعزيز الهدوء ما يلي:
- الحرص على تهدئة الضحايا الذين يُعانون من الإرهاق والتشتت: التأكد من شعورهم بالدفء والراحة وأن لديهم ماء أو شيء آخر يشربونه،
  - توفير بيئة هادئة وآمنة،
  - الإنصات للضحايا الذين يرغبون بمشاركة تجاربهم وعواطفهم، وعدم إجبارهم أبدًا على التحدث،
  - تذكر أنه ليس هناك طريقة صحيحة أو خاطئة للشعور بعد التعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي،
    - أن تكون ودودًا وهادئًا ورحيمًا،
    - تقديم معلومات دقيقة حول نتائج العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات والدعم المتاحين،
      - وتقدم معلومات حول الإجهاد والتأقلم.
  - 3. تعزيز الترابط. يمكن أن يساعد الترابط الاجتماعي والدعم في السلامة العاطفية والتعافي بعد الأحداث الصادمة، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكن لمقدمي الخدمات الذين يتلقون إفصاحات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي المساعدة في إقامة صلات مع الأسر الداعمة أو الأصدقاء أو غيرهم ممن يمكنهم دعم سلامة الضحايا وتعافيهم فورًا وعلى المدى الطويل. ويمكن أن يشمل تعزيز الترابط بعد الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ما يلى:
    - مساعدة الضحايا في تحديد الأشخاص الذين يشعرون بالأمان عند التحدث معهم بشأن تجاربهم،
    - والتأكد من أن الوالدين و/أو مقدمي الرعاية لديهم معلومات حول كيفية التواصل مع الضحايا من
       الأطفال والمراهقين والضحايا من ذوى الإعاقة ودعمهم،
      - وتقديم مساعدة عملية للضحايا لتلبية احتياجاتهم والتعامل مع مخاوفهم بشكلِ فوري،
      - وتقديم المعلومات وإجراء الإحالات للخدمات ووسائل الدعم المتاحة بموافقة الضحايا.
- 4. تعزيز الكفاءة الذاتية. تعتبر مساعدة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في استعادة الشعور بالسيطرة والقوة أمرًا ضروريًا يمكن لمقدمي الخدمات الذين يتلقون الإفصاحات فعله. حيث سيرغب العديد من مقدمي الخدمات ببذل قصارى جهدهم للمساعدة ويمكن أن يكون لديهم العديد من الأفكار حول كيفية المضي قدمًا. رغم ذلك، فإن العنف القائم على النوع الاجتماعي يسلب القوة بشكلٍ لا يُصدق، ومن الأمور بالغة الأهمية ألا يزيد مقدمي الخدمات من سلب قوة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي من غير

قصد عن طريق فرض القوة أو السيطرة على اختيارات الضحايا ورفاهيتهم. بالمقابل، يجب عليهم تعزيز قوة الضحايا بالاستماع لهم وتقديم خيارات الدعم المتاحة ودعم الضحايا في اتخاذ قراراتهم الخاصة بشأن ما سيفعلونه بعد ذلك. يُساعد ذلك في دعم قدرة الضحايا على المواجهة والصمود والتصدي للمشكلات التي يواجهونها. ويمكن أن يشمل تعزيز الكفاءة الذاتية بعد الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ما يلي:

- مساعدة الضحايا في تحديد احتياجاتهم وكيفية تلبيتها،
- مساعدة الضحايا في ترتيب المشاكل حسب الأولوية وتحديد حلول لها.
- غرس الأمل. عندما يكون الضحايا قادرين على المحافظة على مستوى من الأمل أو التفاؤل تجاه مستقبلهم في أوقات الأزمات أو الضائقة، تتحسن توقعاتهم للتعافي. ويمكن لمقدمي الخدمات المساعدة في غرس الأمل من خلال:
  - الإعلان عن التوقعات أو الثقة بأن الضحية ستتعافى،
    - أن تكن حاضرًا ومستعدًا للمساعدة،
  - طمأنة الضحايا بأن مشاعرهم طبيعية وأنهم ليسوا وحدهم.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: دعم الضحايا الذين يواجهون ضائقة

- الصحة النفسية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: مساعدة ضحايا العنف الجنسي في حالات النزاعات دليل تدريبي (معلومات بشأن الصحة وحقوق الإنسان، 2014). تم إعداد هذا التدريب للمساعدين الذين يقدمون المساعدة والدعم للنساء الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والصدمات الجنسية أثناء الكوارث والنزاعات وحالات الطوارئ، حيث يكون الوصول إلى المهنيين الصحيين ذوي الخبرة النفسية أو السيكولوجية محدودًا. متاح على: www.hhri.org/gbv-training-manua/.
- المبادئ التوجيهية لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي المشتركة بين الهيئات: توفير خدمات الرعاية وإدارة الحالات لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية وغيرها، 2017). يقدم هذا المصدر إرشادات بشأن الرعاية الجيدة والرحيمة لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية، مع التركيز بشكل خاص على توفير خدمات إدارة الحالات. متاح على: https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines
- دليل التدريب على الإسعافات الأولية النفسية لأخصائي الأطفال (أنقذوا الأطفال، 2013 و2017) يهدف هذا التدريب إلى حماية الأطفال وغيرهم من الموظفين والمتطوعين الذين يعملون مع الأطفال، مثل المعلمين والعاملين في مجال الرعاية الصحية، الذين يدعمون الأطفال في أعقاب أي أزمة أو حدث صادم أو خلالها، وكذلك الموظفين من القطاعات الأخرى التي تتفاعل مع الأطفال، مثل قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة أو المأوى أو التغذية. تُستخدم مهارات التواصل والطمأنة التي يتم تدريسها وممارستها في التدريب للمساعدة في تقليل الضائقة الأولية التي قد يتعرض لها الأطفال، فضلاً عن تزويدهم بالمساعدة العملية وتشجيع الاستراتيجيات الإيجابية للتأقلم. متاح على: \_children-psychological-first-aid-training

## **الأداة 8:** العمل مع مجموعات متنوعة

تقدم هذه الأداة معلومات ومصادر لدعم تنمية معارف ومهارات مقدمي الخدمات للاستجابة للإفصاحات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من قِبل الأطفال والمراهقين والذكور الناجين من العنف الجنسي والضحايا من ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها والضحايا من ذوي الإعاقة. يمكن للموظفين استخدام هذه الأداة كدليل مرجعي للمساعدة في بناء معرفتهم ومهاراتهم، ويمكن أن يرغب المشرفون في استخدامها لدعم تدريب مقدمي الخدمات وتنميتهم أثناء جلسات الإشراف والتدريب.

## الأطفال والمراهقون



### 🔭 نقاط هامة يجب معرفتها: الأطفال والإفصاح 1

قد يفصح الأطفال عن الاعتداء الجنسي بشكل مختلف عن البالغين. غالبًا ما يكون إفصاح الأطفال عن الاعتداء الجنسي عملية وليس حدثًا واحدًا أو حدثًا محددًا؛ و يمكن الإفصاح عنه بشكل مباشر أو غير مباشر، طوعًا أو قسرًا. وتصف اللجنة الدولية للإنقاذ ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة الطرق التي قد يفصح بها الأطفال كالتالي:

- مباشرة: يشارك الطفل معلومات حول الاعتداء مع مقدم الخدمة مباشرةً، أو يخبر الطفل أحد أفراد الأسرة أو أحد الأصدقاء عن الاعتداء، وهم بدورهم يشاركون المعلومات مع مقدم الخدمة.
  - غير مباشرة: يُشارك شاهد على الاعتداء الجنسي المعلومات حول الاعتداء مع طرف ثالث، أو يُصاب الطفل بمرض ينتقل جنسيًا، أو تصبح حاملاً، ويدفع هذا للإفصاح عن الحدث.
  - طواعية: يشارك الطفل المعلومات طوعًا أو يطلب من شخص آخر مشاركة المعلومات حول الاعتداء الجنسي.
- قسرًا: يشارك شخص معلومات حول الاعتداء الجنسي ضد رغبة الطفل، أو يُجبر الطفل على الإفصاح عن الاعتداء الجنسى.

وقد يُظهر الأطفال علامات الاعتداء من خلال سلوكياتهم أو يمكن أن يتواصلوا بطرق أخرى كالرسومات على سبيل المثال. تتأثر قدرة الطفل على الإفصاح بعدة عوامل، تشمل عمر الطفل ونضجه وشعوره بالأمان والموارد المتاحة والعوامل الأخرى المتعلقة بحالات معينة.

اللجنة الدولية للإنقاذ ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، رعاية الأطفال ضحايا الاعتداء الجنسي: المبادئ التوجيهية لمُقدمي الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية في الحالات الإنسانية (2012)، متاحة على: //mww.unicef.org/media/73591/ -file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf.pdf

عادة يكون الإفصاح عن الاعتداء الجنسي على شكل مراحل، وبعبارة أخرى، قد يرى الأطفال أولاً كيفية تفاعل البالغين مع التلميحات حول الاعتداء الجنسي عليهم. فالبالغون الذين يتفاعلون بغضب أو إنكار أو تقليل أو لوم أو غيرها من الاستجابات السلبية يمكن أن يتسببوا في إيقاف الأطفال عن التحدث و/أو إنكارهم للاعتداء الذي بدأوا في الإفصاح عنه لاحقًا. يعتبر مقدمو الخدمات مسؤولون عن الاستجابة لإفصاح الأطفال عن الاعتداء الجنسي برحمة ورعاية وهدوء.

يمكن للستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي ضد الأطفال والمراهقون أن تكون معقدة بشكل خاص. وفي العديد من الحالات، يكون مرتكب الجريمة شخص معروف بالنسبة للطفل أو المراهق، من داخل العائلة أو المجتمع - ويكون لذلك آثار على سلامة الضحية وتعافيها. كما يمكن أن يكون هناك تعارض بين الحفاظ على السرية ومتطلبات الإبلاغ الإلزامي، وبين الإبلاغ الإلزامي ودعم مصالح الطفل الفضلى. وقد يكون هناك اختلافات بين ما يرغب الضحايا من الأطفال والمراهقين بحدوثه عقب العنف القائم على النوع الاجتماعي، وما يعتقد الآخرين -مثل الوالدين أو غيرهم من مقدمي الرعاية- أنه أفضل تصرف.¹

ويمكن أن تتفاقم جميع هذه القضايا في حالات النزوح عندما تتزايد مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي وتكون الخدمات محدودة. ليس هناك حلول سهلة لهذه التحديات، وتختلف كل حالة عن غيرها، ولذلك من الضروري للغاية أن يكون مقدمي الخدمات الذين قد يتلقوا إفصاحات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من قبل الضحايا من الأطفال أو المراهقين على دراية بالمبادئ التوجيهية والمهارات ووسائل الدعم كافية التي تساعدهم على التعامل مع هذه التعقيدات. في حين أن تجربة ووضع كل طفل أو مراهق سيكون مختلفًا، يمكن أن يقوم مقدم الخدمة بما يلي للاستعداد لتلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من الطفل أو المراهق والاستجابة له بأمان.

## نمي معرفتك ومهاراتك للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم عن النوع الاجتماعي من قِبل الضحايا من الأطفال أو المراهقين أو الأسر.

- قم ببناء معرفتك في المجالات الأساسية، بما في ذلك:
- تنمية الأطفال والمراهقون والصحة النفسية وآثار العنف القائم على النوع الاجتماعي وعلامات الصدمة والقلق والاكتئاب لدى الأطفال والمراهقون،
- التحديات الخاصة والمشكلات التي تواجه الأطفال والمراهقين دون بمرافق والمنفصلين عن ذويهم،
  - الخدمات الملائمة للأطفال والمراهقين وعمليات الإحالة المتاحة،
  - الإجراءات التنظيمية للعمل مع الأطفال والمراهقين، بما في ذلك حماية الأطفال،
- واستراتيجيات بناء الألفة والثقة والتعامل مع الضحايا من الأطفال والمراهقين ومقدمي الرعاية.
- التدرب على مهارات التعامل مع الأشخاص والتواصل وإجراء المقابلات من أجل التعامل مع الأطفال والمراهقين.

<sup>1.</sup> المعلومات الواردة في هذا القسم مقتبسة من صوفيا ريد هاميلتون، مبادئ توجيهية لبرامج العنف القائم على النوع الاجتماعي حول دعم الضحايا من المراهقين (مكتب مساعدة مجال المسؤولية المتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي).

## 2. توفير بيئة آمنة وداعمة والمحافظة عليها عند التعامل مع الأطفال والمراهقين.

- التحقق من الموقع للتأكد أن المقابلة أو المحادثة يمكن إجراءها بأمان وسرية، ودع الطفل أو المراهق يقرر من يرغب بتواجده.
- قم بتهدئة الطفل أو المراهق الذي يعاني من ضائقة وساعده على الشعور بالهدوء قبل إجراء المقابلة أو المحادثة.
  - اسعى دائمًا لبناء علاقة ألفة مع الطفل أو المراهق لمساعدته على الشعور بالأمان.
    - ناقش دائمًا السرية وحدودها في بداية المحادثة.

# 3. الاستماع وتقييم وتيسير حل المشكلات بطريقة ملائمة للفئة العمرية والتخطيط عند إفصاح الطفل او المراهق عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.

- استخدم منهجية الاستماع الفعال والاستجواب المناسب بعد إفصاح الطفل أو المراهق عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- قم بالتصديق على تجربة الطفل أو المراهق ثم تطبيعها، لمساعدتهم على تفهم أن ما حدث لهم أمرًا خاطئًا، ولكنه يحدث لغيرهم من الأشخاص أيضًا، وأنهم ليسوا بمفردهم، وأن مشاعرهم وردود أفعالهم مجرد استجابات طبيعية.
  - عزز لدى الطفل او المراهق الشعور بالسيطرة على المحادثة وما سيحدث بعد ذلك بما يناسب عمره.
    - عندما يكون ذلك ملائمًا وآمنًا، عليك تثقيف مقدمي الرعاية بشأن:
  - العنف القائم على النوع الاجتماعي وآثاره المحتملة، وردود الفعل الطبيعية والسلوكيات التي قد تظهر على الطفل أو المراهق في الأيام والأشهر المقبلة،
    - الاستراتيجيات التي يمكن أن يستخدمها مقدمي الرعاية لدعم الطفل أو المراهق.
- تحدث مع مقدمي الرعاية على انفراد الذين يلقون اللوم على الطفل أو المراهق في الاعتداء سواء بشكل صريح أو ضمني، أو أولئك الذين يظهرون ردود أفعالهم غير ملائمة أو غير داعمة أو لا تحميهم. ركز على مساعدة مقدمي الرعاية في تحديد أفضل طريقة لدعم الطفل أو المراهق ليكون بأمان ويشفى ويتعافى.

## 4. تقديم معلومات مفيدة وملائمة للفئة العمرية لمساعدة الطفل أو المراهق على اتخاذ قرارات مستنيرة تتعلق بعمرها/ بأعمارهم وظروفهم وقدراتهم الإنمائية.

تقديم الدعم القائم على المخاطر والاحتياجات والظروف. سيعتمد مستوى الدعم المستمر الذي يحتاجه
الضحايا من الأطفال والمراهقين على ما إذا كان المراهق في خطر مستمر للتعرض للعنف، واحتياجاته
الأكثر إلحاحًا والظروف الأخرى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وديناميات الأسرة، والنزوح
والمصادر المتاحة.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: الأطفال والمراهقون

- العمل مع المراهقات ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلات بصورة دائمة: إرشادات لمقدمي الخدمات (منظمة الأمم المتحدة للطفولة ومنظمة صوت والاستجابة للفنزويليين، 2020) تم إعداد هذا الدليل ودليل التدريب المصاحب لمقدمي الخدمات الذين يعملون مع المراهقات المتنقلات بصورة دائمة اللاتي تعرضن أو معرضات لخطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، مع التركيز بشكل خاص على حالات الهجرة الفنزويلية. متاح على: www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20متاح على: GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf
  - الاستجابة للأطفال والمراهقين الذين تعرضوا للاعتداء الجنسي: المبادئ التوجيهية الطبية لمنظمة الصحة العالمية (منظمة الصحة العالمية، 2017). تهدف هذه المبادئ التوجيهية إلى مساعدة العاملين في مجال الصحة في الخطوط الأمامية، وبشكلٍ أساسي في الحالات ذات الموارد المنخفضة، في تقديم رعاية عالية الجودة قائمة على الأدلة وواعية بالصدمة للضحايا. متاح عبر:/https://www.who.int/publications/i/...
    item/9789241550147
- رعاية الأطفال ضحايا الاعتداء الجنسي: مبادئ توجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الحالات الإنسانية (اللجنة الدولية للإنقاذ ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، 2012) تُقدم هذه المبادئ التوجيهية منهجية عملية لمساعدة الأطفال الضحايا وعائلاتهم، على التعافي والشفاء من آثار الاعتداء الجنسي. متاح على: <a href="https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf">https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf</a>
- الاعتبارات الرئيسية والتوجيه العملي فيما يتعلق بالناجين من العنف الجنسي وكوفيد19-من الأطفال والمراهقين، 2020). توفر هذه الوثيقة الاعتبارات والمراهقين، مبادرة العربة الاعتبارات الرئيسية والتوجيهات العملية للجهات الفاعلة فيما يتعلق بإدارة الحالات ومجموعات التنسيق التي تدعم الأطفال والمراهقين الناجين من العنف الجنسي في سياق جائحة كوفيد19-. متاح عبر: <a href="www.socialserviceworkforce">www.socialserviceworkforce</a>. متاح عبر: <a href="mailto:org/system/files/resource/files/CASI-COVID-19-Guidance-Note">org/system/files/resource/files/CASI-COVID-19-Guidance-Note</a>

## الرجال والمراهقين والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها



### نقاط هامة يجب معرفتها: الإفصاح بين الرجال والناجين ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها

يميل الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنه والذكور الناجون من العنف الجنسي إلى الإفصاح للأشخاص الذين يثقون بهم - ويمكن أن يشمل ذلك أشخاصًا من أي جنس. الإفصاح - إذا حدث ومتى وكيف ولمن - هو تفضيل فردي. قد يجد بعض الناجين أنه من الأسهل الإفصاح إلى شخص غريب أو أجنبي، بدلًا من الإفصاح إلى شخص من نفس عرقهم أو ثقافتهم أو دينهم. تتضمن العوامل التي يمكن أن تعيق الإفصاح: المعايير التقييدية المتعلقة بالنوع الاجتماعي، ووصمة العار المتعلقة بالعلاقات الجنسية المثلية وتجريمها، والمفاهيم الخاطئة بأن العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان أمر نادر الحدوث، وصعوبة تحديد الضحية. من خلال الاعتراف صراحةً بأن العنف القائم على النوع الاجتماعي ضد الأشخاص من

مجتمع الميم، وكذلك العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان، يمكن أن ينتشر على نطاق واسع خلال النزاعات وفي السجون وأثناء الفرار والنزوح، يمكن لمقدمي الخدمات مساعدة الناجين على الإفصاح وقد يساعدونهم على تقليل الشعور بلوم الذات.

إن الفتيات والفتيان والمراهقين ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها وكذلك الأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية أو إعاقات تنموية معرضون بشكل خاص لخطر الاعتداء والاستغلال الجنسيين، وقد يواجهون صعوبات أكبر في الإفصاح عن العنف، وذلك بسبب اضطهادهم المتقاطع.

يمكن أن يتخذ مقدمو الخدمات الإجراءات التالية للاستعداد لتلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له بأمان من الأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها والإفصاح عن العنف الجنسي من قبل الرجال والأولاد المراهقين.¹

- 1. تطوير معرفتك ووعيك بشأن العنف الجنسي وغيره من أشكال العنف ضد الرجال والمراهقين والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها.
- إدراك أن الرجال والفتيان والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها يمكن أن يقعوا ضحية للعنف الجنسي وغيره من أشكال العنف، وتفهم أن هذا العنف ليس نادرًا.
- إدراك أن الأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق
  التعبير عنها موجودون ضمن كل مجموعة سكان، حتى لو لم يكونوا مرئيين بشكل علني. إن المثليات،
  والنساء والرجال المتحولين جنسيًا، والأشخاص غير المتوافقين مع جنسهم معرضون بشكل كبير
  للعنف الجنسي وخاصة النساء/الفتيات المتحولات جنسيًا، والنساء/الفتيات الذكوريات والرجال/
  الفتيان المتحولين جنسيًا.
- فهم أن بعض الأشكال الشائعة للعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان والأشخاص ذوي التوجه الجنسي
  أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها قد تختلف عن تلك التي تتعرض
  لها النساء والفتيات المستقيمات ومتوافقات الجنس، مثل العنف التناسلي، والاغتصاب القسري
  للآخرين، وما يسمى بالاغتصاب "التصحيحي" والتي قد تؤدي إلى تأثيرات صحية مختلفة.
- معرفة المصطلحات والتلميحات والعبارات الملطفة والاستعارات المتعلقة بالإيذاء الجنسي، بالإضافة إلى اللغة المتطورة في القضايا المتعلقة بالأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها فى السياق المحلى.

<sup>1.</sup> المعلومات الواردة في هذا القسم مقتبسة من: مفوضية اللاجئات النسائية، التصدي للعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان وأفراد مجتمع الميم في الحالات الإنسانية: مذكرة إرشادية ملائمة للمجال حسب القطاع (2021)، متاحة عبر:<u>www.womensrefugeecommission.org/wp-content/up-</u>...loads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf

- التأمل في النفس ومعالجة أي مشاعر وافتراضات وتحيزات سلبية قد تكون لديك بشأن الذكور الناجين
  من العنف الجنسي أو بشأن الأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية
  المتنوعة وطرق التعبير عنها. إذا كنت غير قادر على تقديم رعاية دون إصدار أحكام أو تقديم رعاية
  محترمة وداعمة بعد الإفصاح عن العنف الجنسي أو أي شكل آخر من أشكال العنف القائم على النوع
  الاجتماعي، فأبلغ مشرفك وفقًا لمبدأ "عدم إلحاق الضرر".
  - 2. خلق بيئة آمنة وشاملة وداعمة والحفاظ عليها عندما يفصح الناجون الذكور والناجون ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها عن تجاربهم.
- طمأنة الناجين بأن الاعتداء لم يكن خطأهم وأن العديد من الرجال والفتيان والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها قد وقعوا ضحية لذلك؛ وهذا يمكن أن يساعد في تقليل الشعور بلوم الذات.
  - الاعتراف بصعوبة الإفصاح عن العنف الجنسي والإقرار بشجاعتهم في القيام بذلك.
- استخدام اللغة والمصطلحات التي يستخدمها الناجي وعكسها (حسب الاقتضاء) الحرص عند استخدام بعض المصطلحات مثل "العنف الجنسي" و "الاغتصاب" و "الضحية" و "الناجي"، لأن الناجين من الرجال/الفتيان قد لا يعتبرون أنفسهم ضحايا أو يصورون تجاربهم على أنها عنف جنسي.
- عدم افتراض جنس الشخص أو توجهه الجنسي أبدًا. طرح الأسئلة المتعلقة بالأسماء والضمائر المفضلة
   للشخص واستخدمها وعكس لغة الناجي عند الإشارة إلى تركيب الجسم أو أجزائه.
  - طرح الأسئلة ذات الصلة وعدم التطرق إلى الأسئلة التطفلية أو الخارجة عن الموضوع المتعلقة بالتنوع بين الجنسين أو الناجين.
- إدراك أن الناجين الذكور والناجين ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها قد يظلون عرضة لخطر العنف الجنسي، حيث أنهم، في كثير من الحالات، لديهم شبكات دعم ضعيفة وقد يواجهون صعوبة في تحديد الأشخاص الذين يمكنهم الوثوق بهم. التأني خلال العمل مع الناجين لتحديد الأشخاص والأماكن والمؤسسات حيث يمكنهم تلقي الدعم والأمان الفوريين. تقييم كل خيار لفهم المخاطر ودعم الناجي لاختيار الخيار الأقل خطورة.
  - تقييم مخاطر السلامة ومناقشتها قبل التوصية بأن تقوم الضحية بإبلاغ السلطات، خاصة في الأماكن
     التي يتم فيها تجريم العلاقات الجنسية المثلية والأشكال المختلفة للتعبير عن النوع الاجتماعي.
- تحديد الناجي وتوصيله بخدمات الدعم ذات الصلة، مثل مجموعات الدعم المخصصة للناجين ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها، أو المخصصة للرجال/الفتيان الناجين من العنف الجنسي.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: الناجون ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها والناجون الذكور

- التصدي للعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان وأفراد مجتمع الميم في الحالات الإنسانية: مذكرة إرشادية **ملائمة ٌللمجال حسب ٱلقطاع** ( مفوضية اللاجئات النسائية، 2021). يحّدد هذا المورد الإجراءات والاعتبارات الرئيسية لتقديم الخدمات لكل قطاع بهدف دعم العاملين في الخطوط الأمامية للتصدي بشكل أفضل للعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان وأفراد مجتمع الميم. متاح على: <u>www.womensrefugeecommission.org/</u> wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-.Guidance-Note-022021-1.pdf
  - دعم اللاجئين والمهاجرين من الشباب الذكور الضحايا أو المعرضين لخطر العنف الجنسي: دليل ميداني **للعاملين في الخطوط الأمامية في أوروبا** (مفوضيةِ اللاجئات النسائية، 2020). يقدم هذا المُورد نصائح بشأن كيفية التعامل مع الشباب اللاجئين والمهاجرين في أوروبا ودعمهم، سواء كانوا ناجين أو معرضين لخطر العنف الجنسي. يركز على الشباب الذكور: المراهقون الأكبر سنًا (الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و17 عامًا) والشباب (الذين تُتراوح أعمارهم بين 18 و24 عامًا). متاح على: <u>-https://reliefweb.int/report/world/supporting</u> .young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-risk-sexual-violence
- العمل مع الرجال والفتيان الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي خلال النزوح القسري (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللّاجئين، 2012). تهدف هذه المذكرة إلى توفير إرشادات بشأن كيَّفية الوصول إلى الذكور الناجين من العنف الجنسي، وتسهيل عملية الإبلاغ، وتوفير الحماية وتقديم الخدمات الطبية والقانونية والاجتماعية الأساسية. متاح على: www.refworld.org/docid/5006aa262.html\_\_\_\_

## الناجون ذوو الإعاقة



### 🧨 نقاط هامة يجب معرفتها: التحديات والمخاطر التي يواجهها الناجين ذوي الإعاقة

يعد الأشخاص ذوو الإعاقة أحد أكثر الفئات ضعفًا واستبعادًا اجتماعيًا في أي مجتمع متأثر بالأزمات. قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى برامج المساعدة الإنسانية بسبب مجموعة متنوعة من الحواجز المجتمعية والبيئية والتواصلية، مما يزيد من مخاطر حمايتهم - بما في ذلك مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي. إن تقاطع عدم المساواة بين الجنسين مع الإعاقة، بالنسبة للنساء والفتيات والأشخاص ذوى الإعاقة المتنوعين جنسيًا، يجعلهم عرضة بشكل خاص للعنف القائم على النوع الاجتماعي. بالإضافة إلى ذلك، غالبًا ما تعين الأعراف الاجتماعية النساء والفتيات كمقدمات للرعاية للأشخاص ذوي الإعاقة، مما قد يعزز عزلتهن ويحد من وصولهن إلى الدعم الاجتماعي والاقتصادي والمادي، مما يزيد من فرص تعرضهن للعنف والاستغلال.

تتشابه العديد من المشكلات التي يواجهها الناجون ذوو الإعاقة من العنف القائم على النوع الاجتماعي مع تلك التي يواجهها جميع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. ومع ذلك، فإن التحديات التي يواجهها الناجون ذوو الإعاقة - سواء في الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو في الوصول إلى الرعاية والدعم والحماية بعد الإفصاح- قد تصبح أكثر صعوبة بسبب التمييز وسوء الفهم والافتراضات المرتبطة غالبًا بالإعاقة. هناك اعتباران رئيسيان لضمان اتباع نهج يركز على الناجين عند تلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي من الناجين ذوي الإعاقة والاستجابة له، وهما:

- تعديل طرق التواصل لتنقل نفس الأفكار عندما لا تكون قادرًا على الاعتماد فقط على التواصل اللفظي؛ و
  - كيف ومتى يتم إشراك مقدمي الرعاية في رعاية الناجين ودعمهم.

## 1. اعتبارات التواصل مع الناجين ذوي الإعاقة الذين يفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ً

في معظم الحالات، يمكن أن يتواصل الناجون ذوو الإعاقة مباشرة مع مقدمي الخدمات دون إجراء أي تعديلات أو مع إجراء تعديلات بسيطة أو صغيرة نسبيًا، مثل تعيين شخص يمكنه تفسير لغة الإشارة أو استخدام لغة مبسطة خلال المناقشات. في حالات أخرى، قد يتعذر تحديد أفضل طريقة للتواصل مع أحد الناجين، وقد تستدعي اتخاذ خطوات إضافية لتحديد ذلك.

#### عند وجود عوائق تمنع التواصل:

- خذ وقتك، شاهد واستمع. إذا كنت قادرًا على الحصول على مقابلتهم أكثر من مرة، فستستمر في معرفة المزيد عنهم وفهم كيفية تواصلهم وما يعنوه بشكل أفضل.
- اضطلع بإجراء محادثات مفتوحة مع مقدمي الرعاية للتأكد من قدرة الشخص على سماع ما يقال
   وتمكنه من المشاركة بأي طريقة ممكنة. تذكر أن الأشخاص الذين لا يستطيعون التحدث أو الحركة قد
   يفهمون ما يحدث من حولهم وما يقوله الآخرون عنهم.
- انتبه للطريقة التي يرغب الشخص في التواصل من خلالها. يمكن أن يكون هذا من خلال الإيماءات وأحيانًا من خلال العواطف. يمكن أن يظهر بعض الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والعقلية مجموعة واسعة من السلوكيات، وتمثل هذه السلوكيات الطريقة التي يتواصلون بها مع الآخرين في بعض الأحيان. ومع ذلك، لا بأس من قول "أنا لا أفهم".

## 2. اعتبارات مشاركة مقدم الرعاية في رعاية الناجي الذي يفصح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ودعمه

بالنسبة لبعض الأشخاص ذوي الإعاقة، قد يساعد أفراد الأسرة ومقدمو الرعاية في التواصل وتوفير الرعاية اليومية، بما في ذلك بعد الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. في كثير من الحالات، قد يحتاج مقدم الخدمة كذلك إلى مشورة ودعم مقدمي الرعاية للناجين. يمكن أن يكون أفراد الأسرة ومقدمي الرعاية شركاء مهمين في المساعدة على تحديد الاستراتيجيات المتعلقة بالتواصل والمشاركة الفعالين مع الناجين ذوي الإعاقة الذين يفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وتنفيذها. ضع في اعتبارك ما يلي:

<sup>1.</sup> المعلومات الواردة في هذا القسم مقتبسة من: مفوضية اللاجئات النسائية ولجنة الإنقاذ الدولية "الأداة 8: إرشادات لأخصائي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي: تطبيق المبادئ التوجيهية عند العمل مع الناجين ذوي الإعاقة"، فيما يتعلق ببناء القدرات لإدماج الإعاقة في برمجة العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية: مجموعة أدوات للممارسين العاملين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي (2015)، متاحة عبر:www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf.

- مقدمو الرعاية هم أشخاص أولاً وقبل كل شيء (غالبًا نساء وفتيات) لديهم وجهات نظرهم واحتياجاتهم ومشاعرهم الخاصة.
  - غالبًا ما تكون العلاقة بين الناجي ومقدم الرعاية علاقة دائمة ومركزية في حياتهم، ويعد التركيز على
     دعمها وتعزيزها أمرًا هامًا لتعافي الناجي.
  - كما يتعرض مقدمو الرعاية وخاصة النساء والفتيات لتهديد العنف القائم على النوع الاجتماعي،
     ويجب على مقدمي الخدمات كذلك الانتباه إلى مخاوفهم المتعلقة بالسلامة وفرصهم في السيطرة بشكل أكبر على حياتهم.
- يعتبر تقديم الرعاية دورًا صعبًا يمكن أن يؤثر على رفاهية مقدم الرعاية ومسؤولياته الأخرى وديناميكيات الأسرة والعائلة.
- يعد تقديم الدعم الجيد لمقدمي الرعاية أحد أكثر الطرق فعالية لتحسين سلامة أولئك الذين يعتنون بهم ورفاههم.

من المهم كذلك الانتباه للمواقف التي لا يدعم فيها مقدمو الرعاية الناجي الذي يفصح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي: على سبيل المثال، عندما يكون مقدم الرعاية هو مرتكب العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو عندما يحمي شخصًا يرتكب العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو عندما لا يصدق الناجي. انظر الروابط الواردة أدناه للحصول على مزيد من المعلومات بشأن دعم الناجين ذوى الإعاقة في هذه المواقف المعقدة.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية

- بناء القدرات لإدماج الإعاقة في برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية: مجموعة أدوات للممارسين العاملين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي (مفوضية اللاجئات النسائية ولجنة الإنقاذ الدولية، 2015). تهدف مجموعة الأدوات هذه إلى دعم العاملين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي لإدماج الإعاقة في عملهم، وتعزيز قدرة الممارسين العاملين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي على استخدام نهج يركز على الناجين عند تقديم الخدمات للناجين ذوي الإعاقة. متاح على: <a href="www.">www.</a>
  womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf
- النساء والشباب ذوو الإعاقة: المبادئ التوجيهية لتوفير الخدمات القائمة على الحقوق والمراعية للنوع الاجتماعي
  للتصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي والصحة والحقوق الجنسية والإنجابية (صندوق الأمم المتحدة للسكان
  [صندوق الأمم المتحدة للسكان]، 2018). توفر هذه المبادئ التوجيهية إرشادات عملية وملموسة لجعل خدمات
  العنف القائم على النوع الاجتماعي والصحة والحقوق الجنسية والإنجابية أكثر شمولًا وإتاحة للنساء والشباب ذوي
  الإعاقة ولتوجيه التدخلات لتلبية احتياجاتهم المتعلقة بالإعاقة، متاحة عبر:/files/pub-pdf/UNFPA-WEI Guidelines Disability GBV SRHR FINAL 19-11-18 0.pdf

## **الأداة 9:** العمل مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين

يتعين أن يلتزم مقدمو الخدمات الذين يعملون مع اللاجئين وطالبي اللجوء والمهاجرين وغيرهم من الأشخاص المتضررين من النزوح والحالات الإنسانية الأخرى، بأفضل الممارسات المتعلقة بالعمل مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين. ويُعد هذا الأمر هامًا بشكل خاص عند العمل مع الأقليات العرقية والدينية، بما في ذلك النساء والفتيات من السكان الأصليين. تبدأ هذه الأداة بتنفيذ بنشاط صغير لإشراك الفرق للنظر في التحديات وأفضل الممارسات عند العمل مع المترجمين الفوريين. تقدم هذه الأداة نصائح وموارد إضافية للعمل مع المترجمين الفورين والوسطاء الثقافيين عند إجراء مقابلات مع الأشخاص الذين تعرضوا للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

يمكن للموظفين استخدام هذه الأداة كدليل مرجعي للمساعدة في بناء معرفتهم ومهاراتهم، ويمكن أن يرغب المشرفون في استخدامها لدعم تدريب مقدمي الخدمات وتنميتهم أثناء جلسات الإشراف والتدريب.



### نقاط هامة يجب معرفتها: المترجمون الشفويون والوسطاء الثقافيون 🧨

يترجم المترجمون الفوريون شفهياً من لغة إلى لغة أخرى. يترجم المترجمون الفوريون، في سياق تقديم الخدمة، جانبي المحادثة بين المتحدثين بلغات مختلفة.

يضطلع الوسطاء الثقافيون بتسهيل التواصل بين شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص ومقدم خدمة أو مؤسسة، بما في ذلك العناصر الثقافية "اللفظية وغير اللفظية". قد يضطلعون، في سياق تقديم الخدمة، بمرافقة الأشخاص إلى الخدمات، والمساعدة في الاستقبال والاستيعاب والمقابلات، وتقديم الدعم لكلا الطرفين فيما يتعلق بالمواقف والمعتقدات والسلوكيات الثقافية.1

## النشاط 1: العمل مع المترجمين الفوريين (تأدية الأدوار)

يمكن أن يكون هذا النشاط البسيط "تأدية الأدوار" مفيدًا في العمل على توجيه المجموعة نحو التفكر في الممارسات الجيدة والسيئة عند العمل مع المترجمين الفوريين. يرد أدناه سيناريو لتطبيق الأداة 1/النشاط1. يتطلب السيناريو (3) ممثلين- يجب أن يتقن اثنين منهم لغتين بالإضافة إلى لغة أخرى. يجب أن يؤدي هذان الممثلان دور المحاور والمترجم الفوري. تذكر أنه لا يشترط أن يكون الضيف سيدة.

- يجب على الممثلين قراءة النص سابقًا ووضع خطة سريعة حول كيفية تأديته أمام المجموعة بأكملها،
   مع توضيح مجموعة من الممارسات الجيدة والسيئة. يمكنهم الارتجال كلما أرادوا.
  - وفي نهاية فقرة تأدية الأدوار، يجب على الميسر الطلب من المجموعة بأكملها تحديد الممارسات الجيدة والسيئة والتفكير في كيفية تحسين عملهم مع المترجمين الفوريين.
    - وإذا كان هناك بعض الوقت، قم بدعوة متطوعين آخرين لتأدية الموقف نفسه بشكل مختلف.
    - قم بمتابعة المناقشة التي تم استمدادها من الخطوات الموضحة أدناه ومن مخطط جبل الجليد "المترجمون والإفصاح المتعمق".

## **السيناريو:** زيارة للحصول على الرعاية الصحية في ظل وجود مترجم فورى (اف---)

(اف---) رجل يبلغ من العمر 20 عامًا فر من وطنه قبل بضعة أشهر. جاء اليوم إلى العيادة الصحية، وطلب إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية " الإيدز " بعد مرور بعض الوقت، دعت الممرضة (اف---) إلى غرفة الفحص وسألته عن سبب رغبته في إجراء اختبار الإيدز. لم يفهمها جيدًا، لذا طلبت الممرضة حضور مترجم. بعد حوالي خمس عشرة دقيقة وصل المترجم ام---. سألت الممرضة اف----، من خلال ام----، كيف يمكنها مساعدته اليوم. وضح اف--- أنه واجه بعض المشاكل مع الشرطة بعد مشاركته في احتجاج طلابي في وطنه، كما أنه يرغب في إجراء اختبار الإيدز. لم يقل شيئًا آخر غير أنه تحرك من مقعده بشكل غير مريح وحدق في يديه. قام ام--- بتدوين ذلك ثم سأل عما إذا كان اف--- يتناول أي أدوية. أجاب اف---أنه لا يأخذ. واصل ام -- الاطلاع على جميع الأسئلة الواردة في النموذج، وسأل عن الحالات الطبية الأخرى وما إذا كان اف--- يعاني من أي إدمان.

## المترجمون والإفصاح المتعمق

تذكر أنه وفقًا **للأداة 1** فإن العنف القائم على النوع الاجتماعي يمكن أن يكون له أعماق مختلفة مثل جبل الجليد. خلال العمل في بيئة متعددة اللغات ومع مقدمي خدمة مختلفون وعدد من الناجون الذين يفصحون بشكل متعمق، فيجب أن يرافق كل منهم المترجم الخاص به. لذلك من الضروري تدريب المترجمين وتجهيزهم والعناية بيهم في هذه العملية كذلك.



## قبل إجراء مقابلة

- يجب قضاء بعض الوقت في التحضير وبناء علاقة جيدة مع المترجم الفوري إذا كان ذلك ممكنًا؛ حيث ستساعد ديناميكية الثقة والراحة والكفاءة بينكما في تهدئة الضيف الذي يُجرى المقابلة.
  - يجب إدراك أن المترجمين الشفويين والوسطاء الثقافيين قد يعرضون أنفسهم للخطر بالاستماع إلى
    الإفصاح عن تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي (على سبيل المثال، مخاطرة التعرض إلى رد
    فعل عنيف إذ تم اتخاذ إجراء ضد المعتدي). يجب دائمًا مناقشة مخاطر السلامة المحتملة والتي قد
    يواجهها ووضعها في الاعتبار، وكذلك سلامة الناجي الذي يفصح عن تعرضه لذلك النوع من العنف.
- يجب الحرص على توفير مترجمين شفويين من نفس النوع حتى لا يتوقع النساء والفتيات مناقشة أمور حساسة مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي أمام مترجم شفوي رجل. يجب سؤال الرجال والفتيان ومتعددي الهوية الجنسية الذين تحاورهم عن النوع الاجتماعي للمترجم الذين يشعرون معه براحة أكبر.
  - بالإضافة إلى ذلك، يجب التأكد من مراعاة أمور مثل الدين والإثنية والانتماء السياسي والطبقة عند
     اختيار المترجمين الشفويين. فمن الضروري أن يشعر من تجرون معهم المقابلة بالأمان والراحة مع
     خلفية المترجمين الشفويين؛ حيث قد تدعمهم هذه العوامل للشعور بالأمان للتحدث عما تعرضوا له
     من العنف القائم على النوع الاجتماعي أو تمنعهم من ذلك.

- يجب الانتباه أن المترجمين الشفويين والوسطاء الثقافيين قد يكونوا لديهم تجارب مع العنف القائم
   على النوع الاجتماعي أو النزوح و/أو تجارب صادمة أخرى. قبل المقابلة، تأكد أنهم على علم أنك قد
   تناقش أمور حساسة، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي واسمح لهم بفرصة اختيار عدم المشاركة.
- يجب أيضًا إدراك أن الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي قد يعتبرون الوسطاء الثقافيين جزءًا من نظام مُقدمي الخدمات وقد يشعرون براحة أكبر في التحدث إليهم ومشاركتهم معلومات ذو أهمية لأنهم يتشاركون نفس اللغة أو الدين أو الثقافة. وبالتالي، قد يتمكن الوسطاء الثقافيين من مساعدة الناجين على الشعور بأمان أكثر للإفصاح عن تجاربهم مع العنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكنهم أن يدعموا الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي عن طريق المساعدة في بناء الثقة بين الشخص ومُقدم الخدمة والمساعدة في بناء ثقة الناجي في مُقدم الخدمة وفي فعالية الخدمة وكذلك دعم الناجي بعد الإفصاح. من الضروري تدريب وتهيئة الوسطاء اللغويين والثقافيين لهذا؛ حيث يمكنهم أن يكونوا جزءًا من عملية التعافي عن طريق تطبيق المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتوفير الإسعافات الأولية النفسية.¹
- ضمان أن المترجمين الشفويين أو الوسطاء الثقافيين على دراية بالمبادئ التوجيهية للعنف القائم على
  النوع الاجتماعي الخاصة بالسلامة والسرية والكرامة وتقرير المصير وعدم التمييز، وأن يكونوا خضعوا
  لتدريب أساسي على الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وتقديم الإسعافات الأولية
  النفسية. فهم هذه المبادئ التوجيهية يمثل جزءًا شديد الأهمية، خاصةً إذا كان المترجم الشفوي أو
  الوسيط الثقافي ينتمى لنفس مجتمع الناجي.
  - توضيح أي توجيهات أو توقعات في عملية الترجمة، بما في ذلك ما يلي:
- ضمان ترجمة أى محادثات جانبية أو تعليقات للأطراف الموجودة بالغرفة ولا تتحدث اللغة بطلاقة.
  - استخدم كلمات المتحدث نفسه بشكل مباشر، بما في ذلك استخدام المنظور الشخصي.
  - الامتناع عن تلخيص أو شرح الأسئلة أو الردود. في حالة الضرورة، يمكنك شرح ما تفعل لكلًا من المحاور والناجى.
    - إذا اشتبه المترجم الشفوي في وجود سوء فهم، عليه الإشارة إلى كلًا من المحاور والناجي باحتمالية وجود سوء فهم ويجب معالجته وتفسير ما قد يحدث والسؤال عما إذا كان من المناسب المساعدة في التوضيح هذه المرة.
      - تحديد توقعات السرية لكلًا من المترجمين الشفويين والوسطاء الثقافيين، بما في ذلك ما يلي:
- قبل إجراء مقابلة، لا يجوز للمترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي مناقشة الغرض من الاجتماع الذي سيحضرونه أو موقعه. طلب التوضيح من المحاور عن الملاحظات التي يجوز تدوينها أثناء المقابلة (على سبيل المثال، هل يمكن تدوين الأسماء والمواقع؟) وكيفية التخلص منها بعد ذلك.
- أثناء المقابلة، يجب على المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي تخصيص الوقت لشرح الحماية والخصوصية للناجي وعدم الإشارة إلى أي محادثات أخرى أجراها الفريق مع أشخاص آخرين. الالتزام بأى إرشادات لتدوين الملاحظات يقدمها المحاور.
- بعد المقابلة، يجب على المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي استشارة المحاور بشأن كيفية التخلص من ملاحظات المقابلة. يجب عليهم الحفاظ على السرية التامة للمقابلة بعد انتهائها، ويشمل ذلك ليس فقط حماية اسم الناجي ولكن أيضًا عدم التحدث عن أي جانب من جوانب المقابلة مع أي شخص لم يكن حاضرًا. تذكر أن الحقائق والسيناريوهات يمكن التعرف عليها حتى بدون الأسماء.

<sup>.</sup> مفوضية اللاجئات النسائية، دعم الناجيات من العنف.

- إحاطة المترجم الشفوى أو الوسيط الثقافي قبل المقابلة إن أمكن ذلك وطرح أسئلة للتأكد مما يلي:
  - أنهم يتبنون مواقف ومعتقدات محايدة دون إصدار أحكام فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي
     والجنس والحياة الجنسية والعنف القائم على النوع الاجتماعي والتوجه الجنسي أو الهوية
     الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها.
    - أنهم يشعرون بالثقة ومؤهلين لمناقشة المصطلحات والمفاهيم الصحية والقانونية.
      - أنهم يفهمون توقعات السرية بالكامل، كما وردت أعلاه،
      - وأنهم يبدون محترفين وهادئين ومتعاطفين وجديرين بالثقة.
- يجب التأكد أن الشخص الذي تحاوره يشعر بالراحة نحو المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي. قد لا يرغبون في التحدث بلغتهم الأم أو قد لا يرغبون في المساعدة من الوسيط الثقافي أو من مترجم شفوي أو وسيط بعينه، إذا لم يشعروا بالراحة أو الأمان. يُعد هذا الأمر شديد الأهمية، خاصةً إذا كان المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي ينتمي إلى نفس مجتمع الناجي، وإذا كان الناجي يخشى رد فعل عنيف من أي شخص داخل مجتمعهم على دراية بما أفصحوا.²

## خلال المقابلة وبعدها

- الانتباه إلى الجلوس/الوضعية بحيث يتضح الطرف الذي تحاوره. الحفاظ على التواصل البصري واستخدام الاستماع النشط واستخدام لغة الجسد الصريحة والتحدث إلى الشخص الذي تحاوره بوضوح -ليس المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي-.
  - ضمان تخصيص وقتٍ كافٍ للمقابلة. يمكن أن تستغرق وقتًا إضافيًا لبناء صلة والشعور بالأمان عند
     الترجمة. علاوةً على ذلك، إذا أفصح الناجي عن تجربته مع العنف القائم على النوع الاجتماعي مع قرب نهاية المقابلة، تأكد من تخصيص وقتٍ كافٍ للاستجابة لهذا الإفصاح بشكل مناسب وآمن.
  - الانتباه إلى الاختلافات الثقافية في التواصل وعند التعبير عن الشعور بالضيق. إذا كنت تعمل مع وسيط ثقافي، اطلب توضيح الاختلافات الثقافية المعنية بمواقف العنف القائم على النوع الاجتماعي والإفصاح عنه.
- إذا كنت تعتقد أن هناك سوف فهم، اطلب من المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي التوضيح.
   اطلب ترجمة كاملة للمحادثات الجانبية، بما في ذلك عند الإفصاح عن تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي. لا تسمح للمترجم أو الوسيط الثقافي بالإجابة على الأسئلة بدلًا من الناجي.
- إذا كان المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي يشعر بالضيق بعد الإفصاح عن هذا النوع من العنف،
   يمكنك إيقاف المقابلة مؤقتًا واصطحاب المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي إلى مكان ما يمكنك
   التحدث معه على انفراد فيه والتحقق من قدرتهم على المواصلة. احرص على الشرح للشخص الذي
   تحاوره أنك ستبتعد لفترة وجيزة للتشاور مع المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي. إذا كان المترجم
   الشفوي أو الوسيط الثقافي غير قادرًا على مواصلة المقابلة في ذلك الوقت، يمكنك أخذ استراحة من
   المناقشة. يمكنك الاستئناف أو إعادة الجدولة، حسب الحاجة.

<sup>2.</sup> بعض هذا المحتوى مقتبس من مترجمين بلا حدود، الدليل الميداني للترجمة الإنسانية والوساطة الثقافية (2015)، متاح على: <u>https://translator-</u> \_swithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/06/Guide-to-humanitarian-interpreting-cultural-mediation.pdf

- إذا أفصح الناجي عن تجربته مع العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال المقابلة، يمكنك استخلاص المعلومات من المترجم الفوري/الوسيط الثقافي بعد ذلك، للتأكد مما يلي:
  - أنهم لا يشعرون بالانزعاج أو الضيق.
  - أنهم على علم بكيفية الحصول على الدعم إذا احتاجوا ذلك.
- تحديد أي مخاطر تتعلق بسلامة المترجم الشفوي أو الوسيط الثقافي ووضع خطة لمعالجتها. (انظر الأداة 10 للمزيد من المعلومات عن الصدمات الثانوية والرعاية الذاتية).



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة

قد يكون **ضحايا الإتجار بالبشر** مروا بتجارب صادمة مؤلمة وقد يشعرون بخوفٍ شديد من كلًا من المهربين والأشخاص ذات السلطة ومُقدمي الخدمات. عندما تكون الضحية والمهربين ينتمون إلى نفس الخلفية الثقافية أو جنسية المترجم الشفوي، قد يصعب على المترجم الشفوي بشكل خاص التعامل مع المشاعر التي يُثيرها هذا الأمر وكذلك قد تشعر ضحية الإتجار بالبشر بالتردد أو الخوف من الإفصاح. من الضروري الحفاظ على السرية التامة لحماية الضحية.<sup>1</sup>

قد يشعر الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها بالتردد بشكل خاص للإفصاح عن تجاربهم في وجود مترجم شفوي أو وسيط ثقافي من مجتمعهم خوفًا من الكشف عن توجههم الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها للآخرين في المجتمع ومواجهتهم لعواقب ذلك التي قد ينتج عنها المزيد من العنف. من الضروري تقديم خيارات بشأن المترجمين الشفويين للناجي، كلما أمكن ذلك.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: المترجمون الشفويون والوسطاء الثقافيون

- دعم الناجين من العنف: دور الوسطاء اللغويين والثقافيين، مع التركيز على العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف الجنسي ضد الرجال والفتيان: منهج التدريب (مفوضية اللاجئات النسائية، 2021). يدعم هذا المورد التدريب المتعلق بإعداد الوسطاء اللغويين والثقافيين بالمعرفة الأساسية التي يحتاجونها للاستجابة بفعالية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف الجنسي ودعمهم، بما في ذلك الناجين من الذكور. بينما يركز التدريب على الوسطاء اللغويين والثقافيين، إلا أنه مفيد ومناسب أيضًا للمترجمين الشفويين الذي يعملون في مجال توفير الخدمات للاجئين والمهاجرين. متاح على: /www.womensrefugeecommission.org/ يعملون في مجال الخدمات للاجئين والمهاجرين. متاح على: /training-curriculum/
- الترجمة الشفوية في حالات العنف الجنسي والصدمات الأخرى: كتيب المترجمين الشفويين في المجتمع (مركز دبلن لأزمات الاغتصاب، 2008). يُعد هذا المصدر دورة تدريبية وكُتيب للمترجمين الشفويين لإعدادهم ودعمهم خلال عملية الترجمة في حالات العنف الجنسي والصدمات الأخرى. كما يمكنه أن يكون مفيدًا بالنسبة المُقدمي الخدمات لإحاطتهم بعملية الترجمة الشفوية. متاح على: /https://www.translatorsassociation.ie/ بهو-content/uploads/2019/08/Dublin-Rape-Crisis-Centre-Interpreting-in-Situations-of-Sexual-Violence-and-other-Trauma.-A-handbook-for-community-interpreters-2008DRCC-Interpreting-in-situations-of-sexual-violence.pdf

<sup>1.</sup> مركز دبلن لأزمات الاغتصاب، الترجمة الشفوية في حالات العنف الجنسي والصدمات الأخرى: كتيب المترجمين الشفويين في المجتمع (2008). معلومات عن الصحة وحقوق الإنسان، الصحة النفسية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: مسـاعدة الناجين من العنف الجنسي في حالات النزاع - دليل تدريبي: صندوق الأدوات (2019)، متاح على:www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf

## الأداة 10:

# إدارة الصدمات الثانوية وتعزيز الرعاية الذاتية

يمكن لتلقي الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له أن يتسبب في الشعور بالضيق وفي بعض الأوقات قد يكون مرهقًا. هذا هو الحال خاصةً في حالات النزوح والحالات الإنسانية الأخرى؛ حيث قد يتعرض الناجون إلى عدة حوادث مؤذية وصادمة وقد يصعب توفير الرعاية والدعم والحماية التي يحتاجونها. توفر هذه الأداة نظرة عامة موجزة عن الصدمات الثانوية وأفكار الرعاية الذاتية للمساعدة في تعزيز رفاهية مقدمي الخدمات والمساعدين الآخرين. يمكن للموظفين استخدام هذه الأداة كدليل مرجعي للمساعدة في بناء معرفتهم ومهاراتهم، ويمكن أن يرغب المشرفون في استخدامها لدعم تدريب مقدمي الخدمات وتنميتهم أثناء جلسات الإشراف والتدريب.

## ما هي الصدمة الثانوية؟

الصدمة الثانوية هي الضغط العاطفي الذي يحدث عندما يسمع أحد الأفراد عن التجارب الصادمة لشخص آخر. قد يتعرض مُقدمو الخدمات والممارسون والمتطوعون الذين يعملون في المنظمات التي تدعم ضحايا النزوح والحالات الإنسانية الأخرى إلى مخاطر الصدمات الثانوية نتيجة لتعرضهم المستمر لقصص العنف والتجارب الصادمة الأخرى. تتزايد هذه المخاطر بالنسبة لأولئك الذين تعرضوا لقصص وتجارب الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

من المهم التعرف على آثار التعرض للتجارب الصادمة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. الوعي المبكر بالصدمات الثانوية والتعرف عليها أمر في غاية الأهمية للعناية بصحة مُقدمي الخدمات وسلامتهم ورفاهيتهم ولتجنب الشعور بالإرهاق. يمكن للإشارات والآثار المحتملة للصدمات الثانوية أن تشمل ما يلى:

- جرح المُثل العُليا: الشعور بأن مُثلك العليا أو إيمانك بالعالم قد اهتز
  - الاستخفاف
- الشعور بعدم التقدير أو الخيانة من قِبل المنظمة (المنظمات) التي تعمل معها أو النظام (الأنظمة) التي تعيش في ظله.
  - فقدان الروح
- وضع معتقدات عظيمة حول أهميتك ودورك والشعور بالضغط بسبب الحاجة إلى "إنقاذ" أو "تخليص" الناجين.
  - سلوكيات متهورة
  - إهمال سلامتك الشخصية واحتياجاتك الجسدية (عدم أخذ فترات راحة، عدم النوم، وما إلى ذلك).
    - سوء الظن بالزملاء والمشرفين
      - السلوك المعادي للمجتمع
        - التعب المفرط
        - عدم القدرة على التركيز

- أعراض الشعور بالمرض أو الإعياء
  - صعوبات في النوم
  - عدم الكفاءة في العمل أو الحياة
- لتناول المُفرط لمواد مثل الكحول أو التبغ أو المخدرات

## استراتيجيات الرعاية الذاتية

## الاستراتيجيات الفردية

يمكن للمراقبة الذاتية والرعاية الذاتية دعم الصحة وتجنب التعرض للصدمات الثانوية والشعور بالإرهاق. يختلف تعريف الرعاية الذاتية بشكل كبير بين الثقافات والحالات. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن أن تستعين بها لممارسة الرعابة الذاتية:

- الوعى: التوافق مع احتياجاتك وحدودك وعواطفك ومواردك.
- **التوازن:** السعى لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية والراحة والرفاهية.
- التواصل: إنشاء علاقات إيجابية مع زملاء العمل والأصدقاء والعائلة والحفاظ عليها للحصول على الدعم وتجنب العزلة.

تتضمن الممارسات المُحددة التي تسمح لمُقدمي الخدمات بتحقيق الوعي والتوازن والتواصل ما يلي:

- الحصول على قسطٍ كافٍ من النوم
  - اتباع نظام غذائي صحي ومنتظم
  - ممارسة التمارين البدنية بانتظام
- المشاركة في أنشطة ممتعة وترفيهية
  - التأمل والاسترخاء
  - أداء الصلوات وكتابة يوميات
    - تقبل الفكاهة
    - التخطيط الدقيق للعمل
      - طلب الدعم العاطفي

قد يستند التعامل مع الإجهاد على خمس خطوات: (1) التمسك الذاتي بالمعتقدات والأولويات، و(2) التحرر من مسببات الضغط والمهام، و(3) التصرف وفقًا لقيم الفرد، و(4) التعاطف مع الذات، و(5) إفساح المجال للتفكير والشعور بالفرح.<sup>1</sup>

<sup>1.</sup> منظمة الصحة العالمية، القيام بالأمور الهامة في أوقات الإجهاد: دليل توضيحي (2020)، متاح على: https://apps.who.int/iris/bitstream/hand. le/10665/331901/9789240003910-eng.pdf

### الاستراتيجيات الجماعية

يعلمنا التفكير النسوي عن العلاقة بين الرعاية والذات والمجتمع بضرورة النظر إلى الرعاية الذاتية من منظور يتجاوز النهج الفردية التي تمت مناقشتها أعلاه. يجب أن تتضمن استراتيجيات التعامل مع الخسائر العاطفية والنفسية للعنف القائم على النوع الاجتماعي نهج جماعية ومجتمعية. قد تكون هذه الاستراتيجيات هامة بشكل خاص في حالات الافتقار إلى الدعم والرعاية على المستوى الهيكلي والتنظيمي.

يمكن أن يوفر إنشاء مجتمعات رعاية رسمية وغير رسمية مساحة للدعم بين الأقران وتبادل التجارب. يمكن لإنشاء مجتمع رعاية توفير فرصة للتواصل مع الآخرين وبناء هياكل جماعية للحصول على الدعم وتعزيز الأنظمة الصحية والصداقات.¹يمكن أن تتخذ استراتيجيات الرعاية الجماعية الأشكال التالية:²

- تطبيق نظام ساعات العمل المرنة حتى يتوفر الوقت للموظفين لتلبية الاحتياجات الشخصية.
- دعم بعضنا البعض لإعطاء الأولوية للوقت "التواجد دون القيام بشيء" والقيام بالأشياء التي تجلب السعادة والفرحة والمتعة.
  - مناقشة وقبول الإنتاجية المنخفضة من الموظفين الذي يعانون من صدمة ثانوية، ودعمهم في الحصول على المساعدة والدعم الذين يحتاجون إليه.
- الاجتماع والمشاركة في الرقص أو التمارين أو عقد جلسات جماعية أخرى للمساعدة في تحريك وإطلاق العواطف والطاقة من الجسم.
- تسهيل التواصل للاطمئنان بين الأفراد والجماعات عبر المنظمات والمجتمعات لمناقشة كيفية تعامل الموظفين مع الصدمات التي قد يشهدونها وتقديم الدعم والتشجيع.
  - تنفيذ أنشطة التنفس والتواصل مع الحاضر والهدوء في المجموعات والمنظمات والتجمعات المحتمعية المختلفة.
  - تجميع الموارد (بما في ذلك، الموارد المادية والإمدادات والموارد المالية والمهارات عبر المجتمع)
     لإعادة توزيعها بين أفراد المجتمع على أساس الحاجة.
  - إيجاد طرق إبداعية لمشاركة رسائل الطمأنينة والأمل بين الشبكات والمجموعات أو للاحتفال بالجهود الرحيمة التى تتكشف فى المجتمع.

<sup>2.</sup> شولز وآخرون، "الرعاية الذاتية للباحثين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي- ما وراء حمامات الفقاعات وحلوى الشوكولاتة"، بحث نوعي، المجلد 0 رقم 0 (2022)، متاح على: https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14687941221087868

<sup>3.</sup> رفع الأصوات، "ملاحظة إرشادية 3: كيف يمكننا تعزيز الرعاية الذاتية والجماعية؟" سلسلة حول منع العنف ضد المرأة خلال جائحة كوفيد19- (كمبالا، أوغندا، 2020)، متاح على: https://raisingvoices.org/resources/guidance-note-2-how-can-activist-organizations-adapt-2/



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: الصدمات الثانوية والرعاية الذاتية

- سلسلة أنشطة الرعاية الذاتية (شبكة منع العنف القائم على النوع الاجتماعي). يُعد هذا المورد سلسلة من
   5 أدلة للأفكار والإجراءات العملية تم إعدادها خصيصًا لمساعدة مُقدمي الرعاية والناشطين على نشر الوعي برفاهيتهم وبناء أنظمة الدعم والرعاية الذاتية. متاح على: /https://preventgbvafrica.org/wp-content/.
   \_uploads/2013/09/Self-Care-Activity-Series.pdf
- الصحة النفسية ودورها في منع العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له (ريانا توماس وآخرون، 2021) تقدم هذه المدونة نظرة عامة على آثار الصحة النفسية لأعمال الرعاية وتقديم الخدمات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي على مقدمي الخدمات الصحية كما تناقش منهجيات لدعم الرعاية https://knowledgesuccess.org/2022/01/04/mental-health-wellness-in-gbvالذاتية. متاح على:-prevention-and-response
- - الرعاية الذاتية للباحثين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي ما وراء حمامات الفقاعات وحلوى الشوكولاتة (شولز وآخرون، 2022). يوضح هذا المورد نهجًا تعاونيًا ومجتمعيًا للرعاية الذاتية لأولئك المعرضين للعنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك أشكال مجموعات الدعم بين الأقران، أو المجموعات أو الشبكات متاح على: https://journals.sagepub.com/doi/

# **الوحدة 3:** التوعية المجتمعية

## نظرة عامة

يحتاج الأشخاص المتضررين من النزوح والأزمات الإنسانية الأخرى- كما يحق لهم- الحصول على المعلومات حول الخدمات المتاحة والدعم المتعلق بحصولهم على بعض خدمات الصحة والسلامة والرفاهية والخدمات القانونية وغيرها من الحقوق. يتضمن ذلك معلومات حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي وكيفية حصول الناجين ومن يدعمهم على خدمات الرعاية والمساعدة والحماية. من الممكن أن تعمل عملية تقديم المعلومات المناسبة وذات الصلة بالخدمات المقدمة للناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى المجتمعات المتأثرة بالنزوح بشكل آمن ودقيق على انتشار الوعي اللازم حول ماهية العنف القائم على النوع الاجتماعي، وما الذي يمكن الحصول عليها. الذي يمكن فعله عند حدوث هذه الجرائم، وما هي الخدمات وخدمات الدعم المتاحة التي يمكن الحصول عليها. تُعد التوعية المجتمعية أمرًا هامًا خاصةً فيما يتعلق بالناجين المهمشين الذين لم يتمكنوا من الوصول إلى أي الخدمات لأنها ستعمل على المساعدة في نقل المعلومات الهامة للناجين ومعرفة ما إذا كانوا يحتاجون إلى أي مساعدة. تعتبر التوعية المجتمعية أمرًا هامًا خاصةً للمجتمعات التي يصعب الوصول إليها أو المجتمعات التي لم يحالفها الحظ للوصول إليها أو المجتمعات التي لم يحالفها الحظ للوصول إلى مكتب مقدمي الخدمات.

والأمر الأكثر أهمية هو مساهمة التوعية المجتمعية في مساعدة الناجين في اختيار إذا كانوا سيرغبون في الإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي ولمن سيتم هذا الإفصاح. كما يمكن أن تساعد أعضاء المجتمع- مثل العائلات والأصدقاء وغيرهم ممن يلجأ إليهم الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي في أغلب الأحيان للحصول على الدعم- من خلال إعلامهم بكيفية الاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة تعزز سلامة الناجي وتحفظ كرامته ورفاهيته وتحافظ على سرية المعلومات التي يقدمها.



### نقاط هامة يجب معرفتها: لا تتم مشاركة التوعية المجتمعية إلا من خلال الأماكن التي تقدم الخدمات ذات الصلة

يمكن أن يؤدي رفع مستوى الوعي حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى تشجيع الناجين على اتخاذ قرار بالإفصاح عن تجاربهم مع العنف. ومع ذلك، قد لا يجدي هذا نفعًا في حالة مشاركة التوعية المجتمعية في الأماكن التي لا يوجد بها خدمات متاحة للناجين الذين يفصحون عن تعرضهم لجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي. ولذلك لا يوصى بإجراء أي أنشطة توعية مجتمعية حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأماكن التي لا تقدم خدمات الدعم حتى لا تكون النتائج عكسية. أيجب استشارة الخبراء المعنيين بتقديم الخدمات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرهم من الخبراء المحليين للحصول على المعرفة الكافية للتعامل مع حالات الإفصاح والاستجابة لها في بيئتك قبل الشروع في التوعية المجتمعية بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي.

<sup>1.</sup> مجال المسؤولية الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والمعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات لجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي في برامج الطوارئ (2019) الصفحة 49. متاح على:<u>www.unfpa.org/minimum-standards</u>.

تهدف هذه الوحدة إلى دعم المؤسسات التي تعمل مع النازحين لوضع الاستراتيجيات الفعالة والآمنة لمشاركة المعلومات مع المجتمعات حول:

- ماهية العنف القائم على النوع الاجتماعي والأشكال المختلفة التي يمكن أن يتخذها؛
  - الآثار والعواقب المترتبة على العنف القائم على النوع الاجتماعى؛
  - حقوق الناجين في الحصول على الأمان والسرية والكرامة والرفاهية؛
- خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتاحة وكيفية طلب الناجين للحصول على المساعدات والأماكن التي تقدم ذلك.

تشمل هذه الوحدة أدوات لدعم المؤسسات للتعرف على احتياجات المجتمع من المعلومات فيما يتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والقيام بالتوعية المجتمعية بشكل آمن ومناسب لتعزيز الخدمات التي تركز على الناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي.

## ماذا يوجد هنا؟

ستجد الأدوات التالية في هذه الوحدة:

- الأداة 11: تقييم احتياجات المجتمع من المعلومات. تقدم هذه الأداة إرشادات حول كيفية نشر المعلومات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات ذات الصلة للمجتمع، وكيفية مشاركة هذه المعلومات بشكل آمن وأخلاقي في هذا السياق المحدد.
  - الأداة 12: منهجيات التوعية المجتمعية. تقدم هذه الاداة المعلومات المتعلقة بمنهجيات ممارسات جيدة للتواصل بشكل آمن وفعال مع المجتمعات بشأن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة.

## الأداة 11:

# تقييم احتياجات المجتمع من المعلومات

عادةً ما تنشر المؤسسات التي تخدم النازحين وغيرهم من المتضررين من الأزمات الإنسانية معلومات حول الخدمات المتاحة في المنطقة التي تستهدف الناجين من جرائم العنف. من الضروري أن يتعرف مقدمو الخدمات بشكل خاص على المعلومات الخاصة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تحتاج إلى معرفتها المجتمعات التي تعمل معهم- بما في ذلك وضع استراتيجيات نشر المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى مجموعات مختلفة في المجتمع بشكل آمن وفعال.

تقدم هذه الأداة إرشادات حول كيفية نشر المعلومات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات ذات الصلة للمجتمع، وكيفية مشاركة هذه المعلومات بشكل آمن وأخلاقي في هذا السياق المحدد. تحدد هذه الأداة ثلاث خطوات تم اقتراحها لمتابعة اتخاذ الإجراءات الرئيسية ومراجعتها. يمكن للموظفين المسؤولين عن مشاركة المعلومات مع المجتمعات استخدام هذه الأداة للتعرف على احتياجات المجتمع من المعلومات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي إذا لم تكن هناك مصادر أخرى متاحة للمعلومات.

من الضروري ملاحظة أن هذه الأداة تركز على تقييم ما يعرفه المجتمع حاليًا عن العنف القائم على النوع الاجتماعي (ما في ذلك ماهيته وآثاره وعواقبه وحقوق الناجين من هذا العنف) وما إذا كان أفراد المجتمع على دراية بالخدمات المتاحة والمقدمة إلى الناجين من هذا في المجال. لا تجمع أية معلومات تتعلق بانتشار جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي أو التجارب الشخصية لمن تعرضوا لهذا النوع من العنف في المنطقة. لا يوصى بالحصول على بيانات عن انتشار و/ أو حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي بسبب إمكانية حدوث مخاطر كثيرة تتعلق بالسلامة والأمان، كما هو مفصل في إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي (2015، الصفحة 7).

<sup>.</sup> انظر https://gbvguidelines.org



### نقاط هامة يجب معرفتها: ما يجب فعله قبل توجيه الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي للمجتمعات

يجب على المؤسسات أن تطرح الأسئلة المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي فقط عندما لا تتوفر المعلومات المطلوبة من مصدر آخر. وذلك للعديد من الأسباب الأخلاقية والأسباب المتعلقة بالسلامة، وكذلك لتقليل العبء على الأشخاص المتضررة وتشجيعها على المشاركة في تقييمات الاحتياجات المتعددة من قبل العوامل المختلفة.

فيجب أولاً قبل الشروع في إطلاق أية أنشطة لجمع المعلومات تتضمن طرح الاسئلة والاستفسارات على المجتمعات التشاور مع الجهات الفاعلة المعنية بالتعامل مع جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي في السياق الخاص بك لضمان:

- النشاط ضروري وسيوفر رؤى جديدة؛
- تفوق المزايا المرجوة من طرح الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بجرائم العنف القائم على
   النوع الاجتماعي على المخاطر التي قد تنشأ عن ذلك؛
  - تحقيق الملاءمة بين منهجيات جمع المعلومات والطرق المتبعة مع المنهجيات التي تركز على الناجين.

## 1. مراجعة الأمور الشائعة حاليًا عن ماهية العنف القائم على النوع الاجتماعي في المنطقة

في الكثير من السياقات، سيكون هناك بالفعل معلومات متاحة حول تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي واحتياجات النساء والفتيات والفئات الأخرى المعرضة للخطر. لذلك يجب على مقدمي الخدمة مراجعة كافة المعلومات الموجودة أولًا للتعرف على:

- الأشكال السائدة من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تعرضت لها المجموعات المختلفة
- الخدمات المتاحة لتقديم الرعاية والدعم والحماية للناجين من جرائم هذا العنف بما في ذلك الخدمات المقدمة خصيصًا لهذا النوع من العنف وخدمات الصحة والسلامة والحماية والخدمات النفسية والاجتماعية والقانونية المخصصة للناجين التي من الممكن أن تساعد الناجين؛
  - أية معلومات تمت مشاركتها بالفعل مع الأشخاص المتضررة حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة من قبل المؤسسات والجهات الفاعلة الأخرى.

الموارد التي تفيد في التعرف على قضايا الناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي واحتياجاتهم والخدمات المقدمة لهم وتشمل ما يلي:

- المتخصصون في التعامل مع جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي العاملين في هذا السياق والخدمات المقدمة للناجين؛
- مقدمو الخدمات الذين يعملون مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، مثل الخدمات الصحية؛
  - المجموعات والشبكات والمؤسسات المجتمعية التي تمثل حقوق المرأة والطفل، والأشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وحقوق اللاجئين وملتمسو اللجوء والمهاجرين ورفاهيتهم؛
  - الدراسات والأبحاث والتقارير والبيانات المتاحة للعامة عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي داخل المجتمع أو بين أفراد.



### نصائح لاستخدام هذه الأداة في سياقات مختلفة

في حالات النزوح السريع والتنقل المتكرر، من المرجح أن تتفاقم المخاطر المرتبطة بطرح الأسئلة عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. كما قد يكون هناك عدد أقل من الخدمات المتاحة للناجين من جرائم من هذا النوع محليًا. في هذه الحالات يتم التشاور عن كثب مع الخبراء المحليين والجهات الفاعلة ومقدمي الخدمات للتعرف على حالة هذا النوع من العنف كما يتم جمع المعلومات من الأشخاص المتضررة فقط إذا لزم الأمر وإذا أمكن تقديم المعلومات لطلب المساعدة في حالة الإفصاح. بالنسبة للأشخاص المتنقلة، سيتطلب ذلك البحث عن الخدمات المتاحة والمقدمة للناجين من هذا العنف أثناء التنقل وفي أماكن الوجهة النهائية.

## 2. تحديد الفجوات المتعلقة بمعرفة الخدمات المتاحة ووضع خطة لكيفية التعلم بأمان من المجتمع

إذا، وفي حالة مراجعة الأمور الشائعة والمعروفة حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي كانت هناك حاجة لمعرفة المزيد من احتياجات المجتمع من نشر المعلومات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المقدمة للناجين من هذا النوع من العنف فيجب تحديد طريقة أمنة وفعالة لطرح الأسئلة والاستفسارات أفراد المجتمع عن أنواع المعلومات التي يحتاجون إليها. هذا يتضمن ما يلي:

- الوضوح بشأن المعلومات التي يلزم معرفتها. على سبيل المثال، هل يلزم معرفة المزيد عن المجموعات المهمشة، مثل مجموعة المراهقات أو النساء ذوات الإعاقة؟ هل يلزم معرفة المزيد حول كيفية مشاركة المعلومات بشكل آمن وأخلاقي، دون خلق رد فعل غير مقصود؟ من الضروري تزويد الناجين من العنف بكافة المعلومات ذات الصلة حتى يتمكن الناجون من اتخاذ القرارات المستنيرة حول ما إذا كانوا يرغبون في الإفصاح عما تعرضوا له ولمن؛ وهذا يتضمن تزويدهم بالمعلومات المتعلقة ببعض الأمور مثل أهمية الإبلاغ الإلزامي وحقوقهم القانونية التي يمكنهم الحصول عليها والخيارات المتاحة لهم. وبالتالي، فإن المعلومات المطلوبة ستعتمد إلى حد كبير على السياق؛ حيث سيختلف احتياجات المعلومات المقدمة للأشخاص في حالات النزوح السريع عن المعلومات الموجودة في أوضاع اللاجئين الأكثر استقرارًا.
  - تحدید کیفیة طرح الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بنوع المعلومات اللازمة. على سبیل المثال، هل سیکفي طرح هذه الأسئلة على ممثلي المجتمع، أم سیکون من الضروري إجراء سلسلة من المناقشات الجماعیة مع أعضاء مختلفین في المجتمع؟
    - تحديد الأدوات التي سيتم استخدامها. على سبيل المثال، هل هناك حاجة إلى وضع أداة لإجراء المقابلات أو المناقشات أو التكيف مع كلٍ منهما؟
  - تحديد المسؤول عن إجراء المقابلات أو تيسير المناقشات الجماعية. هل هناك تدريبات ومهارات مناسبة لتيسير المقابلات والمناقشات؟ هل يتمتع المسؤولون عن التيسير بالمهارات اللازمة لتنفيذ المنهجيات التي تركز على الناجين للاستجابة لعملية الإفصاح عن العنف؟ هل يتمتع هؤلاء بمهارات مناسبة في اللغة والتواصل- على سبيل المثال، للتعامل مع المشاركين الذين يعانون من عدم القدرة على التواصل؟
- تحديد الخدمات اللازمة للاستجابة إلى الناجين الذين يفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال المقابلة أو المناقشات الجماعية أو بعدهما. يتوجب عليك عدم توجيه سؤال لأفراد المجتمع بشأن تجاربهم الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، إلا أنهم قد يرغبون في الافصاح عن تجاربهم بشأن تعرضهم للعنف. التأكد من وجود استراتيجية للرد على أي من الناجين الذي يختارون الإفصاح عما تعرضوا له، بما في ذلك هؤلاء الأشخاص الذين قد يتعرضوا لمخاطر جسيمة مثل طفل يتعرض للاعتداء الجنسي أو امرأة تم الاتجار بها.

## 0

### نقاط هامة يجب معرفتها: تقييم جميع المخاطر المحتملة

في هذه المرحلة، من الضروري تقييم كافة المخاطر المرتبطة بمطالبة أفراد المجتمع بالمشاركة في المقابلات أو المناقشات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، هل ستؤثر المشاركة في إجراء مناقشة جماعية على سلامة المشاركين أو رفاهيتهم؟ هل توجد متطلبات إبلاغ إلزامية يمكن أن تؤثر على المشاركين الذين يفصحون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ وضع استراتيجية للتخفيف من كافة المخاطر المحددة قبل الاستمرار.

## 3. إجراء مقابلات ومناقشات جماعية مع ممثلي المجتمع



### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة

تذكر أنه ليست كل المجموعات المعرضة لخطر العنف القائم على النوع الاجتماعي يمكنها المشاركة على قدم المساواة في المناقشات حول احتياجاتها من المعلومات. على سبيل المثال، قد يتعرض بعض الفتيات المراهقات والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية والنساء والفتيات اللواتي يتم الاتجار بهن وذوي الإعاقة للتهميش كما قد يواجهن حواجز محددة أمام مشاركتهن في المجتمع، فضلاً عن وجود عوائق أمامهن للوصول إلى المعلومات حول الخدمات المقدمة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

على سبيل المثال، في الوقت الذي تكون فيه الفتيات المراهقات من أكثر الفئات عرضة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، خاصةً خلال الأزمات، فلا يتم أخذهن في الاعتبار على وجه التحديد لتزويدهن بالمعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة لهن. ونظرًا لافتقارهن إلى سلطة اتخاذ القرارات ومحدودية وصولهن إلى المعلومات والخدمات فيجب إعطائهن المزيد من الاهتمام لمعرفة كيفية تزويدهن بالمعلومات حول الخدمات المقدمة لهن. التواصل مع الجهات الفاعلة في مجال حماية الأطفال لفهم آلية الدعم المتاح والمقدم للناجين المراهقين من العنف القائم على النوع الاجتماعي لمعرفة كيفية تزويد المراهقين ومقدمي الرعاية بالمعلومات المناسبة لأعمارهم بشأن الخدمات المتاحة لهم.

إذا تم تقييم هذه المعلومات على أنها ضرورية وآمنة، فيجب الاجتماع مع الجهات الممثلة للمجتمع و/أو إجراء المناقشات الجماعية مع النازحين أو غيرهم من الأشخاص المتضررة لتحديد نوع المعلومات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي التي يحتاجونها. سيُعلمك ذلك بكيفية تطوير ونشر المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة للناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي ونشرها (انظر **الأداة 12**).

قد يكون من الأنسب إجراء **محادثات فردية** مع ممثلي المجتمع أو مع بعض المجموعات المحددة، مثل النشطاء المحليين في مجال حقوق المرأة، والمدافعين عن الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها، ومقدمي الخدمات ذات الخبرة في جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وفي حالة تيسير إجراء بعض المناقشات الجماعية، فلابد أن يكون الأمور التي تتناولها المناقشة ومحتواها مناسبًا من الناحية الثقافية وتعكس احتياجات المجتمع المتنوعة إذا كان ذلك آمنًا. على سبيل المثال، يجب الأخذ في الاعتبار كيفية طرح الأسئلة المتعلقة بالحصول على المعلومات اللازم معرفتها على النساء والفتيات الأكبر والأصغر سنًا، والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها. يجب الأخذ في الاعتبار أن تتم المناقشات الخاصة بكل جنس بشكل منفصل حتى تشعر النساء والفتيات بالأمان والحرية في مناقشة احتياجاتهن من المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. كما يجب الأخذ في الاعتبار كيفية التعامل مع المجموعات المهمشة "غير المرئية" على سبيل المثال، التشاور مع المؤسسات المحلية التي تدعم مجتمع الميم، لتحديد ما إذا كان سيتم التعامل مع الأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها لتقييم المعلومات اللازم معرفتها عند تيسير إجراء المناقشات الجماعية يجب الأخذ في الاعتبار اتخاذ الممارسات الجيدة التالية:

- يجب تيسير إجراء المناقشات الجماعية في بيئة توفر الخصوصية والأمان مع وجود العديد من العوامل
   الحفازة بناءً على البروتوكولات المحلية.
  - إدراك أن المجموعات المختلفة داخل المجتمعات قد يكون لديها احتياجات مختلفة من المعلومات،
     حتى لو كانت تعيش في الموقع نفسه.
  - طلب الموافقات المسبقة دائمًا للمشاركة في المناقشات الجماعية والموافقة على تسجيل المحادثة.
- بينما تعتبر عملية توثيق المناقشات أمرًا هامًا، يجب الأخذ في الاعتبار أن التقاط الصور للتقارير أو مشاركتها على نطاق أوسع مثل مشاركتها على وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يعرض المشاركين للخطر ويجب ألا يتم ذلك أبدًا من دون تقييم للمخاطر ودون أخذ الموافقات المسبقة الكاملة من جميع المشاركين..
  - يجب إعلام المشاركين أن المناقشة قد تحتوي على موضوعات حساسة وأن المشاركة طوعية وأن
     المشاركين يمكنهم المغادرة في أي وقت.
  - ضمان موافقة جميع المشاركين في المناقشة على الحفاظ على سرية أي شخص آخر وكل ما يتم مشاركته في المناقشة. من الضروري الاتفاق على المحافظة على السرية في بداية المناقشة وإعلام الحاضرين بعدم مشاركة المعلومات التي يمكن استخدامها لتحديد هوية فرد أو مجموعة.
  - عدم طرح الأسئلة على المشاركين بشكل مباشر فيما يتعلق بتجاربهم الخاصة أو تجارب الآخرين مع العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- عدم إشراك الأطفال والمراهقين الأصغر سنًا في المناقشات الجماعية أو طرح أي أسئلة تتعلق
  بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي بغرض جمع المعلومات دون إجراء تدريب محدد ومراجعة
  أخلاقية واضحة جدًا. وبدلاً من ذلك، يجب الحصول على معلومات حول جرائم العنف القائم على النوع
  الاجتماعي الخاصة بالأطفال من الآباء ومقدمي الرعاية والعاملين في مجال حماية الطفل.
- يجب أن يراقب الميسرين المشاركين بعناية طوال المناقشة والاستجابة لهم بشكل مناسب أثناء المناقشة وبعدها إذا شعر أي شخص بالقلق. لا يتم تيسير المناقشات التي تدور حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي ما لم يتمتع الميسيرين المسؤولين أو غيرهم من أعضاء الفريق بالمهارات اللازمة للتخفيف من القلق.

يجب أن تكون مدة المقابلات والمناقشات الجماعية قصيرة وأن تركز على:

- 1. احتياج المعلومات فيما يتعلق بالدعم وخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي،
  - 2. استراتيجيات مشاركة المعلومات

### تتضمن الأسئلة التي يمكن طرحها ما يلي:

أسئلة حول المعلومات التي يلزم معرفتها

- ما هي المعلومات الشائعة حول الأشكال المختلفة للعنف القائم على النوع الاجتماعي (مثل العنف الجنسى، وحالات العنف من الشريك الحميم، والاتجار، وما إلى ذلك)؟ ما هي المعلومات المفقودة؟
- هل هناك قدرًا من المعلومات الكافية لدى أفراد المجتمع حول الآثار الضارة لجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي؟
  - هل هناك قدرًا كافيًا من الفهم حول حقوق الناجين في الحصول على السلامة والسرية والكرامة والرفاهية؟
  - هل هناك قدرًا من المعلومات الكافية لدى أفراد المجتمع عن الخدمات المتاحة للناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

- ما هي المعلومات الإضافية اللازم معرفتها حول جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة المفيدة؟
- هل توجد فجوات أو عوامل حساسة محددة متعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي لمجموعات
  معينة (مثل النساء ذوات الإعاقة، والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير
  عنها، والمراهقات، والناجين الذكور من العنف القائم على النوع الاجتماعي، والأقليات العرقية أو
  الدينية، وما إلى ذلك)؟

#### أسئلة حول منهجية نشر المعلومات

- ما هي الطرق الأكثر فاعلية في مشاركة المعلومات حول الخدمات المتاحة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي (مثل المواد المطبوعة، ووسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الأخرى عبر الإنترنت، والجلسات الإعلامية، المحادثات غير الرسمية أو الطرق الأخرى)؟
- هل تختلف هذه الطرق باختلاف المجموعات التي تعرضت للعنف القائم على النوع الاجتماعي (مثل
  مجموعة الفتيات المراهقات، والنساء والفتيات ذوات الإعاقة، والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو
  الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها، والأشخاص ذوى المستوى التعليمي المنخفض وما إلى ذلك)؟
- ما هي الطرق الأكثر أمانًا والأكثر فاعلية لتوزيع المعلومات اللازمة عن الخدمات المتاحة للناجين
  من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي (على سبيل المثال، الطرق المقدمة من خلال مقدمي
  الخدمات أثناء تقديم الاستشارات؛ من خلال الملصقات أو النشرات في مناطق الخدمات العامة؛ عبر
  وسائل التواصل الاجتماعي؛ من خلال الرسائل الموجودة في منتجات النظافة؛ من خلال التواصل مع
  الملاجئ؛ من خلال تقديم خدمات متخصصة للأشخاص ذوى الإعاقة؛ وما إلى ذلك)؟
- هل توجد أي مخاطر مرتبطة بمشاركة المعلومات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي (بما في ذلك أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي وعواقبه وحقوق الناجين) أو مخاطر تتعلق بالخدمات المقدمة للناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل عام؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي؟
- هل توجد أي مخاطر مرتبطة بمشاركة المعلومات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي (بما في ذلك أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي وعواقبه وحقوق الناجين) أو مخاطر تتعلق بالخدمات المقدمة للناجين من جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي مع مجموعات محددة (مثل النساء اللاتي يتعرضن لحالات العنف من الشريك الحميم، والنساء والفتيات اللاتي يتم الاتجار بهن، والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها، وما إلى ذلك)؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي؟

قم بتسجيل الردود باستخدام الجدول التالي. يمكن تغيير هذا أو تعديله حسب الحاجة.

## إطار عمل المناقشات المجتمعية حول المعلومات التي يلزم معرفتها عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

·		
مخاوف واقتراحات حول كيفية مشاركة المعلومات	المعلومات التي يلزم معرفتها عن العنف القائم على النوع الاجتماعي	المجموعة
		الأطفال والآباء/مقدمو الرعاية
		المراهقات والشابات
		النساء البالغات
		الأشخاص ذوي الإعاقة
		الأشخاص ذوو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الخصائص الجنسية المتنوعة وطرق التعبير عنها
		الأقليات العرقية والدينية
		الرجال والفتيان
		غیرهم

## قائمة مراجعة تقييم المعلومات التي يلزم معرفتها بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

تقديم الاستشارات مع الجهات الفاعلة المعنية بالتعامل مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرهم من الجهات الفاعلة المحلية لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لمعرفة المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للأشخاص المتضررين.
مراجعة المعلومات الموجودة ذات الصلة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة للناجين.
تقييم ومواجهة المخاطر والعواقب السلبية المحتملة المرتبطة بطرح الأسئلة على أفراد المجتمع حول المعلومات التي يلزم معرفتها المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي قبل إجراء أي مقابلات أو مناقشات جماعية. وذلك عن طريق:
<ul> <li>إيقاف النشاط إذا كانت مخاطره عالية للغاية؛</li> </ul>
<ul> <li>تعديل النشاط لتقليل المخاطر أو القضاء عليها؛</li> </ul>
• وجود خطة للاستجابة للمخاطر منخفضة المستوى.
ضمان تدريب كافة الموظفين الذين يقومون بتيسير المقابلات أو المناقشات الجماعية مع أفراد المجتمع على التعامل مع القضايا الأخلاقية والمتعلقة بالسلامة لطرح الأسئلة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي ومعرفة طرق الاستجابة المناسبة التي تركز على الناجين للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
الحصول على الموافقة المسبقة من المشاركين في المناقشة التي تحدد الغرض من المناقشة والموضوعات التي ستتم مناقشتها والسرية.
وضع الخطط والبروتوكولات للاستجابة للإفصاح عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي أثناء المناقشة أو بعدها، بما في ذلك تلبية احتياجات الحماية للناجين المعرضين للأضرار الجسيمة، مثل الأطفال الناجين أو ضحايا الاتجار.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: تقييم احتياجات المجتمع من المعلومات

- لمزيد من المعلومات حول القضايا الأخلاقية والمتعلقة بالسلامة فيما يتعلق بجمع المعلومات حول العنف الجنسي، انظر التوصيات الأخلاقية والمتعلقة بالسلامة لبحث حالات العنف الجنسي في حالات الجنسي، انظر التوصيات الأخلاقية والمتعلقة بالسلامة لبحث حالات العنف الجنسي في حالات الجنسي، انظر وتوثيقها ومراقبتها (منظمة الصحة العالمية 2007) متاحة عبر /item/9789241595681
- لمزيد من المعلومات حول إجراء مناقشات جماعية، انظر **خطوات إجراء المناقشات الجماعية**، متاحة عبر: <a href="https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2021/06/FGD-Tips-for-Conducting-FGD.pdf">https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2021/06/FGD-Tips-for-Conducting-FGD.pdf</a>

# <mark>الأداة 12:</mark> نهج التوعية المجتمعية

في حالات النزوح والأزمات الإنسانية الأخرى، تشارك المؤسسات في إطلاق حملات التوعية المجتمعية لرفع الوعي بشأن التعامل مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي من أجل:

- تعزيز حقوق الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحصول على الأمان والمحافظة على سرية معلوماتهم وحفظ كرامتهم وإعطائهم حق تقرير المصير وتشجيع أفراد المجتمع على معاملة الناجين الذين يفصحون عما تعرضوا له بمزيد من الاحترام والتعاطف؛
- تمكين الناجين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن طلب المساعدة من خلال إعلام المجتمع بالخدمات المتاحة التي تركز على الناجين وكيفية وصولهم إليها؛
- حث المجتمع على التعبير عن احتياجاته المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات التي يقدمها.

تقدم الأداة إرشادات حول المنهجيات الآمنة والفعالة لإطلاق التوعية المجتمعية لرفع الوعي حول ماهية العنف القائم على النوع الاجتماعي وأشكاله وعواقبه وحقوق الناجين والخدمات المتاحة لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. كما تحدد ثلاث خطوات يمكن للمؤسسات اتخاذها لإعلام المجتمعات بالخدمات المتاحة وتعزيز الإفصاح الآمن عن جرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي بين المجتمعات المتضررة. كما يتضمن قائمة مرجعية لتطوير رسائل التوعية وتنفيذ إطلاقها في النهاية. يمكن للموظفين المسؤولين عن التوعية المجتمعية استخدام هذه الأداة لضمان تزويد المجتمعات بشكل آمن بالمعلومات حول خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

تركز هذه الأداة على التوعية لتعزيز حقوق الناجين وتمكين الإفصاح الآمن وطلب المساعدة. يجب على مقدمي الخدمات والمؤسسات المهتمة بإطلاق حملات وأنشطة التوعية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي خارج نطاق التوعية الواردة في هذه الأداة التواصل مع الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي لمعرفة كيفية المشاركة بأمان ودعم أنشطة التوعية الأوسع نطاقًا بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي. وذلك لأن أنشطة التوعية التي لم يتم تصميمها بعناية من قبل ذوي الخبرة ذات الصلة يمكن أن تسبب ضيق وأذى بدون قصد.

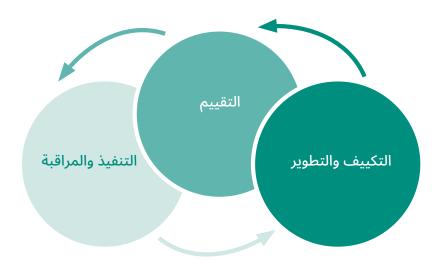


#### نقاط هامة يجب معرفتها: الاستعداد لزيادة معدلات الإفصاح

غالبًا ما يؤدي رفع مستوى الوعي حول ماهية العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات المتاحة للناجين من هذا العنف إلى قيام عدد أكبر من الناجين بالتقدم بالإفصاح عما تعرضوا له وطلب المساعدة. وهذا يعني أن مقدمي الخدمات لابد أن يكونوا على استعداد للاستجابة للمعدلات المتزايدة من حالات الإفصاح والطلب المتزايد للحصول على خدمات الرعاية والدعم والحماية للأنواع المختلفة من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، قد تطلب النساء والفتيات ضحايا الاتجار المساعدة والحماية بعد رفع الوعي في المناطق التي ينتشر فيها ممارسات الاتجار. من الضروري أن يستعد مقدمي الخدمات للاستجابة لحالات الإفصاح ودعم سلامة الناجين وتقديم الحماية لهم. إذا لم تكن هذه الخدمات متاحة أو إذا لم يكن من الممكن تزويد الناجين بالمعلومات اللازمة لكيفية طلب المساعدة عند الحاجة فمن غير الأخلاقي أن يتم الترويج لأنشطة التوعية المجتمعية. تأكد دائمًا من تقديم مسارات الإحالة، بما في ذلك للأشخاص المتنقلين الذين قد يكونون أكثر عرضة لخطر العنف القائم على النوع بالاجتماعي. انظر الوحدة 1، الأداة 4 لمزيد من المعلومات حول إنشاء مسارات الإحالة.

تشمل الخطوات الثلاث للتواصل المجتمعي الآمن والفعال ما يلي:

- 1. تقييم المواد الإعلامية والاستراتيجيات الحالية؛
  - 2. تكييف رسائل وأنشطة التوعية وتطويرها؛
    - مراقبة أنشطة التوعية المجتمعية.



### 1. تقييم المواد الإعلامية والاستراتيجيات الحالية

وهى طريقة جيدة لتقييم مواد المعلومات والاتصالات الحالية لمؤسستك

تتمثل الاستراتيجيات التي تم وضعها في إجراء المناقشات مع الموظفين من أجل (1) مراجعة مواد الاتصال التي تستخدمها الخدمة بالفعل و(2) تقييم مدى ملاءمتها وفعاليتها لمشاركة المعلومات حول القضايا المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعى. للقيام بذلك:

- جمع مواد الاتصال الحالية قبل إجراء المناقشة. اطلب من الموظفين جمع كافة الأمثلة على المعلومات الحالية والمواد التعليمية حتى يمكن مراجعتها كمجموعة.
- وي بداية المناقشة، يجب مشاركة اعتبارات الممارسات الجيدة التالية التي يجب أن تدعم المواد الإعلامية المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- الأخذ في الاعتبار الهويات والقدرات المتنوعة. يمتلك الأشخاص المتضررون من الأزمات الإنسانية هويات وقدرات مختلفة ومتنوعة. قد يشمل هذا التنوع العمر والهوية الجنسية والتوجه الجنسي والأصل الاجتماعي والعرقي واللغة ومستويات التعليم وتكوين الأسرة والقدرات والإعاقات من بين أمور أخرى. يجب أن تكون المعلومات شاملة قدر الإمكان لضمان أن تكون مقدمة لتعكس تواجد المجموعات المختلفة من النساء والبنات والأشخاص المعرضين لخطر العنف القائم على النوع الاجتماعي- بما في ذلك جميع الفئات العمرية والأعراق ذات الصلة والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها في رسائل التوعية المجتمعية.
- الدراية بالمعايير الاجتماعية والثقافية المتعلقة بالنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي. تشكل المعايير الاجتماعية والثقافية المعتقدات والمواقف والسلوكيات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي وحالات الإفصاح وطلب المساعدة. يمكن أن تختلف هذه المعايير بين المجتمعات المضيفة والسكان النازحين، وكذلك داخل المجتمع أو بين أفراده. يجب أن تكون المعلومات مناسبة ثقافيًا كما يجب تعزيز المعايير الإيجابية التي تعزز المعتقدات والسلوكيات التي تركز على الناجين.
- يجب الأخذ في الاعتبار سياق النزوح وطبيعته. تؤثر طبيعة النزوح على تجارب الأشخاص الذين تعرضوا لجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي سواء كان هؤلاء اللاجئين أو طالبي اللجوء أو النازحين داخليًا أو العائدين أو المهاجرين أو العابرين كما تؤثر على طبيعة المعلومات التي يحتاجونها للوصول إلى الخدمات المقدمة لهم. تختلف كيفية تحرك الأشخاص بناءً على السياق ويمكن أن تتطور وتتغير بشكل سريع. على سبيل المثال، يمكن أن يؤثر إغلاق الحدود أو التغيير في سياسات الدولة تجاه اللاجئين أو ملتمسي اللجوء أو المهاجرين على نوع المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي التي يحتاجها الأشخاص، فضلاً عن أفضل الطرق للتواصل بشأنها.
  - النظر في الاحتياجات القانونية والوقائية. تواجه مجموعات مختلفة من اللاجئين وملتمسي اللجوء والنازحين داخليًا والمهاجرين ظروفًا قانونية متغيرة وانعدامًا للأمن الاجتماعي والاقتصادي. يمكن أن يؤثر ذلك على تقديم المعلومات المناسبة والمفيدة لمن يحتاجها والتواصل بشكل آمن.
  - ضع في الاعتبار كافة مخاطر السلامة والأمن والحماية. تواجه مجموعات متنوعة من الأشخاص مخاطر مختلفة تتعلق بالسلامة والأمن والحماية، وبالتالي تتطلب معلومات مصممة خصيصًا لاحتياجاتهم المادية والاجتماعية والقانونية وغيرها من احتياجات الحماية. على سبيل المثال، قد تواجه النساء المهاجرات غير المصحوبات بذويهم مخاطر محددة

مرتبطة بالاتجار، وقد يواجه الأشخاص الفارون من النزاعات المسلحة مخاطر محددة مرتبطة بالعنف الجنسي. قد تتغير هذه المخاطر والاحتياجات عند المرور بمراحل مختلفة من الأزمات أو عمليات النزوح، وهذا من شأنه أن يؤثر على نوعية المعلومات الأكثر فائدة المقدمة وكيفية التواصل بشأنها.

- توزيع ورقة عمل على كل مشارك حول "الاعتبارات الضرورية عند تقييم استراتيجيات التواصل مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي".
  - تيسير المناقشة الموجهة. اطلب من المشاركين مراجعة موارد المعلومات والنظر في كيفية معالجة هذه الموارد حتى تكون مناسبة للاعتبارات المختلفة المدرجة في ورقة العمل. على سبيل المثال، هل تعزز الموارد المعايير الصحية أو الاجتماعية حول النوع الاجتماعي؟ هل هذه المعايير مناسبة للمجموعات المختلفة التي تخدمها؟ استخدام مطالبات المناقشة المعروضة أدناه في دليل الميسر لإجراء مناقشة حول كيفية تحسين الموارد.

# الاعتبارات الضرورية عند تقييم استراتيجيات التواصل مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي- <mark>ورقة عمل لكل مشارك</mark> ما هي التغييرات التي نشر الأفكار كيف تتعامل المواد اعتبارات السكان الحالية مع هذا الاعتبار؟ يجب إجراؤها على المواد والسياق الحالية حتى تتعامل مع هذا الاعتبار بشكل أفضّل؟ الهويات والقدرات المتنوعة المعايير الاجتماعية حول العنف القائم على النوع الاجتماعي سياق النزوح وطبيعته الاحتياجات القانونية واحتياجات الحماية مخاطر السلامة والأمن والحماية

### الاعتبارات الضرورية عند تقييم استراتيجيات التواصل مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي- الدليل الميسر

نشر الأفكار

من هي المجموعات المستهدفة وكيف

تتنقل؟ هل نصل حاليًا

إلى هذه المجموعات

يمكن الوصول إليهم

بأمان وموثوقية؟ من

هم الشركاء المحتملين

الذين يعملون في تلك

المواقع والمساحات؟

بشكل فعال؟ أين

كيف تتعامل المواد الحالية | ما هي التغييرات التي يجب إجراؤها على المواد الحالية حتى تتعامل مع هذا الاعتبار بشكل أفضل؟

مع هذا الاعتبار؟

#### اعتبارات السكان والسياق

#### الهويات والقدرات المتنوعة

هل تعتبر هذه الاعتبارات مناسبة عند النظر إلى الهويات والقدرات المتنوعة مثل العمر والهويات الاجتماعية والعرقية، والتوجهات الجنسية، والهويات الجنسية، والتعليم والظروف الاقتصادية، وتكوين الأسرة، واللغات، والقدرات، وما إلى ذلك؟

- تحديد واستخدام المصطلحات المحلية الشائعة فيما يتعلق بالجنس وأجزاء الجسم والعنف القائم على النوع الاجتماعي المستخدمة من قبل مجموعات سكانية مختلفة (أي وفقًا للتنوع في الأعمار واللغات والمراجع الثقافية).
  - استخدم الرسوم مثل الصور والرسوم المتحركة والخرائط أو الرسوم التوضيحية الأخرى.
    - تقديم معلومات سهلة الحفظ.

#### المعايير الاجتماعية حول العنف القائم على النوع الاجتماعي

هل تعتبر هذه التغيرات مناسبة بالنظر إلى قواعد المعايير الاجتماعية الصحية والممارسات المضرة حول النوع والعنف القائم على النوع الاجتماعي والصحة الجنسية والإنجابية؟

- تحديد واستخدام المصطلحات المحلية المستخدمة للجنس وأجزاء الجسم والعنف القائم على النوع الاجتماعي من قبل المجموعات المختلفة.
- وضع إطار خاص بالخدمات الصحية المقدمة في مجال الصحة والعافية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يرجى ملاحظة أن العنف القائم على النوع الاجتماعي يمكن أن يتخذ أشكالًا عديدة وهو أمر غير مقبول على الإطلاق؛ على سبيل المثال، يمكن أن يتعرض العديد من الأطفال والرجال للعنف الجنسي ويمكن أن يكون له آثار خطيرة على الصحة البدنية والعقلية وسلامة الأفراد وعافيتهم.
  - يرجى ملاحظة أنه بغض النظر عما يتعرض إليه أي شخص، فلن يتم إلقاء اللوم عليه مطلقًا وله الحق في الحصول على
- تضمين خدمات محددة للأشخاص ذوى التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو طريقة التعبير عنها بالإضافة إلى ما يقدمه غيرهم من مقدمي الخدمات واستخدم لغة آمنة ومطمئنة ينصح

### سياق النزوح وطبيعته

- هل هذه التغيرات مناسبة بالنظر إلى أنماط الحركة السريعة والمتطورة؟
- هل هذه التغيرات متناسبة مع ملفات النزوح المتنوعة، مع الأخذ ۖ في الاعتبار الاحتياجات المعلوماتية المختلفة للاجئين وملتمسي اللجوء والنازحين داخليًا والعائدين والأشخاص العابرين والمهاجرين؟
- تقديم نبذة عن العنف القائم على النوع الاجتماعي مع الأخذ في الاعتبار أنه من الممكن أن يتخذ عدة أشكال وأنه غير مقبول على
- تقديم نبذة مختصرة عن الحقوق القانونية (بما في ذلك خدمات الحماية والرعاية الصحية والهجرة واللجوء والحقوق الأخرى).
  - يرجى الأخذ في الاعتبار الخطوط الساخنة الوطنية.
  - يرجى ملاحظة أن الخدمات متاحة في مواقع أخرى، مثل نقاط العبور والوجهات المقصودة.
    - تقديم استراتيجيات الرعاية الذاتية.
  - استشارة الخبراء القانونيين لتحديد الاختلافات الرئيسية في الحقوق القانونية وفقًا لحالة النزوح.
    - يرجى ملاحظة الحقوق والموارد داخل الدولة وعبر الحدود الوطنية.

نشر الأفكار	هي التغييرات التي يجب إجراؤها على المواد الحالية حتى امل مع هذا الاعتبار بشكل أفضل؟		كيف تتعامل المواد الحالية مع هذا الاعتبار؟
	الحماية	نات	الاحتياجات القانونية واحتياج
من هي المجموعات المستهدفة وكيف تتنقل؟ هل نصل حاليًا إلى هذه المجموعات	مخاطبة الحقوق القانونية للحماية والرعاية الصحية والهجرة واللجوء وما إلى ذلك. وضع إطار الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي على أنها متاحة للمواطنين وغير المواطنين.	•	هل تعتبر هذه الخدمات مناسبة نظرًا لانعدام الأمن القانوني والاجتماعي واحتياجات الحماية للمجموعات والأفراد المتضررين؟
ېى ھدە المجموعات بشكل فعال؟ أين		ماية	مخاطر السلامة والأمن والحم
يمكن الوصول إليهم بأمان وموثوقية؟ من هم الشركاء المحتملين الذين يعملون في تلك المواقع والمساحات؟	تحديد الخدمات التي تتمحور حول الناجين، مع تسليط الضوء على أهمية المحافظة على السرية وحق تقرير المصير. تقديم معلومات سهلة الحفظ. يرجى ملاحظة الخطوط الساخنة المتاحة وخدمات التقارير والدعم عبر الإنترنت. تضمين معلومات حول الخدمات المتاحة أثناء التنقل وفي مواقع الوجهة.	•	هل تعتبر هذه التغيرات مناسبة عند النظر إلى مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي للمجموعات المختلفة واحتياجات السلامة؟     كيف يتم التعامل مع هذه التغيرات خلال

### 2. تكييف رسائل وأنشطة التوعية وتطويرها



عده التعيرات ح مرحلة النزوح؟

### 🚺 نصائح لاستخدام هذه الأداة في سياقات مختلفة

تعتبر المؤسسات المحلية وممثلي المجتمعات الخيار الأمثل لتقديم خدمات الاستشارة بشأن الاستراتيجيات الأكثر فاعلية وكيفية مشاركة المعلومات بشكل آمن مع المجموعات المتنوعة حول خدمات الدعم المتاحة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات النزوح السريع والتنقل المتكرر. عليك التشاور أولاً مع ضحايا مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقتك لمعرفة نوع التوعية التي يتم تقديمها بالفعل. وذلك لأسباب أخلاقية وأسباب تتعلق بالسلامة، لضمان أن الأنشطة التواصلية تتماشى مع المنهجية التي تركز على الناجين ولا تسبب ضررًا عن غير قصد.

استخدم التعليق من الخطوة 1، بالإضافة إلى المعلومات التي تم جمعها من المقابلات والمناقشات مع أعضاء المجتمع (**انظر الأداة 11**) من أجل:

- تطوير الرسائل والمواد الإعلامية المناسبة؛
  - تصميم أنشطة التوعية المجتمعية



#### الاعتبارات المتعلقة بالمجموعات المتنوعة

في العديد من السياقات والمجموعات المختلفة، توجد عوائق كبيرة أمام الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. بالنسبة لبعض الأفراد والمجموعات، قد تتأثر عملية الوصول إلى المعلومات بالأشخاص الآخرين الذين إما أن يقدموا دعمًا- أو يمنعوا الأشخاص المتضررة من- تلقي المعلومات والعمل بناءً عليها. على سبيل المثال، قد يعتمد الناجون من ذوي الإعاقة على مقدمي الرعاية للوصول إلى المعلومات والخدمات؛ وكذلك قد يعتمد الناجون من الأطفال والمراهقين على الوالدين ومقدمي الرعاية أيضًا. قد يجد ضحايا الاتجار بعض القيود تعيق وصولهم إلى المعلومات والخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

كما قد يتأثر الوصول إلى المعلومات والخدمات بالمعتقدات والمعايير السائدة في المجتمع مثل هذه المعتقدات التي تعزز فكرة أنه لا يمكن اغتصاب الرجال أو أن الرجل لديه الحق في استخدام العنف ضد شريكته.

لذلك، من الضروري عند تصميم مناهج التوعية التفكير بعناية في كيفية التغلب بشكل آمن على الحواجز التي قد تواجهها مجموعات متنوعة من الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي فى الوصول إلى المعلومات والعمل بناءً عليها.

## تطوير الرسائل والمواد الإعلامية

عند تحديد المعلومات التي يجب مشاركتها حول خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي لتمكين الإفصاح الآمن عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، يجب الأخذ في الاعتبار:

- العوائق التي تواجهها المجموعات المختلفة في الوصول إلى المعلومات. على سبيل المثال، قد لا يتمتع الناجون ذوي الإعاقة أو المراهقون بالوصول إلى الخدمات أو الأماكن العامة بشكل مستقل، حيث قد يعتمدون على أشخاص آخرين للوصول إلى المعلومات. التحقق من الذين لديهم معرفة متعمقة حول تجارب وظروف المجموعات المختلفة في المجتمع حول الوصول إلى المعلومات.
- استهداف المجموعات للحصول على معلومات تتجاوز الناجين. قد يفصح الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي للقادة المجتمعيين والدينيين وأفراد الأسرة والأصدقاء وغيرهم من الذين يثقون بهم ويطلبون الدعم منهم. التأكد من التعرف على احتياجات المعلومات الخاصة بأفراد المجتمع الذين قد يفصح لهم الناجون عن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو من قد تكون لديه مخاوف من تعرض شخص ما للعنف القائم على النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، قد لا يفصح الأطفال بشكل مباشر عن تعرضهم للاستغلال الجنسي، ولكن قد يثير أحد الوالدين أو مقدم الرعاية أو المسؤول عن الخدمات الصحية أو المعلم أو أي شخص بعض المخاوف بشأن عافية الطفل أو سلامته؛ في مثل هذه الظروف، يحتاج هذا الشخص إلى معلومات حول ما يجب فعله لمساعدة الطفل في الحصول على خدمات الرعاية والدعم والحماية. لذلك من الضروري تقديم المعلومات لمجموعات مختلفة في المجتمع حول الاستجابات التي تركز على الناجين لحثهم على الإفصاح لتعزيز المواقف والسلوكيات الداعمة التي تدعم السلامة والسرية وتقرير المصير للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يفصحون لغيرهم في المجتمع.
- رسائل ما قبل الاختبارات ومصادر المعلومات. من الضروري إجراء اختبار مسبق لموارد المعلومات مع أفراد المجتمع للتأكد من كونها ذات صلة ومناسبة وفعالة وأمنة.

هناك عناصر أساسية تجعل رسائل التوعية المجتمعية فعالة. عند تطوير المواد الإعلامية حول العنف القائم على النوع الاجتماعي، يرجى التأكد من:

- الوضوح: المحافظة على بساطة صياغة الرسالة ومعناها:
- سهلة القراءة / الاستماع / الفهم: يجب أن تكون الصور واضحة ومناسبة ثقافيًا باستخدام الكلمات الشائعة.
- تقدم توجيهًا: العمل على جعل الرسالة تحمل محتوى يساعد المجتمع من النساء والفتيات والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي على معرفة ما يجب القيام به لمساعدة أنفسهم.
  - محددة: تضمين بعض التفاصيل الإرشادية، مثل مكان وكيفية الحصول على المساعدة.
- إيجابية: توضيح الإجراءات والمواقف الإيجابية؛ التي لا تقصد إيذاء أو إحراج الأشخاص بطرق سلبية.



### 🤭 نقاط هامة يجب معرفتها: أهمية السلامة

يجب وضع السلامة دائمًا أولًا والتعامل معها على أنها الاعتبار الأساسي عند تصميم رسائل وطرق التوعية المجتمعية. تقييم كيفية مراجعة رسائل معينة من قبل أعضاء مختلفين في المجتمع- عند الاقتضاء، من قبل الجماعات المسلحة- وما قد يعنيه ذلك للموظفين والنساء والفتيات وغيرهم. يجب الموازنة بين مخاطر ومزايا مشاركة أنواع مختلفة من المعلومات حول خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. على سبيل المثال، في بعض السياقات، قد لا يسمح لبعض النساء والفتيات التجمع في مجموعات؛ أو قد يكون من الأكثر أمانًا تكييف الرسالة للتحدث مع مجموعات صغيرة من النساء بدلاً من إجراء حملات توعية أكبر. التحقق دائمًا من ممثلي المجتمع وطلب المشورة من الذين لديهم معرفة متعمقة بالمجتمع وتنوع الخبرات لضمان عدم نشوء مخاطر إضافية.

## تصميم أنشطة التوعية

تختلف منهجيات وطرق الوصول إلى المجتمع بناءً على السياق والثقافة والمجموعة المستهدفة. عند وضع استراتيجية الاتصالات، يجب وضع الجمهور المستهدف في الاعتبار والموارد المتاحة وطرق نشر المعلومات حول خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

من الضروري النظر في منهجيات وطرق الاتصالات المطلوبة حتى تتمكن مجموعات متنوعة من النساء والفتيات وغيرهن من الوصول إلى المعلومات بشكل أفضل. يمكن أن تشمل المنهجيات ما يلي:

- وضع الملصقات والجداريات والنشرات والملصقات وغيرها من المواد المكتوبة أو المرئية في الأماكن العامة، بما في ذلك أماكن انتظار الخدمة أو المكاتب أو الملاجئ.
  - الاجتماعات مع مجموعات صغيرة أو تيسير المناقشات الجماعية.
  - توزيع المعلومات شفهيًا في مواقع توزيع المواد الغذائية أو غيرها من الموارد أو في مناطق الانتظار للحصول على خدمات مثل العيادات.

- دمج المعلومات في عبوات المواد غير الغذائية، مثل مستلزمات النظافة أو حقيبة اللوازم الصحية النسائية، والمواد الصحية، ومواد تنظيم الدورة الشهرية.
  - مشاركة المعلومات عبر الإنترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية.
- مشاركة المعلومات عبر عروض المسرح والدراما المجتمعية في الأسواق والأماكن العامة الأخرى

يتم تضمين أفكار وأمثلة من سياقات مختلفة أدناه، ولكنها ليست شاملة- تعلم من الآخرين وكن مبدعًا!

## وضع المواد المرئية في الأماكن العامة

تُستخدم في الأماكن التي يتجمع فيها الأشخاص، مثل مناطق الانتظار عند تقديم الخدمات أو المناطق الخارجية حيث يقيم الناس أو يعيشون أو يعملون أو أماكن الخدمات لتقديم المعلومات للاجئين وطالبي اللجوء والمهاجرين وغيرهم من المتضررين. فيما يلي أمثلة على كيفية استخدام المناطق العامة لنشر المعلومات الخاصة بعمليات الهجرة أو اللجوء في غواتيمالا والمكسيك.





جداريات على جدران ملاجئ المهاجرين في جنوب المكسيك (Casa del Caminante J'tatic Samuel Ruis, Palenque; La 72 Shelter, Tenosique). مصادر الصور: كيم توي سيلينجر

يمكن أن تكون العامة أيضًا مواقع فعالة في نشر المعلومات الخاصة بخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. تشمل طرق نشر المعلومات الخاصة بخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي ما يلي:

- تصميم ملصقات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي تحتوي على معلومات عن الأماكن التي
   يمكنهم فيها التحدث بأمان عن تجاربهم مع ذلك النوع من العنف وطلب المساعدة. يجب أن تفكر
   في كيفية إدراج معلومات عن الخدمات الشاملة مثل الخدمات المواتية للمراهقين، وللأشخاص ذوي
   الإعاقات، والمواتية للمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وأحرار
   الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين ومجتمع الميم.
- استخدام الجداريات. يمكن استخدام الجداريات في أي حالة إذا كانت المواقع مناسبة والموارد متاحة. يجب أن تفكر في كيفية تصوير مجموعات متنوعة من الأشخاص والسيناريوهات على جداريات مختلفة
- عرض كتيبات أو بطاقات عن خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي الحالية في المواقع التي من المحتمل أن يراها الضحايا فيه.

عند تصميم ملصقات أو جداريات أو غيرها من المواد المرئية لوضعها في الأماكن العامة، يجب مراعاة ما يلي:

- ما المعلومات/الرسائل التي يحتاجها الأشخاص وكيفية نشرها بأفضل شكل.
  - أين يمكن وضع الملصقات أو الجداريات أو غيرها من المواد المرئية.
    - الجمهور المستهدف بالمواد المرئية وأسلوبها.
      - تكلفة تصميم وعرض هذه المواد.
- المواد الحالية التي يمكن أيضًا توزيعها لدعم طلب المساعدة، مثل كتيبات وبطاقات الخدمة.

### استخدام الجداريات في كيبيرا، نايروبي

في نايروبي بكينيا، وضع مركز التثقيف والوعي بالحقوق جداريات تعليمية بأنحاء الأحياء الفقيرة في كيبيرا. تصور الجداريات المنتشرة في جميع أنحاء الحي سيناريوهات مختلفة عن العنف القائم على النوع الاجتماعي. تحتوي اللوحة الأخيرة من كل جدارية على معلومات، بما في ذلك أرقام هواتف المكان الذي يمكن للناجين الحصول على الدعم فيه أو إبلاغ الشرطة. كانت الرسومات ملونة وسهلة الفهم ويمكن لجميع أفراد المجتمع في كيبيرا رؤيتها بوضوح.



جداريات مركز التثقيف والوعي بالحقوق بكيبيرا، نيروبي، تصور الرعاية وعمليات الإحالة للذكور الشباب الناجين من الاعتداء الجنسي. مصادر الصور: كيم توي سيلينجر

#### تيسير المناقشات الجماعية

يمكن لتيسير مناقشات المجموعات الصغيرة بين أفراد المجتمع أن يمثل طريقة فعالة لرفع مستوى الوعي بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات الخاصة به وتمكين الإفصاح عنه.

يمكن للمناقشات الجماعية أيضًا أن تساعد مُقدمي الخدمات في قياس مستوى المعرفة أو الوعي بمشكلة ما داخل المجموعة التي يخدمونها. يمكن تيسير المناقشات في المآوي ومراكز الاستقبال والمناطق الآمنة والمستشفيات والعيادات ومواقع أخرى.

يمكن لاستخدام **القصص ذات النهايات المفتوحة** أن يوفر طريقة لاستكشاف معتقدات الأشخاص وطرح مواضيع حساسة للمناقشة. في القصص ذات النهايات المفتوحة، يخلق الميسرون قصة خيالية تعكس التجارب أو الحقائق المشتركة لنساء أو أشخاص آخرين في نفس الحالة. عند سرد القصة للمشاركين، فإنهم يحذفون إما بداية أو منتصف أو نهاية القصة. وحينها، يناقش المشاركون الأجزاء المفقودة من القصة، ويتم حثهم على ذلك عن طريق أسئلة محددة، إذا لزم الأمر. يستطيع شخصان تيسير هذا النشاط: وهما "راوي قصص" رئيسي و"المرشد" الذي يطرح بعض الأسئلة التي تساعد المشاركين على ملئ الفجوات. على الرغم من استخدام هذا النشاط كوسيلة للبحث، يمكن تكييف هذا الأسلوب بسهولة لإجراء مناقشات سريعة عن المواضيع الصعبة بطريقة متعاونة وخالية من الضغط. يمكن للقصص والأسئلة أيضًا خلق فرص للميسرين لملئ الفجوات بمعلومات هامة وكذلك زيادة مستوى الوعي لدى الجمهور. ملاحظة: يمكن أن يتسبب هذا النشاط في شعور المشاركين بالضيق كما يمكنه التشجيع على الإفصاح داخل الجلسة أو بعدها. وبالتالي، يجب أن يتولى تنفيذ هذا النشاط الأشخاص الذين يتمتعون بكلًا من المعرفة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (بما في ذلك، الأمور التي يمكن مناقشتها بأمان وبطريقة مناسبة في جلسة جماعية) وكذلك مهارات الاستجابة للشعور بالضيق والإفصاح. يجب أن تبدأ هذا النشاط دائمًا بتحذير المشاركين أنك ستناقش أمورًا حساسة قد تتسبب في شعور بعض يجب أن تبدأ هذا النشاط دائمًا منصحة اختيار عدم المشاركة أو المغادرة في أي وقت. تأكد أن لديك معلومات وموارد جاهزة لدعم أي شخص يفصح عن تجربته مع العنف القائم على النوع الاجتماعي.

### استخدام المسرحيات أو العروض المسرحية المجتمعية

استكمالًا للمناقشات التي تم توضيحها بالأعلى، يمكن للأنشطة التي تركز على العروض المسرحية أن تمثل طريقة فعالة لإشراك أفراد المجتمع في المناقشات المُتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي ونشر المعلومات المُتعلقة بالخدمات والدعم المتاحين. يمكن تنفيذ العروض المسرحية كنشاط جماعي في حالات مختلفة، مثل المآوى، أو في أماكن انتظار الخدمات، أو في السوق أو أماكن عامة أخرى. يمكن للعروض المسرحية أن تكون نهجًا جيدًا، خاصةً عند العمل مع الأطفال أو الأشخاص الذين لديهم مستويات قراءة وكتابة منخفضة ولا يمكنهم الوصول إلى الأدوات أو الموارد الرقمية.

عند استخدام العروض المسرحية، يجهز الممثلون (عادةً من الموظفين أو متطوعين) مسرحية فكاهية قصيرة أو مسرحية تصور قضية بعينها. يُجري الميسرون مناقشة عن العرض المسرحي بعد انتهاء المسرحية أو خلالها ويشاركون الرسائل الرئيسية لإعلام الجمهور أين يمكنهم العثور على المزيد من المعلومات أو المساعدة.

### استخدام العروض المسرحية لمشاركة المعلومات في مستشفى في مونروفيا، ليبيريا

لتجنب معاناة المرضى من الوصم المجتمعي، وزيادة الوعي بالعنف القائم على النوع الاجتماعي وخدمات الدعم المتاحة، قدم فريق العيادة في عيادة العنف القائم على النوع الاجتماعي في مستشفى الخلاص عروضًا مسرحية في غرفة الانتظار الرئيسية بالمستشفى. اجتمع الممثلون مرة في الأسبوع في منتصف منطقة الانتظار وقاموا بتمثيل قصص قصيرة تناقش قضايا مثل العنف المنزلي مع الحرص على تجنب عرض رسومات أو صور عنيفة، خاصةً مع وجود أطفال. اجتمع الأشخاص الذين ينتظرون مواعيدهم أو يزورون أقاربهم لمشاهدة العرض المسرحي وشاركوا أفكارهم بعد ذلك عندما طُلب منهم ذلك.

أنهى موظفو العيادة كل عرض مسرحي بالإعلان عن معلومات ذات صلة مثل: "إذا كان هناك أي شخص تعرفه يعاني من هذه التحديات، قد يحتاجوا إلى الرعاية الطبية أو المشورة. أخبرهم أنهم يمكنهم المجيء إلى هذه المستشفى وطلب مقابلة الفريق المختص بالتعامل مع النوع الاجتماعي من الموظف عند المدخل. لن يحتاجوا إلى حجز موعد وسيكون الاجتماع خاصًا."

### 3. أنشطة مراقبة التوعية المجتمعية

يجب مراقبة أنشطة التوعية المجتمعية دائمًا خلال تنفيذها وبعدها لضمان ما يلي:

- أنها تنقل الرسائل المقصودة بطريقة فعالة.
- أنها لا تُعرض الأفراد أو المجموعات إلى أي مخاطر أو أذى دون قصد.

راجع **الوحدة 4** للمزيد من المعلومات حول المراقبة.

## قائمة مراجعة لتحديد وتنفيذ رسائل التوعية والمواد والأنشطة

☐ التشاور مع الخبراء ذوي الصلة لضمان ملائمة رسائل التوعية وموادها وانشطتها المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مع الظروف والاحتياجات المتنوعة لمختلف الفئات، وخاصة الفئات الأكثر تهميشًا.
☐ يجب دائمًا اختبار رسائل التوعية والمواد والأنشطة المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مسبقًا لضمان فعاليتها ونقلها للمعلومات الصحيحة.
☐ التأكد من أن الرسائل والمواد والأنشطة تنقل معتقدات وسلوكيات تركز على الناجين ولا تضطلع عن غير قصد بتطبيع العنف القائم على النوع الاجتماعي أو إلقاء اللوم على الناجين.
☐ توفير مقترحات ملموسة لمساعدة أفراد المجتمع - لا سيما هؤلاء الذين يُفصح لهم الناجين عن تجاربهه مع ذلك النوع من العنف- على الاستجابة للناجين بطريقة محايدة ورحيمة وداعمة دون إصدار أحكام.
☐ مراقبة مواد المعلومات وأنشطة التوعية دائمًا لضمان فعاليتها وأنها لا تُعرض الأفراد أو المجموعات إلى أي مخاطر أو أذى دون قصد.



### روابط المعلومات والموارد الإضافية: التوعية المجتمعية

- للمزيد من المعلومات حول تكييف واستخدام مواد المعلومات والتثقيف والتواصل حتى يتمكن الأشخاص ذوي الإعاقات من فهمها، راجع بناء القدرات لدمج الإعاقات في برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية: الأداة 7 مواد المعلومات والتثقيف والتواصل التي يمكن الوصول إليها (لجنة الإنقاذ الدولية ومفوضية اللاجئات النسائية، 2015)، متاح على: /https://reliefweb.int/report/world.
   building-capacity-disability-inclusion-gender-based-violence-programming-humanitarian
- لمزيد من المعلومات حول التواصل مع الفتيات المراهقات خلال تنقلهم، راجع القسم 3 في العمل مع الفتيات المراهقات الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال تنقلهم: دليل لمُقدمي الفتيات المراهقات الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال تنقلهم: دليل لمُقدمي الفتيات المراهقات الناجيات من العنف القائم على النوع المراهقات الناجيات من العنف القائم على: //www.unicef.org/lac/media/30266/ الخدمات (اليونيسف، وفويس، الاستجابة 4 للفنزوليين)، متاح على: //www.unicef.org/lac/media/30266/ الفنزوليين)، متاح على: //www.unicef.org/lac/media/30266/ المراهقات المراهقات العنف القائم العنف القائم العنف القائم العنف القائم العنف القائم العنف ال
- للمزيد من المعلومات حول مواد الممارسات الجيدة للتواصل لترسيخ فهم مجتمعي حول تجارب النساء مع العنف القائم على النوع الاجتماعي، راجع مجموعة أدوات ضع نفسك مكانها (شبكة منع العنف القائم على النوع الاجتماعي)، وهي عبارة عن نشاط تفاعلي يتيح الفرصة للنساء والرجال بأن "يضعوا أنفسهم" مكان النساء التي تتعرض للعنف ويخلق مساحة للتفكير بشكل أعمق وإجراء مناقشة حول دعم الناجين ومنع العنف ضد النساء. متاح على: https://preventgbvafrica.org/in-her-shoes/in-her-shoes-toolkit.

# **الوحدة 4:** المراقبة بغرض التعلم

## نظرة عامة

التفكير والتعلم المستمر أمران ضروريان لترسيخ الممارسات الجيدة ضمن قدرات المنظمات والموظفين لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن ومناسب. يمكن لعملية المراقبة المنظمة مساعدة المنظمات على التفكير والتعلم والتكيف بشكل منهجي وتحسين عملياتهم وممارساتهم في دعم الإفصاح عن تجارب العنف القائم على النوع الاجتماعي. من الضروري مراقبة تنفيذ التوجيهات والإجراءات في مجموعة الأدوات، للأسباب التالية:

- تعزيز قدرات المنظمة وتعلم الممارس والتحسن عن طريق استخلاص الأفكار والدروس والتوصيات من اصحاب المصلحة.
  - تحديد ومعالجة العواقب أو المخاطر غير المقصودة التي قد تنشأ بسبب التدخلات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.
    - المساعدة في تعزيز الشفافية والمساءلة لمُستخدمي الخدمة وأصحاب المصلحة الآخرين.
  - استخلاص الأدلة والمعلومات الموضوعية لتمكين المديرين وأصحاب المصلحة الآخرين من اتخاذ قرارات مستنيرة وتعديل العمليات والممارسات التي تم تنفيذها لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
    - استخلاص الدروس التي يمكن مشاركتها مع الآخرين.



### 📸 نقاط هامة يجب معرفتها: ما هي المراقبة؟

المراقبة عبارة عن تقييم يتم إجراؤه بشكل منهجي. تحلل أنشطة المراقبة مستوى تحقيق النتائج المتوقعة وغير المتوقعة عن طريق فحص العمليات والعوامل السياقية والسببية. تهدف عملية المراقبة دائمًا إلى توفير معلومات موثوقة ومفيدة وتستند إلى أدلة بحيث تدمج النتائج والتوصيات والدروس ضمن عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة. تهدف هذه الوحدة إلى توفير التوجيه والأدوات العملية لمساعدة المنظمات على تخطيط وتنفيذ عملية المراقبة بغرض التعلم لدعم التفكير التنظيمي والممارسة المستمرة والتعلم والتحسن. تشمل هذه الوحدة أدوات لدعم المنظمات للقيام بما يلي:

- التخطيط لتنفيذ عملية المراقبة.
- تنفيذ مراقبة هيكلية للتقييم المستمر لتنفيذ التوجيهات والممارسات المُحددة في مجموعة الأدوات تلك.

### ماذا بوجد هنا؟

ستجد الأدوات التالية في هذه الوحدة:

- **الأداة 13: التخطيط لتنفيذ عملية المراقبة.** توفر هذه الأداة المعلومات للمساعدة في تخطيط وتأسيس إطار مراقبة لمجموعة الأدوات.
- الأداة 14: إنشاء لوحة معلومات للمراقبة. تحدد هذه الأداة خمس خطوات لتأسيس عملية مراقبة للمساعدة في بناء أنشطة المنظمة وفقًا للحد الأدنى من المعايير وأفضل الممارسات المُحددة ضمن مجموعة الأدوات هذه.

## الأداة 13:

# التخطيط لعملية المراقبة

توفر هذه الأداة المعلومات للمساعدة في تخطيط وتأسيس إطار مراقبة لمجموعة الأدوات. تهدف هذه الأداة إلى دعم المديرين التنظيمين والموظفين الذين سيتولون مسؤولية مراقبة تقدم المنظمة والتعلم عند تنفيذ التوجيهات والإجراءات المُحددة في الأداة. بالنسبة للأدوات الأخرى ضمن مجموعة الأدوات، يجب تكييف المعلومات والتوجيهات مع قدرة المنظمة والحالة. عند تكييف الأدوات، يجب دائمًا طرح الأسئلة التالية: ما الأفضل بالنسبة لنا وللمجتمعات التى نخدمها؟



### نقاط هامة يجب معرفتها: المبادئ التوجيهية الأخلاقية لمراقبة تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي¹

تُعد المبادئ التوجيهية الأخلاقية بالغة الأهمية عند تنفيذ أنشطة مراقبة وتقييم التدخلات المُتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للحد من مخاطر الإضرار بجميع المعنيين، مثل المشاركين وفرق جميع البيانات وغيرهم. تتخذ المبادئ الموضحة أدناه نهجًا يركز على الناجي ويعطي الأولوية لحقوق واحتياجات وتفضيلات المشاركين ويسعى لتمكينهم. تساعد هذه المبادئ في ضمان احترام عمليات المراقبة لاستقلالية المشاركين وحقوقهم وقدرتهم على اتخاذ قراراتهم بشأن المشاركة والمعلومات التي يشاركونها.

- 1. ضمان سلامة وأمان جميع الأشخاص المعنيين بعملية المراقبة بدءًا من المشاركين في المشروع حتى فرق جمع البيانات إلى المجتمعات الأوسع.
  - 2. **الحد من المخاطر والأذى** يجب على الفريق توخي الحذر لضمان عدم تسبب أنشطة المراقبة في إلحاق أي ضرر. بذل المجهود لتحليل المخاطر ووضع استراتيجيات للحد منها.
    - 3. تعظيم الفوائد يجب أن تهدف عملية المراقبة إلى تمكين جميع أصحاب المصلحة المشاركين في العملية في جميع المراحل من خلال التعبير عن آرائهم.
  - ضمان خصوصية وسرية المشاركين في جميع الأوقات والحصول على موافقة جميع المشاركين عن علم.
    - 5. اختيار جميع أعضاء الفريق بعناية والتأكد من تلقيهم للتدريب والدعم.
- 6. وضع تدابير أمان إضافية إذا كانت أنشطة المراقبة تتضمن على أطفال أقل من 18 عامًا.

استشارة خبراء ومنظمات العنف القائم على النوع الاجتماعي دائمًا قبل تنفيذ أنشطة المراقبة. **راجع روابط المعلومات والمصادر الإضافية** في نهاية هذه الأداة للحصول على المزيد من المعلومات والتوجيهات الأساسية بشأن الجوانب الأخلاقية وجوانب الأمان لمراقبة التدخلات المُتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

مقتبس من المنظمة الكندية لرعاية أطفال الحروب، مراقبة وتقييم برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي في البيئات المقيدة (2020).

للتخطيط لعملية مراقبة، يجب على الموظفين المعنيين وأصحاب المصلحة الآخرين التفكير فيما يلي والاتفاق عليه:

- **ما الذي** سيتم مراقبته.
- من سيكون مسؤولًا عن الإشراف على العملية، ومن يجب أن يشارك فيها والجهات الفعالة المعنية الأخرى.
  - **متى** سيتم جمع البيانات.
  - كيف سيتم جمع واستخدام البيانات.

## ما الذي يجب مراقبته؟

يُفضل مراقبة تنفيذ جميع التوجيهات والإجراءات المُحددة في مجموعة الأدوات هذه. يمكن استخدام قائمة المراجعة في كل نموذج لمراقبة ممارسات محددة وكذلك التقدم المُحرز نحو ما يلي:

- تأسيس بيئة آمنة ومواتية للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي (المعايير والممارسات المُقترحة للمراقبة والموضحة في قائمة المراجعة في الوحدة 1، الأداة 5).
- معرفة ومهارات مقدم الخدمة في دعم الناجين (المعايير والممارسات المُقترحة للمراقبة والموضحة في قائمة المراجعة في الوحدة 2. الأداة 6)
  - أنشـطة التوعية المجتمعية (المعايير والممارسـات المُقترحة للمراقبة والموضحة في الوحدة 3،
     الأداتين 11 و12).

## من الذي يجب أن يتولى ويشارك في عملية المراقبة؟

يجب أن يتولى قيادة عملية مراقبة مجموعة الأدوات أحد قادة الفريق الذين لا يشاركون بشكل مباشر في تنفيذ التوجيهات والإجراءات الواردة في مجموعة الأدوات. يجب أن يتمتع قائد الفريق بفهم متعمق لمجموعة الأدوات وهدف كل وحدة ومحتوياتها. لا يُتوقع من القائمين على تنفيذ أنشطة المراقبة أن يكونوا خبراء أو أن يتمتعوا بخبرة سابقة في إجراء عمليات مماثلة، ومع ذلك فهم بحاجة إلى المعرفة والمهارات الخاصة بالتعامل مع البيانات. بينما يُعد اختيار أحد الموظفين الحاليين لقيادة المراقبة أمرًا مكلفًا، فمن الضروري تذكر أن تنفيذ المراقبة يخلق عبء عمل زائد. يجب أن يكون قائد الفريق مدعومًا من الموظفين الآخرين الذين يستطيعون المساعدة في تنفيذ أنشطة مراقبة محددة.

### تأكد أن يمتاز قائد الفريق بما يلي:

- لديه فهم سليم لمجموعة الأدوات والغرض منها ومحتوياتها.
- أنه موظف دائم أو لن يترك منصبه على المدى القصير؛ حيث يساعد ذلك على ضمان الاستمرارية في عملية المراقبة وتطوير القدرات التنظيمية.
  - لديه المهارات المناسبة لدمج أنشطة المراقبة في عمليات إدارة البرامج التنظيمية.

 يفهم الأبعاد الأخلاقية لتنفيذ أنشطة المراقبة، بما في ذلك خصوصية البيانات والسرية ومشاركة البيانات بطريقة أخلاقية وآمنة، من بين أمور أخرى. راجع روابط المعلومات والمصادر الإضافية في نهاية هذه الأداة لمزيد من المعلومات.

يجب دعوة جميع أصحاب المصلحة للمشاركة في عملية المراقبة. من الضروري إشراك أصحاب المصلحة المتنوعين منذ البداية؛ حيث يمكن لمشاركتهم أن تكون بالغة الأهمية لنجاح عمليتي المراقبة والتعلم. يجب التفكير في إشراك أصحاب المصلحة الذين يتمتعون بمهارات فنية مُحددة، وهؤلاء الذين يتمتعون بخبرة مباشرة أو غير المباشرة في تنفيذ مجموعة الأدوات، أو الأشخاص الذين قد يكون لديهم توصيات أو تأثير فيما يتعلق بكيفية استخدام النتائج التي يتم رصدها للتأثير على العمليات أو اتخاذ القرارات. إذا كان ذلك آمنًا ومناسبًا، يجب أن تفكر في إشراك مُستخدمي الخدمات بصفتهم أصحاب مصلحة كما أنهم في موقع مناسب لتحديد الظروف والاحتياجات أو التغييرات المطلوبة لتعزيز البرامج.

## متى يجب تنفيذ أنشطة المراقبة؟

يجب وضع عملية مراقبة منهجية لاستخدام أنشطة المراقبة والتعلم والتكييف عن طريق إنشاء حلقة للتعليقات. هناك توازن دقيق بين المراقبة المتكررة بشكل كافٍ للتكيف باستمرار مع ممارسات المنظمة، بينما يؤدي عدم المراقبة بشكل متكرر إلى تردد الموظفين في المشاركة بها حيث يعتقدون أنها عملية مرهقة. تتضمن الأسئلة التي تساعد على تحديد كم مرة يجب أن تتم عملية المراقبة، ما يلي:

- ما مدى سرعة المنظمة في إجراء تغيير ما؟ إذا كانت المنظمة عادةً ما تجري التغييرات والتعديلات بسرعة، فقد يكون جمع وتحليل البيانات كل أربعة أشهر مناسبًا لتوفير القدر المناسب من المعلومات للتعلم التنظيمي والتكييف. ومن ناحية أخرى، إذا كانت المنظمة تستغرق فترة أطول ليتبنى الموظفين ممارسات جديدة، يجب التفكير في إعادة جدولة عملية المراقبة كل ستة إلى 12 شهر.
- كم يبلغ حجم المؤسسة؟ يمكن أن يؤثر حجم الفريق على الوقت الذي يستغرقه تنفيذ أنشطة المراقبة ويمكن أن يكون متغيرًا مهمًا في تحديد وتيرة جمع البيانات.
- ما عبء العمل على قائد الفريق؟ القيم برصد أنشطة المراقبة يمثل دورًا إضافيًا ويستغرق وقتًا طويلًا.
   من المهم مراقبة الوقت الذي يستغرقه تنفيذ الأنشطة بطريقة تحقق التوازن بين مسؤوليات قائد
   الفريق والموظفين الآخرين وعبء العمل على مدار العام.
- كيف يمكن أن تستفيد المؤسسة من توقيت أنشطة المراقبة؟ يمكن ضبط توقيت تنفيذ مجموعة أدوات المراقبة لدعم أنشطة المؤسسات الأخرى. على سبيل المثال، إذا قامت المؤسسة برصد أنشطة المراقبة قبل الدورات السنوية للتخطيط الاستراتيجي، فيمكن استخدام الدروس المستفادة والتوصيات الناتجة عن المراقبة لدعم التخطيط. علاوة على ذلك، يمكن أن تدعم مراقبة البيانات والدروس عمليات الإبلاغ السنوية والجهات المانحة الأخرى.

إذا توفرت معلومات محدودة ذات صلة في نهاية دورة المراقبة، فقد يتم توسيع الوقت بين فترات جمع البيانات. على العكس من ذلك، يمكن كذلك تقصير توقيت دورات جمع البيانات إذا كان هناك الكثير من المعلومات التي يصعب إدارتها. لا تخف من التغيير والتكيف.

## كيف ينبغى جمع البيانات؟

يمكن النظر في الأساليب التالية لجمع البيانات.

ملاحظة: يمكن أن يستخدم فريق المراقبة هذه الطريقة لمراقبة الأنماط والسلوكيات والتغييرات في السياسات والإجراءات وكذلك التغيرات التي تطرأ على البيئة والعوامل الهامة الأخرى. من الضروري اعتبار أن الأشخاص قد يغيرون سلوكهم إذا علموا أنهم يخضعون للمراقبة، ولذلك ينبغي أن تظل الملاحظات سرية قدر الإمكان. كما يوصى أن يقوم فريق المراقبة بتدوين الملاحظات المتعلقة بأي شيء مثير للاهتمام أو نموذجي أو غير عادي لاحظوه. تعتبر هذه الطريقة مناسبة لمراقبة التغييرات التنظيمية، مثل تلك الموضحة في الأدوات الواردة في الوحدة 1. ومع ذلك، من المهم أن نتذكر، أنه ليس من المناسب أبدًا مراقبة المقابلات التي تجرى بين مقدمي الخدمات والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. بدلاً من ذلك، يمكن ملاحظة مهارات الموظفين وممارساتهم أثناء دورات التدريب والإشراف. لتنفيذ المراقبة الفعالة يتعين الاضطلاع بما يلي:

- وضع قائمة مراجعة لتقييم الملاحظات؛
  - وضع مخطط التصنيف؛
- توفير أكثر من مراقب، إذا كان ذلك ممكنًا؛ و
- تدریب المراقبین حتی یعرفوا کیف پلاحظون نفس الأشیاء.

**المسوحات:** تعتبر المسوحات مفيدة في جمع البيانات المتعلقة بتصورات الأفراد وآرائهم وأفكارهم. يتمثل المكون الرئيسي لهذا النهج في تحديد مجموعة عينات. قد يهتم فريق المراقبة بوضع مسوحات منظمة تتضمن أسئلة مصاغة بدقة مع مجموعة من الإجابات المحددة مسبقًا أو وضع مسوحات شبه منظمة تتضمن أسئلة إرشادية ولكن تسمح بإجابات طبيعية وغير محددة.

مجموعات التركيز: مجموعات التركيز هي منهجية بحث نوعي يتم فيها جمع مجموعة من الأشخاص لمناقشة مواضيع محددة تحت إشراف الميسر. يتضمن هذا النهج نص أو دليل ومجموعة من الأسئلة غير المحددة التي تم إعدادها مسبقًا. تتمثل ميزة مجموعة التركيز في أنها تميل إلى استخلاص معلومات أكثر من المقابلات الفردية لأن الأفراد يعبرون عن وجهات نظر مختلفة وينخرطون في حوار مع بعضهم البعض. يمثل دور الميسر أمرًا حيويًا، حيث يوجه هذا الشخص المحادثة ويستكشف الأسباب والمشاعر الكامنة وراء تعليقات المشاركين وآرائهم. تعتبر مجموعة التركيز ممتازة لاستكشاف المشكلات، وتثليث الآراء المتعددة، وتقييم ردود الفعل أو الأفكار، واستكشاف آثار المشروع على المجموعة، والمشاركة في إعداد الخطوات التالية الممكنة، وكشف المعنى على مستويات متعددة. لتنفيذ مجموعات التركيز الفعالة يتعين:

- ترتیب مجموعات صغیرة (بین ستة و12 شخصًا)؛
  - ضمان أن تكون المناطق المحيطة مريحة وآمنة؛
    - تحدید میسر ماهر ومستعد؛
    - إعداد نص أو دليل مفصل لمجموعة التركيز؛
- ضمان توجيه الميسر للعملية، والحفاظ على تركيز المجموعة، وضمان تمكين الجميع من التعبير عن أفكارهم (بدلًا من سيطرة عدد قليل من الأشخاص على المحادثة)؛ و
  - تدوين الملاحظات طوال الدورة لاستيعاب أهم العناصر التي تتم مناقشتها/مشاركتها.

مسوحات الحائط: يسمح هذا النوع من المسوحات بجمع البيانات في الموقع. تتمثل خصائصها الرئيسية في أنه يمكن تكرارها بسهولة، ولا تحتاج إلى معلومات اتصال من المشاركين أو الوصول إلى الإنترنت. يتكون مسح الحائط من أسئلة متعددة الخيارات أو إجابات بسيطة يتم نشرها على لوح ورقي أو لوحة ملصقات في منطقة مشتركة في المؤسسة. يمكن أن يكتب المشاركون بعد ذلك الردود على المسوحات دون الكشف عن هويتهم، وفي أي وقت يختارونه. إذا كان بعض المشاركين لا يستطيعون القراءة أو الكتابة باللغة المحلية، فيمكن أن يساعد الموظفون المشاركين في الإجابة على الأسئلة بكل سهولة. تعد مسوحات الحائط سهلة وسريعة الإجابة، وتستغرق حوالي خمس دقائق لكل شخص.



### روابط المعلومات والمصادر الإضافية: التخطيط لعملية المراقبة

- البحث المتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، ومراقبته، وتقييمه مع اللاجئين والسكان المتضررين من النزاعات (المعهد العالمي للمرأة، جامعة جورج واشنطن، 2021). يشكل هذا الدليل ومجموعة أدوات الممارسين المرتبطة به حزمة شاملة لدعم الباحثين وأعضاء المجتمع الإنساني في إجراء بحث و/أو مراقبة و/أو تقييم أخلاقي وسليم تقنيًا بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي مع اللاجئين والسكان المتضررين من النزاعات. متاح عبر: https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/
- مجموعة أدوات لمراقبة العنف القائم على النوع الاجتماعي وتقييمه (ويل وبايك وكولينز، 2020).
   يدعم هذا دليل المؤسسات التي تنفذ أنشطة التصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي ومكافحته في البيئات المنخفضة الموارد لتحسين المراقبة والتقييم ودمجهما في عمل تلك المؤسسات بطريقة تضمن كرامة عملائهم واحترامهم. يعد ملخصًا أساسيًا لممارسات المراقبة والتقييم وكيف يمكن تطبيقها على هذا النوع من البرمجة في المناطق المقيدة. متاح عبر: <a href="https://www.betterevaluation.org/en/resources/toolkit-www.betterevaluation.org

# <mark>الأداة 14:</mark> إنشاء لوحة معلومات للمراقبة

تحدد هذه الأداة خمس خطوات لإعداد عملية مراقبة للمساعدة في بناء قدرة المؤسسة على دعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن ومناسب مقابل المعاييرالدنيا وأفضل الممارسات الواردة في قوائم المراجعة المراجعة هذه كأساس لعملية المراقبة، وسيساعد استخدام هذه القوائم المؤسسة على تقييم الممارسات الحالية وتحديد الخطوات والإجراءات التالية. تتيح عملية المراقبة للمؤسسة تقييم ما إذا تم تنفيذ التغييرات المتوقعة بشكل دوري مع تحديد أفضل الممارسات والتوصيات لتعديل الأنشطة بناءً على الأداء والخبرات السابقة.

## مراجعة الممارسات الجيدة الموضحة في قوائم المراجعة الواردة في الوحدات 1 و2 و3

أولًا، مراجعة جميع قوائم المراجعة من الوحدات السابقة التي تحدد الممارسات الجيدة التي يمكنك من خلالها مراقبة عمليات المؤسسة ومجالات التحسين. ويشمل ذلك:

- قائمة مراجعة الاستعداد التنظيمي (**الوحدة 1، الأداة 5**). هذه قائمة مراجعة لتقييم مدى استعداد المؤسسة للاستجابة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن وأخلاقي ومناسب.
  - قائمة مراجعة المشرفين (**الوحدة 2، الأداة 6**). هذه قائمة مراجعة لتقييم معرفة مقدمي الخدمة ومهاراتهم لدعم الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل آمن ومناسب.
- قائمة مراجعة لتقييم الاحتياجات من المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي
   (الوحدة 3، الأداة 11) وقائمة مراجعة لإعداد رسائل ومواد وأنشطة التوعية وتنفيذها (الوحدة 3، الأداة 12).
   تقوم قوائم المراجعة هذه بتقييم الاحتياجات من المعلومات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والتوعية المجتمعية الآمنة والفعالة ومراقبتها.

## إجراء تقييم أساسي

قبل تنفيذ الخطوات والأنشطة في كل أداة، يتعين جمع المعلومات المتعلقة بالوضع الحالي التي يمكن من خلالها مراقبة التغيير. ويسمى هذا تقييم "الوضع الحالي" ويساعد المؤسسة على فهم الوضع الحالي وتقييم التغيير والتقدم نحو التحسين خلال فترة محددة. استخدم الجدول التالي للمساعدة في إنشاء لوحة معلومات للتقييم الذاتي بناءً على قوائم المراجعة في كل وحدة من الوحدات.

نموذج لوحة معلومات تقييم الوضع الحالي للوحدة 3: التوعية المجتمعية

		المعايير	التشاور مع الخبراء ذوي الصلة لضمان ملائمة رسائل التوعية وموادها وأنشطتها المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مع الظروف والاحتياجات المتنوعة لمختلف الفئات، وخاصة الفئات الأكثر تهميشًا.	إجراء اختبار مسبق لرسائل التوعية وموادها وأنشطتها المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي لضمان فعاليتها وللتأكد من أنها تنقل المعلومات الصحيحة.	التأكد من أن الرسائل والمواد والأنشطة تنقل معتقدات وسلوكيات تركز على الناجين ولا تقوم عن غير قصد بتطبيع العنف القائم على النوع الاجتماعي أو إلقاء اللوم على الناجين.	تقديم اقتراحات ملموسة لمساعدة أفراد المجتمع - خاصة أولئك الذين قد يفصح لهم الناجون عن تجاربهم- على الاستجابة للناجين بطريقة غير قضائية ورحيمة وداعمة.	مراجعة المواد الإعلامية وأنشطة التوعية للتأكد من فعاليتها والتأكد من أنها لا تخلق عن غير قصد مخاطر أو ضرر لحالات الأفراد أو المجموعات.
n )	قائمة مراء	صف كيف قامت المؤسسة بتنفيذ ذلك	<ul> <li>هل المؤسسة تفعل هذا</li> <li>بالفعل؟</li> <li>ماذا تفعل المؤسسة؟</li> <li>كيف؟</li> <li>من المشارك؟</li> </ul>				
	قائمة مراجعة الممارسات الجيدة في نهج التوعية ا	ما المفقود؟ /الخطوات التالية	<ul> <li>هل تمتثل الأنشطة لجميع التوجيهات الواردة في الأداة؟</li> <li>ما المفقود؟</li> <li>ما الذي يمكن فعله لجعل الإجراءات أكثر شمولاً?</li> <li>ما للاستجابة للسياق الحالي؟</li> </ul>				
	ج التوعية المجتمعية	من يتعين أن يشارك في الخطوات التالية؟	<ul> <li>هل هناك أي شخص آخر</li> <li>يتعين التفكير فيه لتنفيذ</li> <li>الخطوات التالية؟</li> </ul>				
:		متى يتم تنفيذ الخطوات التالية؟	<ul> <li>ما الإطار الزمني</li> <li>المعقول والممكن لتنفيذ</li> <li>الأنشطة؟</li> </ul>				
		ملاحظات	هل هناك ملاحظات أو أفكار أخرى ينبغي إدراجها هنا؟				

## وضع خطة التنفيذ

بمجـرد الانتهـاء مـن لوحة معلومات المراقبة، يمكن تحويلها إلى خطة لكي يعرف الموظفون المعنيون الأنشـطة التي يتعين تطبيقها لتحسـين الممارسـة؛ والإطار الزمني لتنفيذ الأنشـطة؛ ومتى سـيتم إجراء المراجعة. يرد أدناه اقتراح واحد.

						ت التالية	قائمة مراجعة الخطوا
8 أ	أ 6	5 โ	4 i		ملاحظات	الشخص المسؤول	الأنشطة
					(من لوحة المعلومات)	(الشخص المسؤول عن تنفيذ النشاط)	(الخطوات التالية من لوحة المعلومات)
							عملية المراقبة

**\*** أ = أسبوع

## عقد جلسة "إيقاف وتفكير"

جلسـة "إيقاف وتفكير" هي جلسـة يمكن أن يحلل خلالها مختلف أصحاب المصلحة نشـاط واحد باسـتخدام مجموعة من الأسـئلة. تم تصميم هذه الخطوة لمراقبة أنشـطة المؤسسـة المحددة في الخطوات السـابقة لتحقيق المواءمة بين المؤسسـة والتوجيهات والممارسـات الجيدة الواردة في قوائم مراجعة مجموعة الأدوات. يمكن تنفيذ هذه الجلسـات باعتبارها مجموعات تركيز أو نماذج عبر الإنترنت أو مقابلات شـبه منظمة، اعتمادًا على قدرات المؤسسة واحتياجاتها.

انظر أدنـاه للاطلاع على الأسـئلة المقترحة التي يمكن طرحهـا على ثلاث مجموعات من أصحاب المصلحة: الموظفيـن ومسـتخدمي الخدمة والمديرين. تجمع المراقبة البيانات مـن المجموعات الثلاث بطريقة مثالية. ومع ذلك، لا بأس إذا كان من الممكن والمناسـب جمع المعلومات من الموظفين فقط. يتعين ملائمة الأسـئلة الواردة أدناه حسب الحاجة.

#### الأسئلة المقترحة للموظفين:

- 1. ما أهم تغيير حدث لك أو لعملك أو للمؤسسة منذ تنفيذ التوجيهات والأنشطة الواردة في الأداة (الأدوات) أو منذ آخر عملية مراقبة؟
  - 2. كيف استفاد عملك من تنفيذ التوجيهات والأنشطة الواردة في الأداة (الأدوات)؟
    - 3. في رأيك، ما أسهل جزء يمكن تنفيذه؟ لماذا؟
    - 4. في رأيك، ما أصعب جزء يمكن تنفيذه؟ لماذا؟
      - 5. ما العوامل التي قد تسهل عملية التنفيذ؟
      - 6. ما العوامل التي قد تعيق عملية التنفيذ؟
    - 7. ما الذي يمكن تحسينه أو القيام به بشكل أفضل في المرة القادمة؟ كيف؟
- 8. كيف يمكنك دمج ما تعلمته من عملية التنفيذ في جهود المؤسسة لخلق بيئة مواتية للإفصاح عن العنف النوع الاجتماعي (إن أمكن) أو في عملك اليومي؟¹
  - 9. هل تعتقد أنه من الضروري الحصول على مزيد من المعرفة المتعمقة بشأن أي من الموضوعات الواردة في الوحدة أو مجموعة الأدوات؟ كيف يمكنك الحصول على هذه المعلومات؟

للتأكد من استدامة الممارسات أو التعلم المعتمد بمرور الوقت، من المهم التفكير في طرق لإضفاء الطابع الرسمي عليها باعتبارها جزء من معايير المؤسسة والسلوكيات المتوقعة. يساهم القيام بذلك في ترسيخ الممارسات الجيدة في جميع أنحاء المؤسسة.

#### الأسئلة المقترحة لمستخدمي الخدمة:

إذا تم تقييمها على أنها آمنة ومناسبة للحصول على تعليقات من مستخدمي الخدمة، فيمكن استخدام الأسئلة التالية كدليل.

- 1. كيف تشعر بعد زيارة مؤسستنا مقارنة بزيارتك لأول مرة؟
  - 2. ما عناصر الأمان التي وجدتها في زيارتك لمؤسستنا ؟
- 3. ما عناصر عدم الأمان في التي شعرت بها في زيارتك لمؤسستنا ؟
- 4. ما الذي قد يسهل على الشخص طلب الدعم بشأن تجربة صعبة أو مؤلمة من شخص ما داخل مؤسستنا؟
- 5. ما المعلومات التي كانت مفقودة عندما وصلت إلى مؤسستنا؟ هل لديك أي اقتراحات بشأن المعلومات التي قد تكون مفيدة بالنسبة لك؟

#### الأسئلة المقترحة للمديرين:

من المهم وجود مساحة للمديرين للتفكير من منظور تنظيمي. يمكن أن يؤدي جمع هذا النوع من البيانات، حيثما أمكن ذلك، إلى تعزيز التعاون وتحسين تنفيذ مجموعة الأدوات. في كثير من الحالات، يمكن أن يؤدي إشراك المديرين في جهود المراقبة والتحسين المستمر إلى إدخال المزيد من التغييرات التحويلية والمنهجية ضمن السياسات والممارسات التنظيمية. يمكن استخدام الأسئلة التالية كدليل.

- 1. كيف استفادت المؤسسة من تنفيذ مجموعة الأدوات (أو الأدوات المحددة)؟
  - 2. ما أسهل جزء يمكن تنفيذه من منظور مؤسسى؟
    - 3. ماذا كانت التحديات؟
- 4. هل من الضروري مواصلة معالجة أي خطوات أو توجيهات واردة في الأدوات؟ أيهم ولماذا؟
- ما الدروس الرئيسية المستفادة من استخدام مجموعة الأدوات مع السكان المستهدفين؟
  - ما أفضل الممارسات لتنفيذ مجموعة الأدوات في مؤسستك؟

## تحليل نتائج جلسة "الإيقاف والتفكير" لإنشاء حلقة تعليقات

بمجرد الانتهاء من جلسات "الإيقاف والتفكير" يمكن استخدام لوحة معلومات المراقبة لتحليل تنفيذ الخطوات والإرشادات الواردة في الأدوات وتقديم تعليقات بشأنها. ينبغي تكرار هذه الخطوة في كل مرة يتم فيها جدولة أنشطة المراقبة. يوفر الجدول التالى تصميمًا مقترحًا للوحة المعلومات.

#### نتائج الإيقاف والتفكير

اوصف كيف ومتى تم إجراء جلسات "الإيقاف والتفكير" ومن شارك فيها.

#### تحليا ،

إعداد فقرة أو فقرتين لكل سؤال، وتحديد الاتجاهات وإبراز الأفكار (للاطلاع على نصائح بشأن كيفية تحليل البيانات، انظر أدناه)

من يتعين أن يشارك في الخطوات التالية؟	الخطوات التالية
تحديد من يتعين أن يشارك في الخطوات التالية؟	تحديد أي عمليات أو ممارسات يتعين تعزيزها أو تصعيدها. بالإضافة إلى ذلك، محاولة إيجاد طرق لدمج بعض التوصيات المقدمة خلال جلسات "الإيقاف والتفكير".

#### متى سيتم تنفيذ الخطوات التالية؟

ما الإطار الزمني الجديد؟

#### ملاحظات

هل هناك شيء آخر يستحق الذكر؟



### نقاط هامة يجب معرفتها: تحليل البيانات

عند تحليل البيانات:

- 1. **ابحث عن الاتجاهات ضمن البيانات.** من المفيد التركيز على المعنى العام لمساهمة كل شخص أكثر من التفاصيل، مما يسمح للمقيم بتجميع أنواع الاستجابات والعثور على الاتجاهات. إذا استجاب العديد من الأشخاص بنفس الاستجابات، فقد يشير ذلك إلى النتيجة العامة.
  - 2. **تقسيم الاتجاهات حسب نوع المستجيبين.** تتيح هذه الممارسة لفريق المراقبة تحديد مدى ارتباط وجهات النظر المحددة بملفات التعريف المختلفة للمستجيبين.
  - 3. تصنیف النتائج إلى فئات. تتمثل الفئات الأكثر شیوعًا في التغییرات الطارئة على قدرات المشاركین،¹ والتغییرات الطارئة على سلوك المشاركین،² ومدى جودة تنفیذ التغییرات. ³ ومع ذلك، قم بملائمتها حسب الحاجة بناءً على سیاقك واحتیاجاتك.

ينبغي أن يتيح تحليل البيانات لقائد الفريق تحديد ما يلي: (1) ما نجح بشكل جيد؛ و(2) الفرص المتاحة لتحسين تنفيذ الإجراءات والتوجيهات الواردة في مجموعة الأدوات في العمليات اليومية للمؤسسة. يمكن تحويل مجموعتي النتائج هاتين إلى دروس مستفادة وتوصيات. تحدد "الدروس المستفادة" اعتبارات الأنشطة المستقبلية ذات الصلة فيما يتعلق بما نجح وما لم ينجح. ينبغي وضع "التوصيات" من خلال التفكير النقدي لاقتراح طرق يمكن من خلالها تنفيذ الأنشطة المستقبلية بشكل أكثر فعالية. بعد إنهاء التحليل، حدد الخطوات التالية لتحسين المجالات التي لم تحقق الأداء المتوقع وتم تحديدها من خلال عملية المراقبة.

بعد إنهاء التحليل، يمكن إصدار تقرير مراقبة بناءً على ما تعلمته المؤسسة وأفضل الممارسات والنتائج. يمكن توثيق جميع المعلومات التي تم جمعها خلال عملية المراقبة في تقرير يمكن مشاركته مع مستخدمي الخدمة والمجتمع والموظفين والمتبرعين والمؤسسات الشريكة.

<sup>.</sup> التغييرات الطارئة على معارف المشاركين ومهاراتهم المتعلقة بالإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي والأدوات المختارة من مجموعة الأدوات.

<sup>2.</sup> استخدام القدرات المكتسبة للقيام بشيء مختلف داخل المؤسسة أو الأنشطة اليومية للشخص.

<sup>3.</sup> تقييم ما إذا تم تطبيق هذه الإجراءات الجديدة بطريقة غيرت نتائجها/مخرجاتها؛ على سبيل المثال، فإن إجراء تدقيق ذاتي قبل إجراء المقابلة مكّن الموظفين من الاستعداد بشكل أفضل لتوفير مساحة أكثر أمانًا وتمكينًا للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي.

# شكر وتقدير

تم إنتاج مجموعة الأدوات هذه بواسطة مركز حقوق الإنسان والنوع والهجرة بمعهد جامعة واشنطن للصحة العامة.

واستندت عملية وضع هذه الأدوات إلى إجراء بعض الأبحاث التأسيسية وتم تطوير هذه الأدوات من قبل كيم توي سيلينجر وجوليا أويتوال بالمكسيك وغواتيمالا في الفترة (من 2018 إلى 2021) بمركز حقوق الإنسان بجامعة كاليفورنيا في بيركلي ومركز حقوق الإنسان والنوع والهجرة؛ حيث تم إجراء دراسة لثلاثة دول وهي المكسيك واليونان وكينيا (2022-2020) كما تم إجراء مسوحات عبر الإنترنت للممارسين في المجال الإنساني، وتم إرسال بعثة إلى الحدود بين أوكرانيا وبولندا في يوليو 2022.

يتقدم مركز حقوق الإنسان والنوع والهجرة بالشكر إلى مكتب مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين بالمكسيك والمكتب الميداني في تاباتشولا حيث دعم الزملاء هذا المشروع منذ عام 2019. أجرت سيا ديزرلو أنشطة لتقييم مجموعة الأدوات هذه في المكسيك مع الاستعانة بالقيادة التجريبية لعملية التقييم من قبل يوتيويل وكبير منسقي الحماية (من العنف القائم على النوع الاجتماعي) بمركز حقوق الإنسان والنوع الاجتماعي والهجرة؛ صوفيا كاردونا. كما نتقدم بالشكر لكلٍ من آنا ماريا دي لا بارا روفيلو، وكارين دي لا بارا روفيلو، وماريا هويرتا أوريس، وماريا فرناندا فالديس هيريرا من سيا ديزرلو. كما نقدر شركاءنا الرائدين في المكسيك: Programa Casa Refugiados (PCR), Save the Children en México, Casa del Caminante Jtatic Samuel Ruiz وأخيرًا نحن نشعر بالامتنان والشكر للمفوضية المكسيكية المكسيكية المساعدة اللاجيئين (كومار) لمشاركتها في هذا المشروع وتقديم النتائج أثناء إطلاق مجموعة الأدوات وإجراءات التقييم.

كما نشعر بالامتنان تجاه مجتمع ممارسة مجال المسؤولية للعنف القائم على النوع الاجتماعي التابع للأمم المتحدة وشبكة الشؤون الإنسانية للمرأة (مجموعة على الفيسبوك) لنشر المسوحات التي تم إجراؤها من قبل الممارسين في المجال الإنساني حول العالم.

نتقدم بالشكر والتقدير للزملاء في مكتب مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في بولندا على تمكين الفريق التابع لمركز حقوق الإنسان والنوع الاجتماعي والهجرة من التعرف على تعقيدات الإفصاح في سياق النزوح الأخير فى أوكرانيا.كما نتوجه بالشكر للمدافعين عن حقوق الإنسان وحقوق المرأة بأوكرانيا الذين عملوا على

إثراء مجموعة الأدوات برؤى حول تحديات الإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال صيف عام 2022.

يدين مركز حقوق الإنسان والنوع الاجتماعي والهجرة بالشكر العميق إلى منظمة فويس www.voiceamplified.org وهي منظمة نسوية متطورة تعمل على إنهاء العنف ضد النساء والفتيات في حالات النزاع والأزمات والكوارث في جميع أنحاء العالم. شكر خاص لصوفي ريد هاميلتون على صياغة المحتوى وتحسينه، وشكر خاص لناتاشا أليسينكو وميندى مارش للتنسيق والدعم بشكل عام.

تلقت عملية وضع المسودات لمجموعة الأدوات مدخلات قيمة من الخبراء المعنيين بالتعامل مع العنف القائم على النوع الاجتماعي؛ أمثال الدكتورة جوليا لوبيز من (جامعة واشنطن) صوفيا كاردونا (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في المكسيك) إليفثريا كوتسيفا (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في اليونان) وكريستين ألاي، وليديا موثياني، ونيلي واريغا، وليا أوكي (أوتو ويتو، كينيا). كما شارك الزملاء من شبكة ميليسا (نادينا كريستوبولوس، وثاليا بورتوكالوغلو، ديما عمري وس وص وع ونساء شبكة ميليسا) بتقديم الرؤى الأساسية لوضع مجموعة الأدوات. وأخيرًا، قدم بعض الزملاء من مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أمثال جوانينا كاروغابا وآنا بيلين أنغيتا أرجونا تطلعاتهم وتوجيهاتهم لسير هذا العمل منذ بدايته. تم تقديم التصميم النهائي لمجموعة الأدوات هذه بواسطة هولا كومبو! (holacombo.com) مع صياغة التصميم من قبل بروجرافكس. تم تصميم الكتيب بوساطة راسيل إسحق، وتم تقديم خدمة الترجمة من الإنجليزية إلى العربية بواسطة أحمد جميل.

تم تمويل مخرجات المشروع والدراسات من قبل حكومة الولايات المتحدة (وزارة الخارجية، مكتب وزارة الخارجية الأمريكية لشؤون السكان واللاجئين والهجرة)، وتم توجيه المزيد من الدعم من قبل مانح مجهول لمركز حقوق الإنسان والنوع والهجرة.













