



اللجنة الوطنية الأردنية
لشؤون المرأة
The Jordanian National
Commission for Women

كيفية الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أثناء تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

دليل الجيب لمرتببات إدارة حماية الأسرة بمديرية الأمن العام

تموز ٢٠٢٠

Canada



With support from
Finland's development
cooperation

NORWEGIAN MINISTRY
OF FOREIGN AFFAIRS



UK Government

هذا دليل الجيب بدعم سخي من قبل حكومات كندا، فنلندا، النرويج،
إسبانيا والمملكة المتحدة.

جدول المحتويات

٤ ما هو دليل الجَيْب؟
٧ الرسائل الرئيسية
١٢ استخدام النهج المرتكز على المساء إليه/ا
١٢ أولاً: الفهم - التحضير
١٩ ثانياً: الإسعافات النفسية الأولية
١٩ ١. التقييم: النّظر
٢١ ٢. الاحترام: الاستماع
٢٢ ٣. تحديد الموارد: الرّبط
٢٥ ثالثاً: التّطبيق
٢٦ الملاحق
٢٦ الملحق - أ
٢٦ أنواع وعواقب العنف القائم على النوع الاجتماعي
٣٠ الملحق - ب
٣٠ مهارات التواصل المُركّز على المساء إليه/ا
٣٤ الملحق - ج
٣٤ المواقف والمُعتقدات المُتركَزة على المساء إليه/ا

ما هو دليل الجيب؟

لقد عملت التدابير التي أُعلن عنها خلال الأسابيع الأخيرة، بهدف مكافحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، كالحجر الصحي والعزل الذاتي مثلاً، على إحداث تغييرات جذرية في حياة الناس اليومية؛ فهذه التغييرات ضرورية لمكافحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) والقضاء عليه، ولحماية مجتمعاتنا المحلية. فبالإضافة إلى بواعث القلق الصحية العامة، وإلى الأثر الاقتصادي الكبير لهذه الجائحة، فقد أخذ الأردن يتوقّع حدوث أثر اجتماعي سلبي أخذ في التفاقم، يرتبط بتفشي هذا الفيروس، ويقترن بأبعاد النوع الاجتماعي التي تؤثر على المجتمع ككل.

ومن الممكن كذلك أن يتفاقم العنف القائم على النوع الاجتماعي، وخصوصاً العنف الأسري، في الفضاءات/المساحات الخاصة؛ بمعنى العنف داخل البيوت؛ وذلك بسبب طول مدة الحجز والضغط المختلفة، وبواعث القلق المترتبة كلها على جائحة فيروس كورونا. ومع انشغال مُقدمي الخدمات الصحية وضباط إنفاذ القانون بتنفيذ تدابير الاستجابة الوطنية لفيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، فقد يواجه أفراد المجتمع ارتفاعات محتملة في مستوى العنف في البيوت، إلى جانب التّحدّيات المتعلقة بإمكانية الحصول على الخدمات.

لقد قامت إدارة حماية الأسرة، منذ تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، بتغيير النهج (الأسلوب) الذي تتبعه في الاستجابة لتقارير العنف القائم على النوع الاجتماعي. فبعد تنفيذ قانون حظر التّجول، أصبحت إدارة حماية الأسرة تتلقّى مكالمات هاتفية من المساء/إليهن/إليهم على رقم الطوارئ الموحد (٩١١)، ثمّ يُصارُ بعد ذلك إلى تحويل تلك المكالمات/الحالات

إلى إدارة حماية الأسرة، فترسلُ مرتباتها، من النساء والرجال، لزيارة المساء إليهن/إليهم في بيوتهم، وتقوم بإحالتهم للحصول على الخدمات الضرورية، ومن ثمّ تنقلهم حسب ما تتطلبه الحاجة إلى أي مكانٍ آمنٍ (إلى بيوت آبائهم وأمهاتهم، أو إلى دور الإيواء، أو إلى أحد المراكز الآمنة).

لقد طُوّر دليلُ الجَيْب هذا لتقديم يد العون إلى مرتبات إدارة حماية الأسرة في استجاباتهم لتقارير حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولا سيّما توجيه تلك المرتبات في تقديم خدمات الدعم والمساعدة أثناء تفشي جائحة كورونا (كوفيد-19)، حيثما يُحتمل أن تكون تلك الخدمات قد استُنْفِذت، أو تكون محدودةً، أو تُقدّم عن بُعد، أو حيثما تقتضي الحاجة إيجاد سُبُل ابتكارية لتقديم الدّعم للمساء إليه/ا^١.

ويوفّر دليل الجيب لمرتبّات إدارة حماية الأسرة معلومات عمّا يلي:

- الطريقة الفضلى للاستجابة لارتفاع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19):
- الطريقة الفضلى لدعم المساء إليهن/إليهم^٢ من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي؛
- تدابير الاستجابة التي تتضمّن الأمور التي يجب فعلها والتي لا يجب فعلها.

١ تمّت مواءمة النّص بصفة رئيسة من المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. انظر الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت: www.gbvguidelines.org.

٢ في هذا السياق، يستخدم مصطلح المساء إليه/ا لوصف الشخص الذي يُقدّم تقريراً (بلاغ) إلى مديرية الأمن العام عن إحدى حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

ويستخدم دليل الجيب المعايير العالمية في إدامة اتباع النهج المتمركز على المساء إليه/، عن طريق تقديم الدعم الأساسي، والمعلومات وخدمات الإحالة لأفراد المجتمع الذين يُبلّغون مديرية الأمن العام/ إدارة حماية الأسرة عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وتهدف آليات الاستجابة تلك إلى توفير الحماية الضرورية المساء إليه/، وضمان سلامتهم، والتمسك بالمبادئ الأساسية المتعلقة باحترام حقوق ورغبات المساء إليه/ والسرية والخصوصية والحماية وعدم التمييز والنهج التشاركي المتمركز على المساء إليه/ وموافقته المستنيرة.

ومن المحتمل أن تعمل الضغوط ومشاعر القلق الناجمة عن هذه الجائحة على تفاقم المستويات الحالية من العنف القائم على النوع الاجتماعي. فأوامر الدفاع التي تُطالب الناس بالبقاء في بيوتهم يُمكن أن تُسبب القلق لأولئك الذين يعانون، أو يشعرون بالخطر من تعرّضهم لأي نوعٍ من أنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي. إنّ الصحة النفسية للمساء إليهن/ إليهم من العنف القائم على النوع الاجتماعي تحظى بالأهمية القصوى.

ولا يُقصدُ من دليل الجيب تجاوز إجراءات مديرية الأمن العام/ إدارة حماية الأسرة الاعتيادية، بل يُقصدُ به استكمال عملية الإجراءات تلك، التي تتلقى المساء إليهن/ إليهم بموجبها الدعم والمساعدة في مجال (الإسعافات الأولية)، والتي قد يحتاجون إليها فوراً في الوصول إلى الخدمات المناسبة.

وبالإضافة إلى ذلك، ونظراً لأنّ أنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي تتضمن أفعال العنف غير الجسدية أو التي لا تشكل جريمة ومنها على سبيل المثال، العنف العاطفي، أو العنف النفسي، أو العنف الاجتماعي أو العنف الاقتصادي، ونظراً للظروف المترتبة على الحجر الصحي والعزل الذاتي

أثناء تفشي جائحة فيروس كورونا المُستجد (كوفيد-١٩)، فقد تكون مديرية الأمن العام/ إدارة حماية الأسرة هي الجهة الأولى التي تلجأ إليها المساء إلهن/إيهم . علماً بأن العنف القائم على النوع الاجتماعي تجربة مُهددةٌ للحياة، فإن مديرية الأمن العام/ إدارة حماية الأسرة تؤدي دوراً مهماً وموثوقاً به في ربط المساء إلهن/إيهم مع الخدمات المجتمعية والأمنية والصحية والإيوائية.

يتضمّن الملحق - أ المفاهيم الرئيسية المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والعواقب المترتبة على ارتكابه ضد المساء إلهن/إيهم .

الرسائل الرئيسية

العمل على الوقاية من وقوع العنف القائم على النوع الاجتماعي في المجتمع وأن عملية مواجهته مسألة أمنية عامة.

ومن أجل العمل على الوقاية من وقع العنف القائم على النوع الاجتماعي في المجتمع ومواجهته في حال حدوثه فعلى المستجيبين لحالات العنف بذل كل الجهود اللازمة للتعامل مع البلاغات بشكل فوري وبمهنية عالية وتوفير الحماية والمساعدة الضرورية مع الأخذ بعين الاعتبار تطبيق القوانين المرعية وإجراءات العمل الوطنية الموحدة وإرتداء المعدات الوقائية الشخصية اللازمة لمنع الإصابة بعدوى فيروس كورونا.

المعرفة والدراية والوعي التام بجميع الخدمات ذات العلاقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والمتوافرة داخل المجتمع.

قد تشمل هذه الخدمات دور الإيواء، أو الدعم النفسي، أو الخدمات المجتمعية، أو الخدمات الصحية. ونظراً للبيئة المتغيرة بوتيرة سريعة، فمن المحتمل أن يتغير أسلوب وشكل خيارات تقديم الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، أو قد ينخفض مستوى تقديم هذه الخدمات و/أو يتم تنفيذها بشكل مختلف عما كانت عليه في ظل الظروف العادية. ومن الأهمية بمكان التأكد من أن إدارة حماية الأسرة مجهزة بما يلزم لتقديم معلومات دقيقة وحديثة العهد عن الخدمات المتوافرة ذات العلاقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وأن تكون على دراية ووعي بأوجه القصور الحالية في خدمات مكافحة هذا العنف (كعدم المبالغة في إعطاء الوعود، مثلاً). وقد تتخذ بعض الخدمات شكل توفير وإتاحة الخطوط الساخنة.

ومن الأهمية بمكان أن تبقوا على إطلاع بأخر المستجدات في مجال خدمات الإحالة والمنظمات المجتمعية التي تقدم الدعم لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي. وهذا يتضمن معرفة كيف يمكن لتلك الخدمات مساعدة ضحايا هذا العنف في البيئة التي يتفشى فيها فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). إن قدراتكم على الاستجابة للتقارير والبلاغات في الوقت المناسب وبطريقة كفوءة سوف يعتمد على هذه الدراية والوعي.

تذكر الأدوار التي تؤدونها.

فأنتم قبل كل شيء من مرتبات مديرية الأمن العام/ إدارة حماية الأسرة، ومطالبون بتنفيذ الإجراءات التي ينص عليها القانون، ولا سيما في حال وقع اعتداء جسدي أو جنسي. ولكن تتساوى في الأهمية مع ذلك في تنفيذ تطبيق النهج المرتكز على المساء إليه/ و(الإسعافات الأولية) لتلبية الاحتياجات النفسية الاجتماعية للمساء إليهن/ إليهم، بطريقة أكثر فعالية.

فكونوا آذاناً صاغيةً، متحررةً من إصدار الأحكام المُسبقة على حالات العنف. وقدموا معلومات دقيقة وعلى أرض الواقع بشأن الخدمات المتوافرة. وأفسحوا للضحايا المجال لكي ينتقوا خياراتهم بأنفسهم. واعرفوا ما تستطيعون وما لا تستطيعون تدبّر أمره. واطلبوا الإذن من الضحايا قبل توصيلهم وربطهم مع أي شخص آخر. ولا تجبروهم، إذا رفضوا القيام بذلك.

يوجد مزيد من المعلومات حول أفضل مهارات الاتصال للتحدث مع المساء إليهن/إليهم من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الملحق - ب.

الامتناع عن إصدار الأحكام المُسبقة وعدم التمييز.

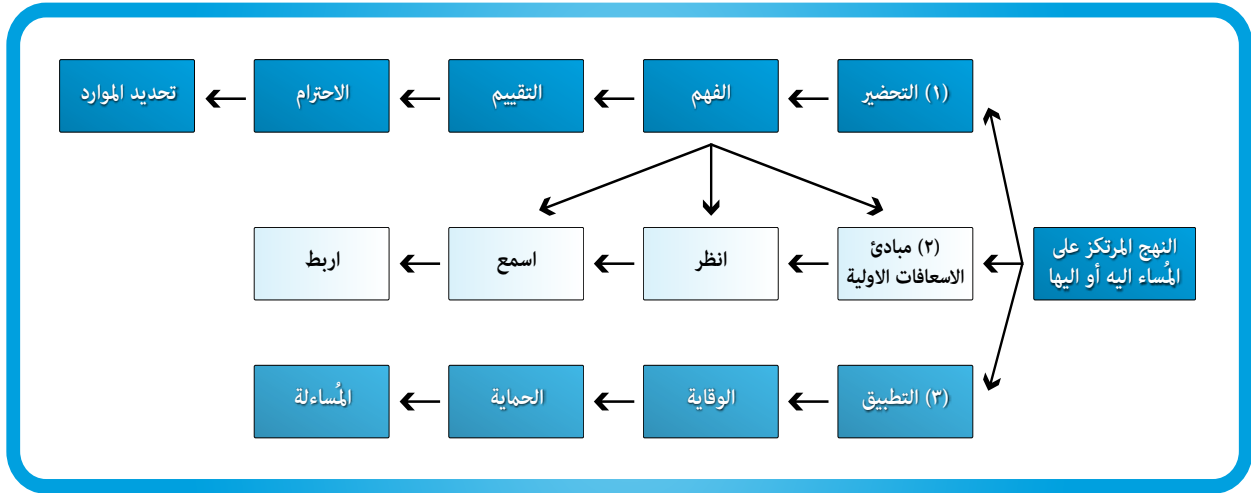
تضمن القوانين الأردنية وجود نصوص قانونية تتناول تحقيق المساواة لجميع أفراد المجتمع. ومن الواجب حتماً تقديم الدّعم غير المستند إلى الأحكام المُصدّرة مُسبقاً وغير التمييزي للأشخاص الذين هم بحاجة إلى هذا الدّعم، بصرف النظر عن النوع الاجتماعي، وهوية النوع الاجتماعي، والحالة الاجتماعية (من حيث الزواج)، ووضع الإعاقة، والعمر، والعرق، والدين، والجاني مُرتكب العنف، والوضع الذي ارتكب فيه العنف. وبالإضافة إلى ذلك، فإن التّوجهات التي تتبنّاها مرتبات إدارة حماية الأسرة تجاه المساء إليهن/إليهم من العنف القائم على النوع الاجتماعي يجب أن تظلّ مهنية.

انظر الملحق - ج للاطلاع على المواقف والمعتقدات الشائعة، وكيف يمكنك إدراكها ومكافحتها.

والتمسك بالمبادئ الأساسية المتعلقة باحترام حقوق ورغبات المساء إليه/ا
والسرية والخصوصية والحماية وعدم التمييز والنهج التشاركي المرتكز على
المساء إليه/ا وموافقته المستنيرة.

يهدف هذا النهج المرتكز على المساء إليه/ اليها إلى تمكين المساء إليه/ اليها
عن طريق إعطاء الأولوية إلى أعمال حقوقهم، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم،
ومعاملتهم بكرامة واحترام. ويتضمن أيضاً إمكانية حصول المساء إليهن/
إليهم على الخدمات الملائمة والجيدة النوعية، ومنها الرعاية الطبية، والدعم
النفسي الاجتماعي، والأمان / الأمن، والمساعدة القانونية. وتتضمن هذه
المقاربة كذلك تجنب الإنحاء باللائمة على المساء إليه/ اليها، وتمكينهم
من صنع قراراتهم بأنفسهم استناداً إلى المعلومات المتوافرة، وعدم ممارسة
الضغوط عليهم لاتخاذ إجراءات معينة، وتحقيق المساواة في معاملة المساء
اليهن/إليهم.

وبناءً على ذلك فإن دليل الجيب يستخدم إطار الإسعافات الأولية النفسية
ويسبقها التحضير للمساعدة وعناصر الاسعافات النفسية الأولية (انظر،
استمع، اربط) الذي يُقدم لمرتبّات إدارة حماية الأسرة المهارات الضرورية
ليكونوا مراعين ومهتمين بالصحة النفسية عند الاستجابة لحالات العنف
القائم على النوع الاجتماعي ولاحقا التطبيق. وتمثل مجتمعة الجوانب
المرتبطة بالنهج المرتكز على المساء إليه أو اليها والذي يهدف إلى إيجاد
بيئة داعمة تُحترم فيها حقوق المساء إليهم أو اليهن، ويعاملون فيها
بكرامة واحترام، ويساعد هذا النهج في تعزيز قدرة المساء إليه/ا على
التعافي وتحديد احتياجاتهم والتعبير عن آمياتهم، إضافةً إلى تعزيز قدراتهم
لصناعة القرار بشأن التدخلات الممكنة والشكل أدناه يوضح هذا النهج
وسيتم التطرق إليها لاحقاً بالتفصيل .



وأن النهج المرتكز على المساء إليه أو إليها يجب النظر إليه من خلال الجدول التالي يوضح ذلك :

ما لا ينبغي القيام به	مقابل	ما يجب القيام به
توجهات لوم الضحية، تعمل على:		التعامل بكرامة واحترام من أجل:
الشعور بالضعف		أن يختار / تختار
العار والوصمة		الخصوصية والسرية
التمييز على اساس النوع الاجتماعي، والعرق وغيرها		عدم التمييز
يؤمر/تؤمر بفعل ما عليه فعله		الوصول للمعلومة
إهمال		الشعور بالأمان

كما أن هناك إعتبارات خاصة بالمجموعات المعرضة للخطر من المساء إليه/ والتي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق هذا النهج والذي يساعد في الوصول الى الغاية المدركة منه، وتتضمن:

- حماية حقوق وتأمين إحتياجات المساء إليه / المعرضين للخطر؛
- تحديد مواطن الضعف - كالعمر والإعاقة والدين - التي تتقاطع مع التمييز القائم على النوع الإجتماعي، وزيادة التعرض للعنف القائم على النوع الإجتماعي؛
- السعي للحد من تعرض هذه المجموعات للعنف القائم على النوع الإجتماعي وأشكال العنف الأخرى؛
- الإقرار بأن هذه المجموعات تختلف حسب البيئة التي يعيش / تعيش فيها المساء إليه / ا .

استخدام النهج المرتكز على المساء إليه/ا من خلال الاستعداد

والتحضير المسبق وممارسة عناصر إطار الإسعافات الأولية النفسية والتطبيق

املاً صفحة المعلومات الخاصة بالخدمات الخاصة في مجال عملك وتخصُّصك، واحفظها في مكان تكون فيه متاحةً بسهولة.

أولاً : الفهم - التحضير

الاستعداد للمساعدة والتجهيز، ويشمل جمع المعلومات عن حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي والحادثة والوضع الذي تتواجد فيه (المساء إليه /ا). وكذلك المعرفة بالخدمات واشكال الدعم المتوفرة في ظل الظروف المرتبطة بالحجر الصحي وانتشار الوباء، وجمع المعلومات عن المخاوف المرتبطة بالأمن والسلامة بحيث يكون لكوادر مرتبات إدارة حماية الاسرة المعرفة المسببة لذلك وخصوصاً في الأوضاع التي تشهد قيوداً شديدةً ومفاجئةً على الحركة والتنقل، أو حالات الحجر الصحي، فرمما لا تتوافر سوى نقاط دخول قليلة جداً تكون فيها المساء إليه/ا قادراً على إجراء تفاعل مع شخص آخر غير الجاني (في حالات العنف الأسري، على سبيل المثال لا الحصر).

اعملوا على مشاركة الأخصائيين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، والمجتمع المدني والمنظمات المجتمعية لتحديد وحصر الخدمات المتوافرة وآليات الدعم الموجودة في المكان، ولمعرفة كيفية الكشف عن المعلومات، وسُبل الدعم بطريقة آمنة من خلال نقاط الدخول تلك، إضافةً إلى معرفة ما إذا كان من الممكن الكشف عنها أصلاً.

الطريقة التي يتم التواصل فيها مع المُساء إليه/ا والذي يعاني/التي تعاني من محنة مهمة للغاية فإن التحلي بالهدوء وإظهار التفهم يمكن ان يساعد هؤلاء الاشخاص للشعور بمزيد من الأمن والسلامة فالتحضير يشمل:

- تعرّف على الأزمة؛
- تعرّف على الخدمات والدعم المتاح؛
- تعرّف على المخاوف المتعلقة بالأمن والسلامة/ والشكل أدناه يوضح كيفية الاستعداد وابعاده.

الفهم

ويشمل المعرفة السابقة بجميع أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك العنف الأسري يُمكن أن يكون لها تعاريف جنائية-قانونية (للإساءة الجسدية / الجنسية)، وأخرى سوسولوجية (اجتماعية) (للإساءة النفسية / العاطفية)، وأن هذه الأشكال تتطلب استجابات مختلفة، ولكنها متساوية في الأهمية. وفي حالة ارتكاب إساءة غير جسدية على سبيل المثال، من المحتمل أن تحتاج الضحايا إلى مساعدة إدارة حماية الأسرة في مغادرة البيت، والحصول على الخدمات. وتقع سلامة المساء إليه/ا الأولوية رقم واحد.

التقييم

ويشمل المعرفة بطرق عرض الخدمات بحسب الحاجة؛ على سبيل المثال، معرفة من يريد هذه الخدمات ومكان وجودها. وينبغي تحديث مسارات الإحالة لكي تُبين أماكن وجود مرافق الرعاية الصحية الأولية والثانوية التي من المحتمل أن تكون قادرة على استيعاب حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وتقديم الدعم في مجال "الإسعاف الأولي" - العاطفي والنفسي إلى حين تسليم الحالة إلى الخدمات المتخصصة. والتأكد من النقل الآمن للضحايا التي تحتاج إلى الحصول على خدمات الإيواء. وتقديم المشورة الطبية المتعلقة بالحجر الصحي وبالتدابير الصحية، وتدابير السلامة، لتطمين المساء إليه/التي من المحتمل أن تحتاج إلى مغادرة بيوتها (الحجر الصحي) (وهنا تتداخل مع مبادئ الإسعافات النفسية الأولية).

الاحترام

وتتضمن احترام كرامة الضحايا في جميع الأوقات، بما في ذلك من خلال إجراء المقابلات الشخصية معهم، وتوفير الإمكانية لحصولهم على الخدمات، والاستمرار في إدارة الحالات، والاسترشاد في ذلك بما تريده الضحية وتحتاج إليه. والتصرف مهنية واحترافية؛ بمعنى: المراعاة، والتعاطف ولعب الأدوار وإبداء الاهتمام. وتجنب إصدار الأحكام، والانحياز، واتخاذ الإجراءات غير الضرورية. والنظر بحرص وعناية في الأثر المحتمل لجميع الجهود التي تُحافظ على المبادئ الأساسية المتعلقة باحترام حقوق و رغبات المساء إليه/السرية والخصوصية والحماية وعدم التمييز والنهج التشاركي المرتكز على المساء عليه/وموافقة المستنيرة. حتى تنشئ بيئة داعمة تضمن سلامتهم، و تضمن أن يُعاملوا بكرامة واحترام.

تحديد الموارد

التأكد من رفد جميع وحدات إدارة حماية الأسرة بالموارد والمرتببات، ومنها مرتبات الشرطة النسائية، في جميع الأوقات، وذلك لكي يتسنى التعامل مع جميع الاستجابات لتقارير العنف القائم على النوع الاجتماعي في الوقت المناسب وبطريقة كفؤة. وضمان تبليغ المجتمع، بصورة دورية منتظمة، بجميع أرقام الطوارئ الخاصة بخدمات حماية الأسرة، وخدمات الطوارئ، وبالخطوط الساخنة المتوافرة الأخرى. والتفاعل مع المجتمع المدني والمنظمات المجتمعية بهدف دعم استراتيجيات حماية الأسرة وإجراءاتها.

أهم الأرقام الهاتفية لتقديم الخدمات عن طريق إدارة حماية الأسرة
ومرتباتها وأقسامها.

الارتباط	المعلومات	الخدمة المطلوبة
٢٤ ساعة يوميًا	١١١	الخط الساخن لكوفيد-١٩
٢٤ ساعة يوميًا	٩١١ مركز الإدارة/ قسم جنوب عمان/ وسط عمان: ٠٦٥٨١٥٨٢٤ / ٥٨١٥٨٢٦٠٦ ٠٧٨٠٣٣٥٣٥٩ / ٠٧٧٧٦٩٦٧٤٠ / ٠٧٩٠١٩٣١٩٣ شمال عمان: ٥١٥٤٨٣٩٠٦ شرق عمان: ٠٧٧٨٤٨٧٨٢ الرصيفة: ٠٥٣٧٥٥٤٣٨ الزرقاء: ٠٧٧٨٤١٨٧٨٥ البلقاء: ٠٥٣٥٣٣٦٨٢ / ٠٥٣٥٣٣٦٨١ ٠٧٧٨٤١٨٧٨٦ مادبا: ٠٥٣٢٤٣٩٠١ / ٠٧٧٨٤١٨٧٨٧ المفرق: ٠٧٧٠٩٩٧٥٩٨ / ٠٢٦٢٣٢٢٦٤ اربد: ٠٢٧٢٤٨٠٤٣ غرب اربد: ٠٢٦٥٢٠٤٦٧ جرش: ٠٢٦٣٥٠٣٧٢ عجلون: ٠٢٦٤٤٠٤٢٣ الكرك: ٠٧٧٨٤١٨٧٨٨ / ٠٣٢٣٨٦٠٨٣ الطفيلة: ٠٣٢٢٥٠٣٤١ معان: ٠٣٢١٣٠٦٦٧ العقبة: ٠٥٢٠٥٠٣١٨ / ٠٣٢٠٥٠٣١٧ مخيم الزعتري: ٠٧٩٠١٨٦٤٠٥ مخيم الأزرق: ٠٧٧٠٩٩١٢٧٣	إدارة حماية الأسرة / مديرية الأمن العام

المعلومات	الخدمة المطلوبة
<p>اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة: ٠٨٠٠٢٢٩٥٥</p> <p>جمعية معهد تضامن النساء الأردني: ٠٧٩٧١١٤٥٩٨ / ٠٧٩٧٦٩٩٤١٥ / ٠٧٩٧١١٤٩٢٩</p> <p>الخط الساخن الخاص بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: المفروق: ٠٧٩١٤٢٠٢٤٩ مخيم الزعتري: ٠٧٩١٤٢٠٢٤٢</p> <p>الخطوط الساخنة لاتحاد المرأة الأردنية في المحافظات: عمان: ٠٦٥٦٧٥٧٢٩ السلط: ٠٥٣٥٣٣٩٩٦ عجلون: ٠٢٦٤٢٢١١٤ الخالدية: ٠٢٦٢٥٦٩٠٠ الوحدات: ٠٦٤٧٦٧١٠٧ حطين: ٠٥٣٦١١٥٥٤ الزرقاء: ٠٥٣٩٧٠٨٨٦ البقعة: ٠٦٤٧٢٨٠٠١ الكرك: ٠٧٩٨٦٠١٠٣١ دير علا: ٠٥٣٥٧٠٠٧٩ الفحيص: ٠٦٤٧٢١٣٩٣ اربد: ٠٢٧٢٤١٣٤٢ الرمثا: ٠٧٩٦٩٩٠٧٢١</p>	<p>الصحة العقلية (النفسية) الدعم النفسي الاجتماعي</p> <p>دور الإيواء ملاجيء</p>

المعلومات	الخدمة المطلوبة
<p>المستشارين النفسيين لجمعية النساء العربيات: اريد: ٠٧٧٠٧٤٥٩٩٧ / ٠٧٧٠٢٦٢٨٦٣ المفرق: ٠٧٧٦٣٢٨٤٢٨ / ٠٧٧٦٤٢٢٦٧٤ / ٠٧٩٦٧١٥٩٩٢ ٠٧٧٠٥٦٩٦٢٣ الزرقاء: ٠٧٩٨١٣١٦٢٨ / ٠٧٩٨١٣١٧٢٣</p> <p>منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض): عمان: ٠٧٧٨٤٣٧٠٦٠ / ٠٧٧٨٤٨٩٠١٠ / ٠٧٧٨٤٧٧٢١٧ الزرقاء: ٠٧٧٨٤٨٩٠٥٧ / ٠٧٧٨٤٤٢٢١٣ المفرق: ٠٧٧٨٤٤٩٣٤٠ / ٠٧٧٨٤٨٩٠٠٩ اريد: ٠٧٧٨٤٤٩٣٣٧ / ٠٧٧٨٤٨٩٠٥٩ / ٠٧٧٨٤٤٩٣٣٨ الكرك: ٠٧٧٨٤٤٩٣٣٩ / ٠٧٧٨٤٤٩٣٣٥ مخيم الزعتري: ٠٧٧٨٤٨٩٠١٢ / ٠٧٧٨٤٤٢٢٤٩ / ٠٧٧٨٤٨٤٤٣٣ مخيم الأزرق: ٠٧٧٨٤٣٧٠٦٧ / ٠٧٧٨٤٣٧٠٦٥ / ٠٧٧٨٤٣٤٢٩٧</p>	<p>الصحة العقلية (النفسية) الدعم النفسي الاجتماعي</p> <p>دور الإيواء ملاجيء</p>
<p>جمعية معهد تضامن النساء الأردني: ٠٧٩٨١٠٥٣٣٢</p> <p>معهد العناية بصحة الأسرة: - الدعم الطبي: ٠٧٩١٤٩١٣٠٦ / ٠٧٩٩٥٣٠٧٤٦</p>	<p>الصحة</p>
<p>معهد العناية بصحة الأسرة: - الدعم والإرشاد النفسي: ٠٧٩٥٢٤٤٦٧٤ / ٠٧٧٦٩٩٠٩٣٠ / ٠٧٩٦٩٠٦٩٠٩ ٠٧٩٧٠٣٧٣٩٦ / ٠٧٩٨٨١٢٥٩٤ / ٠٧٩١١٣٦٣٧٩</p> <p>- الدعم والإرشاد لإعادة التأهيل: ٠٧٩٥٦٨٢٤٢٨ / ٠٧٨٥٦٣٠٢٨٧</p>	<p>حماية الطفل خدمات الشباب والشابات واليافعين واليافعات</p>

المعلومات	الخدمة المطلوبة
<p>جمعية معهد تضامن النساء الأردني: ٠٧٩٦٥٠٣١٣٧ / ٠٧٩٨٣٧٢٩٥٣</p> <p>منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض): ٠٧٧٧٣٨٧٢٢١</p> <p>المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: ٠٧٩٦٧٤٢٢٠٠</p> <p>جمعية النساء العربيات: اريد: ٠٧٩٥٩٨٠٣٨١ المفرق: ٠٧٩٥٩٨٠٣٨١ الزرقاء: ٠٧٩٨٤٩١١٦١</p>	<p>الأمر القانونية</p>
<p>الخط الساخن للأشخاص ذوي الإعاقة: ٠٧٩٩٦٢٥٧٠٦</p> <p>أرقام المكالمات المرئية للأشخاص الصم: من الساعة ٨ صباحا وحتى ٤ عصرا: ٠٧٧٥٩٢٣٨٤٤ / ٠٧٧٥٩٢٣٨٥٣</p> <p>من الساعة ٤ عصرا وحتى ١٢ ليلا: ٠٧٧٥٩٢٣٨٥٤ / ٠٧٧٩٤٢٧٩٥٤</p> <p>من الساعة ١٢ منتصف الليل وحتى ٨ صباحا: ٠٧٧٩٤٢٦٧٨١</p>	<p>خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة</p>

لكنني لست متخصصاً في العنف القائم على النوع الاجتماعي- ماذا يمكنني أن أفعل لتقديم الرعاية؟

ثانياً: الإسعافات النفسية الأولية

تعتبر الاسعافات النفسية الاولية استجابة انسانية داعمة لشخص آخر يعاني ويحتاج للدعم، فعلى مقدم الخدمة ومرتببات إدارة حماية الأسرة مراعاة ما يلي:



- احترام السلامة والأمن؛
- تكييف العمل ليأخذ بعين الاعتبار ثقافة الشخص؛
- ادراك الاستجابة لحالات الطوارئ؛
- الاعتناء بالنفس، ومراعاة التعليمات الصحية فيما يتعلق بالوقاية والتعقيم والتباعد الاجتماعي.

فالإسعافات النفسية الاولية تساعد في ارشاد كوادر ومرتببات إدارة حماية الأسرة على كيفية النظر الى المُساء اليه/ا وكيفية التدخل والتعامل مع المتأثرين ومعرفة احتياجاتهم وربطهم بالدعم والمعلومات في ظل تفشي الوباء وتتضمن (انظر، اسمع، اربط) كما يلي:

١. التقييم: النظر

- وتعني مسح سريع للموقع ، فهذه اللحظة توفر فرصة لكي تكونوا اكثر هدوءاً وأماناً وان تفكروا قبل ان تتصرفوا. ويتضمن ذلك:
- التحقق من الأمان عند التواجد لدى الحالة التي تعرضت للعنف؛
 - التحقق من الأشخاص الذين لديهم احتياجات طارئة قائمة على تعرضهم للعنف القائم على النوع الاجتماعي؛

- التحقق من الأشخاص الذين يظهرون ردات فعل خطيرة بسبب حالة العنف الذي تعرضوا لها، مثل أعراض جسدية، بكاء، ارهاق، خوف، قلق، غضب، عصبية، شعور بالذنب والعار، حيث تحتاج إلى اهتمام خاص.

ما ينبغي فعله

- الاستماع لاحتياجات المساء إليهن / إليهم.
- طرح السؤال التالي على المساء إليه/ا: كيف لنا أن ندعمكم بأي احتياجات عاجلة أساسية أولاً؟ من المحتمل أن تحتاج بعض للمساء إليهن / إليهم إلى رعاية طبية فورية أو إلى الملابس.
- طرح السؤال التالي: هل تشعر / تشعرين بالارتياح لو تحدثت / تحدثت إليّ في هذا المكان الموجودين فيه الآن؟ وإذا ما كان شخص آخر يُرافق المساء إليه/ا، فينبغي عدم الافتراض بأن الوضع آمن للمساء إليه/إليها بأن يتحدثوا إليك عن تجاربهم في حضور ذلك الشخص.
- تقديم الدعم العملي للمساء إليهن / إليهم ، مثل عرض الماء عليهم، أو عرض مكان خاص يجلسون فيه، أو منديلاً يستخدمونه، وما إلى ذلك.
- تقديم النصح للمساء إليهن / إليهم بشأن حقهم في تقديم شكوى قضائية، أو عرض ما لديك من توجيهات إجرائية في هذا الوضع.

ما لا ينبغي فعله

- تجاهل شكوى العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- فرض تلقي الدعم والخدمات على المساء إليهن / إليهم بالقوة.
- الإفراط في ردّة الفعل، البقاء هادئاً.
- الضغط على المساء إليه/إليها لتقديم التفاصيل المتعلقة بالجريمة. وتقديم "الإسعاف الأولي" يعتبر إحدى الأولويات.

٢. الاحترام: الاستماع

يعتبر الاستماع أمر أساسي للمساعدة وتفهم أوضاع واحتياجات المساء إليه/ والتوجه إليهم من خلال سؤالهم عن مخاوفهم، فشعورهم أن هناك من يستمع إليهم يشعرهم بالهدوء. ويتم ذلك من خلال استخدام حواسكم:

- أعينكم : بأن تظهروا للمساء إليه/ بأنه شخص يحظى بالاهتمام؛
- آذانكم : بأن تنصتوا للمساء إليه/ بأنك مستمع لمخاوفه/؛
- أن تظهروا حسن الرعاية والاهتمام.

ما ينبغي فعله

- التعامل مع المعلومات بطريقة تحافظ على سرّيتها، وتدبّر موضوع إدارة توقّعات المساء إليه/ إليها المتعلقة بالسّرية.
- توخّي الحذر بشأن دوركم في تقديم "الإسعاف الأولي"، وكذلك بصفتكم من مرّبات إدارة حماية الأسرة.
- الاستماع إلى المساء إليهن/ إليهم أكثر من التحدّث إليهم.
- قول بعض العبارات والجمل التي تبعث على الارتياح والدعم لدى المساء إليه/ إليها.
- طرح الأسئلة بشأن العطف والرعاية.

ما لا ينبغي فعله

إثارة الشكوك بشأن ما يُخبرك / تُخبرك به المساء إليهن / إليهم. وتدوين جميع الحقائق، ولكن تذكّر بأنّ دورك هو الاستماع إلى المساء إليهن / إليهم وأخذ المعلومات منهم من دون إصدار الأحكام عليهم، وتقديم المعلومات عن الخدمات المتوافرة.

٣. تحديد الموارد: الرّبط

إن عملية الربط تعتبر نتاج الجهود السابقة من خلال مساعدة المُساء إليه/ا في تلبية احتياجاتهم والوصول الى الخدمات المتوفرة ومساعدتهم على التغلب على مشكلاتهم وتقديم المعلومات وربط الأشخاص من خلال الدعم الاجتماعي والنفسي.

ما ينبغي فعله

- احترام حقوق المساء إلهن / إليهم.
- التشارك في المعلومات حول الخدمات وسُبل الدعم المتوفرة. وإخبار المساء إلهن / إليهم بأنهم ليسوا بحاجة إلى الحصول على تلك الخدمات فوراً، وبأنها متوفرة لهم في المستقبل.
- تقديم طرق طبيعية للتكيف والتشجيع، واستراتيجيات التكيف الايجابي؛ مثل التحدث مع العائلة، الراحة، ممارسة الأنشطة التشاركية.
- طرح السؤال التالي على المساء إلهن / إليهم: هل لديكم شخص تودون أن يكون معكم لتقديم الدعم إليكم؟
- طرح السؤال التالي على المساء إلهن / إليهم: هل تسمحون لي بطرح الأسئلة عليكم، أو فعل شيء ما، أو اتخاذ إجراء؟

ما لا ينبغي فعله

- إعطاء وعود زائفة، أو تزويد معلومات كاذبة.
- تقديم النصيحة (المشورة...) الشخصية، أو الرأي الشخصي بشأن اتّباع المسار الأفضل في اتّخاذ الإجراءات.
- الافتراض بأنك تعرف ما هو الأفضل للشخص المساء إليه/ا.
- التمييز أو عمل الافتراضات بشأن احتياجات المساء إليه/ا أو رغباتها/

- إعاقته، أو ديانتته أو عرقه أو طبقته الاجتماعية أو هُويته من حيث النوع الاجتماعي أو هوية الجاني (الجناة)، وما إلى ذلك.
- إطلاع أي شخص آخر من خارج إدارة حماية الأسرة على تفاصيل تقرير البلاغ، والاكتفاء بإطلاعهم عليه لأغراض التحقيق فحسب، وما إلى ذلك.

والجدول أدناه يبين توضيحا للخطوات الثلاث :

<p>تحقق من السلامة.</p> <p>تحقق من وجود أشخاص لديهم احتياجات أساسية ملحة.</p> <p>تحقق من وجود اشخاص يبدون ردات فعل تعبر عن التعرض لمحنة.</p>	<p>أنظر</p>
<p>اقترب من الأشخاص الذين قد يحتاجون للدعم.</p> <p>استفسر عن احتياجات الناس ومخاوفهم.</p> <p>أصغ للأشخاص وساعدهم في تهدئة أنفسهم.</p>	<p>إسمع</p>
<p>كيف يلبي الناس احتياجاتهم الأساسية؟ وكيف يصلون للخدمات؟</p> <p>ساعد الناس في تحمل المشاكل والتعامل معها.</p> <p>وَقَرِ المعلومات.</p> <p>أقم الاتصال بين الأشخاص الذين تساعدهم وبين أحبائهم أو ساعدهم على الوصول للدعم الاجتماعي.</p>	<p>اربط</p>

تعليمات مختصرة قد تساعد في الاستجابة السريعة:

أصغ/ي	قم/قومي بالاصغاء للمساء اليه/ا عن قرب بتعاطف ودون إصدار أحكام.
استفسر/ي عن الإحتياجات والاهتمامات	قيم/ي واستجب/استجيبى لإحتياجات واهتمامات المساء اليه/ا المختلفة؛ العاطفية والجسدية والإجتماعية والعملية (مثال: رعاية الطفل).
تحقق/ي	وضح/ي له/ا أنك تفهمه/ا وتؤمن فيه/ا وطمئنه/ا بأنه لا يقع عليه/ا لوم.
عززي السلامة	ناقش/ي خطة لحماية نفسه/ا من أي ضرر إضافي في حال تجدد العنف.
قدم/ي الدعم	قدم/ي الدعم للمساء اليه/ا بمساعدته/ا في الوصول للمعلومة والخدمات والدعم الإجتماعي.

ثالثاً: التطبيق

يتم تطبيق مفاهيم الوقاية، والحماية والمساءلة في جميع الأوقات أثناء التعامل مع المساء إليه/ بسبب تعرّضهم للعنف القائم على النوع الاجتماعي. فابحثوا دائماً عن سُبُل يُمكن من خلالها تقديم الدعم لهم وحمايتهم وضمان ممارسة الشفافية في كل أمر من هذه الأمور. ويجب أن تتساوى المساء إليهن/ إليهم في تلقي معاملة عادلة بصرف النظر عن العمر أو الإعاقة أو هوية النوع الاجتماعي أو الدين أو الجنسية أو العرق أو أي خصائص أخرى. كن/كوني مراعيًا/ة ومتفهمًا/ة لثلاثة مبادئ توجيهية^٣ في استجابتك ومكافحتك العنف القائم على النوع الاجتماعي؛ وهذه المبادئ هي:

الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي
عن طريق تحديد وتقديم الخدمات إلى المساء
إليهن / إليهم

الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي عن
طريق العمل مع المنظمات المحلية، والمجتمع
المدني وأصحاب المصلحة الرئيسيين

المساءلة في محاكمة الجناة الذي
يرتكبون جرائم العنف القائم على
النوع الاجتماعي.

٣ تمّت موافقة النص لهذا السياق من وثيقة الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بعنوان: استراتيجية الوكالة بشأن منع وقوع العنف ومواجهته على المستوى العالمي، ومن الوثيقة الصادرة عن الحكومة الكندية في عام ٢٠١٧، بعنوان: لقد حان الوقت: استراتيجية كندا لمنع وقوع العنف القائم على النوع الاجتماعي والتصدي له.

الملاحق

الملحق - أ

أنواع وعواقب العنف القائم على النوع الاجتماعي

ماهو تعريف العنف القائم على النوع الاجتماعي ؟

هو مصطلح عام يشمل أي عمل مؤذ يُرتكب رغماً عن إرادة المرء، ويقوم على التمييز الاجتماعي بين الذكور والإناث (النوع الاجتماعي). وهو يشمل الأفعال التي تتضمن أعمالاً تتسبب بالأذى أو المعاناة الجسدية، أو الجنسية، أو النفسية، أو التهديد بارتكاب مثل هذه الأعمال، أو إكراه الطرف الآخر عليها، أو أي شكل من أشكال من أشكال الحرمان من الحرية.

ما هي أنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

العنف الجنسي: العنف الناتج عن نشاط أو سلوك جنسي، بما فيه التحرشات والتعليقات الجنسية والإغواء الجنسي والإكراه عليه، ويتضمن أيضاً الإساءة الجنسية للطفل كإجباره أو إغرائه على المشاركة بنشاطات جنسية بصرف النظر أكان الطفل مدركاً لذلك أم لم يكن، أو تشجيعه على مشاهدة مواد إباحية أو على المشاركة في إنتاجها أو تسويقها أو نشرها، أو تشجيعه على التصرف بشكل جنسي غير لائق.^٤

العنف الأسري: أي فعل أو امتناع عن القيام بفعل يقع من أحد أفراد الأسرة على أي فرد آخر داخل الأسرة نفسها يؤدي إلى وقوع ضرر مادي أو معنوي.^٤

٤ التعاريف معتمدة من الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري، الطبعة الثانية ٢٠١٦ للمجلس الوطني لشؤون الأسرة <http://ncfa.org.jo:85/NCFA/sites/default/files/Publications/Final-print.pdf>

العنف الجسدي: استخدام القوة الجسدية أو التهديد باستخدامها، الذي قد تنتج عنه إصابة جسدية أو أذى جسدي، ومن أمثلته الضرب أو الجرح أو اللكم أو العض أو الحرق بإلقاء مواد حارقة أو كاوية أو مشوهة. ويشمل أيضا أي أفعال أخرى قد تلحق الأذى المادي بالجسد.^٤

العنف العاطفي والنفسي: هو العنف الذي ينتج عنه اضطراب في السلوك العقلي أو يسبب ألما نفسيا أو عاطفيا، مثل: الإهانة والشتيم والتحقير، والعزل عن الأهل والأصدقاء والسخرية والتخويف والمطالب التعجيزية أو الحرمان التعسفي للحقوق والحريات.^٤

العنف الاجتماعي أو الاقتصادي: وهذا يشمل العنف المرتكب بطريقة لا تمسُّ الجسد، وليست مُدرجة في متون القوانين والسياسات، وتحريم النساء والفتيات، والفئات المُستضعفة (الضعيفة القابلة للتأثر ...) الأخرى من إمكانية الحصول على الدخل والعائدات، والخدمات المالية، والممتلكات والفرص الاجتماعية، لأجل تحقيق التّقدّم في الحياة. وتشمل الأمثلة على ذلك: (١) التّمييز و/أو الحرمان من الفرص، أو الخدمات أو الموارد. (٢) الحرمان من الحصول على التعليم، أو المساعدات الصحية أو فرص التّشغيل (العمل) المدفوع الأجر، و/أو (٣) الحرمان من حقوق الملكية. ويمكن أن يَرْتَكِبُ هذا النوع من العنف كلُّ من أفراد العائلات، وأفراد المجتمعات المحلية والمجتمع العام والمؤسسات والمنظمات.

الموافقة المستنيرة: ينبغي أخذ الموافقة المستنيرة لتقديم الخدمات للمساء إليه/ا حسب التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة والتأكد من الموافقة المستنيرة.^٤

ما هي عواقب ارتكاب العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

يؤثر العنف القائم على النوع الاجتماعي تأثيراً خطيراً ومباشراً على صحة المساء إليهن / إليهم الجسدية وصحتهم الجنسية وصحتهم النفسية، ويسهم في حدوث مخاطر أكبر على المشكلات الصحية في المستقبل. فالعنف القائم على النوع الاجتماعي يُعتبر تجربةً مُهدِّدةً للحياة، ومن المحتمل أن تشمل عواقبه التي يُمكن حدوثها على ما يلي:

الصحة الجسدية	الصحة النفسية	العواقب الاجتماعية
إصابة جسدية	الاكتئاب والحزن	لوم الضحية
إعاقة	الخوف والقلق	وصمة العار
عدوى بالأمراض المنقولة جنسياً، بما فيها فيروس نقص المناعة البشرية	لوم الذات، الذنب والعار	الرفض أو العزلة من قبل الأسرة و / أو المجتمع
الإجهاض غير الآمن، إسقاط الجنين	تجنّب أماكن ما أو أوضاع معيّنة أو عزلة	تجنّب أماكن أو أوضاع معيّنة أو عزلة
أمراض الجهاز الهضمي مثل الناسور	الغضب	ارتفاع مستوى الفقر
الأم المزمن	مشكلة في التركيز أو التذكّر	خطورة التعرّض للسقوط ضحيةً من جديد
اضطرابات في النوم وفي تناول الطعام	إيذاء الذات	الموت / جرائم القتل
الوفاة، وتشمل الانتحار	الأفكار / الأفعال الانتحارية	

الملحق - ب

مهارات التواصل المُركَّز على المساء إليه/ا

لغة الجسد

لغة الجسد هي الرسائل التي نُرسلها باستخدام وجوهنا والأعضاء الأخرى من أجسامنا. وهذه تشمل الوضعية (الهيئة) التي نتخذها في الجلوس مع الأشخاص الآخرين / وفي أي مكان نجلس فيه - البيئة التي ننشئها للجلوس. من خلال استخدام أسلوب SOLER، التي تمثل الأحرف الأولى من كلماتها وضعيات الجلوس لدعم المساء إليه/ا على النحو الآتي:

- **Square to the Speaker** - الاهتمام بالمساء إليه/ا بحيث يكون الحديث وجهاً لوجه مع المساء معه/ا: هذا يعني أننا نجلس مُقابل المساء إليه/ا، في مواجهتها/مواجهته.
- **Open Posture** - اتخاذ وضعية منفتحة مع المساء إليه/ا - المساحة المفتوحة مع المساء إليه/ا: هذا يعني بأننا لا نضع أي شيء بيننا وبين المساء إليه/ا - لا طاولة/مكتب ولا أجسام أخرى. المساحة التي بينك وبين المساء إليه/ا مفتوحة.
- **Lean a Little Toward** - الانحناء تجاه المساء إليه/ا: هذا يعني بأننا ننحني في الجسم نحو المساء عندما نتحدث معه/ا. وهذا يُساعد المساء إليه/ا على معرفة أننا مهتمون بما تقوله / يقوله المساء إليه/ا، وأنها نريد أن نبقى معها/معه ونستمع إليها/إليه.
- **Eye contact** - الاتصال عبر العيون مع المساء إليه/ا: هذا يعني أننا نحافظ على التواصل عبر العيون مع المساء إليه/ا في جميع الأوقات بحيث يكون التواصل متقطع وليس تحديقا.

- **Relax - الاسترخاء في الجلوس:** هذا يعني أننا نظل جالسين في وضعية ارتياح أي أن تبقى هادئاً مع عدم اظهار التملل عند الحديث مع المساء إليه/ا. وهذه الوضعية لا تعني أن نرتخي (نترهل ...) على الكرسي (بطريقة تنم عن الإهمال للمساء إليه/ا وعدم الاكتراث به/ا ...)، كما لا تعني أننا نريد أن نجلس على نحو متيبس أو مُتصلب في أماكننا. إننا نريد أن نكون مرتاحين لكي نجعل المساء إليه/ا تشعر/يشعر بالارتياح والاسترخاء أيضاً.

الرسائل اللفظية

الرسائل اللفظية هي كل ما يصدر عنا من أقوال، أو هي محتوى المحادثة مع المساء إليه/ا. ويعتبر اتباع الوتيرة التي تتحدث بها المساء إليها/يتحدث بها المساء إليه، واستخدام اللغة نفسها والشروحات نفسها التي تستخدمها المساء إليه/ا، عناصر مهمة لضمان أن يشعر بالأمان والارتياح وهي تُطلعنا/ وهو يُطلعنا على تجربته. ومن الجيد أيضاً أن نتعلم بأن نلتزم الصمت، وبأن نمنح المساء إليه/ا الوقت اللازم للتفكير، ومعالجة ما يخالجه/يخالجه من عواطف.

مهارات الاستماع (الإنصات) باهتمام

- استخدام أسئلة مفتوحة الإجابة لكي تفهم بصورة حقيقية الطريقة التي تفكر/ يفكر بها المساء إليه/ا ومشاعره/ا.
- إعادة صياغة ما تقوله/يقوله المساء إليه/ا ثم تلخيص ما تقوله/يقوله ("اسمحي/اسمح لي أن أتأكد منك إن كنت أفهم على الوجه الصحيح ما أخبرتني به حتى الآن").
- التعبير عن المحتوى و/أو المشاعر ("يبدو أنك كنت خائفة جداً في اللحظة التي صرخ فيها ورفع قبضة يده ليضربك ..."). التعبير عن الطريقة التي

كانت المساء إليه/ا تشعر وتفكر بها لكي ترى كما يرى المساء إليه/ا صورة هذا الموقف في المرأة، مع مساعدة المساء إليه/ا لكي يروا وضعهم وخياراتهم بطريقة أكثر وضوحاً، ثمّ العمل على مساعدتهم على التركيز.

المصادقة على البلاغ واعتبارها طبيعية

• إنَّ أفضلَ شيءٍ نستطيع فعله هو أن نتفهّم ونقرّ بما تشعر به المساء إليهن / إليهم ، وأن نجعلهم يعتبرون بأن ما حدث لهم أمرٌ طبيعي يحدث معهم ولهم، كغيرهم من الأشخاص الآخرين. على سبيل المثال، إذا ما بدأت المساء إليه/ا بالبكاء، فبوسعنا أن نقول لهم: ”معكم ولكم الحقّ كلّ الحق في أن تكونوا منزعجين مما حدث لكم وأنتم تشعرون بالحزن بسببه. ولا بأس في أن تنخرطوا في البكاء في هذا الموقف. إنني سأكون معكم، وبوسعنا أن نتحدث من جديد عندما تكون جاهزاً / تكونين جاهزةً لمُعاودة الحديث معي.“

• لأننا نريد للمساء إليهن/إليهم بأن تتابهم مشاعر أفضل، فلربما تُرشدنا فِطرتنا إلى أن نُخبرهم بالألّا يُظهروا عواطفهم (انفعالاتهم ...)، أو يُصغّروا من حجم التجربة التي مرّوا بها، كأن نقول لهم العبارات التالية، على سبيل المثال: ”لا تكونوا خائفين“، ”لا تنخرطوا في البكاء“، ”لا تبدو التجربة بأنّها على هذا القدر من السوء“، و ”كلُّ شيء سيكون على ما يرام“، ولكننا نريد للمساء إليهن/ إليهم بأن يعرفوا بأن تصرفاتهم تنمُّ عن ردة فعل طبيعية على حادث غير طبيعي. إن هذا ليجعلنا نشعر بعدم الارتياح - أي أن نضطرّ إلى الجلوس مع شخص منخرط في البكاء، أو ينتابه الغضب، أو يشعر بالاكئاب - ولكن بصفتنا أشخاص نقوم بدور المُساعد الحقيقي لهم في هذا الموقف، فإن ذلك يعني أن نسمح لهم بأن يشعروا بما يحتاجون إلى أن يشعروا به.

- وبدلاً عن إخبار المساء إليهن/إليهم بالألّا يُطلقوا العنان لمشاعرهم، يجب علينا أن نُصدق على صحة مشاعرهم، وأن نجعلهم يعتبرون بأن هذه المشاعر طبيعية.

إنّ الجُمَل التي تُعبّر عن تضييد وشفاء الجراح هي الأشياء التي يستطيع المساعدون قولها للمساء إليها مباشرةً بعد أن تروي قصة التجربة التي مرّت بها:

- “أنا أُصدّقك فيما تقولين.”
- “هذا ليس نتيجة خطأ قمت أنت بارتكابه.”
- “أنت شجاعة جداً لإقدامك على التحدث إليّ.”

الرسائل السلوكية

الرسائل السلوكية هي كلُّ ما نفعله من أفعال؛ ومن المهمّ أن نُعطي المعلومات، وألا نقدّم النصيحة (المشورة ...).

إسداء المشورة (النُصح) يعني أن تُخبر شخصاً ما بما تعتقد بأنّه يجب أن يفعله، وبالطريقة التي تعتقد أنه يجب أن يتبعها في فعله. وفي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، يُعتبر إسداء المشورة أمراً غير مفيد في مساعدة المساء إليه/ا، نظراً لأنك لا تعرفُ إن كنت أم لم تكن تُسدي إلى المساء إليه/ا المشورة الصحيحة. وبصفتك شخصٌ مُساعد (تُقدّم المساعدة للمساء إليه/ا)، يجب أن تمتنع بصورة مطلقة عن إسداء النصيحة (المشورة).

إعطاء المعلومات يعني أن تشرح الحقائق لشخص ما لكي يستطيع اتخاذ قرار مستنير بشأن ما ينبغي له أن يفعله هو بنفسه. وفي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، يعتبر إعطاء المعلومات أمراً مفيداً لأنه يُمكن المساء إليه/ا من السيطرة والتّحكم في الخيارات المتاحة لها / له، ويُظهر احترامك لآراء المساء إليه/ا وللقرارات التي يتخذونها.

الملحق - ج

المواقف والمعتقدات المتركزة على المساء إليه/ا

لا تُعتبر المساء إيهن/إيهم مسؤولين على الإطلاق عن تجربة العنف التي يعيشونها (يمرون بها أو يتعرضون لها). فاستخدام العنف عادة ما يكون الخيار الذي يستخدمه الجناة. وهذا معتقد جوهرى لضمان سلامة المساء إيهن/إيهم وتعافيهم من العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولضمان تجنب التَّسبُّب بإلحاق المزيد من الأذى بهم.

فجميعنا نأتي إلى هذا العمل ونحن نعتنق معتقداتنا ومواقفنا (توجهاتنا)، ولربما يكون بعض هذه المواقف مؤذياً للمساء إيهن/إيهم دون أن نعرفها نحن. ومن المهم أن ندرك ونعترف بمواقفنا، وأن نبدأ في الاعتراض على هذه المواقف وتحديثها.

ويُعَدُّ لوم صاحب البلاغ أمراً شائعاً في الكثير من المجتمعات المحلية، وهو شيء يتعيّن علينا جميعاً أن نسعى جاهدين إلى تجنبه، ونتصدّى له في عملنا مع المساء إيهن/إيهم. وتنطوي المواقف المتركزة على المساء إليه/ا على وضع المصالح الفضلى للمساء إيهن/إيهم في المقام الأول، الأمر الذي يضمن بأن يستند العمل جميعه على ما يريدونه ويحتاجون إليه، عوضاً عن إبداء رأينا عمّا تريده و / أو تحتاج إليه المساء إليه/ا.

المواقف والمعتقدات الداعمة	المواقف والمعتقدات السلبية
<p>الاغتصاب هو خيار يتّخذه الجاني لكي يستخدم سلطته على شخص آخر. ولا يُعتبر أبداً خطأً ترتكبه المساء إليها. فأفعال العنف القائم على النوع الاجتماعي تعتبر دائماً أخطاءً تقع على عاتق الجاني.</p>	<p>إذا اغتُصبت المرأة أو الفتاة التي تتصرّف بطريقة غير ملائمة، فإنها تتحمّل خطأً تعرّضها للاغتصاب.</p>
<p>قد تؤدّي صدمة ردود الفعل النفسية والجسدية إلى جعل المساء إليه/ا مرتبكاً وغير قادر على الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالحدث الذي تعرّض له.</p>	<p>إذا لم يستطع المساء إليه/ا الإجابة عن الأسئلة التي تُطرح عليها أثناء إجراء المقابلة معها، فإنها تُعتبر هي التي ربّبت لوقوع الحادث.</p>
<p>العنف هو أحد الخيارات التي يختارها الجاني ولا يُستخدم أبداً لتبرير استعماله في العلاقات بين الناس.</p>	<p>المرأة تدفع زوجها إلى ارتكاب العنف معها بسبب سلوكها.</p>
<p>معظم المعتصبين تحفزهم السّطة والغضب والسيطرة، وليس الرّغبة، في ممارسة الجنس. الرجال يستطيعون السيطرة على الاستثارة الجنسية. ومعظم حالات الاغتصاب يُخطّط لها مُقدّماً - ويكون الرجل مسيطراً على نفسه أثناء ارتكابه فعل الاغتصاب.</p>	<p>الشخص الذي يجبر شخصاً آخر على ممارسة الجنس معه، هو مجرد شخص لا يستطيع السيطرة على رغبته الجنسية.</p>

المواقف والمعتقدات الداعمة	المواقف والمعتقدات السلبية
<p>العنف الأسري يجب أن يُعتبر أحد الهموم (الهواجس أو بواعث القلق) بشأن سلامة وصحة أي مجتمع من المجتمعات، ويعتبر جريمة في الكثير من البلدان. فآلاف النساء يُقتلن سنوياً بسبب العنف الأسري. وتحتاج النساء إليهن/ إليهم من التعرض للعنف الأسري إلى الدعم من المجتمع.</p>	<p>العنف الأسري هو شأنٌ عائلي، ويجب أن يتم التعامل معه في حدود العائلة.</p>
<p>يمكن للمخدرات والمشروبات الكحولية أن تكون عاملاً مُساهمياً في وقوع العنف القائم على النوع الاجتماعي؛ ومع ذلك، فإن الخيار لاستعمال العنف والسلطة والسيطرة من قبل الجاني هو السبب الوحيد لوقوع العنف القائم على النوع الاجتماعي. ولا يقوم جميع الرجال الذين يُعاقرون الخمر أو يتعاطون المخدرات بضرب زوجاتهم. ويتخذ الرجال الذين يعاقرون الخمر ويتعاطون المخدرات القرارات بشأن مَنْ يضربون بالفعل، الأمر الذي يوضح بأنهم يختارون من يمارسون العنف عليه.</p>	<p>معظم الرجال يضربون زوجاتهم فقط بعد أن يكونوا قد عاقروا الخمر أو تعاطوا المخدرات.</p>
<p>المغتصبون يبحثون عن الضحايا اللاتي يعتقدون بأنهن مُستضعفات، وليس اللاتي يرتدين ملابس بطريقة خاصة ما. ولا "يستحق" أي شخص، مهما كان سلوكه، أن يُغتصب.</p>	<p>تُغتصبُ المرأة إذا ارتدت ملابس غير مناسبة (الملابس الخطأ)، أو إذا ذهبت إلى الأماكن غير المناسبة (الأماكن الخطأ).</p>
<p>تُظهر الأبحاث العالمية، بأن نسبةً منخفضة جداً من تقارير الاغتصاب تُعتبر زائفة (غير صحيحة)، مثلها في ذلك مثل تقارير الجرائم الخطيرة الأخرى. وهذا ما يُماثل حال جرائم العنف الخطيرة الأخرى.</p>	<p>في أغلب الأحيان، تكذب المرأة فتقول بأنها تُغتصب / تتعرض للاغتصاب.</p>

المواقف والمعتقدات الداعمة	المواقف والمعتقدات السلبية
<p>يمكن أن يحدث الاغتصاب، بل إنه يحدث فعلاً في أي وقت وفي أي مكان. ويقع الكثير من حالات الاغتصاب في وضوح النهار، وفي منازل الضحايا؛ على سبيل المثال الفتيات والنساء ذوات الإعاقة يُمكن أن يُغتصبن عندما يُتركن وحيدات داخل المنازل. وبالإضافة إلى ذلك، فإن النساء والفتيات غالباً ما يَعرفن الجناة (على سبيل المثال زوج الأم، العم، الخال، وغيرهم ...). وفي أغلب الأحيان تقع حوادث الاغتصاب في المنزل.</p>	<p>يحدث الاغتصاب فقط في الخارج، ليلاً، عندما تكون الضحية وحدها.</p>
<p>الاغتصاب ينطوي ضمناً على فعل يُهدد الحياة. وأي شيء يفعله الشخص لينجو من الاعتداء يعتبر عملاً ملاماً، وقد يشمل هذا العمل خيار عدم المواجهة (المشاجرة ...) خشية الخوف.</p>	<p>إذا لم تقم المُغتصبة "بمقاومة الجاني"، فإنها لا تعتبر بأنها قد تعرّضت للاغتصاب حقاً.</p>
<p>من المحتمل ألا تُظهر (تُبدي، تعرّض ...) المرأة أي علامات جسدية تدلّ على الاعتداء الجنسي.</p>	<p>إذا لم تُظهر المساء إليها وجود إصابات جسدية ناتجة عن الاغتصاب، فإنها لا تكون قد اغتُصبت.</p>
<p>بموجب بعض التقديرات، فإنّ أكثر من نسبة ٨٠% من ضحايا الاغتصاب يعرفون مُغتصبيهم؛ فالمُغتصب ربما يكون أحد الأقارب، أو أحد الأصدقاء، أو أحد رفاق العمل، أو أحد المعارف الآخرين.</p>	<p>عادةً ما يحدث الاعتداء الجنسي بين الغرباء.</p>

المواقف والمعتقدات الداعمة	المواقف والمعتقدات السلبية
<p>العاملات في ممارسة الجنس لأغراض تجارية يعتبرن حتى أكثر تعرّضاً للاغتصاب للأشكال الأخرى من العنف، من غيرهنّ من النساء الأخريات.</p>	<p>العاملات في ممارسة الجنس لأغراض تجارية، لا يمكن أن يكنّ مغتصابات.</p>
<p>المساء إليها التي لا يُسمح لها بالتحدّث عن تجربة العنف التي تعرّضت لها تواجه صعوبة أكبر بكثير في التعافي من العنف. ويجب أن تُعرض على جميع المساء إليهن/إليهم الفرصة للتحدّث عن الاعتداء مع الأشخاص الذين تجمعهم بهم علاقة شخصية وثيقة، إذا ما كانت لديهم رغبة في التحدّث إليهم.</p>	<p>يجب ألا تُفكّر المساء إليها أكثر مما ينبغي في العنف الذي تعرّضت له، ويجب "أن تنسى ما حدث لها".</p>

