

دليل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لإدارة الحالات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

دليل مفضّل للعاملات الإجتماعيات والعاملات في الخطوط
الأمامية لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في لبنان.

تنفيذ

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

RDFL
الجمعية النسائية للسياسة في لبنان

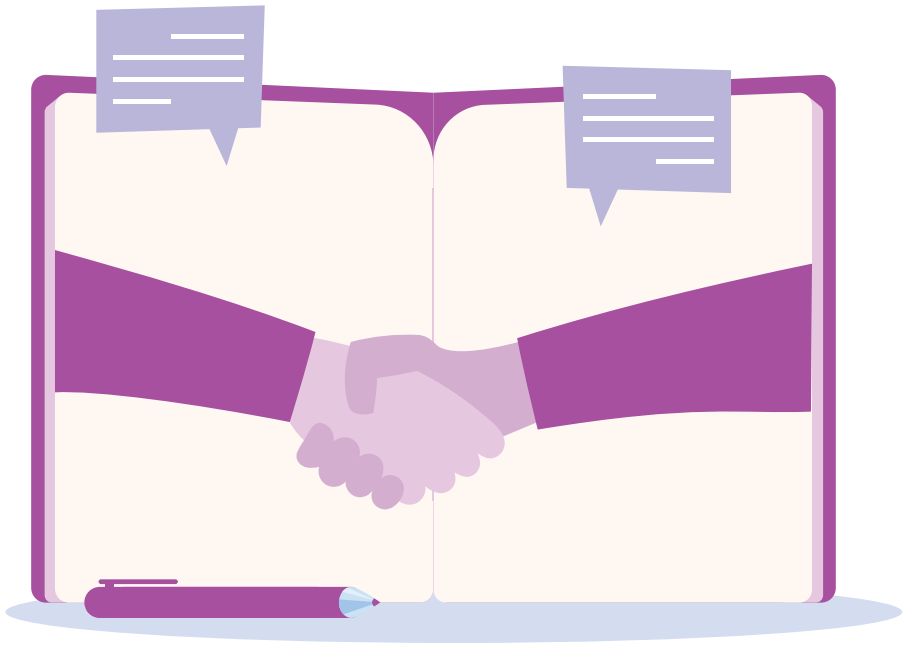


شكر وتقدير

تم تطوير هذا الدليل من قبل منظمة التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في لبنان بدعم من **Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)** وبتمويل من قبل الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ)

تم تطوير المحتوى من قبل باتريسيا الأرو

تم تنقيح المحتوى والنص من قبل ألينا ميهلو وفيليب نون



أ. مقدمة

١. ترخيصات

٢. تعريف الكلمات الرئيسية

ب. القسم ١: معلومات أساسية حول إدارة حالة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي اللواتي هن بحاجة الى خدمات الحماية في لبنان

معلومات أساسية عن آليات إدارة الحالة في لبنان

١. نظرة عامة حول تدخل الدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ

٢. الإطار القانوني اللبناني لحماية الناجيات من العنف في لبنان

٣. مقدمة حول دليل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لإدارة الحالات

٤. مقدمة حول خدمات إدارة الحالات كجزء من تدخلات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

ت. القسم ٢: إجراءات التشغيل القياسية والإرشادات لتقديم خدمة إدارة الحالة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

١. خطوات إدارة الحالة وأدوات التوثيق:

الخطوة ١ - تحديد الأفراد المعرّضات للخطر و/أو الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

الخطوة ٢ - الكشف عن حادث العنف القائم على النوع الاجتماعي للعاملية الإجتماعية والحصول على موافقة مستنيرة

الخطوة ٣ - التدقيق، والاستيعاب، وتقييم المخاطر (مصفوفة لتوجيه عملية تقييم المخاطر)

الخطوة ٤ - السلامة وخطة العمل

الخطوة ٥ - المتابعة والمراجعة مع إستكمال مسار إدارة الحالة والدعم

الخطوة ٦ - إغلاق الحالة والتوثيق

ث. القسم ٣: مقابلة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

١. تقنيات المقابلة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

٢. الإنتقال إلى التّمط الإلكتروني/عن بُعد لتقديم خدمة إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي

ج. القسم ٤: الإشراف على إدارة الحالات

١. مقدمة

٢. استطلاعات آراء العملاء (المستفيدات)

٣. تدقيق في ملف الحالة

٤. الإشراف الفردي

د. القسم ٥: الرعاية الذاتية ورفاه الموظفين/ات

خ. القسم ٦: الملحق

الملحق ١ - نشرة حول مؤشرات الإجهاد

الملحق ٢ - اختبار ذاتي حول الإجهاد

الملحق ٣ - المراجع والمؤلفات

الملحق ٤ - نموذج التقييم السريع حول العنف القائم على النوع الاجتماعي

١. ترخيمات

- CF:** نموذج الموافقة المستنيرة
- CFS:** مساحة آمنة للطفل أو مساحة صديقة للطفل
- CFSC:** مراكز دعم الأطفال والأسرة
- CM:** إدارة الحالة
- CP:** حماية الطفل
- CPU:** وحدات حماية الطفل
- CSO:** منظمات المجتمع المدني
- ECD:** تنمية الطفولة المبكرة
- FGD:** مناقشة مجموعة مركزة
- GBV:** العنف القائم على النوع الاجتماعي
- GBVIMS:** نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي
- ISS:** الخدمات الاجتماعية المدمجة
- القانون ٢٩٣:** قانون حماية المرأة وأفراد الأسرة الآخرين من العنف المنزلي
- القانون ١٦٤:** قانون معاقبة الاتجار بالبشر
- القانون ٤٢٠٠٠٢٢٢:** قانون حماية الأحداث المخالفين للقانون أو المعرضين للخطر
- القانون ٢٢٠٠٢٠٠٢٠:** قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في لبنان
- MDT:** فريق متعددة التخصصات
- MOSA:** وزارة الشؤون الاجتماعية
- MOPH:** وزارة الصحة العامة
- PSS:** الدعم النفسي-الاجتماعي
- MHPSS:** الدعم النفسي-الاجتماعي للصحة النفسية
- SCA:** نهج متمحور حول الناجيات
- SGBV:** العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي
- SRH:** الصحة الجنسية والإنجابية
- WGSS:** مساحات آمنة للنساء والفتيات

٢. تعريف الكلمات الرئيسية

إدارة الحالة

إدارة الحالة – إدارة الحالة هي عملية تعاونية ومتعددة التخصصات، تعزز جودة وفعاليّة النتائج من خلال التواصل وتقديم الموارد المناسبة لتلبية احتياجات الفرد. وتشمل هذه العمليات تقييم الخيارات والخدمات وتخطيطها وتنفيذها وتنسيقها ومراقبتها وتقويمها. الهدف من إدارة الحالة هو تمكين الفرد، وعند الاقتضاء مقدّم/ة الرعاية، من خلال تزويدها/ه بالوعي المتعلق بالخيارات المتاحة في التعامل مع المشكلة ومساعدتها/ته على اتخاذ قرارات مستنيرة حول ما يجب القيام به حيال المشكلة. تضمن إدارة الحالة مشاركة الناجية الطفل في جميع جوانب التخطيط وتقديم الخدمات.

السرية

يتطلّب الحفاظ على السرية أن تقوم مقدمات الخدمة بحماية المعلومات التي يتم جمعها عن (المستفيدات) والموافقة فقط على مشاركة المعلومات حول الحالة بإذن صريح منها. يتم الاحتفاظ بجميع المعلومات المكتوبة في ملفات مغلقة ويتم كتابة المعلومات غير المحددة فقط ضمن ملفات الحالة. الحفاظ على السرية بشأن الإعتداء يعني عدم مناقشة مقدمات الخدمات تفاصيل الحالة مع العائلة أو الأصدقاء أو مع الزملاء الذين تعتبر معرفتهم بالإعتداء غير ضرورية. هناك حدود للسرية أثناء العمل مع الأطفال^١.

آليات التأقلم والمواجهة

الإجراءات التصحيحيّة/العلاجية التي تتخذها الأفراد اللواتي تتعرض حياتهن وسبل عيشهن للخطر أو التهديد. يمكن أن تكون هذه الآليات إيجابية أو سلبية. فعندما تسبب ردود الفعل على الأحداث تأثيرات غير بناءة، تُعتبر آلية المواجهة سلبية. وعلى سبيل المثال: العنف والإساءة (الإساءة الجسدية، اللفظية، العقلية، الروحية)، الخروج عن السيطرة (إساءة التصرف عمداً)، شخص مُستسلم/خاضع (عدم محاولة القيام بعملية المواجهة،) (ودائماً يكون/تكون في موضع الضحية)، الإدمان (الكحول والمخدرات والأدوية والقمار، إلخ) أمّا عندما يكون لردود الفعل على الأحداث آثار بناءة أكثر، تُصبح آليات المواجهة إيجابية. ومن الأمثلة على ذلك: إدارة التوتر والغضب (التنفس العميق)، والتعرّف على الذات (علامات)، (التحذير، المحفّزات)، وطلب الدعم من الأصدقاء والعائلة، والتواصل (التحدّث عن المشاعر والنشاط البدني (ممارسة الرياضة والعلاقات الجنسية الصحية)^٢.

الحدث الأزمة

هو حدث هامّ، خارج نطاق الحياة اليومية العادية، يهدد المعنيين به تهديداً شديداً، ويكون مصحوباً بمشاعر العجز والرعب أو الإرهاب^٣.

الجنـدر – النوع الإجتماعي

يشير إلى الاختلافات الاجتماعية التي يتم تعلّمها بين الرجال والنساء. وعلى الرغم من تجذّرها العميق في كل ثقافة، غير أنها قابلة للتغيير مع مرور الوقت، ولها اختلافات واسعة داخل الثقافات وفيما بينها^٥.

العنف القائم على النوع الإجتماعي

هو مصطلح شامل لأي عمل مؤذٍ يرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى الاختلافات المنسوبة إجتماعياً (النوع الإجتماعي) للذكور والإناث. تختلف طبيعة وأنواع العنف القائم على النوع الإجتماعي باختلاف الثقافات والبلدان والمناطق^٦.

الموافقة المستنيرة

هي الاتفاق الطوعي مع الفرد التي تملك الأهلية القانونية لإعطاء الموافقة. لتقديم الموافقة المستنيرة، يجب أن تتمتع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة وفهم الخدمات التي يتم تقديمها وأن تكون قادرة قانونياً على إعطاء موافقتها. غالباً ما يكون الوالدان/مقدمي/ات الرعاية مسؤولين عن إعطاء الموافقة لطفلتهم على تلقي الخدمات حتى تبلغ الطفلة ١٨ سنة من العمر. في الأردن، من الناحية القانونية، يمكن للمراهقات اللواتي تبلغ أعمارهن ١٦ عاماً وما فوق تقديم الموافقة بدلاً من والديهن/مقدمي/ات الرعاية^٧.

القبول المستنير لمشاركة الأطفال في الخدمات

الرغبة المعلنة في المشاركة في الخدمات. بالنسبة للأطفال الأصغر سناً، اللواتي هن بحكم تعريفهن أصغر من أن تعطي الموافقة المستنيرة، لكنّ سنّهن يسمح لهن بفهم الخدمات والموافقة على المشاركة فيها، يُطلب من الطفل «القبول المستنير القبول». المستنير إذاً، هو الرغبة المعلنة للطفل في المشاركة في الخدمات^٨.

إدارة الحالة المُدمجة

«نهج فريق مُستخدم لإنشاء وتنفيذ خطة الخدمة للعملاء (المستفيدين)^٩» ويمكن لمثل هذه الاستجابة الشاملة أن تمنع تفاقم الصعوبات الفردية والأسرية.

المُعـتدي

شخص أو مجموعة أو مؤسسة تمارس بشكل مباشر، أو تدعم، العنف أو الإساءات الأخرى التي يتعرّض لها شخص ضد إرادته/ها^{١٠}.

الدعم النفسي - الاجتماعي

الدعم الذي يهدف إلى حماية أو تعزيز الرفاه النفسي الاجتماعي و/أو منع أو التعامل مع الاضطراب العقلي^{١١}.

المرونة

المرونة هي عملية مواجهة الشدائد أو الصدمات أو المأساة أو التهديدات أو مصادر الإجهاد الشديدة بشكل جيد - مثل المشاكل الأسرية والعلائقية والمشاكل الصحية الخطيرة والضغوطات المالية. هذا يعني «تخطي» التجارب الصعبة. يمتلك جميع الأطفال وأسرههم الموارد والمهارات اللازمة لمساعدة أنفسهم والمساهمة بشكل إيجابي في إيجاد حلول لمشاكلهم الخاصة. ويهدف الدعم النفسي-اجتماعي إلى توفير الأدوات للأطفال والكبار لتمكين الذات والبناء على نقاط قوتهم ومهاراتهم^{١٢} وتعزيز قدرة المواجهة.

النهج المتمحور حول الناجيات

يعني أنّ جميع اللواتي تشاركن في برامج إنهاء العنف ضد المرأة تعطي الأولوية لحقوق واحتياجات ورغبات الناجيات^{١٣}.

الإجهاد

الإجهاد هو استجابة طبيعية لتحدي جسدي أو عاطفي. ويحدث عندما تكون المتطلبات غير متوازنة مع موارد التأقلم والمواجهة^{١٤}.



ب. القسم ا: معلومات أساسية حول إدارة حالة الناجيات من العنف القائم على النوع الإجتماعي اللواتي هن بحاجة الى خدمات الحماية في لبنان

معلومات أساسية عن آليات إدارة الحالة في لبنان

ا. نظرة عامة حول تدخل الدعم النفسي - الاجتماعي في حالات الطوارئ

يُعدّ التأثير على الصحة العقلية للسكان المدنيين أحد أهم عواقب الحرب. تُظهر الدراسات التي أجريت على عموم السكان الذين عاشوا فترة الحرب، إرتفاع مؤكّد في حدوث وانتشار الاضطرابات النفسية على مر السنين. يكشف البحث أن النساء هن أكثر تأثراً من الرجال. والفئات الضعيفة الأخرى هي الأطفال والمسنين وذوي الحاجات الخاصة. وترتبط معدلات الانتشار بدرجة الصدمة، وتوافر الدعم الجسدي والعاطفي. ويتكرر استخدام استراتيجيات المواجهة الثقافية والدينية في البلدان النامية^{١٥}.

بعد أكثر من عقد على اعتماد الأمم المتحدة اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، التي اعتمدها العديد من البلدان بما في ذلك لبنان، عادت هذه البلدان في عام ٢٠١٥ لتتعهد بتحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات، كواحد من أهداف جدول أعمال التنمية للسنوات القادمة^{١٦}. ووفقاً لهذا الهدف، «لم تعد المساواة بين الجنسين حقاً أساسياً من حقوق الإنسان فحسب، بل كانت أيضاً أحد الأسس الضرورية للسلام والازدهار والاستدامة على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي». على الرغم من الجهود المختلفة المبذولة في لبنان لتحقيق العدالة والمساواة القائمتين على النوع الاجتماعي، لا تزال الأمور تدعو للتشاؤم. في عام ٢٠٢٠، احتل لبنان المرتبة ١٤٥ من أصل ١٥٣ دولة في العالم على مؤشر الفجوة العالمي بين نوعي الجنس للمنتدى الاقتصادي العالمي^{١٧}.

ونظراً لأن السكان في لبنان يواجهون مخاطر محددة بسبب عمرهم وخلفيتهم وآليات تأقلمهم ومواجهتهم، بما في ذلك المخاطر الضارة مثل الزواج المبكر وممارسة الجنس من أجل البقاء وأسوأ أشكال عمالة الأطفال، وبما أن هؤلاء اللاجئين يعيشون منتشرين في أكثر من ١٧٠٠ موقع، فقد أدّت كل هذه العوامل إلى ظهور تحديات مختلفة في مجال الحماية، لا سيما فيما يتعلّق بالرعاية النفسي-الاجتماعي والعنف. فحوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي في تزايد مستمرّ. وفي ظلّ الحالة الاجتماعية-الاقتصادية المتدهورة في لبنان إلى جانب زيادة انتشار فيروس كوفيد-١٩ وتدهور الحالة الأمنية المرتبطة بانفجار مرفأ بيروت، ينبغي إيلاء الاهتمام لحالة العنف القائم على النوع الاجتماعي، حيث أشارت الحقائق التاريخية إلى أن حالات الطوارئ تؤدي إلى تفاقم أوجه عدم المساواة القائم بين النوعين الاجتماعيّين، مما يؤدي إلى زيادة حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي ضد السكان المستضعفين في البلد، بمن فيهم النساء والفتيات، والأشخاص ذوي الإعاقة والعمالات المنزليات المهاجرات، والأطفال والشباب المشرّدين.

ازدادت حوادث العنف المنزلي وعنف الشريك الحميم باستمرار منذ تفشي كوفيد-19، مع الاعتراف أنه لا يزال هنالك دائماً قصور في التبليغ عن العنف القائم على النوع الاجتماعي لا تزال حوادث الاعتداء الجسدي هي أكثر أنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي المبلّغ عنها، حيث تمثل ٤٣٪ في يونيو/حزيران ٢٠٢٠ وحوادث الاعتداء النفسي/العاطفي تمثل ٣٤٪ خلال الفترة نفسها^{١٨}. تشير البيانات المستمدة من نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى زيادة بنسبة ١٥٪ في الحوادث المبلّغ عنها بين الربع الأول والربع الثاني من عام ٢٠٢٠، مما يشير إلى أن عدد حالات حوادث العنف الجنسي والعنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي تضاعف تقريباً في يونيو/حزيران مقارنةً بشهر أبريل/نيسان^{١٩}. مع استمرار ارتفاع عدد الحوادث، يزداد الضغط على العاملات الإجتماعيات في الصفوف الأمامية في مجال الحالات في الميدان وسط تحوّل جزئي إلى كامل في تقديم الخدمات إلى الطرائق البديلة والدعم عن بُعد.

واستجابةً للآزمة الناشئة، يهدف التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إلى دعم اللاجئيين والمجتمعات المضيفة الضعيفة من خلال تقديم رعاية وأنشطة منظمة ذات جودة عالية من خلال برنامج دعم نفسي-اجتماعي راسخ يستهدف السكان الضعفاء من مختلف الأعمار والجنس والجنسية.

ما هو الدعم النفسي-الاجتماعي؟

- يتمحور حول مساعدة الأطفال والبالغين والأسر والمجتمعات المحلية لتحسين حالتهم النفسية
 - يتمحور حول تشجيع التواصل الأفضل بين الناس، وبناء شعور أكثر إيجابية حول الذات والمجتمع
 - يتم التعبير عنه من خلال علاقات تُظهر اهتماماً واحتراماً وتوصل مفاهيم التفاهم والتسامح والقبول
 - يتمحور حول تعزيز الرعاية والدعم المستمر اليومي في الأسرة والمجتمع
- ويمكن تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي في برامج محددة أو إدماجه في أنشطة أخرى.

متى نقدم الدعم النفسي-الاجتماعي؟

في ظل الظروف العادية، من أجل التنمية الصحية، لا يحتاج معظم الأفراد إلى دعم نفسي-اجتماعي إضافي يتجاوز الرعاية والدعم اللذين تقدمهما أسرهم ومنازلهم. عندما يتم خرق هذه الدائرة الأولى من الدعم أو كسرها، قد يتوجب على أعضاء المجتمع الآخرين التدخل. فعندما يتم كسر هذه الدائرة الثانية من الدعم أو خرقها؛ يظهر دور الوكالات الخارجية من خلال تقديم برامج الدعم النفسي-الاجتماعي أو التدخلات التي تهدف إلى: تعزيز قدرة مقدمي/ات الرعاية والأصدقاء والمعلمين على توفير الرعاية والدعم النفسي الاجتماعي اليومي لجميع الأفراد.

تعزيز قدرة أفراد المجتمع المحلي ذوي المراكز الخاصة والمهنيين المساعدين على تقديم الدعم النفسي الاجتماعي الخاص بالمجموعات الفرعية من الأطفال المعرضين للخطر و/أو الأطفال المتضررين مباشرة من المرض والفقر والصراع والذين عانوا من خسائر أو صدمات شديدة.

ما هي أهمية الدعم النفسي-الاجتماعي؟

يمكن أن تؤثر تجربة الأحداث الصعبة أو المربكة بشكل كبير على الحالة النفسية-الاجتماعية والعاطفية للأفراد. يمكن أن يكون للتعرض للعنف، أو الكوارث أو فقدان أو الانفصال عن أفراد الأسرة والأصدقاء و تدهور الظروف المعيشية وعدم الوصول إلى الخدمات، عواقب فورية وطويلة الأمد على توازن الأطفال والأسر والمجتمعات المحلية ونموهم ورفائهم وتحقيقهم لذواتهم^١

الدعم النفسي-الاجتماعي مهم لأن^٢:

١. حشد الدعم النفسي-الاجتماعي المبكر والكافي يمكن أن يؤدي إلى تدارك تطور المحنة إلى اضطراب

٢. الدعم النفسي-الاجتماعي يساعد الأشخاص المتضررين من الأزمات على التعافي

٣. الدعم النفسي-الاجتماعي يحوّل التركيز من نقاط ضعف الأفراد إلى نظرة الأفراد كعوامل نشطة في مواجهة الشدائد

٤. الدعم النفسي-الاجتماعي يعتمد نموذجاً في تقديم الخدمة يُدرك/يتميّز بالمرونة والقدرة المحلية ويعززها



ما هي العلاقة بين إدارة الحالة والدعم النفسي-الاجتماعي؟

يستخدم مصطلح "النفسي الاجتماعي" للتأكيد على التفاعل بين الجوانب النفسية للبشر وبيئتهم أو محيطهم الاجتماعي. ترتبط الجوانب النفسية بعملنا، مثل أفكارنا وعواطفنا وسلوكنا. تتعلق البيئة الاجتماعية بعلاقات الشخص والشبكات العائلية والمجتمعية والتقاليد الثقافية والوضع الاقتصادي، بما في ذلك مهام الحياة مثل المدرسة أو العمل^٣. يستخدم مصطلح "النفسي-الاجتماعي" بدلاً من "النفسي" للاعتراف بأنه لا يتم تحديد الحالة العقلية للشخص فقط من خلال تركيبه النفسي، ولكن أيضاً العوامل الاجتماعية. وتؤثر العوامل "الاجتماعية" و"النفسية" أيضاً على بعضها البعض.



نفسي

الأفكار

العواطف

السلوكيات

العقل/الرأي



اجتماعي

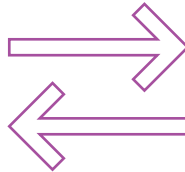
الثقافات والتقاليد

التفاعل

البيئة

المهام

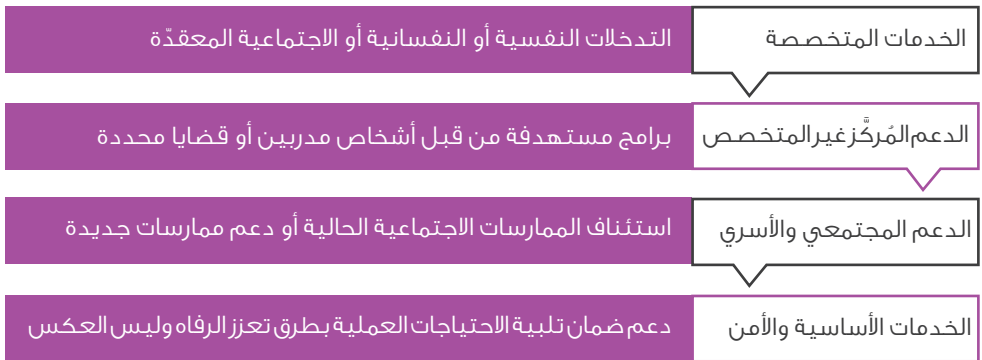
الأدوار



على هذا النحو، تشكّل خدمات إدارة الحالات جزءاً من الطبقة الثالثة من هرم تدخلات الدعم النفسي-الاجتماعي الموضّح أدناه. من خلال هذه الخدمات، تأخذ العوامل الإجتماعيات في الاعتبار أمن (المستفيدة) بالإضافة إلى العوامل الاجتماعية التي تؤثر على سلامتهن. على سبيل المثال، في حالة الناجية من العنف القائم على النوع الاجتماعي، تفحص المرشدة العوامل البيئية المحيطة بالناجية مثل مكان الإقامة، وإمكانية الحصول على الخدمات، والأمن والسلامة الشخصية مع توفير الدعم النفسي والتمكين من خلال تقنيات المشورة.

في البيئات الإنسانية ووفقاً للمبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن توفير الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ، غالباً ما يستخدم المصطلح المركب "الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي" لوصف أي نوع من الدعم الذي يهدف إلى حماية أو تعزيز الحالة النفسية الاجتماعية و/أو منع أو التعامل مع الاضطراب العقلي. يتم تصنيف تدخلات الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في البيئات الإنسانية وفقاً لنظام متعدد الطبقات من الدعم التكميلي الذي يمكن أن يلبي احتياجات الأشخاص المتضررين من الأزمات^{٣١}.

يوضّح الرسم البياني أدناه هذا النظام المتعدد الطبقات:



الخدمات الأساسية والأمن: غالباً ما يمثّل المستوى الأساسي للهرم غالبية الناس. وهو يمثّل الأشخاص القادرين على استعادة رفاههم النفس-اجتماعي عند تلبية احتياجاتهم الأساسية من غذاء ورعاية صحية ومأوى وسلامة.

الدعم المجتمعي والأسري: تشير الطبقة الثانية من الهرم إلى الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي من أسرهم وأفراد المجتمع لمساعدتهم على استعادة رفاههم النفس اجتماعي.

الدعم المُركّز غير المتخصص: قد يحتاج عدد أقل من الأشخاص إلى خدمات أكثر تركيزاً لاستعادة رفاههم النفس-اجتماعي وحماية صحتهم النفسية، كما هو مُشار إليه في المستوى الثالث. وتشمل هكذا تدخلات الدعم العاطفي والعملية الأساسي، مثل إدارة الحالة، التي تقدمها العاملات أو المنظمات المجتمعية.

الخدمات المتخصصة: يُمثّل المستوى الرابع من الهرم الأفراد الذين يحتاجون إلى مزيد من الدعم على مستوى الصحة النفسيّة من أجل استعادة رفاههم النفسي-الإجتماعي وحيويتهم. وينبغي توفير هذه الرعاية من قبل المهنيين المتخصصين مثل علماء النفس والأطباء النفسيين.

٢. الإطار القانوني اللبناني لحماية الناجيات من العنف في لبنان

انضم لبنان إلى العديد من الجهود الدولية المتعلقة بقضايا حقوق الإنسان والتنمية. ويمكن رصد هذه المساهمات من خلال الأطر الدولية التالية:

عام ١٩٤٨، ساهم لبنان في صياغة الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

عام ١٩٧٢، انضم لبنان إلى العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. غير أنه على الرغم من الإنضمام في عام ٢٠٠٧ على البروتوكول الاختياري للعهد الخاص المتعلقة بقبول إجراءات الشكاوى الفردية، فإنه لم ينضم إلى البروتوكول الاختياري الثاني للعهد الخاص المتعلقة بإلغاء عقوبة الإعدام.

عام ١٩٧٢، انضم لبنان إلى العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ولكنه لم ينضم إلى البروتوكول الاختياري المتعلقة بآلية قبول الشكاوى الفردية.

عام ١٩٧١، وقع لبنان على الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري^{٢٤}.

عام ١٩٩١، انضم لبنان إلى اتفاقية حقوق الطفل. وفي عام ٢٠٠٤، وقع على البروتوكول الاختياري الملحق بها بشأن الإتجار بالأطفال واستغلالهم في البغاء وفي المواد الإباحية. أما فيما يتعلق بالبروتوكول الاختياري المتعلقة بإشراك الأطفال في النزاعات المسلحة، فقد وقع عليه لبنان في عام ٢٠٠٢

عام ١٩٩٦، أبرم لبنان اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة بموجب القانون رقم ٥٩٢، الذي دخل حيز النفاذ في ١٦/أب/أغسطس ١٩٩٦. غير أن هذه الاتفاقية خضعت لتحفظات بشأن موضوعين أساسيين هما: المادة ٩ المتعلقة بالجنسية والأحكام (ج) و(و) و(د) و(ز) من المادة ١٦ المتعلقة بالأحوال الشخصية، بالإضافة إلى التحفظ الذي أبدي على المادة ٢٩ منها. ولم ينضم لبنان إلى البروتوكول الاختياري الملحق به

عام ٢٠٠٠، انضم لبنان إلى اتفاقية مناهضة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة. وانضم أيضاً في عام ٢٠٠٨ إلى البروتوكول الاختياري الملحق بها. في عام ٢٠١٧، اعتمد لبنان قانون معاقبة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، الذي دخل حيز التنفيذ في أكتوبر/تشرين الأول^{٢٥} ٢٠١٧ بعد نشره في الجريدة الرسمية. وعلى الرغم من أهمية القانون، فإنه لا يلبي توقعات المجتمع المدني. ومن عيوبه الرئيسية أن جريمة التعذيب تسقط بالتقادم، وتحافظ على بعض حالات التعذيب ضمن سلطة المحاكم العسكرية^{٢٦}.

بالرغم من ذلك، لم يصدّق لبنان أو ينضم بعد إلى عدد من الاتفاقيات الأساسية والهامة، من بينها:

01 اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الذي لم يوقع عليها لبنان حتى عام ٢٠٠٧ دون الانضمام إلى البروتوكول الاختياري الملحق بها.

02 الاتفاقية الدولية لحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم.

03 ولم ينضم لبنان إلا إلى سبع من الاتفاقيات الرئيسية الثماني لمنظمات العمل الدولية التي تتناول القضايا الأساسية لحقوق الإنسان، بما في ذلك السخرة، وعمالة الأطفال، وحرية تكوين الجمعيات، وتكافؤ الفرص، والمعاملة في العمل^{٢٧}.

04 لم ينضم لبنان إلى اتفاقية اللاجئين لعام ١٩٥١ وبروتوكولاتها ولم ينضم إلى نظام روما الأساسي الذي أنشأ المحكمة الجنائية الدولية.



ويقر القانون الإنساني الدولي بأن المرأة تواجه مشاكل محددة أثناء النزاعات المسلحة^{٢٨}. ويشدد على ضرورة تمتع النساء في النزاعات بحقوق متساوية مع الرجال، سواء كن مناضلات أو أشخاصاً محميين، فضلاً عن حمايتهن من الاغتصاب أو البغاء القسري أو أي شكل من أشكال العنف المهيّن^{٢٩}.

ويحدد الهدف الخامس لمؤتمر بلدان العالم، بما في ذلك لبنان، الأغراض التطبيقية الستة التي تتناول المجالات التالية: التمييز ضد المرأة، والعنف ضد المرأة، والقضاء على جميع الممارسات المسيئة مثل: زواج الأطفال، والزواج المبكر، والزواج القسري، وتشويه الأعضاء التناسلية للإناث، والعمل المنزلي غير المأجور، وضمن مشاركة المرأة مشاركة كاملة وفعّالة، وتكافؤ الفرص للقيادة على جميع مستويات صنع القرار في الحياة السياسية والاقتصادية والعامّة، وضمن حصول الجميع على خدمات الرعاية الصحية الجنسية والإنجابية. ومع ذلك، هناك حاجة إلى عمل استراتيجي ومركّز في هذا الشأن لتحقيق هذا الهدف.

وفي تقرير صدر مؤخراً عن الجامعة اللبنانية ومعهد العلوم الاجتماعية في الجامعة اللبنانية بالشراكة مع صندوق الأمم المتحدة للسكان بشأن المساواة بين الجنسين في لبنان من منظور الهدف الخامس، لا يزال الضعف واضحاً في البحوث الكمية والنوعية المتاحة؛ على الرغم من اعتماد لبنان الرسمي الإيجابي لجدول الأعمال والتعاون الوثيق بين الكيانات الرسمية ومنظمات المجتمع المدني في العمل على قضايا المرأة. وهكذا، وجدت هذه الأبحاث نادرة ومعظمها قديمة نسبياً، والتي تحظر قياس عملية تنمية المجتمع وفقاً للتقرير، كما لا تساعد في قراءة الواقع والتطلع إلى المستقبل^{٣٠}.

٣. دليل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لإدارة الحالة

مقدمة

يتمثل نطاق دليل إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي، في توفير معلومات عملية وإرشادات وأمثلة وأدوات لدعم العاملات الاجتماعيات في الخطوط الأمامية والجهات الفاعلة الرئيسية في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لإجراء الدعم النفسي-الاجتماعي - وتحديد إدارة الحالة- بهدف إحداث تغيير إيجابي للأفراد والمجتمعات في لبنان.



وتتم إعداد هذا الدليل لمساعدة موظفي/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني العاملين/ات في لبنان على تنفيذ الممارسات الجيدة في مجال خدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي. وهو لا يشجع نموذجاً محدداً لإدارة الحالة لأنه لا يمكن تطبيق نهج أو نموذج واحد على كل حالة. بدلاً من ذلك، فإنه يحدد الجوانب والعمليات والاستراتيجيات المفيدة لإدارة الحالة التي أظهرت نتائج أفضل للناجيات والأسر في السياق المحدد للبنان. ويتماشى محتوى الدليل مع مجموعة الموارد المشتركة بين الوكالات في لبنان لتوفير إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي. وأتى الدليل نتيجة لتقييم متعمق للمهارات والأدوات والمعارف والقدرات الحالية للموظفين/ات الحاليين/ات العاملين/ات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني وتوفير خدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي.

التقييم والمشاورات الميدانية:

قبل صياغة وتصميم هذا الدليل، أجرى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني، من خلال مستشارة متعاقدة، سلسلة من التقييمات الداخلية مع موظفي/ات المنظمة والعاملات في الخطوط الأمامية الذين/اللواتي يقدمون/تقدم من خدمات الدعم النفسي-الاجتماعي للناجيات في مختلف المناطق في لبنان من خلال مناقشات مجموعات مركزة واستبيانات ومسوحات مجهولة المصدر. تهدف هذه التقييمات والاستطلاعات إلى تكوين فهم عام للمعرفة والمهارات وأساليب تقديم الخدمات التي يعتمدها/تعتمدها الموظفون/ات في مختلف مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بالإضافة إلى جمع استطلاعات حول التحديات والثغرات التي تواجهها الفرق عند تقديم الخدمات. كما استهدفت المشاورات المستفيدة، ولا سيما النساء والفتيات، من خدمات مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بهدف اكتساب فهم كامل وشامل لنقاط القوة والثغرات وطرق التحسين في البرنامج. في المجموع، شارك حوالي ٤٠ موظف/ة و ٣٠ مستفيدة في هذه المشاورات التي أجريت خلال شهري سبتمبر/أيلول وأكتوبر/تشرين الأول ٢٠٢٠. وعقب هذه التقييمات، خلص المشاركون/ات والإدارة إلى عدة توصيات استخدمت كمادة توجيهية في تصميم هذا الدليل ومضمونه وأهدافه المحددة.

الأهداف المحددة

استناداً إلى نتائج التقييم، تم تصميم دليل إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بهدف رئيسي هو تزويد العاملات الإجتماعيات في الصفوف الأمامية بالمهارات والمعرفة لضمان توفير خدمات إدارة الحالة النوعية للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في لبنان. وبشكل أكثر تحديداً، يهدف إلى تزويد القارئ/ة بالكفايات التالية:

تقديم التوجيه لضمان تطبيق الحد الأدنى من المعايير الخاصة بالمساحات الآمنة للنساء والفتيات التي يمكن أن تزيد من الشعور بالأمان والاستقرار الداخلي والفهم العقلاني للتهديدات التي تتعرض لها الناجيات عند وصولهن إلى الأماكن والمراكز الآمنة للنساء والفتيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.



مساعدة العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على فهم واقع الناجيات والعمل على خطط العمل التي من شأنها مساعدتهن على التعامل مع ذكرياتهن المشحونة بالمشاهد السلبية من أجل بناء رؤية أفضل للمستقبل.



تقديم إرشادات للعاملات في الصفوف الأمامية في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني حول كيفية مساعدة الناجيات على اكتساب شعور ضمن بيئة آمنة للتعبير عن أنفسهن في سياق خالٍ من الأحكام المسبقة والأفكار النمطية.



زيادة وعي العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني ومعرفةهن بالحد الأدنى من المعايير لإدارة الحالة والمفاهيم الأساسية المرتبطة بمفهوم العنف القائم على النوع الاجتماعي.



مساعدة العاملات الإجتماعيات على تطوير وتحسين مهارات التواصل الخاصة بهن من أجل تقديم المشورة بشكلٍ صحيح والمساعدة في تلبية احتياجات الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي عند الوصول إلى خدمات إدارة الحالة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني من خلال الطرائق أكانت شخصية أو عن بُعد.



مساعدة المشرفين/ات على إدارة الحالات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على وضع أدوات الإشراف والآليات في إدارة الحالة لضمان توفير جودة الخدمات.



مساعدة موظفي/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على تطوير أطر للرعاية الخاصة بهم/هن.



٤. مقدمة في إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي

لماذا يتم توفير خدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في لبنان:

وفقاً لإرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، إن إدارة الحالة هي عملية تعاونية متعددة التخصصات تعزز الجودة والنتائج الفعالة من خلال التواصل وتقديم الموارد المناسبة لتلبية احتياجات الفرد. وتشمل هذه العمليات تقييم الخيارات والخدمات وتخطيطها وتنفيذها وتنسيقها ومراقبتها وتقويمها.

على هذا النحو، ومنذ عام ١٩٧٦، يخدم التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني المجتمعات المحلية في لبنان من خلال توفير خدمات وبرامج الحماية المختلفة بما في ذلك إنشاء مراكز الاستماع والمساحات الآمنة للنساء والفتيات، وتوفير التمكينحول حقوق الإنسان والمرأة، وتقديم الاستشارات الاجتماعية والنفسية والقانونية للأشخاص المحتاجين. ومن بين هذه الخدمات، تشكل إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي نشاطاً أساسياً للمنظمة. وبالتالي يتم توفيرها من قبل فريق متخصص من العاملات الاجتماعيات والمشرفات. بواسطة هذه الخدمة، يهدف التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إلى تمكين الناجيات من خلال منحهن وعي متزايد بالخيارات المتاحة لهن في التعامل مع الحوادث التي يواجهنها ومساعدتهن على اتخاذ قرارات مستنيرة حول ما يجب القيام به لاستعادة سلامتهن ورفاهتهن (بقدر ما يسمح سياق عيشهن).

تماشياً مع المعايير والمبادئ التوجيهية العالمية، تشمل المبادئ الأساسية التي تدعم توفير خدمة إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني ما يلي:

01 الضمان أنّ الناجية هي صانع القرار الأساسي في عملية إدارة الحالة من خلال اعتماد نهج يتمحور حول الناجية في جميع خدمات إدارة الحالة.

02 تمكين الناجية من المشاركة في جميع خطوات التخطيط وتقديم الخدمات.

03 احترام رغبات الناجيات وحقوقهن وكرامتهن وقدرتهن في بيئة غير تمييزية وشاملة.

04 احترام سرية الناجيات في جميع مراحل تقديم الخدمة.

05 توفير معلومات شاملة ومفضّلة للناجيات من أجل الحصول على موافقتهن المستنيرة ومنحهنّ إمكانية الوصول الآمن إلى الخدمات المطلوبة.

06 تقديم الدعم العاطفي من خلال إقامة علاقات مبنية على المساعدة والثقة والدعم مع الناجيات.

المبادئ التوجيهية لإدارة الحالة

يجب على جميع العاملين الاجتماعيات في مجال إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الامتثال لمجموعة أساسية من المبادئ لتوجيه سلوكهن وتفاعلهن مع الناجيات وأسرهن. فهنّ محترفات مسؤولات عن تسهيل الرعاية النفسية والاجتماعية للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. وهنّ موظفات مدربات - معظمهنّ ذات خلفية تعليمية في العلوم الاجتماعية - متخصصات في تقديم عملية إدارة الحالة بدءاً بالموافقة المستنيرة والاستقبال وصولاً إلى ربط الناجيات بالخدمات المطلوبة وإغلاق المسار بمجرد أن تصل الناجية إلى حالة حماية أفضل. من خلال تطبيق هذه المبادئ، يختار/تختار موظفو/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الامتثال للمبادئ التوجيهية العالمية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، وبالتالي يقع عليهم/هنّ ملء المسؤولية في تقديم الخدمات النوعية.

تتمثل المبادئ الأساسية على النحو التالي:

عدم إلحاق الضرر

في جميع أفعالهن، تضمن العاملات الاجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أنّ خطط العمل المصممة لعدم الناجيات وعائلتهن لا تعرضهن لمزيد من الأذى.

عدم التمييز

في جميع الأوقات، يضمن التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أن الأفراد اللواتي تحصلن على خدماتهن، لا تتعرضن للتمييز (معاملة سيئة أو حرمان من الخدمات) بسبب خصائصهن الفردية أو المجموعة التي تنتمي إليها (مثل النوع الاجتماعي، والعمر، والعرق، والدين، والانتماء العرقي، الإعاقة أو التوجه الجنسي أو الهوية).

طلب القبول/الموافقة المستنيرة

يضمن/تضمن موظفو/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني دائماً طلب الموافقة من الأفراد بما في ذلك الأطفال وعائلتهن أو مقدمي/ات الرعاية قبل تقديم الخدمات.

النهج المتمحور حول الناجية

يتبنى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني نهجاً يتمحور حول الناجيات من خلاله تخلق العاملات الاجتماعيات بيئة داعمة حيث تُحترم حقوق الناجية وتُعامل فيها الناجية بكرامة واحترام.

احترام السرية/الخصوصية

لا تتم مشاركة أية معلومات محدّدة وحساسة قد تمّ جمعها عن الأفراد إلا على أساس "الحاجة إلى المعرفة" مع أقل عدد ممكن من الأفراد داخل و/أو خارج التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.

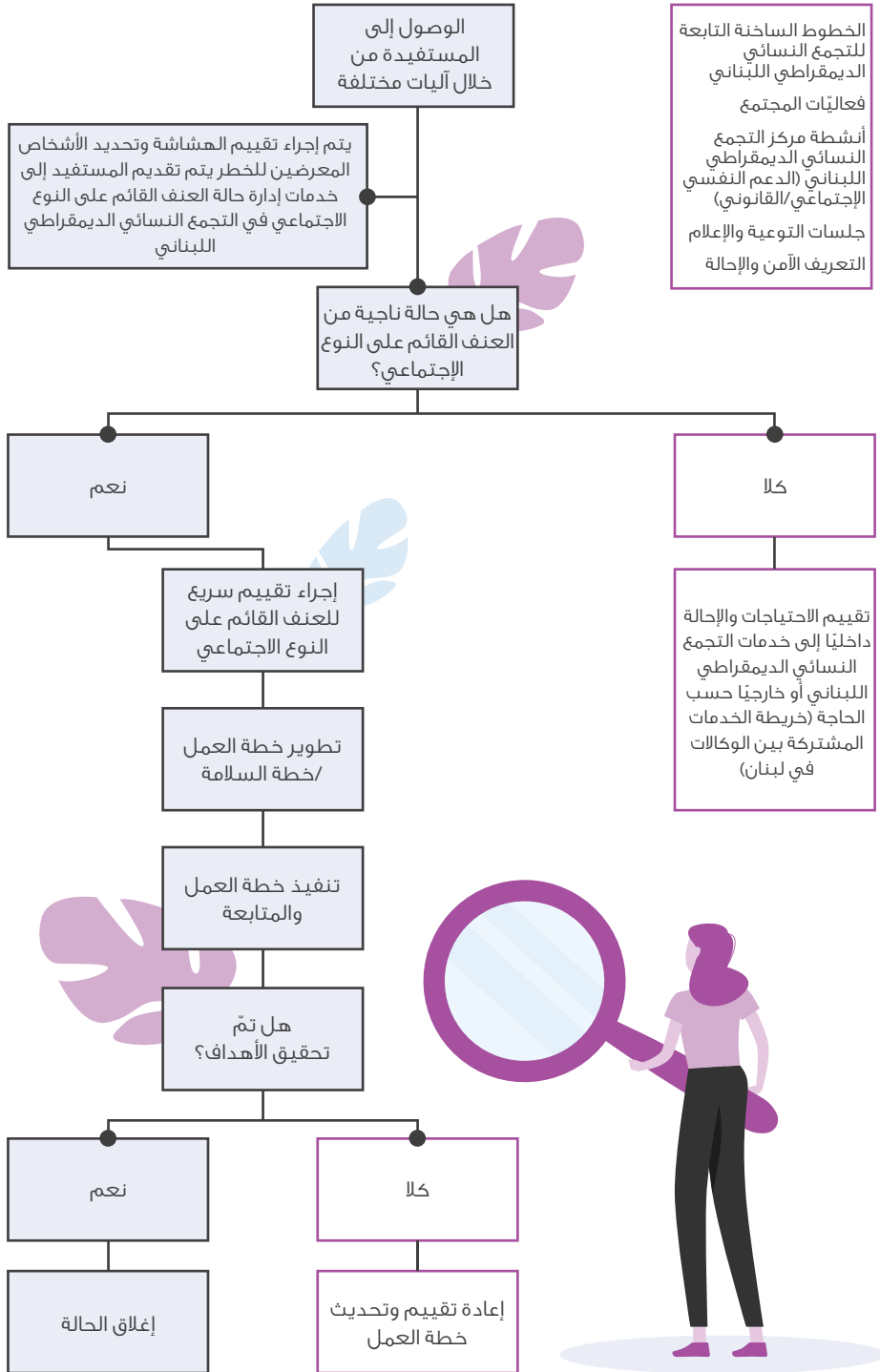
ت. القسم ٢: إجراءات التشغيل القياسية والإرشادات لتقديم إدارة الحالة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي هي عملية يمكن تقسيمها إلى خطوات، لكل منها مهام محدّدة، كما هو موضّح أدناه:



عادةً ما تتبع الخطوات الإجتماعيات/المشرفات خطوات إدارة الحالة بالترتيب أعلاه، ومع ذلك، فإنّ بعض الخطوات والمهام تبقى جارية. على سبيل المثال، كجزء من المتابعة، تعيد الخطوات الإجتماعيات/المشرفات التقييم وربما عندها يقدّم المزيد من الدعم أو الإحالة.

إنّ خطوات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي المعروضة في الرسم البياني أدناه -مأخوذة من المعايير والمبادئ التوجيهية العالمية لإدارة الحالة -مأخوذة من الخطوات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي المعروضة في الرسم البياني أدناه -مأخوذة من المعايير والمبادئ التوجيهية العالمية لإدارة الحالة - وتحديداً إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في البيئات الإنسانية^{٣١} - وتوضّح المراجعة المستمرة إلى الخطوات والمهام طوال عملية إدارة الحالة.



٤. مقدمة في إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي

تحديد الأفراد المعرّضات للخطر و/أو الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

الخطوة

تعريف العنف القائم على النوع الاجتماعي

وفقاً لنظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي: العنف القائم على النوع الاجتماعي هو مصطلح شامل لأي عمل ضار يُرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى الاختلافات الاجتماعية (النوع الاجتماعي) بين الذكور والإناث. ويشمل ذلك الأفعال التي تلحق الأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو العقلية، والتهديد بهذه الأعمال، والإكراه، وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية. يمكن أن تحدث هذه الأفعال في الأماكن العامة أو الخاصة.

ويُعرّف إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة (١٩٩٣) مفهوم العنف ضد المرأة بأنه "أي عمل من أعمال العنف المبني على النوع الاجتماعي يؤدي، أو يحتمل أن يؤدي إلى أذى أو معاناة جسدية أو جنسية أو نفسية للمرأة". ويشدد إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة على أن العنف هو "مظهر من مظاهر علاقات القوة غير المتكافئة تاريخياً بين الرجل والمرأة، مما أدى إلى هيمنة الرجل على المرأة والتمييز ضدها ومنع النهوض الكامل بالمرأة".

أنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي

وفقاً لنظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي، هناك ستة أنواع أساسية من العنف القائم على النوع الاجتماعي:

الزواج القسري



زواج الفرد ضد إرادته.

الاعتداء الجسدي



العنف الجسدي غير الجنسي بطبيعته. ومن الأمثلة على ذلك: الضرب أو الصفع أو الخنق أو القطع أو الحرق أو إطلاق النار أو أي فعل آخر يؤدي إلى الألم أو عدم الراحة أو الإصابة.

الحرمان من الموارد



الحرمان من الوصول الشرعي إلى الموارد / الأصول الاقتصادية أو فرص كسب العيش أو التعليم أو الصحة أو الخدمات الاجتماعية الأخرى. ومن الأمثلة على ذلك: حرمان الأرملة من الحصول على الميراث والأرباح التي يتم الاستحصال عليها بالقوة.

العنف النفسي



إحداث ألم أو إصابة نفسية أو عاطفية. ومن الأمثلة على ذلك: التهديد، التخويف، الإذلال، العزلة القسرية، المطاردة، المضايقة، الملاحظات، الإيحاءات، إلخ.

الاغتصاب



إيلاج غير رضائي (وإن كان طفيفاً) في المهبل أو الشرج أو الفم بقضيب أو جزء آخر من الجسم. يشمل أيضاً إيلاج المهبل أو فتحة الشرج بأداة.

الاعتداء الجنسي



هو التدخل الجسدي الفعلي أو المهدّد بطابع جنسي، سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

كيف يتم تحديد الأشخاص المعرضين للخطر؟

هناك العديد من آليات ومناهج الإستقطاب التي تساعد التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني تحديد المستفيدات الضعفاء المعرضات للخطر بما في ذلك الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. في الجزء التالي، سيتم شرح ثلاث محطات رئيسية تقدّم التعاريف والأدوات المتعلقة بنهج "التحديد" التي ينفذها التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني:

المحطة ٢

المساحات الآمنة للنساء والفتيات التابعة للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

المحطة ٣

التحديد الآمن والإحالات

المحطة ١

آليات الإستقطاب لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

ما هو الإستقطاب؟

آليات الإستقطاب هي الوسائل التي تربط التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني وتشرك المجتمعات المحلية في أنشطتها وبرامجها من خلال بناء العلاقات وتبادل المعلومات والتوعية مع أفراد المجتمع حول الخدمات المتاحة في مختلف مناطق لبنان.

ما هي آليات الإستقطاب التي يعتمدها التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؟

داخل مراكزها المجتمعية ومساحاتها الآمنة، يستخدم التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني العديد من الوسائل والآليات للوصول إلى المستفيدات:

١. الخطوط الآمنة التابعة للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

متوفرة ومتاحة ٧/٢٤ والغرض منها وتقديم لأفراد المجتمع وسيلة للتواصل والكشف بطريقة سرية وآمنة عن مشاكل الحماية، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي، مع فريق من الموظفين/ات المتخصصين/ات والمدربين/ات في المساحات الآمنة لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.

٢. جلسات التوعية المجتمعية والمعلومات

الغرض من هذه الجلسات هو تزويد أفراد المجتمع بمعلومات حول الخدمات الرئيسية وكذلك رسائل توعية حول المواضيع الرئيسية مثل الحماية العامة والوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له والتعرف الآمن والإحالات إلى خدمات أخرى.

٣. إقامة شراكات مع المجتمعات المحلية

من خلال فهم الحالات التي تؤثر عليها أكثر من غيرها من خلال إجراء مناقشات مع مجموعات مركزة وإجتماعات وأنشطة مجتمعية منتظمة تشمل فعاليات وأعضاء المجتمع والقادة الرئيسيين على الصعيدين الإقليمي والوطني.

٤. إنشاء مراكز مجتمعية ومساحات آمنة

أنشأ التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني ٥ مراكز مجتمعية ومساحات آمنة في مختلف المناطق في لبنان. تُعتبر هذه المراكز هي "محطة موحدة" للمستفيدات للوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات (الدعم النفسي-الاجتماعي، الخدمات القانونية، إدارة الحالة، إلخ)

الأداة ١: قائمة مرجعية لتنفيذ آليات فعّالة للإستقطاب

ومن أجل تنفيذ آليات فعّالة للإستقطاب، يمكن استخدام عدة أدوات وتطبيقها بانتظام داخل المنظمة كوسيلة لدعم التحقق من جودة ومعايير خدمات إدارة الحالة والتحقق منها.

القائمة المرجعية أدناه هي أداة مثال يمكن أن تدعم مشرفات وموظفي/ات مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في إجراء تقييم منتظم للآليات الإستقطاب المعتمدة في المركز وإدخال التحسينات/التغييرات حسب الحاجة لزيادة مشاركة المستفيدات في أنشطة المراكز وكذلك تعزيز الإحالات بين المراكز المختلفة:

الأدوات	التعليقات والملاحظات
١. يتم رصد حركة أفراد المجتمع ضمن نطاق موقع المركز (الواقدين الجدد، عمليات الإخلاء، النزوح)	
٢. يتم تحديد أعضاء وممثلي المجتمع المحلي الرئيسيين من مختلف الفئات العمرية بما في ذلك قادة النساء والشباب والرجال	
٣. يتم بناء الاتصال والربط على قدم المساواة وبشكل شامل مع كل من أعضاء المجتمع المضيف واللاجئين	
٤. يتم تحديد أشخاص الإرتكاز في كل من المراكز المجتمعية للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني وتبادل هذه المعلومات بين المراكز	
٥. يتم إدراج الأنشطة والخدمات التي تقدمها مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في المواقع المختلفة وتحديثها ونشرها بين المراكز	
٦. يتم نشر أرقام الخطوط الآمنة داخل المجتمعات المحلية من خلال جلسات المعلومات والتوعية	
٧. يتم تنفيذ جلسات المعلومات والتوعية من خلال الطرق والوسائل الثابتة والمتنقلة لضمان التواصل مع المجتمعات التي يصعب الوصول إليها (الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين، إلخ)	
٨. إن الأنشطة والحملات المجتمعية هي شاملة ومن شأنها أن تشرك أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والنوع الاجتماعي	
٩. يتم إجراء مشاورات منتظمة ودورية مع أفراد المجتمع داخل منطقة العمل في كل مركز من مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني	
١٠. يكون/تكون موظفو/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على علم بالخدمات الحالية المقدّمة ضمن نطاق موقع مراكزهم/هنّ (توفر خريطة الخدمة)	

أشخاص الإرتكاز وخريطة الخدمات التابعة لمراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

يقوم التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بتحديث قائمة أشخاص الإرتكاز والخدمات المقدمة في كل مركز على أساس منتظم ونشرها بين الفرق المختلفة:

اسم المركز	موقع المركز	إسم المشرفة	وسائل التواصل	أنشطة وخدمات المركز	الخط الآمن للحماية

المحطة ٢ - المساحات الآمنة للنساء والفتيات لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

مقدمة

تُعتبر المساحات الآمنة للنساء والفتيات مكوناً أساسياً في برامج التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في لبنان. مع إجمالي عدد ٥ مساحات آمنة تمّ إنشاؤها وتشغيلها في جميع أنحاء البلاد، يهدف التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إلى تزويد المستفيدات اللواتي تصلن إلى هذه المساحات الآمنة بمجموعة من الخدمات التي تساهم في تحسين سلامتهن ورفاههنّ بما في ذلك جلسات الدعم النفسي الاجتماعي والاستشارات والدعم القانوني كما والاستشارات النفسية الفردية.

الأداة ٢: قائمة مرجعية لمعايير الأماكن الآمنة للنساء والفتيات

الاسم: _____

المنصب: _____

التاريخ: _____

موقع مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني: _____

المساحة الفعلية والموقع

التعليقات	نعم	كلا	
			١. إعتبار موقع المركز ملائماً للنساء والفتيات
			٢. إمكانية وصول وسائل النقل (الحافلات وسيارات الأجرة) إلى موقع المركز
			٣. تجهيز المركز بأدوات لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة
			٤. تجهيز المركز بمراحيض مناسبة للنوع الاجتماعي
			٥. توفّر غرفة لتقديم المشورة خاصة داخل المساحة الآمنة
			٦. توفّر مكتب معلومات في المركز
			٧. توفّر غرفة انتظار داخل المركز
			٨. المركز نظيف ومرتب
			٩. يمكن وصول الناجيات إلى المركز بسرية وموقعه غير معروف من قبل المعتدين

القدرة على التوظيف

التعليقات	كلا	نعم	
			١. تلقي/ت الموظفون/ات العاملون/ات في المركز جلسات تعريفية وتمّ التخطيط لأنشطة بناء القدرات بشكلٍ دوري
			٢. يلتزم الموظفون بمدونة قواعد السلوك التابعة للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني
			٣. هناك جدول زمني ملموس وواضح لحضور الموظفين/ات في المركز وقائمة واضحة بالأنشطة والخدمات التي يقدّمها المركز

الانخراط والمشاركة المجتمعية

التعليقات	كلا	نعم	
			١. غالباً ما يتمّ استشارة المستفيدات حول أنشطة المركز وخدماته
			٢. المستفيدات على يقين بالخدمات المقدّمة داخل المركز
			٣. إنشاء نظام توثيق وتخزين في مكان آمن يضمن السرية
			٤. تزويد المستفيدات بصناديق اقتراحات وشكاوى داخل المركز

التعليقات والملاحظات

<p>ما الذي يجب تحسينه برأيك؟</p>
<p>هل ترغب بإضافة تعليقات أو ملاحظات محددة؟</p>

الاسم: _____ المنصب: _____

التوقيع: _____ التاريخ: _____

خطة العمل - يجب ملئ هذا القسم من قبل الشخص الذي يعينه التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لتصميم خطة العمل/الخطوات التالية:

الجدول الزمني	خطة العمل

ما هو التحقق من الامان والإحالة؟

التحقق من الامان هو فعل الكشف الآمن عن الأفراد/الأسر المعرضين للخطر. الإحالة هي عملية توجيه فرد أو أسرة إلى مقدّم خدمة آخر لأن وضعه يتطلب اتخاذ مزيد من الإجراءات لتلبية حاجة محددة تتجاوز قدرة مقدّم الخدمة الحالي أو خبرته أو نطاق.

كيف يتم تحديد المستفيدات في مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؟

يتم تحديد المستفيدات اللواتي تتوقّر لهن خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني من خلال وسائل مختلفة:

١. **الإحالات الذاتية:** الإحالة الذاتية هي عملية قيام الفرد بتقديم طلب للحصول على المساعدة لمقدّم/ة الخدمة نفسه/ا، إما شخصياً من خلال الوصول إلى المركز أو من خلال الخطوط الآمنة التابعة للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.

٢. **الإحالات من الجهات الفاعلة/الوكالات الأخرى:** من خلال رسم الخرائط الإقليمية والوطنية للخدمات المنشأة والموزعة من خلال الوكالة المشتركة بين الوكالات في لبنان، تتم الإحالات إلى مراكز تنسيق التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني من الجهات الفاعلة والوكالات الأخرى وفقاً للخدمات المطلوبة (الدعم النفسي-الإجتماعي وإدارة الحالة والمساعدة القانونية).

٣. **الإحالات من المانحين/ات/ الشركاء:** من خلال نظم وآليات الإحالة القائمة التي تمّ مناقشتها والإتفاق عليها مع الشركاء والمانحين/ات.

كيف يمكننا أن نقوم بالإحالات الآمنة للأفراد المعرضات للخطر؟

وصف الإجراء	الإجراء
<p>غالباً ما تصل المستفيدات اللواتي يحتجن إلى خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إلى المنظمة من خلال الخطوط الآمنة أو المراكز أو النشاطات المجتمعية. ويبدأ تحديد المستفيدات بإرساء فهم لمعايير الهشاشة لدى المستفيدات المؤهلات للحصول على الخدمات.</p> <p>من الضروري أن يتمّ التفسير للمستفيدات حول الخدمات التي يقدمها التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني وتقديم معلومات حول الخيارات المتاحة لهن في حال احتياجهن إلى خدمات أخرى خارج نطاق المنظمة.</p>	<p>الخطوة ١</p> <p>تحديد الأفراد المعرضات للخطر بطريقة آمنة</p>

وصف الإجراء	الإجراء
<p>في حال تقديم الخدمة التي تحتاجها المستفيدة المحددة من قبل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني، يقتضي طلب الموافقة المستنيرة، وإقرار باستلام الإحالة والمضي قدماً في تقديم الخدمة.</p> <p>في حال تقديم الخدمة المطلوبة من قبل منظمة أخرى، يقتضي التماس الموافقة المستنيرة قبل إحالة الحالة إلى جهة فاعلة أخرى.</p> <p>في حال إحالة المستفيدة إلى خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني من منظمة أخرى، يقتضي الإقرار باستلام الحالة والمضي قدماً في تقديم الخدمة.</p>	<p>الخطوة ٢</p> <p>الإقرار باستلام الإحالة</p>
<p>التأكد من أن المستفيدة المحددة في خطر على بيئة من جميع الحقائق المتعلقة بقرارها وفهم كامل لجميع عواقب التنفيذ قبل المشاركة فيه.</p>	<p>الخطوة ٣</p> <p>التماس الموافقة المستنيرة</p>
<p>الهدف الرئيسي من تنفيذ عملية التحديد والإحالة بشكل آمن هو مساعدة الأفراد المعرضات للخطر على الوصول إلى الخدمات. بمجرد تطبيق الخطوات المذكورة أعلاه والحصول على الموافقة المستنيرة يجب الانتقال إلى خطوة تقديم الخدمة.</p> <p>في حال تقديم الخدمة المطلوبة من قبل منظمة أخرى غير التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني، يقتضي الانتقال إلى إجراء الإحالة بطريقة آمنة وسرية: يجب إرسال البريد الإلكتروني فقط إلى جهات الاتصال ذات الصلة بمسار الإحالة الذي تتقاسمه فريق العمل المعنية بالعنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي في لبنان؛ ولا ينبغي نسخ الأخرات اللواتي لا تشاركن في إدارة الحالة.</p> <p>إرسال البريد الإلكتروني إلى: جهة التنسيق؛ نسخ البريد الإلكتروني إلى: إحتياطي البريد الإلكتروني؛ الموضوع: إحالة العنف القائم على النوع الاجتماعي. محتوى البريد الإلكتروني: يرجى الاطلاع على الإحالة المرفقة. المرفق: عنوان مستند مكتوب "نموذج الإحالة" (كلمة المرور المحمية والتي يتم مشاركتها بشكل منفصل من خلال البريد الإلكتروني أو مكالمة هاتفية).</p> <p>يجب ألا يظهر اسم الناجية في النموذج، عوضاً عن ذلك يجب استخدام رمز أو رقم تسجيل (في حال المستفيدة هي من اللاجئات السوريات في لبنان).</p>	<p>الخطوة ٤</p> <p>المضي قدماً في تقديم الخدمات</p>



لا يجب البحث عن الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي لأن هذا يعتبر خرقاً للسرية وقد يعرضك أنت والناجية للخطر.

إذا تلقيت الإحالة ولم تكن في وضع يسمح لك بتنفيذ عملية إدارة الحالة، فقم بإحالتها على الفور إلى الشخص المتخصص داخل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.

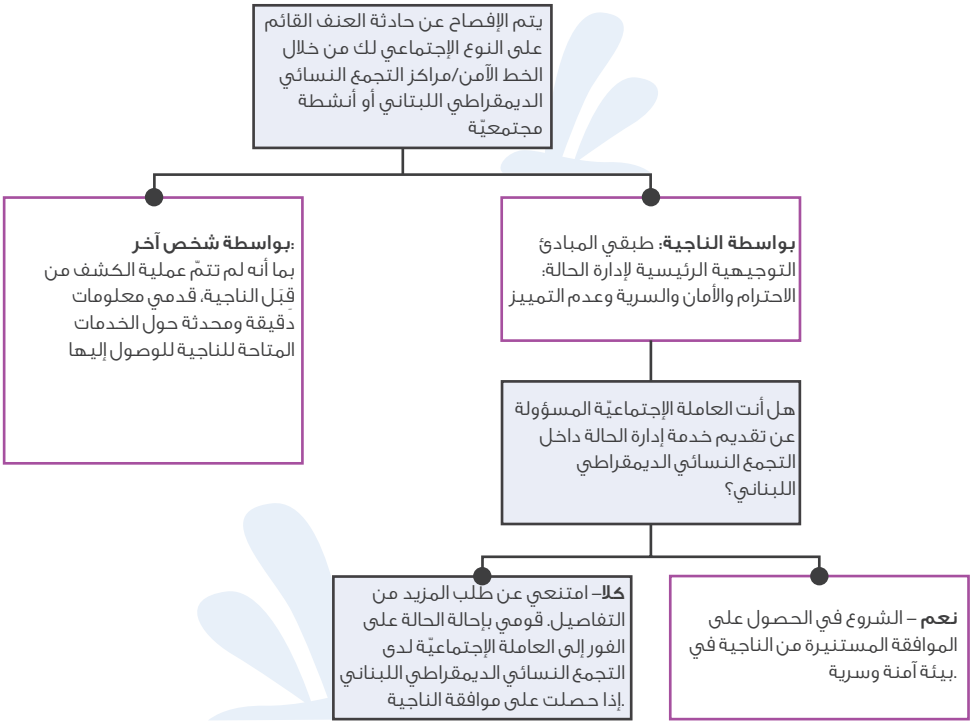
ترميز حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي (رمز الناجية): عادة ما يتضمن رمز الناجية الحرف الأول من اسم الأم: (على سبيل المثال "مها"). الرقم الثالث من سنة الميلاد: (على سبيل المثال ١٩٩٨). شهر الميلاد: (على سبيل المثال يونيو/حزيران)، الترتيب في الأسرة من جانب الأم: (على سبيل المثال ٤)، مكان الميلاد طرابلس، مثلاً: M9J4T

الخطوة ١: الكشف عن حادث العنف القائم على النوع الاجتماعي للعاملات الإجتماعيات والحصول على موافقة مستنيرة

عند مساعدة إحدى الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، تتمثل الأولويات الرئيسية للعاملين/ات في إدارة الحالة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في توفير الدعم العاطفي الأساسي بالإضافة إلى معلومات حول الخدمات التي قد تفيد الناجية، وتفاصيل حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات والاستجابة والدعم المناسبين من خلال إدارة الحالة.

أية عاملة إجتماعية أو عاملة في الصفوف الأمامية تعمل داخل أي من مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني قد تتلقى الكشف عن حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي، عندها يجب أن تتخذ إجراءات فورية. اتخاذ إجراءات فورية يعني اتباع هذه الخطوات: الإصغاء، توفير المعلومات وطلب الموافقة المستنيرة وتزويد الناجيات بالدعم المناسب اللازم.

يقدم الرسم البياني أدناه إرشادات محدّدة للخطوات التي يجب اتخاذها عند الكشف عن العنف القائم على النوع الاجتماعي:



كطريقة لتجنب الضرر، تقع على عاتق العاملين/ات المتخصصين/ات في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي داخل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني مسؤولية إعداد وتقديم خدمة إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي والانخراط في ذلك من خلال التعامل السليم مع الكشف وجمع الموافقة المستنيرة.

التعامل مع الكشف عن العنف القائم على النوع الاجتماعي

هناك ثلاث خطوات رئيسية مطلوبة من أجل التعامل مع الكشف عن العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة آمنة وسريّة:

الخطوة	الوصف
الإصغاء	<p>الإصغاء من خلال إظهار اهتمامك الكامل للناجية. عند الحاجة، قومي بإيماءة رأسك والحفاظ على التواصل البصري والتصرف بطريقة تظهر أنك تتعاطفين مع ما تقوله الناجية.</p> <p>ساعدني الشخص على الشعور بالراحة عن طريق السؤال عما إذا كانت الناجية تحتاج إلى الماء أو المناديل.. إلخ.</p> <p>إذا كانت الناجية في حالة محنة، ساعدي على تهدئتها من خلال الطلب منها أن تتنفس بعمق أو أن تحرك جسدها أو تلمس أو تلتقط أشياء موجودة في الغرفة. كما يمكنك أن تطرحي عليها سؤالاً لا يرتبط بالعنف لمساعدتها على التركيز على شيء مختلف... إلخ.</p>
وفير معلومات محدّثة ودقيقة	<p>قومي بالتعريف عن نفسك بطريقة واضحة وذلك باستخدام كلمات بسيطة وتقديم دورك داخل المنظمة. على سبيل المثال: "مرحباً، اسمي... أنا مساعدة إجتماعية لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني. دوري الرئيسي هو الإصغاء إليك وإيجاد طرق لدعمك في مشكلتك".</p> <p>اشرحي بإيجاز أنك موظفة متخصصة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني تقومين بمساعدة اللواتي يواجهن مثل هذه المشاكل بطريقة مهنية. اشرحي أنك ستصغين إليها وتساعدنيها في الوصول إلى نوع مختلف من المساعدة التي تريدها؛ بما في ذلك المساعدة النفسية والاجتماعية والمساعدة القانونية والمساعدة في العثور على مأوى آمن إذا لزم الأمر وغيرها من الخدمات.</p> <p>ارجعي دائماً إلى نقاط القوة وآليات/سمات المواجهة الإيجابية للناجية من أجل تجنب الإيذاء. على سبيل المثال، يمكنك القول "أنت شجاعة لطلب الدعم".</p> <p>تجنبي ذكر معلومات غير دقيقة يمكن أن ترفع من توقعات الناجية. "على سبيل المثال، لا تستخدم عبارات مثل: "سأعطيك المال أو " سأحل جميع مشاكلك".</p>
الحصول على الموافقة المستنيرة	<p>وضّحي الحقائق والفوائد والمخاطر المترتبة على الإجراء.</p> <p>اشرحي أن جميع المعلومات التي يتم مشاركتها معك هي سرية ولن يتم مشاركتها مع أي شخص/كيان آخر ما لم تتم الموافقة عليها من قبل الناجية وذلك بهدف الوصول إلى خدمات إضافية.</p> <p>ارجعي إلى الخطوة ٤ لمزيد من التفاصيل حول الموافقة المستنيرة.</p>

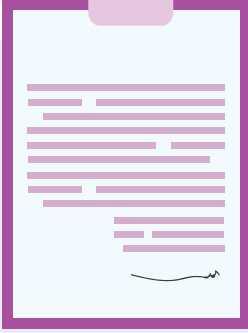
تذكري دائماً أن هدفك هو التحدث إلى الناجية في مكان سرّي وخاص. إذا كنت في مكانٍ خارجي، حاولي العثور على مساحة خالية من التشويش وبعيداً عن الحشد حتى تتمكني من الإصغاء بوضوح.

تأكّدي أنّه يمكنك الحفاظ على نفس الوضعية خلال التواصل مع الناجية. وبشكل أكثر تحديداً، تجنبي أن تكوني في وضعية أعلى مقارنةً بالناجية حتى لا تنطوي هذه الوضعية على فرق في القوة.

حافظي على الحدود الخاصة بك واشرحي صلاحيات دورك. إذا شعرت بالإرهاق خلال الإصغاء إلى قصة الناجية، فعليك إظهار التعاطف، ولكن حاولي تجنب الانهيار من خلال التركيز على نقاط قوة الناجية.

قد تكون الناجية مستاءة جداً و/أو مرتبكة، ولكن من المهم أن تبقى المساعدة الإجتماعية هادئة قدر الإمكان. اسمحي للناجية بتبادل أكثر أو أقل قدر من المعلومات وذلك كما هي تريد. إن تقديم المشورة ليست من صلاحياتك.





ما هي الموافقة المستنيرة؟

الموافقة المستنيرة هي العملية التي تقوم من خلالها العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني وعاملات الصفوف الأمامية بإبلاغ المستفيدات عن مخاطر وعواقب وفوائد إجراء معيّن. وهو طوعي ويعطى بحرية من قبل الشخص المعني على خلفيّة فهمٍ كاملٍ للحقائق والآثار المترتبة على الخدمة.

كيفية الحصول على موافقة مستنيرة؟

- تزويد الناجية بجميع المعلومات التي تتوفّر لديك فيما يتعلق بالخدمات المتاحة وطرق الوصول إليها.
- تزويد الناجية بشرح مفصّل لنتائج الإحالة.
- تقديم توضيح للناجية بالحق في إلغاء أو رفض أي جزء من الخدمة.
- تأخّذ من أن الناجية تفهم الآثار المترتبة على أية إحالة بما في ذلك المخاطر والفوائد والحقائق.

الخطوة ١

- الشرح للناجية أن جميع المعلومات المُفصح عنها ستبقى سرّية.
- جعل الناجية على علم بأن المعلومات الخاصة بها قد تحتاج إلى أن يتمّ مشاركتها مع الجهات الأخرى/وكالات التي يمكن أن توفر خدمات إضافية وذلك فقط بعد الحصول على موافقتها.

الخطوة ٢

- الطلب من الناجية إذا كانت تعطيك الموافقة لتقديم الخدمة أو لتبادل المعلومات نيابة عنها مع مزود خدمة آخر
- الطلب من الناجية تقديم الموافقة خطياً. إذا لم يكن ذلك ممكناً، فاطلبي بصمة الإصبع. اشرحي للناجية أنه سيتم الاحتفاظ بمستند الموافقة المسبقة بأمان في خزانة مغلقة.

الخطوة ٣

ملاحظة: نظراً لعدم قدرتهم على توقّع الآثار المترتبة على إجراء ما، غالباً ما يُعتبر الأطفال غير قادرين على تقديم موافقة مستنيرة. ومع ذلك، فمن المستحسن التشاور دائماً مع الطفل أولاً قبل الإحالة إلى والديهم/مقدّمي/ات الرعاية للموافقة.

الموافقة المستنيرة على خدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي



مرحباً!

اسمي _____ وأنا عاملة إجتماعية لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني. علمت أنك قد تحتاج/ين إلى بعض المساعدة الإضافية، وأنا هنا اليوم للتحدث معك حول المشكلة/ الحالة التي تواجهها/تواجهينها. لن يتم مشاركة ما سنتحدث عنه اليوم أو في أي وقتٍ آخر مع أي شخصٍ آخر؛ سيكون بيننا فقط. معاً سنقرّر ما هي مجالات الدعم الرئيسية التي قد تحتاج/تحتاجين إليها، وسنتوضّل معاً إلى خطة لمواجهة التحديات الخاصة بك.

وسوف أكون العاملة الإجتماعية الخاص بك طوال هذا المسار، مما يعني أنني سأكون الشخص الذي يدعمك في تصميم وتنفيذ خطة العمل وسأكون الشخص الذي يقوم بالمتابعة معك طوال المراحل المختلفة. لن أشارك معلومات عنك وعن عائلتك مع طرفٍ ثالثٍ دون إذنك، إلا إذا كنت أعتقد أنك في خطرٍ فوري (أي أنك قد تتسبب/ين بإيذاء النفس أو أنك تواجه/هين وضعاً يهدد حياتك).

يخزّن التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بعض المعلومات عنك بطريقة آمنة وسرية. للمشفرة وأنا فقط إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات والغرض من ذلك هو مساعدتنا على تتبع الخدمات التي نقدمها. سيكون اسمك وتفاصيلك الشخصية غير معروفة دائماً وسيتم الاحتفاظ بها بأمان. مشاركتك في الخدمات التي نقدمها هي دائماً طوعية. يمكنك طرح الأسئلة في أي وقت اليوم وفي المستقبل. يمكنك أيضاً أن تقرري/ي في أي وقتٍ التوقف عن تلقي خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني، ولن تكون هناك عواقب سلبية بالنسبة لك أو لعائلتك. علاوةً على ذلك، يحق لك طلب حذف معلوماتك من أنظمتنا إذا ما عدت ترغب/ين في الاستفادة من خدماتنا.

هل كان واضحاً ما شرحتة وما سنفعله هنا اليوم؟

كلا

نعم

هل توافق/ين على أن التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني هو مزود إدارة الحالة الخاص بك؟

كلا

نعم

العاملة الإجتماعية: اسم/رمز:

اسم المستفيد/ة (أو الأحرف الأولى):

التاريخ:

التوقيع:

الخطوة ٢: التدقيق وتقييم المخاطر

بعد تحديد الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والموافقة المستنيرة، يشكّل التدقيق والتقييم السريعان الخطوة التالية في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وكعاملة إجتماعية تقوم بتقديم هذه الخدمة، فإن إجراء تقييم أولي للمستفيدات اللواتي يبحثن عن خدمات إدارة الحالة التابعة للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني هو خطوة أساسية في تحديد مستوى المخاطر والاحتياجات الفورية للناجيات. يتضمن التدقيق الإصغاء إلى قصص الناجيات، ومساعدتهن على تحديد الاحتياجات، وتوثيق المعلومات بعناية وسرية حول حادثة/حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي دون رفع توقعات لا يمكن تحقيقها.

يجب أن يساعد التدقيق وتقييم المخاطر العاملة الإجتماعية على الإجابة على الأسئلة التالية:

١. لماذا تقوم الناجيات بالقدوم إلى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني للحصول على المساعدة؟

٢. هل تُعتبر الناجية في خطر فوري أثناء مرحلة الكشف؟

٣. كيف تنظر الناجية إلى وضعها؟

٤. ماذا تريد الناجية الحصول عليه من خلال خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؟

هناك عدة مستويات من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. إن تحديد مستوى المخاطر سيسمح للعاملات الإجتماعيات لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بدعم الناجيات في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة. يتم عرض مستويات المخاطر النموذجية أدناه:

مستوى المخاطر	الوصف	الإستجابة
خطر وشيك	في وقت تحديد خطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، وكانت الناجية في خطر وشيك، وهي غير قادرة على العودة إلى المنزل إذ انها تتعرض إلى تهديدات خطيرة من قبل المعتدين، تُعتبر الناجية في حالة حياة أو موت فيطلب الأمر القيام بإجراء فوري.	يجب على العاملة الإجتماعية في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني اعتماد حسن التقدير الخاص بها للتعامل مع الحالة بطريقة لا تعرض المنظمة والمستفيدة للخطر. إذا هُدد المعتدي بالوصول إلى المنظمة، يقتضي إبلاغ الشرطة المتواجدة في المنطقة. في حال عدم تمكّن الناجية من العودة إلى المنزل، يجب التوجّه إلى ملجأ آمن ونقلها على الفور وذلك بناءً على موافقتها.

مستوى المخاطر	الوصف	الإستجابة
خطر عالٍ	في وقت تحديد خطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، وكانت الناجية بحاجة إلى عناية طبية عاجلة أو من المحتمل أنها تعرّضت لأذى أو إصابة خطيرة أو لإساءة فورية ومستمرة. هنا تُعتبر الناجيات المعرضات لخطر كبير من الأذى أنّهنّ قد يكنّ في وضع يهدد حياتهن إذا تُركن دون مراقبة أو دعم. على سبيل مثال: تعرّضت امرأة تبلغ من العمر ٢٠ عاماً للإغتصاب في مخيم غير رسمي في بعلبك.	يجب على العاملة الإجتماعية في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إكمال التقييم على الفور في مرحلة التحديد والكشف. يجب أن تتم المتابعة في غضون ٢٤ إلى ٤٨ ساعة.
خطر متوسط	من المحتمل أن تعاني الحالة من درجة من الضرر إذا لم يتمّ دعمها بخطة وقائية. لا يوجد دليل على أن الحالة معرضة لخطر الإصابة الخطيرة الوشيكة أو الوفاة خلال مرحلة الكشف. على سبيل المثال: تعرّضت امرأة عزباء تبلغ من العمر ٣٥ عاماً وهي ربّة أسرة للإيذاء الجسدي من قبل مالك سكنها قبل عام في بيروت.	يجب على العاملة الإجتماعية في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إكمال التقييم في غضون ٧٢ ساعة منذ التحديد. يجب أن تتم المتابعة في غضون ٣ إلى ٥ أيام.
خطر منخفض	يُعتبر المنزل آمن للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. ومع ذلك، هناك مخاوف بشأن احتمال تعرّض الحالة للخطر إذا لم يتم توفير الخدمات لتعزيز بيئة الحماية. على سبيل المثال: تعرّضت امرأة عاملة تبلغ من العمر ٤٢ عاماً تعمل في مصنع للخياطة في برج حمود للإيذاء العاطفي من قبل ربّ عملها.	يجب على العاملة الإجتماعية في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إكمال التقييم في غضون ٧ إلى ٢١ يوماً منذ التحديد. يجب أن تتم المتابعة في غضون شهر واحد.

توفّر **المحطة ه** أدناه للعاملات الإجتماعيات لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أداة مثال لمساعدتهن على إجراء تقييم سريع للعنف القائم على النوع الاجتماعي والمخاطر

ما هو التقييم والتدقيق السريع لمخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

يستخدم التقييم والتدقيق السريع لمخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي لفهم الاحتياجات الفورية للناجيات وتحديد مستوى مخاطر الحالة. من خلال إجراء تقييم سريع للعنف القائم على النوع الاجتماعي، تصبح العوامل الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أكثر قدرة على تحديد احتياجات الناجيات الفورية والعمل معهن بشكل تشاركي على خطة عمل تلبي أهدافهن المحددة في بيئة وقائية وآمنة.

ما هي خصائص التقييم السريع للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟

سريع وموجز

يجب أن تتم بشكل مثالي في غضون ٢٤ ساعة بعد تحديد الناجيات المعرضات للخطر، أو قبل ذلك إذا كان من الواضح أن الناجية في حاجة ملحة كما هو الحال إذا كان هنالك تهديد لحياتها. إذا لم يكن من الممكن إجراء التقييم السريع على الفور، فمن المستحسن القيام بذلك في غضون فترة لا تزيد عن ٤٨ ساعة؛ وإلا يمكن أن تتعرض إحدى الناجيات للخطر.

يساعد على تحديد مستوى الخطر

يدعم التقييم السريع للعنف القائم على النوع الاجتماعي العوامل الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لتحديد مستوى الخطر والتخطيط لإستيعاب مفضل وتقييم شامل وتخطيط العمل. الرجوع إلى أداة ٥ - مصفوفة تقييم المخاطر.

يوجه مسار العمل

بعد التقييم الأولي، من الممكن تحديد إمكانية فتح ملف للحالة، أو إمكانية إغلاقه إذا كان من الواضح أنه لا توجد مخاوف تتطابق مع معايير الهشاشة في برنامج التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أو لنقل الحالة إلى وكالة أكثر قدرة على المساعدة.

الأداة ٤: نموذج التقييم السريع حول العنف القائم على النوع الاجتماعي

تُرشد الأداة أدناه العوامل الإجتماعيات لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في جمع المعلومات حول حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي وتحديد مستوى الخطر. النموذج أدناه بمثابة مثال لتقييم هذه المخاطر:

“ روان امرأة تبلغ من العمر ٤٢ عاماً تعيش في منطقة الكارانتينا. وهي تتقدم إلى مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في قرن الشبك وتفيد بأنها تتعرض للإيذاء الجسدي -للضرب والقلق - من قبل زوجها الذي يعمل في النجارة. إنها تريد تحسين وضعها. تعيش في مرآب مستأجر مع أسرة مكونة من ٤ أطفال - ٣ فتيان و١ فتاة تتراوح أعمارهم بين ١٠ و ٨ و ٦ و ١ سنة على التوالي. لديها كدمات واضحة على جسدها وهي تشعر بالإرهاق والحزن والقلق بشأن ما تواجهه. كانت تبكي بشدة منذ دخولها للمركز.”

موقع مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؛ قرن الشباك	تاريخ التقييم: ٢٣ نوفمبر/تشرين الثاني
رمز العاملة الإجتماعية: CW2	رقم الحالة/الرمز: سيتم تحديده لاحقاً

تقييم المخاطر

١. ما هو نوع حادث العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي تتعرض له الناجية؟ (راجع أنواع الحوادث المدرجة في نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي المعروضة في الخطوة ١). (على سبيل المثال الاعتداء الجسدي)
٢. متى وقع الحادث؟ (على سبيل المثال قبل يومين في ٢١ نوفمبر/تشرين الثاني عام ٢٠٢٠)
٣. هل يتكرر الحادث بشكل دائم؟ (على سبيل المثال، كل يوم)
٤. هل تم تحديد المعتدي من قبل الناجية؟ هل لا يزال/تزال بإمكانه الوصول إلى الناجية؟ (على سبيل المثال نعم، هو زوجها ولا يزال يعيش معها في المنزل نفسه)

الوضع العاطفي والحالة الأمنية

١. ما هو الوضع العاطفي للناجية في وقت التقييم الأولي؟ (على سبيل المثال إرتباك، خوف، بكاء)
٢. ما هي حالة الناجية؟ (على سبيل المثال، إنها تريد الحصول على الدعم وتحسين وضعها)
٣. هل تواجه الناجية مخاطر صحية تتطلب عناية طبية فورية؟ (على سبيل المثال نعم، لديها كدمات واضحة)

الشعور بالأمان

١. هل تشعر الناجية بالأمان في مكان إقامتها؟ (على سبيل المثال كلا تشعر بعدم الأمان وبأنها معرّضة للخطر)
٢. هل الناجية معرّضة للخطر في مجتمعها؟ (على سبيل المثال كلا)

الاحتياجات الأساسية (الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية)

١. ما هي احتياجات الناجية الأساسية؟ (على سبيل المثال المأوى الآمن والدعم القانوني والدعم النفسي لها ولأطفالها).

تحليل العاملة الإجتماعية

على سبيل المثال وصلت الناجية إلى المركز بإرادتها لتحسين وضعها وأطفالها. لديها أقارب يعيشون في منطقة الكارنتينا. إنها تثق بهم وكانوا دائماً مصدر دعم لها ولأطفالها.	نقاط قوة الناجية وموقفها تجاه الضرر حددي ما إذا كانت الناجية مدعومة من قبل أي فرد من أفراد الأسرة أو المجتمع، وتأملي في أفكارها واستعدادها وعواطفها
منخفض متوسط عال (حالة في خطر عالٍ لأنها معرّضة للاعتداء الجسدي المباشر) خطر وشيك	مستوى الخطر
على سبيل المثال إعداد خطة عمل لتحديد أولويات الخطوات التالية: ١. إحالة الحالة خارجياً إلى مركز مخزومي للرعاية الصحية الأولية من أجل إجراء فحص طبي. ٢. وضع خطة السلامة مع الناجية. استكشف الحاجة إلى خدمات الإيواء الآمن (مثلاً إيواء آمن تابع لجمعية "أبعاد"). ٣. إحالة الحالة داخلياً إلى جلسات الدعم النفسي الاجتماعي لدي التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني للحصول على الدعم العاطفي. ٤. إحالة الحالة داخلياً إلى محامي التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني للحصول على استشارة قانونية ٥. إحالة الأطفال إلى جلسات الدعم النفسي الاجتماعي (داخلياً أو خارجياً)	الخطوات والإجراءات التالية

الأداة ٥: أداة مصفوفة تقييم المخاطر

تُعتبر مصفوفة تقييم المخاطر أدناه، بمثابة أداة إرشادية للعاملات الإجتماعيات في حالات العنف القائم على النوع الإجتماعي لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لتحديد مستوى المخاطر في حالة العنف القائم على النوع الإجتماعي المحددة. هذه ليست سوى أداة توجيهية، يجب أن تعتمد العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أيضاً على أحكامهن وخبرتهن لتحديد مستوى المخاطر بشكل أفضل:

<p>المستوى ٣ - مخاطر منخفضة حالة معرّضة لخطر الضرر؛ المراقبة مطلوبة</p> <p>الاستجابة الموصى بها في غضون ٧ إلى ٢١ يوماً والمتابعة الشهرية كل أسبوعين</p>	<p>المستوى ٢ - مخاطر متوسطة تضرّر الحالة؛ إن الاستجابة والمتابعة مطلوبة</p> <p>الاستجابة الموصى بها في غضون ٣ إلى ٥ أيام والمتابعة الأسبوعية</p>	<p>المستوى ١ - مخاطر عالية حالة تضرّرت بشكل كبير؛ إن الاستجابة العاجلة والمتابعة المتكررة مطلوبة</p> <p>الاستجابة الموصى بها في غضون ٢٤ ساعة والمتابعة نصف الأسبوعية</p>	<p>نوع الضرر</p>
<ul style="list-style-type: none"> تواجه الحالة تهديدات بتعرضها للإصابات تواجه الحالة عقوبة جسدية غير ضارة من وقتٍ إلى آخر 	<ul style="list-style-type: none"> تضعف الحالة لعقوبة جسدية مفرطة تتلقى الحالة تهديدات بتعرضها للإصابة إن الحالة في مرحلة إيذاء النفس 	<ul style="list-style-type: none"> تعرّض الحالة لإصابة خطيرة محاولة انتحار 	<p>العنف (الاعتداء الجسدي)</p>
<ul style="list-style-type: none"> لا توجد عوامل ضرر جنسي لم يعد الشخص الذي تسبب في الضرر على اتصال بالناجية 	<ul style="list-style-type: none"> تم انتهاك الحالة جنسياً في الماضي ولم تلتق أي دعم يتم التقليل من شأن الحالة من وقتٍ إلى آخر أو عزلها أو إذلالها ضعف المهارات الاجتماعية للحالة والقدرة على رعاية الذات بشكل كبير تتعاطى الحالة المخدرات و/أو الكحول تعاني الحالة من مخاوف غير متوقعة ومكثفة والرهاب والقلق تعاني الحالة من مشاكل في النوم والتركيز إن الحالة في مرحلة إيذاء النفس 	<ul style="list-style-type: none"> الحالة هي ناجية من علاقة جنسية غير توافقية مع المعتدي يتم التقليل من شأن الحالة باستمرار أو عزلها أو إذلالها 	<p>الاعتداء (الجنسي والعاطفي)</p>

<p>· يتم إهمال الحالة عاطفياً وجسدياً</p>	<p>· تخضع الحالة لعدم كفاية الرعاية الأساسية الجسدية، الطبية أو العاطفية · لا تستطيع الحالة دائماً الوصول إلى الخدمات الأساسية</p>	<p>· حرمان الحالة من الحصول على الاحتياجات الأساسية/الموارد المنقذة للحياة مما تسبب في إصابات طبية/جسدية أو نفسية خطيرة</p>	<p>الإهمال والحرمان من الموارد</p>
<p>· تواجه الحالة نزاعات وعنف متقطعين، ولكن لديها شبكات دعم</p>	<p>· تُظهر الحالة اضطراب عاطفي وصعوبات في التنشئة الاجتماعية · تعاني الحالة من صعوبات في النوم · تشهد الحالة عنف منزلي مباشر بالإضافة إلى عوامل الضرر</p>	<p>· إن الحالة عرضة لضرر كبير ناجم عن العنف الذي يمارسه الشريك · لدى الحالة علامات جسدية من الخدمات والإصابات</p>	<p>عنف الشريك الحميم</p>
<p>· الحالة معرضة لخطر الاغتصاب بسبب العوامل البيئية والاجتماعية</p>	<p>· تعرّضت الحالة لحادث اغتصاب في الماضي ولم تتلق أي دعم الحالة معزولة اجتماعياً · تعاني الحالة من صعوبات في النوم · تعاني الحالة من خوف دائم وقلق</p>	<p>· الحالة هي أحد الناجيات من الاعتداء الجنسي الذي ينطوي على العلاقة الجنسية أو أشكال أخرى من الاختراق الجنسي · تعاني الحالة من حالة طبية حرجة بعد تعرّضها للإصابات</p>	<p>الاغتصاب</p>



الخطوة ٣: السلامة وخطة العمل

تحديد خطة العمل هي عملية تحديد أهداف وغايات وإجراءات محددة مصممة لتلبية احتياجات المستفيدة. لذلك، وبناءً على نتائج التقييم، يجب على العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إعداد خطة عمل مفضلة وشاملة مع الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. وينبغي أن تكون الخطة عملية المنحى ومحددة زمنياً وأن تجيب على الأسئلة التالية:

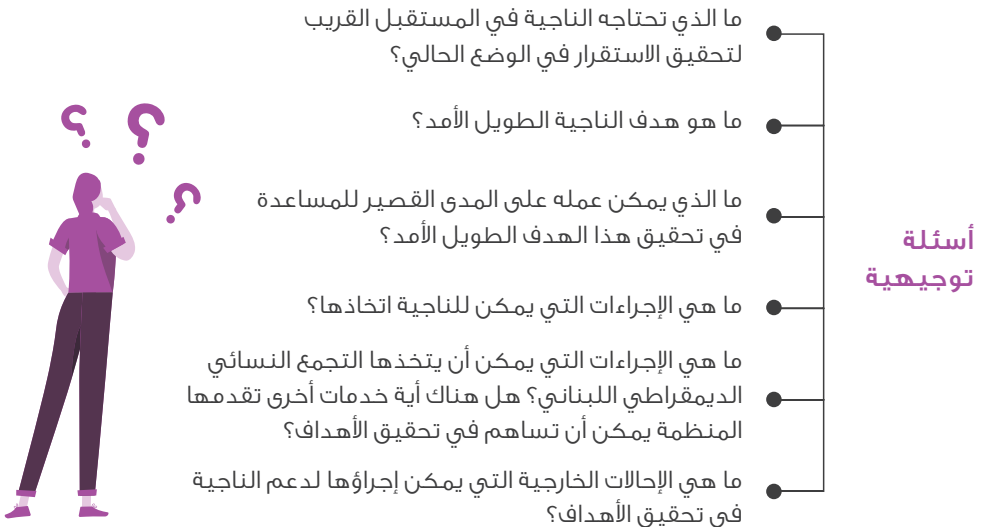
١. كيف يمكن تلبية احتياجات الناجيات؟
٢. ما هي الإجراءات ذات الأولوية ومن يمكنها تقديمها؟

وضع خطة عمل تتمحور حول الناجيات

من أجل وضع خطة عمل تتمحور حول الناجيات، يجب على العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني ضمان ما يلي:

١. إشراك الناجية في جميع القرارات والإجراءات
٢. تحديد الخطوات اللازمة لتلبية الاحتياجات المحددة
٣. النظر في الإجراءات الفورية والقصيرة والمتوسطة والطويلة الأمد
٤. تحديد جدول زمني لتنفيذ خطة العمل
٥. تحديد من يجب أن يقوم بالإجراءات

الرسم البياني أدناه بمثابة دليل لمساعدة العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لوضع خطة عمل فعّالة:



وضع خطة السلامة

يبدأ تخطيط السلامة بالقدرة على التعبير بوضوح عن مخاوف سلامة الناجيات (راجعى قسم تقنيات الاستشارة أدناه). ومن المفيد.

• مناقشة علناً وتحديد بوضوح مخاوف السلامة التي تواجهها الناجيات باستخدام لغة بسيطة.

• إعطاء الأولوية لاحتياجات البقاء والسلامة الأساسية .

تضمن الحاجة إلى خطة أمان كلما كان خطر العنف وشيكاً وكانت الناجية في وضع خطير وفي مكان يمكن فيه للمعتدي الوصول إليها.

تساعد قائمة التحقق أدناه العوامل الإجتماعيات في حالات العنف القائم على النوع الإجتماعي لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على وضع خطة أمان تتمحور حول الناجيات

	يتم تحديد الأصدقاء والأقارب و/أو الجيران الذين تثق بهم الناجية والذين يمكن أن يدعموا في حال هنالك حاجة إلى المساعدة
	يتم تحديد مكان/مأوى بديل يمكن للناجية البحث عنه في حالة الخطر
	تدرك الناجية أي غرفة يمكن أن تحتوي على أسلحة أو موجودات مؤذية يمكن أن تسبب إصابات
	تدربت الناجية على طرق للخروج من منزلها بأمان (ومن الأفضل تحديد الأبواب أو النوافذ أو المصعد أو الأدراج التي يمكن استخدامها)
	يتم الاتفاق مع الناجية على كلمة رمز أمان لاستخدامها مع العوامل الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني، وأصدقاء الناجية والجيران الموثوق بهم، بهدف استعمالها في حالات الطوارئ
	تدرك الناجية أن لها الحق في حماية نفسها

نموذج خطة العمل/السلامة		RDFL الجمعية النسائية الديمقراطي اللبناني	
الإجراءات الموصى بها من قبل العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني (راجع حالة روان كمثال)			
الإجراء المطلوب	الجدول الزمني	الشخص المسؤول (من المعني؟)	تعليقات على التقدم المحرز (حدد التاريخ)
مثال: الهدف ا على المدى القصير، تم تسجيل الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في جلسات الدعم العاطفي في مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في بيروت	مثال: دورة واحدة مدتها ١٥ شهر	مثال: عاملة إجتماعية بدعم من مشرف المركز في بعلبك	مثال: تسجيل الناجية بنجاح في دورة الدعم النفسي الاجتماعي في ٢٠٢٠/١٠/١٠، حضورها منتظم
تأكد من الحصول على الموافقة المستنيرة قبل إجراء الإحالات الداخلية/الخارجية			
تاريخ وضع خطة العمل (اليوم/الشهر/السنة)	هل تمّ الاتفاق على جميع خطط عمل المتعلقة بالحالة مع الناجية؟		
_____ \ _____ \ _____	نعم كلا		
تمّ تعبئة النموذج من قِبَل:			
التاريخ (اليوم/الشهر/السنة):		رمز العاملة الإجتماعية في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني:	

من أجل وضع خطط العمل والسلامة المناسبة، يمكن استخدام تقنيات المشورة المختلفة للتواصل مع الناجيات وضمان تلبية نتائج الاتصال بطريقة سرية ومهنية. **وبعض هذه التقنيات هي:**

١. طلب توضيحات: من الضروري أن تطلب العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني من الناجيات توضيحات/تفاصيل أثناء تصميم خطة العمل/خطة السلامة من أجل فهم الوضع بشكل صحيح وتجنّب الارتباك. على سبيل المثال "هل يمكنك أن توضح لي إلى أي مدى يستطيع المعتدي الوصول إليك؟"

٢. التفكير في مشاعر الناجية: يمكن للعاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني استخدام هذه التقنية للإظهار للناجيات أنهن يدركن تماماً المشاعر التي يعانين منها. يمكنهن القيام بذلك باستخدام الكلمات والعبارات الدقيقة التي تعبر عنها الناجية لهن. على سبيل المثال، "لقد ذكرت أن هذا الحادث جعلك تشعرين بالحزن والقلق وأنك قلقة من أن المعتدي لا يزال قادراً على إيذائك. هذا أمر مفهوم وأنا أشعر معك."

٣. **استخدام الأسئلة المفتوحة:** عند التواصل مع الناجيات، يمكن للعاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني استخدام الأسئلة المفتوحة لتشجيع الناجيات على إعطاء مزيد من التفاصيل أثناء مناقشاتهم. على سبيل المثال، "ما هي الإجراءات التي تعتقدين أنها ضرورية لكي تتخذها للحماية من المعتدي؟"

٤. **استخدام لغة وأقوال مشجعة:** باستخدام هذه التقنية، يمكن للعاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني التركيز على نقاط القوة والسمات الإيجابية للناجية، وهذا يسهل بناء الاحترام والثقة بين الناجية والمرشدة. على سبيل المثال "يجب أن تكوني قويّة لتمكيني من مواجهة مثل هذا الحادث. أنت شجاعة بتواصلك مع مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني".

E. الخطوة ٤: المتابعة والمراجعة مع إستكمال مسار إدارة الحالة والدعم



من أجل متابعة التقدم المحرز في خطة عمل المتعلقة بالحالة وتنفيذها، هناك حاجة إلى جلسات متابعة تقدّمها العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على أساس دوري.

بطريقة محددة للغاية حول مكان وزمان انعقادها. من واجب العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني أن يستكشفن مع الناجيات كيفية المتابعة الأكثر أماناً بالنسبة لهن. تشمل الخيارات الممكنة ما يلي:

١. جدولة المواعيد للناجيات للحضور إلى مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.

٢. مقابلة الناجية داخل مكتب منظمة أخرى إذا كان ذلك يحمي خصوصيتها بشكل أفضل ويضمن أمنها (على سبيل المثال مركز الرعاية الصحية الأولية أو مركز التنمية الاجتماعية التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية).

٣. التواصل مع الناجية عن طريق الهاتف إذا كان بإمكانها الوصول إليه واستخدامه بطريقة سهلة وآمنة. تذكري أن هناك العديد من طرق الاتصال البديلة للوصول إلى الناجيات مثل مكالمات Whatsapp ومكالمات الفيديو وتطبيق Viber ... إلخ. يتوقّف الأمر للناجية في اختيار طريقة التواصل الأكثر راحة لها.

المبادئ التوجيهية لاستعراض الحالة ومتابعتها

إن العوامل الإجتماعيَّة لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني ملزمت بالمبادئ والتوجيهات التالية لضمان عمليَّة مراجعة الحالة الآمنة والمتابعة:

مقابلة الناجية أو الاتصال بها على النحو المتفق عليه: أثناء التخطيط لإجراءات الحالة، يجب أن تتفق العوامل الإجتماعيَّة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على وقت وتاريخ ومكان محددين بحسب الأفضليَّة للناجية.

إعادة تقييم السلامة: تقع على عاتق كل عاملة إجتماعيَّة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني مسؤولية تقييم وفحص سلامة الناجية خلال كل زيارة متابعة مع أحد الناجيات. بناءً على نتيجة إعادة تقييم السلامة، يجب إجراء متابعة لإحالات السلامة أو توفير خطة سلامة محدثة إذا لزم الأمر.

إعادة تقييم الحالة النفسية الاجتماعية وأدائها: إذا لم يتحسن أمن الناجية، أو يبدو أن حالتها تتدهور (على سبيل المثال، لا تهتم بنفسها أو بأطفالها، وتعزل نفسها أكثر) فمن الضروري للعوامل الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني إحالة مثل هذه الحالات لمزيد من الدعم النفسي الإجتماعي المتخصص. في حال كانت العاملة الإجتماعيَّة في العنف القائم على النوع الاجتماعي غير متأكدة من تقدم الحالة، فمن المهم التشاور مع المشرفة للحصول على المشورة والتوجيه.

مراجعة خطة عمل الحالة مع الناجية: يجب على المرشدات مناقشة خلال كل زيارة متابعة ما إذا كانت الناجية قد تمكنت من الوصول إلى الخدمات التي تمت إحالتها إليها وما إذا كانت قد واجهت أية تحديات. يجب تحديث التقدم المحرز في الأهداف والإجراءات المحددة في نموذج خطة عمل الحالة.

تنفيذ خطة عمل الحالة المنقحة: إذا كانت هناك حاجة إلى إحالات جديدة، فيجب اتباع إجراءات الموافقة المستنيرة الإضافية. على سبيل المثال، إذا كانت هناك حاجة إلى إحالة حالة عنف قائم على النوع الاجتماعي إلى دار "أبعاد" الأمن، فيجب الحصول على موافقة مستنيرة محددة قبل القيام بالإحالة.

خطوات مراجعة الحالة والمتابعة

أمثلة حول الأسئلة التي يمكن طرحها من خلال جلسات المتابعة لتقييم أمن وحالة الناجيات النفسية الاجتماعية:

1. كيف تشعرين اليوم؟ هل كل شيء على ما يرام؟ ما الخطب؟
2. ما الذي كان يمكن القيام به بشكلٍ مختلفٍ للوصول إلى الهدف الذي تريدينه؟
3. ما هي توقعاتك لجلستنا اليوم؟
4. كيف يمكنني مساعدتك في الوصول إلى هذه التوقعات؟
5. كيف تواجهين التغييرات الجديدة في حياتك؟ هل تواجهين أية صعوبات محددة؟
6. كيف تنظرين حالياً لوضعك؟

E. الخطوة ٥: إغلاق الحالة والتوثيق

يختلف طول الفترة الزمنية التي قد تُبقي فيها ملفّ الحالة مفتوحاً بشكلٍ كبير حسب احتياجات الناجية والخدمات والموارد المتاحة. غالباً ما يتمّ إغلاق الحالات عندما:

1. تم تحقيق الأهداف كما هو موضّح في خطة العمل المتعلقة بالحالة
2. الناجية في مأمن من الأذى ولديها إمكانية الوصول إلى الرعاية والدعم اللذين تحتاجهما
3. لا توجد مخاوف إضافية أو مخاطر السلامة التي يمكن أن تهدد حماية الناجيات
4. لم تعد الناجية بحاجة إلى الدعم
5. نقل الناجية إلى بلد آخر
6. (على سبيل المثال تمّ إعادة توطين لاجئة سورية من لبنان إلى بلد آخر)
7. إحالة الحالة إلى وكالة/جهة فاعلة أخرى بسبب نقص الأموال أو إغلاق البرامج وما إلى ذلك

توصيات لتنفيذ الإغلاق الآمن للحالات

الإذن بالإغلاق: قبل إغلاق الحالة، تُنصح العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بالحصول على إذن من المشرفة لضمان عدم إغلاق الحالات قبل أوانها.

الجدول الزمني للإغلاق: لا ينبغي إغلاق الحالات فور الانتهاء من الخطة، ولكن بعد فترة زمنية محددة وعدة تعيينات للمتابعة لضمان استمرار أمن الناجيات.

المتابعة النهائية: بعد الإغلاق، يوصى بأن تقوم العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بجدولة زيارة متابعة في غضون ثلاثة أشهر لضمان بقاء إستقرار الوضع وطلب استطلاعات من الناجيات على الخدمة المقدّمة. يشار إلى هذا أحياناً باسم تقييم الخدمة".

التوثيق والأرشفة: يجب الحفاظ على سرية ملفات الحالات وإغلاقها بأمان في خزائن لا يمكن للموظفين/ات الآخرين الوصول إليها.

الأداة ٧ أدناه هو نموذج إغلاق الحالة التي ينبغي تقديمها داخل ملف الحالة كلّما تمّ إغلاقها.



من المهم أن تتذكري أنه قد يكون من الصعب جداً تلبية جميع احتياجات الناجيات، وأنه في حين يمكنك الاستمرار في دعم الشخص طالما أنهم يحتجن الحصول على المساعدة، لا يتوقع منك إيجاد حلول لجميع مشاكل الشخص.

نموذج إغلاق الحالة



رمز حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي:

رمز المساعدة الاجتماعيّة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني: CW2

وصف موجز للحالة وسبب الإغلاق:

على سبيل المثال: بعد إتمام جميع أهداف خطة العمل وإعادة تقييم سلامة الناجية، تبين أنها لم تعد عرضة لأي ضرر أو خطر وهي الآن في وضع حماية أفضل. على هذا النحو، يمكن إغلاق الحالة. وقد تمّ إطلاع الناجية بمعلومات مسار الإحالة والخطوط الساخنة وتمّ إبلاغها بحزيرة الوصول إلى مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني في بيروت في أي وقت

التاريخ (اليوم/الشهر/السنة): ____________

ث. القسم ٣: مقابلة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

١. تقنيات المقابلة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

من أجل إمكانية دعم الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وفقاً لمبادئ إدارة الحالة، تتحمل العاملات الاجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني مسؤولية التواصل بطريقة آمنة وبناءة وداعمة من خلال إقامة علاقات مساعدة مع الناجيات وتطبيق الإجراءات التالية:

١. استخدم تقنيات الإصغاء عند التواصل مع الناجيات

٢. تطبيق تقنيات المساعدة الأساسية

٣. إدراك التواصل غير اللفظي



إعادة الصياغة

إنها مهارة لفظية توضح للآخر أنك لم تكن تسمع فحسب بل تفهم. على سبيل المثال: تقول الناجية إنها منزعجة من إهمال زوجها. وكعامة إجتماعية، يمكنك إعادة الصياغة على الطريقة التالية: "أنا أفهم أنك تريدان زوجك أن يكون أكثر انتباهاً لاحتياجاتك وأن يثبت أنه يهتم بشعورك. صحيح؟"

تلخيص

وهو ينطوي على جمع النقاط الرئيسية التي يقوم بها الشخص وتنظيمها بحيث يمكن مراجعتها أو تأكيدها أو تصحيحها. على سبيل المثال: تشارك الناجية قصة عن حادث اعتداء جسدي. كعامة إجتماعية يمكنك القول من خلال التلخيص: "شكراً لمشاركتك قصتك معي. وقع الحادث في منزلك، قبل يومين وتسبب لك بأضرار. كان أطفالك في المنزل وشهدوا الاعتداء. تريدان الانتقال إلى مكان آمن آخر وتريدان أيضاً طلب الدعم النفسي والاجتماعي لأطفالك."

تقنيات الإصغاء



- تقنيات الإصغاء
- بناء الثقة وإقامة علاقة
- إظهار العناية والاهتمام في المحادثة
- إعادة الصياغة لإظهار الفهم
- إدراك أحاسيس ومشاعر الناجيات
- استخدام التأكيدات اللفظية الموجزة مثل "أدرك ذلك"، "أنا أفهم"، "لا بد أن الوضع صعب"
- تجنب استخدام العبارات والكلمات العاطفية مثل "حبيبي"

أمثلة



- "من الجيد أنك تريدان الحصول على الدعم والمساعدة"
- "أنا أفقد الوقت الذي تكررسيه للتحدث معي"
- "أفهم أنك لست سعيدة لأن أطفالك ليسوا مسجلين في المدرسة. ماذا يمكننا فعله لتغيير هذا الوضع؟"

التواصل غير اللفظي

- تجنب الحواجز الجسدية بينك كعاملية إجتماعية وبين الناجية
- الجلوس على ارتفاع متساوٍ
- كوني مراعية للمسافة بين المقاعد؛ إذ إنّ الشعور بالراحة يختلف عند الأشخاص بحسب المسافات المختلفة
- لا تعقدي ذراعيك وتجنبي الحركات المشتتة
- واجهي الشخص وحافظي على درجة مريحة من الاتصال البصري
- وضمان أن هذا لا يتحوّل الى التحديق الثابت

نصائح للحفاظ على التواصل غير اللفظي السليم

- تجنبني الأصوات العالية والاضطرابات لأنها يمكن أن تؤثر على قدرتك كعاملية إجتماعية وعلى تركيز الناجية.
- حافظي على وضعية مريحة. إنحنى نحو الناجية على مسافة مقبولة لإظهار التعاطف
- غيري لهجة صوتك لإظهار التعاطف مع الناجيات.
- اجلسي في اتجاهه وبطريقة تشعرك بالراحة داخل حدودك الخاصة
- في حال كنت تشعرين بعدم الارتياح أثناء الجلسة، فلا تظهري أية إشارة من خلال طريقة جلوسك أو وضعيتك. اطلبي من الناجية التوقف قليلاً ومن ثمّ العودة إلى الجلسة.

٢. نصائح لبناء علاقات مساعدة مع الناجيات

- توقفي عن الكلام – لا يمكنك الإصغاء أثناء التحدث
- لا تستسلمي في وقتٍ قريبٍ جداً – إعطاء الوقت للناجية لتعبّر عن رأيها وعدم المقاطعة
- ركّزي على ما تقوله الناجية – ركّزي على الكلمات والأفكار ومشاعر المتحدّثة
- انظري إلى الناجية – حتى بدون قدرة تصوّر يمكن للناس معرفة ما إذا كنت تواجهينهم أم لا
- قدمي بعض الردود اللفظية – مثل "آها" أو "نعم" ولكن لا تبالغي في ذلك
- اتركي مشاكلك الخاصة منفصلة – لأنها يمكن أن تمنعك من الإصغاء بشكل جيد
- تخلصي من المشتتات بما في ذلك القلم والورق إذا أمكن
- اسمحي بالتوقف المؤقت – يمكن أن تساعدك هذه التوقفات المؤقتة أنت والناجية على تنظيم وإدارة الاستراحة الصامتة
- ابقي متعاطفة ولكن حافظي على حدودك – ذكّري نفسك أنه يمكنك تقديم الدعم إلى حدّ ما. يعود الأمر للناجيات لاتخاذ القرارات ومساعدة أنفسهن

اعرفني متى تقولين لا - من المهم أن تظلي متاحة للناجيات للوصول إليك عند الحاجة. ومع ذلك، من المهم أيضاً بالنسبة لك كعاملية إجتماعية أن تحددى أن الناجية لا يمكنها الوصول إليك إلا في المواقف التي تهدد حياتها أو عندما لا يكون لديها آلية دعم بديلة.

يتم استخلاص نصائح التواصل أدناه من المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإدماج العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني^{٣٢}؛

انظري	
لا تتجاهلي شخصاً يقترب منك ويشاركك تجربة سلبية مثل العنف	اسمحي للناجية الاقتراب منك لتشاركك احتياجاتها
لا تفرضي المساعدة على الناس من خلال التطفل أو الإلحاح	اسألي كيف يمكنك تقديم الدعم: أية حاجة أساسية ملحة أولاً (أي الطعام والملابس والمساعدة الطبية)
لا تبالغي. حافظي على هدوئك	تصّرّفي بطريقة تُشعر الناجية بالراحة في التحدث إليك في موقعك الحالي. إذا كانت أحد الناجيات مصحوبة بشخص ما، فلا تفترضى أنه من الآمن التحدث إلى الناجية عن تجربتها أمام هذا الشخص
لا تضغطي على الناجية لمشاركة معلومات أكثر مما قد شاركتها بالفعل	قدّمي الدعم العملي مثل تقديم الماء، محارم، كرسي... إلخ
لا تستخدمى الكلمات والتعابير العاطفية (حبيبي، حياتي... إلخ)	اسألي الناجية إذا كانت تشعر بالراحة معك

أمثلة على ما يمكنك قوله

"يبدو أنك تعانين الكثير من الألم الآن. هل ترغبين في الذهاب إلى العيادة الصحية؟"

"هل تريدين بعض الماء؟ من فضلك لا تترددي في الجلوس"

"هل ستكونين مرتاحة لإجراء المحادثة هنا؟ هل هناك مكان آخر تشعرين فيه براحة أكثر؟"

جلوسك أو وضعيتك. اطلبي من الناجية التوقف قليلاً ومن ثم العودة إلى الجلسة"

الإصغاء

لا تقاطعي الناجية بهدف كتابة الملاحظات	اصغي إلى الناجية واطرحي فقط أسئلة غير تطفليّة ولا تحمل وصمة وذات صلة للحصول على التوضيحات فقط
لا تطلبي معرفة تفاصيل حول ما حدث خاصة إذا كانت الناجية لا تريد التحدث عن ذلك. بدلاً من ذلك، اسألني ما يمكنك القيام به لدعمها	تعاملني مع المعلومات التي يتم مشاركتها باعتبارها سرية
لا تقارني مع تجارب الآخرين	قومي بالإصغاء أكثر من التحدث
لا تشاركي تجاربك الخاصة	اعطي معلومات صادقة وكاملة عن الخدمات والتسهيلات المتاحة، فضلاً عن العواقب والفوائد المحتملة في الوصول إليها
لا تُشكّكي أو تسألني أو تناقضي ما تخبرك به	استخدمي تعابير تعطي الراحة والدعم؛ عزّزي فكرة أنّما حدث لها لم يكن خطأها

أمثلة على ما يمكنك قوله

"ما حدث لم يكن خطأك"

"يرجى أن تشاركني كل ما تريدين مشاركته. تُعتبر كل المعلومات طبيّ الكتمان وسرية"

"لن أشارك أي شيء مع أي شخص دون إذنك"

"أنا آسفة أنّ هذا قد حدث لك"

"أنا أصدقك وأسمعك"

مثال على ممارسة التواصل الجيد في قضية روان

نموذج سيناريو للعاملة الإجتماعيّة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

"مرحباً، اسمي ماريا. أنا عاملة إجتماعيّة لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني وأنا هنا للاستماع إلى قصّتك. ارجوك تفضلي بالجلوس هل تريدين مني أن أحضر لك الماء أو محارم؟ هل تشعرين بالراحة في الجلوس في هذه الغرفة؟"

إعطي الناجية الوقت من أجل الجلوس والتنفس قبل طرح عدة أسئلة "أعلم أنك حزينة. يظهر ذلك من خلال بكائك، وأنا أسمعك. أنا أفهم كم هو صعب بالنسبة لك أن تختبري أمراً مقلقاً كهذا. من فضلك خذي وقتك وتنفسي. بمجرد أن تشعرني بأنك مستعدة لمشاركة أي شيء معي، من فضلك افعلي ذلك، وسأستمع إلى قصّتك بأكملها." بمجرد أن تصبح الناجية على استعداد لمشاركة قصّتها يمكنك استئناف المسار والحديث عن الخدمات المتاحة والموافقة المستنيرة."

ما هي إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بُعد؟

توفر برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بُعد خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي (بشكل أساسي الدعم العاطفي وإدارة الحالة) عبر منصة تكنولوجية (مثل الخط الآمن أو الدردشة الخطية أو المكالمات الهاتفية) بدلاً من الحضور الشخصي. يتم تطبيق خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بُعد جزئياً من قبل العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على وجه التحديد خلال جائحة كوفيد-١٩:

خطوات لتوفير إدارة الحالات عن بُعد

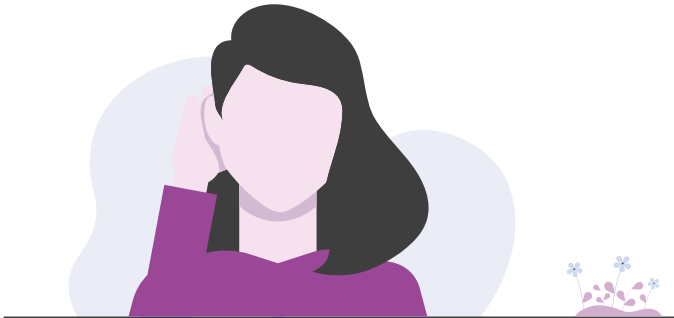
الخطوة ١: مقدمة مختصرة ومشاركة (٥ دقائق)

القاء التحية والشعور بالراحة. قدمي نفسك في جملة واحدة: أنا _ _ _ _ وأنا أعمل في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لدعم الأفراد اللواتي تعاني من الأذى/العنف. أين أنت الآن؟ هل باستطاعتك التحدث بحرية؟ هل تريدني مني أن أتصل بك في وقت آخر؟ سأتعامل مع كل المعلومات التي نتشاركها بطريقة سرية وسنقرر معاً ما إذا كان هناك من سنخبره عن هذا العنف الذي واجهته وذلك من أجل سلامتك. هل يمكنك إخباري بأهم أمر يقلقك اليوم؟

ملاحظة: يمكن أن يساعد استخدام نغمة صوت مهدئة الناجيات على بناء علاقة حتى من خلال المكالمات الهاتفية. في حال كنت تتواصلين معهن من خلال مكالمات فيديو، حاولي الحفاظ على اتصال بصري ووضعيات مناسبة كي تبقى جميع تقنيات المشورة قابلة للتطبيق.

الخطوة ٢: التقييم (١٥-٢٠ دقيقة)

- الإصغاء (تكريس الوقت اللازم من أجل تأكيد عملية الإصغاء للناجية)
- تقييم المخاوف المتعلقة بالسلامة والشبكات الاجتماعية التي يمكن الوصول إليها والحالة الذهنية والاحتياجات.
- الإصغاء قدر الإمكان وعدم مقاطعة الناجية خلال مشاركتها لقصتها.
- الرد مع التحقق من صحة وإظهار التعاطف والمعلومات.



الخطوة ٣: وضع خطة السلامة ونظرة عامة حول الاحتياجات الصحية والأمنية الفورية

والخدمات المتاحة (١٥-٢٠ دقيقة)

- خطة السلامة
- أعطي معلومات حول الخدمات المقدّمة والدعم المتاحين لدى التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

الخطوة ٤: التنفيذ (١٥-٢٠ دقيقة)

- إبلاغ الناجية عن خيارات الإحالة بهدف مواجهة مخاوفها المباشرة
- إجراء الإحالات بعد الحصول على الموافقة
- توفير الموارد (الدعم المادي، الموارد، رقم الخط الآمن، شجعها على البقاء على تواصل إذا أمكن)
- مشاركة الرسائل الرئيسية: الناجية ليست وحيدة، وليست على خطأ، وتأكيد/التحقق من صحة مشاعر الناجية. في الدقائق الأخيرة من الجلسة، قومي بتهدئة الناجية حتى لا تترك جلستك في حالة مضطربة

نصائح لتوفير إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بُعد

- طمأنة الناجيات بأن التحوّل إلى التواصل عن بُعد هو مسألة وقت وهن سيَعتمدن من جديد على العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي يستخدمنها للبحث عن ملجأ ولن يتمّ تركهن بمفردهن.
- تذكير الناجيات حول أهمية وجود ١٠ دقائق على الأقل لأنفسهن (أي قبل النوم) للقيام بممارسة نشاط المساحة الآمنة أو ممارسة نشاط التنفس وما إلى ذلك.
- تقديم المشورة للناجيات لرعاية صحتهن العقلية والجسدية.
- بالنسبة للناجيات اللواتي يمكنهن الكتابة، ننصهن بكتابة أفكارهن، ما يعانينمنه، إذ تُعتبر طريقة للتعبير والتنفيس.
- تقديم المشورة للناجيات من خلال استخدام التكنولوجيا للتواصل مع الأصدقاء والعائلة كوسيلة للمحافظة على العلاقات (مكالمات الـ WHATSAPP ، وسائل التواصل الاجتماعي...الخ)
- تقديم المشورة للناجيات لتجنب مشاهدة أو الاستماع إلى أو مناقشة الأخبار المزعجة.
- تقديم المشورة للناجيات للحفاظ على روتين المنزل الذي يمكن أن يجلب الشعور بالأمان لجميع أفراد الأسرة وذلك السماح لهن أن يسيطرن أكثر على أنشطتهن اليومية وديناميات الأسرة (أوقات الغذاء، وأنماط النوم)
- تقديم المشورة للناجيات بعدم زيادة مسؤولياتهن بشكل كبير، حيث يمكنهن تقسيم المسؤوليات بين أفراد الأسرة، هذا سوف يُخفف من حملهنّ وتزويد الأطفال بدور ناشط في الأسرة.
- تذكير الناجيات أنه إذا واجهن أي نوع من سوء المعاملة، هناك دائماً رقم متاح للتواصل من أجل تقديم الدعم.
- تجنب حفظ اسم الناجية الكامل على الهاتف (استخدم إما الأحرف الأولى أو المختصرات أو رقم الحالة المحدّد.
- حذف التسجيلات الصوتية و/أو الرسائل النصية الأخرى المرسلّة إلى الناجية بانتظام لضمان خصوصية البيانات.

· عدم تحفيز الناجية على مشاركة صورة لسوء المعاملة أو إعادة توجيه رسائل مسيئة لأن هذا قد يعرض العاملة الإجتماعية والناجية للخطر من قبل المعتدي، أو زيادة خطر عنف الشريك الحميم في المنزل.

ج. القسم ٤: الإشراف على إدارة حالة العنف القائم على النوع الإجتماعي

١. مقدمة

إن مراقبة جودة الرعاية وخدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الإجتماعي هي التزام أخلاقي. هناك ثلاث طرق رئيسية يمكن من خلالها للتجمع النسائي الديمقراطي اللبناني مراقبة جودة خدمات إدارة الحالة: **استطلاعات ملاحظات المستفيدات ومراجعة حسابات ملفات الحالات والإشراف المستمر على عمل العاملات الإجتماعيات.**

والإشراف مهم لمواصلة تنمية قدرات الموظفين/ات وضمان جودة الرعاية في إدارة حالة: العنف القائم على النوع الإجتماعي، الإشراف مهم من أجل:

التأكد من أن العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني قادرات على وضع المعرفة والمهارات التي اكتسبها من التدريب حيز التنفيذ.
تزويد موظفي/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني بفرصة لمناقشة عملهم/ن والحصول على استطلاعات/ملاحظات بناءة.
توفير منتدى للتعبير واستخلاص العبر خاص بالعاملات في الصفوف الأمامية.
مراقبة وإدارة مستويات إجهاد موظفي/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.
توفير فرصة مستمرة لموظفي/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني من أجل التفكير في قيمهم/ن الشخصية والمعتقدات والسلوكيات وكيف تؤثر هذه الأخيرة على عملهم/ن مع الناجيات.
توفير المزيد من فرص التدريب.
توفير الرعاية الذاتية للعاملات الإجتماعيات.

٢. استطلاعات آراء المستفيدات

الغرض من استطلاعات ملاحظات المستفيدات هو أن يحصل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني على هذه الاستطلاعات للمساعدة في تحسين تقديم خدمات الدعم الفردية مثل إدارة الحالة. وينبغي الحفاظ على سرية المعلومات المقدّمة من خلال الدراسات الاستقصائية ومنع تقاسمها مع الموظف/ة الذي/التي يساعد/تساعد الناجيات مباشرة، وينبغي أن يكون جمع المعلومات واستكمال الدراسة الاستقصائية المتعلقة بالاستطلاعات طوعيين، وينبغي أن يكون للناجيات الحق في طلب تقديم هذه المعلومات في أي وقت، بقدر ما يرغبن أو لا يرغبن على الإطلاق.

كالعادة، يجب النظر دائماً في احتياجات المستفيدة أولاً ويجب تحديد قرار إدارة استطلاع آراء المستفيدات على أساس كل حالة على حد. إذا كانت تشعر العاملة الإجتماعية والمشرفة بأن إدارة الاستبيان من شأنه أن يضر الناجية أو يؤثر على أمنها، فلا ينبغي القيام به. كما هو الحال دائماً، فإن أهم مبدأ يجب اتباعه هو عدم التسبب في أي ضرر آخر. توفر الأداة ٨ أدناه إرشادات نموذجية حول كيفية تنفيذ نموذج استطلاع آراء المستفيدات.

الأداة ٨: نموذج استطلاع آراء المستفيدات

نموذج إغلاق الحالة

RD=L
الجمعية النسائية الديمقراطي اللبناني

١. القضاء

٢. الجنس

ذكر أنثى

٣. الجنسية

سوري فلسطيني من سوريا فلسطيني من لبنان لبناني لبناني عائد آخر:

٤. العمر

١٨- ٣٠- ٣٦- ٥٠+

٥. منذ متى وأنت مستفيدة من خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الفردية؟

أقل من ٦ أشهر ٦ أشهر إلى سنة أكثر من سنة

٥. هل أنت على علم بماهية الخدمات الفردية التي يقدمها التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؟

بالطبع في الغالب إلى حد ما كلا على الإطلاق

٦. كمستفيدة من خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الفردية، هل انت على علم أنك تتمتعين بحق:

أ. المحافظة على معلوماتك بطريقة سرية؟ نعم لا لست متأكدة

ب. المشاركة في خدمات التخطيط في حين بإمكانك رفض الخدمات التي لا تريدينها؟ نعم لا لست متأكدة

ت. تقديم شكوى؟ نعم لا لست متأكدة

٧. يرجى تقييم الجوانب التالية من عمل التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

دائماً معظم الأوقات أحياناً كلاً لا ينطبق

أ. الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بك دائماً معظم الأوقات أحياناً أبداً

ب. الإصغاء إليك دائماً معظم الأوقات أحياناً أبداً

ت. مساعدتك على فهم المعلومات حول الخدمات الأخرى للمؤسسة. دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

ث. مساعدتك في الحصول على الخدمات. دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

ج. معاملتك وعائلتك باحترام وكرامة. دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

ح. تشجيعك لإتخاذ الخيارات الخاصة بك المتعلقة بالخدمات. دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

خ. مساعدتك في إتخاذ المواعيد والحفاظ عليها. دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

د. معاودة الإتصال بك في غضون ٢٤ ساعة، أو في الوقت المناسب. دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

ذ. الأخذ بعين الاعتبار مصلحتك وسلامتك دائماً معظم الأوقات أحياناً كلا

٨. حددي وتيرة التواصل مع موظف/ة التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني المعين الخاص بك؟
(ضعي علامة على خيار واحد)

أقل من مرة في الشهر مرة واحدة في الشهر ٣ مرات في الشهر أو أكثر

٩. ماذا الذي أعجبك أكثر في برنامج خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الفردية؟ هل توصين بأي تغييرات/تحسينات؟

١٠. كيف تقيّمين المستوى العام للرضا عن خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الفردية؟
يمكنك تقديم تفسير لهذا إذا كنت ترغبين في ذلك.
راضية للغاية بالأغلب راضية راضية في بعض الأحيان غير راضية
التفسير:

١١. هل تشعرين أن خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني الفردية لها تأثير إيجابي على صحتك العامة وأمنك؟ يمكنك تقديم تفسير لهذا إذا كنت ترغبين في ذلك.
نعم كلا ربما
التفسير:

١٢. هل تعتقدين أن موظفي/ات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني قد تسببوا/تسببن بأي سوء سلوك أو لم يحترموا/يحترمن حقوقك وقراراتك؟ يمكنك تقديم تفسير لهذا إذا كنت ترغبين في ذلك
نعم كلا
التفسير:

١٣. اسم موظف/ة التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني: (اختياري)

١٤. هل تعتبرين مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني مكاناً آمناً للزيارة؟ لماذا؟
نعم كلا ربما
التفسير:

١٥. هل هناك أية مسألة أخرى ترغبين بمشاركتها معنا؟ إذا كان الأمر كذلك يرجى تقديم التفاصيل

- تحسين النتائج بالنسبة للنساء والفتيات الأكثر ضعفاً اللواتي يحصلن على خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.
- إشراك العاملات الإجتماعيات في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني والموظفين/ات على جميع المستويات في السعي باستمرار لتحسين الأداء والممارسة.
- ضمان تناسق النهج عبر مختلف مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني والمساحات الآمنة.
- تضمين ثقافة التحسين المستمر للجودة.

الأدوار والمسؤوليات

يجب على جميع العاملات الإجتماعيات والمدراء في جميع مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني المشاركة في تمارين الإشراف على الحالات المنتظمة والدورية.

المشرفات

يتم تعيين مدراء إدارة الحالة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني لدور "المشرفة". كل شهر يتم تخصيص حالة لكل مشرفة تكون مسؤولة عن الإدارة المباشرة للإشراف عليها كجزء من عملية ضمان الجودة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني. يتمثل دورها في التحقق بشكل مستقل من جودة ممارسة عمل مقدّم/ة الخدمة وتأثيرها على المستفيدة وتحسين جودة إشراف الإدارة على الحالة.

العاملة الإجتماعية المعيّنة

تساهم العاملة الإجتماعية المعيّنة للخضوع لعملية الإشراف في هذا المسار أيضاً، من خلال تقديم وجهة نظرها وآرائها الخاصة بالحالة إلى المشرفة قبل أن تقدم الأخيرة مداخلاتها. ستقوم كل مشرفة بالإشراف على حالة واحدة في الشهر. سيتم تحديد عدد الحالات التي يتم الإشراف عليها كل شهر من خلال عدد المشرفات المتاح لإجراء الإشراف. كمعدّل وسطي، يجب النظر في 3 إلى 5 ملفات لكل عاملة إجتماعية والتحقق منها على أساس شهري.

عينة الإشراف

سيتم سحب العينة من جميع حالات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني حيث توجد حالة مفتوحة من العنف القائم على النوع الإجتماعي. في بداية كل شهر، ستقوم "المشرفات" من مختلف مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني باستخراج قائمة الحالات المختارة للإشراف. إنّ أخذ العينات هو إجراء عشوائي ويتم استخراجها من قواعد بيانات إدارة حالات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني.

تنفيذ الإشراف على ملفّ الحالة

باستخدام أداة 9 "قائمة مرجعية للإشراف على ملف الحالة"، يمكن للمشرفات تشغيل ملفات الحالة المادية والسجل الرقمي للحالة لضمان تطبيق جميع خطوات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي، ويتم تسجيل جميع المعلومات وتحديثها بطريقة آمنة داخل مراكز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني. ومن الممكن أيضاً، بناءً على موافقة الناجية، الانضمام إلى جلسة استشارية مع المرشدة المعيّنة لتوفير الإشراف أثناء العمل. بعد ملء القائمة المرجعية، يجب على المشرفة جدولة اجتماع مع العاملة الإجتماعية لمراجعة المهام المنجزة والثرغرات المحددة ومجالات التحسين/التطوير.

الأداة 9: قائمة مرجعية للإشراف على ملف الحالة

قائمة مرجعية للإشراف على ملف الحالة

RDFL
التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني

رمز الناجية	إسم المشرفة	العاملة الإجتماعية المعيّنة	تاريخ إتمام الإشراف		
القسم 1 - الحصول على المعلومات الأساسية الصحيحة					
أسئلة متعلّقة بالإشراف على ملف الحالة	بالكامل	جزئياً	كلا على الإطلاق	لا ينطبق	التعليقات
هل التفاصيل الديموغرافية المتعلّقة بالناجية صحيحة ومحدّثة؟ (بما في ذلك النوع الاجتماعي والجنسية ورقم الهاتف وتاريخ الميلاد)					

				هل تم تخزين ملف الحالة في مكان آمن؟	
				هل تم ترتيب وتنظيم خزانة ملفات الحالة بشكل جيد؟	
القسم ٢ - التقييم وتخطيط العمل					
				هل تم الحصول على موافقة مستنيرة مكتوبة من الناجية؟	
				هل كان وصف الحالة واضحاً ومقروءاً وموجزاً من حيث المعلومات واللغة؟	
				هل تم تقييم احتياجات الناجيات المتعلقة بالسلامة والصحة والدعم النفسي الاجتماعي والقانوني بشكل مناسب؟	
				هل تم تضمين الأهداف قصيرة المدى وطويلة المدى في خطة العمل؟	
				هل تم أخذ آراء/أفكار الناجيات في الاعتبار أثناء التقييم؟	
				هل تم الحصول على موافقة مستنيرة متعلقة بالإحالات؟	
				هل تم تضمين زيارات/مواعيد المتابعة في الملف وتحديثها؟	
				هل تم استكمال وتوثيق الإستمارات الصحيحة للموافقة المستنيرة والتقييم السريع للعنف القائم على النوع الاجتماعي، والعمل/الخطة الآمنة للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟	
القسم ٣ - إغلاق الحالة					
				هل تم مراجعة خطة السلامة قبل إغلاق الحالة؟	
				هل تم إبلاغ الناجيات بإمكانية إعادة البحث عن خدمات التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؟	
				هل تم ملئ استمارة إغلاق الحالة وتوثيقها؟	
القسم ٤ - الملاحظات العامة					
			نعم	كلا	التعليقات
					هل اتبعت العاملة الإجتماعية المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟
					هل تم تطبيق النهج المتمحور حول الناجيات من قبل العاملة الإجتماعية؟
					هل استمعت العاملة الإجتماعية وتلقت المشورة والإشراف من مشرفة إدارة الحالة بطريقة جيدة؟

٤. جلسات الإشراف الفردية للمرشحات

يقع على عاتق المشرفة على إدارة الحالة في التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني واجب إداري وإشرافي نحو العاملات الإجتماعيات، كما وبناء قدراتهن، ورصد ومراجعة عملهن من خلال توفير الاستطلاعات/الملاحظات التقنية والبناءة. تُجري كل مشرفة جلسات إشراف فردية مع العاملات الإجتماعيات على أساس نصف أسبوعي وتُراعي النقاط التالية:

A. مناقشة ومراجعة الحالات الجديدة

فهم خلفية الحالة:

- من هي المستفيدة؟
- لماذا تقدّمت المستفيدة لطلب الخدمة من التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني؟
- كيف تمّ تحديد الحالة؟

فهم الاحتياجات الفورية المحددة:

- ما هي احتياجات السلامة؟
- ما هي الاحتياجات الطبية؟
- ما هي الاحتياجات النفسية؟
- ما هي الاحتياجات القانونية؟
- ما هي توقعات المستفيدة؟

فهم كيفية تخطيط العاملة الإجتماعية لخطة العمل:

- هل اكتملت خطة السلامة؟
- ما هي الأهداف التي وضعتها الناجية؟
- هل تمّ شرح إيجابيات وسلبيات كل خطوة بوضوح للناجية؟
- هل تمّ إجراء إحالات؟
- هل تمّ الحصول على الموافقة قبل إجراء الإحالات؟

دعم العاملة الإجتماعية من خلال المتابعة:

- ما هي الخطوات التالية التي يجب اتخاذها؟
- متى سيتمّ إجراء زيارة للمتابعة مرة أخرى؟

إغلاق جلسة الإشراف:

- ما نوع الدعم الذي تتطلبه العاملة الإجتماعية؟

B. رصد الحالات الجارية:

تلتزم العاملة الإجتماعية بما يلي:

- تقديم تحديث حول سياق الحالة واحتياجاتها
- تقديم تحديث حول التقدم المحرز في خطط العمل
- طرح أسئلة أو قضايا محددة حول الدعم المطلوب

تلتزم المشرفة على إدارة الحالة بما يلي:

- منح العاملة الإجتماعية الفرصة للتحدث أولاً
- طلب من العاملة الإجتماعية أن تقوم بلعب دور نهجها
- تقديم استطلاعات/ملاحظات ملموسة وبناءة
- طلب من العاملة الإجتماعية التفكير فيما كان يمكن القيام به بشكل مختلف
- مشكلة حل الحواجز داخل العلاج
- دعم تحديد الخطوات التالية

C. مراجعة ملفات الحالات المغلقة:

- مراجعة الحالات المغلقة والتأكد من ملء جميع المستندات والنماذج وتقديمها بشكل صحيح؛ إذا لم تكن كذلك، يجب على المشرفة أن تطلب من كل عاملة إجتماعية إكمال الأرشفة على الفور
 - مراقبة الخدمات التي يتم تقديمها
 - استعراض تحقيق خطة العمل وجميع الأهداف
 - مراجعة نموذج إغلاق الحالة وأسباب إغلاق الحالة
 - تأكد من أن كل ملف حالة يتضمن الوثائق أدناه:
1. نموذج الموافقة المستنيرة
 2. نموذج التقييم السريع حول العنف القائم على النوع الإجتماعي
 3. نموذج خطة العمل/السلامة
 4. نموذج المتابعة
 5. نموذج إغلاق الحالة

D. النظر في رفاها العاملة الإجتماعية:

- كيف شعرت حيال قصة الناجية؟ ما الذي أثر فيك؟
- ما هي المشاعر التي شعرت بها تجاه الناجية؟
- إلى أي مدى شعرت بأنك منغمسة في القصة، وإلى أي مدى تمكنت من الحفاظ على حدودك؟
- ما الذي كان صعباً عليك في هذه الحالة؟
- ما الذي كان يمثل تحدياً خاصاً بالنسبة لك؟
- ما الذي نجح بشكل جيد؟ ما الذي أنت راضية/ سعيدة حوله؟

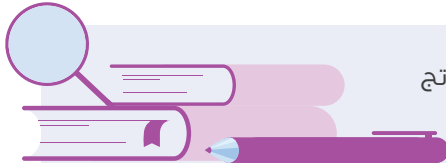
يجب على المشرفة على إدارة الحالة، تحديد نقاط القوة والضعف /التغرات في أداء العاملة الإجتماعية في جلسات الإشراف الفردية وتدريبها بشكل دوري وفقاً لجدول زمني محدد ومتفق عليه بين العاملة الإجتماعية والمشرفة.



ح. القسم ٥: الرعاية الذاتية ورفاه الموظفين/ات

غالباً ما تكون العوامل الإجتماعيات الأشخاص الأقرب إلى الناجيات، من خلال الإصغاء إلى تجاربهن في العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة بعناية والتعاطف والقلق. مع مرور الوقت، ومن دون الدعم والإشراف المناسبين، قد تبدأ العوامل الإجتماعيات في الشعور بالإرهاق والتعب، وقد يبدأ في الشعور باليأس والعجز.

ومن أجل منع تحطيم العوامل الإجتماعيات وتيسير قدرتهن على تقديم أفضل الرعاية والخدمات للناجيات، يتعين على المشرفات (والمنظمات) الالتزام برفاه الموظفين/ات وتنفيذ استراتيجيات محددة لتعزيز ذلك.



التعريف: هو حالة من التوتر العقلي أو الجسدي الناتج عن المواقف المعاكسة أو الصعبة.

هناك أنواع مختلفة من الإجهاد. يمكن أن يكون البعض إيجابياً - تنشيط الجسم والعقل للحصول على استجابة. يمكن أن يكون البعض الآخر سلبياً - يستمر لفترة طويلة جداً ويحدث مراراً ويكون قاسياً جداً.

أنواع الإجهاد	الوصف
الإجهاد الأساسي	<ul style="list-style-type: none">• الإجهاد الكامن.• قد يظهر على المستويات الفردية أو العاطفية أو الأسرية أو الاجتماعية.• قد يزداد بالتغيرات في البيئة العامة.• ينخفض عادةً بعد فترة من الوقت؛ على سبيل المثال، الأسابيع الأولى أثناء تأدية وظيفة جديدة.• يجب أن تكون العوامل الإجتماعيات مستعدة لهذا النوع من الإجهاد وعلى علم بكيفية تطوير استراتيجيات للتعامل معه.
الإجهاد التراكمي	<ul style="list-style-type: none">• يتبع التعرّض لفترات طويلة من الإجهاد الأساسي• يمكن مراقبته غالباً عن طريق إدارة الإجهاد العام• يمكن أن يؤدي إلى ردود فعل سلبية إذا تراكم مع مرور الوقت
الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة	<ul style="list-style-type: none">• حيث تكون حياة الشخص تحت التهديد المباشر• أو إذا كان الشخص شاهداً/تعرّض لأحداث مرهقة أو مؤلمة للغاية
الإجهاد العطوف	<ul style="list-style-type: none">• تتضمن إدارة الحالة العمل المباشر مع الأفراد اللواتي يعانون ويعشن حالات عاطفية شديدة• تسمع المرشدات قصص الفقدان والحزن والضيق في معظم الأيام• يمكن أن يكون ذلك ساحقاً على الصعيد العاطفي

إنه الأكثر شيوعاً بين المرشحات أن تختبر الإجهاد العطوف. فيما يلي الأعراض الشائعة التي تواجهها العاملات في الصفوف الأمامية في التعامل مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي:

تجنب

- الحالات تسبب الانزعاج والقلق والرهبة
- الدفاع عن النفس: تغيير الموضوع، "الإصغاء النصفية"، والتفكير "لا يمكن أن يكون الأمر بهذا السوء."

السخرية

- فقدان الإيمان بأن الناس في الأساس هم صالحون
- الشعور بأنه لا يمكن أن يكون لنا تأثير كبير على تغيير العالم
- فقدان الأمل في فعالية عملنا

قلّة التحفيز

- كثرة طلب الإجازات المرضية
- الرغبة في ترك الوظيفة

عدم القدرة على التفكير بوضوح

- نسيان الأشياء اليومية المهمة
- فقدان القدرة على التركيز
- تستغرق المهام وقتاً أطول من المعتاد

الإجهاد المرتبط بإدارة الحالة

- قصص مؤلمة
- الشعور بعدم الفعالية أو عدم الدعم
- ارتفاع عدد الحالات وانعدام الأمن

تأثير الإجهاد على إدارة الحالة

- ضعف الإنتاجية أو جودة الخدمة
- تعيين/استبقاء الموظفين/ات الفقراء
- التأثير السلبي على العلاقات

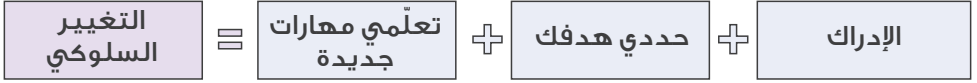


كيف يمكنني التعامل مع الإجهاد؟

قد يكون الاستماع إلى قصص وتجارب الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي ثقيلًا ومرهقًا للعاملات الاجتماعيات في العنف القائم على النوع الاجتماعي اللواتي يقَدمن الخدمات. لذلك، من الأساسي أن يكون لديهنّ قدرة التعرف على الإجهاد، وتحديد الأهداف التي يمكن أن تدعم التغلب عليه، وتعلم مهارات جديدة وتحقيق التغيير السلوكي في النهاية.

يمكن أن يساعدك الملحق ١ - نشرة علامات الإجهاد والملحق ٢ - اختبار الإجهاد، كعامل اجتماعية، في التعرف على ما إذا كانت لديك مستويات عالية من التوتر تؤثر على حياتك اليومية ووظائفك.

يقدم الرسم البياني أدناه تمثيلاً حول الطرق الإيجابية لتحقيق التغيير السلوكي:



نصائح للتعامل مع الإجهاد

كوني مدركة لذاتك: اكتشفي علامات الإجهاد لديك. إنها تحذيرات للتفكير والاعتناء بنفسك.

تذكري أن الإجهاد هو رد فعل طبيعي: لا تقومي بإلقاء اللوم على نفسك. كل شخص يستجيب للإجهاد بطريقة مختلفة. ستختفي هذه المشاعر وسوف تشعرين بتحسّن مع مرور الوقت. الإجهاد الذي تشعرين به ليس بياناً عن قدراتك، فالجميع يشعر بالإجهاد على مستويات مختلفة. ابكي إذا احتجت إلى ذلك أو ابحتي عن طريقة تناسبك للتنفيس.

الروتين والعادات: الانخراط في تخطيط الأنشطة والروتين التي من شأنها أن تساعدك على الاسترخاء والراحة مثل ممارسة الروتين اليومي، وأنشطة الطبخ اليومية، المشي في الطبيعة مرّة كل أسبوع... إلخ

النوم: الحصول على قسط كافٍ من النوم. الحاجة إلى النوم للتعافي من الإجهاد وغسل السموم التي تؤثر على دماغك. للحد من مشاكل النوم، قومي بتطوير نمط نوم منتظم بما في ذلك روتين ما قبل النوم لإنفاذ طاقة النهار، واحجبي الضواء والضوء إن أمكن.

اتباع نظام غذائي صحي: تجنب تجاوزات الطعام والشراب السيئ لصحتك (الكافيين والتبغ والملح والسكر والدهون وأي مدمنات بما في ذلك الكحول). يجب اتباع نظام غذائي متوازن مع تناول الكثير من الفيتامينات.

تجنب الاستهلاك المفرط للكحول والمخدرات: تجنبي تخزين التبغ والكحول حتى لا تخاطري باستهلاكه كل يوم. كوني على دراية إذا كنت تزيدين من استهلاك هذه العناصر وابحتي عن طرق صحية بديلة للتخلص من الإجهاد. (مثل المشي في الطبيعة، قضاء الوقت مع العائلة... إلخ)

التمرين: النشاط البدني "يستخدم" فائض المواد الكيميائية الناتجة عن الإجهاد. ممارسة التمارين لمدة ٢٠ دقيقة على الأقل ثلاث مرات في الأسبوع. ويساعد التمدد على إخراج التوتر من الجسم. هناك بعض التمارين البسيطة التي يمكن القيام بها في العمل أثناء الجلوس على كرسي.

التنفس العميق: عندما كنّا أطفال كنّا نتنفس بعمق بشكل طبيعي. وعندما كبرنا، نسينا كيفية التنفس بشكل صحيح. نبدأ في التنفس بسطحية أكثر. عندما نتنفس من بطوننا، فإننا نظهر أجسادنا ونطرد توترنا. استنشقي بعمق، اشعري أن معدتك تتمدد احبسي أنفاسك لبضع ثوان، ثم ازفري ببطء بينما تتخيلي التوتر يخرج من جسمك.

استرخاء العضلات التدريجي: شدي واريخي كل مجموعة عضلية في الجسم على التوالي لاحظي الفرق في الشعور بالعضلات قبل وبعد.

بناء الحواجز: قومي بالذهاب من مكان العمل الى المنزل بشكل متعمد على سبيل المثال خذي بعض الوقت للجلوس وتغيير مزاجك وتغيير ملابسك. شتتي انتباهك، مارسي القراءة، الرياضة، المشي، استمعي إلى الموسيقى، مارسي الهوايات، اقضي الوقت مع عائلتك وأحبائك...

الاستثمار في العلاقات: لا تعزلي نفسك. إقضي بعض الوقت مع من تحبين، اطلبي المساعدة عند الحاجة. الأفراد اللواتي تتمتعن بدعم اجتماعي تُدرن الإجهاد بشكل أفضل ممن لا تتمتعن به.

وتقي مشاعرك: عند العودة إلى المنزل/قبل النوم، قومي بمراجعة يومك. إذا كان الأمر مفيداً، اكتبي عن مشاعرك. يساعدك هذا على فهم مشاعرك وإفساح المجال للاستمتاع بوقتك في المنزل. ضعي قائمة بكل الأشياء التي تجلب لك السعادة. قومي بمراجعة وبالإضافة إلى القائمة بانتظام.

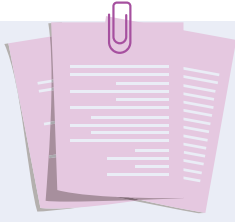
استخدمي "الحديث الذاتي الإيجابي": المشاعر هي ردود فعل للأفكار حول الأحداث. بشكل عام، يقوم الناس بحوار مستمر مع أنفسهم في رؤوسهم. غالباً ما تكون الأشياء التي نقولها لأنفسنا سلبية وهذا يؤدي إلى ضغوط إضافية. على سبيل المثال إذا لم تكن مشرفتك تتواصل معك، فقد تعتقدين: "إنها لا تحبني" أو "لا يمكنني الوثوق بها - فهي لا تخبرني بما يحدث". ثم ينتهي بك الأمر بالشعور بالغضب أو الاكتئاب بسبب هذه الأفكار. في الموقف نفسه، قد تعتقدين بدلاً من ذلك: "لا بدّ من أنها منشغلة حقاً" أو "ربما لم أخبرها أنني أرغب في التواصل معها بشكل منتظم". الآن، من غير المرجح أن تكون مشاعرك تلك التي تضيف إجهاداً إضافياً إلى حياتك. تعلّمي أن تكوني متفائلة.

تذكري معتقداتك: إذا كان لديك معتقدات روحية/دينية، فاستخدميها لاكتساب منظور ومعنى وتحديثي مع الآخرين الذين يشاركونك معتقداتك. ذكري نفسك بقيمة العمل الذي تقومين به وتذكري الأشياء الجيدة في العالم.

كوني منظمة في العمل: حاولي التركيز تماماً على الوظيفة التي تقومين بها. ثم تعاملي مع الإجهاد التالي بالطريقة نفسها. ركزي على شيء واحد في كل مرة وابدأي بمهام سهلة إذا شعرت بالإرهاق. إعطي الأولوية وحددي وتجنبي مضيعات الوقت الشخصية، وقللي من اللهاة خلال فترات التركيز الشديد. خذي إجازاتك واستراحات منتظمة. أنت بحاجة إلى وقتٍ للتعافي من الإجهاد الجسدي والنفسي حتى تكوني أكثر إنتاجية.

تعاملي مع ردود أفعالك: حاولي تجنب نفاذ صبرك - هناك بعض الأشياء الملحة. إذا شعرت بالغضب حقاً، حاولي التنفيس عنه. عبّري عن غضبك بهدوء ولكن بصراحة، إذا كان ذلك ممكناً. حاولي إيجاد طريقة بديلة للتنفيس عن غضبك. قللي من التوقعات غير الواقعية الخاصة بك - ليس عليك أن تفعل كل شيء على أكمل وجه.

ابدلي جهداً إيجابياً لتغيير الأشياء إذا كانت مصدرًا دائماً للقلق: حولي مخاوفك إلى مشاكل، حيث يمكن حل المشاكل!



ج. الملحقات

- الملحق ١ - نشرة حول علامات الإجهاد
- الملحق ٢ - اختبار الإجهاد
- الملحق ٣ - المراجع والمؤلفات

الملحق ١ - نشرة حول علامات الإجهاد

RD
الجمعية الوطنية للصحة النفسية

الجسدي

ردود فعلنا الجسدية

المعرفي

أفكارنا ومجهودنا حول قدرتنا على الفهم

- مشاكل في إتخاذ القرار/الأولويات
- فقدان التركيز، التششت السهل
- رؤية منكهمة/الأفكار المقيدة
- أحلام سيئة أو كوابيس
- القلق
- التفكير المشوش
- ارتكاب الأخطاء
- قلة البديهة
- ضعف التأثير
- الأفكار السلبية المتواترة
- ضعف الحكم
- زيادة التفكير على المدى القصير
- إتخاذ القرارات المتسرعة
- التعب من التفكير
- التفكير القهري
- زيادة التششت
- فقدان الاهتمام
- الشعور بعدم الأهمية
- وجود الهواجس
- تقلص التسامح مع الغموض
- تفكير صارم وغير مرن
- الأفكار المتسابقة والمتكررة
- تباطؤ في التفكير
- مشاكل في الذاكرة
- الارتباك
- صعوبة اتخاذ القرارات
- صور دخيلة
- فقدان وجهة النظر
- ذكريات دخيلة
- الانشغال بحدث ما

- الصداع
- عسر الهضم
- تسارع في نبضات القلب
- ضيق في التنفس
- الشعور بالغثيان
- تشنجات العضلات
- التعب
- أوجاع أو آلام غامضة
- تهيج الجلد أو الطفح الجلدي
- القابلية للحساسية
- التعرق المفرط
- القبضات المشنجة أو الفك المشنح
- الإغماء
- نزلات البرد المتكررة أو الأنفلونزا
- أو غيرها من الالتهابات
- تكرار مرض سابق
- الإمساك أو الإسهال
- زيادة أو خسارة سريعة في الوزن
- التعب المزمن
- كثرة الشكاوى الجسدية
- اضطرابات في النوم
- تغيرات في الشهية
- الغثيان والتعب المعدي المعوي
- التعرق والارتعاش
- الضعف، دوران
- الارتعاش العضلي/الضعف
- ارتفاع دقاتالقلب والتنفس
- الحركات غير المنسقة
- التعب الشديد/الإرهاق

- الإنفعالية
- تحية الغضب وإلقاء اللوم على الآخرين
- الإحجام عن بدء/إنهاء المشاريع
- الانسحاب الاجتماعي
- التغيب عن العمل
- عدم الرغبة/رفض أخذ إجازة
- تعاطي المخدرات، التطبيب الذاتي
- تجاهل السلامة/السلوك المحفوف بالمخاطر
- رد فعل جافل/تململ
- اضطرابات النوم والشهية
- صعوبة في التعبير عن نفسك
- الحجج
- الانسحاب
- الفكاهة السوداء المفرطة
- تباطؤ ردود الفعل/التعرض لحادث
- عدم القدرة على الراحة أو التخلي
- تجنب التذكير بحدث
- الاضطرابات العلائقية الاجتماعية
- صعوبة التواصل مع "الغرباء"
- مستوى نشاط منخفض
- زيادة تناول الكحول والمخدرات (العلاج الذاتي للاكتئاب والقلق)

- القلق
- الشعور بالغربة عن الآخرين
- الرغبة في الوحدة
- السلبية/السخرية
- الشك/جنون العظمة
- الاكتئاب/الحزن المزمن
- الشعور بالضغط/زيادة في التحمل
- تقلص المتعة
- المشاعر المتغيرة بسرعة
- الشعور بالتخدير والقلق والخوف
- لوم النفس والعار
- البهجة، فرح الناجية
- الغضب والحزن
- العجز/الشعور بالإرهاق
- الانفصال والشعور بعدم الواقعية
- الارتباك
- الشعور بالتخدير
- الشعور بالخروج عن السيطرة
- تقلب المزاج، والشعور بعدم الاستقرار
- القلق والخوف من التكرار
- الإنفعالية والعدوانية
- الهشاشة والشعور بالضعف

روحي معتقداتنا وقيمنا

- فقدان عميق للثقة
- "نضال" لماذا أنا
- زيادة السخرية
- فقدان الثقة بالنفس
- فقدان المعنى
- الإيمان المتجدد في كائن أعلى
- استجواب وجودي عميق
- فقدان الإيمان بروح البشرية
- التعاونية

- الشك في المعتقد الديني
- التساؤل عن مجالات الحياة الرئيسية (المهنة، العمل، أسلوب الحياة)
- الشعور بالتهديد والإحتجاز
- خيبة الأمل
- الانشغال الذاتي

التعليمات: لكل سؤال، ضعِي الرقم المقابل في العمود الأكثر تطبيقًا.

الأُسئلة	كلا على الإطلاق (١)	نادراً (٢)	في بعض الأحيان (٣)	غالباً (٤)	في كثير من الأحيان (٥)
أشعر بالإرهاق واستنزاف الطاقة الجسدية أو العاطفية					
تتملكني أفكار سلبية حول وظيفتي					
أنا قلقة وأقل تعاطفاً مع الناس مما قد يستحقونه					
أزعج بسهولة من المشاكل الصغيرة أو من زملائي/زميلاتي في العمل					
أشعر أن زملائي/زميلاتي في العمل يسيئون فهمي أو لا يتم تقديري					
أشعر أنه ليس لدي من أتحدث معه					
أشعر أنني أحقق أقل مما ينبغي					
أشعر بضغوط غير سارة لتحقيق النجاح					
أشعر أنني لا أحصل على مبتغاي من خلال وظيفتي					
أشعر أنني في منظمة أو مهنة خاطئة					
أنا محبط/ة حول بعض الأمور المتعلقة بوظيفتي					
أشعر أن السياسات التنظيمية أو البيروقراطية تحبط قدرتي على القيام بعمل جيد					
أشعر أن هناك المزيد من العمل الذي يجب القيام به أكثر مما لدي عملياً القدرة على القيام به					

					أشعر أنه ليس لدي الوقت للقيام بالعديد من الأشياء المهمة للامام عملي بجودة جيدة
					أجد أنه ليس لدي الوقت للتخطيط بقدر ما أريد
					المجموع

تفسير النقاط

(بغض النظر عن درجاتك، انتهي الى المجالات التي صنفها في المرتبة ٥)

- ١٥-١٨: لا علامة على وجود إرهاق
- ١٩-٣٢: علامة صغيرة على وجود إرهاق
- ٣٣-٤٩: في خطر وجود إرهاق
- ٥٠-٥٩: خطر شديد لوجود إرهاق
- ٦٠-٧٥: خطر شديد جداً لوجود إرهاق



الملحق ٣ - نموذج التقييم السريع حول العنف المبني على النوع الاجتماعي

نموذج التقييم السريع حول العنف القائم على النوع الاجتماعي

RDFL
الجمعية اللبنانية للتعزيز المجتمعي

تاريخ التقييم:	موقع مركز التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني:
رقم الحالة/الرمز:	رمز العاملة الإجتماعية:

تقييم المخاطر

٥. ما هو نوع حادث العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي تتعرض له الناجية؟
(راجع أنواع الحوادث المدرجة في نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي المعروضة في الخطوة).
٦. متى وقع الحادث؟
٧. هل يقع الحادث بشكل متكرر؟
٨. هل تم تحديد المعتدي من قبل الناجية؟ هل لا يزال/تزال بإمكانه/الوصول إلى الناجية؟

الوضع العاطفي والحالة الأمنية

٤. ما هو الوضع العاطفي للناجية في وقت التقييم الأولي؟
٥. ما هي حال الناجية؟
٦. هل تواجه الناجية مخاطر صحية تتطلب عناية طبية فورية؟

الشعور بالأمان

٣. هل تشعر الناجية بالأمان في مكان إقامتها؟
 ٤. هل الناجية معرّضة للخطر في مجتمعها؟
- الاحتياجات الأساسية (الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية)**
٢. ما هي احتياجات الناجية الأساسية

تحليل العاملة الإجتماعية

	نقاط قوة الناجية وموقفها تجاه الضرر: حددي ما إذا كانت الناجية مدعومة من قبل أي فرد من أفراد الأسرة أو المجتمع وتأملي في أفكارها واستعدادها وعواطفها
	مستوى المخاطر
	الخطوات والإجراءات التالية

قائمة المراجع

١. العمل من أجل حقوق الأطفال. مجموعة مصادر ARC (المنهج ٧) [كتاب إلكتروني]
<https://resourcecentre.savethechildren.net/library/arc-resource-pack-actions-rights-children>
٢. فرع العنف القائم على النوع الاجتماعي - مجموعة - سوريا. (٢٠١٨). إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة بين الوكالات لتوفير إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي [الكتاب الإلكتروني]
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/gbv_sc_sops_2018_english_final.pdf
٣. (2014) G.B.V.C.-J. إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة بين الوكالات لتوفير إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (الإصدار الثاني)
<https://data2.unhcr.org/en/documents/download/38427>
٤. نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي. (٢٠٢٠). يوليو/تموز). تأثير خوفيد-١٩ والوضع الاقتصادي على اللبنانيين الضعفاء واللجئين والمهاجرين والفئات السكانية الأخرى (الرقم ٢). صندوق الأمم المتحدة للسكان.
٥. اللجنة الدولية للصليب الأحمر (٢٠١٠، أبريل/نيسان ١٥). حماية المرأة بموجب القانون الدولي الإنساني
<https://www.icrc.org/ar/doc/war-and-law/protected-persons/women/overview-women-protected.htm>
٦. منظمة العمل الدولية في لبنان. (2012) <https://www.ilo.org/Global/Lang--En/Index.Htm>.
https://www.ilo.org/beirut/countries/lebanon/WCMS_561694/lang--ar/index.html
٧. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠٠٥). إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في البيئات الإنسانية
<https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/Guidelines%20for%20Gender-based%20Violence%20Interventions%20in%20Humanitarian%20Settings.pdf>
٨. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠٠٧). إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في البيئات الطارئة.
https://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf
٩. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠١٥، سبتمبر/أيلول). المبادئ التوجيهية لدمج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الإجراءات الإنسانية: دليل قصير ومفضل للقائمون/ات بالأنشطة الإنسانية.
<https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>
١٠. إيترسوس (٢٠١٦). دليل الدعم النفسي-الاجتماعي - دليل للعاملين الميدانيين (الإصدار الثاني). إيترسوس لبنان
١١. IRC. (2016) ٢٠١٦ المبادئ التوجيهية لتقديم الخدمات المتنقلة عن بعد المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)
https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_final.pdf
١٢. لبنان: قانون مكافحة التعذيب الجديد إيجابي لكنه ناقص. (٢٠١٧، نوفمبر/تشرين الثاني ١٣)
<https://www.hrw.org/>
<https://www.hrw.org/news/2017/11/13/lebanon-new-torture-law-positive-incomplete>

١٣. أوكسفام، (٢٠١٦، يونيو/حزيران). استراتيجيات الحماية الذاتية والتكيف للاجئين من سوريا والمجتمعات المضيفة في لبنان.

<https://www.oxfam.org/en/research/self-protection-and-coping-strategies-refugees-syria-and-host-communities-lebanon>

١٤. معهد العلوم الاجتماعية في الجامعة اللبنانية، الأمم المتحدة (٢٠١٨، يونيو/حزيران). المساواة بين النوعين الاجتماعيين في لبنان حقيقة: آفاق وتحديات ٢٠٠٠-٢٠١٨. دراسة منظور الهدف الخامس للتنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، الجامعة اللبنانية.

١٥. صندوق الأمم المتحدة للسكان، (٢٠١٥، مارس/أذار). مساحات آمنة للنساء والفتيات: مذكرة توجيهية تستند إلى الدروس المستفادة من الأزمة السورية

<https://www.unfpa.org/resources/women-girls-safe-spaces-guidance-note-based-lessons-learned-syrian-crisis>

١٦. صندوق الأمم المتحدة للسكان، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، (٢٠١٨). القوانين والسياسات والممارسات المتعلقة بالأنواع الاجتماعية في لبنان

<https://lebanon.unfpa.org/en/publications/gender-related-laws-policies-and-practices-lebanon>

١٧. اليونيسف، (٢٠١٢). رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي [كتاب إلكتروني]. في I.R.C (إصدار)، إرشادات لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في البيئات الإنسانية (ص. ١١-١٧). لجنة الإنقاذ الدولية <https://www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf>

١٨. المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة (٢٠١٧). التقدم نحو أهداف التنمية المستدامة: تقرير الأمين العام (إصدار/٢٠١٧/٦٦)

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/gender-equality>

١٩. الاستعراض الدوري الشامل-لبنان، (٢٠١٧، سبتمبر/أيلول ١٩). البرلمان اللبناني يوافق على مشروع قانون مكافحة التعذيب الذي اقترحه النائب مخيبر

<https://www.upr-lebanon.org/archives/1563> / <https://www.upr-lebanon.org/>

لمزيد من القراءات والمعلومات، يرجى التحقق من الموارد أدناه

١. الموقع الإلكتروني حول مجال المسؤولية عن العنف القائم على النوع الاجتماعي (بما في ذلك مكتبة الموارد)

<https://gbvaor.net/thematic-areas>

٢. دليل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: النساء والفتيات والفتيان والرجال - احتياجات مختلفة تكافؤ الفرص (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠٠٦)

https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/women_girls_boys_men_different_needs_equal_opportunities_iasc_gender_handbook_for_humanitarian_action_english_language_.pdf

٣. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، إرشادات حول الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ (٢٠٠٧)

http://www.who.int/hac/network/interagency/news/mental_health_guidelines/en/

٤. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المبادئ التوجيهية لتدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في البيئات الإنسانية: التركيز على الوقاية من العنف الجنسي والاستجابة له في حالات الطوارئ (٢٠٠٥) (متوفر أيضًا باللغة العربية)

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-sub-working-group-gender-and-humanitarian-action/iasc-guidelines-gender-based-violence>

٥٠. "الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ الإنسانية: ما الذي يجب أن يعرفه منسقو الحماية؟ (مجموعة مصادر اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي، ٢٠٠٩)
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/MHPSS%20Protection%20Actors.pdf

٦. مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، دليل حماية النساء والفتيات (٢٠٠٨)
<http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/47cfae612.html>

٧. مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي ضد اللاجئين والعائدين والمشردين داخلياً. مبادئ توجيهية للحماية والاستجابة (٢٠٠٣)
<http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/3edcd0661.pdf>

٨. جيز، (٢٠١٩). توصية بحثية بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي مع الناجيات من العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي في سياقات الأزمات في سوريا والعراق
https://www.mhinnovation.net/sites/default/files/downloads/innovation/research/Recommendation_Paper_MHPSS_with_Survivors_of_Sexualized_Violence%5B1%5D.pdf

صفحة ٤

١. الاستجابة لحالات الطوارئ والاستعداد لعنف القائم على النوع الاجتماعي. دليل المشارك. لجنة الإنقاذ الدولية
٢. رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي. لجنة الإنقاذ الدولية/اليونيسف، ٢٠١٢
٣. استراتيجيات الحماية الذاتية والمواجهة للاجئين من سوريا والمجمعات المضيفة في لبنان. أوكسفام، ٢٠١٥
٤. رعاية الناجيات في حالات الطوارئ. الهيئة الطبية الدولية، ٢٠٠٣

صفحة ٥

٥. المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للتدخلات في العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠٠٥
٦. المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للتدخلات في العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠٠٧
٧. رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي. لجنة الإنقاذ الدولية/اليونيسف، ٢٠١٢
٨. المصدر نفسه
٩. وزارة الأطفال وتنمية الأسرة، كولومبيا البريطانية، كندا، ٢٠٠٦، ص ٣
١٠. المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للتدخلات في العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠٠٥

صفحة ٦

١١. إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠٠٧
١٢. إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة بين الوكالات لتقديم إدارة الحالات في الأردن، ٢٠١٣
١٣. المصدر نفسه

١٤. إنترسوس دليل الدعم النفسي الاجتماعي، لبنان، ٢٠١٦

صفحة ٧

١٥. ARC مجموعة الموارد. ٢٠٠٩

١٦. لمزيد من المعلومات حول الهدف الخامس من جدول أعمال التنمية المستدامة، يرجى مراجعة الرابط التالي
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/gender-equality>

١٧. التقرير الاقتصادي العالمي ٢٠٢٠

صفحة ٨

١٨. نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، "تأثير كوفيد-١٩ والوضع الاقتصادي على اللبنانيين الضعفاء واللاجئين والمهاجرين والفئات السكانية الأخرى" - الربع ٢ - ٢٠٢٠

١٩. المصدر نفسه

صفحة ٩

٢٠. ARC مجموعة المصادر ٢٠٠٩ Page 11 of 47 <http://www.arconline.org> ARCMoF7StudyMaterial2009

٢١. المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ، جنيف ٢٠٠٧

٢٢. العمل من أجل حقوق الطفل (٢٠٠٩) ARC مجموعة المصادر، الوحدة الأساسية ٧، الدعم النفسي الاجتماعي
<http://www.refworld.org/pdfid/4b55dabe2.pdf>

صفحة ١٠

٢٣. المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي- الاجتماعي في حالات الطوارئ، جنيف ٢٠٠٧

صفحة ١١

٢٤. وتنص المادة ٢٢ على أنه "في حال حدوث أي تنازع بين دولتين أو أكثر من الدول الأطراف بشأن تفسير هذا الاتفاق أو تطبيقه، بينما يصبح تسويته مستحيلًا عن طريق التفاوض أو الإجراءات المنصوص عليها صراحة في هذا الاتفاق، يُحال هذا التنازع إلى محكمة العدل الدولية للبت فيه بناءً على طلب أي من أطراف النزاع، وإلا يتفق المتنازعون على طريقة أخرى لتسويته".

٢٥. <http://www.upr-lebanon.org/archives/1563>

٢٦. <https://www.hrw.org/ar/news/2017/11/13/311297>

صفحة ١٢

٢٧. http://www.ilo.org/beirut/countries/lebanon/WCMS_561694/lang--ar/index.html

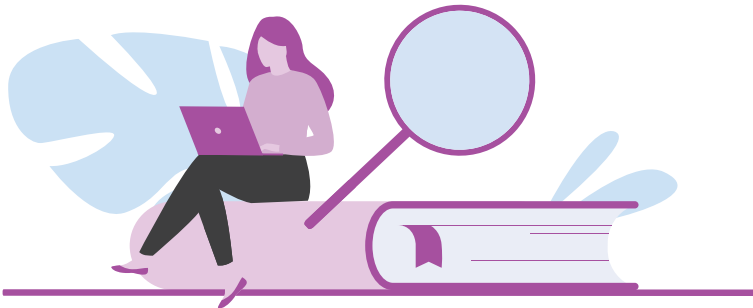
٢٨. <https://www.icrc.org/ara/war-and-law/protected-persons/women/overview-women-protected.htm>

٢٩. <https://www.crin.org/en/library/publications/international-criminal-court-icc-arabic>

٣٠. المساواة بين الجنسين في لبنان هي حقيقة وآفاق وتحديات ٢٠٠٠-٢٠١٨. دراسة منظور الهدف الخامس للتنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، بيروت، يونيو/حزيران ٢٠١٨ - الجامعة اللبنانية - معهد العلوم الاجتماعية في الجامعة اللبنانية بالتنسيق مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي



٣١. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠٠٥). إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن تدخلات العنف المبني على النوع الاجتماعي في البيئات الإنسانية
<https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/Guidelines%20for%20Gender-based%20Violence%20Interventions%20in%20Humanitarian%20Settings.pdf>

اللجنة التوجيهية لإدماج العنف المبني على النوع الاجتماعي التدخلات في الأعمال الإنسانية: إصدار دليل مصغّر ومفضّل للقائمين/ات بالأنشطة الإنسانية، إصدار ٢٠٠٧ (ص ٧-٩)
https://gbvguidelines.org/wp/wpcontent/uploads/2018/03/GBV_Background_Note021718.pdf





Beirut - Furn El Chebbak | www.rdfwomen.org

 @RDFLNGO |  @RDFLwomen |  @RDFL1