EuroMed Feminist Initiative
المبادرة النسوية الأورومتوسطية
Initiative Féministe EuroMed

The Regional Civil Society Observatory
المرصد الإقليمي لمؤسسات المجتمع المدني

موجز سياسات

الخدمات العامة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات

المرصد الإقليمي لمؤسسات المجتمع المدني بشأن العنف ضد النساء والفتيات

FUNDED BY THE EUROPEAN UNION
بتمويل من الإتحاد الأوروبي

موجز سياسات

الخدمات العامة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات

المرصد الإقليمي لمؤسسات المجتمع المدني بشأن العنف ضد النساء والفتيات

تستضيف المبادرة النسوية الأورومتوسطية
المرصد الإقليمي لمؤسسات المجتمع المدني
المكتب الإقليمي
-عمّان، الأردن، الرابية
هاتف: ٩٦٢٦٢٦٥٥٢١٧٨٢ +
فاكس: ٩٦٢٦٢٦٥٥٤٩٥٦ +
ايميل: ife@efi-euromed.org

المرصد الإقليمي لمؤسسات المجتمع المدني:
www.efi-rcso.org
المبادرة النسوية الأورومتوسطية: www.efi-ife.org
الحملة الإقليمية: www.Ostik.org

حقوق النشر ٢٠٢١ © المبادرة النسوية الأورومتوسطية

تم إنتاج هذا المنشور بدعم مالي من الاتحاد الأوروبي، ومحتوياته هي مسؤولية المبادرة النسوية الأورومتوسطية وحدها ولا تعكس بالضرورة وجهات نظر الاتحاد الأوروبي.

ملخّص تنفيذي

يُعَدّ العنف ضد النساء والفتيات انتهاكاً لحقوق الإنسان ومن القضايا الأساسيّة في مضمار الصحة العامة على الصعيد العالميّ. فهو يؤثّر على صحّة النساء والفتيات النفسيّة، والجسديّة، والجنسية، والإنجابية. وعلى المستوى الفردي، تشمل التأثيرات القصيرة والطويلة الأمد للعنف ضدّ النساء والفتيات الإصابات، والحمل غير المقصود، والأمراض المنقولة جنسياً، والإجهاض، وإسقاط الجنين / الوقف الطوعي للحمل، ونوبات الهلع، والاكتئاب، والقلق، والانتحار. أمّا على المستوى الجماعي، فتنتج عن العنف ضدّ النساء والفتيات تكاليف اجتماعية واقتصادية، تتراوح بين فقدان الأجور والمشاركة الاجتماعية والسياسية المحدودة.

يتناول هذا الموجز السياساتي الخدمات العامة الأساسية للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وهو يستند إلى الدراسة الإقليمية[1] الّتي نفّذها المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني (RCSO) في عام 2020، والنتائج المتعلقة بتصوّرات النساء والفتيات، وبمستوى وعيهنَّ بالخدمات المتاحة للضحايا. يعتمد الموجز أيضاً على المؤشر الإقليمي لعام 2020 حول لعنف ضدّ النساء والفتيات[2]. ويبيّن التقرير حالة الخدمات في قطاعات الصحة والشرطة والعدل، فضلاً عن الخدمات الاجتماعية في ضوء أفضل المعايير والاتفاقات الدولية، لاسيّما اتفاقية منع ومكافحة العنف ضد المرأة والعنف الأسري (اتفاقية اسطنبول)[3].

كما يرتكز الموجز أساساً على معايير تقديم الخدمات وكيفية تقديم الخدمات الأساسية. بعد ذلك، يسلّط الضوء على حالة الخدمات المتاحة في البلدان المشمولة في الدراسة[4]، ويقدّم توصيات سياساتيّة لتحسين هذه الخدمات.

فيما يتعلّق بالقطاع الصحي، يوصي الموجز بتعزيز وصول النساء والفتيات إلى خدمات الرعاية الصحية، وتوفير المرافق الصحية المتخصّصة في دعم ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وتوصي السياسة، لجهة الشرطة والعدل، بإنشاء وحدات خاصة داخل الشرطة مكرّسة للعنف الأسري والعنف ضدّ النساء والفتيات، وإنشاء محاكم خاصة للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، وتقديم المساعدة القانونية المجانية. كما يوصي الموجز بالدّفع قدماً بالخدمات الاجتماعية، عن طريق زيادة عدد دور إيواء النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، فضلاً عن إطلاق حملات توعية إعلاميّة بالخدمات القائمة. وأخيراً، ينبغي مأسسة تدريب المستجيبين والمستجيبات الأوائل، وتأمين هذا التدريب بشكل منتظم في مضمار الصحة، والعدل والشرطة، فضلاً عن الخدمات الاجتماعية.

1- يمكن الاطلاع على الدراسة على: https: / /www.efi-rcso.org/sites/default/files/Regional%20study-English.pdf
2- يمكن الاطّلاع على المؤشر الإقليمي على: https://www.efi-rcso.org/publications/reports/regional-index-combating-violence-against-women-and-girls-vawg
3- اتفاقية اسطنبول غير مطبقة في البلدان المدروسة (تمت دعوة تونس للانضمام إليها رغم ذلك)، لكنها تظل المرجع الرئيسي والأكثر تقدمًا كأداة لحقوق الإنسان عندما يتعلق الأمر بمنع ومكافحة العنف ضد المرأة والفتاة.
4- إنّ الدّول المشمولة هي: الجزائر، مصر، الأردن، لبنان، المغرب، فلسطين، وتونس.

الخدمات الأساسية لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات - الممارسات الموحّدة

تترافق معالجة العنف ضدّ النساء والفتيات جنباً إلى جنب مع ضمان تقديم خدمات عامة فعّالة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وهي تبدأ أوّلاً باعتماد تشريع شامل يجرّم جميع أشكال العنف ضدّ النساء والفتيات، ويكفل الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات، ويشكّل ذلك مدخلاً أساسيّاً لمعالجة هذه الظاهرة المنتشرة والمدمّرة. ويعني ضمان الوصول تحسين توافر خدمات العلاج الطبي والنفسي، وخدمات الشرطة، والعدالة (بما في ذلك المساعدة القانونية)، والدّعم الاجتماعي والاقتصادي (بما في ذلك دور الإيواء) لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، بالإضافة إلى تحسين إمكانية الحصول عليها، ومقبوليّتها، والقدرة على تحمل تكاليفها، وجودتها.

تحسين المبادئ الأربعة[5] لضمان الوصول إلى الخدمات ذات الصلة لدعم ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات[6]:

- توافر الخدمات: ضمان وجود جميع أنواع الخدمات اللازمة، لمنع جميع أشكال العنف ضدّ النساء والفتيات والاستجابة لها (بما في ذلك الخدمات الصحية والنفسية، والمساعدة القانونية، ودور إيواء لحمايتهن، والدعم الاجتماعي والاقتصادي)، بكميات كافية للسكان.

- إمكانية الحصول على الخدمات: ضمان سهولة الحصول على جميع الخدمات للضحايا، بمن فيهم النساء والفتيات ذوات الإعاقة، اللواتي يعشنَ في منطقة جغرافية نائية أو يتحدّثنَ بلغات مختلفة. ويتطلّب ذلك أيضاً أن تكون الإجراءات والقواعد واضحة، وأن تكون المعلومات المتعلقة بالخدمات بسيطة ومباشرة.

- مقبوليّة الخدمات: التأكد من أن جميع الخدمات تتماشى مع المعايير الدولية، وتمتثل للاتفاقيات الدولية، وتفي بمعايير الجودة فيما يتعلق بمواقف ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات وتوقّعاتهن (النهج المرتكز على الأشخاص). ويشمل ذلك الكفاءة في تقديم الخدمات، والمخططات لتطوير قدرات الموظفات والموظفين.

- القدرة على تحمل التكاليف: ضمان عدم تشكيل التكاليف المباشرة وغير المباشرة للخدمات (على سبيل المثال، النقل، وفقدان الأجور ذات الصلة، إلخ.) عائقاً أمام وصول ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات إلى الخدمة. وبما أنّه غالباً ما يرتبط العنف ضدّ النساء والفتيات بالاعتماد المالي، فإنّه يتطلّب توافر الخدمات مجاناً.

تنص المادة 20 من اتفاقية منع ومكافحة العنف ضد المرأة والعنف الأسري (اتفاقية اسطنبول) على ما يلي: "تتخذ الأطراف التدابير التشريعية، أو غيرها من التدابير الضرورية، لتأمين وصول الضحايا إلى خدمات تسهل لهم استعادة عافيتهم. وينبغي أن تتضمن هذه التدابير، عند الاقتضاء، خدمات كالمشورة القضائية والنفسية، والمساعدة المالية، وخدمات السكن والتربية، والتدريب والمساعدة على إيجاد عمل". ويبيّن الجدول أدناه قائمة غير شاملة من الخدمات الأساسيّة التي يجب أن تقدَّم لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات.

5- مقتبَس عن إطار تقييم العقبات أمام الوصول إلى الخدمات الصحيّة لبيترز د. ه.، وغارغ أ.، وبلوم ج.، وآخرين Peters DH, Garg A, Bloom G, et al. Poverty and access to health care in developing countries, Annals of the New York Academy of Sciences, 2008, vol. 1136 (pg. 161-71)

6- توافر دور الإيواء للنساء الناجيات من العنف، وإمكانية الوصول إليها في المنطقة العربية Shelters for Women Survivors of Violence: Availability and Accessibility in the Arab Region، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، 2019، ص. 13.

الجدول 1: الخدمات الأساسيّة التي يجب توفيرها لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات[7]:

	الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
الخدمات والإجراءات الأساسية	• تحديد هوية ضحايا عنف الشريك الحميم • رعاية الإصابات والعلاج الطبي العاجل • المرافق الصحية المتخصصة لدعم ضحايا العنف والاعتداء الجنسي، وإجراء الفحوصات، وتقديم الرعاية اللازمة • الرعاية الصحية الإنجابية • تقييم الصحة النفسيّة • الدعم من العلم النفسي والطب النفسي • الوثائق الطبية القانونية • المناصرة والتوعية	• الوقاية • الخط الساخن • الاتصال الأولي • التقييم/التحقيق • الإجراءات السابقة للمحاكمة • إجراءات المحاكمة • مساءلة الجناة والتعويضات • إجراءات ما بعد المحاكمة • السلامة والحماية • المساعدة والدعم • الاتصالات والمعلومات • التمثيل، بما في ذلك في النظم القانونية التعدديّة • التنسيق مع قطاع العدالة • المساعدة القانونية • المناصرة والتوعية	• معلومات عن الأزمة • الاستشارة أثناء الأزمة • خطوط المساعدة • أماكن إقامة آمنة ودور إيواء للحماية • المساعدات المادية والمالية • إصدار وثائق الهوية، واستردادها، واستبدالها • المعلومات والمشورة حول القوانين والحقوق • استشارات الدعم النفسي الاجتماعي • خدمات إدارة الحالات • الدعم المتمحور حول النساء والفتيات • الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي • إعلام المجتمع • التعليم والتوعية المجتمعيان • المساعدة من أجل الاستقلال الاقتصادي • مبادرة التعافي والاستقلالية، بما في ذلك بناء القدرات والتدريب على المهارات الحياتية • المناصرة والتوعية

7- توجيهات جيّدة وعناصر جوهريّة في رزمة خدمات أساسيّة للنساء والفتيات اللواتي تعرّضنَ للعنف Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence Core Elements and Quality Guidelines، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، صندوق الأمم المتحدة للسكان، منظمة الصحة العالمية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، 2015، ص. 19.

تعتبَر سهولة وصول النساء إلى خدمات الرعاية الصحية شرطاً أساسيّاً لتحديد حالات العنف ضدّ النساء والفتيات والإبلاغ عنها. وينبغي وجود مرافق صحية متخصّصة لدعم النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، ولإجراء فحوصات الاعتداء الجنسي، وتقديم الرعاية اللازمة. كما يجب أن تكون خدمات تنظيم الأسرة والإجهاض مسموحة وفي متناول النساء كافّة.

تؤدّي الشرطة والعدالة دوراً أساسيّاً على مستوى الوقاية والحماية. وبغية تحسين حصول المرأة على المساعدة القانونية، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة بالإجماع في عام 2012 مبادئ الأمم المتحدة وتوجيهاتها بشأن الحصول على المساعدة القانونية في نظم العدالة الجنائية (187/67). وتوصي هذه التوجيهات، الّتي تمثّل الصك الدولي الأوّل بشأن الحق بالحصول على المساعدة القانونيّة، بتوفير المساعدة والمشورة القانونيّتين، وخدمات الدعم في المحاكم في جميع الإجراءات القانونية للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، من أجل ضمان الوصول إلى العدالة وتجنب الإيذاء الثانوي، وغيرها من مثل هذه الخدمات. ويمكن هذه الخدمات أن تشمل ترجمة الوثائق القانونية عند الطلب. وطوال العملية القانونية، ينبغي أن تشمل الخدمات توفير مستشارين في مجال العنف الأسري، لدعم الضحايا أثناء التحقيقات والإجراءات القضائية. كما أنّها تشمل إعداد الضحايا نفسيّاً لتحمّل الإدلاء بالإفادة أمام الجاني، ومرافقة الضحايا إلى المحكمة. ويحتاج موظفو وموظّفات هذه الوحدات إلى المهارات اللازمة لاستقبال الضحايا بطريقة حساسة، وإجراء التحقيقات اللازمة، وإحالة القضايا.

تقع مسؤوليّة توفير دور الإيواء على عاتق الدولة بموجب الصكوك الدولية لحقوق الإنسان، من أجل معالجة العنف ضدّ النساء والفتيات وحماية الضحايا. وكانت التزامات الدول بحماية النساء والفتيات من العنف، بموجب القانون الدولي، تقتصر في البداية على إجراءات الجهات الفاعلة التابعة للدولة (الهيئات الوطنية أو وكلاء الدولة). لكن، منذ تسعينيّات القرن الماضي، شملت هذه الالتزامات إجراءات الجهات الفاعلة من غير الدول[8]. ويجدر بالحكومة أن تموّل دور الإيواء الّتي تنشئها وتديرها منظمات المجتمع المدني.

يجب أن تشمل الخدمات أيضاً حقوق الأطفال الشهود واحتياجاتهم. فالمادة 26 من اتفاقية منع ومكافحة العنف ضدّ المرأة والعنف الأسريّ (اتفاقية اسطنبول) تنصّ على أن "تتخذ الأطراف التدابير التشريعية أو غيرها من التدابير الضرورية، ليتم ضمان توفير خدمات الحماية والدعم للضحايا، وأخذ حقوق الأطفال الشهود على أشكال العنف كافّة المشمولة بنطاق تطبيق هذه الاتفاقية واحتياجاتهم بعين الاعتبار".

8- دور إيواء للنساء الناجيات من العنف: التوافر وإمكانية الوصول في المنطقة العربية Shelters for Women Survivors of Violence: Availability and Accessibility in the Arab Region، المرجع نفسه، ص. 11.

الوضع: الخدمات المتاحة للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات في جنوب البحر الأبيض المتوسط

الصحة

بما أنّ العنف ضدّ النساء والفتيات يضرّ بالصحة الجسديّة، والنفسية، والجنسية والإنجابية للنساء، فإنّ قطاع الصحة يمثّل مرحلة مبكرة هامّة للوقاية من حالات الخطر وتقييمها، وتحديد حالات العنف ضدّ النساء والفتيات والإبلاغ عنها بواسطة الخدمات الطبية القانونية، وتوفير الرعاية لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، فضلاً عن الإحالة إلى السلطات المعنية للتحقيق أو إلى خدمات أخرى.

في جميع البلدان المشمولة بالدراسة، يقع على عاتق مقدّمي الخدمات في القطاع الصحي واجب رعاية حالات العنف ضدّ النساء والفتيات وإحالتها. وتدمج بعض البلدان هذه الواجبات في القوانين، مثل في الجزائر والأردن، حيث يُلزِم قانون الصحة العامة، وكذلك قانون الحماية من العنف الأسري، على التوالي، الجهات المقدّمة للخدمات في القطاع الصحي برعاية حالات العنف ضدّ النساء والفتيات وإحالتها. في الأردن، يكون الإبلاغ بموافقة الضحية إذا كانت مؤهّلة، وإذا كانت الجريمة تشكل جناية وفقاً للمادة نفسها من القانون. فيما يشمل قانون مكافحة العنف ضد النساء، وقانون القضاء على العنف ضد المرأة، في المغرب وتونس، على التوالي، مبادئ لتوفير الرعاية لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. أمّا في فلسطين، فإنّ الإجراءات ومجموعة القواعد، الّتي ترعى الجهات المقدّمة للخدمات، هي الّتي تحدّد لها كيفيّة تحويل حالات العنف ضدّ النساء والفتيات من جهة مقدّمة للخدمات إلى جهة أخرى تخضع لنظام الإحالة الوطني (NRS).

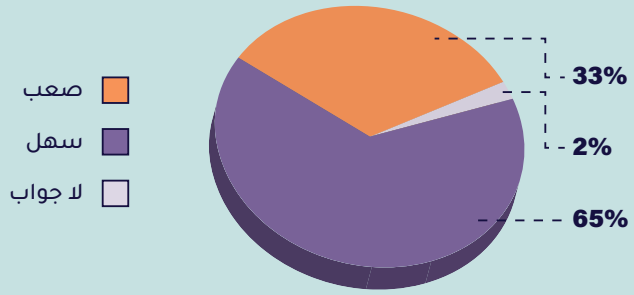
لا تضفي أي من الدول الطابع المؤسسي على التدريبات الخاصة بالعنف ضدّ النساء والفتيات للممرّضات والممرّضين، والطبيبات والأطباء داخل وزارة الصحة. لكن في تونس، ينص قانون القضاء على العنف ضد المرأة لعام 2017 على أنّه يجب دمج مناهج خاصة في برامج طالبات وطلاب الطب والتمريض. وينص القانون نفسه على أنّ وزارة الصحة مسؤولة عن كشف أشكال العنف ضد المرأة كافّة وتقييمها.

تبيّن الدراسة أن نسبة كبيرة من النساء في المنطقة (33%، أي تتراوح بين 10% في تونس و69% في المغرب) يعتبرنَ أنّ الحصول على خدمات الرعاية الصحية أمر صعب.

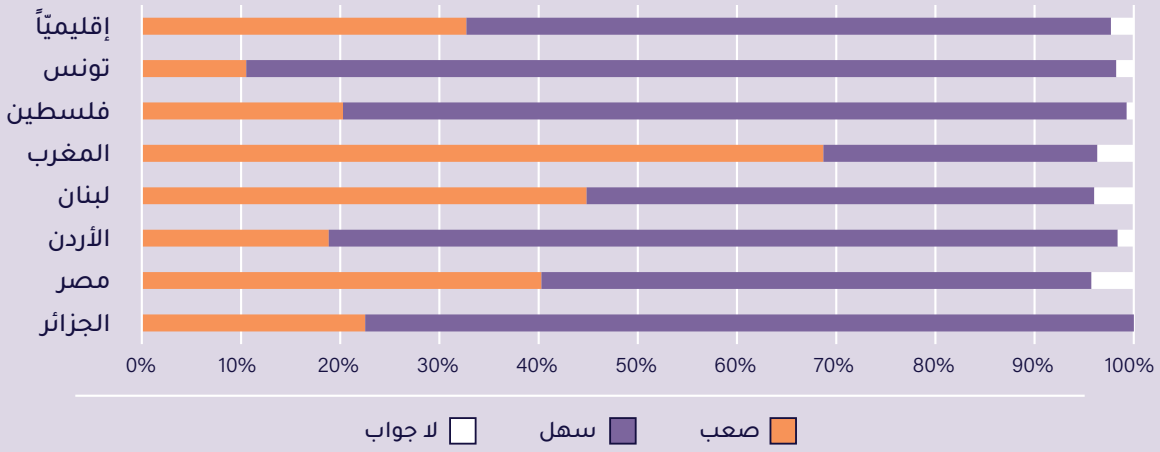
فقط في تونس يسمح بالإجهاض/الوقف الطوعي للحمل من دون فرض شروط محددة على النساء. في لبنان، والأردن، وفلسطين الإجهاض محظور حتى بالنسبة إلى النساء ضحايا الاغتصاب.

توضح الرسوم البيانية أدناه تصوُّر النساء بشأن الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية.

الشكل 1: تصوّرات النساء حول الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية في المجتمع، في البلدان مجموعة



الشكل 2: تصوّرات النساء حول الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية في المجتمع، حسب كلّ بلد



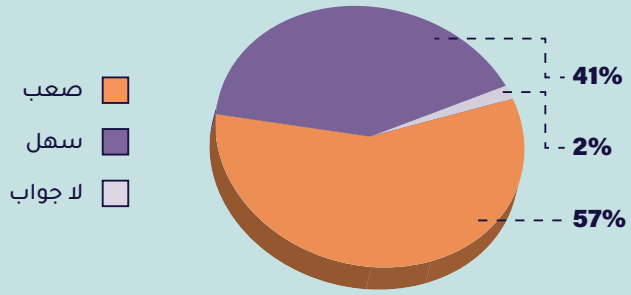
الشرطة والعدالة

تزداد أرجحية أن تكون معالجة حالات العنف ضدّ النساء والفتيات، وخاصة العنف الأسريّ، أكثر فعالية، إذا كانت قوى الشرطة تتضمّن وحدات خاصّة تملك موارد كافية للتعامل مع الطبيعة المعقدة للعنف ضدّ النساء والفتيات، إضافة إلى خطوط مساعدة لتقديم الدعم. وإنّ هذه الوحدات موجودة في مصر وتونس، وتتعامل مع العنف ضدّ النساء والفتيات بشكل عام، وليست مخصّصة للعنف الأسريّ. وفي لبنان، بالرغم من أنّ القانون ينصّ على إنشاء مثل هذه الوحدة، إلّا أنّها لم تبصر النور بعد. وفي الجزائر كذلك، لا وحدة متخصصة في الشرطة. أمّا الأردن، وفلسطين، والمغرب فتملك وحدات متخصصة في العنف الأسريّ. وأبلغت 57% من النساء اللواتي أجريت معهن مقابلات في المنطقة (من 32% في تونس إلى 70% في المغرب) عن صعوبة الوصول إلى خدمات الشرطة في المجتمع.

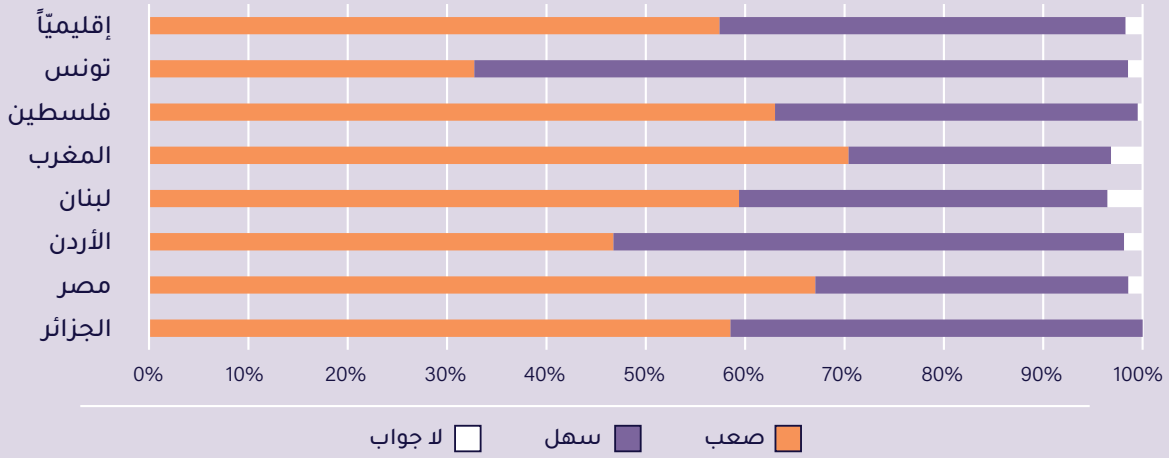
تبرز في الأردن برامج تدريبية لضباط الشرطة تنظّمها وزارة الداخلية. كما تتلقّى مخافر ووحدات الشرطة في لبنان تدريباً منتظماً فيما يتعلّق بالعنف ضدّ النساء والفتيات. وفي المغرب، تقدّم وزارة الداخلية دورات تدريبية مؤسسية لعناصر الشرطة. أمّا في تونس، فتنظّم وزارة الداخلية دورات تدريبية للشرطة القضائية بشأن المهارات والمعارف اللازمة للتعامل مع النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات.

توضِح الرسوم البيانية أدناه تصوّر النساء بشأن الوصول إلى خدمات الشرطة.

الشكل 3: تصوّرات النساء حول الوصول إلى خدمات الشرطة في المجتمع، في البلدان مجموعة



الشكل 4: تصوّرات النساء حول الوصول إلى خدمات الشرطة في المجتمع، حسب كلّ بلد



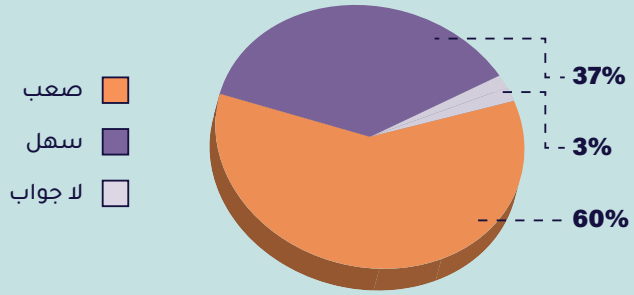
في المنطقة، لا ينتج إلّا عن أقلية قليلة من حالات العنف ضدّ النساء والفتيات، المبلَّغ عنها للشرطة، توجيه تهمٍ ضدّ مرتكب الجريمة، علماً أنّ عدد هذه الحالات الّتي ينتج عنها إدانات أقلّ بعد[9]. ويُعتبَر عدم تقديم المساعدة القانونية للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات من الأسباب الرئيسة وراء ذلك، فضلاً عن افتقار موظّفات وموظفي المحاكم للقدرة على الاستجابة لهذا العنف، لا سيّما بالنظر إلى عدم تحديد محاكم خاصة للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وبينما تنصّ القوانين الشاملة، التي تتناول العنف ضدّ النساء والفتيات، في المغرب وتونس على تقديم مساعدة قانونية مجانية لضحايا هذا العنف، إلّا أنّ الدول الأخرى تقدّم مساعدة قانونية لأولئك اللواتي يفتقرنَ إلى الوسائل الماليّة، لكن ليس على وجه التحديد لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. ومع ذلك، وفقاً لنتائج دراسة المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني بشأن العنف ضدّ النساء والفتيات، أبلغت 60% من النساء (من 45% في الأردن إلى 76% في المغرب) عن صعوبة الوصول إلى خدمات المساعدة القانونية في المجتمع.

في مصر، أنشأت وزارة العدل إدارة لمكافحة العنف ضد المرأة، لتدريب القضاة على التعامل مع هذا العنف. واعتمد المجلس القضائي في الأردن دليلاً للقضاة بشأن الاستجابة لحالات العنف ضد المرأة. فيما توفّر وزارة العدل في المغرب دورات تدريبية مؤسسية لموظفات وموظفي المحاكم.

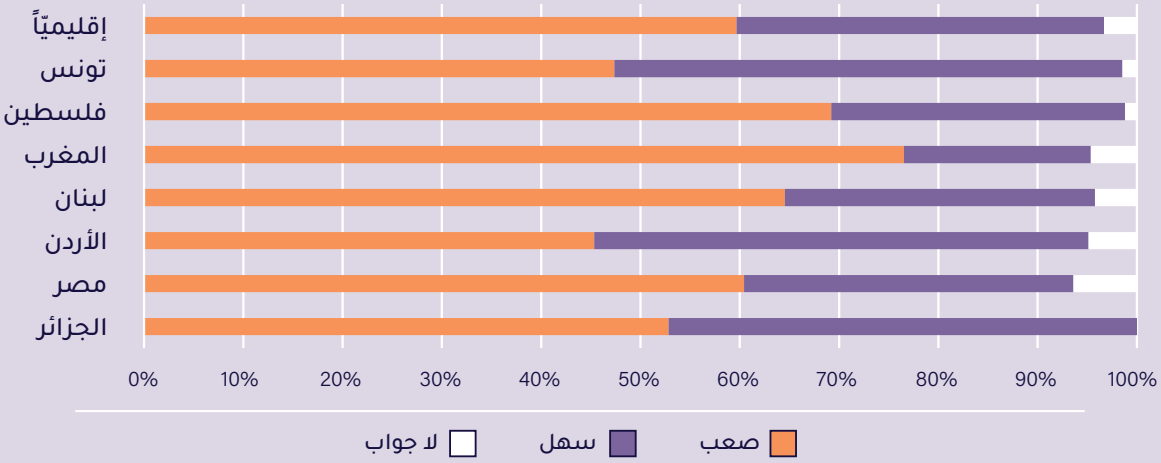
9- https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/12/2015/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence

توضِح الرسوم البيانية أدناه تصوّر النساء بشأن الوصول إلى المساعدة القانونيّة.

الشكل 5: تصوّرات النساء حول الوصول إلى خدمات المساعدة القانونية في المجتمع، في البلدان مجموعةً



الشكل 6: تصوّرات النساء حول الوصول إلى خدمات المساعدة القانونية في المجتمع، حسب كل بلد



الخدمات الاجتماعية

تشمل الخدمات الاجتماعية الإيواء، وخطوط المساعدة الهاتفية، وخدمات تقديم المشورة بشأن العنف الجنسي، ودعم الأطفال الشهود، وخدمات الإحالة من أجل رعاية وعلاج الصحة الجسديّة، والنفسية، والنفسية الاجتماعية للنساء والفتيات.

الخطوط الساخنة وخطوط المساعدة

باستثناء المغرب ولبنان، تخصّص سائر البلدان خطوطاً ساخنة محدّدة لتلقّي شكاوى النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وفي مصر، أنشأ المجلس القوميّ للمرأة الخط الساخن لشكاوى النساء. فيما يشغّل الخط الساخن لشكاوى النساء في الجزائر تحت إشراف وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. كما توفّر إدارة حماية الأسرة في الأردن خطاً ساخناً يستقبل الاتصالات على مدار الساعة. وتوفّر وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السنّ التونسية خطّاً أخضر (خطوط المساعدة). ويمكن ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات في المغرب الإبلاغ عن الحالات على الخطوط العامة الّتي حدّدتها الشرطة للإبلاغ عن الجرائم، لكنّها غير مخصّصة لحالات العنف ضدّ النساء والفتيات. في لبنان، فإن قوى الأمن الداخلي (ISF) توفر خط ساخن للإبلاغ عن حالات العنف الأسري-(1745).

دور الإيواء

تؤمّن البلدان كلّها دور إيواء تديرها الحكومة للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. باستثناء لبنان، حيث تتعاون الحكومة مع منظمات المجتمع المدني من أجل توفير دور الإيواء.

توفر جميع دور الإيواء السّكن والضروريات الأساسية، والمشورة، والدعم القانوني، كما تؤمّن جميعها تقريباً خدمات إعادة الإدماج في المجتمع[10] وتقدَّم خدمات المشورة كخدمات متكاملة داخل دور الإيواء. وهي تشمل تقديم الدعم النفسي الاجتماعي، والنصح، والمشورة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. أمّا الدعم لضحايا العنف الجنسي فتوفّره مراكز أزمات الاغتصاب. وعادةً ما تقدّم مراكز أزمات الاغتصاب مساعدة طويلة الأمد، مثل تقديم المشورة وجهاً لوجه، ومجموعات الدعم، والاتصال بخدمات أخرى. كما يملك بعض البلدان مراكز متخصّصة لضحايا الاغتصاب، مثل في الأردن، فيما يقدّم البعض الآخر المساعدة للنساء ضحايا الاغتصاب فقط داخل دور الإيواء.

باستثناء تونس، لا تقدّم أي حكومة التمويل لدور الإيواء الّتي تديرها منظمات المجتمع المدني. علاوةً على ذلك، في البلدان كلّها، لا تغطي دور الإيواء جميع المناطق الجغرافية، ما يقوّض وصول النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات إلى دور الإيواء. وكان عدد من دور إيواء النساء قد وصل إلى أقصى طاقته، بسبب ظروف جائحة كوفيد -19، وأفاد بعدم قدرته على استضافة ضحايا جدد. وكانت هذه هي الحال في المغرب. أمّا في الأردن، فواجهت منظّمات المجتمع المدني النسائية تحديات في التجوّل في المدينة، ولم تتمكّن بالتالي من الوصول إلى النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات[11].

10- دور إيواء للنساء الناجيات من العنف: التوافر وإمكانية الوصول في المنطقة العربية Shelters for Women Survivors of Violence: Availability and Accessibility in the Arab Region، المرجع نفسه، ص. 62.

11- الموجز السياساتي حول كوفيد 19، وتوفير الخدمات الأساسية للناجيات من العنف ضد النساء والفتيات، العنف ضد النساء والفتيات، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، 2020 Covid-19 and essential services provision for survivors of violence against women and girls VIOLENCE AGAINST WOMEN AND GIRLS, UN Women, Policy Brief. على 4849=min.pdf?la=en&vs-19820_20esp_en%20brief%policy/08/2020/20states/attachments/publications%20arab%20office%unwomen.org/-/media/field.https://www2

يبيّن الجدول أدناه عدد دور الإيواء في كلٍّ من البلدان الّتي شملتها الدّراسة.

الجدول 2: الخدمات المخصصة على وجه التحديد للعنف ضدّ النساء والفتيات في البلدان المشمولة بالدراسة:

البلد	عدد دور الإيواء والوزارات المشرفة	وجود مديريّة أو وحدة في الشرطة مخصصة للعنف ضدّ النساء والفتيات	وجود محاكم متخصصة في حالات النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات
الجزائر	داري إيواء اثنين - وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة	لا	لا
مصر	9 دور إيواء -وزارة التضامن الاجتماعي	وحدة مكافحة جرائم العنف ضد المرأة	لا
الأردن	3 دور إيواء -وزارة التنمية الاجتماعية	إدارة حماية الأسرة	لا
لبنان	لا[12]	لا	لا
المغرب	10 دور إيواء -وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	وجود وحدات في الشرطة تدعم النساء ضحايا جميع أشكال العنف ضدّ النساء والفتيات	لا
فلسطين	داري إيواء اثنين -وزارة التنمية الاجتماعية	وحدة حماية الأسرة والأحداث	لا
تونس	6 دور إيواء -وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السنّ	وجود وحدات متخصصة لمكافحة العنف ضد المرأة	لا

حماية ودعم الأطفال الشهود

يتعرّض الأطفال للعنف الأسريّ الذي يسبّب مجموعة من الأضرار، بما في ذلك القلق، والتأخر في النمو، ومشاكل النوم والتواصل، وتؤثّر كلّها في صحتهم ورفاههم وتعليمهم. وتوفر بعض البلدان موظفات وموظفين لرعاية الأطفال، مثل الجزائر والأردن اللتين تخصصان موظفين وموظّفات لرعاية الأطفال، من أجل دعم الأطفال في دور الإيواء[13].

12- تتعاون الحكومة اللبنانية مع منظمات المجتمع المدني في توفير دور الإيواء .

13- دور إيواء للنساء الناجيات من العنف: التوافر وإمكانية الوصول في المنطقة العربية Shelters for Women Survivors of Violence: Availability and Accessibility in the Arab Region، المرجع نفسه، ص. 51.

التعاون الوطني

نظراً للتكافل في الاستجابة اللازمة للعنف ضدّ النساء والفتيات، يتطلّب تقديم خدمات تتّسم بالكفاءة إجراءات منسّقة على جميع المستويات وعابرة للقطاعات كافّة. ويبيّن المؤشر الإقليمي للعنف ضدّ النساء والفتيات (المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني) الآليات والتدابير الحكومية المعتمَدة في جميع القطاعات. ففي الجزائر آليات للتعاون تقوم بإحالة حالات العنف ضدّ النساء والفتيات، ونظام مؤسسي للمعلومات حول العنف ضدّ النساء والفتيات. وأرسَت الحكومة في مصر التعاون بين الشرطة، والمستشفيات، والوزارات على مستوى الإحالة. والأمر سيّان بالنسبة إلى الأردن، حيث التعاون قائم بين إدارة حماية الأسرة، والوزارات، ودور الإيواء، من أجل تلقي الشكاوى. أمّا في لبنان، فقد أصدرت الحكومة أمر خدمة بشأن مختلف التدابير، التي يجب أن تتخذها مختلف الجهات الفاعلة التي تتعامل مع النساء المعرّضات لخطر العنف. وفي المغرب، وضعت الحكومة بروتوكولاً لآليات التعاون بين الشرطة، ودور الإيواء، والمستشفيات، والمحاكم / الهيئات القضائية، والوزارات، والمجتمع المدني، بشأن تبادل المعلومات حول حالات العنف. فيما أُنشِئ في فلسطين نظام الإحالة الوطني، بين المستشفيات والشرطة والمؤسسات المختلفة. وفي تونس، تمّ التوقيع على بروتوكولات متعدّدة القطاعات بين الوزارات المعنية، لحماية النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات.

تونس: تقديم الخدمات والتعاون بين المؤسسات الحكومية مُدرَجان في قانون القضاء على العنف ضد المرأة

وضع القانون رقم 58، بشأن القضاء على العنف ضدّ المرأة لعام 2017 في تونس، الإطار القانوني لتقديم الخدمات وللتعاون من أجل التصدّي للعنف ضد النساء والفتيات.

ويشمل القانون مبادئ توفير الرّعاية لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات (المادّة 4). كما أنّه يحدّد واجبات عامّة يجدر بكلّ هيئة تقدّم الرّعاية الالتزام بها (المادة 39)، وواجبات خاصة تنفّذها وحدات متخصصة عند رعايتها ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات (المادّتان 25 و26).

تنصّ المادة 8 من القانون على أن تضع وزارة الصحة برامج في مناهج التعليم الطبي وشبه الطبي للتصدي للعنف ضد المرأة، ولتدريب العاملات والعاملين الصحيين على جميع المستويات، من أجل الكشف عن جميع أشكال العنف ضد المرأة وتقييمها، وفحص الضحايا ورعاية الأطفال المعالين لهم. كما يعلن القانون أنّ وزارة الصحة مسؤولة عن الكشف عن جميع أشكال العنف ضد النساء وتقييمها.

ينص القانون أيضاً على تدريب متخصص للقضاة والشرطة. وتنص المادتان 9 و10 من القانون على أنّه يجدر بوزارة الداخلية، ووزارة الشؤون الاجتماعية، ضمان توفير التدريب للموظفين والموظفات في مجال مكافحة العنف ضدّ المرأة. وقد بدأ العمل على إضفاء الطابع المؤسسي في وزارة الداخلية، التي تنظّم دورات تدريبية للشرطة القضائية بشأن المهارات والمعارف اللازمة للتعامل مع النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات.

فيما يتعلّق بالتعاون، إنّ التنسيق قائم بين الوزارات، لا سيّما بين وزارة الصحة، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة الداخلية، ووزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السنّ، في إطار البروتوكولات المتعددة القطاعات، المعتمَدة في تنفيذ أحكام المادة 12 من القانون والمادة 8 من الاتفاق المشترك بين القطاعات، من أجل توفير الرعاية للضحايا.

فلسطين: إنشاء نظام الإحالة الوطني

أصدر مجلس الوزراء في فلسطين القرار رقم 18 لسنة 2013 المتعلق بنظام الإحالة الوطني، وشدّد على أهمية الشراكة بين الجهات المقدّمة للخدمات في التعامل مع النساء ضحايا العنف. وينصّ هذا القرار على الحاجة إلى التعاون بين القطاعات المختلفة، لتقديم الخدمات للضحايا بواسطة عدّة وسائل.

يتضمّن نظام الإحالة الوطني إضفاء الطابع المؤسسي على التعاون بين جميع الأطراف، من خلال قنوات التعاون، والفرق المهنية، ومذكرات الاتفاق. كما يستلزم ملء استمارة إحالة، من أجل إحالة الضحية من قطاع إلى آخر؛ وينبغي إعداد التقارير المهنية حسب الحاجة، لتجنّب الازدواجية وتعزيز التكامل.

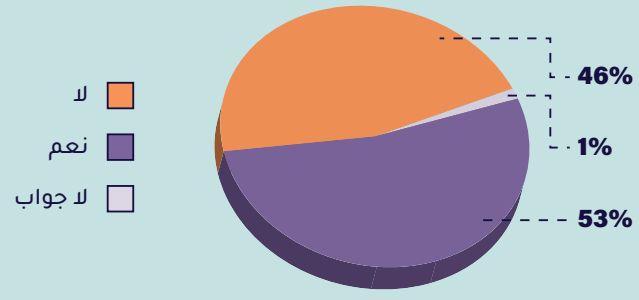
وفقاً للمراقبين والمراقبات من فلسطين الذين تمّت مقابلتهم في الدراسة الإقليمية بشأن العنف ضدّ النساء والفتيات (المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني، 2020)، يعَدّ نظام الإحالة أحد أفضل الخطط في الدول العربية. ومن بين التحديات الرئيسة التي ذكرها هؤلاء المراقبون والمراقبات، غياب التنسيق وإجراءات نظام الإحالة بين الأطراف وأصحاب المصلحة ذات الصلة. ذلك بالإضافة إلى محدوديّة وصول النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات إلى خدمات الحماية، لا سيّما أولئك اللواتي يعشنَ في مجتمعات نائية، وفي القدس الشرقية، بسبب الاحتلال ونقاط التفتيش.

نشر المعلومات حول الخدمات الاجتماعية

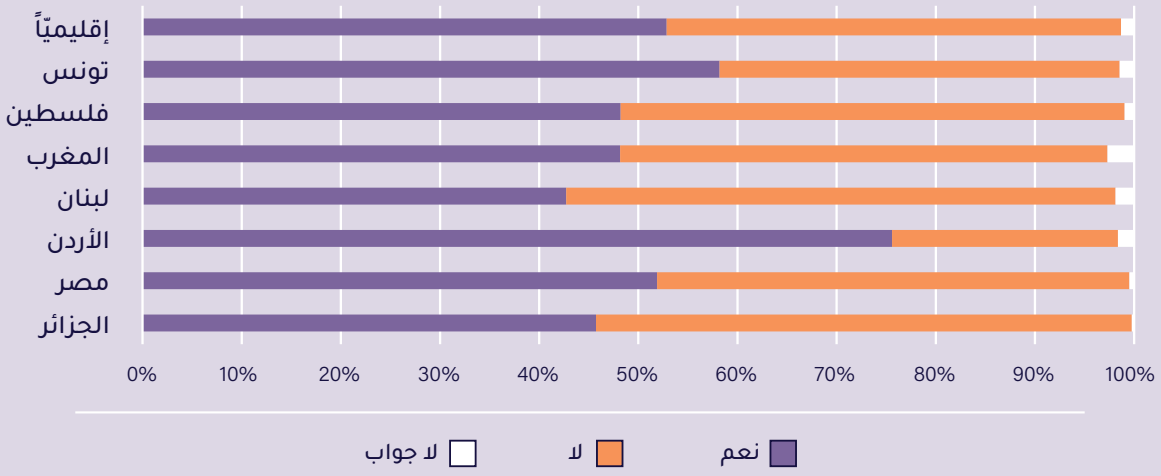
تنص المادة 19 من اتفاقية اسطنبول على أن "تتخذ الأطراف التدابير التشريعية، أو غيرها من التدابير الضرورية، لتزويد الضحايا بالمعلومات الملائمة، وفي الوقت المناسب، عن خدمات الدعم والتدابير القانونية المتوفرة، وبلغة مفهومة لهم." وبالرغم من أهمية الخدمات الاجتماعية لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، إلّا أنّ 53% من النساء، اللواتي تمت مقابلتهن في دراسة المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني (تتراوح بين 23% في الأردن و55% في لبنان)، أبلغنَ عن عدم معرفتهن بالوزارة القائمة التي أنشئَت لهذا الغرض.

توضح الرسوم البيانية الواردة أدناه مستوى وعي المرأة بالمؤسسات الحكومية القائمة التي تعالج مسألة العنف ضدّ النساء والفتيات.

الشكل 7: وعي المجيبات بوجود مؤسسات حكوميّة تتصدّى للعنف ضدّ النساء والفتيات، في البلدان مجموعةً



الشكل 8: وعي المجيبات بوجود مؤسسات حكوميّة تتصدّى للعنف ضدّ النساء والفتيات، حسب كلّ بلد



التوصيات السياساتيّة

- اعتماد تشريع شامل يجرّم جميع أشكال العنف ضدّ النساء والفتيات، ويضمن خدمات عامة للضحايا مرضية من حيث العدد والجودة، فضلاً عن سهولة وصول الضحايا إلى هذه الخدمات. ولا يمكن أن يكون تقديم الخدمات فعّالاً وشاملاً من دون اعتماد تشريع محدّد وشامل بشأن العنف ضدّ النساء والفتيات، لا يكفل تجريم الجناة وحسب، بل يكفل أيضاً الوقاية وحماية النساء والفتيات.

- إلزام الجهات المقدّمة للخدمات، بموجب القانون، بالإبلاغ عن حالات العنف ضدّ النساء والفتيات، وإحالتها، ورعايتها.

- توفير المرافق الصحية المتخصصة لدعم النساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، مثل إجراء الفحوصات الخاصة بالاعتداء الجنسي وتقديم الرعاية اللازمة.

- إنشاء وحدات خاصة للتعامل مع حالات العنف ضدّ النساء والفتيات في قوى الشرطة ولدى المحاكم. فإنّه من الضروريّ إنشاء قسم محدّد في الشرطة يُخصَّص لمعالجة العنف الأسري والعنف ضدّ النساء والفتيات، ومحاكم خاصة في النظام العدليّ للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وتكون المحاكم الخاصة أكثر استجابة وفعالية في إنفاذ القوانين المتعلّقة بالعنف ضدّ النساء والفتيات.

- توفير المساعدة القانونية المجانية، بموجب القانون، للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. وينبغي بالقانون الشامل المعنيّ بالعنف ضدّ النساء والفتيات أن ينص على المساعدة القانونية المجانية للنساء ضحايا العنف.

- زيادة عدد دور الإيواء لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، بما في ذلك إنشاء مراكز أزمات الاغتصاب المخصصة لضحايا العنف الجنسي. ويجدر بدور الإيواء أن تقدّم أيضاً الدعم النفسي للنساء ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، بما في ذلك طوال إجراءات المحاكم.

- إضفاء الطابع المؤسسي على التدريب على بناء القدرات للمستجيبين والمستجيبات الأوائل في قطاعات الصحة، والعدالة، والشرطة، وكذلك الخدمات الاجتماعية. ويجب أن يحظى المستجيبون والمستجيبات الأوائل كافّةً من مختلف القطاعات بالمهارات والمعارف الكافية، للتعامل مع ضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات وإحالة الحالات. كما يكتسي تدريب الجهات المقدّمة للرعاية الصحية على التعرّف على حالات العنف ضدّ النساء والفتيات والاستجابة لها أهمية كبرى، خاصّةً لأنها تعتبَر الجهات المستجيبة الأولى الّتي يمكنها كشف العنف الأسريّ.

- دعم الحملات الإعلامية الوطنية وتنفيذها، من أجل تعزيز معلومات النساء حول الخدمات الاجتماعية المقدَّمة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات. ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإعلان عن الخدمات العامة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، بشأن إحالات الخدمات وكيفية الوصول إلى هذه الخدمات لمختلف فئات النساء.

- دعم الحملات الوطنية وتنفيذها لرفع مستوى الوعي بعواقب العنف ضدّ النساء والفتيات.

يستند هذا الموجز السياساتي إلى دراسة إقليميّة حول العنف ضدّ النساء والفتيات في جنوب البحر الأبيض المتوسط، أجراها المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني بشأن العنف ضدّ النساء والفتيات بين كانون الأوّل / ديسمبر 2019 وتشرين الثاني / نوفمبر 2020. وتضمّنت الدّراسة جمع البيانات الأولية وتحليلها في سبعة بلدان هي الجزائر، ومصر، والأردن، ولبنان، وفلسطين، والمغرب، وتونس، من خلال تطبيق مزيج من النهُج النوعيّة والكمّية. وكان هدفها تقييم مستوى وعي النساء والفتيات بالقوانين والخدمات المقدَّمة لضحايا العنف ضدّ النساء والفتيات، فضلاً عن الإلمام بالخبرة، والفهم، والقيَم المتعلقة بهذا العنف على المستوى الشخصي. بناءً على نتائج الدراسة، أصدر المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني في عام 2019 النسخة الأولى للمؤشر الإقليمي حول لعنف ضدّ النساء والفتيات في جنوب البحر الأبيض المتوسط.

المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني بشأن العنف ضدّ النساء والفتيات

أنشئ المرصد الإقليميّ لمؤسسات المجتمع المدني بشأن العنف ضدّ النساء والفتيات كآلية مستقلة لمتابعة هذا العنف، ودعم تنفيذ الإعلان الوزاري للاتحاد من أجل المتوسط (2017، القاهرة). تم تأسيس المرصد واستضافته من قبل المبادرة النسوية الأورومتوسطية في عمّان-الأردن، ويحظى بالتمويل من الاتحاد الأوروبي.

حقوق النشر 2021 © المبادرة النسوية الأورومتوسطية