

كيف تدعم الناجين من العنف المبني على النوع الإجتماعي عندما لا يتوفر في منطقتك فاعل معني بالعنف المبني على النوع الإجتماعي

دليل الجيب المفصل خطوة بخطوة
للممارسين في المجال الإنساني



يزود **دليل الجيب** والمواد الداعمة^١ له جميع الممارسين في المجال الإنساني بالمعلومات حول التالي:

Type your text

← كيف تدعم ناجياً من العنف المبني على النوع الاجتماعي

← إذا كشف لك عن تجربة عنف مبني على النوع الاجتماعي حدثت له/لها

← في سياق لا يتواجد فيه فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (بما في ذلك مسار للإحالة أو منسق لمسائل العنف المبني على النوع الاجتماعي).

يستند **دليل الجيب** إلى المعايير الدولية الخاصة بتقديم الدعم والمعلومات الأساسيين للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي دون التسبب لهم بمزيد من الضرر. إننا نشجعكم على تكييف هذا المرجع بحيث يتلاءم مع السياق المحلي الخاص بكم بدعم من أخصائي في العنف المبني على النوع الاجتماعي وعلى نحو يتقيد بالنهج الذي يركز على الناجين.

وفي الوقت الذي يستخدم فيه **دليل الجيب** إطار الإسعافات الأولية النفسية (حضر، انظر، استمع ثم اربط)، إلا أنه لا يقتضي منك معرفة أو تدريباً سابقاً في مجال الإسعافات الأولية النفسية. غير أننا نشجعكم على الحصول على التدريب الشامل في الإسعافات الأولية النفسية.

القسم	صفحة	غاية الاستخدام
الرسائل الرئيسية	٣ - ٢	للتوجيه الفوري
شجرة القرار	٤	
صحيفة المعلومات حول الخدمات المتوفرة	٦ - ٥	
افعل ولا تفعل، وما الذي ينبغي عليك قوله انظر استمع اربط	١٠-٧	
الإرشادات المفصلة خطوة بخطوة السعي للحصول على الدعم والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين حضر، انظر، استمع ثم اربط	١٥ - ١١	التحضير وبناء المعرفة والمهارات اللازمة للاستجابة
الأطفال والمراهقين	٢٠ - ١٦	التوجيه الفوري للأطفال والمراهقين دون سن ١٨

← تحدث دائماً لأخصائي العنف المبني على

النوع الاجتماعي أولاً. كي تفهم منه ما هي خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي المتوفرة في منطقتك. قد يكون بعض هذه الخدمات على شكل خط هاتفي مباشر أو تطبيق للهاتف المحمول أو نوع آخر من الدعم عن بعد.

← **كُن على علم بأية خدمات أخرى في منطقتك.** حدد الخدمات التي يقدمها شركاء

العمل الإنساني من قبيل الصحة والدعم النفسي والملجأ والبنود غير الغذائية. فكر في الخدمات التي يوفرها المجتمع المحلي كالمساجد/ الكنائس والمنظمات النسائية والمنظمات التي تقدم خدمات لذوي الإعاقات.

← **تذكر دورك.** كُن مستمعاً جيداً وابتعد

تماماً عن إصدار الأحكام. وقدم معلومات دقيقة وحديثة عن الخدمات المتوفرة. اترك الناجي/ة يقرر بنفسه. واعرف ما الذي يمكنك والذي لا يمكنك معالجته. حتى في ظل عدم وجود فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في منطقتك، ربما يكون هناك شركاء آخرون، من قبيل أخصائي في حماية الطفل أو الصحة العقلية، يمكنهم تقديم الدعم للناجين الذين يحتاجون إلى اهتمام ودعم إضافيين. احصل على موافقة الناجي/ة قبل أن تصله بشخص آخر ولا تجربها على ذلك إن قال/ قالت لا.

← **لا تقم، بتحضير مسبق منك، بتحديد**

الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي أو البحث عنهم. وكن حاضراً لتقديم الدعم إذا ما طلبه أحدهم منك.

← **تذكر الولاية الموكلة إليك.** جميع

الممارسين في المجال الإنساني مكلفون بتقديم الدعم للأشخاص الذين يحتاجونه من غير إصدار للأحكام وبلا تمييز وبصرف

الإعاقاة، والعمر، والانتماء الإثني/القبيل/العرق/الديني، ومن الذي ارتكب/ اقترف العنف، والوضع الذي تم ارتكابه فيه.

استخدم نهجاً يركز على الناجين عن طريق ممارسة:

← **الاحترام:** تهتدي جميع الإجراءات التي

تتخذها بالاحترام لقرارات الناجي/ة ورغباته وحقوقه وكرامته.

← **السلامة:** سلامة الناجي/ة هي الأولوية رقم واحد.

← **طابع السرية:** يحق للناجين اختيار الشخص

الذي سيروون، أو لا يروون، له/ لها قصتهم. الحفاظ على الخصوصية يعني عدم اطلاع أي شخص على المعلومات.

← **عدم التمييز:** توفير المعاملة المتساوية

والعادلة لأي شخص بحاجة إلى الدعم.

← **إذا توفرت خدمات صحية، فقم دائماً**

بإعلام الناجي/ة بما هو متوفر منها. أبلغه بما تعلم، والأهم أن توضح له ما لا تعلم.

دع الناجي/ة يحدد ما إذا كان يريد الحصول على هذه الخدمات. من شأن تلقي رعاية

طبية نوعية خلال ٧٢ ساعة أن يحول دون الإصابة بعدوى الأمراض المنقولة جنسياً،

فضلاً عن أن تلقيها خلال ١٢٠ ساعة يحول دون وقوع الحمل غير المرغوب فيه.

شجرة القرار

للأطفال والمراهقين
انتقل إلى صفحة ١٦



حضر



كن على علم بالخدمات المتوفرة.

يتم إطلاعك على حالة عنف مبني على النوع الاجتماعي...

من قبل الناجي/ة نفسه
انظر واستمع

(راجع الصفحتين ٧ و ٨)
عرّف عن نفسك. اسأل كيف يمكنك المساعدة. اتبع قواعد الاحترام والسلامة والحفاظ على السرية وعدم التمييز.

من قبل شخص آخر...

وفر معلومات حديثة ودقيقة عن جميع الخدمات وسبل الدعم التي قد تكون متاحة للناجي/ة. شجع الشخص على إطلاع الناجي/ة على هذه المعلومات بطريقة آمنة وسرية بحيث يمكن له الإفصاح حسب رغبته. ملاحظة: لا تبحث عن الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

هل يوجد فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي/ مسار إحالة؟

لا. اربط (راجع الصفحتين ٩ و ١٠)
أفصح عن معلومات دقيقة بشأن الخدمات المتوفرة.

نعم. اتبع مسار الإحالة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من أجل إعلام الناجي/ة بالخدمات المتاحة المعنية بهذا العنف وقم بإحالة الناجي إذا أعطاك الإذن بذلك.

هل يختار الناجي/ة التواصل مع خدمة معينة؟

لا. حافظ على السرية. وضّح بأنه يمكن للناجي/ة تغيير رأيه والسعي للحصول على الخدمات في وقت لاحق. إذا كانت الخدمات مؤقتة، أو متنقلة، أو متوفرة لفترة محدودة، وفر معلومات عن موعد توقف تلك الخدمات.

نعم. أفصح عن معلومات مفصلة بشأن المصدر/الخدمة المتوفرة بما في ذلك طريقة الوصول إليها، والأوقات والمواقع المناسبة، والمنسقون العاملون في الخدمة، والخيارات الآمنة للتنقل، إلخ. لا تشارك معلومات عن الناجي/ة أو تجربته مع أي شخص دون موافقة صريحة ومستتيرة من الناجي/ة. لا تسجل تفاصيل عن الحادثة أو ما قد يحدّد هوية الناجي/ة.

يمكنك مشاركة المعلومات العامة غير المحددة للهوية

— مع فريقك أو الشركاء في القطاع
بغية جعل برنامجك أكثر أمناً.

— مع شبكة الدعم الخاصة بك عند
سعيك للحصول على الرعاية
الذاتية والتشجيع.

"نما إلى علمي أن أشخاصاً يعانون من المضايقة حول نقطة المياه لكونها منطقة منعزلة ونائية. بوسعنا محاولة الحد من هذه المضايقات عن طريق استخدام نقطة مياه أقرب أو التشجيع على جلب المياه من نقطة أقرب أو التشجيع على جلبها في مجموعات، أو...".

"لقد أطلعني شخص ما على تجربة سيئة وقعت له. لا أستطيع مشاركتكم التفاصيل ولكنني بحاجة إلى للدعم بشأن كيف سيؤثر هذا التفاعل علي".

أعطِ الفرصة للأشخاص ذوي الإعاقات ليبحوا لك ما بداخلهم دون حضور مقدم الرعاية لهم، إذا كان ذلك مرغوباً فيه ولا يهدد تلك العلاقة أو يُحدث توتراً فيها.

يمكن لأيّ كان أن يمارس العنف المبني على النوع الاجتماعي بما في ذلك الزوج أو الشريك الحميم أو أحد أفراد العائلة أو مقدم الرعاية أو الصهر أو الغريب أو الوالد أو شخص يبادل المال أو السلع مقابل فعل

ويمكن لأي شخص أن يكون ناجياً من العنف المبني على النوع الاجتماعي، ويشمل ذلك، دون أن يقتصر على، الأشخاص المتزوجين أو كبار السن

قم بحماية هوية الناجي/ة وسلامته.

لا تدون أية معلومات شخصية عن الناجي/ة معلومات محددة لهويته أو تجربته بما في ذلك مشاركة تلك المعلومات مع مشرفك. ضع الهواتف والحواشيب بعيداً كي تتجنب مخاوف الناجي/ة من أنه قد يجري تسجيل صوته.

تشمل المعلومات الشخصية/ المحددة للهوية على اسم الناجي، واسم (أسماء) مرتكب (مرتكبي) العنف، وتاريخ الميلاد ورقم تسجيله وعنوان سكنه وعنوان عمله وموقع مدارس أطفاله ووقت الحادثة بالضبط ومكان وقوعها وما إلى ذلك.



مأخوذ بتصرف من دليل الرفيق الدائم بشأن العنف المبني على النوع الاجتماعي (www.sheltercluster.org/gbv).

إملاً هذه الصحيفة بالمعلومات المتعلقة بالخدمات المتوفرة في منطقتك واحتفظ بها في مكان يسهل الوصول إليه.

اعمل مع أخصائي في شؤون العنف المبني على النوع الاجتماعي وقائد فريقك والشركاء من أجل تحديد (١) الخدمات المتوفرة من قبل الشركاء الإنسانيين، و(٢) الخدمات المجتمعية كالجماعات الدينية/ أماكن العبادة، والمنظمات النسائية، والمنظمات التي تعنى بذوي الإعاقات، وما إلى ذلك.

	المعلومات	الخدمات القانونية
	المنسقون:	
	المعلومات	الغذاء والتغذية
	المنسقون:	
	المعلومات	الخدمات المقدمة للمراهقين/ الشباب
	المنسقون:	
	المعلومات	الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقات
	المنسقون:	
	المعلومات	
	المنسقون:	
	المعلومات	الخدمات المقدمة للأسر التي يقودها طفل أو أثنى
	المنسقون:	
	المعلومات	خدمات أخرى
	المنسقون:	
	المعلومات	خدمات أخرى
	المنسقون:	

	المعلومات	حماية الطفل
	المنسقون:	
	المعلومات	الصحة العقلية/ الدعم النفسي
	المنسقون:	
	المعلومات	الصحة
	المنسقون:	
	المعلومات	الصحة الجنسية والإنجابية
	المنسقون:	
	المعلومات	البنود غير الغذائية/ المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية بما فيها اللوازم الصحية النسائية
	المنسقون:	
	المعلومات	توفير الملجأ
	المنسقون:	

ما الذي ينبغي فعله والذي ينبغي تجنب فعله، وما الذي ينبغي عليك قوله



بخصوص الأطفال
والمراهقين انظر
صفحة ١٦



انظر

استمع



لا تفعل

افعل

- ❌ لا تكتب أي شيء ولا تلتقط صور للناجي ولا تسجل المحادثة بينكما بواسطة هاتفك أو أي جهاز آخر ولا تبلغ أحداً بالأمر بما في ذلك الإعلام.
- ❌ لا تطرح أسئلة بشأن ما حدث، بل استمع واسأل عما يمكنك أن تفعله لتقديم الدعم.
- ❌ لا تعقد مقارنات بين تجربة الشخص وشيء حدث لشخص آخر. ولا توحى له بأن الوضع "ليس بذي شأن" أو أنه غير مهم. ما يعيننا هو كيف يشعر الناجي/ة نفسه تجاه التجربة التي خاضها.
- ❌ لا تشكك أو تناقض ما يقوله الشخص لك. تذكر أن دورك هو أن تستمع له دون أن تصدر أحكاماً وأن توفر له المعلومات حول الخدمات المتوفرة.

- ✅ تعامل مع أية معلومات يتم البوح بها لك باعتبارها سرية. إذا احتجت للحصول على المشورة والإرشاد بشأن الطريقة الفضلى لتقديم الدعم للناجي، خذ الإذن من الناجي/ة للتحدث مع أخصائي أو زميل. واحصل على المشورة دون أن تكشف معلومة شخصية تحدد هوية الناجي.
- ✅ قم بإدارة أية توقعات بشأن حدود السرية لديك، إذا ما كان ذلك منطبقاً على سياقك^٢.
- ✅ قم بإدارة التوقعات المتعلقة بدورك أنت. استمع أكثر مما تتكلم.
- ✅ قل للناجي بعض عبارات المواساة والمساندة، وعزز فكرة أن ما وقع له ليس غلطته.

أمثلة على ما ينبغي قوله...

- ❖ "كيف يمكنني تقديم المساندة لك؟"
- ❖ "كل ما يدور بيننا من حديث يبقى بيننا. ولن اطلع أحداً على أي شيء دون موافقتك".
- ❖ "سوف أحاول دعمك قدر الإمكان، لكنني لست مستشاراً. يمكنني أن أطلعك على أية معلومة لدي حول الدعم المتوفر لك".
- ❖ "أرجو أن تخبرني بأي شيء تريد أن تطلعني به. لست مضطراً لأن تخبرني عن تجربتك كي أزدك بالمعلومات حول الخدمات التي يمكن توفيرها لك".
- ❖ "يوسفني أن يحدث لك هذا".
- ❖ "ما حدث ليس غلطتك".

لا تفعل

افعل

- ❌ لا تتجاهل من يأتي للقائك والتحدث معك حول تجربة سيئة و/أو تجربة غير مريحة و/أو تجربة خاطئة و/أو عنف.
- ❌ لا تفرض المساعدة على الناجي/ة فرضاً بطريقة فيها إقحام وإلحاح.
- ❌ لا تبالغ في ردة فعلك. ابق هادئاً.
- ❌ لا تضغط على الناجي/ة كي يطلعك على معلومات زيادة على ما يشعر أنه القدر المريح الذي يمكنه مشاطرتك إياه. التفاصيل المتعلقة بالذي حدث ومن الذي قام به ليست مهمة أو متعلقة بدورك في الاستماع وإعطاء المعلومات حول الخدمات المتوفرة.
- ❌ لا تسأل إن كان هناك أي شخص تعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي، أو للاغتصاب، أو للضرب أو ما شبهه.
- ✅ اسمح للناجين بالالتقاء بك والتحدث معك. استمع لاحتياجاتهم.
- ✅ اسأل كيف يمكنك تقديم الدعم للناجين من خلال تأمين أية احتياجات أساسية أولاً؛ فقد يحتاج بعضهم للرعاية الطبية الفورية أو الملابس.
- ✅ اسأل الناجي/ة إن كان يشعر بالارتياح بالتحدث إليك في موقعك الحالي. إذا كان هناك شخص يرافق الناجي/ة فلا تفترض أنه يتحدث مع الناجي/ة عن تجربته أمام من يرافقه أمر مأمون.
- ✅ قدم الدعم العملي للناجي كأن تعرض عليه شرب الماء أو الجلوس في مكان فيه خصوصية أو مناديل ورقية... وما إلى ذلك.
- ✅ اطلب من الناجي/ة -بأفضل ما تملكه من موهبة- أن يختار شخصاً يريحه أن يوفر الترجمة و/أو يقدم الدعم إن لزم.

أمثلة على ما ينبغي قوله...

- ❖ "يبدو عليك أنك تشعر بكثير من الألم الآن، فهل تحب أن تذهب إلى العيادة الصحية؟"
- ❖ "هل أنت مرتاح في هذا المكان؟ هل يوجد مكان آخر تشعر أنه أفضل لك؟ هل تشعر براحة في التحدث هنا؟"
- ❖ "هل ترغب بكوب من الماء؟ أرجوك أجلس على المقعد الذي تريد؟"

^٢ ثمة سياقات لديها قواعد إجبارية للإبلاغ فيما يتعلق بأنواع معينة من الحالات. ارجع إلى منسق الحماية و/أو أخصائي العنف المبني على النوع الاجتماعي لديكم لمعرفة المزيد من المعلومات والإرشادات.



✓ **احترم** حق الناجين في اتخاذ قراراتهم الخاصة.

✓ **أبلغهم** بالمعلومات المتعلقة بكل الخدمات التي يمكن توفيرها لهم حتى لو لم تكن تلك الخدمات مختصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي.

✓ **أخبر** الناجي/ة أنه غير مجبر على اتخاذ أي قرار الآن وأنه بوسع تغيير رأيه والحصول على هذه الخدمات مستقبلاً.

✓ **اسأل** الناجي/ة عما إذا كان هناك شخص ما، كصديق أو قريب أو مقدم رعاية أو أي شخص آخر يثق بأنه يمكنه الذهاب إليه للحصول على المساعدة.

✓ **اعرض** على الناجي/ة استعمال هاتفك أو جهاز الاتصال الخاص بك، إذا شعرت بأن ذلك عمل آمن، كي يتصل بالشخص الذي يثق به.

✓ **اطلب** الإذن من الناجي/ة قبل اتخاذ أي إجراء.

✓ **قم** بإنهاء المحادثة على نحو داعم.

✗ **لا** تبالغ في وصف مهاراتك ولا تقطع وعوداً زائفة ولا تعط معلومات خاطئة.

✗ **لا** تقدم نصيحتك الخاصة أو رأيك الشخصي بشأن أفضل مسار للعمل أو ما الذي ينبغي فعله كخطوة تالية.

✗ **لا** تفترض أنك تعرف ما الذي يريده الشخص أو يحتاجه. فبعض الإجراءات قد تعرض هذا الشخص بدرجة أكبر لخطر الوصم أو الانتقام أو لحاق الضرر.

✗ **لا** تكون افتراضات بشأن الشخص أو تجاربه ولا تميز لأي سبب كان كالعمر والحالة الاجتماعية [متزوج/ة أم لا]، والإعاقة والدين

✗ **لا** تحاول صنع السلام أو تسوية الأوضاع أو إيجاد حل بيد شخص تعرض للعنف الميند على النوع الاجتماعي وأي شخص آخر (مثل مرتكب العنف أو أي شخص ثالث كأحد أفراد العائلة أو عضو بلجنة مجتمع محلي أو أحد زعماء المجتمع المحلي... إلى آخره)

✗ **لا** تطلع أحداً على تفاصيل الحادثة والمعلومات الشخصية المحددة لهوية الناجي. ويشتمل ذلك على أفراد عائلة الناجي، الشرطة/ قوات الأمن، قادة المجتمع المحلي، الزملاء، إلى آخره. قد يؤدي كشف هذه المعلومات إلى مزيد من الضرر على الناجي.

✗ **لا** تسأل عن الناجي/ة أو تتصل به بعد انتهاء المحادثة بينكما.

أمثلة على ما ينبغي قوله...

← "ما دار بيننا من حديث سيبقى بيننا".

← "أنا لست مستشاراً، ولكني أستطيع تزويدك بالمعلومات التي لدي. هناك بعض الأشخاص/ المنظمات التي قد تكون قادرة على تقديم بعض الدعم لك و/أو عائلتك. هل ترغب في معرفة شيء عن هؤلاء؟"

← "هذه هي تفاصيل الخدمات بما فيها الموقع والأوقات التي تتوفر فيها الخدمة والتكلفة (إن وجدت) وخيارات المواصلات واسم الشخص الذي يمكنك التحدث معه".

← "هل هناك أي شخص تثق بأنك تستطيع الذهاب إليه والحصول على مساندة، ربما أحد أفراد الأسرة أو صديق؟ هل تريد استخدام هاتفك للاتصال بأي شخص تحتاج إليه في هذه اللحظة؟"

← "بالنسبة للخطوات التالية، أهم الاعتبارات المأخوذة بالحسبان هي: ما هو الشيء الذي تريده وتشعر بالارتياح له".

← "لا تشعر بأنك تحت ضغط اتخاذ أي قرار الآن. يمكنك دائماً التفكير بالأمر وأن تغير رأيك في المستقبل".

← "لا يمكنني التحدث مع أي شخص نيابة عنك لحل الوضع. ولكن ما يمكنني فعله هو تقديم الدعم لك أثناء محادثتنا والاستماع لشواغلك".

← "يبدو أن لديك خطة بشأن الكيفية الذي تريد تتابع فيه من هذه النقطة. وهذه خطوة إيجابية".



منظور الناجي:

فوائد السعي للدعم ومخاطره

لا يكون السعي للحصول على الخدمات دائماً أمراً آمناً بالنسبة للناجي، بل قد يقود إلى مزيد من الضرر. تذكر أن دورك هو أن تقدم معلومات دقيقة ومحدثة عن الخدمات المتوفرة ودع الناجين يتخذون قراراتهم بأنفسهم في أمر يشعرون بالأمان تجاهه. أدرس المثال التالي عن الفوائد والمخاطر:

مخاطر السعي للحصول على الدعم

- ❖ احتمالية أن يكتشف أصدقاء الناجي/ة و/أو عائلته و/أو مجتمعه المحلي ما حدث، الأمر الذي قد يؤدي إلى وصمه و/أو طرده من المنزل أو المجتمع المحلي و/أو تعرضه لمزيد من العنف.
- ❖ احتمالية أن يعرف الجاني (الجناة) أن أشخاصاً آخرين يعلمون بما حدث مما قد يقوده إلى الانتقام من الناجي/ة عن طريق إيذائه أو حتى قتله.
- ❖ احتمالية أن يتعرض مقدمو الخدمات للتهديد والعنف من طرف الجاني أو المجتمع المحلي إذا ما نُظر إليهم على أنهم يساعدون الناجي.
- ❖ احتمال أن تصدر عن مقدمي الخدمات استجابة تتفق للحساسية والمراعاة إن لم يكونوا قد دربوا تدريباً مناسباً.

فوائد السعي للحصول على الدعم

- ❖ الحصول على دعم منقذ للحياة عندما يكون الناجي/ة في شدة وكره.
- ❖ الحصول على الرعاية الطبية السرية والمهنية في الوقت المناسب بحيث يكون بالإمكان منع الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والحمل غير المرغوب فيه.
- ❖ الحصول على خدمات أخرى تؤمن قدرأ أكبر من الكرامة والراحة، بما في ذلك اختيارات تتعلق بالسلامة والدعم النفسي.
- ❖ الحصول على دعم قد يحول دون حدوث مزيد من العنف.



حضر

التحضير له أهمية كبرى. حتى في حال عدم وجود فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (بما في ذلك مسار إحالة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أو منسق لمسائل العنف المبني على النوع الاجتماعي) في منطقتك، فقد تكون هناك خدمات أخرى، بما فيها خدمات على المستوى المحلي/ المجتمعي المحلي، يمكن لها أن تساعد في تلبية احتياجات الشخص. يُحتمل أن تجد أنك تعلم عن مزيد من الخدمات أكثر مما كنت تعتقد!

كن على علم بالخدمات المتوفرة

- ❖ استخدم صحيفة المعلومات (صفحة ٥ و ٦) لتعبئة المعلومات المتعلقة بالخدمات المتوفرة. اعمل عليها مع أخصائي في العنف المبني على النوع الاجتماعي ورئيس فريقك وزملائك والشركاء الآخرين. دُون المعلومات اللازمة فيما يتعلق بكيفية الحصول على تلك الخدمات، بما في ذلك المكان الذي على الشخص أن يتجه إليه ومع من يتكلم وكذلك من يمكنه/ لا يمكنه الحصول عليها (مثلاً: للنساء فقط، الوثائق المطلوبة وما إلى ذلك).

- ❖ استفسر من رئيس فريقك ومدير البرنامج و/أو منسق المجموعة/القطاع عن البروتوكولات المتعلقة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وفي حال لم يكن لدى وكنالك بروتوكول نافذ بخصوص الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، فكر في الاتصال بمنسق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للحصول على إرشاداته بشأن السياق الذي تعمل فيه.

الممارسة تؤدي إلى الإلمام

- ❖ اقرأ عينات النصوص الواردة في الصفحات من ٧ إلى ١٠. لتعتاد عليها.

تمرّن على قولها بصوت عالٍ أو مع بعض من زملائك أو أصدقائك. وكلما تمرّنت أكثر، كلما كنت أكثر ارتياحاً عندما يأتيك ناج من العنف المبني على النوع الاجتماعي طالباً العون.

- ❖ ارجع إلى **كتيب نصائح مفيدة للمستخدم** للاطلاع على مزيد من المعلومات حول كيف يمكنك أن تتدرب على هذه المواد وتتمرّن عليها.

- ❖ يعتبر **دليل الجيب** مفيداً لأي شخص يمر بوضع صعب. عندما يأتي لعندك زميل أو صديق في المرة القادمة طالباً الدعم أو المشورة، تمرّن على استخدام الأسئلة والعبارات الواردة في هذا الدليل.



انظر

عندما يكشف لك شخص ما عن تجربته مع العنف المبني على النوع الاجتماعي...

عرف بنفسك

- ❖ عرف باسمك ودورك ومن تكون. اسأل الشخص كيف يمكنك مساعدته.

تعامل مع الاحتياجات الأساسية الملحة

- ❖ لكل شخص احتياجاته الأساسية المختلفة عن غيره، وقد تشتمل هذه الاحتياجات على الرعاية الطبية العاجلة أو الماء أو العثور على شخص عزيز أو بطانية أو ملابس إذا ما كانت ملابسه قد فُقدت أو تمزقت أو تلوّنت أو خُلعت عنه. وفي حالة الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي بصفة خاصة، قد تكون الحاجة إلى ملابس هي الحاجة الأساسية الملحة بالنسبة لهم كي يشعروا بالراحة والإكرام.

قوة الاستماع:

قد تجد نفسك في بعض الأحيان في وضع لا تتواجد فيه على الإطلاق أية خدمات أو موارد يمكنك إعلام الناجي/ة عنها. وقد تشعر بالعجز بسبب ذلك. من الأهمية بمكان أن تكون صادقاً مع الناجي/ة مع الإقرار بشجاعته بالكشف لك عن التجربة التي مر بها. عبّر للناجي عن أسفك لعدم قدرتك على تقديم مساعدة أكبر وأظهر له الاحترام أثناء الحديث قدر الإمكان. إن إظهار التقدير أثناء الاستماع الفعلي للناجي أمر داعم بحد ذاته.

اربط:

بينما تقدم الدعم للناجي كي يتخذ قرارات فيما يتعلق بالخطوات التالية التي يريد سلوكها...

أسأل الناجي/ة إذا كان هناك شخص معين يثق به ليذهب إليه ويحصل على مسانדתه.

استمع:

بعد تأكدك من أن احتياجات الناجي/ة الأساسية قد لبيت وأنه لا خطراً وشيكاً عليه، استمع له.

قد يكون الناجي/ة مضطرباً و/أو مشوشاً، ولكن بصفته الشخص الذي سيساعده فإنه من المهم أن تبقى هادئاً قدر الإمكان. اسمح له بإطلاعك على القدر الذي يريده هو من المعلومات كبر حجمها أم صغر. ليس من اختصاصات الدور الموكل إليك تقديم المشورة للشخص أو اصطحابه إلى الخدمات أو إجراء مقابلة تفصيلية معه بشأن ما حدث. وبدلاً من طرح أسئلة مفصلة حول الحادثة نفسها، ركز اهتمامك على تزويده بالمعلومات التي تتعلق بالخدمات التي تعلم أنها متوفرة.

نصيحة مفيدة: يُفضل، بطبيعة

الحال، تجنب الأسئلة وخاصة تلك

التي تبدأ بكلمة "لماذا" لأن مثل هذه

الأسئلة قد تولّد إحساساً لدى الناجي/ة

بأن اللانمّة تقع عليه. عوضاً عن

ذلك، عليك بالاستماع له فقط، وإن

كان لا بد من توجيه أسئلة، فاطرح

عليه أسئلة من قبيل "هل يمكنني

إطلاعك على الخدمات المتوفرة من

أجل تقديم الدعم لك؟" أو "ما هو

الدعم الذي تريد أن أقدمه لك؟"

أحرص على تواجده موظفات لتقديم الدعم خاصة في السياقات التي لا يمكن ثقافياً للنساء و/أو الفتيات التفاعل مع الرجال.

اعرف ما الذي يمكنك/ لا يمكنك إدارته

تتطلب بعض الأوضاع قدراً أكبر من الدعم المتخصص الذي يتجاوز دورك، من قبيل الأوضاع التي تنطوي على أطفال، أو الإبلاغ الإلزامي^٣، أو الخطر الوشيك على الناجي، أو الأوضاع التي قد يلحق فيها الناجون ضرراً بأنفسهم أو بغيرهم. قد يكون هناك منسقون آخرون لديهم المقدر على نحو أفضل منك في مثل هذا السيناريو. ارجع إلى صحيفة المعلومات التي بحوزتك (صفحة ٥ و ٦).

دع الناجي/ة يخبرك عن شعوره فيما يتعلق بسلامته وأمنه الشخصيين. احرص على عدم وضع أية افتراضات بناء على ما تشاهده.

كن على علم بمختلف الطرق التي يتبعها الناس للحصول على الدعم

دع الشخص يعبر عن عواطفه مهما كان الشكل الذي تتخذه تلك العواطف. تختلف استجابات الناس تجاه الضغط والأزمة اختلافاً واسعاً. قد يظل بعض الأشخاص ساكناً وعاجزاً عن الكلام، أو غاضباً يكثر من الصراخ، أو يلوم نفسه على ما حدث، أو يبكي، أو يكون عنيفاً، وهكذا.

يعاني الأشخاص ذوو الإعاقات والأشخاص الذين يتكلمون لغة مختلفة وغيرهم من عقبات مختلفة عند محاولتهم الوصول إلى لدعم. التزم بالمبادئ التي تركز على الناجين وطابع السرية عند البحث عن طرق للاستماع لهؤلاء الأشخاص ودعمهم. حتى وإن كنت لا تفهم ما يقوله الشخص يمكنك دائماً أن تُظهر الاهتمام والدعم.



تذكر، إذا كنت تسعى للحصول على دعم من المشرف أو من ممارس إنساني آخر، فاطلب دائماً الإذن من الناجي/ة أولاً. أخبر الناجي/ة عن الشخص الذي تريد أن تتحدث معه ولماذا تريد التحدث معه وما هي المعلومات التي تريد أن تطلعه عليها. وإن لم يكن الناجي/ة مرتاحاً أو إذا رفض تماماً إطلاع أحد على معلوماته، فقم بمساعدته بأفضل ما يمكنك مستخدماً الأدوات الموجودة في هذا الدليل.

٣ ثمة بعض السياقات التي تُطبق فيها قواعد الإبلاغ الإلزامي ذات الصلة ببعض أنواع الحالات. ارجع إلى منسق الحماية و/أو أخصائي العنف المبني على النوع الاجتماعي في منطقتك لمزيد من المعلومات والإرشادات.

دعم الأطفال والمراهقين تحت سن ١٨

الرسائل الرئيسية

وصلهم بشخص بالغ يحدده الطفل/
المراهق كشخص مأمون الجانب
وموثوق. قد لا يكون هذا الشخص والدًا
أو مقدم رعاية أو أحد أفراد الأسرة.

٣. لا تتخذ قرارات نيابة عن الطفل/
المراهق بما في ذلك إجبار مقدم
الرعاية له أو أي شخص آخر على أن
يتواجد معه عندما يتحدث إليك.

٤. توفير الراحة. اسمح للطفل/ المراهق
بقيادة الحديث حتى لو كان ذلك يعني أن
تقدم له الرفقة في صمت. كن في مستوى
العين واستعمل لغة الجسد لثري الطفل/
المراهق أنه بوسعه أن يفتح عليك إذا ما
أراد ذلك. ابتعد عن طرح الأسئلة بشأن ما
حدث ومن قام به ولماذا، بل استخدم بدلاً
من ذلك عبارات المواساة وتحدث بأسلوب
يمكنه فهمه.

٥. تحدث دائماً إلى أخصائي العنف المبني
على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل في
بلدك/ أو سياتك قبل كل شيء لتفهم منه:
(١) ما هي الخدمات المتوفرة في منطقتك
و (٢) البروتوكولات والإجراءات
المحلية.^٤

٦. عدم التسبب بضرر. لا تبحث عن أطفال
ناجين، فليس من واجبات عملك أن تحقق
في أو تقيم ما إذا كان طفل أو مراهق
يتعرض للعنف. يُحتمل أن يؤدي القيام
بذلك إلى مزيد من العنف والمخاطر
بالنسبة للطفل/ المراهق. بالمقابل، كن
الشخص الذي يسهل الوصول إليه إذا ما
رغب طفل/ مراهق في الحصول على
مساعداك.

٧. تذكر دورك. إذا جاءك طفل/ مراهق من
أجل الحصول على مساعدة،
١. امنحه أذناً صاغية ودون إطلاق أية
أحكام.

٢. قدم الدعم للطفل/ المراهق عن طريق

تذكر، إذا كان هناك فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي/
مسار إحالة في منطقتك، فقم بتيسير إحالة الطفل/ المراهق بصورة آمنة
وسرية إلى أخصائي كي يحصلوا على مساعدة أفضل.

استخدم هذه الإرشادات عندما لا يتوفر فاعل معني بالعنف المبني على
النوع الاجتماعي / مسار إحالة في منطقتك.

بعد المحادثة

التأمل والرعاية الذاتية: من الأهمية بمكان أن
تتذكر أنه بوسعك القيام بكل شيء على النحو
الصحيح، ولكنك مع ذلك لن تقوم بإصلاح
تجربة هذا الشخص أو تزيل آلامه. إن من
شأن الاستماع لتجارب الآخرين وسماعها
أن يعرضك لتجربتهم المؤلمة والصادمة
والمؤذية – وهو ما يُعرف أيضاً بالتعرض
للصدمة الثانوية. فكر كيف ستعتني بنفسك
عندما تتحرك هذه المشاعر في نفسك. تواصل
مع نظام الدعم الخاص بمنظومتك وشبكتك،
بما في ذلك زملائك ورئيس فريقك أو أخصائي
العنف المبني على النوع الاجتماعي واطلعهم
على مشاركتك في هذا المحادثة (مع الأخذ
في الحسبان طابع السرية بخصوص الناجي)
واحصل على الدعم.

وبما أن أنواعاً معينة من العنف (مثلاً، العنف
الأسري) قد يعمل على شكل دورات، فقد ترى
هذا الشخص مرة ثانية أو تعلم أنه مر بتجربة
عنف أخرى. إنك لن تستطيع تغيير تجاربهم،
ولكنك تستطيع أن:

٨. تستمع إلى ناج أثناء كل حادثة دون أن
تحكم عليه بغض النظر عما إذا كنت قد
تحدثت معه من قبل أم لا.

٩. تفكر في الطريقة التي تريد بها تحسين
برمجتك وجعل الخدمات التي تعرضها
أكثر أماناً وخلق بيئة أكثر إيجابية من
أجل الذين يمرون بتجربة العنف المبني
على النوع الاجتماعي.

١٠. إذا طلب منك الناجي/ة رأيك، فشجعه على
اتخاذ قرار بشأن من هو الشخص الذي عليه
الذهاب إليه ومتى يذهب ولماذا.

١١. لا تُعط رأيك الخاص في الوضع.

إذا كانت هناك أية خدمات موجودة
بالفعل، فقم بتزويد الناجي/ة
بمعلومات دقيقة حول تلك الخدمات
المتوفرة أو الخيارات لإحداث مزيد
من الارتياح.

١٢. للتخصيص أهمية كبرى. استخدم صحيفة
المعلومات (صفحة ٥ و٦) واحرص
على أن يكون بحوزتك معلومات دقيقة
ومحدثة حول الخدمات المتوفرة وكيفية
الحصول عليها.

١٣. إن لم تكن متأكدًا من وجود خدمة ما، فقل
أنك لست متأكدًا.

قم بإنهاء المحادثة بكل رفق.

١٤. حافظ على طابع السرية.

١٥. قم على نحو إيجابي بتعزيز أية قرارات
يتخذها الناجي.

١٦. تذكر دائماً أن دورك يتمثل في دعم الناجي/ة
في اتخاذ قراراته واختياراته، حتى لو
لم يتخذ الناجي/ة أي قرار. لا تشارك في
جلسات أو اجتماعات متكررة مع الناجي،
أو في إعطاء النصح والمشورة أو محاولات
إدارة حالة الناجي.

٤ ارجع إلى منسق مسائل العنف المبني على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل في بلدك بشأن البروتوكولات والإجراءات المحلية
بما في ذلك: (١) حدود السرية و (٢) المنسقين المعنيين لمسائل العنف المبني على النوع الاجتماعي وحماية الطفل.

إذا طلب منك شخص مساعدة بشأن طفل/ مراقب محتاج للمساعدة...

✘ لا تحقق في شائعة أو تسعى إلى العثور على الطفل/ المراقب أو مقابلته.

✓ قدم معلومات دقيقة ومحدثة عن الخدمات المتوفرة للشخص الذي طلب الدعم منك.

✘ لا تناقش أو تشاطر أهداً في التفاصيل التي علمتها.

✓ احترم طابع السرية.

إذا طلب طفل/مراقب المساعدة منك...



✘ لا توجه الطفل/ المراقب نحو الذهاب إلى مكان سكن أو خاص، ولا تعزل الطفل ضد رغبته.

✓ اسأل الطفل/ المراقب إذا كان يريد العثور على مكان هادئ وخاص للتحدث. احرص على أن يكون مكاناً يراكم فيه الآخرون ولكن لا يستطيعون سماعكم.

✘ لا تلمس أو تعانق أو تقوم بأي تلامس جسدي إذ قد يؤدي ذلك إلى أثر صادم أو غير مريح أو محزن.

✓ احرص على الجلوس بمستوى عيونهم. وحافظ على لغة جسد منفتحة.

✓ اسأل الفتيات والفتيان إن كانوا يريدون التحدث مع سيدة بالغة أو رجل بالغ من نفس نوع الجنس.

استمع



✘ لا تجري مقابلات أو تقييمات. ولا تدون أي شيء ولا تلتقط صوراً أو تطلع أهداً شفهيّاً على معلومات عن الطفل/ المراقب أو عن التجربة التي مر بها.

✓ استمع باهتمام وانتبه إلى التواصل الجسدي غير اللفظي.

✓ كن هادئاً وصبوراً ومتقبلاً لما يُقال دون أن تصدر حكماً.

✘ لا تُظهر الصدمة أو عدم التصديق أو الغضب أو أي رد فعل آخر من شأنه أن يُشعر الطفل/ المراقب بالحزن.

✓ اترك الطفل/ المراقب يعبر عن نفسه ويستخدم عباراته الخاصة.

✘ لا تستخدم كلمات معقدة ولا تتحدث أكثر من الطفل/ المراقب.



في بعض الحالات قد لا يكون من الواضح كيف السبيل إلى تقديم الدعم لمصلحة الطفل العليا وصالح حالته البدنية والعقلية. إذا كنت غير واثق بالنسبة لسلامة الوضع، فقم بإبلاغ الطفل بأنك مضطر للتحدث بصفة سرية مع مقدم خدمة آخر أو عضو في الفريق قد يكون لديه معرفة أكبر بالطريقة التي تكفل سلامته.

←... **عامل كل طفل بإنصاف.** ينبغي أن يتم تقديم نفس الدعم لجميع الأطفال بغير تحيز بصرف النظر عن جنسهم أو عمرهم أو حالة عائلتهم أو حالة مقدم الرعاية لهم أو أي جانب آخر من هويتهم. لا تعامل طفلاً تعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي على أنه عاجز. لكل طفل قدراته الفريدة ونقاط قوته فضلاً عن امتلاكه القدرة على التعافي. تحدث للطفل الناجي/ة بالطريقة التي يفهمها مع احترام كرامته وآرائه.

←... **حافظ على السرية.** لا تدون أو تلتقط صور أو توثق بأي شكل تقاقلك مع الطفل/ المراقب. ضع جانباً أية هواتف أو حواسيب قد يتبادر إلى ذهن أنها تقوم بتسجيل الحديث. أطلب إذن الطفل/ المراقب قبل أن تشاطر أهداً أية معلومات عنه أو عن تجربته. ومعنى هذا أن تسأله إن كان بوسعك مشاطرة المعلومات مع شخص ما حتى لو كان هذا الشخص هو الذي حدده الطفل/ المراقب على أنه موضع ثقة بالنسبة له.

←... **كن على علم بالكيفية التي يمكن للطفل/ المراقب أو من يقدم الرعاية له أن يتبعها سعياً للحصول على الدعم.**

يسعى الأطفال والمراقبون للحصول على الدعم بطرق مختلفة عن البالغين، وهم نادراً ما يفصحون عن الأشياء بصورة مباشرة. قد يجد الأطفال صعوبة في الوثوق في البالغين أو التحدث معهم وخاصة البالغين الذين لا يعرفونهم جيداً؛ وقد يعانون من الخوف أو الحرج أو الخجل؛ أو يخافون من التعبير عن عواطفهم. من الجائز أن (١) تسمع شائعات عن سوء معاملة الأطفال، أو (٢) أن يأتيتك بالغون سعياً وراء المساعدة من أجل طفل أو (٣) تشتهن بوقوع سوء معاملة للطفل بناءً على علامات أو سلوكيات تصدر عن الطفل.

←... **اضمن سلامة الطفل.** ينبغي أن تكون سلامة الطفل البدنية والعاطفية الشاغل الأول. ضع في الحسبان سلامة الطفل طيلة كل التفاعلات التي تتم معه/ معها، وفيما يتعلق بأية خطوات لاحقة يتم اتخاذها.



- ✓ **طمئن** الطفل/ المراهق أنه لا بأس بأن يخبرك بما حدث.
- ✓ **احترم** آراء الطفل ومعتقداته وأفكاره.
- ✓ **استخدم** عبارات المواساة المناسبة للسياق الثقافي... ومن أمثلة ذلك:
 - "أنا أصدقك" – لبناء الثقة
 - "يسعدني أنك أخبرتني بذلك" – لبناء علاقة مع الطفل
 - "أشكرك على مشارطتي تجربتك" – للتعبير عن التعاطف
 - "أنت شجاع جداً لأنك تحدثت معي" – للطمأنة والتمكين.



- ✓ **اسأل** الطفل/ المراهق إن كان هناك شخص ما يثق به أو إن كان يريد مساعدة في الوصول إلى ذلك الشخص، أو يريد من يرافقه للعثور على ذلك الشخص.
- ✓ **ابق** مع الطفل/ المراهق إلى أن يشعر بالأمان أو يصبح تحت رعاية شخص يصنفه بأنه مأمون الجانب وموثوق.
- ✓ **زود** الطفل/ المراهق والشخص البالغ الذي يثق به بمعلومات دقيقة وذات صلة حول الخدمات المتوفرة وكيفية الحصول عليها.
- ✓ **قل** ما تعرفه، وقل أنك لا تعرف. قل "لا أعرف" أو "ليس لدي معلومات" إذا لم تكن تمتلك المعلومات المطلوبة.

- ✗ **لا تبذل** وعوداً لن تستطيع الوفاء بها كأن تقول "كل شيء سيكون على ما يرام" عندما لا يكون مسألة ضمان مصلحة الطفل بيدك أنت.
- ✗ **لا تجبر** الطفل/ المراهق على مواصلة الحديث معك إن لم يكن يريد ذلك.

مرجع أعمار الأطفال وقدرتهم على اتخاذ القرارات

لاحظ أن الممارس المتخصص – صاحب الخبرة في التعامل مع الأطفال/ المراهقين الذين يمرون بتجربة العنف المبني على النوع الاجتماعي- هو الشخص الذي يؤهله موقعه ليكون الأدر على تحديد قدرة طفل أو مراهق على اتخاذ قرارات بالتنسيق مع الطفل/ المراهق نفسه ومقدم (مقدمي) الرعاية له.

يتمثل دورك بصفتك غير مختص في الاستماع إلى الطفل/ المراهق وتهنئة مشاعره ووصله بشخص يثق به، وإبلاغه بالمعلومات المتعلقة بالخدمات المتوفرة. أدرجت الفئات العمرية أدناه لغايات الرجوع إليها فقط وهي قد تتغير اعتماداً على العمر ومستوى النضج والمرحلة التطورية وعوامل أخرى.

كبار المراهقين من سن ١٥ سنة فما فوق يكونون عادة ناضجين بما يكفي لاتخاذ قراراتهم الخاصة وفهم تجاربهم.

← **دورك:** (١) استمع للمراهق وهو يحكي لك تجربته، (٢) قدم الدعم للمراهق كي يتصل بشخص يثق به من أجل الدعم المستمر، (٣) تقديم المعلومات حول الخدمات المتوفرة وكيفية الحصول عليها.

صغار الأطفال من سن ٦ إلى ٩ سنوات وصغار المراهقين من سن ١٠ إلى ١٤ سنة قد يكونون أو لا يكونون قادرين على الإبلاغ بأنفسهم عن تجربة العنف. وقد يكونون قادرين أو غير قادرين على اتخاذ قرارات من تلقاء أنفسهم.

← **دورك:** (١) قدم الدعم للطفل/ المراهق للعثور على شخص بالغ يثق به كي يساعده في الخطوات التالية، (٢) تقديم المعلومات حول الخدمات المتوفرة وكيفية الحصول عليها للطفل/ المراهق وللشخص البالغ الذي حدده.

الرضع وصغار الأطفال لغاية ٥ سنوات لن يقوموا بالإبلاغ بأنفسهم عن تجربة العنف نظراً لافتقارهم لمهارات الاتصال أو لمحدودية تلك المهارات. ومن المرجح أن يقوم شخص آخر – كصديق أو مقدم رعاية أو أحد أفراد الأسرة أو المجتمع المحلي إلى آخره- بالسعي للحصول على المساعدة نيابة عن الطفل.

← **دورك:** تقديم المعلومات حول الخدمات المتوفرة وكيفية الحصول عليها للشخص المرافق للطفل.

مأخوذ بتصرف عن: UNHCR, Best Interest Determination Guidelines, 2008. IRC/UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, 2012

Type your t



هذا المصدر عبارة عن دليل مرافق للمبادئ الإرشادية بشأن العنف المبني على النوع الاجتماعي
الصادرة عن اللجنة المشتركة بين الوكالات سنة ٢٠١٥
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



دليل الجيب في التعامل مع العنف المبني على النوع الاجتماعي