

الوحدة رقم 4



# الخدمات الاجتماعية

حزمة الخدمات الأساسية للنساء  
والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف  
عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة





# الوحدة رقم 4.

الخدمات الاجتماعية

## تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>
<p>الفصل رقم 2 المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية</p> <p>2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي</p>
<p>الفصل رقم 3 كيفية استخدام هذه الأداة</p> <p>3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق</p>
<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>

# شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

شجاعة الكثير من النساء اللاتي تعرضن للعنف وتحدثن عن تجاربهن والنشاطات، وبخاصة من المنظمات النسائية الموجودة في شتى أنحاء العالم، واللاتي مارسن الدعوة لتقديم الخدمات المناسبة والدعم للنساء اللاتي تعرضن للعنف.

جهود الحكومات التي تتخذ إجراءات نحو إنهاء العنف ضد المرأة من خلال الإصلاحات التشريعية، ومبادرات السياسات وتنفيذ برامج المنع والاستجابة.

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسون والباحثون وممثلو الحكومات من مختلف القطاعات الذين حضروا وشاركوا في المشاورات الفنية العالمية بشأن استجابة قطاع الخدمات الاجتماعية للعنف ضد النساء والفتيات والتي أسهمت في وضع المبادئ التوجيهية (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط [gro.wonwavidne.www](http://gro.wonwavidne.www) وانقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواومة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات لالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحة وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ولويس مورا وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان) بالإضافة إلى المشاركة والمدخلات من الزملاء في اليونيسيف، السيدة تيريسا كيباني والسيدة كلاريس دا سيلفا إي باولا والسيد بيتر غروس.

المستشارتان اللتان ساعدتا في وضع و/أو مواومة المبادئ التوجيهية، السيدة جانيس وات والسيدة سو فينوكان.



# جدول المحتويات

---

6	الفصل رقم 1. مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية
6	1.1 مقدمة
8	3.1 الغرض والنطاق
9	4.1 اللغة والمصطلحات

---

6	الفصل رقم 2. إطار حزمة الخدمات الأساسية
8	1.2 الإطار الكلي
41	2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية

---

81	الفصل رقم 3. المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية
8	1.3 المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية
8	2.3 المبادئ التوجيهية للعناصر التأسيسية المحددة للخدمات الاجتماعية الأساسية

---

02	الفصل رقم 4: الأدوات والموارد
----	-------------------------------

# الفصل رقم 1.

## مقدمة

### 1.1 مقدمة

يعد فهم الطبيعة الجنسانية للعنف ضد النساء والفتيات، وأسبابه وعواقبه، وتقديم الخدمات من خلال ثقافة تؤمن بتمكين المرأة، من الأمور الرئيسية في الحفاظ على سلامة النساء والفتيات. ويشمل هذا ضمان أن تركز الخدمات على النساء، وأن تكون صديقة للطفل وغير مُلقية باللوم على النساء، وتدعم النساء والأطفال لكي يتفكروا في نطاق الخيارات المتاحة لهم، وتدعم قراراتهم.

### 1.2

#### الغرض من المبادئ التوجيهية ونطاقها

المبادئ التوجيهية مُصمَّمة لكي تكون أداة عملية لمساعدة البلدان على الوفاء بالتزاماتها الدولية الموسعة للقضاء على العنف ضد جميع النساء والفتيات. وهي تهدف إلى توجيه تقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية لجميع النساء والفتيات في نطاق عريض من البيئات والمواقف.

تُعرّف المبادئ التوجيهية المتطلبات الدنيا لمجموعة من الخدمات الاجتماعية الأساسية التي توفر معاً استجابة عالية الجودة.

ويتمثل نطاق هذه المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية إلى حدٍ كبير في الخدمات التي تستجيب للنساء والفتيات. وفي حين قد تكون هذه المبادئ التوجيهية قابلة للتطبيق على صور أخرى من العنف ضد النساء، إلا أنها قد وضعت في الأساس للاستجابة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لعنف الشريك الحميم، والعنف الجنسي من غير الشريك الحميم، بما في ذلك الاحتياجات المحددة للفتيات الأمهات وأطفالهن. يكون التركيز بصورة أساسية على الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات (وأطفالهن) بعد وقوع العنف من خلال اتخاذ إجراءات لدى حدوث الإشارات المبكرة للعنف، والتدخل لمنع تكرار حدوث العنف.

تتكامل المبادئ التوجيهية مع تركيز منظمة اليونيسيف، والتي تعمل، من بين أشياء أخرى، على ضمان أن يعيش جميع الأطفال حياة خالية من العنف. يوجد بالفعل كم كبير من الإرشادات والاستجابات التي وضعت للأطفال كضحايا للعنف.

### 1.3

#### اللغة والمصطلحات

التنسيق هو عنصر أساسي من الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات. وهو مطلوب من قِبَل المعايير الدولية التي تهدف إلى ضمان أن تكون الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات شاملة، ومتعددة التخصصات، ومنسقة، ومنهجية، ومستدامة. وهو عملية تحكمها القوانين والسياسات. وهي تنطوي على جهد تعاوني من قِبَل فرق متعددة التخصصات وأفراد ومؤسسات من جميع

تهدف هذه المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية إلى توفير الإرشادات لتصميم وتنفيذ واستعراض استجابات الخدمات الاجتماعية عالية الجودة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لكافة صور العنف القائم على نوع الجنس. تركز المبادئ التوجيهية على البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل في البيئات المستقرة. وهي قابلة للتطبيق أيضاً في البلدان مرتفعة الدخل.

المبادئ التوجيهية هي جزء من حزمة الخدمات الأساسية والتي تهدف إلى أن تتاح على نطاق أوسع لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على نوع الجنس مجموعة الخدمات الأساسية متعددة القطاعات عالية الجودة ومُنسقة.

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الحيوية لتنسيق الاستجابات متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف وتشمل المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية، وخدمات العدالة والشرطة والتنسيق وآليات الحكم بالإضافة إلى الخدمات الاجتماعية.

وينبغي قراءة هذه المبادئ التوجيهية التي تختص بالخدمات الاجتماعية الأساسية مقترنة بالوحدة رقم 1: نظرة عامة ومقدمة والتي تحدد المبادئ، والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية التي تنطبق عبر جميع الخدمات الأساسية. كما تتكامل المبادئ التوجيهية مع المبادئ التوجيهية لخدمات الصحة (الوحدة رقم 2) وقطاعي الشرطة والعدالة (الوحدة رقم 3) والتنسيق وحوكمة التنسيق (الوحدة رقم 5).

#### الخدمات الاجتماعية عالية الجودة

يشكل تقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة مكوناً حيوياً للاستجابات المنسقة متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تضم الخدمات الاجتماعية نطاقاً من الخدمات التي تعتبر حاسمة لدعم حقوق النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف وسلامتهن ورفاههن، بما في ذلك المعلومات في حالات الأزمات وخطوط المساعدة والسكن الآمن، والمعلومات والنصائح القانونية والمتعلقة بالحقوق. تشير الأبحاث والممارسات إلى أن الأسلوب الذي تقدم به الخدمات له أثر كبير على فعاليتها.<sup>1</sup>

<http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-1-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v> رظنا؛ Arango, D, et al, *Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls: A Systematic Review Of Reviews*, Women's Voice and Agency Research Series, 2014, No.10, The World Bank, and Issues No. 6 December 2006; Services for victim/survivors of sexual assault Identifying needs, interventions and provision of services in Australia Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/16.html>.

القطاعات ذات الصلة لتنفيذ القوانين والسياسات والبروتوكولات والاتفاقات وللاتصال والتعاون لمنع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له. يحدث التنسيق على المستوى الوطني بين الوزارات التي تلعب دوراً في التصدي لهذا العنف، وعلى المستوى المحلي بين مقدمي الخدمات على المستوى المحلي، وأصحاب المصلحة وفي بعض البلدان، في مستويات متوسطة من الحكومة بين المستويين الوطني والمحلي. كما يحدث التنسيق بين مستويات مختلفة من الحكومة.

**العناصر الأساسية** هي خصائص أو مكونات للخدمات الأساسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

**الخدمات الأساسية** تتضمن مجموعة أساسية من الخدمات المقدمة من قِبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحد أدنى، حقوق وسلامة ورفاه أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على نوع الجنس. **العنف القائم على نوع الجنس** هو "أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة"<sup>2</sup> **حوكمة** التنسيق لها مكونان رئيسيان. المكون الأول هو وضع القوانين والسياسات المطلوبة لتنفيذ ودعم تنسيق الخدمات الأساسية للقضاء على العنف ضد النساء والفتيات أو الاستجابة له. المكون الثاني هو عملية إخضاع أصحاب المصلحة للمساءلة عن تنفيذ التزاماتهم في استجاباتهم المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات والرقابة والرصد والتقييم المستمرين لاستجاباتهم المنسقة. يتم تنفيذ الحوكمة على كل من المستويين الوطني والمحلي.

**عنف الشريك الحميم** هو "أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعاً على مستوى العالم. . . ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسياً ونفسياً وبدنياً التي يمارسها ضد نساء البالغات ومرافقات شركاء حميمون حاليون أو سابقون، دون موافقتهم. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكمالها مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إحراجها. يشمل العنف الجنسي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها."<sup>3</sup>

**فرق الاستجابة متعددة التخصصات** هي مجموعات من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة مُنسقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تركز هذه الفرق على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهم في صنع السياسات.

**العنف الجنسي من غير الشريك الحميم** «عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب»<sup>4</sup>. وهو يشمل الإكراه على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

**المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة** تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الأساسية من

الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية وتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة 'الكيفية' التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

يوفر **قطاع الخدمات الاجتماعية** العديد من خدمات الدعم لتحسين الرفاه العام والتمكين لفئة معينة من السكان في المجتمع. وقد تكون ذات طبيعة عامة أو توفر استجابات أكثر استهدافاً لقضية معينة؛ مثل الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تتضمن الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف الخدمات المقدمة من الحكومة أو الممولة منها (ولذا فإنها تعرف باسم الخدمات العامة) أو مقدمة من قِبل الجهات الفاعلة الأخرى من المجتمع المدني والمجتمع المحلي، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدينية.

**الخدمات الاجتماعية** التي تستجيب للعنف ضد النساء والفتيات تركز بصفة محددة على الضحايا/الناجيات من العنف. وهي ضرورية لمساعدة تعافي النساء من العنف، ولتمكينهن ومنع تكرار حدوث العنف، وفي بعض الحالات، للعمل مع أجزاء محددة من المجتمع أو المجتمع المحلي لتغيير السلوكيات والمفاهيم المتعلقة بالعنف. وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، توفير الاستشارات النفسية-الاجتماعية، والدعم المالي، والمعلومات في أوقات الأزمات، والسكن الآمن، والخدمات القانونية والدعوية، والدعم في الإسكان والتوظيف وغيرها، إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف.

**أصحاب المصلحة** هم جميع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والوكالات التي لها دور في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات على جميع مستويات الحكومة والمجتمع المدني. يتضمن أصحاب المصلحة الرئيسيون الضحايا والناجيات وممثلين، والخدمات الاجتماعية وقطاع الرعاية الصحية ومقدمي المساعدة القانونية والشرطة والمدعين العموم، والقضاة ووكالات حماية الطفل، وقطاع التعليم من بين قطاعات أخرى.

**الضحية / الناجية** مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.<sup>5</sup>

**العنف ضد المرأة** يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة»<sup>6</sup>.

5 تشير دراسة الأمين العام، المذكورة في الملاحظة رقم 1 أعلاه، إلى النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظراً لأنه يعني ضمناً السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكالية، نظراً لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كنّ أهدافاً لجرائم العنف». لذلك، فإن هذه المبادئ التوجيهية تستخدم مصطلح «الضحية/الناجية».

6 إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.

2 السيداو، التوصية العامة رقم 91، الفقرة 6.

3 دراسة الأمين العام للأمم المتحدة، الملاحظة رقم 1 أعلاه، الفقرتان 111 - 211.

4 المرجع السابق في الفقرة 821.

## الفصل رقم 2.

# إطار حزمة الخدمات الأساسية

### 2.1

#### الإطار الإجمالي

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات اجتماعية أساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

المبادئ والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.

الخصائص المشتركة والتي تصف نطاقاً من الأنشطة والنهج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.

الخدمات الأساسية والتي تحدد الحد الأدنى على الإطلاق المطلوب من الخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة أو طفل تعرضوا لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.

العناصر التأسيسية التي يجب أن توجد لدعم تقديم كل خدمة من الخدمات الأساسية.

### 2.2

#### الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية

كما تستند الخدمات الاجتماعية الأساسية إلى عناصر تأسيسية هامة لها تطبيقات محددة على الخدمات الاجتماعية، ويشمل هذا:

- الإحالة
  - تقييم المخاطر وإدارتها
  - الموظفين المدربين جيداً وتطوير القوى العاملة
  - تنسيق النظم والمساءلة
- المبادئ التوجيهية لهذه العناصر التأسيسية موضحة في القسم 2.3.

#### حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرٌ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة
الخصائص المشتركة	الإثابة	الولوج	
	التكيف	المناسبة	
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية	
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة	
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة		

الخدمات الإجتماعية	العدالة والشرطة	الصحة
1. معلومات الأزمة	1. المنع	1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم
2. استشارات الأزمات	2. الاتصال الأولي	2. دعم الخط الأول
3. خطوط المساعدة	3. التقييم/التحقيق	3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل
4. السكن الآمن	4. عملية ما قبل المحاكمة	4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي
5. المساعدة المادية والمالية	5. عملية المحاكمة	5. التقييم والرعاية للصحة العقلية
6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها	6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر	6. التوثيق (طبي-قانوني)
7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية	7. عملية ما بعد المحاكمة	
8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات	8. السلامة والحماية	
9. الدعم الذي يركز على المرأة	9. المساعدة والدعم	
10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف	10. الاتصالات والمعلومات	
11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية	11. تنسيق قطاع العدالة	
12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي		

### التنسيق وحوكمة التنسيق

المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية
1. القانون وصنع السياسات	1. إنشاء هيكل رسمية للتنسيق المحلي
2. اعتماد الموارد وتخصيصها	2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق
3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي	
4. النهج الشاملة لاستجابة التنسيق	
5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات	
6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	

عناصر أساسية	الأطر التشريعية والقانونية الشاملة	الحكم والرقابة والمساءلة	الموارد والتمويل
	التدريب وتطوير القوى العاملة	السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية	الرصد والتقييم

## الفصل رقم 3:

# المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية

### 3.1

## المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية

الخدمات الأساسية: 1. معلومات الأزمة	
<p>يعد الوصول إلى المعلومات الواضحة والدقيقة وفي الوقت المناسب بشأن الأزمة لأي امرأة أو فتاة تعرضت أو تتعرض للعنف الجسدي أو الجنسي أو غيره من أشكال العنف، حيثما كانت، وفي أي وقت من النهار أو الليل، أمرًا حيويًا لدعمها للوصول إلى الخدمات لمساعدتها و تحقيق سلامتها.</p> <p>تشمل معلومات الأزمة المعلومات بشأن حقوق النساء والفتيات، ونطاق وطبيعة الخدمات المتاحة، ويتم تقديمها بأسلوب لا يلقي اللوم ولا يصدر الأحكام. يجب أن تكون المعلومات متاحة بطريقة تتيح للنساء والفتيات معرفة الخيارات المتاحة لهن، واتخاذ قراراتهن الخاصة.</p> <p>يجب أن تتاح معلومات الأزمة للنساء والأطفال الذين يتعرضون للعنف، وللأسرة وللأصدقاء ولزملاء العمل، ولخدمات الشرطة والصحة، الذين قد يكون لهم دور في مساعدة النساء والفتيات للوصول بطريقة آمنة إلى الخدمات، حيثما يخترن ذلك.</p>	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
1.1 محتوى المعلومات	<ul style="list-style-type: none"><li>• ضمان أن تكون معلومات الأزمة واضحة وموجزة ودقيقة</li><li>• ضمان أن تحدد معلومات الأزمة وتشير إلى نطاق الخدمات القائمة المتاحة للنساء والأطفال</li></ul>
1.2 توفير المعلومات	<ul style="list-style-type: none"><li>• ضمان إتاحة معلومات الأزمة على نطاق واسع وإتاحتها لجميع النساء والأطفال</li><li>• ضمان تقديم معلومات السلامة بمختلف الصور التي تضمن أن تكون مناسبة لكل من:<ul style="list-style-type: none"><li>• النساء والأطفال الذين يعانون من صور متعددة من التمييز</li><li>• النساء والأطفال ذوي الإعاقة</li><li>• الأطفال</li></ul></li><li>• ضمان نشر المعلومات مع رعاية الاعتبارات الثقافية على نطاق واسع من خلال وسائل الإعلام المختلفة وذات الصلة، وفي مواقع وبيئات متعددة عبر المنطقة/البلد</li></ul>

الخدمات الأساسية: 2. استشارات الأزمات	
<p>إن استشارات الأزمات ضرورية لمساعدة النساء والفتيات في تحقيق السلامة الفورية وأن يستوعبن تجاربهن، ويؤكدن على حقوقهن وللتخفيف من شعورهن بالإثم والعار.</p>	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
2.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"><li>• توفير استشارات الأزمة مجاناً</li><li>• ضمان الاستماع إلى النساء والفتيات وتصديقهن</li><li>• ضمان تقديم نطاق من الخيارات للنساء والفتيات يتضمن:<ul style="list-style-type: none"><li>• الإتاحة الفورية للسكن الآمن والمؤمن</li><li>• الإتاحة الفورية للخدمات الطبية في حالات الطوارئ والأمن مثل المستشفيات<sup>٢</sup></li><li>• إمكانية إعادة الاتصال بالخدمة، حتى إذا اختارت عدم اللجوء لأي من الخدمات المتاحة</li></ul></li><li>• ضمان دعم النساء والفتيات لاتخاذ قرارات مبنية على معرفة شاملة</li></ul>

2.2 الصلة	• ضمان أن تكون استشارات الأزمة مناسبة لمختلف صور العنف التي تتعرض لها المرأة/الفتاة
3.2 الإتاحة	• توفير الاستشارة في الأزمات من خلال نطاق من الأساليب التي تتضمن الاستشارات الشخصية ومن خلال الهاتف الأرضي والهاتف المحمول والبريد الإلكتروني • ضمان توفير الاستشارات في الأزمات من خلال العديد من المواقع والبيئات المختلفة

7

الخدمات الأساسية: 3. خطوط المساعدة	
توفر خطوط المساعدة رابطًا أساسيًا لخدمات توفير المعلومات والاستشارات والدعم للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تعمل خطوط المساعدة بصورة منفصلة عن، ولكن جنبًا إلى جنب مع، خطوط المساعدة الأخرى لحالات الطوارئ.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
3.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير خطوط المساعدة الهاتفية مجانًا أو بدون رسوم</li> <li>• يفضل توفير خطوط المساعدة على مدار ٢٤ ساعة يوميًا، ٧ أيام في الأسبوع، أو على الأقل لمدة أربع ساعات يوميًا تشمل عطلات نهاية الأسبوع والإجازات</li> <li>• ضمان امتلاك الموظفين القائمين بالرد على خطوط المساعدة للمعرفة والمهارات المناسبة وأن يكونوا مدربين جيدًا</li> <li>• ضمان أن يكون لخطوط المساعدة بروتوكولات تصل بينها وبين الخدمات الاجتماعية الأخرى وخدمات الصحة والعدالة للاستجابة للظروف الفردية للنساء والفتيات</li> <li>• ضمان أن يتاح لخطوط المساعدة الموارد التي قد تلزم ضمان سلامة النساء والفتيات بما في ذلك: <ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم نقل النساء والفتيات في حالات الطوارئ إلى السكن الآمن بغض النظر عن مكان التواجد</li> <li>• توفير لوازم العناية الشخصية والصحية الأساسية والمباشرة بما في ذلك الطعام والملبس، إما بصورة مباشرة أو من خلال الخدمات المحلية</li> <li>• التريب مع استجابات الشرطة والعدالة الفورية والمناسبة عند الطلب وحسب الاقتضاء</li> </ul> </li> </ul>
3.2 الإتاحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمان توصيل المعلومات بشأن الخدمة وساعات التشغيل بصورة واضحة من خلال السبل المناسبة</li> <li>• ضمان إتاحة الخدمة الهاتفية من خلال الهواتف المحمولة</li> </ul>

7 انظر: *Responding to intimate partner and sexual violence against women, World Health Organization Policy and Clinical Guidelines* ([http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1)) والإرشادات الإكلينيكية الداعمة للممارسين والتي وضعت كجزء من هذا البرنامج المشترك [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO\\_RHR\\_14.26\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1)

## الخدمات الأساسية: ٤. السكن الآمن

تحتاج العديد من النساء والفتيات إلى ترك ترتيبات السكن القائمة الخاصة بهن على الفور لكي يحصلن على الأمان. ويجب إتاحة الوصول إلى الملاجئ ومراكز الاستضافة الآمنة للنساء أو غيرها من الأماكن الآمنة خيارًا فوريًا آمنًا ومؤمنًا للسكن. وبالإضافة إلى هذا السكن الآمن الفوري، قد تحتاج النساء والفتيات إلى الدعم لتأمين المسكن على المدى المتوسط إلى الطويل.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
4.1 البيوت الآمنة والملاجئ ومراكز استضافة النساء	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير السكن الآمن والمؤمن في حالات الطوارئ لحين إزالة التهديد المباشر</li> <li>• ضمان وجود التدابير الأمنية والتي تشمل: <ul style="list-style-type: none"> <li>• الموقع السري (حيثما أمكن)</li> <li>• أفراد الأمن</li> <li>• أنظمة الأمن</li> </ul> </li> <li>• ضمان وجود بروتوكول للدخول للأشخاص الداخلين إلى السكن الآمن والخارجين منه</li> <li>• توفير احتياجات السكن الأساسية مجانًا</li> <li>• ضمان وجود بروتوكول للأطفال غير المصحوبين بذويهم، بما في ذلك الرعاية البديلة طويلة المدى حسب الضرورة والاقتضاء، والتي تتسع مع التشريعات الوطنية القائمة والمعايير الدولية.</li> <li>• ضمان قدرة النساء والفتيات من ذوات الإعاقة على الوصول إلى السكن</li> </ul>
4.2 الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير المجالات التي تضمن الخصوصية والسرية لجميع النساء والفتيات داخل السكن</li> <li>• ضمان تناول السكن لاحتياجات الأطفال وأن يكون صديقًا للطفل</li> <li>• توفير تقييم للاحتياجات الفورية</li> <li>• وضع خطة دعم فردية للنساء/الأطفال، بالتشاور معهم</li> </ul>

## الخدمات الأساسية: ٥. المساعدة المادية والمالية

في فترة الأزمة المباشرة ينبغي افتراض أن قدرة النساء والفتيات على الوصول إلى الموارد قليلة أو منعدمة. تتضمن المساعدة المادية والمالية الدعم والموارد لتمكين الوصول إلى المعلومات والاستشارات في حالة الأزمة، والسكن الآمن والطعام.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
5.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الدعم للوصول إلى الاحتياجات الفردية الأساسية الفورية لكل امرأة وفتاة بما في ذلك إتاحة النقل في حالات الطوارئ، والطعام والسكن الآمن مجانًا</li> <li>• ضمان توفير المساعدة لاحتياجات الأطفال الفردية</li> <li>• توفير المساعدة العينية وغير النقدية مثل لوازم الرعاية الشخصية والصحية الأساسية</li> <li>• تيسير الوصول إلى الحماية الاجتماعية مثل نقل الأموال، وحيثما كانت هذه الخدمات متاحة يمكن الوصول إليها في وقت قصير</li> </ul>
2.5 الإتاحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمان وجود نطاق من الوسائل للنساء والفتيات لكي يصلن بأمان إلى المساعدة المادية والمالية</li> </ul>

## الخدمات الأساسية: ٦. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها

تتضمن وثائق الهوية تلك المطلوبة من النساء والفتيات لضمان قدرتهن على السفر، والحفاظ على الوظيفة أو السعي للحصول عليها، والوصول إلى الاستحقاقات والخدمات الاجتماعية الحكومية المتاحة، والوصول إلى الحسابات البنكية وما إلى ذلك. ونظرًا لأن الكثير من النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف يلجأن بالفرار بدون هذه الوثائق لكي يحافظن على سلامتهن فقد يتطلبن الدعم لإنشاء أو استعادة أو استبدال وثائق الهوية.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
6.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"><li>• مساعدة النساء والفتيات على إثبات أو إعادة إثبات هويتهن طبقًا للمواصفات القانونية المحلية أو البروتوكولات الدولية، حسب الاقتضاء</li><li>• التواصل مع خدمات الشؤون الخارجية / الخدمات القنصلية المناسبة حسب الاقتضاء</li><li>• توفير المساعدة لإصدار أو استعادة أو استبدال وثائق الهوية مجانًا</li></ul>

## الخدمات الأساسية: ٧. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية

من المحتمل أن تكون معرفة العديد من النساء والفتيات محدودة فيما يتعلق بحقوقهن ونطاق الخيارات المتاحة لهن. وتعد المعلومات الدقيقة بشكل فوري بشأن مسائل مثل قوانين الطلاق/ الزواج، وحضانة الأطفال، والوصاية أو أوضاع الهجرة والمساعدة على التنقل عبر استجابات العدالة والشرطة، من الأمور الهامة لحماية سلامة النساء والفتيات.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
7.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"><li>• توفير المعلومات للنساء والفتيات بشأن حقوقهن</li><li>• توفير معلومات واضحة ودقيقة بشأن:</li><li>• التدابير الأمنية المتاحة التي قد تمنع وقوع المزيد من الأذى من المتهم بارتكاب الجريمة</li><li>• الإجراءات والمخططات الزمنية الموجودة في حلول العدالة التقليدية</li><li>• الدعم المتاح حيث يتم البدء في الإجراءات القانونية أو سبل الانتصاف الرسمية.</li><li>• ضمان أن تتضمن المعلومات والنصائح الإحالة إلى الخدمات الأساسية طبقًا لما توافق عليه المرأة/الفتاة وبرضاها</li><li>• توفير المعلومات القانونية والحقوقية والتمثيل والنصيحة مجانًا</li><li>• توفير الدعوة القانونية والتمثيل القانوني بالنيابة عن النساء والفتيات، في الحالات التي يطلبن فيها ذلك</li><li>• توثيق جميع النصائح القانونية لمساعدة النساء والفتيات في أي إجراء مستقبلي قد يتخذنه</li></ul>
7.2 الإتاحة	<ul style="list-style-type: none"><li>• توفير المعلومات بشكل فوري والنصح والتمثيل بشأن الخيارات لدعم السلامة الفورية للنساء والفتيات مثل استصدار أمر يلزم المجرم بعدم التعرض لها</li><li>• توفير معلومات في صيغة مكتوبة (وبلغة يمكن للمرأة/الفتاة فهمها، شفهيًا، و/أو بصيغة مألوفة بالنسبة للمرأة</li><li>• توفير المعلومات والنصح طبقًا لإتاحة المرأة/الفتاة، في أي وقت ومكان مناسب للمرأة/الفتاة</li></ul>

## الخدمات الأساسية: ٨. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات

يمكن للاستشارات التخصصية أن تُحسّن كثيراً من الآفاق الصحية للنساء والفتيات والذي يمكن بالتالي أن يحسن من قدرتهن على الوصول إلى التعليم والتوظيف.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
8.1 الاستشارات الفردية والجماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الاستشارات الفردية والجماعية، حسب الاقتضاء، من قبل متخصصين حاصلين على تدريب متخصص في مجال العمل مع النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف</li> <li>• ضمان قدرة النساء والفتيات على الوصول إلى الحد الأدنى من عدد جلسات الدعم/الاستشارات</li> <li>• النظر في توفير دعم الأقران الجماعي</li> <li>• ضمان أن تستند الاستشارات إلى خبرات العنف</li> <li>• ضمان أن تستند الاستشارات إلى حقوق الإنسان وأن تكون مراعية للاعتبارات الثقافية</li> </ul>
8.2 الإتاحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الدعم/الاستشارات مجاناً</li> <li>• توفير خيارات الانتقال لدعم النساء لحضور الجلسات</li> <li>• توفير الاستشارات في وقت مناسب للمرأة/الفتاة</li> </ul>

## الخدمات الأساسية: ٩. الدعم الذي يركز على المرأة

يمكن أن يكون التنقل عبر نطاق الخدمات والخيارات والقرارات المتاحة أمراً محيراً بالنسبة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي من غير الشريك الحميم. يمكن للمساعدة الماهرة من الموظفين المدربين أن تساعد النساء والفتيات على الوصول إلى أنسب الخدمات، واختيار خيارات مستنيرة توفر أفضل الفرص لضمان سلامتها ولتمكينها وللحفاظ على حقوقها.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
9.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمان إتاحة الدعم الذي يركز على المرأة والطفل للنساء والفتيات على مدار رحلتهم عبر المنظومة</li> <li>• ضمان أن يكون الموظفون مدربين على العمل نيابة عن النساء والفتيات وتمثيل مصالحهن</li> <li>• ضمان احترام الموظفين للترغبات والقرارات التي تعبر عنها النساء والفتيات</li> <li>• ضمان أن يتم أي تمثيل نيابة عن النساء والفتيات بناءً على موافقتهن الصريحة والواعية</li> </ul>

## الخدمات الأساسية: ١٠.١ خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف

يمكن أن يكون تأثير التعرض للعنف بصورة مباشرة أو غير مباشرة مدمراً بالنسبة للأطفال. للأطفال الحق في الوصول إلى الخدمات المناسبة لسنهم، والمراعية للأطفال والصدقة لهم.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
10.1 التوافر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الاستشارات والدعم النفسي-الاجتماعي الذي يركز على الطفل والقائم على الحقوق</li> <li>• ضمان وجود خطة رعاية مخصصة لكل طفل</li> <li>• توفير الخدمات للأطفال مجاناً</li> <li>• توفير الوصول إلى الرعاية البديلة في حالات الطوارئ والرعاية البديلة طويلة المدى، إذا لزم الأمر، سواء في وجود أو عدم وجود أحد الوالدين/مقدم الرعاية، حسب الاقتضاء، بما يتسق مع المبادئ التوجيهية للرعاية البديلة للأطفال</li> <li>• تيسير الوصول إلى تمثيل الأطفال، عند اللزوم، مثل الوصي (القانوني) إذا كان الطفل غير مصحوب بأحد الوالدين</li> <li>• ضمان الحالات الفورية وتيسير الوصول إلى الخدمات اللازمة، مثل حماية الطفل للاستجابة للمسائل المتعلقة بالوصاية والرعاية الصحية والتعليم</li> </ul>
10.2 الإتاحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الخدمات المناسبة للسن والمراعية للأطفال والصدقة لهم، وبما يتسق مع المعايير الدولية</li> <li>• ضمان تلقي الموظفين للتدريب على الإجراءات المراعية للأطفال والصدقة لهم</li> </ul>

## الخدمات الأساسية: ١١.١ معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية

عادة ما تلعب منظمات المجتمع المدني والجماعات النسائية والزعماء الدينيون للمجتمع المحلي دوراً رئيسياً في حشد جهود المجتمع المحلي لرفع الوعي بشأن انتشار العنف ضد النساء والفتيات ودور المجتمع المحلي في الاستجابة للعنف ومنعه.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
11.1 المعلومات الخاصة بالمجتمع المحلي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمان أن تتضمن معلومات المجتمع المحلي المتعلقة بحقوق النساء والفتيات ونطاق الخدمات المتاحة لدعمهن</li> <li>• ينبغي أن تتضمن معلومات المجتمع المحلي على الأقل:</li> <li>• المكان الذي ينبغي الذهاب إليه طلباً للمساعدة</li> <li>• الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها</li> <li>• ما يمكن توقعه، بما في ذلك القواعد والمسؤوليات والسرية</li> <li>• ضمان وضع معلومات المجتمع المحلي ونشرها بنطاق من الصيغ، وفي مختلف المواقع وبأسلوب مناسب للاعتبارات الثقافية ومراعي لها. ينبغي أن تتضمن المعلومات على سبيل المثال:</li> <li>• أن تكون متاحة باللغة/اللغات المحلية</li> <li>• أن تتضمن تمثيلاً تصويرياً.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمان أن يكون تعليم المجتمع المحلي منتظمًا ودقيقًا</li> <li>• ضمان أن يتضمن تعليم المجتمع المحلي معلومات بشأن حقوق النساء والفتيات</li> <li>• استهداف فئات محددة مثل زعماء المجتمع المحلي/الزعماء الدينيين وكبار السن، لدعم تقديم الخدمة</li> <li>• توفير التدريب المناسب للرجال الذين يناصرون حقوق الإنسان للمرأة لكي يكونوا بمثابة قدوة وأنظمة دعم</li> <li>• العمل مع الأسر لضمان الدعم وإتاحة الخدمات للنساء والفتيات</li> <li>• العمل مع الجمعيات ووسائل الإعلام والمدارس ونوادي المجتمع المحلي الرياضية المحلية لتخصيص رسائل تعليم المجتمع المحلي واستراتيجيات نشرها</li> <li>• وضع بروتوكولات واضحة لدعم سلامة النساء حيث يمكن للإعلام الاتصال بهن لكي يقصن حكاياتهن</li> </ul>	<p><b>11.2 تعليم وحشد المجتمع المحلي</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ينبغي أن تحدد الخدمات الفئات التي يصعب الوصول إليها والضعيفة وأن يتقهم احتياجاتها المحددة</li> <li>• تخصيص معلومات وتعليم المجتمع المحلي للاحتياجات المحددة للفئات التي يصعب الوصول إليها والضعيفة والمهمشة</li> <li>• توصيل معلومات وتعليم المجتمع المحلي بطرق مناسبة للفئات التي يصعب الوصول إليها والضعيفة والمهمشة</li> </ul>	<p><b>11.3 التوعية المجتمعية</b></p>

الخدمات الأساسية: ٢١. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي	
من المعروف أن التعرض للعنف له عواقب طويلة الأمد على صحة النساء والفتيات ورفاههن ويؤثر بصورة كبيرة على قدرتهن على المشاركة الكاملة في المجتمع. قد تتطلب النساء والفتيات مساعدة طويلة الأمد لدعم تعافيهن ولكي يعشن حياة منتجة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
<p><b>12.1 التوافر</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الدعم المستدام للتعافي الشامل لمدة ستة أشهر على الأقل</li> <li>• تيسير الوصول إلى المساعدة في مجال الدخل والحماية الاجتماعية عند اللزوم</li> <li>• تيسير الوصول إلى التدريب المهني</li> <li>• تيسير الوصول إلى فرص توليد الدخل مثل التمويل الأولي لبدء الأعمال التجارية</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم إعادة الإدماج الآمن للنساء والفتيات/الأطفال للعودة إلى المجتمع المحلي، حسب الاقتضاء، طبقاً لرغباتهن واحتياجاتهن الواضحة</li> </ul>	<p><b>12.2 الإتاحة</b></p>

### 3.2

## المبادئ التوجيهية للعناصر التأسيسية المحددة للخدمات الاجتماعية الأساسية

الإحالة	
المعايير	الوصف
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الخدمات لها بروتوكولات واتفاقيات بشأن عملية الإحالة مع الخدمات الاجتماعية والصحية وخدمات العدالة ذات الصلة، بما في ذلك مسؤوليات واضحة لكل خدمة</li> <li>• إجراءات تبادل المعلومات والإحالة بين الخدمات متنسقة ومعروفة لموظفي الوكالة ويتم إيصالها بكل وضوح إلى النساء والفتيات</li> <li>• الخدمات لها آليات للتنسيق ولرصد فعالية عمليات الإحالة</li> <li>• تقوم الخدمات بالإحالة إلى خدمات محددة بالنسبة للطفل حسب الحاجة وحسب الاقتضاء</li> </ul>	<p>تساعد مسارات الإحالة النساء والفتيات على تلقي خدمات الدعم الموقوتة والمناسبة.</p> <p>يجب أن تتضمن عمليات الإحالة معايير للموافقة الواعية</p>

تقييم المخاطر وإدارتها	
المعايير	الوصف
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تستخدم الخدمات أدوات تقييم وإدارة المخاطر على وجه التحديد والمطورة للاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك</li> <li>• تُقيّم الخدمات بانتظام واتساق المخاطر الفردية لكل امرأة وفتاة</li> <li>• تستخدم الخدمات العديد من خيارات إدارة المخاطر، والحلول وتدابير السلامة لدعم سلامة النساء والفتيات</li> <li>• تتلقى النساء والفتيات خطة قائمة على نقاط القوة ومخصصة بصورة فردية تتضمن استراتيجيات لإدارة المخاطر</li> <li>• تعمل الخدمات مع الوكالات الأخرى بما في ذلك الخدمات الصحية وخدمات العدالة لتنسيق نهج تقييم المخاطر والإدارة.</li> </ul>	<p>تواجه النساء والفتيات مخاطر تؤثر على سلامتهن اللحظية والمستمرة. سوف تكون هذه المخاطر محددة بالنسبة للظروف الفردية لكل امرأة وفتاة.</p> <p>يمكن أن يؤدي تقييم المخاطر وإدارتها إلى خفض مستوى الخطر. تتضمن أفضل الممارسات في تقييم المخاطر وإدارتها النهج المتسقة والمنسقة داخل منظومات الخدمات الاجتماعية والصحية وخدمات العدالة وبين بعضها البعض.</p>

## الموظفين المدربين جيداً وتطوير القوى العاملة

المعايير	الوصف
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يُظهر طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون فهماً لمدى انتشار العنف ضد النساء والفتيات وطبيعته وأسبابه</li> <li>• يُظهر طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون فهماً، وخبرة في استجابات 'أفضل الممارسات' بالنسبة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف</li> <li>• يُظهر طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون فهماً للاستجابات المناسبة والمراعية لظروف الطفل بالنسبة للأطفال الذين يتعرضون للعنف</li> <li>• يتلقى طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعين التحفيز والتدريب المستمر والتنمية المهنية</li> <li>• يتلقى طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون دعماً وإشرافاً منتظماً</li> <li>• تتضمن البرامج التدريبية وحدات تدريبية بشأن الرعاية الذاتية لطاقم العمل والمتطوعين</li> <li>• توفر الخدمات بيئة عملة آمنة وداعمة ومحترمة</li> </ul>	<p>يتطلب طاقم العمل سواء المدفوع الأجر أو المتطوع مهارات ومعارف تخصصية للاستجابة بصورة مناسبة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف.</p> <p>يتطلب طاقم العمل فرصاً لبناء مهاراته وخبراته ولضمان استمرار تحديث معارفه ومهاراته.</p>

## تنسيق النظام والمساءلة

المعايير	الوصف
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعمل الخدمات بأسلوب تعاون وداعم وجنباً إلى جنب مع الخدمات الاجتماعية الأخرى ومع خدمات الصحة والشرطة والعدالة الأخرى</li> <li>• تقوم الخدمات بوضع بروتوكولات ومذكرات تفاهم واتفاقات، تؤثّق بصورة واضحة أدوار ومسؤوليات كل وكالة، وتقوم بتحديثها بانتظام</li> <li>• تسعى الخدمات إلى إشراك الخدمات الاجتماعية الأخرى، ووكالات الصحة والعدالة في تطوير وتدريب القوى العاملة وفي رصد الأنشطة وتقييمها</li> <li>• الخدمات تؤثّق وتدعو إلى حقوق النساء والفتيات والتحسينات النظامية والمساءلة</li> </ul>	<p>يؤدي النهج المتكامل أو متعدد القطاعات أو النهج القائم على النظم في تقديم الخدمات إلى الجمع بين نطاق من الخدمات والمنظمات التي لديها مجموعة من الأهداف المشتركة لتوفير استجابات أكثر تخصيصاً تجاه العنف ضد النساء والفتيات وحماية الأطفال</p> <p>يجب أن تعمل الخدمات الاجتماعية مع خدمات الصحة والعدالة وبجانبتها لتقديم استجابات عالية الجودة للنساء والفتيات. تتحمل الخدمات الاجتماعية المسؤولية أمام منظومة الخدمات الأعم هذه، وتخضع لمساءلتها.</p>

## الأدوات والموارد

Establishing Gender-based Violence Standard Operating Procedures (SOPs) for multisectoral and inter-organisational prevention and response to gender-based violence in humanitarian settings

<http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Local Government Association, Women's Aid et al. (UK): 'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence. (Pp. 13)

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات  
<http://www.endvawnow.org/en/>

*Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge*, 2004, WAVE Co-ordination Office, Austrian Women's Shelter Network, Vienna

Centre for Excellence for looked after children in Scotland, *Moving Forward: Implementing the Guidelines for Alternative Care for Children* 2012, [http://www.unicef.org/protection/files/Moving\\_Forward\\_Implementing\\_the\\_Guidelines\\_English.pdf](http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf)

Centre for Enquiry Into Health and Allied Themes (2012): *Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence*. India.

Department of Social Development, Republic of South Africa (2008): 'Shelters for Victims of Domestic Violence' in *Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment*.

