

مقبولية وجدوى تقديم الخدمات المتنقلة للناجين من العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي :



دراسة حول الطرق المبتكرة لتقديم خدمة إدارة الحالة في خارج المخيمات خلال الازمات الانسانية.

المعلومات الاساسية

غالباً ما تتصاعد وتيرة قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ الانسانية وعلى وجه الخصوص عندما تتسبب كارثة ما بنزوح السكان.

وبازدياد الامر فأن النازحات يعشن في مجتمعات مضيفة او مستوطنات غير رسمية ,رغم ان اكثر من نصف نازحي العالم يعيشون في مناطق حضرية.

و بالإضافة الى ذلك تساعد النزاعات والكوارث على تفاقم اشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي, كالعنف الجنسي وعنف الشريك الحميم و زواج القاصرات .

عادة ما يكون خطر عنف القائم على النوع الاجتماعي اعظم للجالية التي تسكن في المناطق التي يصعب الوصول اليها من حيث بعد المسافة وتوفر الامان, ولكي نقوم بتعريف هذه الصعاب قامت لجنة الانقاذ الدولية بدعم من وزارة الخارجية للولايات المتحدة, مكتب تعداد السكان اللاجئيين والمهاجرين المفوضية الاوربية للمساعدات الانسانية والحماية المدنية, بتطوير القواعد الارشادية لدعم بنود الخدمات الجواله للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي تحت الظروف الانسانية خارج المخيمات. وقامت القواعد الارشادية بالإشادة الى ضوابط ومعايير صغرى لتصميم و تنفيذ هكذا ضوابط لتوصيل الخدمات خلال الالتزام بمبادئ افضل تدريب.

تم تطوير القواعد الارشادية خلال فترة مدتها سنتين (٢٠١٦- ٢٠١٨) خلال هذه الفترة قامت لجنة الانقاذ الدولية بتنفيذ خطط لأساليب توصيل الخدمات الجواله في مينمار وبورندي والعراق. بشراكة كلا من الباحثين : الباحثة ليا جيمس الحاصلة على شهادة الدكتوراه ورخصة العمل الاجتماعي السريري, والباحثة كو رتني ولتن ميتشل الحاصلة على شهادة الدكتوراه والتميز الخطي التنبؤي (لغة برمجة), انخرطت لجنة الانقاذ الدولية في بحوث لتقييم جدوى قبولية هذه الخطط . استهدفت المناطق المقصودة لخدماتهم في كل من البلدان الثلاثة بأنهم يمثلون عن احتياجات المجتمع المرتبطة بالتحديات التي تواجه خدمات التوصيل والتي عادة توجد بالتحديد خلال النزاعات المدنية خارج المخيمات وبالتحديد الذين يعانون من الصراعات المدنية



Funded by
European Union
Civil Protection
and Humanitarian Aid



Funding Provided
by the United
States Government

نظرة عامة لخدمات التوصيل الجوالة والبعيدة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

كجزء من المشروع والدراسة، تمت تجربة الخدمات الجواله والبعيدة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في ولاية شان الشمالية لميامار و محافظة مكامبا و بوجنبرا في بورندي و محافظة كربلاء في العراق. فعملت لجنة الانقاذ الدولية في كل موقع خدمات متنقلة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي حيث ينتقل مزودي الخدمات (عاملين القضايا مع الفرق الجواله) الى المواقع التي يسكن فيها السكان او في حالة انتقال او التي تقع مناطقهم خارج نطاق الخدمات الثابتة.

وقامت أيضاً لجنة الانقاذ الدولية بتنفيذ خدمات الخط الساخن البعيدة في حين ان توفر الخدمات التابعة للعنف القائم على النوع الاجتماعي (في الغالب ادارة القضايا) عن بعد عبر منصة تقنية مثل (الخط الساخن او الدردشة او الرسائل النصية) بدلاً من المقابلات الشخصية

توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

تم تنفيذ نوعان من توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي خلال هذه التجربة

الاستجابة السريعة ذات المدى القصير لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي تتضمن الاستجابة السريعة ذات المدى القصير نشر الفرق الجواله لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالة طارئة لخدمة الناجيات اللواتي تعرضن حديثاً لكوارث انسانية او انتقال او نزوح حديث. ومع الاستجابة السريعة ذات المدى القصير لن يبقى عدد السكان نفسه لفترة طويلة في الموقع، وربما ستقوم الفرق الجواله لقضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي بزيارة الموقع مرة واحدة او عدة مرات في ظرف ايام قليلة لتقديم الرد لضحايا الكوارث الحاصلة، وفعاليات ونشاطات لتقليل الخطر وامتدادات ومعلومات عن الخدمات المتوفرة.

ردود فرق العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال النزوح طويل الامد

بالاضافة الى ذلك فأن فرق العنف القائم على النوع الاجتماعي المنتشرة في موقع (او عدة مواقع) في سياق النزوح طويل الامد ستقوم بتزويد خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في المواقع المتفق عليها بشكل دوري (مرة في الاسبوع على مدى اشهر في كل موقع) عادة بعد مرور فترة طوارئ حادة. اذا قامت الفرق الجواله بتزويد ردود لعدة مواقع فأن كل موقع يتطلب تدخل خاص و مناسب للسياق.

تقوم الفرق الجواله بأثناء نقطة دخول في كل موقع من اجل ادارة الحالة عن طريق ربط خدمات ادارة الحالة في السماحات الخاصة مع الخدمات الغير متعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. تقوم نقطة الادخال بالسماح للناجين بالوصول لخدمات ادارة الحالة بشكل سري بينما يظهر الناجي كأنها يشارك في خدمات غير موصومة اخرى مما يمكنهم من عدم كشف حالتهم لاعضاء المجتمع الاخرين. مثال على ذلك : قد يتم ربط نقاط الادخال بالخدمات الصحية او نشاطات جماعية في مساحات امنة للنساء و الفتيات. بالاضافة الى ذلك ، ان نقاط التركيز المجتمعية معروفة في كل موقع جواله بأثناء حملات توعية، دعم نشاطات جماعية في مساحات امنة، تنظيم زيارات و تدريبات مع الفرق الجواله ، و الامساك ببرنامج الهاتف لادارة المساعدة و الاحالات الى لجنة الانقاذ الدولية عندما لا يكون الفريق متواجد في الموقع.

في مينمار تقوم فرق الرد السريع الجواله ذات المدى القصير التابعة لمنظمة الانقاذ الدولية لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بتوفير خدمات في اطار ردود طارئة التي تستهدف مجاميع صغيرة من الناس الذين تتم ازاحتهم على اسس دورية. يحدث هذا عند فرار المزارعين الى اراضي الكنيسة رداً على النزاعات الحاصلة بين جيش مينمار ومجاميع عرقية مسلحة اخرى. تتألف الفرق الجواله لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي من:

- كادر لجنة الانقاذ الدولي لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وكوادر الشركاء المحليين الذين يتحدثون اللغة المحلية المناسبة.
- عضو كادر الصحة التابع للجنة الانقاذ الدولية الذي يستطيع توفير الادوية لمنع الحمل والتهاب الكبد الفيروسي والاحالات لناجيات الاغتصاب في اطار ٧٢ ساعة.

في الموقع تقوم الفرق :

- تقوم الفرق بمقابلة النساء والفتيات في مساحات خاصة لتقييم قلقهم حول سلامتهم واحتياجاتهم.
 - عنونة مخاطر السلامة والامان (اذا كان من اللائق ذلك).
 - توفير معلومات حول الخدمات التي تتضمن الخط الساخن لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد.
 - توفير لوازم صحية نسائية حسب الحاجة.
- يرجع المزارعين النازحين عادة الى قريتهم الاصل في غضون اسبوع. ولذلك يقطع الفريق الدم الى هذه المجموعة النازحة الا اذا تواصل احد الافراد من خلال الخط الساخن



منظر الطريق في بوروندي من سيارة الفريق الجوال



قاعة مجتمعية في كامنج بوجومبورا , تم تقديمها على انها نقطة دخول ادارة الحالة في هذا الموقع. فتيات و نساء من المجتمع يقومن بتنظيم نشاطات ليست ذات صلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي. قام فريق لجنة الانقاذ الدولية المتنقل بزيارة الموقع مرتان في الاسبوع لزيادة الوعي حول العنف القائم على النوع الاجتماعي و لادارة الحالة في الغرفة المجاورة. كان هذا واحد من ٤ مواقع ضمن فترة الدوران الاسبوعية في بوجومبورا.

يمثل المخطط في الصفحة التالية النموذج المستخدم لانشاء خدمات العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي الجوال في كل موقع في المناطق ذات النزوح طويل الامد في شمال شان, في مقامبا و بوجومبورا و في محافظات في بوروندي و في كربلاء في العراق.

قد كانت نقاط الدخول لادارة الحالة محدودة لمساحات امنية مؤقتة في المواقع الجوال و خدمات الخط الساخن.

تم استكشاف خدمات الصحة الجوال كنقاط ادخال في مينمار الا ان نقص المساحات الخاصة (عدم القابلية لتوسيع مساحة الخدمات على الارض حيث تم انشاء العيادات الطبية) لم يسمح لخدمات الصحة و خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي بأن تحدث في الوقت ذاته. و لأن هذا النموذج لم يسمح بالسرية المناسبة المطلوبة لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي فقد تم تغيير البرنامج لتزويد ادارة الحالة اما لجلسات المجموعة في المساحة الامنة المؤقتة التي تم استعارتها من المجتمع او عن طريق خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن طريق الخطوط الساخنة.

مناهج الخدمات البعيدة والمتنقلة لتقديم خدمة الحد من العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي في مناطق النزوح.



فرق جوال

بعد التنسيق والمسح الامني, تغادر الفرق الجوال لتستهدف مجتمعات من خلال مجموعة من الخدمات للاستجابة لحالات الطوارئ الحديثة التي يتم من خلالها عمليات نزوح , عدد الفرق الجوال و عدد المركبات التي تحمل هذه الفرق تعتمد على اعداد النازحة و حجم حالة الطوارئ و كثافة السكان في كل موقع.



موظف حالة



موظف توعية



عامل طبي



موظف حالة



موظف توعية



احتياجات تم تقييمها

تأسيس نقطة دخول لتقديم خدمة ادارة

الحالة وربطها مع نشاطات اخرى ليس ذو صلة بالعنف القائم على اساس النوع الاجتماعي

التعرف على مساحات و اوقات امنة لربط النشاطات ليست ذي صلة مع العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي ونشاطات لمجاميع غير معرضة للوصمة



مساحات امنة مؤقتة للنساء والفتيات

- تشجيع المجتمعات على تملك مبدأقيام نشاطات التشبيك المجتمعي
- دعم وتمكين فردي
- تقييم الخطر المجتمعي, تخطيط السلامة, المناصرة ومهارات التأقلم
- ادارة الحالة للناجين من العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي



نقطة دخول مرتبطة بخدمات تابعه لاقسام اخرى

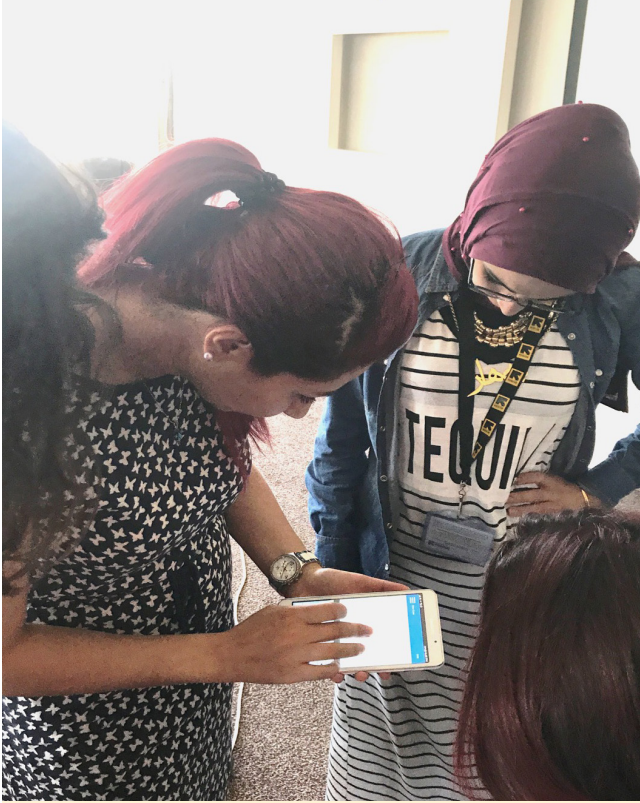
- ادارة حالة في مساحات خصوصية مرتبطة مع نشاطات ليست ذات صلة مع العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي في اماكن ثابتة على سبيل المثال عيادات طبية او خيم.
- خدمة ادارة الحالة في مساحات خاصة كالخيم او بناية البنى التحتية المستغلة من قبل النازحين عند مرافقة اقسام اخرى لخدمات اخرى.
- تتطلب تنسيق وتدريب متين و قضاء وقت في الميدان ضمان حصول احالات صحيحة ومطبقة على اساس اخلاقي



الخط الساخن, التدريب والوصول المجتمعي

ضرورة عمل تنسيق ميداني و تدريب مزودي الخدمات و نقاط وصول الخدمات في الميدان على مسار الاحالة لزيادة فاعلية حصول الناجيات على خدمات احالة في المديان





فريق لجنة الانقاذ الدولية في العراق يتدرب على خدمات العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي عن بعد

يتم تزويد الخدمات الجواله عن طريق منصات تكنولوجيا مختلفة (الخط الساخن، المحادثات او الرسائل النصية القصيرة) بدلا عن تسليمها شخصيا.تم تزويد خدمات ادارة الحالة والاحالة والاستجابة للازمات في كل بلد عن طريق الخط الساخن. وهكذا نوع خدمات تساعد أولئك الذين يعانون من وصمات اجتماعية كبيرة. يتم توفير وتغطية الخدمات الاساسية التالية لجميع الناجين المستهدفين من خلال الخط الساخن : وضع خطط السلامة كأولوية، تزويد معلومات دقيقة و مراعية للوقت، دعم قابلية الناجي على التعاون، تزويد فرصة للدعم العاطفي و الحوار، زيادة فهم المتصل للعنف القائم على اساس النوع الاجتماعي، تزويد معلومات الاحالات.

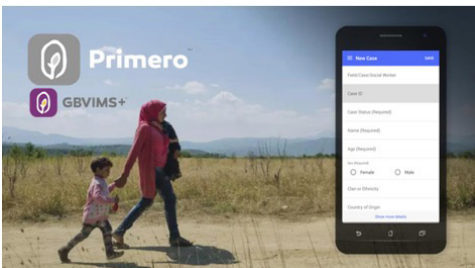
ومن اهداف استخدام الخط الساخن بالاضافة الى التحدث بصورة مباشرة للناجين هي : (١) الحفاظ على التواصل مع الناجين المعرفين عن طريق الفرق الجواله لان هذه الخدمة تسمح للناجين للوصول الى خدمات المتابعة عندما لا يكون الفريق الجوال متوفر. (٢) توفير الدعم والموارد للمسؤولين والفاعلين في المجتمع بالاضافة الى مزودي الخدمات العاملين مع الناجين. (٣) تسهيل عملية تطوير قابليات المسؤولين والفاعلين في المجتمع من خلال متابعة تطويرهم للقابليات والمهارات.

تم انشاء خط اتصال تم تغطيته بالبرمجة المتنقلة للمستفيدين المستهدفين في بوراندي و العراق. هذا الخط يفيد المجتمع و الناجين عندما لا يكون الفريق الجوال متوفرا في الموقع مما يزود وصولا فوريا.

في مينمار، قامت لجنة الانقاذ الدولية بتأسيس خط ساخن (مركز دعم هاتفي) في منطقة مسهدفة كبيرة في شمال ولاية شان. تم انشاء حملة نشر معلومات في مجتمعات النزوح الداخلي في ١٠ قرى مستهدفة في نقطة التركيز المجتمعي. تنسق لجنة الانقاذ الجولية مع مكتب الخير المجتمعي للحصول على احالات في شمال ولاية شان عن طريق الخط الساخن. كما يتم عرض خدمات الدعم الهاتفي على الحكومة و المنظمات الغير حكومية و منظمات المجتمعات الحضارية الصحية لكي يتم احالة المرضى الى الخط الساخن اذا تم التعرف على الناجين من خلال الخدمات الصحية.

يزود الخط الساخن الناجين بخدمات ادارة الحالة و الاحالات كما يخدمهم كخط معلومات لاعضاء العوائل و اعضاء المجتمع. كما يتم استخدام الخطوط من اجل الاشراف عن بعد على نقاط التركيز المجتمعية و عاملين على النازحين الداخليين من اجل تزويد تغطية مستمرة في الخدمات الجواله.

التحسينات التقنية



ثلاث ابتكارات تقنية تم صنعها واستخدامها في هذا المشروع لتمكن وتحسن من اشراف اعضاء الطاقم البعيدين وضمان سلامة توثيق البيانات في المراكز المتنقلة

قام تطبيق بريمو Primo

للهاتف الجوال بالقضاء على الحاجة لاستخدام ملفات القضايا الورقية في توصيل الخدمات النقالة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، وبالتالي زيادة سلامة وامان التوصيل.

يتيح تطبيق بريمرو أيضاً بحفظ سجلات القضايا الفردية و جمع كل بيانات نظام ادارة المعلومات للعنف القائم على النوع الاجتماعي لتحليل آمن. تم تطوير هذا التطبيق على وجه التحديد للاستجابة للأقسام الجواله و حيث توفر لعاملي القضايا والآخرين من طاقم العمل طرق امنة اكثر لمتابعة الحوادث والملفات و مراقبة جهود ادارة القضايا. تمت تجربة تطبيق بريمرو في العراق.

يعتبر كومكير Commcare



هو ثاني محسنة تكنولوجية التي تم استخدامها في هذا المشروع، وهي منصة لتجميع البيانات الجواله لجمع الاستبيانات. استخدام هذه المنصة يسمح للمستخدمين بتقييم الخدمات من خلال طرق المبنية على التقنية الجواله بشكل افضل، وتم استخدام كومكير لاستبيانات رضا الزبائن و قوائم التحكم بالجودة في

وفي النهاية نصل لتطبيق روزا Rosa



الذي هو اختصاراً لتطبيق تقدير وتطوير المهارات عن بعد. وهو تطبيق مراقبة عن بعد وبناء المهارات التي طور من اجل هذا المشروع.

سهل هذا التطبيق تقدير المهارات وزيادة قابلية عاملي الخطوط الامامية و تشييد مساحة اجتماعية ل التدريب والتعلم من اقرانهم. حسن هذا التطبيق من معرفة عاملي القضايا و المراكز المحورية في المجتمع حول العنف القائم على النوع الاجتماعي و تعزيز ادارة القضايا و التواصل والسلوك والمهارات المركزة على النجاحات. من خلال توفر هذا المحتوى على الاجهزة النقاله (الاجهزة اللوحية و الهواتف الذكية) يستطيع طاقم العمل الوصول بواسطة هذا التطبيق في حال ضعف التواصل او انقطاعه.

دراسة المنهج و التصميم

تستخدم هذه الدراسة اساليب مختلفة للوصول من تقدير الجدوى قبولية خدمات التوصيل الجواله لقضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في ميامار و بورندي والعراق.

تضمنت هذه الاساليب مقابلات فردية منظمة ومفتوحة مع ١٨١ مستفيدة من النساء والفتيات و ٢١ شخص من طاقم عمل لجنة الانقاذ الدولية.

تم عقد ٢٩ مجاميع نقاشية مركزة مع المساهمين في كل دولة تضمنت نساء بالغات و فتيات قاصرات وكادر وعمل لجنة الانقاذ الدولية والنقاط المركزية التابعة اليها ومزودي الخدمات الغير تابعين للجنة الانقاذ الدولية والقادة المجتمعيين و رجال بالغبين (اعضاء المجتمع).

واخيرا، تمت دعوة جميع نقاط التركيز وكوادر العمل المشاركين لتسجيل استبيان مكتوب بعد مقابلاتهم او مجاميعهم النقاشية المركزة.

مينمار	بورندي	العراق	
73	72	36	مقابلة المستفيدات من النساء والفتيات
10	3	8	مقابلات طاقم لجنة الانقاذ الدولية
27	6	6	الأستبيانات المكتوبة من قبل طاقم لجنة الانقاذ الدولية
10	20	4	الأستبيانات المحورية المكتوبة
0	0	2	المناقشات الجماعية المركزة للمستفيدات من النساء والفتيات
3	1	1	المناقشات الجماعية المركزة للطاقم
1	2	1	المناقشات الجماعية المحورية المركزة
6	2	2	مجاميع المناقشات المركزة لمقدمي الخدمات الغير تابعين للجنة الانقاذ الدولية
1	2	1	مجاميع المناقشات المركزة للقائد المجتمعي
2	2	0	الاعضاء الذكور المساهمين في المناقشات الجماعية المركزة

طورت نصوص المقابلات والمجاميع النقاشية المركزة لجميع المشتركين من خلال تعاون كل من مستشاري البحوث وطاقم لجنة الإنقاذ الدولية لحماية و مساندة المرأة مع مشاركة من قبل فرق البرامج الشعبية واعضاء فريق البحث المحلي.

توصل طاقم اللجنة والمشتركات عن طريق التدريبات والمقابلات والمجاميع المركزة الى لغات اسيقية (مينمار)/اللغة البورمية والانكليزية , بورندي/اللغة الكوروندي والفرنسية , العراق/اللغة العربية والانكليزية).

تمت ترجمة جميع عناصر البحث الى اللغات التي لها اولوية.

النتائج الرئيسية

رضا المستفيدات على الخدمات المتنقلة والقيود المفروضة ورغبتهم بالمزيد من الخدمات.

ابلغت المستفيدات من نشاطات المجموعة لكل الاقسام عن رضا عام بخصوص ترابط وحماس واخلص طاقم العمل وخصوصيات وامن المساحة التي تحدث فيها نشاطات المجموعة وكذلك خصوصيات المساحة الإدارية.

و أبلغت المستفيدات في بورندي والعراق عن سهولة كبيرة في التعامل مع الخط الساخن من الناحية اللوجستية اكثر من الناحية المادية في الوصول الى الخدمات التي تسمح بالتواقيت المناسبة والسرية.

مع ذلك فأن توصيل الخدمات المتنقلة هو معد لزيادة قابلية الدخول من هذه الطريقة، وهذه الدراسة توضح مطلب سامي الا وهو زيادة الخدمات حيث تكون متناسقة ومكثفة .

قامت المستفيدات بالتنبؤ على بعض التحديات التي تخص النقل والجدولة والمواقع كعوائق تحول دون الوصول للخدمات المذكورة انفاً. إن الطلبات المتعارف عليها من كلا الطرفين: المستفيدات وطاقم العمل ,هي الزيادة في العدد والموقع والتنوع في النشاطات ؛ وبالإضافة الى ذلك، كانت المستفيدات متحمسات لزيادة توافر الخط الساخن لساعات اطول على مدار الاسبوع وخدمة مفتوحة لساعات خلال العطل . تتطلب زيادة كهذه من كلا الخدمات المتنقلة و خدمات التوصيل الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي الى توفر زيادة في طاقم عمل ومثال على ذلك (الحرص على ابقاء الخط الساخن مفتوحاً لقضاء ساعات اكثر في كل موقع متنقل و الذهاب الى مواقع جواله اكثر) التي اكثر مما تكون عادة مرتبطة بخدمة الرد الطارئ للجوال.

نشاطات المجموعة وتفاعل الافراد مع طاقم العمل الغير تابع للجنة العنف القائم على النوع الاجتماعي هي المفتاح للحفاظ على ادارة القضايا

تم توجيه سؤال الى المستفيدات من خلال مقابلات في جميع البلدان الثلاث، فيما اذا شوهدت امرأة تتكلم بانفراد مع أحد افراد طاقم العمل التي قد تكون يميزها المجتمع على انها ناجية.

في مينمار بلغت نسبة المستفيدات بالغات اللواتي احسن انهن عرضة لكي يشاهدن كناجيات حوالي ٦١٪ اما في بورندي حوالي ٢٠٪ وبلغت النسبة في العراق حوالي ٥٣٪ وقد ذكروا المثل.

هم يعلمون بقدم ناس مختلفة ذو مشاكل مختلفة , حتى اللذين اتوا من اجل الغناء والرقص»

-مستفيدة بالغة من بورندي

الرد النوعي من كلا طاقم العمل والمستفيدات وضع السبب الممكن لكون قلة هذه النسبة في بورندي وارتفاعها في مينمار والعراق: فهم المجتمع للفرق ومساحات العمل المتنقلة انها تساعد العديد من النساء و ليس فقط الناجيات. أكد طاقم العمل على دور نشاطات بي اس اس في تقليل تأثير وصمة من الحصول على المساعدة من منظمة الإنقاذ الدولية، وزيادة في السرية والامان للباحثات عنها وتوفير خدمات مركزة للجنة العنف القائم على العنف الاجتماعي .

لا يوجد احد بإمكانه التفكير بأن هذا المكان هو لحل مشاكل العنف القائم على النوع الاجتماعي او لإدارة هذا النوع من القضايا، نحن فقط نتحدث الى النساء هناك بشكل عام وهذا هو الشيء الذي ننشره في المجتمع.»

-طاقم لجنة الإنقاذ الدولية، العراق

وضع احد افراد الطاقم «عندما يرى المجتمع او المعتدين حضور الناس لمراكزنا، سيفكرون انهم قادمون للقيام بنشاطات التطريز او الزخرفة او لنسج السلال هذا ايضاً يؤكد السلامة بالنسبة للناشطين. كان الجناة قد يمثلون تهديد لناشطينا قبل تشييد مراكز الاستماع .»

يتوجه طاقم عمل اللجنة في العراق لسؤال المستفيدات من النساء والفتيات عن احتياجاتهن، لتوفير ادارة القضية بشكل سري و لتسهيل التواصل مع الأفراد، غير ان ذلك من المحتمل ان يسبب لهن الإحباط كونهن قد رفعن سقف توقعاتهن

بخصوص المساعدة التي يمكنهم الحصول عليها. حيث قالت إحدى النساء البالغات في العراق: «هم فقط يسألون عن احتياجاتنا من دون ان يعيروا اهتمام لنا». على ما يبدو ان هذه الأفعال مهمة لتوفير دعماً لقضايا حساسة ولكن طاقم العمل الإنساني يجب عليه ان يكون حريص في التعامل معهن حيث يجب ان لا يرفع من توقعاتهن وان لا يقدم وعود لا يستطيع ايفائها.

الخدمات المقدمة لقضايا عنف الشريك الحميم هي من أكثر القضايا المتداولة المطلوبة ادارياً.

وضح المساهمون ان قضايا عنف الشريك المستمرة المطروحة كونها من أكثر انواع قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي المتداول الذي يؤثر على النساء والفتيات. قامت دراسات البحوث وبيانات المراقبة بتسليط الضوء على نداءات الاستغاثة خلال فترة حدوث العنف على الخط الساخن، وعلى ذلك اظهرت التقارير ان الأزواج يمنعون الزوجات والفتيات من الوصول الى هذه الخدمات التي تتطلب وجود كادر ذو خبرة واسعة فعالة لمعرفة كيفية التعامل مع قضايا عنف الشريك الحميم والرد بشكل سليم. ايضاً قامت المستفيدات بتوجيه طلب مستمر لبرامج معيشية توفر لهن سبل العيش لكي يكون مستقلات عن عنف شركائهن.

نقاط التركيز أساسية في المجتمع لمساندة الفرق الجواله.

تلبية هذه الخدمة يعتمد بشكل مكثف على نقاط التركيز التركيز في المجتمع لمساندة الفرق الجواله عندما يكونون خارج مواقعهم وذلك بسبب ان طاقم لجنة الانقاذ الدولية يقضون وقتاً اقل في كل موقع خلال جولات استجابتهم مما يقضوه خلال تواجدهم في مراكز خدمتهم المركزية . خلال كل من نشاطات البحث والمراقبة عبر كل من البلدان الثلاث، وضحت المستفيدات ان دور نقاط التركيز في المجتمع كانت نقطة دخولهن الى النشاطات الجماعية و القيام بإدارة القضايا بحضورهن شخصياً وخدمات الخط الساخن. بين اعضاء نقاط التركيز ان هذا الدور قد ساعدهم من خلال تزويدهم بالمعرفة حول سلامتهم الشخصية والتواصل مع الخدمات.

توافر الرقابة والدعم لكل من طاقم العمل و نقاط التركيز هو امر مطلوب

اوضحت الدراسة حاجة ملحة لمرحلة عليا من الرقابة والتدريب التقني المتنقل بخصوص المحددات والسلامة. بينت تقارير من المستفيدات والطاقم ونقاط التركيز بنفسها عن عدة مخاوف امنية مرتبطة بهذه القضايا : حيث ان عائلة افراد نقاط التركيز (غالباً الزوج) ينتابهم الفضول عن طبيعة عملهن والذي بالتالي سيؤدي الى افشاء وتهديد سرية وسلامة الناجيات، طاقم العمل ونقاط التركيز المتجولين عبر المجتمع لمفردهم او خلال الليل قاصدين بيوت الناجيات وتوفير مأوى لهن في داخل منازلهن.

«كلنا شعرت بأني في

حاجة للمعرفة أكثر حول ادارة القضايا فأنا اذهب مباشرة قاصدة تطبيق روزا»

-طاقم لجنة الانقاذ الدولية، العراق

يتم اختيار نقاط التركيز في المجتمع بناء على تأثيرهم القيادي في المجتمع و مواقفهم المتمحورة حول الناجيات. وانه من المتعارف عليه انهم يرغبون بمساعدة الناجيات بأعلى درجات ممكنة ولكن لا يجب على طاقم العمل او اعضاء نقاط التركيز الذهاب الى منازل الناجيات في القضايا النشطة الخاصة بعنف الشريك الحميم، حيث من الممكن ان يسبب ذلك ضرراً لكلا الناجية و اعضاء الطاقم وهذا على وجه التحديد هو قضية تخص اعضاء نقاط التركيز لذين يعيشون في وسط المجتمع .

المزيد من التشديد والتدريب يجب ان يوضع على المحددات والعناية بالنفس مع هذا النوع من التدخل، بسبب كون الادارة والطاقم الفني متواجد في المراكز الجواله لوقت محدود (تقريباً يوم واحد في الاسبوع)، انه لمن الخطر استخدام الاساليب التقليدية في مراقبة عمل اعضاء نقاط التركيز في وسط بيئتهم؛ لذلك هنالك حاجة ملحة لتوفير اساليب أكثر للمتابعة عن بعد من خلال الخط الساخن او تطبيق متواجد على الجوال مطور من خلال هذا المشروع مثل تطبيق روزا. اظهرت النتائج الأولية فائدة تطبيق روزا وفق لردود افعال طاقم العمل.

طاقم العمل في جميع البلدان الثلاث اشادوا بالتوتر المرتبط في عملهم

ففي بعض الحالات كانت هذه المشكلة مرتبطة بالحاجة الى المزيد من افراد الطاقم والحاجة الى متابعة ادارية أكثر، ولكنهم ذكروا ايضاً الحاجة الى فرص

أكثر لمعالجة قدراتهم وازالة الضغوطات والتدريب على تمارين الاسترخاء.

العوائق التي يجب اجتيازها حول المفاهيم الخاطئة لتوصيل الخدمات

اشار عدد من التعليقات الى وجود خلل في التنسيق ما بين طاقم العمل و المستفيدات من ناحية فهم الخدمات والوصول اليها مثال على ذلك : (تعتقد المستفيدات ان هناك سقف عمري أو ان هناك خدمات تكلف مالياً... الخ) وهذه اشياء يجب ايضاحها. هذه التعليقات على وجه الاخص مهمه بالنسبة الى توصيل الخدمات الجواله وذلك لسبب ان عادة هناك عوائق مرتبطة بكيفية الوصول الى تلك الخدمات في مجتمعات المستفيدات، مثال : (رسوم الخدمات).

قد تواجه المستفيدات عوائق خاطئة مرتبطة بالخدمات الجواله ذلك لسبب حدوثها في نفس المنطقة الجغرافية، انه لمن الممكن ان افراد طاقم العمل ونقاط التركيز ليس لديهم معرفة شاملة بخصوص كيف ومتى بإمكان الناجيات الوصول للخدمات، وبالتالي لن يكون باستطاعتهم تلبية احتياجات المستفيدات وحث كافة الناجيات للوصول الى الخدمات. سيكون من اللازم توضيح هذه السياسات لزيادة قابلية الوصول لكلا الخدمات الجواله وايصال الخدمات النقالة الى ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي .

تتطلب خدمات الإحالة زيادة في المصادر للخدمات الجواله والمتنقلة

لا يستطيع ممثلي العنف القائم على النوع الطبقي تلبية احتياجات الناجيات من دون التنسيق مع خدمات اخرى تتضمن: الصحة والقانون والحماية والامان . في حين ان تخطيط الخدمات هو امر مهم للاستجابة الى ضحايا العنف القائم على النوع الطبقي، فهو يتطلب مجهود ووقت اضافي من كادر العمل لإيصال الخدمات الجواله، اما بالنسبة الى الخدمات الثابتة التي تعمل في نقاط مساحة واحدة حدودها معروفة (كما في مخيم اللاجئين).

يكون نطاق حركة الفرق الجواله واسعاً حيث يشمل العديد من المواقع التي لا تعتمد دائماً على حدود واضحة، من اجل توفير خدمات ادارة القضايا يجب على الفرق الجواله تخطيط كل من المواقع التي يعملون فيها، وهذا يعني ان الفريق الجوال الذي يذهب الى اربعة مواقع عليه ان يقوم بالمسح والتخطيط اربع مرات من الفرق الثابتة. وبالمثل فباستطاعة أي كان التواصل مع الخط الساخن من خلال رقم الهاتف ، من الصعب تضيق نطاق منطقة معينة لتوصيل الخدمات اليها عن بعد؛ وبالتالي لكي تكون الاستجابة سريعة لتلبية احتياجات الناجية، يجب على الفرق تخطيط قدر ما يمكن من المنطقة المحيطة والذي يتطلب جهد لا ووقت استثنائي من الكادر. انه من المهم أيضاً تحديد كل من الشركاء الذين من الممكن التواصل معهم من اجل ربط المستفيدات بالخدمات عن بعد، و بالاضافة الى ذلك فأن العديد من هذه الحالات تتغير بانتظام وفقاً للتغيرات والمستجيبين الجدد، هنالك حاجة ملحة لتجميع معلومات تخص الخدمات.

يتطلب انشاء نقاط وصول الى الخدمات الحكومية والمحلية ميزانية اكر لادارة الحالات حيث ان هناك رسوم مالية مرتبطة مع الخدمات اكثر مما هي عليه في المخيمات التقليدية التابعة للاجئين او النازحين، بالاضافة ان نظام اوراق الاثبات للشركاء قد يمكن من تقليل عوائق وصول الناجيات الى مواقع الخدمات الجواله.

هنالك فائدة في الخدمات المبنية على التكنولوجيا، بالرغم من العوائق التي يجب علينا اجتيازها

وجهت طلبات تقترح زيادة ساعات تفعيل الخط الساخن حيث ابدت المستفيدات اهتماماً لكيفية سهولة الوصول الى الخدمات عن بعد؛ على الرغم من ذلك ليس كل الناجيات يمتلكون هاتفاً جوال، حيث ان شبكات النقاط المركزية كانت مساعدة في تمكين النساء من الحصول على الهواتف في المجتمع.

اشار بعض المستطلعين الى الحاجة الى الترويج والاعلان بشكل اكثر عن هذه الانظمة مثال على ذلك: (تعيين نقاط تركيز اكثر وغيرهم من العملاء الرسميين لمناطق معينة؛ زيادة الوعي حول اين ومتى تتوفر الهواتف).

بالنسبة للمناطق التي تتواجد فيها الخطوط الساخنة يجب زيادة الوعي فيها بخصوص هذه الخدمة المتاحة.

عبر الحالات والقضايا فأن العديد من المستجيبين (المستفيدات و المساهمين) اشاروا الى عدم درايتهم بخدمات الخط الساخن، بينما بعض البرامج قامت بابتكار طرق ابداعية لترويج الخط الساخن مثال: (على موقع التواصل الاجتماعي في العراق و مينمار/ وتوزيع النشرات في مينمار/ واستضافة مسابقات رسم بخصوص خدمات الخط الساخن في العراق/ والجلسات النقاشية في المناطق الامنة في جميع البلدان).

قد تصل هذه الطرق الى بعض السكان ولا تصل لغيرهم. حاجة ماسة الى طرق ترويج اضافية كالاعلانات الراديوية وزيادة وعي الشرك من خلال منظمات خاصة، نشر معلومات عن الخدمات في المناسبات العامة (كالنشاطات الرياضية)، الانخراط مع القادة المجتمعيين ومجموعات اخرى معينة من المساهمين. اشارت ايضاً استجابات المشاركين بشكل عام الى ردود افعال جيدة حول استخدام الاجهزة اللوحية، ولكن تكمن التحديات في سوء خدمة الانترنت والهاتف وردود افعال مختلطة وسيئة حول استخدام النساء والفتيات الانترنت والهاتف.

توصيات تخص توصيل خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلة

التوصيات التالية التي تخص توصيل خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلة هي مبنية على نتائج اساسية لدراسات الجدوى و المقبولية.

توصيات للمارسين :

هيكلية البرنامج:

- يجب ان تكون نقاط الادخال لأدارة الحالة خاصة، مساحات سرية مربوطة بنشاطات لا تمت بصلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي او الخدمات لكي يتم تقليل الوصمة للناجيات اللاتي يبحثن عن المساعدة. سيقوم ذلك ايضا بتقليل احتمالية ربط الطاقم و مراكز التركيز المجتمعية بتزويد الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مما سيساعد بخلق صورة امنة عنهم في المجتمع.
- ان رسم خرائط الخدمات في كل موقع متنقل يتطلب من الطاقم وقتا طويلا للتقدم و التطور في طرق الاحالة التي تستجيب لطبيعة التغير في هذه السياقات. اضافة الى ضرورة تقوية التنسيق و المرافعة لدعم احالة الشركاء. ان سياسة الاحالات يجب ان تكون واضحة، موثقة، و مبنية على مكالمات هاتفية و محدثة بشكل منتظم.
- على الناجين من المثليين من الذكور و الاناث و الذكور الناجين من العنف الجنسي ان يعلموا ان الخدمات موجودة عن طريق تحسين طرق الوصول للمجاميع المستهدفة و توعيتها اضافة الى تحسين و تطوير طرق و رسائل التوعية بما يتناسب مع السياق المجتمعي و الحضاري.
- التأكيد على ان هنالك ميكانيكية روتينية لتحصيل و تجميع تغذية عكسية من المستفيدين، مجاميع التركيز، و القادة المجتمعيين لكي يستطيع الفريق المتنقل من التكيف و التعديل حسب تغيرات حاجات المجتمع و لتأكيد ان الخدمات المتاحة للمستفيدين و كيفية الوصول اليها واضحة.
- تسهيل توسيعات مبتكرة لخدمات الخط الساخن و وسائل التكنولوجيا الاخرى، مع ادراك التحديات التي تتعلق بالتقيد في الوصول الى التكنولوجيا، و ما يصاحبها من اعراف اجتماعية قد تقلل من حجم التشجيع او تصنع مجازفة فيما يتعلق باستخدام الهاتف و الانترنت من قبل النساء و الفتيات. وضع استخدام برمجية خدمات الخط الساخن من قبل المجموعات المستهدفة و تعرضها للوصمة فيما يتعلق بطلب المساعدة، مثل الرجال ، الاولاد و مجتمعات المثليين في عين الاعتبار.
- التخطيط للادامة عن طريق اقحام الشركاء المحليين منذ بداية البرنامج. مراعاة ميكانيكية التنقل النظامي للملكية فيما يخص النشاطات و المساحات لمجاميع التركيز و المجاميع المجتمعية، اضافة الى تمكين اعضاء المجتمع لتكوين نشاطاتهم الخاصة و استخدام المساحات حسب رغبتهم. اذا كانت الخطة تتضمن التسليم الى منظمة محلية في المراحل الاخيرة فيجب المشاركة و اقحام بناء القدرات بصورة مستمرة، بما في ذلك تدريبات تقنية و تطوير تنظيمي.

التوظيف:

- احتياج طاقم اكبر بشكل عام للبرمجة المتنقلة، احتياج طاقم خاص و مكسر لمراكز خدمات الخط الساخن الهاتفية
- ان تركيب طاقم مجموعة التركيز المجتمعية يجب ان يكون انعكاسا للمجتمع (مثلا تمثيل المجموعات العرقية و لغات المستفيدين)
- احتياج المزيد من الاشراف التقني و التدريب المستمر لطاقم مجموعة التركيز المجتمعية، بما في ذلك تدريب شخصي و زيادة الاشراف عن بعد (الخطوط الساخنة و تطبيقات الخاصة بأدارة الحالة عن طريق الشبكة العنكبوتية)
- تدريب الطاقم بعناية على ديناميكية عنف الشريك الحميم، مثل الاوقات التي يكون فيها الشريك معرض للخطر بشكل اكبر، استعدادات السلامة و كيفية الاستجابة لاحتياجات الناجين مقارنة بالنقص النسبي الموجود في الخدمات المتنقلة، و ماهي الاجابة الملائمة من قبل الاخصائيين الاجتماعيين لعنف الشريك الحميم المستمرة، و قسم الامن و مزودي الخدمات الاخرين.
- دعم الطاقم و العناية الخاصة بهم هي من العناصر الاساسية للطاقم و مجاميع التركيز.

مكونات مجاميع التركيز المجتمعية:

- وجود مفكرة واضحة لمفاهيم و وصف العمل لادوار مجاميع التركيز، خاصة لتوضيح حدود مجاميع التركيز فيما يتعلق بتزويد الخدمات بصورة مباشرة.
- يتم تدريب مجاميع التركيز بعناية فيما يخص استراتيجيات التوعية، و اشراكهم في كل السياقات الجماهيرية.
- وضع السرية و الامن كأولوية في مفكرة مفاهيم المجاميع المركزة و تدريباتهم و اشرافهم المتعلقة بالتوعية و اشراك المجتمع.

- السعي لاحداث توازن بين عدة اولويات (كلفة, موقع, مزود الخدمة و الرقابة المجتمعية) عند اختيار المساحات للخدمات المتنقلة.
- وضع ميزانية ذات حدود مناسبة لدعم كل من تنقل الطاقم, المجمع المركز , و المستفيدين (بما فيهم ذوي الاعاقة), تزويد الناجين باللوازم الاساسية (الطعام في حالات الطوارئ مواد اخرى غير الاكل) تأمين مواقع امنة لتقديم الخدمات, نصب و صيانة الخط الساخن و معدات معلومات التواصل التكنولوجية.

توصيات للباحثين و ممارسين الرقابة و التقييم :

- اشراك جهات نظر من جهات لا تستخدم الخدمات في المجتمع لفهم و معرفة افضل لمتطلبات و حدود الاحتكاك في الخدمات المتنقلة و الخدمات عن بعد.
- اشراك جهات نظر هؤلاء الذين يختبرون نزوح قصير الامد.
- جمع معلومات تخص عن اي نوع من برامج النقد قد تصب في فائدة الناجين الاقتصادية و ما هي البرامج الاكثر ملائمة و فائدة التي تتعلق بالارزاق داخل البرامج المتنقلة.
- تحكّم اكثر في تأسيس برامج مبتكرة, بما فيها توفير خدمات تكنولوجية عن بعد(مثل الرسائل النصية القصيرة,المحادثات,الخ), اشراك برنامج توزيع المنح المالية او وربطها مع خدمات ادارة الحالة, و تأمين قطاعات مشتركة خرى لتقديم الخدمات الجواله .



توصيات لصانعي السياسات و الجهات المانحة:

- بالنسبة للمانحين, اهمية وضع اعتبارات للتوظيف ولوضوع الميزانية كما موضح اعلاه
- مرتبطا بما جاء اعلاه : ان الجماهير المجتمعية سوف تدخل ضمن البرامج خاصة اذا كانت خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي غير موجودة في المناطق المضيفة (سواء كانت عن بعد او غير ذلك)
- على وكالات الامم المتحدة و الجهات المانحة ان تضع المرافعات لخيارات الاحالة الاقوى.
- على المانحين تسهيل التسليم عن طريق تخطيط مسؤول و دقيق للشركاء المحليين بما في ذلك اموال كافية لبناء القدرات.

لمزيد من المعلومات الرجاء التواصل مع ايمي نيمان او بتسي لايرد. للمزيد من المعلومات عن برنامج العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي لمنظمة الانقاذ الدولية , مخططات بحوث تجدره على الموقع التالي :