



وزارة شؤون المرأة



وزارة الشؤون الاجتماعية

نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات إلى الخدمات الصحية والاجتماعية والشرطية

(المسودة الاولى للنظام)

ضمن مشروع

تعزيز حقوق المرأة ومناهضة العنف ضد المرأة

"بناء نظام مستدام للتحويل إلى الخدمات القانونية-الصحية-الاجتماعية
في الأرض الفلسطينية المحتلة"

«تكاملي»



نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات الميثاق الأخلاقي

مشروع تكامل

هذا المشروع ممول من الاتحاد الأوروبي



تنفيذ

مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي و مؤسسة جذور للإنماء الصحي والاجتماعي

تنويه

تم إعداد هذه النشرة بمساعدة من الاتحاد الأوروبي. إن محتويات هذه النشرة تعتبر مسؤولية مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي ومؤسسة جذور للإنماء الصحي والاجتماعي ولا تعكس بأي حال من الأحوال وجهة نظر الاتحاد الأوروبي.

فهرس المحتويات

٦	شكر وتقدير
٨	كلمة مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي ومؤسسة جُذور للإنماء الصحي والاجتماعي
١٠	مصطلحات ومفاهيم
١٤	الميثاق الأخلاقي لمقدمي الخدمات للنساء المعتنقات
١٤	مقدمة
١٤	مبادئ عامة حول العنف ضد المرأة:
١٥	القيم الأخلاقية لمقدمي الخدمات اتجاه المرأة المعتنفة
١٩	مبادئ عامة لعلاقة الشراكة بين القطاعات الخدمية في التعامل مع النساء المعتنقات

شكر وتقدير

يتقدم كل من مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي، ومؤسسة جُذور، بالشكر والتقدير للأفراد والمؤسسات الذين ساهموا في إنجاز «نظام البروتوكولات الوطني لتحويل النساء المعتنفات إلى الخدمات» سواء أكانوا من أعضاء اللجان التوجيهية والتنسيقية والفنية للمشروع، أم من المشاركين في الاجتماعات وورشات العمل، والمجموعات البؤرية.

ويخصّص بالشكر، مُستشاري المشروع: الأستاذة شذى عودة، والدكتور محمود بيضون، اللذين عملا مع طاقم المشروع، واللجان الفنية على إجراء الأبحاث، وصياغة النظام ومراجعة محتوياته، وعقد الاجتماعات وورشات العمل مع الجهات المختلفة، حتى حققنا إنجاز أول نظام بروتوكولات وطني لتحويل النساء المعتنفات إلى الخدمات في فلسطين.

كما تتوجّه المؤسسات بالشكر إلى المؤسسات التي كان مساهمتها الفاعلة طوال مدة المشروع أثر في خلق توافق وطني على الإجراءات والنظم، التي يجب أن تتبعها المؤسسات في التعامل مع النساء المعتنفات في فلسطين، وهي المؤسسات التالية ذكّرها:

وزارة الشؤون الاجتماعية.	وزارة شؤون المرأة.	وزارة الصحة.
جهاز الشرطة.	وزارة التربية والتعليم.	وزارة العدل.
محافظة رام الله والبيرة.	محافظة نابلس.	صندوق النفقة.
الجهاز المركزي للإحصاء.	الإدارة العامة للطب الشرعي.	النيابة العامة.
جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني.	وكالة الفوث الدولية.	طاقم شؤون المرأة.
الاتحاد العام للمرأة الفلسطينية.	اتحاد لجان الرعاية الأولية الصحية.	الإغاثة الطبية.
اتحاد لجان العمل الصحي.	مركز سوا.	جمعية المرأة العاملة.
لجنة المرأة الفلسطينية.	جمعية تنظيم وحماية الأسرة.	مركز محور.
مؤسسة مفتاح.	معهد الحقوق - جامعة بيرزيت	جمعية نساء من أجل الحياة.
مركز المرأة للأبحاث والتوثيق.	جمعية النجدة الاجتماعية لتنمية المرأة الفلسطينية.	دوائر الإصلاح الأسري - ديوان قاضي القضاة.
مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي.	جذور للإنماء الصحي والاجتماعي.	

ولا يفوتنا هنا التقدم بالشكر الجزيل للجان المشروع الفنية والتي ساهمت مساهمة فاعلة في إخراجها إلى النور بشكلها الحالي، ونخص بالشكر أعضاء اللجان الفنية التي قامت بتعديل النظام عقب فترة التجربة، وهم بالترتيب الأبجدي:

احمد أبو زيد	إسماعيل حماد	اشرف أبو حية	أمل الحاج	الهام سامي	ختام أبو ارجيلة
ختام زهران	دارين الشوا	رانية السنجلأوي	رانية صلاح الدين	رحاب صندوقة	رنا ازمقنا
سمر الوزني	سهير أبو طاقة	عزيزة حمدان	فاتة ثابت	فدوى فرحات	فياض الجريري
لميس الصيفي	مارينا زايد	منال الجعبة	مونيكا شجاعية	ناصر أبو مطر	نجمة سمحان
نداء عامر	نسرین عواطة	نهى عوض	نور عبد الله	هنادي احميدات	وفاء الأعرج
وفاء معمر	ميسون رمضان	عبلة أبو الرب	عاكف عبد اللطيف ابراهيم		

كلمة مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي ومؤسسة جُذور للإنماء الصحي والاجتماعي

يُعدُّ العُنفُ ضدَّ المرأةَ ظاهرةً عالميةً، ويُمثِّلُ انتهاكاً خطيراً لحقوق الإنسان الأساسية خاصةً حقوق المرأة. وعلى الرُّغم من نقص البيانات الشمولية لانتشار العنف ضدَّ المرأة في فلسطين، إلا أنَّ الدلائل تُشير إلى ارتفاع عدد حالات العُنف ضدَّ المرأة، لا سيَّما في ظلِّ وجود عددٍ من العوامل التي تُؤثِّرُ سلباً على النِّساء الفلسطينيين؛ ابتداءً من الاحتلال الإسرائيلي الجاثم على فلسطين، ومروراً بتدهور الأوضاع الأمنيَّة والاقتصاديَّة، والعادات والتقاليد والتَّحافة المُجتمعيَّة، وصولاً إلى الوضع القانوني الذي تغيَّب فيه القوانين الخاصَّة بحماية النِّساء من العُنف القائم على النوع الاجتماعي، انتهاءً بغياب نظام رسمي للتَّحويل، ونقص المؤسسات الخدميَّة لصالح النِّساء.

وقد انبثقت فكرة العمل من أنشطة البرامج السابقة لمركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي، ومؤسسة جُذور للإنماء الصحي والاجتماعي؛ حيث عملت المؤسساتان على تنفيذ عدة برامج أكدت وبشكل مستمر على الحاجة لوجود نظام شامل للتَّحويل إلى الخدمات القانونية والصحية والاجتماعية على المستوى الوطني، ابتداءً من برنامج الصحة الإنجابية، الذي يتضمن التنسيق مع المؤسسات الصحية ووضع الخطوط المرشدة لتحويل النِّساء ضحايا العنف إلى الخدمات الصحية والاجتماعية، إلى دليل الصحة الإنجابية الذي يتناول الإرشاد النفسي والقانوني في الصحة الإنجابية، ويغطي عدداً من المجالات الصعبة في الصحة والحقوق الإنجابية، بما في ذلك الاغتصاب وسفاح القربى والعنف الأسري والإيذاء النفسي، ويقدم إرشادات وإطاراً قانونياً مقدمي الخدمات في التعامل مع النِّساء وعائلاتهن، إلى خدمات المساعدة والإرشاد القانوني والاجتماعي للنِّساء المعنفات وحملة مناصرة قانون حماية الأسرة من العنف.

وإدراكاً من مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي، ومؤسسة جُذور للإنماء الصحي والاجتماعي، لتنامي مشكلة العنف ضدَّ المرأة في السِّياق الاجتماعيّ- السياسي الرَّاهن، تضافرت جهود المؤسَّستين، للتشبيك مع المؤسسات الحكوميَّة وغير الحكوميَّة الفاعلة، في القطاعات الاجتماعيَّة والصحيَّة والقانونيَّة لمعالجة هذه القضية، من خلال السعي لإيجاد نظام تحويل وطني يشتمل على الإجراءات والأنظمة لتحويل حالات العُنف، ومُتابعتها بشكلٍ فعَّال.

وبناء عليه فقد تمَّ تطوير هذه الإجراءات والأنظمة لتكون إحدى الخطوات الرئيسيَّة لبناء شبكة فعَّالة مُتعدِّدة القطاعات، ذات سِمَة شموليَّة لدعم ضحايا العُنف القائم على النوع الاجتماعي. وبالتالي توفير الخدمات الصحية، الاجتماعيَّة والقانونيَّة التي تدعم حالات العنف وإجراءات التَّحويل اللازم لها من خلال مساعدة مُزوَّدي هذه الخدمات على التَّعرُّف على حالات العنف، وتوفير الدَّعم الصحي، والنفسي، والقانوني، والاجتماعي اللازم لها وتحويلها إلى المؤسسات الأخرى المعنية التي تعمل بهذا المجال إذا استوجب الأمر ذلك. وسيصاحب هذه الإجراءات تدريب مُزوَّدي الخدمات بحيث يضمن التدريب إتباع الإجراءات والأنظمة وتنفيذها طوال الوقت لضمان سلامة المرأة.

ويتوفَّر هذا النظام -كوثقَّة مرجعيَّة لمزوَّدي الخدمات الصحيَّة والاجتماعيَّة والقانونيَّة- نأمل أن نرفع مستوى الوعي بموضوع العُنف ضدَّ المرأة.

استخدامُ النِّظام

هذا النظام محط اهتمام مجموعة واسعة من المهتمين بقضايا المساواة الاجتماعيَّة والعنف المبني على النوع الاجتماعي. تمت صياغة هذا النظام ليكون وثيقة مرجعيَّة لمزوَّدي الخدمات الصحيَّة والاجتماعيَّة والقانونيَّة للوقاية من العنف

وللتجاوب مع النساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي. وقد يتم استخدامه كوسيلة إرشادية لتطوير الخدمات المقدمة للنساء المعنفات وكيفية التجاوب مع هذه المشكلة، وكيفية العمل على الوقاية منها. كما أنه قد يُستخدَمُ لتحضير موادَّ تدريبية مُزوَّدي الخدمات حول العُنف.

مُحتويات النظام

تشتمل مقدمة هذا النظام على تعريف للمصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالعنف والحماية منه، والميثاق الأخلاقي عند التعامل مع ضحايا العنف في جميع مجالات الخدمة. يتكون هذا النظام من ثلاث بروتوكولات كل واحد منها يكون مرجعية للتعامل والتجاوب مع العنف المبني على النوع الاجتماعي ذات الأبعاد الأساسية الثلاث وهي: بروتوكول التعامل مع النساء المُعنَّفات في القطاع الصحي، وبروتوكول التعامل مع النساء المُعنَّفات في القطاع الاجتماعي، وبروتوكول التعامل مع النساء المُعنَّفات في القطاع الشرطي (الأمني). كما يشتمل النظام على نماذج لتوثيق حالات العُنف، وتحويلها، وتقييم خطورتها مضافاً إلى كل منها النماذج الخاصة بكل قطاع. فضلاً عن دليل للمؤسسات التي تقدِّم الخدمات للنساء المُعنَّفات.

وتسهيلاً للإستخدام فقد تم دمج هذه البروتوكولات كونه لا يمكن فصل هذه الخدمات المتعددة القطاعات عن بعضها والتي تهدف إلى تحقيق الحماية، والرعاية، والتأهيل للمرأة المعنفة بشراكة ومهنية تكاملية فعّالة. كما أن مضافاً إلى كل منها الميثاق الأخلاقي والنماذج الخاصة بكل قطاع.

تجريب النظام

تم تجريب النظام في محافظتي رام الله وأريحا، في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في القطاعات الصحية والاجتماعية والأمنية، مدة ستة أشهر ابتداءً من نيسان ٢٠١١. وتم عقد ورشات عمل تدريبية، لمقدمي الخدمات الصحية ومراكز الحماية الشرطية والاجتماعية، ومن ثم تم عقد اجتماعات للجهات ذات العلاقة حول كيفية استخدام نظام التحويل والبروتوكولات، أعقبها تنظيم ورشة عمل للجهات الفاعلة المعنية لعرض نتائج الفترة التجريبية، وأخذ التوصيات والمحفوظات بخصوص التعديلات اللازمة.

مراجعة النظام

على الرغم من الجهود التي بُدلت في إعداد هذا النظام، فإننا ندرك أن تجربة هذا النظام ستسمح بتطويره. لذا فإننا نشجع مستخدمي هذا النظام على فحص مدى شموليته، وسهولة استخدامه، والفجوات الموجودة فيه، وسبل تحسين الإجراءات الواردة فيه، لتزويدنا بالملاحظات، بهدف العمل على إدخال التعديلات اللازمة ودمجها.

نستقبل مشاركاتكم على العنوان الآتي:

جذور للإنماء الصحي والاجتماعي

البيرة- شارع العرقان

Info@juzoor.org

مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي

رام الله- بطن الهوى

info@wclac.org

ويمكن تحميل هذا النظام عبر الروابط التالية:

www.juzoor.org www.wclac.org

مصطلحات ومفاهيم

الرقم	المصطلح / المفهوم	المقصود
١	مسودة نظام التحويل الوطني للنساء المُعنفات	مجموعة اللوائح الناظمة والقواعد والإجراءات والبروتوكولات التي تهدف إلى تحقيق الحماية، والرعاية، والتأهيل للمرأة المعنفة فوق سن ثمانية عشر عاماً في القطاعات الصحية والاجتماعية والشرطية، يعمل الشركاء على التكامل في بناء برامج تهدف إلى توفير الخدمات الاجتماعية والصحية والشرطية والقانونية وتنفيذها بشراكة ومهنية تكاملية فعّالة.
٢	مسودة النظام الوطني لحماية الطفل المُعنف.	مسودة نظام وطني منهجي لحماية الطفل المُعنف، يشمل قواعد للحماية والرعاية والتأهيل يتم العمل عليه من خلال الشركاء من القطاعات المختلفة بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية.
٣	اللجنة الوطنية لمناهضة العنف.	اللجنة المُشكّلة بقرار مجلس الوزراء، المسؤولة عن إعداد الخطة الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة والعمل على مراقبة آلية تطبيقها.
٤	اللجنة التوجيهية	اللجنة المعنية بإعداد مسودة نظام التحويل الوطني للتدخل مع النساء المعنفات وتحويلهن إلى الخدمات حسب احتياجاتهن.
٥	اللجنة التنسيقية	هي اللجنة التي تضم ممثلين عن المؤسسات الرسمية والأهلية في القطاعات الاجتماعية والصحية والشرطية وتهدف إلى توفير منظور واسع وجمع معلومات عن نظام التحويل.
٦	اللجان الفنية	اللجان المنبثقة عن اللجنة التنسيقية للمساهمة في تطوير مسودة نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات وتضم ذوي الاختصاص والعلاقة.
٧	النساء	تشمل جميع المراحل العمرية للأُنثى، بصرف النظر عن المكانة الاجتماعية، والقانونية، والعرق، والدين، والطبقة.
٨	الضحية / المُعتدى عليها	أي من النساء اللواتي تعرّضن أو تعرّضن للعنف بأشكاله كافة، سواء من قبل أحد أفراد أسرتها أم من خارج إطار الأسرة، وتحتاج إلى المُساندة والدعم الاجتماعي.
٩	المنفعة	المرأة المعنفة البالغة ثمانين عشرة سنة فأكثر، المستفيدة من أي نوع من الخدمات على مستوى الحماية والرعاية والتأهيل في القطاع الصحي أو الاجتماعي أو الشرطي، أو فيها جميعاً.
١٠	التأجبية	أي من النساء اللواتي تعرّضن للعنف، واستطعن تمكين ذواتهن، أو تلقين المُساندة والدعم للتمكين الذاتي، ممّا أدّى إلى تمكّنهن من الاندماج مرة أخرى في المجتمع.

١. تم الاعتماد على المصطلحات المتفق عليها في الخطة الاستراتيجية لمناهضة العنف ضد المرأة.

الشخص الذي يمارس سلوك العنف بأشكاله كافة.	١١	المعتدي /، العنف /ة
سلوك أو تصرف موجه ضد النساء بجميع أشكاله: الجسدي، والنفسي، والجنسي، واللفظي، والحرمان الاجتماعي والاقتصادي والتهديد بهذه الأعمال، والإكراه وسائر أشكال الحرمان من الحرية، وذلك بسبب كونها أنثى سواء كان بشكل مباشر أم غير مباشر. أدى إلى إلحاق ضرر أو ألم جسدي أو نفسي أو جنسي أو عقلي أو اجتماعي أو اقتصادي بها، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أم الخاصة.	١٢	العنف ضد النساء
العنف الذي يكون فيه الرجل والمرأة معنيين، وينتج عن عدم التوازن في علاقات السلطة بين المرأة والرجل. فيكون العنف موجهاً مباشرة ضد المرأة لأنها امرأة أو يمس المرأة بصفة متفاوتة، ويشمل الممارسات النفسية والجسمية والجنسية: (التهديد، والتعذيب، والاعتصاب، والحرمان من الحرية داخل الأسرة وخارجها)، وقد يتضمن أيضاً الممارسات التي تقودها الدولة أو الجماعات السياسية.	١٣	العنف على أساس النوع الاجتماعي
كل فعل أو امتناع عن فعل يقوم به فرد من أفراد الأسرة اتجه أي فرد آخر منها وينطوي على إيذاء جسدي أو جنسي أو نفسي أو على تهديد بإيذاء جسدي أو جنسي أو نفسي أو يولد خوفاً. كما يشمل الحرمان من الحقوق الأساسية: كالمأوى والمأكل والمشرب والملبس والتعليم وحرية الحركة وتقرير المصير وفقدان الأمان على نفسه.	١٤	العنف الأسري
أي اعتداء يقع على جسد الأنثى مما يسبب لها ضرراً وألماً جسدياً ونفسياً.	١٥	العنف الجسدي
استخدام السلوك الجنسي بالإكراه من خلال التهديد أو التغرير أو الترهيب أو استخدام القوة الجسدية أو الإيحاءات الجنسية، سواء من خلال تعبيرات الوجه أو التعبيرات اللفظية أو الحركية.	١٦	العنف الجنسي
أي سلوك يهدف إلى ترهيب واضطهاد وتدمير للثقة والذات، ويتخذ شكل تهديدات، أو ترهيب، أو اعتداء، أو حبس في المنزل، أو مراقبة أو أي سلوك يهدف إلى الحرمان من الحقوق.	١٧	العنف النفسي
استخدام الألفاظ والكلمات التي تحط من كرامة الفرد وتؤدي إلى تدمير الثقة بالذات والشعور بالإذلال.	١٨	العنف اللفظي
شكل من أشكال العنف الجنسي المتصل بسلوكيات جنسية، إما لفظية أو جسدية أو على شكل إيحاءات يقصد بها التعدي على طرف آخر أو المس به.	١٩	التحرش الجنسي
هو جريمة عنف جنسي نابعة من الحاجة إلى التسلط وليس من الرغبة الجنسية، وهو فعل إجرامي يتم فيه إجبار الضحية على الممارسة الجنسية، وإيذاؤها جسدياً ونفسياً دون موافقة الأنثى ورضاها.	٢٠	الاعتصاب

٢١ الاعتداء الجنسي داخل العائلة

هو كل سلوك جنسي أو تصرف يحمل طابعاً أو رموزاً جنسية يفرضه أحد أفراد العائلة على فرد آخر، مُستغلاً سيطرته وسلطته داخل الأسرة، فيقوم بتنفيذ اعتدائه الذي قد يتراوح ما بين التحرش الجنسي (اللمس، والتعايير، والألفاظ الجنسية...) وبين الاغتصاب، وقد تكون الضحية امرأة أو فتاة أو طفلة أو طفلاً، وقد يكون المعتدي أحد الأقارب بالدم، مثل: الأب، والأخ، والخال، والعم، والجد، أو بالمصاهرة مثل زوج الأم / الأب، أو زوج الأخت أو زوج العممة أو الخالة وغيرهم.

٢٢ التهديد

هو شكل من أشكال العنف، يشمل أي سلوك أو إهانات من خلال نبرة الصوت أو النظرات أو الإشارات التي يمارسها المُعْتَفِّ، ومن خلال استخدام المُعْتَفِّ القوة الجسدية، ينتج عنه الشعور بالهيبية من الأذى وقد يُؤلِّد أيضاً لديها شعوراً بعدم الأمان على حياتها، وما يرافق هذا العمل من حط للكرامة والإهانة والشعور بالعجز.

٢٣ القتل على خلفية " ما يُسمَّى الشرف" أو قتل الإناث

قتل النساء لكونهن نساءً.

٢٤ الحماية

توفير الأمن الإنساني والأمان والسلامة الجسدية والجنسية والنفسية لمن يقع عليه الضرر، باتخاذ جميع القوانين والإجراءات والأوامر والتدابير اللازمة.

٢٥ التمكين

عملية تقييم المرأة المُعْتَفِّ لحاجاتها بصورة فعّالة ونَشْطَة، وتحديد طبيعة الخدمات التي تريد الاستفادة منها، من خلال مُساعدتها على تحسين صورتها الذاتية واحترامها لذاتها، وإكسابها المعرفة والمهارات التي تُمكن المرأة المُعْتَفِّ من اتّخاذ القرارات والخيارات المناسبة للسيطرة على حياتها.

٢٦ مركز الحماية

مكان مُؤقَّت لتوفير الأمان والحماية القانونية والرعاية الطبيّة والنفسية والاجتماعية للنساء المُعْتَفِّات، وتقديم الإرشاد والتمكين الذاتي والاقتصاديّ لهنّ من قِبَل مُختصّين في الإرشاد النفسي والاجتماعي والقانوني والاقتصادي لإعادة تأهيلهن في مواقع مهنية في المجتمع، ويشمل البيوت الآمنة ومراكز الطوارئ.

٢٧ المسح الروتيني

المسح والتقييم الروتيني للعنف، يستفسر عنه من النساء عند توجههن للحصول على الخدمات الصحية أو الاجتماعية في حال وجود مؤشرات وقوع العنف.

٢٨ مؤتمر الحالة

عملية إجرائية تهدف إلى التكامل في تقديم الخدمات المناسبة من قبل المؤسسات بصورة شمولية ومُركّزة لمساعدة المنتفعة في تحقيق مسار النجاة.

القطاع الذي يقوم على توفير الخدمات التشخيصية والعلاجية والتأهيلية للنساء المعنفات بما فيها خدمات الصحة النفسية، ويشمل مستشفيات وعيادات وزارة الصحة ووكالة الغوث الدولية، جمعية الهلال الأحمر، لجان العمل الصحي بالإضافة إلى الأطباء المتخصصين.

<p>القطاع الذي يوفر خدمات الإرشاد والمشورة الاجتماعية والنفسية وخدمات التأهيل ويشمل وزارة الشؤون الاجتماعية ومديرياتها والمؤسسات التي تقدم الخدمات الاجتماعية للنساء.</p>	<p>القطاع الاجتماعي</p>	<p>٢٠</p>
<p>القطاع الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات القانونية وتعزيزها مع الأخذ بعين الاعتبار حقوق المرأة ورعايتها ويشمل مراكز حماية الأسرة في الشرطة.</p>	<p>القطاع الشرطي</p>	<p>٢١</p>
<p>أي شخص أو مؤسسة تتعامل مع الجمهور وتقدم خدمة صحية أو قانونية أو اجتماعية أو شرطية للنساء المعنفات أو الناجيات من العنف</p>	<p>مقدم الخدمة</p>	<p>٢٢</p>

الميثاق الأخلاقي لمقدمي الخدمات للنساء المعنفات

مقدمة

يعتبر هذا الميثاق مجموعة القيم والأخلاقيات العليا التي يجب أن توجه وتضبط الممارسة المهنية لمقدمي الخدمات للنساء المعنفات وتضع حدوداً واضحة قدر المستطاع لما هو مقبول أو مرفوض، مسموح أو ممنوع في إطار العلاقة المهنية وإطار العمل المؤسسي وبالتالي على كل مقدمي الخدمة الالتزام بها. كما يعتبر هذا الميثاق الإطار المتطور للنهوض بنوعية الخدمات المقدمة للنساء المعنفات من خلال سياسات مؤسساتية وعلاقات مهنية مسئولة تستطيع تقديم المساعدة المطلوبة لمن يطلبها دون الانتقاص من كرامته واستقلالية قراره.

هدف الميثاق

يهدف هذا الميثاق إلى:

1. إرساء قواعد وأسس تحكم وتوضح الإطار الموجه الملزم للعلاقة المهنية مع المنتفعات.
2. تشكيل مرجعية وحكم للمشكلات الأدبية والأخلاقية والمهنية وتبيان الحقوق والواجبات لمقدم الخدمة وللمرأة المعنفة.
3. كما يعتبر هذا الميثاق وثيقة مساندة يمكن الاعتماد عليها في معالجة القضايا القانونية التي قد تقع بين الأطراف المختلفة للعلاقة المهنية.

مبادئ عامة حول العنف ضد المرأة:

يجب أن تنبع منطلقات العمل مع النساء المعنفات من الإيمان بالمبادئ التالية:

1. يعتبر العنف ضد المرأة انتهاكاً أساسياً لحقوق الإنسان.
 2. يعتبر العنف ضد المرأة جريمة يجب أن تتصدى لها العدالة وفق إطار قانوني فعّال.
 3. يعتبر توفير الأمن والحماية لضحايا العنف الأسري مسؤولية دستورية.
 4. تعتبر الوقاية من العنف الأسري مسؤولية الدولة والمجتمع.
 5. يعتبر العنف ضد المرأة عقبة أمام السلم والتنمية والمساواة.
 6. تعزيز وتشجيع المشاركة العامة ذات العلاقة بإنجاز وتنمية الخدمات المختلفة للنساء المعنفات.
 7. تعزيز الشراكة في العمل ما بين المؤسسات المختلفة لتحسين تقديم خدمات متكاملة للنساء المعنفات.
- تعتبر هذه المبادئ والسياسات والبروتوكولات ملزمة لجميع الجهات التي تتعامل مع العنف الأسري.

القيم الأخلاقية لمقدمي الخدمات اتجاه المرأة المُعنفة

رقم	القيم الأخلاقية	الممارسة
١	احترام الحق في الحياة	<ul style="list-style-type: none"> - حماية حق المرأة المُعنفة في الحياة والدفاع عنه - توفير سبل تطبيق هذا الحق - إطلاع المرأة المُعنفة على خياراتها القانونية والإنسانية لهذا الحق
٢	الكرامة الإنسانية والاحترام	<ul style="list-style-type: none"> - احترام المرأة المُعنفة وتقديرها. - احترام كرامة المرأة المُعنفة وقيمتها. - احترام حقوق المرأة وأفكارها ومشاعرها. - احترام حقها في اتخاذ القرار الذي تراه مناسباً لحياتها.
٣	العدالة وعدم التمييز	<ul style="list-style-type: none"> - الوصول والحصول على الخدمات دون تمييز بسبب الجنس أو اللون أو العرق أو الدين أو العقيدة السياسية أو الطبقة الاجتماعية والاقتصادية أو الإعاقة. - تقديم الخدمة المهنية للمرأة المُعنفة وفق احتياجاتها.
٤	التقبُّل	<ul style="list-style-type: none"> - تقبُّل المرأة المُعنفة واحترامها والتعاطف معها دون لوم أو حكم مُسبق. وتقبلها كما هي بغض النظر عن خلفية قضيتها الاجتماعية أو القانونية. - الإصغاء لما تقوله المرأة. - أخذ ما تقوله المرأة المُعنفة على محمل الجد، دون إصدار أحكام. - ملاحظة وتجنُّب ردِّ الفعل لما تقول بما يُنمُّ عن غضب أو ازدراء أو احتقار أو تشكيك وعدم تصديق
٥	حق تقرير المصير واستقلالية اتخاذ القرارات	<ul style="list-style-type: none"> - تعزيز حق المرأة المُعنفة في تقرير مصيرها بما يُمكنها من اتخاذ قراراتها الشخصية بوعي ودراية. - تقليل مُعيقات ممارسة حق تقرير المصير مع المرأة المُعنفة غير القادرة على اتخاذ القرارات الذاتية (ذوي الإعاقة العقلية أو النفسية). - إطلاع وتبصير المرأة المُعنفة على حقوقها ومسؤولياتها، مع تزويدها بمعلومات صادقة ودقيقة فيما يتعلق بطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، والبيانات والخيارات والبدائل والمخاطر. - إطلاع المرأة على المعلومات المُدوَّنة، ومدى سريتها، وطبيعة الخيارات والبدائل المتاحة الممكنة أمام المرأة، والمخاطر المُتوقَّعة جرَّاء اتِّخاذ إجراءات أو تصرُّفات مُعيَّنة، والحق في انتهاج خيار آخر، أو رفض خدمة معينة، خاصَّة في الأوضاع والحالات الاعتيادية، والحق في الإطلاع على البيانات الذاتية الخاصَّة وتبيين إجراءات الشكوى في حال عدم الرضا عنها. - محاولة تقليل استخدام أي عمل أو قرار قسري، وإن كان لا بد، فيوضح للمرأة دواعي ذلك وتبريراته القانونية والأخلاقية والمهنية أو التخصصية؛ وأي عمل من هذا النوع يجب ألا يتخذ إلا بعد دراسة مستوفاة وتقييم شامل للموقف وتبعاته، مع السعي لإشراك المرأة ومُختصين آخرين.

- جميع المعلومات المتعلقة بالمرأة المعنفة يجب المحافظة عليها بشكل سري، ولا يجوز خرق سرية المعلومات إلا بعد أخذ الموافقة الرسمية من المرأة مع توضيح الأسباب لذلك.
- احترام حق المرأة في المحافظة على معلوماتها الخاصة التي يجب ألا تُطلب، إلا من أجل العمل المهني.
- احترام خصوصية المعلومات التي تدلي بها المنتفعة وعدم إجبارها على البوح بمعلومات غير جاهزة للبوح بها
- يجوز خرق سرية المعلومات دون الحصول على موافقة المرأة في الحالات التالية:
 - تقديم الممارسة المهنية، أو البحث العلمي، التي من المفترض ألا تشير إلى شخص المرأة.
- الحالات التي يشكل كتم المعلومات فيها خطراً على المنتفعة نفسها أو على شخص آخر أو جريمة يعاقب عليها القانون.
- حالات طلب معلومات بشكل رسمي من قبل دوائر الشرطة أو المحاكم.
- تتم مقابلة المنتفعة في مكان خاص تتوفر فيه الخصوصية، ويضمن السرية.
- يجب على مُقدمي الخدمات ألا يناقشوا مع المرأة المعنفة أوضاعها خارج مكان العمل أو المؤسسة، أو الأماكن العامة، وفي داخل المؤسسة، كالطرق وصالات الانتظار وما شابهها.
- ضمان مقابلة المرأة المعنفة وحدها - على الأقل مرة واحدة - دون مرافقين من الأقارب أو الزوج لاحتمال أن يكونوا هم المعتدين أو المعنفين، كما لا يجوز مقابلتها بوجود أطفالها.
- التحقق من حفظ السجلات في مكان آمن سري، والتثبت من أمان الأدوات والوسائل المستخدمة وسريتها، كالكمبيوتر والهاتف والفاكس وما شابهها.

انتبه / انتبه

- على مقدمي الخدمات تجنب استخدام معلومات شخصية قد تشير إلى شخصية المرأة المعنفات، أثناء تقديم محاضرات أو مناقشات تدريبية أو إعلامية.
- يتوجب على مُقدم الخدمة عند طلب معلومات بشكل رسمي من قبل دوائر الشرطة أو المحاكم إخطار الجهات الرسمية بأن المعلومات المطلوبة تُعد سرية، وتقديمها يعني انتهاكاً لأحد حقوق المرأة، وإن كان لا بد من تقديمها فيجب تقديم الحد المطلوب فقط، مع صياغة طريقة آمنة تحفظ البيانات من الشيع أو التداول العام، إلا إذا كانت الشرطة والمحاكم طرفاً في تقديم الخدمة.
- تتم مقابلة المنتفعة في مكان خاص تتوفر فيه الخصوصية، ويضمن السرية ومنها مثلاً: أن تكون الغرفة من زجاج وأبواب لا يستطيع أن يراها أو يسمعها أحد من الخارج، وضمان عدم المقاطعة أو الإزعاج من قبل أي شخص خارج الغرفة. يجب على مُقدمي الخدمات ألا يناقشوا مع المرأة المعنفة أوضاعها خارج مكان العمل أو المؤسسة، أو حتى الأماكن العامة، وفي داخل المؤسسة، كالطرق وصالات الانتظار وما شابهها. كما يجب أن تتم في المكاتب السرية التامة.

- ٧ **وضع أولوية مصلحة المرأة المعنفة حسب وجهة نظر المنتفعة نفسها**
- تقديم مصلحة المرأة ووضعها في المقام الأفضل والمتقدم على أي مصلحة أخرى، مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح الآخرين.
 - مراعاة المصلحة الفضلى للنساء المعنفت في تقديم الخدمات، وتجنب المواقف التي تتعارض فيها مصالح المرأة مع مصالح أخرى أو عند تحويلهن لخدمات أخرى مُختصة.
 - حماية حقوق ومصالح النساء غير القادرات أو غير المؤهلات لاتخاذ القرار، وكل مَنْ هُنَّ في حاجة إلى اتخاذ قرار نيابةً عنهنّ، وبما يخدم مصلحتهن.
 - ليس من حق مُقدّم الخدمة أن يجني أية منفعة جرّاء عمله المهني، أو علاقته المهنية، أو حتى تحقيق أي استغلال شخصي، أو ديني، أو سياسي، أو تجاري من المرأة المعنفة

<p>٨ قبول الخدمة أو رفضها</p> <p>- تبيين الخدمة وشرحها بشكل واضح وصريح للمرأة المعنفة، مع وضع حدود العمل المهني، ثم توضيح الغرض والغاية من الخدمة، وجوانب الخطر، ومحدودية الخدمة وضوابطها، والخيارات المتاحة، وحق المرأة في رفض الخدمة أو سحب القبول، والوقت المُحدّد لذلك، مع إتاحة الفرصة للمرأة للاستيضاح وطرح التساؤلات.</p> <p>- في حالات الأُمّيات والعاجزات عن فهم اللغة المعتادة، لابد من استخدام وسائل وأساليب بديلة تترجم النقاط السابقة ومحتوياتها، أو اللجوء إلى طرف ثالث يضمن حق المرأة، ويرعى مصلحتها، في حالات العجز الكامل عن فهم أغراض الخدمة وإعطاء قبولها.</p>	<p>٨</p>
--	----------

- ٩ **العلاقة المهنية مع المرأة المعنفة**
- المحافظة على العلاقة المهنية مع المنتفعة، وتجنب أي اتصال بدني أو تحرش جنسي كلامي أو حتى المعاكسة بالنظر.
 - عدم تشجيعها على الاعتماد على مقدم الخدمة، و/أو الارتباط به نفسياً وعاطفياً أو الدخول بعلاقة مع المرأة المعنفة خارج إطار العلاقة المهنية.
 - على مقدم الخدمة رفض البدء في أي تعامل مهني، مع أي شخص سبق له أن كان على علاقة شخصية به، لأن ذلك سيؤثر على حدود العلاقة المهنية وضوابط الممارسة

<p>١٠ احترام الخلفية الاجتماعية والثقافية للمنتفعت</p> <p>- فهم ومراعاة الثقافة وتأثيرها في سلوك الإنسان وتركيبه المجتمع، ومراعاة ذلك أثناء الممارسة مع إعطاء اهتمام خاص للحساسية الثقافية، للأفراد والجماعات داخل المجتمع.</p> <p>- فهم ومراعاة التنوع والاختلاف الاجتماعي، مع احترام اللون والعرق والعمر والطبقة والجنس، وكذلك المعتقدات السياسية والدينية، واحترام العجز العقلي والجسمي للمرأة.</p> <p>- التعامل مع المرأة في حدود اللغة والتصرفات، التي تقرّها ثقافة المرأة المعنفة، بشكل واضح مقبول</p>	<p>١٠</p>
---	-----------

١١ إيقاف الخدمات أو

إنهاؤها وفقاً للأسس

المهنية المتعارف عليها

بما لا يضر مصلحة

المرأة المعنفة بشكل

أني أو مستقبلي

- التحقق من إيقاف الخدمات في المواقف التي يجب أن تُوقَف فيها؛ كموت المنتفعة، أو تحويلها.
- إنهاء تقديم الخدمات بشكل نظامي في المواقف ومع الحالات التي يُفترض أن تتوقف معها الخدمات، سواء كان توقفاً مؤقتاً أو دائماً، مع إحاطة المرأة المنتفعة بوقت كاف وبشكل واضح ومُبَرَّر.
- يجب ألا تقطع الخدمات عن المرأة لتحقيق أغراض غير مشروعة، اجتماعياً أو مادياً أو جنسياً.
- في حال توقّف مُقدّم الخدمة عن العمل أو انتقاله إلى عمل آخر، لا بد أن يحيط المنتفعة علماً، بشكل واضح دقيق، تاركاً لها حرية الاختيار بين التحوّل لمُقدّم خدمة آخر، أو التوقف عن تلقي الخدمات.

١٢ تعزيز الحماية

والأمن الشخصي

للمرأة المُعنفة

- إعلام المرأة المعنفة بإجراءات الحماية المتوفرة، سواءً في المؤسسة التي يعمل فيها أو خارجها، والتي يتم التحويل إليها من خلال إجراءات المؤسسة.
- تشجيع النساء المعنفات إلى اللجوء إلى الخدمات التي تساعدها للحد من العنف، ومُعالجة آثاره الجسدية والنفسية (الخدمات الصحية، والشرطية، والاجتماعية).
- طمأنة المنتفعة وتعزيز شعورها بالأمان من خلال توفير جوٍّ من الأمان يحميها من أي أذى جسدي، أو اجتماعي، أو نفسي. دون منحها الانطباع بإزالة الخطر عنها إذا لم يكن مقدم الخدمة متحققاً من ذلك.
- حماية المُعنفة من أي عنف قد تتعرّض له داخل المؤسسة التي تُقدّم الخدمة من خلال إجراءات واضحة.
- مُساعدة المرأة المُعنفة وتشجيعها على التفكير دائماً بخطة الحماية والنجاة لنفسها في حال توقّع تكرار العنف: أين تلجأ؟ لمن تلجأ؟ كيف ستؤمّن أطفالها؟ الأغراض والمال والوثائق التي يجب أن تأخذها؟

١٣ التوثيق وحفظ

السجلات

- يتّبع مُقدّم الخدمة الأصول المهنية في عملية التوثيق لكل الخطوات التي تمّت منذ توجّه المرأة المُعنفة للخدمة.
- تحفظ الملفات الخاصة بالمرأة المعنفة في مكان لا تكون فيه بمتناول من ليس لهم شأن.
- تكون اللغة المستخدمة علمية وموضوعية ودقيقة؛ لأن كل ما يُكتَب له أثر واستخدام قانوني.
- عدم القيام بحذف أو إضافة لما تمّ توثيقه، بهدف تزوير أو إخفاء حقائق.
- عدم إطلاع المرافقين أو المُعتدين على المعلومات المُوثقة خاصة إفادة المرأة المُعنفة.
- تقديم تقرير مهني للجهات التي يتم تحويل المرأة المعنفة إليها.
- لا يجوز ابتزاز المرأة المُعنفة بما تم توثيقه لأغراض شخصية.

مبادئ عامة لعلاقة الشراكة بين القطاعات الخدمائية في التعامل مع النساء المعنفات

المبدأ	الاجراء
الالتزام بتطوير شبكة حماية في القطاع وبين القطاعات ذات العلاقة الأخرى	<ul style="list-style-type: none"> تشكيل فريق مهني في القطاع يتحمل مسؤولية تطوير وتقييم ومتابعة التعامل مع النساء المعنفات Team Case management
	<ul style="list-style-type: none"> مأسسة العمل عبر مذكرات تفاهم بين القطاعات، تُوضّح مسؤوليات وأدوار وطريقة التواصل، وتحديد الأشخاص الذين يتم التواصل معهم في كل قطاع. تعميم البروتوكولات داخل القطاع الواحد، وتطوير إجراءات عمل داخلية متناغمة مع البروتوكولات. الالتزام بتعبئة نموذج التحويل عند التحويل من قطاع إلى آخر. توفير التقارير المهنية للقطاع وفق الحاجة لإلغاء ازدواجية العمل وتعزيز التكامل.
	<p>تحديد معايير عقد مؤتمر الحالة والشركاء والفترة الزمنية والمكان والخطة الأولية للتدخل.</p> <p>وضع معايير للمؤسسات العاملة في مجال القطاعات التي يتم الرجوع إليها وإشراكها، بحيث تتمتع بالمصداقية المهنية، (قائمة بأسماء المؤسسات مُعممة بين القطاعات ومُتفق عليها).</p> <p>وضع آلية لمرافقة المعنفة عند التحويل من قطاع إلى آخر لضمان السلامة والحماية لها. وهذا ينطبق أيضاً على وضع إجراءات حماية في داخل القطاع.</p> <p>وضع إجراءات متفق عليها من شأنها توفير الحماية والسلامة لطاقم العاملين مع المرأة المعنفة.</p>
الالتزام باليات توثيق منهجية ملتزمة بالسرية بين القطاعات	<ul style="list-style-type: none"> وضع آلية لحفظ الوثائق والأشخاص المسموح لهم بالوصول إليها داخل القطاع وبين القطاعات.
تعزيز مبدأ التدريب المهني والقطاعي	<ul style="list-style-type: none"> الاتفاق على نوع الوثائق الواجب تبادلها عند التحويل ومنها: التقرير الطبي، واستمارة حجم الخطورة، ونموذج التحويل، وتصريح الموافقة من قبل المتنفعة. عقد تدريب قطاعي على الميثاق الأخلاقي لممارسة المهنة.
	<ul style="list-style-type: none"> حقوق المرأة بما فيها المرأة المعنفة والنوع الاجتماعي.

- تدريب مشترك على مهارات التقصي والمقابلة الأولية، وألية تعبئة النماذج (بما فيها التواصل والمشورة).
- مهارات التدخل في أثناء الأزمات، وأصول عقد مؤتمر الحالة.
- آليات التوثيق والتحويل والمتابعة.
- تبني مؤشرات القياس ووضع آليات تبين طريقة جمعها.
- الاتفاق على نوعية التقارير المطلوبة لتطوير سياسات العمل بما فيها الخدمات
- الاتفاق على جهة تكون مسئولة عن الرصد والتنسيق بين المؤسسات

رصد البيانات وجمعها