

# المعايير الدنيا لإنشاء وإدارة مراكز إيواء

خاصة بالناجيات من العنف القائم  
على أساس النوع الاجتماعي



المهئية الوطنية  
لشؤون المرأة اللبنانية  
National Commission  
for Lebanese Women



واكبت هذه المجموعة اعداد الدراسة وحرصت على ان تُقدّم فيها صورة من واقع الملاجئ او مراكز الايواء المخصّصة للنساء الناجيات من العنف في لبنان، وان تُحدّد فيها في الوقت عينه المعايير المطلوب توفيرها. كذلك حرصت مجموعة العمل على ان تستخلص الدراسة توصيات يكون من الممكن الاسترشاد بها لتطوير أوضاع الملاجئ وجعلها أكثر ملاءمة لاستقبال الناجيات من العنف ولتزويدهنّ بالخدمات الضرورية ومساعدتهنّ على استعادة مجرى طبيعي في مسار حياتهنّ. وتطلّب هذا العمل مجهودًا، قامت به مشكورة الخيرة المحامية بريجيت شلابيان بمساعدة قيّمة وفرتها لها وزارة الشؤون الاجتماعية. قامت المنهجية المعتمدة في الدراسة على جمع المعطيات بواسطة التوجّه باستمارات واجراء زيارات ميدانية ومقابلات، كما شملت مراجعة للتشريع اللبناني وللمعايير المطلوب توفرها في الملاجئ تمّ استخلاصها من الدراسات والخبرات الموثّقة في دول متفرّقة في المنطقة العربية وفي العالم.

تأمل الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية، ومعها وزارة الشؤون الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان ان تأتي هذه الدراسة بالفائدة لجميع المعنيين بمكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي، وان تجد التوصيات التي توصلت اليها، الطريق للتنفيذ العملي.

## كلودين عون

رئيسة الهيئة الوطنية  
لشؤون المرأة اللبنانية

جاء اعداد دراسة حول "المعايير الدنيا لإنشاء وإدارة مراكز إيواء خاصّة بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي" تلبيةً لحاجة تمّ استخلاصها من التّداولات التحضيرية التي سبقت اعداد الخطة الوطنية لتطبيق قرار مجلس الامن رقم ١٣٢٥ حول المرأة والسلام والامن. فقد اتّضح من خلال المناقشات بين منظمات المجتمع المدني والهيئات الرسمية المعنية بموضوع حماية الناجيات من العنف، انّ الأماكن الآمنة لاستقبال الناجيات من العنف بغية توفير الحماية لهنّ، غير محدّدة المعايير في القانون. وبعد اعتماد الخطة الوطنية المذكورة من جانب الحكومة في أيلول ٢٠١٩، وتكليف الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية بمتابعة تنفيذ تدخّلاتها، تشكّلت لجنة تنسيقية لتطبيق الخطة تفرّعت عنها لجنة معنية بحماية النساء والفتيات من العنف، وعن هذه اللجنة الفرعية، انبثقت مجموعة عمل تولّت تنفيذ التّدخلات الواردة في الخطة والرامية الى تقييم الملاجئ القائمة وتوحيد معايير انشائها وتشغيلها.

ضمّت مجموعة العمل هذه، ممثلون عن الجهات الرسمية والمدنية والدولية التالية: وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الصحة العامة، وزارة العدل، وزارة التربية والتعليم العالي، المديرية العامة لقوى الامن الداخلي، الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية، منظمة ابعاد، منظمة كفي، منظمة عدالة بلا حدود، جمعية حماية، جماعة مرتا ومريم، دار الامل، جمعية كاريتاس، دار الصداقة، جمعية الراعي الصالح، التجمع النسائي الديمقراطي اللبناني، صندوق الأمم المتحدة للسكان، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الإسكوا، اليونيسف، اليونيفيل، ومفوضية الامم المتحدة لشؤون اللاجئين.

## شكر و تقدير،

تعرب الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية عن تقديرها وشكرها لكل من ساهم في اعداد الدراسة حول المعايير الدنيا لإنشاء وإدارة مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي، وتخص بالشكر:

الخبيرة المحامية بريجيت شلابيان التي كُلفت باعداد هذه الدراسة وعرض واقع مراكز الايواء القائمة والتحديات التي تواجهها والمعايير التي ينبغي اعتمادها في انشاء المراكز وادارتها،

اعضاء مجموعة العمل التي واكبت التحضير لاعداد الدراسة في اطار اللجنة التنسيقية الوطنية لتنفيذ الخطة الوطنية لتطبيق قرار مجلس الأمن رقم ١٣٢٥ حول المرأة والسلام والامن المعتمدة من جانب الحكومة اللبنانية.

وزارة الشؤون الاجتماعية التي شاركت في وضع الدراسة وساهمت في توفير المعلومات التي احتوت عليها،

صندوق الامم المتحدة للسكان الذي وقّر الدعم لانجاز هذا العمل، قدم المشورة التقنية وأشرف على إعداد الدراسة،

في لبنان، بهدف الاطلاع عن كثب على واقع عملها والأسس التي تستند إليها: اختصاصاتها الفئات المستهدفة، سعتها الاجمالية، إجراءات السلامة العامة التي تتبعها، شروط الاستقبال فيها، مدى توفر المعايير لاستقبال ذوات الإعاقة، تنظيم وإدارة الملفات، فريق العمل، خدمات إدارة الحالة، التعاون مع الجمعيات الاهلية والوزارات والإجراءات التي يتبناها المركز خلال الأزمات وتحديدأ خلال فترة جائحة كورونا. خلّصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن يتم الركون إليها لتطوير عمل هذه المراكز، والإستناد إليها عند التخطيط لأية مشاريع مستقبلية.

لا يوجد في لبنان أي قانون ينظم مسألة إنشاء مراكز الإيواء، ويحدد معايير ادارتها وتشغيلها. فالجمعيات الأهلية في لبنان قامت بإنشاء مراكز لإيواء الناجيات، وعملت على وضع المعايير الخاصة بها مرتكزة على خبرتها واختصاصاتها. وإن أول مركز إيواء أنشئ سنة ١٩٧٥ والعائد لراهبات الراعي الصالح، وبعدها أنشئ ثاني مركز إيواء خاص بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في منتصف التسعينات. بعض هذه المراكز قد تعاقد مع وزارة الشؤون الاجتماعية والتي تمارس دوراً رقابياً عليها من خلال رصد أموال لها في موازنة الوزارة وصرفها وفق شروط تتلاءم مع العمل الاجتماعي وتغطي الخدمات المؤمّنة للناجيات في هذه المراكز على نفقة الوزارة. وتحتفظ الوزارة بحق الرقابة على عملها والتزامها بالمعايير المتفق عليها في العقد المبرم معها.<sup>2</sup>

وعليه، وفي غياب إطار ناظم ممأسس يحدد معايير عمل مراكز الإيواء في لبنان، فقد استندت الدراسة الراهنة إلى بحث مكتبي شمل الموثيق والاتفاقيات الدولية والإعلانات التي تناولت مسألة مراكز الإيواء والحماية والقضاء على العنف والتمييز ضد النساء، كما وارتكز على تجربة مراكز الإيواء في المنطقة

بتاريخ ١٢ أيلول ٢٠١٩ أقرّت الحكومة اللبنانية خطة العمل الوطنية الأولى الخاصة بلبنان لتطبيق قرار مجلس الأمن ١٣٢٥ حول المرأة والسلام وقد كلّفت الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية بالإشراف على إعدادها بالتنسيق مع كافة الجهات المرجعية المختصة في لبنان. وتوفر هذه الخطة إطار عمل وطني شامل من أجل استقرار لبنان وأمنه على المدى الطويل، والتي تشكل مدماكاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة للعام ٢٠٣٠.<sup>1</sup> وقد تضمنت الخطة الوطنية المذكورة عدة أولويات وهي:

- ١- مشاركة المرأة في صنع القرار على كل المستويات (الأمن والدفاع، السياسة والشأن العام، الاقتصاد).
- ٢- منع نشوب النزاعات
- ٣- وقاية النساء/الفتيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي وحمايتهن منه
- ٤- الإغاثة والإنعاش
- ٥- الإطار القانوني

ارتكزت أولوية وقاية النساء والفتيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي وحمايتهن منه على عدة نتائج منها تحسين آليات الوقاية والحماية في القطاعات الأمنية والقانونية والصحية من أجل تلبية احتياجات المرأة. وقد تضمنت هذه النتيجة عدة أنشطةأحدها إجراء تقييم مراكز الإيواء لتقديم توصيات حول توحيد الخدمات وتطوير أداة الرصد.

وفي هذا الإطار، أعدت الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية ووزارة الشؤون الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان - هذه الدراسة لتي تهدف إلي تحديد المعايير الأساسية والدنيا لإنشاء وإدارة مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وذلك في ضوء إجراء مسح لمراكز الإيواء

العربية وأوروبا وأميركا وبريطانيا وكندا، وأيضاً تم الاطلاع على بعض معايير مراكز الإيواء المفروضة من قبل الوزارات كوزارة الطفل والمجتمع والخدمات الاجتماعية في أونتاريو، والمعايير الدنيا المعتمدة في أوروبا، وايضاً على عدة تقارير ودراسات أهمها تلك الصادرة عن صندوق الأمم المتحدة للسكان، الإسكوا، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة ، المعايير والتقارير التي تصدرها شبكة نساء ضد العنف أوروبا، وتقارير وضعها خبراء.....

إن المعايير الدنيا لإنشاء وإدارة مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي ما هي الا بداية الطريق (١) لاعتماد إجراءات تشغيلية موحدة لجميع هذه مراكز الإيواء في لبنان، ووضع المؤشرات اللازمة لقياس مدى الالتزام بهذه الإجراءات والمعايير، (٢) و لإصدار تقرير سنوي حول هذه المراكز بالتعاون مع الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية، وزارة الشؤون الاجتماعية والوزارات المختصة، (٣) وصولاً وصولاً إلى اعتماد إطار قانوني ناظم لإنشاء مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم هلى النوع الاجتماعي وإدارتها في لبنان.

اعتمدت هذه الدراسة في إعدادها على المنهجية التالية:

## **المرحلة الأولى: مسح لمراكز الإيواء الآمنة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في لبنان:**

وتشمل هذه المرحلة:

### أولاً

بحث مكتبي يشمل الاتفاقيات الدولية، القوانين الوطنية، الدراسات والأبحاث والمعايير المعتمدة على الصعيد الدولي والإقليمي لإدارة مراكز الإيواء المختصة بمتابعة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

### ثانياً

اقترح مسودة استبيان تتناول معلومات عامة عن مركز الإيواء، الشكل القانوني، الموقع الجغرافي، نظام السلامة العامة، القدرة الاستيعابية، شروط الاستقبال بما فيها المعايير المعتمدة لاستقبال ذوات الإعاقة، فريق العمل، تنظيم وإدارة ملفات الناجيات، التعاون مع الجمعيات والوزارات، خدمات إدارة الحالة، نظام الإحالة المعتمد أو المطبق الذي يتبعه المركز خلال فترة جائحة كورونا، التحديات والمقترحات.

### ثالثاً

عقد مجموعة عمل، تدعو لها الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية ووزارة الشؤون الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان، مع منظمات الأمم المتحدة، والجمعيات الأهلية، وقوى الأمن الداخلي والوزارات المختصة لعرض مسودة الاستبيان والوقوف على ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

### رابعاً

مشاركة مسودة الاستبيان مع كل من وزارة الشؤون الاجتماعية، الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية، وصندوق الأمم المتحدة للسكان لمناقشته واعتماده بصيغته النهائية.

### خامساً

توجيه كتاب الى مراكز الإيواء الآمنة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في لبنان، للتعريف بأهداف البحث، والتواصل مع المسؤولين عن هذه المراكز للتوافق على آلية جمع البيانات بما يتناسب وظروف وخصوصية عمل هذه المراكز.

### سادساً

تعبئة الاستبيان وزيارة ميدانية الى مراكز الإيواء التي يشملها المسح، وذلك بعد الاستحصال على الموافقة من قبل القيّمين/ات عليه، وذلك بالتعاون مع فريق عمل وزارة الشؤون الاجتماعية المكلف بإجراء هذا المسح والزيارات الميدانية.

### سابعاً

**عقد عدة لقاءات مع:**

**← وزارة الشؤون الاجتماعية** للوقوف على التحديات على مستوى إدارة مراكز الإيواء والعلاقة مع هذه المراكز واستقبال الحالات، كما والوقوف على التوصيات والمقترحات ودور وزارة الشؤون الاجتماعية لا سيما في ما يتعلق بسلطة الرقابة.

**← مديرية قوى الأمن الداخلي** التي عادة تحيل حالات عنف أسري وضحايا الاتجار بالأشخاص...

**← وزارة العدل**، التي تملك صلاحية توقيع الاتفاقيات مع الجمعيات في ما يتعلق باستقبال ضحايا الاتجار بالأشخاص...

**← الاجتماع مع عدد من المستفيدات** من خدمات

البرامج والخدمات والتجهيزات، وبناء قدرات فريق العمل...من جهة أخرى.

### ثالثاً

عقد ورشة عمل/حلقة حوار مع القيمين على مراكز الإيواء، وممثلي الجهات الرسمية المختصة لعرض ومناقشة مسودة المعايير والوقوف على ملاحظاتهم/هنّ واقتراحاتهم/هنّ بشأنها.

### رابعاً

وضع الدراسة والمعايير المقترحة والخاصة بمراكز الإيواء بصيغتها النهائية.

## المصطلحات العامة

في ما يلي تعريف لأهم المصطلحات الواردة في سياق هذه الدراسة بهدف توحيد المفاهيم والتعاريف:

### العنف ضد المرأة<sup>3</sup>:

هو أي فعل من أفعال العنف القائم على نوع الجنس ينتج عنه، أو يُرجح أن ينتج عنه، أذى أو معاناة جسدية أو جنسية أو نفسية للمرأة، بما في ذلك التهديدات بمثل هذه الأعمال، والإكراه أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث في الحياة العامة أو الخاصة.

### أشكال العنف ضد المرأة<sup>4</sup>:

1-العنف الجسدي والجنسي والنفسي الذي يحدث في إطار الأسرة بما في ذلك الضرب المؤذي والتعدي الجنسي على أطفال الأسرة الإناث، والعنف غير الزوجي والعنف المرتبط بالاستغلال وغيره من الممارسات التقليدية المؤذية للمرأة؛

2-العنف الجسدي والجنسي والنفسي الذي يحدث في إطار المجتمع العام بما في ذلك الاغتصاب، والتعدي الجنسي، والمضايقة الجنسية في مكان العمل وفي المؤسسات التعليمية أو أي مكان آخر، والاتجار بالنساء بإجبارهن على البغاء؛

3-العنف الجسدي والجنسي والنفسي الذي ترتكبه الدولة أو تتغاضى عنه، أينما وقع.

مراكز الإيواء ، ومع عدد من الجمعيات التي تقوم بإحالة ناجيات من العنف إلى مراكز الإيواء للوقوف على طرق الاستقبال والخدمات التي يقدمها مراكز الإيواء والبرامج المخصصة للضحايا (الخدمات الاجتماعية، النفسية ، القانونية...)، وتقييم نظام الاحالة، التحديات والمقترحات...

## المرحلة الثانية: تحليل نتائج هذا الاستبيان وصياغة ووضع "رزمة المعايير الأساسية" لإدارة مراكز الإيواء للناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي:

### أولاً

**تحليل المعلومات المستخرجة من الاستبيان:** تفرغ المعلومات ووضع دليل بأسماء هذه المراكز، ارقام الهاتف/العناوين، أسماء القيمين/ات، كيفية الإحالة إليها، إختصاص كل منها .

### ثانياً

صياغة مسودة "رزمة المعايير الأساسية" التي يجب توفرها في مراكز الإيواء الآمنة للناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي. وستتضمن هذه المعايير:

- ← الموقع الجغرافي
- ← شروط البناء والسلامة العامة
- ← شروط الاستقبال من ضمنها الشروط المعتمدة لاستقبال ذوات الإعاقة
- ← فريق العمل
- ← تنظيم وإدارة ملفات الناجيات
- ← التعاون مع الجمعيات والوزارات والمنظمات الدولية
- ← البرامج التأهيلية التي يقدمها مركز الإيواء للناجيات

وتقتضي الإشارة هنا الى أنه تم اقتراح وضع رزمة المعايير الأساسية بما يتناسب مع الواقع اللبناني وبراغي واقع وظروف عمل مراكز الإيواء في لبنان، وهي قابلة للتطبيق والقياس مع الأخذ بعين الاعتبارالى دور الدولة الناظم والمراقب والداعم، من جهة، ودور المراكز في الإدارة وتطوير وتعديل

<sup>3</sup> <https://www.ohchr.org/AR/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

4 المرجع نفسه أعلاه

5 قانون العنف الاسري رقم ٢٠١٤/٢٩٣ المعدل بموجب القانون رقم ٢٠٤ تاريخ ٢٠٢٠/١٢/٣٠

6 المرجع نفسه أعلاه

7 قانون معاقبة جريمة الاتجار بالأشخاص - الجمهورية اللبنانية

## العنف الأسري<sup>5</sup>

ع. مغايرو الهوية الجنسية هم الأشخاص الذين لا تتوافق هويتهم الجنسية مع جنسهم البيولوجي

## ذوي/ات الاعاقات<sup>9</sup>:

المعوق هو الشخص الذي تدنت او انعدمت قدرته على:

- ممارسة نشاط حياتي هام واحد او أكثر.
- او على تأمين مستلزمات حياته الشخصية بمفرده.
- او المشاركة في النشاطات الاجتماعية على قدم المساواة مع الاخرين.

➤ او ضمان حياة شخصية او اجتماعية طبيعية بحسب معايير مجتمعه السائدة، وذلك بسبب فقدان او تقصير وظيفي، بدني او حسي او ذهني، كلي او جزئي، دائم او مؤقت، ناتج عن اعتلال بالولادة او مكتسب او عن حالة مرضية دامت اكثر مما ينبغي لها طبييا ان تدوم.

انطلاقاً من التصنيف الدولي للإعاقات الصادر عن منظمة الصحة العالمية عام ١٩٨٠ وتعديلاته اللاحقة واستلهاما منه، وهي باختصار انواع الاعاقات الأربع الآتية:

الحركية البصرية السمعية العقلية. وتعتمد قائمة تصنيف الاعاقات وتعديل بمرسوم يصدر عن مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الشؤون الاجتماعية المبني على توصية الهيئة الوطنية لشؤون المعوقين.

## العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (أو الجنس)<sup>10</sup>:

هو العنف الموجه ضد المرأة بسبب كونها امرأة أو العنف الذي يمس المرأة على نحو جائر. ويشمل الأعمال التي تلحق ضرراً أو ألماً جسدياً أو عقلياً أو جنسياً والتهديد بهذه الأعمال والإكراه وسائر أشكال الحرمان من الحرية.

والعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (أو الجنس) الذي ينال من تمتع المرأة بحقوق الإنسان والحريات الأساسية بموجب القانون الدولي العام او بمقتضى اتفاقيات محددة لحقوق الانسان أو يبطل تمتعها بتلك الحقوق والحريات، يعتبر تمييزاً في إطار معنى المادة الأولى من اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة.

العنف الأسري هو أي فعل أو امتناع عن فعل أو التهديد بهما، يرتكب من قبل أحد أفرادها ضد فرد من الأسرة أو أكثر، وفق المفهوم المبين في تعريف الأسرة، يقع أثناء الحياة الزوجية أو بسببها، ويترتب عنه قتل أو إيذاء جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي.

## الأسرة<sup>6</sup>

تشمل أي من الزوجين والأب والأم لزي منهما والأخوة والأخوات والأصول والفروع شرعيين كانوا أو غير شرعيين ومن تجمع بينهم رابطة التبني أو المصاهرة حتى الدرجة الثانية أو الوصاية أو الولاية أو تكفل اليتيم أو زوج الأم أو زوج الأب.

## الاتجار بالأشخاص<sup>7</sup>:

١-اجتذاب شخص أو نقله أو استقبله أو احتجازه أو إيجاد مأوى له:

٢-بواسطة التهديد بالقوة أو استعمالها، أو الاختطاف أو الخداع، او استغلال السلطة أو استغلال حالة الضعف، أو إعطاء أو تلقي مبالغ مالية أو مزايا، أو استعمال هذه الوسائل على من له سلطة على شخص آخر.

٣-بهدف استغلاله أو تسهيل استغلاله من الغير.

لا يُعتدّ بموافقة المجني عليه في حال استعمال أي من الوسائل المبينة في هذه المادة.

## المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسية<sup>8</sup>:

مصطلح يشير إلى الأشخاص الغيريين جنسياً أو الأشخاص الذين لا تتوافق هويتهم الجنسية مع جنسهم البيولوجي.

ملاحظات

١. المثليات هنّ النساء اللواتي ينجذبن إلى نساء أخريات. - يطلق عليهن كذلك اسم سحاقيات  
٢. المثليون هم الرجال الذين ينجذبون إلى رجال آخرين.

٣. مزدوجو الميل الجنسي هم الأشخاص الذين ينجذبون إلى أشخاص من نفس الجنس والهوية الجنسية و/أو أشخاص من الجنس الآخر و/أو من هوية جنسانية مختلفة.

# المقدمة

## في السياق الدولي

يشكل العنف ضد المرأة انتهاكاً خطيراً لحقوق الإنسان وهو ظاهرة بنيوية عالمية لا تعرف حدوداً اجتماعية أو اقتصادية أو وطنية، كما ويمثل عقبة أمام تحقيق المساواة والأمن والسلام وينعكس سلبيًا على رفاه المرأة الاجتماعي ويعيق مشاركتها في مختلف مجالات الحياة العامة.

وفي سنة ١٩٩٣، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة إعلان القضاء على العنف ضد المرأة<sup>11</sup>، هو أول صك دولي يتناول ويُعرّف العنف ضد المرأة بأنه أي فعل من أفعال العنف القائم على نوع الجنس ينتج عنه، أو يُرَجَّح أن ينتج عنه، أذى أو معاناة جسدية أو جنسية أو نفسية للمرأة، بما في ذلك التهديدات بمثل هذه الأعمال، والإكراه أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث في الحياة العامة أو الخاصة. وقد تناول هذا الإعلان التدابير التي يجب على الدول اتخاذها لحماية المرأة من العنف و منها التصديق على اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة أو الانضمام إليها أو سحب التحفظات على تلك الاتفاقية إذا لم تفعل ذلك؛ الامتناع عن ممارسة العنف ضد المرأة؛ بذل العناية الواجبة لمنع أعمال العنف ضد المرأة والتحقيق فيها والمعاقبة عليها، وفقاً للتشريعات الوطنية، سواء ارتكبت هذه الأعمال من قبل الدولة أو من قبل أفراد عاديين؛ وضع عقوبات جنائية ومدنية أو عقوبات إدارية في التشريعات المحلية لمعاقبة وتعويض الأخطاء التي تتعرض لها النساء اللواتي يتعرضن للعنف؛ وجوب تمكين النساء اللواتي يتعرضن للعنف من الوصول إلى آليات العدالة؛ كما ينبغي للدول أن تُعلم النساء بحقوقهن في التماس الإنصاف من خلال هذه الآليات... كما وتضمن الاعلان بشأن القضاء على العنف ضد المرأة إلزام الدول بحماية المرأة من العنف من خلال تأمين الخدمات الاجتماعية والقانونية والنفسية والصحية، وغيرها من التدابير لتعزيز سلامتهن وإعادة تأهيلهن في المجالين البدني والنفسي.

وقد حدد إعلان ومنهاج عمل بيجين اثنا عشرة مجالاً حاسماً<sup>12</sup> من المجالات التي تتطلب إجراءات عاجلة لتحقيق هدف المساواة بين الجنسين. يشكل العنف ضد المرأة أحد هذه المجالات، كما هو الحال بالنسبة للمرأة والنزاع المسلح. كما حدد ثلاثة أهداف استراتيجية للقضاء على العنف ضد المرأة وهي اتخاذ تدابير متكاملة لمنع العنف ضد المرأة والقضاء عليه؛ دراسة أسباب وعواقب العنف ضد المرأة، فضلاً عن فعالية التدابير الوقائية؛ القضاء على الاتجار بالمرأة، وتقديم المساعدة لضحايا العنف الناجم عن البغاء وعمليات الاتجار.

كما ونص اعلان ومنهاج عمل بيجين على الاجراءات التي يجب اتخاذها لمنع العنف ضد المرأة والقضاء عليه، وأهمها توفير مراكز ايواء مموله للنساء والفتيات ضحايا العنف وتعزيز اهمية توفير خدمات الحماية، بما في ذلك الخدمات الطبية والنفسية وغيرها من خدمات المشورة والمعونة القانونية المجانية وذات التكلفة المنخفضة كما وتقديم المساعدة المناسبة لتمكينهن من إيجاد سبل العيش والتنشيد عليها كجزء من التزام الدولة لحماية المرأة من العنف<sup>13</sup>.

وقد شددت التوصية العامة رقم ٣٥ بشأن العنف الجنساني ضد المرأة والصادرة عن لجنة اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة في تموز ٢٠١٧ على موجب حماية الناجيات من العنف، وتحمل الدولة مسؤولية توفير خدمات دعم للنساء مثل الخطوط الهاتفية المجانية للمساعدة التي تعمل على مدار الساعة، والأعداد الكافية من مراكز الأزمات والدعم والإحالة الآمنة والمجهزة تجهيزاً كافياً، فضلاً عن توفير مراكز إيواء كافية للنساء وأطفالهن وغيرهم من أفراد الأسرة، حسب الحاجة<sup>14</sup>.

كما وأن اتفاقية مجلس أوروبا بشأن الوقاية من العنف ضد النساء والعنف المنزلي ومكافحتهما والمعروفة أيضاً باتفاقية إسطنبول (٢٠١١)<sup>15</sup>، هي ثاني صك إقليمي ملزم قانوناً يجرم العنف ضد المرأة

11 <https://www.ohchr.org/AR/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

12 [https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/u1281/bdpfa\\_a.pdf](https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/u1281/bdpfa_a.pdf)

وتخلق إطارًا قانونيًا ونهجيًا لمكافحته. وإن هدف هذه الاتفاقية هو حماية المرأة من جميع أشكال العنف، والقضاء على كافة أشكال العنف ضد المرأة ولا سيما العنف الأسري وحماية الضحايا ومحاكمة المتهمين. وعلى الدول الأطراف أن تتخذ التدابير التشريعية وغيرها من التدابير اللازمة لتعزيز وحماية حق الجميع، ولا سيما النساء، في العيش بمنأى عن العنف في المجالين العام والخاص. وقضت هذه الاتفاقية بوجوب اتخاذ التدابير التشريعية أو غيرها من التدابير اللازمة لإنشاء مراكز إيواء مناسبة يسهل الوصول إليها وبأعداد كافية لتوفير أماكن إقامة آمنة للضحايا وللوصول إليهم بشكل استباقي، ولا سيما النساء وأطفالهن. كما واتخاذ التدابير التشريعية، أو غيرها من التدابير الضرورية، لإنشاء مراكز للمساعدة الطارئة لضحايا الاغتصاب والعنف الجنسي، تكون سهلة الولوج وبعدد كاف، لتوفير الكشف الطبي والطب الشرعي لهم، بالإضافة إلى دعم خاص لمواجهة الصدمات النفسية، وتقديم المشورة للضحايا<sup>16</sup>.

وفي نيسان ٢٠٢٠، حث الأمين العام للأمم المتحدة جميع الحكومات على وضع مسألة منع العنف ضد المرأة وجبر الضرر الواقع من جراء هذا العنف في صميم خططها الوطنية للتصدي لجائحة كوفيد-١٩، ويشمل ذلك زيادة الاستثمار في الخدمات عن بعد ومنظمات المجتمع المدني، وضمان استمرار الأنظمة القضائية في مقاضاة المعتدين، وإنشاء أنظمة انذار للطوارئ في الصيدليات ومتاجر البقالة، وإعلان إدراج الملجئ ودور الإيواء في فئة الخدمات الأساسية، وإيجاد طرق آمنة للنساء والفتيات للتماس خدمات الدعم<sup>17</sup>.

13 البند ١٢٥ من إعلان منهاج عمل بيجين

14 [https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en)

15 <https://rm.coe.int/168046246c>

فتحت الاتفاقية باب التوقيع لدول غير أعضاء بالمجلس وهي دول شمال وجنوب البحر الأبيض المتوسط، وتضم دول شمال إفريقيا؛ مصر وتونس والمغرب وليبيا والجزائر بالإضافة إلى بلاد الشام؛ سوريا وفلسطين ولبنان وقبرص وقبرص الشمالية..

16 المادتين ٢٣ و ٢٥ من اتفاقية مجلس أوروبا للوقاية من العنف ضد النساء والعنف المنزلي ومكافحتهما (اتفاقية إسطنبول) <https://arabstates.unfpa.org/ar/publications/> العنف-ضد-النساء-والفتيات-وجائحة-كوفيد-١٩-في-المنطقة-العربية 17

## في السياق المحلي

كما ونص هذا القانون على أنه يُنشأ حساب خاص في وزارة الشؤون الاجتماعية لمساعدة ضحايا هذه الجرائم، تودع فيه الأموال المصادرة والمتأتية عن هذه الجرائم على أن تحدد بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الشؤون الاجتماعية، الأنظمة العائدة للحساب. ولكن هذا الصندوق لم ينشأ بعد.

**القانون الثاني:** المتعلق بحماية النساء وسائر أفراد الأسرة من العنف الاسري (رقم ٢٠١٤/٢٩٣ بتاريخ ٢٠١٤/٥/٧ المعدّل بموجب القانون ٢٠٤ بتاريخ ٢٠١٤/١٢/٣٠). على رغم بعض الثغرات التي شابت هذا القانون وتعديلاته، إلا أنه يشكل خطوة مهمة في مجال مناهضة العنف الاسري وحماية المرأة وأطفالها.

وقد نصّ قانون ٢٠١٤/٢٩٣ المعدّل، إنشاء قطعة - تضمّ عناصر من إناث- متخصصة بجرائم العنف الاسري لدى المديرية العامة لقوي الأمن الداخلي تتولى مهام الضابطة العدلية في الشكاوى المقدمة، ويجري أفراد هذه القطعة تحقيقاتهم بحضور مساعدات اجتماعيات متخصصات بالشؤون الأسرية وبحلّ النزاعات، يُختارون من قائمة تضعها وزارة الشؤون الاجتماعية بناء على طلب الضحية بعد إعلامها من قبل رتيب التحقيق بحقها في الاستعانة بمساعد اجتماعي.

وقد نصّت المادة السادسة من هذا القانون أن للمحامي العام المكلف تلقي الشكاوى المتعلقة بالعنف الاسري، وقبل صدور قرار الحماية، تكليف الضابطة العدلية وتحت إشرافه باتخاذ واحد أو أكثر من التدابير المعدة منها نقل الضحية أ ي مكان آمن على نفقة المشكو منه وفق قدرته. كما ونصت المادة الرابعة عشرة من هذا القانون أن قرار الحماية يتضمن عدة تدابير منها إخراج الضحية والمقيمين معها المشمولين بالحماية لدى استشعار أي خطر فعلي عليهم قد ينتج عن استمرارهم في اشغال منزل الاسرة الى سكن موقت آمن وملائم. كما ونص هذا القانون على أنه ينشأ في وزارة الشؤون الاجتماعية حساب خاص يتولى مساعدة ضحايا

أما في لبنان، فعلى الرغم من الإنجازات الكبيرة على صعيد المساواة والتمكين والتأهيل، إلا أن المرأة ما زالت تواجه العنف بكافة أشكاله وتعاني من عدم المساواة في المجتمع والسياسة والشؤون القانونية وسوق العمل، أضف إلى عدم وجود مساواة كاملة وغير مشروطة بين الرجال والنساء<sup>18</sup>.

واستناداً الى اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة-التي انضمت إليها لبنان سنة ١٩٩٦ - فقد تعهد وفقاً للمادة ٢ فقرة (ج) و (و) بالقيام بإقرار الحماية القانونية لحقوق المرأة على قدم المساواة مع الرجل وضمان الحماية الفعالة للمرأة، عن طريق المحاكم الوطنية ذات الاختصاص والمؤسسات العامة الأخرى من أي عمل تمييزي واتخاذ جميع التدابير المناسبة بما في ذلك التشريع لتعديل أو إلغاء القوانين والأنظمة والأعراف والممارسات القائمة التي تشكل تمييزاً ضد المرأة.

وبالفعل، ونتيجة جهود وعمل الجمعيات النسائية في لبنان، أقرّ المشرّع اللبناني ثلاث قوانين حمائية:

**القانون الأول:** المتعلق بالإتجار بالأشخاص<sup>19</sup> (قانون رقم ٢٠١١/١٦٤)، الذي تضمن تعريفاً للإتجار بالأشخاص والضحية وأشكال الإتجار والعقوبات. وقد نصت المادة ٥٨٦ (٩) من هذا القانون على أنه لوزير العدل أن يعقد اتفاقات مع مؤسسات أو جمعيات متخصصة لتقديم المساعدة والحماية لضحايا جرائم الاتجار بالأشخاص. وتحدد الشروط الواجب توافرها في هذه الجمعيات والمؤسسات وأصول تقديم المساعدة والحماية بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير العدل. إلا أنه وحتى تاريخه لم يصدر هذا المرسوم، علماً أن وزارة العدل كانت قد تقدمت بمشروع قانون كامل يتعلق بتعديل قانون الإتجار بالأشخاص لم يُقرّ حتى تاريخه.

18 <https://www.un.org.lb/Library/Assets/SDG-brochure-Arabic-17-goals-to-Transform-Lebanon.pdf>

19 <http://www.legallaw.ul.edu.lb/LawArticles.aspx?LawTreeSectionID=231143&LawID=228905&language=ar>

تضاعف حكماً على الغرامة المحكوم بها يسدها المحكوم عليه لصالح الصندوق على أن تحدد مهلة تسديدها من قبل القاضي الناظر بالدعوى، وتحصل بحسب المادة ٦٣ وما يليها من القانون ٢٠٠٨-٤٤ على أن تحل إدارة الصندوق محل الإدارة الضريبية لجهة متابعة تحصيلها.

يُحدد نظام الصندوق بموجب قرار تنظيمي يصدر عن وزير الشؤون الاجتماعية.

إن قانون تجريم التحرش الجنسي وتأهيل الضحايا لم يحد المبادئ والأصول والآليات الواجب اعتمادها عند الاستماع الى الضحية، كما وأنه لم يحدد الأطر العامة للتحقيق والحماية والتأهيل. أما القانونين رقم ٢٠١١/١٦٤ و ٢٠١٤/٢٩٣ المعدّل والمذكورين أعلاه، فقد تضمننا مواداً قانونية تنص صراحة على حماية النساء ضحايا الاتجار بالأشخاص وضحايا العنف الاسري ونقلهن الى أماكن آمنة ومنها بالطبع مراكز الإيواء. الا أنه ونظراً لغياب التشريعات المتعلقة بإنشاء وإدارة مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وتحديد للمعايير الدنيا لإنشاء وإدارة هذه المراكز، فإننا سنعرض في ما يلي:

- نشأة وتعريف مراكز الإيواء -موضوع هذه الدراسة -واهدافها.
- عرض لواقع مراكز الإيواء في لبنان.
- استخلاص وصياغة رزمة المعايير الدنيا لإدارة وإنشاء مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

العنف الأسري وتأمين الرعاية لهم وتوفير السبل الآيلة الى الحد من جرائم العنف الاسري والوقاية منها وتأهيل مرتكبيها.

**القانون الثالث:** والمتعلق بتجريم التحرش الجنسي وتأهيل الضحايا والذي صدر بموجب القانون رقم ٢٠٠٨/١٢/٣٠ ونشر في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٢١/١/٧. وقد عرّف هذا القانون التحرش الجنسي بأنه أي سلوك سيء متكرر خارج عن المألوف، غير مرغوب فيه من الضحية، ذي مدلول جنسي يشكل إنتهاكاً للجسد أو للخصوصية أو للمشاعر يقع على الضحية في أي مكان وجدت، عبر أقوال أو أفعال أو إشارات أو إحياءات أو تلميحات جنسية أو إباحية وبأي وسيلة تم التحرش بما في ذلك الوسائل الإلكترونية. ويعتبر أيضاً تحرشاً جنسياً كل فعل أو مسعى ولو كان غير متكرر يستخدم أي نوع من الضغط النفسي أو المعنوي أو المادي أو العنصري يهدف فعلياً للحصول على منفعة ذات طبيعة جنسية يستفيد منها الفاعل أو الغير.

إن الملاحقة في جريمة التحرش الجنسي لا تستوجب الاستحصال على أي إذن مسبق، وعند الاستماع الى الضحية، يجب مراعاة حالتها النفسية واتخاذ جميع الإجراءات اللازمة من أجل ضمان حمايتها وحماية الشهود، وذلك في جميع مراحل التحقيق الأولي والابتدائي والمحاكمة.

كما ونص هذا القانون أيضاً على أنه ينشأ صندوق خاص، لدى وزارة الشؤون الإجتماعية، يتولى مساعدة ضحايا التحرش الجنسي وضمان الرعاية لهم بما يكفل تأهيلهم وإندماجهم في المجتمع، وتوفير السبل الآيلة الى الحد من هذه الجرائم والوقاية منها وتجريم مرتكبيها.

يموّل الصندوق من:

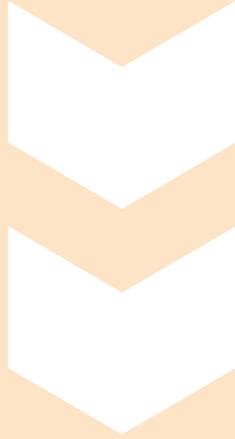
١. مساهمات الدولة ويرصد لهذه الغاية اعتماد من الموازنة العامة السنوية لوزارة الشؤون الإجتماعية

٢. الهبات

٣. عشرة بالمائة (10%) من قيمة الغرامات، المنصوص عنها في المادة الثانية من هذا القانون،

## القسم الأول

نشأة وتعريف مراكز الإيواء الخاصة  
بالناجيات من العنف القائم على  
النوع الاجتماعي في لبنان



أما في ما يتعلق بالمنطقة العربية، فإن المعلومات المتوفرة عن أعداد وأنواع مراكز إيواء الناجيات من العنف الأسري محدودة، وكذلك البيانات عن كيفية إدارتها وتشغيلها ومن يمكنه الوصول إلى خدمة الملجأ ونوع أو نوعية الدعم الذي تقدمه. وقد بات واضحاً أن الإصلاحات التشريعية المرحب بها مؤخراً والتي تهدف إلى التصدي للعنف ضد المرأة، لم تحسن الحماية القانونية للناجيات، بما في ذلك أحكام ضمان التمويل لمراكز إيواء الناجيات من العنف الأسري<sup>20</sup>.

وقد عرّفت المقررة الخاصة المعنية بمسألة العنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه، مراكز الإيواء تعريفاً واسعاً واعتبرت أن " المأوى أو الملجأ (مركز الإيواء) هو سكن آمن طارئ ومؤقت للنساء والأطفال الذين تعرضوا للعنف أو يواجهن خطر التعرض للعنف (عادة على يد ذكور) ضمن سياق أسري. وإن الملاجئ (أي مراكز الإيواء) يمكن أن توفر الدعم للنساء والفتيات اللواتي تعرضن أو هن في خطر التعرض لأشكال أخرى من العنف مثل النساء المتاجر بهن، والمهاجرات وطالبات اللجوء والفارات من النزاعات التي مخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً حيث يزداد خطر تعرضهن للعنف الجنساني"<sup>21</sup>.

كما وأنه يتم تعريف عدد أماكن الإيواء في مراكز الإيواء للناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي على أنه عدد أسرة الإيواء. وفي بعض البلدان، حيث تشتمل أماكن الإيواء على عدد معين أو نسبة مئوية من الأسرة المخصصة للنساء والأطفال، فإنه يتم احتساب الأسرة المخصصة للنساء فقط<sup>22</sup>.

تشكل مراكز الإيواء عنصراً أساسياً من عناصر الاستجابة الشاملة للعنف ضد المرأة، وإن إمكانية الوصول إليها ينبغي أن يكون مرتبطاً بالتشريعات الوطنية لا سيما التشريعات التي تتعلق بحماية النساء من العنف بكافة أشكاله بما فيه العنف الأسري. وتوفر مراكز الإيواء أماكن إقامة آمنة للنساء والفتيات المعرضات للخطر أو اللواتي تعرضن للعنف مسبقاً، كما توفر الجوانب الأساسية للحماية،

يُعتبر العنف ضد المرأة شكلاً من أشكال التمييز وانتهاكاً لحقوقها الإنسانية. وهو مظهر من مظاهر موازين القوى غير المتكافئة بين الرجل والمرأة تنعكس في الحياة العامة والخاصة ويشكل عقبة أمام تحقيق المساواة والتنمية والسلام. والمرأة التي تتعرض للعنف بحاجة ماسة للوصول إلى العدالة ومراكز الإيواء، والدعم الطبي والنفسي وخدمات أخرى.

دعمت النساء، عبر التاريخ وحول العالم، الجهود الرامية إلى توفير الأمان للنساء والفتيات المعرضات للعنف سواء كان ذلك من خلال المؤسسات الدينية أو دعم المجتمع أو الأسرة. وفي العقود الخمسة الماضية كان للحركة النسائية العالم تأثير هائل في توفير مراكز الإيواء وتأمين الخدمات المرتبطة بها، علماً أن الناجيات يفضلن التوجه إلى الجمعيات النسائية لما لديها من خبرة وتخصصية في قضايا المرأة وتقديم الدعم والمساعدة على مختلف المستويات. وقد بدأ إنشاء مراكز الإيواء مع الحركة النسائية في أوروبا الغربية والولايات المتحدة كوجه من أوجه السعي المتزايد لمعالجة عواقب العنف ضد المرأة. وتم إنشاء مراكز الإيواء الأولى للنساء الهاربات من سوء المعاملة في إنكلترا في أوائل السبعينيات من القرن العشرين. وفي الفترة الممتدة بين ١٩٧٠ و١٩٨٠ تمّ إقرار تقديم كبير في تنظيم توسيع دائرة الخدمات المقدمة للناجيات من العنف وذلك في كل من أوروبا الغربية، وأميركا الشمالية وأستراليا وخاصة في إنكلترا والولايات المتحدة. وخلال الفترة الممتدة من ١٩٨٠-٢٠٠٠ تطور مفهوم مراكز الإيواء والخدمات التي تقدمها للناجيات وأطفالهن، وبدأ التركيز على المفاهيم الخاصة بعدم المساواة بين الجنسين. وبحلول مطلع هذا القرن، أصبح هناك قناعة واضحة بأن العنف ضد المرأة يشكل انتهاكاً لحقوق الإنسان وعقبة أمام المساواة بين الجنسين. وبعد سنة ٢٠٠٠ وحتى تاريخه، ازدادت عدد مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي كما ازداد عدد المنظمات النسائية التي تدير مراكز إيواء في توفير أماكن انتقالية آمنة للنساء الناجيات من العنف.

والخدمات والموارد التي تمكن النساء الناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي من التعافي من آثار العنف، وتمكنهن أيضاً من إعادة بناء احترام الذات، وحماية أنفسهن في المستقبل واتخاذ خطوات لاستعادة الثقة بالنفس وبناء حياة مستقلة، كما وأنها تساهم في زيادة الوعي المجتمعي لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات.

وتماشياً مع النهج الذي يركز على الناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي<sup>23</sup>، يجب أن تكون سلامة الناجية وحمايتها هدفاً أساسياً لأي مركز إيواء. ويجب تصميم أماكن الإقامة والخدمات لتعزيز السلامة الفورية والرفاهية الجسدية والعاطفية والأمن الجسدي والقانوني والاجتماعي والاقتصادي للناجيات على المدى الطويل<sup>24</sup>. كما يجب أن تكون مراكز الإيواء متاحة لجميع فئات النساء والفتيات دون أي تمييز، وأن تقدم الخدمات بدون شروط وأن تعكس البرامج صوت الناجيات وتعزز تمكينهن وحقهن في تقرير المصير.

21 <https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/shelters-arab-region-availability-accessibility-arabic.pdf>

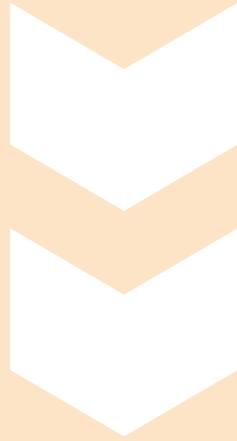
22 <https://eige.europa.eu/thesaurus/terms/1439>

23 يطلق على هذا النهج تسمية "المقاربة المتمحورة حول الناجية"

24 الأمين العام للأمم المتحدة ، ٢٠٠٦ أ.

## القسم الثاني

تحليل لواقع مراكز الإيواء  
الخاصة بالناجيات من العنف القائم  
على النوع الاجتماعي في لبنان



لعبت الجمعيات الأهلية والمنظمات النسائية في لبنان دوراً مهماً وبارزاً في حماية النساء والفتيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وذلك من خلال اقتراح مشاريع القوانين وتنفيذ برامج متخصصة لتقديم خدمات الاستماع والإرشاد، وخدمات الدعم الاجتماعي والنفسي والقانوني، وتأسيس مراكز إيواء تهدف بصورة أساسية الى حماية وإيواء النساء الناجيات من العنف و/ أو المعرضات للخطر .

وبعد إجراء مسح شامل لمراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وزيارة معظم هذه المراكز، تبين أنه يوجد احدى عشرة جمعية أهلية ومنظمة نسائية تدير ثمانية عشرة مركزاً للإيواء للناجيات من العنف، اثنان من هذه المراكز متوقفة عن استقبال الناجيات مؤقتاً ولم تشملهما هذه الدراسة.

## الجمعيات التي تدير مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

(حسب الترتيب الأبجدي)

اسم الجمعية	اسم مركز الإيواء	العنوان محافظة/قضاء	طبيعة المركز
أبعاد - مركز الموارد للمساواة بين الجنسين	دار الإيواء الآمن للنساء والفتيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي	البقاع	مؤقت 25
	دار الإيواء الآمن للنساء والفتيات الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي	الشمال	مؤقت
	دار الإيواء الآمن للنساء والفتيات الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي	جبل لبنان - قضاء المتن	مؤقت
جماعة مرتا ومريم	جماعة مرتا ومريم	جبل لبنان قضاء كسروان	مؤقت
الجمعية المسيحية للشباب- YWCA	مركز إيواء المرأة المتروكة وأولادها	جبل لبنان - قضاء المتن	دائم 26
جمعية الولد والأم في العيلة	خدمة الولد والأم في العيلة	جبل لبنان - قضاء المتن	مؤقت
دار الأمل	مركز إيواء المرأة المتروكة وأولادها	جبل لبنان قضاء المتن	دائم مركز إيواء خارجي
دار الصداقة	دار الصداقة	البقاع قضاء زحلة	مؤقت
راهبات سيدة المحبة للراعي الصالح	دار الراعي الصالح لإيواء النساء والأطفال	جبل لبنان قضاء المتن	مؤقت
سعادة السماء	بيت الرحمة الأهلية	جبل لبنان قضاء كسروان	مؤقت
كاريتاس	Cedar	جبل لبنان قضاء كسروان	مؤقت
	Olive	جبل لبنان - قضاء المتن	مؤقت
	OAK	جبل لبنان - قضاء المتن	مؤقت
	LAKSETHA	جبل لبنان قضاء المتن	مؤقت
كفى عنف وإستغلال	قمرة	جبل لبنان قضاء المتن	مؤقت
مبرة السيدة خديجة	مبرة السيدة خديجة	جبل لبنان قضاء بعيدا	دائم مركز خارجي

<sup>25</sup> الإقامة المؤقتة قد تصل الى سنتين أو أكثر (وفقاً لكل حالة) حيث تستفيد الناجية من خدمات الدعم الاجتماعي والنفسي والقانوني والتمكين والتأهيل وإيجاد حلول طويلة المدى لحل مشكلة العنف وإعادة إدماجها في المجتمع.

<sup>26</sup> الإقامة الدائمة هي الإقامة الغير محددة المدة في مركز الإيواء

وسنعرض في ما يلي لنتائج الاستبيان الذي قامت بتعبئته الجمعيات الاهلية والمنظمات النسائية التي تدير مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، والزيارات الميدانية التي قامت بها الخبيرة المكلفة بإعداد هذه الدراسة بالتعاون مع مساعدات إجتماعيات من وزارة الشؤون الاجتماعية، وذلك وفقاً للتسلسل المعتمد في الاستبيان.

### أولاً: الشكل القانوني لمراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي في لبنان:

١- مراكز الإيواء في لبنان ، اما جمعية اهلية حائزة على العلم والخبر (١١ مركز) او هيئة مدنية (٤ مراكز) او هيئات دينية ( مركز واحد)

٢- يتم تمويل مراكز إيواء الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال:

← مساهمات حكومية، بالنسبة للجمعيات والمراكز المتعاقدة مع وزارة الشؤون الاجتماعية .  
 ← تمويل خارجي، وذلك من خلال مشاريع وبرامج تتقدم بها الجمعيات الأهلية والمنظمات النسائية إلى الجهات المانحة.  
 مساهمات أو مبادرات فردية، تمويل ذاتي(معارض،عشاء سنوي...

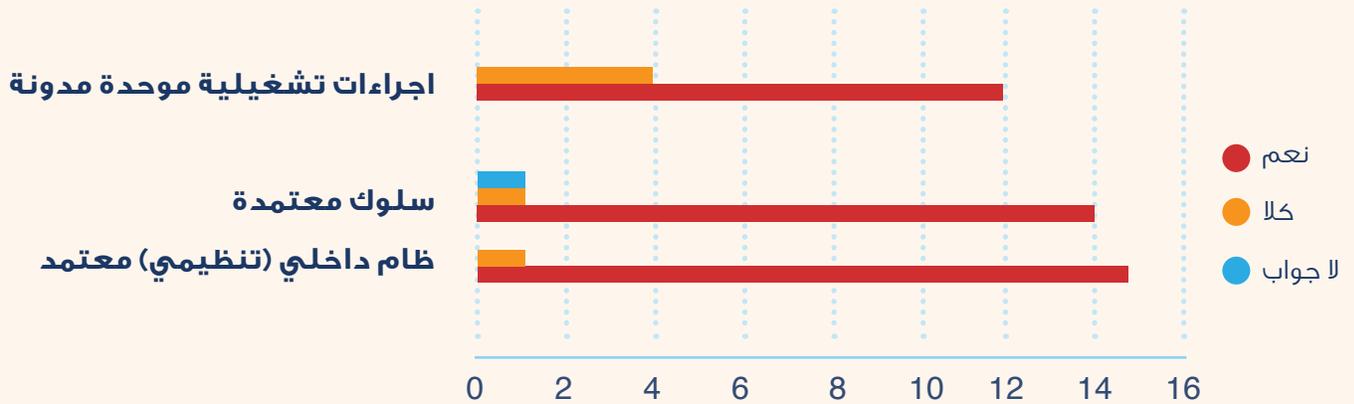
٣- ترفع مراكز الإيواء تقاريرها الى :  
 وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة للجمعيات الاهلية المتعاقدة معها. وهي بذلك تمارس رقابة على عمل هذه الجمعية ومركز الإيواء الذي تديره، من خلال الزيارات الميدانية الرقابية التي يقوم بها موظفون/ات مكلفون/ات من قبل الوزارة.

← الجهات المانحة، بالنسبة للجمعيات الاهلية والمنظمات النسائية التي تحصل على تمويل خارجي تبعاً لمشروع أو برنامج تكون قد تقدمت به. وتجرّد الاشارة هنا، الى أن المادة ٣٢ الفقرة (ج) من المرسوم الاشتراعي رقم ٩٤ /٥٧٣٤ الخاص بتنظيم وزارة الشؤون الاجتماعية، تنص على أن إدارة الجمعيات والمنظمات التطوعية في الوزارة تنظم ملف خاص لكل جمعية أو هيئة اجتماعية مرخصة تعمل في الحقل الاجتماعي، وتراقب أعمالها.

٤- صرّح ٩٥٪ من مدراء ومديرات مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي أنهم يعتمدون/ن في إدارة هذه المراكز على نظام داخلي، و٩٠٪ يعتمدون مدونة سلوك، و٨٠٪ يعتمدون إجراءات تشغيلية موحدة، وصرّح البعض الآخر(٥٪) أنهم يتبعون أنظمة وقواعد معينة خاصة في إدارة مراكز الإيواء الا أنها غير مكتوبة.

### مراكز الإيواء التي تعتمد نظام داخلي، مدونة سلوك، إجراءات تشغيلية موحدة

(رسم توضيحي رقم ١)



سرية وخصوصية هذا الموقع. إلا أن ذلك شبه مستحيل في المجتمعات الصغيرة مثل لبنان.

فمراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في لبنان تقع في مناطق سكنية أو قريبة جداً منها، باستثناء مركز إيواء واحد يقع في منطقة زراعية صعب الوصول إليها وبعيدة عن الطريق العام. وإن معظم سكان هذه المناطق تقتصر معرفتهم بوجود هذه المراكز، دون العلم بالضرورة بالخدمات التي تقدمها أو بوجود ناجيات في المركز.

ومن هنا، يقتضي توحيد المبادئ الأساسية التي يجب أن تبنى عليها الأنظمة الداخلية وتنبثق عنها مدونات السلوك، واعتماد إجراءات تشغيلية موحدة لإدارة مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي واعتمادها، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات مجموعات معينة من الناجيات، على سبيل المثال ذوات الإعاقة، العاملات الأجنيات، ضحايا الاتجار بالأشخاص...

### ثانياً: الموقع الجغرافي:

للموقع الجغرافي لمركز الإيواء دور مهم في توفير الحماية للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وأطفالهن. ومن المهم المحافظة على

## الموقع الجغرافي لمراكز الإيواء

بعيدة عن المناطق السكنية	قريبة من مناطق سكنية	ضمن مناطق سكنية
مركز واحد	٩ مراكز	٦ مراكز

### رابعاً: السلامة العامة :

إن معظم مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي ملتزمة بإجراءات السلامة العامة وفقاً لما هو مبين في الرسم التوضيحي أدناه:

كما وأن هذه المراكز قريبة من مراكز لقوى الأمن الداخلي، وإن مدة الانتقال إليها تتراوح بين خمسة دقائق سيراً على الأقدام وخمسة عشرة دقيقة بالسيارة، باستثناء مركز واحد لا يوجد ضمن نطاقه مركزاً للأمن.

## السلامة العامة

رسم توضيحي رقم (٢)

تم تدريب فريق العمل على كيفية التصرف في حالة الطوارئ

أجهزة انذار في مراكز الإيواء

كاميرات مراقبة

مخارج خاصة عند حدوث حريق

أجهزة انذار حريق في كل غرفة



## وهنا يقتضي توضيح ما يلي :

فهذه الشقق لم يتم تشييدها لتكون مراكز إيواء الناجيات، فهي تفتقد لبعض عناصر السلامة العامة، لا سيما لجهة عدم وجود المنحدرات لإستقبال ذوات الإعاقة، وعدم وجود مخارج خاصة عند حدوث حريق، إضافة إلى غياب مدخل خاص للدخول والخروج الى البناء ما يؤدي انتفاء الاستقلالية والخصوصية والسرية.

كما وان هذه الشقق لا تتمتع بالمساحات والغرف الكافية لتأمين كافة الأنشطة والخدمات للناجيات، فالغرفة الواحدة قد يكون لها عدة استخدامات (للجلوس أو للتدريب أو للقيام ببعض النشاطات الثقافية أو الترفيهية...). أضف الى ذلك عدم وجود مساحات خاصة ومستقلة للأطفال المرافقين لوالدهم كمساحات خاصة للعب والأنشطة الترفيهية والدراسة.

بالنسبة لغرف نوم الناجيات، فغالباً ما تكون قريبة من غرف الإدارة، ما يؤدي الى انتفاء خصوصية كل من الناجية وفريق العمل.

وفي الحالات التي يتم فيها تحويل الصالون وغرفة الطعام الى غرفة منامة للناجيات، لتتسع لخمسة أو سبعة أسرة مرتفعة Bunk Bed، أي أن الغرفة تشغلها عشرة أو أربعة عشرة ناجية، فإن ذلك يؤدي الى عدم توفر مساحات كافية للخصوصية، كما وعدم توفر عدد كافٍ من الحمامات لجميع المقيمتات وفقاً للمعايير الدنيا المعتمدة لمراكز الإيواء.

### ← الأبنية المستقلة:

تبين الدراسة أن الأبنية المستقلة التي تم تخصيصها لتكون مراكز ايواء للناجيات، وهي على ثلاثة أنواع:

- ← بناء تم تشييده خصيصاً ليكون مركز ايواء
- ← بيت (فيلا) تم تحويله الى مركز ايواء
- ← أبنية تابعة لهيئات دينية (أديرة مثلاً) تم تخصيصها كمراكز إيواء

اديرة تم تحويلها الى مركز ايواء	فيلا تم تحويلها الى مركز إيواء	بناء تم تشييده مركزاً للإيواء
٦	٣	٢

← إن معظم مراكز الإيواء تعتمد معايير السلامة العامة بنسب متفاوتة. أما بالنسبة لكاميرات المراقبة، في المطلق يتم وضعها على مدخل البناء، ومدخل المركز والمطبخ، ومدخل الشقة، غرفة الجلوس---

← الا أن ثلاثة مراكز لإيواء الناجيات في لبنان تكتفي بوضع الكاميرات على مدخل المركز وخارجه فقط دون وضعها داخل المركز ، وذلك بهدف المحافظة على خصوصية المقيمتات كون مركز ايواء يُعتبر بمثابة بيت ثان لهن.

← وقد أفاد مدير مركز إيواء واحد فقط أن الكاميرات موجودة في كافة أرجائه حتى في غرف النوم، وهذا ما يشكل انتهاكاً لخصوصية المقيمة ومخالفة صريحة للمعايير الدنيا الواجب اعتمادها في إدارة هذه المراكز وفي المحافظة على الحرية الشخصية للفرد.

## خامساً: السعة الإجمالية لمركز الإيواء:

—هناك نوعان من مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي :

- ← مركز على شكل بناء مستقل
- ← مركز عبارة عن شقة في مبنى سكني

## مراكز الإيواء في لبنان موزعة على الشكل التالي

شقة	بناء مستقل
٥ مراكز إيواء	١١ مركز إيواء

وهنا نبدي الملاحظات التالية:

← بالنسبة لإعتماد الشقق كمراكز إيواء، إن هذا الأمر مخالف لمبادئ السرية وتوفير الأمان والحماية للناجية من العنف:

## وهنا نبيدي الملاحظات التالية:

خطياً. وهذا ما يوجب وضع نموذج موحد يمكن الركون اليه عند صياغة السياسات الداخلية ومنها سياسة التوظيف.

٢- يضم فريق عمل مركز الإيواء، اداريين/ات إختصاصيين وإختصاصيات وهو بصورة عامة يشمل:

- ← مديرة/ة مركز
  - ← مرشدة اجتماعية / منسقة حالة
  - ← معالجة نفسية
  - ← ممرضة
  - ← مرافقة ليلية
  - ← أطباء متعاقدين مدربين بحسب الحاجة
  - ← اداريين/ات: خبير محاسبية، أمين سر أو سكرتيرة
  - ← عمال(سائق- عامل صيانة، عاملة نظافة...)
- كما وأن بعض مراكز الإيواء الأخرى تضم :
- ← اخصائية علاج نفسي/حركي
  - ← اخصائية علاج نطق
  - ← تقويم تربوي
  - ← مدرسين/ات
  - ← مسؤولة تغذية، مرافق روحي (مركز واحد)،
  - ← مسؤولة لوجيستية.

ولعلّ أبرز الملاحظات التي نبيديها في هذه الفقرة هي كالتالي:

أ- من المفترض أن تدير مراكز الإيواء سيدات وفقاً لما هو متعارف عليه في المعايير الدولية لإدارة مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات، الا أن الوضع يختلف في لبنان، فلدينا عدد من مراكز الإيواء التي يديرها رجال دين، او رجال وفقاً لما هو مبين ادناه:

← إن هذه الأبنية غير مجهزة هندسياً لإستقبال ذوات الاعاقة حيث لا توجد منحدرات في أغلبية مراكز الإيواء التي شملتها الدراسة. بينما تكمن الحاجة في تأهيل وتجهيز المبنى ليكون موائماً لإستقبال كافة أنواع الإعاقات لا سيما ذوات الإعاقات العقلية لتوفير الحماية اللازمة لهذه الفئة (كتركيب دفاعات). إلى جانب ضرورة تأهيل المبنى بالإشارات والأضواء الضرورية للإعاقه السمعية والإشارات بالبريل للإعاقات السمعية، والمصعد الناطق... ذلك للتمكن من إستيعاب السيدات ذوات الإعاقات المختلفة في مثل هذه المؤسسات وإدماجهنّ مع باقي السيدات.

← إحدى العوامل المؤدية إلى حرمان ذوات الإعاقة من خدمات هذه المراكز تكمن في طبيعة الخدمات المتوفرة والاختصاصات المطلوبة بما يتلف مع خصوصية الإعاقة

← إن المساحات والغرف المتوفرة في الأبنية المستقلة تتيح استخدامها كغرف للنوم، غرف للنشاطات وللخدمات الإجتماعية والنفسية والقانونية، غرف للإداريين/ات، غرف للتخزين، غرفة مطبخ، غرفة جلوس، غرفة للعيادة الطبية، غرفة حضنة للأطفال، مساحة لعب خاصة للأطفال، مساحات خارجية، غرفة غسيل، ...

## سادساً : فريق عمل مراكز الإيواء:

١- لكل مركز من مراكز إيواء الناجيات من العنف القام على النوع الاجتماعي سياسة خاصة للتوظيف والتقييم وتقديم الشكاوى والمحاسبة والمتابعة. وفي معظم المراكز، هذه السياسات غير موثقة

## مراكز إيواء يديرها

رجال	رجال دين	راهبات	نساء
١	٦	١	٨

٢- إن معظم مرافقات الناجيات هن نساء لا سيما خلال فترة الليل. الا انه يوجد استثناءً واحداً في احد المراكز، حيث أن المنسق في مركز إيواء الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي هو رجل ومقيم دائم في المركز (ليلاً نهاراً). وتشكل هذه الواقعة مخالفة جوهرية وأساسية لمعايير ادارة مراكز الإيواء المتعارف عليها دولياً ومحلياً، فالموظفون الذين يبيتون في مراكز الإيواء يجب أن يكونوا نساءً.

### ٣- تدريب الموظفين/ات :

يخضع موظفو/ات مراكز الإيواء لتدريبات مختلفة تختلف باختلاف برنامج المركز . وهذه التدريبات قد تكون محلية، إقليمية، ودولية.

سابعاً:شروط الاستقبال والخدمات التي يقدمها مركز الإيواء الخاص بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي:

## ٢- فئات الناجيات التي تستقبلها مراكز الإيواء :

قد تستقبل بعض مراكز الإيواء فئات مختلفة بحسب شروطها ، وفقاً لما هو مبين في ما يلي:

فئات الناجيات	عدد المراكز التي تسقبل هذه الفئات
لبنانية	١٦
أجنبية	١٤
لاجئة	١٣
نازحة	١٢
عاملة أجنبية	١٠
ذات إعاقة	٦ إعاقة بسيطة فقط
حامل	١١
ام عزباء	١٢
ضحية اتجار بالأشخاص	١٠
المختلفات جنسياً	٢
المدمنات على المخدرات	٢
نساء يعانين من اضطرابات نفسية	٤ / اضطرابات بسيطة، قابلة للعلاج وبلوغ مرحلة الاستقرار النفسي.
الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة أو بأي مرض من الأمراض المعدية كمرض التهاب الكبد	٥

١- إن مراكز الإيواء تستقبل فئات مختلفة من الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، كل حسب اختصاصها. وإن الفترة الزمنية لاستقبال الناجية في مركز الإيواء تتراوح من ساعة إلى أسبوعين، وذلك لدرس ملفها والاجتماع بها وتقييمها نفسياً وإبلاغها بشروط الإقامة والقبول بهذه الشروط---

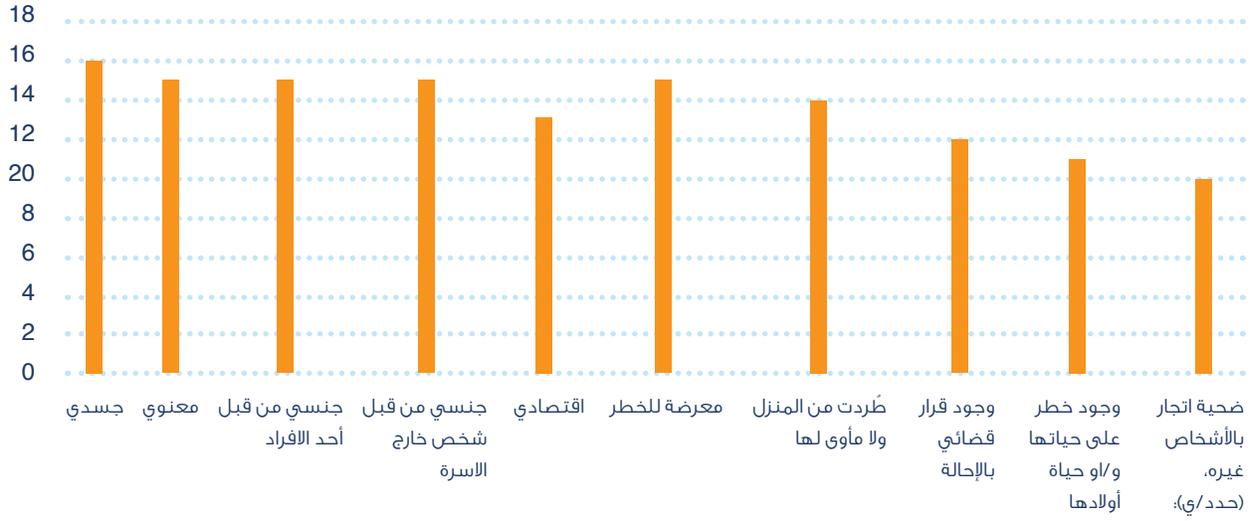
وتجب الإشارة الى أن هذه المراكز لا تستقبل الناجيات من ذوات الإعاقة، الا إذا كانت الإعاقة خفيفة تسمح للناجية بتأمين احتياجاتها بنفسها. ويُعزى السبب في ذلك، إلى أن هذه المراكز غير مجهزة لاستقبال ذوات الإعاقة، كما وانها تفتقر الى الجهاز الإداري المتخصص لمرافقة تلك الناجيات. وكذلك هو الحال بالنسبة للمدمنات على المخدرات والنساء اللواتي يعانين من اضطرابات نفسية والمصابات بفيروس نقص المناعة أو بأي مرض من الأمراض المعدية كمرض التهاب الكبد وكذلك بالنسبة للمختلفات جنسياً.

٢- أما شروط استقبال الناجية، فتختلف من مركز الى آخر، وينبغي في مطلق الأحوال أن تكون:

- ← ضحية عنف جسدي، أو معنوي، أو جنسي من قبل شخص من داخل الاسرة أو خارج الاسرة،
- ← أن تكون قد طُردت من المنزل ولا مأوى لها،
- ← وجود قرار قضائي بإحالتها وأولادها الى مركز الإيواء،
- ← أن تكون ضحية اتجار بالاشخاص

## شروط استقبال الناجيات في مراكز الإيواء موضوع الدراسة

رسم توضيحي رقم (٣)



من الناجية إبراز أي مستند يثبت هويتها، حتى بعد دخولها مركز الإيواء، في الحالات الطارئة، وذلك لضمان تأمين كافة الخدمات للناجية وضمان حمايتها ووصولها الى العدالة. علماً أن المركز يمكن أن يكتفي بمحضر إحالة من قبل الامن الداخلي أو الامن العام، كما يمكن لمحاامي/ة المركز اتخاذ الإجراءات المناسبة لتسجيلها في حال كانت مكتومة القيد والاستحصال على هوية لها. وفي حال عدم توفر أي مستند مطلقاً فيتعذر قبولها من أكثرية المراكز .

تجب الإشارة الى أن مركز إيواء واحد يشترط وجود هوية أو إقامة صالحة لقبول الناجية في المركز.

٤- تتبع مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي نظاماً خاصاً في استقبال الناجيات، وان متوسط المدة الزمنية لقبول الناجية في المركز تتراوح بين ساعة واسبوعين على الأكثر. وتعتمد مراكز الإيواء نظاماً يقضي بوجوب توقيع الناجية على مدونة سلوك او بروتوكول يتضمن

### وهنا، نبدى الملاحظات التالية:

← من المهم توحيد المفاهيم حول أنواع العنف وبالتالي التوافق على الخدمات الأساسية والضرورية في التدخل مع كل نوع من أنواع العنف. فعلى سبيل المثال ضحايا الاتجار بالاشخاص أو العنف الجنسي، هن بحاجة الى خدمات ومتابعة مختلفة عن أي شكل آخر من أشكال العنف.

← توحيد المفاهيم القانونية لأنواع العنف والاستغلال والاتجار وتحديد الضحايا/الناجيات.

← إن التخصص لدى مراكز الإيواء قد يساعد في تسهيل الإحالة الى هذا المركز ويساهم في تأمين خدمات متخصصة وتأمين حماية كاملة وسريعة للناجية.

← بناء المهارات لصياغة ورفع التقارير الى المراجع القضائية .

٣- إن جميع مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي تطلب

العاشرة من عمره. وبعد ذلك عليه ترك المركز إما لوحده، أو تتم إحالته الى مركز آخر، أو يتم إيجاد مكان آمن له ولوالدته(مثلاً استئجار شقة ..).

٩- مدة إيواء الناجية /أو الناجية وأولادها بتراوح بين الثلاثة أشهر والسنتين، وتجدد هذه المدة تبعاً للحاجة. مع الإشارة الى أنه يتم درس وضع كل حالة على حدى، وتؤخذ القرارات تبعاً لمعطيات كل حالة.

١٠-أما في ما يتعلق بالأم الحامل، فإن المراكز التي تستقبلها تتولى تكاليف المراجعة الدورية لدى الطبيب، وتغطية تكاليف الولادة، لقاءات الأطفال، الألعاب، الحفاضات، الثياب، ...

١١-أما بالنسبة للناجيات اللواتي لم يتم قبولهن في مركز الإيواء بسبب عدم توفر شروط القبول أو بسبب عدم توفر الأماكن، فبعض هذه المراكز يعمد إلى إحالة الناجية الى مركز آخر، أما البعض الآخر فلا. وفي ذلك مخالفة للمعايير المفروضة والتي توجب التشبيك والتعاون مع جمعيات ومراكز اخرى لتأمين الدعم والحماية للناجية. هذا مع الإشارة الى أنه أحياناً يتم إنتقال الناجية من مركز إلى آخر دون وجود إحالة.

#### ثامناً: تنظيم وإدارة ملف الناجيات :

من المعايير الأساسية التي تعتمدها مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي هي السرية، وحصرت تنظيم وإدارة الملفات بالاختصاصية الإجتماعية، منسقة الحالة، المحامي/ة، المدير/ة. ويتضمن ملف الناجيات ملف صحي / اجتماعي، متابعة نفسية، قانوني، تربوي، مهني. تحفظ مراكز الإيواء هذه الملفات لفترات تتراوح بين سنتين وعشر سنوات (وفقاً لسياسة كل مركز).

وينبغي أن تعتمد مراكز الإيواء برنامج إلكتروني موحد لتوثيق المعلومات الخاصة بالناجية ما يسهل الاستحصال على المعلومات والاحصائيات ومتابعة الحالات والخدمات التي تستفيد منها.

حقوقها وواجباتها في المركز. ويختلف مضمون هذه المدونة او البروتوكول بين مركز وآخر. ولا يترتب على مخالفة الناجية لواجباتها طردها او اخراجها من المركز، بل تقوم الاختصاصية الاجتماعية او مديرة المركز أو غيرها بمناقشتها وتحديد المشكلة وايجاد الحل المناسب. كما يمكن طرح الإشكالية مع باقي الناجيات لاجاد الحل الملائم.

٥- تُسأل الناجيات في مراكز الإيواء عن نظافة وترتيب غرفهن والأماكن التي يقمن باستخدامها.

٦- تخضع الناجيات في مراكز الإيواء لجلسات توعية قد تكون قانونية، اجتماعية، نفسية، اقتصادية، مهنية، تربوية، طبية— — علماً أنه خلال جائحة كورونا بعض المراكز اعتمد نظام zoom أو الواتس آب لإعطاء هذه الجلسات.

٧- اما بالنسبة لشروط خروج ودخول الناجية من والى مركز الإيواء، فإن ذلك يختلف من مركز لآخر وفقاً لما يلي:

➔ لا تسمح بعض مراكز الإيواء للناجية بالدخول والخروج من والى المركز الا بعد انقضاء فترة تزيد عن ثلاثة اشهر وبرفقة مديرة المركز.

➔ تسمح بعض المراكز للناجية - وبعد انقضاء ثلاثة اشهر على دخولها المركز (الفترة الكافية لبناء علاقة الثقة بين الفريقين) بالخروج والدخول الى المركز لوحدها لفترات معينة وضمن شروط محددة.

➔ وتسمح مراكز أخرى للناجية بالخروج للعمل والعودة عند الانتهاء منه، الى المركز.

٨- تخصص ثلاثة عشرة مركزاً من مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتي شملتها الدراسة، غرفاً للناجية وأطفالها باستثناء ثلاثة مراكز، وذلك كون أحدها يختص بجرائم الاتجار بالأشخاص، أما المركزين الباقيين فهما مركزين خارجيين أي أنهما لا يؤمنان المنامة للمقيمات. وهنا تجدر الإشارة الى ان هذه المراكز تستقبل الصبي مع والدته حتى بلوغه الثامنة او

## تاسعاً: تعاون مراكز الإيواء مع الجمعيات والوزارت :

## حادي عشر: التحديات

تواجه مراكز الإيواء تحديات عديدة تتركز بمجملها حول :

- عدم القدرة على استقبال ذوات الإعاقة
- نقص في الجهاز البشري المتخصص
- عدد العاملين/ات غير كافٍ
- تخطي القدرة الاستيعابية لمركز الإيواء
- عدم رغبة المستفيدين في البقاء
- عدم وجود وسائل الراحة والترفيه.

ومن التحديات الإضافية التي تواجهها بعض مراكز الإيواء:

- الحاجة الى مركز حماية ليلي دائم لإيواء النساء اللواتي لا يستطعن إدارة حياتهن بمفردهن حتى بعد التأهيل.
- المشاكل الاقتصادية التي تحول دون إمكانية الناجية من إدارة شؤونها الحياتية
- عدم القدرة على توفير المساعدة للسيدات لحل المشاكل المرتبطة بالإدمان، الأمراض النفسية....
- الترفيه للأطفال
- التمويل
- وحالياً ارتفاع أسعار السلع الغذائية والمواد التنظيفية

من خلال كل ما ورد أعلاه، تبرز الحاجة الى اعتماد معايير دنيا وأساسية في إنشاء وإدارة مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، يتم على أساسها تقييم عمل هذه المراكز وقياس نتائج البرامج التي تنفذها والخدمات التي تقدمها. ولذلك سيعرض القسم الثالث من هذه الدراسة رزمة المعايير الدنيا التي يقتضي اعتمادها في التخطيط لإنشاء وإدارة مراكز إيواء .

تتعاون مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي مع مختلف الوزارات، وقوى الامن الداخلي والامن العام وسائر الجمعيات الأهلية...في سبيل تأمين الحماية القانونية لها وتأمين وصولها الى العدالة و الخدمات.

ونشير هنا الى أن المديرية العامة لقوى الأمن الداخلي في لبنان كانت قد أصدرت مذكرة خدمة برقم ٢٠٤/١٦٤ ش٤ تاريخ ٢٠١٣/٥/٢٠ المعاد صياغتها بموجب مذكرة الخدمة رقم ٢٠٤/٤٠٥ تاريخ ٢٠١٧/١١/٣، والمذكرة العامة الصادرة برقم ٢٠٣/٣١٦ ش٤ تاريخ ٢٠١٨/٧/٣٠، وقد فرضت هاتين المذكرتين على عناصر قوى الأمن إعلام ضحية العنف الاسري بوجود منظمات أهلية من المجتمع المدني لتوفر الخدمات القانونية والاجتماعية والنفسية المجانية، بما في ذلك مكان الإيواء.

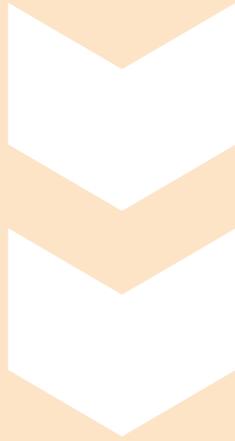
## عاشراً: الإجراءات التي يتبناها مركز الإيواء خلال جائحة كورونا:

ارتفعت نسبة حالات العنف ضد النساء خلال جائحة كورونا، وامتنعت مراكز الإيواء عن استقبال الناجيات خوفاً من تفشي العدوى. الا أنه لاحقاً عاد البعض من هذه المراكز لاستقبال الناجيات ضمن شروط معينة، منها:

- حجر السيدة في شقة، او في اوتيل واجراء فحص الـ PCR وفي حال أنت النتيجة سلبية ، عندها تُنقل الناجية الى مركز الإيواء. وفي هذه الحالة يتابع المركز الناجية، ويقدم لها الخدمات الضرورية بما فيها المأكل والمشرب.
- بعض المراكز تحجر الناجية في غرف خاصة في مركز الإيواء، بعد ان تجري لها فحص الـ PCR.
- ومراكز أخرى ما زالت حتى تاريخ وضع هذه الدراسة لا تستقبل الناجيات (وإن كن غير مصابات بالكورونا).

## القسم الثالث

المعايير الأساسية الدنيا لإنشاء وإدارة  
مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف  
القائم على أساس النوع الاجتماعي



ينطوي إنشاء مراكز الإيواء على استثمارات كبيرة من قبل مجموعة من أصحاب المصلحة، الذين يتألفون عادةً من الجمعيات الأهلية التي تقدم خدمات مباشرة ومن الهيئات الحكومية أو الجهات المانحة التي توفر الموارد المالية ومراقبة الجودة والرقابة؛ والعديد من المؤسسات الأخرى التي تشارك في دعم الناجيات.

وقد أوصت هيئة الأمم المتحدة للمرأة بأن تقوم بتقديم الخدمات، حيثما أمكن، منظمات نسائية غير حكومية مستقلة وذات خبرة، تتضمن دعماً شاملاً يُعنى بتمكين النساء الناجيات من العنف على أساس مبادئ المساواة بين الجنسين.<sup>27</sup>

يقتضي أن يركز إنشاء وإدارة مراكز الإيواء على مجموعة واضحة من المعايير لضمان حماية الناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي وتقديم جودة عالية من التدخلات التي تعطي الأولوية لسلامة وأمن الناجيات واحترام كرامتهن، ويجب أن تتبنى نهجاً يعترف بالعنف ضد المرأة كعنف قائم على النوع الاجتماعي كما وأن تتبنى الخدمات إطاراً لحقوق الإنسان والمساواة يركز على تمكين المرأة. وتنمية مهاراتها الحياتية.

نعرض في ما يلي لרزمة المعايير الدنيا ولبعض الإجراءات التي يقتضي توفرها واعتمادها عند التخطيط لإنشاء وإدارة مركز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في لبنان، علماً أن تسلسل هذه المعايير معتمدة على الصعيد الدولي من قبل مراكز الإيواء، وحتى في الاستراتيجيات و/أو القوانين المعتمدة في بعض الدول الأوروبية وكندا.



## الفصل الأول

### التخطيط لإنشاء مركز إيواء خاص بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي

دراية بالقوانين والسياسات التي تؤثر على عملياتها وقدرتها على الدعوة إلى التغيير<sup>28</sup>.

#### ثالثاً: كسب التأييد:

تعّد الجوانب المختلفة للمناصرة وجمع الأموال مهمة في المراحل الأولى من تطوير مركز الإيواء لزيادة وعي المجتمع حول العنف ضد المرأة والانعكاسات الإيجابية لمراكز الإيواء على حياة المرأة..

قد تشمل ممارسات المناصرة في هذه المرحلة:

**تحديد "الحلفاء":** الذين قد يكونوا مانحين محتملين أو مؤيدين في إنشاء مركز الإيواء، ويجب أن يظهروا الخصائص التالية:

- ← الإيمان بعمل مركز إيواء
- ← القدرة على مشاركة رسالة مركز الإيواء
- ← الرغبة في المشاركة
- ← الاهتمام بإحداث تأثير
- ← امتلاك المهارات ذات الصلة للمساهمة
- ← الشعور بالالتزام باتخاذ إجراءات للمساعدة في معالجة المشكلات ذات الصلة.

#### ب- تسهيل مشاركة الحلفاء من خلال:

← التواصل بانتظام معهم من خلال المنشورات الإلكترونية أو المطبوعة، والمواقع الإلكترونية، ورسائل البريد الإلكتروني، والاجتماعات الشخصية أو المكالمات الهاتفية- لإبلاغهم بالتقدم المحرز وكيف يمكنهم المشاركة في تطوير مركز إيواء.

← دعوتهم للمساهمة في تمويل وتطوير مركز الإيواء.

← إشراكهم كمتطوعين لتسهيل التواصل مع

إن التخطيط لإنشاء مراكز إيواء خاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي ، يقتضي أن يتضمن ما يلي:

#### أولاً: تحديد إطار عمل مركز الإيواء والذي يشمل:

- ← الرؤيا والرسالة
- ← القيم التي يركز عليها (كالسرية، عدم التمييز، الأمن والسلامة والكرامة الإنسانية، تقرير المصير.....)
- ← أهداف مركز الإيواء
- ← الفئات المستهدفة و/أو المستفيدة
- ← مجموعة المهارات التي يجب تأمينها والعمل على تطويرها لتحقيق أهداف مركز الإيواء
- ← تحليل لوضع المجتمع/ات المستهدف/ة، رسم مخططات للخدمات والموارد المتاحة.....

#### ثانياً: الشكل القانوني لمركز الإيواء:

رغم التزامات الدولة القانونية للاستجابة لاحتياجات الناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي، إلا أن الناجيات تلجأ إلى الجمعيات النسائية غير الحكومية للاستفادة من خدمات الإيواء والدعم والتمكين وذلك نظراً لخبرتها وتجربتها المتراكمة في مناهضة وحماية النساء من العنف، هذا من جهة، ولعدم توفر مراكز إيواء تملكها الدولة من جهة ثانية. مع الإشارة إلى أن الخدمات التي تقدمها بعض الجمعيات الأهلية إنما تتم بالشراكة مع جهات حكومية لا سيما وزارة الشؤون الاجتماعية.

تضع هذه الجمعيات للقانون العثماني الصادر في ٣ آب ١٩٠٩، أو القانون المدني الذي يطبق على المنظمات التي أنشئت على شكل شركات مدنية غير ربحية ، و/أو السياسات ذات الصلة بإنشاء وإدارة مراكز الإيواء (إن وجدت)، وأن تكون مراكز الإيواء على

مقدمي الخدمات أو السلطات. (----).

← دعوتهم للمشاركة في الفعاليات التي تُقام على الصعيد المجتمعي (مثل التوعية / الأحداث الإعلامية والاحتفالات البارزة وجمع التبرعات).

← توجيه الشكر وتقديرهم عبر إرسال بطاقات الشكر ....

**رابعاً: بناء الوعي والدعم حول دور وأهمية مركز الإيواء من خلال:**

← إطلاق حملات التوعية وإصدار مواد إعلامية التي من شأنها زيادة الوعي وتعزيز الرسائل الإيجابية بشأن خدمات مركز الإيواء. على سبيل المثال كتيبات أو نشرات تلخص الأبحاث ذات الصلة، التقارير والدراسة التي تفيد الحاجة الى مثل هذا المركز، والالتزامات الدولية والإقليمية والوطنية تجاه هذه المسألة.

ويقتضي التأكيد هنا وجوب الحفاظ على سرية موقع مركز الإيواء.

**أولاً: أشكال ومصادر التمويل:**

- ← المساهمات الحكومية المحلية
- ← المساهمات الحكومية الإقليمية والدولية
- ← مؤسسات / وكالات مانحة كبيرة
- ← الشراكات
- ← التبرعات
- ← التمكين الاقتصادي للمقيمت
- ← المساهمات غير المالية مثل اللوازم والمعدات المادية ---

وإن الأسباب الموجبة للتمويل يجب أن تبين وتشرح بوضوح سبب وأهمية وجوب الاستثمار في مركز الإيواء، الأثار الناتجة عن العنف ضد المرأة على الأفراد والعائلات والمجتمع بأكمله إذا لم يتم إنشاء مركز الإيواء أو الخدمات المحددة.

ولجذب انتباه الممولين حول أهمية مركز الإيواء، ينبغي العمل على:

- ← رؤيا ورسالة مركز الإيواء والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بخبرة المركز ودرجة تخصصه بقضايا العنف والناجيات من العنف....
- ← تاريخ وهيكل المنظمة أو المجموعة التي تقوم بتطوير مركز الإيواء
- ← البرامج والخدمات الحالية
- ← قائمة الموظفين والمديرين/ات (إن وجدت)
- ← الكلفة المالية لإنشاء وتشغيل المركز، بما في ذلك التكاليف التشغيلية المتوقعة، والتكاليف المقدرة لعدم تقديم الخدمات، وأهداف جمع الأموال
- ← تحديد خدمات وبرامج مركز الإيواء والأنشطة الداعمة لها.
- ← أدلة على تأثير المنظمة/المركز في معالجة القضايا ذات الصلة، إن وجدت، والتي يمكن استخلاصها من بيانات تقييم البرامج وشهادات المستخدمين ودراسات الحالة ....

## الفصل الثاني

**التخطيط لإنشاء مركز إيواء خاص بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي**

يعدّ التمويل عنصراً مهماً للتخطيط والتنفيذ لتأسيس وتشغيل وضمان استمرارية مركز الإيواء في تقديم خدماته والوفاء بالتزاماته تجاه الناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي. ومن المهم جداً ألا يؤثر التمويل على استقلالية الجمعية الأهلية في مطالباتها وحملات الضغط التي تنظمها والهادفة الى اعتماد سياسات حمائية جديدة، تعديل القوانين، رفع التحفظات عن بعض الاتفاقيات وغيرها.

## ثانياً- تأمين التمويل الحكومي الكافي لمراكز الإيواء والخدمات التي تقدمها:

انطلاقاً من التزامات الدولية لحماية المرأة من العنف، يتوجب إقرار القوانين المناسبة لضمان التزام الحكومات بتخصيص الاعتمادات اللازمة لتأمين استمرارية خدمات مراكز الإيواء، وذلك من خلال رصد الميزانيات، تأمين المنح الدولية... ويجب ألا تؤثر هذه القوانين على إدارة مراكز الإيواء من قبل المنظمات المستقلة المختصة بقضايا المرأة التي قد تستحصل على تمويل خارجي زو هبات أو تبرعات لإنشاء أو إدارة أو تأمين مختلف احتياجات مراكز الإيواء.

وإن رصد التمويلات من قبل الحكومات لمراكز الإيواء، غالباً ما يستتبع من هذه الأخيرة:

- ← الامتثال للحد الأدنى من معايير تقديم الخدمة
- ← رفع التقارير الدورية أو السنوية التي تبين الخدمات المقدمة والأنشطة التي قام بها مركز الإيواء
- ← التقييم الرسمي الداخلي أو الخارجي لخدمات مركز الإيواء والسياسات التنفيذية وغيرها.

## الفصل الثالث

### الموقع الجغرافي لمركز الإيواء الخاص بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي

#### أولاً: الموقع الجغرافي لمركز الإيواء والبنية التحتية:

من المهم تحديد موقع مركز الإيواء لضمان توفير أقصى قدر ممكن من الحماية للناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي وأطفالهن. ومن المفضل الحفاظ على سرية موقع مركز الإيواء، وأن يكون سهل الوصول إليه، رغم أن ذلك قد لا يكون ممكناً في جميع الأماكن مثل المجتمعات الصغيرة أو الريفية.

ويجب تأمين مركز للإيواء، استئجار أو شراء أو ترميم مبنى موجود، أو بناء مركز جديد. مع الإشارة إلى أن البناء الجديد يسمح بدمج ميزات الأمان في التصميم والتخطيط ويلغي الحاجة إلى الإصلاحات المطلوبة في كثير من الأحيان كما هو الحال في المباني القديمة. إلا أن هذا الخيار ليس متوفر دوماً سيما وأنه أكثر كلفة.

ولتحديد الموقع المناسب لمركز الإيواء يمكن الأخذ بالإعتبارات التالية:

#### أ- تقييم نواحي الأمان والسلامة العامة للمبنى المقترح، والذي يغطي:

- ← السلامة من الحرائق والإخلاء (بما في ذلك أي مخاطر قد تمنع الإخلاء في حالات الطوارئ، مثل الإنذارات أو أنظمة الإقفال الملحقة بالأبواب أو النوافذ التي قد تمنع التحرير السريع الداخلي).
- ← المعايير الكهربائية والهيكلية (خاصة للمباني / المنازل القديمة أو المتضررة من الحرائق أو الكوارث الطبيعية أو غيرها من الأحداث).
- ← تدابير للحماية من وصول أو دخول غير المرغوب فيه إلى مركز الإيواء.
- ← وصول المياه والكهرباء وخدمات الاتصالات والتدفئة / التبريد.
- ← ملاءمة الموقع وقربه من الخدمات التي قد تحتاجها النساء والفتيات (مثل الصحة أو الشرطة أو وكالات الدعم القانوني؛ والمدارس أو الأسواق أو المناطق التجارية؛ ووسائل النقل العام التي يمكن الوصول إليها؛ وما إلى ذلك).
- ← سهولة الولوج للسيدات والفتيات ذوات الإعاقة كتوفر منحدرات على مدخل البناء وتوفر مصعد إذا كان المركز يقع في طابق علوي.
- ← التنقلات متاحة من خلال وسائل النقل العامة أو غير ذلك من وسائل النقل ذات الكلفة المحدودة التكلفة لتسهيل تنقل المرأة عند الضرورة، تأمين رحلات الترفيه...<sup>29</sup>

29 Kammerer,2006; International Organization for Migration, 2007)

30 WAVE - Women Against Violence Europe, 2002; Woodman & McCaw, 2008

## ج- تخطيط وتصميم البنية التحتية لمركز الإيواء:

يتضمن تخطيط البنية التحتية للمرفق اعتبارات رئيسية:

- ← حجم مركز الإيواء
- ← احتياجات النساء والأطفال- بمن فيهم ذوات/ي الاحتياجات الخاصة الذين سيصلون إلى المكان
- ← تأمين متطلبات البناء لتسهيل الولوج والتنقل لذوات الاحتياجات الخاصة
- ← واستمرارية الخدمات التي سيتم تقديمها داخل المرفق

## ثانياً : استراتيجيات الأمان في مراكز الإيواء<sup>30</sup>:

تعتبر سلامة الناجيات الهاربات من مختلف أشكال العنف وحمائتهن من الخطر الذي قد تتعرضن له أمراً أساسياً يوجب على مراكز الإيواء وضع الاستراتيجيات والخدمات التي تعطي الأولوية لأمانهن خلال وجودهن في مركز الإيواء.

وتشمل هذه الاستراتيجيات :

- ← الحفاظ على سرية موقع الملجأ .
- ← التنسيق مع القوى الأمنية لضمان الاستجابة لطلبات التدخل الطارئة.
- ← أن يتضمن مركز الإيواء بعض الميزات التي تضمن سلامة وأمن المقيّمات. ونذكر في ما يلي بعض الإجراءات التي يمكن إتخاذها سبيل المثال :

← أبواب قوية وآمنة ، مع مداخل آمنة لا يمكن اختراقها .

← مدخل رئيسي واحد لتقليل المخاطر المرتبطة بالاضطرار إلى مراقبة أكثر من مدخل واحد في كل مرة.

← اعتماد نظام المراقبة الفنية (كاميرات) داخلية وخارجية.

← قضبان معدنية على جميع النوافذ التي يمكن الوصول إليها من الخارج.

← أن يكون الزجاج مضاد للرصاص أو لاي نوع من أنواع الشغب

← مرآب سيارات مكشوف

← إضاءة المساحات الخارجية أو تجهيزها بأضواء الحركة وكاميرات المراقبة .

## ثالثاً: تحديد مساحة مركز الإيواء:

يُحدد حجم مركز الإيواء بالعدد المقدر للنساء والأطفال الذين سيقومون فيه لفترة محددة من الزمن. ولذلك، تُحتسب المساحة وعدد الغرف والأسرة التي ستكون مطلوبة. كما يؤخذ بعين الاعتبار متوسط عدد الأطفال الذين قد يحتاجون البقاء في المركز مع والدتهم وذلك لتخطيط عدد الغرف المخصصة للنساء وأطفالهن.

ويجب أن تساعد مساحة مركز الإيواء الناجيات على تجاوز تجربتهن والتغلب على الآثار المؤلمة للعنف الذي تعرضن له. لذلك يجب أن يتمتع المركز بمساحات تسمح بالخصوصية الفردية والتفكير والتعبير فضلاً عن الأنشطة الجماعية. قد يشمل ذلك:

← غرفة نوم لكل امرأة، ولكل امرأة مع أطفالها

← حمام مشترك لكل غرفتين

← أماكن ومعدات ترفيهية داخلية وخارجية للنساء والفتيات (على سبيل المثال الكتب، لوازم الكتابة، والفنون، المواد المتعلقة بالتمارين الرياضية، الكمبيوتر، الألعاب ، ...)

← مساحة لاستيعاب الأنشطة المناسبة لعمر الأطفال والمراهقين بما في ذلك رعاية الأطفال.

← خزائن خاصة لممتلكات النساء

← غرفة مخصصة لعيادة طبية

← غرفة اجتماعات أو مساحة/ات مخصصة للنساء لتبادل الخبرات، والدعم الجماعي من خلال منهجية بهدف تعزيز مفهوم أن العنف هو مشكلة اجتماعية لا شخصية.

← إمكانية وصول الناجيات إلى غرف الطهي والإمدادات الغذائية، والمياه، وكذلك غرف الغسيل والكي، ...

← يجب تصميم المركز أو بعض المساحات، بما في ذلك الأثاث والمعدات المستخدمة وترتيبها لضمان إمكانية وصول أو تنقل النساء ذوات الإعاقة وسلامة الأطفال الصغار.

## الفصل الرابع

رابعاً: تصميم الغرف تماشياً مع الخدمات التي سيقدمها مركز الإيواء:

### فريق العمل والجهاز الإداري والفني لمركز الإيواء الخاص بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي

هناك حاجة إلى أنواع مختلفة من الغرف والمساحات لضمان استمرارية الخدمات التي يقدمها مركز الإيواء. قد تكون بعض المساحات قادرة على التداخل مع المساحات الترفيهية المحددة أعلاه، مع مراعاة متطلبات الحجم والأمان والخصوصية لكل نوع من أنواع الخدمة المقدمة.

#### الفقرة الأولى: الاختصاصات والمهام في فريق عمل مركز الإيواء:

وهناك حاجة إلى غرف أو مساحات منفصلة  
مخصصة<sup>31</sup>:

أولاً: يقتضي أن يشمل فريق عمل مركز الإيواء  
الاختصاصات والوظائف التالية:

← **مديرة المركز:** ويتمثل دورها بالإشراف والتواصل مع جميع الجهات، وكتابة التقارير والمشاركة في إعداد المشاريع، والبت بالخلافات بين فريق العمل والشكاوى التي تتقدم بها الناجيات---

← **منسقة مشروع:** يتمثل دورها في المتابعة مع مقدمات الخدمات ومنسقات الحالات والمرافقات والإشراف على كافة أعمالهن وعلى منهجية إدارة الحالة---

← **مديرة الحالة:** ويتمثل دورها في إدارة ملفات الناجيات من العنف من لحظة استقبالهن وحتى إغلاق ملفاتهن والإشراف على عمليات التنفيذ والتقييم والتخطيط، متابعة خطة التدخل، التنسيق مع باقي العاملين/ات مع الناجية ----

← **المرافقات:** (دوام نهارى- دوام ليلي) ويتمثل دورهن بمرافقة الناجية في تنفيذ جزء من خطة التدخل، ومساعدتها في تربية طفلها/تها والتواصل مع منسقة الحالة ----

← **أخصائية نفسية:** ويتمثل دورها في إعداد تقييم نفسي أولي لدى وصول الناجية الى المركز تمهيداً لوضع خطة التدخل، وتقديم الدعم النفسي والمشورة للناجيات---

← للفريق الإداري  
للاستشارة والتدخل في الأزمات وتقييم المخاطر وتخطيط السلامة، إلخ.  
← لاجتماعات فريق العمل والناجيات وتدريبات ومجموعات دعم نفسي/اجتماعي  
← لاجتماعات التقييم والخدمات الاجتماعية/ الطبية / الصحية (إذا كانت ضمن اختصاص مركز الإيواء)  
← للمستلزمات الإدارية والتي ينبغي أن تشمل الهواتف، أجهزة الكمبيوتر، الإنترنت، معدات لمراقبة أمن المباني (مثل شاشات الفيديو أو أجهزة الإنذار)  
← لأرشفة الملفات بما فيها الملفات الإلكترونية  
← تخزين لوازم البرامج مثل أجهزة الكمبيوتر، والطاولات، والكراسي وغيرها من المستلزمات المستخدمة في دورات التمكين الاقتصادي والتدريب....  
← مواقف، تخزين المؤن والمركبات وما إلى ذلك.

← **ويجب على خطة التوظيف أن تأخذ بعين الاعتبار:**

- ← حجم مركز الإيواء (عدد النساء والأطفال الذين سيقومون في المركز)
- ← فترة التوظيف والدوام (كامل أم جزئي)
- ← عدد ونوع الخدمات المقدمة، والعدد المتوقع للنساء المشاركات في كل خدمة.
- ← المهام الأساسية والمهام الفرعية وكيفية دمجها.
- ← إجراء اختبار نفسي لفريق العمل المتخصص كالمساعدة الاجتماعية، المرافقة اليومية...

← **التخطيط وتحديد عدد ومهام واختصاصات ومسؤوليات فريق عمل مركز الإيواء وفقاً لما يلي:**

- ← التخطيط للموارد البشرية اللازمة لتشغيل مركز الإيواء وتوفير الخدمات المباشرة للناجيات. وتختلف الاحتياجات من الموظفين/ات تبعاً لحجم مركز الإيواء وموارد التمويل واستمرارية الخدمات التي ستقدم، ونعرض في ما يلي لبعض أوجه التوظيف:

← **تأمين فريق عمل على مدار أربعة وعشرون ساعة في اليوم (دوام نهاري وليلي) وذلك بالنسبة لمراكز الإيواء التي تستقبل ناجيات على مدار الساعة. وهذا الفريق مسؤول عن:**

- ← الاستقبال في حالات الطوارئ لتسهيل واستقبال وصول النساء (وعند الاقتضاء الفتيات) إلى مركز الإيواء والإقامة، توفير المعلومات اللازمة عن الخدمات التي يقدمها، استكمال الأوراق المطلوبة لعملية الاستقبال، بناء علاقة الثقة مع النساء ---

- ← التدخل في الأزمات حسب الحاجة.
- ← إجراء تقييم أولي للمخاطر وتخطيط للسلامة الفردية.
- ← السهر على أمن المركز، باتباع إجراءات أمان محددة أو مراقبة الأمن داخل المنشأة وحولها.

← **ب- التوظيف النهاري (الكامل أو الجزئي) ، لتأمين المهام التالية:**

← الاستقبال

← **أخصائية اجتماعية:** ويتمثل دورها في المشاركة في إدارة الحالة، جمع المعلومات ذات الصلة حول الناجية، تقديم الخدمات الاجتماعية للناجيات المقيمت في المركز---

← **ممرضة:** لتأمين المساعدة الطبية عند الضرورة، ومتابعة وضع المرضى.

← **محامي/ة:** يمكن أن يكون لمركز الإيواء محام /ية أو يمكن التعاون مع جمعية تقدم الخدمات القانونية أو مع نقابة المحامين في بيروت والشمال.

← **مسؤولة البرامج والأنشطة الترفيهية:** يتمثل دورها في تنسيق الأنشطة التأهيلية والترفيهية للمقيمت في مركز الإيواء.

← **ممرضة:** توفر دعماً طبياً أولياً للمقيمت وتحدد الحاجة التي دعم طبي متخصص عند الضرورة.

← **طبيب/ة صحة عامة:** يمكن تواجده/ا يومياً في المركز أو التعاقد معه/ا حسب الحاجة.

← **مسؤولة برامج أطفال**

← **الموظفون/ات الإداريون/ات:** محاسبة، سكرتيرة،

← **العمال:** السائقون، عاملات النظافة، الحراس ----

← **ثانياً: وضع خطة للتوظيف في مركز الإيواء:**

إن اعتماد المركز على خطة توظيف من شأنها أن تضمن جودة واستدامة الخدمات التي يقدمها للناجيات. وفي بعض الأحيان قد لا تكون مراكز الإيواء قادرة على تعيين موظفين لديهم المؤهلات والمهارات اللازمة لتقديم جميع الخدمات المذكورة أعلاه، لذلك عليها إعطاء الأولوية لأدوار ومؤهلات محددة بناءً على رؤيا مركز الإيواء والخدمات التي سيقدّمها.

## الفقرة الثانية: الإشراف والدعم النفسي لموظفي/ات مركز الإيواء:

الإشراف والدعم النفسي هو عنصر حاسم في إدارة مركز الإيواء ومن شأنه أن يقلل الصدمات والإجهاد النفسي الناتج عن العمل والتعامل بانتظام مع قصص والتجارب العنيفة للناجيات ما قد يؤدي في بعض الأحيان إلى عدم قدرة الموظف/ة - في بعض الأحيان - على الحفاظ على الموضوعية.

ولذلك، يقتضي أن يكون الإشراف والدعم النفسي إلزاميًا لجميع مقدمي/ات الخدمات المباشرين/ات، الأمر الذي يدفع بموظفي/ات مركز الإيواء السعي إلى تحسين خدماتهم باستمرار لخدمة النساء بشكل فعال وبعينهم/هن - لا سيما العاملين في الصفوف الأمامية- من الاحتراق المهني (Burn Out).

يفترض بالمشرفين/ات أن يكونوا/ن من ذوات الخبرة والاختصاص في مجال العنف ضد المرأة وقضايا النوع الاجتماعي ومدرّبين للإشراف على الآخرين في تقديم الخدمات المباشرة. ويمكن أن يكون الإشراف على صعيد فردي أو جماعي. ويمكن أن تتضمن طرق الإشراف مشاركة ومناقشة وتحليل القضايا والأفكار والعواطف وتمكين الموظفين من إيجاد طرق منتجة وفعالة للتقدم في عملهم<sup>32</sup>.

## الفقرة الثالثة: بناء قدرات الموظفين/ات:

يجب أن يكون موظفي/ات مراكز الإيواء على دراية كافية بقضايا العنف ضد المرأة وقضايا النوع الاجتماعي، فإن تطوير معارف الموظفين (والمطوعين عند الاقتضاء) ومواقفهم ومهاراتهم أمر أساسي لتقديم خدمات ذات جودة عالية وضمان تنفيذ بروتوكولات السلامة والممارسة.

ومن المهم أن يكون لدى جميع الموظفين/ات، ولا سيما أولئك الذين يقدمون خدمات مباشرة إلى الناجيات والفتيات، فهم معمق وموحد للمفاهيم والمصطلحات الرئيسية المتعلقة بهذه المسألة، لا سيما أسباب وأشكال العنف ضد النساء والفتيات.

- ← الاستشارة الفردية
- ← التدخل النفسي، بما في ذلك تشخيص و / أو علاج الصدمة
- ← تنسيق وتيسير مجموعات الدعم
- ← الخدمات المتخصصة مثل المشورة الاجتماعية ، التشخيص الطبي أو العلاج (أو الإحالة إلى مراكز أو أفراد تقدم مثل هذه الخدمات).
- ← التوعية والتدريب
- ← الترجمة اللغوية أو الموظفين/ات المتخصصين/ات في العمل مع مجموعات محددة مثل الأطفال، المراهقات، اللاجئات، العاملات الأجنبية، ذوات الإعاقة، النساء اللواتي يعانين من مشاكل مثل الإدمان، ....
- ← المساعدة القانونية والمرافقة إلى المحكمة أو الإدارات الرسمية وغيرها....
- ← المشورة والخدمات المالية
- ← تأمين السكن بأسعار معقولة وآمنة على المدى الطويل
- ← خدمات الصحة البدنية والنفسية
- ← متابعة الخدمات بعد مغادرة المركز إيواء ومنها المتابعة الخارجية أو متابعة ما بعد التأهيل.
- ← مرافقة الناجيات خلال ٢٤ ساعة، مع التأكيد أن تكون المرافقات نساء.

## ج- التوظيف الإداري، لتأمين المهام التالية:

- ← القيادة والمتابعة اليومية
- ← الإدارة المالية
- ← الاتصالات والمناصرة والتمويل

**د- المتطوعون:** بالإضافة إلى موظفي/ات مركز الإيواء المدفوعين/ات الأجر، غالبًا ما تستقبل هذه المراكز متطوعين أو طلاب. وهنا يجب تزويد الطلاب والمتطوعين بالتدريب الأساسي والإشراف ويجب ألا يكونوا مسؤولين عن تقديم الخدمات المهنية (أي الاستشارة والمساعدة القانونية وما إلى ذلك) ما لم يخضعوا لتدريب متخصص في مركز الإيواء.

## الفصل الخامس

### أعمال وبرامج مركز الإيواء الخاص بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي

#### أولاً: التخطيط لأعمال وخدمات مركز الإيواء:

يساهم التخطيط للأعمال والخدمات التي يقدمها مركز الإيواء إلى تحديد وتأمين جميع العناصر الأساسية قبل مباشرة العمل في المركز.

ويجب أن تشمل هذه الخطط الخدمات أو البرامج الأساسية والتي تضم:

← تقديم الخدمات، التي قد تشمل مجموعة متنوعة من الدعم على أن تكون متاحة على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة، (٧/٢٤) لضمان حصول الناجية على الحماية والدعم الفوريين حسب الحاجة.

← إقامة آمنة وسرية للنساء (وأطفالهن).

← الاحتياجات المادية الأساسية، مثل أدوات النظافة والملابس والوجبات.

← الحماية والمساعدة، بما في ذلك تقييم المخاطر والتخطيط للسلامة أثناء وبعد الإقامة في مركز الإيواء لكل حالة على حدى.

← الدعم الفردي والجماعي للتغلب على الآثار الطويلة الأجل للعنف وما يتصل بذلك من حواجز تحول دون العيش المستقل بما في ذلك تأمين المشورة القانونية والتمثيل القانوني أمام المحاكم، الخدمات الطبية، القانونية، الدعم الاجتماعي والنفسي للناجيات الاندماج في المجتمع بعد مغادرة مركز الإيواء...

← التمكين الاقتصادي لتسهيل الحصول على عمل  
← المساعدة في العثور على سكن بأسعار معقولة على المدى الطويل

← تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأطفال المرافقين للناجيات، كما وتأمين احتياجاتهم الأساسية من دراسة وطبابة وترفيه...

← إدارة السجلات الآمنة والإحالة الآمنة وحفظ الملفات بطريقة آمنة

المخاطر وعوامل الحماية والعواقب الجسدية والنفسية، والاجتماعية والمالية، القوانين والخدمات ذات الصلة المتاحة في المجتمع لتلبية الاحتياجات المختلفة للنساء والفتيات الهاربات من حالات العنف، بما في ذلك الدعم القانوني والاقتصادي والشخصي والاجتماعي.

كما يجب العمل على تطوير مهارات الموظفين/ات لدعم الناجيات واطفالهن بشكل فعال ومناصرتهم والتعامل معهم عند دخولهم مركز الإيواء، ونذكر من هذه المهارات:

← التواصل البناء، بما في ذلك التواصل اللفظي الواضح ولغة الجسد الإيجابية، ومهارات الاستماع، مع القدرة على الاستجابة بشكل متعاطف مع الآخرين.

← تقنيات حل النزاعات مثل حل المشكلات والتفاوض والوساطة للاستجابة للتوترات التي تشمل الموظفين/ات والمتطوعين/ات، والنساء في مركز الإيواء، وأطفالهن أو غيرهم مثل مقدمي الخدمات خارج الموقع، والسلطات المحلية، وغيرها.

← الحفاظ على السرية

← العمل مع والفئات العمرية المختلفة والمتنوعة ثقافياً واجتماعياً، والأطفال المتضررين من العنف

← إجراء الإحالات المناسبة

← تمكين النساء والفتيات

← الحفاظ على الحدود المهنية، بما في ذلك الرعاية الذاتية

← تقنيات التدخل في الأزمات

← تقديم المشورة

← توفير الدعم للناجية

قد تحتاج مراكز الإيواء إلى إنشاء أو مراجعة المعايير المهنية المطلوبة للموظفين/ات للتأكد من أن الأفراد الذين يقدمون الخدمات مؤهلون بشكل كاف ومستعدون لأدوارهم.

عدم مقاطعة الناجية عند مشاركتها للمعلومات الحساسة.

← السؤال عما إذا كانت تشعر بالأمان وما إذا كان يمكن فعل أي شيء آخر لمساعدتها على الشعور بمزيد من الأمان.

← تعبئة نموذج الدخول الخاص بمركز الإيواء، والذي يتضمن معلومات أساسية عن الناجية، علماً أنه يعود لهذه الأخيرة ان تختار عدم تقديم جميع المعلومات المطلوبة، وهنا لا يجب الإصرار عليها في الادلاء بهذه المعلومات او التفاصيل لتجنب مزيد من الصدمات النفسية للناجية. مع الإشارة الى أنه قد تدلي الناجية بمعلومات جديدة خلال فترة إقامتها بالمركز والسبب في ذلك يعود الي ترسخ ثقتها بالمركز والعاملين/ات فيه.

← إجراء التدخل في الأزمات إذا كانت الناجية في وضع خطير.

← سؤالها عما إذا كانت بحاجة إلى عناية طبية فورية.

← ضمان سرية المعلومات وشرح كيفية ضمان ذلك من قبل المركز (من خلال إدارة السجلات).

← النظر في شكل أو أشكال العنف الذي تعرضت له وأثاره، وأية مخاطر قد تتعرض لها.

← مساعدة الناجيات على تقييم المخاطر واشراكها في وضع خطة أمان لمعالجتها مرتبطة بظروفها .

← الأنشطة - والتي تعتبر جزء من الخدمات- التي ستقام أثناء إقامة الناجية في مركز الإيواء بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بالجدول الزمني والمدة والموقع والموظفين المعنيين، حقها في اختيار المشاركة في أي جزء من البرنامج أو الإجراءات أو الأنشطة.

← كما ويتوجب عند استقبال الناجيات في مركز الإيواء، تقديم معلومات عن السياسات التي يعتمدها المركز لا سيما ما يتعلق بحقوق وواجبات المقيمت وأية قيود مفروضة عليهن، بالاجراءات المتخذة لضمان سلامة وأمان المقيمت،

يتوجب على الموظف/ة توفير ترجمة هذه المعلومات لها في حال كانت المعلومات بخير لغة الناجية الأم أو اللغة التي تفهمها للتمكن من فهمها قبل التوقيع والموافقة عليها.

← وضع سياسات وإجراءات التوظيف والإدارة بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات، التطوير المهني، التعليم المستمر والإشراف، والرصد والتقييم)

← وضع مبادئ أسس الإدارة المالية وإعداد الميزانية بشفافية بالإضافة الى التدقيق المالي.

← وضع اطر ومذكرة تفاهم من اجل التعاون / الإحالة مع المنظمات والإدارات والوزارات والمستشفيات ....

نستعرض في ما يلي للخدمات الأساسية التي يقدمها مركز الإيواء وبعض الإجراءات التي يقتضي اتخاذها:

### الفقرة الأولى: استقبال الناجيات:

يجب أن تشعر النساء والفتيات بالترحيب والأمان عند وصولهن إلى مركز الإيواء. وتعتبر المرحلة الاولى من اقامتهن في المركز مخصصة للتفكير والتغلب على آثار تجربتهن مع العنف والنظر في احتياجاتهن واهتمامتهن المختلفة ، والبدء في اتخاذ القرارات حول الخطوات التالية. تختلف فترة التفكير هذه من امرأة إلى أخرى ، وقد تتراوح من بضع ساعات إلى عدة أيام ، أو حتى أسابيع<sup>33</sup>.

خلال هذه المرحلة ، ستقرر الناجية بشكل عام ما إذا كانت ستبقى في مركز الإيواء، أو تذهب إلى مكان آخر أو تعود الى منزلها. وإن لموظفي مركز الإيواء دور هام في بناء علاقة الثقة مع الناجية وإشعارها بالأمان لا سيما من خلال التزامهم بالمبادئ التوجيهية التالية:

← الاجتماع مع الناجية في مكان آمن حيث يمكن ضمان الخصوصية، سواء عُقد هذا الاجتماع داخل الملجأ المركز أو في الخارج قبل اتخاذ قرار بالبقاء في الملجأ.

← يجب استقبال الناجيات في مكتب مستقل عن المكاتب الأخرى وبالتالي عدم استخدام المساحات الجماعية أو المكاتب المشتركة. يساعد نشر إشعارات "عدم الإزعاج" وإيقاف تشغيل الهواتف المحمولة على ضمان الخصوصية وإظهار الاحترام للناجية من خلال

### الفقرة الثالثة : خدمات الاستشارة والدعم :

بالإضافة إلى الحماية الجسدية والأمان ، توفر مراكز الإيواء العديد من الخدمات والنفسية الاجتماعية والقانونية، والتي تعتبر ضرورية في دعم الناجيات لاستعادة السيطرة على حياتهن. تعتبر وسائل الدعم الطارئة والقصيرة المدى أساسية لعملية التعافي ويمكن أن تساهم في مساعدة الناجيات للعيش في بيئة آمنة ، وتجنب المعرضات للخطر سوء المعاملة مستقبلاً.

تعمل مراكز الإيواء على تمكين الناجيات والفتيات من خلال:

- تقديم المشورة والاستجابة للصدمة لمساعدة الناجيات على إدارة آثار العنف في حياتهن.
- تسهيل مجموعات الدعم المختلفة لتعزيز وصول الناجية إلى حل مشاكلها.
- تنمية معارف ومهارات الناجية وتوعيتها وبناء قدراتها حول مختلف القضايا القانونية والاجتماعية والاقتصادية لزيادة خياراتها وفرصها التي تساعدها في الهروب من أنماط السيطرة على حياتها وقد تمكنها من تحقيق أهدافها الشخصية.

ويتم دعم تمكين الناجيات بشكل أكبر عندما تحافظ مراكز الإيواء على بيئة تشجع الناجيات على اتخاذ القرارات بأنفسهن ، وتحديد أهدافهن الشخصية وتحقيقها<sup>35</sup>.

### ٣-أما في ما يتعلق بالخدمات والاستشارات القانونية،

يمكن أن يتابعها محامي/ة مركز الإيواء أو تتم إحالة الملفات إلى جمعية أهلية متخصصة في تقديم الاستشارات القانونية والخدمات القانونية في مختلف قضايا العنف ضد النساء والفتيات، أو إلى نقابة المحامي.

ويفترض بالمحامي/ة أن يكون/تكون ملماً/ة بقضايا العنف ضد النساء والفتيات وأشكاله وأثاره. وكافة النصوص القانونية ذات الصلة بما فيها قوانين الأحوال الشخصية، قوانين حماية النساء والأطفال.

ويمكن للمركز أن يعتمد مخطط معلومات بياني مصمم للنساء والفتيات اللواتي لا يجدن القراءة أو الكتابة أو لذوات الإعاقات في التواصل.

وإن توفير مثل هذه المعلومات يعزز حق الناجية في تقرير مصيرها وقدرتها على اتخاذ القرار بنفسها.

### الفقرة الثانية : تقييم المخاطر:

الهدف الرئيسي لمعظم مراكز الايواء هو الحفاظ على السلامة الحالية والمستقبلية للناجيات وأطفالهن، وهو ما يمكن توفيره بالعمل مع النساء لتقييم مستوى خطر تكرار العنف، والمساعدة في تقديم الخدمات التي قد تساعدهن على تحديد خيارات الحفاظ على سلامتهن.

تقييم المخاطر هو نشاط أساسي لضمان سلامة الناجية على المدى القصير والمتوسط، يجب أن تلعب الناجيات دورًا محوريًا في تقييم مستوى المخاطر لديهن، وهو أمر مهم لتمكين الناجية ويوفر مؤشرًا مهمًا لقياس مدى تكرار أو حدوث العنف الاسري. وينبغي أن يتم تقييم المخاطر على عدة مراحل خلال إقامة الناجية في مركز الايواء:

**المرحلة الأولى:** ينبغي إكمال التقييم الأولي للمخاطر خلال الفترة المبكرة التالية لوصول المرأة إلى مركز الإيواء. وفي حالات الاتجار ، قد يكون هذا التقييم الأولي استعراضا عاما لحالة المرأة والتدابير والظروف الحماية الأوسع نطاقا المتصلة بالاتجار في البلد.

**المرحلة الثانية :** التقييم المستمر للمخاطر ، استنادا إلى الظروف المتغيرة للناجية ، من المهم مراجعة كل ثلاثة أشهر على الأقل أو مرة واحدة في الشهر. وخلال فترات المخاطر العالية ، قد يلزم استعراض التقييمات أسبوعيا أو يوميا<sup>34</sup>.

يجب استخدام المعلومات التي تم جمعها من خلال تقييمات المخاطر التي تم إجراؤها (عامة ومحددة) لتطوير خطة أمان تتناول كل مجال من مجالات المخاطر المحددة.

### الفقرة الخامسة: خط المساعدة Helpline:

من الناحية المثالية ، يجب أن يكون هناك على الأقل



خط هاتفي وطني للطوارئ  
يعمل على مدار ٢٤ ساعة يقدم  
المعلومات ، والمناصرة ، والدعم ،  
والاستشارة في الأزمات.  
(الأمين العام للأمم المتحدة ، ٢٠٠٦)

الخط الساخن أو الأمن أو خط المساعدة، هو خدمة أساسية ينبغي أن تكون متاحة للنساء والفتيات في جميع المجتمعات. وهو يقدم دعماً يستهدف جميع النساء والفتيات في المجتمع المعرضات لخطر العنف أو الرغبات بالهروب من حالات العنف

ويقتضي تحديد نوع الخدمة التي يقدمها خط المساعدة مثل المعلومات، والإحالة، والدعم، والمشورة، وما هي اللغات التي يتحدث بها موظفو/ات الخط الساخن في حال كان مركز الإيواء يقدم خدمات لنساء يتحدثن لغات مختلفة عن اللغة الأساسية في البلاد. ويمكن تسهيل الخدمات متعددة اللغات عن طريق تعيين أخصائيين/ات يتحدثون مجموعة من اللغات، وتطبيق نظام عبر الهاتف أو الإنترنت أو الرسائل القصيرة التي يتم توجيهها إلى المستشار المناسب.

### إ-تدريب الموظفين/ات للرد على خط المساعدة :

إن الرد على مكالمات خط المساعدة يفترض وجود موظفين/ات مدربين/ات على التدخل في الأزمات ومعرفة بالإجراءات القانونية المطلوبة للوصول إلى أوامر الحماية وسبل الانتصاف الأخرى.

قانون مكافحة الاتجار بالأشخاص، قوانين العقوبات والأصول الجزائية، القانون المدني لا سيما ما يتعلق بتنفيذ الأحكام، ودعاوى الأحوال الشخصية كتسجيل عقود الزواج والموَاليد، ودعاوى الطلاق المدني...

### ٣- اعتماد خطة عمل للناجحة خلال فترة إقامتها في مركز الإيواء:

تعمل مراكز الإيواء على وضع خطة مستقبلية مع الناجيات لاتخاذ خطوات إيجابية إلى الأمام. ما يوفر نهجًا تعاونيًا لتقييم احتياجات الناجية، وتحديد الخدمات والموارد اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات، جنبًا إلى جنب مع تحديد أهداف محددة وإجراءات التخطيط لمساعدتها في هذه العملية.

### الفقرة الرابعة: التدخل في الأزمات:

يعدّ التدخل في الأزمات إحدى المسؤوليات الأساسية لموظفي/ات مركز الإيواء، ويعد عنصرًا أساسياً في دعم النساء والفتيات للشعور بالأمان والراحة. ومن المهم تقديم المساعدة للناجيات التي تلمي احتياجاتهن الطارئة مثل الإسعافات الأولية النفسية، أو استراتيجيات الاستماع والتقييم والتدخل في الأزمات، أو الأنشطة المتعلقة بالاستجابة للصدمة. مع الإشارة إلى أن التقييم يسمح للموظفين باستخلاص استنتاجات حول حالة الناجية ، من أجل التخطيط وتقديم طرق لمساعدتها، وأيضاً لتحديد مستوى المخاطر كالتهديد بالإيذاء أو القتل من قبل المعتدي.

إن التدخلات خلال الأزمات يجب أن تضمن عدم تعريض الناجيات لمزيد من الأذى، واحترام قراراتهن وآرائهن كما واعتماد النهج القائم على الحقوق. وهذا ينطوي على مهارات تواصل فريق عمل مركز الإيواء، وإظهار التعاطف ، التركيز والمراقبة والفهم والاستجابة بالتعاطف والصدق والاحترام والقبول وعدم إصدار الأحكام والحساسيات.

## الفصل السادس

### حالات خاصة

#### للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتي تصل إلى مراكز الإيواء

##### الفقرة الأولى: الأم الناجية مع أطفالها:

تعتبر سلامة وأمان الأطفال وتأمين احتياجاتهم مسألة مهمة بالنسبة للنساء الناجيات اللواتي تطلبن الحماية من العنف، والتي غالباً ما تؤثر على طلب المساعدة والاستفادة من خدمات مركز الإيواء الذي لا يسقبل الأطفال المرافقين لوالدتهم.

وإن الأطفال الذين تعرضوا للعنف أو الذين شهدوا على العنف الذي تعرضت له والديهم، غالباً ما يعانون من إضطرابات وضغوط ومشاكل نفسية وجسدية وتنموية ودراسية وسلوكية واجتماعية، ما يوجب على مراكز الإيواء والتي تستقبل الناجيات مع أطفالهن، أن توفر خدمات خاصة للأطفال تشمل:

- تطوير سياسات المأوى لدمج الأطفال في الخدمات المقدمة.
- تعزيز الممارسات التي تعزز دور المرأة في تربية الأطفال.
- تخطيط وتصميم المساحات والخدمات المناسبة للأطفال في البنية التحتية للمأوى.
- استخدام أدوات وطرق التقييم المناسبة للعمر لفهم تأثير العنف على الأطفال وتحديد احتياجاتهم. علماً أنه يجب تقييم احتياجات الأطفال بشكل منفصل عن والديهم .
- تقديم خدمات للأطفال بهدف الحد من آثار العنف وتعزيز سلامتهم
- تمكين الموظفين وبناء مهاراتهم للاستجابة لآثار للعنف على الأطفال وتقديم الخدمات المناسبة لهم
- تقديم خدمة إدارة حالة للطفل التي يتعرض للعنف.

أما الموضوعات التي يجب أن يشملها التدريب بصورة عامة:

- المعلومات ذات الصلة والمحدثة حول أشكال العنف في المجتمع / المجتمعات المستهدفة ، والأسباب والآثار.
- الموارد المتاحة للنساء والفتيات والمقدمة من مختلف القطاعات او الوزارات وغيرها من المؤسسات والإدارات والجمعيات.
- كيفية الاستجابة بفعالية لمكالمات خط المساعدة، مثلاً من خلال:

- فهم الاختلافات بين الاستشارة وجها لوجه والاستشارة الهاتفية
- إعدادات الهاتف أو الإنترنت أو الرسائل القصيرة.
- مزايا وقيود الاستشارة غير المباشرة (أي قد يكون من الصعب بناء الثقة على الهاتف) ، وطرق التعامل مع مختلف جوانب الاستشارة.
- مهارات التواصل والاستشارة (مثل التحية ، والتعاطف ، والقبول ، والاستماع الفعال ، واستخدام الصمت، والاستجابات والاستقصاء ، والتركيز ، والتأكيد ، والتأمل ، وتصحيح المفاهيم الخاطئة).

ومن المهم تحديد وإدارة الإجهاد المحتمل وخطر الصدمة غير المباشرة المتعلقة بتلقي مكالمات متكررة على الخط الآمن. تشمل استراتيجيات تقليل آثار هذا الإجهاد توفير الفرص للدعم الفردي والجماعي لموظفي/ات خط المساعدة ، والنظر في نوبات العمل الأقصر وتحسين الدعم المتاح لهم/هن أثناء المناوبات.

## الفقرة الثانية : الناحيات ذوات الإعاقة :

تواجه النساء والفتيات ذوات الإعاقة تحديات مختلفة في مواجهة العنف بسبب الاعتماد المادي على المعتدي ، المعاناة من أشكال إساءة خاصة بالنساء ذوات الإعاقة (على سبيل المثال ، حجب الأدوية ، ومعدات تقويم العظام ، و / أو رفض تقديم الرعاية الشخصية)، عدم توفر مراكز إيواء لذوات الإعاقة أو، قيود على الوصول المادي إلى هذه المراكز. هذا بالإضافة إلى أن مقدمي/ات الخدمات ليس لديهم معرفة بالقضايا المتعلقة بالإعاقة وباحتياجات ذوات الإعاقة لمواجهة العنف والإساءة التي يتعرضن لها.

ويمكن لمقدمي/ات خدمات مركز الإيواء العمل على إزالة الحواجز التي تحول دون الوصول وتحسين تقديم الخدمات للنساء ذوات الإعاقة من خلال العمل مع النساء ذوات الإعاقة وفهم احتياجاتهن الخاصة بشكل أفضل.

قد تشمل الاستراتيجيات الهادفة لتحسين الخدمات للنساء ذوات الإعاقة ما يلي:

← تقييم احتياجات الناجيات ذوات الإعاقة وتقديم الخدمات المناسبة.

← وضع السياسات والآليات والميزانيات لتشمل تقديم الخدمات للنساء ذوات الإعاقة اللواتي يتعرضن للعنف الاسري أو الاعتداء الجنسي أو أشكال أخرى من الإيذاء. وتكفل هذه الآليات إمكانية حصول النساء ذوات الإعاقة على خدمات مدمجة في خدمات مراكز الإيواء.

← بناء قدرات مقدمي/ات الخدمات للاستجابة لاحتياجات ذوات الإعاقة وأن يكون لهم/ن فهم معمق للعقبات التي تواجهها الناجيات من ذوات الإعاقة .

← توعية النساء والفتيات ذوات الإعاقة حول مواجهة العنف والخدمات التي تقدمها مراكز الإيواء، والإجراءات القانونية الممكنة اتخاذها.

← سلاسل الكراسي المتحركة ، والأبواب الأوتوماتيكية ، والصور ، والبرايل وغيرها من وسائل الدعم والإجراءات التي تراعي احتياجات النساء ذوات الإعاقة كما يجب أن تشمل الاستراتيجيات إزالة الحواجز التي تعترض الخدمات لذوات الإعاقة.

## الفقرة الثالثة: الناحيات من الإطّار بالأشخاص (البشر):

تختلف احتياجات النساء والفتيات الهاربات من الاتجار تبعاً لشكل الاستغلال الذي تعرضن له. وعلى مراكز الإيواء التي تستقبل ضحايا اتجار بالأشخاص أن تضمن :

← توفير مراكز إيواء سرية وآمنة للناجيات من الاتجار بالأشخاص واللواتي يطلبن المساعدة.

← تقديم دعم نفسي خاص

← القدرة على تقديم المساعدة القانونية، والعودة الآمنة للنساء الراغبات في الانتقال أو إعادة التوطين في مجتمع معين على أن تُتتبع الناجية نفسياً ، اجتماعياً وقانونياً لضمان عدم استغلالها ثانية والاتجار بها.

← حماية الناجيات المعرضات لخطر الانتقام أو إعادة الاتجار.

← الوصول إلى البرامج التي تقدم التعويض والمساعدة المالية (إن وجدت).

← تقديم التدريب المهني

← تقديم المساعدة القانونية للناجيات.

← عدم الكشف عن هوية النساء في مركز الإيواء والحفاظ على سرية معلوماتهن

← مرافقة النساء لدى خروجهن من مركز الإيواء

← وضع خطة طوارئ في الحالات التي لم يعد فيها مركز الإيواء آمناً للناجيات

← تأكد من أن النساء المقيمت في مركز الإيواء يفهمن الإجراءات الأمنية المختلفة المعمول بها ، ويوافقن على الحفاظ على السرية ، ويشاركن في وضع خطة طوارئ إذا كن بحاجة إلى الانتقال.

ومن الحقوق التي تتمتع بها الناجيات في مركز الإيواء:

- ← أن تُعامل باحترام من قبل الموظفين/ات والمقيمات، الحق في السرية ، الحق في تقرير المصير، الوصول الى جميع المعلومات التي تتعلق بها
- ← المشاركة في الفسحات والاعمال الترفيهية التي يقدمها مركز الإيواء.
- ← المشاركة في دورات التمكين والتأهيل التي ينظمها مركز الإيواء للناجيات.
- ← الخدمات التي يقدمها مركز الإيواء للناجيات الأمهات وأطفالهن (غرف خاصة للأسرة، تأمين دراسة الأطفال كدفع الأقساط او تسجيلهم، وانتقالهم من والى المدرسة، تأمين ولادة الام، واحتياجات الطفل الرضيع)----
- ← الاستفادة من المساعدات المادية للناجيات وتأمين بدل النقل ووسائل النقل والتي يقدمها مركز الإيواء وفقاً لشروط محددة..
- ← ما يمكن توقعه من مقديمي/ات خدمات المركز ، المبادئ الأساسية المرتبطة بأمان المركز والمقيمات فيه...
- ← منح ضحايا الاتجار بالاشخاص فترة للتفكير والمعافاة.
- ← كيفية تقديم شكوى الى موظفي/تن المركز في حال انتهاك أي من حقوقها، وكيفية تعاطي المركز مع هذه الشكاوى.
- ← الاستحصال على موافقتها المسبقة للاستفادة من بعض الخدمات سيما وإذا كان مقدم الخدمة ذكراً.

### حقوق وواجبات النساء والفتيات المقيمات في مركز الإيواء الخاص بالناجيات من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي

يتوجب على مركز الإيواء وضع سياسات خاصة تتناول حقوق وواجبات المقيمات في مركز الإيواء، تتبلغها وتوقع عليها عند وصولها إلي المركز.

### وتشمل واجبات المقيمة- على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:

- ← المحافظة على السرية لا سيما ما يتعلق بعنوان المركز، وأسماء المقيمات وغيرها...
- ← المحافظة على ممتلكات وموجودات المركز.
- ← احترام الآخر وعدم استعمال العنف بكافة أشكاله سواء مع المقيمات الأخريات أو الموظفين/ات أو الأولاد..
- ← شروط وقواعد استخدام المساحات المشتركة والخاصة نذكر منها على سبيل المثال المحافظة على نظافة الغرف الخاصة والغرف والمساحات المشتركة، استعمال المساحات المخصصة للأطفال، استعمال المطبخ، التدبير المنزلي ، احترام الخصوصية..
- ← شروط خروج الناجيات والعودة الى مركز الإيواء للحصول على خدمة نفسية أو إجتماعية لحضور جلسة في المحكمة. أما في ما يتعلق بمراكز الإيواء الخارجية ، تحديد شروط وقيود خروج الناجية للعمل أو للقيام ببعض المشتريات، أو زيارة أحد الأقرباء----
- ← الفسحات والاعمال الترفيهية التي يقدمها المركز.
- ← المشاركة في الخدمات التي يقدمها المركز بما فيها جلسات الدعم، والتدريب والتمكين، وأية خدمات أخرى يقدمها المركز.

## الفصل الثامن

### إدارة الوثائق والسجلات

### في مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

ثانياً: تمكين موظفي/ات مركز الإيواء من إدارة السجلات ومراجعة فعالية الخدمات المقدمة للناجيات، وجمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالأنشطة والخدمات، وتقييمها، تخطيط الخدمة والمتابعة. وبالطبع يجب اعتماد نماذج خاصة بالمتابعة والتقييم، وجمع المعلومات، والإجراءات والخطط المستقبلية المتعلقة بإدارة الحالة....

**ثالثاً:** ويجب أن يكون لدى المنظمات ومراكز الإيواء سياسة مكتوبة في ما يتعلق بحفظ السجلات وإدارتها وتلفها، فترة حفظ الملفات، توفير المعلومات للناجية بناء لطلبها. علماً أنه ينبغي على مركز الإيواء الاحتفاظ بملف الناجية لفترة كافية (عشر سنوات) تسمح بدعم تأمين كافة الخدمات والاحتياجات المحتملة نذكر منها على سبيل المثال تغطية فترة التقادم أو المدة التي يجوز فيها للمرأة رفع دعوى أو شكوى أو اتخاذ أي أجواء قضائي، حتى بعد مغادرتها لمركز الإيواء<sup>36</sup>.

رابعاً: أما في ما يتعلق بحماية المعلومات الشخصية فيمكن اعتماد الإجراءات التالية:

- ← اعتماد برامج تضمن سرية المعلومات.
- ← عدم الكشف عن المعلومات الا بموافقة الناجية المسبقة.
- ← تبادل أية معلومات خاصة بالناجية فقط مع الأشخاص الذين يعملون مباشرة مع المرأة في المركز لضمان احترام الحق في الخصوصية والسرية.
- ← المحافظة على سرية المعلومات بشكل مطلق، حتى بعد مغادرة الناجية لمركز الإيواء.
- ← اعتماد البروتوكولات في ما يتعلق بسلامة السجلات لا سيما تلك التي قد تؤخذ خارج الموقع، على سبيل المثال أخذ نسخ عن هذه المستندات وترك النسخ الاصلية في المركز. كما يمكن ان يتم التوافق داخل المركز عن المعلومات التي يسمح بمشاركتها عن الناجية لجهة اخرى كوزارة الشؤون.

- ← تحديد الأشخاص المخوّلون الولوج إلى برامج الكومبيوتر التي تتضمن المعلومات الشخصية الخاصة بالفتيات والنساء

تتلقى مراكز الإيواء معلومات شخصية خاصة عن النساء والفتيات اللواتي يطلبن المساعدة وأفراد أسرهن. لذلك فمن المهم جداً إنشاء أنظمة لإدارة هذه المعلومات لضمان الحفاظ على سلامة النساء وسريتهن طوال فترة وجودهن في المركز وفي ما يتعلق بأية خدمة يتلقونها، كما وتحديد أي استثناء لخرق هذه السرية قبل توثيق أي معلومات.ويمكن أن تساعد الإدارة السليمة للسجلات في زيادة ثقة النساء في خدمات مركز الإيواء ما قد يساعد في تعزيز مصالح الناجية واحتياجاتها وتقرير مصيرها.

### أولاً: نظام وإدارة السجلات:

وإن توثيق وإدارة السجلات تشمل توثيق وتنظيم وحفظ واستخدام وتبادل وتلف المعلومات المدونة التي تقدمها الناجية وحول وصولها إلى الخدمات.

وعلى أنظمة إدارة السجلات أن:

- ← تحافظ على سرية المعلومات الشخصية.
- ← تتضمن المعلومات ضرورية التي تعكس احتياجات ومصالح النساء والفتيات
- ← تتضمن فقط المعلومات الضرورية لدعم وتقديم الخدمة الفعالة للناجية والتي ينبغي استخدامها لتشمل:
- ← تحديد ما إذا كانت الناجية آمنة.
- ← تحديد ما إذا اتخذت الإجراءات القانونية أو ستتخذ قريباً..
- ← تحديد أهمية الخدمات التي يقتضي تأمينها للناجية.
- ← خطة العمل يتم وضعها إنطلاقاً من احتياجات الناجية التي تعبر عنها .
- ← توثيق متى وكيف يتم تقديم الخدمات للناجية
- ← رصد وتقييم الخدمات المقدمة للناجية

## ثانياً: معالجة الشكاوى :

يتوجب على مركز الإيواء أن يحدد إطار زمني وواقعي لمعالجة الشكاوى التي تتقدم بها المقيمت. ويمكن معالجة هذه الشكاوى إما عن طريق الحوار المباشر، أو مناقشتها خلال اجتماع المقيمت في المركز، أو رفع الشكاوى الى المدير التنفيذي للمركز أو للجمعية حسب موضوع الشكاوى أو في حال التعذر في الوصول الى حل.

- ← ضمان الأمن المادي للسجلات الشخصية للناجية في المركز من خلال:
- ← اتخاذ خطوات تضمن عدم الوصول غير المصرح به وتمنع حصول الإزدواجية
- ← استخدام أرقام، رموز أو حروف بدلا من اسم الناجية
- ← حفظ الملفات الورقية مقفلة في خزائن مضاءة للحريق (إن وجدت) والحد من الوصول إليها.
- ← استخدام الملفات الإلكترونية، ووضع كلمات مرور

## الفصل العاشر

### أماكن إقامة بديلة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

في الحالات التي لا يتوفر فيها مركز إيواء، قد توجد أماكن إقامة طارئة بما في ذلك:

- ← منازل أو شقق خاصة
- ← غرف في مراكز متخصصة (مثل المستشفيات أو المراكز الطبية)
- ← أماكن العبادة (مثل الكنائس والمساجد وغيرها) يقتضي في هذه الحالة تقييم المخاطر التي قد تتعرض لها الناجيات لا سيما الناجيات من جرائم الاتجار بالأشخاص، ومنها:
- ← معدلات الجريمة في المنطقة، وما إذا كان من المحتمل أن تواجه النساء والفتيات أفراداً أو مجموعات قد تشكل خطراً عليهن.
- ← الموقع مكان الإقامة البديلة، سهولة الدخول والخروج في جميع الأوقات، وقرب الموقع بالنسبة للخدمات الطبية أو النفسية أو القانونية أو غيرها من الخدمات التي يحتمل أن تستخدمها النساء والفتيات.
- ← توفر الخدمات الأساسية (مثل المياه والكهرباء والاتصالات والتدفئة عند الحاجة)، وخاصة الوصول إلى الهاتف الثابت أو الهاتف المحمول (الخليوي) في حالات الطوارئ.

## الفصل التاسع

### نظام تقديم الشكاوى في مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

يتوجب على مركز الإيواء أن يضع آلية تسمح للناجية بتقديم شكاوى سواء ضد مقيمة أخرى أو ضد موظف/ة. وعلى المركز أن يتخذ تدابير وإجراءات تراعي خصوصية كل فئة من الناجيات سواء كانت لبنانية أو غير لبنانية، متعلمة أو أمية أو من ذوات الإرادة الصلبة/الإعاقاة كأن يقوم بترجمة هذه الآلية الى لغات مختلفة و/أو أن يعتمد مخطط معلومات بياني مصمم للنساء والفتيات اللواتي لا يجدن القراءة أو الكتابة .

### أولاً: تقدم الناجية الشكاوى إما :

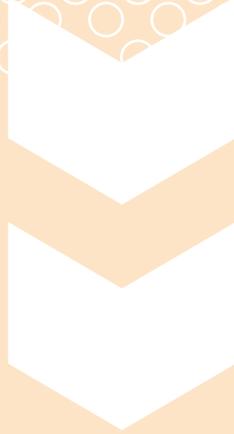
- ← شفاهياً للمدير/ة أو الموظف/ة المسؤول، أو خلال الاجتماع الأسبوعي أو الدوري الذي يعقده المركز للمقيمت.
- ← أو خطياً، من خلال تعبئة نموذج معتمد من قبل المركز تضعه المشتكية في صندوق الشكاوى.

← الوصول الى أقرب مركز للأمن، هذا مع الإشارة الى أنه وفي بعض الحالات يقتضي إبلاغ الأمن بوجود الناجيات في المنطقة ، هذا بعد أخذ موافقة الناجية.

← المخاطر الأمنية التي يشكلها أفراد آخرون يقيمون في نفس مكان الإقامة أو المنطقة (مثل مالكي الشقق، وزملاء الغرفة، والموظفين في أماكن بديلة، والذين قد لا يكونوا قادرين على ضمان سرية المرأة أو عدم الكشف عن هويتها<sup>37</sup>).



## التوصيات



← تنظيم إنشاء وإدارة مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في لبنان من خلال القوانين ونصوص قانونية أخرى كالمراسيم والقرارات .

← اعتماد معايير موحدة لإنشاء وإدارة مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي بموجب قوانين أو نصوص قانونية أخرى كالمراسيم والقرارات ملزمة .

← توحيد النظام الداخلي، ومدونة السلوك، والإجراءات التشغيلية لمراكز الإيواء مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية بعض الناجيات (ذوات الإعاقة، ضحايا الاتجار بالأشخاص، والعنف الجنسي...)

← توحيد السياسات المعتمدة داخل مراكز الإيواء كسياسات حماية الطفل، تقنيات إدارة الحالات وبرامج إعادة التأهيل ، الحماية من التحرش الجنسي، سياسات التوظيف، وتقديم الشكاوى....

← تأهيل وتجهيز مراكز الإيواء لتكون موائمة لإستقبال كافة أنواع الإعاقات بما فيها ذوات الإعاقات العقلية و ضرورة تأهيل المبني بالإشارات والأضواء الضرورية للإعاقات البصرية والإشارات بالبرايل للإعاقات السمعية، والمصعد الناطق... ذلك للتمكن من إستيعاب السيدات ذوات الإعاقات المختلفة في مثل هذه المؤسسات وإدماجهنّ مع باقي السيدات.

← وضع برنامج موحد لتدريب موظفي/ات مراكز الإيواء على أن يشمل التدريب تعريف الموظفين/ات على إحتياجات الأشخاص المعوقات بمختلف إعاقاتهم لتسهيل التواصل مع هذه الفئة عند إستقبال ناجية تعاني أي نوع من أنواع الإعاقات(جسدية، بصرية، سمعية، عقلية)، إلى جانب تدريبهم/هن على لغة الإشارة والبرايل.

← وجود طبيب نسائي ضمن فريق العمل لإجراء الكشف الطبي اللازم عند وصول الناجية إلى مركز الإيواء تجنباً للأمراض المعدية في حال كانت مصابة بها الناجية

← اقتراح نموذج خاص بحقوق وواجبات المقيّمات.

← إصدار تقرير سنوي موحد حول عمل مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

← اعتماد نظام إحالة واضح وموحد بين مراكز الإيواء الخاصة بالناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والجمعيات الأهلية والوزارات والإدارات...

← اعتماد خط وطني لمساعدة الناجيات وإحالتهم وتأمين وصولهن الى مراكز الإيواء المختصة.

← رفع الوعي والمعرفة بدور مراكز الإيواء في حماية الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

← خلق برنامج موحد لكافة مراكز الإيواء لتوثيق كافة المعلومات المتعلقة بالناجيات والخدمات التي استفادت منها...

← ربط البرنامج المذكور أعلاه بقاعدة بيانات وطنية تنشأ عبر خلق نظام إلكتروني تشرف عليه وزارة الشؤون الاجتماعية، ما يساعد في توثيق المعلومات الخاصة بالناجية وتحديد الإحتياجات، والأستحصال على الإحصائيات والرقابة على عمل هذه المراكز، وتأمين الحماية الدائمة للناجيات...

← رصد الميزانيات من قبل الحكومة و/أو وزارة الشؤون الاجتماعية لتأمين إحتياجات مراكز الإيواء وفقاً لرمزة المعايير الدنيا لإنشاء وإدارة هذه المراكز.

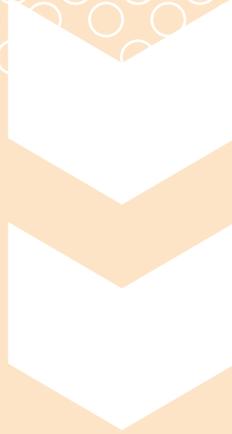
← توفير الدعم والمساندة لمراكز الإيواء لتطوير وتحسين جودة الخدمات المؤمّنة .

← رصد وتأمين المبالغ لتأمين الإقامة البديلة للناجيات، وخلق فرص العمل لهن.

← استحداث مراكز إعادة تأهيل للتغيير السلوكي للرجال المعنفين

← استحداث مراكز استقبال للفتيان المعرضين للخطر

المراجع



<https://www.justice.gov/archives/ovw/blog/transitional-housing-programs-and-empowering-survivors-domestic-violence>

<https://www.endvawnow.org/en/articles/300-causes-protective-and-risk-factors-.html>

<https://www.ohchr.org/EN/Issues/Women/SRWomen/Pages/SheltersProtectionOrders.aspx>

[http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE\\_CR\\_2017.pdf](http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE_CR_2017.pdf)

[https://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57\\_Agreed\\_Conclusions\\_\(CSW\\_report\\_excerpt\)\\_A.pdf](https://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions_(CSW_report_excerpt)_A.pdf)

<https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

<https://democraticac.de/?p=65842>

<https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/shelters-arab-region-availability-accessibility-arabic.pdf>

<https://www.ohchr.org/en/Issues/Women/SRWomen/Pages/InternationalStandards.aspx>

<https://www.ohchr.org/ar/Issues/Women/SRWomen/Pages/SRWomenIndex.aspx>

<https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=484e7a022>

[http://files.wave-network.org/researchreports/COUNTRY\\_REPORT\\_2014.pdf](http://files.wave-network.org/researchreports/COUNTRY_REPORT_2014.pdf)

[http://files.wave-network.org/researchreports/COUNTRY\\_REPORT\\_2014.pdf](http://files.wave-network.org/researchreports/COUNTRY_REPORT_2014.pdf)

<https://www.hrw.org/news/2020/07/03/submission-un-special-rapporteur-violence-against-women-its-causes-and-consequences>

[The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking \(Arabic\) - I IOM Online Bookstore](#)

[https://civilsociety-centre.org/sites/default/files/resources/preventing\\_gbv\\_in\\_middle\\_east\\_and\\_low\\_income\\_countries.pdf](https://civilsociety-centre.org/sites/default/files/resources/preventing_gbv_in_middle_east_and_low_income_countries.pdf)

[http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE\\_Report\\_2015\\_Womens\\_Shelters.pdf](http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE_Report_2015_Womens_Shelters.pdf)

[http://files.wave-network.org/trainingmanuals/Away\\_from\\_Violence\\_2004\\_English.pdf](http://files.wave-network.org/trainingmanuals/Away_from_Violence_2004_English.pdf)

<https://rm.coe.int/1680096e49>

[https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

[https://www.mcsc.gov.on.ca/en/mcsc/open/vaw/vaw\\_Manual.aspx](https://www.mcsc.gov.on.ca/en/mcsc/open/vaw/vaw_Manual.aspx)