

دليل الإجراءات المشتركة للتعهد بالنساء والأطفال ضحايا العنف بمراكز الإيواء



أكتوبر 2026

الفهرس العام

المقدمة والإطار المرجعي

4	مقدمة الدليل
5	المقاربة المعتمدة
5	أهداف الدليل
6	الإطار المرجعي
7	

المحور الأول

10	القبول الإداري للانتفاع بالإيواء
12	الفقرة 1 : جهة الإحالة إلى مراكز الإيواء
15	الفقرة 2 : شروط قبول الضحايا بمراكز الإيواء
17	الفقرة 3 : طبيعة الإيواء

المحور الثاني

19	قبول الضحايا بالمركز واستقبالهن
20	الفقرة 1 : المقابلة الأولية
22	الفقرة 2 : مراحل مسار القبول الإداري
26	الفقرة 3 : الحقوق والواجبات

المحور الثالث

29	خدمات التعهد الشامل بالنساء والأطفال المرافقين
32	الفقرة 1 : الإنصات ومبادئه
35	الفقرة 2 : المتابعة الصحية والنفسية
41	الفقرة 3 : التعهد القانوني أو الإرشاد القانوني للضحايا
42	الفقرة 4 : التعهد الاجتماعي والاقتصادي والتمكين
45	الفقرة 5 : نظام الإحالة والتوجيه المؤسسي
48	الفقرة 6 : التعهد بالأطفال

المحور الرابع

51	إدارة الحياة اليومية وقواعد العيش المشترك
52	الفقرة 1 : ضوابط إدارة الحياة اليومية داخل مركز الإيواء
53	الفقرة 2 : إدارة النزاعات والمشاكل داخل المركز

المحور الخامس

56	مهارات التواصل المهني مع المقيّمات والأطفال المقيمين بالمركز
57	الفقرة 1 : مهارات التواصل المهني وقواعد التفاعل مع المقيّمات

المحور السادس

الأمن الوقائي وإدارة الطوارئ بالمركز

- 61
62 الفقرة 1 : الأهداف الأمنية للمركز والمخاطر التي يمكن أن تهدده
64 الفقرة 2 : كيفية إدارة حالات الطوارئ (انظر الملحق عدد 2)
65 الفقرة 3 : نظام الدخول والخروج من المركز

المحور السابع

نظام المغادرة النهائية من المركز

- 67
68 الفقرة 1: إيقاف الإقامة بقرار من المركز
72 الفقرة 2: المغادرة بقرار من الضحية (مغادرة طوعية)
37 الفقرة 3 : العودة بعد المغادرة

الملحق التقنية

- 75
76 ملحق عدد 1: نموذج مخطط الحياة الفردي للتمكين
77 ملحق عدد 2: بروتوكول التدخل في حالات الطوارئ
78 ملحق عدد 3: نموذج «بطاقة المتابعة الصحية والنفسية» (مرفق بالملف)
79 ملحق عدد 4: استمارة تقييم الحالة النفسية الأولية (عند الاستقبال)
80 ملحق عدد 5: استمارة متابعة الطفل المرافق بمركز الإيواء
81 ملحق عدد 6: نموذج تقرير توثيق واقعة أو نزاع بين المقيمات
82 ملحق عدد 7 : نموذج «بطاقة توجيه» (Fiche d'Orientation)
83 ملحق عدد 8: استمارة تقييم الجاهزية الاقتصادية والمرافقة نحو الاستقلالية
84 ملحق عدد 9: نموذج استمارة تصريح مغادرة على المسؤولية الخاصة
85 ملحق عدد 10: استمارة تقييم جودة خدمة الإحالة (بعد التعهد الخارجي)
86 ملحق عدد 11: نموذج وثيقة إحالة ضحية
87 ملحق عدد 12: نموذج تقرير حادثة (شجار/نزاع داخل بين المقيمة والمتدخلة)

المقدمة والإطار المرجعي

1 القبول الإداري للائتفاع بالإيواء

2 قبول الضحايا بالمركز واستقبالهن

3 خدمات التعهد الشامل بالنساء والأطفال المرافقين

4 إدارة الحياة اليومية وقواعد العيش المشترك

5 مهارات التواصل المهني مع المقيّمات والأطفال المقيمين بالمركز

6 الأمن الوقائي وإدارة الطوارئ بالمركز

7 نظام المغادرة النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة والإطار المرجعي

مقدمة الدليل

المقدمة
والإطار المرجعي

تمثل ظاهرة العنف المسلط على النساء انتهاكاً صارخاً لحقوق الإنسان واعتداءً على الكرامة المتأصلة للفرد، مما يستوجب تدخلاً مؤسسياً ناجعاً ومنظماً.

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. توفر مراكز الإيواء أماكن إقامة آمنة للنساء والفتيات المعرضات للخطر أو اللواتي تعرضن للعنف، كما توفر الجوانب الأساسية للحماية والخدمات والموارد التي تمكن النساء ضحايا العنف القائم على التمييز بين الجنسين 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.

يأتي هذا الدليل ليقطع مع الممارسات التلقائية، ووضعا إطاراً مرجعياً موحداً لعمل مراكز الإيواء الحكومية، يضمن الانتقال من مجرد تقديم «سكن مؤقت» إلى مسار متكامل من الحماية، الإحاطة النفسية، والتوجيه القانوني والتمكين الاقتصادي.

المقاربة المعتمدة

يعتمد الدليل المنهج الذي يركز على الضحايا، معتبراً أن سلامة الضحية وحمايتها هو الهدف الأساسي لأي مركز إيواء وأن خدماته تأتي لتعزيز السلامة الفورية والرفاهية الجسدية والنفسية والأمن الجسدي والقانوني والاجتماعي والاقتصادي للضحايا على المدى الطويل. كما أن مراكز الإيواء يجب أن تكون متاحة لجميع فئات النساء والفتيات دون أي تمييز، وأن تقدم الخدمات بدون شروط وأن تعكس البرامج صوت الضحايا وتعزز تمكينهن وحققن في تقرير المصير.



1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

أهداف الدليل

الهدف العام

ضبط الخدمات العامة الشاملة التي يمكن أن تقدم للنساء ضحايا العنف بصورة إجمالية ومتماشية مع مسار التعهد بالنساء ضحايا العنف وخصوصا ما تضمنته الاتفاقية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف المصادق عليها وزاريا بتاريخ 15 جانفي 2018 بما يحقق جودة التعهد بالنساء وتحقيق خدمات مستجيبة لحاجياتهن.

الأهداف الخاصة



التنسيق المؤسسي

تفعيل نظام
الإحالة بين مختلف
المتدخلين (أمن،
صحة، قضاء....)
لضمان عدم انقطاع
مسار التعهد.



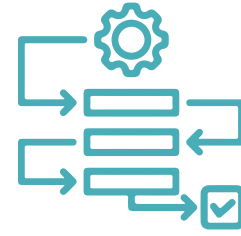
الحماية والسرية

وضع بروتوكولات
صارمة لحماية
الضحايا عند الإقامة
وحماية المعطيات
الشخصية وسرية
مواقع الإيواء.



ضمان الجودة

كفالة تقديم خدمات
الإيواء تتماشى مع
المعايير الدولية
والوطنية.



توحيد المعايير

ضبط إجراءات
الاستقبال، الإيواء،
والمغادرة وفق
ضوابط قانونية
 وإدارية موحدة.

لمن يتوجه هذا الدليل

إن هذا العمل موجه بالأساس إلى كافة المهنيين المتدخلين في مراكز الإيواء الحكومية (مديرات، أخصائيات اجتماعيين ونفسيين، مستشارات في القانون. وعونات استقبال)، ليكون أداة عمل يومية تضمن النجاعة في التدخل والالتزام التام بعلوية القانون ومصلحة الضحايا وأطفالهن.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الإطار المرجعي

المقدمة
والإطار المرجعي

■ الدستور

يضمن الدستور التونسي الحقوق والحريات الفردية وكرامة الذات البشرية وحرمة الجسد ويمنع التمييز.

كما يحمي الحقوق المكتسبة للمرأة والعمل على دعمها وتطويرها. ويلزم الدولة على اتخاذ التدابير الكفيلة بالقضاء على العنف ضد المرأة. كما يضمن حقوق الطفل وكرامته وصحته والرعاية والتربية والتعليم. ويلزم الدولة على توفير جميع أنواع الحماية لكل الأطفال دون تمييز وفق مصالح الطفل الفضلى.

■ الإتفاقيات الدولية والإعلانات

نص إعلان ومناهج عمل بيجين على الإجراءات التي يجب اتخاذها لمنع العنف ضد المرأة والقضاء عليه، وأهمها توفير مراكز إيواء مموله للنساء والفتيات ضحايا العنف وتعزيز أهمية توفير خدمات الحماية لتمكينهن من إيجاد سبل العيش والتشديد عليها كجزء من التزام الدولة لحماية المرأة من العنف.

صادقت تونس على اتفاقية السيداو وبروتوكولها الاختياري التي تلزم الدول الأطراف على القضاء على جميع أشكال العنف والتمييز ضد المرأة وتلزم الدول ببذل العناية اللازمة في توفير الحماية للنساء ضحايا العنف وتوصي لجنة السيداو في التوصية العامة رقم 35 بشأن العنف الجنساني ضد المرأة الصادرة تحديثاً للتوصية عدد 19 بتوفير الملاجئ الكافية للنساء وأطفالهن وأسرنهن حسب الحاجة ووضع وتنفيذ آليات الإحالة المناسبة المتعددة القطاعات الشاملة من أجل كفالة الوصول إلى الخدمات الشاملة للناجيات من ذلك العنف بما يكفل المشاركة الكاملة والتعاون مع المنظمات النسائية الغير الحكومية .

عرفت المقررة الخاصة المعنية بمسألة العنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه، مراكز الإيواء تعريفاً واسعاً واعتبرت أن «المأوى أو الملجأ هو سكن آمن طارئ ومؤقت للنساء والأطفال الذين تعرضوا للعنف أو يواجهون خطر التعرض للعنف وإن 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 والنازحين داخلياً حيث يزداد خطر تعرضهن للعنف الجنساني»¹.

أما على المستوى الإقليمي، فقد صادقت تونس في 1983 على الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب الذي تعرض ضمن مادتيه 2 و18 صراحة إلى المساواة بين الجنسين ومنع كل ضروب التمييز بينهما.

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمت والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

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

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

وقد كانت تلك المادتين حجر أساس بروتوكول حقوق المرأة في إفريقيا (بروتوكول مابوتو لسنة 2005) الذي جاء تكريسا لإرادة الدول الإفريقية تجسيم الحماية القانونية الضرورية لحقوق المرأة وخصوصا في ما يتعلق بالقضاء على العنف المسلط عليها والتنصيص على بعض التدابير التي يمكن للدول اتخاذها لحماية الضحية².

■ القانون الأساسي عدد 58-2017 المتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة: يجعل

القانون عدد 58 من بين حقوق الضحية والأطفال المقيمين المنصوص عليه في الفصل 13 الحق في الإيواء الفوري في حدود الإمكانيات المتاحة ويحدد الفصل 4 مبادئ التعهد بالضحايا ويلزم الفصل 39 على كل من عهدت إليه حماية المرأة من العنف بما في ذلك أعوان الضابطة العدلية ومندوبي حماية الطفولة وأعوان الصحة وشؤون المرأة والأسرة والشؤون الاجتماعية والتربية وغيرهم التدخل في حالات فقدان السكن جراء العنف لتوفير الإيواء بمراكز حماية المرأة ضحية العنف. وينص الفصل 40 بأن المرصد الوطني لمناهضة العنف ضد المرأة يعد تقريرا سنويا عن نشاطه، يتضمن بالخصوص الإحصائيات حول العنف ضد المرأة وظروف استقبال ضحايا العنف وإيوائهم ومتابعتهم ومرافقتهم وإدماجهم.

■ الأمر الحكومي عدد 582 لسنة 2020 مؤرخ في 14 أوت 2020 يتعلق بمراكز التعهد

بالنساء والأطفال ضحايا العنف الذي يصنف في الفصل 7 مراكز التعهد حسب الخدمات التي تقدمها إلى صنفين من بينها مراكز الإيواء التي تقدم خدمة الإيواء سواء تعلق الأمر بالإيواء الاستعجالي أو الإيواء المؤقت. من بين خدماته ويعتبر الفصل 2 الإيواء آلية لحماية الضحايا من العنف المسلط عليهم من خلال نقلهم لمكان آمن وغير معلوم. وتشمل خدمات الإيواء عموما الإقامة والمعيشة والمتابعة الصحية والنفسية والإحاطة الاجتماعية والتأهيل وتيسير التمكين الاقتصادي والاجتماعي. كما يمكن أن تشمل توفير خدمات إحاطة استعجالية وأولوية للنساء والأطفال ضحايا العنف عند وجود خطر ملم يهدد صحتهم النفسية والبدنية.

■ الأمر الحكومي عدد 126 لسنة 2020 المؤرخ في 25 فيفري 2020 المتعلق بإحداث المرصد

الوطني لمناهضة العنف ضد المرأة وضبط تنظيمه الإداري والمالي وطرق سيره، والذي حدد مهمة آلية الخط الأخضر في الفصل 9 المتمثلة في تلقي الإشعارات والشكايات حول حالات العنف ضد المرأة وتوثيقها والقيام بمهمة الإصغاء والتوجيه والتنسيق مع الجهات المختصة في مجال التعهد بالنساء ضحايا العنف كما حدد الفصل 14 المعايير لاختيار الجمعيات في تركيبة المجلس العلمي للمرصد من بينها توفير خدمات التعهد بالنساء ضحايا العنف من مرافقة وإحاطة وتوجيه وإيواء.

■ قرار وزيرة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن مؤرخ في 14 أوت 2020 يتعلق

بالمصادقة على كراس شروط مراكز التعهد بالنساء والأطفال ضحايا العنف المتضمن على أحكام خاصة بتسيير مراكز إيواء النساء والأطفال ضحايا العنف إلى جانب الأحكام المشتركة والمبادئ العامة التي تحكم التعهد بالنساء ضحايا العنف والأطفال المقيمين معها.

المقدمة والإطار المرجعي

1 القبول الإداري للانتفاع بالإيواء

2 قبول الضحايا بالمركز واستقبالهن

3 خدمات التعهد الشامل بالنساء والأطفال المرافقين

4 إدارة الحياة اليومية وقواعد العيش المشترك

5 مهارات التواصل المهني مع المقيّمات والأطفال المقيمين بالمركز

6 الأمن الوقائي وإدارة الطوارئ بالمركز

7 نظام المغادرة النهائية من المركز

الملاحق التقنية

■ **الإستراتيجية الوطنية لمقاومة العنف ضد المرأة 2021-2025** في محورها الثاني المتعلق بالحماية والتعهد بالنساء ضحايا العنف الذي يتضمن على الخدمات الملائمة والمتنوعة من بينها إحداث مراكز إيواء للنساء ضحايا العنف وتوفير الموارد اللازمة لذلك.

■ **الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف والأدلة القطاعية للتعهد بالنساء ضحايا العنف.**

■ **الأنظمة الداخلية لمراكز الإيواء.**

■ **اتفاقية شراكة موحدة بين المندوبية الجهوية لشؤون المرأة والأسرة والجمعيات.**

■ **الممارسات الفضلى في التجارب المقارنة.**

إن صياغة هذا الدليل الإجرائي الموحد لا تمثل نهاية المطاف، بل هي نقطة انطلاق لترسيخ الثقافة المؤسسية في التعامل مع قضايا العنف ضد المرأة.

إن مركز الإيواء الحكومي ليس مجرد ملاذ آمن ومؤقت، بل هو محطة حيوية لإعادة بناء الذات والكرامة، وضمان الانتقال السلس للضحية من حالة الاستضعاف والهشاشة إلى حالة التمكين والاستقلالية.

يحرص هذا الدليل من خلال محاوره على وضع ضوابط واضحة تضمن:



حماية الطفولة

باعتبار الأطفال المرافقين ضحايا مباشرين يستحقون رعاية خاصة.



الأمان القصوى

من خلال بروتوكولات الأمن الوقائي وإدارة الأزمات.



النجاعة في التدخل

عبر توحيد مسارات القبول والإحالة والتعهد.

إن نجاح هذا الدليل رهين بمدى التزام الفرق المتدخلة بمراكز الإيواء بروح التنسيق المشترك وتفعيل نظام الإحالة مع كافة الشركاء (أمن، صحة، قضاء، مجتمع مدني شؤون اجتماعية). وستبقى هذه الوثيقة خاضعة للتقييم الدوري والمراجعة بناءً على التجارب الميدانية والمستجدات التشريعية، بما يضمن دائماً تلبية الاحتياجات المتغيرة للنساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين.

ختاماً، يبقى الهدف الأسمى هو بناء مجتمع خالٍ من العنف، حيث تُصان الحقوق وتُحترم الحريات، وتكون فيه مراكز الإيواء جسراً حقيقياً نحو حياة كريمة وآمنة.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور الأول القبول الإداري للانتفاع بالإيواء

المقدمة والإطار المرجعي

1 القبول الإداري للانتفاع بالإيواء

2 قبول الضحايا بالمركز واستقبالهن

3 خدمات التعهد الشامل بالنساء والأطفال المرافقين

4 إدارة الحياة اليومية وقواعد العيش المشترك

5 مهارات التواصل المهني مع المقيّمات والأطفال المقيمين بالمركز

6 الأمن الوقائي وإدارة الطوارئ بالمركز

7 نظام المغادرة النهائية من المركز

الملاحق التقنية

تواجه العديد من النساء في تونس صعوبات في الوصول المباشر لمراكز الإيواء الحكومية «أمان». حيث يعتمد القبول غالباً على نظام الإحالة من جهات رسمية بدلاً من الاستقبال المباشر بناءً على طلب الضحية ذلك. فاشتراط الإحالة الرسمية على أرض الواقع تمس من نفاذ النساء إلى وسيلة حمائية هامة وهي الإيواء بالرغم من أن القانون الأساسي عدد 58 نص على فورية الإيواء وجعله حقاً في حدود الإمكانيات المتاحة من حقوق الضحية في الفصل 13 ويقتضي الإيواء بصفة فورية تغليب مصلحة الضحية والأطفال على الشكليات الرسمية والبيروقراطية إلا أن التطبيق العملي يتطلب غالباً المرور بالوحدات المختصة بالبحث في جرائم العنف ضد المرأة (الأمن أو الحرس الوطني) لتوثيق الحالة قبل توجيهها للمركز كما أن محدودية الطاقة الاستيعابية على المستوى وطني (بطاقة استيعاب حوالي 218 سريراً)، تجعل المراكز تضع أولويات صارمة للقبول، وغالباً ما تُعطى الأولوية للحالات المحالة قضائياً أو أمنياً التي تعاني من خطر حياتي داهم وتبحث عن بدائل للإلتفاف على إشكالية الإحالة الرسمية والبحث على مسارات موازية أكثر مرونة مثل توجيه الضحايا إلى المراكز الغير حكومية التي تديرها الجمعيات أو الاستعانة بالخط الأخضر 1899 باعتبار أن التبليغ عبر الخط التابع لوزارة المرأة يسهل عملية التوجيه ويُعد بمثابة «إشعار رسمي» يمكن أن يسرع عملية الإحالة في المراكز الحكومية.

إن هذا التضييق في مسار الإحالة لمراكز الإيواء لا يتماشى مع القانون 58 والاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف التي تم الإمضاء عليها من قبل الوزارات المعنية سنة 2018.



الفقرة 1 : جهة الإحالة إلى مراكز الإيواء

تُعد الإحالة الحلقة الأولى والأساسية في مسار حماية النساء والأطفال ضحايا العنف، ويستند مسار الإحالة في تونس إلى القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 والأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد بالنساء والأطفال ضحايا العنف وكراس الشروط والاتفاقية الإطارية المشتركة لضمان استجابة فورية وآمنة للضحايا.

من له الصفة القانونية لإحالة النساء والأطفال لمراكز الإيواء؟

كل متعهد بالمرأة ضحية العنف : ينص **الفصل 39 من القانون الأساسي:** « على كل من عهدت إليه حماية المرأة من العنف بما في ذلك أعوان الضابطة العدلية ومندوبي حماية الطفولة وأعوان الصحة وشؤون المرأة والأسرة والشؤون الاجتماعية والتربية وغيرهم: التدخل في حالات فقدان السكن جراء العنف لتوفير الإيواء بمراكز حماية المرأة ضحية العنف.» فهذا يعني أن أعوان الضابطة العدلية أي فرق الاستمرار والفرق المختصة اللذان لهما صفة الضابطة العدلية ومندوبي حماية الطفولة والمتعهدين بالضحية من أعوان الصحة والتربية والشؤون الاجتماعية و شؤون المرأة لهم الصفة رأسا للتدخل لإحالة النساء أي التنسيق مع مراكز الإيواء لتوفير سكن للضحية . واعتبر الفصل 39 أن هذه القائمة من المتدخلين غير حصرية باستعمال عبارة وغيرهم والتي يمكن أن تضم الجمعيات التي تتعهد بالنساء ضحايا العنف باعتبار أن القانون عدد 58 في فصله 13 الذي ينص على حقوق الضحية اعتبر أن للضحية الحق في التعهد الجمعيات عند الاقتضاء.

نصت كذلك الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف على قائمة من المتعهدون في فصلها 4 : يشمل القائمون بالتعهد مجموعة الهياكل الحكومية والتي هي على معنى هذا الفصل مجموعة الهياكل الرسمية المكلفة بالأمن والصحة والعدل والشؤون الاجتماعية والمرأة والأسرة وكذلك منظمات المجتمع المدني وهي المنظمات الغير حكومية المختصة في الدفاع عن حقوق الإنسان بصفة عامة وحقوق النساء بصفة خاصة.

وحددت الاتفاقية الإطارية المشتركة أدوات التعهد في الفصل 7 ومن بينها رسالة التوجيه التي بمقتضاها يتم بمقتضاها تحال وتقبل النساء والأطفال بمراكز الإيواء.

الفرق المختصة بالبحث في قضايا العنف ضد المرأة والأطفال : ينص الفصل 26 من القانون الأساسي على أنه «يمكن للوحدة المختصة بعد أخذ إذن من وكيل الجمهورية وقبل صدور قرار الحماية اتخاذ إحدى وسائل الحماية التالية: نقل الضحية والأطفال المقيمين معها عند الضرورة إلى أماكن آمنة بالتنسيق مع الهياكل المختصة ومندوب حماية الطفولة.» أعطى الفصل 26 للفرق المختصة صلاحية نقل الضحية إلى مركز إيواء بشروط وهي :

- عدم صدور قرار حماية مما يقتضي أن الضحية تقدمت بمطلب حماية ولم يصدر حكم وهذا يقتضي أن الفرقة تسأل الضحية أولا إن كانت قد تقدمت أم لا بمطلب حماية ووجوب إثبات ذلك.

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

• **ثانياً،** وجود الضرورة وهي حالة تقدرها الفرقة مثلاً وجود الضحية بدون مسكن بعد طردها من المسكن العائلي أو الزوجي أو من أي مسكن آخر أو أن بقائها بالمسكن يشكل خطورة عليها أو وجود ضحية في حالة تشرد أو وجود أي خطر ملم عليها.

• يجب **ثالثاً** أخذ إذن من وكيل الجمهورية لنقل الضحية إلى مركز إيواء باعتبار أن عملية النقل تقتضي استعمال سيارة إدارية إن وجدت أو أي وسيلة يمكن اعتمادها ومغادرة العمل ووجود المرأة والأطفال تحت مسؤولية العون.

• **وأخيراً،** التنسيق مع الهياكل المختصة ومندوب حماية الطفولة في حالة وجود طفل. يبقى السؤال ماهي الهياكل الذي يجب التنسيق معها وذلك في غياب إجابة قانونية والتي هي من المفروض أن تكون إدارة المركز أو مصالح وزارة المرأة المعنية .

نص الفصل 26 من القانون 58 على أن هذا التدبير يبقى ساري المفعول إلى حين صدور قرار حماية مما يعني بأن هذا التدبير الأمني المتمثل في نقل الضحية لمركز الإيواء له صفة مؤقتة وينتهي مفعوله بحماية قضائية صادرة عن قاضي الأسرة وفي صدور قرار بالرفض شكلاً أو أصلاً يبقى القرار لإدارة المركز من الناحية العملية.

قاضي الأسرة : نص الفصل 33 من القانون عدد 58 : قاضي الأسرة وبمقتضى قرار حماية سواء تعهد تلقائياً أو بطلب يمكن له اتخاذ تدبير يقوم على الإيواء المؤقت أو الإستعجالي في مركز إيواء للمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها المطة 4: « يمكن لقاضي الأسرة بموجب قرار الحماية أن يتخذ أحد التدابير التالية: تحديد سكنى الضحية والأطفال المقيمين معها وعند الاقتضاء إلزام المطلوب بأداء منحة السكن ما لم يسبق تعهد المحكمة المختصة بالنظر أو صدور حكم في الغرض. » وهو ما قضت به مثلاً المحكمة الابتدائية بأريانة إذ أصدرت في قرارها «الإذن لمركز الإيواء بقبول طالبة الحماية والأطفال المصاحبين لها بالمركز مؤقتاً إلى حين انتظارها لمحل سكنى وتفعيل قرار منحة السكن»³ ويسهر وكيل الجمهورية على تنفيذ مقتضيات التدبير وتقوم الفرق المختصة على تنفيذها واقعياً.

وزارة المرأة ومصالحها المختصة : يمكن إحالة المرأة والأطفال المرافقين من قبل المندوبية الجهوية(مصلحة المرأة) إلى مركز الإيواء

الخط الأخضر 1899 والذي يقوم بالتنسيق مع الوحدات المختصة أو المندوبية الجهوية للمرأة وفي حالات قصوى وخارج التوقيت الإداري يمكن له التنسيق مباشرة مع مركز الإيواء إلى حين استكمال الضحية مسار التشكي وإثبات صفتها كضحية عنف وهو ما تتواتر العمل به.

الجمعيات التي تتعهد بالنساء ضحايا العنف والتي تدير مراكز الإيواء يمكن استعمال وثيقة حالة lettre de liaison كآلية عندما تكون الإحالة من مركز إيواء إلى آخر أو من جمعية إلى مركز الإيواء. إذ تلعب الجمعيات النسوية الناشطة في مراكز الإنصات والتوجيه للنساء ضحايا العنف دوراً جوهرياً في التنسيق والمرافقة للضحايا للوصول إلى بيئة آمنة تضمن كرامتهن ويكون ذلك بمقتضى محضر جلسة يبين مدى حاجة المرأة إلى إيواء. كما يمكن لجمعية أن تقرر إحالة ضحية وقع التعهد بها بمركز الجمعية إلى مركز الإيواء المشرفة عليه أو إلى مركز إيواء آخر

المقدمة والإطار المرجعي

1 القبول الإداري للانتفاع بالإيواء

2 قبول الضحايا بالمركز واستقبالهن

3 خدمات التعهد الشامل بالنساء والأطفال المرافقين

4 إدارة الحياة اليومية وقواعد العيش المشترك

5 مهارات التواصل المهني مع المقيمتات والأطفال المقيمين بالمركز

6 الأمن الوقائي وإدارة الطوارئ بالمركز

7 نظام المغادرة النهائية من المركز

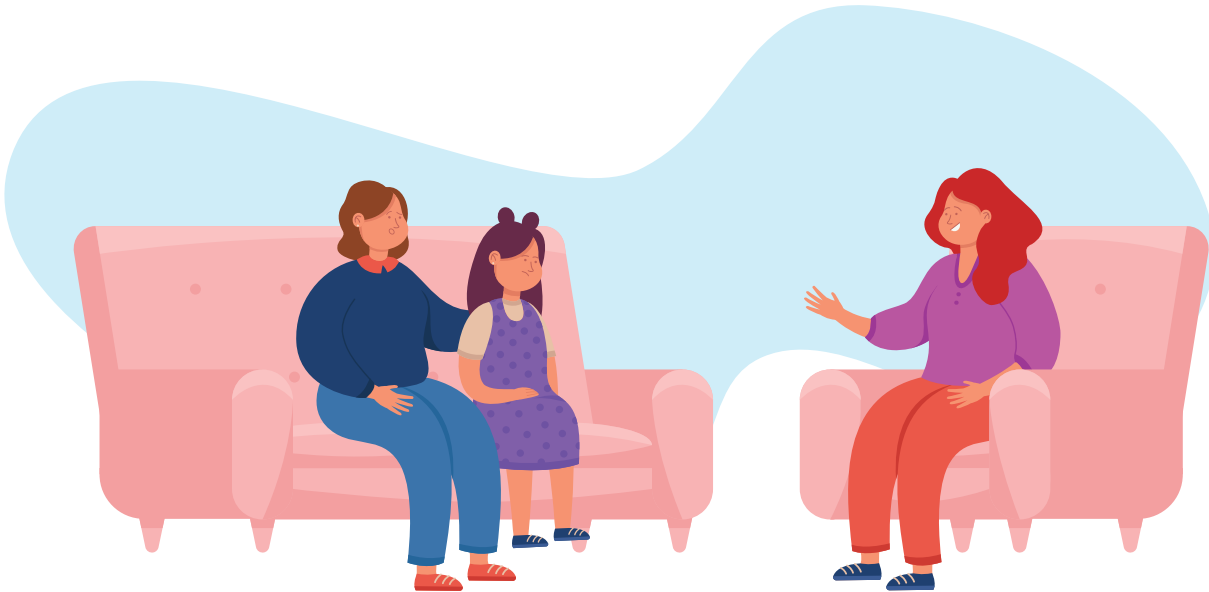
الملاحق التقنية

بمقتضى محضر جلسة يحضر في الغرض يبين حالة الضحية والعنف المسلط عليها ووجودها في حالة خطر وحاجتها الملحة إلى خدمة الإيواء.

تتوزع الإجراءات والضمانات القانونية المطلوبة من جهات الإحالة كما يلي:

1. الاستجابة الفورية والحماية (الفصل 39 و13 من القانون الأساسي).
2. الموافقة المستنيرة: لا يمكن إيواء أي امرأة دون موافقتها الصريحة.
3. يجب على جهة الإحالة: إعلام الضحية بحقوقها وحققها في الإيواء في حدود الإمكانيات وبلغة تفهمها (الفصلين 39 و26 من قانون 58).
4. عدم إفشاء المعطيات الشخصية أو مكان الإيواء لحمايتها من المعتدي.
5. التنسيق الشبكي والوثائق المطلوبة الضرورية.

ملاحظة: إن توفر تسخير قضائي أو وثيقة إحالة أو محضر جلسة لا تكفي لقبول النساء والأطفال ضحايا العنف بمراكز الإيواء لأن التنسيق مع هذه المراكز ضروري لمعرفة مدى استجابة المركز لقبول الضحية والأطفال المرافقين.



الفقرة 2: شروط قبول الضحايا بمراكز الإيواء

1. فئات الضحايا الذين يتم استقبالها وصفتهن

عرف القانون عدد 58 الضحية: « المرأة والأطفال المقيمون معها الذين أصيبوا بضرر بدني أو معنوي أو عقلي أو نفسي أو اقتصادي، أو تمّ حرمانهم من التمتع بحرياتهم وحقوقهم، عن طريق أفعال أو أقوال أو حالات إهمال تشكل انتهاكا للقوانين الجاري بها العمل».

بالنسبة للنساء ضحايا العنف

بالنسبة للنساء ضحايا العنف فهي كل أنثى مهما كان سنّها ومهما كان العنف المسلط عليها والتي تعرضت إلى العنف و تكون مهددة في أمنها أو سلامتها أو حياتها.

يتم قبول الضحايا مهما كان وضعهن مواطنات أو مهاجرات عازبات، متزوجات، أرامل، أمهات عازبات، مطلقات باعتبار أن عبارات قانون 58 جاءت عامة ولم تستثني فئة معينة من النساء أو الأطفال ضحايا العنف كما تنص الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف في الفصل 5 بأن التعهد يشمل «جميع النساء ضحايا العنف والأطفال المقيمين معهن دونما تمييز من أي نوع ولا سيما التمييز العنصري أو على أساس اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي وغير السياسي أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الثروة أو أي وضع آخر».

نص الفصل 7 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف ينص على أنه «يمكن أن تخصص مراكز التعهد بفئة معينة بالضحايا وكذلك الفصل 8 من كراس الشروط مثل المهاجرات، ذوات الإعاقة الأطفال أو النساء».

كما ينص الفصل 4 من قانون 58 على المبادئ التي يقوم عليها التعهد بالنساء ضحايا العنف منها مبدأ تكافؤ الفرص للحصول على الخدمات في جميع الجهات والمناطق «تتعهد الدولة بالإحاطة بالمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها، وذلك وفق المبادئ العامة التالية: ...إتاحة الفرص المتكافئة للحصول على الخدمات في جميع المناطق والجهات.» ومبدأ تيسير الإيواء «التعهد بمرافقة ضحايا العنف بالتنسيق مع المصالح المختصة من أجل توفير المساعدة الاجتماعية والصحية والنفسية الضرورية وتيسير إدماجهم وإيوائهم».

لم يستثني القانون أي فئة معينة من النساء إلا أنه ومن الناحية الواقعية ونتيجة عدم وجود مراكز إيواء متخصصة ما عدى قلة متخصصة في استقبال النساء في وضعية إعاقة سمعية أو بصرية ولا كفاءات متخصصة أو بنايات مهيأة لقبول فئات معينة من النساء حسب وضعيتهم الإدارية أو حسب هشاشتهم الصحية أو النفسية يبقى قبولهم خاضع للسلطة التقديرية للمركز.

• **بالنسبة للنساء في وضعية إعاقة** يتم تقدير القبول من عدمه وفق طبيعة الإعاقة ودرجتها ومدى جاهزية المركز وتخصص المتدخلات في التعهد بهذه الحالات و الإمكانيات البشرية واللوجستية وعلى مدى قدرة الضحية على القيام بشؤونها بنفسها ويبقى القبول خاضع للسلطة التقديرية للمركز.

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

• **بالنسبة للحالات الصحية الأخرى:** لا يتم قبول الضحايا في صورة الإدمان على المخدرات أو وجود أمراض نفسية مستعصية أو أمراض معدية ويمكن تبرير هذا الرفض بسلامة وأمن المستفيدات

• **بالنسبة للسّن** لم يحدد قانون 58 سنا معينة للمرأة ضحية العنف التي يتم قبولها بمركز الإيواء إلا أن الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف اعتبرت في فصلها 3 بأن عبارة امرأة تشمل كل أنثى تجاوز عمرها 18 عاما ما لم تبلغ سن الرشد بمقتضى أحكام خاصة من العمر 18 سنة .

يمكن لمراكز الإيواء قبول فتيات لم تبلغ سن الرشد إذا تمت إحالتها من قبل مندوب حماية الطفولة أو بإذنه لأن قانون 58 هو أعلى من الاتفاقية المشتركة الإطارية خاصة إذا كانت أم عزباء لحمايتها من العائلة أو من الأب البيولوجي أو في حالة التشرد وعدم توفر سكن لائق ومستقر ويبقى القرار خاضع للسلطة التقديرية للمركز.

بالنسبة للأطفال المرافقين

يعتبر طفلا كل شخص ذكر أو أنثى لم يبلغ سن 18 سنة كاملة ولم يشترط المشرع صفة القرابة بالنسبة للأطفال بل المساكنة مع ضحية العنف ونص على تعرضهم للعنف وحصول المضرة أي الذين تعرضوا للعنف مباشرة أو بصفة غير مباشرة سواء كانوا إناثا أو ذكورا.

على مستوى العدد لم يحصر القانون عدد الأطفال المرافقين للمرأة لضحية العنف والتي تتحدد بطاقة استيعاب المركز مع وجوب عدم التمييز بين الأطفال على مستوى الحماية ومراعاة مصلحة الطفل الفضلى.

بالنسبة للسّن وعلى عكس الأطفال الإناث تم تحديد السن الأقصى للذكور وهي 13 سنة كاملة إلا إذا كان بالإمكان إيواؤهم مع أمهاتهم بشقق مستقلة (الفصل 27 من كراس الشروط). تبقى السلطة التقديرية للمركز في تحديد سن القبول التي تتحدد بطاقة الاستيعاب، توفر أو عدم توفر شقق مستقلة، حالة الطفل الصحية والبدنية والنفسية ومدى قابلية إدماجه مع بقية النساء المستفيدات والأطفال المتواجدين بالمركز مع مراعاة مصلحة الطفل الفضلى.

الفقرة 3 : طبيعة الإيواء

الإيواء حسب الفصل 2 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز الإيواء هو « آلية لحماية الضحايا من العنف المسلط عليهم من خلال نقلهم لمكان آمن وغير معلوم. وتشمل خدمات الإيواء عموماً الإقامة والمعيشة والمتابعة الصحية والنفسية والإحاطة الاجتماعية والتأهيل وتيسير التمكين الاقتصادي والاجتماعي. كما يمكن أن تشمل توفير خدمات إحاطة استعجالية وأولوية للنساء والأطفال ضحايا العنف عند وجود خطر ملم يهدد صحتهم النفسية والجسدية.»

1 : طبيعة الإيواء الذي يقدم للضحايا

يمكن أن يقدم للضحايا إيواء استعجالياً أو مؤقتاً (الفصل 7 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز الإيواء).

وحسب وزارة الأسرة والمرأة: تقدّم مراكز الإيواء خدمات الإيواء سواء تعلق الأمر **بإيواء استعجالي** أو **إيواء مؤقت**. ويمكن لهذين الصنفين توفير خدمات الإحاطة الفورية أو خدمات تهدف إلى تأمين الاستقرار النفسي والصحي أو تمكين النساء المستفيدات من تحقيق استقلاليتهن الاقتصادية والاجتماعية عبر برامج مرافقة فردية أو جماعية تتلاءم وخصوصياتهن. كما تقدم خدمات شاملة (إقامة، معيشة، إحاطة صحية ونفسية، تأهيل، تدريب).⁴

يتمثل الفرق الأساسي بين **الإيواء الاستعجالي والإيواء المؤقت في المدة الزمنية والهدف الفوري من الإيواء**. حيث يعتبر الأول مرحلة أولية قصيرة جداً، بينما الثاني مرحلة انتقالية أطول تهدف إلى إعادة الاستقرار.



المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الامن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الإيواء الاستعجالي

يتم اللجوء إلى هذه الخدمة في حالات تشرد امرأة أو فتاة ضحية عنف أو الهروب المباشر من العنف أو في حالة عدم وجود شغور في مركز التي من المفترض الإقامة فيه أي هي إقامة انتقالية جداً ويتم توفير حماية فورية وأمنة للنساء والأطفال المرافقين إلى حين نقلهم إلى مركز آخر أو عند وجود خطر ملم لأي وظرفي يهدد سلامتهم البدنية أو النفسية أو أمنهم .

غالباً ما تكون مدة الإيواء قصيرة و محدودة ، ويمكن أن تمتد حسب الحالة فهي أيام معدودات هدفها الحماية الفورية والنجاة باعتبارها آلية حماية فورية توفرها مراكز الإيواء لحماية النساء والأطفال المرافقين الذين يواجهون خطراً حالاً يهدد سلامتهم البدنية أو النفسية وتقدم في إطار هذا الإيواء الخدمات الأساسية والمتمثلة في إحاطة نفسية أولية، وتأمين سلامة وأكل ومبيت.

الإيواء المؤقت

هدفه الاستقرار والتأهيل للاندماج الذي يتم عن طريق توفير مكان إقامة مستقر لفترة أطول لإعادة التوازن النفسي، الاجتماعي، والتأهيل للتمكين الاقتصادي والاجتماعي. وقد تمتد مدته إلى 60 يوماً أو أكثر حسب الظروف وتقدم فيه خدمات شاملة إقامة، معيشة، إحاطة صحية ونفسية، تأهيل، تدريب، للتأهيل للاندماج والتمكين الاقتصادي أو الانتقال لمسكن دائم.

باختصار، **الإيواء الاستعجالي** هو لإنقاذ امرأة والأطفال المقيمين معها في لحظة الخطر، بينما **الإيواء المؤقت** هو لتهيئة الشخص للعيش المستقل مجدداً بعد زوال الخطر.

2. المبادئ والقواعد التي يقوم عليها الإيواء



الاحترام المتبادل

التعامل بكرامة بين الموظفين والمقيمين.



عدم التمييز

تقديم الخدمات لجميع النساء بغض النظر عن الدين، العرق، أو الخلفية الاجتماعية وغيرها من أسباب التمييز.



السرية التامة

الالتزام بعدم كشف موقع المركز أو هوية المقيمين فيه.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمين والأطفال
بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور الثاني

قبول الضحايا بالمركز واستقبالهن

الفقرة 1 : المقابلة الأولية

يعد الاستقبال الأولي الحجر الأساس في مسار التعهد؛ حيث يهدف إلى توفير مناخ آمن ومطمئن للضحية (المرأة وأطفالها) لكسر حاجز الخوف وبناء الثقة. والهدف منه هو **ضمان دخول آمن وسلس للمرأة يشعورها بالاحتواء الفوري**.

1.المبادئ التوجيهية للاستقبال

يعتبر الاستقبال بالمركز أول إجراء من إجراءات التعهد بالنساء ضحايا العنف وهو نتيجة لقبول الضحية بالمركز وبداية لمسار التعهد بها وفق الفصل 2 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد بالنساء ويقوم الاستقبال على شكليات يجب مراعاتها والى مبادئ يجب احترامها كما نص على ذلك الفصل 4 من قانون 58.

- **الاستجابة الفورية:** يتم استقبال المرأة ضحية العنف في أي وقت (نظام 7/24) دون إبطاء. عملاً بأحكام الفصل 39 من قانون 58.
- **يتم الاستقبال بمكتب الإصغاء** الذي يجب أن يكون معزولاً صوتياً وبصرياً عن بقية المرافق لضمان الخصوصية.
- **يجب أن تكون غرفة الاستقبال دافئة،** غير رسمية وبها إضاءة مريحة و إذا كانت الضحية بصحبة أطفال، يجب توفير ركن ألعاب لهم في غرفة مجاورة بإشراف إحدى المتدخلات لضمان عدم سماعهم لتفاصيل العنف أثناء المقابلة.
- **الاستقبال الودود:** الممارسة الفضلى هي أن تستقبلها أخصائية نفسية أو اجتماعية إن كانت موجودة بزي مدني مريح مع تقديم مشروب دافئ أو وجبة خفيفة قبل البدء بأي إجراءات ورقية.
- **اللغة والخطاب:** استخدام جمل مثل: «أنت في أمان الآن»، «نحن هنا لدعمك»، «لا داعي للاستعجال في الحديث».
- **مبدأ المرونة الإجرائية:** يقوم على الأولوية الصحية ولا الإدارية أي يُقدم الفحص الطبي الاستعجالي على أي إجراء إداري في حال وجود إصابات جسدية أو اضطرابات نفسية. لا يتم البدء بالملف الإداري لأن أولاً ونفسياً المرأة في حالة الأزمة تكون مشتتة الذهن، وطلب الأوراق والبيانات منها قد يشعورها بالضغط وينفرها من المركز. لأنه قانونياً وثانياً حماية الضحية من خطر وشيك هي واجب قانوني لا يجب أن يعطله أي إجراء بيروقراطي وأخيراً وإنسانياً يجب توفير الأمان والسكينة قبل البدء في تدوين المعلومات.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للاحتواء بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

2. الإجراءات المعتمدة

- **التقييم الأولي السريع** (بدون ملف رسمي) بمجرد وصول المرأة وأطفالها إلى المركز، يجب البدء فوراً بـ: التأكد من أن الضحية في مكان آمن بعيداً عن المعتدي أي تقدير المخاطر
- **إجراء فحص دقيق للوضعية الصحية والاحتياجات الاستعجالية** للتأكد إذا كانت هناك إصابات جسدية بليغة أو حالة صدمة نفسية حادة، ففي هذه الحالة يتم التوجيه للمستشفى فوراً قبل طلب أي وثائق.
- **تلبية الاحتياجات الأساسية:** توفير الماء، الغذاء، أو ملابس إذا لزم الأمر، خاصة للأطفال.

يتم إجراء مقابلة أولية سريعة تهدف فقط إلى فهم «درجة الخطورة» و «الاحتياجات العاجلة» مهما كانت طبيعتها، ولا تعتبر هذه المقابلة فتحاً للملف الإداري الشامل، بل هي مرحلة فرز (Triage).

وفقاً للمعايير الدولية والفصل 2 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف والأطفال الذي عرف الإيواء واعتبر من بين خدماته توفير خدمات إحاطة استعجالية وأولوية للنساء والأطفال ضحايا العنف عند وجود خطر ملم يهدد صحتهم النفسية والجسدية. والفصل 15 من كراس الشروط الذي ينص «تتكفل مراكز التعهد، مهما كان صنفها أو تخصصها، بتأمين خدمات التعهد لفائدة النساء والأطفال ضحايا العنف، أو كلها وذلك بصفة مباشرة من خلال التعهد الشخصي أو غير المباشرة عن طريق الحالات لمختلف المتدخلين (الهياكل أو المؤسسات العمومية أو منظمات المجتمع المدني)، ويمكن أن تشمل هذه الخدمات من بينها أساساً تقديم الخدمات الاستعجالية والضرورية للنساء والأطفال ضحايا العنف وضمان الإحاطة النفسية بهم مباشرة عند الاستقبال.»

إن الاستجابة للاحتياجات الاستعجالية وتوفير الحماية الفعلية تلغي أو تؤجل العمليات الإدارية الروتينية إلى حين استقرار وضعية الضحية ويتم الإسعاف الطبي العاجل إذا كانت هناك إصابات جسدية بليغة أو حالة صدمة نفسية حادة، حيث يتم التوجيه للمستشفى فوراً قبل طلب أي وثائق وعند الاقتضاء وإن أمكن ذلك توجيه الضحية للفرق المختصة للحصول على تسخير طبي.

3. فتح الملف الإداري

يتم فتح الملف الإداري الرسمي (جمع البيانات الشخصية، توقيع عقد الإقامة، النظام الداخلي) **فقط** عندما تكون الضحية في حالة هدوء نسبي تسمح لها بالإدلاء ببيانات دقيقة واستقرار صحي بعد التأكد من سلامتها وسلامة أطفالها.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 2 : مراحل مسار القبول الإداري

1. إجراءات القبول الإداري والقانوني

- **التثبت من الهوية:** طلب وثائق الهوية (بطاقة تعريف، جواز سفر) أو التنسيق مع الوحدات الأمنية في حال ضياع الوثائق أو احتجازها من قبل المعتدي.
- **مراجعة الوثائق الرسمية** أو محاضر الإحالة الأمنية أو أي وثيقة إحالة في غيابها، يتم القبول ثم تسوية الوضعية لاحقاً.
- **الموافقة المستنيرة:** شرح نظام المركز الداخلي والحقوق والواجبات للضحية، والحصول على توقيعها (أو بصمتها) على الموافقة بالبقاء في المركز.
- **فتح الملف الفردي:** إنشاء ملف سري (ورقي أو رقمي) يتضمن البيانات الشخصية الأساسية مع ضمان السرية التامة للمعلومات (طبقاً لقانون حماية المعطيات الشخصية).
- **تعبئة استمارة القبول** (توثيق البيانات الأساسية وجهة الإحالة).
- **جرد الأمانات:** يتم جرد المقتنيات الثمينة وتسجيلها في «سجل الأمانات» لضمان حقوق الضحية والمركز.
- **شرح «النظام الداخلي» للمركز** بمرونة ليس كأوامر، بل كإجراءات صُممت لحمايتها وحماية الأخريات.
- **عقد جلسة مبسطة** مع الأطفال لشرح قواعد الأمان في المكان الجديد بأسلوب غير مخيف.
- **التوقيع على ميثاق الإقامة** يتم إعلام شفاهة المقيمة على حقوقها وواجباتها وسرية مكان المركز بلغة تفهمها الضحية وعدم الاكتفاء بمدها وثيقة الحقوق والواجبات لقراءتها بنفسها حتى لو كانت تحسن القراءة .
- **جولة التعارف:** تقوم هذه الممارسة الفضلى على اصطحاب الضحية في جولة داخل المركز وتعريفها بالمرافق (المطبخ، غرفة الغسيل، أماكن الترفيه، غرفة النوم) لكسرها المكان.
- **تخصيص الغرفة:** تسليم الضحية غرفة الإقامة مع توفير طاقم النظافة الشخصية.
- **التعريف بالفريق:** تقديم الضحية للأخصائية الاجتماعية أو النفسية وبقية الفريق المتواجد بالمركز والمشرفة الليلية المسؤولة عن متابعة حالتها.
- **خريطة الطريق:** تحديد موعد «جلسة التعهد المعمق» في اليوم الموالي لرسم خطة التدخل (القانوني، المهني، النفسي).
- **تحديد «مديرة حالة»:** أي تخصيص متدخلة ثابتة تكون هي المرجع الدائم للمستفيدات لتجنب تشتتهن بين متدخلات كثر.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

2. التقييم الصحي والنفسي الأولي

التعهد النفسي الأولي: جلسة إنصات تهدف إلى تهدئة الضحية والتقليل من حدة الصدمة.

الفحص الصحي: في حال وجود إصابات جسدية بالغة يجب توجيه الضحية ومرافقتها فوراً إلى المستشفى للحصول على شهادة طبية أولية أو توجيهها ومرافقتها إلى الفرقة المختصة إن أمكن ذلك للحصول على تسخير طبي.

3. تقدير المخاطر

تتعرض النساء وأطفالهن في مراكز الإيواء لمخاطر متعددة تتطلب تقييماً دقيقاً ومستمرّاً لضمان سلامتهم

■ أولاً: المخاطر التي تهدد الضحية وأطفالها:

تُصنف المخاطر عادة إلى ثلاثة مستويات (بسيطة، متوسطة، وقصوى) وتشمل:

مخاطر أمنية وجسدية:

- احتمالية تعقب الجاني لمكان المركز أو ملاحقة الضحية عند خروجها لقضاء حاجيات أو حضور جلسات محاكمة.
- خطر تصاعد العنف أو ارتكاب جريمة قتل (Femicide) إذا كان الجاني يمتلك سلاحاً أو له سوابق عدلية خطيرة.
- التهديدات المرتبطة بنزاعات الحضانة أو محاولات الجاني اختطاف الأطفال.

مخاطر نفسية واجتماعية:

- تدهور الحالة النفسية للأطفال نتيجة الصدمة أو الشعور بعدم الأمان مما قد يؤدي لاضطرابات سلوكية.
- خطر العزلة الاجتماعية وفقدان شبكة الدعم العائلي.
- مخاطر اقتصادية: التهديد بفقدان مصدر الرزق أو السكن الدائم بعد مغادرة المركز.

كيفية تقدير هذه المخاطر:

من المفروض أن تعتمد مراكز الإيواء على أدوات علمية للتقييم، منها:

- سلم تقييم المخاطر مثلاً اعتماد هذه الأداة التي تم إعدادها من قبل الديوان الوطني للأسرة والعمران البشري لتصنيف وضعية الضحية بناءً على مؤشرات مثل حدة العنف، تكراره ووجود تهديدات بالقتل.
- سلوك الجاني: يتم تقييم «تاريخ العنف» لدى الجاني ومدى قدرته على الوصول للضحية وحالته الذهنية (إدمان، اضطرابات).
- رؤية الضحية الخاصة: يُعتبر إدراك الضحية لمستوى الخطر الذي يتهدها عنصراً جوهرياً في التقييم فهي الأدرى بردود فعل الجاني.
- وضعية الأطفال: يتم تقييم مستوى التهديد المسلط على الأطفال بشكل منفصل بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة لضمان إبعادهم عن أي مكان خطر.

يعتمد التقييم على مقارنة تشاركية تركز على الإنصات النشط لجمع المعطيات الأولية حول ظروف العنف، مراعاة المصلحة الفضلى للطفل وضمان خصوصية المعطيات الشخصية. وبناءً على نتائج هذا التقييم، يتم تصنيف درجة الاستعجال وتحديد نوع التدخل المطلوب مما يمهّد الطريق لرسم 'خطة التعهد الفردية' التي تضمن الانتقال من حالة الأزمة إلى مرحلة الأمان والتمكين.

4. التوثيق

حدد الأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد مفهوم ومحتوى التوثيق وكذلك الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف والأطفال وكراس الشروط.

عرف الفصل 2 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز الإيواء التوثيق: «إحداث ملف ورقي و/أو إلكتروني لضحية العنف تجمع فيه كافة المعطيات والوثائق ذات العلاقة ويتكون خاصة من المعطيات المتعلقة بضحية العنف ووقائع الاعتداء الذي تتعرض إليه والمعلومات المتبادلة بين مختلف المتدخلين.»

وجعل الفصل 16 من كراس الشروط خدمة التوثيق واجبا محملا على مراكز الإيواء وحدد محتواه «يجب على مراكز التعهد في جميع الحالات تأمين خدمة التوثيق من خلال إحداث ملف ورقي و/أو إلكتروني لكل متعهد به يحتوي على:

- تدوين البيانات الشخصية واحتياجات الضحايا ووصف دقيق للوضعية الصحية والأسرية والاجتماعية ووقائع العنف المسلط،
- تقييم أولي حول المخاطر والسلامة لوضعية ضحايا العنف وفقا لما اقتضته الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف الممضاة بتاريخ 16 جانفي 2018،
- توثيق الإجراءات المتخذة في الغرض والإجراءات المزمع القيام بها مع ذكر التواريخ والأطراف المتدخلة،
- تدوين إعلام ضحايا العنف بالحقوق التي يضمنها لهن التشريع الجاري به العمل،
- التأكيد على إعلام ضحايا العنف بالإمكانيات والفرص المتاحة للتدخل، والجهات المختصة بالتدخل،

- ذكر الهياكل والمؤسسات العمومية المختصة ومنظمات المجتمع المدني التي تم التنسيق معها، بما يتماشى واحتياجات ضحايا العنف وفي حدود الإمكانيات المتاحة.»

حدد الفصل 7 من الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف محتوى ملف المستفيدة والذي يتكون من استمارة تقصي العنف التقرير النفسي والاجتماعي والفحص الطبي، تقييم المخاطر والمعطيات المتعلقة بالتعهد الأمني بقضية العنف (عدد المحضر، تاريخ الإحالة، الإجراء المتخذ ضد المعتدي وضعية المرأة وتدابير الحماية المتخذة لفائدتها وللأطفال المرافقين) ويضمن الملف استمرارية التعهد بالمرأة ضحية العنف بين المؤسسات الشريكة بإرسال نسخ منها كلما اقتضت الحاجة لذلك ويحين من خلال تبادل المعطيات والوثائق بين المؤسسات الشريكة.

5. قواعد الأمن والسلامة

- **المحافظة على سرية الموقع والبيانات:** يُمنع منعاً باتاً الإفصاح عن عنوان المركز لأي جهة غير مخولة أمنياً أو وصف مكانه لأي شخص خارج الطاقم الإداري.
- **يلتزم المركز والعاملون فيه بالسرية المهنية،** ويُمنع الإفصاح عن هوية المقيّمات أو مكان تواجدهن إلا برضاهن أو بطلب قضائي.
- **تُحفظ ملفات المستفيدات** في خزائن مغلقة أو أنظمة رقمية مشفرة بكلمات مرور متغيرة.
- **يُمنع التصوير** داخل مرافق المركز منعاً باتاً (سواء من الطاقم أو المستفيدات).
- **يُمنع منعاً باتاً إعطاء عنوان الهواتف الذكية** للمستفيدات.
- **غلق خاصية تحديد الموقع (GPS)** داخل المركز و في حالات الخطر الشديد، يمكن أن يُطلب تسليم الهاتف مؤقتاً من المستفيدات.
- **لا يُسمح بدخول الزوار** (أهل، أصدقاء) إلى مرافق الإقامة و تتم المقابلات المرخصة فيها إن لزم الأمر في مكاتب خارجية تابعة للمؤسسة.
- **يُمنع إدخال** الأدوات الحادة، المواد القابلة للاشتعال، أو العقاقير الطبية غير المسجلة في الملف الصحي للمستفيدة.
- **لا يتم مشاركة بيانات المستفيدة** مع أي جهة إلا بموافقة خطية صريحة منها أو بقرار قضائي.
- **إبرام عقود تأمين لتأمين المقيّمات** ضد كل الحوادث التي يمكن أن تلحق بهن أثناء تواجدهن بالمركز.

إرشادات هامة تخص السلامة التي يجب تعليمها للنساء عند القبول

- لا تكشفى أبداً عن عنوان إقامتك الحالي؛ خصوصيتك هي أمانك.
- أرقام الطوارئ للحفظ (ملحق عدد 8).
- حماية موقعك: أوقفى خاصية «تحديد الموقع» (GPS) في هاتفك، خاصة في تطبيقات الخرائط والنقل.
- الوثائق الثبوتية: احرصي على أخذ أوراقك الرسمية عند المغادرة، أو احتفظي بنسخ مصورة منها في مكان آمن.
- تأمين الحسابات: غيري فوراً كلمات المرور لبريدك الإلكتروني أو لحساباتك المالية.
- تجنبى استخدام منصات التواصل الاجتماعي قدر الإمكان لتفادي تتبعك.
- احذفي سجل البحث على الإنترنت وقائمة المكالمات الصادرة بشكل دوري.
- علمي أطفالك ضرورة الحفاظ على سرية العنوان الجديد.
- دربيهم على كيفية الاتصال بأرقام الطوارئ عند الحاجة إن كان سنهم يسمح بذلك.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقون

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 3: الحقوق والواجبات

1. واجبات المركز تجاه النساء

ينص الفصل 9 من كراس الشروط على وجوب تعليق بكل مركز إيواء ميثاق التعهد بالنساء والأطفال وذلك في مكان بارز للعيان.

ويتعين إعلام النساء والأطفال حال التعهد بهم، كل حسب اختصاصه، بما يلي:

- الخدمات التي يؤمنها المركز مع التنصيص على طبيعتها المجانية على أساس المساواة وعدم التمييز مهما كان شكله،
- طاقة استيعاب المركز،
- الفئة المستهدفة بخدمات المركز،
- توقيت استقبال ضحايا العنف،
- المدة القصوى لتحمل المركز خدمة الإيواء، وشروط التجديد،
- الالتزام المحمول على المستفيدات من خدمات التعهد باحترام قواعد المركز والعاملين به وبضرورة احترام المستفيدات في كرامتهن وفي معطياتهن الشخصية
- توقيت خروج ودخول المقيمات من مركز الإيواء،
- آليات إنهاء التعهد والوثائق المرفقة
- التنصيص على وجوب الإمضاء على ميثاق يضبط الحقوق التي تتمتع بها المستفيدات من خدمات التعهد بالمركز والواجبات المحمولة عليهنّ.

كما ينص الفصل 28 - يلتزم الإطار المكلف بتسيير مراكز إيواء ضحايا العنف بـ:

- توفير الظروف الملائمة لإقامة وإعاشة المقيمات والأطفال المرافقين لهنّ،
- التنسيق مع مختلف الهياكل الحكومية والجمعيات ذات العلاقة لإيواء ومتابعة ملفات المقيمات.

الفصل 26 من كراس الشروط - إضافة إلى ما جاء بالفصل 8 من هذا الكراس، تتكفل مراكز إيواء النساء والأطفال ضحايا العنف، بتأمين الخدمات التالية:

- إيواء وإعاشة النساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين لهنّ على مدار كامل اليوم وطيلة أيام الأسبوع وخلال كامل أشهر السنة في ظروف ملائمة ومع مراعاة طاقة استيعاب المركز وتوزيع العمل بين الأعوان والتناوب بينهم وفق القانون.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الامن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمين والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

- توفير حاجيات الإقامة والرعاية والتربية الأساسية بما في ذلك تأمين مواصلة الدراسة بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة.
- إعداد وإنجاز برامج تنشيطية وترفيهية تستجيب حسب الإمكان لحاجيات المستفيدات بالخدمات ولاهتماماتهن والأطفال المرافقين لهن، كما نص الفصل 27 من كراس الشروط: في صورة إيواء أطفال مرافقين للنساء ضحايا العنف، يجب على المركز أن يوفر حاجيات الإقامة الأساسية لهم بما في ذلك تأمين مواصلة الدراسة. بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة المختص ترابيا ومواصلة التكوين بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة المختص ترابيا والمؤسسات التربوية ومؤسسات التكوين المهني كما نصت على ذلك اتفاقية الشراكة الموحدة بين المندوبيات الجهوية والجمعيات التي تدير مراكز الإيواء.
- توفير أنشطة لدعم قدرات النساء ضحايا العنف وبرامج للتمكين الاقتصادي لتحقيق استقلاليتهم المادية والمعنوية وإعادة إدماجهم في الوسط العائلي والاجتماعي والمحيط المهني. ويتم تأمين هذه الخدمات والأنشطة من خلال برامج فردية أو جماعية تتلاءم وخصوصيات المستفيدات.

الفصل 10 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد بالنساء والأطفال ضحايا العنف «يجب على مراكز التعهد احترام حقوق المرأة والطفل ضحية العنف ومراعاة مبادئ التعهد المبينة بالتشريع الجاري به العمل وخاصة بالقانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المشار إليه أعلاه وبمجلة حماية الطفل.»

2. حقوق وواجبات المقيمين

1.2 حقوق المقيمين (ما يلتزم به المركز تجاه المستفيدات)

- **الحق في الأمان:** توفير بيئة آمنة وخالية من أي شكل من أشكال العنف أو التهديد داخل المركز.
- **الحق في السرية:** الالتزام التام بكتمان سرية هوية والمعطيات الشخصية للمقيمين والمرافقين من أطفال ومكان تواجد هم عن أي جهة غير مخول لها قانوناً.
- **الحق في الكرامة:** المعاملة باحترام من قبل كافة الموظفين دون تمييز على أساس السن، الحالة الاجتماعية، أو المعتقد أو أي سبب آخر
- **الحق في الرعاية:** الحصول على سكن لائق، تغذية متوازنة، وخدمات النظافة الأساسية.
- **الحق في الإحاطة الشاملة:** التمتع بالمرافقة النفسية، القانونية، والاجتماعية المجانية، والحصول على المعلومة الصحيحة حول وضعيتها القانونية.
- **الحق في التقرير:** المشاركة في رسم «مشروع الحياة» الخاص بها والقرارات المتعلقة بمستقبلها ومستقبل أطفالها.

2.2 واجبات المقيّمات

- **حفظ السرية:** الالتزام الصارم بعدم كشف عنوان المركز لأي شخص خارج المؤسسة (حتى الأقارب) وعدم تصوير المركز أو نشره على الإنترنت.
- **احترام قواعد العيش المشترك:** الالتزام بمواعيد الوجبات، النوم، والأنشطة الجماعية، والمساهمة في الحفاظ على نظافة وهدوء الفضاءات المشتركة.
- **احترام النظام الداخلي للمركز**
- **تحمل المسؤولية المباشرة** في رعاية أطفالها المرافقين
- **ضمان عدم إزعاج** للمقيّمات الأخريات أو تعريض أنفسهن للخطر.
- **الامتناع عن العنف:** يُمنع منعاً باتاً ممارسة أي نوع من العنف (لفظي أو جسدي) تجاه المقيّمات الأخريات أو الموظفين.
- **الاستخدام الآمن للهاتف:** الالتزام بالبروتوكول الأمني للمركز بشأن المكالمات الهاتفية وإيقاف خاصية تحديد الموقع (GPS).
- **يمنع إدخال** مواد خطيرة، أسلحة بيضاء، كحول، أو أدوية غير موصوفة طبياً إلى داخل المركز.
- **ضرورة إبلاغ المسؤولية** قبل مغادرة المركز لأي سبب كان، والالتزام بتوقيت العودة المحدد.

3. الإجراءات التأديبية

- يُعد الإخلال بواجب «السرية» (كشف العنوان) خطراً جسيماً قد يؤدي إلى إنهاء الإقامة فوراً حفاظاً على سلامة بقية النساء كما في صورة خرق الواجبات الأخرى يقع التدرج في اتخاذ القرارات تجاه المخالفة أولاً التنبيه على المستفيدة ثم إيقاف الإيواء.
- في حال حدوث خلافات، يتم اللجوء إلى الوساطة مع إدارة المركز قبل اتخاذ أي إجراء.

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور الثالث

خدمات التعهد الشامل بالنساء والأطفال المرافقين

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

عند التعهد بالنساء ضحايا العنف، يجب على كل متدخل احترام المقاربة الإنسانية وفقاً لما ورد بالدستور والقانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017.

يجب التعهد بالنساء ضحايا العنف وفق المقاربة الحقوقية المبينة على المساواة وعدم التمييز وعلى احترام الذات والكرامة الإنسانية و مقاربة مؤسسة على مركزية الضحية في التعهد أي يجب على كل متدخل أن يضع المرأة ضحية العنف وأطفالها المقيمين معها في جوهر تدخلاته والتدابير التي يتخذها عند التعهد بها وأن يحترم خياراتها وخصوصياتها وأن يدرك بأن كل تعهد يختلف عن الذي سبقه باختلاف النساء ضحايا العنف محور التدخل .

ينص الفصل 4 على مبادئ التعهد بالنساء ضحايا العنف

الفصل 4 - «تعهد الدولة بالإحاطة بالمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها، وذلك وفق المبادئ العامة التالية:

- اعتبار العنف ضد المرأة شكلاً من أشكال التمييز وانتهاكاً لحقوق الإنسان،
- الاعتراف بصفة الضحية للمرأة والأطفال المقيمين معها المسلط عليهم عنف،
- احترام إرادة الضحية في اتخاذ القرار المناسب لها،
- احترام وضمان سرّية الحياة الخاصة والمعطيات الشخصية للضحية،
- إتاحة الفرص المتكافئة للحصول على الخدمات في جميع المناطق والجهات،
- توفير الإرشاد القانوني لضحايا العنف وتمكينهم من الإعانة العدلية.

التعهد بمرافقة ضحايا العنف بالتنسيق مع المصالح المختصة من أجل توفير المساعدة الاجتماعية والصحية والنفسية الضرورية وتيسير إدماجهم وإيوائهم.»

نصت كذلك **الاتفاقية الإطارية المشتركة في فصلها الخامس** على مبدأ عدم التمييز بين الضحايا سواء كانوا، نساء أو أطفالاً مرافقين «يشمل التعهد جميع النساء ضحايا العنف والأطفال المقيمين معها دونما تمييز من أي نوع» وحدد الفصل 18 ما يجب على الأعوان القيام به عند تقديم خدمات التعهد ومع مراعاة أحكام القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المؤرخ في 11 أوت 2017 المذكور أعلاه وخاصة الفصول 4 و13 و39 منه «يتعين على أعوان وإطارات المركز القيام بما يلي:

- المحافظة على السر المهني وحماية المعطيات الشخصية والحياة الخاصة لضحايا العنف،
- احترام ضحية العنف وحفظ كرامتها والعمل على طمأننتها والتخفيف من حدة قلقها واضطرابها،
- تمكين ضحية العنف من الاستفادة من كافة الخدمات التي يوفرها المركز دون إقصاء أو تمييز وحسب خصوصية كل وضعية بما يتلاءم مع حاجياتها،
- تقديم الخدمات بصفة مجانية في كنف احترام حق حرية المرأة في اتخاذ قرارها وتحديد مصيرها دون ضغط أو تأثير من أي طرف أو إملاء اختيارات عليها،
- مراعاة حقوق الطفل المرافق وإشعار مندوب حماية الطفولة حالا والتنسيق معه في مختلف المراحل والإجراءات المتعلقة به وفي أقصى الحالات بعد 24 ساعة.

المبادئ السلوكية

على كل متدخل/ة في المركز عند تعهده بالمرأة ضحية العنف احترام المبادئ السلوكية التالية:

- تعريف المرأة بوظيفته وبالمهام الموكولة له في المركز.
- محادثة ضحية العنف بأسلوب يضمن بناء الثقة بينهما واحترامها وطمأننتها.
- تجنب تأنيب ضحية العنف وتحميلها مسؤولية ما تسلط عليها من عنف.
- ضمان حماية ضحية العنف وسلامتها الجسدية والنفسية داخل المركز.
- الالتزام بممارسة مهامه في كنف احترام الواجبات المحمولة عليه بالقوانين الجاري بها العمل وما هو مضمن بهذا الدليل والتشريعات النافذة.



محتوى التعهد

حدد الأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد بالنساء والأطفال ضحايا العنف خدمات التعهد المقدمة للنساء والأطفال ضحايا العنف والمتمثلة أساساً في الاستقبال والإنصات والتوجيه والإرشاد حول الحقوق والخدمات المتاحة والتشجيع على الانتفاع بها ومرافقة الضحايا والمتابعة الصحية والنفسية والإيواء والإدماج الاجتماعي والاقتصادي والتنسيق مع مختلف المتدخلين لحماية الضحايا.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 1 : الإنصات ومبادئه

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الإنصات أو الإصغاء النشط أو التضامني: هي عملية التواصل بين المرأة ضحية العنف والقائمة بالإصغاء تمكن من خلق مجال من الثقة بما يسهل على المرأة وصف حالة العنف التي تعرضت لها وتمكن القائمة بالإصغاء من التأكد من فهم المطلوب (الفصل 7 من الاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين).

1. المبادئ الأساسية للإنصات

تستند قواعد الإنصات للنساء ضحايا العنف في مراكز الإيواء أو مراكز التعهد الأخرى إلى مبادئ إنسانية وحقوقية تهدف إلى توفير بيئة آمنة وداعمة. تشمل هذه القواعد ما يلي:

- **الاستقبال الآمن من قبل المنصة:** توفير مكان مخصص للإنصات يضمن احتباس الصوت والخصوصية.
- **المرافقة الفردية:** تقديم جلسات إنصات فردية من قبل مختصين (أخصائيون نفسيون أو اجتماعيون).
- **السرية التامة:** الالتزام المطلق بخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية للضحية.
- **الإنصات الطوعي:** أن يتم الاستماع للضحية بصفة طوعية، مع احترام رغبتها في التحدث أو الصمت.
- **شرح حدود الخصوصية** وكيفية حماية معلوماتها قبل البدء بالحديث.
- **عدم الإدلاء بالأحكام:** الاستماع دون إطلاق أحكام مسبقة أو لوم الضحية على العنف الذي تعرضت له.
- **التعاطف والتفهم:** إظهار الدعم النفسي وتفهم المعاناة التي تعيشها المرأة.
- **عدم تكرار القصة:** من أسوء الممارسات إجبار المرأة على سرد قصتها لعدة أشخاص. يجب أن تستمع إليها أخصائية واحدة وتدوّن الملاحظات الأساسية فقط.
- **الإيمان بالضحية:** إظهار التصديق المطلق لما تروييه الضحية كخطوة أولى لبناء الثقة.
- **تجنب لوم الضحية:** الامتناع تماماً عن طرح أسئلة تبدأ بـ «لماذا» (مثل: لماذا لم تغادري مبكراً؟)، واستبدالها بأسئلة تمكينية (مثل: ما الذي تحتاجين إليه لتشعري بالأمان الآن؟).
- **الحق في الصمت:** السماح للمرأة بعدم الإفصاح عن تفاصيل معينة حتى تشعر بالثقة الكافية.
- **تجنب تقديم النصائح الجاهزة:** التركيز على الاحتياجات التي تعبر عنها الضحية هي نفسها، فهي الأدرى بظروفها ومخاطرها.
- **عدم التشكيك في قصص الضحايا** حتى لو بدت غير مترابطة، لأن الصدمة تؤثر على الذاكرة.
- **عدم الوصم:** استخدام مصطلحات تمكينية لرفع الروح المعنوية.
- **تشخيص الحاجيات:** الوقوف على أوضاع الضحية وانتظاراتها، وتحديد حاجياتها الآنية والغير آنية.

2. بعض القواعد الخاصة عند الإنصات لضحايا في وضعية هشّة

توجد «ممارسات فضلى متخصصة للإنصات لضحايا العنف، خاصة عند التعامل مع فئات هشّة تتطلب مقاربات حساسة ومكيفة مع احتياجاتها الخاصة. تهدف هذه الممارسات إلى تجنب «إعادة الاستهداف» (Revictimisation) وضمان شعور الضحية بالأمان والتحكم.

■ ضحايا العنف الجنسي

- **التركيز على «استعادة السيطرة»**، لأن الضحية شعرت بسلب إرادتها جسدياً:
- **تجنب التفاصيل غير الضرورية:** لا يجب إجبار الضحية على سرد تفاصيل الاعتداء الجسدية الدقيقة إلا إذا كان ذلك ضرورياً طبياً أو قانونياً، لتجنب «إعادة الصدمة».
- **منح حرية الاختيار:** السماح للضحية باختيار الشخص الذي ينصت إليها وتحديد متى تتوقف عن الكلام.
- **الحفاظ على مسافة آمنة وعدم لمس الضحية** (حتى للمواساة) إلا بعد الاستئذان، لأن للمس قد يثير نوبات ذعر.

■ ضحايا العنف في وضعية الإعاقة

- تتطلب هذه الفئة تقنيات تواصل تراعي العوائق الجسدية أو الإدراكية لضمان وصول المعلومة بدقة:
- **التواصل الصبور:** الاستماع بتركيز ومنح الضحية وقتاً إضافياً لإنهاء جملها دون مقاطعة، خاصة لمن يعانون من صعوبات في النطق.
 - **تبسيط اللغة:** طرح أسئلة قصيرة ومباشرة (سؤال واحد في كل مرة) لتجنب تشتت الضحية أو شعورها بالإرهاق الذهني.
 - **التحقق من الفهم:** عدم التظاهر بفهم ما يقال إذا كان غير واضح؛ بل يجب إعادة صياغة ما فهم بأدب والطلب من الضحية تأكيده.
 - **احترام الاستقلالية:** التعامل مع الضحية كشخص بالغ ومسؤول، وتجنب افتراض نقص القدرة العقلية بسبب الإعاقة الجسدية أو رد الفعل الناتج عن الصدمة.

■ كبار السن من ضحايا العنف

- غالباً ما يواجه كبار السن تحديات تتعلق بالعزلة أو التبعية للمعتدي (الذي قد يكون فرداً من العائلة):
- **تجنب النمطية العمرية (Ageism):** الوعي بالانحيازات المسبقة التي قد تجعل المنصّة تستخف بأقوال المسنة أو تربطها بالخرف بدلاً من التعامل معها كبالغ عن اعتداء.

- **التركيز على الأهداف الشخصية:** سؤال المسن عما يقلقه تحديداً وما هي الأهداف التي يرغب في تحقيقها .
- **مراعاة الروابط العائلية:** تفهم أن الضحية قد ترغب في الحفاظ على علاقتها بالمعتدي رغم العنف، وتقديم خطط أمان تراعي هذه الرغبة.

■ الضحايا الذين يعانون من صدمات شديدة

- تؤثر الصدمة على الذاكرة والقدرة على سرد الأحداث بشكل متسلسل:
- **توقع عدم التسلسل:** إدراك أن ذكريات الصدمة تكون غالباً «مجزئة»، لذا يجب تجنب الحكم على مصداقية الضحية إذا بدت مشتتة أو غير قادرة على تذكر التفاصيل زمنياً.
 - **الأسئلة المفتوحة:** استخدام أسئلة تبدأ بـ «كيف» أو «ماذا» وتجنب الأسئلة التي تبدأ بـ «لماذا» لأنها قد توجي باللوم.
 - **منح التحكم:** السماح للضحية باختيار مكان الجلوس، أو وجود شخص داعم، أو التوقف عن الحديث في أي لحظة لاستعادة الشعور بالسيطرة.

■ التعامل مع الحالات التي تصمت فيها الضحية

- يجب احترام إرادة الضحية وعدم الضغط عليها للكلام. يُنصح باستخدام تقنيات مثل:
- **الإنصات الإيجابي:** إظهار الدعم باللغة غير اللفظية (هز الرأس، نظرة العين المتفهمة).
 - **إضفاء الشرعية:** قول جمل مثل: «صمتك مفهوم، وخذي وقتك الكامل لتشعري بالأمان هنا».
 - **استخدام الوسائط البديلة:** مثل الرسم أو الكتابة لتسهيل الانتقال من الصمت إلى التعبير.

الفقرة 2: المتابعة الصحية والنفسية

يعتبر **الفصل 13 من قانون 58** المتابعة الصحية والنفسية حق من حقوق الضحية.

تتم المتابعة الصحية للضحايا وأطفالهن المقيمين بمراكز الإيواء عبر منظومة متكاملة تهدف إلى ضمان السلامة الجسدية والنفسية، وذلك وفق الإجراءات التالية:

1. المتابعة الصحية والعلاجات شبه الطبية

- **العلاجات شبه الطبية:** تقديم علاجات شبه طبية ومتابعة صحية دورية للمقيّمات وأطفالهن.
 - **الصحة الإنجابية والجنسية:** القيام بالفحوصات اللازمة (خاصة في حالات الاغتصاب) للوقاية من الأمراض المنقولة جنسياً أو التعامل مع حالات الحمل غير المرغوب فيه.
 - **خدمات خاصة:** تقديم رعاية صحية واجتماعية للنساء الحوامل وحديثي الولادة، وتنظيم حلقات إرشادية حول الصحة الجنسية..
 - **التوجيه الطبي:** يتم توجيه الضحايا والأطفال إلى المؤسسات الصحية والنفسية العمومية المختصة عند الحاجة لتلقي فحوصات معمقة.
 - **بروتوكول العلاج الدوائي:** إذا كانت الضحية تعاني من أمراض مزمنة (مرض سكري، ضغط الدم...) أو تحتاج أدوية نفسية (مهدئات، مضادات اكتئاب)، يشرف المركز على انتظام تناول الجرعات.
- في صورة ممانعة الضحية للفحوصات الطبية أو المتابعة الصحية وهو يشكل تحدياً كبيراً للمختص النفسي وللمركز بصفة عامة، وغالباً ما يكون خلف هذا الرفض أسباب نفسية عميقة وليس مجرد عناد.

كيفية التعامل مع هذه الوضعية وفق الممارسات الفضلى:

■ فهم أسباب الرفض (التأويل النفسي)

- **الخوف من استعادة السيطرة على الجسد:** الضحية التي تعرضت للعنف الجسدي أو الجنسي تشعر بأن جسدها «مستباح». الفحص الطبي قد يمثل لها اختراقاً جديداً لخصوصيتها.
- **الإنكار كآلية دفاع:** الرفض قد يكون رغبة في عدم رؤية آثار العنف (الكدمات أو الأمراض) لأن مواجهتها تعني الاعتراف بحقيقة الصدمة.
- **فقدان الثقة في المؤسسات:** الخوف من أن يتم إفشاء أسرارها الصحية أو أن تتعرض للحكم القاسي من قبل الأطباء.

■ استراتيجيات التعامل (المختص النفسي كجسر ثقة)

- **التثقيف النفسي (Psycho-education):** شرح أهمية الفحص ليس فقط من الجانب الصحي، بل كدليل قانوني يحمي حقوقها (الشهادة الطبية).
 - **منحها السيطرة:** التأكيد على أن لها الحق في رفض أي جزء من الفحص، وفي توقيف الطبيب في أي لحظة تشعر فيها بعدم الارتياح.
 - **المرافقة النفسية أثناء الفحص:** وجود المختصة النفسية (إذا سمحت الضحية) يوفر دعماً عاطفياً ويقلل من احتمالية حدوث «فلاش باك» أثناء الفحص.
- يمكن أن ترفض الضحية التداوي والقيام بفحوصات وعلى المركز التعامل بسلسلة مع هاته الوضعية ومحاولة جذب الضحية بأسلوب غير ضاغط للقيام بذلك إلا أنه وفي بعض الحالات يصبح الفحص «إلزامياً»؟
- قانونياً وأخلاقياً، السيادة للضحية على جسدها، لكن يتم التدخل بشكل حازم في حالتين فقط:
- **التفطن بوجود مرض معدي** مثل الأمراض المنقولة جنسياً والتي قد تشكل خطراً على بقية المقيّمات في المركز والذي يمكن أن تكون سبباً لوضع حد لإقامة الضحية بالمركز
 - **حالات الخطر الحياتي:** نزيف داخلي غير ظاهر، تسمم، أو حالة صحية طارئة تفقد فيها الضحية وعيها.

الممارسة الفضلى: يجب تدوين «رفض الضحية للفحص» في ملفها الإداري مع توقيعها، لضمان حماية المركز قانونياً، مع استمرار المحاولة معها بمرونة في الأيام التالية.

2. المتابعة النفسية

عرفت كراس الشروط في فصلها السابع المتابعة النفسية بكونها «فسح المجال للضحية للتحدث عن المعاناة التي تعيشها والبوح بكل التفاصيل ومساعدتها على استعادة الثقة بالنفس والخروج من دائرة الإحساس بالذنب وإبراز قدراتها على مجابهة كل المصاعب».

■ المراحل والركائز الأساسية للتعهد النفسي

لا يمكن البدء بعلاج نفسي فعال إذا كانت الضحية تعاني من آلام جسدية أو إهمال صحي.

التقييم النفسي والتشخيص

- **تحديد نوع الصدمة:** هل تعاني من اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD)، اكتئاب حاد، أو فقدان لتقدير الذات؟
- **رصد المخاطر:** تقييم احتمالية إيذاء النفس أو الأفكار الانتحارية، خاصة في الأيام الأولى للإيواء.
- **دراسة السيرة الذاتية للعنف:** فهم دورة العنف التي مرت بها لتحديد نقاط القوة التي يمكن البناء عليها.

آليات التدخل العلاجي

- **التفريغ الانفعالي** : تشجيع الضحية على سرد قصتها بالوتيرة التي تناسبها، مما يساعد على تخفيف الضغط النفسي المتراكم.
- **إعادة بناء الثقة بالذات**: العمل على تفكيك مشاعر «الذنب» و«الخزي» التي يزرعها المعتدي عادةً، وتحويل النظرة من «ضحية ضعيفة» إلى «ناجية قوية».
- **العلاج المعرفي السلوكي**: مساعدة المرأة على استبدال الأفكار السلبية الناتجة عن العنف (مثل «أنا أستحق ما حدث») بأفكار واقعية تمكينية.

التمكين النفسي والاجتماعي

- **تعزيز الاستقلالية**: تدريب الضحية على اتخاذ قراراتها بنفسها (حتى البسيطة منها) لاستعادة السيطرة على حياتها التي كانت مسلوقة.
- **التحضير لمرحلة «ما بعد الإيواء»**: العمل على خطة حياة مستقبلية، سواء بالعودة للإدماج العائلي (إذا كان آمناً) أو الاستقلال الاقتصادي، لضمان عدم العودة لدورة العنف مجدداً.

أخلاقيات التعهد النفسي

- **الحياد الإيجابي**: عدم إطلاق أحكام على خيارات الضحية (مثل رغبتها في العودة للمعتدي أحياناً)، بل مرافقتها لفهم أسباب هذا الخيار ومخاطره.
- **السرية التامة**: ضمان أن كل ما يقال داخل غرفة التعهد النفسي يبقى سراً، وهو ما يبني جسر الثقة الأساسي.
- **عدم إطلاق الأحكام**: قبول الضحية مهما كانت قراراتها (حتى لو قررت العودة للمعتدي)، مع العمل على توعيتها.
- **السرية المهنية**: الشعور بأن ما يقال داخل المكتب لن يتسرب إلى الإدارة أو القضاء إلا بإذنها أو في حالات الخطر القصوى.
- **الموافقة المستنيرة**: لا يُفرض التعهد النفسي قسراً؛ يجب أن تشعر الضحية أنها شريكة في مسار علاجها.
- **التمكين (Empowerment)**: التركيز على أن الضحية هي «ناجية» تمتلك موارد قوة، وليس فقط كائناً ضعيفاً يحتاج الشفقة.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

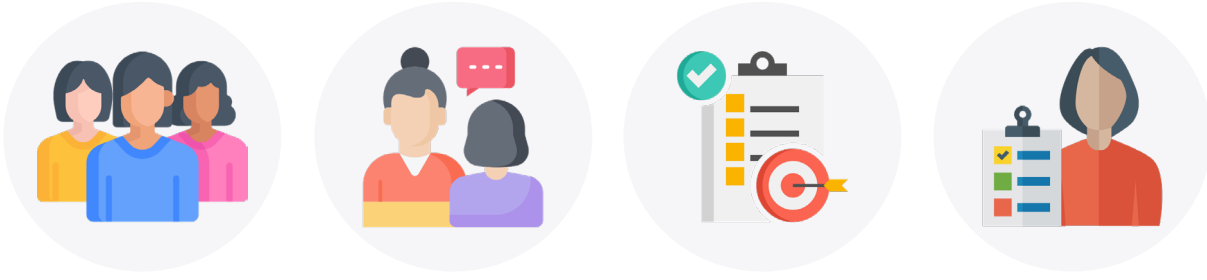
5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

مسار التعهد النفسي (خطوات عملية)



4	3	2	1
الحصص الجماعية	الحصص الفردية	وضع الخطة العلاجية	المقابلة التشخيصية
مجموعات الدعم التي تسمح للضحايا بمشاركة تجاربهن لكسر العزلة النفسية	جلسات دورية للعمل على الصدمات العميقة وإعادة بناء تقدير الذات.	تحديد الأهداف القصيرة المدى (تجاوز الخوف) والطويلة المدى (بناء مشروع حياة)	تحديد نوع العنف (جسدي، جنسي، اقتصادي) وتقييم الأثر النفسي (PTSD)، اكتئاب، اضطرابات شخصية

■ المهام الإدارية للمختصة النفسية

من الضروري أن تقوم المختصة النفسية بتوثيق المسار وضمان حقوق الضحية:

- **فتح ملف نفسي:** ملف مستقل (منفصل عن الملف الإداري العام للمركز) يُحفظ في مكان آمن لضمان الخصوصية.
- **كتابة التقارير النفسية:** تقارير المتابعة: لتوثيق تطور الحالة داخل المركز.
- **إعداد شبكات التقييم:** ملئ استمارات قياس مستوى القلق، الاكتئاب، أو خطورة الحالة.
- **التنسيق مع الفريق المتعدد الاختصاصات:** المشاركة في اجتماعات دورية مع (المحامي، المساعد الاجتماعي، المنصة، مدير المركز) لمناقشة الحالة من منظور شامل دون إفشاء أسرار الجلسات الخاصة.
- **سجل المواعيد والإحصائيات:** توثيق عدد الجلسات ونوع التدخلات لأغراض إحصائية تساعد في تطوير خدمات المركز

كيفية التعامل مع الحالات النفسية الصعبة والمؤقتة

تُعد حالات الاضطرابات النفسية الحادة (مثل الذهان، الهياج الشديد، الميل الانتحارية الجدية، أو الانهيار العصبي الكامل) من أصعب التحديات داخل مراكز الإيواء، لأن المركز بطبيعته مكان «اجتماعي حمائي» وليس «مستشفى للأمراض العقلية».

الممارسات الفضلى المتبعة للتعامل مع هذه الحالات:

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

■ الإجراءات الفورية : إدارة الأزمة

تأمين المحيط

ضمان عدم وجود أدوات حادة أو خطرة في متناول الضحية لحماية نفسها وبقية المقيمات. تحاول المختصة النفسية استخدام تقنيات خفض التصعيد عبر الكلام الهادئ، وتجنب المواجهة الجسدية أو الجدال، ومحاولة إعادة توجيه انتباهها للواقع.

التقييم الاستعجالي للخطورة وتحديد نوع الحدة

خطر على الذات: هل هناك نية حقيقية للانتحار أو إيذاء النفس ؟

خطر على الآخرين: هل الضحية في حالة هذيان أو عدوانية تهدد أمن المستفيدات

فقدان الاتصال بالواقع: هل تعاني من هلاوس أو ضلالات ناتجة عن صدمة شديدة؟

التنسيق الطبي والإحالة (Le Référencement)

مراكز الإيواء لا تملك صلاحية وصف الأدوية النفسية لذا يتم الاتصال بالإسعاف أو الطب الاستعجالي إذا كانت الحالة تستدعي تدخلاً دوائياً فوراً أو الإحالة إلى مستشفى (قسم الأمراض النفسية): يتم توجيه الضحية لتلقي علاج مكثف حتى تستقر حالتها.

■ البروتوكول الإداري والمهني

1. **تقرير الحادثة:** يجب على المختصة النفسية تدوين تقرير مفصل ودقيق للحالة، الأعراض الملاحظة، والإجراءات التي أُتخذت.

2. **إعلام الإدارة:** إبلاغ مديرة المركز فوراً لاتخاذ تدابير أمنية إضافية إذا لزم الأمر.

3. **إبلاغ العائلة (إذا كان آمناً):** في حالة اضطراب ذهني حاد، قد يتطلب الأمر التواصل مع جهة ثقة من عائلتها (بشرط ألا يكونوا هم مصدر العنف).

4. **المتابعة الدوائية:** يشرف المركز على مراقبة التزامها بالعلاج الموصوف من قبل الطبيب النفسي الخارجي.

5. **النقل الاستشفائي:** ، تُنقل الضحية للمستشفى لتلقي العلاج مع احتفاظها بحقها في العودة للمركز بمجرد استقرار حالتها (ضمان استمرارية التعهد).

■ حماية الفريق

ينص الفصل 19 من كراس الشروط الخاص بمراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف «تقوم الهيئة المسيرة بالمهام التالية : ... تأمين حصص الإحاطة والمتابعة النفسية لكل المتدخلين وذلك حماية لهم من الضغوطات التي يمكن أن تؤثر عليهم من خلال التعاطي مع ضحايا العنف الى جانب ذلك يجب تقديم دعم إضافي للمتدخلين بالمركز الذين يعانون من الاحتراق النفسي بسبب هذه الحالة.»

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

من الممارسات الفضلى أيضاً الاعتراف بأن «صعوبة إدارة الحالة» قد تكون ناتجة عن تعب الفريق. لذا يتم توفير:

- **الإشراف السريري (Supervision):** جلسات للمختصين النفسيين لتفريغ ضغط التعامل مع الحالات الحادة.
- **العمل الجماعي:** عدم ترك مختصة واحدة تتعامل مع الحالة الصعبة، بل توزيع المسؤولية على الفريق بأكمله.

الفقرة 3: التعهد القانوني أو الإرشاد القانوني للضحايا

تتم عملية التعهد والإرشاد القانوني لضحايا العنف في تونس وفق «مسار تنسيقي» يضمن للمرأة معرفة حقوقها وحمايتها دون تحمل أعباء مادية أو إجرائية ثقيلة.

يهدف التعهد القانوني داخل مراكز الإيواء إلى توفير حصانة قضائية وإجرائية فورية للمرأة وأطفالها، تضمن كسر حلقة العنف وتأمين المسار الحقوقي للضحية. ويتجسد هذا التعهد عبر ثلاثة مسارات متوازية:

- **الإرشاد والمرافقة القانونية:** هو حق من حقوق الضحية وفق الفصل 13 من القانون الأساسي عدد 58 مثله مثل الحق في النفاذ إلى المعلومة والذي يتمثل في إرشاد الضحايا حول الأحكام المنظمة لإجراءات التقاضي والخدمات الإدارية والقانونية وغيرها التي تساعد الضحية الوصول إلى حقوقها.

- **تبسيط القانون:** تقوم المستشار القانونية أو المحامية بشرح القانون عدد 58 لسنة 2017 للضحية، وتعريفها بحقوقها مثل الحق في «قرار الحماية» والحق في السكن والنفقة.

- **تشخيص الوضعية:** دراسة ملف الضحية (هل هناك قضايا جارية؟ هل هناك محاضر بحث؟ لتحديد الخطوات القانونية الأولية (مثلاً: تقديم شكوى، طلب طلاق، أو طلب حماية استعجالي للأطفال).

تتولى المختصة القانونية بالمركز كذلك بتقديم استشارات مشخصة لتبسيط الإجراءات القضائية مع مرافقة الضحية في صياغة الشكاوى لدى الوحدات المختصة لضمان تكييف الجريمة بشكل دقيق أو مرافقة الضحية مادياً لتقديم الشكاوى لضمان عدم تعرضها لأي ضغط وللتأكد من تدوين أقوالها بدقة أو صياغة مطلب حماية وتوجيهها نحو استصدار قرارات الحماية التي تكفل حمايتها.

- **تفعيل الآليات الحماية للأطفال:** بالتنسيق الوجوبي مع مندوب حماية الطفولة، يتم اتخاذ التدابير الكفيلة لضمان المصلحة الفضلى للأطفال المرافقين من خلال تثبيت حق الحضانة المؤقتة للأم، وتأمين إستمراريتهم الدراسية في كنف السرية ومنع أي زيارات قد تشكل خطراً على سلامتهم الجسدية أو النفسية.

- **النفاذ للعدالة:** تفعل الأخصائية في القانون مثلاً حق الضحية في الإعانة العدلية الآلية بصياغة مطلب إعانة عدلية ضماناً لعدم عرقلة الصعوبات المادية لمسار التقاضي.

ويعتبر هذا التعهد القانوني التزاماً مؤسسياً يهدف إلى تحويل فترة الإقامة بالمركز من مجرد حماية ظرفية إلى وضعية قانونية مستقرة تضمن حقوق الضحية.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 4: التعهد الاجتماعي والاقتصادي والتمكين

يقوم التعهد الاجتماعي والاقتصادي كركيزة أساسية لإعادة بناء الضحية من حيث الروابط الاجتماعية والأسرية وضمان استقلالية الضحية بعد مغادرة المركز وعرف **الفصل 7** من كراس الشروط الإدماج الاقتصادي والاجتماعي «مساعدة ضحية العنف على تطوير قدراتها واستعدادها لمجابهة الأعباء الاجتماعية والاقتصادية المحمولة عليها وتسهيل دمجها في المجتمع والمحيط الذي تعيش فيه وذلك من خلال الأنشطة التكوينية والتوعوية والتثقيفية والترفيهية لدعم قدراتها على الاندماج ووضع مشاريع تدخل فردية أو جماعية متلائمة مع خصوصياتها وتمكينها من الحفاظ على روابطها الأسرية.»

ويعتبر الأمر المنظم لمراكز التعهد الإحاطة الاجتماعية والتأهيل وتيسير التمكين الاقتصادي والاجتماعي خدمة من بين خدمات الإيواء في فصلها السابع. ويتولى المركز تنفيذ هذا المحور وفق المقاربات التالية:

1. التعهد الاجتماعي وإعادة الروابط

يقتضي التأهيل الاجتماعي والاقتصادي إجراء تشخيص معمق للوضعية الاجتماعية للضحية، والعمل على إعادة بناء شبكة دعم آمنة لها (سواء مع العائلة الموسعة أو المحيط الاجتماعي) بما يضمن سلامتها واندماجها في المحيط العائلي أو المهني أو الاجتماعي من خلال المساعدة على تطوير قدرات الضحية لمجابهة الأعباء الشخصية والعائلية المحمولة عليها. و ألزم الفصل 26 من كراس الشروط مراكز الإيواء على توفير أنشطة لدعم قدرات النساء ضحايا العنف وبرامج للتمكين الاقتصادي لهن لتحقيق استقلاليتهن المادية والمعنوية وإعادة إدماجهن في الوسط الاجتماعي والمحيط المهني. ويتم تأمين هذه الخدمات والأنشطة من خلال برامج فردية أو جماعية تتلاءم وخصوصيات المستفيدات.

2. التمكين الاقتصادي والإدماج الاجتماعي (نحو استقلالية مستدامة)

لا يُعتبر الإيواء كإقامة غاية في حد ذاته، بل محطة انتقالية لإعادة بناء الذات والاندماج في الدورة الاقتصادية ويعتبر التمكين الاقتصادي داخل هذه المراكز أداة وقائية؛ إذ يهدف إلى إخراج المرأة من برائن الفقر والتهميش الذي قد يجعلها عرضة لتكرار العنف أو الاستغلال بسبب حاجتها المادية و كسر حلقة العنف عبر إنهاء التبعية المادية للمعنف.

يُعتبر التمكين الاقتصادي التزاماً من المركز بتحويل المرأة من حالة الاستضعاف إلى حالة الفاعلية الاقتصادية، مما يعزز صمودها وقدرتها على حماية أطفالها. كما يعمل المركز على تحويل التمكين الاقتصادي من مجرد «مساعدة ظرفية» إلى «استراتيجية خروج آمنة».

يسعى المركز، من خلال التنسيق مع وزارة الشؤون الاجتماعية، إلى إدراج الضحايا ضمن البرامج الاجتماعية مثل الأمان الاجتماعي للحصول على منح أو أي برنامج يمكن أن تستفيد منه الضحية من بينها برامج وزارة المرأة أو برامج توثقها الجمعيات المتواجدة في الجهة كما يشمل التعهد الاجتماعي مرافقتها في الحصول على الوثائق الإدارية المفقودة أو الناقصة أو صياغة مطالب.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

تظهر الممارسات الفضلى أن النجاح الاقتصادي للضحايا من العنف مرتبط بمدى استقرارهن النفسي أولاً، لذا يفضل ألا يتم البدء في تنفيذ خطة التمكين الاقتصادي إلا بعد مرحلة الاستقرار النفسي والأمان.

يعمل المركز على وضع مخطط حياة فردي لكل امرأة، يتضمن تقييم مهاراتها المهنية وتوجيهها نحو مسارات التكوين المهني الشريكة للحصول على شهادات تكوين تيسر اندماجهن في سوق الشغل أو عقد ورشات التدريب القصيرة في «المهارات الحياتية» (Soft Skills)، التواصل، وإدارة الميزانية سواء داخل المركز أو خارجه، توجيه المستفيدات نحو مراكز التكوين المهني الشريكة للحصول على شهادات تكوين تيسر دخولهن سوق شغل أو أي مركز حكومي أو جمعياتي يسلم شهادات تكوين.

يمكن كذلك تسجيلهم في برنامج صامدات أو رائدات أو أي برنامج يهتم التمكين الاقتصادي وتستند الممارسات الفضلى دولياً (مثل معايير منظمة الأمم المتحدة للمرأة) إلى مفهوم «سلاسل القيمة» للتمكين الاقتصادي للنساء ضحايا العنف. يمكن أن توفر المراكز دورات تدريبية متخصصة تساعد النساء على اكتساب مهارات يدوية وتقنية مطلوبة في سوق العمل.

الممارسات الفضلى في التعهد الاقتصادي (وفقاً للتجارب المقارنة)

بناءً على التجارب الناجحة (مثل النموذج الإسباني والمغربي)، يمكن اعتماد التوجهات التالية:

- **التشخيص الاقتصادي الفردي:** إجراء تقييم للمؤهلات التعليمية والمهنية لكل مستفيدة فور استقرار وضعها النفسي، ووضع «مخطط حياة» (Plan de Vie) يتضمن أهدافاً مهنية محددة.
- **الوحدات الإنتاجية الصغرى:** إحداث ورشات تدريبية داخلية نصف إنتاجية (Ateliers semi-productifs) تتيح للمستفيدات الحصول على منحة تشجيعية تساهم في تكوين مدخرات أولية.
- **نظام «التمويل الأصغر الموجه»:** توفير آليات تمويل ميسرة (بناءً على تجربة برنامج «رائدات» أو صامدات) مع إعفاءات أو فترة سماح أطول للناجيات من العنف.

يقتضي التمكين الاقتصادي المرافقة القانونية والإدارية المتمثلة في تبسيط إجراءات الحصول على الوثائق الإدارية اللازمة (بطاقة تعريف، حساب بنكي، معرف جبائي) وتذليل الصعوبات البيروقراطية أمام المستفيدات، والمرافقة في صياغة «دراسة المشروع» وتوفير التجهيزات والمعدات اللازمة إن توفرت الإمكانيات.

لضمان نجاح التمكين، تلتزم المراكز بتأمين مرافقة مهنية لمدة معقولة بعد مغادرة المركز وإن أمكن ربط المستفيدات بشبكات النساء صاحبات الأعمال لتوفير «المنصة الاجتماعية» والدعم الفني.

مراحل التعهد الاقتصادي

1/ مرحلة التقييم والتوجيه

- **جرد المهارات:** لا يقتصر على الشهادات العلمية، بل يشمل "المهارات الحياتية" (الطبخ، الخياطة، الحرف اليدوية، قدرات التنظيم).
- **اختبار الميول:** جلسات توجيه مهني لتحديد ما إذا كانت الضحية تميل إلى العمل المأجور أو العمل الحر (مشروع خاص).



المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2/ التكوين المهني «المسرّع» والذكي

- **التكوين القصير المدى:** التركيز على مهن مطلوبة في السوق المحلية لضمان سرعة الاستقلالية (مثلاً: تغليب المواد الغذائية، الحلاقة، صيانة الهواتف، التجارة الإلكترونية).
- **محو الأمية الوظيفية:** تدريب المقيمات على كيفية كتابة سيرة ذاتية، اجتياز مقابلات العمل، والتعامل مع البنوك.
- **المهارات الرقمية:** تدريبهن على استخدام الهاتف الذكي للترويج لمنتجاتهن أو البحث عن فرص عمل.



2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

3/ حاضنات الأعمال المصغرة داخل المركز

- **تخصيص فضاء داخل المركز** لإنتاج سلع بسيطة (حلويات، صناعات تقليدية) وتوجيه عائداتها لصندوق خاص بكل امرأة ليكون «رأسمال البداية» عند الخروج.
- **تنظيم أيام مفتوحة أو المشاركة في مسالك التوزيع المحلية** لعرض منتجات النساء داخل المركز.



4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

4/ التمويل الميسر والشراكات

- **تسجيل النساء في برامج رائدات أو صامدات** للحصول على قروض أو أي برامج للحصول على قروض بدون فوائد أو بفوائد ميسرة جداً لضحايا العنف.
- **السعي لتوفير «حقيبة بداية»** (مواد أولية، آلة خياطة، معدات طبخ) بدعم من المنظمات الدولية أو من وزارة المرأة تخرج بها المرأة من المركز.



5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

5/ آلية «المرافقة ما بعد الخروج»

- **التأكد من أن المعتدي** لا يملك حق الوصول إلى حسابها البنكي أو مكان عملها الجديد.
- **تشجيع النساء** على تكوين «مجموعات تنموية» أو شركات أهلية أو تعاونية فيما بينهن لتقاسم التكاليف والمخاطر.



6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

6/ إجراءات عملية للتمكين

- هل تم فتح حساب بريدي أو بنكي خاص بالمرأة؟
- هل تم تأمين «منحة سكن» للأشهر الثلاثة الأولى بعد الخروج؟
- هل تم إدراجها في منظومة التغطية الاجتماعية؟



الملاحق التقنية

الفقرة 5: نظام الإحالة والتوجيه المؤسساتي

1. تعريف الإحالة أو التوجيه

عرفت كراس الشروط في **الفصل 7** والأمر الحكومي المنظم لمراكز التعهد في **الفصل 2** التوجيه بأنه «آلية تُنظم وتضمن لضحية العنف الانتقال من مؤسسة إلى مؤسسة أخرى لضمان حقوقها والحصول على الخدمات المتوافقة مع احتياجاتها للحماية من العنف الذي تعرضت إليه وتتبع الجناة.»

هو مسار تنسيقي يقوم على انتقال الضحية من جهة إلى أخرى (أمن، صحة، قضاء...) لضمان حصولها على خدمات تكميلية لا يوفرها المركز بمفرده، مع ضمان السرية والاستمرارية. فهي إحالة صادرة من المركز إلى مؤسسات أخرى لاستكمال مسار الضحية.

واعتبرت إتفاقية الشراكة الموحدة بين المندوبيات والجمعيات أن التنسيق مع جميع الهياكل العمومية المتدخلة في مجال التعهد بالنساء والأطفال ضحايا العنف هو من التزامات المندوبية أما الانتقال الفعلي يتم تأمينه من قبل المراكز.

2. جهات الإحالة (شبكة الشركاء)

تتم عملية الإحالة من مركز الإيواء في تونس عبر «آلية التوجيه»، وهي إجراء تنظيمي يضمن انتقال الضحية بين المؤسسات المختلفة لتلقي الخدمات التي تتناسب مع احتياجاتها، بما يؤمن لها تعهداً ومتابعة شاملة. تختلف الجهات المحال عليها وفق احتياجات الضحية إذ يمكن أن تكون الإحالة صحية أو أمنية أو اجتماعية أو اقتصادية.

3. أدوات الإحالة

لإحالة الضحية إلى خدمة معينة يتم استخدام الأدوات التي تم التنصيص عليها بالفصل 6 من الإتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف وهي

- استمارة المعطيات حول العنف المسلط على المرأة ضحية العنف
- استمارة تقييم السلامة المخاطر
- رسالة توجيه
- عناوين مفيدة

لم توضح الإتفاقية الإطارية المشتركة مضمون وثيقة الإحالة وفي إطار الممارسات الفضلى والتجارب الدولية المتماشية مع المعايير الدولية، تعتمد عملية الإحالة على «**بروتوكول وطني موحد**» يهدف إلى ضمان عدم تكرار سرد الضحية لمأساتها وحمايتها من «الضحية الثانوية» كما يجب على المراكز السعي لتحويل نظام الإحالة والتوجيه المؤسساتي من مجرد إجراء إداري إلى آلية حماية حقيقية أي «شبكة أمان» مترابطة وليس كمحطات منفصلة ويتم ذلك في إطار التنسيق بين الجهات الجهوية لمناهضة العنف.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

ولتوحيد إجراءات الإحالة في المراكز الحكومية وفي ظل غياب نظام إحالة وطني يمكن استعمال ورقة إحالة الموحدة كوثيقة رسمية تصدر عن المركز وتُستخدم لنقل الضحية من مركز الإيواء إلى مؤسسة أخرى (انظر الملحق رقم 11) تتضمن :

المعلومات الأساسية: تتضمن البيانات الشخصية ومن الأفضل استخدام الترميز بدلاً من الأسماء لزيادة حماية المعطيات الشخصية للضحية، العنف المتعرض له، تقييماً أولياً للمخاطر، والخدمات التي تلقتها الضحية بالفعل والخدمات المرتقبة من جهة الإحالة.

تُصمم هذه الوثيقة باعتماد السرية حيث لا تطلع عليها إلا الجهات المعنية مباشرة بالتعهد، وتتطلب توقيع الضحية على «استمارة موافقة مستنيرة» قبل مشاركة بياناتها. مع التزام الجهة المستقبلية بإعلام المركز بالتدبير المتخذ (مثلاً: «تم قبول ملف المنحة»).

في بعض الحالات يعتمد المرافقة الجسدية للضحايا وهي حالات الخطر القصوى أو الاضطراب النفسي ، فلا تُرسل الضحية بمفردها بل ترافقها متدخلة من المركز.

ملاحظة : الابتعاد عن الإحالة الجافة يعني إعطاء المرأة عنواناً أو ورقة وتوجيهها للمغادرة. هذا قد يسبب لها انتكاسة نفسية أو خوفاً من المجهول. إذ يتعين اعتماد «الإحالة الدافئة»، حيث تقوم المتدخلة بالمركز بالاتصال الهاتفي للمندوبية الجهوية لتنسق مع جهة الإحالة أو الطرف المستقبل (أمن، صحة....) أمام الناجية، وتقديمها مهنيّاً، وتحديد موعد دقيق أو مرافقتها عند الاقتضاء. يتعين تشكيل «جسر ثقة» ينتقل مع المرأة من المركز إلى المؤسسة الشريكة، مما يقلل من شعورها بالضيق.

إن خطر تسرب المعلومات يزداد عند الإحالة لجهات خارجية خاصة في المناطق الصغيرة حيث يعرف الجميع بعضهم. ومن الممارسات الفضلى التفاهم على السرية الذي يقوم على عدم إدراج عنوان المركز في المحاضر الرسمية العلنية، واستبداله بـ «العنوان المختار» للمركز (كالمقر الاجتماعي للمندوبية الجهوية للمرأة). إن هذه السرية تمنع المعتدي من تتبع أثر الإحالات للوصول إلى موقع الإيواء.

توصية : في غياب اعتراف رسمي لصفة المرافقة من قبل جهات الإحالة تطالب الجمعيات التي تدير مراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف السلط المعنية الأخذ بعين الاعتبار أن المرافقة لا تقوم فقط على مساعدة الضحية للقيام بفعل ما بل تكون كذلك جسدية تقتضيها هشاشة الضحية وأمنها وسلامتها لذا تطالب الجمعيات الاعتراف بهذه الصفة من قبل المتدخلين المعنيين والسماح للمرافقات للحضور والتحدث عند تقديم الخدمات للضحايا.

4. بلورة خريطة الخدمات

الإحالة لجهة بعيدة أو يصعب الوصول إليها مادياً هي إحالة فاشلة وتزيد من إحباط الضحية.

لتفادي ذلك من المحبذ قيام المركز بـ «مسح جغرافي واجتماعي» دوري (كل سنة) للمؤسسات والخدمات المتاحة في محيطه (صيدليات ليلية، جمعيات توفر حفاضات أطفال أو توفر التمكين الإقتصادي، مراكز الصحة الإنجابية، مراكز الديوان الوطني للأسرة والعمران البشري، أقسام النهوض الإجتماعي). لتقليل زمن الاستجابة وضمان أن التوجيه يتم نحو الأقرب والأكثر كفاءة.

5. نظام «التغذية الراجعة العكسية»

غالباً ما يرسل المركز الضحية لخدمة معينة ولا يعرف ماذا حدث لها بالضبط وكيف تمت الإستجابة. لذلك يمكن للمركز إدراج «استمارة تقييم خدمة» تملأها الضحية بعد عودتها من الجهة المُحال إليها.

لقياس جودة الإستجابة من قبل المتدخلين فهي أداة رقابية تضمن «سلسلة المسار» وتكشف عن الثغرات التي قد تواجه الضحية عند خروجها من مركز الإيواء للتعامل مع مؤسسات أخرى.

إذا تكررت شكاوى الناجيات من جهة معينة، تتدخل إدارة المركز ويتم إعلام المندوبية الجهوية رسمياً لتصحيح المسار مع تلك المؤسسة أو التعرض لذلك خلال اجتماعات التنسيق الجهوية.

تقوم الإحالة على مبدأ «عدم تكرار السرد»: أن نجاح الإحالة يُقاس كذلك بمدى قدرة المؤسسة المستقبلية على تقديم الخدمة دون إجبار الضحية على إعادة سرد قصة العنف مرة أخرى تجنباً للعنف المؤسسي.

6. الإحالة الرقمية الآمنة

لتفادي المراسلات الورقية القابلة للضياع أو الاطلاع غير المخول. وفي إطار الرقمنة، يقترح إنشاء «منصة إحالة مغلقة» بين المركز والمؤسسات الأخرى ومراكز الإيواء الحكومية والخاصة والجمعيات الشريكة لتبادل المعلومات و الوثائق الحساسة والتقارير الاجتماعية والطبية فوراً. تساعد هذه الطريقة من تقليل التنقلات الجسدية للمرأة التي قد تعرض أمنها للخطر.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 6: التعهد بالأطفال

يعد التعهد بالأطفال المرافقين داخل مراكز الإيواء التزاماً مؤسسياً يهدف إلى حمايتهم من التداعيات النفسية والجسدية للعنف الأسري، وضمان نموهم في بيئة آمنة ومستقرة وفق مقاربة تضمن حمايتهم واستقرارهم النفسي والتربوي، وذلك عبر المبادئ والإجراءات التالية:

■ المبادئ

- **المصلحة الفضلى للطفل:** تغليب مصلحة الطفل في كل قرار إداري أو قانوني.
- **عدم الفصل:** الالتزام بعدم فصل الطفل عن أمه إلا إذا تم إثبات وجود خطر عليها أو عليه (بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة).
- **السرية والحماية:** منع كشف هوية الطفل أو مكان دراسته لأي طرف (بما في ذلك الأب إذا كان هو المعتدي) لضمان سلامته.
- **بيئة صديقة للطفل:** تجهيز فضاءات داخل المركز تحاكي البيئة الأسرية الطبيعية لتقليل «صدمة الإيواء».



■ إجراءات التعهد

1. التعهد القانوني

- **إشعار مندوب حماية الطفولة:** يجب إعلام مندوب حماية الطفولة حالا وعلى أقصى تقدير في أجل لا يتجاوز 24 ساعة بقبول الطفل بالمركز، وذلك لاتخاذ القرارات المناسبة في شأنه (الفصل 27 فقرة ثانية من كراس الشروط) فبمجرد دخول الأم والطفل للمركز، يتم التنسيق مع مندوب حماية الطفولة لتقييم وضعية الطفل القانونية وضمان عدم وجود خطر يهدد سلامته البدنية أو المعنوية.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

• **تأمين الحضانة:** اتخاذ الإجراءات اللازمة بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة للحصول على حضانة فورية لفائدة الأم إذا كان هناك نزاع قانوني، يعمل المركز مع المحامية لتأمين إجراءات الحضانة الفورية في إطار الطفولة المهددة وفق مجلة حماية الطفل أو القيام بإسقاط الحضانة أو الولاية عند الإقتضاء وإسنادها للأم كتدبير حمائي استعجالي ووقتي وتحديد إقامة الأطفال معها في مركز الإيواء في إطار مطلب حماية يقدم من الأم أو من مندوب حماية الطفولة لقاضي الأسرة عملاً بأحكام **الفصل 33 من القانون عدد 58**. إذا كانت هناك قضية طلاق جارية بين الضحية والمعتدي، يمكن تقديم طلب «مطلب في اتخاذ وسائل متأكدة» لطلب إسناد الحضانة بصفة وقتية للأم وتقدير السكن والمأكل للأطفال بشكل فوري.

كما يمكن تأمين أمن وسلامة الأطفال من أي محاولات اتصال أو استقطاب أو اختطاف من قبل المعتدي، مع ضمان سرية مكان إقامته ومن الناحية القانونية يتم ذلك بمقتضى مطلب حماية قائم على اتخاذ تدبير حماية يتمثل في منع المعتدي الاتصال بالأطفال في مكان الدراسة أو في مركز الإيواء أو في أي مكان يمكن أن يتواجدوا فيه عملاً بالفصل 33 من قانون 58.

2. التعهد النفسي والاجتماعي

- **الإحاطة النفسية:** يخضع الأطفال في سن معينة لجلسات مع أخصائيين نفسيين لتجاوز الصدمة الناتجة عن مشاهدة العنف أو التعرض له، ومساعدتهم على التعبير عن مخاوفهم.
- **النشاطات الترفيهية:** توفر المراكز فضاءات صديقة للطفل داخل المركز تتيح له ممارسة أنشطة ترفيهية وتعبيرية حسب أعمارهم تتضمن ورشات رسم، مطالعة ولعب، تهدف إلى إعادة الطفل لنمط حياة طبيعي بعيداً عن أجواء التوتر.

3. التعهد التربوي والتعليمي

- **الاستمرارية الدراسية:** يحرص المركز بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة على ضمان عدم انقطاع الطفل عن الدراسة كما يمكن نقله مؤقتاً إلى مدرسة قريبة من المركز مع الحفاظ على سرية مكانه.
- **الدعم المدرسي:** تقديم دروس تدارك للأطفال الذين تأثر مستواهم الدراسي بسبب عدم الاستقرار العائلي.

4. الرعاية الصحية

- **الفحص الطبي:** إجراء فحوصات طبية شاملة عند الدخول للتأكد من الحالة الصحية للطفل وتوفير العلاج اللازم في حال وجود إصابات أو أمراض ناتجة عن الإهمال أو التعنيف والقيام بالتلقيح اللازمة.

5. العلاقة بين الأم والطفل

- **دعم مهارات الوالدية:** يتم توجيه الأم حول كيفية التعامل مع أطفالها في ظروف الأزمات، والعمل على تقوية الروابط العاطفية التي قد تكون تضررت بسبب بيئة العنف السابقة.
- **إعداد استمارة متابعة الطفل:** رصد التطور السلوكي والدراسي وآثار الصدمة.

يحظر تماماً داخل المركز تعريض الطفل لأي شكل من أشكال الوصم أو الضغط النفسي، وتُعتبر مصلحة الطفل الفضلى هي المعيار الأساسي في كل قرار يُتخذ بشأنه.

6. التعامل حسب الشرائح العمرية

الفئة العمرية	الاحتياجات والإجراءات الخاصة
الرضع (2-0 سنة)	<ul style="list-style-type: none"> • توفير مستلزمات الرضاعة والنظافة (حليب، حفاضات) • تأمين بيئة هادئة للأم والرضع لتعزيز «الارتباط الآمن» • مراقبة النمو الحركي والذهني
ما قبل الدراسة (3-5 سنوات)	<ul style="list-style-type: none"> • الإلحاق الفوري بروضة أطفال (أقرب مؤسسة للمركز). • استخدام «اللعب العلاجي» لتفريغ شحنات الخوف أو العدوانية. • تدريب الأم على أساليب التربية الإيجابية في ظروف الأزمات.
سن الدراسة (6-12 سنة)	<ul style="list-style-type: none"> • تأمين العودة المدرسية: التنسيق مع وزارة التربية لنقل الطفل لأقرب مدرسة مع الحفاظ على سرية ملفه. • توفير الدعم المدرسي (دروس تدارك) لتعويض فترة الانقطاع. • أنشطة ترفيهية لإدماجه مع أقرانه وتقليل الشعور بالوصم.
المراهقون (13)	<ul style="list-style-type: none"> • الخصوصية: تخصيص غرفة مستقلة مع الأم • مرافقة نفسية مكثفة للتعامل مع «صورة الأب المعتدي» وتجنب السلوكيات الانحرافية. • التوجيه المهني لمن انقطعوا عن الدراسة

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور الرابع

إدارة الحياة اليومية

وقواعد العيش المشترك

تستند إدارة الحياة اليومية داخل مركز الإيواء إلى مقارنة توازن بين النظام المؤسساتي والخصوصية الفردية، بهدف خلق بيئة شبه أسرية تساهم في الترميم النفسي والاجتماعي للمقيّمات وأطفالهن. وتتم إدارة المركز وفق ضوابط.

الفقرة 1 : ضوابط إدارة الحياة اليومية داخل مركز الإيواء

1. تنظيم الفضاء والزمن: يلتزم المركز بوضع جدول زمني يومي مرّن للأنشطة اليومية (تنظيم الوقت من الاستيقاظ إلى النوم) لتقليل التوتر يتضمن أوقات الوجبات، حصص الدعم، والأنشطة الجماعية، مع احترام استقلالية كل امرأة في إدارة شؤونها الخاصة وشؤون أطفالها داخل غرفتها. ويخضع العيش المشترك لـ ميثاق داخلي توقعه المقيمة عند الدخول، يحدد حقوقها وواجباتها، ويرتكز على مبادئ الاحترام المتبادل، عدم العنف، والتعاون في الحفاظ على نظافة وسلامة الفضاء المشترك.

2. إدارة الموارد والاحتياجات: يتولى المركز تأمين الاحتياجات الأساسية (الإعاشة، مواد التنظيف، مستلزمات الأطفال) بشكل كريم ومنظم، مع تشجيع النساء على المشاركة في إعداد الوجبات أو تدبير بعض شؤون المركز كجزء من استعادة الثقة بالنفس والمسؤولية.

3. الحوكمة التشاركية : تعتمد إدارة المركز على التواصل المفتوح عبر عقد اجتماعات دورية للمقيّمات بإشراف الأخصائية النفسية ، لتفريغ التوترات اليومية وحل النزاعات البسيطة وضمان جودة الخدمات.

- تُدار كافة تفاصيل الحياة اليومية تحت سقف السرية التامة، حيث يُمنع منعاً باتاً تداول أسرار المقيّمات أو تصوير المركز أو استقبال الزوار الخارجيين إلا في حالات استثنائية وبترخيص مسبق، وذلك لضمان حرمة المكان وأمانه.

- يقع توزيع الأدوار في المطبخ أو الفضاءات المشتركة.

- يتم تخصيص صندوق المقترحات والشكاوى: لضمان حق المرأة في التعبير عن عدم رضاها عن خدمة معينة داخل المركز.

4. اتخاذ وتفعيل التدابير الوقائية في المركز منها:

- المحافظة على سرية المكان عند الإدارة اليومية للمركز

- خطة أمان فردية: وضع خطة أمان مخصصة لكل امرأة تشمل إجراءات التحرك خارج المركز وتأمين الأطفال خاصة المتدربين أو في السن التحضيري أو للذهاب لروضة أطفال أو عند ممارسة الأب حق الزيارة ويمكن منع الزيارات الخارجية أو الترخيص فيها إن توفرت شروط الأمان وإن اقتضى الأمر مرافقة مادية للضحية في صورة الإحالة للحصول على خدمة معينة،

- التنسيق الأمني: إشعار الفرق المختصة في صورة وجود خطر على إحدى الضحايا أو المركز والذي يجب عليهم طبقاً الفصل 9 من الأمر الحكومي المنظم لمراكز الإيواء إعطاء الأولوية القصوى للإشعارات الصادرة عن مراكز الإيواء لضمان التدخل السريع،

الفقرة 2 : إدارة النزاعات والمشاكل داخل المركز

تعد إدارة النزاعات داخل مراكز الإيواء من أدق المهام الإدارية، نظراً لأن المقيّمات يتواجدن في حالة نفسية هشة وضغط عصبي مرتفع.



1. إدارة النزاع بين المقيمات

تعتبر إدارة النزاعات داخل المركز جزءاً من العملية التأهيلية، حيث تهدف إلى تحويل الخلافات اليومية إلى فرص لتعلم آليات التواصل غير العنيف. ويتم التعامل مع المشاكل بين المقيمات وفق الخطوات التالية:

- **التدخل الفوري والاحتواء:** عند نشوب خلاف، يلتزم الفريق الحاضر أو المناوب بالتدخل الفوري لتهديد الأوضاع وفصل الأطراف المتنازعة في فضاءات منفصلة لخفض حدة التوتر، مع الحرص على حماية الأطفال من مشاهدة أي تشنج. و في حالة وجود تهديد مباشر للسلامة الجسدية، يتعين على الفريق العامل التدخل فوراً لفصل الأطراف وضمان الأمن.
- **الوساطة والحوار:** اللجوء إلى «فض النزاعات بالوساطة» كخطوة أولى، من خلال جلسات استماع مشتركة تشرف عليها الأخصائية الاجتماعية أو النفسية بالمركز لتقريب وجهات النظر. تعقد الأخصائية الاجتماعية أو النفسية جلسة وسيطة (Médiation) للاستماع لكل مستفيدة على حدة، ثم مواجهتهما في إطار هادئ ومنظم و يركز التدخل على «تسمية المشاعر» بدلاً من تبادل الاتهامات، والبحث عن حلول توافقية تحترم مصلحة الجميع.
- **تفعيل الميثاق الداخلي:** في حال تكرار المخالفات (مثل التنمر، المس بالخصوصية، أو عدم احترام الهدوء)، يتم تذكير المقيمة ببنود الميثاق الداخلي الذي وقعت عليه.
- **في حالات العنف اللفظي أو المادي الشديد** الذي يهدد استقرار داخل المركز، يحق للإدارة اتخاذ إجراءات تصاعدية أي عقوبات إدارية متدرجة: (تنبيه شفوي، تنبيه كتابي، حرمان مؤقت من بعض الأنشطة الترفيهية، حرمان من استعمال الهاتف، النقل لمركز آخر أو وضع حد للإقامة إذا اقتضى الأمر.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

• **التفريغ الجماعي الوقائي:** ينظم المركز حصصاً دورية (حلقات نقاش) تهدف إلى تذيب الحساسيات الناشئة وتوضيح قواعد العيش المشترك، بما يضمن سيادة أجواء التضامن والاحترام المتبادل.

• **الإيداع الكتابي للشكاوى:** تمكين المقيمات من تقديم شكاوى رسمية لإدارة المركز في حال تعذر الحل الودي، مع ضمان التعامل معها بإنصاف وفعالية. كما تقوم المتدخلة بتحرير كتابي للواقعة تضعه على ذمة إدارة المركز.

2. التدابير الوقائية

• **التوعية بالحقوق والواجبات:** عقد جلسات توعية دورية للمقيمات حول قواعد العيش المشترك وأهمية التواصل الفعال.

• **الدعم النفسي المستمر:** توفير حصص توازن نفسي للمقيمات لتخفيف التوترات الناتجة عن وضعيتهن الهشة، مما يقلل من احتمالية نشوب نزاعات.

• **مراجعة وتقييم الإجراءات.**

• **إعداد تقارير حول النزاعات المسجلة** (ملحق رقم 5) وطرق حلها لتقييم مدى نجاعة الإجراءات المعتمدة وتحسينها.

3. إدارة النزاع بين المتدخلة وأحد المقيمات

يعتبر النزاع بين المتدخلة والمقيمة من أصعب المواقف الإدارية، لأن المتدخلة هنا تفقد دورها كـ «حكم» وتصبح «طرفاً» في النزاع. في هذه الحالة يجب مراعاة بعض القواعد والإجراءات لضمان عدم تحول النزاع إلى تعسف سلطوي أو انهيار للعملية التأهيلية الإدماجية. في هذه الصورة يتم اتباع الإجراءات التالية:

1. **قاعدة الانسحاب المهني الفوري:** أي بمجرد شعور المتدخلة بفقدان السيطرة على أعصابها أو تصاعد الانفعال لدى المقيمة تجاهها، يجب عليها الانسحاب فوراً من المواجهة وطلب تدخل زميلة أخرى (التعويض الفوري). لكسر حدة التوتر الشخصي ومنع تحول الخلاف المهني إلى «عداء شخصي».

2. **تقنية «نزع السلاح الكلامي»:** على المتدخلة تجنب جمل التحدي مثل: «أنا الموظفة هنا وعليك الاحترام».

يجب استخدام جملة امتصاص: «أنا أرى أنك منزعجة مني الآن، ربما من الأفضل أن نتحدث لاحقاً عندما نهذاً، أو يمكنكِ التحدث مع مديرة المركز أو أي متدخلة من المركز تترجأ إليها».

3. **مبدأ «عدم الشرح في لحظة الانفجار»:** يُمنع على المتدخلة محاولة «تبرير» قراراتها (مثل منع الخروج أو تطبيق عقوبة) أثناء صراخ المقيمة. الشرح يجب أن يتم في جلسة هادئة ومنفردة لاحقاً.

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

4. آلية «الوساطة الداخلية» (الطرف الثالث): إحالة النزاع إلى طرف ثالث مثل مديرة المركز أو أخصائية أخرى لم تكن طرفاً في النزاع وتقوم الوسيطة بالاستماع للمقيمة بعيداً عن المتدخلة المعنية، لضمان شعور المقيمة بأن «صوتها مسموع» وأنها ليست في مواجهة مع «نظام قمعي».

5. التوثيق والمراجعة: تلتزم المتدخلة بكتابة تقرير الحادثة (انظر ملحق عدد 12) يشرح ملابسات النزاع ويجب أن يتسم بالحياد التام، والتركيز على الوقائع المادية دون إطلاق أحكام قيمية وتعتبر هذه الوثيقة الإدارية هامة لأنها تحمي المتدخلة والضحية المقيمة والمركز في آن واحد. ويُعقد اجتماع لفريق العمل لتحليل سبب النزاع هل هو ناتج عن «احتراق نفسي» للمتدخلة؟ أم هو «إسقاط نفسي» من المقيمة نتيجة صدماتها السابقة؟ ويجب الفصل بين «السلوك» و«الحق في الإيواء»: يجب معرفة أن النزاع مع المتدخلة لا يعني طرد المقيمة من المركز (إلا في حالات الخطيرة)، وذلك لتبديد مخاوف المقيمة من «انتقام الإدارة».

ملاحظة: على المتدخلة أن تتذكر دائماً أن المقيمة قد ترى فيها «شخصية سلطوية» تذكرها بالمعتدي. رد فعلها العنيف غالباً ما يكون تجاه الوظيفة وليس تجاهها هي كشخص. استيعاب هذه النقطة هو ما يميز «المتدخلة المحترفة» عن غيرها.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للائتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
مع
المقيمت والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور الخامس

مهارات التواصل المهني مع المقيمت والأطفال المقيمين بالمركز

الفقرة 1 :

مهارات التواصل المهني وقواعد التفاعل مع المقيمت

يلتزم كافة أعضاء الفريق العامل بالمركز بتبني مقاربة تواصلية تركز على «الرعاية المبنية على فهم الصدمة» حيث يجب أن يتسم التواصل بالخصائص التالية:

إلى جانب قواعد التواصل الداعم وغير الوصفي الذي تم التطرق لها سابق يجب مراعاة هذه القواعد في:

1. تقنيات التواصل خارج النزاعات أي في حالة الهدوء

- **التواصل اللفظي وغير اللفظي:** يجب أن تكون نبرة الصوت هادئة، واثقة، وغير أمرية، لتجنب استثارة ذكريات العنف السلطوي لدى المقيمة.
- **المسافة الجسدية:** احترام المساحة الشخصية للمرأة وعدم لمسها (حتى للمواساة) إلا بعد التأكد من تقبلها لذلك، احتراماً لخصوصية جسدها الذي تعرض للانتهاك.
- **اللغة المبسطة:** استخدام مصطلحات واضحة وسهلة بعيداً عن التعقيدات القانونية أو الطبية عند شرح الإجراءات لها أو التخاطب معها في المسائل المعقدة.
- **التعاطف المهني لا العاطفي:** الحفاظ على مسافة مهنية تمنع «الاحتراق النفسي» للموظفة، وتمنع «التعلق المرضي» للمقيمة بالموظفة.
- **الشفافية والصدق:** عدم إعطاء وعود زائفة (مثلاً: «سأضمن لك الحصول على السكن غداً») بل يجب شرح الإجراءات بواقعية لبناء ثقة مستدامة.
- **الالتزام الهدوء التام عند انفعال المقيمة،** واستخدام تقنيات خفض التصعيد عبر امتصاص الغضب وتوجيه الحديث نحو الحلول العملية بدلاً من الجدل.
- **الاستماع الاستيعابي:** تركها تفرغ غضبها دون مقاطعة أو دفاع عن النفس (عدم شخصنة الهجوم).
- **خفض التصعيد:** الحفاظ على نبرة صوت منخفضة جداً وهادئة، فكلما ارتفع صوت المستفيدة، يجب أن ينخفض صوت المتدخلة (المرونة التواصلية).
- **يُحظر على المتدخلات استخدام لغة «الأمر» أو «التوبيخ»** مهما كانت الحالة النفسية للضحية، ويجب اعتبار كل سلوك «صعب» صادر عنها هو مجرد آلية دفاعية ناتجة عن الصدمة وليس استهدافاً للمتدخلة.

- **عقد جلسات «التفريغ النفسي»** للفريق (Debriefing) تنظيم حصص دورية للمتدخلات للحديث عن الضغوط التي يواجهنها لضمان بقاء تواصلهن مع المقيّمات إيجابياً.
- **التدريب المستمر:** إخضاع الفريق لدورات في «علم نفس الضحية» وفنون التواصل في بيئات الأزمات.

2. تقنيات التواصل في صورة نزاع بين المقيّمات

عند حدوث توتر أو صدام بين مقيمتين أو أكثر، يجب على الفريق العامل استخدام تقنيات التواصل التالية لضمان احتواء الموقف ومنع تصعيده:

1. **تقنية «نبرة الصوت المنسحبة»:** القاعدة عندما يرتفع صراخ المقيّمات، يجب على الموظفة خفض نبرة صوتها وجعلها هادئة ورتيبة. مما يجبر الأطراف المتنازعة على الهدوء والتركيز لسماع ما تقوله المتدخلة، مما يقلل من شحن الجو العام.

2. **لغة الجسد غير التهديدية:** الوقوف بزاوية مائلة قليلاً (وليس وجهاً لوجه بشكل صدامي) مع إبقاء اليدين ظاهرتين ومفتوحتين، والحفاظ على مسافة أمان (حوالي متر ونصف) لتجنب إعطاء إشارات «هجومية» قد تزيد من استنفار المقيّمات اللواتي يعانين أصلاً من حساسية مفرطة تجاه لغة الجسد السلطوية.

3. **تقنية «إعادة الصياغة المحايدة»:** الاستماع لكل طرف ثم إعادة قول ما قالته الضحية بكلمات محايدة تخلو من الشتائم أو الاتهامات. مثال: بدل قول: «هي تقول أنكِ مهملة»، قولي: «أنا أفهم أن الطرف الأول يشعر بالانزعاج من ترتيب المكان المشترك ويرغب في تعاون أكثر».

4. **استخدام جمل «أنا» بدلاً من جمل «أنت»:** تدريب المقيّمات أثناء الوساطة على قول: «أنا أشعر بالضيق عندما...» بدلاً من «أنتِ فعلتِ كذا...». مما يحول التركيز من الهجوم الشخصي إلى التعبير عن الحاجة، مما يقلل من دفاعية الطرف الآخر.

5. **تقنية «التأجيل الإيجابي»:** إذا كان الانفعال شديداً، يُستخدم التواصل لفرض هدنة: «أرى أن الجميع متوتر الآن، سنأخذ 15 دقيقة هدوء في الغرف، ثم نجتمع لنقرر الحل». وذلك لكسر حدة الغضب الآني ومنع اتخاذ قرارات أو ردود فعل عنيفة.

6. **التحيز للميثاق لا للأشخاص:** التواصل عبر الرجوع دائماً للمرجعية (الميثاق الداخلي) وليس للآراء الشخصية «نحن هنا نحترم خصوصية بعضنا لأن هذا هو قانون المركز الذي يحمينا جميعاً».

توصية إجرائية للفريق

يُمنع في التواصل أثناء النزاع استخدام «السخرية» أو «التقليل من سبب الخلاف» (مهما كان تافهاً بنظر المتدخلة)، لأن صغائر الأمور في بيئة الإيواء المغلقة قد تكون شرارة لانفجار نفسي عميق.

3. قائمة الكلمات والعبارات المحظورة أثناء التواصل مع الناجيات

يُمنع منعاً باتاً استخدام هذه العبارات، ويُستعاض عنها ببدايل تمكينية تحترم كرامة المرأة:

العبارة المحظورة	لماذا هي محظورة؟	البديل المهني
«لماذا صمتت كل هذه المدة؟...» (لغة الأمر)	توحي باللوم وتُشعر الضحية بأنها مسؤولة عن استمرار العنف	أنا أحبي شجاعتي لأنك قررتِ التحدث الآن وطلبت الحماية.
«أصبر على خاطر أولادك»	تضغط عليها عاطفياً وتُشعرها بالتقصير كأم إذا اختارت حماية نفسها.	أطفالك سيكونون في أمان عندما تكونين أنتِ في بيئة آمنة.
«يلزمك تعمل»	تسلبها إرادتها وتعيد إنتاج علاقة السلطة والمجبر مثل المعتدي.	ما رأيك لو نفكر معاً في هذا الخيار؟ القرار يعود لك.
«هدي روحك ماصار شيء أو أش صار عليك قدام ما صار للخرين».	تقليل من شأن معاناتها وعدم اعتراف بحجم ألمها.	من حقك أن تشعرني بالألم/ الغضب، أنا هنا لأسمعك.
«أنا نحس بلي صارلك».	توحي بالادعاء، فلكل ضحية تجربة فريدة لا يمكن لأحد معرفة عمقها تماماً.	لا يمكنني تخيل مدى صعوبة ما مررت به، لكنني هنا لدعمك.
«فلانة كانت حالتها أصعب منك ومع ذلك».	مقارنة تدفع للتحقير من الذات وتلغي خصوصية معاناة الضحية.	كل امرأة لها طريققتها وقوتها الخاصة في التعامل مع أزمته.
«متأكدة ملي تقول فيه؟»	توحي بالتشكيك في مصداقيتها، وهو ما يفعله المعتدي غالباً لزعزعة ثقتها	«أنا أصدقك، وسنعمل بناءً على المعلومات التي تشاركينها معي»
«هذا الي كتبتك أو هذا مكتوبك»	لغة استسلامية تبرر العنف وتلغي حقها في التغيير والمحاسبة	«العنف ليس قدراً، ومن حقك العيش في كرامة وأمان»

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

4. التواصل مع الأطفال المقيمين بالمركز

تعد مهارات التواصل مع الأطفال داخل مراكز الإيواء من أدق المهام، حيث أن الطفل في هذه البيئة غالباً ما يكون مثقلاً بمشاعر الخوف، الارتباك أو «صراع الولاء» بين والديه ويهدف التواصل إلى إعادة بناء شعور الطفل بالاستقرار النفسي وفق التقنيات التالية:

1. مهارات التواصل الجسدي والمكاني :

- **مستوى النظر:** يجب على المتدخلة الانحناء أو الجلوس لتكون في نفس مستوى نظر الطفل عند التحدث إليه، لتجنب الظهور كشخصية «ضخمة» أو «مهددة».
- **المسافة الآمنة:** احترام خصوصية جسد الطفل وعدم المبادرة باللمس أو العناق إلا إذا طلب الطفل ذلك أو أبدى ترحيباً واضحاً، خاصة للأطفال الذين تعرضوا لعنف جسدي.
- **لغة التواصل المناسبة للعمر القائمة على التبسيط والوضوح:** استخدام كلمات بسيطة لشرح سبب وجودهم في المركز (مثلاً: «نحن هنا في مكان مخصص ليرتاح فيه الأطفال والأمهات ويستمتعوا باللعب»).
- **تجنب التحقيق:** الابتعاد عن الأسئلة المباشرة والمحرجة حول ما حدث في البيت (مثل: «ماذا فعل والدك؟»): بل يجب ترك المساحة للطفل ليروي ما يريد وبالكيفية التي يختارها .
- **التواصل باللعب والرسم:** يعتبر اللعب هو «لغة الطفل» لذا يجب على المتدخلة المختصة مشاركة الطفل في أنشطته واستخدام الدمى أو القصص لتوصيل رسائل الأمان وقواعد العيش في المركز هذه الآلية تستخدم إذا كان الطفل في سن معين .
- **يجب عدم تقديم وعود زائفة للطفل** (مثل: «ستعود للبيت غداً»). البديل هو التركيز على الأمان الحالي «أنت الآن في أمان، وسوف نقوم بأنشطة جميلة اليوم».
- **تجنب التحريض:** يقتضي الحياد المهني منع انتقاد الأب المعتدي أمام الطفل أو إجباره على اتخاذ موقف ضده. التواصل يجب أن يركز على «السلوك العنيف» كفعل خاطئ، وليس على «شخص الأب» ككيان مكروه لحماية التوازن النفسي للطفل.
- **التفاعل مع السلوكيات الناتجة عن الصدمة:** في حالات التبول اللاإرادي، العدوانية، أو الانزواء، يجب أن يكون التواصل غير توبيخي. (مثلاً: «لا بأس، سننظف المكان معاً» بدل «لماذا فعلت هذا؟»)
- **عدم استخدام الطفل كمصدر للمعلومات** عن الأم أو الأب.
- **عدم إظهار علامات الصدمة أو البكاء** أمام الطفل عند سماع قصته.
- **عدم تصوير الطفل** أو تداول صورته حمايةً لسريته وضعيته وأمانه.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور السادس

الأمن الوقائي

وإدارة الطوارئ بالمركز

الفقرة 1 : الأهداف الأمنية للمركز والمخاطر التي يمكن أن تهدده

الحرمة الجسدية: ضمان عدم وصول المعتدي أو أي طرف خارجي للمقيّمات والموظفين.

السرية المعلوماتية: حماية هويات الضحايا وموقع المركز من الاختراق أو التسريب.

الاستجابة السريعة: تفعيل آليات التدخل الفوري عند حدوث خطر داهم.

يمكن تصنيف المخاطر التي تهدد مراكز الإيواء والمقيّمات بها إلى ثلاثة مستويات رئيسية:
أمنية وإجرائية وبيئية.

1. المخاطر الأمنية الخارجية

- **كشف سرية الموقع:** وصول الجاني أو أحد أقاربه إلى عنوان المركز نتيجة تتبع الضحية أو تسريب المعلومات حتى دون قصد عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- **الترصد والملاحقة:** تواجد أشخاص مشبوهين في محيط المركز أو تعقب المقيّمات أثناء خروجهن لقضاء حاجيات أو حضور جلسات المحاكمة أو عند الإحالة إلى المؤسسات.
- **محاولة الاقترحام:** استخدام القوة المادية أو التهديد بسلاح للدخول إلى المركز لاستعادة الضحية أو الأطفال.
- **التهديدات عبر الهاتف أو الإنترنت:** تلقي المركز أو إحدى المقيّمات اتصالات تهديدية أو محاولات اختراق رقمي للوصول لبيانات المقيّمات.

2. المخاطر الأمنية الداخلية (مخاطر السلوك)

- **العنف بين المقيّمات:** نشوب نزاعات حادة قد تتطور إلى اعتداء جسدي نتيجة الضغوط النفسية.
- **إيذاء النفس :** محاولة إحدى المقيّمات الانتحار أو إلحاق ضرر بجسدها نتيجة الاكتئاب الحاد أو الصدمة.
- **إدخال مواد محظورة:** اكتشاف آلات حادة، أسلحة، أو مواد مخدرة داخل غرف المقيّمات.

3. المخاطر الإجرائية والقانونية

- **محاولة المعتدي أو أحد أطراف العائلة اختطاف طفل** أثناء توجيههم للمدرسة أو أثناء خروجهم مع الأم.
- أو عند ممارسة حق الزيارة في مكان غير مؤمن أو **محاولته الضغط على الضحية** للتنازل عن القضية أو الشكوى.

4. المخاطر البيئية واللوجستية

- **الحرائق والكوارث:** نشوب حريق ناتج عن خلل كهربائي أو تسرب غاز في المطبخ المشترك.
- **التعطّل المفاجئ لأنظمة الحماية:** تعطل كاميرات المراقبة أو أجهزة الإنذار أو انقطاع الاتصالات الهاتفية.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 2 : كيفية إدارة حالات الطوارئ (انظر الملحق عدد 2)

يجب ربط كل حالة من هذه الحالات بـ «مستوى خطر» أخضر، برتقالي، أحمر وتحديد الجهة المسؤولة عن التدخل الفوري.
تتوزع هذه الإجراءات على عدة مستويات أمنية:

1. الأمن المادي للموقع

سرية الموقع: يُعد بقاء عنوان المركز غير معلوم للعموم أهم إجراء وقائي لضمان عدم وصول المعتدي للضحية.

تحصين المداخل: تزويد المركز بأبواب مصفحة، كاميرات مراقبة خارجية، وأنظمة إنارة ليلية كافية لتغطية محيط المبنى.

السلامة من الحرائق: الالتزام بقواعد السلامة التي تفرض توفير مطافئ حريق، مسالك إخلاء واضحة، وأجهزة إنذار.

2. الأمن الإجرائي والإداري

بروتوكول الدخول: يُمنع دخول أي شخص للمركز لغرض الزيارة إلا بتصريح مسبق والذي يقتضي استشارة لجنة المتابعة لوضعيات المستفيدات والتقدم بطلب في الغرض للمتعهدة المختصة في متابعة وتحديد اللقاءات، ويتم الاحتفاظ بسجل يومي دقيق للزوار وتفتيش الأمتعة عند الضرورة. ولا يتم اللقاء إلا في فضاء مخصص وخارجي عن المرافق التي تستعمل من قبل المستفيدات ولا يجوز إطلاقاً أن يتم في غرف المقيّمات .

حماية المعطيات الشخصية: الالتزام بتشفير ملفات الناجيات ومنع تداول معلوماتهن الشخصية أو مكان تواجدهن، حيث يمثل تسريب هذه البيانات خطراً جسيماً على أمنهن.

منع التصوير: يُحظر التصوير داخل المركز أو نشر أي صور على وسائل التواصل الاجتماعي قد تكشف معالم الموقع أو هوية المقيّمات.

فتح ملف إلكتروني مشفر لا يظهر فيه الاسم الحقيقي في القوائم العامة، بل كود رقمي لضمان أقصى درجات السرية في حال تعرضت أنظمة المركز للاختراق أو التفتيش.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 3: نظام الدخول والخروج من المركز

تُعد إدارة نظام الدخول والخروج من أدق الإجراءات التي توازن بين «حق المقيمة في الحرية والتنقل» و«ضرورات الأمن الوقائي وعدم تحول المركز إلى سجن»، وفي نفس الوقت عدم تحوله إلى مكان مستباح يهدد سرية الجميع وأمنهم.

يُعتبر الالتزام بنظام الدخول والخروج شرطاً أساسياً لاستمرار الإقامة بالمركز، وأي إخلال متعمد بالسرية الأمنية وبمواقيت العودة أثناء التنقل يُعرض المقيمة لإجراءات إدارية قد تصل إلى إيقاف التمتع بالإيواء لحماية بقية المقيمات.

1 . إجراءات الدخول والخروج وقضاء الحاجات

يخضع تنقل المقيمات خارج المركز لبروتوكول أمني وإجرائي صارم يهدف إلى حماية الضحايا من مخاطر الترصد أو الملاحقة، مع ضمان استقلاليتهن في قضاء شؤونهن الضرورية والخاصة (مثل حضور الجلسات، مواعيد العلاج، أو التبضع أو زيارة الأهل) وتتم إدارة هذا النظام وفق القواعد التالية :

بروتوكول الخروج المبرمج: يلتزم المركز بتنظيم حركات الخروج عبر بطاقة خروج يومية تُسجل فيها الوجهة، التوقيت المتوقع للعودة، ووسيلة النقل. ويُشترط للخروج الفردي تقييم مستوى الخطر: فإذا كانت الحالة في «مستوى خطر مرتفع» تُرافق المقيمة بمتدخلة من المركز في صورة الإحالة إلى المؤسسات أو يتم توفير معلوم وسيلة نقل مؤمنة (تاكسي).

قواعد الأمان أثناء التنقل: تذكير المنتفعات بعدم الكشف عن موقع المركز لأي طرف خارجي أثناء تواجدهن في الخارج. كما يُحظر اصطحاب أشخاص غرباء إلى محيط المركز عند العودة، مع نصحن إن أمكن القيام بمسارات مختلفة للعودة لتضليل أي محاولات تتبع محتملة من قبل المعتدي أو ذويه.

ويحق للمركز إجراء تفتيش وقائي بطريقة لا تمس بخصوصيات الضحية للمقتنيات لضمان عدم إدخال مواد خطيرة أو أجهزة قد تُستخدم في كشف موقع المركز (مثل أجهزة التتبع الرقمية).

عند التأخير أو التغيب: في حال تجاوزت المقيمة موعد العودة المحدد دون إشعار تعطى مهلة معقولة للترقب وعند الرجوع وفي صورة كان التأخر غير مبرر يتم التنبيه على المقيمة على احترام التوقيت وإذا تغيبت المقيمة ولم ترجع للمركز، أو إذا انقطع الاتصال بها، يتم إبلاغ الوحدات الأمنية فوراً لضمان سرعة التدخل لمعرفة سبب الغياب وحمايتها عند الاقتضاء.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي

يمكن السماح للمقيمات مغادرة المركز لقضاء شؤون خاصة بزيارة الأهل أو بمناسبة عطلة أو حضور مناسبات خاصة على شرط الترخيص المسبق وتحديد المدة. وفي صورة عدم الرجوع يقع الاتصال بالضحية لمعرفة أسباب عدم الرجوع واتخاذ التدابير اللازمة .

يجب على كل مركز مسك دفتر تسجيل الدخول والخروج: يتضمن (الاسم، ساعة الخروج، الوجهة، ساعة العودة...).

التصريح بالخروج المؤقت : وثيقة يوقعها الطرفان (المركز والمقيمة) تحدد الغرض من الخروج وقت الخروج والعودة.

إذا تأخرت المقيمة لمدة عن موعد العودة المتوقع دون اتصال يتم تقديرها من المركز وفق طبيعة الخدمة التي خرجت من أجلها المقيمة ومسافتها، ويجب على المركز البدء بالاتصال بها. إذا ظل الهاتف مغلقاً لمدة غير معقولة أو لم يتمكن المركز من الإتصال بها لأي سبب، يتم إبلاغ مديرة المركز فوراً لتقدير الموقف وإبلاغ السلطات الأمنية إذا لزم الأمر.

1

القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2

قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3

خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4

إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5

مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6

الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7

نظام المغادرة
النهائية من المركز

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المحور السابع

نظام المغادرة النهائية من المركز

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

لم تحدد التشريعات الجارية العمل بها والبروتوكولات القطاعية أو الإتفاقية الإطارية مدة الإقامة القصوى بمركز الإيواء وأحال القرار الوزاري المنظم لكراس الشروط المنظمة لمراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف والأطفال للأنظمة الداخلية لتحديد مدة **الفصل 29** من كراس الشروط كيفية انتهاءها : «تنتهي مدة الإيواء إما بقرار من المنتفعة أو بانتهاء المدة القصوى المنصوص عليها بالنظام الداخلي للمركز أو بقرار معلّل من الهيئة المسيرة للمركز أو بزوال الموجب قانوناً أو قضاءً».

الفقرة 1: إيقاف الإقامة بقرار من المركز

1. مخالفة النظام الداخلي

يتم إيقاف الإقامة عند مخالفة النظام الداخلي للمركز بشكل متكرر أي بعد استنفاد كافة سبل الحوار والتعهد النفسي، وإذا كان الخرق يمس أمن المركز (مثل إفشاء مكانه للمعتدي) أو بقية المستفيدات أي في صورة الخطر الداهم. وذلك يعني أن سلوك الضحية أصبح يشكل تهديداً مباشراً على حياة المقيمات الأخريات أوعاملات بالمركز.

2. توفر اضطرابات نفسية حادة تتجاوز قدرات المركز

يجب التعامل مع مسألة «وضع حد للإقامة» بحذر شديد، لأن مراكز الإيواء هي ملاذ حماية. ومع ذلك، هناك حالات طبية نفسية تجعل المركز غير مؤهل لتقديم الرعاية اللازمة، مما يستوجب نقل الضحية إلى مؤسسات استشفائية متخصصة.

بشكل عام، لا يتم طرد الضحية بسبب المرض، بل يتم «إنهاء الإقامة لعدم الاختصاص» وتوجيهها إلى المسار الصحي.

الحالات التي تخول للمركز اتخاذ هذا القرار هي:

- **الاضطرابات الذهانية الحادة** (Troubles Psychotiques Aigus): مثل «النوبة الهذائية الحادة» (Bouffée délirante aiguë). في هذه الحالة، تفقد الضحية الصلة بالواقع، وقد تصدر عنها سلوكات خطيرة على نفسها أو على بقية المقيمات (مثل سماع أصوات أو توهمات اضطهادية شديدة). المركز هنا يفتقر للأمان الطبي للسيطرة على النوبة.
- **الفصام في حالات الهيجان** (Schizophrénie en phase de décompensation): إذا كانت الضحية تعاني من فصام غير مستقر وتمر بحالة هيجان (Agitation) لا يمكن التحكم فيها عبر التأطير النفسي العادي، مما يهدد السلامة الجسدية للمتدخلات والمقيمات.
- **الاضطراب الثنائي القطب - نوبة الهوس الشديد** (Trouble Bipolaire - Accès Maniaque): في مرحلة «الهوس الشديد»، قد تظهر على الضحية سلوكات اندفاعية خطيرة، عدوانية مفرطة، أو عدم قدرة كليا على النوم والالتزام بقواعد العيش المشترك، مما يتطلب إيواهاً طبيّاً مغلقاً.

- **الميوالات الانتحارية النشطة (Risque Suicidaire Imminent):** إذا أظهرت الضحية رغبة ملحة وأكيدة في الانتحار (Tentative imminente)، فإن مراكز الإيواء لا توفر الحماية الكافية (وجود سكاكين في المطبخ، نوافذ غير مؤمنة، إلخ). هنا يجب نقلها فوراً إلى قسم الطب النفسي لحمايتها من نفسها.
- **اضطرابات الإدمان الحادة (Addictions sévères avec sevrage):** في حالات الانسحاب الحاد من المخدرات أو الكحول الذي يرافقه نوبات صرع أو هلاوس، يحتاج الشخص إلى «إزالة تسمم» (Désintoxication) في بيئة طبية، وهو ما لا توفره مراكز الإيواء.

2. بانتهاء موجب البقاء

في صورة الحصول اتفاقاً مع المعتدي أو العائلة للتمتع بسكن أو استكملت الضحية مسارها القضائي أو التمتع قضائياً بالمسكن العائلي أو منحة سكن كتدبير فوري يصدره قاضي الأسرة في قضية طلاق أو بصدر قرار حماية صادر عن قاضي الأسرة وتنفيذه عملاً بمقتضيات **الفصل 33 من القانون 58** يتضمن تدابير أو أكثر من تدابير الحماية تتعلق بتحديد سكنى الضحية والأطفال أو بمنحة سكن أو بإبعاد المعتدي وإفراد الضحية بالمسكن العائلي وعدم اتصاله بالضحية في أي مكان تتواجد فيه سواء كان قرار الإيواء مؤقت أو استعجالي.

في صورة زوال التهديد ومصدره بسجن المعتدي أو وفاته أو مغادرته لأرض الوطن وتوفر سكن.

3. المغادرة بانتهاء المدة

يمكن للمركز أن يقرر عند انتهاء المدة المقررة بالنظام الداخلي مغادرة الضحية للمركز أو تجديده لمدة إضافية بموافقة الضحية إن دعت الأسباب لذلك مثلاً عدم استكمال مشروع الحياة projet de vie، لا تزال الضحية تعاني من هشاشة نفسية، تواصل التهديد والخطر.

يعد نظام المغادرة المرحلة الأكثر حساسية في مسار التعهد، فالهدف هو أن تغادر الضحية المركز **نحو الاستقلالية وليس العودة إلى حلقة العنف** وتتم عملية المغادرة وفق مسار تدريجي ومخطط له مسبقاً، ينقسم إلى ثلاث مراحل أساسية:

أولاً: مرحلة الإعداد للمغادرة (تتم قبل أسبوع على الأقل)

- **تقييم الأمان النهائي:** التأكد من أن التهديدات الأمنية قد انخفضت (بموجب قرارات حماية فعّالة أو سجن الجاني) وأن السكن الجديد آمن.
- **جاهزية التمكين:** التأكد من حصول المرأة على مصدر دخل (شغل، منحة اجتماعية، أو مشروع صغير أو تكوين أو شهادة في التكوين) يضمن عدم حاجتها المادية للمعتدي.
- **التهيئة النفسية:** عقد جلسات «بناء الثقة بالذات» لمواجهة العالم الخارجي وتجاوز الخوف من الوصم الاجتماعي.

ثانياً: إجراءات يوم المغادرة (البروتوكول الإداري)

- **تسوية الملف القانوني:** تسليم الناجية نسخاً من كافة وثائقها أو من ملفها بطلب منها (مضامين ولادة، قرارات حماية، تقارير طبية).
- **محضر الخروج:** توقيع محضر مغادرة يثبت خروجها وأطفالها، مع جرد للأمتعة التي ستصطحبها أو التجهيزات الممنوحة لها.
- **خطة الأمان:** القيام بخطة أمان بالشراكة مع الضحية وتزويدها بقائمة أرقام اتصال استعجالية لاستخدامها في حال تعرضت للملاحقة أو التهديد بعد الخروج.

ثالثاً: آلية المتابعة اللاحقة

- لا تنقطع صلة المركز بالناجية بمجرد خروجها، بل تقتضي الممارسات الفضلى تعهد المركز بـ:
- **المتابعة الهاتفية:** اتصال دوري للاطمئنان على وضعها ووضعيات الأطفال.
- **الزيارات الميدانية:** (بشرط موافقتها) من قبل الأخصائية الاجتماعية أو من تعينه الهيئة المديرية لمعاينة ظروف الاندماج وتذليل أي صعوبات طارئة.
- **الدعم «عن بُعد»:** بقاء أبواب الجمعية التي تدير المركز مفتوحة لها للحصول على استشارات قانونية أو نفسية تكميلية دون الحاجة للإقامة.

إن خروج المرأة لا يعني حرمانها من العودة إذا تعرضت لتهديد أو عنف جديد.

نظام المغادرة وفق المعايير الفضلى

أولاً: شروط المغادرة الآمنة

- لا يمكن إقرار المغادرة إلا بتوفر الشروط الدنيا التالية:
- **الأمان القانوني:** صدور قرارات حماية فعالة (إبعاد المعتدي، منع الاتصال) وضمان تفعيلها أمنياً.
- **الاستقلالية السكنية:** توفر سكن لائق وآمن (سواء سكن خاص، عودة للعائلة بعد تأمينها، أو سكن اجتماعي) بعيداً عن مناطق نفوذ الجاني.
- **الاستدامة المادية:** توفر مصدر دخل أدنى (عمل قار، منحة قارة، أو مشروع صغير) يقيها من التبعية المادية للمعتدي.
- **الأمان الرقمي:** التأكد من تغيير كافة أرقام الهواتف وحسابات التواصل الاجتماعي لقطع أي أثر رقمي يُمكن من تعقبها.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

ثانياً: مراحل تنفيذ المغادرة

1. التقييم الختامي

قبل خروج المرأة، تعقد «لجنة المتابعة بالمركز» جلسة تقييم شاملة تتضمن على:

- تقييم المسار التأهيلي: مدى تطور الحالة النفسية للمرأة وقدرتها على إدارة الأزمات و تقييم وضعية الأطفال عن التأكد من استقرار وضعهم الصحي والتربوي ومن توفر مقاعد دراسية في الجهة الجديدة.
- استمارة رضا الناجية: منح المرأة فرصة لتقييم خدمات المركز بكل سرية، وهو ما يمثل مؤشر جودة لتطوير الدليل مستقبلاً.
- تقرير الختم وغلق الملف: إعداد تقرير في يخلص حالة المرأة منذ دخولها وحتى خروجها، والأهداف التي تحققت والخدمات التي قُدمت لها.
- تحديد التاريخ: اختيار توقيت آمن للمغادرة (غالباً في الصباح وبشكل غير معلن للعموم).
- مراجعة «خطة الأمان الشخصية»: تتضمن كذلك الاتفاق على وسيلة تواصل آمنة وكود سري للاستغاثة في حال شعرت بالخطر بعد الخروج.
- تسليم الوثائق: تسليم المرأة ملفاً يتضمن نسخاً من (وثائق الهوية، التقارير الطبية، قرارات الحماية، والشهادات المهنية التي حصلت عليها بالمركز إذا طلبت ذلك).

2. المرحلة الإجرائية (يوم المغادرة):

- تصفية العهدة: استلام كافة المستلزمات الشخصية وتوقيع محضر تسلّم الأمتعة.
- إخطار الشركاء: إعلام مندوب حماية الطفولة والوحدة الأمنية المختصة بالجهة المستقبلة بمكان إقامة الضحية لضمان استمرارية الحماية وعند الاقتضاء المندوبية الجهوية.

3. نظام المتابعة ما بعد المغادرة

إن «المغادرة» وغلق الملف لا تعني قطع العلاقة، بل يلتزم المركز معنويًا ب: اتصال هاتفي بعد (24 ساعة، أسبوع، شهر، 3 أشهر)، زيارة ميدانية (إذا سمحت الظروف لذلك) في الشهر الأول.

ملاحظة: يمكن تقديم دعم طارئ (تسديد بعض الحاجيات المادية إن توفرت (غذاء، ملابس، نقود، استشارة قانونية فجئية) إذا تعثرت رحلة الاندماج وشروط المغادرة الآمنة.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المعني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 2: المغادرة بقرار من الضحية (مغادرة طوعية)

في حال قررت المقيمة مغادرة المركز قبل استكمال المدة المحددة في برنامجها التأهيلي أو قبل تأمين شروط المغادرة الآمنة (كالعودة للمعتدي أو الخروج لمكان غير مؤمن)، يلتزم الفريق العامل باتباع الإجراءات التالية:

- **عقد جلسة الاستماع والتوعية بالمخاطر:** تعقد الأخصائية النفسية والقانونية جلسة عاجلة مع المقيمة لفهم أسباب المغادرة (ضغوط عائلية، حنين للأطفال، وعود من الجاني عدم تحمل البقاء في المركز). يتم خلالها تذكيرها بالمخاطر الأمنية والقانونية المحتملة، دون ممارسة أي ضغط أو إكراه، احتراماً لإرادتها الحرة.
- **خطة الأمان الدنيا:** إذا أصرت المقيمة على المغادرة، يلتزم المركز بتزويدها بـ «خطة أمان مصغرة» تتضمن أرقام الطوارئ وكيفية التصرف في حال تجدد العنف.
- **إخلاء المسؤولية القانونية:** يلتزم المركز إدارياً بتوقيع المقيمة على «استمارة مغادرة مسؤولية»، تقر فيها بأنها تخرج بناءً على رغبتها الخاصة وبالرغم من تحذيرات الفريق الفني من المخاطر المحيطة بها.
- **الإشعارات الإدارية والقضائية:** يقوم المركز بإعلام الجهات المعنية (مندوب حماية الطفولة في حال وجود أطفال، وقاضي الأسرة إذا كان هناك قرار إيواء قضائي) بانتهاء الإقامة فعلياً، وذلك لحماية المركز من أي تبعات قانونية في حال تعرضت الضحية لأذى بعد خروجها.
- **تأمين الأطفال:** في حال وجود خطر ملموس على الأطفال المرافقين نتيجة هذه المغادرة الفجئية، يلتزم المركز بإشعار مندوب حماية الطفولة فوراً لاتخاذ التدابير الحمائية المستقلة لفائدة الأطفال.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الفقرة 3 : العودة بعد المغادرة

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

ترفض بعض مراكز الإيواء إعادة قبول ضحية للمركز بعد أن مكثت فيه مدة معينة وغادرته إما بإرادتها أو بانتهاء المدة عندما تتعرض من جديد إلى العنف أو التهديد أو تواجه مخاطره.

إنّ رفض إعادة إيواء النساء ضحايا العنف اللواتي سبق لهنّ الاستفادة من خدمات المراكز يمثل إخفاقاً في فهم ديناميكية العنف الزوجي وخصائص «دورة العنف» التي تمر بها الضحية: فخروج المرأة من المركز وعودتها للمعتدي غالباً ما يكون جزءاً من سياق نفسي واقتصادي معقد، وليس اختياراً حراً. إنّ سياسة «الفرصة الواحدة» تتنافى مع الممارسات الفضلى التي تقتضي توفير حماية غير مشروطة ومستمرة، وتعتبر انتهاكاً لالتزام الدولة بضمان حق الضحية في الأمان مهما تكررت محاولات النجاة. فالمراكز وُجدت لتكون ملاذاً آمناً يتكيف مع احتياجات الضحية، لا جهة تضع شروطاً إقصائية تضاعف من هشاشتها وتدفعها قسراً للعودة إلى بيئة التهديد.

أسباب ومبررات إضافية تعزز إمكانية قبول الضحايا بعد المغادرة

1. المبررات النفسية والسيكولوجية

الضحية غالباً ما تعاني مما يسمى «العجز المتعلم» أو «الارتباط الصدمي»، مما يجعل قرار الانفصال النهائي يتطلب وسطياً من 5 إلى 7 محاولات قبل النجاح. ورفض القبول في المحاولة الثانية قد ينهي أملها في النجاة للأبد. كما أثبتت الدراسات العلمية حول «دورة العنف الزوجي» أن الضحية تمر بمراحل معقدة من التردد والارتباط الصدمي، وقد تحتاج لعدة محاولات قبل الانفصال النهائي. إن سياسة «الفرصة الواحدة» تعكس قصوراً في فهم هذه الديناميكية وتضع الضحية أمام خيار وحيد وهو الاستسلام للعنف.

2. المبررات القانونية

لا يضع القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 و الأمر الحكومي عدد 582 لسنة 2020 المتعلق بتنظيم مراكز الإيواء للنساء ضحايا العنف والأطفال على سقف لعدد مرات التعهد أو الإيواء. والتزام الدولة على الصعيد الدولي والداخلي بمنع العنف وحماية الضحايا هو التزام بالنتائج وليس بالوسائل، وبما أن الخطر لا يزال قائماً، فإن واجب الدولة في الحماية يظل قائماً قانوناً. فالحماية حق دستوري مطلق مرتبط بوجود حالة الخطر، ولا يسقط هذا الحق بمجرد محاولة الضحية العودة لمنزل الزوجية أو مغادرة المركز سابقاً.

3. مبدأ «عدم إعادة الضرر» (Non-Revictimisation)

إغلاق الأبواب في وجه ضحية سبق لجوؤها للمركز هو شكل من أشكال «العنف المؤسسي» الذي يعاقب الضحية على ترددها أو ضعفها، مما يعمق شعورها بالذنب والخذلان و يعمق هشاشتها ويدفعها قسراً نحو بيئة الخطر، مما قد يؤدي إلى عواقب وخيمة تصل إلى التهديد الجدي للحياة.

4. مبرر إدارة المخاطر

إحصائياً، تزداد خطورة العنف التي قد تصل إلى التقتيل (féminicide) في فترات الانفصال والعودة و رفض الإيواء في هذه اللحظات الحرجة يرفع من احتمالية وقوع جريمة نكراء كان يمكن تفاديها بمجرد تأمين المأوى.

5. مبررات سسيولوجية

يظل الإيواء هو خط الدفاع الوحيد وربط الحماية بـ«السلوك المثالي» للضحية (عدم العودة للمعتدي) هو تجاهل للواقع السوسولوجي الذي يخلو من توفير سكن أو سياسة سكنية وتمكين اقتصادي للنساء ضحايا العنف.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للائتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الملحق عدد 1: نموذج مخطط الحياة الفردي للتمكين

رقم الملف: تاريخ الدخول: المسؤولية:

أولاً: التشخيص الأولي (الوضعية عند الدخول)

المستوى التعليمي والمهني: (شهادات، مهارات يدوية، خبرات سابقة):
الوضع المادي: (هل تملك دخلاً؟ ديون؟ ملكية خاصة؟):
الوضعية العائلية: (عدد الأطفال، وضعية الحضنة، شبكة الدعم العائلي المتاحة):

ثانياً: الأهداف الإستراتيجية (ماذا نريد أن نحقق؟)

الهدف القانوني: (مثال: الحصول على حكم نفقة وحضانة، استخراج وثائق هوية):
الهدف المهني: (مثال: الحصول على شهادة تكوين في الخياطة، تعلم مهارات البيع الرقبي):
الهدف السكني: (مثال: تأمين سكن مشترك، العودة للعائلة الموسعة بعد تأمينها):

ثالثاً: جدول تفعيل مسار التمكين (خطوات عملية)

المرحلة	الإجراء المطلوب	الجهة المتدخلة	الأجل الزمني	مؤشر الإنجاز
قانوني	تقديم مطلب إعانة عدلية	مكتب الإعانة العدلية	أسبوع	تعيين محام
صحي/نفسي	حصول دعم نفسي مكثف	أخصائي المركز	مستمر	استقرار الحالة النفسية
تكويني	تسجيل في دورة تكوين مهني	مكتب التشغيل / المركز	شهر	مباشرة التكوين
اقتصادي	إعداد دراسة مشروع صغير	هيكل تمويل / جمعية	شهرين	الموافقة على التمويل

رابعاً: خطة الخروج (الاستقلالية)

تاريخ الخروج المتوقع:
مصدر الدخل المعتمد: (راتب وظيفية، مشروع خاص، منحة اجتماعية):
مقر الإقامة بعد الخروج: (عنوان مختار لضمان السرية والأمان):
آلية المتابعة اللاحقة: (زيارة ميدانية كل شهر، اتصال هاتفي أسبوعي):

خامساً: التعهد والالتزام

«أنا الموقعة أسفله، ألتزم بالمشاركة الفعالة في تنفيذ بنود هذا المخطط للوصول إلى استقلاليتي وحماية أطفالي.»

توقيع المرأة: توقيع مديرة المركز:

لماذا هذا النموذج مهم في الدليل؟

المأسسة: يحول العمل من مجرد «إعاشة» إلى «مشروع بناء إنسان».
المساءلة: يسمح لوزارة الإشراف بتقييم أداء المركز بناءً على عدد المخططات التي تُنفذ بنجاح.
الثقة: يعطي للمرأة شعوراً بالأمان وبأن هناك خارطة طريق واضحة لمستقبلها.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

الملحق عدد 2: بروتوكول التدخل في حالات الطوارئ

يُعرف هذا البروتوكول الإجراءات الفورية والمنظمة الواجب اتباعها عند حدوث خطر يهدد أمن المركز أو سلامة المقيّمات فيه.

1. أنواع الطوارئ المشمولة

- خطر أمني خارجي: (محاولة اقتحام من الجاني، تهديد مباشر أمام المركز، كشف السرية).
- طوارئ طبية: (أزمة صحية حادة، إصابة جسدية، حالة ولادة فجئية).
- أزمات سلوكية: (محاولة انتحار، نوبة غضب حادة، شجار عنيف بين المقيّمات).
- كوارث طبيعية: (حريق، تسرب غاز، فيضانات).

2. إجراءات التصرف الفوري (حسب نوع الخطر)

أ. في حالة التهديد الأمني (اقتحام أو ملاحقة):

- تفعيل الإنذار الصامت: إخطار أقرب وحدة أمنية فوراً عبر «الرقم السريع» المخصص للمركز.
- غلق المنافذ: تفعيل إجراء «الإغلاق الشامل» ومنع الدخول أو الخروج.
- تأمين الضحية: نقل المرأة المستهدفة وأطفالها إلى «الغرفة الآمنة» داخل المركز.
- التوثيق: تسجيل الحادثة (الوقت، وصف المعتدي، نوع التهديد) لاستخدامها في تتبع الجاني قانونياً.

ب. في حالة الطوارئ الطبية:

- الإسعاف الأولي: تدخل الممرضة أو المسؤولة المناوبة لتقديم الإسعافات الأساسية.
- النقل الاستعجالي: الاتصال بالحماية المدنية أو سيارة الإسعاف لنقل الحالة إلى أقرب مستشفى جامعي (مع مراعاة سرية هوية الضحية).
- المرافقة: يجب أن ترافق المقيمة أخصائية من المركز لتأمينها وضمان حسن معاملتها في المستشفى.

ج. في حالة نشوب حريق:

- الإخلاء: اتباع مسالك الخروج المحددة في مخطط الإخلاء نحو «نقطة التجمع» الآمنة.
- إحصاء العدد: التأكد من وجود جميع النساء والأطفال (قائمة الحضور اليومية).

3. الأدوات اللوجستية الضرورية (قائمة التدقيق)

- لوحة أرقام الطوارئ: (الأمن، الحماية المدنية، مندوب حماية الطفولة، الطبيب المتعاقد، النجدة) معلقة في مكان ظاهر للإدارة.
- حقيبة الطوارئ: تحتوي على الإسعافات الأولية، ونسخ من الملفات الطبية الحرجة للمقيّمات.
- نظام المراقبة: كاميرات شغالة على مدار الساعة في المداخل (دون المساس بخصوصية الغرف).

4. خلية إدارة الأزمة

- عند حدوث طارئ، تُشكل فوراً خلية برئاسة مديرة المركز وعضوية الأخصائية الاجتماعية والقانونية لـ:
 - تقييم الضرر الحاصل.
 - اتخاذ قرار بشأن «نقل الضحية» إلى مركز إيواء آخر (في ولاية أخرى) إذا كُشفت سرية المكان الحالي.
 - تقديم الدعم النفسي الجماعي للمقيّمات لتقليل حدة الصدمة بعد الحادثة.

ملحق عدد 3:
نموذج «بطاقة المتابعة الصحية والنفسية»
(مرفق بالملف)

المقدمة والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

[illegible]

ملحق عدد 4: استمارة تقييم الحالة النفسية الأولية (عند الاستقبال)

بيانات عامة

الاسم (أو الرمز): العمر: التاريخ:
القائمة بالتقييم: (الأخصائية النفسية/الاجتماعية):

أولاً: المظهر والسلوك العام

الهيئة: ☐ مرتبة ☐ غير مهذبة ☐ شاحبة/مرهقة ☐
التواصل البصري: ☐ طبيعي ☐ متجنب ☐ حدّق مستمر ☐
النشاط الحركي: ☐ هدوء مفرط ☐ تملل وحركية زائدة ☐ تشنّج عضلي ☐

ثانياً: الحالة المزاجية والوجدان (يرجى وضع علامة عند الانطباق)

☐ حزن عميق / بكاء مستمر ☐ قلق حاد / توتر ☐ شعور بالذنب / لوم الذات ☐
☐ خدر عاطفي (عدم القدرة على التعبير عن المشاعر) ☐ سرعة الانفعال / غضب مكتوم

ثالثاً: رصد أعراض الصدمة (PTSD Indicateurs)

اضطرابات النوم: ☐ كوابيس ☐ أرق شديد ☐ نوم مفرط للهروب ☐
استحضار الصدمة: ☐ ذكريات اقتحامية (Flashbacks) ☐ تجنب الحديث عن الحادثة ☐
التركيز: ☐ تشتت انتباه ☐ صعوبة في اتخاذ قرارات بسيطة

رابعاً: تقييم درجة الخطورة (الحماية الذاتية)

هل تراودك أفكار بإيذاء نفسك؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
هل تشعرين باليأس من المستقبل تماماً؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

خامساً: حالة الأطفال المرافقين (ملاحظات أولية)

☐ تعلق مرضي بالأم ☐ عدوانية ☐ انزواء ☐ تبول لا إرادي ☐ طبيعي ☐

سادساً: التوصيات العاجلة (خطة التدخل النفسي)

☐ جلسات تفرغ انفعالي يومية (إسعاف نفسي).
☐ إحالة لطبيب نفسي (في حالة الحاجة لتدخل دوائي).
☐ إدراج في مجموعات الدعم الجماعي.
☐ الملاحظة المستمرة للسلوك (عالي الخطورة).

توقيع الأخصائية:

إرشادات للمتدخلة عند تعبئة الاستمارة

الخصوصية: تُعبأ الاستمارة في فضاء هادئ ومنفرد لضمان شعور الضحية بالأمان.
المرونة: إذا كانت الضحية في حالة انهيار، لا يجب الإلحاح في الأسئلة؛ يُكتفى بالملاحظة البصرية ويتم إرجاء الاستمارة لبضع ساعات.
لغة الجسد: يجب الانتباه لنبرة الصوت وحركات اليدين أكثر من الكلام المنطوق في هذه المرحلة.

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيّمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

ملحق عدد5: استمارة متابعة الطفل المرافق بمركز الإيواء

بيانات تعريفية

اسم الطفل: السن: المستوى الدراسي:
اسم الأم: تاريخ الدخول للمركز:
رقم ملف الأم:

أولاً: المتابعة الصحية

الحالة الصحية العامة عند الدخول: ☐ جيدة ☐ إصابات ظاهرية ☐ أمراض مزمنة
التلقيحات: ☐ مستوفاة ☐ غير مستوفاة ☐ غير معلومة
ملاحظات طبية دورية: (نمو، تغذية، نظافة)

ثانياً: المتابعة النفسية والسلوكية (تُعبأ من قبل الأخصائي النفسي)

السلوك العام: ☐ هادئ ☐ عدواني ☐ منطوي ☐ فرط حركة
اضطرابات ملاحظة: ☐ كوابيس ☐ تبول لا إرادي ☐ تأتأة ☐ فقدان شهية
التفاعل الاجتماعي:
علاقته بالأم: ☐ متشبث جداً ☐ متوتر ☐ طبيعي
علاقته بالأطفال الآخرين بالمركز:
التقدم في جلسات الدعم النفسي:

ثالثاً: المتابعة التربوية والتعليمية

الوضعية المدرسية: ☐ ملتحق بمدرسة ☐ منقطع ☐ في انتظار الترسيم
اسم المؤسسة التربوية الحالية: (مع ضمان السرية)
مستوى النتائج الدراسية: ☐ مستقر ☐ تراجع بسبب الصدمة ☐ يحتاج دعم مدرسي
المواظبة:

رابعاً: المتابعة القانونية (بالتنسيق مع مندوب حماية الطفولة)

هل يوجد قرار حماية؟ ☐ نعم ☐ لا
وضعية حق الزيارة: ☐ ممنوع بقرار ☐ مسموح في فضاء محايد ☐ لم يُبت فيه
أي إشعارات تم إرسالها لمندوب الطفولة خلال الإقامة:

خامساً: جدول التقييم الدوري

التاريخ	سلوكية/دراسية	التطور الملاحظ	التوصيات	توقيع المختص
.../.../...				

توصيات خاصة عند المغادرة

الجهة التي سيتوجه إليها الطفل: ☐ مع الأم لسكن مستقل ☐ العودة للعائلة ☐ مركز إدماج
احتياجات مستقبلية: ☐ استمرار العلاج النفسي ☐ دروس تدارك ☐ رعاية صحية خاصة

ملحق عدد 6: نموذج تقرير توثيق واقعة أو نزاع بين المقيّمات

رقم التقرير: التاريخ: التوقيت:

1. أطراف النزاع / الواقعة

الطرف الأول (الاسم/الرمز): رقم الغرفة:
الطرف الثاني (الاسم/الرمز): رقم الغرفة:
الشهود (إن وُجدوا):

2. طبيعة الواقعة

- ☐ مشادة لفظية / تبادل شتائم.
☐ اعتداء مادي أو تدافع.
☐ خلاف حول قواعد العيش المشترك (نظافة، ضجيج، أطفال).
☐ مس بالخصوصية أو ممتلكات الغير.
☐ أخرى:

3. وصف الواقعة (بإيجاز وموضوعية)

(يتم ذكر سبب النزاع، مكان حدوثه، وردود فعل الأطفال المرافقين إن وجدوا)

.....

.....

4. الإجراءات الفورية المتخذة من قبل الفريق المناوب

- ☐ الفصل بين الأطراف المتنازعة.
☐ تهدئة الأطراف وإجراء جلسة استماع أولية.
☐ تقديم إسعافات طبية (في حال وجود إصابات).
☐ إبعاد الأطفال عن مكان النزاع.

5. تقييم الأخصائية (الاجتماعية/النفسية):

الأسباب العميقة للنزاع: (ضغط نفسي، ضيق الفضاء، تراكمات سابقة).
درجة الخطورة: ☐ بسيطة ☐ متوسطة ☐ عالية (تستوجب إجراء إدارياً).

6. القرار المتخذ / التوصيات:

- ☐ جلسة وساطة رسمية لتوقيع صلح.
☐ تنبيه شفوي / كتابي لأحد الأطراف أو كليهما.
☐ اقتراح نقل إحدى المقيّمات لمركز آخر (في حالات العنف المتكرر).
☐ تعديل في جدول المهام اليومية لتجنب الاحتكاك.

توقيع الموظفة المسؤولة: توقيع مديرة المركز:

ملاحظات هامة عند استخدام هذا النموذج:

الموضوعية: يجب على المتدخلة أن تصف ما رأت وسمعت فقط دون إعطاء أحكام قيمة (مثل «فلانة كانت سيئة»).

التوقيت: يجب تحرير التقرير فور انتهاء الواقعة لضمان دقة التفاصيل.

الملحق عدد 7 : نموذج «بطاقة توجيه» (Fiche d'Orientation)

بطاقة توجيه مؤسساتي

الجهة المُرسلة: مركز الإيواء (الولاية:)
تاريخ الإصدار: / / 2026 التوقيت:

1. بيانات الجهة المُحال إليها

اسم المؤسسة:
القسم/المصلحة:
اسم الشخص المخاطب (إن وُجد):
العنوان:

2. نوع الخدمة المطلوبة (يرجى وضع علامة)

- ☐ أمنية/قضائية: (تقديم شكوى، تنفيذ قرار حماية، إعانة عدلية).
☐ صحية: (علاج استعجالي، فحص طب شرعي، دعم نفسي. كشوفات).
☐ اجتماعية: (تسجيل بمنحة، وضعية أطفال، سكن).
☐ تمكينية: (تكوين مهني، شغل، تمويل مشروع).

3. ملاحظات هامة للموظف المستقبل

الحالة: ☐ استعجالية قصوى ☐ عادية
مرافقين: ☐ أطفال (عدد:)
مرافقة من المركز ☐
ملاحظة أمنية: يرجى عدم تدوين عنوان المركز في أي وثائق علنية حفاظاً على سرية الموقع.

4. تفاصيل الاتصال للمتابعة

في حال وجود أي استفسار أو تعذر تقديم الخدمة، يرجى التواصل مع المنسقة بالمركز:

الاسم:
الهاتف المباشر:

ختم المركز وتوقيع المسؤولة:
(يُفضل أن يكون الختم رسمياً لضمان جدية التعامل لدى الجهة المستقبلة)

ملحق عدد 8: استمارة تقييم الجاهزية الاقتصادية والمرافقة نحو الاستقلالية

أولاً: البيانات الأساسية والمسار الشخصي

الاسم واللقب أو رقم الترميز: تاريخ الميلاد:
الوضع العائلي: (عزباء / متزوجة / مطلقة / أرملة) عدد الأطفال :
المستوى التعليمي: الاختصاص (إن وجد):

ثانياً: تقييم الرصيد المهني (Le Capital Professionnel)

الخبرات السابقة: (اذكري آخر 3 وظائف أو أنشطة مدرة للدخل، حتى في القطاع غير المنظم)

المهارات التقنية (Savoir-faire): (مثال: خياطة، طبخ، إعلامية، حلاقة، صنع حلويات،...)

المهارات الحياتية (Soft Skills): (تقييم الأخصائي من 1 إلى 5)

التواصل: ☐ الثقة بالنفس: ☐ القدرة على إدارة الوقت: ☐ حل المشكلات: ☐

ثالثاً: تشخيص العوائق والفرص

نقاط القوة: (عزيمة عالية، شهادة علمية، شبكة دعم عائلي، موهبة خاصة).....
العوائق اللوجستية:

غياب حلول لرعاية الأطفال (محاضن/رياض أطفال).....

صعوبات في التنقل (البعد عن مناطق الشغل).....

غياب الوثائق الإدارية (بطاقة تعريف، حساب بنكي، دفاتر علاج).....

العوائق الأمنية: هل يمثل خروجها للعمل خطراً على سلامتها؟ (نعم / لا) - إذا نعم، ما هي التدابير؟.....

رابعاً: تحديد المسار المهني المستهدف

(بناءً على رغبة المستفيدة وتقييم المركز)

☐ المسار «أ»: الإدماج في سوق الشغل (عقد عمل مأجور): المجالات المفضلة:.....

☐ المسار «ب»: المبادرة الخاصة (مشروع صغير/متناهي الصغر): فكرة المشروع:.....

☐ المسار «ج»: إعادة التأهيل (تكوين مهني إضافي): نوع التكوين المطلوب:.....

خامساً: شبكة الشركاء المقترحين للتفعيل (يتم التأشير على الجهة التي سيتم مراسلتها)

☐ ANETI: للحصول على منحة مرافقة أو عقد تربية.

☐ وزارة المرأة (برنامج رائدات أو صامدة): لتمويل مشاريع صغرى.

☐ البنك التضامني (BTS) / مؤسسات التمويل الأصغر: للقروض الميسرة.

☐ مراكز التكوين المهني (ATFP) للحصول على شهادة كفاءة أو أي مركز تكوين آخر راجع للجمعيات.

سادساً: توصية لجنة التمكين بالمركز

درجة الجاهزية الحالية: ☐ منخفضة (تحتاج تأهيل نفسي أولاً) ☐ متوسطة ☐ مرتفعة

الموعد المتوقع لبدء التنفيذ:

ملحق عدد 9: نموذج استمارة تصريح مغادرة على المسؤولية الخاصة

تصريح مغادرة على المسؤولية الخاصة

أنا الموقعة أسفله، المقيمة بالمركز تحت رقم، أصرح بأنني قررت مغادرة المركز بتاريخ
رغم شرح الفريق العامل للمخاطر التي قد تهدد سلامتي. وأقر بأنني أتحمل كامل المسؤولية القانونية والجسدية المترتبة
على هذا القرار، مع التزامي التام بمواصلة الحفاظ على سرية موقع المركز وهويات من فيه.

توقيع المديرية:

توقيع المقيمة:

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

ملحق عدد 10: استمارة تقييم جودة خدمة الإحالة (بعد التعهد الخارجي)

(تُعمر من قبل المستفيدة بمساعدة المرافقة الاجتماعية بالمركز، أو تُرسل دورياً لتقييم الشركاء) أن نتائج هذه الاستمارات تُجمع وتُرسل في شكل تقارير تعرض على التنسيقية الجهوية لمناهضة العنف في الجهة لتحسين أداء المؤسسات المقصرة ويتم إرفاقها إلى جملة التقارير التي يتم إرسالها للمندوبية الجهوية.

المرافقة: يُفضل في الحالات الهشة أن تُلحق الاستمارة بتقرير من «المرافقة» التي رافقت الضحية ميدانياً لتقييم العقوبات البيروقراطية.

1. بيانات عملية الإحالة

المؤسسة المُحال إليها: (مثال: مستشفى، مركز شرطة، بنك التضامن، مكتب التشغيل، مندوبية المرأة).....

الغرض من الإحالة: (صحي / قانوني / تمكين اقتصادي / استخراج وثائق).....

تاريخ الإحالة: تاريخ تلقي الخدمة:

2. تقييم جودة الاستقبال والتعهد (من وجهة نظر المستفيدة)

(يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة: 1 ضعيف جداً، 5 ممتاز)

المعيار 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

سرعة التجاوب: (مدى سرعة قبول الملف وتحديد موعد).....

احترام السرية: (هل تم التعامل مع الملف في مكان خاص؟).....

المعاملة الإنسانية: (الاحترام، غياب الوصم أو اللوم).....

وضوح المعلومات: (هل شروحوا لك الإجراءات بوضوح؟).....

مجانية الخدمة: (في حال كانت الخدمة مشمولة بالمجان).....

3. تقييم التنسيق المؤسسي (تقييم تقني من المركز)

مدى الالتزام بالدليل الموحد: هل اعتمدت المؤسسة المستقبلية الوثائق المرسلة من المركز؟

☐ نعم بالكامل ☐ جزئياً ☐ تم رفض الوثائق وطلب إعادة الملف من الصفر.

قنوات التواصل: هل كان هناك مخاطب وحيد (Point focal) واضح في المؤسسة المستقبلية؟ ☐ نعم ☐ لا

العوائق المرصودة: (مثال: طلب وثائق تعجيزية، طول انتظار، غياب المخاطب المختص).....

4. مخرجات الإحالة

هل تم قضاء الحاجة التي من أجلها تمت الإحالة؟

☐ نعم، بنجاح.

☐ جزئياً (في انتظار تكملة الإجراءات).

☐ لا (يرجى ذكر السبب):

5. ملاحظات المستفيدة وطلباتها

ما هي الصعوبة الأكبر التي واجهتك عند توجيهك لهذه المؤسسة؟

هل تشعرين بالأمان عند التعامل مع هذه الجهة مستقبلاً؟

ملحق عدد 11: نموذج وثيقة إحالة ضحية

رقم الإحالة: [...../2026] التاريخ: [اليوم/الشهر/السنة]

أولاً: بيانات الجهة المُحيلة (المصدر)

اسم المركز: أو مقره المختار (المنشورية الجهوية للمرأة ب.....
اسم الأخصائي/ة المسؤول/ة:.....
الهاتف/البريد الإلكتروني:

ثانياً: بيانات الجهة المُحال إليها (المستقبل)

اسم المؤسسة (أمن، مستشفى، جمعية..):.....
القسم المختص:.....
اسم الشخص الموجه إليه (إن وجد):.....

ثالثاً: بيانات الضحية (السرية)

الاسم واللقب:
تاريخ الميلاد:
الجنسية:
الحالة العائلية:
عدد الأطفال المرافقين:
احتياجات خاصة (إعاقة، لغة..):

رابعاً: ملخص الحالة وتقييم المخاطر

نوع العنف/الوضعية: (جسدي، جنسي، اقتصادي، تهديد بالقتل، اتجار..)
درجة الخطورة الحالية: ☐ منخفضة ☐ متوسطة ☐ مرتفعة جداً
ملخص موجز للوضعية (دون تفاصيل قد تسبب صدمة إضافية):.....

خامساً: الخدمات المطلوبة من الجهة المستقبلية (يرجى تحديد الخدمة المطلوبة بدقة)

- ☐ تمثيل قانوني/إعانة عدلية.
☐ فحص طبي/شهادة طبية أولية.
☐ دعم نفسي تخصصي.
☐ تمكين اقتصادي/تدريب مهني.

سادساً: المرفقات

- ☐ نسخة من تقييم المخاطر.
☐ تقرير طبي/نفسى مختصر.
☐ وثيقة الهوية (إن وجدت).

سابعاً: إقرار الموافقة المستنيرة

"أنا الموقعة أسفله، أوافق بمحض إرادتي على إحالة ملفي إلى [اسم الجهة] ومشاركة البيانات الضرورية فقط لغرض الحصول على الخدمات المذكورة."

توقيع/بصمة الضحية:

المقدمة
والإطار المرجعي

1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء

2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن

3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين

4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشترك

5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز

6
الأمن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز

7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

المقدمة
والإطار المرجعي1
القبول الإداري
للانتفاع بالإيواء2
قبول الضحايا
بالمركز واستقبالهن3
خدمات التعهد
الشامل بالنساء
والأطفال المرافقين4
إدارة الحياة اليومية
وقواعد العيش
المشارك5
مهارات التواصل
المهني مع
المقيمات والأطفال
المقيمين بالمركز6
الامن الوقائي وإدارة
الطوارئ بالمركز7
نظام المغادرة
النهائية من المركز

الملاحق التقنية

ملحق عدد 12:
نموذج تقرير حادثة
(شجار/نزاع داخل بين المقيمة والمتدخلة)

رقم التقرير: تاريخ الواقعة: [.././....] توقيت الحادثة: [الساعة: ..]

1. أطراف النزاع

الطرف الأول (المقيمة): [الاسم واللقب أو الرمز الكودي]:

الطرف الثاني (المتدخلة): [الاسم واللقب والوظيفة أو الصفة]:

الشهود (إن وجدوا): [أسماء مقيمات أو أعوان أو متدخلات حضرن الواقعة]:

2. مكان وقوع الحادثة

(مثال: غرف الإقامة، المطبخ، مكتب الاستقبال، فناء المركز):

3. وصف الوقائع (بكل دقة وحياد)

يرجى ذكر سبب اندلاع النزاع، تطور الأحداث، والأفعال الصادرة (مشادات كلامية، اعتداء مادي، تكسير معدات..):

.....

.....

4. طبيعة الأضرار (إن وجدت):

أضرار جسدية: ☐ نعم ☐ لا

أضرار مادية (تلف معدات):

أضرار معنوية/نفسية:

5. الإجراءات الفورية المتخذة: تنبيه شفاهي أو كتابي

☐ فصل الأطراف عن بعضها.

☐ القيام بوساطة

☐ نقل المقيمة إلى جناح آخر (إذا لزم الأمر).

☐ مراجعة خطة التدخل النفسي للمقيمة

☐ عقد جلسة استماع أولية لكل طرف على حدة.

☐ إبلاغ إدارة المركز/المنسقة.

☐ أخرى:

6. ملاحظات وتقييم المتدخلة الاجتماعية والنفسية (أو محررة التقرير):

تحليل أولي للسبب الكامن وراء الشجار (ضغط نفسي، عدم التزام بالنظام الداخلي، سوء تفاهم حول خدمة معينة..):

.....

توقيعات الأطراف

محرر/ة التقرير:

الطرف الأول (المقيمة): (أو ملاحظة في حال الرفض)

الطرف الثاني (المتدخلة):

مدير/ة المركز (للاطلاع):

