

المذكرة التوجيهية لتقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي والجنسي خلال كوفيد 19 في الأردن و التطلع إلى العودة الآمنة للخدمات.

مجموعة العمل الفرعية الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والجنسي، نيسان 2020

1. نظرة عامة:

في الحادي عشر من شهر اذار لعام 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية أن فيروس الكورونا (كوفيد-19) وباء انتشر تقريبا في كل دول العالم. طالب المدير العام لمنظمة الصحة العالمية الدول باتخاذ الإجراءات المناسبة لاحتواء هذا الفيروس. وقد حث الأمين العام للأمم المتحدة جميع الحكومات على جعل الوقاية من العنف ضد المرأة وتداركه جزءاً رئيسياً من خطط الاستجابة الوطنية الخاصة بكوفيد-19، مع وضع سلامة النساء أولاً¹.

المذكرة التوجيهية الخاصة بتقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي تسلط الضوء على تأثير فيروس كورونا في الأردن من وجهة نظر العنف المبني على النوع الاجتماعي، وتوفر الرسائل والتوصيات الرئيسية للعمل من قبل مقدمي الخدمة. **تهدف مجموعة العمل الفرعية الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي² بهذه المذكرة التوجيهية إلى تزويد مقدمي خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي بإطار عمل لضمان استمرارية خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي آمنة وسرية خلال المراحل المختلفة لانتشار هذا الفيروس.** تم إعداد هذه الورقة لتشمل أقسام متعددة؛ حيث تبدأ بتقديم خلفية عن وباء كوفيد-19 و العنف المبني على النوع الاجتماعي في الدولة، ثم تعكس تأثير كوفيد-19 على المخاطر المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي وتقديم الخدمة. وفي القسم الثالث تنظر في المراحل اللاحقة للإغلاق الكامل، إضافة إلى نشر التوصيات و الرسائل. كما وتقدم هذه الورقة أيضاً أمثلة توضح عمل الجهات الفاعلة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأردن خلال هذه الأزمة.

¹ تم الوصول إليه بتاريخ 2020\5\4

<https://news.un.org/en/story/2020/04/1061052>

² تم تأسيس مجموعة العمل الفرعية الخاصة بالعنف الجنسي والعنف المبني على النوع الاجتماعي في عام 2014 وتهدف إلى دعم نهج شامل ومنسق تجاه العنف المبني على النوع الاجتماعي، بما في ذلك الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي وتوفير الرعاية الرحيمة للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي. يتضمن عمل المجموعة تحديد أولويات الأنشطة المنقذة للحياة وسد الثغرات بالإضافة إلى نشر الإرشادات لتحسين جودة الخدمات. كما تعمل المجموعة على المستوى الوطني وقد خصصت آليات تنسيق فرعية في الزعتري والمفرق والأزرق، كما تمت مناقشتها في اجتماعات الإحالة والتنسيق في إربد والجنوب. وهي تتألف من أكثر من 35 شريكا، بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية المحلية والنظراء الحكوميين الذين يعملون عبر المحافظات في الأردن لخدمة اللاجئين والمجتمع المضيف.



سجلت أول حالة للكورونا في الأردن في الثاني من آذار عام 2020 و خلال أسبوعين ازداد عدد الإصابات بشكل مطرد، وللحد من انتشار الوباء قامت المملكة الأردنية الهاشمية بإصدار قانون الدفاع الأول في الثامن عشر من آذار، و تم العمل بالإغلاق التام في العشرين من شهر آذار وبالتالي تم وقف جميع أنشطة القطاعات الخاصة و الخدمات الحكومية باستثناء بعض الخدمات الصحية و الأمنية.

وفقاً لذلك قام مقدمو خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي بتحويل أنشطتهم من أنشطة مباشرة التنفيذ إلى أنشطته تقدم عن بعد و تتضمن إدارة الحالات عن بعد و خطوط المساعدة الطارئة عبر الهاتف و المساعدة القانونية و الدعم النفسي الاجتماعي. إضافة إلى إبقاء بعض الأشخاص لتقديم خدمات إنقاذ الحياة مثل المأوى الآمن و الخدمات السريرية الخاصة بالناجين و الناجيات من الاغتصاب .

يعتبر الأردن من الدول ذات الدخل المتوسط – والمرتدي التي استضافت أفواج متعددة من اللاجئين و النازحين كنتيجة لصراع مطول في الشرق الاوسط. مما أدى إلى الضغط على مواردها الطبيعية و ازدياد التفاوت في الدخل و معدلات الفقر.

في الخامس من نيسان سجلت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين 656.213 لاجيء سوري في الأردن و بقي هذا العدد ثابتاً خلال السنوات الثلاثة السابقة بسبب القيود التي فرضت على الدخول إلى المملكة. و يبين تعداد اللاجئين السوريين أن النساء يشكلن 25.8%، 24.5% رجال، 24.3% فتيات، 25.5% فتيان إضافة إلى ذلك استضاف الأردن 90.306 لاجئ من جنسيات أخرى.

يعتبر العنف المبني على النوع الاجتماعي شائعاً بين العديد من النساء و الفتيات في الأردن. و يعود ذلك إلى عدم المساواة بين الجنسين، قيم المجتمع، و ممارسة التقاليد المؤذية، و عدم تكافؤ فرص التعليم. و بالرجوع إلى بيانات نظام إدارة المعلومات الخاص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في الأردن لعام 2019، تبين أن 95.2% من الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين أفصحوا عن التعرض لهذا النوع من العنف كانوا من النساء او الفتيات. و يعتبر العنف العاطفي هو النوع الرئيسي للعنف المبني على النوع الاجتماعي والمسجل بنسبة 48.4% من الناجين و يأتي بعده العنف الجسدي بنسبة 24%. أما فيما يتعلق بجنسيات الناجين الذي يطلبون المساعدة فكان 70% منهم سوريين، 23% أردنيين، 7% من الجنسيات أخرى وبشكل أساسي عراقيين و سودانيين .

في عام 2019 كان 88% من المعتدين الذين سجلوا لدى الهيئات العاملة في إدارة الحالات في الأردن هم الأزواج أو من أفراد العائلة خصوصاً من الذكور⁴. و بذلك فإن العديد من الناجيات من العنف علقن في منازلهن مع المعتدين منذ بداية التشديد على التنقل.

2. تأثير كوفيد 19 على خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأردن

تأثير كوفيد 19 على العنف المبني على النوع الاجتماعي بناء على شقين الأول: النساء و الفتيات في خطر متزايد للتعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي . والثاني:ازدياد العوائق التي يواجهها الناجون عند الإبلاغ و تلقي الخدمات .

1.2 ازدياد مخاطر التعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي

إن غالبية حوادث العنف الجنسي و العنف المبني على النوع الاجتماعي ترتكب من أفراد العائلة⁵. و كنتيجة مباشرة للحجر الصحي؛ يتزايد تعرض النساء و الفتيات لهذا النوع من العنف. كما أن محدودية فرص كسب العيش قد توجب التوتر، و تزيد من العنف المنزلي،

³ التقرير السنوي لإدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي لعام 2019، الأردن.

<https://data2.unhcr.org/en/documents/details/75705>

⁴ تقرير السنوي لإدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي لعام 2019، الأردن.

⁵ تقرير السنوي لإدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي لعام 2019، الأردن.



SGBV
Sub-Working Group

إضافة إلى خطر التعرض لأشكال أخرى من العنف الجنسي و العنف المبني على النوع الاجتماعي. كما تفرض الأزمة أعباءً إضافيةً على الأمهات اللاتي يقدمن الرعاية للأطفال أو للأشخاص المرضى وكبار السن الذين يعانون من أمراض مزمنة في العائلة مما يزيد من خطورة انتقال عدوى كوفيد 19 إليهم.



الشكل 1: العاملون في الخطوط الأمامية في عيادة الصحة الجنسية والإنجابية التابعة لصندوق الأمم المتحدة للسكان والعون الصحي في مخيم الزعتري، مارس 2020

فالنساء في سوق العمل يواجهون تحديات إضافية نتيجة النقص في الدعم في الأعمال المنزلية و الضغط من قبل رؤساء العمل عليهم للقدوم إلى العمل دون الحصول على تصريح للتنقل، أضف إلى ذلك مخاطر خسارة عملهن حيث سيقوم أصحاب العمل -على الأغلب- بفصل النساء عن العمل بنسبة أكبر مقارنة بالرجال أو قد تعرضهن الأزمة إلى خسارة مشاريعهن المنزلية⁶ مما سيضيف ضغوطاً إضافية على النساء. كوفيد-19 له تأثيرات مختلفة على النساء والفتيات والرجال، كما أنه يضع المزيد من الحواجز والتحديات أمام الأشخاص من ذوي الإعاقة وكبار السن والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري النوع الاجتماعي وتثنائي الجنس. في الوضع الحالي، تتعرض النساء والفتيات لمخاطر أكبر للتعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي أثناء الوباء وبشكل خاص لخطر العنف المنزلي والتحرش الجنسي عبر الإنترنت بسبب العزلة والأعراف الاجتماعية والحجر مع المعتدي . كما أدى حظر التجول إلى زيادة تواتر المشاجرات والعنف المنزلي بين (16%) من الأردنيين ، (12%) قالوا إنهم تعرضوا للتعنيف خلال فترة حظر التجول من قبل أحد أفراد الأسرة ، و فقط (5%)⁷ من هؤلاء الذين تعرضوا للعنف لجأوا إلى طلب المساعدة.

وقد استجدت أشكال أخرى للعنف المبني على النوع الاجتماعي في الأردن خلال هذه الأزمة مثل محاولات الاستغلال الجنسي عبر الهاتف ومخاطر زيادة آليات التكيف السلبية مثل الزواج المبكر. إن الأشخاص الذين يعيشون في أوضاع هشّة، وعانوا من فقدان فرص العمل والدخل وأولئك الذين يعتمدون الآن على المساعدة المالية، هم في خطر متزايد للتعرض للاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA) خاصة بعد الإغلاق الكامل. النساء والفتيات اللاتي يواجهن تفاوتات مركبة بما في ذلك النساء والفتيات ذوات الإعاقة، والمراهقات، والمسندات، والنساء والفتيات ذوات الميول الجنسية والهويات الجنسية المتنوعة، والرجال والفتيات الذين نجوا من العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية ومتلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) وأولئك الذين ينتمون إلى الأعراق والأقليات الدينية أو النساء والفتيات المهاجرات قد يكن أكثر عرضة لمختلف أشكال التمييز والعنف والاستغلال وسوء المعاملة. وخاصة المجموعات المعرضة للخطر من النساء العاملات في المخيمات غير الرسمية والعمال المهاجرين.

⁶ للمزيد من المعلومات يرجى الرجوع إلى موجز هيئة الأمم المتحدة للمرأة الذي يمكن الوصول إليه هنا- <https://www2.unwomen.org/media/field%20office%20jordan/images/publications/2020/covid19%20and%20gender%20in%20jordan%20eng.pdf?la=en&vs=128>

⁷ كورونا والعنف الأسري في الأردن ، مركز الدراسات الاستراتيجية <http://jcss.org/ShowNewsAr.aspx?NewsId=830>

2.2 زيادة العوائق أمام التبليغ والوصول إلى الخدمات



في الوقت الذي تتعرض فيه النساء والفتيات لخطر متزايد من العنف الجنسي و العنف المبني على النوع الاجتماعي، تزايدت العوائق للوصول إلى الخدمات والتبليغ عن الحوادث. منذ بداية الإغلاق، توقفت خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المباشرة، وإدارة الحالات، والمساعدة القانونية، وتحولت طرق تقديم الخدمات لتتم عن بعد عبر الهاتف أو المحادثات عبر الإنترنت، كما تم تعليق أنشطة كسب العيش فيما استمر الوصول إلى المأوى متاحاً خلال الأزمة.

واصلت إدارة حماية الأسرة تقديم خدمات السلامة والأمن في المخيمات والمناطق الحضرية بالتنسيق مع وكالات إدارة الحالات. كما استمر تقديم خدمات الصحة الجنسية والإنجابية في المخيمات بما في ذلك الإدارة السريية للاغتصاب، بينما تتوفر هذه الخدمة في المناطق الحضرية

عند الطلب بسبب إغلاق جميع مراكز الرعاية الصحية الأولية. في حين أن القيود المفروضة على الحركة ال تجعل من الصعب على الناجين الوصول إلى هذه الخدمات، كما يواجه مقدمو الخدمات تحديات أيضاً بشأن البروتوكولات الصحية مع اشتراط ضمان تنفيذ جميع التدابير الوقائية قبل استقبال الناجين خاصة إذا تم تشخيص الناجي بعدوى كوفيد-19.

بعد قرار الإغلاق، تم إغلاق المحاكم الشرعية والنظامية في الأردن. وبالتالي أصبحت المرأة غير قادرة على المطالبة بحقوقها بموجب قانون الأحوال الشخصية فيما يتعلق بالنفقة والمهر وحضانة الأطفال والمشاهدة أو حقوق العمل والمطالبات المالية الأخرى التي أضفت المزيد من الأعباء المالية وزادت من خطر تعرضهن للعنف الجنسي و العنف المبني على النوع الاجتماعي.⁸

ونظراً لفرض إجراءات الإغلاق في جميع أنحاء الأردن، انخفضت حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تم الإبلاغ عنها بشكل كبير حيث أبلغت وكالات إدارة الحالات عن انخفاض بنسبة (68%) في التبليغ عن الحالات الجديدة. النقص في الإبلاغ ناتج عن عوامل متعددة منها قرب الناجية من المعتدي، ونقص الخصوصية، والسيطرة المحدودة على الهواتف المتنقلة. حيث يتشارك اللاجئون الذين يعيشون في المخيمات نفس الوحدة السكنية (الكرفان) ذات المساحة المحدودة مما يؤدي إلى تفاقم نقص الخصوصية. وهناك الكثير من النساء ممن لا يملكن في المخيمات هاتفاً محمولاً ويلجأن إلى استخدام هواتف أزواجهن. هؤلاء اللاتي يتصلن بخطوط المساعدة غالباً ما يكن في مواقف تهدد الحياة بسبب الضغوطات الإضافية التي أحدثها حظر التجول⁹. كما أن أكثر من نصف الأردنيين (54%) لا يعرفون كيفية الوصول إلى مقدمي الخدمة في حالة العنف الأسري خلال فترة حظر التجول¹⁰.

⁸ [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/ardd-](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/ardd-94d08.appspot.com/o/publications%2Ftnxnu9lsgdj.pdf?alt=media&token=fee835d8-bcf6-4615-9b78-0afeb3494083)

[94d08.appspot.com/o/publications%2Ftnxnu9lsgdj.pdf?alt=media&token=fee835d8-bcf6-4615-9b78-0afeb3494083](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/ardd-94d08.appspot.com/o/publications%2Ftnxnu9lsgdj.pdf?alt=media&token=fee835d8-bcf6-4615-9b78-0afeb3494083)

⁹ التحليل الأولي لاتجاهات العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال C كوفيد-19، فريق عمل إدارة نظام المعلومات الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي الأردن. 14 أبريل 2020. <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/75490>

¹⁰ كورونا والعنف الأسري في الأردن، مركز الدراسات الاستراتيجية <http://jcss.org/ShowNewsAr.aspx?NewsId=830>



SGBV
Sub-Working Group

3. تقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال كوفيد-19: كيفية الوصول إلى الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي بخلاف الهاتف؟

على الرغم من أن التحول في طريقة الوصول إلى المساعدة من خلال توفير الخدمة عن بعد قد كفل استمرارية الخدمات، إلا أن التحليل الأولي لسلوكيات طلب المساعدة قد أظهر أن هنالك عقبات إضافية تواجه النساء عند الحاجة إلى طلب المساعدة. وبما أن المراقبة من قبل المعتدين مشددة أثناء الحجر، فقد لا تكون المشكلة في طلب المساعدة هي حيازة هاتف محمول أو الاتصال بالخدمة،¹¹ بل هي قدرة الناجيات على استخدام أجهزتهن للاتصال بخدمات الدعم / الخط الساخن أو شبكات الدعم الشخصية الموثوقة.

وتشمل الحلول الميدانية المستجدة تكييف المساحات الآمنة الحالية للنساء والفتيات وتزويدها بكبائن الهاتف الخاصة بتقديم الدعم وإدارة الحالة عبر الهاتف. إضافة إلى تزويد المساحات النسائية الحالية بسلسلة من مقصورات (أكشاك) الهاتف ذات الخصوصية مما يتيح للناجيات فرصة الاتصال بمديري حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي - والذين هم في وضع الاستعداد في أوقات محددة - وتلقي الدعم. قد يكون هذا النهج هو الحل الأقل ضرراً والأكثر فعالية من حيث التكلفة لكل من مقدمي الخدمات والناجين. كما يجب تفعيل بروتوكولات الوقاية من العدوى (IPC) بما في ذلك سياسات التباعد الاجتماعي مع وجود موظف واحد فقط للمساعدة في أي مشاكل تقنية وضمان إدارة النظافة للهواتف المحمولة في المقصورة. هذا الحل يعتمد على مقدمي الخدمات ممن يحملون التصاريح المقدمة من السلطات للسماح بتقديم الخدمة إضافة إلى القيود المفروضة على الحركة. وفي كل الأحوال سيكون من الضروري تنسيق أوقات تقديم الخدمة مع الأوقات التي يُسمح فيها للناجين بالخروج من منازلهم¹². يجب أيضاً أن تؤخذ اعتبارات بخصوص نشر المعلومات للوصول إلى النساء المعرضات لخطر السيطرة على السلوك من قبل أزواجهن الذين بدورهم قد يحرّمون من الوصول إلى الخدمات.

في الأردن، قام صندوق الأمم المتحدة للسكان بدمج تقديم دعم العنف المبني على النوع الاجتماعي في العيادات حيث يمكن لمقدمي الرعاية الصحية أن يكونوا البوابة الرئيسية للمرأة لطلب المساعدة. كما أجرت مؤسسة نهر الأردن تدريبات إحالة آمنة مع العاملين في الخطوط الأمامية من القطاعات الأخرى لتعزيز الإحالات الآمنة. وتلقت منظمات إدارة الحالة تدريباً من قبل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وصندوق الأمم المتحدة للسكان على إدارة الحالات وتخطيط السلامة للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي والجنسي والجنساني خلال كوفيد-19. علاوة على ذلك، يتم حالياً دراسة إضافة ميزة الدردشة الآمنة إلى تطبيق آمالي. وقد ناشدت مجموعة العمل الفرعية الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي إلى إعادة فتح المراكز المجتمعية / والمساحات الآمنة للنساء والفتيات كنقاط عبور آمنة للإفصاح عن حالات العنف.

¹¹بالإضافة إلى ذلك، ليست جميع خدمات الخطوط الساخنة مجانية عند إجراء الاتصال ولديها رصيد هاتف كافٍ ضروري لإجراء مثل هذه المكالمات.

¹²اليونيسف، 2020. "ليس فقط الخطوط الساخنة والهواتف المحمولة: تقديم خدمة العنف المبني على النوع الاجتماعي خلال كوفيد-19"

4. تخطيط السيناريو: الاستعداد لاستئناف الأنشطة بشكل تدريجي في المستقبل القريب:

تتبع الحكومة الأردنية سياسة احتواء كوفيد-19 من خلال الرفع التدريجي لتدابير التقييد في المحافظات غير المتضررة من الوباء. وبالتالي تمكنت المراكز المجتمعية والمساحات الآمنة للنساء والفتيات ومراكز الصحة الأولية في تلك المواقع من استئناف العمل جزئياً



المتحدة الأمم مفوضية الأزرق، مخيم في الملاجئ تعقيم: 3 الشكل
المونيسيف / اللاجئيين لشؤون

بتاريخ 25 أبريل 2020. ولذلك توصي مجموعة العمل الفرعية الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والجنسي أخذ التدابير التالية بعين الاعتبار عند استئناف أنشطة العنف المبني على النوع الاجتماعي:

1. وضع تدابير العدوى والوقاية والسيطرة (IPC) على الفور طبقاً

للمعايير في جميع نقاط تقديم الخدمة وبما يتماشى مع التعليمات الحكومية لتعقيم المساحات وتجهيز مراكز النساء والفتيات أو الفرق المتنقلة بمرافق لغسل اليدين أو توفير مطهرات اليدين. قم بتنظيف وتعقيم مساحات الاجتماعات / الأنشطة بانتظام، وخاصة الأسطح التي يلمسها الكثير من الناس. تأكد من زيادة تدفق الهواء والتهوية حيثما يسمح المناخ (فتح النوافذ ، استخدام المراوح عند توفرها ، وما إلى

ذلك). وقم بإبلاغ المشاركين / المستفيدين الذين يعانون من أعراض مثل السعال أو الحمى أو مشكلة في الجهاز التنفسي بألا يحضروا النشاط و إبلاغهم بمعلومات الاتصال بمقدمي الرعاية الصحية. كما يتوجب الحرص على وجود مسافة كافية بين المشاركين خلال الأنشطة حتى تتمكن النساء والفتيات من الوصول إلى الخدمات وأن يفصل بين كل مشارك وآخر مسافة مترين. تجنب جمع حشود كبيرة (اتباع الإرشادات في منطقتك لتحديد الأعداد) وقد يشمل ذلك وضع حد أقصى لعدد النساء والفتيات ، وتحديد مساحات الجلوس كالحصير على الأرض أو الكراسي.

2. التواصل بشكل منفتح مع النساء والفتيات حول كوفيد-19 وأي تعديلات أو تغييرات محتملة في طرق تقديم الخدمة.

قم بإعلام المستفيدين عن استئناف الأنشطة وإعادة فتح الأماكن الآمنة، وأبلغهم بتدابير الحد من المخاطر التي تضعها وقم بتوضيح أي اختلافات في أوقات العمل أو الأنشطة المقدمة. كما تعد خدمات إدارة الحالة الفردية نشاطاً منقذاً للحياة يجب استئنافه منذ البداية. أما في يختص بتقديم جميع الأنشطة الأخرى فعليك أن تضع في اعتبارك اللوائح والتعليمات الحكومية، وتوفير المساحة المناسبة، والمخاطر التي قد تحدث للموظفين. واحرص على وجود ترتيبات لرعاية الأطفال حيث قد تصطحب الناجيات أطفالهن إلى الأنشطة المقدمة نظراً لإغلاق المدارس، وقم باطلاعهن في حال عدم توفر هذه الترتيبات وقدم لهن حلول بديلة وتأكد من تجنب حدوث ازدحام.

قم بإبلاغ المستفيدين في حال متابعة العمل عن بعد أو إن قمت بإيقاف الخدمة من خلال الخط الساخن، وباشراً في إعداد خطة إنسحاب تدريجي واضحة، واستخدم وسائل مختلفة لنشر هذه المعلومات، وتذكر الوصول إلى الأشخاص من ذوي الإعاقة بلغات سهلة ومفهومة. يمكنك العثور على مثال لمواد الاتصال المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة [هنا](#).

اعتبارات خاصة لإدارة الحالة:

حافظ على مسافة كافية بينك وبين الناجي/ة اثناء المقابلة، اترك فترة كافية من الوقت بين المواعيد لتنظيف المكان وترتيب الجلوس في منطقة الانتظار للمحافظة على إجراءات التباعد الاجتماعي المطلوبة. قم بالترتيبات اللازمة لخدمة رعاية الاطفال خلال المقابلة إن امكن، وفي حال عدم توفر ذلك تأكد من إخبار المراجعات النساء قبل وقت المقابلة.

تأكد من استمرارية حفظ الوثائق الحساسة بشكل آمن.

في حال عودة مقر عملك للعمل بعد فترة الإغلاق، اعتمد أمن الطرق لنقل الوثائق المخزنة دون تعريض أي شخص للخطر. تأكد من أن منظمتك قد طورت وفعلت بروتوكولات حماية المعلومات مع وجود طرق تقييم للوثائق الورقية أو الرقمية. أهم الأمور والاحتياطات الواجب اتخاذها تتضمن :
أ. هل كانت الوثائق التي تركتها بالمكتب مغلقة ومحفوظة بإحكام؟ هل من الممكن أن يكون شخص غير مخول قد استطاع الوصول لهذه الوثائق؟ قم بالتأكد من كافة الوثائق والأقفال .
ب. في حال استمرارك بالعمل عن بعد، كيف ستقوم بتوثيق الحالات؟ هل من الآمن تخزين المعلومات على الهواتف، الأجهزة اللوحية او الورق؟

تأكد من أن بروتوكولات إدارة الحالة لدى زملائك محدثة للعودة لتقديم الخدمة بشكل شخصي.

في حال تفعيلك لخط الطوارئ، هل ستقوم باستقبال حالات جديدة بالإضافة لمتابعتك للحالات الحالية؟ كيف ستتم عملية توثيق الاتصالات ومتابعتها؟ هل سيكون هنالك تناوب بين الموظفين لتأكيد التغطية؟ هل سيكون ذلك آمناً للموظفين؟

3. اعقد اجتماعاً مع فريقك لمناقشة أفضل الخيارات والدعم للموظفين. (مسؤوليات الرعاية وواجب الرعاية)

من المهم أن يشارك الموظفون في عملية صنع القرار حتى يتمكنوا من الشعور بالملكية والانتماء والتحكم والاتصال أثناء هذه الأزمة سريعة التغيير إضافةً إلى ما يعقب هذه الأزمة. ولا يقتصر ذلك على الإشراف فقط بل على تقديم الدعم أيضاً. ناقش مع الموظفين بشكل منتظم خلال تطور الأزمة ما يمكنك القيام به لدعمهم شخصياً ومهنيًا. واخلق مساحةً تتيح للموظفين الفرصة للتعبير عن مخاوفهم واحتياجاتهم وأفكارهم للمضي قدماً. خصص وقتاً للتحدث بحرية عن أمور العمل او الموقف بشكل عام. افعل ذلك في كل مرحلة من مراحل تفشي الوباء سواء بشكل شخصي أو من خلال التواصل عن بُعد. واحرص على إبلاغ الموظفين الذين يعانون من أعراض مثل السعال والحمى أو مشكلة في الجهاز التنفسي من وجوب التماس العناية الطبية والتوقف عن تقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وفي حين أن المدارس لا تزال مغلقة؛ ضع في الاعتبار مسؤوليات رعاية الموظفين وتعزيز تدابير تتسم بالمرونة لتحقيق التوازن بين جانبي الحياة العملي والشخصي للموظفين. فقد أدى إغلاق المدارس وتفعيل "التعلم عن بعد" للطلاب على إجبار العديد من الآباء والأمهات العاملين على تولي وظيفة المعلم أيضاً. ولأن النساء هن على الأغلب من يواجهن هذا العبء فمن المهم التعرف على الحقائق الجندرية المتعلقة بالقيام بمسؤوليات الرعاية الإضافية وتغيير الإدارة وتقديم الدعم وفقاً لذلك. كما يجب الأخذ بالاعتبار خيارات التنقل الآمنة؛

4. التواصل مع الجهات المانحة حول الاحتياجات المتغيرة

ابداً في التواصل مع الجهات المانحة على الفور بشأن التغييرات في برامج إدارة الحالات، واحتياجات التمويل بما في ذلك الاستعداد لسيناريوهات أسوأ الحالات. اطلب مرونة أكبر في إتاحة الموارد وآليات سريعة لضمان حصولك على الموارد التي تحتاجها.

5. التوثيق

يجب توثيق الدروس المستفادة والتحديات والإبلاغ عن الجاهزية لحالات الطوارئ الأخرى. كما ينبغي أن تقوم بعملية توثيق الدروس المستفادة باستشارة الموظفين وأن تسترشد بالتشاور مع المستفيدين ، ولا سيما النساء والفتيات.

5. التوصيات

تنطبق قائمة التوصيات التالية على الوضع في الأردن في الاستجابة إلى كوفيد-19، وتشمل فترة الحد الكامل من التحركات و الخروج من المنزل والتي بدورها تزيد من العوائق أمام الناجين من العنف المبني عن النوع الاجتماعي للإبلاغ عن الحالات.

تغطي هذه التوصيات مقدمي خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والحكومات، والشركاء في التنمية والشؤون الإنسانية، وآليات التنسيق بين الوكالات.

توصيات لمقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي:

- أن تكون خدمات إنقاذ الحياة متوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، حيث يمكن للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي الوصول إليها من خلال الهاتف والرسائل القصيرة عبر الإنترنت والواتس آب.
- استكشاف حلول بديلة وآمنة ومبتكرة للنساء لطلب المساعدة بخلاف الهواتف المحمولة (أكشاك الهاتف أو دمج العنف المبني على النوع الاجتماعي في القطاعات الأخرى).
- دمج مخاوف العنف المبني على النوع الاجتماعي في خدمات القطاعات الأخرى للتخفيف من مخاطرها.
- تطبيق النهج المرتكز على الناجين وتقديم الدعم النفسي الأولي في جميع الخدمات، وتشجيع أفراد المجتمع على تقديم الدعم للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- تقديم الدعم الفني لمدراء الحالات والعاملين في خطوط المساعدة والخطوط الأمامية حول كيفية التواصل مع الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي لضمان جودة عالية في تقديم الخدمات والرعاية الذاتية.
- تذكير جميع الموظفين بأن تقديم الخدمات أكثر أهمية من جمع بيانات نماذج العنف المبني على النوع الاجتماعي مثل نماذج التقييم، قد يتم تبسيط خطة السلامة أثناء الطوارئ، كما يجب التأكد من التخزين الآمن للبيانات من أجل مواصلة جمعها عن بعد.
- أن تكون الرسائل وحملات التوعية على الصعيد الوطني حول مخاطر العنف المبني على النوع الاجتماعي متاحة ومتوفرة أثناء الحظر ليتم نشرها من خلال مجموعات متنوعة، لضمان إزالة الحواجز التي تحول دون وصول المعلومات بشكل كامل مثل الوصول إلى الإنترنت، الإعاقات البصرية وغيرها من الإعاقات، والأمية.
- تأييد والدعوة إلى الإستهتاف التدريجي لإدارة الحالات الفردية وإعادة فتح المراكز الصحية النسائية الشاملة والأماكن الآمنة للنساء والفتيات.
- متابعة عن كثب للحالات التي تم التعرف عليها سابقاً و الأكثر عرضة للعنف المبني على النوع الاجتماعي في الوضع الحالي..- تزويد الأسر الضعيفة غير القادرة على تغطية احتياجاتها الأساسية مثل الإيجار والطعام بالمساعدات المالية المخصصة للحماية وذلك للحد من مخاطر العنف المبني على النوع الاجتماعي، إضافةً إلى توفير المساعدات المالية الطارئة للحصول على مأوى ومواصلات.- توزيع (حقائب الكرامة) على النساء والفتيات المعرضات للخطر، حيث تتكون هذه الحقائب من مجموعة متنوعة من المواد غير الغذائية، ومن الفوط الصحية إلى الصابون. ويتم توزيعها بشكل مبرمج ليستخدم كوسيلة لإيصال المعلومات الأساسية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي، والصحة الجنسية والإنجابية بما في ذلك الوصول إلى خدمات إنقاذ الحياة. من الممكن توفير عدة مخصصة لاحتياجات النساء والفتيات في أزمة كورونا، ويمكن أيضاً أن تحتوي على بطاقة رصيد للهاتف، ونشرة تتضمن معلومات عن الخطوط الساخنة المتاحة بالتنسيق مع أعضاء مجموعة العمل الفرعية للعنف المبني على النوع الاجتماعي لتجنب التداخل فيما بينهم.

التوصيات لمقدمي خدمات الرعاية الصحية:

- تعزيز المرافق الصحية كمساحة آمنة للإفصاح عن حالات العنف.



- ضمان تدريب العاملين في الخطوط الأمامية على المفاهيم الأساسية للعنف المبني على النوع الاجتماعي والإحالات الآمنة بما في ذلك مسارات الإحالة في تطبيق آمالي.

التوصيات للحكومة الأردنية:

- توفير تصاريح وتراخيص للحركة لجميع مزودي خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- إعطاء الأولوية للأسر التي ترأسها النساء في توفير خدمات الاحتياجات الأساسية.
- إنشاء آليات جديدة لضمان حصول المرأة على النفقة والحقوق المالية في الوقت المناسب.
- مواصلة العمل بالقضايا المتعلقة بحقوق المرأة في المحاكم الشرعية والادارية.
- جمع البيانات المصنفة حسب الجندر بما في ذلك بيانات من حماية الأسرة والمحاكم الشرعية حول الزواج المبكر لتحديد الاتجاهات.

توصيات لشركاء التنمية والعمل الإنساني:

- الالتزام بالتمويل المستمر لأنشطة العنف المبني على النوع الاجتماعي، كالمناشدة خلال كوفيد-19 بما يقارب 2 مليون من 10 منظمات.
- التشاور بخصوص التوصيات وأوليات الدعم لتخصيص التمويل.

توصيات بشأن التنسيق بين الوكالات:

- تعزيز التنسيق مع الحكومة للاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي.
- إجراء تقييم سريع للعنف المبني على النوع الاجتماعي بالتشاور مع آليات التنسيق لتجنب التداخل.
- المطالبة باعتبار خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي كخدمات منقذة للحياة.
- تقوية وتعزيز التنسيق مع مجموعة العمل الفرعية الخاصة بالمساعدات المالية و سبل العيش.

6. رسائل أساسية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي¹³ خلال كوفيد 19

الرسالة	الموضوع	الفئة المستهدفة
إذا تعرضت للأذى أو تشعر بالتهديد أو الترهيب أو المضايقة (شخصيًا أو عبر الإنترنت) ، فلا تلتزم الصمت. اطلب الدعم السري عن بُعد من خطوط المساعدة المجانية [إضافة رقم (أرقام) خط المساعدة / الخط الساخن]. لديك الحق في تلقي المساعدة ولا يتعين عليك مواجهة ذلك بنفسك	العنف المبني على النوع الاجتماعي	المجتمع
"استمع واربط": إذا تعرض شخص ما للعنف المبني على النوع الاجتماعي وطلب المساعدة ، يمكنك أن تكون مصدر دعم: "استمع" لمشكلته و "اربطه" بمعلومات حول خطوط المساعدة و / أو خدمات الدعم الاجتماعي الأخرى المتاحة في منطقتك. حمل تطبيق آمالي للعثور على أقرب خدمة اليك. تذكر أنه ليس خطأ الناجي.	العنف المبني على النوع الاجتماعي	الجميع

¹³رسائل زيادة الوعي بالعنف المبني على النوع الاجتماعي و الصحة النفسية خلال فترة COVID-19 - العراق.



SGBV
Sub-Working Group

خلال أوقات الأزمات ، بعض الأسر تستخدم آليات تكيف سلبية مثل زواج الأطفال أو ممارسات ضارة أخرى. هذه ليست حلول! احم كل فرد من أفراد عائلتك برفض هذه الممارسات الضارة. لا تخجل من طلب المساعدة (أدخل الاتصال وساعات العمل)	العنف المبني على النوع الاجتماعي	الجميع
كقائد في مجتمعك ، يمكنك إيقاف زواج الأطفال والممارسات الضارة الأخرى من الحدوث في قريتك. تعزيز الوثام بين الأزواج والعائلات خلال أزمة كوفيد 19 قم بتوجيه أفراد مجتمعك واتخذ الإجراءات اللازمة!	العنف المبني على النوع الاجتماعي	قادة المجتمع
إن حالة الطوارئ وقيودها الوقائية ليست عذراً لممارسة العنف. تصرف للحفاظ على مجتمعك آمناً وقل لا العنف.	العنف المبني على النوع الاجتماعي	النساء
البقاء في المنزل بسبب كوفيد 19 قد يسبب توتر بين الأزواج والأسر. إذا وجدت نفسك غاضباً أو محبطاً لدرجة أنك تعتقد أن الخلاف قد يتحول إلى شجار مع شريكك أو أطفالك أو أفراد العائلة الآخرين ، خذ قسطاً من الراحة (صل، تأمل، اقرأ أو مارس بعض الرياضات) وتحدث عن الأمر لاحقاً عندما يهدأ الجميع . امتنع عن اتخاذ القرارات أو التحدث عندما تكون غاضباً. العنف ليس هو الحل أبداً وقد يضر الشخص نفسه أو شخصاً آخر.	العنف المبني على النوع الاجتماعي	المجتمع
تجد النساء اللواتي يتعرضن للعنف أنه من المفيد وضع خطة أمان لسلامتهن وأطفالهن إذا تفاقم العنف. يشمل هذا الاحتفاظ بالوثائق المهمة والمال وأي دواء للأمراض المزمنة بمكان يكون الوصول إليه سهلاً، والاحتفاظ ببعض الأشياء الشخصية التي يمكنك أخذها معك إذا كنت بحاجة إلى المغادرة فوراً ، وأرقام تواصل مع الجيران والأصدقاء والعائلة الذين يمكنك الاتصال بهم أو الذهاب إليهم للحصول على المساعدة. ومعرفة كيف يمكنك الخروج من المنزل والوصول إلى المساعدة (مثل المواصلات، المكان)	العنف المبني على النوع الاجتماعي	النساء في المجتمع
رعاية نفسك ستفيد عائلتك وهي علامة على القوة والمسؤولية. إذا كنت تشعر بالإرهاق والتوتر، فاطلب المساعدة من (رقم الاتصال وساعات العمل). من الطبيعي أن تشعر أنك خارج نطاق السيطرة وأن تقلق بشأن كيفية إعالة أسرتك في هذا الوضع.	خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي	الجميع
تذكر أن الخدمات و المساعدات مجانية. لا ينبغي لأحد أن يطلب منك مال أو خدمة أو علاقة جنسية في مقابل حصولك على الخدمات . ولديك الحق الكامل بالتبليغ عن	الحماية من الإساءة و	الجميع



SGBV
Sub-Working Group

أي شخص يحاول استغلالك أو الإساءة لك بدون أي خوف. (أدخل رقم المساعدة و ساعات العمل بالإضافة إلى طرق الإبلاغ عن الشكوى).	الاستغلال الجنسي	
لديك الحق الكامل بالإطلاع والعلم بالخدمات والمساعدات المقدمة في منطقتك. لتقديم شكوى أو إبلاغ عن أي فعل غير لائق أو الاستغلال الجنسي أو الإساءة من أي موظف من العاملين في المجال الإنساني والتنمية، بغض النظر من هؤلاء الأشخاص ولأي منظمة يعملون. ننوه إلى أننا نتعامل مع الشكاوي و البلاغات بسرية تامة. تقدمك بشكوى أو بإبلاغ لن يؤثر على المساعدات و الخدمات التي تتلقاها أو قد تتلقاها.	الحماية من الإساءة و الاستغلال الجنسي	الجميع
أثناء الحظر الشامل ، نميل إلى قضاء وقت أطول في استخدام الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي التي قد تزيد من خطر التعرض للتحرش الجنسي عبر الإنترنت. إذا واجهت ذلك تذكر أنك لست ملامًا وهذا ليس ذنبك؛ أخبر شخصًا عما اختبرته أو شاهدته، يمكنك أيضًا طلب الدعم السري من خطوط المساعدة المجانية أو وحدة الجرائم الإلكترونية. تذكر دائمًا حفظ السجلات ولقطات الشاشة والدرشات ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة حتى تتمكن من استخدامها كدليل إذا لزم الأمر.	العنف المبني على النوع الاجتماعي	الجميع
خلال أزمة كوفيد-19، نجد غالبًا أننا نتلقى نكاتًا أو طرفًا في شكل رسائل أو مقاطع فيديو تنمي الصور النمطية أو تحط من قدر النساء على أساس النوع الاجتماعي والتي تساهم في تعزيز الصور النمطية بين الجنسين وتطبيع السلوك العنيف ضد المرأة. إذا كنت تتلقى هذه النكات، يرجى إيقاف هذه الدائرة وتجنب إعادة المشاركة. كن حليفاً وتحدي هذا النوع من النكات ، واضرب مثالاً إيجابياً من خلال المساعدة في رفع مستوى الوعي حول الصور النمطية والعنف ضد المرأة.	المساواة بين الجنسين	الجميع
بالنسبة لأولئك الذين لديهم بطاقة عائلية ، ستقوم دائرة قاضي القضاة بصرف النفقة القانونية المحكوم عليها والمدفوعة من خلال التحويل المصرفي على حساب هذه البطاقة. لذلك يجب تحديث معلومات هذه البطاقة لسحب مبلغ النفقة القانونية من خلال الصراف الآلي	قانوني	النساء
على الرغم من الظروف الملحة، لا بد من الحصول على معلومات ووثائق الولادة والوفيات من المستشفيات، حتى تتمكن من تسجيل المواليد والوفيات وفقاً لأحكام القانون بغض النظر عن الجنسية والحالة	قانوني	المجتمع
يمنح القانون فترة سماح مدتها شهر واحد للإبلاغ عن المواليد والوفيات رسميًا ، لذا يرجى الاهتمام بجميع الوثائق الرسمية ذات الصلة بالمواليد والوفيات.	قانوني	المجتمع



SGBV

Sub-Working Group

الامتناع عن إجراء أي زيجات في الوقت الحالي لعدم القدرة على توثيقها رسميًا في المحاكم الشرعية ، وذلك لتجنب أي غرامات مالية أو عقوبات على أي عقود زواج تتم خارج إطار المحكمة	قانوني	المجتمع
أثناء النزاعات الأسرية اذا صدر من الزوج لفظ الطلاق و خشي وقوعه، فلا بد من المتابعة مع دائرة الفتوى للتأكد من حدوث الطلاق	قانوني	المجتمع

7. مصادر مفيدة

محلية

- SGBV WG, Amaali Application- COVID-19:
https://play.google.com/store/apps/details?id=jo.dwt.sgbv&hl=en_US
- GBVIMS Taskforce, Preliminary analysis of Gender Based Violence Trends During COVID 19:
<https://data2.unhcr.org/en/documents/download/75490>
- UNWOMEN, COVID-19 and Gender: Immediate Recommendations for Planning and Response in Jordan
<https://jordan.unwomen.org/en/digital-library/publications/covid19-and-gender-in-jordan>
- UNFPA, Jordan Brief COVID 19 Sexual and Reproductive Health and Rights in Times of crisis
<https://reliefweb.int/report/jordan/covid-19-sexual-and-reproductive-health-and-rights-times-crisis-jordan-brief-april>
- ARDD, Impact of the COVID 19 Pandemic on Women's Access to Justice in Jordan
<https://www.ardd-jo.org/Publications/the-impact-of-the-covid-19-pandemic-on-womens-access>

عالمية

- **UNICEF's Not Just Hotlines and Mobile Phones** which is the resource we mentioned a few times on during the session: <https://www.unicef.org/documents/gender-based-violence-service-provision-during-covid-19>. Please note that the document is also attached to this email.
- **GBVIMS Steering Committee's series of short videos and podcasts on remote GBV case management** in the context of the COVID-19 response: <http://www.gbvims.com/covid-19/>.



SGBV

Sub-Working Group

- [CP AoR's COVID-19 Resource Folder](#). We recommend using the [CP AoR's COVID-19 Resource Menu](#) to take you directly to the resources you are looking for in the Resource Folder.
- [CP Alliance webpage on COVID-19](#). Here you can find the [Technical Note](#) on protection children during COVID-19, as well as recordings of their COVID-19 webinar series. Please note that **the webinar on CP case management and COVID-19 held last week should be on the CP Alliance website soon**, so please keep an eye out for it.
- [GBV AoR website](#). On their [Tools and Resources page](#), you can filter for COVID-19 related documents.
- [GBV AoR CoP's COVID-19 Resource Folder](#). You can also access the general GBV AoR CoP's resources [here](#).
- UNFPA, Gender Equality and Addressing Gender-based Violence (GBV) and Coronavirus Disease (COVID 19) Prevention, Protection and Response.
<https://www.unfpa.org/resources/gender-equality-and-addressing-gender-based-violence-gbv-and-coronavirus-disease-covid-19>
- WHO, COVID 19 and VAW: What the Health system can do
<https://www.who.int/reproductivehealth/publications/vaw-covid-19/en/>
- [Gendered Implications of COVID-19 Outbreaks in Development and Humanitarian Settings](#) – CARE International Policy Briefing
- [Prevention and Response to Sexual and Gender-Based Violence in COVID-19 Quarantine Centres](#) – ICRC
- [Series on Preventing Violence Against Women During the COVID-19 Pandemic](#) – Raising Voices
- [Social Distancing? Here's How To Prioritize Self-Care](#) – John Hopkins University
- [Care and Connection in Crisis: Feminist Strategy to Confront COVID-19](#). – Madre
- [Happiness Manifestx](#) – Frida
- [Self-Care Zine](#) – GBV Prevention Net
- [Self-Care and Self-Defense Manual for Feminist Activists](#)– CREA
- [Self-Care and Collective Wellbeing Webinar](#) – AWID
- [Care for your Coronavirus Anxiety](#) – Shine
- UNHCR, Inter-Agency - GBV Case Management Guidance during COVID 19 General Mobilization
<https://reliefweb.int/report/lebanon/lebanon-inter-agency-gbv-case-management-guidance-during-covid-19-general>