الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري

الطبعة الثانية

٢٠١٦

الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري

الطبعة الثانية

٢٠١٦

(حضرة صاحبي الجلالة الملك عبدالله الثاني إبن الحسين والملكة رانيا العبدالله المعظمين)

المحتويات

مقدّمة..... ١
استجابة الأردن لمشكلة العنف الأسريّ..... ٢
الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ:..... ٥
هدف الإطار الوطني لحماية الاسرة من العنف الاسري ٥
المبادئ الأساسيّة للإطار الوطني لحماية الاسرة من العنف الاسري..... ٥
التعريفات والمصطّلحات: ٧
- تعريفات ومفاهيم العنف الأسريّ ٧
- تعريفات متعلّقة بإدارة الحالة..... ٧
الوقاية من العنف الأسريّ:..... ٩
- مستوى الوقاية الأول (برامج التوعية)..... ١٠
- مستوى الوقاية الثاني (برامج الوقاية خلال التدخّل)..... ١١
- مستوى الوقاية الثالث (برامج الوقاية خلال الرعاية اللاّحقة)..... ١٢
إدارة الحالة:..... ١٤
- تعريف إدارة الحالة ١٤
- منهجيّة إدارة الحالة وأدواتها ١٤
- مستويات إدارة الحالة..... ١٦
- ضوابط إدارة الحالة بين الشركاء ١٧
مراحل الاستجابة لحالات العنف الأسريّ..... ١٨
التدخّلات المؤسّسية حسب القطاعات ٢٥
الإشراف والدعم الفنيّ والتقيّيم لتطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ..... ٢٧

مقدّمة

عمل المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة في العام ٢٠٠٦، وبالشراكة مع مشروع حماية الأسرة (الذي نُفذ خلال الأعوام من ٢٠٠٠-٢٠٠٥) على إعداد الطبعة الأولى لوثيقة الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ، التي تُعدُّ وثيقة وطنيّة و مرجعيّة علميّة وعمليّة لحماية الأسرة من العنف؛ إذ تُحدّد أسس تقديم خدمات الوقاية والحماية، وتعمل على سدِّ الثغرات في المُمارسات القائمة على المستوى الوطنيّ، وتهدف إلى بيان الأدوار والمسؤوليات والصّلاحيات والكيفيّة التي تتعامل فيها المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكوميّة ذات العلاقة مع حالات العنف الأسريّ، كما تهدف إلى تنسيق جهود الجهات ذات العلاقة وتكاملها من خلال نموذج من الإجراءات الوطنيّة المتكاملة، وقد تمَّ اعتماده من قبل مجلس الوزراء بقراره رقم (٤٦٣٧) في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٩/٤/٢١، باعتباره وثيقةً وطنيّةً مرجعيّةً في الاستجابة لحالات العنف الأسريّ، والتأكّيد على التزام كلِّ جهةٍ من الجهات المعنيّة للعمل وفق مضمونها وكلّ حسب دوره.

بعد مرور عشر سنوات على إعداد الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ، وتطبيقه على المستوى المؤسّسي والميدانيّ، ونتيجة للعديد من المستجدات التشريعيّة والمؤسّسية؛ فقد تطلب الأمر إجراء مراجعةٍ له بهدف تحليل مدى فاعليّة وكفاءة تطبيقه، ومدى وضوح أدوار المؤسّسات الوطنيّة في التعامل مع حالات العنف الأسريّ، وتحديد الثغرات والفجوات ميدانيّاً.

واستناداً إلى دور المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة المُتمثل بالمساهمة في وضع السّياسات والخطط التي لها علاقة بأفراد الأسرة، ومتابعة تنفيذها؛ قام المجلس بالعمل على إعداد الطبعة الثانية من الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ، بالشراكة مع مجلس أمناء المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة؛ والفريق الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف؛ ومنظّمات الأمم المتّحدة في الأردن (منظمة الأمم المتّحدة للطفولة/ اليونيسف؛ وصندوق الأمم المتّحدة للسكان؛ والمفوضيّة السّامية للأمم المتّحدة لشؤون اللاجئين) بهدف تعزيز فاعليّته في رسم السّياسات الوطنيّة والعمليّة في مجال حماية الأسرة من العنف الأسريّ، وتحديد آليّات العمل التشاركيّ المرتكز على المُساء إليه/ا، وتحديد الأدوار والمسؤوليّات لكافة المؤسّسات الوطنيّة، وبما يتناسب مع الأدوار الفعليّة والقانونيّة للمؤسّسات الوطنيّة المعنية، وبصورة تُعزّز فاعليّة استجابتها لحالات العنف الأسريّ، وتقديم خدمات تلبي احتياجات الحالة بكفاءة وجودة عاليتين ضمن نهجٍ تشاركيّ يُحقّق احترام حقوق ورغبات المُساء إليهم؛ والسرّية؛ والخصوصيّة؛ والحماية؛ وعدم التميّز.

استجابة الأردن لمشكلة العنف الأسريّ

تُعدُّ الأسرة اللَّبِنة الأُولى في بناء المجتمع، الذي تُقاس قوَّته أو ضعفه بقدْر تماسُك الأسرة أو ضعْفها، وتشكِّل الأسرة البيئة الطبيعيّة لنمو جميع أفرادها ورفاههم وبخاصّة الأطفال؛ لأنَّ الأسر تمتلك القدر الأكبر من إمكانيّة توفير الحماية لأفرادها، والوفاء بمتطلبات سلامتهم الجسديّة والعاطفيّة، وتعتبر خصوصيّة الأسرة واستقلالها من القيم المصونة لدى مختلف المجتمعات والثقافات، قال تعالى: **(يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا) [النساء: ١].**

ولأنّ الأسرة تشكّل المصدر الأول للمعرفة، لإكساب أفرادها السلوك الاجتماعيّ والهُويّة الثقافيّة والقيم الروحيّة، فإن رؤية الأردنيّين للأسرة تنطلق من قيمهم الدِّينية والثقافيّة التي تُعزّز دور الأسرة في تنشئة أفرادها ورعايتهم، وتؤكّد على علاقات المودّة والرّحمة فيما بينهم، وتحثّ على التعامل بين أفرادها بالحُسنى.

العنف الأسريّ مشكلة عالميّة، موجودة في دول العالم كافة، ويُعدُّ الأطفال والنساء والمُسنين من أكثر الفئات تعرّضاً للعنف، وهم من يتحمَّل العبء الأكبر من الآثار الناجمة عن العنف داخل الأسرة، الذي يترتب عليه عواقب متعدِّدة الوجوه، منها: الاجتماعيّة؛ والنفسيّة؛ والصحيّة والاقتصاديّة، وهو يُعدُّ من أهمِّ مسببات التفكّك الأسريّ، من هنا تصبح معالجة مشكلة العنف الأسريّ أمراً ضروريّاً لتحسين نوعيّة حياة الأسر وحمايتها واستقرارها، من خلال ضمان حقوق أفرادها، وإتاحة الفرص المتساوية لهم جميعاً.

وتكرّس التشريعات والوثائق الوطنيّة الأردنيّة مبدأ المساواة وضرورة الحفاظ على كيان الأسرة وتوفير العيش الآمن لها؛ إذ ينصّ **الدّستور الأردنيّ** وتعديلاته للعام ٢٠١١، في المادة (١) على مبدأ المساواة بين جميع الأردنيّين أمام القانون، وفي المادة ٤/٦ على أنَّ الأسرة أساس المجتمع قوامها الدِّين والأخلاق وحُب الوطن، ويحفظ القانون كيانها الشرعيّ ويقوي أواصرها وقيمها، ويشدّد **الميثاق الوطنيّ** (١٩٩٠) على ضرورة توفير الدولة للأسرة أسباب تكوينها وعيشها الكريم، وأكّدت **وثيقة الأردن أولاً** على ضرورة مراجعة التشريعات المتعلّقة بحقوق الإنسان، وبخاصّة حقوق المرأة والطفل لتتوافق مع المواثيق الدَّوليّة التي وقَّع الأردن عليها، وقد وضَعت **وثيقة الأردن ٢٠٢٥**، التي تمَّ إطلاقها العام ٢٠١٥، رؤيةً وطنيَّة لحماية الأسرة تركّز على حماية الطفل؛ والمرأة؛ وكبار السِّن؛ والأشخاص المعوقين؛ والفئات المُهمَّشة وتعزيز الحماية الاجتماعيّة والمسؤوليّة المجتمعيّة .

وجاء تأسّيس المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة في العام ٢٠٠١ انطلاقاً من حرص صاحبي الجلالة الهاشميّة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين وصاحبة الجلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمين، على إيجاد مؤسّسةٍ وطنيّةٍ ترعى شؤون الأسرة، وتضع السّياسات والخطط لتحسين نوعيّة حياة الأسرة، وحمايتها، وتحقيق أمن أفرادها جميعاً، وقد أكَّد صاحب الجلالة الهاشميّة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم في خطاب العرش السامي أمام مجلس الأمّة في ١٩٩٩/١١/١، على أهمّية تأمين حقوق الطفل والمرأة، والارتقاء بمستوى الرّعاية المُقدّمة لهما؛ إذ أكّد جلالته على:

" أن قطاع المرأة والطفل بحاجة لمزيد من الرعاية والاهتمام من خلال وضع البرامج والتشريعات التي تصون حقوق هذين القطاعين وترتقي بمستوى الرعاية المقدمة لهما"

ومنذ سنوات عديدة أولت صاحبة الجلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمة (رئيس مجلس أمناء المجلس الوطني لشؤون الأسرة) ، اهتماماً كبيراً بالأنشطة التي تُعزّز حماية الأسرة والطفل؛ فقد جاء في خطاب لها أمام الحلقة الدراسيّة لمشروع تبادل المعلومات حول حماية الأسرة ، في الثاني عشر من تموز من العام ٢٠٠٠، أكدت جلالتها على :

" لقد قمنا في الأردن بالعمل على قضايا أمن الأسرة لفترة زمنية، وقد واجه الأردن لفترة طويلة بعض القضايا مثل الإساءة للأطفال، ونحن نؤمن بمواجهة التحديات وليس غض النظر عنها "

كما عبّرت جلالتها عن رؤيتها للأسرة الأردنيّة في رسالة وجهتها إلى المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة ورد بها ما يلي:

" تفرض علينا التغيرات المتسارعة ... تحديات ومخاطر غير مألوفة، ولمواجهة هذا الوضع، فإنه من الحكمة أن نلجأ إلى نهج جديد يجمع ما بين التقليدي والجديد من الحلول والممارسات يؤمن الرعاية والأمان للأسرة ، بجميع أفرادها، لتبقى الأساس المتين لمجتمع آمن ومستقر"

ومع إطلاق مشروع حماية الأسرة العام ٢٠٠٠، تمَّ تشكيل فريقٍ وطنيٍّ لحماية الأسرة من العنف الأسري، والذي يضمُّ في عضويّته ممثلين عن العديد من المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكوميّة المعنيّة بحماية الأسرة، والذي يعمل تحت مِظلّة المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة. وانطلاقاً من الحرص على ضمان مأسّسة عمل الفريق كنهج وطنيّ لرسم السّياسات، ووضع الخطط والبرامج الوطنيّة الخاصّة بحماية الأسرة ، القائمة على التنسيق بين المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكوميّة كافة، ومتابعة عمليّة تنفيذها وتقيّيم أثرها، واستدامة عمل هذا الفريق؛ فقد تمّ إعداد وثيقة عمل الفريق الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ العام ٢٠٠٩.

ويعمل المجلس الوطنيّ لشؤون الأسرة (الذي يقوم على إدارته مجلس أمناء يضمُّ عدداً من الوزراء؛ ومديري المؤسّسات ذات العلاقة والأشخاص بصفاتهم الاعتبارية)، باعتباره هيئة أهليّة فكريّة للسّياسات، على تعزيز مكانة الأسرة الأردنيّة من خلال دوره الرئيسيّ في تطوير السّياسات والتشريعات بنهج عملٍ تشاركيٍّ يجمع المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكوميّة العاملة في مجال حماية الأسرة.

ونظراً للجهد المستمر على المستوى الوطنيّ من قبل المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكوميّة كافة؛ فقد تمّ تحقيق العديد من الإنجازات الوطنيّة من خلال تنفيذ البرامج والمشاريع، التي تهدف إلى تعزيز مكانة الأسرة وحمايتها من مخاطر العنف الأسريّ. وكان من نتاج هذه البرامج والمشاريع إحداث تغيّيرٍ في البيئة التشريعيّة والمؤسّسية، وتنفيذ العديد من الشراكات والأنشطة المجتمعيّة والأدلة الإجرائيّة.

الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ

أولاً: هدف الإطار

رسم الخطوط العامّة لعمليّة الوقاية/ الحماية من العنف الأسريّ على المستوى الوطنيّ؛ وتحديد أسس التنسيق بين جميع الشركاء (ومن القطاعات كافة: الاجتماعيّة؛ والصحيّة؛ والتربويّة؛ والشرطيّة؛ والقضائيّة؛ والإداريّة) ، والقائمة على النهج التشاركيّ لتوفير خدمات متكاملة وشاملة، وضمان اتساق برامجها وأنشطتها، ضمن عمليّةٍ مُمنهجةٍ للإشراف والمتابعة، وتوفير الدّعم الفنيّ، لتقديم خدماتٍ ذات جودة لحالات العنف الأسريّ، وفق منهجيّة إدارة الحالة بين الشركاء المرتكزة على المُساء إليهم.

ثانياً: المبادئ الأساسيّة للإطار

١. **احترام حقوق ورغبات المُساء إليه/ا:** يجب أنْ يتمّ تطبيق الإجراءات بمهنيّة وحرفيّة من قبل جميع المؤسّسات المعنيّة، وأنْ تُحترم رغبات وحقوق وكرامة المُساء إليه/ا، وأنْ تكون الإجراءات موجهة للمصلحة الفضلى للمُساء إليه/ا ، ومشاركته/ا في جميع الإجراءات المتخذة بخصوصه/ا ، مع الأخذ بالاعتبار ظروف الأسرة واحتياجاتها، والبيئة المحيطة بها.

٢. **الموافقة المستنيرة([1]) :** ينبغي أخذ الموافقة المستنيرة لتقديم الخدمات للمُساء إليه/ا حسب التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النافذة والتأكّد من الموافقة المستنيرة؛ يتعيّن على مُقدّمي الخدمات شرح ما يلي:

- أنّ جميع الخيارات وتبعاتها متاحة للمُساء إليه/ا .
- أنه سيتمّ تبادل المعلومات مع المعنيين لغايات الحصول على خدمات أخرى.
- أنْ يكون هناك توضيحٌ دقيق لفوائد الموافقة ومخاطرها في الحصول على خدمات أخرى.
- أنْ يتمَّ تمكين الأشخاص المعوقين من فهم الإجراءات وتبعاتها، من خلال تقديم المعلومات اللاّزمة لهم، وذلك باستخدام بدائل التواصل المتنوّعة (لغة الإشارة؛ والصور؛ والمعلومات الشفهيّة والمكتوبة؛ وغيرها) ، عند الضّرورة.

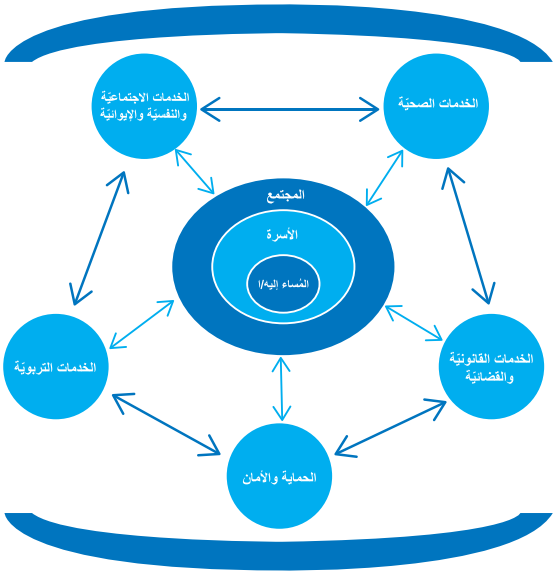
٣. **السرّية والخصوصيّة:** يجب المحافظة على سرّية وخصوصيّة المُساء إليه/ا، وهذا يعني أنّه لا يتمّ تبادل المعلومات ومشاركته/ا إلا مع المؤسّسات المعنيّة التي ستُقدّم مساعدةً أو تدخّلاً وبالقدر المطلوب معرفته، ويجب عدم مناقشة أي أمرٍ مع المُساء إليه/ا ، إلاّ في الأماكن المخصّصة بذلك، وعدم وجود أي شخصٍ غير معنيٍّ بالقضيّة، أو أمام حالات أخرى مُساء إليه/ا ، إنَّ السرّية التامّة أمرٌ ضروريّ ويجب المحافظة عليها دائماً، إلاّ في حال وجود خطورة على سلامة وأمن المُساء إليه/ا، ويجب توثيق جميع المعلومات الخاصّة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا كتابيّا، وأنْ يتمّ حفظها في مكان آمن ومحميّ من الآخرين.

[1] دليل إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات للوقاية من والتصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف والاستغلال والإهمال والإساءة ضد الأطفال في الأردن ٢٠١٤

٤. **الحماية:** يجب التأكّد دائماً من المحافظة على سلامة وأمن المُساء إليه/ا وأسرته/ا، بما يصبُّ بالمصلحة الفضلى، وفي جميع المراحل والأوقات، مع الأخذ بالاعتبار الوضع النفسيّ والصحيّ للمُساء إليه/ا، وإتباع إجراءات تضمن سلامته/ا والتعامل معه/ا بمهنيّة وحرفيّة للحفاظ على سلامته/ا، وسلامة الأشخاص الذين يساعدونه/ا مِثل:(الأسرة؛ وأفرادها؛ ومُقدّمي الخدمات).

٥. **عدم التميّيز:** يجب عدم التميّيز بين المُساء إليهم عند تقديم الخدمات؛ إذ ينبغي تقديم خدماتٍ ذات جودة عالية وتلبي جميع احتياجات المُساء إليهم وأسرهم ، بصرف النظر عن أية اعتباراتٍ أخرى، مِثل: الحالة الاجتماعيّة؛ أو الاقتصاديّة؛ أو الأسريّة؛ أو الخلفيّة الثقافيّة أو الجنسيّة؛ أو الدّين؛ أو الجنس؛ أو العمر؛ أو الإعاقة.

٦. **النهج ألتشاركيّ المرتكز على المُساء إليه/ا:** يقوم الإطار على نهج التعاون والتنسيق بين المؤسّسات العاملة في مجال حماية الأسرة وتحديد الأدوار والمسؤوليّات المشتركة لهذه المؤسّسات، إضافةً إلى أنَّ الأدوار والمسؤوليّات يجب أنْ تكون واضحةً ومفصّلة، وتتطلب أيضاً درجةً عاليةً من التفاهم والاحترام المتبادل لوجهات النظر المهنيّة المختلفة؛ وتبادل المعلومات والخبرات؛ وتقديم خدمات شاملة متعدّدة القطاعات وعالية الجودة ضمن المعايّير المتفق عليها.



النهج "التشاركيّ" المرتكز على المُساء إليه/ا

التعريفات والمصطّلحات

أولاً: تعريفات ومفاهيم العنف الأسريّ.

- **العنف الأسريّ:**

أي فعلٍ أو امتناعٍ عن القيام بفعل يقع من أحد أفراد الأسرة على أي فردٍ آخر داخل الأسرة نفسها يؤدّي إلى وقوع ضرر ماديّ أو معنويّ ومن أشكال العنف الأسريّ:

- **العنف الجسديّ:**

استخدام القوة الجسديّة أو التهديد باستخدامها، الذي قد تنتج عنه إصابة جسديّة أو أذى جسديّ؛ ومن أمثلته الضرب أو الجرح أو اللكم أو العض أو الحرق بإلقاء مواد حارقة أو كاوية أو مشوهة ، ويشمل أيضاً أي أفعالٍ أخرى قد تُلحق الأذى الماديّ بالجسد.

- **العنف الجنسيّ:**

العنف الناتج عن نشاطٍ أو سلوكٍ جنسيّ، بما فيه التحرّشات والتعليقات الجنسيّة والإغواء الجنسي والإكراه عليه، ويتضمّن أيضاً الإساءة الجنسيّة للطفل كإجباره أو إغرائه على المشاركة بنشاطات جنسيّة بصرف النظر أكان الطفل مدركاً لذلك أم لم يكن، أو تشجيعه على مشاهدة مواد إباحيّة أو على المشاركة في إنتاجها أو تسويقها أو نشرها، أو تشجيعه على التصرّف بشكلٍ جنسيّ غير لائق.

- **العنف النفسيّ:**

هو العنف الذي ينتج عنه اضطرابٌ في السلوك العقليّ أو يسبب ألماً نفسيّاً أو عاطفيّاً ، مِثل: الإهانة؛ والشتم؛ والتحقّير؛ والعزل عن الأهل والأصدقاء؛ والسخرية؛ والتخويف؛ والمطالب التعجيزيّة؛ أو الحرمان التعسفيّ للحقوق والحرّيات.

- **الإهمال:**

هو رفضٌ أو الفشل في الوفاء بالتزامات الشخص أو بواجباته تجاه أي فردٍ في الأسرة مع الاستطاعة؛ ويشمل عدم تقديم الرعايّة الصحيّة والعلاجيّة، وعدم توفير الحاجات الأساسيّة، مِثل: الطعام؛ واللباس؛ والمأوى؛ والصّحة؛ والتعليم.

ثانياً: تعريفات متعلّقة بإدارة الحالة.

- **إدارة الحالة:** منهجيّة عملٍ مرتكزة على رغبات المُساء إليه/ا واحتياجاته/ا، وتتضمّن تخطيط إجراءات التدخّل للحالة؛ وتقيّيمها؛ وتنسيقها

وتوجيهها؛ ورقابتها؛ ومتابعتها؛ وتقديم الخدمات اللاّزمة لها، بالتنسيق مع الشركاء ذوي العلاقة، باستخدام إجراءاتٍ متسلسلةٍ تحدّد المسؤوليّات والأدوار منذ استقبال الحالة وحتّى إغلاقها.

- **منسّق الحالة:** هو الموظف المتخصّص الذي يمتلك المهارات والخبرات والمؤهلات اللاّزمة للتعامل مع المُساء إليه/ا في المؤسّسة المعنيّة، ويتولّى مهمّات إدارة الحالة منذ البدء بإجراء تقيّيم مصادر الخطورة ولغاية إغلاق الملف من خلال الإشراف والتواصل مع فريق إدارة الحالة القائم على متابعة المُساء إليه/ا، داخل المؤسّسة المعنيّة أو مع المؤسّسات الشريكة، إضافةً إلى تنسيق الاجتماعات المتعلّقة بالمُساء إليه/ا.
- **مشرف منسّقي الحالات:** وهو الموظف المتخصّص الذي يمتلك مهارات الإشراف، ويشغل منصباً إشرافيّاً داخل المؤسّسة، وهو الذي يقوم على توزيع الحالات على منسّقي الحالة لدى المؤسّسة، ومتابعة هذه الحالات وتقديم الدّعم الفنيّ والإداريّ (اللوجستيّ) لمنسّقي الحالة، والتأكّد من تقديم خدمات ذات جودة، وحسب خطة العمل الخاصّة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا.
- **مُقدّم الخدمة:** وهو موظف المؤسّسة الذي يتعامل مع المُساء إليه/ا مباشرة وأسرته/ا ، من خلال تقديم خدمة متخصّصة له/ا، ومن ذوي الاختصاص في المجالات التالية: العمل الاجتماعيّ؛ وعلم النفس؛ والإرشاد؛ وعلم الاجتماع؛ وتربية الطفل؛ والطب؛ والتمريض والقانون؛ أو أيّ مجالاتٍ أخرى من التخصّصات المتعلّقة بالعلوم الإنسانيّة.
- **المصلحة الفُضلى للطفل:** ضمان التمتُّع الكامل والفعليّ بجميع الحقوق المُعترف بها، وعدم جواز إسقاط واجب احترام جميع حقوق الطفل بحجّة تقدير شخص بالغ لمصلحة الطفل الفُضلى ، إضافة إلى عدم وجود ترتيب هرميّ للحقوق ، وأن تكون جميع الحقوق لخدمة مصلحة الطفل الفُضلى ، وأنه لا يمكن المساس بأيّ حقّ بتفسير مصالح الطفل الفضلى تفسيراً سلبيّاً، ويقتضي التطبيق الكامل لمفهوم مصلحة الطفل الفُضلى، وضع نهجٍ قائمٍ على الحقوق، وإشراك جميع الجهات المعنيّة ، لضمان السّلامة الجسديّة والصحيّة والنفسيّة والمعنويّة الشاملة للطفل، سواء أكان ذكراً أم أنثى، وتعزيز كرامته الإنسانيّة.
- **الموافقة المُستنيرة:** هي الموافقة الطوعيّة للشخص، الذي يتمتّع بالأهليّة لإعطاء الموافقة لتلقّي الخدمات، والمبنيّة على معلومات كاملة وواضحة وسهلة الفهم، ويتطلب الحصول على الموافقة أنْ يتمتع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة الخدمات المتاحة وفهمها، وعادةً ما يكون الآباء / الموكلون برعاية الطفل أو الوصي هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنيابة عنه لتلقّي الخدمات ، إلى أنْ يبلغ الطفل سِنّ الثامنة عشرة مع مراعاة القوانين والتشريعات الوطنيّة النافذة .

الوقاية من العنف الأسريّ

تهدف الوقاية من العنف الأسريّ إلى تعزيز السلوك الصحيّ داخل الأسرة، والعمل على إزالة عوامل الخطورة، والكشف المبكر عن حالات العنف الأسريّ، وتحديده، واتخاذ الإجراءات اللازمة للحدِّ منه، وتُعنى برامج الوقاية- بشكل عامّ- بالتعريف بالعنف الأسريّ ومخاطره، ومنع حدوثه أو تكراره، وكذلك التعريف بالخدمات، والبرامج والأنشطة التي تنفذها المؤسّسات على مستوى المجتمع، وتعتمد المُمارسات العالميّة للوقاية على ثلاثة مستويات:

أولاً: مستوى الوقاية الأول (برامج التوعية): ويتعلّق بتوعية الرّأي العامّ بأبعاد العنف الأسريّ ومخاطره على الأسرة والفرد.

ثانياً: مستوى الوقاية الثاني (برامج الوقاية من خلال برامج التدخُّل): ويتعلّق بتوفير خدمات كاملةٍ وشاملةٍ للمُساء إليه/ا.

ثالثاً: مستوى الوقاية الثالث (برامج الوقاية خلال الرّعاية اللاّحقة): ويتعلّق بخدمات إعادة دمج المُساء إليه/أ بأسرته/ا ومجتمعه وتأهيل أسرته/ا والمُسيئين.

رسم توضيحي رقم :١

يتركّز الفرق بين هذه المستويات من الوقاية على الفئة المُستهدفة وطبيعة البرامج، ففي حين يقتصر المستوى الأول على التوعية المجتمعيّة و تستهدف برامج المستويَيْن: الثاني؛ والثالث فئاتٍ محدّدةً عُرضة للعنف من خلال برامج خاصّة، مِثل: برامج الإرشاد الأسريّ؛ وبرامج المهارات الوالدية، وغيرها.

أولاً: مستوى الوقاية الأول (برامج التوعية):

يتعلّق هذا المستوى من الوقاية بالعمل على إيجاد ثقافة مناهضة للعنف الأسريّ من خلال التوعية، وتمكين الأسرة لتكون قادرةً على تأمين بيئةٍ آمنةٍ لأفرادها، من خلال عدد من الأساليب التي يمكن إتباعها، وهي:

١. **التوعية:** يمكن أنْ تتخذ التوعية ثلاثة مسارات:

- **التوعية العامّة:** تركّز برامج التوعية العامّة على توعية أفراد المجتمع بمخاطر العنف الأسريّ على الأسرة والمجتمع؛ بهدف تنمية وتعزيز ثقافة مجتمعيّة ترفض العنف الأسريّ بشكل عام، والإساءة إلى المرأة والطفل بشكل خاصّ، من خلال حملات التوعية المجتمعية، التي تنفذها المؤسّسات الحكوميّة، مِثل: وزارة التربية والتعليم؛ ووزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية؛ والمعاهد والجامعات؛ والكنائس؛ وبرامج التوعية والتدريب لمقدّمي الخدمات في المؤسّسات مقدّمة الخدمة؛ إضافةً إلى البرامج والأنشطة التي تنفذها المؤسّسات غير الحكومية بجميع القطاعات.
- **التوعية القانونيّة:** وتهدف إلى تعريف المجتمع بالتشريعات والقوانين المتعلّقة بحماية الأسرة، وبالخدمات القانونيّة المتوفرة للمُساء إليهم، كما يُمكن لبرامج التوعية القانونيّة الكشف عن الثغرات في التشريعات القائمة، لإيجاد رأيٍّ عامٍّ يضغط باتجاه إحداث التغيّير.
- **التوعية الإجرائيّة:** وتهدف إلى تحصين أفراد المجتمع عن طريق توعيتهم بالخطوات والإجراءات التي يجب أن يقوموا بها للتبليغ عن حالات العنف الأسريّ، أو حماية أنفسهم عند تعرُّضهم للعنف، وكذلك تشمل الإجراءات التي يتوجب على مقدّمي الخدمات القيام بها للتعامل مع حالات العنف الأسريّ ، كلٌّ حسب تخصّصه، وتشمل:

أ. **التوعية بطرق الوصول إلى خدمات الحماية:** وتهدف إلى توعية الفئات المعرَّضة للعنف الأسريّ بخطوات التبليغ عن العنف، والمؤسّسات مقدّمة الخدمة التي توفر لهم الحماية وخدمات الدعم، مِثل إدارة حماية الأسرة وخطوط دعم الطفل والمرأة وأسرهم؛ وخدمات المؤسّسات غير الحكومية.

ب. **التوعية بطرق التبليغ:** وتشمل توعية العاملين في المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكومية الذين لهم علاقة مباشرة مع الفئات المُعرّضة للعنف الأسريّ، بآليّة الاكتشاف والتبليغ عن حالات العنف الأسريّ، وأسلوب الاستجابة المهنيّة من قبل العاملين

مع المُساء إليه/ا التي تشجع التبليغ عن العنف، وتولّد الثقة بأنه سيتمّ أخذ التبليغ بجديّة، مع الأخذ بالاعتبار المصلحة الفُضلى للمُساء إليه/ا.

ج. **توعية الجهاز القضائيّ والشرطيّ :** وتشمل فوائد وكيفيّة تطبيق إجراءات التحقيق بمهنيّة واحترافيّة، مثل: استخدام نظام الربط التلفزيوني المباشر، أو استخدام الفيديو في المقابلات الشرطيّة مع أطفال تعرّضوا لإساءة جنسيّة؛ بهدف تجنيب المُساء إليه/ا الكثير من الضغط النفسيّ الناتج عن تكرار سرد ما تعرَّض له/ا من عنف.

٢. **تطوير سياسات واستراتيجيّات للحدّ من العنف الأسريّ:** إنّ تطوير سياساتٍ واستراتيجيّاتٍ وطنيّةٍ تهدف إلى تحسين نوعيّة الحياة، من خلال إيجاد الحلول للمشكلات الاقتصاديّة - الاجتماعيّة، مِثل: الفقر؛ والبطالة؛ والجريمة؛ وتوفير فرص التعليم للجميع يساعد في خلق بيئةٍ رافضةٍ للعنف داخل الأسرة.

٣. **بناء قدرات المؤسّسات:** تحسين قدرات المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكومية لتمكينها من توفير خدماتٍ متكاملةٍ، مما يتطلب ذلك تطوير السّياسات المتعلّقة بهذا الأمر؛ ووجود بنية تحتيّة؛ ومعايير وإجراءات لتقديم الخدمة؛ وآليّة متابعتها وتقيّيمها؛ وتحديد أدوار ومسؤوليات المؤسّسات العاملة في مجال حماية الأسرة.

٤. **التطوير الشخصيّ والمهنيّ:** إن إعداد وتوثيق إجراءات ومعايير تقديم الخدمة، يجب أنْ يترافق مع برامج تدريب للعاملين في مجال حماية الأسرة ، يتضمن التدريب على: المعايير والإجراءات؛ ومؤشّرات وقوع العنف؛ وأسس وآليات المتابعة والتقيّيم.

ثانياً: مستوى الوقاية الثاني (برامج الوقاية خلال التدخُّل).

يكمنُ أهمّ مجال للوقاية من العنف الأسريّ في تخليص المُساء إليه/ا من معاناته/ا الجسديّة والنفسيّة والاجتماعيّة؛ وتطوير الخدمات المقدّمة له/ا، بطريقة تلبي حاجاته/ا، وتوفّر بيئة آمنة تراعي كرامته/ا خلال العمليّة كلها، وفي ما يلي بعض برامج وأنشطة مستويات الوقاية الثانية (برامج الوقاية خلال مرحلة التدخُّل):

- **التمكين الاجتماعيّ والنفسيّ:** إنّ تمكين الأسرة معرفيّاً واجتماعيّاً ، يكون من خلال تحسين قدرتها على الوصول إلى المعلومات ومصادرها؛ وتقديم برامج الدّعم الأسريّ، مِثل: الإرشاد الأسريّ؛ والمهارات الوالدية، ما يُعزّز من قدرتها على القيام بدورها، وتفهّم الحاجات الاجتماعيّة والنفسيّة المختلفة لأفرادها ليصبحوا بذلك أقل عرضةً للعنف .
- **التمكين الاقتصاديّ:** إن تمكين الأسرة اقتصادياً، يكون من خلال توفير برامج التأهيل؛ والتدريب المهنيّ؛ ودعم المشاريع الصغيرة
- يعزّز من قدرتها على توفير احتياجات أفرادها ومتطلباتهم، وإيجاد فرص عمل لأفرادها.

- **المساعدة القانونيّة:** تُمثل المساعدة القانونيّة بشقيها: (المشورة القانونيّة؛ والتمثيل القانونيّ) إحدى الوسائل التي تضمن توفير الحماية الكاملة للحالات، وضمان معرفتها بالمعلومات والإجراءات القانونيّة كافة التي سيتمُّ اتخاذها، وأبعادها، وبما يتوافق مع التشريعات والقوانين الوطنيّة النافذة.
- **الرّعاية الصحيّة:** إنّ تقديم الرّعاية الصحيّة المتكاملة لحالات العنف الأسريّ يتمّ من خلال اتخاذ التدابير والتدخُّلات العلاجيّة لها، في بيئة آمنة، خالية من الوصم بالعار أو التميّيز، ما يُخفّف من الآثار الصحيّة والنفسيّة الفوريّة والطويلة المدى الناجمة عن العنف.

ثالثاً: مستوى الوقاية الثالث (برامج الوقاية خلال الرّعاية اللاّحقة)

وتهدف إلى المحافظة على كيان الأسرة وتمكينها من مواجهة أي عنفٍ أسريٍّ في المستقبل، وتركّز برامج الوقاية على إزالة النتائج السلبيّة للعنف من خلال العمل مع المُساء إليه/ا والأسرة، لبناء ما تضرّر من العلاقات الأسريّة، وكذلك العمل مع المُسيئين لإدراك عواقب ما ارتكبوه وبيان أنّ ما قاموا به هو أمرٌ غير مقبول، حتى لا تتكرر إساءتهم لأي فرد من أفراد الأسرة من خلال:

- **إعادة تأهيل المُساء إليه/ا وإدماجه/ا في المجتمع:** إنّ برامج إعادة التأهيل يجب أنْ تأخذ في الاعتبار أهمّية التكيّف مع الظروف الخاصّة، والاحتياجات الفردية للمساء إليه/ا، لضمان تقديم المساعدة بصورة أكثر فاعلية، والحدِّ من الأضرار النفسيّة والاجتماعيّة التي لحقت بهم؛ نظراً لحقيقة أنّ إعادة التأهيل يمكن أن تستغرق سنوات عديدة ، وإنه ينبغي استمرار توفير الدّعم والمساعدة المطلوبة لهذه البرامج لضمان إمكانيّة الوصول للتعافي الكامل، وذلك من خلال خدمات الدعّم للتأهيل والإدماج التالية:
  - **الإقامة الآمنة:** إنّ إنشاء دور الرّعاية الإيوائيّة التي توفّر الحماية الطارئة والخدمات المتكاملة للمُساء إليه/ا، يساعد في اتخاذ التدابير اللاّزمة لإعادة التأهيل الدائم والفاعل للحدِّ من إعادة التعرُّض للعنف، وتؤدّي هذه الدور دوراً مهماً في استقبال الحالات، وتأهيل المُساء اليه/ا ، لتجاوز آثار العنف وإعادة دمجه في المجتمع، وتعريفه/ا على مختلف المؤسّسات مقدّمة الخدمة التي يحتاجونه، وفتح الآفاق أمامه لاستكمال الحياة الطبيعية من خلال توفير خدماتٍ متكاملةٍ داخلها .
  - **خدمات الاستشارة والعلاج النفسيّ والاجتماعيّ المستدامة:** إنّ المُساء إليهم الذين تعرّضوا للعنف قد يعانون من اضطرابات ما بعد الصدمة، أو غيرها من الآثار الجانبيّة النفسيّة والعاطفيّة. وعليه؛ يجب توفير برامج المساعدة النفسية المتخصّصة والمستمرة وكذلك خدمات المشورة التي يتمّ تحديد نوعها ومدتها حسب: نوع العنف؛ وشدّته؛ وطول المدّة؛ والتكرار؛ وهوية المُسيء؛ وعمر المُساء إليه/ا، ويمكن الاستفادة من مجموعات الدّعم التي تؤدّي دوراً مهماً في عمليّة إعادة التأهيل الاجتماعيّ والنفسيّ للمُساء إليهم، ما يزيد ثقتهم بنفسهم، ويقلل من مشاعر العزلة والتهميش داخل أسرتهم ومجتمعهم.

- **إعادة تأهيل المُسيئين:** يحتاج المسيئين إلى الخضوع لبرامج تأهيل نفسيٍّ واجتماعيٍّ التي تنفذها مختلف المؤسّسات الحكومية وغير الحكوميّة لتمكينه من الاندماج، وتقوم هذه البرامج على تفحُّص طريقة تعاملهم مع غضبهم، وتدريبهم على أساليب إدارة الغضب، وبذلك يمكن الحدّ من العنف داخل الأسرة مستقبلاً، والمحافظة على التماسك الأسريّ.

إدارة الحالة

أولاً: تعريف إدارة الحالة ([٢]):

هي عملية يتمّ بموجبها تقيّيم وتحديد احتياجات حالات العنف الأسريّ و/ أو احتياجات الأسر التي وقع بها العنف، من خلال إجراء دراسة اجتماعيّة متكاملة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا، والخدمات المطلوبة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا ، إذا لزم الأمر، ويتمّ تنسيق هذه الخدمات وإدارتها بطريقة ممنهجة، ومتابعتها بالتنسيق مع الشركاء ذوي العلاقة، باستخدام إجراءاتٍ متسلسلة منذ استقبال الحالة وحتى إغلاق ملفها، مع مراعاة المصلحة الفُضلى للمُساء إليه/ا، فهناك حالات من المُساء إليهم قد تكون معقدة ، وبالتالي تتطلب تقديم الدّعم والخدمات لها من قبل مؤسّسات عدّة، وتجدر الإشارة هنا إلى أنَّ مصطلح الحالة في الإطار تعني التركيز على المُساء إليه/ا، وتقديم الخدمات والدّعم له، إضافةً إلى دراسة ودعم احتياجات أسرته/ا .

ثانياً: منهجيّة إدارة الحالة وأدواتها ([٣]):

١. **تقيّيم الحالة:** هي عمليّة ديناميكيّة ومستمرة لجمع وتحليل المعلومات ذات الصلة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا، ليتمّ تحديد الخدمات المناسبة للدعم، وتبدأ عمليّة التقييّم من خلال جمع المعلومات وتحليلها، وتشمل هذه المرحلة على ما يلي:

- جمع المعلومات ذات الصّلة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا، مع مراعاة دقة هذه المعلومات، لتساعد في فهم الوضع والظروف المحيطة.
- تبادل المعلومات ومشاركتها مع المؤسّسات ذات الصّلة لحماية وسلامة المُساء اليه/ا وأسرته/ا ، مع الأخذ بالاعتبار سرّية هذه المعلومات وخصوصيّتها، والمصلحة الفضلى .
- تقيّيم عوامل الخطورة، وتحديدها، وتحليل نقاط القوّة والضعف للمُساء إليه/ا وأسرته/ا.
- تحديد الخدمات والإجراءات المطلوبة بمشاركة المُساء إليه/ا وأسرته /ا، ومقدّمي الخدمات، وتحديد أفضل الأساليب لتقديم الخدمات.

٢. **التخطيط للحالة وإعداد خطة التدخُّل:** التخطيط هو عنصرٌ أساسيٌّ في عمليّة إدارة الحالة، ويوجّه العمل نحو الخطوات الواجب اتخاذها مع المُساء إليه/ا وأسرته/ا، وتتمّ هذه العمليّة التفاعليّة بمشاركة جميع المؤسّسات المعنية بتقديم الخدمات للمُساء إليه/ا.

إنَّ التخطيط يتمُّ بناءً على مرحلة التقيّيم، ويجري في هذه المرحلة تحديد المطلوب عمله لتوفير الحماية، وتلبية الاحتياجات الصحيّة والتربويّة؛ والاجتماعيّة؛ والنفسيّة؛ والقانونيّة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا، ويجب أنْ تُناقش خطة التدخُّل مع المُساء إليه/ا وأسرته/ا ما أمكن وأنْ تكون الخطة شاملةً لجميع الجوانب، ومبنيّة على معلومات صحيحة ومهنيّة وذات صلة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا، ويجب أنْ يتمّ

[٢] Child wellbeing and child protection – NSW Interagency Guidelines
[٣] Child wellbeing and child protection – NSW Interagency Guidelines

توثيق خطة التدخُّل، بما فيها الأهداف والاستراتيجيّات اللاّزمة لتحقيق تلك الأهداف، والأطر الزمنيّة لتنفيذ الخدمات، فضلاً عن دور ومسؤوليات جميع المؤسّسات المعنية بتقديم الخدمات، بما في ذلك دور أسرة المُساء إليه/ا، آخذين في الاعتبار أية إجراءاتٍ فورية يجب القيام بها، أو الإجراءات على المديَيْن: القصير أو الطويل مع التركيز على أهمية التنسيق مع المُساء إليه/ا وأسرته/ا بخصوص جميع إجراءات الخطة.

٣. **تنفيذ الخطة:** أي وضع إجراءات خطة التدخُّل حيز التنفيذ وتقديم الخدمات للمُساء إليه/ا وأسرته/ا، وقد يشمل التنفيذ تقديم خدمات مباشرة أو إحالة إلى مؤسّسات أخرى، وتحتاج كافة المؤسّسات المعنية بتقديم الخدمات، حسب خطة التدخُّل، إلى فهم واضح لدورها، ودور المؤسّسات الأخرى في هذه المرحلة، أمّا تنفيذ الخطة؛ فيحتاج إلى:

- المتابعة المستمرة لحدوث أي تغيّيرات في ظروف العائلة التي قد تزيد من احتمالية الخطورة على المُساء إليه/ا وأسرته/ا.
- الفهم والاحترام المتبادل بين مقدّمي الخدمة من المؤسّسات الشريكة ،آخذين بالاعتبار وجهات النظر بخصوص المُساء إليه/ا وأسرته/ا، وأية أمور تتعلّق بتقديم الخدمة.
- عقد لقاءات دورية، وحسب طبيعة الحالة وعوامل الخطورة، مع المؤسّسات المعنية بتقديم الخدمات وفق خطة التدخُّل .
- التأكّيد على أن تنفيذ الخطة يحتاج إلى التنسيق والتعاون بين المؤسّسات، ويمكن أن تطرأ بعض الخلافات في وجهات النظر، لذلك يجب حلّها مباشرة حتى لا تؤثّر في عملية تقديم الخدمات للمُساء إليه/ا وأسرته/ا .
- لتوثيق لجميع الإجراءات والمعلومات، والمحافظة على الملفات، وسرّيتها.

٤. **متابعة الحالة:** هي عملية مستمرة لمراجعة التقدّم الذي تمّ إحرازه في تنفيذ الخطة، للتأكّد من أن الخطة تعمل على تحسين حماية وسلامة المُساء إليه/ا وأسرته/ا، وإن عملية المتابعة تساعد في تحديد أي عوائق قد تمنع تحقيق أهداف الخطة ، بحيث يمكن إدخال إجراءات أو تدخلات، أو التعديل عليها للتغلُّب على العوائق، مع التركيز على التزام مُنسِّق الحالة أو من ينوب عنه في متابعة الخدمات التي يتلقاها المُساء إليه/ا وأسرته /ا من قبل مقدّمي الخدمات المعنيّين.

ومن المهمّ أيضاً الحصول على تغذية راجعة ومنتظمة من الجهات مقدّمة الخدمة والمُساء إليه/ا وأسرته/ا لتحديد ما يلي:

- توافق الخدمة المقدّمة مع الخطة الموضوعة.
- ظهور أي تغيّير في الاحتياجات.
- بروز أي تحديات خلال التنفيذ.

- التأكّد من استمرارية مشاركة المُساء إليه/ا وأسرته/ا .

٥. **إغلاق ملف الحالة:** إنّ خطوة إغلاق الملف تكون أكثر فاعليّة عندما تحدث بوصفها جزءاً من عملية التخطيط المتفق عليها بين مقدّمي الخدمات، آخذين في الاعتبار أن أهداف خطة التدخُّل للمُساء إليه/ا وأسرته/ا قد تحقّقت، ويتمّ متابعة التقدّم المُحرز بانتظام ومراجعته ففي الأغلب يكون القرار المُتخذ بإغلاق ملف الحالة توافقيّاً بين الشركاء، وحسب رأي أغلبيّة جميع المؤسّسات المعنيّة بتقديم خدماتها للمُساء إليه/ا وأسرته /ا ، مع التركيز على مشاركة المُساء إليه/ا أو من ينوب عنه وأسرته/ا في عمليّة إغلاق ملف الحالة ، ويجب أنْ تتوفر فرصةٌ لجميع المعنيّين بتقديم الخدمات في المشاركة بعملية اتخاذ القرار، ومناقشة أي تدابير لازمة كجزء من إغلاق الملف وينبغي دائماً إجراء مراجعة شاملة وإزالة عوامل الخطورة عن المُساء إليه/ا واسرته/ا قبل إغلاق الملف، مع توثيق شامل لكافة الخدمات المقدمة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا .

ثالثا: مستويات إدارة الحالة:

هنالك مستويان لإدارة الحالة، وعلى النحو التالي:

- مستوى إدارة الحالة بين الشركاء في الحالات التي تتطلب تبليغ الجهة المعنيّة قانونيّاً (إدارة حماية الأسرة)، إذا كان الفعل المرتكب يشكّل جنايةً أو جنحة وفق التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة، تلتزم جميع المؤسّسات بتبليغ إدارة حماية الأسرة عن حالة العنف الأسريّ، على أن تشارك في فريق إدارة الحالة، وهنا تقوم إدارة حماية الأسرة بإدارة الحالة ومتابعتها من خلال الدّعوة إلى كافة الاجتماعات المتعلّقة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا، ومتابعة القرارات المنبثقة عن هذه الاجتماعات، والتنسيق بين الشركاء بخصوص الإجراءات والخدمات الواجب تقديمها من قبل كافة المؤسّسات الشريكة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا ، مع الأخذ بالاعتبار دراسة أوضاع المُساء إليه/ا واحتياجاته/ا ورغباته/ا وأسرته/ا.
- مستوى إدارة الحالة بين الشركاء في الحالات التي لا تتطلب التبليغ للجهة المعنية قانونيّاً(إدارة حماية الأسرة) ، وإذا كان الفعل المرتكب لا يرقى إلى مستوى الجنايات والجنح وفق التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النافذة، فعندئذ تقوم المؤسّسة المعنيّة بحماية الأسرة التي استقبلت الحالة بالتعامل مع الحالة وإدارتها وفق منهجية إدارة الحالة، وتلتزم بجميع إجراءات مراحل إدارة الحالة من تقييم وتنسيق وتخطيط وإحالة ومتابعة لحين إغلاق ملف الحالة.

رابعاً: ضوابط إدارة الحالة بين الشركاء:

على المؤسّسة التي تقوم بإدارة الحالة الالتزام بالضوابط التالية:

١. إسناد مهمّة التنسيق لمُنسِّق الحالة ، ودعوة الجهات للمشاركة في لقاءات إدارة الحالة الخاصّة بالمُساء إليه/أ وأسرته/ا.

٢. ضرورة مشاركة المؤسّسة المعنيّة بحماية الأسرة التي بلِّغت عن الحالة في عضوية فريق إدارة الحالة من خلال متابعة الحالة، وتقديم الخدمة، والمشاركة في اجتماعات مؤتمر الحالة واتخاذ القرارات، وعلى جميع المؤسّسات التي تشارك في فريق إدارة الحالة إرسال الشخص المؤهل فنيّاً، الذي يمتلك الصلاحيات لاتخاذ القرارات الخاصّة بالتدخُّلات اللاّزمة للمُساء إليه/ا وأسرته/أ.

٣. ضرورة تقيّيم عوامل الخطورة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا من خلال تقيّيم درجة خطورة الأمن الشخصيّ والسلامة الذاتية، وتقيّيم درجة كلٍّ من: الخطورة الجسديّة، والخطورة النفسيّة، والعمل على عقد لقاء الاستجابة الفورية بمشاركة كافة الشركاء المعنيّين من مقدّمي الخدمات.

٤. التزام مُنسِّق الحالة بإطلاع فريق إدارة الحالة على التطوّرات والمستجدات المتعلّقة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا، وبشكل دوريّ.

٥. التزام منسِّـــق الحالة بجمع المعلومات اللاّزمة وتأمينها، ومتابعة كافة الإجراءات والخدمات التي يحتاجها المُســـاء إليه/ا وأسرته/ا والمتخذة من قبل الشركاء من مقدّمي الخدمات للحالة، وضمان عدم تأخّر فريق إدارة الحالة بإنجازها، وتبادل المعلومات بشأنها.

٦. إشراك المُساء إليه/ا أو من ينوب عنه وأسرته/ا في جميع المراحل، ومن خلال اطلاعه/أ، وأخذ رأيه/أ حول الخيارات المتاحة، وتبعات كلّ واحد منها، والخطة المنوي اتخاذها.

٧. اتخاذ القرارات المتعلّقة بالمُساء إليه/ا واسرته/ا تشاركيّاً ضمن فريق إدارة الحالة.

٨. اتخاذ قرار إغلاق الملف توافقيّاً بين الشركاء بناءً على تقيّيم نتائج عوامل الخطورة، وإصدار القرار النهائيّ بالتصويت بين أعضاء فريق إدارة الحالة، بحسب رأي الأغلبيّة.

٩. التزام الجهة التي تقوم بدور إدارة الحالة بعقد شراكات ومذكرات تفاهم مع المؤسّسات المعنيّة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسريّ.

مراحل الاستجابة لحالات العنف الأسريّ

إنّ عمليّة الاستجابة للعنف معنيّة- بشكل أساسيّ- بتقديم الخدمات للمُساء إليه/ا ، والتأكّد من توفير الحماية والأمن له، ومن ثمّ للأسر والمُسيئين ، إلا أنّ الهدف البعيد لأي إستراتيجية لحماية الأسرة هو وقاية الأسرة من العنف الأسريّ، ولا بدّ من التأكّيد هنا، مرّة أخرى، على أنّ خدمات الوقاية والحماية، متداخلةٌ بشكل كبير، فتقديم الخدمات مثلاً لحالات فردية، يمكن أن يساهم في تطوير خدمات الوقاية، وإن الهدف من هذيْن النوعيْن من الخدمات هو الحدُّ من العنف الأسريّ.

وفي ما يلي مراحل الاستجابة لحالات العنف الأسريّ:

- **مرحلة الاكتشاف والتبليغ**
- **مرحلة الاستجابة الفورية**
- **مرحلة التدخّل**
- **مرحلة إغلاق ملف الحالة**

على جميع مقدّمي الخدمات الطبيّة والاجتماعيّة والنفسيّة والتعليميّة العمل على البحث عن حالات العنف الأسريّ والتبليغ عنها للجهات المختصّة.

أولاً: مرحلة الاكتشاف والتبليغ:

تتركّز الجهود خلال هذه المرحلة بتلقّي المعلومات والسعي للتأكّد منها، لتتمكن المؤسّسة التي تلقت التبليغ من الاستجابة، واتخاذ القرارات المناسبة بخصوص المُساء إليه/ا وأسرته/ا ؛ إذ تقوم المؤسّسات المعنيّة بحماية الأسرة بعملية اكتشاف حالات العنف الأسريّ من خلال متابعة فئاتها المُستهدفة.

وتتعدّد الآليات التي يُمكن بها اكتشاف حالات العنف الأسريّ من قبل المؤسّسات المعنيّة بحماية الأسرة، وعلى النحو التالي:

- الإحالة من خلال مقدّمي الخدمات .
- الحضور شخصيّاً وتبيان وجود عنف.
- الاتصال مع أحد الخطوط الساخنة للتبليغ عن حالة عنفٍ أسريّ من قبل الشخص نفسه، أو من قبل أحد أفراد المجتمع المحليّ.
- وتقوم المؤسّسة التي اكتشفت الحالة بتبليغ إدارة حماية الأسرة، وفقاً التشريعات و القوانين والأنظمة الوطنيّة النافذة، لكن في حال كانت الحالة لا تستدعي التبليغ، تقوم المؤسّسة بإجراء كافة الخطوات الخاصّة بإدارة الحالة، وتقديم الخدمات لها، والتنسيق مع المؤسّسات الشريكة مقدّمة الخدمات، والإحالة إليها.

عند استقبال التبليغ من قبل إدارة حماية الأسرة أو إحدى الأقسام التابعة لها، يقوم قسم الاستقبال لدى الإدارة بتعبئة النموذج الخاصّ بالتبليغ ومن ثمّ تحوّل إلى مشرف مُنسّقي الحالات، وتشكّل هذه المرحلة الخطوة الأولى لجمع المعلومات بخصوص المُساء اليه/ا وأسرته/ا .
يقوم مشرف مُنسّقي الحالة لدى إدارة حماية الأسرة بتعيّين مُنسِّقٍ للحالة لاستكمال العمل، واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة.

يقوم مُنسِّق الحالة بفتح ملف لكلّ حالة وإعطائه رقماً واحداً فقط ، يضمّ جميع المعلومات والنماذج وتوثيق كافة الخدمات والإجراءات والمتابعات من قبل جميع المؤسّسات في الملف منعاً للتكرار ولضمان فاعليّة المتابعة.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

١. تطوير النظم والإجراءات الداخليّة لتلقي التبليغ؛ وتوثيقها؛ ومراجعتها مع المؤسّسات الأخرى، وبشكل دوريّ.
٢. تطوير سجل لتوثيق الحالات التي يتمّ التبليغ عنها، وإعداد نماذج خاصّة بالتبليغ تسهّل عمليّة التقدير، والمقارنة والتحليل لضمان السرّية وعدم تكرارها.
٣. تدريب العاملين على كيفية التعرُّف على حالات العنف الأسريّ، والنظم والإجراءات الواجب إتباعها، ومتابعتهم.
٤. تدريب العاملين في المؤسّسات التي يتطلب العمل فيها التعامل والاحتكاك مع أكثر الفئات عرضةً للعنف(الأطفال والنساء) على التعرُّف على دلائل الإساءة أو الإهمال أو العنف.

ثانياً: مرحلة الاستجابة الفورية (مدّتها لا تتجاوز ٢٤ ساعة):

تتلخص هذه المرحلة بتقديم خدمات فورية لحماية المُساء اليه/ا من خلال المعلومات الأولية التي تمّ الحصول عليها، ويقوم مُنسِّق الحالة بالتأكّد من المعلومات المتوفرة بخصوص المُساء اليه/ا وأسرته/ا، وإن كان هناك ملفٌ سابقٌ للمُساء اليه/ا أو لأحد أفراد أسرته/ا، والتنسيق مع الشركاء حول الأمور التالية لتقيّيم مدى خطورة حالة المُساء اليه/ا، واتخاذ أي إجراء مطلوب لحماية مصالحه:

- التأكّيد على أنّ الهدف الأساسيّ في هذه المرحلة هو سلامة وحماية المُساء اليه/ا ، بأسرع وقت ممكن بعد الاكتشاف والتبليغ والتحقّق منها، لذا يجب إنهاء هذه المرحلة خلال مدة أقصاها ٢٤ ساعة من عملية التبليغ.
- التقيّيم الشامل لعوامل الخطورة من قبل مُنسِّق الحالة ، بالشراكة مع المؤسّسات المعنيّة ، لتحديد عوامل ودرجة الخطورة الواقعة على المُساء اليه/ا وأسرته/ا، وتوثيق النتائج.

- الالتزام بعقد لقاء تشاوريّ، يسمى **«لقاء الاستجابة الفوريّة»** ، تشارك فيه المؤسّسات المعنيّة لوضع خطة التدخُّل الفورية ، للتعامل مع المُساء اليه/أو أسرته/ا ، ومن الممكن أنْ يتمّ هذا اللقاء من خلال الهاتف مع التأكّيد على قيام مُنسِّق الحالة بتوثيق كافة حيثيات هذا اللقاء والمصادقة عليه من جميع الجهات التي أجري التنسيق معها.
- التحفُّظ على الأدلة وجمعها، مثل: الجروح أو الآثار المترتبة على العنف بالطرق القانونيّة، وخلال ٢٤ ساعة.
- مشاركة المُساء إليه/ا أو أسرته/ا في الإجراءات والخيارات المتاحة وتبعات كلّ واحد منها، والخطة المنوي اتخاذها، وفقاً للمصلحة الفُضلى والتشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النافذة.
- وضع خطة تدخّل استجابة فورية من قبل فريق إدارة الحالة للتعامل مع المُساء إليه/ا وأسرته/ا، مع تحديد مسؤوليات فريق إدارة الحالة والإطار الزمني، ويشمل ذلك الخدمات الاجتماعيّة؛ والنفسيّة؛ والصحيّة؛ والقانونيّة؛ والقضائيّة؛ والإيوائيّة .

وجوب سرعة الاستجابة لجميع الحالات التي يتمّ اكتشافها أو التي جرى التبليغ عنها.

- تعمل كلّ جهة على تقديم الخدمة حسب تخصّصها، ووفق خطة التدخُّل للاستجابة الفوريّة المعتمدة من فريق إدارة الحالة.
- متابعة تنفيذ خطة التدخُّل للاستجابة الفورية من قبل مُنسِّق الحالة، وبالتنسيق مع مُقدّمي الخدمات.
- قيام فريق إدارة الحالة بتقيّيم حالة المُساء اليه/ا وأسرته/ا ، بشكل مستمر، ومتابعتها.
- مناقشة القرارات التالية بعد تنفيذ خطة التدخُّل الفوريّة، والتوصُّل إلى نتائج تقيّيم عوامل الخطورة، وهي:

١. إغلاق ملف الحالة بناءً على توصيات فريق إدارة الحالة، وتبليغ المُساء اليه/ا أو أسرته/ا بالتعليمات اللازمة لحمايته/ا في حال احتاج/ت مستقبلاً لأيّ دعمٍ إضافيٍّ، وتوثيق ذلك في الملف.

٢. تحويل المُساء إليه/ا وأسرته/ا لمرحلة التدخُّل، وذلك لعقد مؤتمر الحالة لوضع خطة التدخُّل، ومتابعتها.

- التأكّيد على أنّ توثيق المعلومات الخاصّة بالمساء إليه/ا وأسرته/ا، هو من أهمّ الأمور الواجب اتباعها في هذه المرحلة من كافة الشركاء ووضع التقارير الخاصّة بها.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

١. تطوير نموذج تحديد عوامل الخطورة الشمولي للمساء إليه/ا وأسرته/ا.

٢. وضع إجراءات عقد لقاء الاستجابة الفورية، ونماذجها.

٣. تصميم خطة التدخُّل الفورية بمشاركة المؤسّسات مقدّمة الخدمات.

ثالثاً: مرحلة التدخُّل:

ينصبّ الاهتمام في هذه المرحلة على تحديد نوع التدخُّل، هل هو قصيرٌ أو طويل المدى، ويتطلب الأمر عقد مؤتمر حالة، وهو اجتماعٌ يدعو له مُنسِّق الحالة ، ويشارك فيه جميع ممثلي المؤسّسات المعنيّة بالتعامل مع المُساء اليه/ا وأسرته/ا؛ بهدف دراسته من جميع جوانبه: (الاجتماعيّة والنفسيّة؛ والصحيّة؛ والقانونيّة/ القضائيّة؛ والإداريّة؛ والإيوائيّة؛ والتربويّة) ووضع خطط تدخُّل تحدّد الإجراءات المطلوب اتخاذها لدعم ومساعدة المُساء إليه/ا وأسرته/ا، والمسيء إذا لزم الأمر، وتتبع أهمّية مؤتمر الحالة من دراسة وتقيّيم وتقديم الخدمات الشموليّة لكلّ حالة حسب خصوصيّتها واحتياجاتها، ومن ضرورة أنْ تتفق استجابة المؤسّسات مع احتياجات ورغبات المُساء إليه/ا وأسرته/ا.

يعكِس مؤتمر الحالة فاعليّة النهج التشاركيّ متعدّد القطاعات في الاستجابة لحالات العنف الأسري، وفي تقديم الخدمات الشموليّة المناسبة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا، ويتلخص دور فريق إدارة الحالة بـــ:

- جمع المعلومات من مرحلة الاستجابة الفورية والمعلومات السابقة عن المُساء إليه/ا أو أسرته/ا، والعمل على تحليل هذه المعلومات بموضوعيّة.
- تقيّيم عوامل الخطورة ومراجعتها للتأكّد من سلامة المُساء إليه/ا وأسرته/ا ، وتقدير مدى احتمال تعرُّض المُساء إليه/ا وأسرته/ا للإساءة أو للعنف مستقبلاً، وتوثيق النتائج.
- مشاركة المُساء إليه/ا أو أسرته/ا في الإجراءات والخيارات المتاحة وتبعاتها، والخطة المنوى اتخاذها وفقاً للمصلحة الفُضلى، والتشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النافذة.
- إعداد خطة تدخُّل تشمل التدخُّلات اللازمة وحسب احتياجات الحالة وطبيعتها، التي يتفق عليها فريق إدارة الحالة، مع تبيان نوعيّة التدخُّل وتحديد مسؤوليّة كلّ مؤسّسة شريكة، والإجراءات الواجب اتخاذها، ومسؤولياتها، ووضعها في إطار زمنيّ مع توفر آليّةٍ لمتابعة خطة التدخُّل .

تشتمل خطة التدخُّل على خمسة عناصر رئيسية هي:

- **الأولويات للمُساء إليه/ا وأسرته/ا ، تُحدّد بالتنسيق مع الشركاء، وبمشاركة المُساء إليه/ا وأسرته/ا.**
- **مسؤوليّة كلّ جهة.**
- **إطار زمني محدّد لتنفيذ الخطة.**
- **آليّة متابعة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا .**
- **مخرجات الخطة.**

يقوم فريق إدارة الحالة بتقيّيم حالة المُساء إليه/ا وأسرته/ا، ومتابعتها من خلال عقد اجتماعاتٍ دوريةٍ لمتابعة مؤتمر الحالة، ويدعى **(مؤتمر متابعة الحالة)**، ويعقد بشكلٍ دوريٍّ بدعوة من مُنسِّق الحالة، وبمشاركة فريق إدارة الحالة، إذ يتمّ متابعة الخدمات المقدّمة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا، وتقيّيمها، وتوثيقها، ووضع التدخُّلات اللازمة، وفي ما يلي أهمّ البنود التي يتمّ مناقشتها:

١. مراجعة الإجراءات المُتفق عليها ضمن الخطة، لحماية ودعم المُساء إليه/ا وأسرته/ا.

٢. تبادل الخبرات، مِثل: المُمارسات الجيدة؛ والمعوقات؛ والأسباب التي حالت دون وصول الخدمات إلى المعايّير المطلوبة.

٣. مراجعة خطة التدخُّل التي تمَّ التوصّل إليها والاتفاق عليها في مؤتمر الحالة، وبمشاركة المُساء إليه/ا وأسرته/ا، ومدى تحقيقها لأهدافها .

٤. مناقشة احتياجات المُسيئين لخدمات إعادة التأهيل، وتقيّيم احتياجات الأسرة من الدّعم، واتخاذ أي إجراء من شأنه تمكينها بالاندماج اجتماعيّاً؛ واقتصاديّاً بعد تجاوز العنف الأسريّ.

٥. قيام فريق إدارة الحالة بتقيّيم حالة المُساء إليه/ا وأسرته/ا ومتابعتها بشكلٍ مستمر.

٦. مناقشة القرارات التالية بعد تنفيذ خطة التدخُّل الفورية، والتوصل إلى نتائج تقيّيم عوامل الخطورة، وهي:

- إغلاق ملف الحالة بناءً على توصيات فريق إدارة الحالة عند زوال عوامل الخطورة، وتزويد المُساء إليه/ا وأسرته/ا بالتعليمات اللازمة لحمايته/ا في حال احتاج/ت مستقبلاً لأيّ دعم إضافي، وتوثيق ذلك في الملف.
- الاستمرار في إجراءات التدخُّل، وعقد اجتماعٍ لمتابعة مؤتمر الحالة ما دامت عوامل الخطورة قائمة.

- التأكِّيد على أن توثيق المعلومات الخاصّة بالمُساء إليه/ا وأسرته/ا، هو من أهمِّ الأمور الواجب إتباعها في هذه المرحلة من كافة الشركاء ووضع التقارير الخاصّة بها.

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

١. وضع إجراءات عقد مؤتمر الحالة ومؤتمر متابعة الحالة.

٢. تحديد الخدمات والمسؤوليات والأدوار المطلوبة لكلّ مؤسّسة معنيّة بتقديم الخدمات وفق خطة التدخُّل.

٣. توثيق خطة التدخُّل في الملف الخاصّ بالحالة.

رابعاً: مرحلة إغلاق الملف

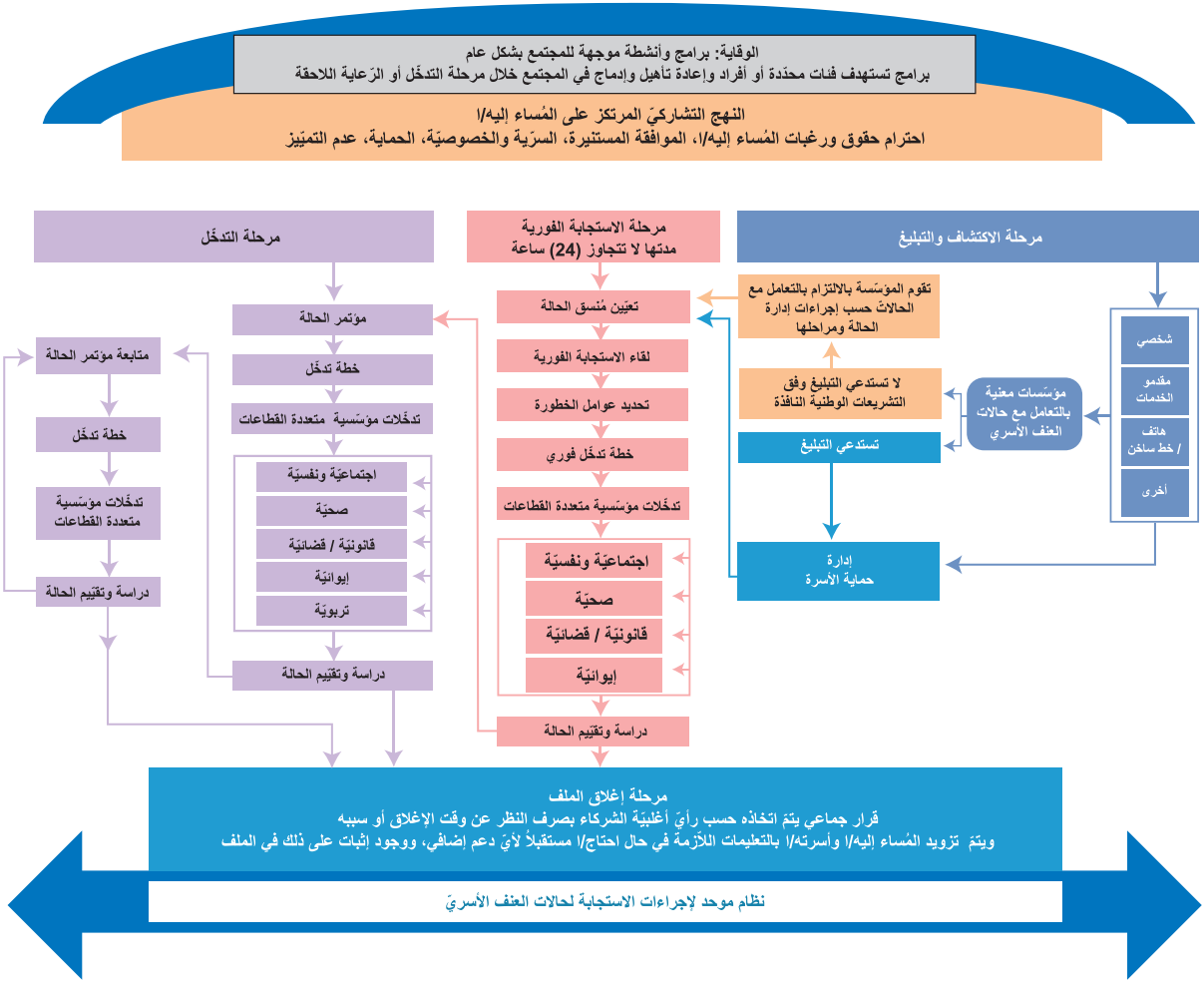
تتقاطع هذه المرحلة مع جميع المراحل السابقة؛ إذ يمكن أن يتمّ إغلاق ملف الحالة لأسباب عديدة خلال أي مرحلة، وإن قرار إغلاق الملف بصرف النظر عن وقت الإغلاق وسببه، يجب أنْ يكون خلال اجتماعٍ يُنسَّق له مُنسِّق الحالة، وبحضور جميع الشركاء مقدّمي الخدمات ضمن فريق إدارة الحالة، وأنْ توثّق مُبررات الإغلاق، والتحفُّظات إن وجدت، كتابياً ، وأن يجري التصويت، في نهاية النقاش، من قبل الحضور على إغلاق الملف، وفي حال اتخاذ القرار بالأغلبيّة يُوقِّع عليه أعضاء فريق إدارة الحالة، مع تبليغ المُساء إليه/ا أو أسرته/ا بالتعليمات اللاّزمة لحمايته/ا في حال احتاج/ت مستقبلاً لأي دعمٍ إضافيّ، وتوثيق ذلك في ملف الحالة، ويجب إتباع آليّة محدّدة لما يجب القيام به قبل إغلاق أي ملف، وتتضمّن:

يهدف اجتماع إغلاق ملف الحالة إلى مراجعة خطة التدخُّل التي تمَّ تبنِّيها لحماية ودعم المُساء إليه/ا وأسرته/ا، ومناقشة احتياجات المسيئين لخدمات لخدمات إعادة التأهيل واحتياجات الأسرة من الدّعم.

- تقيّيم احتياجات المُساء إليه/ا النفسيّة؛ والاجتماعيّة؛ والصحيّة، واحتياجات أسرته/ا.
- التأكّد من اتخاذ جميع الإجراءات اللاّزمة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا .
- التأكّد من وجود تقرير في ملف المُساء اليه/ا يشير إلى سبب إغلاقه، (مرفقاً به جميع الوثائق اللاّزمة).

الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشركاء:

١. وضع إجراءات ونماذج إغلاق ملف الحالة، وحفظه.
٢. توثيق نتائج اجتماع إغلاق الملف.
٣. اعتماد معايّير موحدة لإغلاق الملف.


الوقاية: برامج وأنشطة موجهة للمجتمع بشكل عام
برامج تستهدف فئات محدّدة أو أفراد وإعادة تأهيل وإدماج في المجتمع خلال مرحلة التدخّل أو الرّعاية اللاحقة
النهج التشاركيّ المرتكز على المُساء إليه/ا
احترام حقوق ورغبات المُساء إليه/ا، الموافقة المستنيرة، السرّية والخصوصيّة، الحماية، عدم التمييز
مرحلة الاكتشاف والتبليغ
شخصي
مقدمو الخدمات
هاتف / خط ساخن
أخرى
مؤسّسات معنية بالتعامل مع حالات العنف الأسري
تستدعي التبليغ
لا تستدعي التبليغ وفق التشريعات الوطنية النافذة
تقوم المؤسّسة بالالتزام بالتعامل مع الحالات حسب إجراءات إدارة الحالة ومراحلها
إدارة حماية الأسرة
مرحلة الاستجابة الفورية
مدتها لا تتجاوز (24) ساعة
تعيين منسق الحالة
لقاء الاستجابة الفورية
تحديد عوامل الخطورة
خطة تدخّل فوري
تدخّلات مؤسّسية متعددة القطاعات
اجتماعيّة ونفسيّة
صحيّة
قانونيّة / قضائيّة
إيوائيّة
دراسة وتقييم الحالة
مرحلة التدخّل
مؤتمر الحالة
خطة تدخّل
تدخّلات مؤسّسية متعددة القطاعات
اجتماعيّة ونفسيّة
صحيّة
قانونيّة / قضائيّة
إيوائيّة
تربويّة
دراسة وتقييم الحالة
متابعة مؤتمر الحالة
خطة تدخّل
تدخّلات مؤسّسية متعددة القطاعات
دراسة وتقييم الحالة
مرحلة إغلاق الملف
قرار جماعي يتمّ اتخاذه حسب رأيّ أغلبيّة الشركاء بصرف النظر عن وقت الإغلاق أو سببه
ويتمّ تزويد المُساء إليه/ا وأسرته/ا بالتعليمات اللاّزمة في حال احتاج/ا مستقبلاً لأيّ دعم إضافي، ووجود إثبات على ذلك في الملف
نظام موحد لإجراءات الاستجابة لحالات العنف الأسريّ

التدخّلات المؤسّسية متعدّدة القطاعات

- **الخدمات النفسيّة والاجتماعيّة:**
  - **تقيّيم الوضع النفسيّ للمُساء إليه/ا وأسرته/ا.**
  - **الدراسات الاجتماعيّة للمُساء إليه/ا وأسرته/ا**
  - **خدمات إرشاد أسريّ.**
  - **خدمات إرشاد نفسيّ.**
  - **الإقامة الآمنة.**
  - **تشكيل مجموعات الدّعم.**
  - **خدمات الاستشارة والعلاج النفسيّ المستدامة.**
  - **إعادة تأهيل المُسيئين.**
  - **تأهيل وإدماج المُساء إليه/ا .**
  - **المهارات الوالدية.**
  - **التمكين الاجتماعيّ والاقتصاديّ.**
  - **خطوط الحماية الساخنة / للطفل وأسرته أو للمرأة وأسرتها.**
  - **حملات التوعية الإعلاميّة الوطنيّة الدورية .**
- **الخدمات التربويّة/ التعليميّة:**
  - **تقديم الدّعم النفسيّ والاجتماعيّ داخل المدرسة أو أي خدمات تربوية أخرى.**
  - **تسهيل عمليات النقل للمُساء إليه/أ من مدرسة إلى أخرى.**
  - **التوعية المجتمعيّة.**

- **الخدمات الصحيّة:**
  - **خدمات الطب الشرعيّ.**
  - **الخدمات النفسيّة.**
  - **التشخيص والمعالجة.**
- **الخدمات الشرطيّة:**
  - **التحقّق في حالات الإساءة .**
  - **إحالة القضايا إلى المحكمة المختصة.**
  - **إجراءات الحماية.**
- **الخدمات القضائيّة:**
  - **إجراءات التحقيق في جرائم العنف الأسريّ.**
  - **اتخاذ القرارات الخاصّة بالتدابير البديلة، وإعادة تأهيل المُسيئين.**
  - **إصدار الأحكام القضائيّة.**
- **الخدمات القانونيّة:**
  - **مشورة قانونيّة.**
  - **تمثيل قانونيّ.**
- **الإجراءات الإدارية (الحكام الإداريّين).**
  - **التعهدات.**
  - **إجراءات الحماية والتوقيف.**

الإشراف والدّعم الفنيّ والتقيّيم لتطبيق
الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ

يتمّ الإشراف والدّعم الفنيّ والتقيّيم لتطبيق الإطار من خلال قياس الإنجازات، والإشراف على الأهداف المتفق عليها، وتطوير رؤية موحدة للمستقبل، وفهم مشترك للأمور، والاتفاق على كيفيّة مساهمة الشركاء في تحقيق هذه الرؤية.

ويقع الإشراف على تطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ ضمن سياقٍ النهج التشاركي، في نطاق مستويْن:

* الإشراف والدّعم الفنيّ، والمتابعة والتقيّيم على المستوى الوطنيّ لمدى التزام المؤسّسات المعنيّة بتطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ من خلال تطوير إطار المتابعة والتقيّيم بتعاون جميع المؤسّسات، وبناءً على خبراتها.
* الإشراف والدّعم الفنيّ والمتابعة والتقيّيم على المستوى الدّاخلي للمؤسّسات المعنيّة بتطبيق الإطار إذ تعمل كلّ مؤسّسة بشكل فردي لتحقيق معايّير جودة خدماتها وتطويرها، حسب الأهداف والخطط التي تمّ الاتفاق عليها، وتجري متابعتها بناءً على الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسري.

* الإشراف والدّعم الفنيّ والتقيّيم لمدى التزام المؤسّسات المعنيّة بتطبيق الإطار على المستوى الوطنيّ.

من الأهمّية بمكان اختيار جهة مسؤولة عن الإشراف والدّعم الفنيّ والتقيّيم الشامل لمتابعة التزام المؤسّسات الوطنيّة بتطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسري وإجراءاته، والتزامها بتقديم الخدمات اللازمة لحالات العنف الأسريّ، على أنْ تُمثل هذه الجهة المؤسّسات الحكوميّة وغير الحكوميّة العاملة في مجال حماية الأسرة من العنف الأسريّ في المملكة الأردنية الهاشمية، وتعمل بوصفها مظلةً لجميع البرامج المتعلّقة بحماية الأسرة من العنف، وفي الوقت نفسه ألاّ تكون هذه الجهة معنيّة بتقديم الخدمات لضمان الفصل بين هذيْن الدوريْن وإلى المزيد من الشفافية. وعليه؛ سيقوم الفريق الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ المنضوي تحت مظلة المجلس الوطني لشؤون الأسرة بمهمّة الإشراف على التزام المؤسسات بتطبيق الإطار، ومتابعته، وتقيّيمه على المستوى الوطنيّ وتقديم الدّعم الفنيّ للمؤسّسات الوطنيّة الشريكة في هذا الشأن.

وحتّى يتسنّى القيام بهذا الدور، سيقوم الفريق الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف بتطوير الآليّات التالية:

- آلية الإشراف على استجابة المؤسّسات الشريكة لحماية الأسرة من العنف، وتطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسري.
- آليّة تحديد المؤسّسات المعنيّة بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسريّ، وتقديم خدمات الحماية من العنف الأسريّ، وفق معايّير الاعتماد

وضبط الجودة للخدمات المقدّمة لحالات العنف الأسريّ.

- آليّة تقييم تطبيق إجراءات الإطار، وأداء الشركاء بشكلٍ دوريّ (كلّ سنتين) وإصدار تقارير دورية بذلك.
- آليّة إعداد مؤشّرات وطنيّة حول العنف الأسريّ بالتنسيق مع الشركاء ومتابعتها.
- متابعة مدى تطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسري، وتقييمه، وتحديد العقبات التي تواجهه، والعمل على تذليلها.

*** الإشراف والدّعم الفنيّ والمتابعة والتقيّيم على المستوى الدّاخليّ للمؤسّسات المعنيّة بتطبيق الإطار.**

يتمّ الإشراف الدّاخلي على الالتزام بتطبيق الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسري داخل كلّ مؤسّسة من خلال تحديد القسم المسؤول عن ذلك، ويجب أنْ يقوم هذا القسم باعتماد المؤشّرات والمهمّات التالية للإشراف على إجراءات تطبيق الإطار، ومتابعتها داخليّاً التي يجب أنْ تشمل التزام المؤسّسة بما يلي:

- التزام المؤسّسة بقضية العنف الأسريّ، باعتباره أولويّة في الاستراتيجيّات والخطط التنفيذيّة، والتقيّيم الدوريّ لها.
- تطوير المؤسّسة لنظمها وإجراءاتها الداخلية المتعلقة بتقديم الخدمات، وتقييمها حتّى لا تكون الاستجابة عشوائيّة ومكرّرة.
- تحديث الأدلة الإجرائيّة لتقديم الخدمات حسب الطبعة الثانية من الإطار، وتعميمها على العاملين، ومتابعة التزامهم بها.
- تطوير أسّس تنسيق جميع الأنشطة المتعلّقة بحماية الأسرة لضمان تكامل الخدمات، وشموليتها، ولتلافي الثغرات.
- متابعة أداء الكوادر، والتأكّد من التزامهم بسياسات الحماية، والسرّية، ونوعيّة الخدمات المقدّمة.
- بناء مستمر لقدرات العاملين ومقدمي الخدمات، وفق تحديد الاحتياجات على إجراءات تقديم الخدمات ضمن أسّس ومعايّير ضبط الجودة.
- اعتماد مؤشّرات متخصّصة تتعلّق بنوع الخدمة، والتزام المؤسّسة بتطبيق معايّير الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسريّ المعتمدة من قبل رئاسة الوزراء العام ٢٠١٤ والبناء عليها في تحسين الاستجابة لحالات العنف الأسريّ.
- استخدام نظام «أتمته» إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسريّ لإدارة الحالات، ومتابعتها، وتحويلها
- التقيّيم الدوري، وتقيّيم رضى مُتلقي الخدمة، والاستفادة منها في تطوير الخدمات المقدّمة، ورفع جودتها.