

تقديم خدمات الدعم من منظور حقوقي



إعداد: مي صالح

في إطار مشروع مناهضة الزواج المبكر من خلال الفن في قرى مصر

2022



مشروع مناهضة الزواج المبكر في القرى المصرية بالتعاون مع الوكالة الإسبانية للتعاون الدولي

في إطار الورش التدريبية ضمن المشروع، أقمنا عدد من الورش في محافظات القاهرة الكبرى والدقهلية وقنا والشرقية.

تضمنت الورش العمل على جزئين أحدهما متعلق ببناء الكوادر المجتمعية في المحافظات الأربعة، والآخر عمل على مواجهة الزواج المبكر من خلال الفن والذي استهدف الفتيات المعرضات للزواج المبكر.

نقدم في هذه السلسلة من الكتيبات مادة تدريبية جُمعت من خبرات ومجهودات وأدلة مختلفة تم تصميمها واستخدامها في ورشنا التدريبية بالمشروع.

عملنا على إتاحة هذه المادة التدريبية في شكل رقمي لإتاحتها للمهتمين من المدربين ومنظمات المجتمع المدني مع الإشارة لذكر المرأة الجديدة كمصدر للمادة التدريبية عند استخدامها.

أهداف الجلسة

- التعرف على أدوار واستراتيجيات مكاتب المساندة ومقدمي الخدمات للناجين/ات من العنف والتمييز.
- فهم المبادئ التوجيهية لتقديم الخدمات من منظور حقوقي.
- تحسن مهارات المشاركين/ات على خطوات إدارة الحالة والإحالات من خلال التطبيق العملي.
- فهم طبيعة العلاقة بين متلقي ومقدمي الخدمة وقياس الرضا الوظيفي لدى مقدمي الخدمات.

استراتيجيات العمل في قضايا العنف والتمييز

استراتيجية رفع الوعي والوقاية

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تفادي حدوث الانتهاكات أو تقليل فرص حدوثها وذلك عن طريق التوعية والإرشاد وتوفير المعلومات اللازمة حول الأسباب والعواقب بالتعاون مع القيادات والكوادر المجتمعية والمدافعين وغيرهم.

استراتيجية الحماية والاستجابة

تتضمن وقف الانتهاكات المستمرة التي تتعرض لها فئات بعينها مثل مجتمع م.
ع وتوفير الخدمات العاجلة للناجين/ات كالخدمات الطبية والقانونية والمساعدة
على إيجاد مأوى.

استراتيجية المنع والتجريم وجبر الضرر

وهي استراتيجية تهدف للضغط على متخذي القرار من أجل التعديل التشريعي وسد الفجوات القانونية لتجريم الممارسات التي تنطوي على أشكال من العنف والتمييز ضد فئات بعينها.

استراتيجية التمكين وإعادة الدمج

وتتضمن توفير الحلول للانتهاكات من خلال تقديم خدمات الدعم النفسي والمساندة الاجتماعية وهي استراتيجية تحتاج إلى خطة عمل طويلة المدى حتى الوصول إلى الاستقلال الاقتصادي و التعافي والاستقلال الذاتي بالإضافة إلى العمل على تغيير ثقافة المجتمع.

حملات الضغط وكسب التأييد: استراتيجيات التعبئة والدفاع

تتقاطع هذه الاستراتيجيات مع جميع الاستراتيجيات السابقة ويمكن الاستعانة بها في أي منهم وأحياناً ما يتم تصميم الحملات للمطالبة بتعديل تشريعي أو تحسين الخدمات المقدمة للناجين/ات من العنف أو الاعتراف بحقوق فئة بعينها.

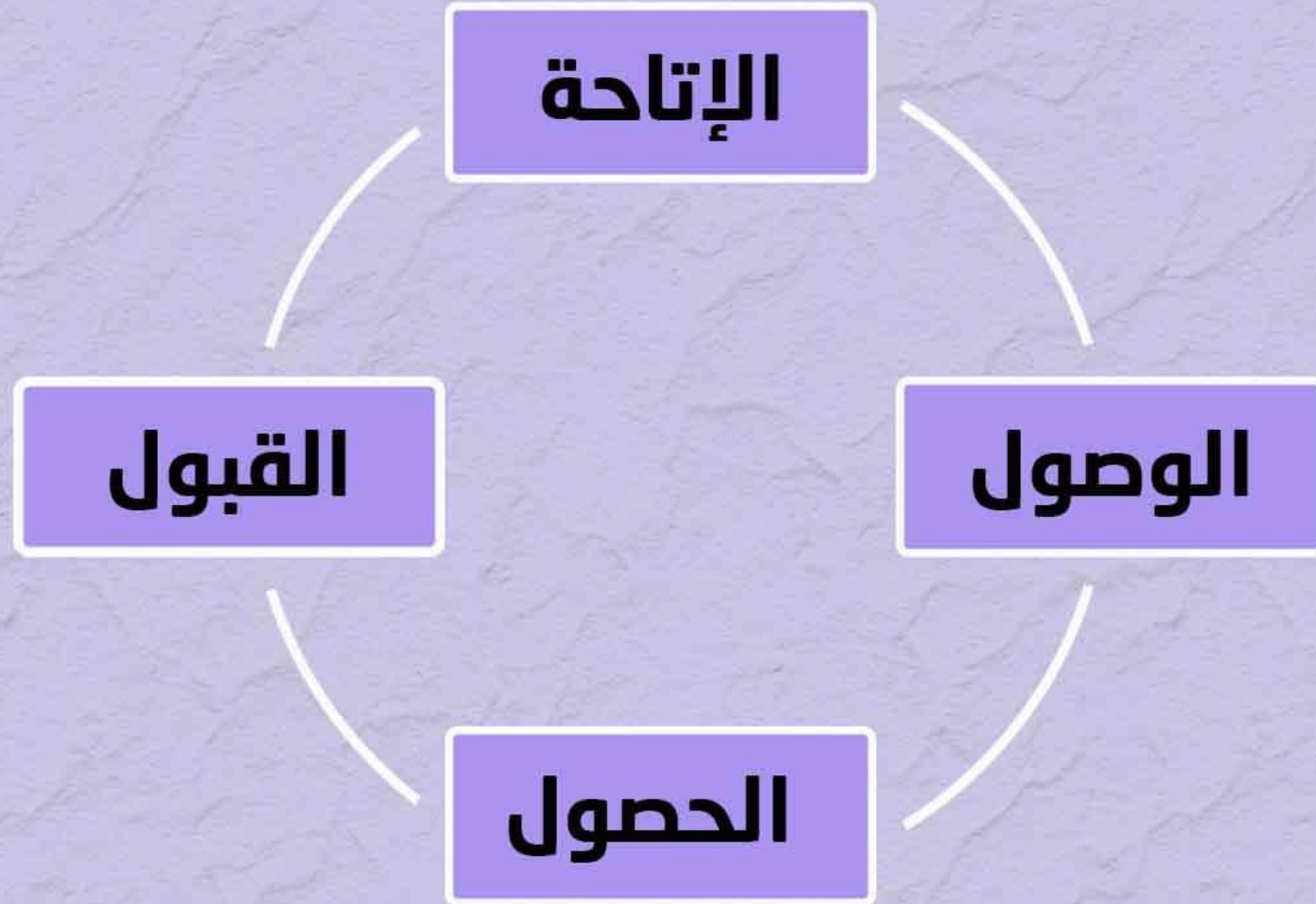
أدوار مقدمي الخدمات ومكاتب المساندة

الإحالة
والتنسيق

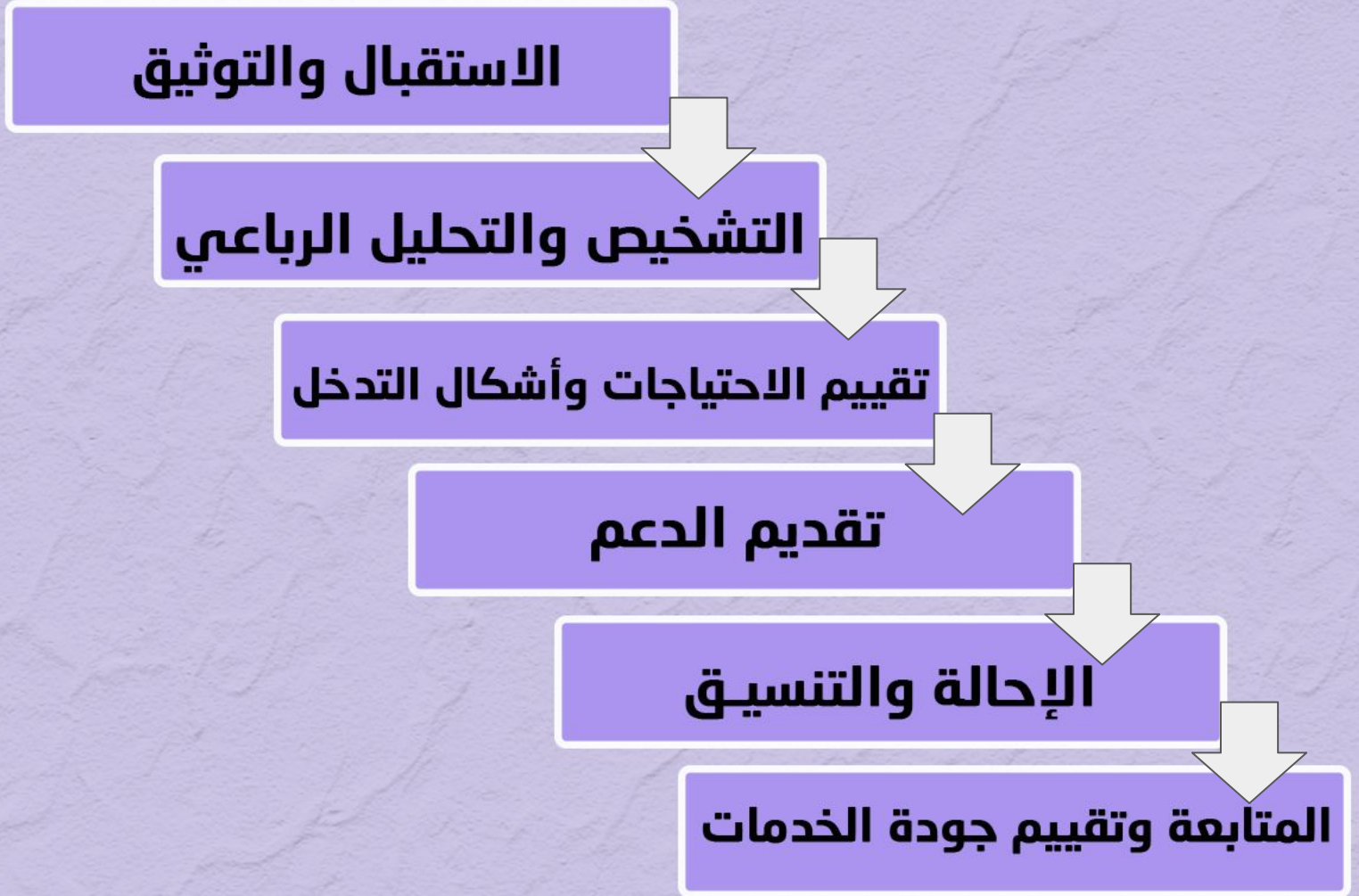
الدور
العلاجي

الدور الوقائي
والتوعوي

العناصر الأساسية لقياس جودة الخدمات



إدارة الحالة



أهمية التنسيق في الإحالة

توفير الجهود ومنع تكرار التدخلات

تقليل تعرض متلقي الخدمة لتكرار الأحداث واستدعاء الصدمة مرة أخرى

ضمان المتابعة وتحسين جودة الخدمات المقدمة

المبادئ التوجيهية والإطار المعياري العالمي

- اعتماد النهج القائم على الحقوق والالتزام بمدونة قواعد السلوك.
- تقديم الخدمات بدون أي تمييز على أساس النوع أو الهوية الجنسية أو الانتماء العرقي أو الديني.
- التواصل الفعال والمشاركة من قبل أصحاب المصلحة في تصميم الخدمات وتنفيذها وتقييمها.
- عدم إصدار الأحكام وتقديم الدعم غير المشروط.
- إعطاء الأولوية للسلامة وتقييم المخاطر.
- احترام قرارات متلقي الخدمة بعد ضمان تفهمهم الكامل للخيارات المتاحة أمامهم
- ضمان وجود نظام موثق ومؤمن لجمع وتسجيل المعلومات بسرية تامة.
- ضمان عدم تبادل المعلومات إلا باستخدام بروتوكولات متفق عليها بين المنظمات.
- ضمان حماية المعلومات وعدم إتاحتها لأغراض بحثية أو علمية إلا بموافقة واعية من أصحابها.

القواعد العملية لضبط العلاقة بين المتلقي ومقدم الخدمة

- الوضوح والشفافية بخصوص طبيعة الخدمات المتاحة وإجراءات تقديم الدعم.
- فهم الطبيعة الجنسانية للعنف وتفهم طبيعة متلقي الخدمة.
- إدراك الفرق بين اللامبالاة و التعاطف والتورط العاطفي مع متلقي الخدمة.
- استخدام وسائل اتصال خاصة بتقديم الخدمات وليست شخصية لمقدمي الخدمة.
- تحديد مواعيد محددة أو تبادلية للتواصل مع متلقي الخدمة وتخصيص خط خاص لحالات الطوارئ.
- تفهم ردود الأفعال السلبية تجاه الخدمات ومقدميها وتحليل الأسباب والتصورات للتعاطي معها.
- اعتماد اليات وسياسات لحماية وسلامة مقدمي الخدمات من التعرض لانتهاكات من متلقي الخدمة أو ذويهم.

مؤسسة المرأة الجديدة

منظمة مصرية، غير حكومية، ذات توجه نسوي وقد بدأت نشاطها عام 1984. نؤمن بحق النساء غير المشروط في الحرية والمساواة والعدالة الاجتماعية كما نؤمن أن حقوق النساء الاجتماعية و السياسية والاقتصادية، حقوقهن الإنجابية والحق في المواطنة جزء لا يتجزأ من حقوق الإنسان، ولا يمكن فصل النضال من أجل حقوق النساء عن نضال الأمم والشعوب من أجل العدالة والتحرر من القمع.

nwrc@nwrcegypt.org

www.nwrcegypt.org