هيئة الأمم المتحدة للمرأة

هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة

مركز محور

تقييم السياسات والإجراءات

٢٠١١

Consolato Generale d'Italia a Gerusalemme

Cooperazione Italiana allo Sviluppo
Ministero Affari Esteri

هيئة الأمم المتحدة للمرأة

هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة

مركز محور

تقييم السياسات والإجراءات

٢٠١١

Consolato Generale d'Italia a Gerusalemme

Cooperazione Italiana allo Sviluppo
Ministero Affari Esteri

مركز محور

تقييم السياسات والإجراءات ٢٠١١

فريق التقييم وكتابة التقرير

جوان كرايتون
مستشارة التقييم الخارجية الرئيسية

عامر ماضي
أخصائي تقييم وطني

فابريزيا فالتشيوني
مديرة وحدة حقوق الإنسان للمرأة
مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة
في الأرض الفلسطينية المحتلة

إيلينا جنتيلي
مستشارة فنية لحماية المرأة
مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة
في الأرض الفلسطينية المحتلة

شكر وتقدير

إن تقييم سياسات وإجراءات مركز محور هو نتاج جهد جماعي، ونحن ندين بالفضل للعديد من الأشخاص الذين قدموا مساهماتهم وملاحظاتهم ودعمهم بسخاء وبمهنية عالية طوال عملية التقييم. نقدم شكرنا الخاص لفريق مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة في الأرض الفلسطينية المحتلة، والذين قدموا المساهمات الخطية أو التعليقات أو الأفكار أو الدعم اللوجستي والفني، أو مجرد الإلهام المستمد من عملهم الملتزم في الميدان. نشكر كل من شاركوا في عملية التقييم ونود أن نخص بالذكر المساهمات التالية:

للمساهمات والملاحظات على التقرير

مركز محور: النساء والفتيات النزيلات في مركز محور، على شجاعتهن واستعدادهن للتعبير بانفتاح عن احتياجاتهن وتقديم إفادة مرتجعة صادقة عن أثر خدمات مركز محور على نوعية حياتهن وسلامتهن؛ وفريق عمل مركز محور بأكمله، على جهودهن الاستثنائية لدعم وحماية النساء ضحايا العنف، وعلى مشاركتهم المهنية في هذا التقييم؛ وبياتريس روشيه، على تقديم بيانات خلفية تكميلية ومعلومات جمعتها أثناء فترة تمرنها العملي في مركز محور.

وزارة الشؤون الاجتماعية: السيدة ماجدة المصري، معالي وزيرة الشؤون الاجتماعية، لدعمها لعمليات التقييم للمؤسسات؛ ود. كوثر المغربي، مدير عام حماية الأسرة والطفل، على ملاحظاتها المهمة حول الإنجازات والفجوات بخصوص عمليات مركز محور، وخاصة على الدعم الذي قدمته في تيسير وصول فريق التقييم إلى "مركز الطوارئ" في أريحا؛ والسيد داوود الديك، الوكيل المساعد في وزارة الشؤون الاجتماعية، على تجميع تعليقات الوزارة الإجمالية على التقييم؛ والسيدة أمل عايش، مديرة مركز "بيت الفتيات"، على تقديم رؤيتها المهمة في خدمات الإيواء للقاصرات اللواتي يقعن ضحايا للعنف.

مؤسسة دفرنسا دونا: السيدة سابرينا فراسكا، المنسقة الفنية المحلية؛ ود. أيرين أجنيللو، المعالجة النفسية والخبيرة المسؤولة في علم النفس والنوع الاجتماعي، على المعلومات ذات الصلة بعملية تأسيس مركز محور، وعلى المشاطرة بتقييمها المختص لاحتياجات طاقم مركز محور الفنية من أجل تنفيذ السياسات والإجراءات السليمة بفاعلية.

وزارة الداخلية: الرائد فادي ربايعة، إدارة التخطيط الاستراتيجي، مدير دائرة التخطيط القانوني؛ والمقدم وفاء معمر، مدير وحدة حماية الأسرة في الشرطة الفلسطينية، على الإفادة المرتجعة التي قدماها حول ممارسات وإجراءات تقييم الخطر للحالات وتحويلها والتنسيق بين الشرطة المدنية الفلسطينية ومركز محور.

مكتب التعاون الإيطالي: السيدة كارلا باجانو، مستشارة النوع الاجتماعي.

المؤسسات الأهلية: مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي، مركز سوا – كل النساء معاً اليوم وغداً، حضانة العائلة المقدسة للأطفال في بيت لحم، ومركز بيلسان للفتيات في الناصرة.

للدعم المالي

حكومة إيطاليا، وزارة الخارجية، الإدارة العامة للتعاون والتنمية، الجهة المانحة لمشروع "مركز محور" منذ سنة ٢٠٠٤، هيئة الأمم المتحدة للمرأة منذ أيلول/ سبتمبر ٢٠٠٨ (في ذلك الوقت من خلال صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة، المعروف باسم اليونيفيم).

المحتويات

ملخص تنفيذي ٧

١ – مقدمة ٨

١. العنف ضد النساء في الأرض الفلسطينية المحتلة ٩
٢. مشروع "مركز محور لحماية وتمكين المرأة والأسرة" ١١
٣. سياسات وإجراءات مركز محور ١٤
٣-١ التطور الأولي (٢٠٠٥-٢٠٠٦) والمراجعة العامة الأولى (٢٠١٠) ١٤
٣-٢ تدقيق السلامة في التقييم ١٦
٣-٣ حدود التقييم ١٦
٤. حقائق وأرقام من سنوات العمل الثلاث الأولى لمركز محور ١٧
٥. دراسات حالة لأثر مركز محـور ١٩

٢ – نتائج التقييم الرئيسية والتوصيات ٢٢

١. دليل مركز محور للسياسات والإجراءات ٢٣
٢. حاكمية المركز ٢٥
٢-١ المبادئ المرشدة والرؤية والرسالة والفئة المستهدفة ٢٥
٢-٢ هيكلية الحاكمية والوضع القانوني ٢٨
٣. خدمات البيت الآمن وتدبير الحالات ٢٩
٣-١ التحويل والإدخال ٢٩
٣-٢ التحويلات الطارئة لحالات العنف ضد المرأة ٣١
٣-٣ تحديد المخاطر وتقييمها ٣١
٣-٤ نظام توثيق تدبير الحالات ٣٢
٣-٥ الوصول إلى العدالة: الدعم القانوني والعمل القانوني مع الحالات ٣٤
٣-٦ الصحة النفسية: الدعم والخبرات في مجال الإرشاد النفسي ٣٤
٣-٧ أنشطة للمستفيدات داخل البيت الآمن ٣٦
٣-٨ الدعم المالي الحكومي للمستفيدات النزيلات ٣٧
٣-٩ فرص العمل للمستفيدات النزيلات ٣٧
٣- ١٠ إعادة تسكين ودمج المستفيدات من مركز محور ٣٩
٣-١١ المتابعة مع المستفيدات بعد مغادرتهن لمركز محور ٤٢

٤. خدمات العمل الميداني والمجتمعي ٤٣
٤-١ العمل الخارجي مع العائلات في محنة ٤٣
٤-٢ الحضانة وروضة الأطفال ٤٤
٤-٣ صالة الألعاب الرياضية ٤٦
٥. الإدارة والمسائل الإدارية والاتصالات ٤٦
٥-١ المسائل الإدارية والإدارة ٤٦
٥-٢ الطاقم ٤٨
٥-٣ مدونة السلوك والأخلاقيات لجميع أفراد الطاقم ٥٠
٥-٤ العمل مع الشركاء ٥١
٥-٥ المتطوعون والمتمرنون ٥١
٥-٦ نظم الاتصالات ٥٢
٥-٧ التشارك بالمعلومات والسرية ٥٣
٥-٨ الإعلام ٥٣
٥-٩ النظم المالية ٥٣
٥-١٠ حشد التمويل والاستدامة المالية ٥٤
٥-١١ التأمين والمسؤولية القانونية ٥٥
٥-١٢ الأمن ٥٦
٥-١٣ التنظيف ٥٦
٥-١٤ تسهيل صيانة المباني ٥٧
٥-١٥ الإسعاف الأولى والطوارئ ٥٧

٣ – هيكلية مقترحة لدليل سياسات وإجراءات محور المعدل ٥٨

٤ – الخلاصة والتوصيات ذات الأولوية ٦٦

الملاحق

الملحق ١: موجز نتائج التقييم الرئيسية والتوصيات ٧٠

ملخص تنفيذي

افتتح مركز محور أبوابه في شباط/ فبراير ٢٠٠٧ سعياً لتحقيق رسالة التصدي لظاهرة العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأرض الفلسطينية المحتلة بطريقة شمولية. وشمل ذلك العمل على منع العنف من خلال تعزيز ثقافة علاقات أسرية حساسة للنوع الاجتماعي وخالية من العنف، إلى جانب العمل من أجل حماية وتمكين النساء والأطفال ضحايا العنف. سعى المركز أيضاً إلى مناصرة تبني سياسات وقوانين وطنية لضمان حصول النساء والفتيات من ضحايا العنف على الحق في العيش في أمان وكرامة، وإلى وضع حد لإفلات مرتكبي العنف من العقاب. عملت المؤسسات الشريكة الحكومية والأهلية، الوطنية والدولية بلا كلل على مدى السنوات العشر الماضية لتحقيق هذه الأهداف بنجاح. وقد وفر مركز محور المأوى، منذ افتتاحه، لما يقارب ١٥٠ امرأة و٤٠ طفلاً من ضحايا العنف.

يهدف مشروع مركز محور في نهاية المطاف إلى وضع معايير مهنية قائمة على حقوق الإنسان لسياسات الحماية والخدمات الموجهة للنساء والأطفال ضحايا العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة. للمساعدة في التوصل إلى هذا الهدف، تم وضع المجموعة الأصلية من سياسات وإجراءات مركز محور بين عامي ٢٠٠٥ و٢٠٠٦ لتمثل "مرجعية مهنية أولية لفريق المركز، مفتوحة أمام التطويرات المستقبلية على أساس احتياجات العمل الفعلي." وقد أعرب فريق الخبراء الذين وضعوها في المرة الأولى عن "الأمل في أن تصبح هذه الأنظمة دليلاً وطنياً لجميع المنظمات العاملة في مجال حماية الأسرة الفلسطينية من كافة أشكال العنف."[١]

في عام ٢٠١٠، وبعد ثلاث سنوات على عمل مركز محور، اتفقت هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة – هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مكتب الأرض الفلسطينية المحتلة، ووزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية على إجراء مراجعة شاملة لسياسات وإجراءات مركز محور لتقييم فعاليتها وكفاءتها وامتثالها لمعايير حقوق الإنسان سعياً نحو الهدف الأوسع في تطويرها لتصبح نموذجاً لإنشاء مراكز أخرى لدعم النساء ضحايا العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة. تم التعاقد مع مستشارة دولية مستقلة ذات خبرة متخصصة في مجال الخدمات والسياسات المناهضة للعنف، جوان كرايتون ، لقيادة عملية التقييم، وذلك بدعم من أخصائي التقييم الوطني عامر ماضي.

أجري التقييم على مدى فترة أربعة أشهر، من حزيران/ يونيو إلى أيلول/ سبتمبر ٢٠١٠ ، باتباع إطار شمولي وتشاركي متنوع الأساليب، تضمن مراجعة للأدبيات، وتدقيقاً للسلامة التنظيمية، وعينة من ملفات مركز محور، وعملاً ميدانياً تقييمياً تكون من زيارات عديدة للموقع واجتماعات ومقابلات وورش عمل مع مجموعات بؤرية. إن نتائج التقييم الرئيسية هي تسليط الضوء على الانجازات والنتائج، إلى جانب الثغرات وأوجه القصور في صياغة و/ أو تنفيذ سياسات مركز محور وإجراءاته. واستناداً إلى هذه النتائج، يوصي التقييم أيضاً بخطوات للتحسين والتنقيح.

كشف التقييم عدداً من النجاحات التي حققها مركز محور في مساعدة النساء ضحايا العنف، بما في ذلك ردود الفعل الإيجابية من المستفيدات، واستخدام المركز لنهج مرتكز إلى المرأة، ووجود طاقم يتمتع بالمهارات العالية والمهنية يعمل تحت ضغط كبير ويتعامل مع تحديات متعددة في وقت واحد. وأظهر التقييم أن مركز محور قد ساعد بالفعل بعض النساء في الحصول على العدالة، وساعد بعض النساء على الاندماج من جديد مع أسرهن بنجاح، وتوصل إلى طرق بديلة لتمكين المرأة من عيش حياة حرة ومستقلة خارج المركز عندما لم تكن إعادة الاندماج في الأسرة ممكنة.

بالنسبة للثغرات المكتشفة في سياسات وإجراءات وممارسات مركز محور، والتي تم تحديدها في نتائج التقييم، تم تقديم اقتراحات وتوصيات شاملة بهدف تحسينها. مع ذلك، ومن بين هذه الثغرات، تم تحديد خمسة مجالات ذات أولوية للعمل عليها بتركيز ومراجعتها وإدخال التعديلات عليها في المدى القصير، ويشمل ذلك حاكمية مركز محور، والإدارة ، والمهام الإدارية والاتصالات، وتدبير الحالات؛ والعمل الميداني، والطاقم.

---

١ من مقدمة دليل السياسات والإجراءات لمركز محور.

١

مقدمة

١. العنف ضد النساء في الأرض الفلسطينية المحتلة

تعد النساء والفتيات في الأراضي الفلسطينية المحتلة فئة مهددة بشكل خاص، تتأثر بنظام متكامل للانتهاكات التي تشمل العنف السياسي، والأزمة الإنسانية، والعنف الأسري القائم على النوع الاجتماعي.

إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة

"أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة."

قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٤٨/ ١٠٤، ٢٠ كانون أول/ ديسمبر ١٩٩٣

ويمكن تصنيف العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأرض الفلسطينية المحتلة، عبر الفئات العمرية، على النحو التالي:

- الاعتداء الجسدي، مثل الضرب والإصابة.
- الاعتداء الجنسي، ويضمن الاغتصاب والاعتداء الجنسي وسفاح ذوي القربى.
- الإيذاء النفسي، مثل الاعتداءات اللفظية والإهانات، والتشويه المتعمد لسمعة المرأة أو الفتاة من خلال نشر الشائعات والنميمة، وتعزيز الصور النمطية السلبية القائمة على النوع الاجتماعي.
- التهديد ومحاولات القتل، بما في ذلك "الجرائم المتعلقة بالشرف"، والتي يمكن أن تترجم إلى أقصى ممارسات القتل لأسباب تتعلق بـ"الشرف" وحالات الانتحار الناتجة عن ظروف العنف ضد المرأة.

هناك نقص في توفر أرقام شاملة ومحدثة عن عدد حالات العنف القائمة على النوع الاجتماعي في الأرض الفلسطينية المحتلة، بسبب النقص في جمع بيانات دقيقة والاختلافات في تعريف العنف وماذا يشمل.

وفقاً لما أفاد به المهنيون العاملون مع النساء ضحايا العنف الذين تمت مقابلتهم في مجرى هذا التقييم، ترتفع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل خاص في صفوف الفتيات بين ١٢ و ١٨ سنة، اللاتي يقعن ضحية انتهاكات جسدية وجنسية. ويكون الذكور من الأقارب المرتكبين الرئيسيين للعنف: الآباء والأخوة وأبناء العم، بالإضافة إلى الزوج وأقارب الزوج. وبسبب صغر سن الضحايا عموماً، وعدم وجود موارد مالية لديهن، بالإضافة إلى البيئة المنزلية التي ترتكب فيها أعمال العنف، تجد الفتيات والنساء صعوبة كبيرة في الاتصال بالمؤسسات للحصول على المساعدة.

وعلى الرغم من أن "مشاهدة العنف" لا تصنف رسمياً على أنها إساءة، فإن أطفال الضحايا يتأثرون من أعراض الصدمة نفسها. وذلك بدوره يزيد العبء الواقع على العديد من النساء ضحايا العنف بصفتهن الطرف الرئيسي الذي يتعهد الأطفال بالرعاية.

ثمة عامل آخر يضاعف الإيذاء الذي تتعرض له النساء الضحايا، وهو ضعف الشبكات الاجتماعية، مما يساهم في وصمهن وعزلهن بقدر أكبر. عندما يقترن هذا بالحالة السياسية المتدهورة، كتلك التي تسود في الأرض الفلسطينية المحتلة، تصبح هناك حاجة في الكثير من الأحيان إلى التدخل الفوري والفعال لإنقاذ حياة النساء.

مقتطفات من تقرير المقرر الخاص عن "العنف ضد المرأة، أسبابه ونتائجه

"في تقاطع الاحتلال والمجتمع الأبوي، تعاني النساء من تمييز متعدد الطبقات وأشكال متعددة من العنف."

"ساهمت عقود من الاحتلال الإسرائيلي للأرض الفلسطينية المحتلة، واستخدام القوة والتدابير الأمنية الصارمة، جنبا إلى جنب مع أشكال المقاومة التي يثيرها ذلك، في خلق مناخ من العنف المشرع بوصفه وسيلة لتسوية النزاعات."

"وقد ساهمت وفاة أو سجن أو بطالة العديد من الأعضاء الذكور البالغين في المجتمع، والتي تؤثر على جميع المناطق في الأرض الفلسطينية المحتلة، في زيادة حالة الفقر والتوترات الاجتماعية التي تسهم في زيادة العنف الأسري... وبالتوازي مع هذا، أسفر استخدام الأراضي والمياه والغذاء، وهدم المنازل وتدمير الاقتصاد العام كسلاح ضد السكان الخاضعين للاحتلال، عن تدهور الظروف المعيشية في الأرض الفلسطينية المحتلة. إذ يفاد بأن ٦٠ بالمائة من الشعب الفلسطيني يعيشون تحت خط الفقر."

المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة، شباط/ فبراير ٢٠٠٥

إن الفجوات في النصوص القانونية الفلسطينية والصعوبات في إنفاذ القوانين القائمة وهيكلية النظام القضائي الحالي في الأرض الفلسطينية المحتلة تعرض النساء لأشكال مختلفة من التمييز والإساءة والعنف، وتهدد كرامتهن وحقوقهن الإنسانية بشكل خطير. هناك عدم اتساق قانوني في الأرض الفلسطينية المحتلة، حيث تسري قوانين مختلفة (مثل التركية، والبريطانية، والأردنية، والمصرية، والإسرائيلية) على المناطق المختلفة في الأرض الفلسطينية المحتلة، إذ تختلف القوانين السارية ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة . ثانياً، تعرض حقوق المرأة لقيود بسبب استمرار الثقافة الأبوية التي تتعرض النساء في ظلها للتمييز، على الرغم من أن القانون الأساسي الفلسطيني ينص على الديمقراطية والمساواة واحترام الحرية الفردية. ثالثاً، إن النظام القانوني القائم يوفر للقضاة حرية كبيرة في حكمهم، سواءً من حيث تقييمهم للقضايا أو في قرارهم بشأن التدابير القانونية التي يجب أن تتبع في شتى الظروف.

على الصعيد العالمي، تم استخدام اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو) كأداة لحقوق الإنسان. وعملت هيئة الأمم المتحدة للمرأة حول العالم مع الجماعات النسائية والحكومات لتحديد النواقص في تنفيذ الاتفاقية على الصعيد الوطني، ووضع القوانين والسياسات للنهوض بها. وفي بعض الدول العربية، جمعت هيئة الأمم المتحدة للمرأة معاً شبكة من الخبراء في مجال حقوق الإنسان الخاصة بالمرأة وسيداو، في محاولة لمناصرة التصديق على الاتفاقية دون تحفظات.

أما في الأرض الفلسطينية المحتلة، فمع أن السلطة الفلسطينية ليست في وضع يسمح لها بالتصديق على الاتفاقيات الدولية، لأنها لا تملك صفة دولة، إلا أن الرئيس محمود عباس قد وقع على اتفاقية سيداو في ٨ آذار/ مارس ٢٠٠٩، معلناً عن الالتزام الرسمي للسلطة الفلسطينية باحترام حقوق الإنسان للمرأة والقضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة. وقد ساهمت الجماعات والمنظمات النسائية في تحقيق هذا الإنجاز المهم عبر سنوات طويلة من النشاط، وخاصة النشاط الموجه نحو إصلاح "قانون الأسرة" الفلسطيني الحالي. ولا تزال الجهود مستمرة لسن التعديلات مع أعضاء المجلس التشريعي الفلسطيني. ويدعم مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة في الأرض الفلسطينية المحتلة الجهود التي تبذلها الحركة النسائية من خلال دعم إعداد وثيقة حقوق المرأة الفلسطينية، التي تستند إلى مبادئ سيداو وغيرها من المعايير الدولية لحقوق الإنسان. يجري تنفيذ هذه المبادرة في شراكة بين المنظمات الأهلية ووزارة شؤون المرأة،

بهدف تقديم المشورة لواضعي القوانين من أجل الإصلاح القانوني وصياغة التشريعات التي تحمي حقوق المرأة الفلسطينية. إلا أنه وبسبب عدم الاستقرار السياسي في الأرض الفلسطينية المحتلة، أوقفت هذه العمليات على المستويات الشعبية والسياسية مؤقتاً. وبالتالي، ما زالت المؤسسات الفلسطينية، ولا سيما على المستوى الحكومي، تواجه صعوبات عندما يتعلق الأمر باتخاذ الإجراءات وتولي المسؤولية في حالات العنف ضد المرأة.

وفي تطور يحظى بالترحيب، تشارك السلطة الفلسطينية بدعم من هيئة الأمم المتحدة للمرأة، في وقت كتابة هذا التقرير، في عملية وضع استراتيجية وطنية لمناهضة العنف ضد المرأة تحت قيادة وزارة شؤون المرأة وبالتشاور مع جميع الوزارات ذات الصلة، والمنظمات النسوية والمدنية، والمجتمع المدني الفلسطيني بشكل عام، والنساء ضحايا العنف والناجيات من العنف.[٢]

٢. مشروع "مركز محور لحماية وتمكين المرأة والأسرة"

قبل البدء بمشروع مركز محور، كانت الأرض الفلسطينية المحتلة تعاني من نقص شديد في المرافق الفعالة والمتخصصة للتعامل مع النساء والأطفال الذين يقعون ضحية العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة مؤهلة وشاملة، ووفقاً لمعايير حقوق الإنسان الدولية. في غياب هذه الخدمة، كان لدى الفتيات والنساء وأطفالهن خيارات محدودة للغاية. وفي كثير من الأحيان، كان يتم توفير خدمات الإرشاد للضحايا، ولكن دون توفير فرصة للإيواء. وكانت مرافق الإيواء الموجودة تستهدف المجموعة العمرية الأصغر سناً (اقل من ١٨ سنة)، ولكنها تصنفهم على أنهم قصر لديهم مشاكل الأحداث أو أطفال مهملون وليس كضحايا للعنف القائم على النوع الاجتماعي. وكان يتم أحياناً إيداع الضحايا الأكبر سناً في مصحات الأمراض النفسية أو مراكز الشرطة أو السجون، باعتبارها الخيارات "الآمنة" الوحيدة المتاحة. وبسبب الافتقار إلى الخبرة الفنية والمرافق المتخصصة، أسفرت الجهود السابقة لإقامة بيوت آمنة صغيرة للنساء والفتيات ضحايا العنف الأسري، حتى الآن، عن نتائج جزئية ومحدودة.

إن فكرة مركز محور كمركز وطني متخصص ومتعدد الغايات يتصدى لظاهرة العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة كلية قد اقترحتها وزارة الشؤون الاجتماعية على الحكومة الإيطالية في سنة ٢٠٠٠. وفي سنة ٢٠٠١، كلفت الحكومة الإيطالية فريقاً من الأكاديميات والمهنيات الفلسطينيات المتخصصات بإعداد دراسة إمكانية للمشروع. وأكدت نتائج الدراسة على الاحتياج القوي والتوقعات المجتمعية العالية لتأسيس مركز متخصص لمناهضة العنف القائم على النوع الاجتماعي.

---

٢ الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة تم المصادقة عليها في مجلس الوزراء الفلسطيني في يناير ٢٠١١

التوصيات المقدمة من

"دراسة الإمكانية لإنشاء مركز إرشاد للنساء في ظروف صعبة"

- تأسيس "مركز إرشاد للنساء في ظروف صعبة" في محافظة بيت لحم.
- تأسيس إطار سياسات وطنية فلسطينية لحماية النساء والأطفال المعنفين، بما في ذلك:
  - تشريعات وقوانين ضد أي نوع من العنف والاعتداءات؛
  - إجراءات لنظام تحويل بخصوص حالات النساء والقصر المعنفين؛
  - أهلية النساء الضحايا للحصول على خدمة إيواء؛
- ضمان التنسيق والتعاون بين الوزارات والمؤسسات الأهلية والجامعات لوضع استراتيجية ونهج مشترك في مكافحة العنف ضد المرأة.
- تعزيز المبادرات الرئيسية لرفع مستوى جودة الخدمات المهنية المقدمة للنساء المعنفات، وخاصة من خلال تدريب المهنيين ضمن القطاعين الأهلي والوزاري، والعمل على تبني ممارسات مبتكرة وبرامج وقائية.
- تطوير فهم أفضل للعواقب الأعم للعنف القائم على النوع الاجتماعي على الأسرة ككل والمجتمع.
- إيلاء اهتمام خاص للوقاية من العنف ضد القصر.
- تقييم عمل المنظمات النسوية والخدمات القائمة التي تعمل مع النساء والأطفال المعنفين في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- إجراء دراسات بحثية متداخلة التخصصات ومركزة وذات وجهة عملية لتوفير معلومات وصفية للمشاكل المتعلقة بالإساءة للنساء والأطفال.
- تعزيز نظام خاص للملفات والتوثيق بخصوص حالات النساء الضحايا بحيث يستخدم من قبل مختلف المنظمات والمؤسسات التي تتعامل مع هذه الحالات.

ف. خميس، ن. شلهوب-كفوركيان، هـ. سلمان، إ. مصري، إ. فيضي
حزيران/ يونيو ٢٠٠١

في سنة ٢٠٠١، أجريت عملية تشاور طويلة بمشاركة ممثلين عن وزارة الشؤون الاجتماعية والشرطة المدنية الفلسطينية ووزارة العدل ووزارة التخطيط ووزارة التربية والتعليم العالي، بالإضافة إلى مجموعة الخبيرات اللواتي أجرين دراسة الإمكانية، والمجموعة الفلسطينية التي تشكل مظلة للمنظمات النسوية، "طاقم شؤون المرأة"، ووفد من خبيرات من المؤسسة الأهلية الإيطالية المتخصصة ديفرنسا دونا. كان الهدف من هذه العملية التشاورية الاتفاق على استراتيجية مشتركة لتأسيس أول مركز متخصص بمناهضة العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة. وتم إجراء تقييم متعمق لخصوصية السياق الفلسطيني وفقاً للإفادة المرتجعة من جميع المنظمات والمؤسسات المشاركة. ولضمان تقبل المجتمع، تقرر أن يتم إنشاء مركز مكون من قسمين: قسم داخلي يعمل كمركز إيواء للنساء والأطفال ضحايا العنف، وقسم خارجي يقدم شتى الخدمات المجتمعية.

في أعقاب مرحلة التقييم والتشاور، وبعد الحصول على مصادقة الحكومة الإيطالية، تم التبرع بمنحة تبلغ قيمتها قرابة ثلاثة ملايين دولار أمريكي من خلال صندوق ائتمان لدى البنك الدولي لبناء وتنفيذ "مركز إرشاد للنساء في ظروف صعبة" في محافظة بيت لحم، على قطعة أرض تبرعت بها بلدية بيت لحم. حسب دراسة الإمكانية، تبين أن منطقة بيت لحم هي الأنسب من ناحية تحقيق القبول المجتمعي والحساسية المؤسسية لمشكلة العنف القائم على النوع الاجتماعي وتوفر الموارد المهنية. تم تنفيذ المشروع بين ٢٠٠٤ و٢٠٠٧ بواسطة المؤسسة الأهلية النسوية "مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي" والمؤسسة النسوية الإيطالية "ديفرنسا دونا"، والمتخصصة في مجال إدارة المراكز المناهضة للعنف. عملت المؤسستان الأهليتان مع وزارة الشؤون الاجتماعية في تعاون وتنسيق وثيقين.

أدى المشروع إلى تأسيس مركز تجريبي لمناهضة العنف في الضفة الغربية يجمع خدمات حماية وتمكين النساء والأطفال ضحايا العنف مع خدمات موجهة للتوعية المجتمعية ورفاه المجتمع، إلى جانب الإرشاد الأسري للوقاية من السلوك العنيف. تم بناء مرفق متخصص ومتعدد الوظائف على مساحة تقارب ١٨٠٠ متر مربع وفقاً لتصميم معماري محدد تم إعداده على أساس أهداف المركز. تم تدشين المركز في شباط/ فبراير ٢٠٠٧ تحت اسم "مركز محور لتمكين المرأة والأسرة." تم اختيار كلمة محور كاسم للمركز للإشارة إلى الأهمية المحورية لحل مشكلة العنف القائم على النوع الاجتماعي في عملية النماء الاجتماعي للمجتمع الفلسطيني.

تم بعناية اختيار مجموعة مكونة من ٢٢ امرأة من المجتمع وتدريبهن لمدة ثلاثة أشهر محلياً وفي إيطاليا، وبدأن العمل في الميدان في تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠٠٦. حالياً، يتكون الطاقم العامل في مركز محور من مديرة المركز، ومسؤولة البيت الآمن، ومنسقة البرامج الميدانية، ومسؤولة إدارية، ومحاسبة، وأربع أخصائيات اجتماعيات، وخمس مرشدات اجتماعيات، ومربيتين للأطفال، ومحاميتين، ومدربة لصالة الألعاب الرياضية، وأعضاء آخرين في الطاقم لأعمال الصيانة والنظافة والأمن.

تتضمن مرافق المركز ما يلي:

- مركز إيواء للنساء (مع أطفالهن) والفتيات ضحايا العنف (غرف نوم لحوالي ٣٥ شخصاً)؛
- مركز إرشاد يقدم الإرشاد الاجتماعي والنفسي والقانوني، والإرشاد المهني حول الوالدية والطفولة للأسر التي تعاني من الضائقة الاجتماعية؛
- حضانة صغيرة لأطفال المستفيدات من محور؛
- قاعة متعددة الأغراض (حوالي ١٠٠ مقعد) للبرامج الوقائية وشتى الأنشطة المجتمعية (القاعة مزودة بشاشة عرض وجهاز عرض وأجهزة صوت ومقاعد ومناضد وأجهزة كمبيوتر) ؛
- صالة رياضة صغيرة لنساء المجتمع؛
- مقصف؛
- مكاتب إدارية.

في ٢٠٠٨، خصصت الحكومة الإيطالية تمويلاً جديداً يقارب مليوني يورو لتتم إدارته على شكل مشروع من ثلاث سنوات من قبل هيئة الأمم المتحدة للمرأة لتنفيذ خدمات مركز محور وأنشطته. هدفت هذه المرحلة اللاحقة من المشروع إلى تمتين خبرة مركز محور كنظام حماية مهني وفعال ومستدام، مع العمل على وضع معايير وطنية قائمة على حقوق الإنسان لسياسات وخدمات الحماية التي تتصدى للعنف القائم على النوع الاجتماعي في الأرض الفلسطينية المحتلة. وعلى أساس هذا الهدف، وقعت هيئة الأمم المتحدة

" لدى وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية رؤية تقوم على الانتقال من الإغاثة إلى التنمية، وتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية للمجتمع الفلسطيني في سياق التنمية الشاملة الاجتماعية المستدامة، فضلاً عن اعتماد نهج قائم على الحقوق. يهف المركز [محور] إلى دعم وتعزيز العلاقات الأسرية والحد من ظاهرة العنف الأسري والدفاع عن حقوق وكرامة المرأة."

د. محمود الهباش
وزير الشؤون الاجتماعية الفلسطيني السابق

للمرأة في شباط/ فبراير ٢٠٠٩ اتفاقية مع وزارة الشؤون الاجتماعية أصبحت الهيئة بموجبها مسؤولة عن تنفيذ المشروع وتقديم المساعدة الفنية المتخصصة لمركز محور، وكذلك للشركاء في المشروع، وأصبحت وزارة الشؤون الاجتماعية مسؤولة عن تقديم الدعم المؤسسي للمركز، إلى جانب إعداد سياسات مفصلة لخدمات الحماية المتخصصة التي تستهدف النساء ضحايا العنف.

٣. سياسات وإجراءات مركز محور

٣,١ التطور الأولي (٢٠٠٥-٢٠٠٦) والمراجعة العامة الأولى (٢٠١٠)

وضعت السياسات والإجراءات لمركز محور بين سنتي ٢٠٠٥-٢٠٠٦ بواسطة فريق من خبراء وطنيين ودوليين لكي تكون بمثابة "مرجع مهني أولي لفريق العمل في المركز، مفتوح للتطويرات المستقبلية بناءً على احتياجات العمل الفعلي." مع الطموح لأن "يصبح دليلاً وطنياً لجميع المنظمات العاملة في مجال حماية الأسرة الفلسطينية من كافة أشكال العنف." ضم فريق الخبراء مهنيين من وزارة الشؤون الاجتماعية والمؤسسة الأهلية الفلسطينية مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي والمؤسسة الأهلية الدولية "دفرنسا دونا"، المتخصصة في إدارة المراكز المناهضة للعنف. هذه المؤسسات التي شكلت الشركاء الأساسيين في مرحلة المشروع الأولى لتأسيس مركز محور (٢٠٠٤-٢٠٠٧)، انضمت إلى لجنة رسمية صادق عليها وزير الشؤون الاجتماعية السابق د. حسن أبو لبدة. كانت عملية إعداد سياسات وإجراءات محور تشاركية بشكل واسع وأدت إلى جمع معلومات ودروس مستفادة من مختلف التجارب الوطنية والدولية في مجال مكافحة العنف ضد المرأة. وقد تم تنفيذ الخطوات التالية بالتحديد:

- التشاور مع الأجهزة الأمنية الفلسطينية؛
- التشاور مع وزارة شؤون المرأة الفلسطينية؛
- التشاور مع المؤسسات الأهلية الفلسطينية العاملة في مجال مكافحة العنف ضد المرأة وتعزيز حقوق الإنسان؛
- التشاور مع خبراء وأكاديميين وطنيين ودوليين في مجالات العمل الاجتماعي وعلم النفس والحقوق؛
- تبادل الخبرات مع مراكز إيواء في إسرائيل وإيطاليا؛
- مراجعة الأدبيات الوطنية والدولية ذات العلاقة، بما في ذلك الإرشادات والوثائق المتعلقة بالسياسات لدى مراكز أخرى لمناهضة للعنف.

تم إنجاز السياسات والإجراءات الرسمية لمركز محور في كانون ثاني/ يناير ٢٠٠٦ وصادقت عليها وزارة الشؤون الاجتماعية لتوجيه عمل المركز في سعيه نحو تحقيق هدفه في "دعم وتعزيز العلاقات الأسرية

والحد من ظاهرة العنف الأسري والدفاع عن حقوق وكرامة المرأة."[٣] تتم الإشارة إلى هذه الوثيقة الرسمية في بعض الأحيان على أنها "النظام الداخلي" لمركز محور، ولكن يشار إليها في هذا الإصدار على أنها دليل سياسات وإجراءات مركز محور. وقد كان المقصود منها أن تمثل إطاراً لكيفية عمل مركز محور، بحيث تتم مراجعتها وتعديلها بناءً على الممارسات الفعلية للمركز والفجوات والاحتياجات الناشئة بخصوص الحماية.

في سنة ٢٠١٠، وبعد ثلاث سنوات من عمل مركز محور، كلفت وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، بقيادة الوزيرة الحالية ماجدة المصري، مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة في الأرض الفلسطينية المحتلة بإجراء مراجعة وتقييم شامل لسياسات وإجراءات مركز محور في ضوء التجربة الميدانية الاستطلاعية للمركز، من أجل قياس فعاليتها وكفاءتها وامتثالها لمعايير حقوق الإنسان الدولية. وبشكل أكثر تحديداً، أجريت عملية التقييم وفقاً للتوجهات التالية:

- مراجعة سياسات وإجراءات مركز محور في صياغتها الأصلية وفي تطبيقها الفعلي لضمان أنها تؤدي الغاية منها وتلبي احتياجات المستفيدات اللواتي يقصد منها أن تخدمهن وتدعمهن؛
- تقييم إلى أي مدى تسترشد عملية اتخاذ القرارات الفعلية وتستنير بسياسات المركز؛
- تحليل إلى أية درجة تفسر إجراءات المركز الخطوات المحددة التي يتخذها المركز لتنفيذ سياساته؛
- تقييم وتحديد مكانة سياسات وإجراءات المركز بالمقارنة مع إطار حقوق الإنسان من أجل التأكد من امتثالها للمعايير الدولية لحقوق الإنسان؛
- تحديد إمكانية استخدام سياسات وإجراءات مركز محور كدليل وطني لتطوير منظمات مشابهة في الأرض الفلسطينية المحتلة.

يهدف التقييم في المحصلة الأخيرة إلى تطوير سياسات وإجراءات مركز محور إلى دليل وطني للمنظمات الأخرى في الأرض الفلسطينية المحتلة التي تعمل في مجال حماية النساء والأطفال والأسر من جميع أشكال العنف.

بعد إعداد بنود المرجعية المفصلة لهذا التقييم وبعد عملية التعيين المشتركة بمساهمة من وزارة الشؤون الاجتماعية ومؤسسة دفرنسا دونا، تعاقدت هيئة الأمم المتحدة للمرأة مع المستشارة المستقلة جوان كرايتون، وهي خبيرة دولية في العنف ضد المرأة وتقييم السياسات، لكي تقوم بهذه المهمة. كما تم استقطاب المستشار المحلي عامر ماضي لدعم العملية باعتباره خبيراً معروفاً في مجال التقييم في الأرض الفلسطينية المحتلة.

أجري التقييم على مدى فترة أربعة أشهر، من حزيران/ يونيو إلى أيلول/ سبتمبر ٢٠١٠ ، باتباع إطار شمولي وتشاركي متنوع الأساليب، تضمن مراجعة للأدبيات المتعلقة بالمعلومات الخلفية ومستندات البرنامج ذات العلاقة، ودراسة عينة من الملفات، وتحليل البيانات، ومراقبة الممارسات الحالية، وتدقيقاً للسلامة. كما تضمن عدداً من الاجتماعات والمقابلات شبه المنتظمة ونقاشات المجموعات البؤرية مع التنظيمية، وعملاً ميدانياً تقييمياً تكون من زيارات عديدة للموقع واجتماعات ومقابلات وورش عمل مع طاقم محور والمستفيدات والمؤسسات الشريكة في المشروع وغيرهم من الأطراف المعنية. وقد تم الاتصال مع الممثلين الرئيسيين لغالبية المؤسسات والمنظمات التي جرت استشارتها خلال الصياغة

٣ د. محمود الهباش، وزير الشؤون الاجتماعية الفلسطيني السابق.

الأولية لسياسات وإجراءات مركز محور بهدف الحصول على ملاحظاتهم ومساهماتهم. يمكن الاطلاع على الخطة الشاملة للتقييم في الملحق ١ (من التقرير باللغة الانجليزية)

٣-٢ تدقيق السلامة في التقييم

تضمن التقييم تدقيقاً معيارياً للسلامة التنظيمية. وسعى تدقيق السلامة إلى فهم كيف ساهمت استجابات مركز محور لتجربة المرأة المعاشة من العنف أو الاعتداء في تحويل هذه التجربة إلى قضية ومن ثم التصدي لها من خلال استجابات تنظيمية، ثم فحص الاستجابات التي استخدمها مركز محور للتصدي للعنف والاعتداء بالمقارنة مع غاياتها المقصودة. وكان الهدف من ذلك إبراز جوانب القوة والضعف المحددة في هذه الاستجابات التنظيمية، وخاصة فيما يتعلق بالسلامة والحماية والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

سعى تدقيق السلامة للإجابة عن الأسئلة الأساسية بخصوص ممارسات مركز محور وسياساته وإجراءاته وقواعده، مثل:

- هل هي تعزز سلامة المرأة ضحية العنف؟
- هل هي تمتثل لمعايير حقوق الإنسان المعترف بها دولياً؟
- هل هي تزيد مساءلة مرتكبي العنف؟

كانت المعايير المستخدمة في التدقيق مبنية على أطر حقوق الإنسان الرئيسية، مثل اتفاقية سيداو، وبروتوكولات سيداو الاختيارية، وإعلان ومنهاج عمل بيجين، والأهداف الإنمائية للألفية، وغيرها من الأدوات الدولية الأخرى (اتفاقية حقوق الطفل، الخ).

تدقيق السلامة عبارة عن عملية تنظر فيما إذا كانت الردود التي تم وضعها لمواجهة العنف والإساءة تقوم بما أعدت لأجله، أي زيادة سلامة النساء المعرضات لمخاطر العنف/ الإساءة وزيادة مساءلة أولئك الذين يرتكبون مثل هذه الانتهاكات.

لم يهدف تدقيق السلامة إلى انتقاد أفراد أو كفاءات فردية، بل نظر إلى أثر العمليات المؤسسية على حياة النساء والفتيات المتضررات من العنف والاعتداء. وبالتالي، فقد تفحص مركز محور من ناحية النماذج، والسياسات، والإجراءات، والتدريب، والروابط بين الهيئات، والممارسات الإدارية، وتوزيع الموارد، والنظريات، والرسالة المؤسسية.

٣-٣ حدود التقييم

سارت عملية التقييم، بالنسبة للجزء الأكبر منها، وفقاً للخطة التي أعدت من أجلها. ومع ذلك، هناك عدة عوامل جوهرية أدت إلى تأخير وتقييد العملية. من بين هذه العوامل سيادة روح العمل الطارئ في المركز، والتي سببت أحياناً تأخيراً في إجراء مكونات العمل الميداني للتقييم داخل المركز، مما تسبب أحياناً في تأخير استخلاص البيانات النوعية والكمية أو عدم اكتماله. كانت هناك أنشطة أخرى مقررة لعملية التقييم ولكن أصبح من الضروري حذفها لأسباب منطقية، مثل ورشة عمل للأطفال المستفيدين من مركز محور، إذ تبين أن غالبية الأطفال المستفيدين في الوقت الراهن دون السادسة من العمر. وواجهت عملية مراجعة عينات من ملفات الحالات تعقيدات بسبب غياب نظام متبع وشمولي لأرشفة ملفات الحالات، وكذلك بسبب أن مستشارة التقييم لا تجيد اللغة العربية بطلاقة، مما جعل من غير الممكن مراجعة عينة من جميع الملفات المتاحة، إذ تقرر أنه من غير الأخلاقي وغير المناسب استخدام مترجم خارجي لتفحص ملفات لحالات حساسة للغاية.

٤. حقائق وأرقام من سنوات العمل الثلاث الأولى لمركز محور

حتى ٧ آذار/ مارس ٢٠١٠، آوى مركز محور ١٤٨ من النساء والفتيات من جميع أنحاء الأرض الفلسطينية المحتلة اللواتي عانين من مجال واسع من العنف والاعتداءات. وقد تراوحت أعمارهن من ١٤ سنة إلى ٤٠ سنة. وكانت الغالبية الكبرى تحت ٢٥ سنة من العمر، مع وجود نسبة مثيرة للقلق دون سن الثامنة عشرة. تم تحويل هؤلاء النساء والفتيات إلى محور من قبل مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك الشرطة، ووزارة الشؤون الاجتماعية، ومنظمات أخرى، إلى جانب التحويل الذاتي من تلقاء أنفسهن. وجئن إلى المركز من قرى وبلدات من مختلف أنحاء الضفة الغربية (بما في ذلك القدس)، حتى أنه يفاد بأن إحدى النساء جاءت من غزة. في الفترة من ٢٠٠٧ حتى ٢٠٠٩، جاءت أعلى نسبة من النساء والفتيات من رام الله ومحيطها (٢١٪)، وبيت لحم (٢١٪)، والخليل (١٥٪)، وطولكرم (٧٪). والجدير بالذكر أن عدد النساء والفتيات اللواتي قدمن إلى المركز من مخيمات اللاجئين ظل منخفضاً باستمرار. في الفترة من ٢٠٠٧ حتى ٢٠٠٩ أيضاً، أفادت المستفيدات من محور بأنهن عانين من تجارب العنف، بما في ذلك العنف الأسري، الاغتصاب والاعتداء الجنسي، والمشاكل الأسرية العامة، والبيع تحت مسمى الزواج، والتهديدات بالقتل، والاستغلال الجنسي. وما لا تمثله الإحصاءات المتوفرة في المركز أن نسبة عالية من النساء والفتيات في محور قد أفدن بأنهن عانين من أشكال متعددة من العنف.[٤]

٤ لمزيد من البيانات الشاملة انظر الملحق ١.

عن شركاء مركز محور
وزارة الشؤون الاجتماعية

وزارة الشؤون الاجتماعية هي الهيئة الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمات الاجتماعية للسكان الفلسطينيين، وهي تقدم المظلة المؤسسية لتنفيذ مشروع مركز محور منذ بدايته. والوزارة، وفقاً لمهمتها المؤسسية والاتفاقية الموقعة مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة في ٢٠٠٩، مسؤولة عن تطوير السياسات المناسبة لمركز محور، بالتنسيق والتعاون مع الأطراف المعنية الفلسطينية ذات العلاقة، بما يتماشى مع القوانين الوطنية، وكذلك مع معاهدات ومعايير حقوق الإنسان الدولية التي تلتزم السلطة الفلسطينية بها. تشغل وزارة الشؤون الاجتماعية منصب نائب رئيس "اللجنة الوطنية لمكافحة العنف ضد المرأة" التي تأسست في ٢٠٠٨ بقرار من مجلس الوزراء الفلسطيني وتقودها وزارة شؤون المرأة. تعتبر هذه اللجنة الهيئة الشرعية المسؤولة عن الإشراف على تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة العنف ضد المرأة، والتي يعد تزويد النساء بخدمات مناهضة للعنف جزءاً أساسياً منها.

هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة – هيئة الأمم المتحدة للمرأة

في ٢٠٠٨، انضمت هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مكتب الأرض الفلسطينية المحتلة، لمشروع محور بصفة الهيئة التنفيذية. وهي في هذا الدور تدير الأموال المقدمة من الحكومة الإيطالية، وتقدم المساعدة التقنية والتوجيه عموماً للشركاء في المشروع، مع ضمان تطبيق معايير حقوق الإنسان ضمن الخدمات والسياسات ذات الصلة بمحور. وقد شاركت هيئة الأمم المتحدة للمرأة في دعم مراكز إيواء للنساء في مناطق عديدة من العالم، بما في ذلك مناطق الصراع مثل أفغانستان والعراق. كما أن لديها وجوداً إقليمياً قوياً من خلال مكتبها الإقليمي للدول العربية، والذي اكتسب مصداقية ودعماً من الحركات النسائية العربية من خلال تركيزه الطويل الأجل على تمكين المرأة في المنطقة. إن هذه التجربة، جنباً إلى جنب مع هدف هيئة الأمم المتحدة للمرأة الاستراتيجي العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة والتاريخ الطويل من التعاون مع الحكومة الايطالية، تضع الهيئة في موقع فريد لدعم التطوير المستقبلي لمركز محور في الأرض الفلسطينية المحتلة. فقد عمل مكتب هيئة الأمم المتحدة في الأرض الفلسطينية المحتلة، على مدى ١٢ سنة خلت، على مستوى السياسات والمستوى الشعبي، مناصراً للإصلاح القانوني، وعاملاً على بناء قدرات المؤسسات الوطنية في الاستجابة لقضايا النوع الاجتماعي، وداعماً التدخلات المحلية لتمكين وحماية المرأة الفلسطينية. إن النهج المختلط الذي تتبعه هيئة الأمم المتحدة للمرأة يتيح لها أن تيسر الحوار والشراكات بين المنظمات الأهلية والحكومة والوكالات الدولية فيما يتعلق بالنهوض بحقوق الإنسان والأمن الإنساني للمرأة وتحقيق الهدف الثالث الإنمائي للألفية من أجل "تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة."

دفرنسا دونا (Differenza Donna)

تعتبر مؤسسة دفرنسا دونا الجهة الدولية الرئيسية التي تزود مركز محور وطاقمه بالمساعدة الفنية. دفرنسا دونا مؤسسة ايطالية أهلية ذات معرفة واسعة وخبرة في إدارة مراكز مناهضة العنف لصالح النساء المعنفات والأطفال. وقد شاركت دفرنسا دونا في تخطيط وتطوير وتنفيذ المشروع التجريبي لمركز محور منذ إنشائه، وعملت باستمرار وثبات لدعم مركز محور باستخدام نهج شراكة مفتوح. وهي تسعى للتشارك في خبرتها مع طاقم عمل مركز محور، وكذلك للتعلم من تجربة المركز في السياق الفلسطيني من أجل تحسين المساعدة التي تقدمها للمركز في المستقبل. توجد في مركز محور أخصائية من طاقم دفرنسا دونا للمساعدة في تنفيذ المشاريع وتقديم الدعم الفني على النحو المرغوب فيه والمطلوب من مديرة محور وطاقم العمل. إن المساهمات الايجابية التي قدمتها دفرنسا دونا لمركز محور عديدة ومتنوعة، وتشمل تنظيم دورات تدريبية متعددة لبعثات دعم محددة الأهداف.

٥. دراسات حالة لأثر مركز محور

فيما يلي بعض الأمثلة النوعية عن الطرق التي تمكن مركز محور من خلالها من تقديم الدعم الايجابي للنساء والفتيات المعنفات في الأرض الفلسطينية المحتلة منذ افتتاحه. هذه الأمثلة مستمدة من المقابلات التي أجريت مع نساء سبق أن تم توفير المأوى لهن في محور، وكذلك من تقارير المراقبة المكتوبة. تعرض هذه الأمثلة مجموعة من احتياجات وتجارب النساء اللاتي يحضرن إلى محور وأهمية مساعدتهن وتمكينهن من ممارسة حقوقهن الإنسانية كنساء.

تقرير المساعدة الفنية من دفرنسا دونا، مقدم في ٢٨ حزيران/ يونيو ٢٠١٠

كانت س. ت. فتاة صغيرة السن من قرية في محافظة الخليل. في أحد الأيام، كانت تسير في الطريق مع شقيقتها حيث اختطفها أربعة رجال وقاموا باغتصابها. غادر ثلاثة منهم المكان وأخذها الرابع إلى الطريق وبالتالي استطاعت أن ترجع إلى البيت. انتشر الخبر في القرية لأن الرجال أنفسهم رووا الحادثة للآخرين. وعلى الفور، فرض أقرباء الفتاة وأهل القرية حصاراً على منزلها. وحاولت أسرتها حمايتها من خلال إخفائها في غرفة وإغلاق الباب عليها، ثم توجهوا فيما بعد إلى الخدمات الاجتماعية. تمكنت الفتاة من مغادرة منزلها بحجة الذهاب لإجراء فحص للعذرية. ولكن في الواقع، أخذتها الخدمات الاجتماعية إلى مأوى للفتيات ومن ثم إلى مركز محور.

كان المسار طويلاً ولكنها للمرة الأولى في حياتها تجد التضامن والمهنية في رعاية مركز محور. وتم تفصيل مشروع خاص بها بهدف تزويدها بالتدريب المختص حتى تحصل على فرصة عمل جيد. وبعد أن استقرت حالة س. ت. النفسية، اختارت أن تحضر دورة تدريبية لكي تصبح ممرضة. إن الأوقات الصعبة لم تنته بعد لأن هذا النوع من العمل ينطوي على الكثير من العمل التطوعي، ولذلك فما زالت الفتاة تواجه مشكلات مالية. قبل حوالي ستة أشهر، اعتبرت المرشدات في محور أن مشروع الفتاة في المركز قد بلغ نهايته ووجدن لها مكان إقامة في دار الفتيات. لا تزال س. ت. تدرس حالياً وتبدي تصميماً قوياً على تحقيق أهدافها. إلا أنها تقر بأنها تشعر بوحدة شديدة وأن قصة حياتها تؤثر على علاقاتها الاجتماعية والأسرية على حد سواء، مع أنها تعلمت كيف تتدبر مع ماضيها.

كانت ب. ضحية لعنف أسري من شقيق زوجها بعد أن رفضت محاولاته الجنسية. هي أم لأربعة أطفال، وقد اكتشفت أن شقيق زوجها اغتصب ابنتها البالغة من العمر ١٢ عاماً. وفي وقت لاحق، بسبب الغيرة والحقد، حاولت أسرة زوجها صب الزيت الساخن عليها وعلى ابنتها. وقد هربت إلى محور حيث بقيت لمدة عامين ونصف العام. مرت ب. بعملية طويلة ومرهقة من أجل الحصول على حق الرعاية القانونية لأبنائها. تعيش ب. الآن باستقلالية، وتعمل وتعيل وترعى الأطفال الأربعة بمفردها. وهي الآن عضو محترم في مجتمعها المحلي. وأبلغتنا أنها بعد مرور ثلاث سنوات من تعرضها للاعتداء بدأت تقيم صداقات.

تعرضت ي. للعزلة والإساءة من قبل أسرتها لفترة من السنين. وعندما حضرت إلى مركز محور، كانت منطوية للغاية، لا تشارك ولا تتحدث عن الإساءة التي تعرضت لها. ولكن مع الرعاية والدعم من محور ومجموعة من التدخلات الشمولية خلال عامين ونصف العام، أصبحت قادرة على مغادرة البيت الآمن. وهي، خلال إقامتها في محور، درست وتعلمت مهارات عديدة. إذ حضرت دروساً في اللغة الانجليزية، ودروساً في اليوغا، وأعمال الزجاج اليدوية، الخ. وهي الآن تعمل بنشاط في وظيفة سكرتيرة طبية مؤهلة ولديها آمال وأحلام لمستقبلها.

تقرير هيئة الأمم المتحدة للمرأة الثاني لحكومة إيطاليا عن سير العمل، تموز ٢٠١٠
في نيسان/ إبريل ٢٠٠٩، تعرضت فتاة نزيلة في مركز محور للاعتداء والخطف وهي في طريق عودتها من جلسة محكمة حيث قدمت شهادة بدعم من طاقم محور باعتبارها ضحية لعنف أسري. سعت أسرة الفتاة، من خلال اختطافها، إلى إجبارها على سحب القضية التي رفعتها في المحكمة ضد عمها الذي اغتصبها لمرات عديدة منذ أن كانت طفلة. أنقذت الشرطة الفتاة واصطحبتها بأمان إلى مركز محور من جديد. واستجابة لهذه الحادثة، نشرت هيئة الأمم المتحدة للمرأة رسالة للوزارات المعنية تشكرهم على المساهمة في نجاح عملية الإنقاذ وتدعوهم للتشارك في مسؤولية ضمان العدالة للفتاة ولجميع النساء الناجيات من العنف. ونجحت هيئة الأمم المتحدة للمرأة، من خلال مبادرة المناصرة هذه، في دمج جهود مكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ومنتدى المنظمات الأهلية لمناهضة العنف ضد المرأة لرصد المحاكمات المتعلقة بجرائم العنف القائم على النوع الاجتماعي. وعلاوة على ذلك، جددت الشرطة الفلسطينية التزامها بتقديم الحماية الفعالة لضمان وصول النساء إلى العدالة. في أعقاب الحادثة، أقر المدعي العام توجيه تهمة لعم الفتاة بجريمة الاغتصاب وضمن استمرار المحاكمة.

كتب على المناديل الورقية التي تم توزيعها مع الحلويات في حفل التخرج: "الأمر كله في الرحلة." كانت غ جميلة في ذلك اليوم، بشعرها الطويل على سترة التخرج السوداء، وعلى وجهها ابتسامة مشرقة. كانت تجلس هناك في الصف الأمامي مع زميلاتها وزملائها الخريجين الذين حضروا، مثلها، دورة لمدة عامين لتصبح ممرضة في مستشفى كاريتاس للأطفال في بيت لحم.

غ كانت ثاني امرأة تحصل على المأوى في مركز محور بعد افتتاحه في ٢٠٠٧. هي في أوائل العشرينيات من عمرها، جاءت من قرية على مقربة من الخليل، بعد أن تعرضت للتهديد بالقتل من والدها وكانت بحاجة للحماية.

لأكثر من عام لم تشارك غ طاقم محور بقصتها الصعبة. كانت تتحداهم من خلال صمتها العنيد أو من خلال الإبلاغ عن أحداث متعارضة لتحدث ارتباكاً للمرشدات الاجتماعيات وتجعل من الصعب عليهن الوصول إلى مشاعرها وأفكارها الحقيقية. لكن طاقم عمل محور لم يسحب دعمه لغ، مدركاً أن المسار لإعادة الثقة، بعد تعرضها للخيانة والعنف من أحب الناس، طريق طويل جداً. وأخيراً، ساعدها إصرار الطاقم على تقديم الدعم لها على الانفتاح وسرد قصتها المهولة عن الإساءة والعنف الذي ارتكب أولاً من قبل أخيها، ثم من قبل المجتمع.

تعاني النساء اللاتي يتعرضن للاعتداء الجنسي داخل الأسرة في سن مبكرة جداً من أضرار نفسية عميقة وأضرار في العلاقات. وأحد أصعب الأمور بالنسبة لهن إعادة بناء الشعور بالذات، الذي يتيح لهن حماية الحدود في العلاقات الاجتماعية والعاطفية. فمن الصعب عليهن الاعتقاد بأن الحب والتقدير لا يمران من خلال الإساءة والعنف.

في البداية لم تكن غ ترغب بالدراسة. كانت لديها مشاكل في التركيز وضبط النفس. كان توازنها النفسي والعاطفي هشاً للغاية. بعد ذلك اقتنعت بأن تحاول، وحضرت دورة لمدة عام للسكرتارية الطبية، وبعد ذلك بدأت تعمل في متجر لكسب بعض المال.

وقد تمكن طاقم محور، بعد مفاوضات طويلة وحساسة، ومن خلال سعي حريص لاستعادة العلاقات، من إقناع والد غ بأن أفضل شيء بالنسبة لابنته ولمصداقية العائلة أن تنال غ فرصة للتعليم والحصول على وظيفة مؤهلة. فوافق أخيراً على أن تشارك غ في دورة تمريض في بيت لحم وأن تعيش في منزل للطالبات، تحت إشراف محور. وخلال عامي الدراسة، واصل فريق محور تزويد غ ليس فقط بالدعم النفسي ومكان آمن تذهب إليه في أي وقت تحتاج، بل أيضاً تمت مساعدتها مادياً من خلال دفع رسوم الدراسة ومساهمة بسيطة لمنزل الطالبات.

وأخيراً، في يوم الخميس ٢٩ تموز/ يوليو ٢٠١٠، تخرجت غ كممرضة. وحضر والد غ وشقيقاتها حفل التخرج، وقد ارتدت وجوههم جواً من التشكك ومزيجاً غريباً من الفخر والحزن.

بعد انتهاء الحفل، جلست غ مع والدها في زاوية منفصلة، تحدثا كثيراً وبكيا. ثم توجها لتحية فريق محور الذي حضر الحفل. وقد شكرهم والد غ عدة مرات، وقال أنه يشعر بالامتنان لهم لرعايتهم غ والإيمان بها في وقت هو لم يفعل ذلك. وقال أيضاً أنه حزين لأن زوجته لم تستطع أن تشهد هذا اليوم، حيث أنها رحلت عن الدنيا قبل أشهر قليلة، وكانت ترغب كثيراً في أن ترى غ ناجحة. ابتسمت غ وبعض الدموع في عينيها وقالت بفخر شديد: " لقد حان الوقت لي للذهاب إلى الجامعة." بمناسبة تخرج غ.

٢

نتائج التقييم الرئيسية والتوصيات

استندت النتائج التالية على أنشطة التقييم الموضحة في المقدمة أعلاه ومفصلة في الملحق ٢ (من التقرير باللغة الانجليزية). تم إدخال المشاهدات والتحليل باستخدام عملية تدقيق السلامة ودمجها في النتائج، وحيث كان ممكناً، اتخذت مستشارة التقييم خطوات لضمان إمكانية التحقق من كل واحدة من النتائج من أكثر من مصدر وباستخدام أكثر من وسيلة. ثم تم تحليل النتائج وتقديم توصيات تحت كل جزء لتحسين سياسات وإجراءات مركز محور. كما تم من خلال النتائج تصميم مؤشرات للمراقبة والتقييم وهيكلية جديدة لمراجعة سياسات وإجراءات محور.

١. دليل مركز محور للسياسات والإجراءات

١-١ مراجعة موجزة لدليل السياسات والإجراءات الحالي لمركز محور

١-١-١ النتائج الرئيسية

أجريت دراسة ومراجعة مستفيضة لوثيقة دليل السياسات والإجراءات الحالي لمركز محور، من أجل تحديد إلى أي مدى توجد سياسات وإجراءات مكتوبة وإلى أي مدى تمتثل لمعايير حقوق الإنسان. ثم تمت مقارنة السياسات والإجراءات القائمة والمبينة في وثيقة دليل السياسات والإجراءات مع مدى تنفيذها على أرض الواقع في العمليات اليومية في مركز محور، وفقاً لملاحظة مستشارة التقييم على مدى عملية التقييم بأكملها. إن الجدول على الصفحة التالية يلخص هذه النتائج وفقاً للفصول الأربعة الرئيسية لدليل سياسات وإجراءات مركز محور المكتوبة.

١-١-٢ التوصيات

يجب العمل بشكل مفصل على إعادة بناء هيكلية سياسات وإجراءات محور الحالية وشكلها ومحتواها بهدف زيادة الكفاءة والفاعلية والتوافق مع معايير حقوق الإنسان. فضلاً عن ذلك، ينبغي لإدارة وطاقم مركز محور إجراء مراجعة أساسية لدليل السياسات والإجراءات على أساس سنوي، ويجب أن تجري مراجعة أكثر شمولية وتعديل للسياسات والإجراءات كل ثلاث سنوات. ويجب أن تهدف عمليات المراجعة الأساسية والشاملة إلى ضمان أن سياسات وإجراءات المركز لا تزال تتناسب مع الغاية منها، بما يعني أنها لا تزال تتسم بالكفاءة والفعالية، ولا تزال تقدم الحماية والتمكين للنساء والفتيات في الأرض الفلسطينية المحتلة اللواتي يقعن ضحايا للعنف أو المهددات بالتعرض له، وتمكنهم من ممارسة حقوقهم الإنسانية. ينبغي التماس الدعم والمشورة الفنية الخارجية لتنفيذ هذه المراجعات عند الضرورة.

جدول موجز للنتائج فيما يتصل بدليل السياسات والإجراءات المكتوبة الحالية في مركز محور

√ = تم إعداد السياسة أو الإجراء أو الامتثال لحقوق الإنسان وتثبيتها في دليل السياسات والإجراءات المكتوبة لمركز محور

~ = تم إعداد وتثبيت السياسة أو الإجراء جزئياً، ولكن يمكن تحسين ذلك؛ هناك امتثال لحقوق الإنسان في المحتوى/ القصد ولكن لا توجد إشارة كافية إلى أطر حقوق الإنسان. بحاجة إلى تعديل مقتصر.

X = السياسات أو الإجراءات غير معدة أو مثبتة، وليست مبنية على إطار لحقوق الإنسان. بحاجة إلى تعديل رئيسي.

صفحة [1]	السياسات	الإجراءات	الامتثال لحقوق الإنسان	توافق السياسات والإجراءات المكتوبة مع ممارسات المركز الفعلية الراهنة
الجزء الأول: تعريف المركز				
رؤية المركز وأهدافه				
٧	√	X	√	الفئة المستهدفة من الخدمات أوسع من العنف الأسري. يحتاج إلى مراجعة. قد يستفيد من التركيز على حقوق الإنسان بشكل أوضح.
مبادئ المركز				
٧-١١	√	X	√	لغة وهيكلية هذا الفصل بحاجة إلى اهتمام. قد يستفيد من وجود إشارة أوضح وأكثر مباشرة إلى أدوات حقوق الإنسان. يحتاج إلى مراجعة.
الخدمات التي يقدمها المركز				
١١	X	X	√	هذا الجزء ببساطة هو تفسير/ نظرة عامة لما يتم تقديمه. هذا الجزء لا يغطي المجموعة الكاملة لنشاطات مركز محور.
الجزء الثاني – دائرة الحماية والإرشاد				
١٢-١٧	X	~	~	في الممارسة لا أحد يشير إلى هذه الدائرة بهذا الاسم، إذ من الشائع تسميتها بالبيت الآمن/ القسم الخارجي. ينبغي النظر في إعادة بناء هذا الجزء، إذ أنه يبدو أكثر قرباً من بيان بالنية أو نظرة عامة ويفتقر إلى التفاصيل الكاملة للإجراءات (مثلاً، تحديد المخاطر، تفاصيل عن خطة التنفيذ، الخ).
١٨-٣٩	~	~	X	ربما ينبغي تبسيط اسم هذا الجزء ليصبح: سياسات وإجراءات البيت الآمن. يفتقر إلى توضيحات مفصلة وتوجد فيه فجوات (مثل إجراءات تحديد المخاطر). تتطلب الهيكلة بعضاً من إعادة العمل، ويتطلب المحتوى تحديثاً ليعكس الخدمات الفعلية التي توفر حالياً. ويلزم تفصيل الإجراءات التي يجب أن تتبع بشكل أكثر دقة. السياسات والإجراءات في هذا الجزء ليست مبنية على حماية واحترام حقوق الإنسان بالقدر الكافي.
الجزء الثالث – دائرة الخدمات الاجتماعية				
٤٠-٤٢	√	X	√	من الشائع أكثر في الواقع أن يشير الطاقم وبعض الشركاء إليها باسم العمل "الميداني". هناك إغفال للتفاصيل عن الأنشطة التي تنظمها الدائرة لصالح النساء النزيلات، ويوجد نقص في توضيح كيف يتم تقديم الخدمات "الميدانية". يتوافق الجزء مع حقوق الإنسان، ولكن لا توجد إحالة إلى أطر حقوق الإنسان ذات العلاقة بهدف تأكيد ذلك.
الجزء الرابع – السياسات العامة للمركز				
٤٣-٥٥	~	X	~	هذا القسم خليط. وليس من الواضح لماذا أطلق عليه هذا العنوان، ولماذا لم يتم دمجه داخل الفروع المتصلة بالخدمات المذكورة أعلاه أو لم يتم وضعه كملحق للوثيقة. هناك العديد من الأمور المغفلة (مثلاً، بخصوص الاتصالات/ الإعلام، والإدارة، والموارد البشرية، والأمن، وصيانة المباني، والشراكات، الخ). فيما أن المضمون في معظمه يتوافق مع حقوق الإنسان، إلا إنه لا يؤسس السياسات والإجراءات بالقدر الكافي ضمن إطار لحقوق الإنسان. يتطلب تحديثاً وتعديلاً.

٢. حاكمية المركز

٢-١ المبادئ المرشدة والرؤية والرسالة والفئة المستهدفة

٢-١-١ النتائج الرئيسية

يتم إبراز رؤية المركز وأهدافه ومبادئه المرشدة ضمن الفصل الأول "تعريف المركز" من الدليل الحالي لسياسات وإجراءات مركز محور.

من الواضح أن المبادئ المرشدة لمركز محور ترتكز إلى مفاهيم حقوق الإنسان وتوفر إطاراً قوياً موجهاً للحقوق لنهج المركز تجاه النساء ضحايا العنف، إلى جانب الأسر التي تواجه ضائقة. يظهر هذا الإطار متماشياً مع الممارسات الدولية الأكثر تقدماً في مراكز مكافحة العنف، ومثمناً كذلك نهج "من امرأة إلى امرأة" بوصفه جانباً رئيسياً من جوانب منهجية المركز. أظهرت عملية التقييم أن فريق محور لا يتبع هذه المبادئ والرؤية المرتبطة بها بوضوح أثناء أداء عملهم، مع أن تنفيذها يسبب إشكالية في بعض الأحيان، وخاصة بسبب المواقف المتعارضة التي تتخذها أطراف أخرى مشاركة في تدبير الحالة. لهذا السبب، فإن الردود التي قدمت خلال ورشة عمل لتحليل رؤية محور ورسالته من خلال تجربة الطاقم الميدانية خلطت أحياناً بين رؤية المركز ورسالته وأنشطته في بعض النواحي. وفيما أنه من الضروري بلا شك الإبقاء على المبادئ الأصلية لمركز محور ضمن مجموعة السياسات والإجراءات، إلا أنه يمكن تقديم المزيد من الدعم لفريق محور من خلال تطوير إجراءات أكثر دقة لتدبير الحالات لترجمة هذه المبادئ إلى خطط وأدوات تدخل ملموسة.

دليل سياسات وإجراءات مركز محور (٢٠٠٦)، الفصل الأول "تعريف المركز"

- لكل فرد حق في الحياة والحرية وفى الأمان على شخصه (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان – المادتان ٣ و٥، واتفاقية سيداو – المادة ٣)
- للنساء والأطفال الحق في الحصول على الحماية (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان – المواد ٣ و٥ و٧ و٨، واتفاقية سيداو – المادة ٣)
- لأفراد الأسرة الحق في العيش في بيئة أسرية آمنة وصحية بناءً على الاحترام المتبادل ورفض جميع أشكال العنف (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان – المادة ١٦، واتفاقية سيداو – المادة ١٦)
- لكل امرأة، بصفتها إنساناً، الحق في تقرير المصير (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان – المواد ١ و٢ و٣ و١٩)
- لدى النساء القدرة على عيش حياة كريمة خالية من العنف (مفهوم التمكين)
- لدى النساء القدرة على تقديم الدعم الواحدة للأخرى من خلال شبكات التضامن

إن رؤية المركز العامة ترتبط بقوة بالمبادئ المرشدة وتعبر عن نظرة تقدمية قائمة على الإيمان بأن "لكل إنسان الحق بالعيش بأمان ومن غير عنف." كما أن رؤية المركز تواصل تطوير الافتراض بأن العنف ضد المرأة عبارة عن مشكلة اجتماعية تتطلب مسؤولية اجتماعية عن التغيير. وهي تتناول بوضوح "جميع أشكال العنف والإساءة ضد المرأة"، مع أنها تحدد أن خدمات الحماية والتمكين تستهدف بشكل خاص النساء ضحايا العنف الأسري. إن هذه التركيبة المحددة التي تستخدم كلاً من نهج "مكافحة جميع أشكال العنف ضد المرأة" و"دعم النساء ضحايا العنف الأسري" قد تسببت ببعض الغموض بالنسبة للمستفيدات اللواتي يستهدفهن مركز محور. وقد أثيرت هذه المسألة من قبل مختلف المشاركين طوال عملية التقييم. وبشكل أكثر تحديداً، هل الفئة المستهدفة الأساسية لمركز محور تقتصر على ضحايا العنف الأسري أم هل تضم أيضاً جميع النساء والفتيات اللواتي يقعن ضحايا أي شكل من أشكال العنف والإساءة؟

دليل سياسات وإجراءات مركز محور (٢٠٠٦)، الفصل الأول "تعريف المركز"

"مركز حماية وتمكين المرأة والأسرة "محور" هو مؤسسة مجتمعية تهدف إلى دعم وتقوية العلاقات الأسرية والمجتمعية المبنية على مبدأ الحوار وقبول الآخر، والحد والتخفيف من كل أشكال العنف والإساءة الواقعة على المرأة، وتمكين المرأة الفلسطينية، وخصوصاً ضحايا العنف الأسري، من أجل المساهمة في المجتمع والأسرة على أساس العدالة والمساواة واحترام الكرامة الإنسانية. يهدف المركز إلى إحداث تغيير اجتماعي من خلال تقديم خدمات إيوائية، وإرشادية، واجتماعية، وقانونية، وتأهيلية، بالإضافة إلى تقديم برامج وقائية واجتماعية مختلفة وعديدة تستفيد منها النساء والأطفال والأسرة والمجتمع عام."

من الجدير ذكره أنه في وقت التقييم،[٥] كان العنف الأسري في المقام الأول سبب استقبال وإيواء اثنتين فقط من أصل ١٦ امرأة نزيلة في المركز، أي ١٢,٥٪.[٦] وكان واضحاً من المقابلات أن النساء اللواتي التحقن بالبيت الآمن في محور عانين أو يعانين بشكل عام من مستويات متعددة من العنف والإساءة التي قد تكون أو لا تكون مشمولة في تعريف العنف الأسري. ويبدو أن البيانات الكمية[٧] الموجودة عن نوع العنف والإساءة التي واجهتها النساء النزيلات في مركز محور تدعم هذا الاستنتاج بأن النساء اللواتي يصلن إلى البيت الآمن وخدمات محور يواجهن مجالاً من العنف لا يصنف بالضرورة ضمن العنف الأسري. ومع ذلك، فهذه البيانات لا تعكس المعاناة المتعددة من العنف، لأن مركز محور لا يقوم حالياً بجمع مثل هذه البيانات.

إن الدلائل الروائية تؤكد أيضاً الاتجاه السائد في محور، وهو أن العديد من النساء اللواتي يصلن إلى البيت الآمن وخدمات المركز يعانين من أشكال متعددة من العنف والإساءة. لذا فإن رؤية محور على نحو ما هي مكتوبة الآن لا تمثل بالكامل واقع الفئة المستهدفة التي يخدمها. وعلى الرغم من النقص الراهن في البيانات المتاحة حول العنف ضد المرأة في الأرض الفلسطينية المحتلة، إلا أنه يمثل مشكلة متوطنة كما يتضح من خطط السلطة الفلسطينية لصياغة استراتيجية وطنية لمكافحة العنف ضد المرأة (لا تزال مسودة حتى وقت الكتابة). إن نموذج التغيير الاجتماعي لمركز محور، الذي يركز على احتياجات وواقع النساء الضحايا والناجيات من العنف هو أمر أساسي لضمان صيانة حقوق الإنسان الخاصة بالمرأة وحمايتها في الأرض الفلسطينية المحتلة، ولكن لا يتم التعبير عنه بشكل كافٍ في بيان رسالة المركز.

بالنظر إلى أن مركز محور في الوقت الراهن هو المركز والمأوى الوحيد المتخصص وواسع النطاق في الأرض الفلسطينية المحتلة الذي يستجيب لمشكلات العنف ضد المرأة بهذا الشكل، فإن على رؤيته المكتوبة أن تمثل بصريح العبارة النساء اللواتي يستفدن منه ويحتجن لخدماته من خلال تعريف الفئة المستهدفة بحيث تغطي بوضوح ضحايا جميع أشكال العنف ضد المرأة على النحو المحدد في إعلان الأمم المتحدة بشأن

---

٥ في وقت ورشة عمل للطاقم في تموز/ يوليو ٢٠١٠.

٦ كثيراً ما تعاني النساء الضحايا/ الناجيات من العنف والإساءة من أشكال متعددة من العنف والإساءة. يستعمل مصطلح "في المقام الأول" هنا كعلامة أساسية لتوضيح السبب المبدئي لتوفير المأوى لهؤلاء النساء في محور.

٧ يمكن الرجوع إلى الرسوم البيانية في الملحق ٧ للاطلاع على جميع البيانات الكمية المتوفرة عن المستفيدات من مركز محور. (من التقرير في اللغة الانجليزية) .

القضاء على العنف ضد المرأة (١٩٩٣)،[٨] بما يشمل النساء ضحايا الاستغلال الجنسي.[٩]

إن دليل سياسات وإجراءات مركز محور الأصلي يذكر الرسالة كترجمة عملية للرؤية التي وضعها.

دليل سياسات وإجراءات مركز محور (٢٠٠٦)، الفصل الأول "تعريف المركز"

لتحقيق هذه الرؤية، يعمل المركز على:

- دعم وحماية وتمكين النساء والأطفال في ضائقة، وتعزيز ثقتهن بأنفسهن وتطوير قدراتهن ومهاراتهن لكي يعشن حياة كريمة؛
- حماية ودعم الفتيات في ضائقة؛
- تمكين ودعم الروابط الأسرية بناءً على احترام حقوق جميع الأفراد في الأسرة؛
- المساهمة في تعديل القوانين الحقوقية والاجتماعية الراهنة من خلال تدخلات قانونية واجتماعية مهنية للوقاية من انتهاك حقوق النساء أو الإساءة لها؛
- العمل على تغيير المفاهيم النمطية في المجتمع حول قضية العنف الأسري، والذي لا يزال يعتبر مسألة خاصة داخل الأسرة وليس قضية عامة تهم المجتمع ككل. ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير برامج للوقاية والتوعية حول العنف وآثاره على المجتمع ككل، ومن خلال التركيز على برامج التوعية، وممارسة الضغوط وتقديم الدفاع، بالإضافة إلى التوثيق لتشجيع البحوث مع ضمان سرية جميع الحالات المعنية."

إن رسالة محور، كما عبر عنها الطاقم من خلال ورشة عمل خاصة أجريت خلال عملية التقييم، شاملة جداً. ومن الجدير بالثناء أن الطاقم يطمح لتحقيق مثل هذه الرسالة الشاملة والكلية، إلا أن ذلك يطرح سؤالاً عما إذا كان بإمكان المركز بالفعل تحقيق هذا المجال الواسع من الأهداف بموارده الحالية. إن من الضروري تقديم أنشطة شمولية مرتكزة إلى الاحتياجات للفئة المستهدفة الرئيسية، ولكن هل يعتبر هدفا ذكياً (محدداً، وقابلاً للقياس، وقابلاً للتحقيق، وواقعياً، وفي الوقت المناسب) أن يطمح مركز محور إلى الإيفاء بهذا المجال من الأنشطة بالنظر إلى موارده الحالية (المالية والبشرية)؟ إن "النهج الشمولي" في تقديم خدمات مكافحة العنف للمرأة والأطفال الضحايا يختلف عن "توفير خدمات شاملة" للتصدي للعنف ضد المرأة. ففي حين أن النهج الشمولي مناسب لجوهر رؤية ورسالة محور المبتكرة، ربما يكون تقديم خدمات شاملة خارج مجال عمل المركز الحالي في بيئة، على سبيل المثال، يعمل فيها أفراد الطاقم دون برنامج إشراف مستمر وتوجد فيها العديد من الوظائف الرئيسية التي ظلت شاغرة لبعض الوقت. بدلاً من ذلك، إن التبيان الواضح لخصوصية مركز محور وقيمته المضافة بالمقارنة مع المنظمات والمؤسسات

٨ هناك مأوى آخر يديره مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي، هو مركز الطوارئ في أريحا، إلا أن هذا المأوى، من خلال اسمه ووظيفته، يقصد منه فقط أن يقدم مرفق إيواء لفترة قصيرة للنساء الواقعات في أزمة.

٩ إن إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة الذي اعتمدته الجمعية العامة في ٢٠ كانون أول/ ديسمبر ١٩٩٣ يعرف العنف ضد المرأة على أنه "أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي ممن الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة." ويوضح الإعلان أن العنف ضد المرأة ينقسم إلى ثلاث فئات: الجسدي والنفسي والجنسي. كان هناك الكثير من النقاش بين الطاقم والأطراف المعنية بشأن مسألة النساء اللاتي قد يكن ضحية استغلال جنسي. هذا التقرير التقييمي يوصي بأن تعطى هؤلاء النساء دائماً المساواة في الوصول إلى التسهيلات والدعم من مركز محور.

طاقم محور حول رؤية المركز ورسالته ومبادئه المرشدة (تموز/ يوليو ٢٠١٠)

"رؤية محور هي تحقيق المساواة القانونية والاجتماعية للنساء، وتخفيض العنف ضد المرأة، ومساءلة الشخص المخطئ [المسيء/ المعتدي] ومعاقبته بواسطة القانون."

"رؤية محور أن يصل إلى مجتمع حيث تكون المرأة حرة لاختيار حياتها وأن تحترم رغباتها واحتياجاتها، مجتمع يحظى فيه أي شخص بقيمته لتنوعه ولا يستطيع أحد أن يفرض على غيره القيام بأي عمل بالعنف."

"أرى محور في السنوات الخمس المقبلة كمركز كبير لحماية النساء من جميع أنواع العنف وأن يكون بإمكاننا كفريق عمل ومرشدات اجتماعيات أن نقدم ونتشارك بخبرتنا مع أشخاص ومهنيين آخرين في الشرق الأوسط."

"يدعم محور النساء اجتماعيا وقانونيا ونفسيا، وقادر على تمكين النساء، خاصة المعنفات. يقود البيت الآمن مشاريع داخلية وخارجية لتحسين إعادة إدماج النساء المعنفات وتعزيز استقلالهن المالي."

"يهدف محور لإنهاء العنف ضد المرأة من خلال حماية النساء الضحايا من الخطر على حياتهن، ودعم تمكين النساء، ورفع مستوى الوعي في المجتمع حول العنف ضد المرأة، و التشبيك مع مؤسسات حكومية وغير حكومية لدعم النساء ضحايا العنف."

"تهدف آلية الحماية في محور إلى توفير الحماية من خلال استضافة ضحايا العنف، وتوفير الاحتياجات الأساسية مثل الطعام والملابس، وإمكانية الوصول إلى الرعاية الطبية، والدعم النفسي، والإرشاد الاجتماعي فيما يتعلق باكتساب المهارات الحياتية من أجل إعدادهن لحماية أنفسهن في المستقبل."

الأخرى سيسمح للمركز أن يوجه عمله الأساسي وخدماته بدقة أكبر نحو المستفيدات النزيلات وأسرهن. ولا ينبغي نسيان تقديم خدمات إضافية، ولكن ذلك لا يتطلب أن ينال أولوية مكافئة في المرحلة الراهنة.

٢-١-٢ التوصيات

ينبغي تعديل رؤية مركز محور ورسالته في إطار المبادئ المرشدة القائمة، مع إبقاء وتعزيز النهج المرتكز إلى الحقوق والشامل تجاه العنف ضد المرأة، ولكن أيضاً مع الحرص على تحديد الفئة المستهدفة لمركز محور والخدمات الأساسية بشكل أفضل مع التركيز على حماية وتمكين النساء ضحايا جميع أشكال العنف. بهذا الشكل سيتم إدراج فئات مستهدفة معينة من النساء المعرضات للخطر في الأرض الفلسطينية المحتلة، مثل النساء اللواتي تعرضن للاحتجاز أو السجن لهدف الحماية، ضمن الفئة المستهدفة لمركز محور. ينبغي الإشارة بصراحة إلى "النساء ضحايا العنف" كما تم تعريفهن في إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة (١٩٩٣)، بما يشمل أيضاً النساء المعرضات لخطر ضمن هذا العنف. وينبغي أيضاً توضيح رؤية مركز محور ورسالته بقدر أكبر في روح البساطة والفعالية. علاوة على ذلك، على فريق إدارة مركز محور إجراء عملية تخطيط استراتيجي كامل للمؤسسة على أسس دورية بحيث تتم استشارة طاقم العمل بشكل اجمالي.

٢-٢ هيكلية الحاكمية والوضع القانوني

٢-٢-١ النتائج الرئيسية

إن هيكلية الحاكمية الحالية لمركز محور تتوافق مباشرة مع إطار لمشروع محدد، وهو أمر غير عادي وفريد بالنسبة إلى مأوى من هذا النوع. تبين للتقييم أن مركز محور يقع الآن تحت المظلة المؤسسية لوزارة الشؤون الاجتماعية التي توفر للمركز الدعم الوطني والإطار العام لرؤيته

وعمله. وتعتبر مؤسسة دفرنسا دونا الجهة الرئيسية التي تقدم الدعم الفني الدولي للمركز، وتعمل كمصدر للمنظور والخبرات الخارجية. وتدير هيئة الأمم المتحدة للمرأة مشروع مركز محور وتشرف عليه، مما يساعده في وضع خدماته واستجابته للعنف ضد المرأة في إطار وفهم عالمي. كما تستخدم هيئة الأمم المتحدة للمرأة دورها وموقعها في العمل مع مؤسسات أخرى للتواصل مع مركز محور ودعم عمله.

من الواضح أن هذه الهيكلية المتعددة الطبقات والإطار المرتبط بمشروع له مزايا وعيوب بالنسبة للعمل الذي يسعى محور لأن يحققه مع المستفيدات. وهناك دلائل على الطرق التي ساهمت من خلالها علاقات الشراكة المذكورة أعلاه في دعم مشروع محور وفي نجاحه وتطويره. فوزارة الشؤون الاجتماعية ومؤسسة دفرنسا دونا وهيئة الأمم المتحدة للمرأة تفيد مركز محور في تحقيق رسالته من خلال طاقاتهم والتزامهم ومواردهم. ومع ذلك، إن هيكلية الحاكمية هذه قد جاءت إلى الوجود في وقت وسياق كان فيه مركز محور بمثابة مشروع وليد جديد يواجه عدم اليقين وعدم الاستقرار. وينبغي الاعتراف والإقرار بأن هناك حاجة لأن يعمل محور وشركاؤه على تحويل إطار إدارة المشروع الحالية إلى هيكلية حاكمية لمركز ثابت، بما في ذلك صياغة الوضع القانوني لمركز محور.

إن الحاكمية الفعالة تعني وجود إدارة منصفة وثابتة، ووجود تماسك في السياسات والتوجيهات والعمليات وصنع القرارات واتخاذها. وبعد استيضاح الخصوصيات المتعلقة بمحور وتأسيس هيكلية واضحة للحاكمية في مركز محور شرطاً مسبقاً للنجاح في تطبيق سياسات وإجراءات فعالة.

يوجد عدد من الخيارات التي يمكن اتباعها في تعديل هيكلية الحاكمية في مركز محور، بما في ذلك أن يصبح مؤسسة حكومية رسمية أو شبه حكومة أو غير حكومية.

٢-٢-٢ التوصيات

توصي مستشارة التقييم بتطوير هيكلية بسيطة وفعالة وكفئ ومستقلة لحاكمية مركز محور كأولوية مطلقة وقاعدة أساسية لدعم رسالة المركز ووظيفته أثناء دخوله في المرحلة التالية. كما يجب إجراء دراسة مدى لتقييم خيارات الحاكمية لمركز محور.

لتنفيذ ذلك، على وزارة الشؤون الاجتماعية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة ومؤسسة دفرنسا دونا والتعاون الإيطالي تشكيل "مجموعة عمل للحاكمية" للدخول على الفور في حوار وعملية صنع قرار حول نقاط القوة والضعف الراهنة في هيكلية الإدارة الحالية للمشروع. ويجب أن يقود هذا الحوار بين الشركاء إلى اتفاق واستنتاجات بخصوص هيكلية حاكمية دائمة لمركز محور تكفل استقرار المركز واستدامته إلى ما بعد نهاية مرحلة المشروع التي يتوقع أن تنتهي في آب/ أغسطس ٢٠١١. يجب أن يتم التوصل إلى نتيجة تضمن لمحور أن يحافظ على دوره المهني المستقل في تلبية احتياجات ومصالح النساء المعنفات وأطفالهن وأسرهن، سواءً اللواتي عانين من العنف أو المعرضات لخطر العنف.

٣. خدمات البيت الآمن وتدبير الحالات

٣-١ التحويل والقبول

٣-١-١ النتائج الرئيسية

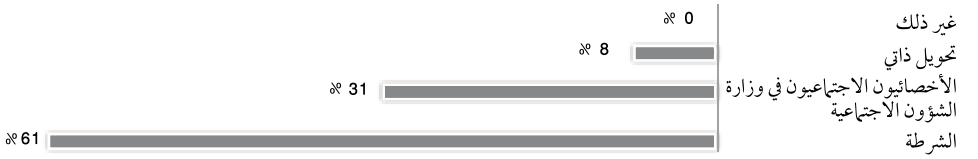
في وقت التقييم، تواجدت ١٦ امرأة وفتاة نزيلة في محور.[١٠] وقد استطاعت ١٣ من هؤلاء (٨١٪) المشاركة في ورشة عمل جماعية لمناقشة مسارات تحويلهن إلى مركز محور.[١١] كما يوضح الرسم البياني

١٠ صحيح لتاريخ ٢٦ تموز/ يوليو ٢٠١٠.

١١ النساء الأخريات لم يكن موجودات لارتباطهن بالتزامات وظيفية أو ارتباطات أخرى.

أدناه، كان مسار التحويل إلى مركز محور الأكثر شيوعاً بين هؤلاء النساء هو من خلال الشرطة (٨ نساء أو ٦٢٪)، يلي ذلك التحويل من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية (٤ نساء أو ٣١٪)، فيما جاءت امرأة واحدة (٨٪) إلى محور بمبادرة منها دون تحويل. ورغم أن هذه العينة صغيرة، إلا أنها مؤشر على مصادر التحويل العامة إلى البيت الآمن في مركز محور (لا يشمل ذلك المستفيدين من الخدمات الخارجية)

مصادر تحويل – صور نمطية من النساء النزيلات في مركز محور في 26 تموز / يوليو 2010



تبين من مجرى عملية التقييم أن محور لا يسجل البيانات بشكل رتيب (روتيني) عن التحويلات أو يجمع هذه البيانات لأغراض المراقبة. واتضح من نتائج ورشة العمل مع النساء النزيلات في محور في وقت التقييم أن لدى الشرطة ووزارة الشؤون الاجتماعية وضوحاً في فهم الغرض من محور ووظيفته، وتشهد على ذلك تحويلاتهم إلى المركز. ولكن لا توجد تقييمات أو تحليل حول "ملاءمة" هذه التحويلات. فهناك غياب للبيانات والعمليات اللازمة لتحديد ما إذا كانت النساء المحولات إلى مركز محور يتوافقن مع الفئة المستهدفة من قبل محور، وبالمثل لا توجد معلومات تبين ما إذا كان محور هو المكان "الأفضل" لهذه المرأة بعد أن يقوم طاقم محور بإجراء التقييم المهني عند استقبال الحالة.

وجد التقييم أيضاً فجوات إضافية في إجراءات المركز في تزويد جهات التحويل بالإفادة المرتجعة والاقتراحات بخصوص خدمات الدعم البديلة والمناسبة للنساء في حال تبين أن محور ليس المكان المناسب. والأهم أن هناك غياباً على ما يبدو لأسلوب موحد أو ثابت لتحديد الشركاء وجهات التحويل المحتملة الأخرى والتشبيك معهم، مثل الأطباء، والممرضات، والزعماء الدينيين، ومسؤولي مراكز التأهيل، وقادة المجتمع، والمعلمين، والمؤسسات الأهلية، والذين قد يكونون على اتصال بنساء ضحايا للعنف ضمن عملهم ولكنهم لا يقومون حتى الآن بالتحويل إلى محور. ومن المهم تحسين حفظ السجلات وجمع البيانات ليس لضمان الكفاءة والفاعلية في معالجة النساء الساعيات إلى مركز محور فحسب، ولكن أيضاً لأن مسارات التحويل الأكثر فاعلية قد يكون لها تبعات مالية ملموسة بالنسبة لمقدمي الخدمات في حالة زيادة التحويلات، بما في ذلك مركز محور ذاته.

٣-١-٢ التوصيات

يجب أن يجري مركز محور في الأشهر المقبلة تحليلاً محدداً لبيانات التحويل، بما في ذلك المصدر والملاءمة والخطوات المتخذة بعد تقييم الحالة عند الاستقبال بخصوص جميع التحويلات التي تصل إلى المركز. ويجب أن يتم تعديل سياسات المركز وإجراءاته لتعريف معايير التحويل بوضوح، والنص على كيفية تسجيل هذه البيانات بشكل روتيني في ملف الحالة وجمع البيانات وتحليلها بشكل منتظم لأغراض المراقبة والإشراف. ثم على محور أن يعمل على تطوير نظام موحد لمسارات التحويل واستراتيجية للتواصل مع هيئات أخرى يحتمل أن تكون مصدر تحويل من أجل أن يضمن أن تكون جميع النساء والفتيات ضحايا العنف والإساءة، وليس أولئك اللواتي تحولهن هيئات الدولة فقط، مثل وزارة الشؤون الاجتماعية والشرطة، قادرات على الوصول إلى الأمان والمأوى الآمن انسجاماً مع سياسة الوصول المفتوح إلى البيت الآمن.

٣-٢ التحويلات الطارئة لحالات العنف ضد المرأة

٣-٢-١ النتائج الرئيسية

طوال عملية التقييم، استخدمت مختلف الهيئات والمؤسسات مصطلح "مأوى الطوارئ" أو أشارت إلى "بيوت الطوارئ". وقد تضمن التقييم أيضاً زيارة إلى مأوى في أريحا تديره المؤسسة الأهلية الفلسطينية مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي ويطلق عليه اسم "بيت الطوارئ". بالنظر إلى تكرار استخدام هذا المصطلح، يغدو من المهم أن نميز ما تعنيه كلمة طارئ، وما إذا كانت أو لم تكن في الحقيقة مصطلحاً دقيقاً أو مفيداً في وصف مراكز الإيواء التي تخدم النساء ضحايا العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة. تعني الطوارئ بشكل عام أن هناك خطراً وشيكاً على الحياة أو حالة أزمة. وبالنظر إلى أن الغرض الأساسي للمأوى يجب أن يكون حماية النساء اللاتي تعرضن للعنف والإساءة من خطر الأذى الآني والمستقبلي، فإن استخدام مصطلح الطوارئ للإشارة إلى هذه المراكز قد يكون استخداماً خاطئاً. غالباً ما يكون التعافي من العنف والإساءة عملية طويلة لنساء يحتجن إلى المساحة والوقت والدعم للشفاء جسدياً وعاطفياً. وقد وجد التقييم أن العديد من النساء ضحايا العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة يتم تحويلهن أولاً إلى "مأوى طارئ" بدلاً من تحويلهن إلى مركز محور مباشرة. ومع ذلك، فإن كل امرأة أو فتاة تعرضت للعنف أو الإساءة تمثل حالة فريدة ذات احتياجات خاصة. وإذا تم تحديد الأولوية لهذه الاحتياجات الخاصة بالشكل السليم، فقد توجد حالات حيث يكون التحويل المباشر إلى مركز محور أكثر قدرة على ضمان الحماية للمرأة وتعافيها مما يمكن أن يحققه التحويل إلى "مأوى طارئ". ومع أن مركز محور لا يصنف نفسه بصفة "مأوى طارئ"، إلا أن التقييم وجد أن أفراد طاقم المركز قد تدربن في الواقع على العمل على التعامل مع حالات العنف الطارئة ضد المرأة.

٣-٢-٢ التوصيات

يجب أن ينظر إلى الممارسة السائدة في تحويل النساء ضحايا العنف إلى "مأوى طارئ" بمزيد من التفاصيل. وعلى مركز محور أن يراجع قدرته على التعامل مع حالات العنف الطارئة ضد المرأة ، وأن ينظر في تعديل سياساته وإجراءاته، إن اعتبر ذلك مناسباً، لإدراج التحويلات الطارئة. كما يجب أن تبين السياسات والإجراءات الخطوات للتعاون مع الجهات والسلطات المحولة وإعلامها عن قدرات المركز ورغبته باستلام تحويلات مباشرة لحالات العنف الطارئة ضد المرأة.

٣-٣ تحديد المخاطر وتقييمها

٣-٣-١ النتائج الرئيسية

وجد التقييم أن العاملات في محور يملكن المهارة لتحديد المخاطر التي تواجه النساء ضحايا العنف، ويقمن بتقييم المخاطر في مرحلة الاستقبال وفي الاجتماعات والمراحل المختلفة الأخرى طوال مرحلة اتصال المرأة بمركز محور. ومع ذلك، كشف التقييم أنه لا يوجد حالياً أي معيار أو أداة أو آلية رسمية مدرجة في سياسات وإجراءات مركز محور للتسجيل والمراجعة بخصوص تحديد المخاطر وتقييمها. إن الاعتماد على معرفة الطاقم الحالي لا يعتبر بديلاً موثوقاً لنظام موحد لتحديد المخاطر وتقييمها. وفي وقت التقييم، لم يكن بإمكان طاقم محور تتبع مستويات المخاطر للمرأة على مر الزمن من خلال البحث في السجلات عند القيام بمراجعة الحالة. وبسبب غياب أداة لتقييم المخاطر معتمدة على الدلائل، لم يكن بإمكان طاقم محور أن ينسقوا الجهود بكفاءة مع شركاء ومهنيين آخرين ذوي علاقة، مثل تزويدهم بالقدرة على إبلاغ ضابط شرطة يحقق في شكوى بأن المرأة المعنية معرضة للعنف بدرجة خطورة "عالية".

٣-٣-٢ التوصيات

على محور أن يطور أداة رسمية وموحدة لتحديد المخاطر وتقييمها استناداً إلى عوامل المخاطرة المعتمدة على البحوث، وأن يضمنها في سياساته وإجراءاته. وقد صاغت مستشارة التقييم أداة مقترحة لتحديد المخاطر يمكن لمحور استخدامها وقدمت هذه الأداة إلى مديرة محور للحصول على إفادة مرتجعة وتعديل بحيث تتوافق مع خصوصية تجارب النساء الفلسطينيات والمستفيدات من خدمات محور مع العنف والإساءة.

٣-٤ نظام توثيق تدبير الحالات

٣-٤-١ النتائج الرئيسية

يقوم مركز محور بتشغيل نظام معتمد على الورق لملفات حالات المستفيدين منه. ومع ذلك، كشفت مراجعة عينية من نظام ملفات الحالات أثناء التقييم أنه يمكن أن يكون هذا العمل مرتجلاً وغير متسق دائماً. وتم اكتشاف أمثلة حيث فقدت معلومات من بعض الملفات، أو كانت ملفات الحالات مفقودة بأكملها، أو أن معلومة تتعلق بحالة ما حفظت في موقع مختلف غير ملف الحالة المناسب. لقد سبق أن حددت إدارة محور، بالاشتراك مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الحاجة لوضع نظام محسن لإدارة ملفات الحالات من شأنه دعم العمل مع المستفيدات. وتبين من التقييم أنه تم التنسيق لورشة عمل من قبل مديرة البيت الآمن السابقة لتقديم صيغة مقترحة معدلة لملفات الحالات، ولكن طاقم العمل شعر أن النظام المقترح غير عملي وليس سهل الاستخدام.

في ضوء هذه الجهود السابقة، ناقشت مستشارة التقييم مع كل من هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومديرة محور خيار وضع نظام امن يعتمد على الانترنت لإدارة ملفات الحالات في مركز محور. سيكون لمثل هذا النظام، إذا صمم بالتشاور مع الإدارة والأخصائيات الاجتماعيات والمرشدات الاجتماعيات وهيئة الأمم المتحدة للمرأة وأخصائيين في مجال العنف ضد المرأة، إمكانية توفير الهيكلية اللازمة لسجلات الحالات بحيث لا يتم إغفال أية معلومات مهمة. كما من شأنه أن يحسن الاتصالات وتسليم الحالات ما بين أعضاء الطاقم، ويحرر وقت الطاقم (إذا تم تقليص وقت طباعة إدخال البيانات إلى الحد الأدنى) لمزيد من العمل المباشر مع المستفيدات. كما أنه ستكون لدى المركز القدرة على الحد من مخاطر فقدان المعلومات المؤسسية عن حالات النساء بسبب الحفظ غير الآمن للسجلات (مثلاً، في حالات الحرائق، أو السرقة، الخ) والحد من خطر تداول معلومات سرية بشكل غير مناسب، مع أنه لا يوجد نظام لإدارة ملفات الحالات يكون آمناً بنسبة ١٠٠٪. سيكون هناك بعض التبعات على الموارد المالية لتطوير مثل هذا النظام، وسيتطلب ذلك تدريباً إلزامياً على استخدام النظام وتنفيذه لجميع أفراد الطاقم العامل مع الحالات والمرشدات الاجتماعيات والأخصائيات الاجتماعيات. وسيكون من الضروري أيضاً فتح حسابات خاصة لطاقم العمل للدخول إلى النظام كإجراء أمني.

ومع ذلك، إذا قررت إدارة المركز أنه ينبغي أن يستمر استخدام النظام الحالي المعتمد على الورق، فإن نتائج التقييم تشير إلى ضرورة الاهتمام بالنظام بقدر أكبر مما يتم في الوقت الراهن. فيجب أن يكون استيفاء السجلات إلزامياً لجميع العاملين مع الحالات ويجب أن تبقى البيانات آمنة. أما إذا كان مقدار عبء الحالات كبيراً، فسيكون من الضروري للإدارة والشركاء تعريف وتحديد الموارد اللازمة لتوفير دعم إداري وسكرتاري في إدخال ملاحظات وبيانات الحالات على نظام مركزي. أما إذا كان سيستمر العمل بنظام معتمد على الورق فقط، فمن المهم أن تحفظ الملفات في حالة جيدة وأن يتم وضع صفحة ملخصة للمعلومات الرئيسية في مقدمة الملف لتسهيل عملية الوصول في حالة الطوارئ.

٣-٤-٢ التوصيات

يجب أن يتم تعديل نظام تدبير الحالات في مركز محور من ناحية الكفاءة والفاعلية والأمن لكي يحقق أفضل قدرة لخدمة المستفيدات من المركز وطاقمه. يجب أن توضح سياسات وإجراءات المركز الغاية والوظيفة والهيكلية لنظام تدبير الحالات، بما في ذلك ملائمته للمستفيدات من مركز محور واستخدامه من قبل طاقم المركز. وينبغي العمل على جمع بيانات خط الأساس للمراقبة المقترحة التي ترد أدناه، كحد أدنى، ومراجعتها وتقييمها داخلياً عبر نظام تدبير الحالات بانتظام، ويفضل على أساس فصلي، لمساندة السياسات والإجراءات والممارسات في المركز. ويجب في الوقت المناسب إضافة معلومات إضافية، مثل سجلات الأنشطة الترفيهية، والإعاقة، الخ. وينبغي أيضاً استخدام البيانات والإحصاءات بدون ذكر الأسماء من بيانات المراقبة والتقييم لغرض تزويد الشركاء بالمعلومات بانتظام والمساعدة في تجميع التقارير الفصلية للمانحين.

بيانات المراقبة التي يقترح جمعها ومراجعتها بشكل منهجي من خلال نظام تدبير الحالات في مركز محور

- عمر النساء/ الفتيات المحميات في محور
- مكان الإقامة الذي تفيد به النساء النزيلات
- مصادر تحويل المستفيدات إلى المركز (وزارة الشؤون الاجتماعية، بأنفسهن، الشرطة، الخ)
- جميع أنواع العنف والإساءة التي تعرضت لها كل مستفيدة في محور
- مدة إقامة المستفيدة في البيت الآمن
- المعتدي/ المسيء الرئيسي للمستفيدة من محور (مثلاً، الأب، الأخ، الخ)
- معتدون/ مسيئون ثانويون آخرون للمستفيدة من محور
- القضايا القانونية في محور (الرقم، النوع، نوع المحكمة، النتيجة)
- مستوى التحصيل الدراسي للمستفيدات من محور (مثلاً، أساسي، ثانوي، جامعي، الخ)
- احتياجات الدعم التعليمي/ إعادة التدريب المطلوب للمستفيدات من محور
- احتياجات الدعم التعليمي/ إعادة التدريب للمستفيدات من محور والتي لم تلبى (كما وصفتها/ عبرت عنها المرأة بنفسها)
- وضع التوظيف الحالي للنساء المحميات في محور
- تقييم النساء للمعاملة/ التجربة في محور(مثلاً، الرضا/ عدم الرضا عن الخدمات التي حصلن عليها في محور) والذي يتم الحصول عليه خلال جلسات مباشرة وجهاً لوجه
- موقع إعادة التسكين للمستفيدات من محور (مثلاً السكن في مكان العمل، العيش مع نساء أخريات، العودة إلى الزوج، العودة إلى العائلة)
- سجلات اتصالات المتابعة مع المستفيدات من محور (تجرى على فترات كل شهر أو كل ثلاثة أشهر أو كل ستة أشهر أو كل ١٢ شهراً إثر مغادرة البيت الآمن في محور، أو أكثر أو أقل تكراراً وفقاً رغبة كل امرأة) وتسجيل أي تعرض آخر للإيذاء (يخضع لتوفر الطاقم)

٣-٥ الوصول إلى العدالة: الدعم القانوني والعمل القانوني مع الحالات

٣-٥-١ النتائج الرئيسية

كشف التقييم أنه تتوفر لفريق العمل القانوني في محور أطر وإجراءات لحفظ السجلات. وفيما يتعلق بفعالية الفريق القانوني، يتضح من الدلائل النوعية التي تم جمعها على مدى التقييم، بما في ذلك التقارير والاجتماعات والمقابلات مع مصادر متنوعة، أن محور قد يسر القيام بتدخلات قانونية إيجابية لبعض النساء، مما مكنهن من الوصول إلى العدالة. وكان لمحور نجاحات كبيرة في هذا الخصوص، بما في ذلك تحقيق سوابق قانونية في الأرض الفلسطينية المحتلة من خلال جهوده للدفاع والحفاظ على حقوق النساء.

وفيما أن نجاحات محور جديرة بالثناء وينبغي الاحتفاء بها، لا تزال تعترض المستفيدات من محور وفريقه القانوني تحديات عديدة وعقبات في الوصول إلى العدالة. وتتضمن هذه التحديات الأطر القانونية ونظم القضاء الاعتيادية في الأرض الفلسطينية المحتلة. فهذه النظم يجب أن تدعم حقوق النساء وتكفل حمايتهن، وأن تعاقب مرتكبي العنف ضد المرأة، ولكن الدلائل النوعية التي تم جمعها على مدة عملية التقييم تشير إلى أن هذه النظم تفتقر إلى الفعالية، وأن القضاة والمدعين العامين يفتقرون إلى التدريب والمعرفة حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والاحتياجات المحددة للحماية والعدالة للنساء اللاتي تعرضن أو يتعرضن لهذا العنف. ويتضح من الدلائل النوعية التي جمعت أثناء التقييم أن النساء في بعض الحالات لا زلن يحرمن من العدالة لا بل وما هو أسوأ أنه يتم تجريمهن بسبب بوحهن بالأمر وتوجههن للمؤسسات بخصوص معاناتهن من العنف والإساءة. كما كشفت المعلومات التي جمعت أثناء التقييم أن النساء يتعرضن أيضاً لأفعال تنتهك حقهن في الخصوصية والكرامة الشخصية، مثل إجبارهن على فحص العذرية، ويتم في بعض الأحيان احتجازهن "في سبيل حمايتهن" دون أية دلائل أو محاكمة.

٣-٥-٢ التوصيات

يجب أن يتم توثيق عمليات مركز محور وإجراءاته الحالية في مجال دعم الحالات والعمل معها في المجال القانوني ويجب دمجها في السياسات والإجراءات المعدلة للمركز من أجل ضمان وصول النساء إلى العدالة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تحدد سياسات محور وإجراءاته الدور التعاوني للمركز مع المؤسسات الشريكة الأخرى في جهود الضغط من أجل الإصلاح القانوني وتقديم التدريب والتوعية المحددة للقضاة والمسؤولين الأمنيين حول كيفية دعم وحماية النساء ضحايا العنف والإساءة وفقاً لمعايير حقوق الإنسان (مثلاً، من خلال المساعدة في تنظيم مؤتمر دولي حول بعض القضايا الرئيسية، كالاجبارعلى فحص العذرية).

٣-٦ الصحة النفسية، والدعم والخبرات في مجال الإرشاد النفسي

٣-٦-١ النتائج الرئيسية

يؤثر العنف والإساءة على كل امرأة بشكل مختلف، وهذا ينطبق أيضاً على الصحة النفسية. لذا على طاقم محور أن يأخذ في الاعتبار احتمال حاجة المرأة للخدمات الصحية للمركز واستخدامها لها. هناك مجموعة من الدلائل التي تشير إلى وجود روابط بين مشاكل محددة للصحة النفسية، مثل الاكتئاب، واضطراب ما بعد الصدمة، واضطرابات الأكل، وإيذاء النفس، الخ. وتقترح الدلائل الدولية أن النساء اللاتي يتعرضن للإساءة يملن للدخول إلى المستشفى أكثر من النساء اللاتي لم يتعرضن للإساءة، ويتم إصدار وصفات علاج لهن بقدر أكبر. إن النساء اللاتي لديهن مشاكل مع الصحة النفسية ويعانين من العنف والإساءة

يستحققن ويحتجن إلى الدعم من الخدمات بقدر ما يحتاجه أي شخص آخر. وفي مجرى التقييم، عبر العديد من طاقم مركز محور، وخاصة طاقم الإرشاد الاجتماعي والعمل الاجتماعي، عن أنهن يواجهن صعوبة في التعامل مع احتياجات الصحة النفسية للمستفيدات، إذ أن غالبية طاقم مركز محور لم يحصلن على تدريب في علم النفس العلاجي (الإكلينيكي) ولا يملكن خبرات أو معرفة للتعامل مع مشكلات الصحة النفسية لبعض الحالات التي يعملن معها. هذا أمر مفهوم لأنهن لم يوظفن كأخصائيات في علم النفس العلاجي أو كأطباء الامراض العقلية. ومع ذلك، تبين من التقييم أن أعضاء طاقم محور، بخبرتهن المختصة في دعم النساء والأطفال ضحايا العنف والناجيات منه، يحققن بالفعل تأثيراً إيجابياً بدون أدنى شك على الصحة النفسية والعاطفية للنساء اللواتي يستفدن من خدمات محور. وقد تم تأكيد ذلك في مجرى عملية التقييم، وخاصة في ورشة عمل عقدت مع المستفيدات من مركز محور. فعندما طلب منهن تحديد أشياء أو مهارات جديدة تعلمنها أثناء تواجدهن في مركز محور، أجبن بأن محور ساعدهن على "إعادة بناء وتطوير شخصيتي"، و"زيادة ثقتي بنفسي". وقالت إحدى النساء أن محور ساعدها في "التخلص من الغضب والشفاء من الحاجة إلى الثأر. لقد قلبت صفحة جديدة."

المستفيدات من البيت الآمن في محور

"في الماضي كنت أكافح من أجل أن أقول "لا" عندما أحتاج إلى ذلك. أما الآن فإنني أستطيع أن أقول "لا" عندما أحتاج وأعني ذلك."

"أحب تمكين المرأة وتوفير الحماية هنا. [هن] يستمعن إلي وأستطيع أن أقول رأيي بحرية وهذا يمنحني الدعم والثقة. أشعر أنهن رحيمات. أشعر بالأمان تجاههن لأنني فقدت ما تعنيه السلامة، وأحب الدعم النفسي [الذي تم منحه لي]، وكيفية التعامل مع الحياة وكيفية مواجهة الآخرين. أشعر بتحسن وتغيير داخلي من جميع الجوانب. أشعر بأنني مرتاحة وآمنة ولكنني بحاجة إلى حياة أفضل وحرية وأن أعيش باستقلال وأن أحصل على حرية التعبير وأن أكون مسؤولة عن نفسي(...)."

ومع ذلك، فإن أعضاء طاقم محور محقات في أن معرفتهن ومهاراتهن لا تشكل بديلاً عن وجود خدمات فعلية في علم النفس العلاجي والصحة العقلية عندما توجد حاجة حقيقية لها. لذلك، تقوم خبيرة في علم النفس العلاجي من مؤسسة دفرنسا دونا بزيارة مركز محور عدة مرات في السنة لتقديم الدعم والمساعدة لفريق العمل مع الحالات. حيث حضر مختصان محليان بعلم النفس كانا قد قدما الدعم للمركز. ومع ذلك لا يزال التقييم العام من طاقم العمل يشير إلى أن هناك المزيد مما يجب عمله للمساعدة في قضايا الصحة النفسية للنساء.

استجابة لهذه الاعتبارات، بدأت إدارة وطاقم محور بخطوات لزيادة القدرة على دعم النساء اللاتي لديهن مشاكل في الصحة النفسية. فقد ضم محور مؤخراً خدمات اثنين من مقدمي الخدمات الاستشارية الخارجية: مركز الإرشاد والتدريب والمركز الفلسطيني للإرشاد. سيقوم هذان المركزان بتوفير الدعم النفسي العلاجي لبعض الحالات في محور، بالإضافة إلى توفير بعض الإشراف العلاجي للمرشدات الاجتماعيات وفريق العمل الاجتماعي. وفي وقت التقييم، كان مركز الإرشاد والتدريب قد بدأ بالفعل بتقديم الخدمات، فيما بدأت عملية تحديد شروط اتفاقية العمل مع المركز الفلسطيني للإرشاد. إن هذه الخطوات جديرة بالثناء، ومن المؤمل أن تكون لها النتائج المرجوة من تقديم المساعدة اللازمة في الصحة النفسية لطاقم مركز محور في عمله مع النساء ضحايا العنف والإساءة.

٣-٦-٢ التوصيات

على محور أن يعدل التفاصيل المتعلقة بالصحة النفسية والإرشاد النفسي ودعم الصحة العقلية في سياساته وإجراءاته. وهذا الجزء أيضاً بحاجة إلى أن يتم تأطيره ضمن حقوق الإنسان الخاصة بالمرأة، بما في ذلك الحق في الحماية والكرامة. ويجب توفير المزيد من الوضوح والتوجيه بخصوص أوضاع الصحة النفسية في إطار علاقتها بالعنف ضد المرأة والعمل مع خدمات الصحة النفسية. فضلاً عن ذلك، ينبغي أن يوجد تعريف واضح لكل من الأدوار المنفصلة والمتكاملة للخبرات والخدمات التي يقدمها مركز محور، كمركز مختص بمكافحة العنف، والمؤسسات الأخرى العاملة في مجال الصحة النفسية.

٣-٧ أنشطة للمستفيدات داخل البيت الآمن

٣-٧-١ النتائج الرئيسية

كجزء من التقييم، عقدت ورشة عمل مع النساء المستفيدات في مركز محور حول أفكارهن بخصوص وجودهن في محور. وجاءت العديد من الإجابات الايجابية متعلقة بالمشاركة في أنشطة المركز. فقد أفادت نساء عديدات بأنهن تعلمن عدداً متنوعاً من المهارات الجديدة التي تضمنت الخياطة، واللغة الفرنسية، ومهارات الدراسة. وأفدن بأنهن تمتعن بأنشطة محور، مثل النشاطات الموسيقية، ودروس اللغة، ودروس الدراما، ودروس الكمبيوتر، والرحلات مع المركز.

ومع ذلك، كان واضحاً من النقاش مع النساء أن الأيام تبدو طويلة لهن في مركز محور، وخاصة بالنظر للقيود على حركتهن، والتي تعتبر أحياناً ضرورية نظراً للمخاطر أو التهديدات على حياتهن. وقالت إحدى النساء إنها "كرهت وقت الفراغ"، وكان واضحاً أن النساء يقدرن الأنشطة التي يقدمها المركز ويطمحن إلى المزيد. وتضمنت الأنشطة الإضافية المقترحة دروساً في الموسيقى، وفي الرقص، وكيفية التعامل مع المحاسبة، وفن الطبخ، والفنون.

اتضح من التقييم أيضاً أن مركز محور يبذل جهداً للاستجابة إلى احتياجات النساء والأنشطة التي يطلبنها. فعندما حددت النساء بأنهن يرغبن بأن تتاح لهن دروس باللغة الانجليزية، مثلاً، رتب مركز محور صفاً لتلبية هذا الطلب. ومن الخطوات الأخرى الساعية لتحسين أنشطة المركز حصول المكتبة في مركز محور مؤخراً على مجموعة تبرعات من الكتب.

فيما أن أنشطة مركز محور تحوز على نجاح لدى المستفيدات لا يمكن التشكيك فيه، إلا أن مكانها في هيكلية المؤسسة غير واضح. في وقت التقييم، كان فريق العمل الميداني مسؤولاً عن تنظيم الجزء الأعظم من الأنشطة الخاصة بالنساء النزيلات في البيت الآمن. ولكن هذا التنسيب للمهام لا يتوافق من ناحية المنطق مع مسؤوليات فريق العمل الميداني، لأن المهام المتعلقة بالنساء في البيت الآمن في محور (المستفيدات الداخليات) تقع على عاتق طاقم البيت الآمن من ناحية المنطق، لأنهن في الواقع أكثر تفاعلاً مع هؤلاء النساء وأكثر معرفة باحتياجاتهن.

٣-٧-٢ التوصيات

من الواضح أن أنشطة محور مع المستفيدات تحقق النجاح وينبغي أن تكون متجذرة ومشروحة في سياسات وإجراءات المركز بقدر أكبر مما هي حالياً. على تعديلات السياسات والإجراءات بخصوص أنشطة المركز أن تحدد أن الأنشطة المتعلقة بالنساء النزيلات في محور (المستفيدات الداخليات) تعد بالأساس من مسؤولية فريق البيت الآمن وليس فريق العمل الميداني. وإذا كانت هناك حاجة – لأسباب

تتعلق باستقطاب الطاقم والخبرة – لأن يكون فريق العمل الميداني مسؤولاً عن تنظيم وترتيب كل من الأنشطة الداخلية والخارجية، فيجب أن يتم تعديل مسمى فريق العمل الميداني وتوصيفه الوظيفي الحالي في سياسات وإجراءات المركز بحيث يعكس، بدقة أكبر، العمل الفعلي المطلوب من هذا الفريق والذي يؤديه على أنه عمل "داخلي" وليس "ميدانياً"، ويجب أن ينعكس ذلك بدقة أكبر في المسمى الوظيفي والتوصيف الوظيفي، بحيث يتم نقل عضو الطاقم المسؤولة عن العمل الميداني لتعمل بوظيفة كاملة أو جزئية داخل البيت الآمن لهذه الغاية تحديداً. وعلى سياسات المركز وإجراءاته أن تأخذ في الاعتبار كذلك الحاجة للمرونة والإبداع في الترتيب للأنشطة مع المنظمات الشريكة في المجتمع وأن تتبنى وضع سجلات بالأنشطة لكل امرأة مستفيدة كإجراء معياري ثابت بهدف تمكين النساء من الاستمرار في تتبع إنجازاتهن.

٣-٨ الدعم المالي الحكومي للمستفيدات النزيلات

٣-٨-١ النتائج الرئيسية

خلال فترة التقييم كان عدد قليل جداً من المستفيدات من محور يتلقين دعماً مالياً منتظماً من وزارة الشؤون الاجتماعية. ففي بداية تموز/ يوليو ٢٠١٠، كانت اثنتان فقط من أصل ٣٢ امرأة في محور تتلقيان الدعم المالي الحكومي بسبب الضائقة المالية. مقابل ذلك، يتم في العادة تغطية احتياجات المستفيدات في محور ونفقاتهن من الميزانية المركزية لمحور بالكامل. هذا أمر غير مألوف للغاية. ففي معظم الحالات، تعتبر المرأة النزيلة في مأوى مثل محور أنها "في حاجة" لمجرد تواجدها في مثل هذا المرفق، مما سيؤهلها لتلقي مساعدات حكومية على شكل مخصصات أو معاش يعطى لها بشكل مباشر أو من خلال المركز ليتصرف به نيابة عنها. وبالنظر إلى الظروف السائدة في السياق الفلسطيني، من المفهوم أن هناك ضغوطاً مالية على الحكومة تجعل من الصعب تمويل مشاريع وخدمات مثل محور بأكملها. ومع ذلك، سيكون بمثابة اعتراف مرحب به من السلطة الفلسطينية بمركز محور وأهمية عمله إذا كان بإمكانها أن توفر مخصصات أساسية لكل امرأة في البيت الآمن، مما يمكن أن يساعد النساء في تحسين نوعية حياتهن وإيجاد بعض الحرية لإنفاق المال وفقاً لاحتياجاتهن الفردية. لقد تبين من التقييم أن لدى بعض المستفيدات في محور احتياجات غير ملباة ويمكن المساعدة على تلبيتها من خلال إدخال مثل هذا المخطط. إن عدد المستفيدات النزيلات في محور ليس ضخماً بقدر يجعل القيام بهذه المبادرة بعيداً عن المنطق، وبالتالي فستكون هذه مبادرة طيبة جداً.

٣-٨-٢ التوصيات

يجب أن تحدد سياسات محور وإجراءاته تطوير استراتيجيات لتوفير الدعم المالي بهدف تزويد المستفيدات بمخصصات تساعدهن في تغطية احتياجاتهن ونفقاتهن وتتيح لهن بعض الحرية الشخصية في طريقة إنفاق هذا المال. ويجب الضغط من أجل أن تصبح المستفيدات من محور مؤهلات بشكل تلقائي لتلقي المعونات من الخدمات الاجتماعية الفلسطينية كإحدى الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها في هذا الخصوص.

٣-٩ فرص العمل للمستفيدات النزيلات

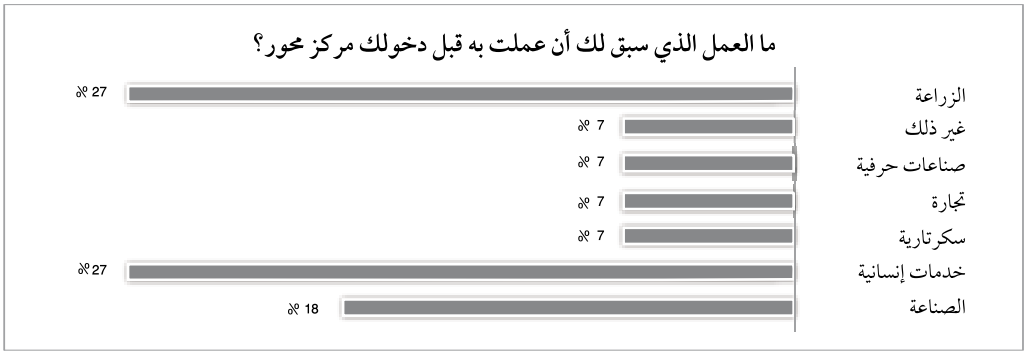
٣-٩-١ النتائج الرئيسية

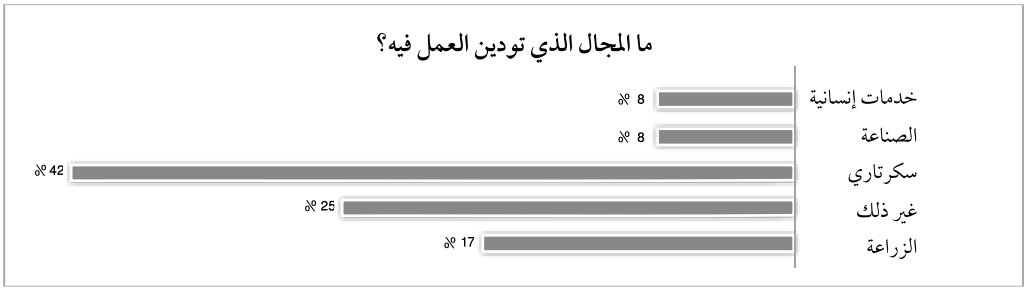
إحدى المسائل التي أثيرت دائماً من قبل جميع المجموعات المشاركة في عملية التقييم هي حاجة النساء

النزيلات في مركز محور إلى الحصول على فرص العمل.

في مسح أجري على ١١ امرأة نزيلة في مركز محور في آب/ أغسطس ٢٠١٠،[١٢] أفادت ٦٤٪ بأنهن عملن في وقت ما قبل القدوم إلى المركز. إلا أن ٣ نساء فقط (٢٧٪) أفدن بأنهن يعملن أو عملن منذ وصولهن، فيما أن الغالبية العظمى من النساء، أو ٧٣٪، لم يعملن بتاتاً منذ وصولهن إلى مركز محور.

وعندما سئلن عن نوع العمل الذي يرغبن في القيام به إذا استطعن العمل خلال فترة تواجدهن في مركز محور، عبرت أكثر من ثلث النساء اللاتي جرى استطلاعهن (٤٢٪) عن رغبتهن في العمل في السكرتارية، على الرغم من حقيقة أنه ٧٪ فقط منهن لديهن خبرة في هذا المجال. وفيما أفادت ٢٧٪ من النساء بأنه لديهن خبرة سابقة في الزراعة، فقد عبرت ١٧٪ فقط منهن عن الرغبة في العمل في الزراعة. وكانت ٨٪ من النساء يرغبن في العمل في الصناعة ومثلهن ٨٪ في الخدمات الإنسانية. ومع أن هذين المجالين نالا أقل قدر من الرغبة كمجال عمل محتمل، فقد كانا المجالين اللذين تملك النساء أكبر قدر من الخبرة فيهما،





١٢ Rochet Beatrice. Report: Background and daily life in Mehwar. (August 2010).

حيث أن ٢٧٪ من النساء سبق وأن عملن في خدمات الرعاية و١٨٪ في الصناعة.

فيما يتعلق بسياسات مركز محور بخصوص عمل النساء المستفيدات، يمكن السماح لبعض النساء النزيلات في محور بالعمل خارج المركز في ظل ظروف محددة. وقد كانت هناك عدة قصص نجاح في محور، حيث أتيحت هذه الفرصة لعدد من النساء. ومع ذلك، كانت هناك أيضاً حالات تعرضت فيها النساء للاستغلال من ناحية انخفاض الأجر أو التعرض للخطر نتيجة الاتصال مع أرباب عمل أو التعامل مع أفراد من العامة عديمي الضمير. كما لا يعتبر العمل الخارجي خياراً متاحاً لبعض النساء في محور بسبب مستوى التهديد/ المخاطر التي يمكن أن يتعرضن لها. وبالنسبة للنساء اللاتي يرغبن في العمل ولكنهن لا يستطعن الحصول على العمل الخارجي، تعتبر مشاريع النقد مقابل العمل داخل المركز بديلاً مناسباً. يمكن أن تتضمن مثل هذه المشاريع زراعة وبيع المحاصيل من حديقة خضراوات في محور، أو بيع المثلجات أو الأطباق الفلسطينية التقليدية للمجتمع المحلي، أو صنع الحرف اليدوية وبيعها.

مع ذلك، من المهم التذكر أنه سواءً كانت فرص العمل متاحة للنساء في محور أم لا، فإن السبب الرئيسي لوجودهن في مركز محور هو توفير مساحة آمنة لهن من أجل البدء في عملية التعافي والشفاء من الإساءة. وهذه العملية مختلفة بالنسبة لكل امرأة. قد ترغب بعض النساء في العمل، أما البعض الآخر فقد لا يكن قادرات جسدياً ونفسياً على القيام بذلك نتيجة لمعاناتهن. وتقع على مركز محور مسؤولية الاعتراف بكلا النوعين من المستفيدات والعمل معهما. وقد اكتشفت خلال عملية التقييم فجوة في سياسات وإجراءات مركز محور بخصوص العمل، وهي غياب الضمانة الصريحة بأن المرأة طوال فترة تواجدها في محور لا يمكن إجبارها أو الضغط عليها لكي تعمل من أجل تغطية احتياجاتها الأساسية، حتى إذا كانت قادرة على ذلك ذهنياً وجسدياً وبشكل آمن.

٣-٩-٢ التوصيات

يجب أن يتم تعديل السياسات والإجراءات في مركز محور لكي تعكس نطاق احتياجات العمل لدى النساء المستفيدات ولإعطائهن الفرص التي يستحققنها في الوصول إلى عمل مجز. كما يجب أن تشمل نصوصاً صريحة لحماية النساء من الاستغلال والإساءة في مكان العمل. علاوة على ذلك، ثمة مبدأ ينبغي إدراجه في أي تعديل للسياسات والإجراءات، بحيث يعتمد على توافق الآراء، وهو أنه لا يجب الضغط على النساء في محور أو إجبارهن لكي يعملن بهدف الدفع مقابل المواد التي تلزمهن لتلبية احتياجاتهن الأساسية.

٣-١٠ إعادة تسكين ودمج المستفيدات من مركز محور

٣-١٠-١ النتائج الرئيسية

طوال عملية التقييم، أثير موضوع إعادة التسكين وإعادة الدمج باستمرار باعتباره قضية معقدة وإشكالية في كثير من الأحيان بالنسبة لطاقم العمل في محور، تتطلب بحثاً حريصاً وجهوداً كبيرة.

بالنظر إلى مستوى التهديد بالنسبة لعدد من النساء النزيلات في محور مقترناً بالسياق الثقافي الفلسطيني المحلي العام، أفاد طاقم محور بأن هناك صعوبة، في العديد من الحالات، في إعادة تسكين وإدماج النساء اللواتي تعرضن للإساءة مرة أخرى في المجتمع بنجاح. لقد برزت صعوبات أمام طاقم محور في جمع معلومات كافية وجديرة بالثقة من المجتمع حول ظروف المعيشة المتوقعة في مواقع إعادة التسكين، واللازمة لضمان سلامة النساء وحقوقهن الإنسانية. وفي بعض الأحيان أدى التنسيق مع وزارة الشؤون الاجتماعية والشرطة حول إعادة تسكين المستفيدة وإعادة دمجها إلى ممارسة بعض الضغوط على أعضاء

طاقم محور لكي يتخذن موقفاً مناقضاً لحكمهن المهني بخصوص سلامة المستفيدات ومصلحتهن الفضلى. وقد تسببت مثل هذه الحالات بتهديد سلامة المستفيدات وتعريضهن للمزيد من الإساءة ووضع حياتهن في خطر أحياناً. لا شك أن هذا الأمر غير مقبول.

وبالنظر إلى صعوبة العثور على خيارات مناسبة لإعادة التسكين والإدماج لبعض المستفيدات، فقد واجه محور، في الأشهر الأخيرة، ضغوطاً على الطاقة الاستيعابية للمكان والطاقم، حيث تصل نساء جدد إلى البيت الآمن، فيما لم يكن هناك عدد كاف من النساء الجاهزات للمغادرة والقادرات على ذلك. لقد تم إيواء بعض النساء في محور لفترات طويلةً من الزمن. فمن بين ١٦ امرأة موجودات في البيت الآمن أثناء التقييم، ٤ (٢٥٪) منهن مقيمات منذ سنتين أو أكثر واثنتان (١٢,٥٪) مقيمتان منذ سنة واحدة أو أكثر. وفي بعض الحالات، تمكث المرأة لبعض الوقت بعد أن يكون الطاقم والمرأة نفسها على اتفاق على أنها جاهزة بالفعل للمغادرة. لذا فمن شأن عدم توفر خيارات متاحة لإعادة التسكين والدمج في المجتمع بعد محور أن يضع ضغوطاً متزايدة على مرافق وخدمات محور في المستقبل.

عقدت ضمن التقييم ورشة عمل مع طاقم محور لاستقصاء آرائهم وخبراتهم في العمل مع الأسر، بما في ذلك في سياق إعادة التسكين والإدماج. وأفادت العاملات أنه من الممكن، بعد مضي بعض الوقت، إعادة إدماج بعض النساء والفتيات ضحايا العنف مع عائلاتهن. ولكن إعادة الدمج مشروطة دائماً بمدى إمكانية إعادة إسكان المرأة مع أفراد من الأسرة معينين وغير مسيئين، مع مراعاة المعايير الدينية والثقافية، وما إذا كان بإمكان هؤلاء الأقرباء أن يعطوا ضمانات كافية لسلامة وحماية المرأة. ومن الأمور الأخرى التي يجب مراعاتها ما إذا ستكون المرأة قادرة على أن تعيش بعيداً عن الخوف من العنف والإساءة وما إذا ستكون قادرة على الوصول إلى الرعاية الصحية والخدمات الضرورية الأخرى. وقد نجح محور في إعادة دمج بعض النساء مع عائلاتهن في الحالات التي تمت فيها تلبية هذه الشروط.

عند سؤال الطاقم عن كيفية اتخاذ القرار في مركز محور بإعادة دمج المستفيدات مع عائلاتهن، قلن بأنه يتم أولاً إجراء زيارات عائلية بواسطة المهنيين المناسبين، بما يشمل أفراد الشرطة من وحدة حماية الأسرة، والأخصائيين الاجتماعيين من وزارة الشؤون الاجتماعية، وأعضاء الفريق القانوني في محور. في هذه الزيارات، يعمل المهنيون على تقييم وضع الأسرة لتحديد مستوى التهديد للمرأة من جهة أفراد الأسرة أو على العكس، قدرتهم على دعم المرأة وحمايتها إذا كانت ستعود إلى الأسرة من جديد. في العادة، يتوصل المهنيون الذين يجرون هذا التقييم للمخاطر في الأسرة إلى توافق جماعي في الرأي حول ما إذا كان من الآمن والمناسب أن تعود المرأة إلى أسرتها أم لا. وفي حال عدم القدرة على التوصل إلى توافق في الرأي حول ما إذا كانت إعادة دمج المستفيدة مع العائلة يمثل مصلحتها الفضلى أم لا، فإن مركز محور يطلب في الغالب إجراء زيارة أخرى للأسرة في وقت لاحق، وتستمر استضافة المرأة في محور في هذه الأثناء. وأفادت العاملات في محور أنهن يبحثن أيضاً في أشكال بديلة من الحماية لكل مستفيدة ويناقشنها معها بحيث يمكنها اتخاذ قرار مستنير حول مستقبلها. وفي نهاية المطاف، سيكون القرار للمرأة إذا كانت ستعود إلى أسرتها أم لا. في بعض الحالات، لا تفصح النساء أنفسهن لطاقم محور بشكل كامل عن مدى اختبارهن للعنف والإساءة، مما يبرز أهمية الثقة في آراء النساء واحترام قراراتهن بخصوص خطط إمكانية إعادة تسكينهن ودمجهن.

بعض النساء ليس لديهن أفراد من أسرهن يمكن إعادة دمجهن معهم بعد مغادرة محور. وبالنسبة لأخريات، يجب مواجهة واقع يقول أنهن ببساطة لن يكن في مأمن أبداً إذا عدن إلى أسرهن. كلا الوضعين يشكل تحدياً من نوع مختلف لطاقم محور عند محاولته تدبير سكن بديل ومناسب لهؤلاء المستفيدات عندما يكن

طاقم محور

"قد يلزم وقت طويل حتى يصبح الوضع آمناً وتصبح المرأة جاهزة وقادرة على العودة إلى أسرتها."

"في بعض الأوقات، يمارس بعض الضغط على طاقم محور لأن تعود المرأة إلى أسرتها حتى لو كان الرأي المهني أن ذلك غير آمن للمرأة وكانت المرأة نفسها لا ترغب في العودة."

"في بعض الأوقات، يقرر طاقم العمل تجميد الإجراءات القانونية ضد الأسر ويحاول التوسط وإجراء حوار لحل النزاع مع المرأة وأسرتها إذا وافقت المرأة وإذا كانت مصلحتها الفضلى في محاولة ذلك."

"في بعض الأوقات، يكون من غير الآمن، ببساطة، بالنسبة للمرأة أن تعود إلى أسرتها، ومع أن هذا أمر مؤسف إلا أنه يجب أن نضع سلامة المرأة أولاً."

جاهزات ويردن مغادرة محور. عموماً، من غير المقبول اجتماعياً أو ثقافياً للمرأة أن تسكن بمفردها في الأرض الفلسطينية المحتلة، والقيام بذلك قد يضع المرأة أمام خطر المزيد من العنف أو الإساءة. وقد وجد التقييم أن طاقم عمل محور مبدع للغاية وواسع الحيلة في تصميم الفرص لتمكين النساء المستفيدات من العيش بأمان وسعادة وبشكل مستقل بعد التعرض للإساءة، ولكن على الرغم من ذلك، هناك بعض الحالات التي تبدو لهن غير قابلة للحل، بالنظر إلى الخيارات والموارد الحالية المتاحة لمركز محور.

٣-١٠-٢ التوصيات

إن سياسات وإجراءات مركز محور بخصوص التعامل مع إعادة تسكين ودمج المستفيدات بحاجة إلى اهتمام ومراجعة وتعديل بقدر ملموس. وفيما على إدارة محور أن تبحث في مبادرات طويلة الأجل لتحسين نهجها في إعادة التسكين والدمج، فإن على التعديلات الحالية على سياسات وإجراءات محور أن تركز بقدر أشمل على توضيح النظام المتبع حالياً في مركز محور.

أولاً، يجب أن تحدد التعديلات على سياسات وإجراءات محور بوضوح الخطوات الضرورية لضمان إجراء تقييم حريص ومنهجي بخصوص مستوى الخطر والتهديد الذي تتعرض له المرأة بسبب عملية إعادة التسكين والدمج، وكذلك مدى ملاءمة موقع إعادة التسكين المحتمل. من الأمثل أن تستخدم أداة موحدة لتحديد المخاطر وتقييمها.

إن على سياسات وإجراءات مركز محور بخصوص إعادة التسكين والدمج أن لا تساوم على قدرة المرأة على الاختيار أو على استمرار فرصها بالاستفادة من العمل العلاجي من خلال تشجيعها على إعادة التسكين والعودة إلى عائلتها قبل أن تشعر بأنها مستعدة لذلك. قد يحدث هذا لمجموعة من الأسباب: الضغط على الطاقة الاستيعابية للمركز، وصعوبة المرأة في التكيف مع بيئة البيت الآمن، والاحتراق الوظيفي لدى الطاقم، الخ. إلا أنه من المهم أن تكفل سياسات وإجراءات محور أن لا يتخذ الطاقم قرارات تتجاوز خيار المرأة لنفسها ولمستقبلها، وخاصة ليس بطريقة قد تكرر سلوك المعتدي أو مرتكب العنف الذي لجأت المرأة إلى محور هرباً منه. كما يجب أن تشمل السياسات والإجراءات أحكاماً للوقاية من الاحتراق الوظيفي للطاقم والتعامل معه، بما في ذلك المرونة في توظيف طاقم إضافي عند الحاجة للتعويض عن أعباء العمل الثقيلة بشكل استثنائي أو التي تتطلب من الطاقم ما هو فوق طاقتهم.

على النحو ذاته، عندما تقرر إحدى المستفيدات أنها مستعدة لمغادرة المركز، فيجب أن تنص السياسات والإجراءات على تزويدها بجميع التفاصيل عن مقترح إعادة تسكينها وأن يتم احترام رأيها وقراراتها بخصوص سلامتها ومدى ملاءمة خيارات إعادة تسكينها. فإذا كانت ترفض خطة إعادة التسكين لأي سبب كان، فينبغي احترام رغبتها، إذ يمكن أن تكون قد عانت من إساءة سابقة من أقرباء معينين ولم تقم

بالإفصاح عن ذلك لطاقم محور.

بالمثل، يجب أن تنص التعديلات على السياسات والإجراءات أن تحظى قرارات طاقم محور بخصوص استعداد المستفيدات لإعادة التسكين ومدى ملاءمة المواقع الذي سيتم فيها ذلك باحترام جميع السلطات والهيئات الأخرى المعنية بعملية إعادة تسكين وإعادة دمج المرأة، فطاقم محور قد يملك معلومات سرية عن وضع المرأة. لذا فإن كان قرار طاقم محور أنه ليس من الآمن للمرأة أن يعاد تسكينها في وضع معين، فإن هذا الحكم والقرار المهني يجب أن يكون نهائياً ولا يجب الضغط عليهن من قبل أشخاص ذي نفوذ لكي يتخذن موقفاً مناقضاً لحكمهن المهني. ينبغي احترام استقلالية وخبرة المهنيات في محور. ويجب أن تكفل التعديلات أن لا يتاح استغلال الاتصالات الشخصية والنفوذ للضغط على طاقم محور أو المستفيدة لكي تتصل بأسرتها أو ترجع إليها عندما لا يكون ذلك آمناً.

فضلاً عن ذلك، على سياسات وإجراءات محور المعدلة أن تراعي وتشرح بشكل واف الاستراتيجيات لتلبية احتياجات إعادة التسكين للنساء اللواتي ليس لديهن أقرباء أو غير القادرات على العودة إلى أسرهن. ويجب البحث في خيارات بديلة لإعادة تسكين المستفيدات والعمل على تطويرها، مثل إنشاء دار للتأهيل أو مشاريع إقامة بديلة مناسبة.

أخيراً، على السياسات والإجراءات المعدلة أن تكفل التنسيق الفعال والآمن والآني بين جميع الأطراف المعنية بالعمل مع حالات المستفيدات من محور. يجب إعداد مذكرة تفاهم بين محور ووزارة الشؤون الاجتماعية بخصوص إعطاء الأولوية لسلامة النساء، إلى جانب توضيح الأدوار والمسؤوليات فيما يتعلق بمغادرة المستفيدات وإعادة دمجهن ومتابعتهن.

٣-١١ المتابعة مع المستفيدات بعد مغادرتهن لمركز محور

٣-١١-١ النتائج الرئيسية

حدد طاقم محور متابعة المستفيدات على أنها تمثل فجوة. وأفاد الطاقم أنه في بعض المناسبات، تقوم بعض العاملات في الطاقم بالاستفسار بشكل شخصي حول وضع المرأة بعد مغادرتها مركز محور لأنهن كن يشعرن بالقلق على رفاهها. وذكرت العاملات أنهن يشعرن في بعض الأوقات بأن قلقهن على سلامة النساء بعد مغادرة محور لا يؤخذ على محمل الجد ولا يتم التحقيق فيه بالقدر الكافي. وعبرن عن أملهن بأن يتحسن الوضع في المستقبل.

أما الأسباب التي ذكرت لهذه الفجوة في المتابعة مع النساء بعد مغادرة محور فتتضمن شعور طاقم العمل بأنهن الآن يفتقرن إلى الموارد الكافية لإجراء المتابعة المناسبة مع المستفيدات. وذكرت العاملات أيضاً ثقل أعباء العمل والاحتراق الوظيفي ضمن العوامل المساهمة في ذلك. وقد لاحظ التقييم أن عدد طاقم محور قد بقي على حاله على الرغم من تزايد المتطلبات على الطاقم.

ذكر الطاقم أيضاً أن الأهداف المختلفة للمهنيين المشاركين في حالة المرأة تؤثر على عملية المتابعة مع المرأة. على سبيل المثال، وصفت بعض العاملات في الطاقم أن دور المهنيين من وزارة الشؤون الاجتماعية كان أكثر تركيزاً على الأسرة فيما أن طاقم محور يشعر بأن الأولوية الأولى يجب أن تعطى لسلامة المرأة واحتياجاتها. وفي حال التصادم بين هاتين الرؤيتين، أفادت العاملات في محور أن ميزان القوة في اتخاذ القرار النهائي يميل إلى الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في نهاية الأمر، بوصفهم يمثلون مؤسسة حكومية. لذلك، تشعر العاملات في محور بأن رأيهن المهني لا يحترم دائماً من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في الوزارة. كما اعترفن في الوقت ذاته بأن هناك ضغوطاً وقيوداً على الأخصائيين الاجتماعيين في الوزارة

تؤثر على قدرتهم على إجراء متابعة دقيقة لجميع الحالات.

وأخيراً، أفادت العاملات في محور بأن المسافة الجغرافية قد تكون عائقاً أمام إجراء المتابعة مع المستفيدات اللواتي يرجعن إلى عائلاتهن. فمحور يستضيف نساء من جميع أنحاء الضفة الغربية، ولذا إذا عادت المرأة إلى أسرتها التي تقيم على مسافة بعيدة عن مركز محور، فسيكون من الصعب إجراء زيارات متابعة منتظمة.

٣-١١-٢ التوصيات

يجب أن تتضمن سياسات وإجراءات محور أيضاً خطة للمتابعة والمراقبة والتقييم للنساء ووضعهن بعد إعادة تسكينهن. ومن المهم بالنسبة للأغراض التشغيلية وأغراض المراقبة المنتظمة والتقييم أن تنص سياسات وإجراءات محور على أن يتم تسجيل الوجهة التي تذهب إليها المرأة وأطفالها بعد مغادرة محور على ملف الحالة. يجب إجراء زيارات متابعة منتظمة لمساكن المستفيدات اللواتي أعيد تسكينهن أو ينبغي أن تقوم المستفيدة بزيارة المركز بانتظام، عند الحاجة، لتفحص ما إذا كانت لا تزال في أمان. وإذا ثبت أنها تتعرض لمزيد من الإساءة أو العنف، فينبغي اتخاذ خطوات، بموافقتها، لأخذها إلى مكان تنعم فيه بالأمان وإعادة تقييم وضعها. كما على السياسات والإجراءات أن تضمن أن تبقى أبواب محور مفتوحة أمام المستفيدات بعد إعادة تسكينهن، بما يكفل قدرتهن على الوصول إلى مرافق محور الخارجية وخدماته حسب احتياجهن. كما على التعديلات أن تأخذ بالاعتبار أية احتياجات للدعم الإضافي لدى المستفيدات بعد مغادرة محور، مثل الأنشطة المشتركة مع هيئات أخرى على غرار مجموعات الدعم الذاتي المتبادل، أو التدريب على مهارات التعامل مع الميزانيات، أو ورش العمل حول السلامة الشخصية.

٤. خدمات العمل الميداني والمجتمعي

٤-١ العمل الخارجي مع العائلات

٤-١-١ النتائج الرئيسية

إن سياسات وإجراءات محور الراهنة تفتقر إلى التفاصيل عن كيفية عمل مركز محور الحالي مع العائلات. ويتضح من عملية التقييم، بما في ذلك مراجعة الأدبيات والمقابلات مع طاقم محور وشركائه، أن العمل مع العائلات يحظى بالاعتراف كجزء مهم من عمل محور. إلا أنه لوحظ الاختلاف بين الطاقم والأطراف المعنية حول مجال تركيز عمل محور. فقد عبر البعض بإلحاح عن رغبة راسخة لديهم في أن يعطي محور الأولوية للعمل مع العائلات، بينما اعتبر آخرون بأن العمل مع العائلات يأتي في المرتبة الثانية ولا يتوافق دائماً مع عمل المركز الأولي مع النساء ضحايا العنف. ومع أن دليل السياسات والإجراءات لمركز محور لم يتطرق لهذا الأمر، فإن التقرير السنوي لسنة ٢٠٠٨ لمحور يفيد بما يلي: "مركز محور ملتزم بالعمل من أجل تحقيق وحدة الأسرة والحفاظ عليها، طالما يظهر أفراد الأسرة ويثبتون رفضهم الواضح للعنف والإساءة ويعربون عن الالتزام والرغبة في عيش حياة بعيدة عن الإساءة وبناء علاقات خالية من الإساءة مع المرأة. يطلب محور من أفراد الأسرة اعتبار ورعاية احتياجات وحقوق كل فرد من أفراد الأسرة، خاصة النساء والأطفال."

في ورشة عمل عقدت ضمن عملية التقييم، طلب من أعضاء طاقم محور أن يوضحن عمل المركز الراهن مع عائلات المستفيدات. وأفادت العاملات بأنه بالإجمال لا يوجد بروتوكول موحد للعمل مع العائلات في الوقت الراهن، لأن كل حالة تختلف عن الأخرى ويجب أن تسترشد برغبات المرأة المعنية واحتياجاتها.

ومع ذلك، فقد عددن قائمة من الأنشطة التي كن يقمن بها عموماً مع عائلات المستفيدات.

تضمنت إجاباتهن:

- إبلاغ وزارة الشؤون الاجتماعية عن وجود المرأة في البيت الآمن؛
- جمع معلومات عن أوضاع أسرة المرأة وعلاقاتها الأسرية عند وصولها إلى مركز محور والبيت الآمن (تقييم أولي) ؛
- إجراء جلسات إرشاد أسري مع وزارة الشؤون الاجتماعية إذا كان ذلك آمناً ومناسباً؛
- استقبالٍ وتيسير المكالمات الهاتفية للنساء في محور مع أفراد الأسرة غير المسيئين، إذا كان ذلك آمناً ومناسباً؛
- تحديد أفراد من الأسرة من الداعمين لاحتياجات المرأة ورغباتها، والحفاظ على العلاقة معهم، ومحاولة تسهيل الاتصال بهم وإقامة علاقات جيدة معهم؛
- تنظيم زيارات عائلية مع المهنيين المناسبين الآخرين (أفراد الشرطة من وحدة حماية الأسرة، والأخصائيين الاجتماعيين من وزارة الشؤون الاجتماعية، وأعضاء الفريق القانوني في محور) لتقييم الخطر المحتمل في حال إعادة دمج المستفيدة مع عائلتها، بما في ذلك تحديد مستوى التهديد للمرأة من أفراد الأسرة أو على العكس، قدرتهم على دعم المرأة وحمايتها إذا كانت ستعود إلى الأسرة من جديد.[١٣]

وتتضمن الفجوات ومجالات الاهتمام للعمل مع العائلات في المستقبل ما يلي:

- أنشطة التوعية والوقاية مع العائلات في المجتمع؛
- تنسيق أفضل للعمل مع المهنيين الآخرين، مثل الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية والشرطة؛
- تقديم الدعم للأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية، ربما على شكل تبادل للفعاليات والتدريب، وذلك من اجل تطوير المهنية للعمل في مجال العنف ضد المرأة كمجال متخصص وللوسائل التي يمكنهم من خلالها الاستفادة من المهارات المختصة لدى الأخصائيات الاجتماعيات في محور لدعم النساء والعائلات الفلسطينية.

٤-١-٢ التوصيات

ينبغي على التعديل في سياسات وإجراءات محور أن يوضح سياسة المركز في العمل مع العائلات بطريقة تعكس نطاق العمل الحالي الذي يقوم به القسم الخارجي للمركز وتحسينه. إن العلاقات الأسرية غير ثابتة وتتغير مع الوقت كلما تغيرنا وتطورنا نحن كبشر. وعلى علاقات عمل مركز محور مع أفراد الأسر (نهج العمل مع الحالات والتدخلات ونموذج العمل) أن تعكس ذلك من خلال تضمين مراجعة العلاقات الأسرية وإعادة تقييمها في سياسات مركز محور وإجراءاته.

٤-٢ الحضانة وروضة الأطفال

٤-٢-١ النتائج الرئيسية

---

١٣ يرد المزيد من التفصيل عن عمل محور مع العائلات في سياق إعادة تسكين المستفيدات وإعادة دمجهن بعد مغادرتهن لمركز محور في الجزء ٣-١٠.

تبين من التقييم أن قسم الحضانة يقدم دليلاً واضحاً على نجاح محور في جهوده للعمل مع المجتمع المحلي والحصول على القبول منه. تقدم الحضانة أماكن بتكلفة مدعومة للأطفال المحليين في بيت ساحور وبيت لحم. ولهذا المرفق شعبيته، كما يدل على ذلك كون الحضانة تعمل عادة بكامل طاقتها. كما توفر الحضانة العناية والدعم لأطفال بعض العاملات في محور. وهذه وظيفة مهمة، إذ أنها توفر للموظفات اللواتي يقمن بأدوار مضنية راحة البال من خلال معرفتهن بأن أطفالهن يتلقون العناية من قبل زميلات يعرفنهن ويثقن بهن، وأن هؤلاء الزميلات يستطعن التعامل بمرونة مع الوضع والاعتناء بالأطفال لفترات أطول إذا لزم أن يبقين لوقت متأخر لاستكمال العمل. هذا الأمر يشجع الموظفات على العودة إلى مكان العمل بعد الولادة، ويساعد على الاحتفاظ بطاقم العمل، ويمكن النساء من مواصلة المساهمة في خدمة المجتمع من خلال عملهن.

في وقت التقييم، كان لدى الحضانة اثنتان من المربيات. ويبدو من خلال الملاحظة والمقابلات أن لخدمات الحضانة إجراءات عمل منطقية. كما أفادت موظفات الحضانة بوجود نظام لحفظ السجلات. ومع ذلك، فإن ذلك لا ينعكس حالياً في دليل السياسات والإجراءات لمركز محور.

مسألة أخرى يجب أن تلاحظ أن دار الحضانة، في وقت التقييم، لم تكن تستضيف أي أطفال لنساء نزيلات في مركز محور. إن هذا الواقع يشكل انحرافاً عن المفهوم الذي وضع في الأصل للحضانة، كما ورد في أهداف الحضانة في دليل سياسات وإجراءات محور، وهو أن "الأولوية في الحضانة وروضة الأطفال تعطى لأطفال الأمهات المحولات إلى قسم الحماية الداخلي." لقد وجد التقييم أن الحضانة تقدم هذه الخدمة في بعض المناسبات، ولكن ليس كثيراً.

وجدت اختلافات أخرى بين أهداف الحضانة وروضة الأطفال الأصلية كما وردت في دليل سياسات وإجراءات محور والواقع العملي على الأرض وقت التقييم. على سبيل المثال، إن معدل أعمار الأطفال الذين يتم الاعتناء بهم محصور في مجال محدود أكثر مما كان متوقعاً في الأصل. فالأطفال الموجودون في الحضانة في وقت التقييم كانوا من الرضع وحتى سن الثالثة. وليس هناك من هم أكبر سناً. لذلك فقد ألغيت ورشة العمل المخططة كجزء من التقييم لاستكشاف وجهات نظر الأطفال حول مركز محور. بالإجمال، إن برنامج عمل المركز مع صغار السن غير واضح، بما في ذلك عمله وأنشطته مع الأطفال فوق سن الثالثة والمراهقين والمراهقات. وفيما أن برامج الوالدية وخدمات دعم الوالدية مدرجة في خطة عمل محور الراهنة، إلا أنه في وقت التقييم لم يكن أي من العمل المخطط له قد أوتي ثماره، وخاصة بالنظر إلى العديد من المطالب المتنافسة على وقت وقدرة طاقم العمل.

٤-٢-٢ التوصيات

ينبغي أن تدمج التفاصيل بخصوص الإجراءات والممارسات المنطقية التي تطورت عبر الوقت ويجري استخدامها بشكل يومي في خدمات الحضانة وأن توضح في السياسات والإجراءات المعدلة لمحور. كما يجب أن تتضمن السياسات والإجراءات نهج منظم لتقييم الاحتياجات الحالية والقدرات لدى الأطفال ومستوى تطورهم، سواءً من ناحية التعليم أو اللعب، ومراقبة مدى توفر وملاءمة وسائل التعليم واللعب المساعدة (مثل الكتب والألعاب) في الحضانة لتلبية هذه الاحتياجات. وعلى محور أن يبحث فيما إذا كان من الممكن تبني برنامج مشاركة وأنشطة مع الأطفال فوق سن الثالثة والمراهقين والمراهقات ضمن قدراته الحالية، وإن كان ذلك ممكناً أن يعمل على تفصيل هذه الخطة بالقدر الكافي في سياساته

وإجراءاته.

٤-٣ صالة الألعاب الرياضية

٤-٣-١ النتائج الرئيسية

توجد إشارة في السياسات والإجراءات الحالية لمركز محور إلى صالة الألعاب الرياضية. إن النشاط البدني مهم جداً لمساعدة النساء على رعاية أنفسهن بدنياً ومساعدتهن لإطلاق بعض مشاعرهن المكبوتة والتوترات. ويمكن أن تستخدم صالة الألعاب الرياضية أيضاً كمساحة ترفيه لطاقم العمل (مثل اليوغا والاسترخاء) للمساعدة في الوقاية والتخفيف من الاحتراق الوظيفي. ووجد التقييم أيضاً أن صالة الألعاب الرياضية في مركز محور تعد وسيلة أخرى يمكن للمركز من خلالها أن يعمل مع المجتمع ويكتسب قبوله، من خلال توفير مساحة مفتوحة لتحسين صحة ورفاه المجتمع المحلي. وللأسف، فإن وظيفة مدرب اللياقة البدنية في مركز محور كانت شاغرة في وقت التقييم، مما يعني أن أنشطة اللياقة البدنية والترفيه لم تكن تنفذ في الصالة.

٤-٣-٢ التوصيات

اقترحت مستشارة التقييم هيكلية لمراجعة السياسات والإجراءات الحالية الخاصة بصالة اللياقة البدنية لسد جميع الفجوات الحالية. ومع ذلك، فيجب أن تقوم مدربة لياقة بدنية مؤهلة باستكمال جميع التعديلات لضمان إمكانية تطبيقها ومدى ملاءمتها لمركز محور.

٥. الإدارة والمسائل الإدارية والاتصالات

٥-١ المسائل الإدارية والإدارة

٥-١-١ النتائج الرئيسية

هناك صعوبات وتحديات عديدة ومتنوعة تواجهها الإدارة والأقسام الإدارية في مركز محور. في وقت التقييم، كانت مديرة مركز محور جديدة نسبياً في منصبها، ولكنها كانت نشطة ومتفانية في محاولة ترسيخ النظام الإداري الجديد ومعالجة بعض التحديات الموروثة لهذا المنصب. كان هناك أيضاً العديد من العاملين ذوي الخبرة في الإدارة والأقسام الإدارية لمحور الذين يعملون باستمرار لفهم مجموعة النظم والهياكل المتبعة في وزارة الشؤون الاجتماعية التي عليهم العمل في توافق معها. ومع ذلك، وبالرغم من هذا الجهد والتعاون الجيد عموماً بين الوزارة ومحور، تبقى هناك بعض العقبات الرئيسية التي تحتاج إلى توضيح وتغيير كجزء من هذه المراجعة لسياسات وإجراءات محور.

سعياً للتصدي لتحديات المسائل الإدارية والإدارة، تم تقديم عدد من الاقتراحات للتحسين والتغيير من خلال تقرير التقييم السنوي للطاقم الذي أنجز في نيسان/ إبريل ٢٠١٠.

توصيات الإدارة والمسائل الإدارية من تقرير التقييم السنوي لطاقم محور نيسان/ إبريل ٢٠١٠

- في غياب العدد الكافي من الطاقم، أدى عدم الاستقرار على المستوى الإداري إلى ازدواجية في التخصصات، وعجز في الأدوار، والتباس الواجبات والمسؤوليات على المستوى التشغيلي في محور. لذا فمن المهم للغاية أن يجري الآن، وكمتطلب أساسي، تعديل المسميات الوظيفية والعقود والتوصيف الوظيفي لطاقم المركز بدءاً من المستوى الإداري. إن إعادة تعريف المسميات الوظيفية والأدوار بدقة أكبر ستؤدي إلى قدر أكبر من التخصص بما سيساهم في وضوح الأدوار والمسؤوليات ويقي من الازدواجية.*
- من الضروري تفعيل المرافق والموارد المتاحة في البيت الآمن، مثل السيارة. فبدلاً من التعاقد مع مكتب للسفريات العامة ودفع رسوم إضافية، على البيت الآمن أن يستفيد من السيارة بأفضل شكل طالما أن السائق قد تم توظيفه لهذا السبب. سيساهم ذلك في تخفيض الرسوم المالية التي تخصص للمواصلات.
- من الضروري الاستمرار في تقديم الإشراف الفردي والجماعي لكل أفراد الطاقم في المركز.
- فيما يخص أعضاء الطاقم الجدد الذين لم يتلقوا التدريب، نحن نوصي بالعمل على تدريبهم في أقرب وقت ممكن.**
- هناك حاجة لتنظيم برنامج تدريبي محدد لمجموعة من المحامين والمحاميات من أماكن مختلفة من الأرض الفلسطينية المحتلة، بهدف الحصول على مجموعة محورية من المحامين المدربين والجاهزين لمساندة الحالات المحولة إلى محور، باستعمال منهجية مشتركة في الدفاع عن النساء. وبعد أن يتم تدريب هذه المجموعة، ينبغي أن تجتمع بانتظام لتقييم عملها.
- تحديد مذكرة تفاهم واضحة وثابتة بين محور والمؤسسات الأخرى، مثل المحاكم والشرطة والنيابة العامة والمستشفيات والمدارس والوزارات الأخرى، بهدف الحد من عبء تكرار استعراض أهداف محور وغاياته في كل مرة.
- نحن نقترح فحص ما إذا كان أهالي الأطفال الذين يترددون على روضة محور مهتمين بأن يقوم المركز بتحضير الطعام لأطفالهم. الفكرة من وراء ذلك أن يطلب من النساء النزيلات في المركز أن يحضرن الطعام بشكل منتظم كمشروع مدر للدخل.
- نحن نوصي بإجراء تنقيح وتعديل على إجراءات المناوبة الليلية وتنفيذها. بناءً على طبيعة العمل في مركز محور، نحن نوصي بأن يضاف إلى سياسة المناوبات الليلية استراتيجية لتوفير أخصائيين مناوبين تحت الطلب، لتقديم المساندة لطاقم المناوبات الليلية في الأوضاع الطارئة.
- ينبغي تعديل طريقة تقييم الطاقم باستخدام معايير وأدوات مختلفة تتوافق بقدر أكبر مع طبيعة المركز ومختلف الأدوار التي ينفذها الطاقم أثناء تأديتهم لوظائفهم.

* في أعقاب التقييم السنوي للطاقم، تم تعديل المسميات الوظيفية والتوصيفات الوظيفية وفقاً لتوصيات التقييم.

** في أعقاب هذه التوصية، تم تنفيذ برامج تدريبية محلياً وفي مراكز الإيواء التابعة لمؤسسة دفرنسا دونا في إيطاليا بين نيسان/ إبريل وحزيران/ يونيو ٢٠١٠.

٥-١-٢ التوصيات

إن مستشارة التقييم تدعم وتصادق على التوصيات التي تم تقديمها في التقييم الأخير لطاقم محور الذي أنجز في سنة ٢٠١٠، وتشجع كل الأطراف والشركاء ذوي الصلة على تنفيذ التوصيات بأسرع وقت ممكن. وبالتالي، فينبغي أن يتم أيضاً تعديل سياسات وإجراءات محور بما يعكس ويدمج التغييرات التي أوصى بها التقييم السنوي لطاقم محور في ٢٠١٠.

٥-٢ الطاقم

٥-٢-١ النتائج الرئيسية

يبدو من التقييم أن التحديات المتعلقة بالتوظيف والحفاظ على الطاقم لها تأثير عكسي على قدرة مركز محور على الوفاء برؤيته ورسالته والعمل بطاقته الكاملة.

في وقت التقييم في آب/ أغسطس ٢٠١٠، وظف محور ٢٤ شخصاً في طاقم العمل. وكانت هناك شواغر لثلاثة موظفين: مسؤولة البيت الآمن، ومدربة الألعاب الرياضية، وموظف أو موظفة صيانة. يمكن الملاحظة من تفحص التسلسل الزمني لترتيبات توظيف الطاقم المسؤول في مركز محور منذ أن بدأ العمل في ٢٠٠٧ (انظر اللوحة في الصفحة التالية)، أن محور على العموم قد واجه صعوبات في توظيف الطاقم واستبقائه. فالمنصب الرئيسي لمسؤولة دائمة للبيت الآمن في محور كان من الصعب ملؤه واستبقاؤه. وبالفعل، أثناء عملية التقييم هذه، استقالت مديرة البيت الآمن، وبالتالي أصبح المنصب شاغراً مرة أخرى وتتم تغطيته من خلال أفراد آخرين من طاقم العمل وفق مبدأ التناوب. إن هذه الفجوة في القيادة والإدارة يمكن أن يكون لها أثر سلبي على قدرة المركز على وضع سياسات وإجراءات واضحة في القسم الداخلي والالتزام بها. وقد بدأت هيئة الأمم المتحدة للمرأة، بإجراء عملية تهدف إلى توحيد سياسات وإجراءات محور في مجال التوظيف بشكل محدد.

وبالمثل، كانت هناك فجوة كبيرة في التوظيف بين منسقة العمل الخارجي الأولى ومنسقة العمل الخارجي الثانية للمركز. وخلال هذه الفجوة، كان من المفهوم أن يطرأ انخفاض في مجال الأنشطة الخارجية التي تم تنفيذها. وفي وجود مسؤولة جديدة نسبياً في هذا المنصب في وقت التقييم، كان هناك توافق عام في الرأي بين أعضاء طاقم محور بأن لديهن الشعور بأنهن "يبدأن من الصفر". فالعمل الميداني يتطلب اتصالات وجهوداً متصلة للمحافظة على العلاقة مع المجتمع والمؤسسات الأخرى، وهو ما لم يكن من الممكن تحقيقه خلال الفترة الطويلة التي لم توجد فيها منسقة للعمل الميداني. وما زاد الوضع سوءاً أنه لم يتم التمكن، في وقت التقييم، من تحديد مكان السجلات التي كانت تحت إشراف المسؤولة السابقة.

فيما يتعلق بهيكلية الطاقم، وجد أثناء التقييم أن هناك رسماً بيانياً للهيكلية التنظيمية ولكنه قديم وبحاجة إلى مراجعة وتحديث، مما سيجعله أداة مفيدة لتوضيح الهيكلية التنظيمية للمركز وضمان فهم الطاقم لها. كما تبين أن السياسات والإجراءات الراهنة لمركز محور تفتقر للتفاصيل عن تدريب الطاقم وتطويره، والذي يعتبر أساسياً بالنسبة للتطوير المهني المستمر لطاقم محور وتحسين عمل المركز.

تم أثناء التقييم أيضاً اكتشاف فجوات في سياسات مركز محور وإجراءاته بما يختص بدوام طاقم العمل والمناوبات. ومع أنه تم تطوير دوام الطاقم والمناوبات على شكل ممارسة تجمعت عبر الوقت على مدى السنوات الثلاث من عمل مركز محور، إلا أنها لم توضح وتوثق بشكل رسمي. فضلاً عن ذلك، كشف التقييم أن هناك اتجاهاً لدى طاقم محور لتفضيل العمل النهاري على المناوبات الليلية، مما يخلق تحدياً في ضمان تغطية كافية للمناوبات الليلية في المركز.

السنة	الحدث	المديرة المسؤولة	مسؤولة البيت الآمن	منسقة العمل الخارجي
٢٠٠٦	قبل افتتاح مركز محور	المديرة الأولى: حزيران/ يونيو ٢٠٠٦- أيلول/ سبتمبر ٢٠٠٦	مسؤولة البيت الآمن الأولى آب/ أغسطس ٢٠٠٦ – كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٠٧	منسقة العمل الخارجي الأولى آب/ أغسطس ٢٠٠٦ – أيلول/ سبتمبر ٢٠٠٨
		شاغر		
٢٠٠٧	بعد افتتاح مركز محور شباط/ فبراير ٢٠٠٧	المديرة الثانية منسقة العمل الخارجي الأولى السابقة شباط/ فبراير ٢٠٠٧ – آب/ أغسطس ٢٠٠٨		
٢٠٠٨			مسؤولة مشاركة للبيت الآمن بالتناوب	
٢٠٠٩		المديرة الثالثة (مديرة البيت الآمن السابقة الأولى) آب/ أغسطس ٢٠٠٨ – تموز/ يوليو ٢٠٠٩ القائمة بأعمال المديرة آب/ أغسطس ٢٠٠٩ – نيسان/ إبريل ٢٠١٠		شاغر
٢٠١٠		المديرة الرابعة نيسان/ إبريل ٢٠١٠ – الوقت الراهن	مسؤولة البيت الآمن الثانية نيسان/ إبريل – تموز/ يوليو ٢٠١٠	منسقة العمل الخارجي الثانية: نيسان/ إبريل ٢٠١٠ – الوقت الراهن

٥-٢-٢ التوصيات

إن التوصيات من التقييم السابق للطاقم والمتعلقة بالإشراف على الطاقم والحاجة إلى الدعم الفني يجب أن يتم تضمينها وتوضيحها بالتفصيل في سياسات وإجراءات محور المعدلة. وعلى نحو مماثل، يجب أن يتم دمج إرشادات توظيف الطاقم في محور ضمن التعديلات الأعم المتعلقة بالطاقم. ويجب أن تكفل السياسات والإجراءات أن يتم تحديث الهيكلية التنظيمية لمركز محور وصيانتها من جانب القسم الإداري، وأن يتم وضع مجموعة من الآليات لدعم التدريب الوافي للطاقم وتطويره.

ينبغي للسياسات والإجراءات المعدلة إضفاء طابع رسمي على إلزام جميع أفراد الطاقم بالتناوب والعمل في مختلف المناوبات، مع إيلاء اهتمام خاص لضمان أن تلبي جميع العاملات مسؤولياتهن في العمل في المناوبات الليلية المطلوبة منهن. كما لا بد من أن يوجد نص على أن يداوم في النوبات الليلية دائماً عضوان على الأقل من الطاقم في القسم الداخلي. وينبغي أن تتضمن السياسات والإجراءات المعدلة استقطاب مجموعة من العاملات والعاملين المؤقتين أو العارضين الذين يدفع لهم على أساس يومي أو ليلي ليكونوا جاهزين عند الطلب لسد الفجوات في دوام الطاقم، وخاصة في وقت إجازات الطاقم أو المرض. وإذا لم يكن ممكناً إيجاد موارد مالية لاستقطاب عاملين مؤقتين قادرين على العمل ضمن برنامج زمني مرن، فينبغي التعويض عن ذلك من خلال بناء مجموعة من المتطوعات والمتطوعين المتدربين.

٥-٣ مدونة السلوك والأخلاقيات لجميع أفراد الطاقم

٥-٣-١ النتائج الرئيسية

فيما أن وثيقة دليل سياسات وإجراءات مركز محور الحالية تحتوي على جزء حول "الأخلاقيات المهنية لفريق عمل المركز"، فإنه لا توجد مدونة قواعد محددة للسلوك والأخلاقيات يمكن بموجبها مساءلة الطاقم رسمياً عن سلوكهم وتصرفاتهم. كما أن السياسات والإجراءات القائمة أيضاً لا تفرق بشكل كاف بين سلوك الطاقم المناسب بخصوص نطاق وظائف محور بوصفه مأوى خاصاً للنساء والفتيات، إلى جانب كونه مرفقاً مفتوحاً أمام العامة فيما يتعلق بدار الحضانة والمقصف والصالة الرياضية، الخ. علاوة على ذلك، لا توجد أحكام محددة بالنسبة لأعضاء طاقم محور الذين ربما يكونون أو يصبحون أنفسهم ضحايا للعنف، أو على العكس من ذلك، بالنسبة لأعضاء طاقم محور الذين ربما يكتشف أنهم يرتكبون أو ارتكبوا العنف.

٥-٣-٢ التوصيات

يجب أن تتضمن سياسات وإجراءات محور مدونة أساسية لسلوك الطاقم في مقر العمل تأخذ في الاعتبار وضع محور بصفته مرفقاً خاصاً ومرفقاً مفتوحاً للعامة في ذات الوقت. يجب أن يطالب جميع الطاقم بالالتزام بمدونة السلوك والأخلاقيات والامتثال لها للتأكد من أن تبقى الحدود المهنية مصانة وأن تظل سمعة محور محمية. كما يجب أن تحدد سياسات المركز وإجراءاته العواقب المترتبة على خرق الطاقم لمدونة السلوك بهدف ضمان المساءلة.

إلى جانب ذلك، على محور أن يضع سياسات وإجراءات داخلية تشرح أحكام تقديم الدعم للطاقم الذين يمكن أن يكونوا أو أن يصبحوا ضحايا للعنف. ويجب أن تتضمن هذه السياسة مراعاة أن جوانب من عمل أفراد الطاقم على قضية العنف والإساءة قد تفاقم أو تعقد التأثيرات والاستجابات لدعم عضو الطاقم. وحتى يقوم محور بتحمل مسئولياته تجاه جميع الضحايا والناجين من العنف على محمل الجد ويثبت التزامه بحماية سلامة المستفيدات من المركز، على سياساته وإجراءاته بخصوص الطاقم أن تعطي رسالة واضحة بأن العنف والإساءة غير مقبولين ولن يجدا التسامح، وذلك من خلال توضيح الخطوات التي ستؤخذ إذا تم اكتشاف أن أحد أعضاء الطاقم يرتكب العنف، بما يشمل تبني عملية واضحة لإجراء مراجعة لظروف تعيين هذا الموظف في مركز محور.

٥-٤ العمل مع الشركاء

٥-٤-١ النتائج الرئيسية

وجد التقييم أن سياسات وإجراءات محور الراهنة تتطلب مزيداً من التوضيح والمحتوى في الشراكات والمشاركة المجتمعية لكي تعكس أنشطة محور وخطة عمله الحالية في هذا الخصوص بشكل أفضل. يجب الاستفادة من بناء الشراكات والتشارك مع المجتمع المحلي للمساعدة على تحقيق رؤية محور ورسالته. وقد اتضح من الزيارات والمقابلات خلال عملية التقييم أن لدى الأرض الفلسطينية المحتلة هيئات محلية وإقليمية ودولية يمكن أن تعمل بشكل أكثر قرباً وتحديداً مع محور لمساعدته في تحقيق رؤيته ورسالته. على سبيل المثال، وجد التقييم أن لدى مراكز "تواصل" في عملها مع مشروع "تمكين المرأة والتنمية المحلية" إمكانية لأن تكون أكثر ارتباطاً بمركز محور فيما يتعلق بتحويل المستفيدات وفي توفير فرص التعليم والتطوير للنساء. وهناك إمكانية كبيرة لتوفير الدعم المتبادل في إدارة المركز وفرص التشارك في الموارد والاتصالات بين محور ودار الفتيات المحلية في بيت جالا.

من خلال حضور الجلسة الافتتاحية للجنة الداعمة لمحور، ثبت أن هناك إمكانية لأن تصبح هذه اللجنة منتدى مفيداً للشراكة والتبادل إذا استمرت في الاجتماع وتم توجيهها بحيث تركز وتتماشى مع رؤية محور وأهدافه وأولويات عمله الحالية. ويعتبر تجنب الازدواجية مع عمل أية من المؤسسات الفردية والإعلان عن أي تضارب ممكن في المصالح من الأمور المهمة لنجاح اللجنة الداعمة.

وبالإضافة إلى اللجنة الداعمة، يقدم محور حالياً مساهمة في اللجنة المحلية لمكتب بيت لحم. ومع ذلك، فبالإمكان تحسين مشاركة محور في المجموعات والهيئات على الصعيد الوطني. اذ يستطيع مركز محور، كهيئة رئيسية في الأرض الفلسطينية المحتلة تمتلك المعرفة بالتدخلات في العمل مع النساء ضحايا العنف والإساءة، أن يقدم إضافة مهمة إلى المجموعات والهيئات ذات الصلة التي تعمل على المستوى الوطني لمكافحة العنف ضد المرأة، مثل اللجنة الاستشارية الوطنية لمكافحة العنف ضد المرأة. كما توجد أمام محور الإمكانية لأن يكون عضواً في مجموعات العمل الفنية لتنفيذ استراتيجية السلطة الفلسطينية الجاري العمل عليها لمكافحة العنف ضد المرأة في الأرض الفلسطينية المحتلة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد فرص التبادل الدولي الملائمة في تعظيم قدرة محور على تحقيق رؤيته ورسالته. ولكن فرص التعاون الممكنة من هذا القبيل ليست مفصلة في سياسات وإجراءات محور الحالية.

٥-٤-٢ التوصيات

يجب أن تتضمن سياسات وإجراءات مركز محور توضيح معايير وآليات العمل مع الشركاء نحو تحقيق رؤيته ورسالته.

٥-٥ المتطوعون والمتمرنون

٥-٥-١ النتائج الرئيسية

في وقت التقييم، كان مركز محور يستضيف متمرنة أجنبية واحدة في عام ٢٠١٠، ولكنه لم يستضف أي متدرب أو متطوع محلي حتى الآن في عام ٢٠١٠. ومع أنه يتم ذكر المتطوعين في دليل السياسات والإجراءات الحالي لمركز محور، إلا أنه لا يوجد الكثير من التفصيل حول استقطاب المتطوعين والمتدربين ودورهم في مركز محور، كما لا توجد قواعد تنظم علاقتهم مع المركز.

٥-٥-٢ التوصيات

ينبغي أن يتوفر في سياسات وإجراءات محور مزيد من التفصيل حول الدور الذي يمكن أن يقوم به المتطوعون والمتطوعات والمتمرنون والمتمرنات في إسناد عمل مركز محور. كما يجب أن تتم مراجعة الإجراءات الحالية لاستقطاب المتطوعين وتدريبهم وأن يجري تعديلها حسب الضرورة. تستطيع مستشارة التقييم أن تزود مركز محور بمعلومات إضافية بخصوص التطوع والتمرن العملي لأخذها في الاعتبار.

٥-٦ نظم الاتصالات

٥-٦-١ النتائج الرئيسية

تبين من التقييم أن السياسات والإجراءات الراهنة لمركز محور لا تغطي كيفية نقل المعلومات داخلياً وخارجياً أو الآليات التي يجب أن تستخدم لمختلف أنواع الاتصالات. وقد تم في مجرى التقييم تحديد عدة فجوات أساسية بخصوص الاتصالات ضمن عمل محور.

يبدو من المشاهدات التي تمت على مدى التقييم أن هناك حاجة إلى إتاحة القدرة على الاتصال في اتجاهين بين القسمين الداخلي والخارجي للمركز، مثلاً من خلال نظام فيديو – اتصال داخلي أو نظام شبيه بذلك، حتى لا تشعر النساء وطاقم العمل بأنهن محاصرات وما من أحد يرد عليهن داخل البيت الآمن.

لم تكن الهواتف داخل البيت الآمن شغالة في وقت التقييم، وينبغي أن لا يكون الوضع كذلك. وبما أن تغطية إشارة الهاتف المحمول داخل مركز محور تكون ضعيفة، فيجب البحث عن وسائل بديلة للتمكن من الاتصال بالطاقم في حالة الطوارئ، مثل البحث بإمكانية استخدام أجهزة الاستدعاء أو الاتصال الإلكتروني الداخلي.

حدث في بعض الأوقات أن كان خط الهاتف المركزي في محور يرن ويبقى يرن دون أن يرد عليه أحد. إن هذا الأمر مقلق، خاصة إذا كانت نساء ضحايا للعنف يحاولن الاتصال بمحور للحصول على المأوى والأمان. ليس هناك في الوقت الراهن شخص محدد للرد على خط الهاتف الرئيسي. ومن ناحية أخرى، لم تكن الوصلة بالإنترنت ونظم الاتصالات المرتبطة بالإنترنت موصولة وعاملة في كل الأوقات. كما تبين أن بعض أعضاء طاقم العمل يستخدمن حساب البريد الالكتروني الشخصي بدلاً من حسابات محور المهنية المعيارية لعدم توفرها.

٥-٦-٢ التوصيات

على تعديلات سياسات محور وإجراءاته أن تتناول أيضاً الفجوات في الاتصالات في المركز، بما في ذلك ضرورة وجود اتصال في اتجاهين بين القسمين الداخلي والخارجي في المركز وآليات ثابتة وشغالة للاتصال من مكان إلى آخر داخل مقر محور. يجب أن تنص السياسات والإجراءات كذلك على المراقبة والإشراف من أجل التأكد من أن تكون نظم الاتصال الحالية والمستقبلية في محور، مثل خطوط الهاتف والاتصالات بالإنترنت، شغالة على الدوام وتستخدم كما ينبغي من قبل طاقم محور، كأن يقتصر استخدام الطاقم للبريد الإلكتروني الشامل للحسابات الالكترونية لمحور المهنية في جميع المراسلات المتعلقة بالعمل. كما على السياسات والإجراءات أن تنص على تفويض واضح لمهمة ضمان الرد على جميع الاتصالات الهاتفية الواردة إلى أحد أعضاء الطاقم الحالي أو من خلال تحديد وظيفة جديدة لذلك. وينبغي لفترة تجريبية، لمدة ثلاثة شهور مثلاً، وإلى حين إيجاد حل بديل، أن تتولى الموظفة الإدارية الرئيسية مسؤولية الاتصالات الهاتفية في محور حيث أنها على دراية بتحركات طاقم العمل ولها خبرة كافية بالبيت الآمن بما يمكنها من تحويل المكالمات إلى

بقية الطاقم بالشكل السليم اعتماداً على طبيعة الاستفسار. كما أن على السياسات والإجراءات المعدلة أن توضح الأهمية والحاجة إلى الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البيانات على الخادم الالكتروني المركزي لمحور.

٥-٧ التشارك بالمعلومات والسرية

٥-٧-١ النتائج الرئيسية

تم في مجرى التقييم تحديد فجوات في سياسات وإجراءات مركز محور بخصوص التشارك بالمعلومات والسرية. فبناءً على ما هو مكتوب الآن وما تجري ممارسته، يفتقر مركز محور إلى بروتوكولات محددة بوضوح للتشارك بالمعلومات عن الحالات. ومع أنه يتم ذكر السرية في دليل سياسات وإجراءات محور، فإنها غير معرفة بوضوح من ناحية حماية سلامة المستفيدات وكرامتهن بتوافق مع معايير حقوق الإنسان.

٥-٧-٢ التوصيات

تحتاج سياسات وإجراءات محور إلى مزيد من التفصيل والتوضيح للظروف التي يمكن في ظلها التشارك مع آخرين بمعلومات عن المستفيدات، بما في ذلك أية معلومات يمكن التشارك بها، ومتى يمكن ذلك، وكيف ومع من. كما أن على السياسات والإجراءات أن تعيد التأكيد على أهمية السرية وأن تحدد معايير السرية بوضوح من أجل حماية سلامة المرأة ومعاملتها بكرامة واحترام تماشياً مع معايير حقوق الإنسان.

٥-٨ الإعلام

٥-٨-١ النتائج الرئيسية

لم توجد في محور في وقت التقييم سياسة للتعامل مع استفسارات وسائل الإعلام أو بروتوكول للاستجابة إلى التغطية السلبية أو الادعاءات التي لا أساس لها التي تبثها وسائل الإعلام بخصوص محور. من المهم التصدي لهذه القضية وتوضيح كيف يمكن أن يستجيب محور للطلبات من وسائل الإعلام للحصول على المعلومات. كما أنه لم تكن هناك إستراتيجية إعلامية توضح عمل محور مع الإعلام لرفع الوعي حول أنشطته مع المستفيدات أو حول العنف ضد المرأة بشكل عام والجهود الرامية إلى مكافحته. وقد أطلعت مستشارة التقييم مركز محور على نموذج لسياسة إعلامية يمكن مراعاتها عند إعداد استراتيجيته الإعلامية الخاصة به.

٥-٨-٢ التوصيات

إن على محور أن يعد سياسة إعلامية ويدمجها في سياساته وإجراءاته لتوجيه أنشطته في المناصرة وعمله مع وسائل الإعلام من أجل رفع الوعي حول القضايا المتعلقة بالعنف ضد المرأة وأنشطة المركز وخدماته وإنجازاته. كما يجب أن تكفل هذه السياسة الإعلامية حماية النساء والفتيات اللواتي يلجأن إلى خدمات محور.

٥-٩ النظم المالية

٥-٩-١ النتائج الرئيسية

على الرغم من جهود محور المميزة لفهم سياسات وإجراءات وزارة الشؤون الاجتماعية المالية والتوافق معها، فإن النظام القائم في وقت التقييم كان غير عملي وبحاجة إلى إجراءات علاجية عاجلة.

تم اكتشاف أمثلة عديدة لحالات تأخير طويلة في شراء السلع والخدمات لمركز محور، مثل الحبر لآلة

تصوير المستندات، وأذونات شراء سلع للنساء المستفيدات من المركز. كثيراً ما كانت للتأخيرات التي تم تحديدها عواقب جدية، إذ تساهم، مثلاً، في تداعي البنية التحتية للمباني بسبب التأخير لعدة أشهر في توفير المواد اللازمة لإصلاح تسرب المياه ومقابض الأبواب المكسورة. كما أن عدم دفع فواتير الهاتف بسبب الإجراءات المالية البطيئة والبيروقراطية قد أدى إلى انقطاع خدمة الهاتف عن المركز لفترات من الوقت. هناك ضرورة مطلقة لتوفر أنظمة اتصالات فعالة وشغالة في مركز طوارئ يعمل ٢٤ ساعة يومياً ويتعامل مع نساء في أوضاع أزمة. ظهر أيضاً أن هذه التأخيرات المالية تؤثر مباشرة على نوعية حياة النساء والفتيات النزيلات، وهذا يعني أنهن ينشغلن بالقضايا الحياتية بدلاً من التركيز على التعافي وتقدير الذات خلال الاجتماعات والجلسات مع طاقم محور.

إن العمليات المالية لمركز محور، والتي ترتبط بتلك المتبعة في السلطة الفلسطينية من خلال علاقته بوزارة الشؤون الاجتماعية، تبدو طويلة وبيروقراطية وغالباً ما تعني أن مركز محور لا يمكن أن يدعم الموردين المحليين الأرخص، نظراً لإجراءات المشتريات الحكومية. يجب أن يكون مركز محور قادراً على إدارة موارده المالية في وقت مناسب وطريقة فعالة من أجل تلبية احتياجات المستفيدات منه.

ظهر من التقييم أيضاً أن نظام المصروفات النثرية في مركز محور، والمقصود منه أن يساعد في تجنب البيروقراطية، كان يخفق في القيام بذلك نظراً لأن المبلغ المسموح بإنفاقه منخفض جداً ويظل على محور أن يقدم إيصالات عديدة، وبالتالي فيبدو هذا النظام مرهقاً.

إن دليل السياسات والإجراءات الحالية لمحور كما هو مكتوب راهناً لا يتضمن أية تفاصيل عن السياسات والإجراءات المالية. وليس هذا بالأمر المفاجئ نظراً لأن محاسبة محور وضعت من البداية جميع النظم المالية لمحور من الصفر في وقت مبكر من عمر المركز. وما أن تغير وضع المشروع وأدرج مركز محور تحت مظلة وزارة الشؤون الاجتماعية في السلطة الفلسطينية، لم يتم دمج التعديلات الخطية في السياسات والإجراءات.

أثناء التقييم، أثيرت الحاجة لتصحيح هذه القضية في النقاش مع وزيرة الشؤون الاجتماعية ومدير عام شؤون الأسرة في الوزارة لضمان العمل على مسألة الإجراءات المالية في مركز محور بما يتيح الاستفادة من أموال المانحين بكفاءة وفاعلية وشفافية وبشكل خاضع للمساءلة. وقد عبرت المدير العام لشؤون الأسرة في وزارة الشؤون الاجتماعية عن موافقة شفوية على متابعة هذا الأمر.

٥-٩-٢ التوصيات

من أجل البحث في كيفية استجابة سياسات وإجراءات العمليات المالية المعيارية في السلطة الفلسطينية للاحتياجات التشغيلية لمركز محور، يجب أن يجتمع معاً كل الأطراف اللازمين، وخاصة وزارة الشؤون الاجتماعية ومديرة محور ومحاسبة محور ووزارة المالية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة والتعاون الإيطالي، لاستيضاح التحديات الرئيسية أمام تطبيق عمليات مالية سلسة وتحديد آليات تنفيذ السياسات والإجراءات المالية للعمل بفاعلية وكفاءة وشفافية على تلبية الاحتياجات التشغيلية لمركز محور.

٥-١٠ حشد التمويل والاستدامة المالية

٥-١٠-١ النتائج الرئيسية

وجد التقييم أنه ليس هناك ذكر في الوقت الراهن للحاجة إلى حشد التمويل وإدرار الدخل لمركز محور في سياساته وإجراءاته الراهنة. كان مركز محور محظوظاً للغاية لأنه لم يضطر بعد للنظر في الحاجة إلى استراتيجية للتمويل في الوقت السابق، نظراً للسخاء المتواصل من الجهة المانحة الحالية، أي التعاون الايطالي. إلا أن هذه

حالة نادرة للغاية تتطلب وضع استراتيجية بديلة للتغيرات المستقبلة في وضع محور المالي. إلا أنه لم يكن هناك وجود لاستراتيجية بديلة في وقت التقييم. ستنتهي دورة التمويل الحالية لمشروع محور في آب/ أغسطس ٢٠١١. ومن المهم أن يضع جميع الشركاء في اعتبارهم الحاجة إلى استدامة عمل محور وصيانة جودة عمله العالية حتى يمكن أن يستمر في تلبية حاجات النساء ضحايا العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة.

في موازاة لذلك، قد يحتاج مركز محور إلى الأخذ في الاعتبار استيفاء رسوم على بعض أنشطته في المستقبل، وخاصة من أجل تأمين استمرارية بعض الخدمات والأنشطة المفتوحة للمجتمع. إنه يفعل ذلك بالضبط فيما يخص دار الحضانة، مع أنه يتقاضى رسوماً مدعومة. ومع ذلك، لا ينبغي اتخاذ هذا القرار إلا بعد أن يتم استكشاف الخيارات الأخرى وأن لا يؤخذ باستخفاف. فالمهمة الأولى لمحور هي توفير حق الوصول إلى الأمان للنساء المعرضات للخطر والمعنفات. وبالتالي لا يجب المساومة على حق النساء في الوصول إلى السلامة في أية مبادرات لإدرار الدخل. وإذا كان من الضروري استيفاء رسوم على بعض الخدمات أو الفعاليات، فيجب أن تكون الرسوم المستوفاة مقابل الخدمات معقولة وأن تتبع نظاماً متدرجاً وفق القدرة على الدفع. ويجب التأكد من أن النساء الأكثر عرضة للتهديد لا يزلن قادرات على الحصول على الخدمات دون مقابل في نقطة تقديمها.

فضلاً عن ذلك، وجد التقييم أن محور، ضمن استراتيجيته لبناء علاقات مع المجتمع المحلي وزيادة الوعي حول العنف ضد النساء، لا يتوجه إلى مؤسسات محددة ومناسبة للحصول على مساهمات عينية على شكل دعم أو خبرات أو سلع أساسية للمستفيدات في مركز محور، مع أنه يمكنه القيام بذلك.

إن الفجوات في سياسات محور وإجراءاته بخصوص حشد التمويل والاستقرار المالي ترتبط أيضاً بتوصيات إدارة المشروع والحاكمية التنظيمية التي طرحت في مكان آخر في هذا التقييم. كما أن مستشارة التقييم قد مدت محور ببعض المواد التي قد تساعدهم في وضع خطة للاستدامة المالية.

٥-١٠-٢ التوصيات

يجب أن تكون المبادئ والاستراتيجيات والقواعد لحشد التمويل وإدرار الدخل والتبرعات لدعم استدامة عمل محور مدموجة أيضاً في سياسات وإجراءات مركز محور المعدلة.

٥-١١ التأمين والمسؤولية القانونية

٥-١١-١ النتائج الرئيسية

تبين من التقييم أن مركز محور في الوقت الراهن من دون تأمين وتغطية للمسؤولية القانونية عن المباني. وقد طلب من وزارة الشؤون الاجتماعية، بصفتها الجهة المسؤولة، حل هذه المشكلة والتي بقيت دون حل حتى وقت التقييم. هذه قضية خطيرة تحتاج إلى معالجة عاجلة حتى يتم توفير التغطية. مركز محور مفتوح للجمهور، وهو مقر سكني لضحايا العنف من النساء. وفي حالة حدوث حريق أو سرقة أو أضرار أخرى، ينبغي أن يوجد تأمين وحماية للمستفيدات من الخدمات والطاقم الذي يعمل في المركز. هناك واجب رعاية على وزارة الشؤون الاجتماعية أن تضمن حماية طاقم العمل والمستفيدات من خدمات البيت الآمن.

٥-١١-٢ التوصيات

يجب تعديل سياسات وإجراءات محور بحيث تنص بوضوح على أن تشمل النظم الإدارية آليات التدقيق الداخلي، للتأكد من إن كل أنواع التغطية بالتأمينات لمركز محور (مثل التأمين على المبنى، والتأمين ضد الحوادث، الخ) متوفرة ويجري تحديثها.

٥-١٢ الأمن

٥-١٢-١ النتائج الرئيسية

استناداً إلى مقابلة مع موظفي الأمن في محور كجزء من التقييم، يبدو أن فريق الأمن يتبع في عمله نموذجاً منطقياً للعمل لكنه غير مكتوب في الوقت الراهن. ومع ذلك، هناك اعتماد كبير في النموذج على التسليم الشفهي من مناوبة إلى التالية، وليست هناك سجلات مكتوبة عن الحوادث يتم الاحتفاظ بها بواسطة الحراس أنفسهم كإجراء روتيني. كما أفاد حراس الأمن في محور بأنهم لا يتلقون تدريباً على نظام الدائرة التلفزيونية المغلقة (كاميرات المراقبة) المستخدمة في الرصد الأمني للمركز.

وجد أيضاً أن ثمة نقص في آليات الاتصال الفعال بين الحراس والقسم الداخلي في المركز. إن هذه فجوة كبيرة، إذ أن القدرة على الاتصال بسرعة وبوضوح بين الحراس والبيت الآمن الداخلي في حالة وقوع حادث أمني أمر مهم وقد تعتمد عليه حياة بعض الناس. وبالنظر إلى أن العاملات في القسم الداخلي قد يكن في اجتماعات أو جلسات إرشاد، وأن إشارة تغطية الهاتف المحمول في موقع وجود مركز محور ضعيفة جداً، فهناك حاجة لأن يتبنى مركز محور وسائل اتصال بديلة وفعالة، مثل نظام الاستدعاء أو الاتصال الداخلي.

كانت هناك قضايا أخرى متصلة بالأمن والخدمات الشرطية لم تكن قد تم تطويرها بالقدر الكافي في وقت التقييم، وخاصة فيما يتعلق بالتنسيق مع الشركاء. ومع ذلك، كان قد بدأ الحوار بين الشركاء حول قضايا الأمن التي تتعلق بحالات محددة بين محور والهيئات المؤسسية لوزارتي الداخلية والشؤون الاجتماعية على شكل مؤتمرات عن الحالات تيسرها هيئة الأمم المتحدة للمرأة. لقد تم تسليط الضوء على عدد من القضايا فيما يتعلق بالأمن في تقرير التقييم السنوي لطاقم محور في نيسان/ إبريل ٢٠١٠ ولا تزال هذه القضايا بحاجة إلى اهتمام ومتابعة.

على الرغم من الفجوات التي تم تحديدها، أفاد الفريق الأمني بأنه لم يحدث حتى الآن أي خرق أمني بارز أو حوادث أمنية كبيرة من جانب المجتمع.

٥-١٢-٢ التوصيات

يجب أن يتم تضمين وتحديد نموذج عمل واضح لفريق الأمن في مركز محور في سياسات المركز وإجراءاته المعدلة، بما يشمل نظاماً خطياً لتسجيل الملاحظات والإبلاغ بشأن القضايا والحوادث الأمنية يضاف إلى الإبلاغ الشفوي الذي يستخدمه الحراس الآن. كما يتوجب وضع سياسات وإجراءات بخصوص استخدام نظام الدائرة التلفزيونية المغلقة والتعامل مع الصور التي تسجل بواسطة كاميرات المراقبة، وتنفيذ تدريب إلزامي على نظم الدائرة التلفزيونية المغلقة لجميع أفراد فريق الأمن في محور. كما يجب أن تتضمن السياسات والإجراءات المعدلة آلية ثابتة للاتصال بين الفريق الأمني وفريق البيت الآمن الداخلي، مثل نظام الاستدعاء أو الاتصال الداخلي. وعلى تعديلات السياسات والإجراءات أن تشمل أيضاً أية نتائج من الحوار الجاري حول التنسيق الأمني بين محور وشركائه، وكذلك التوصيات التي طرحت في تقرير التقييم السنوي لطاقم محور في نيسان/ إبريل ٢٠١٠.

٥-١٣ التنظيف

٥-١٣-١ النتائج الرئيسية

وجد التقييم أنه يتم الحفاظ على مركز محور على العموم نظيفاً ومرتباً من قبل عاملات النظافة. ومع ذلك، فلا توجد سياسات وإجراءات رسمية لتوضيح هذه الوظيفة الأساسية.

٥-١٣-٢ التوصيات

يجب تطوير السياسات والإجراءات وتوثيقها بشكل رسمي بخصوص أعمال تنظيف مركز محور.

٥-١٤ صيانة المباني

٥-١٤-١ النتائج الرئيسية

كما سبق ذكره في مكان آخر في هذه الوثيقة، مبنى مركز محور بحاجة إلى صيانة عاجلة وتجديد. ولم يتم العثور خلال التقييم على سياسات وإجراءات رسمية لضمان أن يبقى مبنى محور في حالة عاملة وآمنة.

٥-١٤-٢ التوصيات

يجب تطوير سياسات وإجراءات لضمان إجراء تقييم وصيانة منتظمة لمبنى محور وبنيته التحتية الأخرى، بما في ذلك وجود آليات موحدة للجرد، ومواعيد منتظمة وسجلات لأعمال الصيانة.

٥-١٥ الإسعاف الأولى والطوارئ

٥-١٥-١ النتائج الرئيسية

وجد التقييم أن ثمة فجوة في سياسات وإجراءات محور بخصوص الإسعافات الأولية وإجراءات الطوارئ، إذ أن هذه القضايا غير مدرجة في دليل سياسات المركز وإجراءاته الحالي، وليست موجودة في الممارسة العملية.

٥-١٥-٢ التوصيات

على سياسات وإجراءات محور أن تفصل ما يجب عمله في حالة الطوارئ، مثل الطوارئ الطبية، أو الحريق، الخ.

٣

هيكلية مقترحة لدليل سياسات وإجراءات محور المعدل

بناءً على نتائج التقييم، تقترح الهيكلية التالية لتنظيم سياسات وإجراءات مركز محور المعدلة في نسخة حديثة من دليل سياسات وإجراءات المركز. على كل فصل من دليل السياسات والإجراءات المعدل أن يشرح السياسة والإجراءات التي يجب اتباعها والتي ترتبط بالسياسة ويعطي توضيحاً يبين كيف يمتثل ذلك مع معايير حقوق الإنسان.

الفصول المقترحة لدليل السياسات والإجراءات المعدل لمركز محور (ينبغي تطوير القوالب والوثائق المرجعية ذات العلاقة وإدراجها كملاحق)

١. **مقدمة "تعريف المركز"**
   أ. الرؤية
   ب. الرسالة
   ت. الفئات المستهدفة
   ث. المبادئ المرشدة: "نهج محور"
   ج. الخدمات المقدمة (مع تحديد الفئة المستهدفة لكل خدمة)
   ح. المرافق المتوفرة

٢. **الحاكمية**
   أ. مبادئ وسياسات لحاكمية "مرتكزة إلى النساء"
   ب. الوضع القانوني
   ت. الهيئة الحاكمة، العضوية
   ث. آليات اتخاذ القرار
   ج. الشفافية
   ح. التقييم الخارجي
   خ. المناصرة لصالح رؤية المركز ورسالته
   د. سياسات لدعم مركز محور من قبل المؤسسات الشريكة

٣. **الإدارة**
   أ. نمط الإدارة
   ب. دور ومسؤوليات المديرة
   ت. نظام الدعم للمديرة
   ث. أعضاء فريق الإدارة العليا وأدوارهم ومسؤولياتهم
   ج. التنسيق والتعاون لفريق الإدارة العليا
   ح. اجتماع الطاقم
   خ. آليات المساءلة (أيضاً بخصوص المديرة وفريق الإدارة العليا) / (التدابير الانضباطية في حالات عدم تنفيذ الطاقم للمهام والمسؤوليات الموكلة لهم)
   د. الشفافية

ذ. التخطيط الاستراتيجي والاعتيادي
ر. المراقبة (بما في ذلك مراقبة وتقييم الوظائف والنظم الإدارية)
ز. التقارير
س. نظام استقبال المستفيدات (وجهاً لوجه، على الهاتف)
ش. الإعلام والعلاقات العامة
ص. ترتيبات وإدارة الاتصال الداخلي / الخارجي

٤. المسائل الإدارية والمالية

أ. أدوار ومسؤوليات الطاقم الإداري
ب. المحاسبة
ت. المراقبة والتدقيق والتقارير المالية
ث. حشد التمويل
ج. حفظ السجلات
ح. إدارة أرشيف البيانات
خ. سجلات الدوام
د. صيانة المرافق،[١٤] سواءً الاعتيادية أو الاستثنائية (بما في ذلك أدوار ومسؤوليات الطاقم الإداري والإدارة، والجرد، وقوائم التحقق من الصيانة، ومراجعة الصيانة ومواعيدها)
ذ. الأمن (بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات الخاصة لطاقم الأمن، والتدريب الخاص بطاقم الأمن، ونظام تسجيل الحوادث والحوادث الوشيكة ومراجعاتها، وسياسة استخدام بيانات صور الدائرة التلفزيونية المغلقة والاحتفاظ بها، وصيانة نظم الأمن ومراجعتها)
ر. المواصلات (بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات الخاصة للسائق(ين)، وترتيبات المواصلات الخارجية، والمرافقة الأمنية، وسياسات صيانة المركبات وتأمين المركبات والحوادث)
ز. التنظيف والتدبير المنزلي

٥. الطاقم

أ. الهيكلية التنظيمية
ب. توظيف الطاقم[١٥] (بما في ذلك التوصيفات الوظيفية المفصلة، وفترة اختبار الموظفين الجدد)
ت. توظيف الطاقم/ إنهاء التوظيف (بما في ذلك الاستبقاء في الوظيفة، والاستقالة، وإنهاء العمل، ومقابلة الموظفين المغادرين، وإجراءات الاستئناف)
ث. حفظ سجلات الطاقم وتخزين سجلات الموارد البشرية
ج. نظام المناوبات وتناوب العمل
ح. الإشراف الفني (المبادئ، والإرشادات، والشكل، ومعايير اختيار المشرفين على الطاقم)
خ. تجنب الاحتراق الوظيفي لدى الطاقم

---

١٤ يشير مصطلح "مرفق" إلى المباني والمعدات والأثاث والنظم.
١٥ تهدف كل الأقسام المتعلقة بالطاقم إلى أن تكون متوافقة مع نتائج تقييم هيئة الأمم المتحدة للمرأة الجاري لتوظيف طاقم محور.

د. التقييم السنوي للطاقم ومراجعة الأداء المنتظمة (بما في ذلك التقييم الذاتي)
ذ. الإجازة السنوية/ الإجازة المرضية/ إجازة الأمومة
ر. التأمين الصحي/ التأمين ضد الأخطار
ز. مدونة السلوك والأخلاقيات (بما في ذلك إجراءات التوقيع والإجراءات والتدابير الانضباطية في حالات الخرق)
س. ترتيبات السرية (بما في ذلك الإجراءات والتدابير الانضباطية في حالات "خرقها")
ش. تظلمات وشكاوى الطاقم
ص. التدريب التمهيدي للطاقم والفوائد (بما في ذلك المبادئ المرشدة، وواجبات ومسؤوليات المدراء المباشرين / المتدربين)
ض. التعلم والتدريب والتطور المستمر
ط. المتطوعون والمتمرنون (الاستقطاب والاختيار، والتدريب، والاتفاقية، وترتيبات الإشراف، وسياسة السرية، والتدريب التمهيدي للمتطوعين والمتمرنين، وإنهاء اتفاقية التطوع والتمرن، ومراجعة تنسيب المتطوعين والمتمرنين)

٦. خدمات الإرشاد والإيواء للنساء والأطفال

أ. المبادئ المرشدة والنهج العام: الحماية والتمكين، الإرشاد، الدعم الكلي، الإدارة الأفقية / العمل كفريق، إعادة التسكين وإعادة الدمج
ب. قدرات وترتيبات إدارة الطاقم
ت. ترتيبات الدعم اللوجستي للبيت الآمن (اللوازم، ومناوبات التدبير المنزلي، وإدارة المطبخ، والصيانة المنتظمة، الخ)
ث. نظام الملفات الإدارية
ج. نظام التحويل (السياسة، والإجراءات، والمعايير)
ح. استقبال الحالات (لأغراض الإيواء، لأغراض الإرشاد الخارجي)
خ. تقييم الحالات (بما في ذلك تقييم المخاطر)
د. حقوق وواجبات النساء النزيلات / الاتفاقية مع النساء النزيلات
ذ. الترحيب بالمرأة في البيت الآمن
ر. السرية / التشارك بالمعلومات
ز. تعيين الأخصائية الاجتماعية والمرشدة الاجتماعية
س. الإرشاد الاجتماعي (الجمعي والفردي) مع النساء النزيلات (المنهجية والنظام والجدول)
ش. الإرشاد الاجتماعي (الجمعي والفردي) مع النساء غير النزيلات (المنهجية والنظام والجدول)
ص. الإرشاد الاجتماعي مع أعضاء أسر النساء النزيلات (المنهجية والنهج)
ض. تدخلات وأنشطة دعم الأطفال: التدخلات الإرشادية والتعليمية والترفيهية والعلاجية (بما في ذلك تقييم احتياجات الأطفال، وإعادة بناء الرابطة بين الأم والطفل بعد الإساءة، وتقييم اتصال الطفل مع الأب/ القريب المسيء)

ط. تحديد المخاطر وتقييمها

ظ. سياسة خطة التدخل ومراجعتها

ع. مؤتمر الحالات لفريق البيت الآمن (السياسة، والإجراءات، وحفظ السجلات، وآلية اتخاذ القرار، وتنفيذ الخطوات ومتابعتها)

غ. مؤتمر الحالات/ تقييم المخاطر بمشاركة هيئات متعددة (السياسة، والإجراءات، وحفظ السجلات، وآلية اتخاذ القرار، وتنفيذ الخطوات ومتابعتها)

ف. خدمات دعم الصحة البدنية (بما في ذلك دور طاقم البيت الآمن في تحويل الحالات، والاستشارة والتنسيق مع مهنيين خارجيين، ومتابعة خطة التدخل)

ق. خدمات دعم الصحة النفسية (بما في ذلك دور طاقم البيت الآمن في تحويل الحالات، والاستشارة والتنسيق مع مهنيين خارجيين، ومتابعة خطة التدخل)

ك. زيارات العائلة والأصدقاء

ل. التقييم والدعم القانوني (انظر الجزء القانوني للمزيد من التفاصيل)

م. الأنشطة التعليمية والترفيهية

ن. التدريب المهني

ه. توفير المهارات الحياتية

و. التعريف بسوق العمل وفرص التوظيف

ي. متابعة الحالات (أثناء فترة الإيواء وبعدها)

أأ. خروج الحالة من البيت الآمن

بب. الرجوع إلى محور لمزيد من الإيواء والدعم

تت. تقييم الحالة

ثث. نظام ملفات الحالات (بما في ذلك جمع وإدارة بيانات الحالات، وسياسة الاحتفاظ بملفات الحالات وإتلافها)

جج. الإخلاء الطارئ من البيت الآمن

٧. **الخدمات القانونية**

أ. المبادئ المرشدة والنهج العام

ب. ترتيبات الطاقم

ت. التوعية والمشورة والتمثيل القانوني للمستفيدات النزيلات / الحالات الخارجية

ث. معايير استقبال الحالات القانونية الخارجية

ج. إدارة القضايا القانونية وتوثيقها

ح. جمع الشهادات

خ. التعاون مع الأخصائيات / المرشدات الاجتماعيات والمهنيين الآخرين ذوي العلاقة (الأطباء، الأخصائيين النفسيين، الخ)

د. التعاون مع الأجهزة الأمنية ومسؤولي قطاع القضاء (بما في ذلك أساليب الاتصال، والمعايير

للتشارك بالمعلومات، وترتيبات السرية)

ذ. بناء قضية قانونية

ر. التحضير لتقديم الدلائل في المحكمة / اختبارات الدلائل

ز. نتائج القضايا القانونية ومتابعتها

س. اجتماعات مراجعة القضايا القانونية بهدف التعلم المؤسسي الداخلي

٨. خدمات الإرشاد والدعم الأسري

أ. المبادئ المرشدة والنهج: مركزية حماية الضحية، الإرشاد، الدعم الكلي، الالتزام بممارسات غير مسيئة وغير قمعية، تعزيز الروابط الأسرية الصحية، مساءلة مرتكبي العنف

ب. دور محور ومسؤولياته في العمل مع الأسر

ت. ترتيبات الطاقم

ث. نظام التحويل

ج. المعايير والتقييم لتقديم الخدمات الأسرية (بما في ذلك تقييم المخاطر)

ح. أدوات تقييم التغييرات السلوكية

خ. اتفاقية خدمات الدعم الأسري

د. السرية / التشارك بالمعلومات

ذ. تعيين الأخصائية الاجتماعية والمرشدة الاجتماعية

ر. الإرشاد الاجتماعي (الجمعي والفردي) مع الأسرة في ضائقة (المنهجية، والنظام، والجدول)

ز. تحديد المخاطر وتقييمها

س. خطة التدخل وسياسة مراجعتها ومتابعة الحالات

ش. مؤتمر الحالات لفريق البيت الآمن (السياسة، والإجراءات، وحفظ السجلات، وآلية اتخاذ القرار، وتنفيذ الخطوات ومتابعتها)

ص. مؤتمر الحالات/ تقييم المخاطر بمشاركة هيئات متعددة (السياسة، والإجراءات، وحفظ السجلات، وآلية اتخاذ القرار، وتنفيذ الخطوات ومتابعتها)

ض. التعاون والتنسيق مع مديريات الشؤون الاجتماعية والأجهزة الأمنية ومسؤولي قطاع القضاء

٩. الأنشطة والخدمات الميدانية المجتمعية

أ. المبادئ المرشدة والنهج: الوقاية من العنف، زيادة قبول المجتمع وتعاونه في دعم الضحايا / الناجيات من العنف

ب. دور محور ومسؤولياته في العمل مع المجتمع

ت. العمل خارج الموقع

ث. مراقبة وتقييم أثر الأنشطة الميدانية المجتمعية

ج. التخطيط للفعاليات وإدارتها (في المركز وخارجه، وإدارة برامج القاعة المتعددة الأغراض وجدولها)

ح. التشبيك

خ. دار الحضانة

١. مبادئ ونهج حماية الطفل
٢. ترتيبات الطاقم
٣. الإشراف والإدارة
٤. إجراءات الاستقبال والتقييم (بما في ذلك تقييم المخاطر)
٥. تقييم الاحتياجات التعليمية والترفيهية
٦. برنامج الأنشطة والإعلان عنها
٧. جرد المعدات وصيانتها وسجل التنظيف والتقارير
٨. الإسعافات الأولية والدعم الطبي
٩. إحضار الأهل للأطفال وأخذهم
١٠. إذن الأهل بخصوص الأنشطة التي تجري خارج الموقع
١١. التعاون مع البيت الآمن

د. صالة الألعاب الرياضية

١. مبادئ ونهج سلامة النساء
٢. ترتيبات الطاقم
٣. الإشراف والإدارة
٤. معايير وشروط الإدخال
٥. سياسة الصحة والسلامة في استخدام معدات قاعة الألعاب الرياضية
٦. إخلاء المسؤولية بخصوص استخدام قاعة الألعاب الرياضية
٧. برنامج الأنشطة والإعلان عنها
٨. التعاون مع البيت الآمن

ذ. المقصف

١. هدف الخدمة واستراتيجيتها
٢. ترتيبات الطاقم
٣. الإشراف والإدارة
٤. الإعلان
٥. نظافة الطعام ومعايير التحضير
٦. استخدام المطبخ والصحة والسلامة
٧. نظام سجلات الدخل/ المحاسبة
٨. مراجعة رضا الزبائن

وجد التقييم أن هناك نجاحات ونواقص في صياغة سياسات وإجراءات مركز محور و/ أو في تنفيذها. واشتملت نجاحات المركز في مساعدة النساء ضحايا العنف على ردود الفعل الإيجابية من النساء المستفيدات، واستخدام المركز لنهج يركز على المرأة، وتوفر طاقم عمل ماهر ومهني يعمل تحت ضغوط كبيرة في تصديه لتحديات متعددة في وقت واحد. وأظهر التقييم أن محور قد ساعد بعض النساء في الوصول إلى العدالة بالفعل، وساعد بعض النساء في الاندماج مجدداً مع عائلاتهن بنجاح، ووجد سبلاً بديلة لتمكين النساء من عيش حياة حرة ومستقلة خارج محور عندما لم تكن إعادة الاندماج مع العائلة خياراً ممكناً.

مع ذلك، وبالإجمال، وجد التقييم أن سياسات وإجراءات مركز محور تحتاج إلى مزيد من التطوير والتعديل من أجل سد الفجوات التي تم تحديدها في هذه الوثيقة. وفيما أن دليل السياسات والإجراءات المكتوبة لمركز محور قد وفر أساساً مفيداً للمركز في بدايات عمله، فإنه لم يعد يعكس العديد من السياسات والإجراءات الفعلية التي تطورت ونشأت من خلال العمل اليومي للمركز خلال سنواته الثلاث الأولى، والتي بحاجة إلى أن يتم تدوينها بشكل رسمي. إن السياسات والإجراءات الأصلية تقدم أساساً قوياً ومبدئياً لدعم النساء ضحايا العنف الأسري، إلا أن الجوانب الرئيسية التي تغيب عنها تمنع المركز من تعظيم طاقاته للعمل بفعالية وكفاءة نحو تحقيق هدفه. فسياسات وإجراءات مركز محور، على نحو ما هي مكتوبة الآن، لا تعكس أو تتناول جميع جوانب الدعم الكلي الذي يقدمه المركز إلى جميع النساء والفتيات في الأرض الفلسطينية المحتلة ضحايا أي شكل من أشكال العنف أو المعرضات لخطر الوقوع ضحية له. وأخيراً، ينبغي العمل على ضمان أن تكون سياسات وإجراءات مركز محور متوافقة كلياً مع معايير حقوق الإنسان.

بما أن المهمة التي تنتظر مركز محور في تعديل سياساته وإجراءاته من المرجح أن تتطلب الكثير من الوقت والجهد من أعضاء طاقم المركز، المثقلين بالأصل بسبب طبيعة العمل مع النساء ضحايا العنف والإساءة التي تأخذ شكل استجابات وتعتمد على الاحتياجات، فقد تحتاج عملية التعديل لأن تتم على مراحل وبدعم فني وتعاون مع الشركاء الرئيسيين لمحور. من هذا المنطلق، يتم تعداد خمسة مجالات ذات أولوية للعمل عليها في المدى القصير إلى المتوسط. ومع أنه من الضروري تنفيذ كل توصيات هذا التقييم على المدى الطويل، فإن هذه المجالات الخمس ذات الأولوية بحاجة إلى أن يتم تناولها على الفور.

٤

الخلاصة والتوصيات ذات الأولوية

١. حاكمية المركز

بما أن عدم تحديد مكانة مركز محور وغياب سلسلة مساءلة واضحة يعيقان قدرة الطاقم على تنفيذ العديد من سياسات وإجراءات المركز بالشكل السليم، فإن وضع هيكلية حاكمية منصفة وواضحة وفعالة تتوافق مع أهداف محور كمركز متخصص في مكافحة العنف يجب أن يكون في قمة أولويات المركز. ولتحقيق ذلك، على مركز محور وشركائه في المشروع القيام بما يلي:

- تشكيل مجموعة عمل للحاكمية تتكون من إدارة محور والطاقم والشركاء في المشروع؛
- بناء هيكلية للحاكمية مصممة حسب الاحتياج المحدد لمركز محور والآليات اللازمة لكي يصبح المركز مؤسسة مستقلة تعمل وفقاً لمعايير حقوق الإنسان؛
- تحديد اللوائح الرسمية لمركز محور التي تتضمن نظماً مصممة بالشكل المناسب للحاكمية والإدارة والمراقبة؛
- توسيع رسالة المركز ورؤيته وفئته المستهدفة وتوضيحها بقدر أكبر؛
- السعي لنيل مصادقة السلطات المختصة على لوائح المركز الجديدة من أجل تحديد الوضع القانوني للمركز بشكل رسمي؛
- تطوير وتنشيط نظام مراقبة خارجي (مستقل) ومبني على حقوق الإنسان لمركز محور.

٢. الإدارة والمهام الإدارية والاتصالات

من أجل تحسين فعالية مركز محور وضمان المساءلة، عليه أيضاً أن يبادر على الفور إلى مراجعة وتطوير نظم إدارته بما يتماشى مع أهدافه وهيكلية حاكميته كما هي موضحة في لوائح المركز. لتحقيق ذلك على مركز محور أن يقوم بما يلي:

- تطوير نظم المراقبة والتقارير بما يتماشى مع المعايير المهنية ومعايير حقوق الإنسان؛
- بناء نظم وسياسات ثابتة وفاعلة للاتصالات الداخلية والخارجية قائمة على مبادئ معرفة بوضوح بخصوص السرية؛
- تطوير معايير دنيا لمركز محور قائمة على حقوق الإنسان وتبنيها وتنفيذها ومراقبتها؛
- تطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات ثابتة للإشراف الفني والإداري على طاقم مركز محور؛
- تحديد الخطوط العامة لسلسلة مساءلة واضحة لإدارة محور وطاقمه؛
- تحديث الهيكلية التنظيمية لطاقم مركز محور وفقاً لأدوار الطاقم ومسؤولياته المحددة وسلسلة المساءلة، بناءً على الكفاءة والمهنية؛
- تحديد وتنفيذ سياسات وإجراءات توضح علاقة مركز محور بالإعلام واستفادته من وسائل الإعلام والعلاقات العامة بما يتماشى مع رسالة المركز ورؤيته.

٣. تدبير الحالات

يجب أيضاً إعطاء الأولوية لتعديل ومواصلة تطوير جميع جوانب سياسات وإجراءات مركز محور المتعلقة بتدبير حالات المستفيدات النزيلات. لتحقيق ذلك، على مركز محور أن يقوم بما يلي:

- تقديم تدريب مختص ومطالبة جميع طاقم محور بحضور هذا التدريب على الإجراءات الموحدة للاستقبال وتحديد وتقييم المخاطر والحالات العامة وفقاً للمعرفة والمهارات الحديثة بما يتماشى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان؛
- إعداد وتنفيذ إجراءات استقبال موحدة وأدوات موحدة لتقييم الحالات لكي تستخدم مع جميع النساء النزيلات في مركز محور؛
- ضمان التطبيق المنتظم والمنصف لإجراءات الاستقبال الموحدة من قبل طاقم محور؛
- ضمان أن تراقب مسؤولة البيت الآمن تطبيق هذه الأداة الموحدة لتقييم الحالات من خلال اجتماعات الإشراف المنتظمة مع الأخصائيات الاجتماعيات في المركز؛
- تعديل نظام توثيق تدبير الحالات في المركز لتحقيق الكفاءة والفعالية والأمن؛
- تحديث ملفات الحالات وحفظها بأمان واستخدامها بشكل ثابت، مع أخذ عينات من ملفات الحالات بانتظام بواسطة مسؤولة البيت الآمن ومديرة مركز محور بهدف الإشراف؛
- عقد حلقات منتظمة للإشراف الفني مع الأخصائيات الاجتماعيات في محور وغيرهن من أفراد الطاقم العاملين مباشرة مع النساء النزيلات، حسب الحاجة؛
- مراجعة التجارب والدروس المستفادة من الحوادث والحالات والتشارك بها في اجتماعات طاقم مركز محور من أجل التعلم الجماعي لفريق العمل والتواصل حول المخاطر مع أعضاء طاقم محور ذوي الصلة؛
- ضمان أن يتم تعريف كل مستفيدة من مركز محور وإشراكها في جميع التفاصيل المتعلقة بإمكانيات إعادة تسكينها وإعادة دمجها، وأن يتم في المحصلة النهائية احترام آرائها وقراراتها بخصوص سلامتها ومدى ملاءمة خيارات إعادة تسكينها؛
- تطوير وتنفيذ آليات لمراقبة الحالات، بما يشمل تدابير محددة لمتابعة ومراقبة وتقييم النساء ووضعهن بعد إعادة تسكينهن.

٤. العمل الميداني

من الأولويات الأخرى إجراء مراجعة داخلية ومزيد من التطوير لوظائف مركز محور الميدانية وسياساته وإجراءاته بهذا الخصوص. وحتى يحسن مركز محور برنامجه وأنشطته الميدانية، عليه القيام بما يلي:

- استيضاح تعريف ونطاق العمل الميداني لمركز محور وإشراك المجتمع؛
- ضمان تقسيم واضح لاستراتيجيات عمل الطاقم بين البيت الآمن في مركز محور (الداخلي) وأقسام العمل الميداني (الخارجية) ؛
- إعادة توزيع المناوبات المنتظمة لجميع أفراد الطاقم في برامج العمل الميداني حسب اللزوم لضمان توفر كفاءات متماثلة لدى الطاقم والوقاية من الاحتراق الوظيفي، مع التمييز بين أدوار الطاقم أثناء مناوبات البيت الآمن والعمل الميداني؛
- تعريف الرسالة والمهمة والمهارات ونقاط القوة المحددة في قدرات العمل الميداني في محور والتي لا تغطيها مؤسسات أخرى في العمل الميداني المجتمعي؛

- تنسيق وإعداد مذكرات تفاهم مع المنظمات الشريكة لتعريف الأدوار التكاملية والتنسيق في العمل الميداني والاتفاق عليها من أجل تحسين الكفاءة والفاعلية؛
- إعداد مذكرات تفاهم واضحة وثابتة للتعاون بين محور والمؤسسات الأخرى مثل المحاكم والشرطة والمدعي العام والمستشفيات والمدارس والوزارات الأخرى؛
- تطوير استراتيجية للعمل الميداني لمركز محور ومراقبتها بانتظام.

٥. ترتيبات الطاقم

أخيراً، يجب إعطاء الأولوية لتطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات بخصوص ترتيبات طاقم محور. لتحقيق ذلك، على مركز محور أن يقوم بما يلي:

- دمج سبل الوقاية من الاحتراق الوظيفي للطاقم وتخفيفه في سياسات وإجراءات المركز؛
- تحديد الموارد لتوفير دعم احتياطي لمناوبات الطاقم، بما في ذلك استقطاب وتدريب مجموعة من العاملات والعاملين المؤقتين والمتطوعين لتعبئة الفراغ أو تقديم الدعم الاحتياطي في مناوبات الطاقم حسب الحاجة؛
- تعديل سياسة المناوبات الليلية لتشمل استراتيجية للاستدعاء عند الطلب من أجل تقديم الدعم الاحتياطي للمناوبات الليلية في حال حدوث طارئ؛
- ضمان الإشراف الفني والإداري المناسب على الطاقم؛
- توفير الفرص لأكمال تدريب الطاقم وتطويره المهني للافضل؛
- تطوير مدونة للمبادئ السلوكية والأخلاقية بحيث يلتزم ويتقيد بها جميع أعضاء طاقم محور، بما في ذلك عواقب خرق الطاقم لهذه المدونة؛
- توضيح السياسات والإجراءات لتقديم الدعم في الحالات التي يقع فيها أفراد من الطاقم ضحية للعنف؛
- تفصيل السياسات والإجراءات بخصوص دور المتطوعات والمتطوعين والمتمرنين الداخليين في دعم عمل مركز محور، بما يشمل استقطابهم وتدريبهم.

بعد إنجاز عملية التقييم وإبراز خمسة المجالات كأولويات للعمل، ستتضمن الخطوات التالية لمركز محور تعميم التقييم على أعضاء طاقم محور وشركائه والجهات المانحة والأطراف المعنية. ثم على محور وشركائه في المشروع أن يضموا جهودهم لإعداد سياسات وإجراءات معدلة وفقاً للهيكلية التي اقترحها التقرير والنظر في مؤشرات المراقبة والتقييم المقترحة لملفات الحالات، إلى جانب تطوير المعايير الدنيا لمراكز الإيواء التي تخدم النساء ضحايا العنف في الأرض الفلسطينية المحتلة. كما ونامل أن تكون النتيجة النهائية هي الوصول إلى سياسات وإجراءات محسنة ليس لمركز محور فقط، بل وكذلك التوصل إلى نموذج يتم اتباعه في بناء مراكز مماثلة أخرى في مختلف أنحاء الأرض الفلسطينية المحتلة.

الملحق ١

موجز نتائج التقييم الرئيسية والتوصيات

مجالات الأولوية	المعايير/ المقاييس	المتطلبات	
حاكمية المركز	هيكلية منصفة وواضحة وفعالة للحاكمية في مركز محور في توافقٍ مع أهداف المركز بصفته مركزاً مختصاً بمناهضة العنف للمحافظة على سلامة النساء والأطفال ضحايا العنف.	لوائح مكتوبة (بما في ذلك رسالة المركز ورؤيته وفئاته المستهدفة ومبادئه المرشدة وهيكلية وآليات حاكميته) تبين وتفصل الالتزام الواضح لدعم جميع النساء والأطفال ضحايا العنف. توفر قيادة مؤسسية فعالة وقوية وأطر وآليات دعم تنظيمي. شفافية وآليات مرجعية منتظمة بين الهيئة الناظمة لعمل مركز محور وطاقم المركز. سياسات وإجراءات وآليات للتقارير المالية فعالة وشفافة. التزام وآليات جلية للعمل المنتظم بشراكة مع المنظمات النسوية والشركاء الآخرين.	
الإدارة والمهام الإدارية والاتصالات	إدارة واضحة وفعالة ومنصفة لمركز محور. قيادة واضحة وفعالة ومنصفة لطاقم محور (أن تقدم إدارة المركز التمثيل المنصف والتوجيه لطاقم محور). وجود معايير دنيا لمركز محور والالتزام بها. وجود اتصال داخلي وخارجي واضح وفعال بين أعضاء فريق الإدارة في محور وجميع طواقم العمل في المركز بناءً على مبادئ السرية. صورة إيجابية في الإعلام المحلي والوطني لا تهدد سلامة النساء والأطفال في محور.	مستويات مناسبة من الطاقم ونظام تناوب للطاقم مدار بشكل فعال. توفر عاملين مؤقتين أو متطوعين مدربين لتعبئة الفراغ أو تقديم الدعم في مناوبات طاقم محور حسب الحاجة. إشراف متكرر ومنتظم لجميع أفراد الطاقم من قبل المديرات المسؤولات. تنفيذ الإدارة لسياسات وإجراءات محور بشكل واضح وعادل وثابت. تقديم المساعدة للطاقم على شكل توجيه ونصح، حسب اللزوم. وجود آليات فعالة للإشراف/ الدعم واستخدامها بانتظام (مرة في الشهر على الأقل) من قبل أعضاء إدارة محور ومديرته. عقد اجتماعات منتظمة للطاقم (مرة واحدة على الأقل في الشهر). وجود نظم وسياسات للاتصالات الداخلية والخارجية قائمة على مبادئ معرفة بوضوح بخصوص السرية. تطوير وتنفيذ ومراقبة سياسة إعلامية تعمل على تعزيز وبناء علاقات إيجابية مع وسائط الإعلام تساعدهم على فهم الغاية من مركز محور وتمكنهم من المساعدة في تحدي العنف ضد المرأة في الأرض الفلسطينية المحتلة. آليات داخلية للمراقبة والتقارير تكفل الشفافية واحترام حقوق الإنسان والتزام أداء الطاقم برسالة محور ورؤيته، إلى جانب وجود توثيق شامل ومنصف لعمل محور.	

	الوضع الراهن لسياسات وإجراءات وممارسات مركز محور	توصيات التقييم
	لا يوجد تعريف واضح لهيكلية الحاكمية أو أنها غير موجودة. عدم تحديد مكانة مركز محور يعيق قدرة الطاقم على تنفيذ العديد من سياسات وإجراءات المركز القائمة، إذ لا توجد سلسلة مساءلة معرفة بشكل واضح.	تشكيل مجموعة عمل للحاكمية تتكون من إدارة محور والطاقم والشركاء في المشروع لتنفيذ المهام الموضحة أدناه: بناء هيكلية للحاكمية مصممة حسب الاحتياج المحدد لمركز محور والآليات اللازمة لكي يعمل المركز وفقاً لمعايير حقوق الإنسان. تحديد اللوائح الرسمية لمركز محور التي تتضمن نظماً مصممة بالشكل المناسب للحاكمية والإدارة والمراقبة. توسيع رسالة المركز ورؤيته وفئته المستهدفة وتوضيحها بقدر أكبر. السعي لنيل مصادقة السلطات المختصة على لوائح المركز الجديدة من أجل تحديد الوضع القانوني للمركز بشكل رسمي. تطوير وتنشيط نظام مراقبة خارجي (مستقل) ومبني على حقوق الإنسان لمركز محور.
	نظم الإدارة موجودة وتستجيب إلى الاحتياجات جزئياً، ولكنها جميعها تحتاج إلى مراجعة. يوجد نظام تناوب للطاقم، ولكن يلزم دعم احتياطي من عاملين مؤقتين أو متطوعين مدربين في بعض الأحيان. لا توجد حالياً معايير دنيا لمركز محور. هناك غياب للإشراف المنتظم لجميع الطاقم، بما في ذلك فريق إدارة المركز، ولا تزال أطر الدعم بحاجة إلى تحديد وتنفيذ من قبل مديرة محور. نظم المراقبة والتقارير غائبة في الغالب. تحدث اجتماعات للطاقم حالياً. يوجد لدى محور علاقات مع الإعلام، ولكن لا توجد سياسات وإجراءات إعلامية.	مراجعة وتطوير نظم إدارة مركز محور بما يتماشى مع أهدافه وهيكلية حاكميته كما هي موضحة في لوائح مركز محور. تطوير نظم المراقبة والتقارير بما يتماشى مع المعايير المهنية ومعايير حقوق الإنسان. بناء نظم وسياسات ثابتة وفاعلة للاتصالات الداخلية والخارجية قائمة على مبادئ معرفة بوضوح بخصوص السرية. تطوير معايير دنيا لمركز محور قائمة على حقوق الإنسان وتبنيها وتنفيذها ومراقبتها. تطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات ثابتة للإشراف الفني والإداري على طاقم مركز محور. تحديد الخطوط العامة لسلسلة مساءلة واضحة لإدارة محور وطاقمه. تحديث الهيكلية التنظيمية لطاقم مركز محور وفقاً لأدوار الطاقم ومسؤولياته المحددة وسلسلة المساءلة، بناءً على الكفاءة والمهنية. تحديد وتنفيذ سياسات وإجراءات توضح علاقة مركز محور بالإعلام واستفادته من وسائل الإعلام والعلاقات العامة بما يتماشى مع رسالة مركز محور ورؤيته.

مجالات الأولوية	المعايير/ المقاييس	المتطلبات
تدبير الحالات	تدبير الحالات بشكل آمن وفعال، يحمي النساء من تكرار تجربة الأذى والإساءة، ويكفل القيادة النسوية، ويركز على الاحتياجات الفردية للنساء. ضمان الوصول إلى خدمات مركز محور للنساء ضحايا العنف والاعتداءات وأولئك اللواتي يطلبن الحماية والدعم أو في حاجة لهما. تقييم خطر تعرض النساء لتكرار تجربة الأذى، وإدارته وتخفيه (حيثما أمكن) بشكل متواصل. حفظ سجلات الحالات بشكل واضح ودقيق وآمن لجميع النساء والأطفال في محور. انخفاض حدوث حالات تعرض النساء لتكرار تجربة الأذى أثناء تواجدهن في مركز محور وبعد مغادرتهن له. انخفاض حدوث حالات القتل والأذى الشديد للنساء أثناء تواجدهن في مركز محور وبعد مغادرتهن له.	طاقم يتمتع بالخبرة والمؤهلات ويفهم كيف يجب أن يستجيب بفاعلية ويقدم الدعم للنساء والفتيات ضحايا العنف والاعتداءات. إشراف منتظم وشامل على عمل الأخصائيات الاجتماعيات مع الحالات من قبل مسؤولة البيت الآمن في محور. إشراف فني منتظم وقائم على النوع الاجتماعي للأخصائيات الاجتماعيات وغيرهن من أعضاء طاقم محور (حسب اللزوم) الذين يعملون مع النساء والأطفال ضحايا العنف والاعتداءات. إجراءات استقبال واضحة تيسر وصول النساء الضحايا الفوري إلى خدمات مركز محور وفقاً لمعايير حقوق الإنسان. تطبيق طاقم مركز محور لإجراءات الاستقبال على جميع الحالات. مسؤولة البيت الآمن تتولى مسؤولية إدارية لضمان تطبيق الاستقبال السليم في الممارسة وأن تجري مراقبة التقيد بنظام الاستقبال. استخدام إجراءات وأداة موحدة لتقييم الخطر عبر مركز محور لجميع النساء. تقييم الخطر وتسجيله والتواصل بشأنه داخلياً (وخارجياً حيثما يكون مناسباً). مراقبة الخطر بانتظام وإعادة تقييمه واتخاذ الإجراءات لتقليل المخاطر على النساء والأطفال. تطوير بروتوكولات وإجراءات على المدى الطويل لاجتماعات مشتركة بين مختلف الهيئات لتقييم الخطر بخصوص الحالات التي تتعرض لمخاطرة عالية.
العمل الميداني	فهم واضح لدى طاقم محور أن العمل الميداني هو عمل يجري في المجتمع "الخارجي" وليس داخل مركز محور. استراتيجية وخطة عمل واضحة لأنشطة العمل الميداني ومشاركة المجتمع والشراكة في العمل. دور واضح ومصمم خصيصاً لمركز محور فيما يتعلق بالعمل الميداني بالمقارنة مع عمل المنظمات الأخرى لوضع حد للعنف ضد المرأة. تزايد القبول والدعم المجتمعي للنساء ضحايا العنف، بما في ذلك أثناء مرحلة إعادة الاندماج (بعد فترات الإيواء).	مشاركة منتظمة وإيجابية لمركز محور في رفع الوعي في المجتمع المحلي، مع تحدي النظر إلى العنف ضد المرأة كأمر مقبول. تأسيس الأدوار التكاملية بين محور والمؤسسات الأخرى وإدراك المجتمع لها (تجنب ازدواجية الموارد). زيادة العمل في شراكة إيجابية مع المؤسسات النسوية الأخرى والمنظمات المجتمعية. تحديد الممارسات والموارد المبتكرة لدعم إعادة اندماج النساء الضحايا في المجتمع واستخدامها ومشاطرتها مع المؤسسات الشريكة.

	الوضع الراهن لسياسات وإجراءات وممارسات مركز محور	توصيات التقييم
	يظهر طاقم محور الوعي بالخطر، ولكن ذلك لا يطبق رسمياً على جميع الحالات وفقاً لمعايير وإجراءات تقييم موحدة ولا يتم تسجيله في ملفات الحالات. لا يجري حالياً استخدام أداة موحدة لتقييم الخطر وتطبيقها على جميع الحالات. لا يوجد حالياً نظام للإشراف المنتظم على الحالات، مع أنه يجري عقد اجتماعات لمناقشة الحالات وتنتج عنها نتائج متباينة. يؤدي عدم وضوح إجراءات الاستقبال إلى الحرمان من الوصول إلى خدمات الحماية والتمكين في مركز محور في بعض الحالات.	تقديم تدريب مختص ومطالبة جميع طاقم محور بحضور هذا التدريب على الإجراءات الموحدة للاستقبال وتحديد وتقييم المخاطر والحالات العامة وفقاً للمعرفة والمهارات الحديثة بما يتماشى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان. إعداد وتنفيذ إجراءات استقبال موحدة وأدوات موحدة لتقييم الحالات لكي تستخدم مع جميع النساء النزيلات في مركز محور. ضمان التطبيق المنتظم والمنصف لإجراءات الاستقبال الموحدة من قبل طاقم محور. ضمان أن تراقب مسؤولة البيت الآمن تطبيق هذه الأداة الموحدة لتقييم الحالات من خلال اجتماعات الإشراف المنتظمة مع الأخصائيات الاجتماعيات في المركز. تعديل نظام توثيق تدبير الحالات في المركز لتحقيق الكفاءة والفعالية والأمن. تحديث ملفات الحالات وحفظها بأمان واستخدامها بشكل ثابت، مع أخذ عينات من ملفات الحالات بانتظام بواسطة مسؤولة البيت الآمن ومديرة مركز محور بهدف الإشراف. عقد حلقات منتظمة للإشراف الفني مع الأخصائيات الاجتماعيات في محور وغيرهن من أفراد الطاقم العاملين مباشرة مع النساء النزيلات، حسب الحاجة. مراجعة التجارب والدروس المستفادة من الحوادث والحالات والتشارك بها في اجتماعات طاقم محور من أجل التعلم الجماعي لفريق العمل والتواصل حول المخاطر مع أعضاء طاقم محور ذوي الصلة. ضمان أن يتم تعريف كل مستفيدة من مركز محور وإشراكها في جميع التفاصيل المتعلقة بإمكانيات إعادة تسكينها وإعادة دمجها، وأن يتم في المحصلة النهائية احترام آرائها وقراراتها بخصوص سلامتها ومدى ملاءمة خيارات إعادة تسكينها. تطوير وتنفيذ آليات لمراقبة الحالات، بما يشمل تدابير محددة لمتابعة ومراقبة وتقييم النساء ووضعهن بعد إعادة تسكينهن.
	العمل الميداني يشكل فجوة في السياسات والإجراءات الحالية. يوجد فهم متباين لدى أعضاء طاقم محور لدور المركز في مجال العمل الميداني.	إجراء مراجعة داخلية ومواصلة تطوير وظائف وسياسات وإجراءات مركز محور بخصوص العمل الميداني. استيضاح تعريف ونطاق العمل الميداني لمركز محور وإشراك المجتمع. ضمان تقسيم واضح لاستراتيجيات عمل الطاقم بين البيت الآمن في مركز محور (الداخلي) وأقسام العمل الميداني (الخارجية). إعادة توزيع المناوبات لجميع أفراد الطاقم في برامج العمل الميداني حسب اللزوم لضمان توفر كفاءات متماثلة لدى الطاقم والوقاية من الاحتراق الوظيفي، مع التمييز بين أدوار الطاقم أثناء مناوبات البيت الآمن والعمل الميداني. تعريف الرسالة والمهمة والمهارات ونقاط القوة المحددة في قدرات العمل الميداني في محور والتي لا تغطيها مؤسسات أخرى في العمل الميداني المجتمعي. تنسيق وإعداد مذكرات تفاهم مع المنظمات الشريكة لتعريف الأدوار التكاملية في العمل الميداني والاتفاق عليها من أجل تحسين الكفاءة والفاعلية. إعداد مذكرات تفاهم واضحة وثابتة للتعاون بين محور والمؤسسات الأخرى مثل المحاكم والشرطة والمدعي العام والمستشفيات والمدارس والوزارات الأخرى. تطوير استراتيجية للعمل الميداني لمركز محور ومراقبتها بانتظام.

مجالات الأولوية	المعايير/ المقاييس	المتطلبات	
ترتيبات الطاقم	فريق من العاملين المنتجين والمؤهلين قادر على دعم ومناصرة حقوق النساء والأطفال ضحايا العنف والاعتداءات في محور. طاقم قادر على تمثيل رسالة مركز محور ورؤيته بالكامل والخضوع للمساءلة بشأنها.	عدم تعرض الطاقم للاحتراق الوظيفي (انخفاض مستوى الاعتلال والتوتر بين أعضاء الطاقم). معدل استبقاء الطاقم جيد ويتناسب مع نوع العمل الذي يقومون به (مثلاً، يمكن أن يكون الدليل هو بقاء الأخصائيات الاجتماعيات في المنصب لفترة من سنة إلى ١٨ شهراً). ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لدى الطاقم. حصول أعضاء الطاقم على فرص منتظمة للتدريب وإعادة التدريب وفقاً لما تتطلبه أدوارهم. يستطيع جميع أعضاء الطاقم التعبير عن رسالة مركز محور ورؤيته بشكل متكافئ وسليم. يخضع الطاقم للمساءلة عن عملهم بما يتماشى مع مدونة واضحة للمبادئ الأخلاقية وسياسة بخصوص السرية.	

	الوضع الراهن لسياسات وإجراءات وممارسات مركز محور	توصيات التقييم
	مركز محور يستفيد من فريق عمل مؤهل ويمتلك دافعية عالية. يوجد غياب لسياسات شمولية للوقاية من الاحتراق الوظيفي عند الطاقم ، مع أنه يجري تنفيذ بعض الآليات، مثل تناوب الطاقم. يوجد غياب لسياسات وممارسات الإشراف على الطاقم (سواءً إدارياً أو فنياً)، مع أن الطاقم قد حدد الحاجة لكلا النوعين بوضوح. خضع طاقم محور واستفاد من برنامج تدريبي مختص، ولكن هناك غياباً لسياسات وإجراءات متعلقة بتدريب الطاقم وتطوير مستواه.	دمج سبل الوقاية من الاحتراق الوظيفي للطاقم وتخفيفه في سياسات وإجراءات المركز. تحديد الموارد لتوفير دعم احتياطي لمناوبات الطاقم، بما في ذلك استقطاب وتدريب مجموعة من العاملات والعاملين المؤقتين والمتطوعين لتعبئة الفراغ أو تقديم الدعم الاحتياطي في مناوبات الطاقم حسب الحاجة. تعديل سياسة المناوبات الليلية لتشمل استراتيجية للاستدعاء عند الطلب من أجل تقديم الدعم الاحتياطي للمناوبات الليلية في حال حدوث طارئ. ضمان الإشراف الفني والإداري المناسب على الطاقم. توفير الفرص لتدريب الطاقم وتطويره المهني ورفع مستواه. تطوير مدونة للمبادئ السلوكية والأخلاقية بحيث يلتزم ويتقيد بها جميع أعضاء طاقم محور، بما في ذلك عواقب خرق الطاقم لهذه المدونة. توضيح السياسات والإجراءات لتقديم الدعم في الحالات التي يقع فيها أفراد من الطاقم ضحية للعنف. تفصيل السياسات والإجراءات بخصوص دور المتطوعات والمتطوعين والمتمرنين الداخليين في دعم عمل مركز محور، بما يشمل استقطابهم وتدريبهم.