

دليل الإجراءات العملية
في التعهد بالنساء ضحايا العنف



تأليف:

حميدة الشاوش

نجاه طمني

فهرس

الصفحة	المحتوى
	الفهرس
	توطئة
	الجزء الاول
	• لماذا هذا الدليل؟ • لمن هذا الدليل؟
	• واقع العنف • مفهوم العنف • العنف ضد النساء
	أنماط العنف المسلط على النساء - المنظور الصحي - المنظور الجنائي - الجانب الحقوقي (العنف المبني على النوع الاجتماعي) أمثلة تجسد أنماط السلوك العنيف تجاه المرأة
	- الأسباب الرئيسية للعنف المسلط من طرف القرين - عوامل الخطر لعنف القرين والعنف الجنسي - آثار العنف على المرأة وتأثيره على الأطفال
	• تعاطي جديد مع العنف في ظل رؤية وطنية شاملة
	الجزء الثاني
	خدمات التعهد بالنساء ضحايا العنف • فيما يتمثل التعهد؟
	خدمات شبابيك الإنصات والتوجيه - المهام والأهداف - الإصغاء المباشر والتعهد النفسي - التعهد القانوني والقضائي
	خدمات مراكز الإيواء - المبادئ العامة - المهام
	لإجراءات العملية

	• الإنصات للنساء ضحايا العنف • الإصغاء للأطفال المرافقين
	• الاستقبال في مركز الإيواء • التعهد الطبي • التعهد الاجتماعي • التعهد النفسي • القواعد الأساسية المعتمدة في الإنصات الفعال • التعهد القانوني • التعهد بالتنشيط والترفيه • التعهد بالأطفال المرافقين في مراكز الإيواء • المتابعة ما بعد المغادرة
	التعامل مع مختلف المصالح المعنية قنوات التوجيه • إلى مركز الإنصات • إلى مركز الإيواء التسيير الإداري والمالي لمراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف
	• مراكز الإنصات والتوجيه • مراكز الإيواء
	• تجربة مركزي تناصف للإنصات والأمان للإيواء
	• محاور التكوين المقترحة
	الملاحق
1	استمارة الاستقبال والإنصات عبر الهاتف
2	استمارة جمع المعطيات حول العنف ضد المرأة
3	فصول قانونية على تخص مساعدة النساء ضحايا العنف مقتبسة من القانون الشامل الخاص بالقضاء على العنف ضد المرأة:
4	نموذج لوثيقة المغادرة التلقائية
5	نموذج لقائمة في النساء المقيمات بمركز الإيواء
6	نموذج في قائمة لأسماء المقيمات الجدد في مركز الإيواء (التأمين)
7	نموذج في قائمة في أسماء النساء المغادرات (التأمين)
8	نموذج في قائمة استلام اللوازم
9	نموذج في عقد عمل مؤقت
10	نموذج في شهادة إقامة
11	نموذج إنذار للمقيمة في صورة الاخلال بالنظام الداخلي
12	نموذج في التزام عند مغادرة الفضاء
13	نموذج بطاقة تقييم
14	نموذج استمارة للإحاطة بالصحة النفسية والاجتماعية
15	النظام الداخلي لمركز الأمان

توطئة



الجزء الأول:

I- الإطار العام

-I- لماذا هذا الدليل؟

تعتبر المتعهدات¹ والمتعهدين بالنساء ضحايا العنف² في مراكز الإنصات والتوجيه أو مراكز الإيواء ، المتدخلات الأكثر أثرا في تغيير نسق حياة المستفيدات وجعلها أقرب ما يكون إلى الاستقرار والتوازن. ذلك لأن فضاءات التعهد غالبا ما تكون المكان الأول أو الوحيد الذي تلجأ إليه المرأة ضحية العنف عندما توصلها أمامها كل السبل لطلب المساعدة والإحاطة أو الإرشاد.

وأمام هذه الانتظارات المشروعة، تصبح مسؤولية المتعهدات في هذه الفضاءات ذات أهمية فائقة ولا تحتمل الارتجال أو سوء التقدير وعليه برزت الحاجة لترشيد الإجراءات الخاصة بالتعهد بالنساء ضحايا العنف وتنظيمها، في شكل دليل تطبيقي يقدم طرق التدخل وآليات التعهد وكيفية التسيير الإداري فضلا عن توصيف مكونات هذه الفضاءات وما تستوجبه من مرافق وتجهيزات.

فهذا الدليل التطبيقي لما يحتويه من إجراءات عملية وسندات متابعة، يساعد على تجويد نوعية الخدمات المقدمة بالحرفية المستوجبة ويفضي على عملية التدخل انسيابية واتساقا أساسيين لوضوح مسار التعهد. فهو يساعد على التعامل السليم مع النساء ضحايا العنف المطلوب الإحاطة بهن، وكيفية تحديد حاجاتهن وحدود الاستجابة لها.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذا الدليل لا يسعى إلى وضع نموذج نهائي وثابت في كيفية التدخل والتسيير، وإنما هو منهجية عمل وأداة بيداغوجية/تعليمية تتيح الفرصة أمام الميسرين في مراكز التعهد المستحدثة لحسن التقصي وجودة الإنصات والإرشاد ونجاعة المتابعة.

ولما كان تعهد النساء ضحايا العنف داخل مؤسسات تخضع للشراكة بين القطاع العمومي والمجتمع المدني ولها نظامها المميز، فذلك يتطلب من جانب آخر، تملك أساليب التسيير المالي والإداري الخاصة واحترام التراتيب المتفق بشأنها مع الدوائر الرسمية.

¹ نظرا لكون جل القائمين بالتعهد داخل المراكز هم من النساء فقد اعتمد في أغلب الأحيان ضمير التأنيث وهذا لا يقصي مساهمة الرجال في مسار التعهد بالنساء ضحايا العنف.

² في بعض الدراسات وردت عبارة "الناجيات من العنف" أو "الضحايا الناجيات من العنف" نظرا لكون من تعرضن إلى العنف نجون من موت محقق في الكثير من الأحيان، إلا أننا اعتمدنا في هذا الدليل العبارة الصادرة بالقانون التونسي عدد 58 لسنة 2017 الذي استعمل عبارة "النساء ضحايا العنف".

يتضمن الدليل جزءا نظريا وآخر وصفيا إجرائيا. يتناول الجزء الأول، الإطار العام للدليل وتحديد مفهوم العنف القائم على النوع الاجتماعي وأنماطه وأهم المراحل التي يمر بها، ويبين التطور التدريجي للتشريعات والقوانين والاستراتيجية الوطنية المعتمدة في تونس لمناهضة هذه الظاهرة في ظل تطور مفهوم العنف.

أما الجزء الثاني فسيُعنَى بالخصوص بالجانب التطبيقي في التعهد بالنساء ضحايا العنف استنادا في ذلك على تجربة فضائي تناصف للإنصات والتوجيه" ومركز "الأمان لإيواء النساء ضحايا العنف" التي تشرف عليهما وزارة المرأة والأسرة والطفولة بالشراكة مع جمعية النساء التونسيات للبحث حول التنمية. يتناول هذا الجزء تحديد مفهوم التعهد ويقدم أهم الخدمات المسداة بداية من مرحلة الإنصات والتوجيه ومرورا بمرحلة التعهد بالإيواء وإلى التعهد ما بعد المغادرة. وسيتم التركيز على مقتضيات آليات التعهد وكيفية تأمينها وما يتطلبه ذلك من تنسيق داخلي بين مختلف الأطراف أو التعامل الصحيح مع المصالح المعنية الخارجية، فضلا عن كيفية التسيير المالي والإداري ومختلف العمليات التي يتعين القيام بها.

-II- لمن هذا الدليل؟

يستهدف هذا الدليل كافة المتدخلات في التعهد بالنساء ضحايا العنف وأطفالهن ومرافقتهن بمراكز الإيواء كما يستهدف جميع المنظمات والجمعيات المهتمة والعاملة في مجال مناهضة العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي.

فهو يهدف إلى الارتقاء بمهارات المتعهدات، ويسر لهن النفاذ إلى الوثائق الإدارية المعمول بها ويضع على ذمتهم/هم مجموعة أخرى من الأدوات التي أفرزتها تجربة مركزي "الأمان وتناصف" للتعهد بالنساء ضحايا العنف. " (نماذج من الاستمارات والتقارير والمطالب، ...)

واقع العنف ضد النساء

يُعدّ تقرير منظمة الصحة العالمية³ أول دراسة منهجية رائدة من خلال للبيانات العالمية حول انتشار العنف ضد النساء، سواء كان ذلك من طرف شريكهن أو من أطراف أخرى". وتشير ذات الدراسة إلى أن عنف القرين هو الشكل الأكثر شيوعاً ويؤثر على 30٪ من النساء في جميع أنحاء العالم".

كما تبين الدراسات التي أجريت في إطار اتفاقية اسطنبول إلى أن 20٪ من النساء هن من ضحايا العنف الجسدي قد تعرضن مرة على الأقل في حياتهن إلى هذا النوع من العنف.

وفي الدراسة الاستقصائية الوطنية بشأن العنف ضد المرأة التي أجراها الديوان الوطني للأسرة والعمران البشري⁴ نلاحظ أن 47.6٪ من النساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين 18 و64 سنة يصرحن أنهن تعرضن لشكل أو أكثر من أشكال العنف في حياتهن، وتعود مسؤولية ذلك في معظم الحالات إلى القرين.

كما تدعم النسب المذكورة أعلاه، الدراسة الوطنية بشأن العنف في الأماكن العامة والقائم على نوع الاجتماعي التي نشرها مركز البحوث والدراسات والتوثيق حول المرأة⁵ CREDIF في عام 2016.

وتظهر نفس الدراسة أن ما يقرب من 53.5٪ من النساء التونسيات ضحايا العنف في الفترة الممتدة بين 2011 و2015 تعرضن للاعتداء، وأن 75.4٪ من هذا العنف ذو طبيعة جنسية، و41.2٪ جسدي، و78٪ نفسي. وبالإضافة إلى ذلك، 92٪ ممن شملهن الاستطلاع يصرحن أنه من الأفضل عدم الرد في هذه الحالة حتى لا تجلب الانتباه.

وقد أدت هذه النسب المفزعة إلى الوعي بأهمية هذه الظاهرة في مجتمعنا، ودفعت المنظمات غير الحكومية المحلية منها والدولية الجمعيات النسوية إلى التعبئة والضغط على المؤسسات المعنية، للشروع، بمشاركة مع المجتمع المدني، في مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال تطوير برامج توعوية للتعبه بالنساء ضحايا العنف.



مفهوم العنف عموماً:

³التقديرات العالمية والإقليمية للعنف ضد المرأة: الانتشار والتبعات الصحية للعنف بين القرين والعنف الجنسي المتأتي من جانب غير الشريك، 2013

⁴الدراسة الوطنية بشأن العنف ضد المرأة في تونس 2010 ONFP-AECID

⁵الدراسة الوطنية بشأن العنف القائم على نوع الاجتماعي في الأماكن العامة، الكر يديف والأمم المتحدة، المرأة، 2016

اختلفت التعريفات لمفهوم العنف باختلاف المقاربات المستعملة وبتباين المقاصد والأهداف ولكن هناك شبه إجماع على أن العنف هو سلوك أو فعل يتسم بالعدوانية يصدر عن طرف قد يكون فردا أو جماعة أو طبقة اجتماعية أو دولة بهدف استغلال طرف آخر في إطار علاقة قوة غير متكافئة اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية وتنتج عن ذلك أضرار مادية أو معنوية أو نفسية لفرد أو جماعة أو طبقة اجتماعية أو دولة.

ومن اللافت أن خطورة العنف، جعلت المنتظم الدولي يولي هذه الظاهرة عناية فائقة من حيث تعريفها وتحديد أركانها ودراسة نتائجها وتأثيراتها. ومن التعاريف الرائدة، في هذا المجال، تعريف منظمة الصحة العالمية الذي يذهب إلى أن العنف هو "الاستعمال المتعمد للقوة المادية أو القدرة، سواء بالتهديد أو الاستعمال الفعلي لها، من قبل الشخص ضد نفسه أو ضد شخص آخر أو مجموعة أو مجتمع، بحيث يؤدي إلى حدوث أو احتمال حدوث إصابة أو موت أو إصابة نفسية أو سوء النماء والحرمان".⁶ فللعنف آثار مدمرة على بنية المجتمع وأفراده ولا سيما النساء كأولى ضحاياه، إذ العنف ضد النساء يعتبر نتيجة لتراكم سلسلة من سلوكيات التمييز وعدم المساواة والحيث بين المرأة والرجل مما جعل هذه الأخيرة تجبر على خسارة الكثير من حقوقها ومكانتها وكرامتها في المجتمع.

العنف ضد النساء المبني على النوع الاجتماعي:

قبل عقود لم يكن العنف ضد النساء يعتبر مشكلا في حد ذاته، إذ كان هناك اتجاه اجتماعي متمم مع أنواع شتى من الظلم والتمييز والإقصاء حتى أنه صار مكونا من عناصر التنشئة الاجتماعية وكانت اللغة ولا زالت، محملا مثقنا بالألفاظ والأقوال والمعاني التي تكرس العنف كأسلوب تعامل من العرف الاجتماعي والتي ترسخ ثقافة الهيمنة الذكورية.

فقد تطور مفهوم العنف المسلط على النساء عبر التاريخ والسياقات السياسية والاجتماعية وأيضا من خلال المقاربات والدراسات الفكرية والقانونية وضغط مكونات المجتمع المدني قصد مزيد الفهم والتدقيق للظاهرة وإيجاد أكفل السبل للقضاء عليها.

وقد مر تعريف العنف بشكل عام بما في ذلك العنف ضد النساء بمراحل ثلاث حسب المنظور المعتمد في التعريف كما يوضحه الرسم الموالي:

⁶ التقرير العالمي حول العنف والصحة: ملخص

1- النظر إلى ظاهرة العنف من

الوجهة **الجزائية** فقط والتي
تعرف العنف على أنه الإيذاءات
الجسدية والجنسية المرتكبة ضد
الإناث عموماً من طرف أي فرد
من المجتمع

2- الصحة هي " حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً"

العنف = الاستعمال المتعمد للقوة المادية أو القدره سواء بالتهديد أو الاستعمال
الفعلي لها ، من قبل الشخص ضد نفسه أو ضد مجموعة أو مجتمع، بحيث
يؤدي إلى حدوث أو رجحان حدوث إصابة أو موت أو إصابة نفسية أو
سوء النماء أو الحرمان " منظمة الصحة العالمية

إضافة بعدي الإساءة النفسية والإهمال



3- العنف ضد المرأة هو "أي اعتداء ضد المرأة مبني على أساس
النوع الاجتماعي والذي يتسبب في إحداث إيذاء أو ألم جسدي أو
جنسي أو نفسي للمرأة ويشمل التهديد بهذا الاعتداء أو الضغط أو
الحرمان التعسفي من الحقوق والحريات سواء حدث ذلك في
الحياة العامة أو الخاصة."

الإعلان العالمي لمناهضة كافة أشكال العنف ضد المرأة

العنف المبني على النوع الاجتماعي

كل اعتداء مادي أو معنوي أو جنسي أو اقتصادي أو مؤسسي ضد النساء قائم على علاقة الهيمنة والتمييز بسبب
الجنس، وهو مدفوع بالعصبية الجنسية وموجه ضد النساء بسبب كونهن نساء.
والعنف القائم على النوع الاجتماعي يعتبر أحد أكثر انتهاكات حقوق الإنسان انتشاراً. فهو لا يقتصر على منطقة
جغرافية معينة أو على فئة عمرية محددة أو ثقافة أو عرق أو مكانة اجتماعية خاصة.

⁷النوع الاجتماعي والجنس: في حين يرتبط الجنس بالخصائص البيولوجية التي تميز بين النساء والرجال في جميع المجتمعات، يحيل النوع الاجتماعي إلى الأدوار والصفات والتمثيلات التي يولمها المجتمع لكليهما. ونوعية العلاقات التي تطورت بينهما خلال التاريخ وخلافاً للفروق الجنسية البيولوجية الكونية والدائمة وغير القابلة للتغيير عموماً عبر الأزمان والأوطان، فإن اختلافات النوع الاجتماعي هي صناعة المجتمعات وتعتمد على كيفية تصور الرجال والنساء لأدوار بعضهم البعض والأهمية التي يضيفونها عليها، وتمثل مكانتهم الاجتماعية وهذه الرؤيا تتغير عبر التاريخ وتختلف باختلاف البلدان والثقافات.



هناك عدة أشكال للعنف ضد النساء ومنها:

العنف النفسي:

يمثل العنف النفسي عنصراً محورياً إذ هو نتاج لكل أنواع العنف الأخرى المسلطة على المرأة.

وهو ممارسة جميع التصرفات التي تؤدي المرأة نفسياً، مثل الحط من قيمتها وممارسة الضغط النفسي ضدها،

وتعريضها للخوف والقهر، والظلم، والابتزاز والتهديد.

العنف الجسدي:

كل فعل ضار أو مسيء يمس بالحرمة أو السلامة الجسدية للمرأة أو بحياتها كالضرب والركل والجرح والدفع والتشويه والحرق وبتر أجزاء من الجسم والاحتجاز والتعذيب والقتل.

العنف الجنسي:

كل فعل أو قول يهدف مرتكبه إلى إخضاع المرأة لرغباته أو رغبات غيره الجنسية باستخدام الإكراه أو التغيرير أو الضغط وغيرها من وسائل إضعاف وسلب الإرادة وذلك بغض النظر عن علاقة الفاعل بالضحية.

العنف المجتمعي:

وهو تعرض المرأة للعنف منذ صغرها، كوقوعها في ظلم العادات والتقاليد التي تحد من حرية المرأة بشكل كامل، ومثالاً على ذلك ختان الإناث منذ صغرهن، والزواج المبكر للفتيات.

العنف السياسي:

هو كل فعل أو ممارسة يهدف مرتكبه لحرمان المرأة أو إعاقته عن ممارسة أي نشاط سياسي أو حزبي أو جمعياتي أو أي حق أو حرية من الحقوق والحريات الأساسية ويكون قائماً على أساس التمييز بين الجنسين .

العنف المعنوي:

كل اعتداء لفظي كالقذف والشتيم أو الإكراه أو التهديد أو الإهمال أو الحرمان من الحقوق والحريات والإهانة والتجاهل والسخرية والتحقير وغيرها من الأفعال أو الأقوال التي تنال من الكرامة الإنسانية للمرأة أو ترمي إلى إخافتها أو التحكم فيها.

العنف الاقتصادي:

كل فعل أو امتناع عن فعل من شأنه استغلال المرأة أو حرمانها من الموارد الاقتصادية مهما كان مصدرها كالحرمان من الأموال أو الأجر أو المداخيل، والتحكم في الأجور أو المداخيل، وحضر العمل أو الإجبار عليه.

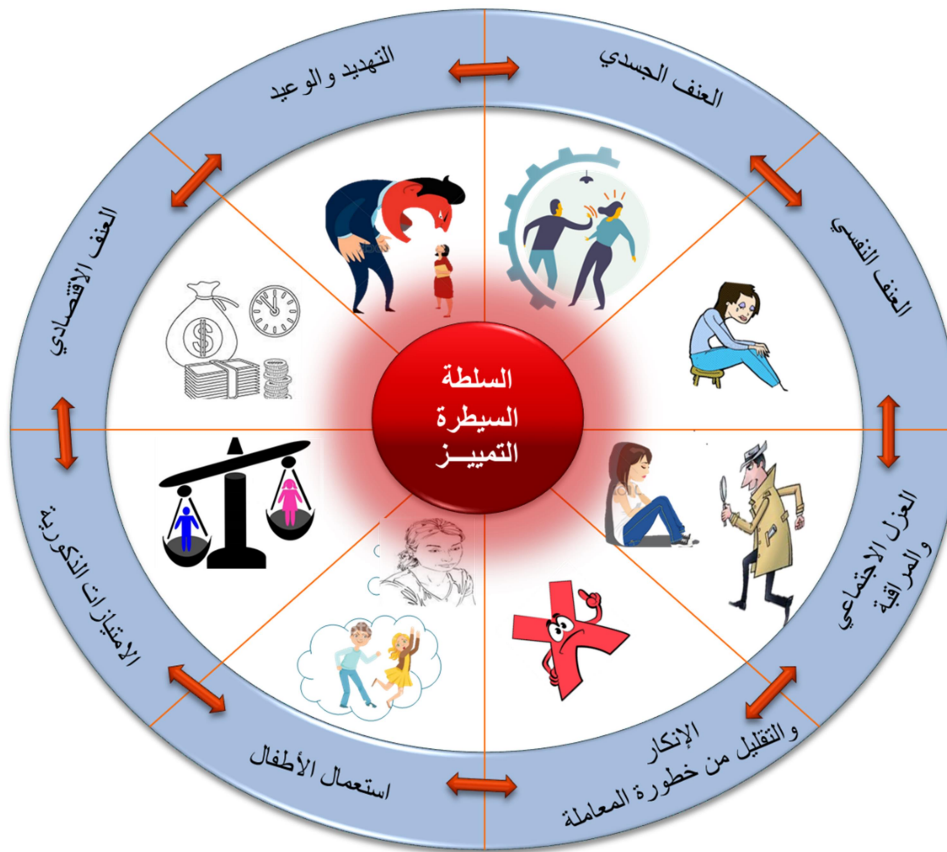
العنف القانوني:

وهو تطبيق بعض القوانين التي تتحيز للرجل ضد المرأة، مثل قوانين ما بعد الطلاق وحقوق أطفالها، وقوانين تحد من تنقلها وحركتها وعملها، وكل ذلك يسلب المرأة حقوقها ويعتبر عنفاً يمارس ضد كرامتها الإنسانية.

تجليات العنف الزوجي وأساليبه

تشير التقديرات العالمية التي نشرت من طرف منظمة الصحة العالمية أن واحدة من كل 3 نساء (35%) في العالم تتعرض في حياتها للعنف على يد قريبها أو للعنف الجنسي من قبل غير القرين. والجزء الأكبر من هذا العنف، هو عنف القرين. وتفيد الدراسات أن نسبة 30% من النساء المرتبطات بعلاقة مع شريك يتعرضن في حياتهن لشكل من أشكال العنف وذلك في جميع انحاء العالم. والجدير بالذكر أن هناك على الصعيد العالمي نسبة تصل إلى 38% من جرائم قتل النساء التي يرتكبها شركاءهن حميمون.

ويجسم الرسم الموالي أهم أشكال العنف الزوجي المسلط على المرأة:



رسم توضيحي: أنماط العنف المسلط على النساء

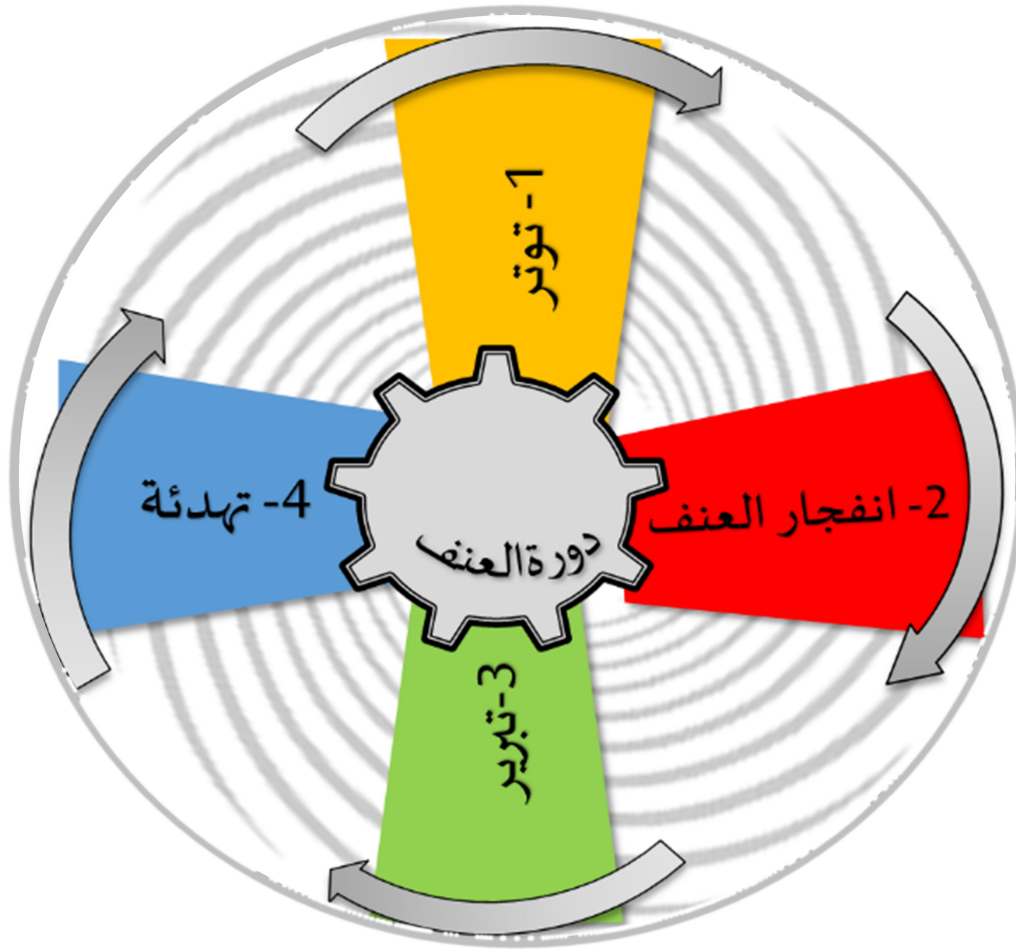
أمثلة تجسد السلوكات العنيفة تجاه النساء

يتخذ عنف القرنين أشكالاً مختلفة ولكنها مترابطة ومتقاطعة يخلص الجدول التالي أهم تمظهراته:

السلوك	التجليات
العنف النفسي	إذلال المرأة ضحية العنف تحطيم صورة الذات لديها وشتمها أو وصمها جعلها تعتقد أنها مذنبه أو أنها مختلة المدارك
العنف الجسدي	الضرب، الجذب من الشعر، الدفع، الركل... وكل نوع من الإيذاء المادي كإشهار أي شيء في وجه الضحية (سلاح أو ما شابه)
التهديد والوعيد	تهديد الضحية بالإيذاء القيام بحركات عنيفة مثل كسر الأواني أو أمتعة التهديد بالانفصال أو بالانتحار إجبار الضحية تحت التهديد، على القيام بأعمال محظورة
العنف الاقتصادي	منع الضحية من الحصول على عمل أو على البحث عنه عدم السماح لها بالتدخل في ميزانية العائلة الاستيلاء على ما تحصل عليه من أموال عدم السماح لها في حرية التصرف في أموالها
الامتيازات الذكورية	التعامل مع الضحية وكأنها معينة منزلية عدم إشراكها في القرارات الهامة التعالي والتعامل معها بفوقية الرجل هو من يحدد الأدوار داخل الأسرة
استعمال الأطفال	جعل الضحية تحس بالذنب حيال أطفالها استعمال الأطفال للتواصل معها استعمال حق زيارة الأطفال لهرسرتها التهديد بأخذ الأطفال
إنكار والتقليل من خطورة المعاملة	التقليل من حجم الإساءة وعدم اعتبار مخاوف المرأة إنكار وجود إساءة أصلاً تحميل كامل مسؤولية ما يحدث للمرأة
العزل الاجتماعي مع المراقبة.	مراقبة كل ما تقوم به المرأة: من تقابل؟ مع من تتحدث؟ من يهاتفها؟ أين تذهب؟ الحد من أنشطتها خارج البيت.

تتجلى سلوكيات الاعتداء الزوجي في عملية تتم على أربع مراحل وتسمى دورة العنف. وعادة ما تبدأ هذه الدورة المتكررة بفترة من التوتر بين الزوجين تؤدي إلى أزمة تتسم بانفجار العنف. ويتبع هذا الانفجار المصالحة التي يمر فيها القرين إساءاته وتصرفاته، محملاً قرينته مسؤولية ما حدث ويقدم وعوداً بالتغيير، مما يخلق مناخاً من التهذئة يمكن نعتها، من قبيل الاستعارة، بالكمون قبل أن تبدأ دورة أخرى.

كما يوضحه الرسم الموالي:



الرسم التوضيحي: دورة العنف

تهدف المرحلتان الأوليان (التوتر وانفجار العنف) إلى السيطرة على الضحية وممارسة السلطة عليها.

أما المرحلتان الأخيرتان (التبرير والتهذئة) فهي تسمح للقرين باستعادة الضحية واسترضائها للحفاظ على علاقته بها.

ومن الملاحظ أن مرحلة التوتر تتسم بتعكر مزاج القرين فيصبح عصبياً يتشنج لأبسط الأمور ويأتي سلوكات حاقدة مما يدفع المرأة إلى القلق والخوف مما ستؤول إليه الحالة.

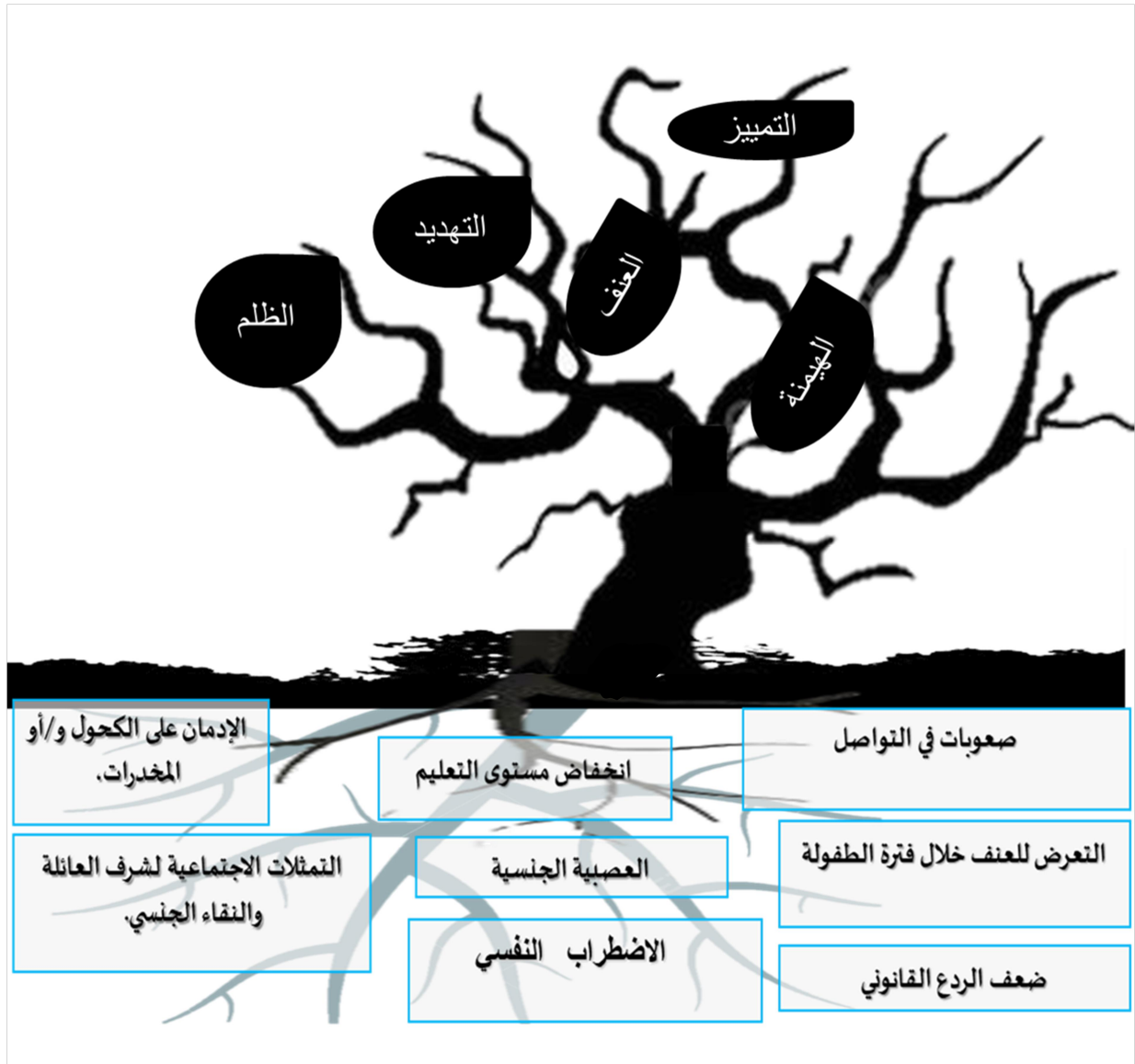
في المرحلة الموالية يعطي الرجل الانطباع بفقدان السيطرة على نفسه ويقوم بأعمال عنيفة تجعل المرأة لا تفهم ما يحدث فتشعر بالمرارة والقهر وتحاول التهدئة بمختلف الطرق. مما يدفع القرين إثر ذلك إلى تبرير تصرفاته فيحمل الزوجة مسؤولية ما حصل ويشعرها بالذنب والتقصير حتى يتهيا لها أنها فعلا مصدر الخطأ.

ثم تلي ذلك فترة تهدئة عابرة إذ يعد القرين بعدم اللجوء ثانية إلى العنف وفي أغلب الحالات تعطي الزوجة فرصة للتدارك وتقدم تنازلات.

تتكرر هذه العمليات بوتيرة متسارعة مع تزايد حدة العنف. وقد تختفي تدريجيا مرحلة التهدئة لتصبح الحياة دوامة عنف متواصل.

الأسباب الرئيسية للعنف المسلط من طرف القرين:

لا يرتبط العنف بثقافات محددة أو بمنطقة جغرافية دون أخرى أو بمكانة اجتماعية معينة. فهو مدفوع بالعصبية الجنسية وقائم في جميع المجتمعات الأبوية حيث يسود التمييز وعدم المساواة بين الجنسين، فلا يوجد عامل واحد يمكن اعتماده لتفسير أسباب الظاهرة ذلك لأن للعنف جذور متداخلة تتضمن العديد من العوامل البيولوجية والاجتماعية والثقافية والسياسية. فقد يؤدي عامل واحد من هذه العوامل إلى إنتاج سلوك عنيف ولكن قد يحدث ذلك بتداخل عوامل متعددة تجسدها جذور الشجرة الموالية:



أسباب الرئيسية للعنف ضد النساء

مخلفات العنف وآثاره

كثيرا ما تكون ظاهرة العنف بين الزوجين مؤلمة ومدمرة لا على الأم فحسب وإنما أيضا على الأطفال الذين عايشوا مشاهد العنف الأسري.

أ- على الأم:

- الوفيات والإصابات: (38٪ من النساء اللواتي قُتلن كان على يد شريكهن الحميم، و42٪ من النساء اللاتي تعرضن للعنف البدني أو الجنسي من شريك عاين من إصابات).

- الاكتئاب (معدل الاكتئاب يصل إلى الضعف بين النساء ضحايا العنف المسلط عليهن من طرف شريكهن الحميم، بالمقارنة مع النساء اللواتي لم يتعرضن للعنف).
- مشاكل تعاطي الكحول (النسبة مضاعفة لدى النساء المعتدى عليهن من القرين).
- الحمل غير المرغوب فيه والإجهاض: يبين التقرير أن العنف الجنسي يؤدي إلى الحمل غير المرغوب فيه، وأن احتمال حدوث الإجهاض يرتفع إلى الضعف في مثل هذه الحالات.
- الوضع قبل تمام فترة الحمل.
- انخفاض وزن المواليد الرضع: يزيد احتمال وجود طفل منخفض الوزن عند الولادة بنسبة 16٪ للنساء اللواتي يتعرضن لعنف شريكهن الحميم.

ب- على الأطفال:

- قد يعاني الأطفال الذين ينشؤون في الأسر ضحية عنف القرين، من المشاكل النفسية والسلوكية والعاطفية التي قد تؤدي بهم إلى أن يكونوا ضحايا عنف أو أن يقتربوا بدورهم أعمال عنف.
- ترتفع معدلات الاعتلال والوفيات بين الرضع والأطفال (مثل أمراض الإسهال أو سوء التغذية).
- في عديد الأحيان، يجد الأطفال الذين تعرضوا للعنف صعوبة في التحكم في غضبهم، ومخاوفهم، وسائر المشاعر السلبية الرئيسة، فيفقدون هدوء أعصابهم بسهولة، ويصبحون عرضة للانهيئات العصبية.

تعاطي جديد مع العنف في ظل رؤية وطنية شاملة

عاشت المرأة، في المجتمعات الأبوية ومنذ فترة طويلة، تحت سلطة ووصاية الرجال الذين يفرضون واجب الطاعة عليها. انتشرت هذه الهيمنة الذكورية في العالم وبصفة خاصة في العالم العربي الإسلامي، حيث تعتبر المرأة قاصرا، وحيث تُعطي للأب والشقيق والقرين حقوقا استثنائية تمييزية تسمح لهم بالتحكم في جسدها وحياتها وكثيرا ما ينظر إلى العنف المسلط على المرأة على أنه ممارسة مشروعة تكرسها سلطة الرجال، تلك السلطة التي منحها لهم التقليد والعرف.

لكن في تونس بفضل تعديل قانون العقوبات (أوت 2004)، فإن الجرائم المخلة بالأخلاق والتحرش الجنسي على معنى "كل إمعان في مضايقة الغير بتكرار أفعال أو أقوال أو إشارات من شأنها أن تنال من كرامته أو تخدش حيائه وذلك بغاية

حملة على الاستجابة لرغباته أو رغبات غيره الجنسية أو بممارسة ضغوط عليه من شأنها إضعاف إرادته على التصدي لتلك الرغبات.⁸ أصبحت تحت طائلة القانون والردع.

في عام 2007، اعتمدت وزارة المرأة والأسرة والطفولة استراتيجية وطنية لمكافحة العنف ضد النساء طيلة الحياة، أعيد إطلاقها سنة 2013. وكان الهدف من هذه الاستراتيجية، المستندة إلى دراسات واستقصاءات أولية، هو تقديم رؤية متكاملة للقضاء على العنف ضد المرأة، وإبراز محاور محددة، بما في ذلك تطبيق التشريعات الوطنية وتنقيحها. وقد سعت وزارة المرأة والأسرة والطفولة من خلال هذه الاستراتيجية، إلى القيام بحملات إعلامية وتوعية عامة بشأن مسألة العنف ضد المرأة.

ويعد القانون الشامل الجديد لمكافحة العنف ضد النساء الذي اعتمد في جويلية 2017 أفضل تعبير لهذه الرؤية، إذ حدد تعريفا دقيقا لمفهوم للعنف وأعطى الضحية المكانة التي تستحقها ونزل مكافحة العنف في إطار قانوني شامل.

قانون مكافحة العنف ضد النساء⁸:

لم يعد ينظر إلى العنف على أنه مسألة خاصة، وإنما كمسألة تتعلق بالنظام العام وتُعدّ مناهضته من مشمولات الدولة ومسؤولياتها. يقوم القانون الجديد على مقاربة شاملة تبدأ بالوقاية إلى محاكمة الجناة وردعهم، وحماية الضحايا ومساعدتهم. وأهمية القانون تتجلى في كونه لا يشمل الاعتداء البدني والمادي فحسب، بل يعترف بكل أنواع الإيذاء، أخلاقيا كان أو جنسيا أو نفسيا أو اقتصاديا قائما على التمييز بين الجنسين. كما ينص أيضا على آليات جديدة لحماية ورعاية الضحايا تتيح لهن ولأطفالهن الإيواء وتقديم المساعدة القانونية والنفسية. وأدرجت أيضا أحكام جديدة للقضاء على إفلات الجناة من العقاب حتى في صورة تخلي الضحية عن التتبع القضائي.

⁸ لمزيد الاطلاع على التفاصيل الواردة بالقانون، أنظر الملاحق.

لجزء الثاني

II- خدمات التعهد بالنساء ضحايا العنف

يشكل العنف ضد النساء انتهاكا لكرامة المرأة وتهديداتها ولسلامة الأسرة واستقرارها. فالعنف يحد من قدرة النساء على التمتع بالحقوق والحريات التي يقرها لهن الدستور والمواثيق الدولية والقوانين الوطنية، فيؤثر على صحتهم النفسية والجسدية، ومن جانب آخر، يحرمهن من الانخراط الفعال في عملية التنمية لذلك أصبح من الملح اتخاذ كل التدابير للإحاطة بهن وتعهدهن بالرعاية.

فما هو مفهوم التعهد؟ وماهي أصنافه؟

لغة يقال تَعَهَّدَ بِالرَّعَايَةِ الْأَزْمَةِ يعني عُنِيَ بِهِ، وتفقده واهتم بِهِ⁹ والاهتمام بالمرأة ضحية العنف والاعتناء بها في هذا السياق يعني مرافقتها في تجاوز المحنة التي ألمت بها جراء العنف المسلط عليها لكونها امرأة حتى تلتئم جراحها وتستعيد ثقته بنفسها وتصير قادرة على إدارة حياتها بحرية واستقلالية وتصبح قادرة على تحديد أهدافها ووضع أولوياتها وتنفيذ مشاريعها الحياتية. ويمكن المبدأ الأساسي للتعهد في عدم التخلي عن الضحية وذلك بالوقوف الفوري لأسباب العنف وتوفير الحماية والأمن وإعطاء الرعاية المستلزمة سواء كانت طبية أو نفسية أو اجتماعية أو قانونية وعدم التخلي يقتضي أيضا إيجاد الملجأ اللائق والمناسب لمن هن في حاجة إلى ذلك.

مسارات التعهد

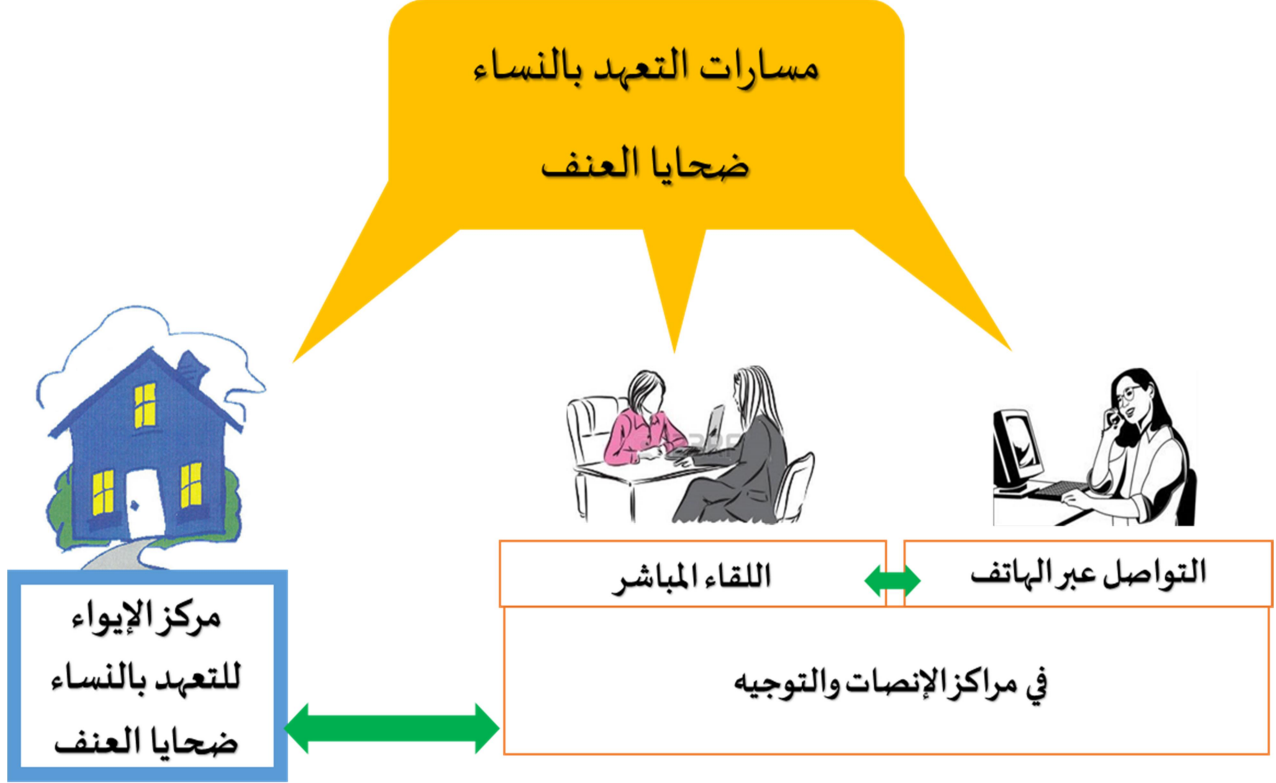
وتجدر الإشارة إلى أن التعهد بالنساء ضحايا العنف قد يأخذ مسارين مختلفين حسب نوعية الحالة وحاجيات النساء المعنيات.

⁹تعريف وارد بمعجم المعاني الجامع

1- تعهد يقتصر على خدمات الإصغاء ويكون في مراكز الإنصات والتوجيه

2- تعهد يفضي إلى الإيواء في مراكز الإيواء.

يبين الرسم الموالي مسارات التعهد بالنساء ضحايا العنف



1- خدمات شبابيك الإنصات والتوجيه

• المهام والأهداف

الإنصات الأولي هو عملية تؤمنها المكلفة بالإنصات والتوجيه تتم خلال أوقات العمل الرسمية بعد تحديد موعد أو من دونه، ويكون ذلك عبر خطوط هاتفية خاصة توضع على ذمة النساء ضحايا العنف أو باللقاء المباشر بشبابيك الإنصات.

ويتمثل الإصغاء في مقابلة فردية تجريها المكلفة بالإنصات مع المرأة ضحية العنف وفق قواعد الإصغاء المنصوص عليها في هذا الدليل ونخص بالذكر منها مبدأ السرية التامة.

وتهدف عملية الإنصات الأولي إلى كسر جدار الصمت المفروض عادة على ظاهرة العنف والسعي إلى حل عقدة الذنب لدى المرأة المعنفة وتحريرها من الإحساس بالقهر وبالتالي تعزيز ثقتها بنفسها وتمكينها من توضيح رؤيتها للوضعية التي تعيشها.

ومن أهداف الإنصات الأولي هو إعطاء الفرصة للمرأة المعنفة للتعبير عن مشاعرها وأفكارها بحرية ولتوصيفها الشخصي للحالة التي تمر بها مما يمكن لاحقاً من تحديد ما يجب القيام به لمساعدتها على المستوى الطبي والاجتماعي والنفسي والقانوني. وتتعدد المكلّفة بالإنصات عند الحاجة بتحديد المواعيد اللاحقة مع الهياكل المعنية.

وتعمل المصغية خلال هذا اللقاء غير المباشر على طمأنينة المرأة المعنفة والتأكيد لها أنها ستكون محل كل عناية من طرف فريق العمل بمركز الإنصات.

وتقتضي هذه المرحلة جمع كل المعلومات الأولية (انظر الاستمارة بالملاحق) حول وضعية المرأة المعنية والتأكد من درجة خطورة الحالة وهل تستدعي تدخلاً طبياً أو أمنياً عاجلاً وعليه توجه المرأة المعنية إلى الدائرة المختصة لذلك أطلق على الفضاء مركز الإنصات والتوجيه.

أ- التعهد النفسي

يوفر مركز الإنصات والتوجيه للمرأة ضحية العنف دعماً نفسياً لها و/أو لأطفالها لتجاوز حالة الإحباط التي تعيشها جراء العنف المسلط عليها. في هذا السياق، تقوم الاختصاصية النفسية¹⁰ بالتعهد بالإصغاء أو بالمعالجة النفسية حسب ما تطلبه الحالة وذلك وفق مواعيد مسبقة وتحدد وتيرة حصص الإصغاء أو المعالجة النفسية إلى أن تتعافى المرأة من حالة الضغط التي ألّمت بها فتستعيد تدريجياً إمكانياتها وقدراتها. أما في الحالات المرضية، فيتم توجيه المرأة المعنية إلى المصحات المختصة لاستكمال العلاج.

كما يتعين التعهد النفسي بالأطفال المرافقين في حضور الأم إذا ما استدعت الحالة ذلك أما إذا كانوا محل أي تهديد أو خطر محقق، يجب إشعار مندوب حماية الطفولة بوضعيتهم للتعهد بهم ولتوفير الحماية اللازمة لهم.

تصوغ الاختصاصية النفسية في نهاية كل حالة تقريراً في الغرض (أنظر الملاحق).

القواعد الأساسية المعتمدة في الإنصات الفعال

¹⁰ يستحسن أن تكون الاختصاصية النفسية مكونة في علم النفس السريري. clinical psychologist

للإصغاء خصائصه ومميزاته التي تجعل منه ممارسة مهنية دقيقة تتطلب تكويننا واستعدادات نفسية عالية كأن يجد المصغي ذلك التوازن الحذر بين التقمص العاطفي بمعنى القدرة على وضع نفسه مكان الآخر وإدراك ما يشعر به والحياد الذي يعني عدم الخلط بين نفسية المصغي وأحاسيسه ووضعية المصغي إليه ووجدانه. وتختزل الخطاطة التالية مؤشرات الإصغاء الفعال أثناء إجراء مقابلة مع المرأة ضحية العنف:

الحضور الجسدي	الحضور العاطفي	الحضور المعرفي	الحضور العلانقي
تتخرط المصغية في المحادثة بجسدها ونظرها وملامح وجهها وبكيفية الجلوس... 	تكون المصغية قادرة على إضفاء طابع انساني على الحوار وتتقمص عاطفيا وضعية المرأة المصغى إليها 	يتعين على المصغية التعامل مع المرأة المعنية بما يتماشى ومستواها المعرفي مع التركيز على تناسق الخطاب 	على المصغية أن تكون واعية بطبيعة التفاعل وأن تلاحظ أي تغيير يحصل في سلوك المرأة وأن تتعامل معه إيجابيا يبدو عليك التأثر...! 

جودة الإنصات والاستقبال تؤثر على العلاقة المستقبلية بين المصغية والمستفيدة فهو الرابط الذي يسمح لها بالتعبير عن نفسها ويعزز مناخ الثقة.

وحتى تتحقق عملية الإنصات بالإتقان المطلوب ينبغي ان تتوفر جميع أركانها المتمثلة في العناصر التالية :

- المكان: من الافضل ان تكون في مكان مريح وهادئ وأن تكون القاعة ذات مساحة متوسطة تعلق على جدرانها بعض الصور التي تناصر قضية المستفيدة حتى تتمكن من تحرير ما يكمن بداخلها وتتأكد أنها في المكان المناسب.
- المسافة: المسافة المعقولة بينك وبين المستفيدة مهمة جدا يمكنك ان تتقيدي بالمكتب ولكن. يجب على المصغية ان تكون أمام المستفيدة مع ترك مسافة معقولة تطمئن لها المستفيدة.
- الاستقبال: يرحب بالمستفيدة مع ابتسامة تعطيها الثقة والراحة وتمنحها انطبعا انه مرحب بها.
- تعريف المصغية بنفسها: حتى يتسنى للمستفيدة معرفة أنها بين يدي اخصائية وليس قبالة غريبة فضولية.

- نشرح للمستفيدة انها في فضاء آمن بحيث يسمح لها التحدث بكل حرية ودون أي ضغوطات أو أحكام مسبقة وأن كل ما يدور في القاعة هو في طي السرية والكرتمان .
- إعطاء الفرصة للمستفيدة للتعريف بنفسها والحديث عن مشكلتها.
- التواصل غير اللفظي: تقاسيم وتعابير الوجه توحى بدرجة الاهتمام فتشعر المستفيدة بأنك تكرسين وقتا لها فتشعر بأهميتها .عليك الاهتمام بكل سلوك لفظي وغير لفظي يبدر من المستفيدة كتعبيرات الوجه والإيماءات والزفرات ووتيرة التنفس...
- من خلال الايماءات يمكن تشجيع المستفيدة على الاستمرار بالحديث أو دعوتها لمزيد التعمق في نقطة معينة.
- احترام فترات السكوت والبكاء، فالسكوت يساعد على ترتيب الأفكار والبكاء يساعدها عن التعبير عن المشاعر .
- الوقت: اعطاء الوقت الكافي للحديث فعليك ترك المتحدث حتى تفرغ ما داخلها، وإن أردت التعقيب على نقطة ما أو الاستفسار عليك اختيار الوقت الملائم للمقاطعة.
- المقابلة الموجهة: خلال حصة الإنصات تتعرض المصغية أحيانا إلى نساء قليلات الحديث، ففي هذه الحالة تستطيعين استعمال تقنيات مختلفة منها خاصة المقابلة الموجهة (سؤال-جواب) أو أن تطرح محورا مهما ونترك المستفيدة تتحدث مع توجيهها في كل مرة.
- تدوين الملاحظات: هناك نساء ينزعجن من تدوين الملاحظات ففي هذه الحالة نفسر لهن انه علينا تدوين بعض المعلومات حتى لا ننسى وأن التدوين لا يقلل من جودة الإنصات وأننا مهتمون بكل ما يقلن. فان لم تقتنع المستفيدة بما ذكرنا فيجب وضع كل الأوراق جانبا على أن يتم التلخيص مباشرة بعد انتهاء الحصة.
- المناداة الاسم: من المهم أن تنادي المستفيدة باسمها خلال كامل مراحل المقابلة فذلك يعزز لديها تقدير الذات ويوطد العلاقة بينكما.
- التقمص العاطفي: لا تتعلق عملية الإنصات بتفسير المشكلة وإنما تدور حول كيفية تسليط الضوء على المشاعر التي تصاحب الكلمات، وذلك من خلال التقمص العاطفي وهي قدرتنا على الدخول الى عالم الشخص الآخر لمحاولة فهم ما يشعر به بالتحديد.
- القبول اللامشروط: احترام طريقة تفكير المستفيدة وصون حياتها الشخصية دون إبداء أحكام مسبقة أو إلقاء اللوم عليها، يمكنها من التحدث بطلاقة ويعزز حرية التعبير لديها.

- لا تتردد في طرح أسئلة مفتوحة من أجل الحصول على معلومات إضافية من شأنها أن تجنبك أي سوء فهم: ماذا تعنين بذلك؟ ماذا تقصدين؟ عليك التأكد قبل الانتهاء من حصة الإنصات أن المستفيدة ليست لديها أسئلة أخرى أو استفسارات.
- إعادة صياغة: ينصح بإعادة صياغة أهم التصريحات للتأكد من الفهم الصحيح. كأن نقول مثلا: "هل أردتي فعلا أن تقولي ...أو: إنك قلتي ...؟"
- تحضير المستفيدة لإنهاء حصة الإنصات وشكرها لقدمها، وثقتها وتعاونها. "هل تريدي إضافة شيء قبل ان ننهي مقابلتنا؟". ودعها وأكدي لها أنها ستجد دائما كل الترحاب. إن هي عادت مرة أخرى إلى مكتب إصغاء.
- عملية الإصغاء عملية دقيقة: اتخذي كل الاحتياطات اللازمة حتى لا يأتي من يقطع عليك المقابلة تحت أي ذريعة.
- زمن المقابلة: ليس هناك زمن محدد فلكل شخص وضعيته التي تميز أسلوبه الخاص في التعبير إلا أن المقابلة لا يجب تتجاوز حدود الساعة. ويمكن عند الحاجة، تحديد موعد لاحق لاستكمال ما بقي منها. ومن المهم إعلام المرأة ضحية العنف بالمدة التي ستستغرقها المقابلة.

مما يجب تجنبه: في حصة الإصغاء



- لا تقطبي أو تبدي انفعالا قد يعطي الانطباع أن الشخص المصغى إليه غير مرغوب فيه.
- لا تبحثي عن جمع كل المعلومات إذا لم تكن المستفيدة على استعداد لذلك.
- لا تقدمي رؤيتك الشخصية وآرائك حول الموضوع فهو ليس من اهداف الإنصات.
- تجنبني إبداء مظاهر الحزن والتعاطف المبالغ فيه وإظهار التأثير لها يبدر منها أو البكاء معها.
- يمنع ملامسة المستفيدة خاصة في حالات الانهيار والبكاء الشديد، باستثناء الترييت على اليد أو على الكتف مع تقديم محارم ورقية لإشعارها بأنك متعاطفة معها وانه بالإمكان مساعدتها.
- لا تعدي المستفيدة بشيء ولا تقدمي لها حلولاً جاهزة.
- لا تنصحي ولا تفكري بدلها واكتفي بجمع المعلومات والإرشاد والتوجيه إلى المختصين.
- تجنبني الإلحاح لمعرفة معلومات قد أعرضت عن الإجابة عنها سابقا.
- ...

ب- التعهد القانوني والقضائي

تؤمن المستشارية القانونية لمركز الإنصات والتوجيه مساعدة قانونية للمرأة ضحية العنف، عبر اللقاء المباشر لإعلامها بحقوقها وبما يجب القيام به حيال العنف المسلط عليها كتقديم عريضة لوكيل الجمهورية، أو النظر في حضانة الأطفال، أو كيفية الحصول على النفقة والاطلاع على الإجراءات اللازمة وفق حالتها...).

أما إذا تعذر على المرأة المعنية الاتصال المباشر (منع الخروج أو بعد المسافة...) فيمكن تأمين الاستشارة القانونية عن طريق الهاتف.

وفي كل الحالات تقوم المستشارية القانونية بتضمين كل المعلومات المستقاة من المرأة المعنية في تقرير ملخص.

بعد المتابعة المطلوبة والتنسيق مع الجهات المعنية، يمكن أن تكون هذه المرحلة نهائية إذا ما حققت أهدافها واستجابت لانتظارات النساء ضحايا العنف. أما إذا ما كانت المرأة تحتاج إلى حماية أو هي محل أي تهديد أو أي خطر محقق بها أو بأطفالها وتطلب الأيواء فإنه يتعين التنسيق مع مركز الإيواء للنظر في إمكانية مزيد التعهد بها هناك.

2- خدمات مراكز الإيواء

بعثت مراكز الإيواء لتوفير الظروف الملائمة لحماية النساء ضحايا العنف وأطفالهن المرافقين والإصغاء لهن وتوجيههن وذلك في إطار احترام حقوق الإنسان وصون الكرامة البشرية والحريات الأساسية دون أي تمييز أو إقصاء.

• المبادئ العامة

تؤم مراكز الإيواء مجموعات من النساء من عديد المناطق يختلف سلوكهن باختلاف مستواهن الثقافي والاجتماعي وينتمين إلى شرائح عمرية متباينة قد يعسر على غير المؤهل التواصل الجيد والتعامل السليم معهن. فلا يجب المقارنة بينهن نظرا لخصوصية كل امرأة ودقة وضعيتها. كما يتعين تلافي الأحكام المسبقة أو القيمة التي من شأنها أن تعرقل مسار التعهد. إضافة إلى ذلك تدعى كافة التدخلات/ين إلى صون مبدأ السرية والتحفّظ على وضعيات النساء المتعهد بهن والعمل على نبذ العنف مهما كانت أسبابه ومن يقف وراءه.

لذلك يتعين على القائمتات والقائمين على مثل هذه المراكز أن يكونوا متشبعين بقيم المساواة وعدم التمييز وثقافة حقوق الإنسان ومبادئ الحرية والتضامن في تناغم وتناسق مع القيم التي من أجلها بعثت تلك المراكز.

• المهام

تتمثل خدمات الإيواء أساسا في توفير الحماية والأمن اللازمين إلى جانب الرعاية اليومية والإعاشة والإقامة الظرفية لتأمين حياة كريمة ومتوازنة للنساء ضحايا العنف، وذلك لاسترجاع ثقتهن بأنفسهن وإشعارهن بالاطمئنان وإعادة اندماجهن في حياة اجتماعية طبيعية.

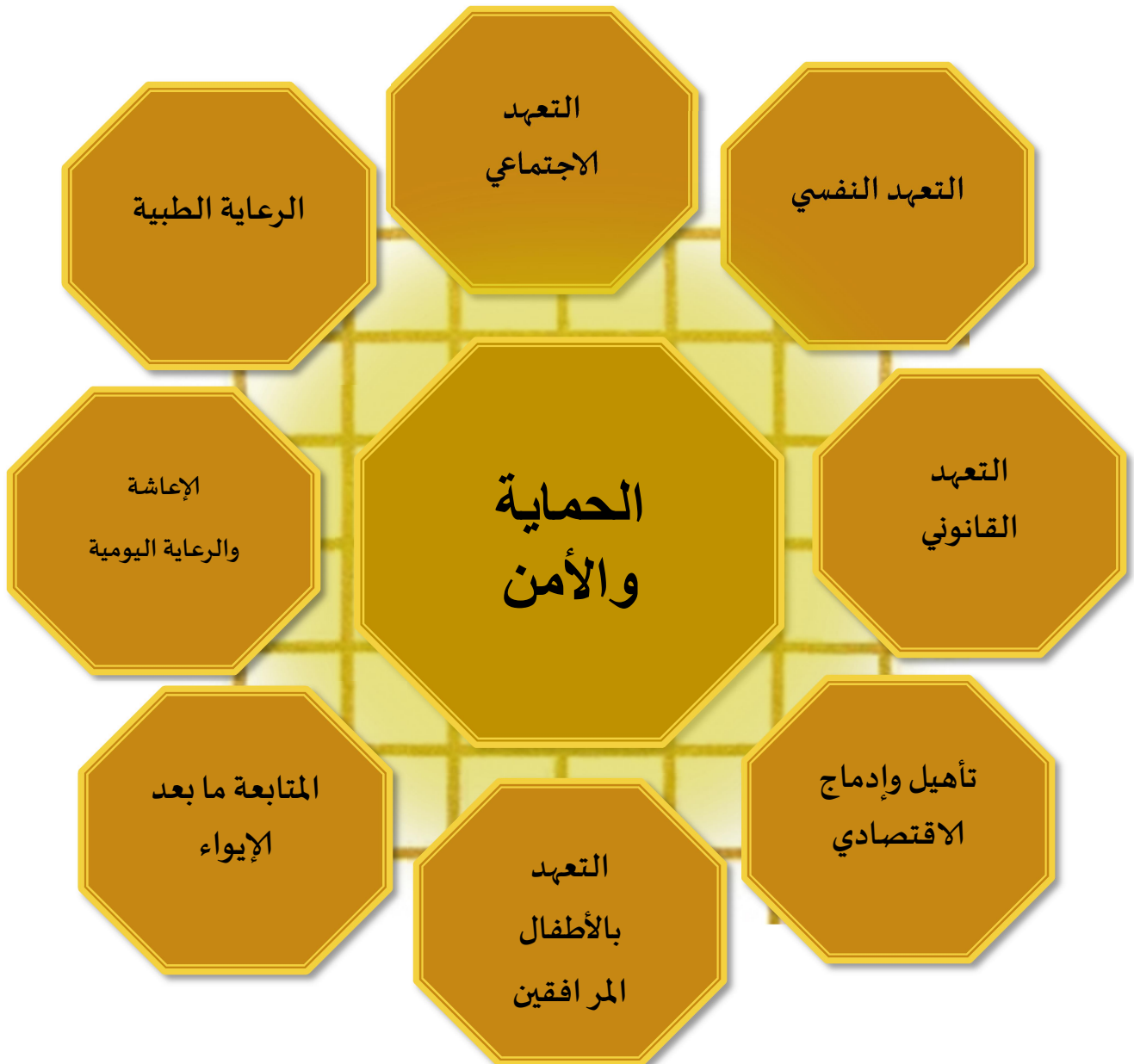
كما تؤمن مراكز الإيواء المتابعة للنساء وأطفالهن من خلال التنسيق مع الهياكل الصحية قصد إجراء الفحوصات والتحليلات والعيادات الطبية كلما استوجب الأمر ذلك وتوفير الأدوية والحرص على تناولها بانتظام. إلى جانب ذلك تقوم مراكز الإيواء بإسداء خدمات في الإرشاد القانوني للنساء المقيمتات قصد ضمان حقوقهن وتمكينهن عند الرغبة في التقاضي، أو مساعدتهن في استصدار الأحكام ...

وللإحاطة الاجتماعية أهميتها في التعهد بالنساء ضحايا العنف خاصة عندما يتعلق الأمر بضمان مسار دراسي طبيعي لأطفالهن الذين هم في سن التمدرس ومرافقتهم التربوية ودعم قدراتهم التعليمية.

ولتعزيز استقلالهن المادي واندماجهن في الدورة الاقتصادية فمن مهام مراكز الإيواء تأطير النساء المقيمات ومرافقتهن عبر تأمين التكوين اللازم لهن أو إيجاد مورد رزق في إطار مشروع حياة متكامل وذلك بالتنسيق مع هياكل التكوين المهني والتشغيل أو هياكل التكوين الخاصة أو المؤسسات الاقتصادية الخاصة.

وباعتبار أن المركز هو وحدة الاجتماعية متكاملة فيصبح من البديهي السهر على تقديم أنشطة تثقيفية وتوعوية وتنظيم عروض ترفيهية أو رحلات في حدود الإمكانيات المتوفرة لفائدة النساء ضحايا العنف وأطفالهن بهدف تعزيز قدراتهن والرفع من درجة وعيهم وإعادة الأمل لديهم.

التعهد في مراكز الإيواء

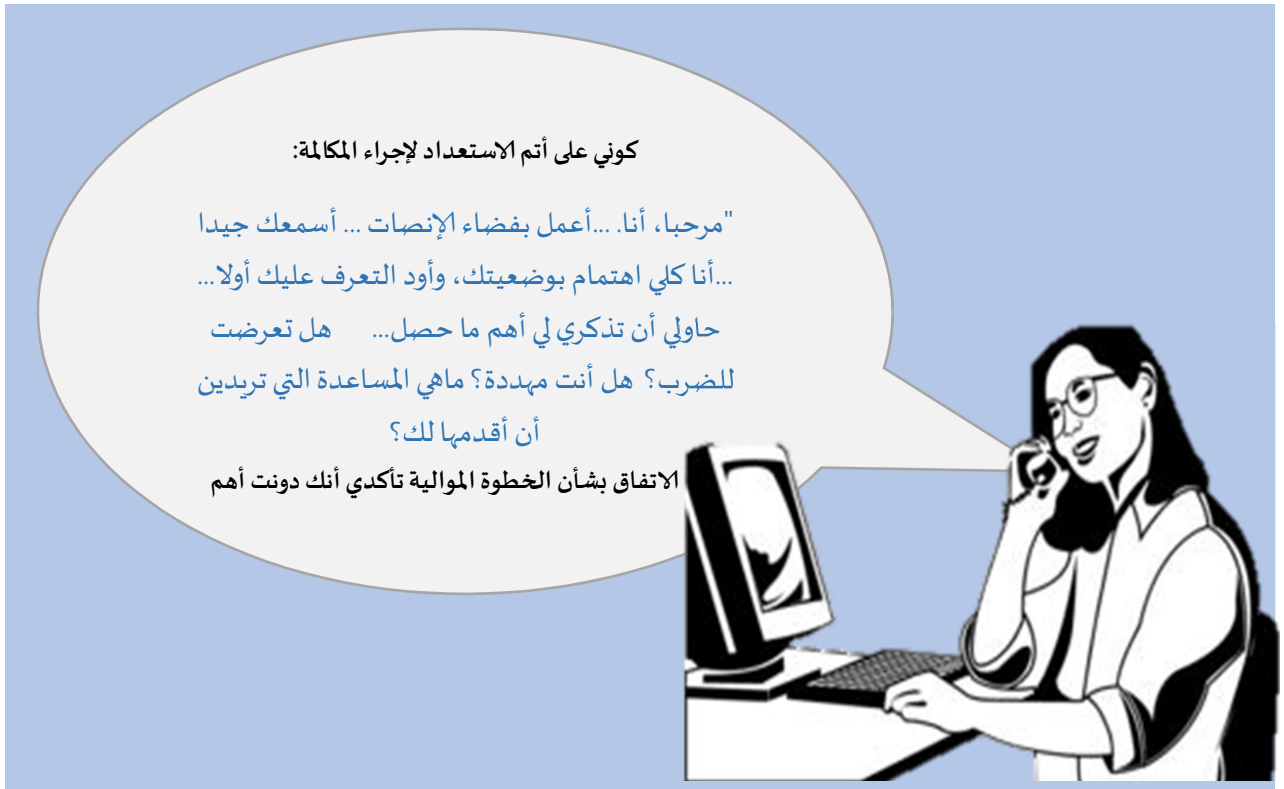


III- إجراءات العملية

أ- الإنصات للنساء ضحايا العنف:

للإصغاء دور مهم في الإحاطة بالمرأة المعنفة وتعزيز الثقة بالنفس لديها وإشعارها بأنها محل كل اهتمام خاصة وأن عديد العوائق تجعل من الإفصاح والبوح أمرا عسيرا لا سميا في المقابلات الأولى.

فليس المطلوب من المصغية تجميع المعلومات بصفة رتيبة وآلية بقدر ما هو إتاحة الفرصة للمستفيدة من التعبير التلقائي عن مشاغلها وإشعارها بأن هناك من يهتم بأمورها وهو على أتم الاستعداد لتقديم كل الدعم والحماية والمساندة لها، مما يرجع إليها الأمل في التوصل إلى حل وينمي ثقتها بنفسها ويرمم صورة الذات لديها.



- تجيب المكلفة بالإنصات على المكالمات بتقديم اسمها ومركز الإنصات والتوجيه الذي تعمل به.
- ترحب المصغية بالمرأة المعنية (الاستقبال التضامني) مع التأكيد على احترام مبدأ السرية وطمأنتها بخصوص وجهة الإجراءات التي شرعت في اتخاذها.

- يطلب من المرأة ضحية العنف تقديم نفسها وطرح مشكلتها وما تنتظره من مساعدة.
 - أحيانا لن يكون في وسع المرأة المتصلة الكلام بصفة مسترسلة ومترابطة وهذا طبيعي لمن هو تحت أثر الظلم والعنف، فيمكن مساعدتها بأسئلة قصيرة وموجهة.
 - تُقيّم المصغية، أهلية مركز الإنصات والتوجيه للتعامل مع الوضعية، ذلك لأن بعض النساء لهن انتظارات غير دقيقة للخدمات التي يمكن تقديمها كأن يطلبن مساعدات مالية أو التدخل لدى السلطات لتشغيل أبنائهن أو أي طلب آخر لا يمت بصلة إلى موضوع العنف وفي هذه الحالة يقع إعلام المرأة المعنية بمهام المركز وصلاحياته وحدوده ويتم توجيهها إلى المصالح المعنية.
 - تلخص القائمة بالإنصات الوضعية في نهاية المقابلة وتقدم المعلومات الوجهية حول حقوق المرأة المعنفة والإجراءات الواجب اتباعها والمساعدة على أخذ القرار المناسب مع التوجيه إلى الهياكل المعنية حسب نوعية الوضعية ومجال الاختصاص. (تحديد موعد لاحق مع المستشار القانوني والإخصائي النفسي لمركز الإنصات والتوجيه حسب ما تمليه الوضعية).
 - وتتولى المكلفة بالإنصات تعمير الجذاذة الخاصة بالتعهد المباشر (انظر الملاحق) بعد أن تبين للمرأة المعنية، صراحة، مبدأ السرية المطلقة في التعامل معها وجدوى الحصول على بعض المعلومات التي تخصها لمتابعة حالتها وذلك لاستبعاد الشكوك حول دقة بعض المعطيات.
- يمكن للمكلفة بالإنصات حسب نوعية الحالة:
- الاقتصار على المعلومات والإرشادات المقدمة إن هي استجابت للمطلوب.
 - تحديد موعد لمقابلة مباشرة بشباك الإنصات والتوجيه.
 - دعوة المرأة ضحية العنف إلى التوجه الفوري إلى الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية أو مركز الأمن بالجهة بهدف المساعدة على إجراء الفحوصات الطبية اللازمة والحصول على الشهادة الطبية الأولية قبل زوال آثار العنف مع تحديد موعد للقاء المباشر.

ب- للأطفال المرافقين

ليس المطلوب من المكلفة بالإنصات تأمين حصة إصغاء للأطفال المرافقين، فهذا ليس من صلاحياتها، ولكن من الضروري توفير ما يمكن من ووسائل الترفيه لهم حتى يطمئنوا وينغمسوا في اللعب وتتمكن المكلفة بالإنصات من التحدث إلى الأم على انفراد.



رسم توضيحي: المكلفة بالإصغاء تطمئن الطفل

وعند ملاحظة أي اضطراب أو سلوك غير عادي للطفل يتعين على المكلفة بالإصغاء تنبيه الأم إلى ذلك وتنصحها بمراجعة الأخصائية النفسية المتعاونة مع المركز.

• الاستقبال في مركز الإيواء

بعد القيام بالإجراءات اللازمة تتم مرافقة المرأة المعنية إلى مركز الإيواء مصحوبة بملف يتضمن الوثائق الضرورية التي بحوزتها مع التزام باحترام النظام الداخلي والتوقيع عليه¹¹ ويشجع فريق العمل في الاستعداد لاستقبال المرأة ضحية العنف كل حسب الدور الموكول له.

يتم تضييب الغرفة من فراش وأغطية ومستلزمات أخرى وتخصّص لها حافظة تحتوي على أدوات النظافة اليومية وعند الوصول مباشرة تؤمن لها فترة استراحة مع توفير وجبة تساعد على استرداد بعض طاقتها مع إشعارها بأنها في مكان آمن ولن يستطيع أحد إيذاؤها... يتعين أن تستجيب الإجراءات المتخذة إلى خصوصية المرأة ضحية العنف إن كانت برفقة أطفالها أو أي خصوصية أخرى تم الإعلام بها مسبقا كأن تشكو من مرض معين أو إعاقة محددة.



المرافقة في استقبال مقيمة جديدة

ومن الملاحظ أنه في حالة عدم التوقيع على النظام الداخلي سابقا فإنه يتعين القيام بذلك حيال الوصول لأن هذا التزام يتضمن أهم قواعد العيش المشترك ويحدد حقوق المقيمة ومسؤولياتها.

¹¹ تعمل المرافقة على إطلاع المرأة المعنية بفحوى النظام الداخلي وأهمية التزام ببنوده.

يقيم فريق العمل حاجيات المقيمة حسب الأولويات في اليومين الأولين كأقصى تقدير ثم تبدأ عملية المرافقة في كل الإجراءات كتوجيهها إلى الدوائر المعنية (مركز الأمن أو الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية أو المستشفى) حسب ما تطلبه الحالة المتعهد بها.

أحياناً، تتوجه المرأة ضحية العنف مباشرة إلى مركز الإيواء طلباً للمساعدة عند حصول ذلك يتم توجيهها آلياً إلى الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية أو مركز الأمن للتدقيق في وضعيتها ومساعدتها على القيام بالخطوات اللازمة لاسيما الحصول على تسخير طبي تتحصل بموجبه على شهادة طبية أولية. ثم يتم توجيهها إلى أقرب مركز الإنصات.

• التعهد الطبي

التشخيص هو عبارة عن عملية تراكمية تتواصل خلال جميع مراحل الكشف الطبي الروتيني ولأنه تعتمد على فحص واحد محدد بل تبدأ منذ اللقاء الأولي مروراً بالسيرة المرضية والفحص السريري إلى تحليل نتائج الفحوصات وتؤمن هذه العمليات بمستوصف أو بمستشفى الجهة.

تتولى المساعدة الطبية:

- تسهيل إجراء الحصول على شهادة طبية أولية من المستشفى لتوثيق آثار العنف وتقييم درجة خطورتها للإدلاء بها لاحقاً لدى قاضي الأسرة.

- مرافقة المرأة في حال تعرضها إلى عنف جسدي إلى أقرب مستشفى للقيام بصفة استعجالية بالفحوص اللازمة للمعالجة والحصول على شهادة طبية تقيم خطورة آثار العنف.

- توفير الرعاية الوقائية والتشخيصية والعلاجية للمقيمات على أساس احتياجاتهن وخاصة متابعة وصفاتهن الطبية ومدى ماثرتهم على تناول الأدوية وإعطاء الحقن في أوقاتها، علاوة على ذلك فإنها تصطحبن وترافق أطفالهن في التنقل إلى المستشفيات وتتابع الملفات الطبية وتحينها.

وتعتبر المرافقة الطبية، إلى جانب كامل الفريق العامل، العين اليقظة في المركز على كل ما قد يطل صحة المقيمات من احتمال وجود أمراض خطيرة أو معدية أو استهلاك لمواد محضرة أو القيام بسلوكات محفوفة بالمخاطر.

• التعهد الاجتماعي

بعد الوصول وإثر فترة الاستراحة تباشر الاخصائية الاجتماعية عملها بإعداد ملف كامل يحتوي كافة الوثائق من صورة لبطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر لغير التونسيات، إلى الشهادات الطبية وقرارات قاضي الأسرة... وتسجل المقيمة وأطفالها على قاعدة معطيات المركز (أنظر الملاحق). ثم تتولى الاخصائية الاجتماعية تحديد الحاجات الاجتماعية للمقيمة.

هل لديها كل الوثائق وخاصة بطاقة التعريف الوطنية؟ هل لها دفتر علاج؟ هل لها الوثائق الضرورية لترسيم الأطفال في المدارس...؟ وتعمل بالتنسيق مع مختلف الدوائر المعنية لمساعدة المرأة ضحية العنف على استخراج كافة الوثائق الإدارية وتأمين الخدمات اللازمة. نسوق على سبيل المثال:

مقيمة لها أطفال في سن التمدرس يستحقون الترسيم بمدرسة أخرى وليست لها بعد الحضانة. في هذه الحالة وبالتنسيق مع إدارة المركز تتولى الاخصائية الاجتماعية الاتصال بمندوب حماية الطفولة رفقة المرأة المعنية لتمكينها من الحضانة الأولية عن طريق قاضي الأسرة. ثم تتصل بالمدرسة وترافق الأم المقيمة عند الحاجة للقيام بعملية الترسيم.

- تتابع الاخصائية الاجتماعية الملف القضائي (موعد الجلسات، توفير الإمكانيات التنقل المرافقة لاسترجاع الأدبش من بيت الزوجية، المرافقة إلى المحكمة في حالة التهديد المرأة خارج مركز الإيواء) وفي هذه الحالة بالذات، تأخذ الاخصائية الاجتماعية كل الاحتياطات لضمان الحماية (التنسيق مع الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية أو مركز الامن بالجهة).
- في صورة غياب الأم لأي سبب كان (مستشفى، هروب...) تنسق الاخصائية الاجتماعية مع إدارة المركز لإشعار مندوب حماية الطفولة بالوضعية وتعد التقارير اللازمة وتعمل على تنفيذ الأوامر والقرارات الصادرة في الغرض بالتنسيق مع الإدارة.

- تقوم الاخصائية الاجتماعية في مرحلة لاحقة بإعداد خطة تدخل تهدف إلى الإدماج الاجتماعي والمهني للمقيمة حسب تمش واضح ومتفق بشأنه. (مشروع الحياة)
- كما تقوم الأخصائية الاجتماعية بالمساعدة على تمكينها من:
- الإجهاض أو الولادة المجانية في المستشفى بالتنسيق مع الأخصائية الاجتماعية الترابية.
- التنسيق مع السفارات (للنساء الاجنبيات)
- البحث عن شغل والتسجيل في التكوين المهني
- التوجيه الجامعي، والتسجيل في مؤسسات التعليم العالي، وإعداد ملف المنحة الجامعية والإقامة في المساكن الجامعية.
- البحث عن سكن،
- قبول بعض الأطفال (بناء على طلب أمهم) في مراكز إدماج الشباب والطفولة ...
- ولتوثيق الحالة تعمر الجذاذة الخاصة بالجانب الاجتماعي للمرأة المعنية (انظر الملاحق)

● التعهد النفسي

تؤمن الأخصائية النفسية حصة إصغاء فردية خلال اليومين المواليين للإقامة بالمركز تراعى فيها كل القواعد الإصغاء الإيجابي. ويمكن لها أن تقوم بحصص في المعالجة النفسية بصفة فردية أو جماعية حسب ما تطلبه الحالة. كما أنها تعهد الأطفال بالإنصات والمتابعة والمعالجة النفسية إن اقتضى الأمر ذلك.

يتم توجيه المرأة المعتقة التي تشكو من اضطرابات نفسية حادة إلى الطبيب المختص ويتواصل التعهد النفسي حتى بعد مغادرة المركز وقد يتخذ في بعض الأحيان شكل الوساطة العائلية.

تنظم الأخصائية النفسية أيضا:

- ورشات عمل حول مواضيع مختلفة يتم تحديدها من الملاحظة السريرية، أو بناء على طلب من المقيّمات
- (العلاقات المبكرة بين الأم والطفل).

-دورات توعوية بالتنسيق مع المساعدة الطبية للوقاية من الأمراض ذات الطابع الإنجابي وخاصة الأمراض المنقولة جنسيا.

وتجدر الإشارة إلى أهمية التنسيق والمتابعة والتكامل بين مختلف المتدخلين في مقاربة متعددة التخصصات: أخصائية اجتماعية، مرافقة طبية، محامية، إدارة.

ويتعين تعمير البروتوكول الخاص بالمتابعة النفسية للمقيمة وتعمده بالتعيين (انظر النموذج المرفق بالملاحق).

● التعهد القانوني

تشرف على هذا الجانب محامية يتمثل دورها في توضيح كل الجوانب القانونية الحافة بوضعية المرأة ضحية العنف وفي إسداء الإرشادات والنصائح مع تحرير عريضة إلى وكيل الجمهورية أو التعهد بالقضية أن وجدت (استخراج الحكم، مراجعة العدل المنفذ...)

أحيانا لا تتمكن المرأة المعنية باصطحاب أطفالها وتأتي إلى مركز الإيواء بمفردها في هذه الحالة تتولى المستشارة القانونية التنسيق مع قاضي الأسرة للحصول على الحضانة المؤقتة للأطفال.

وفي كل الأحوال تؤمن المحامية متابعة القضية في كل أطوارها ومرافقة المرأة ضحية العنف في المحاكم.

● التعهد بالتنشيط والترفيه

باعتباره خلية اجتماعية مصغرة فمن البديهي إعطاء الجانب الثقافي والترفيهي الأهمية التي يستحقها في مركز الإيواء. إذ يتعين برمجة حصص تنشيطية وترفيهية حسب ما هو متاح من سهرات جماعية أو عروض أفلام أو التنزه أو التسوق خصوصا في الأعياد والمناسبات مع إمكانية تنظيم رحلات استطلاعية لفائدتهن مما يضيف على وجود المقيمات في مركز الإيواء طابع الحياة الاجتماعية الطبيعية. كما تنظم لقاءات تحسيسية وتقييمية مع المقيمات لتوطيد العلاقات وتعديل بعض التمثيلات حول ما يمكن للمركز القيام به حيالهن. واغتنام هذه الفرص لمزيد توضيح دور المركز ومنهجية العمل المتوخاة وكذلك مدى التزام المقيمات بما أمضين عليه في الوثيقة الخاصة بالنظام الداخلي لمركز الإيواء.

• التعهد بالأطفال المرافقين في مراكز الإيواء

فضلا عن مهمته الأساسية التي بعث من أجلها وهي التعهد بالنساء ضحايا العنف يعمل المركز بالتنسيق مع كامل الفريق على تأمين حياة متوازنة وطبيعية للأطفال المرافقين لأمهاتهم. وترجع مسؤولية مرافقتهم أساسا إلى المربية المختصة التي تعمل على تنظيم وتنشيط ورش إيقاظ للأطفال المقيمين تتيح لهم اكتساب اللغة لمن هم في سن مبكرة، واستيعاب عادات النظافة والسلامة وقواعد العيش الجماعي. ومن المهم أن تكون تلك الورش في شكل ألعاب وأنشطة مريحة تساعد على الإبداع وتحفز على التعلم من خلال الممارسة واللعب.

يتعين التعرف على الأطفال الذين لديهم صعوبات محددة أو اضطرابات في التعلم والعناية الخاصة بهم بالتنسيق مع الاختصاصية النفسية وإعداد برنامج متكامل للدعم والمعالجة.

في حال تعذر على الأم اصطحاب طفلها إلى المدرسة فإنه على المربية المختصة القيام بذلك مما يتيح لها فرصة لقاء المعلمات والمعلمين لتقييم سلوك الطفل المعني ونتائجه.

مرحلة تقييم السلوكيات لدى الطفل

في بداية العمل مع الطفل المرافق لابد من تقييم سلوكه من خلال مراقبة تصرفاته اثناء اللعب وكيفية تكوينه للعلاقات ومعاملته لأترابه وبالأخص علاقته بأمه.



مربية تلاحظ سلوك الأطفال أثناء الأنشطة

ويتعين متابعة حياته اليومية خاصة أثناء اوقات الأكل وأوقات النوم وعاداته وممارساته وردود افعال تجاه الآخرين. فمن الطبيعي أن الطفل الذي يعيش في بيئة يشوبها العنف وعدم الاستقرار سيتأثر سلوكه بها وقد يظهر عليه التوتر أو الانزواء أو غيره من الأعراض السلوكية.

سلوكيات جديدة

ويقتضي تدخّل مربية الطفولة إكساب الطفل عادات جديدة تيسر اندماجه ضمن المجموعة وبناء علاقات جيدة مع أترابه والتعامل السليم مع الفضاء الذي يعيش فيه كأن يتركه نظيفا وأن يجمع أغراضه وألعابه بعد استعمالها.

أهمية دور الأم

تعتبر الأم هي الشريك الاساسي في تربية طفلها لذلك يتعين على المربية المختصة، إطلاعها أولا بأول، عن نجاحات طفلها وإخفاقاته ودعوتها للتعاون في تجاوز الصعوبات.

من جانب آخر تحرص مربية الطفولة على توعية الأم بأهمية دورها ففي بناء شخصية ابنها وتوعيتها بجدوى التواصل بينهما من خلال التحسيس بمواضيع مختلفة مثل حدود الجزاء والعقاب للأطفال وما لا ينصح بإتيانه من بسلوكات أمامهم.



التعهد بالطفل هي مسؤولية كامل فريق العمل

ويتم التنسيق مع كامل الفريق للإحاطة بالأطفال وعلى وجه الخصوص مع الأخصائية الاجتماعية والنفسية حسب ما تقتضيه الحالة.



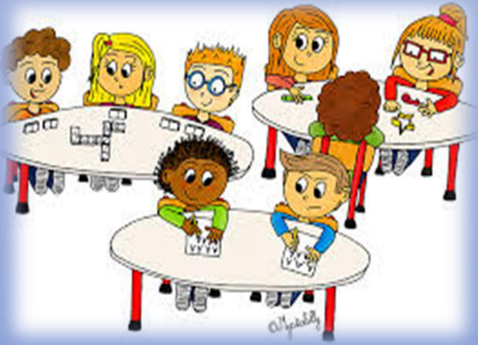
الأطفال يستعدون للنشاط جماعي

من الأنشطة الممكن إنجازها مع الأطفال:

• قواعد النظافة والحياة اليومية



• ألعاب اجتماعية وتربوية



أنشطة موسيقية، رقص، أنشطة

سمعية بصرية وأنشطة فكرية حسية وحركية

• أنشطة السلوك الحضاري

التضامن والتعاون والتطوع والصدقة...



● المتابعة ما بعد المغادرة

تتم متابعة المرأة ضحية العنف حتى بعد مغادرتها مركز الإيواء لضمان مواصلة حياتها بصفة عادية تستجيب لمشروع الحياة الذي أعدته منذ إقامتها بالمركز بمساعدة كامل فريق العمل كل في مجال اختصاصه لاسيما الاختصاصية الاجتماعية.

وتقتضي هذه المتابعة الإدماج الاجتماعي والاقتصادي وذلك بالسعي لحصول المرأة المعنية على الوثائق الإدارية اللازمة من بطاقة التعريف الوطنية ودفتر العلاج المجاني أو طلب التمتع بالإعانات الظرفية عبر بطاقة اتصال من المركز وذلك بالتنسيق مع الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي على سبيل المثال.

كما يعمل مركز الإيواء في التعهد ما بعد المغادرة على:

- إدماج المستفيدة اقتصاديا ومهنيا وذلك بإيجاد مورد رزق حسب ما تمتلكه من خبرة وتكوين بما يعزز شعورها بالاستقلالية ويؤمن لها الاستقرار ويقلص لديها التبعية المالية ويشجعها على استئناف حياتها بصفة طبيعية خارج دورة العنف.

- مساعدتها على ادخار بعض أموالها لاستعمالها عند الحاجة وحسن استثمارها بعد المغادرة.

- مساعدتها في تأمين سكن بما يحيي كرامتها ويعزز لديها الشعور بالحرية الاستقلالية.

وتهم المتابعة ما بعد الإيواء أيضا الجانب النفسي إذ بإمكان المقيمة تحديد موعد أسبوعي مع الاختصاصية النفسية سواء كان ذلك في مستوى مراكز الإنصات والتوجيه أو في مركز الإيواء إلى غاية تحسن وضعها النفسي وتعزيز ثقتها بنفسها وتدعيم تقدير الذات لديها...

وتبقى المرأة ضحية العنف محل كل اعتناء وللمتابعة القضائية والقانونية أهميتها حتى بعد مغادرة مركز الإيواء. فتؤمن المحامية كل العمليات العالقة بما في ذلك متابعة القضية لدى المحاكم والحضور معها في الجلسات واستصدار الأحكام واللجوء إلى العدل المنفذ عند تنفيذ الأحكام... وفي صورة عدم تسديد النفقة في إبانها على سبيل المثال تقدم المحامية قضية في الغرض وتتابع كل مراحلها.



مرافقة تودع إحدى المقيّمات

ومباشرة قبل المغادرة تسلم المرأة المعنية مساعدات عينية وغذائية توفر عليها عناء تأمينها خاصة في الأيام الأولى بعد المغادرة.

ولربط جسور التواصل مع مركز الإيواء وتحسباً لما قد يحصل معها لاحقاً، تمكّن المرأة المغادرة من رقم هاتف المركز مع التأكيد لها أنها ستكون محل كل متابعة ورعاية عند الطلب.

IV- التعامل مع مختلف المصالح المعنية

يلخص الجدول الموالي قنوات التوجيه المتعامل معها والأدوار الموكولة إليها:

قنوات التوجيه	متى يكون ذلك؟
وحدة الوقاية الاجتماعية (مراكز الأمن داخل الجهات)	كل امرأة تعرضت إلى عنف بدني موصوف والتجأت إلى فضاء الانصات والتوجيه أو مباشرة إلى مركز الإيواء يتم توجيهها إما إلى وحدة الوقاية الاجتماعية في تونس الكبرى أو إلى مركز الأمن داخل ولايات الجمهورية لتمكينها من تسخير يتم بمقتضاه مراجعة الوحدة الاستشفائية القضائية بتونس أو بمستشفى الجهة. تقوم وحدة الوقاية الاجتماعية بإعداد الملف القضائي. ملف المكافحة الأولية بين الزوجين. بإذن من قاضي الأسرة وفي حالة استقبال المرأة بالمركز دون أطفالها تتولى وحدة الوقاية الاجتماعية إحضار الأطفال إلى جانب أمهم بالمركز. في حالة قدوم المرأة ضحية العنف دون أدبائها وبإذن من وكيل الجمهورية تتولى الدوائر الأمنية المعنية مساعدة المرأة ضحية العنف على استعادة أغراضها.
مندوب حماية الطفولة	إشعار مندوب حماية الطفولة بوجود أطفال مع أمهم في مركز الإيواء مع مده بتقرير حول وضعية هؤلاء الأطفال...بعد التدقيق وفي حالة التهديد يتولى مندوب حماية الطفولة إصدار تدبير عاجل يتم بمقتضاه إيواء الأطفال مع أمهم. بعد الإيواء وفي صورة تغيب الأم لأسباب مرضية يتم إشعار مندوب حماية الطفولة بالتنسيق مع قاضي الأسرة لتوجيه الأطفال إلى الجهة المختصة بالمعهد الوطني للطفولة من خلال تدبير عاجل. وفي صورة رجوع الأم إلى مركز الإيواء وبعد التدقيق في وضعها الصحي وبالتنسيق مع قاضي الأسرة يصدر مندوب حماية الطفولة تدبيرا عاجلا لإرجاع الأطفال إلى أمهم بمركز الإيواء.
قاضي الأسرة	يصدر قاضي الأسرة حكما بالحضانة المؤقتة لصالح الأم. يحدد موعد الجلسات يقوم بمكافحة بين الزوجين
الاخصائية الاجتماعية الترابية	التنسيق معها في الحصول على دفتر علاج مجاني أو الحصول على منحة اجتماعية.

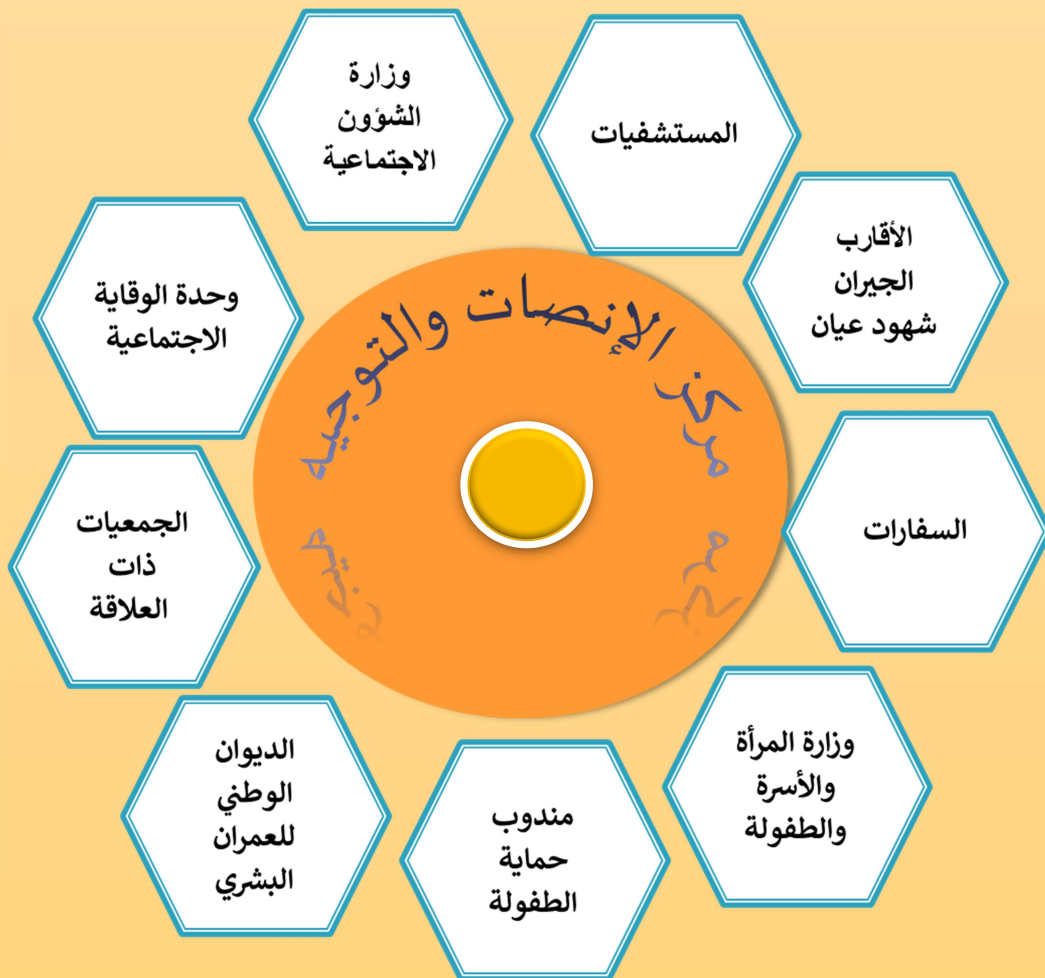
الوحدة الاستشفائية
القضائية
أو المراكز الاستشفائية
الاستعجالية في الجهات

بعد الحصول على تسخير من مراكز الأمن أو من وحدة الوقاية الاجتماعية تتوجه المرأة المعنية إلى الوحدة الاستشفائية القضائية بشانكول أو إلى المراكز الاستشفائية الاستعجالية (الطب الشرعي) داخل الجهات لإجراء الفحوصات اللازمة والحصول على شهادة طبية أولية. وفي صورة حضورها إلى مركز الإيواء مباشرة بعد الحصول على التسخير يتولى المركز نقلها إلى المستشفى أو إلى الوحدة الاستشفائية القضائية.

قنوات التوجيه إلى مركز الإنصات ومركز الإيواء

أ- الإحالة إلى مراكز الإنصات والتوجيه:

يمكن الاتصال هاتفيا و/أو التوجه مباشرة إلى مركز الإنصات والتوجيه كما يمكن أن تتم الإحالة إلى نفس هذه الفضاءات عبر عديد الهياكل والمؤسسات كما يبينها الرسم الموالي:



الرسم البياني: قنوات التوجيه

ب- التوجيه إلى مراكز الإيواء

يتم التوجيه إلى مركز الإيواء حصريا عن طريق مركز الإنصات والتوجيه بعد استيفاء كل المراحل من التقصي والإنصات إلى تعميم الاستمارات والتدقيق في الحالة بالتنسيق مع الدوائر المعنية وخاصة مع الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية، إلى التنسيق مع إدارة المركز لدراسة مقترح التوجيه.

ت- إلا أنه وفي حالات استثنائية ورغم الصعوبات التي تنجر عن ذلك أحيانا والراجعة أساسا إلى محدودية طاقة استيعاب المركز يمكن لجهات بعينها ودون المرور بمركز الإنصات والتوجيه إحالة المرأة المعنفة مباشرة إلى مركز الإيواء وهذه الجهات هي:

- وزارة المرأة والأسرة والطفولة

- قاضي الأسرة،

- والإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية.

ث- بعد التدقيق في الحالة ومراجعة مصادر التوجيه تتولى إدارة المركز التنسيق مع مصدر الإحالة ومع الدوائر الرسمية المعنية. وفي حالة توفر الشغور وإصدار قرار القبول، يتم نقل المرأة ضحية العنف إلى مركز الإيواء.

ج- في صورة القدوم إلى مركز الإيواء بصفة مباشرة يتم توجيه المرأة المعنية إلى الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية أو إلى مركز الأمن أو إلى مركز الإنصات والتوجيه حسب نوعية الحالة.

تجسم الخطاطة الموالية قنوات التوجيه المباشر إلى مراكز الإيواء.



V- التسيير الإداري والمالي لمراكز التعهد بالنساء ضحايا العنف

1- شبابيك الإنصات والتوجيه

الفضاء وتجهيزاته

- من الأفضل أن يكون النفاذ إلى شبك الإنصات سهلا ومتاحا ويكون الفضاء مجهزا ومريحا للمرأة ولأطفالها المرافقين عند الاقتضاء لذلك يفضل أن يخصص ركنا به بعض الألعاب.
- يحتوي المركز على:
 - هاتف قار على الأقل وهواتف أخرى جوالية يتم التعريف بها وفق خطة إعلامية متكاملة ضمن شبكات التواصل الاجتماعي وبالتعاون مع الإذاعات المحلية، وعلى المطويات التي يتم توزيعها في مختلف المناسبات.
 - مكتب للإصغاء (معزول صوتيا) بطريقة تجعل المحادثة تستجيب لمبدأ السرية.
 - قاعة للمتابعة النفسية مجهزة بمكتب وكراسي مريحة وصور تناصر قضايا النساء ضحايا العنف بما من شأنه أن يبعث الطمأنينة في نفس المرأة المعنية ويشجعها على التواصل والبوح.
- ولتعزيز الجانب الاجتماعي وإضفاء طابع التضامن والود عليه فإنه من المهم الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الأساسية للنساء وأطفالهن من ماء وعصير أو قهوة.... وفي بعض الأحيان يتعين توفير وجبة غذائية للمرأة ضحية العنف التي قد تكون قضت وقتا طويلا دون تناول أي غذاء.
- إلى جانب ذلك يتم تزويد مركز الإنصات والتوجيه بالمواد الضرورية لحسن سيره من أدوات مكتبية ومواد تنظيف وتجهيزات...

يعمل في شبابيك الإنصات والتوجيه فريق العمل يتكون من:

فضاء الإنصات والتوجيه مركز الاستقبال الأولي

المصالح المتدخلة لفائدة

النساء ضحايا العنف

- الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية
- مندوب حماية الطفولة
- قاضي الأسرة
- الخط الأخضر للوزارة
- المستشفيات
- الجمعيات

**مكلفة بالإنصات والتوجيه
بصفة قارة**

**- اخصائية نفسية حسب
الطلب**

**- محامية أو محامي
حسب الحاجة**

يتكون مركز الإيواء من جناحين أساسيين يخص الجناح الأول وحدة العيش للمقيمات أما الثاني فهو مخصص للتسيير والمتابعة، كما يوضحه الرسم الموالي:

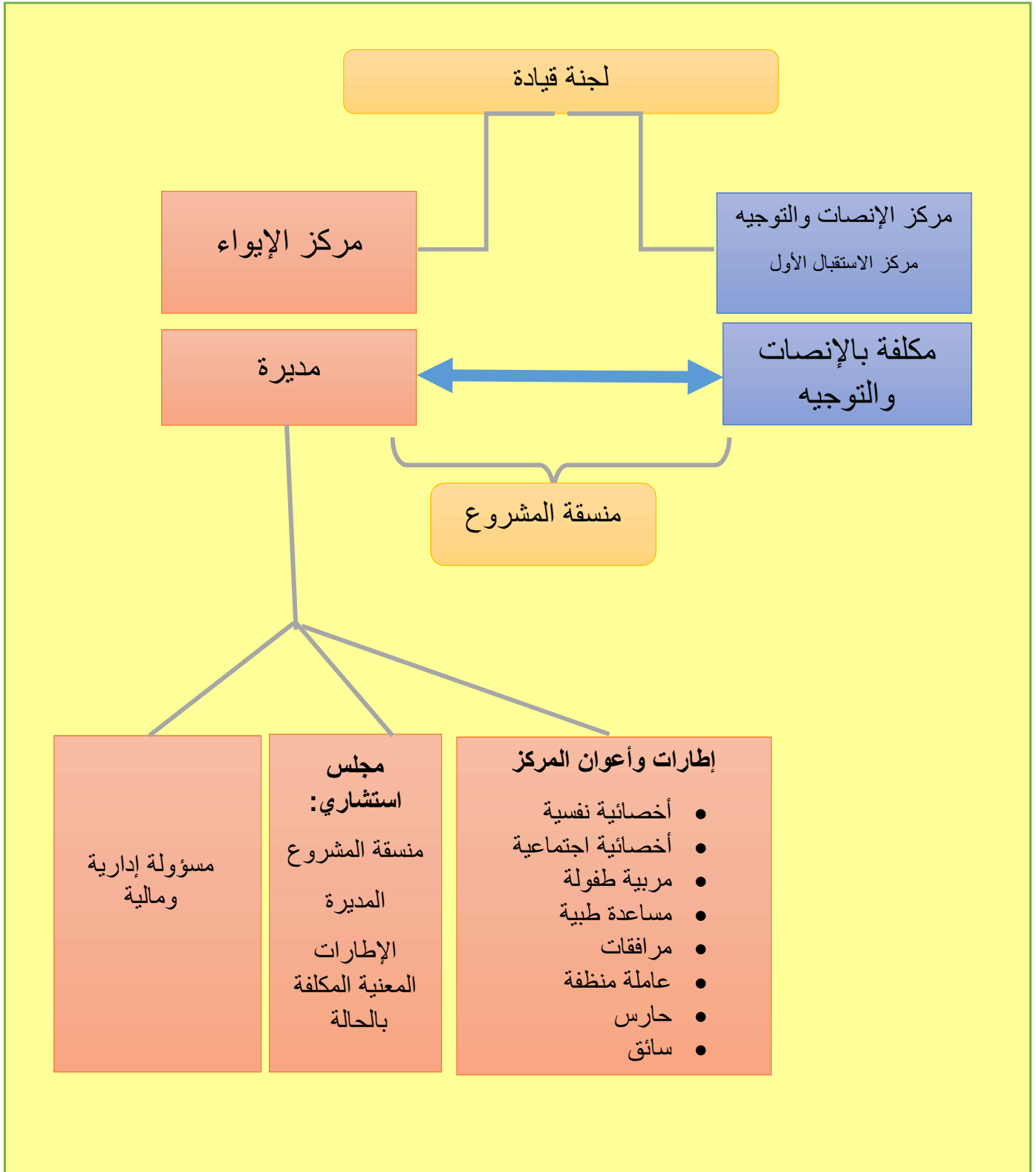


رسم توضيحي 2: مكونات مركز الإيواء

وتجدر الإشارة إلى أن عدد المكاتب وعدد المتدخلين قد يختلف من مركز إيواء إلى آخر حسب طاقة استيعاب المركز. وبالنسبة للمراكز ذات طاقة الاستيعاب المحدودة، يمكن تكليف بعض الإطارات بأكثر من مهمة على سبيل المثال تكلف المديرية فضلا عن مهامها الأصلية بالإشراف على الإيواء كما يعهد للمساعدة الصحية مهمة المرافقة على شرط تأهيلها لمثل هذا الدور...

فريق العمل

بالرغم من تعدد اختصاصاته فإن فريق العمل يشتغل في تناغم وتكامل وتطابق مع المبادئ الأساسية للحقوق والحريات ويحدوه التعاون بما فيه رعاية المقيّمات ومصلحتهن وأطفالهن. ويتكون الفريق من:

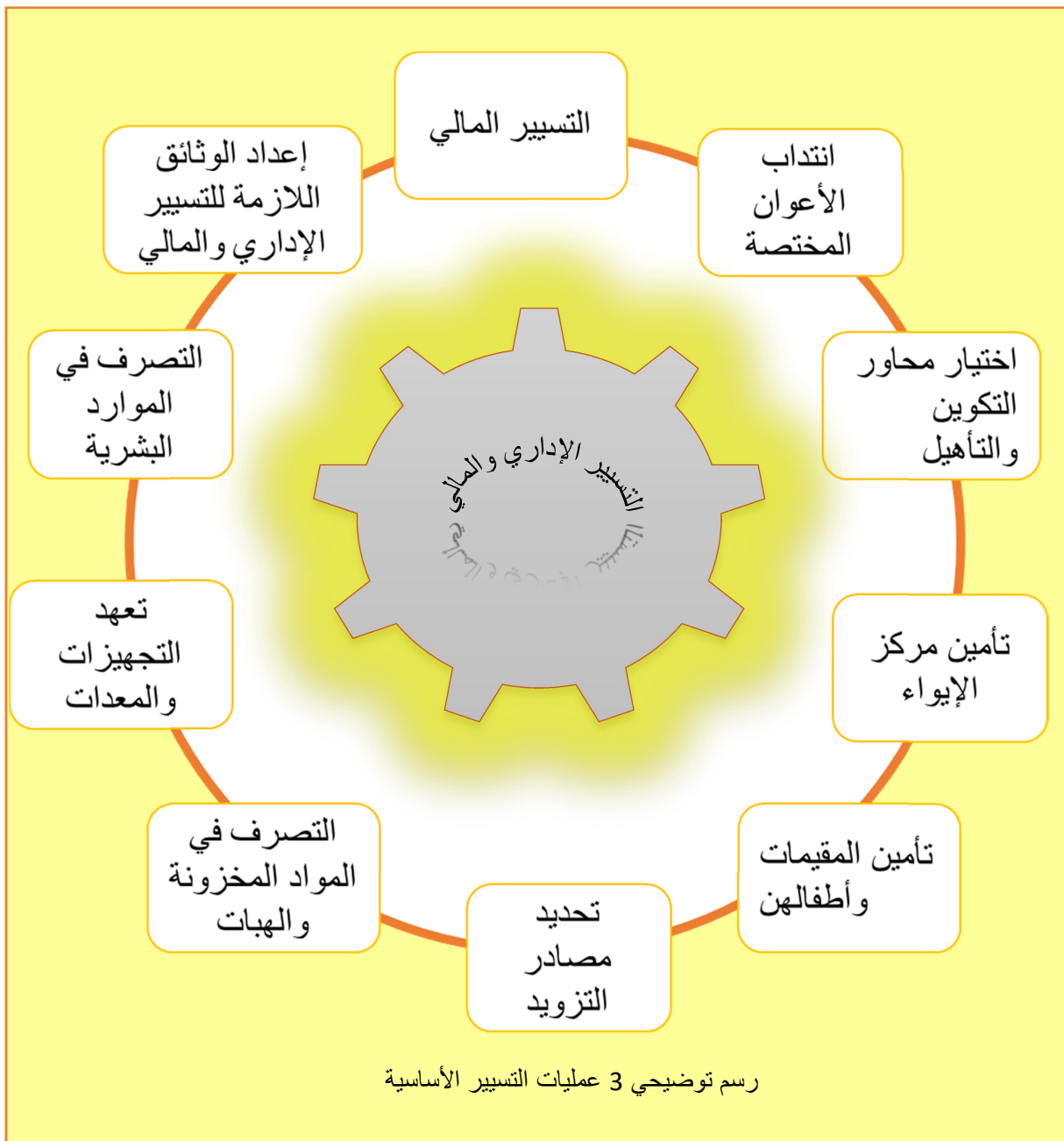


المجلس الاستشاري: مهمته مناقشة الوضعيات والحالات التي تطلب أخذ قرارات محددة تخص المقيّمات أو أطفالهن.

وتحضر مداوالات المجلس الاستشاري كل من المديرة والأخصائية النفسية والأخصائية الاجتماعية ومربية الطفولة ومرافقة حسب الحالة ويتم توثيق القرارات المتخذة في ذات الحالة.

أهم عمليات التسيير الإداري والمالي

يجسم الخطاطة الموالية أهم عمليات التسيير الإداري والمالي:



يبين الجدول أسفله أهم عمليات التسيير الإداري والمالي وما يتعين القيام به من إجراءات:

العمليات	الإجراءات العملية
التسيير المالي	1- ضبط الميزانية وتنفيذها حسب الاتفاقيات من أجور ومقتضيات تسيير وتدخل 2- المداخيل (منحة الدولة-الهبات-بيع مواد -إسداء خدمات) 3- النفقات: التأجير -مقتضيات التسيير-توفير الحاجيات كالأدوية...
انتداب الاعوان المتخصصين	من أهم المبادئ المعتمدة عند الانتداب الشفافية وتكافؤ الفرص وخلق مواطن شغل لفائدة العاطلين عن العمل. ويتم ضبط معايير الانتداب طبقا لمقتضيات الخطة وتنشر حسب الترتيب القانونية ثم تفتح العروض وتقييم من طرف لجنة انتداب محايدة وشفافة ومن بين معايير التقييم الأخذ بعين الاعتبار التشجيع بمبادئ حقوق الإنسان ونبذ العنف والتمييز ضد النساء وكذلك النشاط ضمن الجمعيات ذات الصلة.
تكوين وتأهيل فريق العمل	يتعين على فريق العمل أن يكون متشعبا بالمفاهيم الأساسية ذات الصلة بالعنف ضد المرأة بما في ذلك مفاهيم المتعلقة بالنوع الاجتماعي والهيمنة الذكورية/الزوجية ودورة العنف الزوجي ... محاور أفقية أخرى تتعلق بالحقوق والمسؤوليات وبالجانب التواصل وفض النزاعات والتصرف في الضغوطات النفسية وكل ما يتصل بمجال التعهد بالنساء ضحايا العنف... (انظر برنامج التكوين المضمن بالملاحق). ومن المهم تأمين تكوين مستمر لفريق العمل يستجيب للإشكاليات المطروحة ويعزز الكفاءات ويطور طرق التدخل. ومن المهم كذلك العمل على تبادل الخبرات مع مراكز أخرى محلية كانت أو أجنبية.
تأمين مركز الإيواء	تأمين المركز تأمينا كاملا: سياج، كل الأبواب والمداخل تأمين النوافذ بالحديد. وضع نظام مراقبة بالكاميرا وضع نظام إنذار إلكتروني وإطفاء (بإشراف الحماية المدنية) تحديد كل ما من شأنه أن يؤذي الأطفال (الوقاية من الحوادث الداخلية)
تأمين المقيّمات وأطفالهن	إبرام اتفاقية تأمين مع شركة مؤهلة حسب طاقة استيعاب المركز تتضمن الحوادث داخل مركز الإيواء. مع الإشارة إلى ضرورة تأمين إضافي عند تنظيم أنشطة للمقيّمات وأطفالهن خارج المؤسسة كالرحلات على سبيل المثال. وتحسبا لإمكانية تجاوز طاقة الاستيعاب في بعض الأحيان فمن المستحسن إضافة ما يناهز 15 % من طاقة الاستيعاب عند التأمين. عند إيواء مقيمة جديدة أو عند المغادرة يتم في اليوم نفسه إعلام شركة التأمين.
تحديد مصادر التوريد	الاتفاق مع المزودين، (تجار الجملة أو المساحات التجارية الكبرى...)

التصرف في المواد المخزونة والهبات	ضبط سجل دخول/خروج -تقديم طلب تزود داخلي -الإمضاء على وثيقة تسلم المواد...
تعهد التجهيزات والمعدات والبناءات	جرد للأمتعة والمعدات والتجهيزات -إصلاح المعطب منها-القيام بالشراءات العمل على الاقتصاد في الطاقة والماء والمحافظة على التجهيزات والمعدات بالتحسيس والتوعية واستعمال التجهيزات المقتصدة (قوانيس وحنفيات مقتصدة ...)
التصرف في الموارد البشرية	تكوين ملفات المتدربين والمتعاقدين ضبط برنامج التدخل لكل طرف متابعة انجاز العمل (الحضور، العطل...) ضبط الروزنامة الأسبوعية أو الشهرية لكامل أعضاء الفريق مع اعتماد المرونة اللازمة عند الضرورة. من المهم العمل على خلق مناخ مهني – ودي بين أعضاء الفريق وبرمجة أنشطة من شأنها الحد من الضغوطات النفسية التي يعيشها الفريق بحكم طبيعة العمل وتجديد الطاقة لديه.
إعداد الوثائق اللازمة للتسيير	الاستمارات والمطالب والوثائق الإدارية إعداد التقارير الثلاثية والسنوية إعداد قاعدة بيانات مفصلة ومحينة تتضمن المعطيات الشخصية لكافة المقيمت والمقيمين والخدمات المسداة. تعتمد هذه القاعدة عند القيام بالتقارير او تقديم مداخلات حول المركز...
المتابعة	تنظيم اجتماعات دورية بفرق العمل لمناقشة سير العمل والإشكاليات المطروحة واتخاذ القرارات اللازمة. تثمين الوضعيات الإيجابية



1. مركز تناصف للإنصات

أنشأ مركز تناصف سنة 2001، في إطار مشروع "الأنشطة الإيجابية للحقوق حول مواطنة المرأة وتكافؤ الفرص في المغرب العربي"، وكانت الغاية منذ البداية تكمن في إبراز دور المرأة في المجال الاقتصادي وتمكينها اقتصاديا بالتدريب، والإصغاء وبالأخص تقديم الدعم للنساء اللاتي يواجهن صعوبات للوصول إلى سوق الشغل كالعاملات المسرحيات عقب إغلاق الشركات أو صاحبات الشهادت العليا المعطلات عن العمل أو المعينات المنزليات...

يقع المركز بوسط العاصمة ويسهل الوصول إليه بحكم توفر وسائل النقل وقد تم اختيار مركز تناصف بعيدا عن مركز الأمان للإيواء عمدا، قصد ضمان سرية مكانه وبالتالي ضمان سلامة المقيمات فضلا عن تجنب التداخل بين المركزين والازدحام والضغط.

ويوجد بمركز "تناصف" شباكين للإنصات، يوفر المركز من خلالهما الإصغاء للنساء ضحايا العنف ويقدم لهن الدعم المعنوي والنفسي والإرشاد القانوني الذي يحتجنه ويؤمن متابعة التعهد بهن حسب ما يتطلبه وضعهن. كما ما يعتبر همزة الوصل بين النساء المعنفات الراغبات في الإيواء ومركز الأمان وتعهد له خطة تأمين مرحلة ما قبل الإيواء.

النتائج المسجلة بمركز "تناصف للإنصات والتوجيه"

يتلقى مركز تناصف مكالمات هاتفية من مختلف جهات الجمهورية بمعدل سنوي يبلغ 240 مكالمات "إنصات" بوتيرة قد تصل حدود في اليوم، قصد الحصول على معلومات أو التوجيه أو الاستشارة القانونية أو طلب الإيواء أو التماس مساعدات عينية والحصول على قروض لتمويل المشاريع الصغرى.

كما تم استقبال والإصغاء لـ 115 امرأة بالمركز، وأجريت 132 مكالمات هاتفية. ومن جانب آخر فقد انتفعت 138 امرأة بالاستشارة القانونية و135 تلقين دعما نفسيا.

وتجدر الإشارة إلى أن أغلب المستفيدات هن من التونسيات ولكن سجل المركز أيضا وجود أجنيات من جنسيات مختلفة: ليبيا والمغرب وسوريا وبولونيا وإيطاليا وفرنسا وكندا والكمرون. وقد استفدن من الإصغاء والدعم النفسي والتوجه القانوني وكذلك الإيواء.

ونظرا للارتفاع النسبي في عدد النساء المتصلات منذ افتتاح المركز، ولكون 20٪ فقط من النساء ضحايا العنف يتوجهن إلى مركز أمان فهذا يؤكد الدور الرئيسي للإصغاء وما يتبع ذلك من تعهد متعدد الأبعاد ويبرز المساهمة الفعالة في فض المشاكل من خلال تقديم المعلومات والإرشادات والاستشارات القانونية والمساعدة النفسية التي تحتاج إليها المستفيدات لمواجهة أوضاعهن واتخاذ القرارات اللازمة حيالها.

2. مركز الأمان لإيواء النساء ضحايا العنف

فتح مركز الأمان أبوابه في مارس 2016. وهو يوفر الإقامة الطرفية والإعاشة للنساء ضحايا العنف وأطفالهن لمدة 3 أشهر يمكن تمديدها إذا لزم الأمر.

ويقدم المركز الإيواء الآمن والرعاية الطبية والنفسية بهدف تعزيز الثقة بالنفس وتقدير الذات بالإضافة إلى المساعدة الاجتماعية والقانونية وهدفه الأساسي يكمن في حماية النساء من العنف المسلط عليهن، والذي يعرض أحيانا حياتهن و/أو حياة أطفالهن للخطر ويعمل المركز أيضا لإعادة إدماجهن اجتماعيا ومهنيا وتمكينهن اقتصاديا لضمان

استقلاليتهن. النتائج المسجلة في مركز الأمان للإيواء

خلال العام 2016، تم استقبال 45 امرأة و46 طفلا في المركز. وقد وقع تسجيل 5 مقيمات أجنبيات مع أطفالهن (3). وتجدر الإشارة أن هناك فترات تشهد ارتفاعا في عدد المقيمات المصطحبات بأطفال متمدرسين خاصة في نهاية السنة الدراسية وفترات أخرى تشهد انخفاضاً في بدايتها على خلفية إيلاء الأمهات الأولوية لدراسة أطفالهن بصفة عادية وفي وسطهم الطبيعى برغم تعهد المركز بتمدرس هؤلاء الأطفال بالمؤسسات التربوية العمومية المجاورة.

وبالإضافة إلى الدعم الطبي والنفسي والقانوني الموجه لهن، فقد تمكنت النساء المقيمات من التدريب على كيفية العيش معا والانضباط والاحترام والتواصل بشكل أفضل مع الآخر ولاسيما مع أطفالهن، كما تمارسن بكيفية إدارة حياتهن. وقد عمل المركز على تدريب العديد منهن في قطاعات مهنية مختلفة نذكر منها: الطبخ، وصناعة الحلويات والمرطبات والخياطة والحلاقة النسائية. واخرطت بعضهن في مشاريع صغرى فردية وجماعية (ورشة المرطبات وورشة الخياطة).

وقد تمكنت بعض المقيمات من الحصول على سكن لهن ولأطفالهن مباشرة بعد مغادرة مركز "الأمان".

ملاح النساء المنتفعات بخدمات بمركزي تناصف للإنصات والأمان للإيواء

تنتمي أغلبية النساء المعنفات إلى فئات اجتماعية هشة ومحرومة في أغلب الأحيان، نجدهن معطلات عن العمل أو يشتغلن بصفة غير مستقرة ومستواهن التعليمي عادة ما يكون متدن وتتراوح أعمارهن بين 21 و40 سنة، كل هذه العوامل المتقاطعة في جل الوضعيات، تجعل من النساء أكثر عرضة للعنف لأنهن غالبا ما لا تمتلكن المستوى التعليمي ولا الوسائل الاقتصادية الكافية لحماية أنفسهن من الظلم المسلط عليهن ومن الضغوط الأسرية المكبلة لهن. فهن لسن على دراية بحقوقهن وحقوق أطفالهن وبالأثار المدمرة للعنف وما تسنّه القوانين لردع الجناة...ولهذه الأسباب وغيرها يجدن صعوبة في الخروج من دوامة العنف مما يعطي لمراكز الإنصات والتوجيه والإيواء أهمية خاصة للتعهد بهؤلاء النساء ولإرجاع الأمل لديهن ولاستعادة الثقة بأنفسهن.

تحديات التعهد بالنساء ضحايا العنف

يتعين الوعي بأهم التحديات التي تواجه القائمتين/ين على عملية التعهد بالنساء ضحايا العنف وهي متعددة ويمكن رصدها على مستويات مختلفة منها ما يتعلق بالتأطير وفريق العمل ومنها ما يرتبط بالتسيير الإداري وصعوبات أخرى على علاقة بالمحيط الاجتماعي

وتجدر الإشارة أنه بمرور الزمن تظهر حاجيات جديدة ومتنوعة وغير متوقعة أحيانا للمقيمات تتطلب تكييفا خاصا واعتماد مقاربات وتدخلات ملائمة في مجال التعهد والإحاطة،

أ- التأطير

- التوظيف: يكون فريق العمل منذ البداية مؤهلا لتحديد الاحتياجات الخصوصية لكل مقيمة بالسرعة المطلوبة ورسم خطة تدخل تضمن النتائج المرجوة.
- التدريب: يتعين تأمين تكويننا مستمرا ومتنوعا يستجيب للحاجيات المرصودة ويأخذ في الاعتبار مختلف التخصصات.
- التواصل مع الضحايا: تملك مهارة التواصل مع نساء وأطفال يعانون من آثار العنف في إطار احترام حقوق الإنسان وصون الكرامة البشرية والحريات الأساسية دون أي تمييز أو إقصاء.

ب- العمل الجماعي: يجب التنسيق الدائم والتشاور بين كافة عضوات فريق العمل الذي

ت- الضحايا:

- إيقاف التتبعات القضائية: الشروع في التتبعات القضائية فإنها سرعان ما تعدل عن ذلك وتراجع بسبب

الضغوط الأسرية ووزن التقاليد والتمثلات الاجتماعية، ولكن أيضا لأنهن لا يتمتعن بالاستقلالية المالية

(من بين 19 امرأة رفعن دعاوى قضائية 10 منهن أوقفن سير القضية). تغيير المكان (التعهد القضائي)

- الإدماج الاجتماعي والاقتصادي رغم المستوى التعليمي المتدني والهشاشة الاجتماعية الاقتصادية والبنية النفسية المتدهورة وذلك في حيز زمني وجيز.

- المشاكل المتعلقة بالأطفال: صعوبات التعلم والمتابعة المدرسية، يتجاوز الطفل الاضطرابات النفسية

الناجمة عن العنف الذي عايشه ويطور سلوكيات تواصلية بناءة مع أمه ومع الأطفال الآخرين دون اللجوء إلى إعادة إنتاج العنف.

ث- صعوبات التسيير الإداري

- تعقيد الإجراءات المتبعة من قبل الضحايا.

- تعدد المتدخلين وأصحاب المصلحة

- طول مدة الإجراءات القضائية.

ج- المحيط الاجتماعي

- ضرورة مزيد إعلام وتحسيس وتوعية الرأي العام

- مناهضة الأفكار المسبقة والقوالب الجاهزة

- تغيير العقليات

ومن أجل تجاوز هذه الصعوبات والتفتح على المزيد من الموارد وبلوغ درجة أعلى من الكفاءة في التعامل مع الضحايا، عملت جمعية النساء التونسيات للبحث حول التنمية AFTURD على تعزيز شبكة تعاملها وتوسيع نطاق تعاونها ونسوق على سبيل الذكر لا الحصر التوجهات التالية:

- تطوير العلاقات مع مختلف الجهات المتدخلة محليا وجهويا ووطنيا (المندوبية الجهوية للمرأة والأسرة والطفولة، والمستوصفات ومراكز الشرطة ومراكز التدريب الفلاحي، المندوبات الجهوية للتربية، ومختلف المؤسسات ذات الصلة).

- تكثيف عدد الشركاء من المؤسسات والجمعيات على المستويين الوطني والدولي: (وزارة المرأة والأسرة والطفولة،

وزارة الصحة، وزارة الداخلية -الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية-، وزارة الشؤون الاجتماعية)، والتعاون

وتبادل الخبرات. مع الجمعيات الوطنية (بيتي، والجمعية التونسية للنساء الديمقراطيات) أو الدولية (أونفام

ONUFEMME، أوكسفام، Oxfam دانير DANNER ... الخ).

كما قدمت جمعية النساء التونسيات للبحث حول التنمية تدريباً مكثفاً للعاملين بمركزي تناصف للإنصات والأمان

للإيواء على المستويين النظري والإجرائي:

التدريب النظري:

تلقي أعضاء الفريق تدريباً نظرياً حول مختلف القضايا المتعلقة بالعنف.

واستمر هذا التدريب بدعم من مجلس الأوروبي وبحضور ممثلي عديد الجمعيات والمؤسسات لتبادل الخبرات. وتلت هذا

التدريب دروة تكوينية ثانية أمتها مديرة مركز للإيواء ببلجيكا التي أبرمت معها جمعية النساء التونسيات للبحث حول

التنمية اتفاقية شراكة. وقد شاركت المؤتمرات بالمركزين أيضاً في برامج التدريب المختلفة التي ينظمها المجتمع المدني

بشأن القضايا المتصلة بالعنف ومقاربة النوع الاجتماعي وحقوق الإنسان وقضايا اجتماعية مختلفة.

التدريب الإجرائي:

قبل انطلاق العمل في سيدي ثابت، قام فريق مركز الأمان بالتدريب في مأوى الأمهات العازبات. تلت ذلك دورات تدريبية

أخرى لفائدة بعض أعضاء فريق العمل في مراكز لإيواء النساء ضحايا العنف بالخارج مع أطراف تربطها مع جمعية

النساء التونسيات للبحث حول التنمية AFTURD علاقات تعاون وشراكة.

التكوين المستمر: فضلاً عن دورات التدريب الظرفي المتعلق بالمحاور الأفقية فإنه يتم برمجة دورات تدريبية أخرى

متخصصة لتجويد الخدمات المقدمة ولتحسين تلبية احتياجات المقيّمات والقدرة على إدارة النزاعات وتحليل السلوكيات.



هن على طريق النجاح...!

ومن المؤكد أن تجربة التعهد بالنساء ضحايا العنف في مركز الأمان ليست طويلة بما يكفي حتى نتمكن من التقييم والحديث عن حالات النجاح، لأن عامل الزمن محدد في ذلك، ولكن يمكننا الحديث عن بعض الحالات التي تدل على أن بعض النساء يسرن في طريق النجاح... نساء غادرن المركز وحصلن على استقلالية اقتصادية واجتماعية وباشرن حياتهن بثبات ومسؤولية.

وتجدر الإشارة إلى أن جودة الخدمات المقدمة ليست كافية لوحدها لتحقيق النتائج المرجوة مع المقيّمات فالوصول إلى

أفضل النتائج يتطلب مشاركة المرأة نفسها ورغبتها في تغيير وضعها.

يمكننا تصنيف النساء المتعهد بهن في مركز الأمان إلى ثلاث فئات:

1. النساء اللواتي يأتين إلى المركز لفترة قصيرة لحل المشاكل المؤقتة وظرفية.
2. النساء اللواتي يعانين من مشاكل خطيرة ولكنهن يستجبن جيدا لعناصر الاستقلالية ويعملن على الاعتماد على أنفسهن.
3. النساء اللواتي يعانين من مشاكل معقدة وتتطلب حالتهن رعاية أطول ولكنهن ينخرطن في منطق التواكل ويرفضن المغادرة.

نسرد فيما يلي قصتي نجاح لمقيمتين في وضعيتين مختلفتين وهي أمثلة تبرز النجاح النسبي للعاملين في مركز الأمان للإيواء.

حالة أ***

أ*** هي مدبرة شؤون منزل، وهي مريضة بالصرع ولديها سجل جنائي.

هي أم عزباء، وصلت إلى المركز مع طفلها بعد أن رفضت من قبل عائلتها وهددت بالقتل من قبل شقيقها.

في بداية إقامتها رفضت أ*** طفلها الذي كان يقضى وقتا طويلا في البكاء وكانت ترفض أخذ الدواء الذي تناوله إياها المساعدة الطبية فيما تعني المرافقات بطفلها. تم القيام بعمل دؤوب خلال هذه الفترة لترميم علاقة الأم بابنها حتى تعلمت كيف تحتضنه وتناغيه وتطعمه وتغني له بعض الأغاني قبل النوم وقد أسفر هذا العمل تدريجيا عن نتائج إيجابية وساعد في تحسين علاقة أ*** مع ابنها وخلق روابط عاطفية بينهما.

من جانب آخر كانت أ*** ترفض كل فرص التكوين المقترحة وتريد فقط المساعدة الاجتماعية والحصول على دفتر العلاج المجاني ولكن عندما تم إخطارها بضرورة المغادرة بعد شهرين ونصف من الإقامة ولم يبق لديها سوى أسبوعين على أقصى تقدير أدركت أن لا سبيل للنجاح دون الاعتماد على النفس وطلبت الانضمام إلى التكوين في مجال الخياطة . وأمن مركز الأمان كلفة التنقل واقتناء المستلزمات... تابعت أ*** التكوين بصفة منتظمة وتمكنت إثر ذلك من الحصول على عمل في مصنع للملابس الجاهزة مستفيدة من التغطية الاجتماعية التي رفضتها في البداية للحصول على المساعدة الاجتماعية... استغرق الأمر الكثير من العمل لكي تفهم أ*** أن الهدف من الإقامة بالمركز هو تمكين المرأة من الاعتماد على نفسها والتخلي التدريجي عن المساعدة الاجتماعية المباشرة.

.....وبعد ما كانت ترفض المشاركة في الأشغال الجماعية وافقت أ*** أخيرا على الانخراط فيها عندما يأتي عليها الدور ، كما قامت بأعمال الخياطة لكساء ابنها وتزيين غرفته.... وما لبثت أن فتحت حساب بريد وادخرت أموالا... وقبل مغادرتها المركز، استأجرت منزلا مع إحدى المقيمات المغادرات واستقرت هناك مع ابنها. اليوم تعيش أ*** وحدها وتأتي في نهاية كل أسبوع إلى المركز للمساعدة في إقامة مشروع الخياطة مع المقيمات الأخريات بالمركز.

حالة 2 ن***

ن*** هي مواطنة أجنبية متزوجة من تونسي. ولها أربعة أطفال وغادرت محل الزوجة ست مرات بسبب العنف الشديد. عندما وصلت إلى المركز، كانت هي وأطفالها يشعرون بالانزعاج والارتباك. تبدو تائهة وأطفالها يملكون الخوف من والدهم ولهم صعوبة حقيقية في التواصل مع الآخرين. وكان الطفل الأكبر سنا يعاني من صعوبات في التعلم ولم يمر بالمرحلة التحضيرية أما الصغرى فهي تعاني من العزلة النفسية وقلة الكلام وغياب الابتسامة عن وجهها... وتوصل فريق العمل في مركز الأمان إلى نتائج جد مشجعة... فبفضل تأطير المرافقات للطفل ودعمها المدرسية له تحسنت النتائج تدريجيا وأصبح الطفل يثق بنفسه ويتحدث عن نجاحاته في المدرسة... كما توصلت الأخصائية النفسية إلى إخراج البنت من عزلتها وعززت قدرتها على التواصل مع والديها وأقرانها... أما ن*** في ظل تحسن وضعيتها أبنائها استعادت ثقتها بنفسها ورجعت إلى سالف أنشطتها الرياضية الصباحية وبفضل أدوات وأجهزة للخياطة فقد تم بعث ورشة خياطة انخرطت فيها مقيمات أخريات في إطار مشروع اقتصادي تضامني.

ومن جانب آخر وبعد حصولها على حكم الطلاق استمرت ن*** في التفاوض مع طليقها لاستئناف الحياة معا لأن الأسرة دفعها إلى ذلك. بعد الحصول على عديد التنازلات من قبل طليقها ومنها مصاحبتها إلى بلدها الأصلي برفقة الأطفال ولتحضير عودتهم، استأجر الزوجان شقة مفروشة لمدة شهر وفتحت صفحة جديدة يلتزم فيها الزوج بالقطع نهائيا مع أي سلوك عنيف تجاه زوجته أو أبنائه.

وقد تبرعت ن*** إلى المركز بالكثير من الأثاث والأواني الفخارية التي سيتم استخدامها لمساعدة من هن في حاجة إلى ذلك عند مغادرة المركز.

وقد تمكنت فعلا من مغادرة البلاد والاستقرار ببلدها الأصلي برفقة زوجها وأطفالها وبقيت على اتصال بمركز الأمان.



خاتمة:

إن الوعي بالمبادرات الإيجابية ومراكمة التجارب اليومية والبحث المتواصل عن أفضل السبل لتجويد عملية التعهد بالنساء ضحايا العنف كانت ولا تزال المبادئ الأساسية التي يعتمد عليها مركز تناصف للإنصات والتوجيه ومركز الأمان للإيواء.

فهذه التجربة رغم قصر المدة التي استغرقتها تعد من ضمن المراجع التي يمكن الاستئناس بها: فالنتائج المعروضة تبرز جليا مجهودات المركزين في التعهد بالنساء ضحايا العنف وتبين أهمية النجاحات المسجلة التي أفضت على كامل فريق العمل مزيدا من الدافعية وعززت لديه الثقة في المنهجية التشاركية المتوخاة. إلا أن لهذه التجربة تحديات وصعوبات من الضروري تشخيصها ومعالجتها للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

وتبين نتائج عام 2016 أن هذين المركزين يستجيبان في مستوى الإصغاء والإيواء على حد سواء إلى الحاجة الحقيقية المتزايدة بفضل حملات التحسيس بشأن العنف ووعي النساء بخطورة الاعتداء وبوضعهن كضحايا. وانخفاض عدد المكالمات في المناطق الداخلية، مثل الجنوب الغربي، لا يعني عدم وجود العنف في هذه المناطق، ولكنه لا يزال يُعتبر قضية اسرية خاصة يكتنفها التستر والصمت وهذا يتطلب مزيدا من التحسيس والتوعية لتغيير الاتجاهات والمواقف حيال ظاهرة العنف ضد النساء ويتطلب كذلك إيجاد الآليات المناسبة للتعهد بهن في تلك الجهات على غرار ما هو متوفر بالعاصمة.

ومن الجدير بالذكر في الختام أن مراكز الإنصات والإيواء ليست وسيلة لمكافحة العنف وحماية النساء اللواتي يقعن ضحية له فحسب، بل إنها تساهم أيضا، على المدى المتوسط والبعيد، في بناء مجتمع أكثر توازنا، وفي إرساء ثقافة حقوق الإنسان والمساواة بين الجنسين.

محاور التكوين المقترحة

إن الدافعية والحماس والتزام عناصر أساسية في التعهد بالنساء ضحايا العنف إلا أنه يبقى من الضروري إعطاء التدريب والتكوين المستمر في مادة الاختصاص أهمية كبرى وذلك للارتقاء بجودة الخدمات المسداة وإضفاء طابع الحرفية على تدخلات فريق العمل خاصة وأن النساء المعنيات يكونن مجموعات غير متجانسة على أكثر من مستوى.

فتملك مهارات التعهد الناجع والفعال يقتضي الإلمام بمعارف ومهارات أفقية في المجالات التالية:

المحور	مكونات حصة التدريب
النوع الاجتماعي	المفاهيم الأساسية للنوع الاجتماعي المقاربة بالنوع الاجتماعي المكونات التشخيص حسب النوع الاجتماعي تحديد مختلف المهام والنشاطات اليومية للنساء والرجال الأدوار-الاحتياجات-الموارد التخطيط حسب النوع الاجتماعي.
حقوق الانسان	مفهوم حقوق الإنسان المبادئ الأساسية (الكونية، الكلية، التكامل والترابط، المساواة وعدم التمييز، المشاركة) أجيال حقوق الإنسان حقوق المرأة والنصوص المرجعية والاتفاقيات الدولية
التواصل	مفهوم التواصل أنماط التواصل اللفظي وغير اللفظي التعرف إلى شروط التواصل الجيد وتأثيره في تحقيق التفاهم الوعي بمعيقات التواصل وانعكاساتها السلبية التدريب من خلال ورشات على التعامل السليم في وضعيات مهنية. الإصغاء الإيجابي: شروطه وأهميته ومقارباته مجموعات حوار دينامية المجموعة
العنف ضد النساء القائم على النوع الاجتماعي	مفهوم العنف تطور مفهوم العنف ضد النساء العنف ضد النساء المبني على النوع الاجتماعي

أمناء العنف المسلط على النساء دورة العنف آليات مناهضة العنف ضد النساء	
مفهوم النزاع المقاربات النظرية Maslow & Bandura أسباب النزاع الخطوات الخمس لفض النزاعات الوساطة كآلية لفض النزاعات أدوار الوسيط عمل ورشي حول وضعيات خلافية والتوصل إلى اقتراح حلول	فض النزاعات
مفهوم التعهد بالنساء ضحايا العنف التعهد بالنساء ضحايا العنف في شبائيك الإنصات والتوجيه التعهد بالنساء ضحايا العنف في مراكز الإيواء تقديم دليل التعهد بالنساء ضحايا العنف التوقف عند خصوصيات المراكز الجهوية	إجراءات التعهد بالنساء ضحايا العنف

يتم تصميم الأنشطة التكوينية المقترحة بناء على مقاربات التعلم بالممارسة وفق تمش تشاركي تقوم فيه المتدربات بالمساهمة الفعالة في الإلمام بالعناصر المكونة للمحور ويتولى الميسر دور المحفز باستعمال تقنيات دينامية المجموعات بالطريقة التي تتماشى وسياق النشاط التكويني. وتجدر الإشارة إلى أن المحاور المذكورة أعلاه لا تخضع لترتيب محدد وإنه بالإمكان تخير المحور وفق احتياجات الفريق وخصوصية المركز ومستويات السياق.



الملحق

ع/ر	المحتوى	الصفحة
1	استمارة الاستقبال والإنصات عبر الهاتف	
	استمارة جمع المعطيات حول العنف ضد المرأة	
	فصول قانونية على تخص مساعدة النساء ضحايا العنف مقتبسة من القانون الشامل الخاص بالقضاء على العنف ضد المرأة:	
	نموذج لوثيقة المغادرة التلقائية	
	نموذج لقائمة في النساء المقيمات بمركز الإيواء	
	نموذج في قائمة لأسماء المقيمات الجدد في مركز الإيواء (التأمين)	
	نموذج في قائمة في أسماء النساء المغادرات (التأمين)	
	نموذج في قائمة استلام اللوازم	
	نموذج في عقد عمل مؤقت	
	نموذج في شهادة إقامة	
	نموذج إنذار للمقيمة في صورة الاخلال بالنظام الداخلي	
	نموذج في التزام عند مغادرة المركز	
	نموذج بطاقة تقييم	
	نموذج استمارة للإحاطة الصحية النفسية والاجتماعية	
	النظام الداخلي لمركز الأمان	

استمارة جمع المعطيات حول العنف ضد النساء
استمارة الاستقبال والإنصات عبر الهاتف

اليوم الشهر السنة الساعة		تاريخ المكالمة	
		مكان استقبال المكالمة	
رجل ☐ امرأة ☐		جنس المتصل	
شخص آخر ☐ المتضررة ☐		المتصل	
		إذا لم تكن المتضررة هي المتصلة اذكرى علاقة المتصل(ة) بها	
		الاسم واللقب (اختياري)	
		العنوان / الهاتف	
		مكان الإقامة	
		سن المتضررة (تاريخ الميلاد)	
		الحالة المدنية	
لم تدرس ☐ ابتدائي ☐ ثانوي ☐		مستوى التعليم	
تكوين مهني ☐ جامعي ☐			
معينة منزلية ☐ عاملة ☐ إطار ☐ طالبة ☐ متقاعدة ☐ عاطلة عن العمل ☐ عمل مستقل بالمنزل ☐ أعمال حرة ☐ في المنزل ☐ أخرى		المهنة	
		مصدر الدخل	
+5 - 4 - 3 - 2 - 1 - 0		عدد الأطفال	
		تاريخ العنف المسلط عليها (منذ متى؟)	
		مدة العنف المسلط عليها (حاليا)	
الزوج ☐ طليق ☐ لأب ☐ أخ ☐ صديق ☐ زميل ☐ جار ☐ بل عن ☐ لا اذكره آخر		علاقة المعتدي بالمتضررة	
عنف جسدي		نوع العنف	
عنف نفسي			
عنف جنسي			
عنف اجتماعي واقتصادي			
		المكان	
فضاء عام		فضاء خاص	
العائلة		البيت	
الشارع		بيت الضحية	

بيت المعتدي	فضاء العمل/ الدراسة
فضاء مؤسسة: حدي.....	
المواضيع التي تم تناولها أثناء المكالمات	☐ تهديد ☐ خوف ☐ شعور بعدم الأمان ☐ شعور بالذنب ☐ ☐ شعور بالوحدة ☐ الاستعلام عن المساعدات والخدمات ☐ أخرى:
الأشخاص الذين تم ذكرهم أثناء المكالمات	
هل توجهت لمراكز أخرى من قبل؟ نعم ☐ لا ☐	اذكرها:
مطالب المرأة أو الفتاة المتضررة من العنف	☐ إحاطة ☐ إرشاد قانوني ☐ إحاطة نفسية ☐ مساعدة قانونية ☐ إعانة اقتصادية ☐ توفير إقامة ☐ إعانة للأطفال ☐ تدخل لدي المعتدي (الزوج، الأب، الأم، الأ...) ☐ أخرى، حدد(ي):
بماذا استفادت المرأة المتضررة من الإنصات عبر الهاتف؟	☐ إنصات ☐ إنصات وإرشاد قانوني ☐ توجيه نحو جمعية و /أو مؤسسة أخرى ☐ ☐ تحديد موعد بفضاء تناصف ☐

ملاحظات/توصيات المكلفة بالإنصات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

استمارة جمع المعطيات حول العنف ضد النساء (2017)
استمارة المرأة المعنفّة

.....	اسم الجمعية/المؤسسة/المصلحة:
.....	مكان الاستقبال
اليوم ____ الشهر ____ السنة ____ الساعة ____	تاريخ الزيارة
..... الاسم، اللقب، والصفة:	الشخص الذي قام بالاستقبال
..... الاسم، اللقب، والصفة:	الشخص الذي قام بتعمير الاستمارة
.....	عنوان المتضررة
..... الشخص-الهاتف-العنوان الالكتروني:	أحد أقارب المتضررة الذي يمكن الاتصال به
اليوم ____ الشهر ____ السنة ____	تاريخ أول زيارة
.....	عدد الزيارات
..... اذكرها:	هل توجهت لمراكز أخرى من قبل؟ نعم لا لا لا

1/ معطيات أساسية: (ضع (ي) علامة في المكان المناسب)

الاسم واللقب (اختياري).....	تاريخ الولادة:	الجنسية:
الحالة المدنية:		
عزباء ____ مخطوبة ____ متزوجة ____ مطلقة ____ أرملة ____ في علاقة حرة ____ أخرى		
مدة الزواج: مدة الطلاق: مدة الترميل: مدة العلاقة:		
عدد الأطفال (ضع علامة على الرقم المناسب)		
0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 +		
لم تدرس ____ ابتدائي ____ ثانوي ____ تكوين مهني ____ جامعي ____		
مستوى التعليم:		
معينة منزلية ____ عاملة ____ إطار ____ طالبة ____ متقاعدة ____ عاطلة عن العمل ____ عمل مستقل بالمنزل ____ أعمال حرة ____ في المنزل أخرى		
المهنة		
راتب شخصي ____ راتب الزوج ____ الأب ____ مساعدة من العائلة ____ منحة تقاعد ____ منحة اجتماعية ____ أخرى:		
مصدر الدخل		

الوضعية الصحية	حامل ☐ مرض مزمن ☐ ذات إعاقة ☐ لا شيء يذكر ☐ أخرى:
الولاية/ المعتمدة الأصلية	

2/ معطيات حول العنف المسلط على المرأة:

تاريخ التعرض إلى العنف

هل تعرضت لأحد أشكال العنف ؟ (ضع (ي) علامة في المكان المناسب)

نوع العنف	نعم	لا	السّن
عنف جسدي			
عنف نفسي			
عنف جنسي			
عنف اجتماعي واقتصادي			

هل تعرضت لأحد أشكال العنف الأشهر الاثني عشر الماضية ؟ (ضع (ي) علامة في المكان المناسب)

نوع العنف	نعم	لا
عنف جسدي		
عنف نفسي		
عنف جنسي		
عنف اجتماعي واقتصادي		

إذا كان العنف جسدياً: حدد (ي) نوع الاعتداء (ضع (ي) علامة على الرقم المناسب)				
شكّل الاعتداء	تاريخ الاعتداء (كتابة التاريخ بدقة)	فضاء خاص	فضاء عام	عدد المرات 1/ أول مرة 2/ نادراً 3/ أحياناً 4/ دائماً
		1/ البيت	1/ العائلة	
		2/ بيت الضحية	2/ الشارع	
		3/ بيت المعتدي	3/ فضاء العمل/ الدراسة	
		4/ فضاء مؤسسة: حددها:		
☐ اعتداء وإصابة				
☐ صفة				
☐ حرق				
☐ كسر				
☐ خنق				
☐ محاولة قتل				
☐ اختطاف/حبس				
☐ أخرى : اذكرها				

الأداة المستعملة في العنف	☐ اليدين أو القدمين	☐ سلاح أبيض	☐ عصا
	☐ أدوات منزلية	☐ أخرى : اذكرها	

إذا كان العنف نفسيا أو لفظيا: حدد (ي) نوع الاعتداء (ضع (ي) علامة على الرقم المناسب)						
عدد المرات	فضاء عام	فضاء خاص	تاريخ الاعتداء (كتابة التاريخ بدقة)	شكل الاعتداء		
1/ أول مرة	1/ العائلة	1/ البيت				
2/ نادرا	2/ الشارع	2/ بيت الضحية				
3/ أحيانا	3/ فضاء العمل/ الدراسة	3/ بيت المعتدي				
4/ دائما	4/ فضاء مؤسسة: حددها..... ... 5/ فضاء افتراضي					
				1/ الشتم/ الإهانات		
				1/ التهديد		
				1/ التحقير والإهمال		
				1/ إقامة علاقات أخرى		
				1/ الاتهام بالخيانة		
				1/ العزل الاجتماعي		
				1/ أخرى: اذكرها.....		

إذا كان العنف جنسيا: حدد (ي) نوع الاعتداء (ضع (ي) علامة على الرقم المناسب)						
عدد المرات	فضاء عام	فضاء خاص	تاريخ الاعتداء (كتابة التاريخ بدقة)	شكل الاعتداء		
1/ أول مرة	1/ العائلة	1/ البيت				
2/ نادرا	2/ الشارع	2/ بيت الضحية				
3/ أحيانا	3/ فضاء العمل/ الدراسة	3/ بيت المعتدي				
4/ دائما	4/ فضاء مؤسسة: حددها..... ..					
				1/ اغتصاب أو محاولة اغتصاب		
				1/ تحرش جنسي		

				ا_ أنواع أخرى من الإكراه الجنسي: حدد (ي).....
				ا_ استغلال جنسي
				ا_ سفاح القربي
				ا_ أخرى: اذكرها.....

إذا كان العنف اجتماعيا واقتصاديا: حددي نوع الاعتداء (ضع ي) علامة على الرقم المناسب)				
عدد المرات	فضاء خاص	فضاء عام	شكل الاعتداء	تاريخ الاعتداء (كتابة التاريخ بدقة)
1/ أول مرة	1/ البيت	1/ العائلة		
2/ نادرا	2/ بيت الضحية	2/ الشارع		
3/ أحيانا	3/ بيت المعتدي	3/ فضاء العمل/ الدراسة		
4/ دائما	4/ فضاء مؤسسة: حددها..... ...			
			___ عدم توفير الاحتياجات الاقتصادية	
			___ عدم توفير مسكن مستقل	
			___ طردها من المنزل	
			___ افتركاك الراتب الشهري والممتلكات	
			___ الحرمان من الرعاية الطبية	
			___ الحرمان من الميراث	
			___ غياب التغطية الاجتماعية	
			___ عدم التمتع بالأجر المناسب	
			___ منع من الدراسة	
			___ منع من العمل	
			___ الإجبار على لباس معين	
			___ أخرى: اذكرها.....	

3 بيانات حول المعتدي أو المعتدين: (ضع (ي) علامة في المكان المناسب)

المعتدي 2	المعتدي 1	
		العمر

الجنسية		
علاقته بالمتضررة		
المستوي الدراسي	لم يدرس	لم يدرس
	ابتدائي	ابتدائي
	ثانوي	ثانوي
	جامعي	جامعي
المهنة	إطار سامي / متوسط	إطار سامي / متوسط
	عامل	عامل
	متقاعد	متقاعد
	عمل حر	عمل حر
	عاطل عن العمل	عاطل عن العمل
	طالب	طالب
	أخرى: اذكرها.....	أخرى: اذكرها.....
	إدمان كحول	إدمان كحول
عوامل خطورة المعتدي	إدمان مخدرات	إدمان مخدرات
	سوابق جنائية	سوابق جنائية
	أمراض نفسية أو أخرى	أمراض نفسية أو أخرى
	لاشي	لاشي
	أخرى: اذكرها	أخرى: اذكرها

4 - آثار العنف على المتضررة: (ضع (ي) علامة في المكان المناسب)

آثار جسدية	☐ لا شيء ☐ آلام ☐ كدمات ☐ خدوش ☐ جروح ☐ كسور ☐ اضطرابات جنسية ☐ حروق ☐ نزيف ☐ إعاقة ☐ مرض مزمن ☐ حمل ☐ إجهاض ☐ أخرى:
آثار نفسية	☐ قلق ☐ اضطرابات النوم ☐ اضطرابات الأكل ☐ اضطراب الذاكرة ☐ اكتئاب ☐ محاولة انتحار ☐ خوف ☐ أخرى:
آثار اقتصادية	☐ توقف مؤقت عن العمل المدة: ... ☐ تدهور المردودية في العمل ☐ فقدان العمل ☐ فقدان مورد الرزق ☐ أخرى:
آثار اجتماعية	اذكرها:

5-مطالب المرأة أو الفتاة المتضررة من العنف: (ضع (ي) علامة في المكان المناسب)

لا	نعم	
		إصغاء وتوجيه
		إرشاد قانوني
		إحاطة نفسية
		مساعدة قانونية
		إحاطة طبية
		إعانة اقتصادية
		توفير إقامة
		إعانة للأطفال

تدخل لدى المعتدي (الزوج، الأب، ...)		
أخرى، حدد(ي):		

6- المتابعة بعد الخروج من المركز/ الجمعية/ المصلحة (أو بعد الاستشارة)

هل استفادت المرأة المتضررة بالمتابعة؟ (ضع (ي) دائرة حول الإجابة المناسبة)		
إصغاء وتوجيه	نعم	لا
إرشاد قانوني بشكل فردي بعد فترة الإحاطة	نعم	لا
رعاية نفسية بشكل فردي بعد فترة الإحاطة	نعم	لا
إرشاد ضمن مجموعات بعد فترة الإحاطة	نعم	لا
توجيه لتكوين مجموعات مشجعة لبناء الاستقلالية	نعم	لا
توجيه نحو جمعية أو مؤسسة	نعم	لا
زيارات منزلية	نعم	لا
تدخل لدى القرين أو المعتدي	نعم	لا
تدخل لفائدة الأطفال	نعم	لا
إعانات اجتماعية	نعم	لا
توفير إقامة	نعم	لا
أخرى: أذكرها	نعم	لا

توصيات المكلفة بالإنصات: (بالرجوع إلى هذه الحالة وإلى عملية جمع المعطيات عامة)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فصول قانونية على تخص مساعدة النساء ضحايا العنف مقتبسة من القانون الشامل الخاص بالقضاء على العنف ضد المرأة

تشكل هذه المواد مرجعا أساسيا بالنسبة للمسؤولين عن مساعدة النساء ضحايا العنف.

الفصل 2 - يشمل هذا القانون كل أشكال التمييز والعنف المسلط على المرأة القائم على أساس التمييز بين الجنسين مهما كان مرتكبه وأي كان مجاله.

الفصل 3 - يقصد بالمصطلحات التالية على معنى هذا القانون:

المرأة: تشمل سائر الإناث بمختلف أعمارهن - .الطفل : كل شخص ذكر كان أو أنثى على معنى مجلة حماية الطفل - .العنف ضد المرأة : كل اعتداء مادي أو معنوي أو جنسي أو اقتصادي ضد المرأة أساسه التمييز بسبب الجنس والذي يتسبب في إيذاء أو ألم أو ضرر جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي للمرأة ويشمل أيضاً التهديد بهذا الاعتداء أو الضغط أو الحرمان من الحقوق والحريات، سواء في الحياة العامة أو الخاصة .

العنف المادي: كل فعل ضار أو مسيء يمس بالحرمة أو السلامة الجسدية للمرأة أو بحياتها كالضرب والركل والجرح والدفع والتشويه والحرق وبتز أجزاء من الجسم والاحتجاز والتعذيب والقتل.

العنف المعنوي: كل اعتداء لفظي كالقذف والشتم أو الإكراه أو التهديد أو الإهمال أو الحرمان من الحقوق والحريات والإهانة والتجاهل والسخرية والتحقير وغيرها من الأفعال أو الأقوال التي تنال من الكرامة الإنسانية للمرأة أو ترمي إلى إخافتها أو التحكم فيها.

العنف الجنسي: كل فعل أو قول يهدف مرتكبه إلى إخضاع المرأة لرغباته أو رغبات غيره الجنسية باستخدام الإكراه أو التهديد أو الضغط وغيرها من وسائل إضعاف و سلب الإرادة وذلك بغض النظر عن علاقة الفاعل بالضحية .

العنف السياسي: هو كل فعل أو ممارسة يهدف مرتكبه لحرمان المرأة أو إعاقته عن ممارسة أي نشاط سياسي أو حزبي أو جمعياتي أو أي حق أو حرية من الحقوق والحريات الأساسية ويكون قائما على أساس التمييز بين الجنسين .

العنف الاقتصادي: كل فعل أو امتناع عن فعل من شأنه استغلال المرأة أو حرمانها من الموارد الاقتصادية مهما كان مصدرها كالحرمان من الأموال أو الأجر أو المداخل، والتحكم في الأجور أو المداخل، وحضر العمل أو الإكراه عليه .

التمييز ضد المرأة: كل تفرقة أو استبعاد أو تقييد يكون من آثارها أو أغراضها النيل من الاعتراف للمرأة بحقوق الإنسان والحريات على أساس المساواة التامة والفعالية في الميادين المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، أو إبطال الاعتراف للمرأة بهذه الحقوق أو تمتعها بها وممارستها بغض النظر عن اللون أو العرق أو الدين أو الفكر أو السن أو الجنسية أو الظروف الاقتصادية والاجتماعية أو الحالة المدنية أو الصحية أو اللغة أو الإعاقة. ولا تعتبر تمييزا الإجراءات والتدابير الإيجابية الرامية إلى التعجيل بالمساواة بين الجنسين.

حالة استضعاف: هي حالة الهشاشة المرتبطة بصغر أو تقدم السن أو المرض الخطير أو الحمل أو القصور الذهني أو البدني التي تضعف قدرة الضحية على التصدي للمعتدي - .

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

الفصل 4

تتعهد الدولة بالإحاطة بالمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها، وذلك وفق المبادئ العامة التالية:

- اعتبار العنف ضد المرأة شكلاً من أشكال التمييز وانتهاكاً لحقوق الإنسان، -
- الاعتراف بصفة الضحية للمرأة والأطفال المقيمين معها المسلط عليهم عنف، -
- احترام إرادة الضحية في اتخاذ القرار المناسب لها، -
- احترام وضمان سرية الحياة الخاصة والمعطيات الشخصية للضحية، -
- إتاحة الفرص المتكافئة للحصول على الخدمات في جميع المناطق والجهات، -
- توفير الإرشاد القانوني لضحايا العنف وتمكينهم من الإعانة العدلية. -
- التعهد بمرافقة ضحايا العنف بالتنسيق مع المصالح المختصة من أجل توفير المساعدة الاجتماعية والصحية والنفسية الضرورية وتيسير إدماجهم وإيوائهم

المواد 13 و 24 و 25 التي تنص على الواجبات إزاء النساء ضحايا العنف:

في الحماية من العنف ضد المرأة

الفصل 13

- تتمتع المرأة ضحية العنف والأطفال المقيمون معها بالحقوق التالية :
- الحماية القانونية المناسبة لطبيعة العنف الممارس ضدها بما يكفل أمنها وسلامتها وحرمتها الجسدية والنفسية وكرامتها مع احترام خصوصياتها وما تتطلبه من إجراءات إدارية وأمنية وقضائية .
- النفاذ إلى المعلومة والإرشاد القانوني حول الأحكام المنظمة لإجراءات التقاضي والخدمات المتاحة،
- التمتع وجوباً بالإعانة العدلية.
- التعويض العادل لضحايا العنف في صورة استحالة التنفيذ على المسؤول عنه وتحل الدولة محل الضحايا في استخلاص المبالغ التي وقع صرفها،
- المتابعة الصحية والنفسية والمرافقة الاجتماعية المناسبة والتمتع بالتعهد العمومي والجمعياتي عند الاقتضاء بما في ذلك الإنصات، الإيواء الفوري في حدود الإمكانيات المتاحة.

الفصل 14

- على كل شخص بمن في ذلك الخاضع للسر المهني واجب إشعار الجهات المختصة حال علمه أو مشاهدته حالة عنف على معنى هذا القانون أو معارضة آثارها.
- لا يمكن مؤاخذه أي شخص قضائياً من أجل قيامه عن حسن نية بالإشعار على معنى أحكام هذا القانون. يمنع على أي شخص الإفصاح عن هوية من قام بواجب الإشعار إلا برضاه أو إذا تطلبت الإجراءات القانونية ذلك.

الفصل 25

يجب على أعوان الوحدة المختصة حال توصلهم ببلاغ أو إشعار بحالة التلبس بجريمة عنف ضد المرأة التحول فوراً على عين المكان لمباشرة الأبحاث بعد إعلام وكيل الجمهورية. يعاقب بالسجن من شهر إلى ستة أشهر العون التابع للوحدة المختصة بالبحث في جرائم العنف ضد المرأة الذي يتعمد ممارسة ضغط على الضحية أو أي نوع من أنواع الإكراه لحملها على التنازل على حقوقها أو لتغيير مضمون شكواها أو الرجوع فيها.

الفصل 26

تقوم الوحدة المختصة بإعلام الضحية وجوباً بجميع حقوقها المنصوص عليها بهذا القانون بما في ذلك المطالبة بحقوقها في الحماية لقاضي الأسرة. يمكن للوحدة المختصة بعد أخذ إذن من وكيل الجمهورية وقبل صدور قرار الحماية اتخاذ إحدى وسائل الحماية التالية :

- نقل الضحية والأطفال المقيمين معها عند الضرورة إلى أماكن آمنة بالتنسيق مع الهياكل المختصة ومندوب حماية الطفولة
- نقل الضحية لتلقي الإسعافات الأولية عند إصابتها بأضرار بدنية
- إبعاد المظنون فيه من المسكن أو منعه من الاقتراب من الضحية أو التواجد قرب محل سكنها أو مقر عملها عند وجود خطر ملم على الضحية أو على أطفالها المقيمين معها.
- تبقى إجراءات الحماية سارية المفعول إلى تاريخ صدور قرار الحماية.

الفصل 33

يمكن لقاضي الأسرة بموجب قرار الحماية أن يتخذ أحد التدابير التالية :

- منع المطلوب من الاتصال بالضحية أو الأطفال المقيمين معها في المسكن العائلي أو في مكان العمل أو في مكان الدراسة أو في مركز الإيواء أو في أي مكان يمكن أن يتواجدوا فيه.
- إلزام المطلوب بالخروج من المسكن العائلي في حالات الخطر الملم بالضحية أو بأطفالها المقيمين معها مع تمكين المطلوب من تسلم أغراضه الشخصية بموجب محضر يحرر في الغرض من طرف عدل تنفيذه على نفقته .
- إلزام المطلوب بعدم الإضرار بالممتلكات الخاصة بالضحية أو الأطفال المشمولين بقرار الحماية أو الأموال المشتركة أو التصرف فيها.
- تحديد سكنى الضحية والأطفال المقيمين معها وعند الاقتضاء إلزام المطلوب بأداء منحة السكن ما لم يسبق تعهد المحكمة المختصة بالنظر أو صدور حكم في الغرض.
- تمكين الضحية عند مغادرة المسكن العائلي شخصياً أو من تفوضه من استلام أغراضها الشخصية وكل مستلزمات الأطفال المقيمين معها بموجب محضر يحرر في الغرض من طرف عدل تنفيذه على نفقة المطلوب.
- إسقاط الحضانة أو الولاية عن المطلوب وتحديد إجراءات الزيارة مع مراعاة المصلحة الفضلى للطفل.
- تقدير نفقة الزوجة ضحية العنف والأطفال وعند الاقتضاء مساهمة كل من الزوجين فيها ما لم يسبق تعهد المحكمة المختصة بالنظر في النفقة أو صدور حكم فيها.

في الخدمات والمؤسسات

الفصل 39

- على كل من عهدت إليه حماية المرأة من العنف بما في ذلك أعوان الضابطة العدلية ومندوبي حماية الطفولة وأعوان الصحة وشؤون المرأة والأسرة والشؤون الاجتماعية والتربية وغيرهم:
- الاستجابة فوراً لكل طلب للمساعدة أو الحماية مقدم من طرف الضحية مباشرة،
- الاستجابة فوراً لكل طلب للمساعدة أو الحماية على معنى الفصل 14 من هذا القانون،
- إيلاء الأولوية للإشعار بشأن ارتكاب العنف المهدد للسلامة الجسدية والجنسية والنفسية للمرأة والأطفال المقيمين معها،
- الإنصات والتشخيص عند تلقي الشكاوى بمقابلة الأطراف والشهود بمن فيهم الأطفال في غرف مستقلة وضمان حرمتهم،
- إعلام الشاكية بكل حقوقها،
- التدخل في حالات فقدان السكن جراء العنف لتوفير الإيواء بمراكز حماية المرأة ضحية العنف

نموذج لوثيقة المغادرة التلقائية

اسم ولقب المقيمة:

.....

ر. ب. ت. وتاريخ الإصدار:

.....

اسم ولقب الأطفال المصاحبين:

سبب المغادرة:

.....

المكان المقصود:

.....

تاريخ وتوقيت المغادرة:

.....

في حالات المتابعة، الاتصال بـ:

.....

ملاحظة: لا يتحمل مركز الإيواء أي مسؤولية لما يمكن أن يحصل للمقيمة ومن ي صاحبها خارج المركز بعد مغادرته.

الإمضاء

نموذج لقائمة في النساء المقيمات بمركز الإيواء

ع/ر	الاسم واللقب	الحالة المدنية	تاريخ الولادة	رقم بطاقة التعريف الوطنية	عدد الأطفال	تاريخ الدخول	تاريخ الخروج	ملاحظات
1								
2								
...								

نموذج في وصل

..... إنني المضي(ة) أسفله:

..... بتاريخ صاحب(ة) ب ت و. عدد:

..... تسلمت مبلغ:

☐ نقدا ☐ صك

مقابل:

.....
.....

..... التاريخ:

إمضاء أمينة المال

المديرة

إمضاء المعنية

نموذج في قائمة لأسماء المقيّمات الجدد في مركز الإيواء

الاسم واللقب	تاريخ الولادة	رقم بطاقة التعريف الوطنية	الأطفال المصاحبين	تاريخ بداية الإيواء
1		بتاريخ	 مولود في	

قائمة في أسماء النساء المغادرات

الاسم واللقب	تاريخ الولادة	رقم بطاقة التعريف الوطنية	الأطفال المصاحبين	تاريخ بداية الإيواء	تاريخ إنتهاء الإقامة
			مولود في		

نموذج في قائمة استلام اللوازم

السيدة:

تاريخ الاسترجاع

تاريخ الاستلام

اسم المسؤولة

اسم المسؤولة

إني الممضية أسفله استلمت اللوازم وأرجعتها طبقاً للقائمة التالية :

ع/ر	اللوازم	الدخول	الخروج
1	كوات		
2	غطاء صوفي كبير		
3	غطاء صوفي صغير		
4	ملحفة كبيرة		
5	ملحفة صغيرة		
6	أوس كبير		
7	أوس صغير		
8	مخدة		
9	غلاف مخدة		
10	منشفة كبيرة		
11	منشفة صغيرة		
12	حافضة بفرشاة ومعجون أسنان وصابون و شامبو		
...	...	...	...

الإمضاء

الإمضاء

الملاحظات:

.....
.....

نموذج في عقد عمل مؤقت

بين رئيسة من جهة،

والسيدة : =====

تاريخ الولادة ومكانها:

العنوان:

رقم بطاقة التعريف الوطنية: الصادرة بتونس بتاريخ

من جهة أخرى.

اتفق الطرفان بموجب هذا العقد على:

الفصل الأول: تنتدب رئيسة الجمعية السيدة ===== لتشغل خطة عاملة ----- لمدة شهرين بداية من تاريخ الى غاية

الفصل الثاني: تلتزم السيدة ===== بالاضطلاع للأعمال التي تناط بعهدتها والعمل بمقتضى تعليمات رئيستها المباشرة، مديرة المركز.

الفصل الثالث: طيلة مدة عملها تتقاضى المعنية بالأمر أجره شهرية خامسة قيمتها ----- دينار بما في ذلك التغطية الاجتماعية وجميع الأدوات طبقا للإجراءات الساري بها العمل.

الفصل الرابع: يمكن لرئيسة الجمعية إبطال العقد والاستغناء عن خدمات السيدة في صورة الإخلال بواجباتها المهنية أو لخطئ فادح وفي هذه الحالة لا يحق للمعنية بالأمر المطالبة بالرجوع إلى العمل ولا بجبر الضرر.

الفصل الخامس: تحمل أجره المعنية بالأمر على اعتمادات ميزانية مركز-----

الإمضاء

العاملة

.....

الجهة المشغلة

رئيسة الجمعية

نموذج في شهادة إقامة

تشهد رئيسة جمعية النساء التونسيات للبحث حول التنمية أن:

السيدة:

المولودة في ب.....

صاحبة بطاقة التعريف الوطنية عدد: الصادرة بتونس في
، تقيم وتتمتع بخدمات مركز الإيواء لحماية النساء
ضحايا العنف التابع لوزارة المرأة والأسرة والطفولة والمسير من طرف
جمعية النساء التونسيات للبحث حول التنمية، وذلك منذ إلى حد الآن
سلمت هذه الشهادة للمذكورة أعلاه بطلب منها للإدلاء بها لدى من يهمه
الأمر.

تونس في

رئيسة الجمعية

إنذار

اسم ولقب المقيمة:

رقم بطاقة التعريف الوطنية:

سبب الإنذار:

ملاحظة: في صورة الاخلال بالنظام الداخلي فإننا سنضطر الى اتخاذ الإجراءات الإدارية المناسبة تجاهك (تصل إلى حد إنهاء فترة إقامتك بالمركز)

الإمضاء

مديرة المركز

نموذج في التزام عند مغادرة الفضاء

اسم ولقب المقيمة:

رقم بطاقة التعريف الوطنية:

اسم ولقب الأطفال المصاحبين:

سبب الخروج:

المكان المقصود:

تاريخ وتوقيت الخروج:

تاريخ وتوقيت الرجوع:

في الحالات المستعجلة، الاتصال بـ:

ملاحظة: لا يتحمل المركز اي مسؤولية لما يمكن أن يحصل للمقيمة أو من يصاحبها خارج فضاء الإقامة.

الإمضاء

نموذج بطاقة تقييم

- الاسم و اللقب:
- اسم الطفل المصاحب:
- مدة الإقامة بفضاء: من إلى

حسب رأيك كيف كانت إقامتك في فضاء تمكين:

دون المتوسط	متوسط	مرضي	مرضي جدا	
				كيف تقييمين ظروف الإقامة والإعاشة بالفضاء
				ظروف الإيواء
				الأكل
				النظافة
				توفير المستلزمات اليومية
				العناية بالأطفال

نموذج استمارة للإحاطة الصحية النفسية والاجتماعية

كيف تقيم الإحاطة الصحية	مرضي جدا	متوسط	دون المتوسط
الإحاطة النفسية			
الإحاطة الاجتماعية			
المتابعة القانونية			

الاندماج والتواصل داخل الفضاء

كيف تقيم:	مرضي جدا	متوسط	دون المتوسط
التواصل مع المرافقات			
التواصل مع المقيمتات			
التواصل مع الإدارة			
التواصل مع عاملات المطبخ			
التواصل مع مربية الأطفال			

الأنشطة المقدمة للأم والطفل

كيف تقيم	مرضي جدا	متوسط	دون المتوسط
الأنشطة والورشات			
ورشات التأهيل المهني			
المواضيع المطروحة			

ماهي حسب رأيك النقائص:

.....

.....

.....

اقتراحاتك لتطوير الخدمات المقدمة:

.....

.....

.....

الإمضاء

النظام الداخلي لمركز الإيواء

التزام

اني الممضية أسفله ...

تقدمت الى فضاء تمكين قصد حمايتي والتمتع بخدماته للقطع مع العنف الذي أعاني منه.

بعد الإطلاع على ما جاء بالنظام الداخلي للفضاء التزم بـ :

- عدم ممارسة العنف مهما كان نوعه (جسدي، لفظي، ...) تجاه كل الأشخاص المتواجدين بالفضاء كبارا كانوا أو صغارا ولو كان طفلي/طفلاتي ومهما كان السبب
- التنفسي بعبارات جارحة أو منافية للأخلاق
- احترام الإطارات والأعوان العاملين بالفضاء
- احترام زميلاتي المقيمات معي بالفضاء وكل الأشخاص الوافدين عليه
- احترام وتطبيق كل ما يتعلق بتنظيم الحياة داخل الفضاء:
- توقيت الوجبات والورشات والنوم، ...
- الحفاظ على الهدوء داخل وحدة الحياة والفضاء
- تنظيف غرفتي وترتيبها وكذلك الفضاءات التي استعملها (بيت الاستحمام، المطبخ، المطعم، نوادي التنشيط، ...)
- تنظيف ملابسي وملابس اطفالي وكل الأشياء التي أستعملها إلا في حالات المرض
- العناية بشؤوني وشؤون اطفالي بمفردي إلا في الحالات القصوى التي تمنعني من ذلك
- المحافظة على نظافة جميع فضاءات المؤسسة
- المحافظة على المعدات و التجهيزات الموجودة بالفضاء
- المحافظة على قواعد الصحة والسلامة والإقتصاد في الماء والكهرباء
- المحافظة على جمالية المحيط والفضاءات
- عدم التدخين داخل وحدات الحياة وبحضور الأطفال
- عدم استعمال مواد ممنوعة (أدوية دون وصفة طبية، كحول، مخدرات، ...)
- عدم الخروج بلباس النوم خارج الوحدة
- عدم حمل أواني من المطبخ إلى الغرف
- عدم حمل الطعام إلى الغرف إلا في الحالات القصوى وبعد إذن من الإطار المشرف على المتابعة
- عدم استعمال أجهزة المطبخ أو إعداد وجبات دون التنسيق مع الإطار المشرف
- عدم الخروج من الفضاء دون الإمضاء على الوثيقة المعدة للغرض.
- اشعار الإطار المشرف على المتابعة أو إدارة الفضاء بكل ما من شأنه أن يضر مصلحتي وسلامتي أو مصلحة وسلامة الأطفال والنساء المقيمات بنفس المؤسسة.
- كما أتعهد بالحفاظ على سرية الفضاء وعدم الإفصاح عن عنوانه وعن المعطيات الشخصية الخاصة بالمقيمات والتزم بمدة الإقامة ومختلف القرارات التي يتم إصدارها من قبل الإدارة.
- في صورة مخالفتي بما التزمت وتعهدت به
- ، اتحمل مسؤوليتي كاملة.

الاسم واللقب والإمضاء

عناوين وأرقام هواتف المصالح المتدخلة في التعهد بالنساء ضحايا العنف

الجهة	العنوان	الهاتف
الإدارة الفرعية للوقاية الاجتماعية		98907388
		58309521
		22733624
وقاية الأحداث		71571264
قاضي الأسرة بالجهة		
الخط الأخضر لوزارة المرأة والأسرة والطفولة		80101030
المستوصف		
المستشفى الجهوي		
مستشفى شارل نكول		71578254
		71561366
مستشفى الامراض النفسية الرازي		71600339
قسم الطب النفسي للأطفال بالرازي		23981160
جمعية بيتي		71906621
مركز الإحاطة والتوجيه الاجتماعي		71596444

مندوب حماية الطفولة بالجهات

مندوب حماية الطفولة بتونس

العنوان: 44 شارع خير الدين باشا - الطابق الثاني - 1073 - تونس

الهاتف/الفاكس : (+216)71905156 / (+216)71905156

البريد الإلكتروني : dpe-tunis@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بأريانة

العنوان: 16 نهج بالحسن جراد الحي الإداري - 2080 - أريانة

الهاتف/الفاكس : (+216)70730664 / (+216)70730664

البريد الإلكتروني : dpe-ariana@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بمنوبة

العنوان: 32 نهج البرتقال بجانب إدارة أملاك الدولة والملكية العقارية - 2010 - منوبة

الهاتف/الفاكس : (+216)71603568 / (+216)71603568

البريد الإلكتروني : dpe-manouba@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة ببين عروس

العنوان: 30 نهج عزيز تاج المدينة الجديدة - 2063 - بن عروس

الهاتف/الفاكس : (+216)71313712 / (+216)71313712

البريد الإلكتروني : dpe-benarous@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بنابل

العنوان: 115 شارع الحبيب ثامر - 8000 - نابل

الهاتف/الفاكس : (+216)72224248 / (+216)72224248

البريد الإلكتروني : dpe-nabeul@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بزغوان

العنوان: نهج الشنفرى - 1100 - زغوان

الهاتف/الفاكس : (+216)72681108 / (+216)72681108

البريد الإلكتروني : dpe-zaghouan@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة ببينزرت

العنوان: 16 نهج اليونان 4ط - 7000 - بنزرت

الهاتف/الفاكس : (+216)72424633 / (+216)72424633

البريد الإلكتروني : dpe-bizerte@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بسليانة

العنوان: نهج أبو القاسم الشابي، شارع الحبيب بورقيبة - 6100 - سليانة

الهاتف/الفاكس : (+216)78872840 / (+216)78872840

البريد الإلكتروني : dpe-siliana@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بباجة

العنوان: 17 نهج حسان بن النعمان - 9000 - باجة

الهاتف/الفاكس : (+216)78442442 / (+216)78452611

البريد الإلكتروني : dpe-beja@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بجندوبة

العنوان: 5 نهج الحمامات - 8100 - جندوبة

الهاتف/الفاكس : (+216)78612017 / (+216)78607288

البريد الإلكتروني : dpe-jendouba@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بالكاف

العنوان: حي الرياض - 7100 - الكاف

الهاتف/الفاكس : (+216)78225511 / (+216)78223332

البريد الإلكتروني : dpe-kef@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بالمهدية

العنوان: شارع اشبيلية قبالة مكتب البريد - 5100 - المهدية

الهاتف/الفاكس : (+216)73693012 / (+216)73693012

البريد الإلكتروني : dpe-mahdia@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بسوسة

العنوان: عمارة بودخان، شارع ابن خلدون - 4003 - سوسة

الهاتف/الفاكس : (+216)73334178 / (+216)73334178

البريد الإلكتروني : dpe-sousse@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بالمنستير

العنوان: عمارة بوزقور، شارع 7 نوفمبر - 5000 - المنستير

الهاتف/الفاكس : (+216)73464007 / (+216)73464007

البريد الإلكتروني : dpe-monastir@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بصفاقس

العنوان: نهج أحمد علولو إقامة الرضا متفرع عن شارع 14 جانفي قبالة مركز الولاية بجانب المحكمة الابتدائية صفاقس 2 - 3000 - صفاقس

الهاتف/الفاكس : (+216)74402166 / (+216)74402166

البريد الإلكتروني : dpe-sfax@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بالقصرين

العنوان: 16 شارع الحسين زروق، حي النور - 1230 - القصرين

الهاتف/الفاكس : (+216)77411185 / (+216)77470281

البريد الإلكتروني : dpe-kasserine@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بالقبيروان

العنوان: المنصورة - 3100 - القبيروان

الهاتف/الفاكس : (+216)77237500 / (+216)77232622

البريد الإلكتروني : dpe-kairouan@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بسيدي بوزيد

العنوان: 16 شارع محمد الخامس - 9100 - سيدي بوزيد

الهاتف/الفاكس : (+216)76627220 / (+216)76622450

البريد الإلكتروني : dpe-sidibouzid@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بمدنين

العنوان: شارع الطيب المهيري - 4100 - مدنين

الهاتف/الفاكس : (+216)75631803 / (+216)75647523

البريد الإلكتروني : dpe-medenine@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بقابس

العنوان: شارع محمد علي - 6000 - قابس

الهاتف/الفاكس : (+216)75274433 / (+216)75275852

البريد الإلكتروني : dpe-gabes@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بتطاوين

العنوان: نهج الحبيب الغندور - 3200 - تطاوين

الهاتف/الفاكس : (+216)75851602 / (+216)75852635

البريد الإلكتروني : dpe-tataouine@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بقفصة

العنوان: عمارة خلف الله 2ط، حي النور - 2100 - قفصة

الهاتف/الفاكس : (+216)76203150 / (+216)76226214

البريد الإلكتروني : dpe-gafsa@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بتوزر

العنوان: 1 نهج محمد العايش قبالة مكتب مراقبة الأدوات - 2200 - توزر

الهاتف/الفاكس : (+216)76461112 / (+216)76461112

البريد الإلكتروني : dpe-tozeur@delegue-enfance.nat.tn

مندوب حماية الطفولة بقبلي

العنوان: شارع الشهداء - 4200 - قبلي

الهاتف/الفاكس : (+216)75493260 / (+216)75493260

البريد الإلكتروني : dpe-kebili@delegue-enfance.nat.tn

