تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للناجيات من العنف الرقمي

يونيو ٢٠٢١
2021 June

أنتجت النسخة العربية بالتعاون مع:

This Arabic version was produced in collaboration with:

DIGITAL arabia network

THE COMMUNITY HUB

secdev.foundation

المحتويات

الاختصارات ٤

التعريفات ٥

الفصل الأول ٦

مقدمة ٦

مقدمة عن برنامج سلامات ٦

ما الهدف من هذا الدليل؟ ٧

مَن هي الشريحة المستهدفة لهذا الدليل؟ ٧

المنهجية ٧

فهم سياق العنف الرقمي ضد المرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ٧

مبادئ إرشادية ٩

النهج المتمحور حول الناجية ٩

الحق في المحافظة على الخصوصية ١٠

عدم الإضرار بأحد ١١

التعاطف ١١

الفصل الثاني ١٣

الابتزاز ١٣

توزيع الصور الشخصية على نحو غير رضائي ١٥

استقاء المعلومات الشخصية ١٥

الابتزاز الجنسي ١٥

التعقب الرقمي ١٥

الهجمات الجماعية على مواقع التواصل الاجتماعي ١٦

الأثر النفسي للعنف الرقمي على النساء ١٧

لوم الذات ١٧

المحتويات

عدم اليقين والخوف من الجاني والتشهير ١٨
التأثير على الإحساس بالذات ١٩
تحديات التعامل مع العنف الرقمي ضد المرأة ١٩
التحديات الاجتماعية والقانونية ١٩
مراقبة سلوك المرأة على الإنترنت ٢٠
قلة عدد مقدمي الخدمات المتمرسين ٢١
الخلاصة ٢٢

الفصل الثالث ٢٣
المستويات المختلفة من تقديم الدعم النفسي - الاجتماعي للناجيات من العنف الرقمي ٢٤
مستويات مختلفة من تقديم الخدمات ٢٤
طلب الدعم عبر الإنترنت ٢٦
إعداد خارطة الخدمات المتاحة ٣٠
مستوى أعلى للإحالة - الدعم النفسي الاجتماعي ٣١
١. التقييم ٣١
٢. تخطيط التدخل ٣٤
١. توفير التثقيف النفسي ٣٤
٣. متابعة وتقييم وإغلاق الحالات ٣٦
نقاط للبحث ٣٧
في حالة الانتحار ٣٧
خطط السلامة ٣٧
اللوائح والإجراءات في بلدك ٣٨

الفصل الرابع ٤٠
الإشراف ٤٠
رعاية طاقم العمل ٤١

ملاحق ٤٣

الاختصارات

CBT: العلاج السلوكي المعرفي
FGM: ختان الإناث أو تشويه الأعضاء التناسلية للإناث
GBV: العنف القائم على النوع الاجتماعي
PSS: الدعم النفسي الاجتماعي
TFV: العنف باستخدام التكنولوجيا

التعريفات

التثقيف النفسي: هو عملية تستخدم في العلاج النفسي، تهدف إلى تثقيف العملاء ومنظوماتِهم الداعمة (على سبيل المثال: الأسرة) من خلال توفير المعلومات والموارد حول مشاكل - الصحة النفسية، كي يتمكنوا من فهمها والتغلب عليها بشكل أفضل.
العلاج السلوكي المعرفي: هو شكل من أشكال العلاج النفسي الهادف والمُوَجَّه، ويعمل على تغيير أنماط التفكير الغير صحية والتي ستؤثر بدورها على السلوك الغير صحي وتعالج المشاعر السلبية. يتخذ هذا النوع من العلاج النفسي منهجًا عمليًا لحل المشكلات ومواجهة الضغوط النفسية.
تشويه الأعضاء التناسلية للإناث (المعروف بختان الإناث): يشير إلى "جميع الإجراءات التي تنطوي على الإزالة الجزئية، أو الكلية للأعضاء التناسلية الخارجية للإناث، أو إصابة أخرى للأعضاء التناسلية للإناث لأسباب ثقافية، أو أسباب أخرى غير طبية. يشمل ختان الإناث الإجراءات التي تغير عن عمد، أو التسبب في إصابة الأعضاء التناسلية الأنثوية لأسباب غير طبية" .[١]

Online Gender-Based Violence (GBV) / Violence Against Women (VAW) / and Cyberviolence: In 2010, the UN defined online violence against women; taking in consideration technology assisted violence, as *"Any act of gender based violence that is committed, assisted or aggravated (in part or fully) by the use of ICT (examples: using mobile phones, smartphones, internet, social media, email) against a woman because she is a woman or affects women disproportionately."* [2]

في هذا الدليل، سيتم استخدام مصطلح الضحية والناجية للإشارة إلى المُعنفة/المعنف. منذ عدة سنوات، كان العاملون والعاملات في مجال المساعدات الإنسانية يدافعون عن استخدام مصطلح "الناجية"، باعتباره مصطلحًا أكثر تمكينًا، يشير إلى تمكن المرأة من التغلب على حادثة (الحادثة أو حادثة ما) على الرغم من كونها ضحية، مما يمنحها بعض القوة للتغلب على أحداث حياتها. ومع ذلك، في السنوات الأخيرة، كان عديد من الضحايا يطالبون باستخدام مصطلح "الضحية" بحجة أنه لا يمكننا أن نملي -ماهية شعور الضحايا؛ لأنهم يشعرون بأنهم ضحايا، ولم يتمكنَّ بعد من التغلب على حادثة العنف.

---

١ صندوق الأمم المتحدة للسكان. (2020). تشويه الأعضاء التناسلية للإناث (Female Genital Mutilation).

٢ United Nations (April 2020). Policy Brief: The Impact of COVID-10 on Women. Available at: https://www.unwomen org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/ publications/2020/policy-brief-the-impact-of-covid-19-onwomen-en.pdf?la=en&vs=1406.

الفصل الأول

مقدمة

هذا الفصل يقدم برنامج سلامات وأهدافه. كما يعرض أهداف هذا الدليل والشريحة المستهدفة وكيفية إنشائه والمبادئ التوجيهية التي يستند إليها.

مقدمة عن برنامج سلامات

يهدف برنامج سلامات - الذي تنفذه مؤسسة سيكديف (SecDev)، - الى زيادة الوعي بالسلامة الرقمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، من خلال تغيير المفاهيم والسلوكيات المتعلقة بالسلامة الرقمية بين النساء والشباب في المنطقة. حازت برامج المؤسسة على إعجاب مختَلف المستفيدين؛ وذلك لأن المؤسسة تقوم بتحديد الاحتياجات الرقمية وتستجيب لها عن طريق وضع مناهج إبداعية تراعي الاعتبارات الثقافية ومشاركة المعرفة الشائعة المتعلقة بالسلامة الرقمية مع الجمهور العام.

يعمل البرنامج في الأردن والمغرب والجزائر وتونس والكويت والبحرين. ويهدف إلى تغيير ثقافة السلامة الرقمية في المنطقة من خلال:

- رفع مستوى المعرفة المحلية الشاملة.
- بناء القدرات المحلية بشأن المعرفة الرقمية، والتدريب على أساسيات السلامة الرقمية.
- الاستجابة ومساندة الناجيات من العنف الرقمي ضد النساء والفتيات، وتقديم الدعم لهن ولمنظمات المجتمع المدني التي تقدم الدعم للناجيات من العنف ضد المرأة.
- تحديد الاحتياجات والفجوات والموارد وطرق أو مجال التدخل المتعلقة بمجال السلامة الرقمية.
- بناء ودعم شبكات محلية تُعنى بالسلامة الرقمية.

ما الهدف من هذا الدليل؟

الغرض الرئيسي من هذا الدليل هو توفير إرشادات ذات مصداقية لمقدمي الخدمات ومديري المشروعات والعاملين بالخطوط الامامية في القضايا المتعلقة بالعنف الرقمي والعنف باستخدام التكنولوجيا، وتحديدًا العنف القائم على النوع الاجتماعي. حيث تتمحور تلك الإرشادات حول كيفية إنشاء نظام لدعم الضحايا وتوفير الخدمات النفسية والاجتماعية عن بُعد. يتناول هذا الدليل إلى النقاط التالية:

- تحليل ومناقشة نتائج العنف الرقمي على حياة النساء في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- تقديم إرشادات بشأن النُهج الفعّالة لمعالجة الحالات وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للنساء والفتيات الناجيات من العنف الرقمي.
- تقديم الإرشادات لمديري الحالات بخصوص أو حول إجراءات الإحالة المتبعة.
- تقديم الإسعافات الأولية النفسية.
- تقديم إرشادات حول كيفية توفير الخدمات عن بُعد وعبر الإنترنت.
- تقديم التوجيهات حول كيفية تفادي الاحتراق الوظيفي والعواقب النفسية الأخرى التي قد تنجم عن العمل مع الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

مَن هي الشريحة المستهدفة لهذا الدليل؟

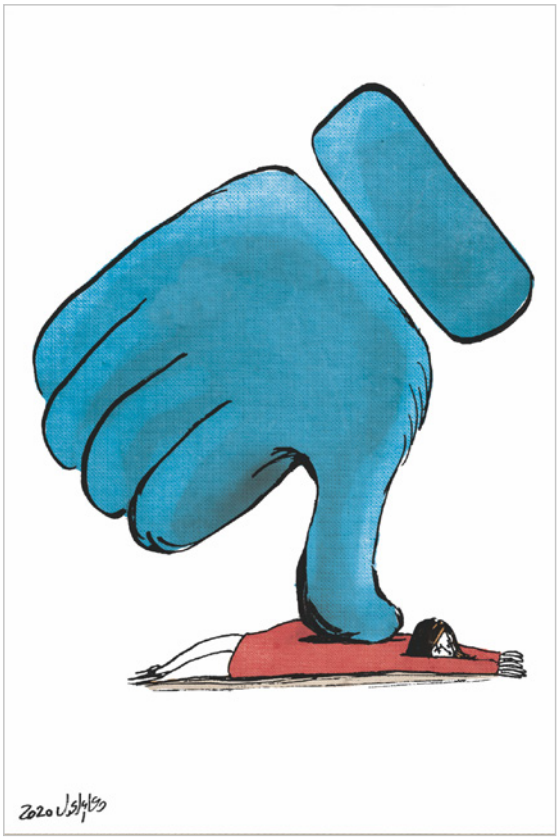
يستهدف الدليل العاملين على الخطوط الأمامية والأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيين النفسيين ومقدمي الخدمات في المنطقة الذين يعملون بشكل مباشر مع الناجيات من العنف الرقمي وخاصة العنف القائم على النوع الاجتماعي، سواء كانوا مديري الحالات، أو العاملين في مجال الدعم النفسي أو منسقي المشروعات.

المنهجية

استُخدِمَت طرق مختلفة لإعداد هذا الدليل. أولًا، تم إجراء استعراض نظري لأفضل الممارسات المتبعة في معالجة الحالات وتقديم الخدمات النفسية والاجتماعية للنساء والفتيات الناجيات من العنف الرقمي. كما وتم إجراء مقابلات مع العاملين على الخطوط الأمامية ببرنامج سلامات في الدول الستة التي (يُقدم بها البرنامج، وكذلك مع مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين هم إما شركاء حاليون (منظمات غير حكومية) أو شركاء محتملون مع برنامج سلامات في اليمن وتونس والأردن ومصر. ركزت المقابلات على فهم تجارب المنسقين ومقدمي الخدمات ونوع العنف الذي يتعاملون معه والتحديات الرئيسية التي تواجههم أثناء تقديم الخدمات واختلاف التعامل مع الناجيات من العنف الرقمي عن أشكال العنف الأخرى واحتياجات الناجيات؛ من حيث المعرفة والقدرات التي يمكن أن يوفرها البرنامج.

فهم سياق العنف الرقمي ضد المرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

من المهم أن نفهم كيف يلعب العنف الرقمي دوراً في الهيكل الأبوي القائم والمتأصل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تحافظ هذه الهيكلة على علاقة القوة بين الجنسين التي تضر المرأة بطرق عديدة، وتخفي العنف ضدها، وتبرره، وتطبِّعه، وتكرسه. وبينما ينتشر العنف ضد المرأة في المنطقة - مثل العنف المنزلي والتحرش الجنسي والاعتداء على المرأة والاغتصاب - تعاني النساء في المنطقة أيضاً من أشكال العنف التي ترتبط بثقافة المنطقة كوصاية الذكور وختان الإناث وزواج الأطفال وجرائم الشرف. وحيث أن العالم يزداد رقمنة، تتجه ديناميكيات القوة بين الجنسين نحو الفضاء الرقمي.



احتفظت الوصاية الذكورية بالطابع المؤسسي في المملكة العربية السعودية حتى سنة ٢٠١٨. ايضاً، ما زال لزاماً على النساء أيضاً أن يحصلن على إذن من أقاربهن الذكور ليستخرجن جواز سفر، أو يدرسن في الخارج، أو يتزوجن. استمرت المملكة العربية السعودية باتّباع الوصاية الذكورية على الإناث حتى عام ٢٠١٨. كما وكان يتوجب على النساء (الإناث) الحصول على موافقة أحد المحارم (الأب أو الأخ أو الابن) لاستخراج جواز سفر أو الدراسة في الخارج أو الزواج. وما زال ختان الإناث يُمارَس بشكل وحشي على الفتيات في بلدان كثيرة مثل مصر، على الرغم من أنه جُرم قانوني. وتشير التقديرات إلى أن ٣٧ في المائة من النساء في البلدان العربية قد تعرضن للعنف المنزلي[٣]. وتُبين المقارنات التي أجريت داخل البلدان أن العنف المنزلي مرتفع نسبياً في المغرب (أكثر من ٥٠ في المائة)[٤]، ومصر (٣٠ في المائة)[٥]، والجزائر (امرأة من كل ست نساء). ويعد التحرش الجنسي جائحة في مصر، إذ تعرضت نحو ٩٩ في المائة من النساء للتحرش الجنسي على المستويين الخاص والعام[٦]، وقد تم الإبلاغ عن العديد من حوادث الاعتداء الجنسي الجماعي منذ سنة ٢٠٠٥، بما فيها بعض حالات العنف المرتكَبة لدوافع سياسية.

ولا تتوقف ديناميكيات القوة بين الجنسين في عالم الإنترنت، حيث تمتد الوصاية الذكورية. ويعد استخدام النساء والفتيات للتقنيات الرقمية ودخولهن إلى عالم الإنترنت بمثابة الوصول "للمجال العام"، الذي ترافقه عادة مجموعة من الشروط ورقابة كثيفة من الوالدين أو الأوصياء الذكور. على سبيل المثال، قد يطلب "الوصي" من الفتيات أن يستخدمن أسماء أو حسابات مزيفة، وألا يستخدمن صوراً شخصية، وأن يشاركن كلمات السر الخاصة بهن مع والديهم أو الأوصياء الذكور، وأن يقصرن التفاعل على الإنترنت مع دوائر معينة. وكل هذه القواعد تجعل النساء يمارسن الرقابة الذاتية طوعاً.

كما يمتد العنف ضد المرأة إلى التكنولوجيات الرقمية أيضاً، حيث نشهد عدداً متزايداً من حالات العنف ضد المرأة. على سبيل المثال، في سنة ٢٠١٩، وقَعت الشابة الفلسطينية إسراء ضحية للشك في وقوع جريمة شرف بالضفة الغربية المحتلة. عندما تعرضت للتعذيب والضرب الذي أدّى إلى الموت على يد أخيها بعد أن نشرت مقطع فيديو لها وهي تتنزه بصحبة خطيبها قبل زفافهما.

كما تُستخدم التكنولوجيات الرقمية أيضاً لتتبع النساء والتجسس عليهن. واتضح من حالات أخرى كثيرة وجود تقاطع بين العنف والتكنولوجيات الرقمية، وهذا ما سنتناوله في هذا الدليل. وتجدر الإشارة إلى أن الروابط التي تجمع بين التكنولوجيات الرقمية والعنف متعددة الوجوه. وقد يكون نشاط المرأة على الإنترنت في بعض الحالات حافز للعنف الجسدي أو النفسي من قبل الوصي الذكر. وقد يحدث العنف أيضاً على الإنترنت من خلال منصات التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني. وعلاوة على ذلك، قد تُستخدم التكنولوجيات الرقمية بوصفها أداة للعنف، مثل استخدام الهاتف لالتقاط صور للنساء دون رضاهن.

---

٣ هيئة الأمم المتحدة للمرأة. (المصدر بدون تاريخ). Facts and Figures، مأخوذ في 25 أكتوبر 2020 من موقع https://arabstates.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures

٤ صفاء قصراوي (15 مايو 2019).New Survey Shows High Rates of Violence Against Women in Morocco، مأخوذ في 25 أكتوبر 2020 من موقع https://www.moroccoworldnews.com/2019/05/273120/survey-high-rates-violence-women-morocco/

٥ نيفين هنري واصف (2018). Domestic and Social Violence against Women during the Egyptian Uprising. Mediterranean Journal of Social Studies، مأخوذ من موقع http://archive.sciendo.com/MJSS/mjss.2018.9.issue-1/mjss-2018-0020/mjss-2018-0020.pdf

٦ أنجي عبد المنعم وسوزانا جالان
(2017)، 1(13,Action-Oriented Responses to Sexual Harassment in Egypt: The Cases of HarassMap and WenDo. Journal of Middle East Women's Studies
مأخوذ من موقع https://harassmap.org/storage/app/media/uploaded-files/project_muse_648034.pdf

وشأنه شأن جميع أشكال العنف ضد المرأة، يتعامل القانون والمجتمع مع العنف الرقمي باعتباره أمراً طبيعياً. وتنص العديد من القوانين الجنائية في المنطقة على عقوبة مخففة للجاني عندما تكون الجريمة بهدف حماية الشرف، كما هو الحال في الأردن ومصر وسوريا ولبنان. وفضلاً عن ذلك، يعزز المجتمع بقوة بإلقاء اللوم على الضحية، وفي بعض الحالات قد يعززه أيضاً مقدمي الخدمات، بل وقد يصبح صفة ذاتية ملازمة للنساء والفتيات أنفسهن.
وتفاقِم طبيعة الإنترنت من هذه المشكلات وتعزز كذلك الديناميكيات غير المتساوية للقوة بين الجنسين والعنف ضد المرأة، إذ يمكن أن يتخفى المستخدمين، ويمكن أن يقع المنتهكون خارج حدود النظم القانونية، كما يمكن أن تنشَر المعلومات بسرعة على نحو خارج عن السيطرة، وتكون البيانات والمعلومات الشخصية أكثر عرضة للقرصنة والسرقة. كل هذه العوامل تجعل تجارب النساء على الإنترنت والعنف الذي يواجهن أمرين في غاية الخطورة. وبالرغم من ذلك، نجد أن الموارد التي تتناول هذه المشكلة نادرة. وعلاوة على ذلك، ما زالت طبيعة العنف على الإنترنت غير مفهومة وليس لها تصور عقلاني لدى مقدمي الخدمات، لذا لا تحظى النساء بالدعم النفسي الذي يحتجّنه.

مبادئ إرشادية

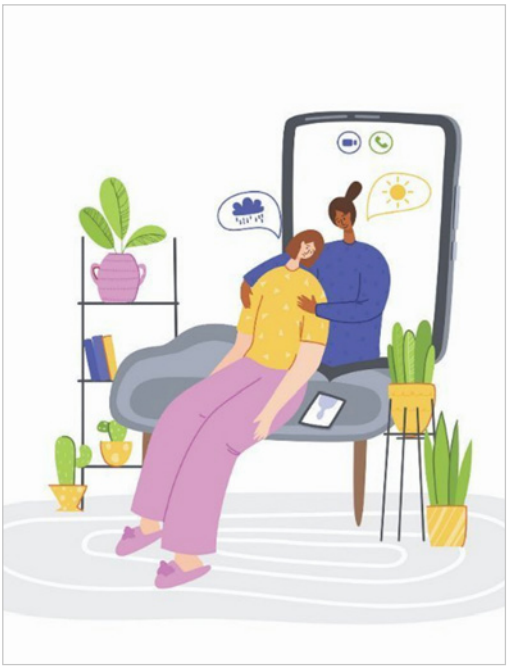
هناك مجموعة من المبادئ والقيم التي ينبغي أن توجه عمل أصحاب المصلحة العاملين مع الناجية من أي شكل من أشكال العنف مهما كان دورهم، لضمان استقلالية الناجية وسلامتها. حيث ان انتهاك أي مبدأ من هذه المبادئ قد يعرض الناجية إلى الخطر. ومن الضروري أن يعمل مقدمي الخدمات على تحسين مهاراتهم، وثقافتهم، وإدراكهم الذاتي وأن يتمكنوا من النظر بعمق إلى تحيزاتهم الذاتية وصورهم النمطية وخلفياتهم التي يمكن أن تؤثر على عملهم مع الناجيات من العنف. وبالإضافة إلى ذلك، من المهم أن يدرك مقدمي الخدمة الصدمات التي قد يعانون منها والمحفزات التي تثيرهم ليضمنوا سلامتهم وبالتالي سلامة الناجية. وينبغي أن يحدث هذا أيضاً من خلال منهجية "الإشراف"، التي تقوم على المناقشة والتفكير بين مقدمي الخدمات
وطبيب/ة نفسي/ة او أخصائي/ة اجتماعي/ة (الأطباء النفسيين أو الاختصاصيين أو الاجتماعيين) ذوي الخبرة، حول المواضيع التالية: مهارات مقدمي الخدمات وردود أفعالهم وأعمالهم ومشاعرهم وتقدمهم المهني.
كما تحمي المبادئ التالية مقدمي الخدمات والناجية وتضمن سلامة الناجية وأمنها، وتنظم عمل مقدمي الخدمة.

النهج المتمحور حول الناجية

يهدف هذا النهج إلى خلق بيئة داعمة وتمكينية للناجية على الإنترنت وخارجه، لضمان استيعابها وتلبية احتياجاتها واحترام اختياراتها. ويؤكد هذا النهج على أهمية فهم ردود الأفعال المختلفة لدى النساء بعد تعرضهن للعنف، - فقد يكون لبعضهن رد فعل عاطفي تجاه حادثة عنف وقد لا توجد عند البعض الآخر (الاخريات). وتختار بعض النساء الإبلاغ عن حادثة العنف، فيما تختار أخريات عدم الإبلاغ، ويتوقف ذلك على مدى الدعم والأمن المتوفرين في البيئة المحيطة بهن. ويسمح هذا النهج للنساء القيام باختيارات مختلفة، وهو أمر لا بد من احترامه ودعمه. ويؤكد أيضاً النهج المتمحور حول الناجية على حق كل ناجية في أن تعرف الخيارات والموارد المتاحة لها. ويعد ذلك في أحيان كثيرة تحدياً في معظم مجتمعات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وذلك لأن الترابط والشرف والاستقرار الأسري يحظى بأولوية على حساب رغبات المرأة وسلامتها.
وتركز مبادرات عديدة أطلقتها حكومات ومنظمات تنموية دولية ووطنية على تحفيز النساء والفتيات على الإبلاغ عن العنف والتطرق إلى العواقب الاجتماعية والقانونية التي تترتب عليهن. وقد أظهرت سنوات من الخبرة في المنطقة أن معدل مقاضاة الجناة في تلك الجرائم ضئيل للغاية وأن سرية المجني عليها مهددة، مما يجعل الإبلاغ عن العنف أكثر ضرر للضحية في بعض الأحيان. كما وتنتشر ثقافة "إلقاء اللوم على الضحية"، بالإضافة إلى أن الطرق المؤدية إلى أبواب العدالة طويلة ومكلفة. حيث تؤثر كل هذه العوامل على قرارات كثيرٍ من النساء للإبلاغ عن العنف. يصبح هذا الأمر أكثر تعقيدًا في الحالات التي تنطوي على عنف رقمي لأن الجناة يكونون في بعض الأحيان في ولايات قضائية أخرى ، وبالتالي ينبغي النظر بعناية في عواقب الإبلاغ.
إن تنفيذ النهج المتمحور حول الناجية ليس أمراً سهلاً في ثقافة تعطي الأولوية للمصلحة العامة على حساب السلامة الفردية. وفي كثير من الأحيان، يقع مقدمي الخدمات في فخ توجيه النساء نحو قرار يعتقدون أنه ملائم بالنسبة إليهن. على سبيل المثال، تصدر الدولة لمقدمي الخدمات في بعض البلدان تعليمات باتخاذ خطوات للتسوية في حالات العنف المنزلي قبل أن

يرفعوا أي دعوى قضائية ضد الزوج أو قبل أن يساعدوا المرأة على رفع دعوى طلاق، بغض النظر عما تريده المرأة. وفي المجتمعات الصغيرة التي تعاني من نقص الموارد، نرى في أحيان كثيرة أن الدعم يأتي من شخص ذات ثقة في المجتمع يفتقر/تفتقر التدريب المناسب ولا يخضع/تخضع لقدر ملائم من الرقابة. وقد يكون هذا الشخص أحد العاملين في منظمة غير حكومية أو قائداً مجتمعياً. ويعرف هذا الشخص عادة العائلات المحلية وأفرادها، وقد -يشارك معلومات عن الضحية أو الناجية مع آخرين بحسن نية (عادة لتجنب تفكيك الأسرة). وبالإضافة إلى ذلك، قد يكون هذا الشخص الموثوق به مدفوعاً بالرغبة في المحافظة على موقعه بالمجتمع، ومن ثم قد لا يدعم المرأة التي تود أن "تفكك الأسرة".

لذا، من المهم أن نؤكد مرة أخرى في هذا الدليل على ضرورة المحافظة قدر الإمكان على الموضوعية من قبل مقدمي الخدمة، والتأكيد على احترام رغبة الضحية أو الناجية. ومن المهم أن نتذكر أن كل ناجية مختلفة، وأن قدرة كل ناجية على خوض عدة معارك لكسر القواعد المألوفة بين الجنسين مختلفة، ولكن المهم هو إعطاء كل ناجية الحق في أن تختار ما تريد استناداً إلى قرارات مدروسة وأن تحصل على الدعم من خلال عملية تقديم الخدمة.



الحق في المحافظة على الخصوصية

الحق في المحافظة على الخصوصية يضمن أن جميع المعلومات المتوفرة عن الناجية أو التي تقدمها الناجية لن تتاح لأي شخص أو يصل إليها أي شخص أو تجري مشاركتها مع أي شخص دون رضا الناجية[٧] ويقصد بالرضا في هذا السياق عملية الموافقة على مشاركة المعلومات أو المساهمة في إدارة الحالة أو الحصول على الدعم.

وينبغي أن توافق الضحية أو الناجية على كيفية تخزين معلوماتها والتعامل معها وتحليلها ومشاركتها مع المسؤول عن ملف الحالة. وينبغي أيضاً أن تزوَّد بمعلومات عن عملية الدعم وما تشمله وما لا تشمله، حتى تستطيع الناجية أن تتخذ قراراً مدروساً.

وفي كثير من الأحيان يتم التعامل مع الخصوصية بوصفها أمراً مسلماً به في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث ترتكز المجتمعات إلى المصلحة الجماعية والروابط العائلية قوية والعادات والتقاليد التي تحظى بأولوية على حساب الحقوق الفردية. وكثيراً ما تتسم حدود المحافظة على الخصوصية بالضبابية في سياق هذه المنطقة، ومن ثم فإن إخبار والدي الضحية أو زوجها بالعنف الذي تعرضت له قد لا يُنظر له كالاعتداء على الخصوصية. وعلاوة على ذلك، قد يتصرف مقدمي الخدمات في تلك السياقات ويظنون أن دورهم هو الوساطة بين النساء أو الفتيات الناجيات من العنف وبين الجناة، ولا سيما إذا كان الجاني من أفراد العائلة. وثمة مثال على ذلك من أحد بلدان المنطقة لفتاة تم اغتصابها بعد أن استدرجها رجل أكبر سناً

٧ الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ونظام إدارة معلومات العنف المستند إلى النوع الاجتماعي GBV IMS، ومنصة بريميرو Primero، ولجنة الإنقاذ الدولية IRC، والمنظمة الدولية للطواقم الطبية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين، (...)، واليونيسف. (2017). Interagency Gender Based Violence Case Management Guidelines، مأخوذ من موقع http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf

عن طريق الإنترنت. أحيلت الفتاة بعد ذلك إلى مركز مجتمعي من قبل متلقية الشكوى والتي رويت للعاملين بالمركز قصة الضحية بغرض مساعدتهم لفهم الموقف وبالتالي قدرتهم على مساعدتها. ويعد هذا التصرف خرقاً للسرية والخصوصية ومن الممكن أن ينتج عنه التمييز ضد الفتاة أو تحويلها إلى ضحية أو إلحاق وصمة بها. وليس هناك ضمان أن مقدمي الخدمات الآخرين سيحافظون على الخصوصية، ولذلك، على الناجية أن توقع على وثيقة رسمية تحدد فيها من سوف تسمح أن يعرف عنها أي معلومات والسبب وراء ذلك. و يكون ذلك مهم بشكل خاص لمقدمي الخدمات الذين يتلقَّون الحالات ويتعاملون مع الضحايا من خلال منصات الإنترنت. من المهم أن تفهم الضحية من يمكنه الوصول إلى معلوماتها.

ويؤكد هذا المثال على أهمية النهج السالف الذكر المتمحور حول الناجية، حيث تتمتع بالتحكم الكامل على كيفية السير قدماً في حالتها. ومن هذا المنطلق، ينبغي على مقدمي الخدمة ألا يكشفوا لأسرة الضحية عن أية معلومات بشأن واقعة العنف في أي حالة من الحالات وبأي طريقة من الطرق، حتى إن اعتبروا أن ذلك ضروري من أجل سلامتها. وفي حال كان هناك خطر يهدد حياة الضحية، ينبغي على مقدمي الخدمة اللجوء إلى المسئولين المعنيين، أو غيرهم من مقدمي الخدمات أو المتخصصين، إذا كان ذلك ضرورياً أو متاحاً أو كليهما معاً.

وسيقدم الفصل الثالث مزيدًا من التفاصيل الدقيقة اللازمة أو المطلوبة للمحافظة على الخصوصية وكيفية التعامل مع رضا العميلة والحصول على موافقتها من خلال الإنترنت.

عدم الإضرار بأحد

يتطلب تطبيق مبدأ "عدم الإضرار بأحد" من الأطراف الفاعلة الإنسانية ومقدمي الخدمات أن يضمنوا أن تدخلاتهم لن تؤدي إلى المزيد من الضرر بالناجيات من العنف واللاتي يكنَّ أكثر عرضة لإساءة المعاملة والاستغلال، وضع آليات للإبلاغ، وتحديد قواعد سلوكية للعاملين بالخطوط الأمامية ومقدمي الخدمات لمنع أو لتفادي حدوث مزيد من الضرر.

ويبدأ مبدأ "عدم الإضرار بأحد" بالمعرفة الثقافية من جانب مقدمي الخدمة، وبقدر كبير من ضبط النفس والفصل بين القيم والمعتقدات الذاتية وبين المصلحة العليا للضحية. وإذا تحدثنا بشكل خاص عن السلامة الرقمية، المرتبطة ارتباطاً مباشراً بوجود المرأة ومشاركتها في العالم الافتراضي، من المهم بالنسبة إلى مقدمي الخدمة والعاملين في الخطوط الأمامية لاستغاثة الناجية أن يفهموا ديناميكيات النوع الاجتماعي، وتأثير مشورتهم على الضحية. على سبيل المثال، أول النصائح الأساسية للسلامة الرقمية هي: "لا تشاركي أبداً كلمة السر الخاصة بك مع أحد". ومع ذلك، تعد في أحيان كثيرة مشاركة كلمة السر الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي وحسابات البريد الإلكتروني مع الأوصياء الذكور شرطاً لدخول المرأة إلى عالم الإنترنت. وإذا رفضت أن تشارك كلمة السر الخاصة بها مع زوج أو أب أو أخ، فلن تُمنع فقط من الدخول إلى الإنترنت، بل قد يُشتبه بها أيضا بأنها تتصرف على نحو غير أخلاقي.

التعاطف

يُعّد التعاطف من أهم السمات التي ينبغي أن يتحلى بها مقدمي الخدمة أو العاملين مع الناجيات من العنف. ويعرَّف التعاطف على أنه القدرة على فهم ما يمر به الآخرون مع مراعاة أفكارهم ومشاعرهم والبيئة المحيطة بهم ونظرة المجتمع وتقبلهم.

ويختلف التعاطف عن الشفقة أو العطف، حيث ان هذه المصطلحات تعكس شعور بالإشفاق على الناجية أو الحزن عليها. ويزيد ذلك من إحساس الناجية بأنها ضحية ويمكن أن يؤثر في العلاقة بين مقدمي الخدمة والناجية، كما يمكن أن يسبب ضررًا عاطفيًا للناجيات.

ويظهر التعاطف عادة في حركات الجسد وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت. ويعد الصوت الهادئ والتعامل مع الحالة بجدية والتواصل البصري السليم والسماح بوجود فترات صمت والارتياح أثناء تلك اللحظات من سمات مقدمي الخدمة المتعاطفين. من ناحية أخرى، النظر في مفكرة أو طرح أسئلة أكثر مما ينبغي أو طلب تفاصيل أكثر من اللازم يعكس موقفاً غير متعاطف. بينما يمثل إلقاء اللوم على الضحية مشكلة عالمية، فهي من الأمور الطبيعية والمقبولة على نطاق واسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في كثير من الأحيان، حتى من قبل الضحايا أنفسهن. لذا من الضروري للغاية ألا يطرح مقدمي الخدمة أسئلة قد تدفع الضحايا إلى لوم أنفسهنّ على أفعالهنّ أو قراراتهنّ. حيث تعكس تلك الأسئلة أيضاً موقفاً غير متعاطف من جانب مقدمي الخدمة. قد تكمن المشكلة في أسلوب طرح الاسئلة من قبل مقدمي الخدمة أو في التلميح الكامن خلف

الأسئلة. وتشمل هذه الأسئلة: هل كنتِ وحدك؟ ماذا كنت ترتدين؟ متى حدث ذلك؟ هل كان رد فعلك قوياً تجاه العنف؟ يمتد لوم الضحية في العنف الرقمي إلى أسئلة مثل "كيف يكون لديك مثل هذه كلمة المرور الضعيفة؟" أو عبارات مثل "كان يجب ألا تنقري مطلقًا على الرابط" و "كان يجب عليكي عدم إرسال صور شخصية إلى أي شخص على الهاتف" ، و "كان يجب عليكي ان لا تحفظي الصورة على هاتفك"

ومن المهم أيضًا ألا يتسم رد فعل مقدمي الخدمة بالشفقة. إذ يعكس البكاء أو رد الفعل الحاد تجاه قصة الناجية موقفًا مشفِقاً عليها ويدل على قلة خبرة مقدمي الخدمة. حيث أن هذا التصرف يجعل الناجية تشعر بأنها ضحية، وبأنها تفقد السيطرة والقوة. وسيكون لهذا الموقف تبعات سلبية على المدى الطويل. فقد يخلق علاقة تبعية بين الناجية ومقدمي الخدمة، وقد يعمّق شعور الناجية بأنها ضحية، مما يصعّب عليها التعافي من العنف الذي تعرضت له، أو قد يدفعها إلى عدم طلب خدمات الدعم مرة أخرى.

ويمكن أيضاً الشعور بالتعاطف وإظهاره عند تقديم الخدمات عبر الإنترنت. إذ ينبغي على مقدمي الخدمات أن يحترموا مشاعر الناجية وتجاربها ويتعاملون معها بجدية، ويطمئنوها أن هناك من يسمعها، ويسمحوا لها بأن تروي قصتها دون أن يطلبوا تفاصيل أكثر مما ينبغي لأسباب توثيقية، -ويعطونها مساحة للتحدث والتعبير عن نفسها. ويمكن ممارسة كل هذه الأشياء أثناء تقديم الخدمات عبر الإنترنت.

وبسبب الصور النمطية والتوقعات المرتبطة بالنوع الاجتماعي السائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تربط سلوك المرأة بالشرف، لا يتم التعبير في أحيان كثيرة عن التعاطف إلا نحو أولئك اللاتي يعتبرن جديرات بالتعاطف من قبل مقدم الخدمة. ينبغي على مقدمي الخدمات ألا يقيِّموا قصص الناجيات بناء على معتقداتهم الشخصية ويقرروا ما إن كنَّ جديرات بالدعم أم لا. على سبيل المثال، القصص التي تحتوي على نوع من العنف الجسدي والقوة الجسدية قد تحظى أكثر من قصص الإساءة العاطفية أو الاقتصادية. وعلى نحو مشابه، بسبب القوالب النمطية للنوع الاجتماعي، من المرجح أن يحظى العنف الذي يمارسه غرباء على رد فعل فيه شفقة أكثر من العنف الذي يحدث أثناء علاقة قائمة على رضا الطرفين خارج إطار الزواج. لذا، من المهم للغاية أن يتبع مقدمي الخدمات مبادئ استرشادية حول التعاطف، ويفصلون بين قراراتهم ووجهات نظرهم وآرائهم الشخصية قدر الإمكان. يعد التعاطف الانتقائي مع العنف الرقمي مشكلة كبيرة أيضًا ، لا سيما حالات الابتزاز: فالضحية التي يتم ابتزازها بالصور المسروقة من المرجح أن تحصل على التعاطف أكثر من الضحية التي تم ابتزازها من خلال الصور التي شاركتها باختيارها.

.

الفصل الثاني

سوف يغطي هذا الفصل تعريفات لأشكال مختلفة من العنف الرقمي مع تقديم أمثلة على ذلك، وسيناقش كيف أن النساء والفتيات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أكثر عرضة للعنف المعتمد على النوع الاجتماعي عبر الإنترنت.
لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وضع النساء والمجتمعات المهمشة. حيث منحتهم مساحات للتعبير عن أنفسهم وإبراز أصواتهم، والتي من خلالها يمكنهنّ كسر العوائق الاجتماعية والجغرافية والمحظورات، والوصول إلى مساحات افتراضية في المجالين العام والخاص. ومع ذلك، يمكن أن تكون هذه التكنولوجيا امتداداً لديناميكيات القوة بين الجنسين التي تضر بالمرأة وتعرضها للعنف.
العنف الرقمي، بما في ذلك العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي. شأنه شأن العنف خارج الإنترنت. يتخذ العنف على الإنترنت أشكالاً كثيرة، فمثلاً: يمكن أن يكون الجناة من أفراد العائلة الموثوق بهم أو المعارف أو الغرباء. يساء فهم مبدأ "موافقة" المرأة ورضاها ويتم اساءة استخدامه في كثير من الأحيان. وبالإضافة إلى ذلك، يمنح عالم الإنترنت حماية إضافية للجناة، ليس فقط من خلال حماية الهوية، ولكن أيضاً الحماية من العواقب القانونية إن كانوا يخضعون لسلطات قضائية مختلفة عن تلك التي تخضع لها الضحية. وأخيراً، نجد أن سرعة نقل البيانات وكفاءتها في عالم الإنترنت، بالإضافة إلى قلة التحكم في البيانات (مثل استحالة محو مسارات المعلومات والصور) تزيد من حجم الخطر الذي تتعرض له النساء، ولا سيما في سياق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حيث يرتبط سلوك المرأة بشرف العائلة. ويستعرض هذا الفصل بعضاً من أشكال العنف التي تتعرض لها النساء في المنطقة. ويمكن أن تحدث هذه الأشكال بشكل منفصل، أو بوصفها جزءاً من سلسلة من العنف المتواصل الذي يحدث خارج الإنترنت.

الابتزاز

يعد الابتزاز من أكثر أشكال العنف شيوعاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ويحدث الابتزاز عندما يستغل الجناة بعض الأفعال الصادرة عن المرأة (مثل المواعدة أو التصوير بدون حجاب أو إقامة علاقة عبر الإنترنت... إلخ) ويهددونها بمشاركة هذا المحتوى مع أوصيائها الذكور، أو الأسوأ أن يهددوها بنشر المحتوى على الإنترنت. حيث بإمكان الجناة الحصول على هذه الصور بموافقة الضحية (إذا أرسلت البيانات بشكل طوعي)، أو بالخداع والقرصنة. وقد تحظى المرأة التي يبتزها غرباء بصور مسروقة على شفقة أكثر من المرأة التي تشارك صورها طوعاً مع شخص غريب على الإنترنت. ولكن كلتيهما تواجهان عادة التبعات ذاتها من العائلة والمتمثلة في اللوم والعقاب – وفي ظروف قصوى – القتل. ووفقاً لمقابلات أجريت مع مقدمي خدمات في الأردن ومصر وتونس، يبدو أن هذا الشكل من أشكال العنف الرقمي هو الأكثر شيوعاً بين عملائهم. ويعتمد الجناة على خوف النساء الشديد من أفراد عائلتهنّ، والخزي الاجتماعي، وتبعات كسر القواعد المرتبطة بالنوع الاجتماعي. وعادةً يكون الابتزاز بدافع الرغبة في الانتقام بسبب إنهاء علاقة عاطفية أو إذلال الضحية أو في مقابل خدمات جنسية. وفي بعض الحالات، يبتز الجناة الضحايا مقابل المال، وبسبب الخوف الشديد والخزي الذي يصيب الضحايا، يستمررنّ في تمويل الجناة في كثير من الحالات لشهور وسنوات. ووفقاً للدكتورة ملك كمال، خبيرة نفسية تعمل في جمعية المعهد الدولي لتضامن النساء (سيجي) بالأردن: "لا تعرف العديد من الفتيات ممن يقل عمرهن عن ١٨ سنة أنهن يتعرضن للعنف على الرغم من خضوعهن للتلاعب وإساءة المعاملة وأحياناً، الاعتداء الجنسي. ويأتين للشكوى من قلة الاهتمام العاطفي من شركائهنّ (على الإنترنت)." وتضطر هؤلاء الفتيات عادة إلى إخفاء سوء المعاملة ويظللنّ حبيسات في العلاقات لأنهنّ لا يعرفن مع من ينبغي أن يتحدثن أو أن هناك خدمات متاحة لهن".
الابتزاز بوصفه شكلاً من أشكال العنف ضد المرأة وكان في الواقع قد سبق وجود الإنترنت. لكن سهولة الاتصال من خلال عالم الإنترنت والبصمات الرقمية يسرت على الجناة كيفية الوصول إلى النساء، والاعتداء عليهن وتهديدهنّ على نحو أكثر شراسة. وقد ظهرت بعض المقاومة عبر الإنترنت ردًا على ارتفاع حالات الابتزاز الإلكتروني. على سبيل المثال، إحدى المبادرات التي تأسست لمحاربة العنف الرقمي بسوريا تسمى "لا للتحرش الجنسي الإلكتروني". وقد تأسست هذه المجموعة استجابة لتجارب المؤسِّسات المتكررة مع العنف الرقمي. وتهدف المجموعة إلى التصرف بسرعة وحظر مرتكبي العنف الرقمي من وسائل التواصل الاجتماعي.

وفي سنة ٢٠١٦، ظهر على الإنترنت مقطع فيديو لغدير أحمد، وهي فتاة مصرية في الثامنة عشر من عمرها، وهي ترقص رقصاً شرقياً. وتبين أن المقطع نشره صديقها السابق الذي أراد أن ينتقم منها عندما انفصلت عنه، لذلك قام بنشر هذا المقطع الذي أُرسل إليه بشكل شخصي على الملأ. ويعتبر هذا النوع من الانتقام من جانب شريك عاطفي من أكثر الأسباب الشائعة للعنف الرقمي والابتزاز الذي تتعرض له النساء. وكثيراً ما تُستخدم الأفعال الرضائية التي تقوم بها المرأة، مثل إرسال مقطع فيديو أو صورة لها إلى رجل ليس من أفراد عائلتها، مواداً للابتزاز بعد انتهاء العلاقة.

وفي سوريا، بدأت عدة مبادرات للسماح للنساء والفتيات بالتحدث عن العنف الرقمي والإبلاغ عنه. وفي هذه المقالة التي نشرها موقع دويتشه فيله Deutsche Welle، تتحدث النساء عن تجاربهن مع ابتزاز الشركاء السابقين الذين تشاركوا معهم صوراً حميمة لأنفسهن فطلبوا منهن أفعالاً غير رضائية كي لا يرسلوا هذه الصور إلى أسرهم. وقد استجابت مبادرات مثل "غارديناي" (٢٠١٩) لنحو ١١٠٠ سيدة شاركن قصصهن التي تحتوي على أشكال مختلفة من العنف، ولا سيما العنف الرقمي.

وطبيعة الابتزاز في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مختلفة جداً عنها في البلدان الغربية. فبسبب الطبيعة المحافظة لمجتمعات المنطقة المدفوعة بالسمعة والشرف، يمكن ابتزاز النساء والفتيات بصور لهن وهن يدخنّ السجائر أو ببساطة لا يغطين فيها شعرهنّ. ويمكن أن يستخدم الجناة هذه الصور للإساءة إلى المرأة، أو السيطرة عليها أو ابتزازها لأنها تخشى تدمير سمعتها وجلب العار لأسرتها.

ويحدث الابتزاز والتصيد الإلكتروني trolling معاً في أحيان كثيرة، ولا سيما عند استهداف الناشطات في المجال العام، مثل السياسيات أو الشخصيات الإعلامية. وفي حالات عديدة، استُهدفت سيدات من بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتعرضنّ للابتزاز بصفة خاصة لإجبارهنّ على التنازل عن حملاتهنّ الانتخابية أو وظائفهنّ أو التراجع عن مواقفهنّ السياسية. وقد تم استهداف غادة عويس وعلا الفارس، وهما صحفيتان تعملان بقناة الجزيرة الإخبارية، بعد أن قامتا بتغطية معلومات جديدة عن مقتل الصحفي السعودي جمال خاشقجي في سنة ٢٠٢٠. وقد استُخدمت صور خاصة وصور معدة ببرنامج الفوتوشوب لابتزازهما لكي تستقيلا. وقد انتشر الوسمان #غادة_جاكوزي و#علا_ساونا على فيسبوك وتويتر في إطار حملة تشهير ادعت أن المرأتين حصلتا على منصبيهما المهنيين من خلال خدمات جنسية. وفي فلسطين، تعرضت الصحفية هاجر حرب للتنمر، والتصيد الإلكتروني، وتهديدات بالقتل بعد أن غطت مشاكل اجتماعية وسياسية مثيرة للجدل وتقصت عن بلاغات فساد تحدث داخل الحكومة الفلسطينية. وتهدف هذه الحملات إلى تخويف القائدات، وإثارة الشكوك حول عملهنّ، وتشويه سمعتهنّ. وهذا النهج الذي يستهدف سلوك النساء وسمعتهنّ نادراً ما يُستخدم مع الرجال. وبالإضافة إلى ذلك، تتجنب كثير من النساء المشاركة في المجال العام لتجنب مثل هذا العنف.

توزيع الصور الشخصية على نحو غير رضائي

دُشنت مؤخراً في مصر (٢٠٢٠) حملة ضد مجموعة أخوية fraternity للرجال في الجامعة الأمريكية بالقاهرة. حيث تم نشر مقتطفات على وسائل التواصل الاجتماعي أن المجموعة شاركت أكثر من ٧٠٠ صورة عارية وجنسية لفتيات ونساء بعضهن تقل أعمارهن عن ١٨ سنة، وفي بعض الحالات قام أعضاء المجموعة بمشاركة معلومات الاتصال الخاصة بالنساء، كما وطلبوا الأعضاء من الرجال الآخرين القيام بمضايقتهنّ. وتوضح هذه الواقعة أن البصمة الرقمية والاتصالات عبر الإنترنت تؤدي إلى تفاقم العنف ضد المرأة على الإنترنت بسبب تبادل المعلومات على نطاق أسرع وأوسع.

استقاء المعلومات الشخصية
Doxing

يقصد به الكشف عن معلومات شخصية كانت خاصة في وقت سابق، تتعلق بشخص ما، ويحدث ذلك في كثير من الأحيان بالتزامن مع توزيع صور شخصية على نحو غير رضائي. ويتم اللجوء إلى هذه الممارسة في أحيان كثيرة من أجل الإذلال العلني.

الابتزاز الجنسي
Sextortion

يحدث هذا النوع من الابتزاز عندما يضغط شخص ما على سيدة أو فتاة لترسل له محتوى ذا طبيعة جنسية أو نقوداً، أو تقدم له خدمات جنسية أو مصلحة أخرى. في الغالب يهدد الجاني بتوزيع مواداً خاصة وحساسة تتعلق بالفتاة إن لم تستجب له. ويندرج هذا أيضاً تحت بند الابتزاز. وتعطينا دكتورة سندس قربوج، وهي اختصاصية نفسية تونسية تعمل مع مقدمي الخدمات على توفير الخدمات النفسية للناجيات من العنف الرقمي، مثالاً لمجموعة من النساء وقعنّ تحت سيطرة أحد الجناة وأساء إليهنّ لسنوات عديدة -واستمر في طلب المزيد من المحتوى الجنسي منهنّ، وأن يكتبن بالوشم رسائل معينة على أجسادهن، وأن يرسلن كميات كبيرة من الأموال لحساب الجاني، ثم تبين أن الحساب وهمي ويعود لامرأة في التاسعة والعشرين من عمرها لم تكن تحب تلك المجموعة من النساء.

التعقب الرقمي
Cyber stalking

ظهرت مؤخراً في مصر حالة لرجل مارس التعقب الرقمي واستخدم وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليتعقب النساء ويبتزهن مقابل خدمات جنسية. ونتيجة لذلك، بدأت صفحة على موقع إنستجرام اسمها "شرطة الاعتداءات الجنسية" Assault Police حملة لجمع شهادات مجهولة الهوية من فتيات ونساء تعرضن للتحرش والاغتصاب على يد هذا الرجل. وبعد جمع أكثر من مائة شهادة على الاغتصاب، والتحرش الجنسي، والابتزاز، تبين كيف استخدم الجاني أدوات رقمية بطرق مختلفة ليمارس العنف ضد النساء. كما كشفت أيضاً الحملة، التي تركز على التحرش الجنسي الرقمي، الحقيقة الصادمة عما تتعرض له النساء، ولا سيما الشابات والفتيات، اللاتي يستخدمن التكنولوجيا بوصفها جزءاً من حياتهن اليومية. وشاركت فتاة قصتها عن تعرضها للابتزاز لسنوات لأنها أرسلت صورتها الشخصية إلى زميل أُعجبت به. وابتزها الزميل بهذه الصورة وطلب منها خدمات جنسية في المدرسة. تعرضت الفتاة للخزي والاكتئاب، وحاولت الانتحار، وانقطعت عن دوائرها الاجتماعية، واجبرت على تغيير مدرستها. وتم بعد ذلك مشاركة الصور بين مجموعة من طلاب الجامعة الأمريكية بالقاهرة، مما أعاد إثارة المشاعر السلبية لدى الفتاة وهي في سن الرابعة عشرة. وتشرح قائلة: "هذه هي النهاية، لقد انتهت الحياة التي بنيتها لنفسي. ولشهور بعد الحادثة، شعرت كلما مشيت في الحرم الجامعي وكأن الجميع ينظر إليّ. بدأتُ ألبس قمصاناً أكبر من مقاسي وأغطي رأسي بغطاء الرأس المتصل بها وأرتدي نظارة شمس كلما ذهبت إلى محاضراتي."

ويستخدم الجناة، ولا سيما الشركاء الحميمون، الكثير من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها لتسهيل التعقب، والإساءة، والسيطرة القسرية على الضحايا. يوجد في تطبيق سناب شات، على سبيل المثال، خاصية الخريطة التي يستخدمها المسيئين لتعقب ضحاياهم بقدر كبير من التفصيل. كما يستخدمون قرصنة الهواتف، والكاميرات الرقمية الخفية، ويتعقبون السيارات باستخدام نظام تحقيق المواقع العالمي (GPS). وقد أظهرت التجارب والبحوث السابقة أن التعقب من قبل الشركاء الحميمين قد يكون خطيراً للغاية. ووفقاً لدراسة أجراها وودلوك (٢٠١٦)، تبين أن حالات التعقب المتعلقة بشركاء حميمين استمرت مدة سنتين وشهرين في المتوسط مقارنة بسنة وشهر في حالات التعقب من قبل آخرين وارتبطت ارتباط وثيق بجرائم القتل والشروع في القتل[٨].

الهجمات الجماعية على مواقع التواصل الاجتماعي

الهجوم الجماعي هو شكل آخر من أشكال العنف، يستهدف عادة النساء العاملات في المجال العام بهدف استفزازهنّ أو مضايقتهنّ أو إهانتهنّ، وبناء تجربة غير مريحة وغير آمنة لهنّ. تقوم مجموعة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي بشن حرباً شعواء من التعليقات العنيفة والمسيئة، والابتزاز، والتهديدات على المرأة المستهدفة. ويستغل الجاني خاصية إخفاء الهوية التي توفرها وسائل التواصل الاجتماعي حيث يشعر بالأمان لكي يتصرف كيفما يشاء، معتقداً أنه لن يخضع للمساءلة، وهي ظاهرة يشير إليها الاختصاصيون النفسيون باسم "أثر الشعور بالأمان على الإنترنت" online disinhibition effect. وتزخر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بأمثلة لنساء سياسيات وصحفيات أُجبرنّ على ترك العمل العام. وفقاً للاتحاد الدولي للصحفيين، تتعرض صحفية من أصل اثنتين في أثناء العمل للتحرش الجنسي، والإساءة النفسية، والتصيد على الإنترنت، وغيرها من أشكال العنف المستند إلى النوع الاجتماعي. ومثلها مثل غادة عويس وعلا الفارس، تعرضت ديما صادق، وهي صحفية ومقدمة برامج سابقة في قناة LBC التلفزيونية، للهجوم في سنة ٢٠١٩ بعد أن ساندت التظاهرات المناهضة للحكومة اللبنانية. وانتشرت لها على الإنترنت صور مفبركة ببرنامج الفوتوشوب في وضع جنسي وأُرسلت الصور إلى أمها التي عانت لاحقاً من سكتة دماغية وتوفيت بعدها. كما وتم استهداف كل من الصحفيات اللبنانيات راشيل كرم، ونانسي صابح، وحليمة طبيعة، وليال سعد في حملات تشهير على الإنترنت ذات طبيعة كارهة للنساء. كما تعرضت أيضاً توكل كرمان، الناشطة اليمنية في مجال حقوق الإنسان والحاصلة على جائزة نوبل للسلام، إلى حملة تشهير على الإنترنت من قبل وسائل الإعلام السعودية التي اتهمتها بإقامة علاقات مع جماعة الإخوان المسلمين بعد أن عُينت في مجلس حكماء الفيسبوك.

مشكلة الهجوم الجماعي وخصية سرية الهوية التي يمنحها المجال الرقمي لا تكمن فقط في سلوك الجاني، ولكن في سلوك أولئك المشار إليهم باسم "الشهود" أو المراقبين المحيطين به، أي الرجال والنساء الذين يوافقون على تعليقاته ومواقفه المسيئة والكارهة للنساء، ويعجبون بها، ويدعمونها. ويثير هذا إحساساً بانعدام الأمن والخطر الشديد في نفس الضحية، التي لا تعرف الجناة، مما ينتج عنه أثر نفسي سلبي هائل.

٨ مجلس أوروبا. (2018). Mapping study on cyberviolence. https://rm.coe.int/t-cy-mapping-study-on-cyberviolence-final/1680a1307c

الأثر النفسي للعنف الرقمي على النساء

على عكس ما يعتقد كثيرون، أظهرت دراسات عديدة أن العنف الرقمي له طبيعة محددة ذات تأثير نفسي واجتماعي سلبي يختلف من ضحية إلى أخرى.. وبينت دراسة نشرتها مطبعة جامعة كامبريدج في سنة ٢٠١٨ شملت ١٠٠ ضحية من ضحايا التعقب الإلكتروني أن كل الضحايا ما عدا ست قمنّ بإجراء تغييرات جذرية في حياتهنّ الاجتماعية والمهنية كأثر مباشر للعنف الرقمي، إذ انتقلت ٣٩ في المائة من منازلهنّ، وقامت ٥٣ في المائة بالاستقالة من وظائفهنّ، وعانت ٥٥ في المائة منهنّ من كوابيس واضطرابات في الشهية والنوم، كما عانت ٨٣ في المائة من القلق، وشُخصت ٣٧ في المائة باضطراب ما بعد الصدمة، فيما فكرت ٢٤ في المائة في الانتحار[٩]. وليس لدى النساء اللاتي يتعرضن للتحرش الجنسي الرقمي، وخاصة الشابات والفتيات، دراية بالموارد المتاحة لهنّ، حيث يعانين عادة من الخزي والوحدة التي تؤدي إلى ارتفاع احتمالات محاولات الانتحار. ولسوء الحظ، لا يوجد سوى قدر ضئيل من البحوث والبيانات عن الأثر النفسي والاجتماعي للعنف الرقمي ضد النساء بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ومع ذلك، ومن خلال أعمال برنامج سلامات للسلامة الرقمية، تم رصد بعض الأنماط أثناء العمل مع الناجيات والتي ستتم مناقشتها في هذا الدليل. وعلى نحو مشابه للاتجاهات العالمية، تعاني الناجيات من العنف الرقمي من زيادة القلق، واضطرابات الشهية أو النوم، وأظهرت بعض الأمثلة تفكير الناجيات في الانتحار، ومحاولات الانتحار، والانتحار الفعلي في بعض الحالات. ولكن أهم الأنماط الشائعة بين الناجيات من العنف السيبراني هي تزايد لوم الذات والاعتقاد بأن استخدامهنّ للإنترنت تسبب في العنف الذي تعرضن له. بالإضافة إلى زيادة الخوف وعدم اليقين حيال ما يستطيع فعله الجاني. خاصة بين المراهقات، ظهرت تغييرات في الصورة الذاتية وإدراك الذات. ويؤثر كل ذلك في جميع أفعالهنّ واختياراتهنّ في حياتهنّ المستقبلية.

لوم الذات

هناك نمط مهم آخر تم رصده من خلال سنوات من العمل مع ناجيات من العنف الرقمي، وهو أكثر حدة بالنسبة إليهن مقارنة بالناجيات من أشكال عنف أخرى، وهذا النمط هو لوم الذات والشعور بالخزي. وقد تم تأكيد ذلك خلال المقابلات، كما ورد في وصف إحدى مقدمات الخدمة الداعمة للنساء اللاتي تعرضن للعنف الرقمي في الأردن: "لديهنّ ميل للشعور بقدر أكبر من الذنب والخزي بسبب تعرضهنّ للعنف على الإنترنت، حيث يشعرنّ بأنهنّ جزءاً من المشكلة وينبغي أن يوجَّه لهنّ اللوم على وقوعها لأنهنّ استخدمنّ الإنترنت على نحو غير آمن" أو لأنهنّ شاركن صورة أو مقطع فيديو. ووفقاً للدكتورة قربوج، عند العمل مع الناجيات من العنف الرقمي "تتمثل الخطوة الأولى في العمل على ثقتهنّ بأنفسهنّ، والثانية في التأكد من أنهنّ غير مسئولات عن العنف الذي تعرضن له والعمل على وضع حد لشعورهنّ بالخزي والذنب." وقد حكت دكتورة قربوج قصة عن مجموعة ضمت عينة من النساء اللاتي تعرضن للتحرش الجنسي في المواصلات العامة. وعندما سألتهن عن شعورهن عندما يتعرضن للتحرش الجنسي في المواصلات، أجابت غالبيتهن بأنهن شعرن بأنهن مذنبات. وعندما سألتهن دكتورة قربوج عن السبب وراء شعورهن بهذه الطريقة، أجبن بأن وجودهن في المواصلات العامة يعد تطفلاً على مجال الذكور أو مساحتهم وبأن وجودهن أغوى الرجال مما تسبب في التحرش. وقالت دكتورة قربوج أن هذا المثال ينطبق على الناجيات من العنف لرقمي بدرجة كبيرة، لأنها تسمع المبرر نفسه من الناجيات من العنف الرقمي وتحس بالقدر نفسه من العار والذنب الذي شعرت به الناجيات من التحرش الجنسي بالمواصلات العامة.

ويتعزز ذلك الشعور أيضاً من خلال بعض نصائح الأمان الرقمي الموجهة للنساء. فبدلاً من تعريف النساء بكيفية استخدام أدوات الإنترنت الآمنة وحماية حساباتهنّ، تركز بعض نصائح الأمان الرقمي على الإقصاء، من خلال حث النساء على التوقف عن استخدام أو مشاركة الصور والمعلومات على شبكة الإنترنت والحد من نشاطهنّ على الشبكة. ولا تؤثر هذه النصيحة في مكاسب النساء من الإنترنت فحسب، ولكنها تفرض عليهن عبئاً إضافياً بسبب أي انتهاك قد يتعرضنّ لهن. وهي تحاكي النصيحة الشائعة أنه بإمكان النساء أن يمنعن التحرش الجنسي في الشوارع: "بألا يكثرنّ من الخروج إلى الشارع، وألا يخرجنّ ليلاً، وألا يخرجنّ بمفردهنّ، وبأن يضعنّ قيوداً على سلوكهنّ في الأماكن العامة." وتعرقل هذه الاستجابات مشاركة النساء في الإنترنت وتعزز إلقاء اللوم على الضحية، وتزيد من ميل النساء إلى فرض رقابة ذاتية على أنفسهنّ وتطبيع العنف السيبراني ضدهنّ.

٩ ميشيل باتي وبول مولن. The Impact of stalkers on their victims. Br J Psychiatry. 1997; 170:12-17. Doi;10.1192/bjp.170.1.12

عدم اليقين والخوف من الجاني والتشهير

ثمة سمة أخرى شائعة ظهرت على ضحايا العنف الرقمي، ألا وهي الخوف وعدم اليقين. إذ تعاني ضحايا العنف لرقمي من الخوف والانعزال النفسي والاجتماعي الشديدين يمكن أن يؤدي بهم إلى الانسحاب من التواجد على الانترنت ، والمراقبة الذاتية للمشاركه في الفضاء الرقمي ، و / أو إغلاق حسابات وسائل التواصل الاجتماعي لأنهنّ غير متأكدات من حدود ما يمكن أن يفعله الجناة. إذ تتلقى ضحايا التصيد من النساء تهديدات بالقتل والاغتصاب في حالات كثيرة، ويتحول العنف على الإنترنت إلى عنف على أرض الواقع والذي يمكن أن يؤدي إلى موت ضحاياه أو إلى دفعهنّ إلى الانتحار. ففي المغرب، أشعلت ناجية من اغتصاب جماعي في السادسة عشرة من عمرها النار في نفسها وماتت في المستشفى بعد أن تعرضت إلى الابتزاز لفترة طويلة على يد المغتصبين الذين هددوا بنشر صور اغتصابها على الإنترنت إذا لم تتنازل عن التهمة التي وجهتها إليهم [١٠].

إن حدة، وطول، ومستوى التفاصيل والوصف الصريح الذي يستخدمه الجناة المختبئون خلف حسابات وهمية ومجهولة يسهم في الخوف، والقلق، والعزلة الحادة التي تعاني منها الضحايا. وكما ذكرت دكتورة قربوج "يعيش الجاني في وهم أنه أقوى

وأن احتمالات معاقبته أقل وهو خلف الشاشة. كما يعتقد أن الضحية أقل قوة منه وأكثر عرضة للعنف خلف الشاشة." وفي دراسة بحثية أجرتها منظمة العفو الدولية في سنة ٢٠١٧ حول تجارب النساء على الإنترنت في عدد من البلدان الغربية، قالت امرأة بارزة في المجتمع إنها كانت تتلقى نحو ٢٠٠ رسالة مسيئة يومياً:

"إن الأثر النفسي لقراءة الأفكار الوصفية للغاية التي تدور في عقل شخص ما بشأن اغتصابك وقتلك لا يتم إدراكه بالضرورة. فمن الممكن أن تكوني جالسة في منزلك في غرفة معيشتك، خارج ساعات العمل، وفجأة يستطيع شخص ما أن يرسل إليك تهديداً وصفياً باغتصابك لا يمكن تصديقه وأنت تحملين هاتفك في كف يدك."[١١]

وفي الواقع، هناك عدة أمثلة يؤدي فيها العنف على الإنترنت، والابتزاز، والتهديدات إلى العنف على أرض الواقع. إذ اضطرت نساء كثيرات إلى الاستقالة من وظائفهنّ، ولا سيما من يشغلنّ مناصب عامة، واستأجرت بعضهنّ أمناً خاصاً، وخسرت بعضهنّ حياتهنّ. وفي العراق، تعرضت فتاة مؤثرة على إنستجرام عمرها ٢٢ سنة واسمها تارا فارس إلى حادث إطلاق نار وهي داخل سيارتها وتوفيت على إثره. وقد تلقت تارا تهديدات بالقتل من رجال مجهولين رأوا أن المحتوى الذي تقدمه فاحشاً وغير ملائم. وفي تلك الفترة، تلقت شخصيات أخرى مؤثرة التهديدات ذاتها. وكانت إحداهن ملكة جمال العراق شيماء قاسم، التي تلقت رسائل من رجال مجهولين يخبرونها بأنها الضحية التالية[١٢].

١٠ ألكساندرا سيمس. (2016). ‘Teenager burns herself to death in Morocco after being ‘gang raped by eight men. صحيفة الإندبندنت.
https://www.independent.co.uk/news/world/africa/teenager-burns-herself-to-death-in-morocco-after-being-gang-raped-by-eight-men-a7176001.html

١١ منظمة العفو الدولية. (المصدر بدون تاريخ). Amnesty reveals the alarming impact of online abuse against women
https://www.amnesty.org/en/latest/news/2017/11/amnesty-reveals-alarming-impact-of-online-abuse-against-women

١٢ نسيم طراونة. (2020). Sextortion, harassment, and deep fakes: How digital weapons are being used to silence women.
شبكة آيفكس /https//ifex.org/Sextortion-harassment-and-deepfakes-how-digital-weapons-aare-being-used-to-silence-women

التأثير على الإحساس بالذات

يؤثر العنف الرقمي على كل جانب من جوانب رفاهية المرأة، ولا يتسبب فقط في أعراض نفسية بل يؤثر أيضًا على صورتها الذاتية وشعورها بالذات. وقد أظهرت الابحاث أن التنمر الإلكتروني يرتبط بسلسلة من مشاكل الشخصية مثل القلق المفرط وانخفاض الإحساس بقيمة الذات.

وقد اتضح أيضًا من خلال المقابلات الشخصية أن الصدمة التي تعاني منها المرأة عندما يخونها شخص تعرفه وتثق به (مثل شريك أو زوج يشارك صورها أو مقاطع الفيديو الخاصة بها) تؤثر تأثيراً عميقاً في احترامها لذاتها وثقتها بنفسها. ومن خلال المقابلة الشخصية التي أجريت مع مقدمة الخدمة التي تعمل مع ناجيات من العنف في مصر، ذكرت أن معظم الناجيات من العنف الرقمي اللاتي تتولى حالاتهن هن من النساء اللاتي تعرضن للابتزاز على يد شركائهنّ الحاليين أو السابقين بهدف الانتقام، أو النقود، أو حضانة الأطفال. وتأتي هؤلاء السيدات، في حالات كثيرة، وهنّ في حالة إنكار تام للموقف وغير قادرات على استيعاب كيف استطاع الشخص الذي يعرفونه، واختاروه، وأحبوه أن يتعمد الإضرار بهن، وبسمعتهنّ، وبأسرهنّ. ويقوم الجاني في معظم الحالات بابتزازهن بصور أو مقاطع فيديو تم أخذها لهنّ عن عمد ليستخدمها ضدهنّ لاحقاً، وتكون هذه النية واضحة حيث أنه يحرص على عدم الكشف عن هويته في هذه المواد. وعكست المقابلات الشخصية التي أجريت في تونس والأردن مصدر القلق ذاته، إذ تحدثت الدكتورة قربوج أيضاً عن النساء والفتيات اللاتي عبرنّ لها عن احتقارهنّ لأنفسهنّ مما يؤثر لاحقاً في ثقتهنّ في قرارتهنّ وحكمهنّ.

تحديات التعامل مع العنف الرقمي ضد المرأة

التحديات الاجتماعية والقانونية

هناك عدد من العوامل الاجتماعية والقانونية التي تجعل العنف الرقمي ضد المرأة أكثر صعوبة من حالات العنف العادية، والتي تثير في الواقع تحديات كثيرة. أولاً: ممارسة مبدأ "إلقاء اللوم على الضحية" تثني النساء بشدة عن الإبلاغ خوفًا من اللوم. وبالإضافة إلى لوم الضحية على كسر التقاليد الاجتماعية والثقافية المتبعة، فإنها قد تُلام أيضاً لأنها استخدمت الإنترنت على نحو غير آمن. ويحفز هذا الخوف الصعوبة المحتملة المرتبطة بتحديد الجاني وما يتبع ذلك من إجراءات. وتعتبر الحالات سالفة الذكر، أمثلة واضحة على الطبيعة الخاصة للعنف الرقمي ضد النساء والفتيات. وخلال النقاشات التي تمت مع بعض الضحايا، تشاركنّ الإحساس بالخزي، ولوم الذات. وشعر عدد منهن وكأنهنّ سمحن للعنف بأن يحدث من خلال الاستجابة لابتزاز الجاني خشية أن تعرف أسرهن بما حدث. وأوضحت المقابلات الشخصية التي تمت مع مقدمي الخدمات أن الإبلاغ عن حوادث العنف الرقمي تعتمد بدرجة كبيرة على الخلفية الثقافية للضحية وتوفُر نظام دعم لن يلومها بل يقدم الدعم بغض النظر عن التبعات. وتحدثت مقدمة خدمة المصرية عن النساء بالمنطقة التي تعمل بها، والتي تعتبر منطقة شعبية تسكنها

عائلات من خلفيات محافظة قائلةً: "تقرر خلفياتهنّ الثقافية ما إن كنّ سيبلغنّ عن الواقعة أم لا (سواء أكان ذلك بشكل رسمي أم غير رسمي) فإذا كانت الناجية من بولاق أو أي منطقة شعبية أخرى، فلن تبلغ عن الواقعة، بل ستقصد منظمة غير حكومية لتحاول أن تتفاوض معه (الجاني)، وتتنازل عن حقوقها مقابل ألا يستخدم صورها الشخصية أو مقاطع الفيديو، بما فيها حقها في الحضانة."
ايضاٍ، في تلك المناطق، إذا تم استدراج فتاة أو تعرفت على رجل عبر الإنترنت، وعرف والديها، قد يطلبان من الجاني أن يتزوج الفتاة (حتى إن لم تبلغ سن الرشد)، وفي بعض الحالات تجبر الشرطة الشخص الذي تدخل معه الفتاة في علاقة على الإنترنت بأن يتزوجها."

يعتبر الإبلاغ أكثر ندرة في قضايا العنف الرقمي بسبب عدم الكشف عن الهوية والاختصاص القضائي. في كثير من الأحيان ، يكون الجاني مجهول الهوية وهذا قد يثني السلطات عن التحقيق في القضية. أيضًا ، إذا كان الجاني يعيش في ولاية قضائية أخرى (دولة) ، فإن عملية توجيه الاتهام إلى الجاني ستكون طويلة ومعقدة. تُظهر لقطة الشاشة أدناه رحلة الأب الذي حاول الإبلاغ عن حادثة ابتز فيها رجل يعيش في دبي ابنته المقيمة في مصر. على الرغم من أنه كان مصرا على الإبلاغ عن الحادث ، إلا أن تورط نظامين لإنفاذ القانون وضرورة تعاونهما يعيق العملية بشكل أساسي.

Mohammad Tolba
July 6 at 6:15 AM ·

بنتي سيرينا ١١ سنة اتصلت بيا امبارح وانا في اجتماع... رديت عليها بقولها في حاجة مهمة يا سوسو قالت لي اه بص على الواتساب.. لقيت الحاجات اللي تحت دي

اتصلت بيها تاني قلت لها يا سوسو ما تخافيش انتي لسة ما وصلتيش للبلوغ فكلنا متأكدين ان الصور هتبقى فيك

بنتي بعد ما كانت خايفة وقلقانة قعدت تضحك ومارست حياتها عادي الحمد لله ..اول ما ده حصل سيرينا اول حاجة عملتها انها اتكلمت مع مارية اختها..اللي بصت على حاجة وطمنتها وقالت لها لازم تقولي لبابا

وقفت شغلي وبدأت ادور على الاجراءات اللي المفروض اعملها عشان امنع الواد ده من اذية اي حد تاني.. رغم ان بنتي محصلهاش حاجة بس هي كان عندها المساحة والامان انها تيجي وتحكي لي...بنات تانية ممكن ما يكونش عندها نفس المساحة فتخاف وترضخ لابتزاز من النوع ده

نزلت بوست بحكي اللي حصل لقيت حد بعت لي لينك لصفحة الجرائم الإلكترونية في دبي لان الولد قابل انه عايش في دبي.. جت املا البلاغ طلبوا مني هوية اماراتي وانا معنديش.. لقيت صديق على الفيسبوك (ما شوفتوش قبل كدة) عايش في الإمارات دخل هو وملا البلاغ شوية وكانت #شرطة_دبي بتتصل بيه وبتشرح له ان لو الشاب ده عايش في الإمارات بس الحادثة حصلت في مصر لازم الموضوع يبدأ من مصر...

حالة غضب عارمة اجتاحت كل الناس اللي اعرفها بعد ما عرفوا اللي حصل مع بنتي وبدأت عروض مختلفة تيجيلي من محامين وجمعيات حقوق الاطفال والمرأة والصحافة وناس عادية لطيفة عايزة نستدرج الواد ونعمل معاه السليمة...

انا قررت امشي زي ما الكتاب بيقول و وصلت مباحث الانترنت وانا فرحان بنفسي اني اب عظيم ومافيش مني ٢ وكدة لقيت جوة ناس اقوى واعظم مني بكتير.. بنت جاية مع ابوها واللي جاية مع جوزها واللي جاية مع اخوها وامها.. في ستات جوة تقعد معاهم عشان لو مش عايزين يقعدوا مع ظباط رجالة.. حاجة مفرحة ومطمئنة جدا

كل هدفي ان بنتي ما تتأثرش ولا تخاف ولا تقفل على نفسها وان يوصلها اني دايما هكون موجود ومعاها حتى لو لا قدر الله هي غلطت بجد مهما كانت الغلطة مش هخليها تشيل الهم انها تجيلي وتحكيلي من غير ما اقولها مش قلت لك وشوفتي حصلك ايه لما ما سمعتيش كلامي والنياشين الكتير اللي بنحطها لنفسنا دي عشان نرضي غرورنا اننا طلعنا صح

شجعوا بناتكم انهم يتكلموا وما يخافوش
شاركوا بناتكم الإجراءات والخطوات اللي بتعملوها عشان يتعلموا ويطمنوا...

اقعدوا مع ولادكم (الولاد) وفهموهم ان ابتزاز اي بنت جريمة الناس مش هتسكت عنها وهتتجاب وهتتعلق وهضيع مستقبلك...

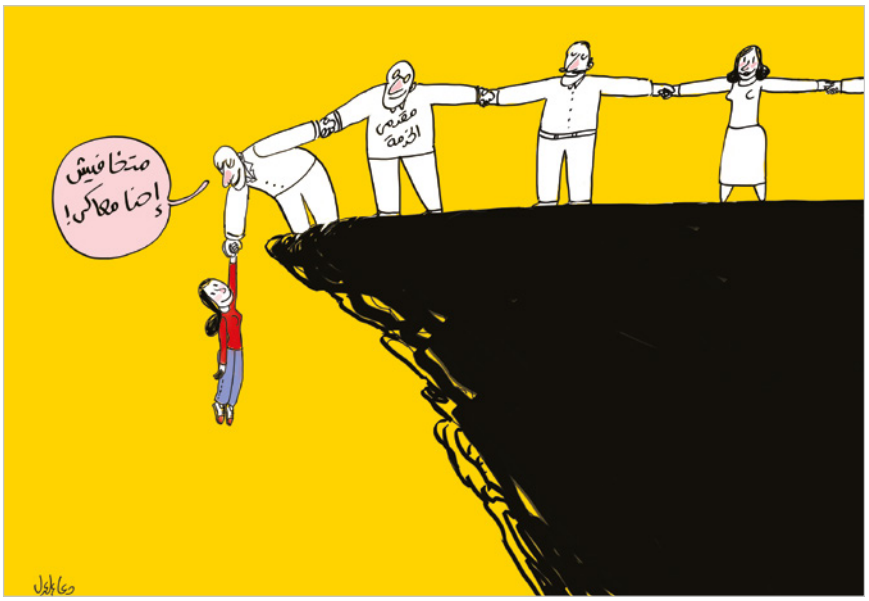
حاربوا بكل الطرق النوع ده من الجرايم حتى لو بنتك ربنا سترها وما حصلهاش حاجة عشان محدش تاني يحصله حاجة.. افتكروا ان الدنيا دوارة

مـراقبة سلوك المرأة على الإنـترنـت

وفي قصة من الأردن وبلدان أخرى بالمنطقة، تحدثت الدكتورة ملك عن كيفية حماية الأسر لبناتهن على الانترنت وذلك من خلال البحث في هواتفهن كل ليلة، وعدم السماح لهن بالوصول إلى الإنترنت بمفردهن ومصادرة هواتفهنّ بعد الساعة ٧ مساءً. ومن خلال هذا النقاش، تساءلت الدكتورة ملك إن كان هذا السلوك يعد حماية أم مراقبة وكيف يؤثر في مشاركة هؤلاء الفتيات والشابات في الحياة العامة.

قلة عدد مقدمي الخدمات المتمرسين

أظهرت البحوث الأولية التي أجراها برنامج سلامات أن مقدمي الخدمات ومنظمات المجتمع المدني في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ليس لديهم معرفة جيدة عن العنف الرقمي وأشكاله المختلفة، وتأثيره في الضحايا. وحتى مقدمي الخدمات المدرَّبون من ذوي الخبرة في العمل مع الناجيات من العنف الرقمي، ما زالوا يعتقدون أن العنف الرقمي ليس بمثل قسوة وخطورة العنف على أرض الواقع. وقد لوحظ خلال تفاعلهم مع الضحايا أنهم ما زالوا يعلقون تعليقات مثل: "كان التحرش عبر الإنترنت فقط؟ الحمد لله." وكان هذا النمط شائعًا بين الغالبية العظمى من المجموعات التي دربها برنامج سلامات على تقديم الخدمات للناجيات من العنف الرقمي. وفي جميع تمارين تمثيل الأدوار، سمعت المشاركات اللاتي لعبن دور الضحايا تعليقات مثل "على الأقل العنف حدث على الإنترنت فقط." ويعكس هذا بوضوح مستوى فهم مقدمي الخدمات ووعيهم في المنطقة بخصوصية العنف الرقمي وأثره النفسي والاجتماعي في ضحاياه، مما يجعل تقديم خدمات جيدة وفعالة لضمان سلامة الناجيات أمرًا مليئًا بالتحديات.



وبالإضافة إلى ذلك، يُظهِر كثير من مقدمي الخدمات في معظم الأحيان مواقف سلبية تجاه الناجيات من العنف الرقمي، دون قصد. وفي بعض الحالات يفتقر مقدمي الخدمات الحساسية والتدريب الكافي أو اللازم مما يجعل الضحية تشعر بأنها تستحق التبعيات التي تواجهها. وفي إحدى الحالات، تواصلت امرأة مع مقدم خدمات بعد أن تعرضت للابتزاز بمحتوى من قبل رجل أقامت معه علاقة. ووعدها مقدم الخدمة بأنه سوف يساعدها على رفع دعوى لوقف مشاركة الصور ولكنه أوضح لها أيضًا أن المحكمة سترفع ضدها دعوى زنا، لذا عليها أن تبلغ زوجها في الحال. وهذا مثال يوضح كيف يستطيع مقدمي الخدمات أن يسببون الأذى للضحية ويساهموا في زيادة خوفها ومعاناتها بدلاً من أن يقدموا خدمة متخصصة إلى الناجية.

ومن خلال التدريب، وورشات العمل، والمناقشات التي يقدمها ويديرها برنامج سلامات والمقابلات الشخصية التي تم إجراؤها، اتضح أن مقدمي الخدمات يفتقرون أيضًا إلى المهارات اللازمة للتعامل مع ضحايا العنف الرقمي. لقد عبروا عن حاجتهم لمزيدٍ من المعرفة والتدريب على الأشكال المختلفة للعلاج التي تستجيب لاحتياجات ضحايا العنف الرقمي، بما في ذلك تقديم الاستشارات الأساسية والعلاج السلوكي والإدراكي الذي يساعد عمومًا على علاج مشكلات القلق، واحترام الذات، والثقة. وقد عبرت الدكتورة ملك من الأردن عن عدم وجود قدر كافٍ من التدريب على التعامل مع هذا النوع من العنف، وأوضحت: "هؤلاء عميلات كانوا يعيشون في العالم الافتراضي وعادوا الآن إلى الحياة الواقعية، لديهم تجارب مختلفة، ونحن غير مدربين على كيفية التعامل معها." وتواصل قائلة: "عندما يتعلق الأمر بالخدمات، يتركز الاهتمام أكثر على قوات الأمن التي تتعامل مع الجرائم الرقمية لأنها تمثل الخطوة الأولى في عملية الإبلاغ (الرسمي وغير الرسمي)، ولا يُنظر إلينا – نحن الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين – بوصفنا نقدم خدمات مهمة لهذا النوع من الحالات." وتستطرد: "تعود العديد من هذه الحالات بعد بضع سنوات لأنها تتعرض لنوع مشابه من العنف، لأنها تحصل فعلاً على التدخل الأمني والقانوني ولكنها لا-تتلقى إعادة التأهيل." وكان واضحًا في الأردن أن قوات الأمن وغيرها من الخدمات المتعلقة بها هي الجهات الأساسية

التي تعمل على الخطوط الأمامية مع العنف الرقمي وليس الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، مما يعني أن معظم الجهود المبذولة لبناء القدرات تستهدف قوات الأمن، وهذا ما يجعل الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين يفتقرون إلى المهارات والمعرفة والتي بدورها تؤثر أيضا على الناجيات.

الخلاصة

بينما يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفرت للمرأة مساحة عامة بديلة ومنحت الكثيرين الصوت الذي تم إسكاته على أرض الواقع، فإنها ما زالت امتدادًا للديناميكيات الأبوية التي تحدث على أرض الواقع وتمثل انعكاسًا لها. لقد سهلت هذه التكنولوجيا العنف على أرض الواقع، مثل العنف من قبل الشريك الحميم، ووفرت أدوات للمراقبة والتعقب. كما يشكل الابتزاز والعري الغير رضائي مشكلات شائعة بين النساء والفتيات على مستوى العالم ايضاً. ويتم إقصاء النساء من المجال العام من خلال أشكال أخرى من العنف، مثل التصيد والتنمر. وللأسف، هناك نقص كبير في البحوث بالشرق الأوسط وشمال افريقيا حول الأثر النفسي والاجتماعي للعنف الرقمي على النساء والفتيات. ومع ذلك، أظهرت التجارب والبحوث في أجزاء أخرى من العالم أن ضحايا العنف الرقمي تظهر عليهم أعراض محددة بسبب طبيعة هذا العنف. على سبيل المثال، تكون ضحايا العنف الرقمي أكثر عرضة إلى استيعاب اللوم ضدهن، وتصديق أنهن تسببن في واقعة العنف وجلبنّ العار ليس فقط لأنفسهنّ ولكن أيضًا لأسرهنّ. وبالإضافة إلى ذلك، لوحظ على الضحايا نمط من الخوف والعزلة الشديدين لأنهن لا يعرفن حدود ما يستطيع الجناة أن يفعلوه. وعلاوة على ذلك، يؤدي شعور الناجيات من العنف الرقمي بأنهن ضحايا إلى التأثير في إحساس النساء والفتيات (وخاصة المراهقات) بذواتهن (من حيث احترام الذات، والصورة الذاتية، وتقدير الذات) وقد يؤدي أيضًا إلى سلوك عالي الخطورة ومدمر للذات.

وهذا الدليل هو دليل مرجعي لمقدمي الخدمات، ومديري المشروعات، والعاملين بالخطوط الأمامية ممن يتعاملون مع العنف الرقمي، ولا سيما العنف المستند إلى النوع الاجتماعي وخاصة في الشرق الأوسط. وقد صُمم الدليل ليساعد مقدمي الخدمات على فهم تجارب الناجيات من العنف الرقمي واحتياجاتهن في هذا السياق. ويهدف إلى مواجهة أحد التحديات الرئيسة عند التعامل مع الناجيات من العنف الرقمي وهو نقص مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية المؤهلين والمدربين والمتمرسين الذين يستطيعون أن يدعموا إعادة تأهيل الناجيات من العنف الرقمي وأن يضمنوا سلامتهن، وهذا ما سيتم مناقشته في الفصل التالي بمزيد من العمق.

.

الفصل الثالث

يعرض هذا الفصل بإيجاز القضايا والفجوات الحالية في الخدمات المقدمة للناجيات من العنف الرقمي. ثم يوضح المستويات المختلفة لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي، محددًا المسار الذي تمر به الناجيات من العنف إذا طلبنّ الدعم من خلال برنامج سلامات، مع تحديد القدرات والإجراءات اللازمة لتنفيذ كل خطوة بشكل فعال.

بناءً على الفجوات في تقديم الخدمات المذكورة في الفصل الثاني، فإن عديدًا من القضايا تحوّل دون استفادة المرأة من الدعم النفسي الاجتماعي الذي تحتاجه بشدة عندما تتعرض للعنف.

بعض هذه المشكلات كالتالي: نقص خدمات الدعم النفسي ذات الجودة العالية وعدم كفاية التدريب والإشراف لمقدمي الخدمات. فبدون التدريب أو الإشراف المناسب، كثيراً ما يؤدي مقدمي الخدمات عدة أدوار عند تقديم الدعم للناجيات من العنف، دون أن يعرفوا أين ينتهي دورهم. وهذا يمكن أن يعرِّض النساء للخطر ويؤذيهن أكثر مما يساعدهن. قد يعتقد مقدمي الخدمات أن لديهم القدرة على تقديم النصح والإرشاد للناجيات، على الرغم من أنهم ليسوا مدربين على القيام بذلك، وليس لديهم خبرة في مجال طب النفس أو المعرفة الأساسية بحالة الاضطراب ما بعد الصدمة.
وبالتالي، قد يغفلون عن أعراض وسلوكيات تُعرض الناجيات لأزمات نفسية.بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن يتمتع مقدمو الخدمات الذين يدعمون ضحايا والناجيات بمعرفة كافية بطبيعة ومعايير العنف الرقمي من أجل توجيه ودعم النساء بشكل مناسب. كما أنه إذا لم يتم تدريب مقدمي الخدمات كما ينبغي، فقد لا يعرفون متى يجب استشارة أخصائية أو طبيبة نفسية. هذا الأمر يترك النساء اللواتي يحتجن إلى الإحالة لتلقّى الرعاية في حالة عزلة وحيرة. كما وقد ينتهي الأمر بالنساء اللاتي تتم إحالتهنّ إلى طبيب نفسي دون الحاجة، إلى تناول أدوية غير ضرورية أو غير مفيدة.؛ لأن بعض الأطباء النفسيين يميلون إلى التركيز على العلاج الدوائي بدلًا من العلاج النفسي. قد يؤدي ذلك إلى تعاطي النساء لمضادات الاكتئاب أو الأدوية المضادة للقلق، في حين أن ما يحتجن إليه حقًّا هو الاستشارة والدعم النفسي؛ ليتمكنَّ من اتخاذ قرارات مدروسة والتخلص من العنف.
ثانيًا، من المهم أن نلاحظ أن العلاج النفسي ليس شائعًا وليس في متناول الجميع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. فقد يكون البحث عن الأطباء والأطباء النفسيين والوثوق بهم أكثر شيوعًا من المعالجين والأخصائيين النفسيين. ذلك يُعكس النظرة الاجتماعية التي تعتبر الأخصائيين النفسيين أقل كفاءةً من الأطباء النفسيين لمجرد أنهم ليسوا أطباء. وهذا يؤدي أيضًا إلى ضعف النظم التعليمية، وقلة الاستثمار في تدريب الأخصائيين النفسيين وندرة الموارد المخصصة لهم ولعملائهم، مما يؤثر على توافر هذه الخدمات وإمكانية الوصول إليها.

هناك فجوة كبيرة أخرى تؤثر على تقديم الخدمات للناجين وتسهم في عدم كفاءة مقدمي الخدمات وهي نقص الإشراف. الإشراف جزء لا يتجزأ من عملية التدريب والممارسة لتقديم الإرشاد والخدمات النفسية الاجتماعية. قامت الجمعية البريطانية للاستشارات والعلاج النفسي (BACP، ٢٠٠٢) بتفسير المصطلح على النحو التالي:

الإشراف الإرشادي: هو اتفاق رسمي يقتضي أن يناقش المعالجون عملهم بانتظام مع شخص من ذوي الخبرة في كلٍّ من العلاج والإشراف. تهدف المهمة إلى العمل معًا على ضمان فعالية العلاقة بين المعالج والمريض وتطويرها. حيث يكون جدول الأعمال هو جلسة العلاج ومشاركة مشاعر المعالج تجاه هذا العمل، جنبًا إلى جنب مع ردود فعل المشرف وتعليقاته والتحديات. وبالتالي، فإن الإشراف هو عملية الحفاظ على معايير العلاج وطرق الاستشارة الملائمة لتوسيع آفاق المعالجين المتمرسين.

ممارسة الإشراف تسمح للأخصائيين النفسيين بالتمعن في صراعاتهم النفسية، والتحيزات والصور النمطية التي يمكن أن تتعارض مع الخدمات المقدمة. كما يتضمن التطور الشخصي والمهني والمساءلة. يؤدي نقص الإشراف الإرشادي إلى تزايد أعداد الأخصائيين النفسيين الغير مدربين والغير محترفين الذين يتعرضون للاحتراق الوظيفي، ولا يتبعون إرشادات وإجراءات صارمة، ويكونون أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء.

كان هذا شائعًا بين مقدمي الخدمات في مناطق النزاع وأثناء الانتفاضات والكوارث الطبيعية. يعمل الأخصائيين النفسيين والاخصائيون الاجتماعيون في ظل ظروف يشوبها التوتر والإرهاق النفسي في العمل. كما أنهم لا يملكون الموارد والوقت للإشراف الإرشادي؛ لذا تظهر عليهم أعراض الصدمة الثانوية والإجهاد النفسي. وفي كثير من الحالات، يدفعهم ذلك إلى ترك وظائفهم لسنوات سعيًا للتعافي. يتعرض الممارسون الذين يعملون مع ضحايا العنف الرقمي أيضًا باستمرار لهذه الأنواع من الانتهاكات ، خاصةً إذا تلقوا بلاغات عبر الإنترنت وعبر أجهزتهم الشخصية. كان هذا واضحًا في بلدان؛ مثل مصر وسوريا واليمن وفلسطين، التي قد عانت من مستويات مختلفة من الأحداث المليئة بالضغوط النفسية والنزاعات والصدمات.

المستويات المختلفة من تقديم الدعم النفسي - الاجتماعي للناجيات من العنف الرقمي

مستويات مختلفة من تقديم الخدمات

من أجل تحديد المستويات المختلفة لتقديم الخدمات، يجب وضع مبادئ توجيهية واضحة لأدوار ومسؤوليات كل مقدمي الخدمات، وتجنب التحديات المذكورة أعلاه. قام الفريق المرجعي باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالاتInter-Agency Standing Committee المعنية بالصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي بوضع إطار استجابة متعدد المستويات لدعم وتلبية الاحتياجات المختلفة للفئات المستضعفة.

- الاضطرابات النفسية الشديدة
- العلاج الطبي المتخصص للأفراد والأسر

- الاضطرابات النفسية الخفيفة إلى المعتدلة
- التدخلات على المستوى الفردي، والأسري، والاجتماعي ؟؟

- المعاناة النفسية الخفيفة (رد فعل طبيعي بأوقات الأزمات)
- أنشطة الدعم النفسي - الاجتماعي

- تأثر عامة السكان بأوقات الأزمات
- تلبية الاحتياجات الأساسية وتوفير الأمن [١٣]

يمثل المستوى الأول، من الأسفل إلى الأعلى، الاحتياجات الأساسية للمجتمعات المستضعفة؛ من حيث إرساء وإعادة إرساء سلامتهم وأمنهم وضمان سلامتهم الجسدية. وهذا يعني أن كل مقدمي الدعم، سواء أكانوا مقدمي الخدمات أو الهيئات الحكومية، يحتاجون إلى ضمان إيواء المجموعات المتضررة في مكان آمن، مع تلبية احتياجاتهم الأساسية. غالبًا ما يمثل هذا تحديًا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؛ بسبب عدم توافر المساكن والملاجئ الآمنة للناجيات من العنف ضد المرأة. عادة ما يكون تحديًا أكبر للناجين من العنف الرقمي حيث لا يمكن اعتبارهم حالات عاجلة مثل حالات العنف الأخرى ، إذا كان العنف يحدث عبر الإنترنت.

١٣ هذا الرسم يستند إلى هرم التداخلات المذكور في المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالصحة العقلية والدعم النفسي - الاجتماعي (2007).

يمثل المستوى الثاني التدخلات اللازمة مع الناجيات اللاتي يُظهِرن ردود فعل بسيطة تجاه العنف أو الأزمات، على سبيل المثال، المعاناة النفسية الخفيفة التي لا تؤثر على أنشطتهنّ ومهامهنّ اليومية. هذه هي مهمة المسؤولين عن ملفات الحالات الطبية. ويتمثل الوصف الوظيفي الخاص بهم في استقبال الحالات، واتباع الإرشادات؛ كي يكونوا قادرين على تقديم الدعم النفسي الأساسي، وتقييم احتياجات الناجيات وتوجيههنّ إلى الخدمات المطلوبة. في هذا المستوى، ومع وجود دعم كافٍ من المجتمع والأسرة، من المستبعد أن تظهر على الناجيات أعراض تتعلق بأمراض نفسية مزمنة، وقد يتميزنّ بكونهنّ قادرات على الحفاظ على سلامتهنّ النفسية الاجتماعية.

والمستوى الثالث عبارة عن الدعم المركز، ولكن غير المتخصص الذي يمكن أن يقدمه عاملون مدربون على تقديم الدعم النفسي الاجتماعي، ويستمتعون بإشراف معالجين نفسيين -معتمدين ومدربين. ويكون الدعم اللازم لعدد أقل من الأشخاص الذين يحتاجون إلى تدخلات إضافية أكثر تركيزًا على المستوى الفردي، أو الأسري، أو الجماعي من قبل عاملين مدربين وخاضعين للإشراف. لا يشترط أن يكون المختصون المدربون في الشئون النفسية الاجتماعية علماء أو معالجين نفسيين ذوي خبرة، ولكن يمكن لمقدمي الخدمات تقديم هذا المستوى من الرعاية المركزة بعد تلقي التدريب الكافي. يجب أن يفهم مقدمو الخدمات أيضًا طبيعة وتعقيد ومحددات العنف الرقمي.

على سبيل المثال، قد تحتاج الناجياتُ من العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى مزيج من الدعم النفسي والاجتماعي والتثقيف النفسي. يشمل هذا المستوى أيضًا الإسعافات الأولية النفسية (psychological first aid) والرعاية الصحية النفسية الأساسية التي يقدمها العاملون في مجال الرعاية الصحية الأولية. وعادة لا يكون الفرق بين المستوى الثاني والمستوى الثالث واضح بالنسبة لمقدمي الخدمات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
كثيرًا ما نجد مديري الحالة (case managers) يقدمون المشورة والخدمات المتخصصة للناجيات. ومن الممكن أن نرى موظفين يتولون أدوارًا إدارية أو مناصب اشرافية، أو محامين مزيجاً من هذه الخدمات أيضًا. وبالمثل ، من الشائع رؤية مقدمي الخدمات يقدمون المشورة لضحايا العنف الرقمي دون فهم البيئة بشكل كافٍ حول الأدوات والتقنيات الرقمية ، وديناميكيات القوة الجنسانية داخلهم. هناك نقص شديد في الوعي والتدريب حول المستويات المختلفة لتقديم الخدمات، ومَن ينبغي أن يقدمها، وما الخبرة والمعرفة التي يجب أن يكتسبوها. وتأكد هذا في التدريب المقدم للعاملين في مجال الدعم النفسي الاجتماعي ذوي الخبرة الذين كانوا يقدمون الخدمات للناجيات من العنف على مدار سنوات/ عقود. كما يوجد نقص بالمعرفة بخصوص الأشكال والاستراتيجيات المختلفة لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي.

يمثل المستوى العلوي من الهرم الدعم أو التدخلات المركزة والمتخصصة اللازمة لمجموعة الناجيات اللاتي لا تزال تظهر عليهن أعراض اضطرابات نفسية، على الرغم من تلقيهنّ الدعم النفسي - الاجتماعي الذي سبق ذكره، ولا تزال تواجههنّ صعوبات في ممارسة المهام اليومية الأساسية. يجب أن تشمل هذه المساعدة الدعم النفسي (العلاجي) أو النفسي (الطبي) للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية حين تتجاوز احتياجاتهم إمكانيات الخدمات الصحية الأولية/ العامة.
من المهم أن نكون على دراية بالتحديات القائمة في كل دولة. هناك نوعان من التحديات الرئيسية فيما يتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة.
أولًا، يصعب الحصول على العلاج النفسي؛ إما لأنه مكلف للغاية أو بسبب نقص المهنيين المدربين الذين يوفرونه. ثانيًا، يكمن التحدي في خلفية وتدريب أخصائيو الصحة النفسية أنفسهم. في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يُنظر إلى الأطباء على أنهم أكثر شرعية ودراية من غيرهم من المتخصصين في مجال الصحة العقلية والنفسية (مثل: أخصائي علم النفس). عادةً ما يتم التعامل مع الأخصائيين النفسيين كمساعدين للأطباء النفسيين ولا يتم الاستثمار في تدريبهم بشكل كافٍ. وهذا يمثل مشكلة كبيرة؛ لأن الأطباء النفسيين ليسوا مدربين بشكل كافٍ على أشكال العلاج المختلفة التي تعالج الاضطرابات المعرفية والسلوكية، وعادةً ما يتخذون مزيدًا من الأساليب الطبية والتشخيصية. كما أن مقدار الانتهاكات التي يرتكبها بعض المتخصصون الذين يزعمون أنهم يتمتعون بالخبرة والتدريب يتسبب في نفور الناجيات من اللجوء إلى العلاج النفسي؛ على سبيل المثال؛ خرق السرية أو إلقاء اللوم على الضحية أو توجيه المرضى لفعل معيّن.
كما ذكرنا أعلاه، تعد إدارة الحالات الطبية ومعالجتها هي الخطوة الأولى لتقديم أي شكل من أشكال الدعم النفسي -الاجتماعي. يقوم المسؤولون عن ملفات الحالات الطبية بعمليات التقييم والتخطيط والتسهيل والمتابعة مع الناجيات للتأكد من أنهن يتلقَّين الخدمات التي يحتجن إليها. وتستلزم وظيفة مديري الحالات أيضًا الدفاع عن حقوقهن والتواصل مع مقدمي الخدمات الآخرين لتقييم تأثير تلك الخدمات عليهن.
يشير الدعم النفسي- الاجتماعي إلى الدعم (غير العلاجي) المقدَّم بهدف دعم الناجيات من العنف في معالجة عواقب العنف والتغلب عليها وإعادة بناء الهياكل الاجتماعية. يشير مصطلح "نفسي- اجتماعي" إلى تأثير البيئة المحيطة على الحالة النفسية

للناجيات، بما في ذلك الوظائف المعرفية والعاطفية والسلوكية، بالإضافة إلى الجانب الاجتماعي من حياة الناجيات واندماجهنّ الاجتماعي.
يتم تقديم هذه الخدمة من خلال عدة مراحل؛ هي: الرصد والتقييم والتخطيط والتنفيذ. وتتم من خلال أشكال مختلفة من العلاج الفردي والجماعي والمتابعة.

طلب الدعم عبر الإنترنت

احدى مزايا عالم الإنترنت هي امكانية تقديم طرق أسهل للنساء للوصول إلى الدعم عندما يواجهن عنفًا بواسطة التكنولوجيا – سواء كان الدعم المقدم فنيًا أو نفسيًا- اجتماعيًا.

ومع ذلك، فإن الجانب السلبي هو أن المرأة لا تعرف مَن الطرف المتلقي لبياناتها وقصتها. يمكن البحث عن الخدمات من خلال صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي ومواقع الانترنت والتطبيقات ومنصات الإنترنت. تم تخصيص هذا القسم لإرساء بعض الممارسات الإرشادية لـ "المستجيبين الأوائل" الذين يتلقون طلبات السيدات، ولكن ليسوا من مقدمي الخدمات المحترفين، وبالتالي قد لا تتوفر لديهم المعلومات والخبرة اللازمة للتعامل مع الحالات، وخاصة القضايا الحساسة. قد يتم تلقي طلبات المساعدة من حالات العنف بواسطة التكنولوجيا أيضًا خارج الإنترنت، أثناء التدريب أو بناء القدرات.

١. التوعية
تعثر الناجية على مصدر معلومات عبر الإنترنت لمساعدتها في استفسارها، سواء كان تقنيًا أو نفسيًا. وعادةً ما تعرف الناجية الصفحة على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال المحتوى المنشور أو من خلال الأصدقاء. وهذا يعني أنه يجب على فرق العمل الذين يديرون الصفحات التي تقدم الدعم للضحايا المحتملين للعنف بواسطة التكنولوجيا توضيح الخدمات المقدمة على هذه الصفحات؛ بحيث يسهل على النساء العثور عليها. وفي حال توفرت لدى الصفحات إمكانية الإحالات للدعم القانوني أو النفسي، فيجب أيضًا الإشارة إلى ذلك بوضوح. من الضروري أيضًا أن يتم توضيح مبدأ الحفاظ على السرية والخصوصية بوضوح على الصفحة؛ وذلك لتشجيع الضحايا على الإدلاء بما لديهم.

يجب تدريب العاملين على الخطوط الأولى الذين يتلقون مثل هذه الرسائل على
- معرفة ما هو النوع الاجتماعي والأدوار المتعلقة بالجنس والتوقعات القائمة عليه والعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- الأعراف الاجتماعية وتأثيرها على الناجيات اللاتي يحاولن الحصول على خدمات أو اتخاذ القرارات.
- فهم النهج المتمحور حول الناجيات.
- المهارات والمبادئ الأساسية للاستماع والإرشاد الفعال بما في ذلك الموافقة المستنيرة والسرية●المعرفة الأساسية لردود الأفعال النفسية والعقلية تجاه الصدمات والعنف للتمكن من تقييم الحالة النفسية للناجيات وإحالتهنّ إلى الخدمات المناسبة.
- المعرفة الأساسية بالأطر القانونية المتعلقة بقضايا العنف ضد المرأة.
- عرض الخدمات والموارد المتاحة كي تستفيد منها الناجيات في بلدانهن.

٢. الردود على المستخدمين
يجب إعداد رسالة رد تلقائي على أي صفحة تقدم الدعم والمساعدة للناجيات من العنف. وينبغي أن توضح الرسالة عملية السرية ومشاركة البيانات والأمن والسلامة. يجب أن تشير الرسالة بوضوح إلى مَن لديه صلاحية للدخول على الرسالة وقراءتها - وإلى عدد الأشخاص الذين يمكنهم الاطلاع على رسائل الصفحة، وكيفية حفظ البيانات من قبل القائمون على الصفحة. كما يجب التأكيد على أنه لن يتم مشاركة البيانات مع أي شخص خارج الصفحة إلا بموافقة مسبقة.
من الأفضل أن يتم إبلاغ جميع المستخدمين أيضًا بالخدمات المقدمة من قبل الصفحة والخدمات الغير مقدمة. سيسمح هذا للناجيات أو المرسلين بإبداء موافقة مستنيرة، وسوف يحميهنّ أيضًا ويحمي الصفحة من أي استياء أو شكاوى لاحقة.

٣. المبادئ الإرشادية للعاملين على الخطوط الأولى عبر الإنترنت:

السرية:

تعني سرية الحفاظ على خصوصية بيانات ومعلومات الناجيات، وتوجد قواعد وأنظمة لضمان ذلك. كما يستلزم عدم مشاركة أية بيانات حول الناجيات مع أي شخص؛ سواء كان مقدم خدمة آخر أو مشرفًا أو غير ذلك، ما لم توافق الناجية على مشاركة تلك البيانات.

تبادل البيانات:

في عملية إدارة الحالات أو تقديم الدعم النفسي الاجتماعي، يجب الحفاظ على سرية أية بيانات أو معلومات مقدَّمة من الناجيات وعدم مشاركتها مع طرف ثالث. هناك استثناءات لهذه القاعدة:

- إذا كانت هناك مخاوف بشأن سلامة الناجيات (على سبيل المثال: إيذاء النفس أو الانتحار)، ففي هذه الحالة، يتوجب على مقدمي الخدمة الاتصال ب "شخص الاتصال في حالة الطوارئ " (emergency contact) أو طبيبة نفسية.
- إذا كان هناك أي تهديد محتمل لسلامة الآخرين (على سبيل المثال: الاعتداء على الأطفال أو إيذاء شخص آخر)، ففي هذه الحالة، يجب على مقدمي الخدمة إبلاغ السلطات أو جهة الاتصال في حالات الطوارئ، اعتمادًا على تقييمك للحالة.

في تلك الحالة، يجب على العاملين على الخطوط الأولى الاتصال بالأخصائيين النفسيين أو الأطباء النفسيين القائمين على المشروع لتوفير التدخل الطارئ. يمكن للعاملين على الخطوط الأولى أيضًا الاتصال بجهة اتصال في حالة الطوارئ، إذا كانت الضحية/ الناجية قد قدمت معلومات الاتصال في بياناتها.

موافقة مسبقة:

- يجب التوضيح للناجيات أنه لن يتم اتخاذ أية إجراءات دون موافقتهن. كما ينبغي التوضيح لهن أن الموافقة المسبقة هي الاتفاق الطوعي الذي تمنحه الناجيات لأي إجراء يتم اتخاذه بناءً على المعلومات التي تُقدَّم لهن عن مزايا الخدمات المعروضة أو قيودها أو مخاطرها.
- يجب التوضيح للناجيات أنه من خلال التفاعل مع الصفحة أو إرسال أسئلتهنّ لفريق عمل الصفحة، فإنهن يمنحنا الموافقة لبدء المناقشة عبر الإنترنت بعد الحصول على جميع المعلومات المطلوبة وطرح جميع الأسئلة التي تحتاجنّها.

ولكي تمنح الناجية موافقتها، يجب:

- أن يتم تقديم جميع المعلومات المتاحة لها.
- أن يكون عمرها أكثر من ١٨ عامًا.
- أن تكون واعية، ليست تحت تأثير المخدرات أو فاقدة الأهلية.
- ألا يكون قد تم تشخيصها بأي أمراض ذهنية.

في حال كان عمر الناجية أقل من ١٨ عامًا أو كانت تعاني من مرض ذهني، يجب الحصول على موافقة ولي/ولية الأمر.

الموافقة او (الرضائية) مفهوم غامض في نطاق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. لا يزال الناشطون ومنظمات المجتمع المدني يعانون من ترجمة المصطلح وتطبيقه في مجالهم ويتجنب كثيرون استخدامه. في عديد من الحالات، يمنح الوصي الذكر أو أحد كبار السن الموافقة للمرأة. بالإضافة إلى ذلك، قد يُفهم السكوت على أنه علامة الموافقة، بناءً على مثل شعبي شهير مفاده أن "الصمت هو علامة على الموافقة/الرضا".

من المهم تنحية هذه الاعتبارات الثقافية جانبًا، والسعي للحصول على موافقة صريحة. يعد تقديم الموافقة أمرًا ضروريًّا لعملية تقديم الخدمة، فهو يضمن أن الناجية تفهم تمامًا العملية التي تكون على وشك البدء فيها كي تتخذ قرارًا مدروسًا. كما يساعد هذا المفهوم الناجيات بالتعود على اعطاء موافقتهنّ أو رفضهنّ القيام بتصرف لا يرغبن به، وهو ما يعد خطوة أولى لتمكينهنّ من تطبيق هذا المفهوم في حياتهن وكسر دائرة العنف.

نموذج نصي للرسالة المبرمجة من الصفحة:

"توفر هذه الصفحة الدعم التقني، ويمكن أن تتم إحالتك إلى الخدمات المتاحة؛ مثال: الاستشارات القانونية والدعم النفسي والخدمات الأخرى حسب احتياجاتك.

هذه المحادثة سرية ولا يمكن مشاركتها دون موافقتك، ولا يمكن مشاركته دون موافقتك.

سيتم حذف هذه المحادثة، وسيتم تخزين المعلومات في مساحة آمنة بدون ذكر الاسم، ولا يمكن التعرف على مصدر المعلومات.

-لكِ الحق ألا تجيبي عن اية أسئلة نطرحها إذا كنتِ لا ترغبين في ذلك... إذا كنتِ ترغبين في تقديم جهة اتصال في حالة الطوارئ، فيرجى القيام بذلك. إذا وافقتي، يمكنك أن تشاركي معنا مشكلتك أو توجهي سؤالك. "

مسار الإحالة لتلقي الرعاية:

يبدأ تقديم الخدمة من قِبَل العاملين على الخطوط الأولى بصفحات مواقع التواصل الاجتماعي التي تعمل على زيادة الوعي وتلقي الشكاوى المتعلقة بالعنف الرقمي. يتلقى العاملون بالخطوط الأمامية بصفحة الفيسبوك الشكوى، ويقدمون الدعم للناجية من خلال تقييم احتياجاتها وإحالتها إلى الخدمات المطلوبة؛ سواء كانت قانونية أو نفسية اجتماعية أو غيرها.

دعم نفسي متخصص

يحتاج المختص في الشئون النفسية الاجتماعية إلى إحالة العميل إلى دعم نفسي متخصص (أخصائي نفسي أو طبيب نفسي) في حالة:

- تلقى العميل خدمات الدعم النفسي الاجتماعي، ولا يزال يعاني من اضطراب نفسي.
- يعاني العميل من الاضطراب العقلي.
- عبّر العميل عن أفكاره أو خططه للانتحار.
- شعر موظف الدعم النفسي الاجتماعي أن العميل تظهر عليه أعراض خارج نطاق خبرته/ خبرتها.

العاملون على الدعم النفسي والاجتماعي في الجمعيات الأهلية

- التأكد من حصول العميل على خدمات الدعم اللازمة.
- تقديم المشورة الأساسية/ أو العلاج المعرفي السلوكي.

ضمان تعافي العميل (او العميلة) من تأثير العنف... وقد تم إعادة دمجه في المجتمع.

العاملون على الخطوط الأولى من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

- تلقي الشكوى.
- تقديم الدعم التقني.
- رفع مستوى الوعي حول الأمن السيبراني والعنف ضد المرأة عبر الإنترنت.
- الإحالة إلى الخدمات المطلوبة.

الأدوار والمسؤوليات والإمكانات:

العاملون على الخطوط الأولى هم من يتلقون طلبات عبر الإنترنت من ضحايا العنف الرقمي ويقدمون الدعم للناجيات.

مسؤوليات العاملين على الخطوط الأولى هي:

- تلقي شكاوى الناجيات.
- تقديم الدعم التقني لضمان الأمن الرقمي.
- زيادة الوعي حول الأمن الرقمي والعنف ضد المرأة عبر الإنترنت.
- تقديم الدعم لتقييم احتياجات الناجيات.
- إحالة الناجية إلى الخدمات المطلوبة (قانونية ونفسية وطبية).
- توعية الناجية بالخدمات المتاحة.
- إقامة شراكات مع مقدمي الخدمات الآخرين الذين يقدمون الخدمات المطلوبة.
- المتابعة مع الناجيات إذا لزم الأمر للتأكد من حصولهنّ على الخدمة المطلوبة وتقييم مستوى الخدمة.

قد يقترح العاملون على الخطوط الأولى خدمات الدعم النفسي - الاجتماعي إذا عبّرت الناجية عن:

- مشاعر الضيق.
- فقدان الأمل.
- الشعور بالعجز.
- الخوف والقلق الشديد.
- اضطرابات الشهية أو أنماط النوم.
- تغيرات في الروتين اليومي (الذهاب إلى المدرسة أو العمل).
- عدم القدرة على أداء مهامها اليومية أو مسؤولياتها.

في هذه الحالة، قد يرجع العاملون على الخطوط الأولى إلى إحدى الجمعيات الأهلية أو مقدمي الخدمات الذين يقدمون خدمات إدارة الحالات والدعم النفسي - الاجتماعي للناجيات من العنف. وتعد مسئوليات الأخصائي النفسي الاجتماعي كالتالي:

- التأكد من حصول العميلة على خدمات الدعم اللازمة.
- تقديم المشورة الأساسية/ أو العلاج المعرفي السلوكي.
- التأكد من أن الناجية تتعافى من آثار العنف من خلال تقديم خدمات الدعم النفسي- الاجتماعي، وقد تم إعادة دمجها في المجتمع بما في ذلك القدرة على البدء في استخدام الأدوات التكنولوجية ومنصات التواصل الاجتماعي مرة أخرى بثقة وأمان.
- تحديد مصادر القوة، وتزويدها بالمهارات والموارد اللازمة للتغلب على العواقب السلبية للعنف.
- توفير التربية النفسية لمساعدة الناجيات على فهم الحادثة، ومدى انتشارها وكيف تغلب عليه الآخرون مع التركيز على فهم التهديدات الرقمية ، وأهمية أفضل ممارسات السلامة الرقمية.
- توصيل العملاء بشبكات النظراء والدعم المناسبة ، بما في ذلك المنظمات المتخصصة في السلامة الرقمية والدعم الفني.

من الأفضل أن يكون المختصين في الشؤون النفسية - الاجتماعية أخصائيين -نفسيين أو -اجتماعيين. يمكن أن تشمل الخدمة أيضًا عددًا من الأنشطة التي تُقدَّم بالاستعانة بأخصائي خارجي؛ على سبيل المثال: المعالجون بالسايكو دراما وبالفنون، والمتخصصون في التأمل واليقظة.

كما يفضَل أن يحصل المختص في الشئون النفسية الاجتماعية على تدريب أساسي في: [١٤]

- التحليل قائم على النوع الاجتماعي (جندرى) حول العنف ضد المرأة.
- العواقب والأعراض الشائعة بين الناجيات من العنف، ومتى تجب الإحالة إلى الخدمات المتخصصة.
- الصدمات وآليات التكيف.
- ردود الفعل النفسية وآليات الدفاع.
- السلامة النفسية والاندماج الاجتماعي.
- مهارات الإرشاد الأساسية.
- أساسيات العلاج السلوكي المعرفي (CBT).

الدعم النفسي الاجتماعي هو شكل من أشكال الدعم الغير متخصص الذي يقدمه مقدمي الخدمة المدرَّبون، ولكن ليس الأطباء المتخصصون، وعادةً ما تقدِم هذا الدعم منظمات المجتمع المدني. وفي حال كانت الخدمة المقدَمة لتعافي الناجية من آثار العنف الذي تعرضت له غير كافية، يقوم المختص النفسي الاجتماعي بإحالة العميلة إلى أخصائية نفسية أو طبيبة نفسية متخصصة. يحدث هذا عندما:

- تتلقى العميلة خدمات الدعم النفسي الاجتماعي، ولكنها لا تزال تعاني من اضطراب نفسي.
- تعاني العميلة من الاضطراب العقلي.
- تعبّر العميلة عن أفكارها أو خططها للانتحار.
- تشعر مقدمة الدعم النفسي الاجتماعي أن العميلة تظهر عليها أعراض خارج نطاق خبرتها.

يجب أن يُنفَّذ هذا النظام تنفيذًا صارمًا في اي من المسارات التي أو أي مسار يتم اتخاذها لتقديم الخدمات للناجيات من

١٤ هيئة الأمم المتحدة للمرأة. (2011). الرعاية والدعم العاطفي. أنهوا العنف ضد المرأة الآن (Emotional care and support. Endvawnow). منقول من موقع: https://www.endvawnow.org/en/articles/670-emotional-care-and-support.htm

أي شكل من أشكال العنف، لكن الأمر لا يسير على هذا النحو في غالبية التدخلات التي تحدث في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. حيث تحدث انتهاكات جسيمة ومعتادة؛ لأن مقدمي الخدمة لا يدركون عادةً قدراتهم وإمكاناتهم الخاصة، ومتى يجب التوقف عن تقديم الخدمات والإحالة إلى مقدمي خدمات متخصصين. فمن المحتمل أن تكون حدود الدعم الذي يقدمونه غير واضحة بالنسبة لهم ولا يتم الالتزام بها.
ومن الشائع إلى حدٍّ ما في المنطقة أن يقوم إداري غير مدرب أو مدرب لفترة وجيزة أو محامٍ أو أخصائي اجتماعي بتشخيص الناجيات وتقديم استشارات نفسية وقانونية وإرشادية بشأن الإجراءات التي يجب اتباعها. يرجع هذا إلى نقص الموارد والمعرفة وأنظمة الإشراف. كما ينبع ذلك في بعض الأحيان من شغف العاملين بالخدمة التي يقدمونها والقضية التي يعملون لأجلها، ورغبتهم في تقديم الدعم دون الإدراك أن هذا قد يؤذي النساء أكثر مما يساعدهنّ. يوصى بشدة أن يشترك مقدمو الخدمة أو يتواصلوا مع المؤسسات والجهات الذين يعملون في مجالات السلامة الرقمية والعنف الرقمي لتقديم خدمات إحالة جديرة بالثقة في الوقت المناسب للدعم الفني عند الحاجة.

إعداد خارطة الخدمات المتاحة

قبل الشروع في نظام تقديم الخدمات، يجب أن يقوم العاملون على الخطوط الأولى بإعداد خارطة لتحديد المنظمات الأخرى التي تقدم الخدمات اللازمة للناجيات من العنف. تشمل:

- الخدمات القانونية.
- الخدمات النفسية الاجتماعية.
- الخدمات النفسية أو المتعلقة بالطب النفسي المتخصصة (بما في ذلك العيادات للمرضى الخارجيين والداخليين في المستشفى).
- الخدمات الطبية.
- خدمات السلامة الرقمية والتخفيف من اثار العنف الرقمي.
- المأوى.
- الخدمات التثقيفية.
- الجمعيات الخيرية التي توفر الاحتياجات المعيشة، تستهدف بشكل خاص الضحايا/ الناجيات من العنف ضد المرأة.
- المجالس القومية والوزارات ذات الصلة.

إليكم بعض المعلومات المهمة التي يجب الاطلاع عليها أثناء البحث عن هؤلاء الشركاء؛ وهي:

- الخدمات المتاحة.
- الشريحة المستهدفة.
- النطاق الجغرافي الذي تغطيه الخدمة.
- نقاط القوة والإمكانات.
- نقاط الضعف.
- هل يستهدفون بالفعل الناجيات من العنف؟
- هل هم على استعداد لاستهداف الناجيات من العنف؟
- هل كانوا يدركون تجارب الناجيات من العنف الرقمي أم لا؟
- الموقع الإلكتروني.
- جهة الاتصال.
- بيانات جهة الاتصال.

يمكن توقيع مذكرة تفاهم (MOU) مع المنظمات المحددة؛ لضمان جودة الخدمة المقدمة، والاتفاق على آليات الإحالة والمعلومات اللازمة للإحالة. عدم مشاركة أي بيانات خاصة بالناجيات مع المنظمة التي تتم إحالتها إليها، إلا ما تم الموافقة عليه من قبل الناجية، والمعلومات التي تم الاتفاق عليها منذ بداية المشروع.

من الضروري أن تكون هناك عملية إحالة رسمية آمنة مع توضيح المسار الذي تمر به الناجيات، ولكن ينبغي أيضًا أن تكون

هناك هياكل إحالة غير رسمية وجهات اتصال مباشرة يمكنها تقديم خدمات أسرع، وتكون هذه الجهات قادرة على تجاوز البيروقراطية والإجراءات الروتينية. كما تكون جهات الاتصال المباشرة تلك مفيدة أيضًا في الحالات الحساسة والعاجلة التي قد تتعرض فيها سلامة الناجية للخطر إذا تم الإبلاغ عنها رسميًّا.

مستوى أعلى للإحالة - الدعم النفسي الاجتماعي

عندما تحتاج النساء إلى الحصول على دعم نفسي اجتماعي أكثر تخصصًا، يتعين على العاملة على الخطوط الأولى ضمان تلبية احتياجات الناجيات أولًا (الاحتياجات الأمنية أو الطبية)، ,وأن تدرك ما تستلزمه هذه الخدمات. سيتّبع الأخصائي النفسي-والاجتماعي بعد ذلك الخطوات التالية للتأكد من تلبية الاحتياجات النفسية الاجتماعية للناجية.
هذا القسم مخصص لتوجيه مزيد من العاملين المتخصصين في مجال الدعم النفسي والاجتماعي الذين يستقبلون ضحايا العنف الرقمي.

ا . التقييم

يحتاج المختص النفسي الاجتماعي إلى معرفة شاملة لوضع الناجية، والنظر في: ١- مستوى أداء الأنشطة اليومية، ٢- المشكلات والأعراض والمخاوف الرئيسية، ٣- نقاط القوة لدى الناجية، ٤- مصادر الدعم والقوة.
يجب أن نسأل الناجيات عن سبب وجودهنّ هنا اليوم، وما إذا كان بإمكانهنّ شرح المشكلة. ندعهم يأخذن وقتهن ونطلب منهنّ التعبير عن مشاعرهن بأي طريقة يرغبن بها. يمكن اللجوء الى التعبير من خلال الرسم أو الكتابة، إذا كانت الناجيات أكثر ارتياحًا لذلك. يجب التركيز على أهم العواقب النفسية والاجتماعية للواقعة التي تعرضنّ لها، والقيام بتوثيق حديثهنّ.

من خلال التقييم، يحتاج المختص النفسي الاجتماعي إلى فهم:

الحالة النفسية ومستوى أداء المهام اليومية:
تبدي الناجيات ردود أفعال مختلفة تجاه وقائع العنف المختلفة. ومع ذلك، ينبغي أن نفهم مدى تأثير واقعة العنف على وظائفهنّ اليومية وأدوارهنّ الاجتماعية.

وهذه بعض الأعراض لتقييم الحالة النفسية للناجية:

- الانسحاب العاطفي الشديد والمطول، أي فقدان الإحساس والعجز عن الاستجابة العاطفية وإبداء تعبيرات مسطحة بدون إظهار ردود أفعال سلبية أو إيجابية.
- إذا كانت الناجية منفصلة عن الواقع، أي غير واعية بالزمان أو المكان.
- المعاناة من القلق/ أو نوبات الهلع.
- إظهار أعراض الانسحاب الاجتماعي، وتجنب التفاعلات الاجتماعية والعمل والدراسة والأنشطة اليومية.
- الشكوى من آلام جسدية (آلام في المعدة، أو أوجاع في الجسم، أو صداع)، ليس لها سبب عضوي.
- البكاء بشدة.
- اضطرابات الشهية وأنماط النوم.
- عدم مغادرة المنزل.

إذا كانت الناجية تعاني من هلوسة، أي سماع أصوات غير حقيقية (هلوسة سمعية) أو رؤية أشياء/ أشخاص غير حقيقيين (هلوسة بصرية) أو جنون الشك أو الانفصال عن الواقع، فيجب إحالتها إلى خدمات صحة نفسية أكثر تخصصًا على الفور.

ينبغي أيضًا فهم تأثير العنف على علاقات الناجيات مع الأشخاص القريبين اليهنّ. لا تحتاج الناجيات إلى إظهار ردود أفعال عاطفية شديدة لإثبات تعرضهنّ للعنف. يمكن للناجيات أيضًا أن يشعرنّ بفقدان الإحساس، الذي يمكن أن يترجمه مقدمي الخدمة غير المتمرسين وغير المدربين الذين يميلون إلى إلقاء اللوم على الضحية كدليل على كذب الضحايا. يمكن أن تظهر

عليهنّ أيضًا أعراض عضوية ليس لها سبب عضوي، ولكنها نتيجة كبت الألم العاطفي بلا وعي جراء الحادث دون معالجته.

تسمى هذه العلامات الأعراض النفسية الجسدية، وعادةً ما يتم حلها من خلال العلاج. الأعراض الأكثر شيوعًا هي الصداع وآلام المعدة، ولكن يمكن أن تظهر أعراض أيضًا في شكل مشكلات في القلب أو فقدان البصر أو فقدان القدرة على النطق. إذا كانت الناجيات يعانينّ من أية أعراض نفسية جسدية، فتجب إحالتهم إلى طبيب نفسي لتقييم الحالة العضوية أولًا.

بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها لتقييم أداء الوظائف اليومية:

- هل توقفت الناجية عن أداء أنشطتها اليومية؟
- هل توقفت عن مغادرة المنزل؟
- هل توقفت عن استخدام الإنترنت؟ على سبيل المثال: حذف حسابات وسائل التواصل الاجتماعي.
- هل تشكو من آلام جسدية (آلام في المعدة، وآلام في الجسم، والصداع)؟
- هل توقفت عن التحدث مع العائلة والأصدقاء ورؤيتهم؟
- هل تعاني من مشكلات في النوم؟ هل تنام كثيرًا؟
- هل تغيرت عاداتها الغذائية (الإفراط في تناول طعام أو الامتناع عنه)؟

١. المشكلات والأعراض والمخاوف الرئيسية:

يجب ان نطلب من الناجيات سرد المشكلات الرئيسية التي يعتقدن أنهن بحاجة إلى حلها، وأكثر ما يقلقهنّ وتحديد أولوياتهنّ. وبسبب التشدد على التقبل والترابط الاجتماعي، فمن الشائع نسبيًّا أن تعطي النساء والفتيات في دول الشرق الأوسط الأولوية للمخاوف الاجتماعية أكثر من النفسية. حتى لو لم يكن هناك خطر مباشر من الجاني (على سبيل المثال: الابتزاز عبر الإنترنت)، تميل الناجيات إلى القلق من أنهنّ لا يستطعنّ الوفاء بالتزاماتهنّ كأمهات أو بنات أو زوجات أو أخوات أو أي أدوار أخرى يسندها إليهن المجتمع. يحتاج مقدمي الخدمة إلى التعامل مع الناجية، وطرح الأسئلة واستخدام طرق التثليث triangulation للتأكد من أن الناجية على مدركة لتأثير حادث العنف على سلامتها النفسية.

ينبغي أيضًا ملاحظة أنه يمكن أن ينخرط ضحايا العنف الرقمي، خاصة المراهقات منهن، في سلوكيات شديدة الخطورة أو مدمرة للذات أو الآخرين. عادةً ما يكون السلوك المدمر للآخرين عن طريق ممارسة العنف على الآخرين (على سبيل المثال: التنمر عبر الإنترنت)؛ لاكتساب الشعور بالقوة واستعادة السيطرة. على الرغم من عدم وجود أبحاث كافية في هذا المنطقة حول العنف الرقمي ضد المرأة، فقد أظهرت الأبحاث حول العالم أن العوامل النفسية؛ مثل تقدير الذات والقلق الاجتماعي، قد ارتبطت باحتمال التعرض للإيذاء عبر الإنترنت. عادةً ما يعاني ضحايا العنف الرقمي من قلة تقدير الذات وزيادة القلق الاجتماعي. تظل هذه القضايا بلا معالجة، وتحتاج إلى ذلك من خلال تقديم الخدمات وخطة العمل.

٢. مواطن القوة للناجية:

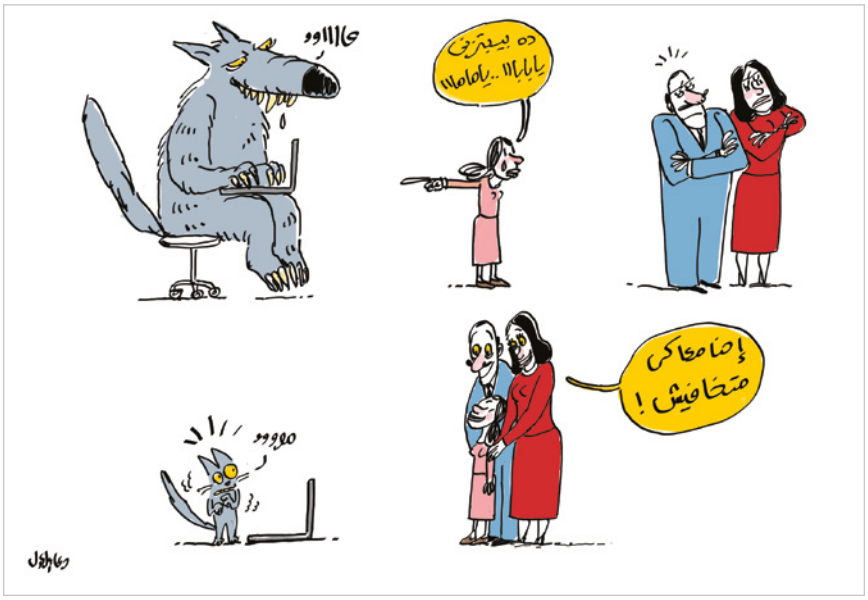
يجب أن نتعرف على الناجية وآليات التكيّف الإيجابية ونقاط القوة لديها لبناء خطة العمل معها. نقوم بسؤال الناجية عما تفعله عندما تشعر بالحزن، وما الذي يسعدها أو يجلب لها السعادة. يمكن أن تشكل الجوانب الروحانية أيضًا مصدر قوة لعديد من الناجيات. وأثناء اتباع نهج مرتكز على الناجيات، فمن المهم أن نعتمد على نظرة الناجية إلى العالم والروحانيات. تحظى الروحانيات بتقدير كبير في المنطقة. وقد وجدت الأبحاث أنها تساعد الناجيات على استيعاب الظلم، وكذلك استعادة السلام الداخلي والتسامح سعيًا للتعافي. في إحدى النقاشات مع أحد الشركاء في الاردن والتي تدير مأوًى للاجئات، شاركت تجربتها في العمل مع اللاجئات الإفريقيات اللواتي أظهرن تغيرًا ملحوظًا في السلوك وتأثرهنّ عندما بدأن في الذهاب كل يوم أحد إلى الكنيسة. وقد تم اقتراح هذا المسار من قبل طبيب خاص بعد تعامله مع إحدى الناجيات مما أدى إلى تسريع عملية إعادة التأهيل لدى عديد من النساء.

ومع ذلك، فعند التطرق إلى القضايا الروحانية والتدين، يتطلب الأمر الوعي والخبرة لضمان أن مقدم الخدمة لا يحث الناجية على الصلاة أو البحث عن إله أو يفترض أن الصلاة هي السبيل للتعافي، مما يعد أمرًا غير أخلاقي أبداً. فهو يعني ببساطة أن المختص النفسي يجب أن يحترم معتقدات الناجية الدينية، وأن يبني على ممارساتها القائمة بالفعل؛ كي تجد هدفًا لدعم عملية إعادة التأهيل.

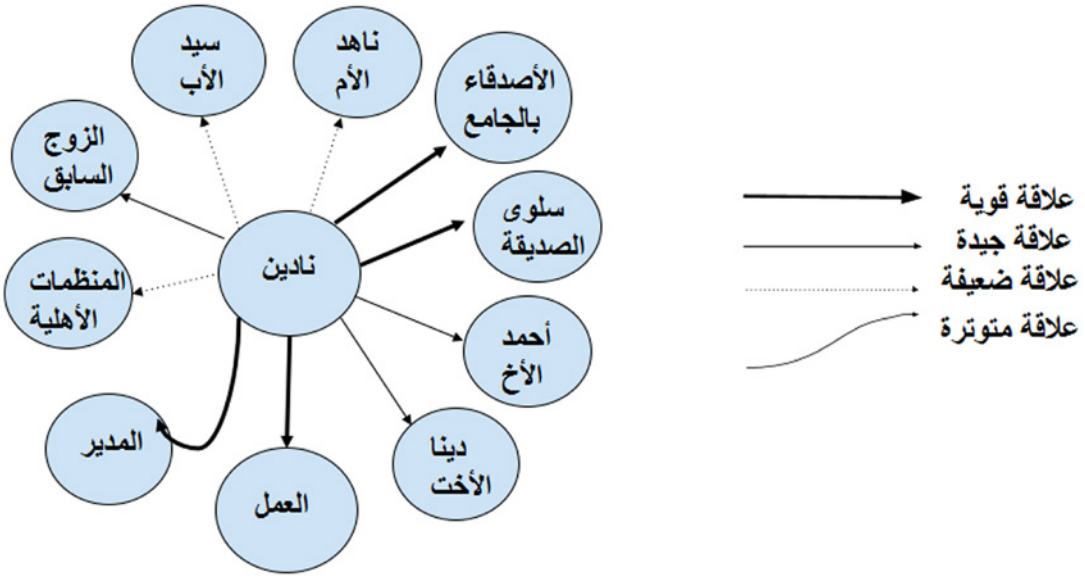
٣. مصدر الدعم:

هنا يتم تحديد معلومات حول مصادر الدعم الأسري والاجتماعي: ما شكل العلاقات مع الآخرين؟ مَن الأشخاص الذين يعيشون معهن؟ هل يشعرن بالأمان من حولهم؟ مَن الأشخاص الذين يشعرنّ بالأمان معهم ويثقنّ بهم أكثر من غيرهم؟ هل كن قادرات على التحدث إلى أي شخص حول حادثة العنف؟

إحدى أدوات التقييم البسيطة المستخدمة لإظهار طبيعة العلاقة بين الناجيات والأشخاص من حولهنّ هي أداة "الخريطة



البيئية". الخريطة عبارة عن رسم بياني يسلط الضوء على العلاقة بين الناجية والأفراد أو الموارد أو المؤسسات من حولهنّ. على سبيل المثال، الأصدقاء أو أفراد الأسرة أو المدرسة أو العمل أو الكنيسة أو المسجد أو المنظمات الأهلية, جهات الاتصال والمعارف على وسائل التواصل الاجتماعي ، أو دوائر الدعم الافتراضية أو المنظمات أو غيرها. تساعد الخريطة مقدمي الخدمات بتحديد العلاقات القوية والموثوقة والاستفادة من تعزيزها، وكذلك العلاقات المتوترة والضعيفة، مع وضع خطة مع الناجية لمعالجتها إذا أرادت.



٢. تخطيط التدخل

١. توفير التثقيف النفسي

تعد الخطوة الأولى بعد تقييم الحالات هي تثقيف الناجيات حول الحالة النفسية التي يعانين منها، ومدى انتشارها، وتحديد المشاعر والأعراض الشائعة المرتبطة بها، وتقديم إحصاءات ومعلومات حول إعادة التأهيل. التثقيف النفسي هو شكل من أشكال التدخل النفسي القائم على الأدلة اللازمة لتثقيف الناجيات وأحبائهنّ حول الحالة التي يعانين منها لمساعدتهنّ على التكيف معها بشكل أفضل. فتثقيف الناجيات وتزويدهنّ بمعلومات حول العملية يمنحهنّ القدرة على التنبؤ والتحكم، وقد أثبتت تلك الطرق أنها فعالة للغاية. فمن خلال التدريب المقدم لشركاء سلامات ومقدمي الخدمات الآخرين، كان من الواضح أن التثقيف النفسي لا يتم استخدامه كأداة شائعة لدى مقدمي الخدمة على الرغم من فعاليتها العالية.

هذا مثال لجزء من نص التدخل باستخدام التثقيف النفسي:

نموذج نصي:

للأسف، ليس لدينا إحصاءات كافية عن العنف الرقمي ضد المرأة لأسباب عديدة. فالنساء أقل ميلًا إلى الإبلاغ عن هذا النوع من العنف؛ نظرًا لأنهنّ لا يعرفنّ أنه مُجرم قانوناً. ومن المرجح أنهن يقمن بلوم أنفسهن على وقوع الحادثة. يعد العنف الرقمي، مثل أي شكل آخر من أشكال العنف، جريمة يعاقب عليها القانون. كما أنه يؤثر على الحالة النفسية للمرأة وسلامتها النفسية وتفاعلاتها الاجتماعية.

لا تظهر جميع السيدات بالضرورة ردود الأفعال نفسها تجاه العنف الرقمي. في الواقع، من المعتاد أن تواجه السيدات عدة مراحل من المشاعر. قد يشعرنّ البعض بالغضب الشديد أو فقدان الإحساس. قد يشعرنّ أيضًا بالذنب والعار ويرغبنّ في عزل أنفسهنّ عمن حولهنّ. قد تعانينّ من اضطرابات الشهية وأنماط النوم. وقد تواجهنّ صعوبة في النوم أو تميلن كثيراً إلى النوم، أو فقدان الشهية أو تفرطن في تناول الأكل (الأكل العاطفي). تختلف شدة هذه الأعراض، وسوف تختفي بمرور الوقت من خلال أنشطتنا وتفاعلنا معًا.

(للنساء الناجيات من العنف الجنسي):

قد تعاني الناجيات ايضاً من ذكريات من الماضي تتعلق بالواقعة أو تكررن تجربة ما حدث أثناء الواقعة بسبب أي محفز للذاكرة. المحفز هو محفز نفسي يعيد الذكريات والمشاعر المرتبطة بواقعة مؤلمة. يمكن أن تحفز الذاكرة عند المرور بمكان الواقعة، أو عند رؤية شخص له ملامح الجاني نفسها أو يشبهه في المظهر أو الملبس، أو عند شم رائحة أو سماع أصوات مشابهة للواقعة أو غيرها. جميعها أعراض لما نسميه اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD)، وهي شائعة بين الأشخاص الذين يتعرضون لأحداث صادمة.

تشعر بعض النساء بالذنب والعار عندما يتذكرنّ الواقعة، ويفكرن في طرق كان يمكن أن تجعل رد فعلهن مختلفًا. من المهم أن نفهم أنه في أوقات الصدمة، تستخدم أجسادنا وعقولنا استراتيجيات محددة لحمايتنا؛ المعروف بشكل رئيسي باسم استجابة "القتال أو الفرار أو التجمد".

يتحول المخ إلى وضع البقاء على قيد الحياة ويغلب الجزء البدائي في المخ على الوعي. يتوقف المخ عن التفكير بعقلانية أو حفظ الذكريات، ويركز إما على إرسال إشارات للعضلات للهرب أو المقاومة أو التجمد. هذا يعني أيضًا أنك لن تكون قادرًا على تذكر تفاصيل الحادث لبعض الوقت بعد ذلك. لا تسمحي لأحد أن يستخدم هذا ضدك أو أن يُبطل قصتك. قد تستمر هذه الأعراض من بضعة أيام إلى بضعة أشهر. ومن خلال الخدمات والتدخلات المتاحة، يجب أن تقل الأعراض وسنكون قادرين على مراقبتها معًا".

٢. إنشاء خطة عمل:

بناءً على المعلومات التي قدمها التقييم، يجب العمل مع الناجية على ١- تحديد المشكلات التي تهمها على التوالي، ٢- ترتيبها حسب الأولوية، ٣- تصميم خطة للعمل عليها. يجب تقسيم هذه الخطة على أساس احتياجات الناجية الفورية أو قصيرة الأجل أو طويلة الأجل.

فيما يلي مثال على تخطيط الحالة:

المشكلة	الهدف	الاستراتيجية/ الإجراء	متى؟	مسئولية مَن؟	ذات أولوية عالية/ منخفضة	هل تم إنجازها؟

٣. الإحالات:

بعد التخطيط مع الناجية لاتخاذ الإجراءات اللازمة، يجب على مقدمي الخدمة إبلاغها وإحالتها إلى الأنشطة النفسية الاجتماعية المتاحة، سواء من خلال المنظمات الغير حكومية أو المنظمات الشريكة. تقوم عادة المنظمات التي تقدم الخدمات الأساسية للدعم النفسي والاجتماعي للناجيات من العنف الرقمي بتقديم الاستشارات الفردية والجماعية بمساعدة فريق من أخصائيين نفسيين مدربين من داخل المؤسسة أو الاستعانة بمصادر خارجية. وعادةً ما يتم الاستعانة بمصادر خارجية لأشكال أخرى من الدعم النفسي والاجتماعي؛ مثل العلاج بالفنون أو السايكو دراما أو الأستشارات الزوجية أو الوساطة الأسرية. يتم تنفيذ هذه الأنشطة أيضًا بالتوازي مع المطالبة بقوانين والسياسات الخاصة بإنترنت أكثر أمانًا للنساء, أنشطة التوعية على السلامة الرقمية وزيادة الوعي والحوار المجتمعي عن العنف الرقمي؛ لضمان اتباع نهج بيئي أثناء التصدي لقضية العنف الرقمي.

نذكر مرة أخرى انه ليس من المفترض أن تُقدم هذه الأنشطة من قبل ممارسون غير مدربين، ويجب أن يكون لدى المنظمات بروتوكولات وسياسات لضمان تنفيذها بشكل أخلاقي وبشكل يضمن تمحورها حول الناجيات.

على سبيل المثال، الوساطة الأسرية أو استشارات الأزواج قد تتسبب في إلحاق أضرار جسيمة بالناجية إذا لم يتم تقديمها من قِبَل ممارسين ذوي خبرة. لذلك، يجب على الطبيب النفسي أو مدير الحالة ألا يقترح الوساطة الأسرية إلا إذا طلبت الناجية ذلك؛ هذا لأنه عادة ما تكون الوساطة الأسرية هي الأنسب لقضايا الميراث والحقوق المالية بعد الطلاق والمسائل المماثلة. إذا لم تكن لدى المنظمة خبرة في الوساطة أو تقديم الاستشارات للأزواج، فقد تؤدي هذه الممارسة في نهاية المطاف إلى الإضرار بالمرأة، خاصة في المجتمعات الذكورية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؛ حيث من المرجح أن يضحي المجتمع بالمرأة لمصلحة وئام واستقرار الأسرة.

هناك مشكلة شائعة أخرى تُمارَس على نطاق واسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والبلدان الأخرى التي تفتقر إلى الموارد، حيث يوجد مقدمي خدمات غير مدربين وغير خاضعين للإشراف، وهي توفير أشكال علاج بديلة دون ترخيص وأي متابعة. ينتشر عادةً العلاج بالرقص والموسيقى والفن والدراما، ويقدمه أفراد غير معتمدين بهدف التخلص من الطاقة السلبية. ومع ذلك، فإن هذه الأشكال من العلاج مكثفة للغاية، ويمكن أن تحفز النساء أو تدفعهن للبوح بمشاعرهن وذكرياتهنّ وإظهار أعراض لن يتمكن مشرفو هذه الجلسات من معالجتها ولم يتم تدريبهم على تقييمها. بالإضافة إلى ذلك، فمن الممكن أيضًا أن يجري تنفيذ هذه الأشكال من العلاج دون استشارات نفسية فردية لتعزيزها، وفي هذه الحالة، تواجه النساء بمفردهن محفزات الذاكرة نتيجة هذه الأنشطة دون دعم نفسي. لذا تحتاج الناجيات إلى تثقيف نفسي كافٍ، وإلى استشارات نفسية فردية في حالة المشاركة في تلك الأنشطة. وبموجب مبدأ "عدم الإضرار بأحد"، فمن المهم أن ندرك أن تحفيز ذاكرة الناجيات وتركهنّ لمواجهة عواقبها دون اتخاذ قرار مدروس ودون أن تتاح لهن إمكانية تلقي جلسات دعم نفسي فردي، يمكن أن تسبب لهن أضرار، وهو أمر غير أخلاقي.

٣. متابعة وتقييم وإغلاق الحالات

يجب أن تتم المتابعة على أساس منتظم وبعد الاتفاق مع الناجية. يفضل أن يتابع ويلاحظ مقدمي الخدمات الحالات المعرضة لمخاطر عالية ومراقبتها مرتين في الأسبوع، مرة واحدة في الأسبوع للحالات المعرضة لمخاطر متوسطة، ومرة واحدة كل أسبوعين للحالات منخفضة الخطورة.

الحالات المعرضة لمخاطر عالية هي الحالات التي لا تزال تعاني من العنف، وقد يكون هناك خطر على حياتها أو ينطوي على الإيذاء الجسدي.

الحالات المعرضة لمخاطر متوسطة هنّ النساء اللاتي عانين من العنف، ولكنهن غير معرضات للخطر في وقت تلقى الخدمة، فقد تعاني هؤلاء النساء من أعراض خطيرة تؤثر على أداء مهامهنّ اليومية.

الحالات المعرضة لمخاطر منخفضة هي حالات النساء اللاتي تعرضن للعنف، لكنهن لا يعانين من أعراض خطيرة أو طويلة الأمد ولا تحتاج إلى تدخل فوري.

يمكن إجراء عمليات الرصد والمتابعة من خلال الزيارات المنزلية والمكالمات الهاتفية والجلسات الفردية داخل المنظمة أو من خلال منصات مثل زووم.

تهدف جلسات المتابعة إلى إعادة تقييم الحالة النفسية والاجتماعية للناجية، وأداء المهام اليومية والسلامة النفسية. يجب على مقدمي الخدمات ١- تقييم سهولة الوصول إلى الخدمات وفعاليتها ومستوى الرضا عن الخدمات التي تمت إحالة الناجية إليها، ٢- تحديد ما إذا ظهرت أية احتياجات جديدة، ٣- إعادة النظر في خطة العمل.

إذا لم تتحسن الناجية أو إذا لم يتم حل المشكلات التي تم تحديدها مسبقًا أو إذا كانت تعزل نفسها أكثر، فيجب إحالتها إلى خدمات نفسية أو الخدمات المتعلقة بالطب النفسي الأكثر تخصصًا. إذا تمت تلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية للناجية ولم تظهر أية احتياجات جديدة بعد ذلك، وبموافقتها، يمكن إغلاق ملف القضية.

إغلاق الحالة:
يعد إغلاق الحالة خطوة مهمة، والتخطيط يساعد الناجية في تقييم احتياجاتها ويعلمها التنظيم والاستقلالية. يتم إغلاق القضية بعد التقييم والمناقشة مع المشرف على تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للناجيات من العنف الرقمي أو مدير الحالة ومقدمي الخدمات الآخرين المعنيين بالحالة.

نقاط للبحث
في حالة الانتحار

ماذا لو عبّرت الناجية عن أفكار أو خطط لإيذاء نفسها أو الانتحار؟ قد تتمنى بعض الناجيات ألا يبقين على قيد الحياة، أو قد يتمنين الاختفاء من الوجود أو حتى الموت. في هذه الحالة، سيُطلب من مقدم الخدمة إجراء تحليل متعمق. لا ينبغي أن يجري هذا التقييم إلا مختص نفسي اجتماعي مدرب ويخضع للإشراف أيضًا. إذا لم يكن مقدمي الخدمات مدربين على التعامل مع حالات الانتحار، فيجب عليهم دعوة المشرفين لتقييم الحالة والتدخل. من المهم عدم ترك الناجية بمفردها إذا كانت هناك أي فرصة لإيذاء نفسها، ويجب أن تكون تحت الإشراف في جميع الأوقات. وإذا غادر مقدم الخدمة الغرفة للاتصال بالمشرف، فيجب أن يتواجد شخص آخر في الغرفة مع الناجية. ينبغي أن تكون أي غرفة تُقَدَّم فيها الخدمات خالية من الأدوات المحتملة التي يمكن استخدامها لإيذاء النفس، على سبيل المثال، لا ينبغي وضع المقصات والأوشحة والزجاجات وعلب الألمونيوم، كما لا يجب وضع كراسي الناجيات بجوار النافذة.

تقييم الأفكار الانتحارية الحالية / الماضية

يمكنك أن تسألي الناجية عما تقصده عندما تقول، على سبيل المثال، "لا أريد أن أعيش بعد الآن" أو تطلبي منها توضيح تلك الأفكار أو الرغبات. يمكنك أيضًا سؤالها بشكل مباشر أكثر: هل تفكر أو فكرت يومًا في إيذاء نفسها بأي شكل من الأشكال؟ هل نفذت هذه الأفكار؟ هل خططت لتنفيذها؟

التدخل

إذا كانت الناجية تحاول الانتحار، ولديها خطة واضحة حول كيفية القيام بذلك، فإن مقدم الخدمة يحتاج إلى إبلاغ الناجية بأنه سيتصل بجهة الاتصال في حالات الطوارئ (emergency contact) وفقًا للاتفاقية السّرية. مرة أخرى، لا ينبغي ترك الناجية بمفردها أثناء الاتصال بجهة اتصال في حالات الطوارئ. عندما يصل الشخص المسئول في حالات الطوارئ لمرافقة الناجية، يجب إبلاغه بأنه لا ينبغي تركها بمفردها تحت أي ظرف من الظروف.

يجب وضع خطة السلامة مع الشخص المسؤول في حالات الطوارئ؛ للتأكد من أنها تحت الإشراف في جميع الأوقات إلى أن يتم علاجها بالمستشفى، وأن البيئة التي تتواجد فيها لا تحتوي على أي أشياء يمكن أن تستخدمها لإيذاء نفسها. كما يحتاج مقدم الخدمة إلى التأكد من أن الناجية لا تستطيع الوصول إلى الأدوية أو المخدرات، ويجب إعطاء الشخص المسؤول في حالات الطوارئ أية أدوية يوفرها الكادر الطبي. يجب إدخال أي حالة انتحار إلى المستشفى من أجل ضمان السلامة والرعاية المناسبة.

وضع اتفاقية لضمان الأمان والسلامة

إإذا صرحت الناجية أنها تراودها هذه الأفكار لكنها لا ترغب في تنفيذها، تقوم بعض المنظمات بوضع "اتفاقية لضمان الأمان والسلامة" للحد من مخاطر الانتحار. كما يجب أن يتم تحديد محفزات الذاكرة أو علامات الخطر، على سبيل المثال، الأفكار والمواقف والسلوكيات التي تعيد الذكريات المؤلمة، يطلب مقدمي الخدمة من الناجية الاتصال بهم عندما تسترجع الحادث. يجب على مقدمي الخدمة تحديد شخص آخر يعزز الشعور بالأمان للاتصال به في حال كان مقدم الخدمة بعيدًا أو مشغولًا. بالإضافة إلى ذلك، يقوم مقدمي الخدمة بتحديد الاستراتيجيات التي يمكن أن تلجأ إليها الناجية في حالة استرجاعها للحادث المؤلم. يمكن توثيق هذه الاتفاقية وتوقيعها ويمكن تقديم نسخة للناجية كتذكرة لها. يمكن العثور على مثال لهذه الاتفاقية في الملحق ١.

خطط السلامة

هناك نقطة أخرى مهمة يجب أخذها في عين الاعتبار عند التعامل مع الناجيات من العنف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخاصة في سياق العنف الأسري، وهي أن غالبية النساء سيخترنّ البقاء مع الجانيس واء كان زوجًا أو شريكًا أو أبًا أو أخًا) ، أو ببساطة قد لا يكون لديها خيار مغادرة المكان. يمكن أن تكون هذه الإساءة ذات طبيعة رقمية ، كما هو الحال عندما يبتز الأزواج زوجاتهم ، ويمكن أن يكون شكلاً من أشكال الإيذاء الثانوي. هذا هو الحال بشكل خاص عندما تقع فتاة ضحية لقضية عنف رقمي ، ونتيجة لذلك ، تتعرض للضرب والحبس من قبل أولياء أمورها الذكور. غالبًا ما يكون من الصعب

على المرأة ترك هذه المواقف. بدلًا من ترك علاقة العنف، في حالة كان عنف داخل علاقة حميمة. ويبقى هذا الحال لأسباب اقتصادية واجتماعية ونفسية. في معظم الحالات، تعتمد النساء ماديًّا على الجاني (الزوج، والأب)، ويخشينّ ألا يستطعن توفير حياة آمنة وكريمة لأطفالهن. في كثير من بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لا يزال الأوصياء الذكور يتمتعون بالسلطة القانونية لإنهاء الأوراق وإصدار الوثائق القانونية لأفراد الأسرة الآخرين، وبالتالي، قد لا تتمكن النساء من حل مشكلاتهنّ بأنفسهنّ.

كما أنه من غير المعتاد أن تعيش المرأة بمفردها، وفي كثير من الحالات لا تدعم العائلات الناجيات وقد تعيدهنّ إلى الجاني. بالإضافة إلى ذلك، يصعب على المرأة تقبل التغييرات الجوهرية التي تحدث عندما تتخذ قرارًا بترك العلاقة، والخوف من مواجهة وصمة العار الاجتماعية والخزي الذي يلاحقها بعد الطلاق. ومن ثم، لا ينبغي أن يضغط مقدم الخدمة على المرأة لترك العلاقة او المنزل المسيء والهروب من العنف الذي قد يكون عنفًا رقميًا أو عنفًا جسديًا وعاطفيًا يمارس على المرأة / الفتاة كإيذاء ثانوي، وبدلًا من ذلك، يجب وضع خطة السلامة معها لحمايتها ومنع المزيد من العنف قدر الإمكان.

في حال قررت الناجية عدم ترك العلاقة المسيئة أو التي تتسم بالعنف، فإن التقييم يحتاج إلى تحديد الأقارب أو الأصدقاء الذين يمكن للمرأة اللجوء إليهم في حالة تعرضها للعنف أو التهديد، والأوراق الرسمية والأساسيات التي ستحتاجها هي وأطفالها في حالة هروبها (على سبيل المثال: بطاقة الهوية وجوازات السفر)، ووسيلة آمنة للخروج من حالة العنف (غرفة مغلقة، أو نافذة) وكلمة رمزية أو علامة يمكن للمرأة أن تستخدمها مع شخص يعزز الشعور بالأمان (طفل، او جار) للاتصال بمقدم الخدمة في حالة الطوارئ. يجب على مقدم الخدمة أيضًا مساعدة المرأة في تحديد مسببات حوادث العنف وكيفية تجنبها. هل يحتاجون إلى تجنب الجناة في أوقات محددة من اليوم؟ هل يمكنهم الاحتفاظ بهاتف في مكان آمن بحيث يمكنهم استخدامه في حالة الطوارئ؟

يمكن العثور على مثال لخطة السلامة في الملحق الثاني.

اللوائح والإجراءات في بلدك

لتكون قادرًا على دعم الناجيات في اتخاذ قرار مستنير مدروس يضمن سلامتهن، يجب أن يكون مقدم الخدمة على دراية بالقواعد والإجراءات المتعلقة بقضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي في الدولة، بالإضافة إلى نقاط الضعف والمواقف العامة الخاصة بالجهات المعنية والمؤسسات ذات الصلة.

على سبيل المثال، في حالة الاعتداء الجنسي أو الاغتصاب ما بين ٧٢-١٢٠ ساعة التالية، تحتاج الضحية إلى إجراء فحص طبي، وتناول حبوب منع الحمل لتجنب الحمل، وإجراء اختبارات الكشف عن الأمراض المنقولة جنسيًّا (STI and STDs testing).

إذا قررت الضحية تقديم بلاغ إلى الشرطة، فمن المهم أن تكون على دراية بما تتطلبه هذه العملية. ينبغي أن يكون مقدم الخدمة أيضًا على دراية كاملة بالقوانين واللوائح التي تجرم العنف الرقمي والوكالات الحكومية المسؤولة عن التعامل مع مثل هذه الجرائم، بالإضافة إلى الإجراءات المتخذة لضمان شرعية الأدلة وإمكانية استخدامها لدعم القضية. عادةً ما يتم اتخاذ هذه القرارات بدعم من مدير الحالة (في الخطوة التي تسبق تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي)، ومع ذلك، يمكن أن تؤثر العملية القانونية بشكل كبير على الحالة النفسية للناجية، مما يجعلها في حالة دائمة من الحزن والألم. قد لا تكون العملية القانونية سرية، وقد لا يتم حماية هوية مقدمة البلاغ، على الرغم من وجود قوانين لضمان ذلك. لذا قد تتعرض الناجية للابتزاز أو مزيد من العنف بسبب إبلاغ الشرطة. وسوف يتوجب عليها أن تروي قصتها عدة مرات و/ أو تحديد المشتبه بهم، وقد تؤدي بعض الأسئلة إلى استرجاع الذكريات المتعلقة بالصدمة أو إعادة تجربة الصدمة. تحضير الناجيات لتوقع هذه الاحتمالات سوف يساعد على توفير الدعم اللازم لهنّ.

بالإضافة إلى ذلك، ووفقًا لهذا الدليل، فمن المهم ملاحظة أن القوانين في عديد من بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لا تسمح بالإجهاض في حالة الاغتصاب، حتى لو تم إثبات الحالة كقضية اغتصاب. كما يتعذر إجراء الفحوص لفيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز؛ حيث يمكن أن تكون متاحة فقط في مختبرات محددة وعادةً ما تكون مكلفة.

.

الفصل الرابع

الإشراف

كما ذكرنا آنفًا، يعد الإشراف مُكونًا مهمًا من مكونات تقديم خدمات نفسية واجتماعية فعالة. ويقصد بالإشراف أن يطلب أخصائي الصحة النفسية أو الأخصائي النفسي والاجتماعي خدمات معالجة نفسية آخرى مدرَّبة من أجل التطور المهني والشخصي، ومراجعة الاداء، ومتابعة التقدم الذي تحرزه الناجيات أو العميلات. والإشراف هو بمثابة آلية لضمان الجودة تمنع التدخلات الغير ضرورية، وتوفر الخدمات الفعالة والمؤثرة للناجيات من العنف. وبالإضافة إلى ذلك، يساعد الإشراف على منع الإرهاق المهني والصدمة الثانوية أو الغير مباشرة من خلال دراسة كيفية تأثُّر مقدم الخدمة بالعمل مع الناجيات من العنف.

يتم تدريب المشرفين بشكل مثالي ويكون لديهم سنوات من الخبرة في العمل ، في هذه الحالة، مع الناجيات من العنف. ومع ذلك، بدا واضحًا من عمل برنامج سلامات مع شركائه وغيرهم من المنظمات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أن نظام الإشراف يكاد يكون معدوماً. في سنة ٢٠٢١، قدمت مجموعة SecDev الكندية برنامجًا تدريبيًا حول تقديم الدعم النفسي والاجتماعي إلى الناجيات من العنف الرقمي ضم مقدمي خدمات من اليمن، والأردن، وكردستان، وتونس، والبحرين. وفي أثناء التدريب، ذكر مقدمي الخدمات أنهم لم يخضعوا لأي إشراف بل حتى لم يعرفوا بوجوده. وهذا هو الحال بسبب قلة المعرفة، ونقص القدرات، وحالة الإلحاح الدائم التي تعمل في إطارها بعض المنظمات. ويؤدي ذلك إلى منظمة مرهقة مهنيًا يحتاج طاقم عملها إلى الدعم والتدخل النفسي مما يؤثر في استدامة الخدمات المتاحة.

ويقدَّم الإشراف بأشكال كثيرة:

المراقبة والملاحظة Shadowing

في أثناء فترة تدريب أي مقدم للدعم النفسي والاجتماعي، يحتاج المتدرب إلى مراقبة وملاحظة أحد العاملين الأقدم منه في المنظّمة، ولا ينبغي أن يكون هذا الموظف هو المشرف بالضرورة، ولكن هذا يسمح للمتدرب بأن يراقب الدعم المقدم إلى الناجيات ويعايشه. وبعد أن يبدأ مقدم الخدمة في تولي حالات العميلات وعقد الجلسات، يبدأ المشرف في ملاحظة المتدرب ومراقبته ليتأكد من أن لديه القدرات اللازمة وأنه مستعد للعمل مع الناجيات.

الإشراف المباشر One on one supervision

يحدث الإشراف المباشر أسبوعيًا أو مرتين في الشهر، وهو يشبه الجلسات العادية التي يجتمع فيها مقدم الخدمة مع المشرف ليناقش معه الحالات والتحديات التي يواجهها، أو ليتأكد أنه يسير على الطريق الصحيح، أو ليناقش معه أي مشكلات أخرى متصلة بالعمل وتطوره.

الإشراف الجماعي وإشراف الأقران Group & Peer Supervision

إشراف الأقران هو عملية تقوم على عقد اجتماعات شهرية أو نصف شهرية يلتقي فيها المشرفون والممارسون النفسيون والاجتماعيون في المنظمة معًا، يعرضون خلالها الحالات المليئة بالتحديات التي يعملون عليها ويتشاركون الاستراتيجيات والتقنيات والتوصيات مع ضمان عدم الكشف عن هويات صاحبات الحالات. وعليهم أيضًا أن يناقشوا ويحددوا النواحي التي يحتاجون فيها إلى الدعم أو التدريب أو بناء القدرات. ويتولى أحد المشرفين تيسير هذه الجلسات. ويمكن أن يتضمن الإشراف تقديم عروض إيضاحية من خلال مناقشة الحالات أو مراجعة عن طريق الفيديو أو عروض إيضاحية حية. وتخصص عدة منظمات أيضًا موازنة لاستقدام مشرف مدرَّب -خارج كادر المنظمة مرتين في الشهر ليعقد جلسات إشراف جماعي أو إشراف أقران ويتابع على انفراد كل مقدم خدمة ويقدم دعمًا فنيًا.

رعاية طاقم العمل

يكون مقدمي الخدمات الذين يعملون مع الناجيات من العنف أو أي مجموعة أخرى مستضعفة أكثر عرضة للإصابة بالإرهاق المهني، والصدمة الثانوية، أو الإرهاق غير المباشر. ويرجع ذلك إلى اندماجهم العاطفي والإصغاء والتعاطف مع قصص العنف ورغبتهم في مساعدة غيرهم، مما يؤدي في أحيان كثيرة أن يخفي ذلك احتياجاتهم الخاصة.
ويعرِّف التصنيف الدولي للأمراض (المراجعة الحادية عشرة للتصنيف الدولي للأمراض) الإرهاق المهني burnout بوصفه "متلازمة تنتج عن إجهاد مزمن في مكان العمل لم تتم إدارته بنجاح. ويتسم بثلاثة أبعاد:

- الشعور باستنزاف الطاقة أو الإرهاق.
- زيادة المسافة العقلية التي تفصل الشخص عن وظيفته، أو الشعور بالسلبية، أو السخرية من وظيفة الشخص.
- انخفاض الكفاءة المهنية."

وتعرَّف الصدمة الثانوية secondary trauma بوصفها التعرض غير المباشر للصدمة من خلال السرد المباشر لحادثة مؤلمة. وتظهر على مقدمي الخدمات الذين يعانون من صدمات ثانوية أعراض مشابهة لأعراض اضطراب ما بعد الصدمة. ومن الممكن أن يعيدوا معايشة الصدمات الناتجة عن القصص التي سمعوها من الناجيات، فيتجنبون الذهاب إلى العمل ويتجنبون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتظهر عليهم تغيرات في الشهية وأنماط النوم والسلوك، أو كل مما سبق. ومن الممكن أن يعانوا من رؤية كوابيس، حيث عادة ما تحفزهم المحفزات ذاتها التي تحفز غيرهم من الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وتحدث الصدمة غير المباشرة vicarious trauma أيضًا نتيجة التواصل العاطفي لفترة طويلة من الوقت مع المجموعات المستضعفة. ويعاني مقدمي الخدمات في هذه الحالة من الإرهاق، والشعور بالارتباك والعزلة، والانفصال عمن حولهم. وتؤثر الصدمة الغير مباشرة تأثيرًا مهمًا في أولئك الذين يعانون منها، لأنها تحدث تغييرات في أجسادهم، وعقولهم، وشخصياتهم، ونظم معتقداتهم.

ومن خلال خبرة برنامج سلامات مع مقدمي الخدمات بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بدا واضحًا أنهم لم يكونوا على دراية بهذه المشكلات، على الرغم من أن الغالبية العظمى منهم أقروا بالفعل أنهم يعانون من مشكلة واحدة على الأقل من هذه المشكلات وأن العمل الذي يؤدونه يؤثر فعليًا في صميم حياتهم. ونتيجة لقلة الموارد والمعارف المتاحة والعمل تحت الإحساس الدائم بالإلحاح، لا يتسنى لمقدمي الخدمات ومنظماتهم اتخاذ خطوات جادة للحيلولة دون معاناتهم من أي من هذه الأعراض وضمان سلامتهم.

ومن المهم أن نشير إلى أن مسئولية منع الإصابة بصدمة ثانوية أو إرهاق مهني وضمان سلامة طاقم العمل لا تقع على عاتق الفرد، بل على عاتق المنظمة. وينبغي على المنظمات أن تضع سياسات لتعريف العاملين بتأثير عملهم عليهم، وتشجيعهم على رعاية أنفسهم، وتهيئة بيئة عمل صحية، وداعمة، وشاملة للجميع دون استثناء.

وينبغي على المنظمة أن:

- تتأكد من وجود نظام إشراف فعال وجيد فيها.
- تتيح لكل طاقم العمل خدمات الدعم النفسي والعلاج المستقل.
- تبني إحساسًا لثقافة روح الفريق بين العاملين وتتأكد من خلق بيئة داعمة.
- توفر تدريبًا (وتثقيفًا نفسيًا) حول السلامة، والإرهاق المهني، ورعاية الذات، والمشكلات المختلفة المتصلة بتأثير العمل في القضايا الإنسانية على حياة طاقم العمل وشخصياتهم.
- توفر خدمات مختلفة للسلامة في المنظمة وخارجها.
- توفر تأمينًا طبيًا.
- تعقد اجتماعات طارئة بعد أي أزمة أو حالات حادة للتأمل فيها ومناقشة الدروس المستفادة منها وأفضل الممارسات.
- تتأكد من حصول طاقم العمل على إجازاتهم المدفوعة والمرضية، ومن عدم العمل لأوقات إضافية.
- تتيح ظروف عمل مرنة وتضع سياسات للعمل من المنزل إن لم يكن العاملون يقابلون عميلات.
- تتأكد من أن العاملين لا يتولون مهام أكثر من المهام المسندة إليهم.
- على نحو مثالي، تخصيص بندًا في موازنتها لأنشطة السلامة وخدماتها (العلاج، وصالة الجيم، والعلاج الطبيعي، وغيرها من الأشياء).

- إن كان لدى المنظمة خط ساخن للتعامل مع الحالات (يعمل ٧/٢٤)، أن يكون لديها نظام مناوبة لا يجيب فيه كل فرد من أفراد الطاقم على المكالمات سوى لعدد معين من الأيام أو الساعات.

وبالنسبة إلى العاملين على الخطوط الأمامية والمنسقين الذين يعملون عن بعد أو يتولون حالات من صفحات برنامج سلامات:

- يتأكد البرنامج من أنهم يعملون خلال ساعات العمل فقط، ما لم تكن هناك حالة طارئة (مثل تعرض حالة لخطر يهدد السلامة أو في حالة الانتحار).
- ينبغي ألا يحتفظوا بصفحات برنامج سلامات على هواتفهم الشخصية (مثلاً على إنستجرام وفيسبوك).
- ينبغي ألا يديروا هذه الصفحات من حساباتهم الشخصية.
- ينبغي اتخاذ كل تدابير الأمن الرقمي.

وبالنسبة إلى العاملين على الخطوط الأمامية والمنسقين الذين يعملون عن بعد أو يتولون حالات من صفحات برنامج سلامات:

- يتأكد البرنامج من أنهم يعملون خلال ساعات العمل فقط، ما لم تكن هناك حالة طارئة (مثل تعرض حالة لخطر يهدد السلامة أو في حالة الانتحار).
- ينبغي ألا يحتفظوا بصفحات برنامج سلامات على هواتفهم الشخصية (مثلاً على إنستجرام وفيسبوك).
- ينبغي ألا يديروا هذه الصفحات من حساباتهم الشخصية.
- ينبغي اتخاذ كل تدابير الأمن الرقمي.

ملاحق

الملحق رقم (١)

هذا اتفاق بين المستشار _____ و_____ (اسم العميلة)، لأحافظ على سلامتي من إيذاء نفسي.

١. أوافق على أنه إذا واتتني أفكار لإيذاء نفسي أو أي شخص آخر جسديًا وأنا في _____ (الكلية أو العمل)، سأتصل بـ_____ (مقدم خدمة، أو مدرس، أو مستشار، أو صديق أو فرد من العائلة أتصل به في حالات الطوارئ، حسب الاتفاق).

٢. أوافق على أنه إذا واتتني أفكار لإيذاء نفسي أو أي شخص آخر جسديًا وأنا في المنزل، سأتصل بـ_____ (مقدم خدمة، أو صديق أو فرد من العائلة أتصل به في حالات الطوارئ، حسب الاتفاق أو الخط الساخن لمكافحة الانتحار في البلد).

توقيعي على هذه الورقة ويعني أنني أوافق على ألا أؤذي نفسي أو أي شخص آخر. ويعني هذا أنه في حال حدوث طارئ قد يحتاج مستشاري إلى التحدث مع الشخص الذي حددته للاتصال به في حالات الطوارئ.

العميلة
التاريخ

المستشار
التاريخ

الملحق رقم (٢)

العميلة: _____
المسئول عن الحالة: _____
التاريخ: _____

١. إذا تعرضت سلامتي أو سلامة أطفالي للخطر في المنزل، يمكنني أن أذهب إلى _____ أو _____

٢. في حال حدوث موقف عنيف أو مهدِّد للحياة، يكون المخرج الآمن هو _____ (مثلاً: أي أبواب، أو نوافذ، أو مصعد، أو سلالم، أو مخرج طوارئ أستطيع أن أستخدمه).

٣. إذا بدا أنه لا مفر من الدخول في جدال، فسأحاول أن يتم في غرفة أو مساحة أستطيع أن أغادرها بسهولة. وسأحاول أن أتجنب أي غرفة يمكن أن تكون فيها أسلحة متاحة (حدِّدي الغرف).

٤. سأزيل أي أسلحة أو أدوات يمكن أن تستخدم بعنف ضدي أو ضد أطفالي (حدِّديها).

٥. أستطيع أن أتحدث عن العنف مع الأشخاص التاليين وأن أطلب منهم الاتصال بالشرطة، أو بالشخص الذي يمكن الاتصال به في حالات الطوارئ (من أفراد الأسرة أو الأصدقاء)، أو الأخصائي الاجتماعي المسئول عن حالتي إذا سمعوا صوت ضوضاء مريبة في منزلي: _____

٦. أستطيع أن أستخدم (إشارة، أو كلمة، أو ضوضاء) _____ كشفرة مع أطفالي أو أصدقائي حتى يستطيعوا أن يطلبوا المساعدة.

٧. إذا لم يعد شريكي يعيش معي، أستطيع أن أتأكد من سلامتي في المنزل (بأقفال، أو مفاتيح، أو نظام إنذار... إلخ)
_____

٨. أستطيع أن أحتفظ بحقيبة يدي أو حقيبة السلامة مع مستنداتي وأوراقي الرسمية (قسيمة الزواج، وشهادات ميلاد الأطفال، وجوازات السفر، وبطاقات تحقيق الشخصية) في (مكان بالمنزل أو في منزل صديق): _____

٩. أحتاج إلى الأشياء التالية في حال مغادرة المنزل بسرعة (محتوى حقيبة السلامة)[١٥]:

- أموال أو نقود
- ملابس إضافية
- أدوات نظافة شخصية
- هاتف محمول
- أرقام هواتف مهمة
- شريحة هاتف
- وصفات طبية
- مستندات مهمة (جواز السفر/ بطاقة تحقيق الشخصية، بطاقة التأمين الصحي، قسيمة الزواج... إلخ)
- ألعاب الأطفال المفضلة
- أشياء أخرى

_____

١٥ http://femroadmap.eu/SOPs_psycho-social_services_eng.pdf

١. أستطيع أن أحتفظ بخطة السلامة هذه دون أن أعرض سلامتي وسلامة أطفالي للخطر في: