

ورقة بحثية حول

" خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي أوقات الطوارئ "
جائحة كورونا نموذجاً

الباحثة:

تهانى قاسم

أكتوبر 2020

قائمة المحتويات:

- المقدمة
- المبحث الأول: خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.
 - الخدمات والتدخلات التي قدمتها المؤسسات النسوية.
 - تداعيات نقص الاحتياجات الأساسية وأثارها على النساء في الحجر المنزلي.
 - احتياجات النساء التي تم رصدها خلال فترة الطوارئ.
 - أشكال العنف التي تم رصدها خلال فترة الطوارئ والحجر المنزلي.
 - الجهات الرسمية ودورها في استقبال شكاوى النساء المعنفات
 - التنسيق والتشبيك في الاستجابة لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي
- المبحث الثاني: التحديات والمعوقات أمام تقديم خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.
 - النتائج
 - التوصيات

يمكن أن تسبب حالات الطوارئ الإنسانية تحولاً في أدوار الجنسين التقليدية وديناميات القوة، ففي كثير من حالات الطوارئ الإنسانية، تصبح النساء والفتيات المراهقات العائل والحامي الوحيد لأسرهن لأنه وفي أحيان أخرى قد يعجز الرجال عن أداء دورهم التقليدي في إعالة الأسرة، وقد يشعرون بالهانة لعدم قدرتهم على حماية أسرهم من الأذى، ويمكن أن يؤدي الإحباط الناجم عن ذلك، والإجهاد والتوتر وتفكك الشبكات الاجتماعية وشبكات الحماية، وفقدان مصدر الدخل، وانخفاض إمكانية الحصول على الخدمات إلى زيادة تعرض النساء للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

وتقول هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة أن العنف المنزلي كان بالفعل أحد أكبر انتهاكات حقوق الإنسان خلال جائحة كوفيد-19 " بالإضافة إلى أن مئات الملايين من ضحايا العنف ضد النساء والفتيات، والذي اشتدت حدته منذ اندلاع جائحة كوفيد-19. وقال الأمين العام للأمم المتحدة أنطونيو غوتيريس بالنسبة للعديد من النساء والفتيات، يصبح التهديد أكبر بينما يجب أن يكونوا أكثر أماناً في منازلهم ... وأن النساء يجدن أنفسهن حبيسات المنازل مع شركاء مسيئين."

وتعتبر حالات الطوارئ الإنسانية مزيجاً معقداً من الأحداث التي قد تكون ناتجة عن قوى الطبيعة أو من صنع الإنسان مما يزيد من تعرض النساء والفتيات للاعتداء، كما يسهم غياب القانون والنظام وقواعد الحماية الاجتماعية في حدوث هذا الاعتداء، بالإضافة إلى أن معالجة العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ هي عملية معقدة يجب دراستها وتشخيص الواقع الخاص بها لاستخلاص العبر والدروس المستفادة، والخروج بنتائج يمكن البناء عليها في وضع خطط استراتيجية لمعالجة العنف القائم على الاجتماعي أوقات الطوارئ، تضمن تقديم خدمات الاستجابة بالشكل السريع.

استجابت المنظمات الأهلية على اختلاف قطاعاتها للتعاطي مع حالات الطوارئ، التي فرضتها جائحة "كورونا"، واتجهت كل مؤسسة للتعامل مع الجائحة وفق إمكانياتها وقدراتها، بما يستجيب للحد من آثارها السلبية.

تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، الحماية، المساعدات الاغاثية الطارئة، والاستشارات القانونية، وتوفير الأدوية والأدوات المساعدات

وكشف التعاطي، من قبل المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة، مع الجائحة، تبايناً في قدراتها على الاستجابة للأزمة والتحديات، التي فرضتها الجائحة، الأمر الذي تطلب قدرات أكبر بكثير مما يتوافر لدى مختلف الأطراف، نظراً لإمكاناتها المحدودة، وتعميدات المناخ السياسي والاجتماعي بما في ذلك القيود التي فرضت جراء الانقسام السياسي إضافة إلى تراجع التمويل والاشتراطات، التي يضعها المانحون¹.

وأدت الجائحة أيضاً إلى قيام الكثير من المؤسسات بمراجعة بُناها الداخلية (التركيبية الداخلية للمنظمة)، وتعزيز قدرتها الإدارية واللوجستية ارتباطاً بقدرتها على الاستجابة للكوارث والأزمات. ساهمت الخبرات السابقة المتراكمة لدى المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة في مواجهة الأزمات والكوارث، التي اكتسبتها جراء التعامل مع اعتداءات الاحتلال الإسرائيلي، في قدرتها على تجاوز المفاجأة سريعاً، من خلال مرونة أبدتها في مواءمة برامجها وأنشطتها، بما يستجيب للتحدي القائم. اتسمت المؤسسات وأطقمها العاملة بالكفاءة والحيوية والمرونة الكافية في التعاطي مع الأزمة، على رغم ما تعانيه من هشاشة بفعل جملة سياسات تحد من قدرات تلك المنظمات على التطور، سواء المرتبطة بتراجع التمويل، أو الإجراءات القانونية المعقدة، في ضوء بيئة الانقسام، إلا أنه اتضح بأن المؤسسات لم تستطع توفير كافة خدمات الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي، وبقيت تدخلاتها محدودة مقارنةً بمدى الازدياد على طلب الخدمات، مع

¹ شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، ورقة حقائق سبل تطوير البنى الداخلية للمنظمات الأهلية وبناء قدراتها في مواجهة الأزمات، 2020

ذلك واجهت المؤسسات عدد كبير من التحديات التي حجت من تقديم هذه الخدمات، لذا تتناول الورقة دراسة ما هي أهم الخدمات والتحديات التي واجهت تلك المؤسسات.

مشكلة الورقة:

بعد العرض السابق لأعداد النساء اللواتي تعرضن للعنف المنزلي أثناء الحجر الصحي بسبب جائحة كوفيد-19، وأثر حالات الطوارئ الإنسانية التي تعتبر مزيجاً معقداً مما يزيد من تعرض النساء والفتيات للاعتداء والعنف بكافة أشكاله وأنواعه، وأثر ذلك على النساء وعلى تقديم خدمات الاستجابة لهن، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

- ما هي خدمات الاستجابة التي استطاعت المؤسسات والجهات الرسمية تقديمها لمعالجة العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال حالة الطوارئ جراء انتشار جائحة كوفيد-19 في قطاع غزة؟ وهل عملت هذه الجهات ضمن مسؤولياتها وأدوارها المحددة تجاه منع العنف ومواجهته؟

فضلاً عما سبق سيتم أيضاً الإجابة على عدد من الأسئلة التي ترى الورقة أنها مهمة وهي على النحو التالي:

- 1- ما هي خدمات الوقاية والاستجابة في التدخلات المتعددة القطاعات التي تم تقديمها للنساء؟ وكم أعداد النساء المستفيدات من هذه الخدمات؟
- 2- ما مدى رضى النساء المستفيدات على جودة الخدمات المقدمة وأليات تقديمها؟
- 3- ما هو شكل التنسيق الذي جمع بين القطاعات، والجهات الفاعلة المشاركة في جهود الوقاية والاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟ إن وجد
- 4- هل الإمكانيات التي تمتلكها المؤسسات والجهات الرسمية قادرة على الاستجابة لحاجات النساء والفتيات أوقات الطوارئ؟
- 5- ما هي التحديات التي واجهت الجهات المختلفة خلال تقديم خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟
- 6- ما هي الإجراءات المقترحة لتطوير عمل الجهات التي تعمل على تقديم خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟

أهداف الورقة:

يمكن بلورة هدف الورقة العام في أنه يسعى إلى التعرف على خدمات الاستجابة التي استطاعت المؤسسات والجهات الرسمية تقديمها لمعالجة العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال حالة الطوارئ جراء انتشار جائحة كوفيد- 19 في قطاع غزة.

الأهداف الخاصة:

- رصد التحديات التي واجهت المؤسسات والجهات الفاعلة أثناء تقديم خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي أوقات الطوارئ.
- كيفية الحد من العنف القائم على النوع الاجتماعي أوقات الطوارئ.

أهمية الورقة:

- تعود أهمية الورقة إلى الأسباب التالية:
- الأول: تعتبر جائحة كورونا التجربة الأولى للمؤسسات التي تقدم خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي من ناحية الاغلاق الكامل، وتقديم كافة الخدمات عن بُعد، لذا ستعمل الورقة على تسليط الضوء على الإمكانيات والتحديات التي واجهت المؤسسات خلال عملها أوقات الطوارئ.
- الثالث: الدروس المستفادة لتطوير العمل وفق خطط طوارئ سريعة الاستجابة.

منهجية الورقة:

اعتمدت الورقة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعني جمع معلومات وتشخيص الواقع حول موضوع الدراسة من الميدان وتحليلها، والخروج بنتائج يمكن البناء عليها في وضع خطط استراتيجية لتقديم خدمات الاستجابة السريعة خلال الطوارئ للحد من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

أدوات الورقة:

استخدمت الورقة أداة المقابلة والمجموعات المركزة كأدوات رئيسية لجمع المعلومات.

عدد (2) مجموعة مركزة تتكون كل مجموعة من (9) نساء من المحافظات الخمس في قطاع غزة، وإجراء (5) مقابلات مع مقدمي خدمات رسمية ومجتمع مدني، ومسؤولة برنامج الجندر لدى صندوق الأمم المتحدة للسكان في قطاع غزة

• المبحث الأول: خدمات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

يشير الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في آخر إحصاءاته للعنف في العام 2019 إلى انخفاض معدلات العنف في فلسطين، مقارنة بالإحصاء السابق في العام 2011، ولكنها ما زالت "مرتفعة بشكل مقلق وخطير" وخاصة في قطاع غزة. "فوق إحصاء العنف الأخير، بلغت نسبة النساء المتزوجات حالياً أو اللواتي سبق لهن الزواج (18-64 سنة) وتعرضن على الأقل مرة واحدة لأحد أنواع العنف من قبل الزوج في قطاع غزة، 37,5% من النساء في قطاع غزة، منهن 63,5% تعرضن للعنف النفسي، 26,4% تعرضن للعنف الجسدي، 10,6% تعرضن للعنف الجنسي. كما تشير الإحصاءات إلى وجود نسبة كبيرة لا يعرفن بوجود آليات للحماية والانتصاف من العنف أو يفضلن السكوت، حيث بلغت نسبة اللاتي لا يعرفن بوجود مراكز أو مؤسسات للحماية من العنف 76%، ونسبة اللاتي فضلن السكوت وعدم إبلاغ أي أحد 66,9%، ونسبة اللاتي توجهن لطلب المساعدة من مراكز قانونية أو اجتماعية أو نفسية 1,8% فقط.

وكذلك سجل الجهاز المركزي نسب مرتفعة من العنف تعرضت له النساء في قطاع غزة اللاتي لم يسبق لهن الزواج (18-64 سنة) وتعرضن للعنف من قبل أحد أفراد الأسرة، حيث بلغت نسبة من تعرضن للعنف النفسي 39,3%، والعنف الجسدي 13,9%، والعنف الجنسي 0,6%. كما سجلت نسبة مرتفعة من النساء اللاتي فضلن السكوت أو الاكتفاء باللجوء لأحد الأقارب، حيث بلغت نسبة الشابات (18-29) اللاتي فضلن السكون وعدم الشكوى 46,2%، وبلغت نسبة اللاتي قررن التحدث مع الوالد أو الأخوة أو أحد الأقارب 55,2%.

وفي هذه الفترة يواجه قطاع غزة تداعيات انتشار جائحة كورونا، والتي يُعتبر العنف القائم على النوع الاجتماعي احداها، حيث رصدت المؤسسات النسوية أعداداً كبيرة من النساء والفتيات

² الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، النتائج الأولية لمسح العنف في المجتمع الفلسطيني 2019، (2019) <http://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2480.pdf>

اللاتي يلجئن لطلب المساعدة والمشورة جراء ما يتعرضن له من عنف داخل الأسرة، نتيجة الحانتشار الظر الصحي الذي فرض من قبل الحكومة بغزة بتاريخ 2020/8/24 بعد اكتشاف 4 حالات من عائلة واحدة.

الخدمات التي تم تقديمها للاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي:

1- **الخدمات الصحية:** ركزت وزارة الصحة عملها بما يخص الخدمات الصحية في التدخل مع حالات مصابي كورونا وأماكن الحجر بالدرجة الأولى، وعملت على توقيف خدمات مراكز الرعاية الأولية في المؤسسات الصحية الحكومية، والمؤسسات الأهلية، منذ اليوم الأول لإعلان حالة الطوارئ، دون أية ترتيبات مع هذه المؤسسات وأو خطط بديلة لتقديم الخدمة، مما أثر تأثيراً مباشراً على كبار السن أصحاب الأمراض المزمنة، والأطفال والنساء، بسبب توقف خدمات الصحة الإنجابية من حمل، وولادة ومتابعة ما بعد الولادة والصحة الجنسية، بالإضافة إلى تأثر مريضات السرطان وعدم توفر الأدوية، وذوات الإعاقة، واقتصرت العمل على تقديم الاستشارات الصحية عبر الهاتف، وانتشار العيادات المتنقلة لبعض المؤسسات الصحية منها اتحاد لجان العمل الصحي، الإغاثة الطبية، جمعية السلامة الخيرية لرعاية الجرحى وذوي الإعاقة، حيث تم استئناف بعد رصد الكثير من الشكاوى، وصعوبة تقديم الخدمات التي عانت منها العيادات المتنقلة في ظل اغلاق الشوارع الرئيسية للمحافظات، وبعد عدة مطالبات من قطاع الصحة، تم العودة لاستئناف العمل بتاريخ 2020/9/9³. وفيما يخص حقائب الكرامة عملت المؤسسات على توصيل أكبر عدد ممكن من الحقائب للنساء سواء في الحجر المنزلي أو في مراكز الحجر الصحي في كافة محافظات قطاع غزة⁴.

2- **خدمات الدعم النفسي والاجتماعي:** كانت خدمات الدعم النفسي والاجتماعي من أهم الخدمات، والتي قُدمت بشكل سريع للنساء والعائلات استجابة للاتصالات التي كانت ترد على أرقام التواصل المنشورة عبر صفحات المؤسسات وفي وسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى الخط الساخن الذي أعلنت عنه عدد من المؤسسات

³ مريم شقورة، مديرة برامج المرأة في جمعية الهلال الأحمر – قطاع غزة، مقابلة شخصية 2020/11/22 .

⁴ أميرة مهنا، مسؤولة برنامج الجندر في صندوق الأمم المتحدة في قطاع غزة، مقابلة شخصية، 2020/11/9 .

بهدف الحد من العنف قبل وقوعه، والتخفيف من حدة الضغوطات النفسية والمشاكل الاجتماعية التي قد تنجم عن حالة الاغلاق الكامل وتبعات ذلك، حيث كانت تتلقى المؤسسة الواحدة عشرات الاتصالات في اليوم الواحد⁵، كما عملت عدد من المؤسسات على التواصل مع فئاتها المستفيدة من خلال برامج مثل الزووم، Google meet ومجموعات الواتس أب، وتنفيذ جلسات التدخل والاستشارات والإرشاد عبر الهاتف.

3- **الدعم القانوني:** استمرت المؤسسات في تقديم خدمة المشورة القانونية فقط، وذلك بسبب اغلاق المحاكم منذ بدء اعلان الطوارئ، مما تسبب في تأجيل القضايا التي كانت مرفوعة أمام القضاء، وتوقيف تنفيذ الأحكام وخاصة قضايا النفقة والمشاهدة التي اتضحت تداعياته خلال الطوارئ من حرمان الكثير من الأمهات من مشاهدة أطفالهن، واستأنف العمل بشكل جزئي بتاريخ 2020/9/27 ومن ثم بشكل كلي.

4- **خدمات المأوى:** يوجد في قطاع غزة اثنين من بيوت الحماية واحد منها يتبع الحكومة وهو بيت الأمان لرعاية ومركز حياة لحماية وتمكين النساء والعائلات التابع لمؤسسة أهلية وهو مركز الأبحاث والاستشارات القانونية والحماية للمرأة، تعطلت الخدمة في بيت الأمان منذ اعلان حالة الطوارئ، ممن استدعى إلى افرغ المركز من النزليات فيه، بالإضافة إلى ذلك تم استبدال الإدارة فيه دون اخبار أي جهة أو مؤسسة، أما مركز حياة فقد حافظ على تقديم خدمات المأوى وفق إجراءات احترازية تم عرضها على المؤسسات منذ بدء الجائحة في الشهور الأولى من العام، وبقي يستقبل النساء المعنفات المهددات بالخطر التي يتم تحويلهن من الجهات الرسمية، والمؤسسات النسوية وفق شروط السلامة واتمام عملية فحص الحالات قبل الدخول إلى قسم الايواء⁶.

5- **المساعدات الاغاثية الطارئة:** عملت العديد من المؤسسات النسوة والأهلية على تقديم المساعدات الاغاثية بشكل كبير عبر توزيع المساعدات الغذائية، كما عملت بعض المؤسسات على تحويل برامج التمكين الاقتصادي لديها إلى تقديم مساعدة مالية عاجلة، وذلك لتلبية احتياجات النساء اللواتي يُدرن مشاريع صغيرة، تأثرت بسبب الجائحة.

⁵ أميرة مهنا، مرجع سابق.

⁶ أميرة مهنا، مرجع سابق.

6- خدمات التوعية: نشرت المؤسسات العديد من الفيديوهات التوعوية التي تم رصدها عبر صفحات التواصل الاجتماعي، بهدف توعية النساء والأطفال بكيفية الوقاية من فايروس كورونا، بالإضافة إلى عملية التثقيف التي شملت كيفية التعامل مع الأطفال في الحجر المنزلي، والمساعدة في حل الإشكاليات الناجمة عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الانسان جراء الحجر، كما تم نشر مئات التصاميم التي تدعو إلى المسؤولية الأبوية ومساهمة الرجل في تحمل أعباء المنزل.

ركزت المؤسسات خلال الأشهر الأولى من بداية العام على وضع خطط طوارئ، لتكون على جهوزية عالية في حال انتشار الجائحة في قطاع غزة، وما ستشكله من خطورة على ارتفاع معدلات العنف الأسري والعنف المبني على النوع الاجتماعي بسبب الحجر المنزلي، وما يعكسه من أزمات على الأسر، ولكن لم يكن هناك دليل خاص بالطوارئ يجمع المؤسسات، وإنما يوجد دليل إرشادي لتقديم الخدمات عن بُعد تم إطلاقه من قبل مؤسسة التحالف من أجل التضامن الإسبانية APS يتضمن معايير تقديم الخدمات عن بُعد في أوقات الطوارئ بشكل يحترم خصوصية المتلقي، ولكنه لم يفي بالغرض وليس بديلاً عن دليل الاجراءات الموحدة، وعليه ملاحظات كبيرة تم رصدها من خلال مقدمي الخدمات، لذا ما زلنا بحاجة إلى تطوير دليل يراعي الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي أوقات الطوارئ. وتستند المؤسسات في تقديم خدماتها لدليل خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي وقت الطوارئ (كورونا فيروس) أو ما يسمى أيضاً بـ مسارات الإحالة الذي يضم عدد من مقدمي الخدمات ونوع الخدمة والمنطقة الجغرافية التي يتم فيها تقديم الخدمة إضافةً إلى تحديد أرقام وأشخاص التواصل⁷ وهي كالتالي:

⁷ أميرة مهنا، مرجع سابق.

الخدمات الصحية :

| منطقة شمال غزة و مدينة غزة | | | | |
|---|-----------------|------------|---|----------------------|
| المؤسسة | نقطة الاتصال | الهاتف | نوع الخدمة | ساعات تقديم الخدمة |
| جمعية الهلال الاحمر لقطاع غزة | د.داليا شملخ | 0592756536 | صحة انجابية (حوامل - تنظيم الاسرة - استشارات صحية نسائية - ما يتعلق بالعمر الانجابي) | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | د. أكرم صالح | 0599924370 | استشارات صحية عامة وأطفال | 1:30 ظهراً - 7 مساءً |
| المنطقة الوسطي و خانينوس | | | | |
| جمعية الثقافة و الفكر الحر - مركز صحة المرأة البريج | د. سمية البسوس | 0597240809 | استشارات خاصة بتنظيم الأسرة وسرطان الثدي | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | د.أنعام المصري | 0567495685 | استشارات صحية عامة | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | د.مروه البلبيسي | 0592525550 | استشارات صحية انجابية(حوامل - صحة نسائية) | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | هدى المدلل | 0592162753 | استشارات تغذية لمريضات السرطان | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| مدينه رفح | | | | |
| اتحاد لجان العمل الصحي - مركز العودة | د. رادا ماضي | 0594215604 | صحة انجابية (حوامل - تنظيم الاسرة - استشارات صحية نسائية - ما يتعلق بالعمر الانجابي) | 7:30 صباحا - 3 ظهراً |

خدمات الدعم النفسي الاجتماعي :

| منطقة شمال غزة و مدينة غزة | | | | |
|----------------------------------|---------------|------------|---|--------------------|
| المؤسسة | نقطة الاتصال | الهاتف | نوع الخدمة | ساعات تقديم الخدمة |
| جمعية الهلال الاحمر لقطاع غزة | فردوس الكتري | 0599832580 | استشارات نفسية للأطفال والبالغين | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | سها موسي | 0598257713 | استشارات نفسية للنساء والفتيات | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| مركز شؤون المرأة | سلمي السويركي | 0598141408 | خدمة الدعم النفسي الاجتماعي والاستشارات النفسية للنساء والفتيات | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل | أيات ابو جياب | 9593500041 | استشارات علاج اسري | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | نور شبير | 592100280 | خدمات الدعم النفسي | 8 صباحا- 3 ظهراً |
| | احلام صالح | 593500046 | العلاج النفسي الايكلينيكي | 8 صباحا- 3 ظهراً |

| | | | | |
|---------------------------------|---|------------|-----------------------------------|---|
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | نقطة اتصال لخدمات العيادة النفسية | 593500049 | فداء الديب | |
| 8 صباحاً - 12 مساءً | خدمات الطب النفسي | 599453366 | د. مصطفى المصري | |
| 3 عصراً - 12 مساءً | خدمات الدعم الاجتماعي | 593056004 | منى موسى | |
| 3 عصراً - 12 مساءً | علاج نفسي | 592540340 | اسماء غراب | |
| 9 صباحاً - 3 مساءً | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0595676335 | هداية البنا (مدينة غزة) | جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية |
| 9 صباحاً - 1 ظهراً | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0597831827 | زينات ابو نصير (الشمال بيت حانون) | |
| 5 مساءً - 1 ظهراً | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0594136432 | اسلام المصري (الشمال بيت حانون) | |
| 5 مساءً - 1 ظهراً | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0599655073 | ديانا عويس (مدينة غزة) | |
| المنطقة الوسطي و خانيونس | | | | |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | خدمة ادارة الحالة و الدعم النفسي | 0592114807 | هويدة الدريملي | جمعية الثقافة و الفكر الحر - مركز صحة المرأة البريج |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | خدمة الدعم النفسي الاجتماعي والاستشارات النفسية للنساء والفتيات | 0597095373 | محمود ججوج | |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | خدمة الدعم النفسي الاجتماعي والاستشارات النفسية للنساء والفتيات | 0599615686 | نجلاء مطر | |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | خدمة الدعم النفسي الاجتماعي والاستشارات النفسية للنساء والفتيات | 0598216811 | نعيمة ابو شماله | |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | استشارات علاج اسري | 9593500041 | آيات ابو جياب | جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | خدمات الدعم النفسي | 592100280 | نور شبير | |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | العلاج النفسي الايكلينيكي | 593500046 | احلام صالح | |
| 8 صباحاً - 3 ظهراً | نقطة اتصال لخدمات العيادة النفسية | 593500049 | فداء الديب | |
| 8 صباحاً - 12 مساءً | خدمات الطب النفسي | 599453366 | د. مصطفى المصري | |
| 3 عصراً - 12 مساءً | خدمات الدعم الاجتماعي | 593056004 | منى موسى | |

| | | | | |
|------------------------|---|--|-------------------------|---|
| 3 عصرأ - 12 مساءً | علاج نفسي | 592540340 | اسماء غراب | |
| 9 صباحا-1 ظهرا | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0592891164 | الاء عيسى (البريج) | جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية |
| 1 ظهرا-5 مساء | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0597318278 | منى ابو بريكة (خانيونس) | |
| محافظة رفح | | | | |
| 7:30 صباحا- 2:30 ظهراً | استشارات نفسية تقديم إرشادات توعوية تثقيفية | 0592165492 | هيلينا مصلح | اتحاد لجان العمل الصحي - مركز العودة |
| 7:30 صباحا- 2:30 ظهراً | استشارات نفسية تقديم إرشادات توعوية تثقيفية | 0599273468 | منى موسى | |
| 8 صباحا- 3 ظهراً | استشارات علاج اسري | 9593500041 | أيأت ابو جياب | جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل |
| 8 صباحا- 3 ظهراً | خدمات الدعم النفسي | 592100280 | نور شبير | |
| 8 صباحا- 3 ظهراً | العلاج النفسي الايكلينيكي | 593500046 | احلام صالح | |
| 8 صباحا- 3 ظهراً | نقطة اتصال لخدمات العيادة النفسية | 593500049 | فداء الديب | |
| 8 صباحاً- 12 مساءً | خدمات الطب النفسي | 599453366 | د. مصطفى المصري | |
| 3 عصرأ - 12 مساءً | خدمات الدعم الاجتماعي | 593056004 | منى موسى | |
| 3 عصرأ - 12 مساءً | علاج نفسي | 592540340 | اسماء غراب | |
| 24 ساعة | خدمة الدعم النفسي وتقديم ارشادات توعوية نفسية وتحويل حسب الدليل الوطني | 0594100853 الخط المجاني 1800280281 | امنة جمعة | جمعية وفاق لرعاية المرأة والطفل |
| 9 صباحا-1 ظهرا | خدمات الدعم النفسي الاجتماعي و الاستشارات النفسية للنساء و الفتيات ولكافة شرائح المجتمع | 0598780128 | رولا ضهير | جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية |

خدمات الدعم القانوني

مدينة غزة و الشمال

| المؤسسة | نقطة الاتصال | الهاتف | نوع الخدمة | ساعات تقديم الخدمة |
|---|-----------------|--------------------------|--|--------------------|
| جمعية الهلال الاحمر لقطاع غزة | منيرة الفيومي | 0599841640 | استشارات قانونية عامة / قضايا نظامية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| | تهاني عزيز | 0595564994 | استشارات قانونية عامة / قضايا شرعية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| مركز شؤون المرأة | هنادي عكيلا | 0598223142 | تقديم الخدمات القانونية (استشارات) قضايا شرعية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| | سهير البابا | 0598223142 | تقديم الخدمات القانونية (استشارات) قضايا شرعية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| مركز الابحاث و الاستشارات القانونية للمرأة | غادة الصوص | 0598887055 | استشارات قانونية | 9 صباحا - 6 مساء |
| | امتيان حسب الله | 0599843466- 056784366 | قضايا شرعية/ استشارات قانونية قضايا نظامية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل | مها العجلة | 593500047 | تقديم خدمات قانونية واستشارات | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| | ايمان فطيمة | 592993881 | تقديم خدمات قانونية واستشارات | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| | هناء عبد العال | 594102252 | تقديم خدمات قانونية واستشارات | 3 عصراً - 12 مساءً |
| المنطقة الوسطي و خانيونس | | | | |
| جمعية الثقافة و الفكر الحر - مركز صحة المرأة البريج | أنيسة أبو راس | 0598181538 | استشارات قانونية عامة / قضايا نظامية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| | نفين المصري | 0598181631 | استشارات قانونية عامة / قضايا شرعية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| | اسراء ابو حصيرة | 0597326828 | تقديم الخدمات القانونية (استشارات) قضايا شرعية | 8 صباحا - 3 ظهراً |
| محافظة رفح | | | | |
| اتحاد لجان العمل الصحي - مركز العودة | نجوي عوض الله | 0592165471 | استشارات قانونية عامة | 8 صباحا - 2 ظهراً |
| جمعية وفاق لرعاية المرأة والطفل | رندة الزقزوق | 1800280281 | استشارات قانونية | 24 ساعة |
| | نزرية ياسين | 0597773303 | استشارات قانونية | 24 ساعة |

| تغطي الخمس محافظات | | | | |
|-----------------------|--------------------------|------------|----------------|--|
| ساعات تقديم الخدمة | نوع الخدمة | الهاتف | نقطة الاتصال | المؤسسة |
| 8 صباحا - 12 مساءً | استشارات نفسية واجتماعية | 0592291090 | عبير المشهراوي | مركز حياة لحماية و تمكين النساء و العائلات |
| 12 ظهرا - 3 مساءً | استشارات نفسية واجتماعية | 0593201925 | سنا عودة | |
| 3 مساء - 6 مساءً | استشارات اجتماعية | 0593201928 | وفاء عيد | |
| 9 صباحا - 5 مساءً | استشارات نفسية | 0594788948 | منى قشطة | |
| 6 مساء - 10 مساءً | استشارات اجتماعية | 0593201925 | ليندا ابو مرسة | |

أطلق مركز شؤون المرأة وفق خطة الطوارئ التي عمل من خلالها على الاستجابة لحالات العنف، وتقديم خدمات الإسعاف النفسي الأولي، والرد على الاستشارات القانونية والاجتماعية الخط الساخن في هذه الفترة، حيث تم استقبال عدد (2400 استشارة)، تم من خلالها فتح ملفات للكثير من الحالات لمتابعتها، وبالتالي تحولت الاستشارة والاتصال الأول إلى ملف يتم متابعته من أخصائيات لتقديم خدمات إدارة الحالة كافة، وذلك يعود لفعالية تقديم الخدمات، وتلبية احتياجات النساء المتصلات، حيث حصلت غالبية النساء على جلسات فردية تتراوح بين عدد جلستين إلى ثلاثة جلسات، ولكن كانت أكثر الاتصالات تأتي لطلب المساعدات الإغاثية المادية سواء كانت توفير المأكل، مواد التنظيف والتعقيم، وتوفير العلاج للمرضى ولأصحاب الأمراض المزمنة، حيث تم رصد أن عدد كبير من المتصلين هن النساء من ذوات الدخل المحدود، وخاصة الأسر التي يعمل رب العائلة فيها عمل يومي- عمال المياومة- وذلك بسبب انقطاع مصدر دخلهم الأساسي، فلجأت النساء للاتصال نتيجة لتعرضهن للعنف كالأذى النفسي، والضرب، بمعنى أنه كان يتم اسقاط الضغط النفسي الذي يتعرض له رب العائلة بسبب عدم قدرته على توفير الاحتياجات الأساسية للأسرة على النساء بأشكال عنف مختلفة، في بعض الأحيان أدت إلى طلب خدمة الحماية " الإيواء في بيوت الحماية، إضافة إلى ذلك أدى توقف

عمل المحاكم إلى زيادة معاناة النساء في قضايا النفقة والحضانة خصوصاً واشتكت عدد كبير النساء من عدم استطاعتهن مشاهدة أطفالهن خلال الحجر المنزلي، نتيجة الإجراءات الاحترازية المفروضة على كافات محافظات القطاع، لذا عمل المركز على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لبث فيديوهات لمعالجة الضغوطات النفسية الناتجة عن كل هذه المشاكل من خلال نصائح وارشادات⁸.

عمل مركز الأبحاث والاستشارات القانونية والحماية للمرأة أيضاً ضمن خطة للطوارئ، ليستمر في تقديم كافة الخدمات القانونية، النفسية، الاجتماعية، والحماية، للنساء المعنفات من خلال نشر أرقام للتواصل تعمل على استقبال الاستشارات وتقديم جلسات الدعم النفسي على مدار اليوم، حيث بلغ عدد النساء التي تم التدخل معهن (446) وتنفيذ عدد (790) جلسة فردية لهن، بالإضافة لتقديم عدد (400) استشارة وجلسة وساطة)، هذا ووضع المركز إجراءات خاصة في مشروع مركز حياة لحماية وتمكين النساء والعائلات التابع له، وهي تأمين إجراءات السلامة من خلال إبقاء طاقم العمل الخاص بقسم الايواء وعدم مغادرته للمحافظة على استمرارية العمل وتقديم خدمة الايواء وفق بروتوكول يعتمد على فحص أي حالة جديدة يتم تحويلها سواء من الجهات الرسمية أو المؤسسات أو حتى بشكل فردي وذلك للاطمئنان على سلامتها، وتوفير غرفة للعزل، وتأمين احتياجات القسم بكل ما يلزم، بالإضافة للتنسيق مع الجهات الرسمية للحصول على تصريح مرور لسيارة واحدة تقل عدد محدد من الأخصائيات لمتابعة استقبال الحالات الجديدة التي تطلب خدمة الايواء، وقد بلغ عدد الحالات الجديدة التي استقبلها قسم الايواء (10 حالات) بالإضافة إلى وجود (4 حالات سابقة) وعن آلية التواصل مع المنتفعات تم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتنظيم مجموعات لتنفيذ برامج الدعم النفسي منها الرعاية الذاتية، جلسات التفريغ النفسي الفردية، الأنشطة الترفيهية، بالإضافة إلى عمل لقاءات توعوية حول التنقيف الصحي من خلال شرح أعراض الفايروس وكيفية الوقاية منه، بالإضافة إلى استمرارية خدمات المشاهدة من خلال تفعيل قسم الملتقى الأسري عبر استخدام وسائل التواصل

⁸ سلمى السويركي، مديرة الحالة في مركز شؤون المرأة، مقابلة شخصية بتاريخ 2020-10-10.

الاجتماعي الواتس أب، وتنفيذ المشاهدات عبر جمع الطفل/ة مع الطرف المشاهد عبر تقنية الفيديو ومتابعة الأخصائية لسير الجلسة، مما سهل على عدد (19 أسرة) مشاهدة أطفالها⁹.

قدمت جمعية الثقافة والفكر الحر من خلال كافة مراكزها خدمات متنوعة متمثلة بالدعم النفسي والاجتماعي، الاستشارات القانونية، توفير الأدوية لمريضات السرطان، أدوات مساعدات لحالات ذوي الإعاقة، طرود غذائية لحالات تتابعها الجمعية، وحالات جديدة تواصلت عبر أرقام التواصل، وكانت الخدمات تقدم عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والاتصالات الهاتفية، وأكثر الاحتياجات التي كانت بحاجة النساء هي المساعدات الغذائية، والأدوية، حيث أظهرت الاتصالات تأثير وتداعيات الجائحة على الأسر التي تعتاش على العمل اليومي، بالإضافة إلى أن هناك نسبة كبيرة من النساء التي كانت تعمل أيضاً بالعمل اليومي وأصحاب المشاريع الصغيرة فقدن عملهن، ولم يلتفت أحد لمساعدتهن، فبقيت النساء تبحث من خلال المؤسسات النسوية عن مساعدات وعن معين لهن¹⁰.

تداعيات نقص الاحتياجات الأساسية على النساء في الحجر المنزلي:

كان لنقص الاحتياجات الأساسية آثاراً واضحة على النساء خلال فترة الحجر المنزلي، حيث كانت النساء أكثر الفئات تضرراً، خاصة النساء اللواتي وجدن في أسر مصابة، أو مخالطة ترصد هذه الورقة بعض مما جاء على لسان من تعرضن للعنف:

- " كنت مخالطة ووضع المعيشي مستور، انحجرنا كلنا في العمارة، واحنا مساحة شقتنا 120 متر، ولدي 5 أطفال، وكنا نتصل على الديلفري ليوافر احتياجاتنا، ويستلمها منه الشرطي ويوصلها لنا، زاد الضغط النفسي لدي ولدي أسرتي، فأصبح زوجي يفش غله في، وضربني مرتين بشكل مبرح، لم نتلقى أي نوع من المساعدات، وغالبية لجان الطوارئ في المنطقة كانت تقدم خدماتها بناءً على اعتبارات حزبية، أي الاستقادة تقتصر على أفراد الحزب الواحد بغض النظر عن الوضع المعيشي للأسرة أو أحقيتها في أخذ

⁹ سناء عودة، مديرة الحالة في مركز الأبحاث والاستشارات القانونية والحماية للمرأة- مشروع مركز حياة، مقابلة شخصية بتاريخ 2020-10-12.

¹⁰ هويده الدريملي، مديرة الحالة في جمعية الثقافة والفكر الحر - شبكة وصال، مقابلة شخصية بتاريخ 2020-10-21

- هذه المساعدات، اتصلت على احدى الأخصائيات التي وجدت رقمها عبر الفيس بوك، لأنني كنت بحاجة لدعم نفسي، وحدا يسميني ويدلني على تحمل كل هذه الأعباء "11.
- متحدثه أخرى تقول: " أنا أصبت بفايروس كورونا وظهرت علي أعراضه من سخونة وصداع شديد، انجبرنا مدة أسبوعين في البيت، نفذ ما كان من مأكّل لم نستطع مغادرة المنزل لأن المنطقة كلها موبوءة، كنا نأكل ما تبقى من أجبان ومعلبات، رغم أن الجسم كان بحاجة للخضار والفواكه لتقوية المناعة، ولكننا لم نستطع أكلها خلال فترة الحجر، تلقينا مرة واحدة كوبونة من احدى الجهات كانت تحتوي على خبز وأجبان وبعض المعكرونة والأرز ".
- فيما أجمعت عدد من النساء على أنهن خلال الحجر المنزلي كن يتعرضن للعنف لأسباب قد تكون غريبة عند البعض، ولكن عندهن كانت آثارها جسيمة وتركت أثراً وجرحاً أليماً فقالت احدهن: " زوجي ضربني بكأس عندما أخبرته بأنه لا يوجد قهوة في البيت "، وأخرى قالت " عدم توفر الدخان كان سبباً في ضربي ".
- وعن قضايا المشاهدة والاستضافة قالت امرأة أخرى " لم أرى أطفالي منذ أربعة أشهر، فقد قرر طريقي معاقبتي من خلال حرمانني من مشاهدة أطفالي، ورفعت قضية مشاهدة، ولم يصدر قرار المشاهدة بعد، وجاءت جائحة كورونا وتوقف عمل المحاكم، وطلبت أن أرى أطفالي أو أن أتصل بهم فرفض "، فيما لم تستطع احدها التعبير عن مدى احتياج بناتها لتوفير وسيلة الحماية الخاصة بالدورة الشهرية، والذي أيضاً اعتبره زوجها بأنه عبئ وأنه لا يستطيع تأمينه، مما أوصلهم إلى مشاجرة حادة أشعرتها بعدم القدرة على التحمل والخذلان، فيما تعرضن أخريات لابتزاز الكتروني من قبل آخرين من داخل العائلة وخارجها، عبر وسائل التواصل الاجتماعي " فيس بوك "12.
- التعليم الالكتروني كان سبباً أيضاً في احداث مشكلات خاصة في العائلات محدودة الدخل، كما أنه أضاف عبء مادي جديد عليها، بالإضافة إلى العبء الذي يقع على كاهل النساء، فالتعليم الالكتروني ومتابعة الأطفال أضاف للنساء مهمة جديدة في المنزل

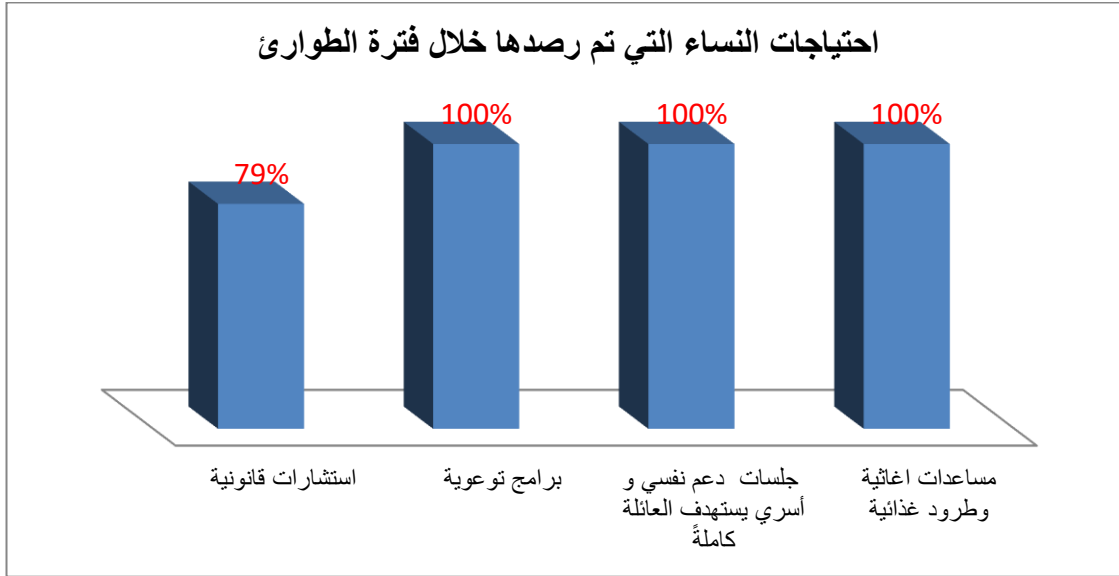
11 مجموعة مركزة بتاريخ 2020-10-15

12 مجموعة مركزة بتاريخ 2020-10-15

إضافة للأعمال المنزلية الأخرى من طبخ وتنظيف البيت وغيرها، وبإمكانيات محدودة للعائلة فبعض العائلات لا تمتلك الأجهزة الحديثة التي تتطلبها عملية التعليم الإلكتروني، وهو ما يسبب لها ضغط نفسي يتحول إلى عنف وصراعات مع الزوج¹³.

احتياجات النساء التي تم رصدها من خلال المجموعة المركزة:

- مساعدات اغاثية: طرود غذائية، حقائب صحية، توفير الأدوية، أدوات مساعدة خاصة بذوي الاعاقة
- دعم نفسي: جلسات تفريغ نفسي، أنشطة، دعم أسري يستهدف العائلة كاملةً.
- برامج توعوية: تتضمن البرامج التوعية بطرق الحماية من الفايروس، وبرامج حول كيفية التعامل مع الأطفال، كيفية قضاء وقت الحجر في تنفيذ أشياء مفيدة.
- استشارات قانونية¹⁴.



تعرضت النساء لأشكال عنف مختلفة خلال فترة الطوارئ والحجر المنزلي منذ بدء الجائحة في قطاع غزة ومن هذه الأشكال التي تم رصدها:

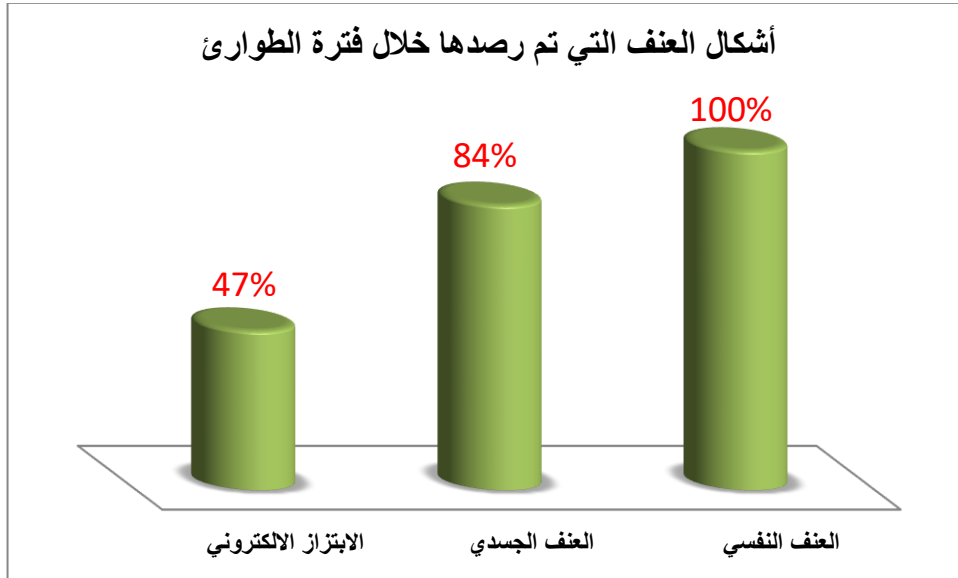
¹³ سلمى السويركي، مرجع سابق.

¹⁴ مجموعة مركزة بتاريخ 2020-10-15

- **العنف النفسي:** الإساءة، الأذلال، التمر، الوصمة، الإهمال، حرمان النساء المطلقات من مشاهدة أطفالهن.

- **العنف الجسدي:** الضرب، الركل، شد الشعر.

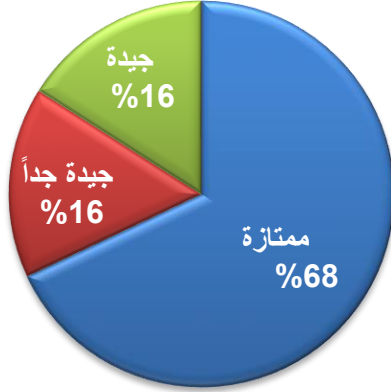
- **الابتزاز الإلكتروني:** استغلال الصور الشخصية، البيانات والمعلومات، عن طريق اختراق الحساب الشخصي¹⁵.



عبرن النساء عن مستوى رضاهن عن الخدمات المختلفة التي تم تقديمها المؤسسات النسوية فكانت النتائج كالتالي:

¹⁵ مجموعة مركزة بتاريخ 2020-10-15

مستوى الرضا عن الخدمات التي قدمتها المؤسسات النسوية وآلية تقديمها



الجهات الرسمية ودورها في استقبال شكاوى النساء المعنفات:

تدخلت الجهات الرسمية ممثلةً بقسم الأسرة والطفولة في الشرطة في عملية الاستجابة لخدمات للعنف القائم على النوع الاجتماعي، حيث تلقى القسم مئات الشكاوى التي تقدمت بها نساء تعرضن للعنف الجسدي "الضرب المفرط" والابتزاز الإلكتروني خلال فترة الطوارئ، عبر الاتصال المباشر بالقسم أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، والتي تم التعامل معها بشكل سريع بشكل مباشر من طرفهم، ومن خلال المؤسسات النسوية عبر نظام الإحالة المتبع بينهما، " كان هناك زيادة في نسبة الشكاوى خلال فترة الجائحة بشكل كبير لم تكن نتوقه بسبب الحجر وضيق البيوت والوضع الاقتصادي، كان تحويل الحالات التي بحاجة للحماية في مركز حياة يتطلب بعض الشروط ومنها فحص الحالة والتأكد من سلامتها وعدم اصابتها بالفايروس، لذا كنا نبقي هذه الحالات في أقرب مركز شرطة إلى حين إتمام كافة الإجراءات ومن ثم تحويلها لقسم الايواء في مركز حياة، الذي لم يغلق منذ بدء حالة الطوارئ، ومع ازدياد الحالات التي تم تحويلها للمركز طلبنا من وزارة التنمية الاجتماعية إعادة فتح بيت الأمان الذي أغلق لفترة منذ بداية الجائحة وتم إعادة تشغيله " .

التحديات التي واجهت القسم خلال تقديم خدماته للنساء المعنفات هي:

- إغلاق المؤسسات الحكومية الخاصة باستقبال النساء والأطفال الذين بحاجة لحماية ورعاية مثل بيت الأمان لرعاية النساء المعنفات، ومعهد الأمل للأيتام، وبالتالي شكل هذا الأمر عبءاً إضافياً على القسم، وتطلب العمل بشكل فردي مبني على العلاقات الشخصية وبذل جهود مضاعفة مع جهات محددة لاستيعاب الأطفال الذين تم اخراجهم من المعهد، فيما تم افرغ بيت الأمان من الحالات.
- عد كفاية الطاقم العامل في القسم، لمتابعة أعداد الشكاوى الكثيرة.
- صعوبة التنسيق مع العمليات المركزية بسبب حالة الطوارئ، ولهذا عمل الطاقم على ارتداء الزي الرسمي الشرطة، لتسهيل عملية مرور العاملات عبر النقاط والحواجز للوصول لأماكن وبيوت تواجد النساء المعنفات.
- عدم توفر وسائل مواصلات نهائياً خاصة لنقل العاملات، بسبب انشغال سيارات الشرطة في عملية الطوارئ¹⁶.

التنسيق والتشبيك في الاستجابة لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي:

كشفت جائحة كورونا عن عدة إشكاليات وقعت فيها الحكومة بغزة، وهي إدارة الأزمة بشكل منفرد من قبل الجسم الذي تم تشكيلة تحت مسمى اللجنة العليا لمواجهة جائحة مهامها يقتصر على التدخلات الصحية والحجر الصحي، دون اشراك المجتمع المدني، ودون النظر إلى معالجة تداعيات الجائحة وخاصة على الفئات الهشة من النساء والأطفال وذوي الإعاقة، والتي كانت يجب أن تُعالج ضمن خطة وطنية يشترك في صياغتها الجميع¹⁷.

¹⁶ مريم الناعوق، مسؤولة وقسم الأسرة والطفولة في الشرطة، مقابلة شخصية، بتاريخ 10-10-2020

¹⁷ نحو استراتيجية صحية موحدة لمواجهة جائحة كورونا بال الضفة والقطاع، المركز الفلسطيني لأبحاث السياسات والدراسات الاستراتيجية – مسارات، أحمد الكومي، 2020.

1- على مستوى التنسيق والتشبيك مع المؤسسات الحكومية:

بالرغم من تغييب المنظمات الأهلية من قبل الجهات الحكومية في وضع ورسم خطة الطوارئ لمواجهة جائحة "كورونا"، عن التخطيط واتخاذ القرارات، إلا أنه تم اللجوء إليها والاستفادة من خدماتها من قبل بعض الجهات الحكومية، والمشاركة في تكلفة وتجهيز مراكز الحجر الصحي، بناء على طلب من الجهات الحكومية نفسها¹⁸، وقدمت في هذا الإطار ما يمكن تقديمه من خدمات لوجستية لوزارة التنمية الاجتماعية كالأغطية، الطرود الغذائية، وحقائب الكرامة مواد التنظيف ومن هذه المؤسسات النسوية مركز شؤون المرأة، جمعية الثقافة والفكر الحر، جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل، جمعية وفاق لرعاية المرأة والطفل، " ولكن فيما يخص مستوى التنسيق مع الجهات الرسمية في عملية الاستجابة لخدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي اتضح أن هناك ضعفاً في الجهاز الحكومي فيما يتعلق بملف GBV لم تُطلع الوزارات أياً من القائمين على العمل في مجال مناهضة العنف على النوع الاجتماعي على أجدتها، وبقيت التدخلات تقتصر على المعرفة الشخصية في عملية الإحالة كما حدث مع غرفة GBV التي تعمل في مجمع الشفاء الطبي، بالإضافة إلى أن وزارة الصحة ركزت عملها على تقديم الخدمات الصحية فقط¹⁹.

2- على مستوى التنسيق بين المؤسسات النسوية:

عملت المؤسسات على اعداد خطة للطوارئ منذ سنوات، يتم تحديثها بشكل سنوي بالشراكة مجموعة العمل الفرعية GBV بهدف تقديم رزمة من الخدمات متعددة القطاعات، بالتنسيق بين المؤسسات والجهات الرسمية المتمثلة في وزارتي الصحة والتنمية الاجتماعية، ولكن لم تشمل هذه الخطة طبيعة الطارئ الذي حدث وهو انتشار الوباء، إذ لم يكن ذلك في الحسبان، وشهدت فترة الاغلاق الكامل ضعفاً في عملية التنسيق بين المؤسسات، وتقادياً لعدم التداخل في العمل المؤسسات اعتمدت مجموعة GBV منهجية توزيع الأدوار، وتوضيح التدخلات، ولكن هناك مشكلة ظهرت لدى بعض المؤسسات، فمثلاً هناك مؤسسات لو تم تركيز عملها في حدود

¹⁸ شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، مرجع سابق.

¹⁹ أميرة مهنا، مرجع سابق.

المنطقة الجغرافية التي تتواجد بها لاستطاعت تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبشكل أكثر فعالية من تقديمها على مستوى القطاع، وبالتالي تشيبت جهودها، وهذا ينطبق على نوعية الخدمات أيضاً²⁰.

المبحث الثاني: التحديات والمعوقات التي واجهت المؤسسات في الاستجابة لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي

فرضت الجائحة جملة من التدابير التي شكلت بشكل أو بآخر عائقاً أمام مواصلة المنظمات الأهلية في قطاع غزة من القيام بأدوارها المعتادة، ووضعها أمام اختبار مدى جهوزيتها وقدرتها على الاستجابة الفورية لهذه التدابير، حيث لا يمكن الحديث عن مستوى موحد من الاستجابة والجهوزية لدى المنظمات الأهلية كافة في مواجهة الأزمات، وهذا عائد إلى جملة من الأسباب المرتبطة بقدرات المنظمة وأطقمها العاملة، وطبيعة الفئة المستهدفة، وحجم التمويل²¹:

- 1- عدم اشراك المجتمع المدني في الخطة الحكومية التي تتبعها اللجنة العليا لمواجهة جائحة كورونا في غزة، واستبعاد النساء من عمليات الاستجابة وإدارة الأزمة²².
- 2- عدم ملائمة خطط الطوارئ التي عملت عليها مجموعة GBV والمؤسسات النسوية على سابقاً، إذ أنها لا تشمل على هذا النوع من الأزمات وهو انتشار الوباء²³.
- 3- عدم وجود مؤسسة لنظام تقديم الخدمات عن بُعد في فلسطين²⁴.
- 4- محدودية أعداد الطواقم التنفيذية في المؤسسات، مما زاد من الضغوطات النفسية لدى مقدمي الخدمات المباشرين من الأخصائيات النفسيات والاجتماعيات²⁵.
- 5- ضعف الخبرات الإلكترونية الافتراضية لدى المنظمات الأهلية وعدم توفر البدائل الفعالة لديها، خصوصاً في ضوء ما يعانیه قطاع غزة من فجوة رقمية متصلة بمشاكل عدة،

²⁰ أميرة مهنا، مرجع سابق.

²¹ شبكة المنظمات الأهلية، مرجع سابق.

²² مريم شقورة، مرجع سابق.

²³ أميرة مهنا، مرجع سابق.

²⁴ أميرة مهنا، مرجع سابق.

²⁵ أميرة مهنا، مرجع سابق.

مثل الكهرباء، والحصول على جودة الخدمة في تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والانترنت²⁶.

6- تعطل خدمات مراكز الرعاية الأولية في المؤسسات الصحية الحكومية، والمؤسسات الأهلية، مما زاد من معاناة النساء الحوامل، ومريضات السرطان، وذوات الإعاقة²⁷.

• النتائج التي خلصت لها الورقة

7- أظهرت جائحة كورونا مدى تأثير النساء بالأزمات والكوارث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال نقص الخدمات والاحتياجات الأساسية، واعتبار ذلك سبباً لممارسة العنف ضد المرأة.

8- ضعف النظم الاجتماعية، السياسية، والاقتصادية، مما زاد من آثار وتداعيات الجائحة على الفئات الهشة.

9- تعطل خدمات مراكز الرعاية الأولية في المؤسسات الصحية الحكومية، والمؤسسات الأهلية، مما زاد من معاناة النساء الحوامل، ومريضات السرطان، وذوات الإعاقة.

10- عملت الجائحة على قياس حجم تدخلات المؤسسات النسوية، وقدراتها في الوصول للفئات، مما يتطلب تطوير الخطط الاستراتيجية وخطط الطوارئ، وزيادة أعداد الطواقم التنفيذية في المؤسسات.

11- تحمل طواقم المؤسسات العاملة في مجال خدمات الاستجابة للعنف المبني على العنف القائم على النوع الاجتماعي لأعباء وضغوطات نفسية عالية وحالات عنف واجهت مقدمي الخدمات " الأخصائيات النفسيات والاجتماعيات " ناجمة عن العمل عن بُعد، ما يستدعي تنفيذ برامج رعاية ذاتية سريعة للطواقم.

12- رصدت الجائحة توجهات الحكومة في عملية إدارة الأزمة، من خلال اقتصارها على جهات محددة في الوزارات والأجسام الأخرى، وأن المجتمع المدني ما هو إلا مساند يتم الاستعانة به حين تطلب الحكومة منه ذلك، مما يعزز حالة التشرذم القائم.

²⁶ شبكة المنظمات الأهلية، مرجع سابق.

²⁷ شبكة المنظمات الأهلية، مرجع سابق.

التوصيات بشأن تطوير العمل في عملية الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي خلال الطوارئ والأزمات:

توصيات للجهات الرسمية:

- 1- تحييد عملية الاستجابة للطوارئ من الانقسام الداخلي الفلسطيني، واتباع منهجية الاشراف على عملية التنسيق بين المؤسسات وتوزيع الأدوار على مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات النسوية ضمن خطط معدة مسبقاً تتناسب مع أوضاع الطوارئ، لضمان تقديم الخدمات بجودة عالية في كافة المناطق.
- 2- اشراك المجتمع المدني في خطط الاستجابة للكوارث والأزمات، والعمل ضمن خطة وطنية موحدة تقوم على مشاركة كافة القطاعات، لضمان تقديم الخدمات بجودة عالية للمستفيدين/ات.
- 3- زيادة تمثيل النساء في عملية وضع الخطط والاستراتيجيات الوطنية المتعلقة بإدارة الأزمات.

توصيات للمؤسسات:

- 1- تبني إدارة المؤسسات سياسات داعمة لتطبيق الخطط الاستراتيجية، والعمل على تطبيقها خلال الأزمات في شكل يتسم بالمرونة والشمولية في كل مجالات عملها، مع الأخذ بعين الاعتبار تخصيص ميزانية خاصة بالطوارئ، بهدف توفير الاحتياجات اللازمة للنساء أوقات الطوارئ بشكل سريع.
- 2- إنشاء وحدة (دائرة الاستجابة للطوارئ) تضم في عضويتها ممثلين عن مختلف المستويات داخل المؤسسة، يكون دورها الرئيس التعامل مع تحديات وتداعيات الكوارث والأزمات، بما يمنح المؤسسة فعالية أكبر ونجاعة أعلى في التعاطي مع الأزمات²⁸.
- 3- تدريب العاملين/ات والطواقم التنفيذية والمتطوعين/ات على العمل أوقات الأزمات والكوارث، وإعدادهم في شكل مهني للتعامل معها.

²⁸ شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، مرجع سابق.

- 4- رفع مستوى التنسيق والتشبيك بين المؤسسات ذات القطاع الواحد، وبين المؤسسات النسوية والجهات الرسمية، مما يُسهل عملية تقديم الخدمات بشكل تكاملي²⁹.
- 5- تنفيذ برامج توعوية هادفة، تعمل على تخفيف الضغوط النفسية خلال الطوارئ والأزمات، والعمل على الوصول لكل الفئات المختلفة، مما يساعد في الكشف عن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، مما يُسهم في عملية الاستجابة السريعة لهذه الحالات.
- 6- عمل دليل إجراءات خاص بالطوارئ للاستجابة لاحتياجات النساء ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، يضمن تقديم الخدمات بالشكل الآمن³⁰.
- 7- إنشاء خط ساخن يجمع بين مؤسسات المجتمع المدني والجهات الرسمية لتنسيق العمل والتشبيك وتظافر الجهود، لمواجهة تداعيات الأزمات والكوارث بشكل تكاملي³¹.

²⁹ أميرة مهنا ، مرجع سابق.

³⁰ أميرة مهنا، مرجع سابق.

³¹ هويده الدريملي، مرجع سابق.