

دمج المساعدات النقدية في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لدعم الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي والأفراد المعرضين للخطر في الأردن

سبتمبر/أيلول 2022



شكر وتقدير



تعمل مفوضية اللاجئين من النساء (WRC) على تحسين الحياة وحماية حقوق النساء والأطفال والشباب النازحين بسبب النزاعات والأزمات. فنحن نبحث في احتياجاتهم، ونحدد الحلول، وندعو إلى البرامج والسياسات لتعزيز قدرتهم على الصمود ودفع التغيير في الممارسات الإنسانية. لمعرفة المزيد، قم بزيارة www.womensrefugeecommission.org.

على مدار سبعة عقود من الخبرة، أنشأت هيئة كير الدولية في الأردن برامج تغطي احتياجات الفئات الأكثر هشاشة، مع الابتكار والريادة في أولويات منظمة كير المتعلقة بالنوع الاجتماعي. وتأسست هيئة كير الأردن عام 1948 في أعقاب الأزمة الفلسطينية، وهي تقود اليوم استجابة إنسانية وتنموية موحدة لدعم الفئات الهشة من اللاجئين والسكان الأردنيين بشكل مستدام، وتوسيع الشراكات الفعالة، وتعزيز برامج التمكين، وخاصة للنساء والشباب. تم دمج برنامج الحماية الخاص بها في المناطق الحضرية وكذلك مخيم الأزرق، وبرنامج التمكين الاقتصادي والعدالة من خلال استراتيجية الرابط الثلاثي والتي تربط بين التنمية بالبرامج الإنسانية ونهج بناء السلام على المدى الطويل، وتحقيق استدامة أكبر ومعالجة التحديات المستعصية في جميع أنحاء الأردن. " لمعرفة المزيد، قم بزيارة www.care.org.

شكر وتقدير

أمكن تنفيذ دراسة الحالة هذه من خلال التمويل السخي من الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون لفريق العمل المعني بالنقد من أجل الحماية (TTC4P) بالمجموعة العالمية للحماية (GPC). البرنامج الذي تم توثيقه ومناقشته في دراسة الحالة هذه تم بتمويل من وزارة الشؤون العالمية الكندية. المحتويات هي مسؤولية هيئة كير ومفوضية اللاجئين من النساء.

شارك في تأليف دراسة الحالة هذه زينة أبو جبارة ونور الصعايدة من هيئة كير الأردن، وبابولا كاستياتي من هيئة كير، وتنزين مانييل من مفوضية اللاجئين من النساء. وتمت مراجعتها من قبل دال باشر، وديانا كويك، وجوانا كوبرلر من مفوضية اللاجئين من النساء ونهلة رفاعي من هيئة كير الأردن. والتصميم بواسطة ديانا كويك.

التواصل

للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال: زينة أبو جبارة في zeina.abujbara@care.org أو نور السعايدة في nour.alsaaideh@care.org.

© Women's Refugee Commission, Inc, and CARE 2022

صورة الغلاف: امرأة تصنع أثاثاً خشبياً داخل ورشتها في مادبا، بالأردن؛ © أحمد البكري

جدول المحتويات



2..... شكر وتقدير

1..... المعلومات الأساسية

1..... مقدمة

2..... السياق التشغيلي

3..... مساعدات النقد و القسائم من هيئة كير للتدخلات في نتائج العنف القائم على النوع الاجتماعي

4..... نموذج البرنامج

7..... النتائج

9..... الدروس المستفادة والتوصيات لتوسيع وإضفاء الطابع المؤسسي للنهج الناجحة

12..... الخاتمة

13..... المصطلحات والاختصارات

المعلومات الأساسية



بدعم من الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون، تقود مفوضية اللاجئين من النساء (WRC) وهيئة كير مبادرة نياية عن فريق العمل المعني بالنقد من أجل الحماية (TTC4P) بالمجموعة العالمية للحماية (GPC) لتوسيع إمكانية وصول الممارسين على المستوى الميداني للمعرفة والمهارات والإرشادات والأدوات المطلوبة لدمج برامج مساعدات النقد و القسائم (CVA) والعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) في البيئات الإنسانية. وهذه وغيرها من دراسات الحالة التي تركز على مساعدات النقد و القسائم لنتائج العنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) والمصحوبة بمواد تدريبية، وورش عمل، وندوات عبر الإنترنت، وبث بودكاست التي توثق التعلم البرامجي والتشغيلي. وتساهم هذه الموارد معاً في التعلم المحلي والوطني والعالمي حول دمج مساعدات النقد و القسائم في برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي، فضلاً عن الممارسات المحسنة من قبل مجموعة من الجهات المعنية بالمجال الإنساني، بما في ذلك المتخصصون في المجال الإنساني والإنمائي والوكالات الحكومية الوطنية والجهات المانحة الدولية.

تغطي دراسة الحالة هذه مشروعاً تم تنفيذه في الفترة من يناير/كانون الثاني 2020 إلى ديسمبر/كانون الأول 2021 في كل من المفرق، وعمان، والزرقاء والذي يهدف إلى بناء القدرة على التكيف لكسب العيش ومكافحة تهديدات الحماية التي تواجهها النساء والفتيات والرجال والفتيان المتأثرين بالأزمة والاستجابة لها.

مقدمة



وجد تقييم الاحتياجات السنوي لهيئة كير الأردن 2021¹ أن أكثر الضغوطات الجوهرية التي تؤثر على سلامة وحماية اللاجئين والمجتمعات المضيفة، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي، هي نقص فرص الحصول على دخل (80.2%)، وفيرس كوفيد-19، والصراع المجتمعي. وينتشر العنف القائم على النوع الاجتماعي في كلا المجتمعين وله دوافع اجتماعية واقتصادية.

تخلق معايير النوع الاجتماعي وديناميكيات السلطة على مستوى الأسرة والمجتمع حواجز كبيرة أمام توفير سبل كسب العيش المستدامة للنساء. ومع ذلك، فقد أدى النزوح إلى تحولات أساسية في أدوار ومسؤوليات الجنسين: ا تولت المرأة السورية بأدوار ومسؤوليات جديدة بسبب خلق عائلين جدد للأسر والحاجة إلى زيادة دخل الأسرة. فقد شهدت فترة الجائحة حرمان النساء من دخلهن من العمل وكان ذلك في الغالب بالقطاع غير الرسمي، في حين واجه الرجال مزيداً من الضغوط كمصدر تقليدي للدخل.

زادت جائحة كوفيد-19 من التوترات داخل الأسر. فغالباً ما تم حبس النساء والأطفال في الداخل مع مرتكبي العنف القائم على النوع الاجتماعي، وتقليل فرص الوصول إلى خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وتشير البيانات إلى أن اعتداءات الأزواج الجسدية على زوجاتهم هي الشكل الأكثر شيوعاً للعنف الجسدي وجرائم الشرف التي لا تزال تحدث. بالإضافة إلى ذلك، لا يزال هناك الكثيرون ينظرون إلى زواج الأطفال والزواج المبكر



والقسري على أنه الخيار الأفضل لمعالجة الصعوبات المالية للأسرة حيث يكون أفراد الأسرة الذكور غالباً هم متخذو القرار بالأسرة.

والشعور بوصمة العار والخوف من الانتقام من قبل الجناة هي الحواجز الرئيسية التي تحول دون قيام النساء والفتيات بالكشف عن العنف والسعي للحصول على الخدمات لحماية أنفسهن من المزيد من العنف.

السياق التشغيلي

الأردن هي موطن لثاني أكبر عدد من اللاجئين في العالم نسبة لعدد السكان. فيبلغ إجمالي عدد سكان الأردن 10571602 نسمة، بما في ذلك 751805 طالب لجوء مسجل. وأغلب طالبي اللجوء (624972) يعيشون في المناطق الحضرية وليس في المخيمات.²

لقد أحدثت أزمة اللاجئين السوريين وجائحة كوفيد-19 تحولات في المشهد السياسي والاجتماعي في الأردن وأثرت بشكل كبير على اقتصاد البلاد. فارتفعت معدلات البطالة بشكل كبير،³ بينما تكافح الحكومة الأردنية لتوفير الخدمات الأساسية.

يتم دعم الحماية الاجتماعية في الأردن من قبل الحكومة الأردنية (GoJ) و الجهات التنفيذية الإنسانية. حيث يحتوي نظام الحماية الاجتماعية للحكومة الأردنية على برنامجين رئيسيين يخصصان المساعدة الاجتماعية:

- صندوق المعونة الوطنية: وهو مؤسسة مستقلة تقدم إعانات مستمرة للفئات الهشة من الأردنيين، بالإضافة إلى بعض الدفعات المالية لمرة واحدة؛ و
- صندوق الزكاة: المساعدات نقدية والمساعدة العينية التي تديرها وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية والأماكن المقدسة وبدعم من مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين (UNHCR)⁴؛ والأفراد الذين لا يتلقون إعانات أخرى مؤهلون.

تتم إدارة برامج الحماية الاجتماعية للاجئين السوريين وغيرهم من اللاجئين إلى حد كبير من قبل الجهات التنفيذية الدولية. ويجب على الأشخاص غير السوريين الذين تعنى بهم المفوضية التسجيل أولاً كلاجئين لدى مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين من أجل الحصول على المساعدات. وبالتالي، فهم مؤهلون لتلقي القسائم الإلكترونية من برنامج الأغذية العالمي.

تقوم هيئة كير الأردن بالتنسيق مع مجموعة متنوعة من الشركاء⁵ لضمان تقديم خدمات تكميلية ومنسقة، ولتجنب أي ازدواجية وحيثما أمكن، لتعزيز العلاقة بين العمل الإنساني والتنمية. كما تشارك هيئة كير الأردن في مجموعة العمل المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، والتي تشمل المنظمات الدولية غير الحكومية (INGOs) العاملة في قطاع العنف القائم على النوع الاجتماعي، بالإضافة إلى مجموعة العمل المعنية بالاحتياجات الأساسية ومجموعة التسهيلات النقدية المشتركة.

2 <https://www.unhcr.org/jordan.html>

3 بلغ معدل البطالة 23.3% في الربع الرابع - 2021، وبلغ معدل البطالة بين الشباب ما يقرب من 50%، وكان معدل مشاركة المرأة في القوى العاملة 14% وهو من أدنى المعدلات في العالم.

4 <https://www.worldbank.org/en/country/jordan/overview> منتدى الاستراتيجية الأردنية وصندوق الأمم المتحدة للأطفال، 2020.

5 تنسق هيئة كير مع الهيئات الحكومية، بما في ذلك وزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة التعليم، ووزارة التخطيط والتعاون الدولي، ووزارة العمل؛ ومؤسسات التدريب الأكاديمي والمهني؛ ووكالات الأمم المتحدة، بما في ذلك مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين وصندوق الأمم المتحدة للأطفال؛ والمنظمات المجتمعية بما في ذلك الأمل والطفول وبسمة شهاب؛ المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية غير الحكومية بما في ذلك بلان الدولية والهيئة الطبية الدولية ولجنة الإنقاذ الدولية (IRC).

مساعات النقد و القسائم من هيئة كير للتدخلات في نتائج العنف القائم على النوع الاجتماعي



تسعى هيئة كير في تقديم خدماتها بالأردن إلى تلبية احتياجات الفئات الأكثر هشاشة، وضمان وصولهم إلى الاحتياجات الأساسية من خلال تقديم الدعم النقدي والتعليم والدعم النفسي الاجتماعي، وهذا مرتبط بالتمكين الاجتماعي والاقتصادي الذي يعالج الأسباب الكامنة وراء عدم المساواة والفقر. تعتبر النساء والفتيات الفقيرات والمهمشات من الفئات المستهدفة الرئيسية التي تسعى هيئة كير إلى دعمهن، مما يؤدي لإحداث تغيير كبير ومستدام.

تشمل نهج وأدوات هيئة كير ما يلي:

- **التحليل الاجتماعي والتدابير (SAA):** تحفز هذه المنهجية النساء، والرجال، والفتيان، والفتيات، على الانضمام إلى اللجان المجتمعية المؤلفة من اللاجئين، واللجان، وأعضاء المجتمع المحلي المضيف، ومجالس القيادة النسائية. والتحليل الاجتماعي والتدابير عبارة عن عملية تغيير اجتماعية يقودها المجتمع المحلي لمساعدة اللاجئين وأفراد المجتمع الأردني على مجابهة أعراف النوع الاجتماعي التقييدية والعمل معاً لخلق معايير أكثر إنصافاً، بالإضافة إلى دعم المجتمع للوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وتحسين الصحة الجنسية، والإنجابية، وصحة الأمهات. من الأمور الحاسمة لنجاح نهج التحليل الاجتماعي والتدابير، هي جلسات التغيير المستمرة، حيث يقوم موظفو وشركاء البرنامج، بتحري ومجابهة تحيزاتهم الخاصة. ن العديد من الميسرين ينتمون إلى نفس المجتمعات مثل المشاركين في البرنامج وبالتالي لديهم العديد من نفس الأعراف فيما يخص النوع الاجتماعي. وإشراك الموظفين والشركاء بهذه الطريقة يؤدي إلى زيادة استعداد المجتمعات لمجابهة الأعراف الحالية وقيادة التغيير.
- **إطار عمل المساواة بين الجنسين⁶:** يحدد إطار العمل هذا الإجراءات العملية لضمان إعداد البرامج المراعية للنوع الاجتماعي كحد أدنى من التوقعات التي تهدف إلى أنشطة تحولات المواقف بالنوع الاجتماعي، بما في ذلك تعزيز الوكالات النسائية، وتغيير البيئات النسائية والهياكل المحيطة من خلال المناصرة، وإشراك الرجال والفتيان في حالات الطوارئ، وإعداد برامج السوق القائمة على الأدلة.
- **إشراك الرجال والفتيان في مناهج الطوارئ:** يعد هذا نهج مبتكر للوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي وتعزيز نمط الحياة الصحي للفتيان والفتيات (من سن 14 إلى 20 عاماً) مع التركيز على الجانب الصحي، والذكورة، والأنوثة، بالإضافة إلى مواجهة التحديات التي يواجهها الشباب والشابات في مرحلة المراهقة.
- **إجراءات التشغيل المعيارية (SOPs) لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المدمجة في مساعات النقد و القسائم:** تعتمد إجراءات التشغيل المعيارية على إرشادات لأفضل الممارسات مثل **خلاصة مساعات النقد و القسائم والعنف القائم على النوع الاجتماعي** ويتم تفعيلها من خلال الاستفادة من التسهيلات النقدية المشتركة (CCF)⁷ والشراكات مع مقدمو الخدمات المالية (FSPs) ومسح قريحة العين استناداً إلى القياسات الحيوية للمستفيدين.

6 إطار عمل كير للعدالة الاجتماعية والنوع الاجتماعي في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2015 - 2030.

تعرف هيئة كير تمكين المرأة على أنه هو التأثير المشترك للتغييرات اللازمة للمرأة لكي تدرك حقوقها الإنسانية الكاملة. إنه تداخل التغييرات في الأبعاد الثلاثة التالية: الوكالة: مهاراتها الخاصة، ومعرفتها، وتقديرها لذاتها وطموحاتها الشخصية؛ الهيكل: البيئة المحيطة بها وظروف خياراتها (بما في ذلك الأعراف المجتمعية، والعادات، والمؤسسات، والسياسات)؛ العلاقات: صلات القوى والتي تستطيع من خلالها أن تتفاوض لشق سبلها (بما في ذلك ديناميكيات السلطة داخل الأسرة، ومع الشركاء الحميين، والدعم من الآخرين).

7 [https://reliefweb.int/report/jordan/jordan-common-cash-facility-factsheet-partnership-coordinated-cash-](https://reliefweb.int/report/jordan/jordan-common-cash-facility-factsheet-partnership-coordinated-cash-assistance)

assistance. التسهيلات النقدية المشتركة (CCF) هي عبارة عن منصة تستخدمها وكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، والحكومة

الأردنية (البلديات) لتقديم المساعدات النقدية للاجئين والأسر الأردنية الأكثر احتياجاً.



تم اختبار هذه الأساليب والأدوات وهي الآن أساس العديد من مشاريع هيئة كير في الأردن التي تتخذ نهجاً شاملاً يهدف إلى تعزيز المساواة بين الجنسين ومكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي والتخفيف من حدته والاستجابة له. أحد هذه المشاريع والذي هو محور دراسة الحالة هذه، هو برنامج كير الأردن الممول من وزارة الشؤون العالمية الكندية للاحتياجات الأساسية المنقذة للحياة وخدمات الحماية للمتضررين من الأزمات في الأردن. وتم تنفيذ هذا المشروع في الفترة من يناير/كانون الثاني 2020 إلى ديسمبر/كانون الأول 2021 في كل من المفرق وعمان والزرقاء، ويهدف إلى بناء القدرة على التكيف لكسب العيش ومكافحة تهديدات الحماية التي تواجهها النساء والفتيات والرجال والفتيان المتأثرين بالأزمة والاستجابة لها. ويعد المشروع جزءاً لا يتجزأ من استجابة كير الأردن لجائحة كوفيد-19 وجهودها لتعزيز القدرة على الصمود في مواجهة الجائحة. ويتضمن نهج كير الشامل والمتكامل توفير المعلومات، وإدارة الحالات، والزيارات المنزلية، ومساعدات النقد و القسائم للاحتياجات الحماية العاجلة، والمأوى.

نموذج البرنامج

استفاد من برنامج الاحتياجات الأساسية المنقذة للحياة وخدمات الحماية للمتضررين من الأزمات في الأردن وتلقوا دفعة مالية لمرة واحدة قدرها 185 دولاراً أمريكياً من المساعدات النقدية الطارئة 3169 شخصاً (2026 سوري و 950 أردني و 193 عراقي)⁸ وتضمن المشاركون الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وأولئك المعرضين لخطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، والأرامل، والمطلقات، والأسر التي تعولها سيدات، والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وكبار السن. ومن بين المشاركين في البرنامج السوري، تلقى 240 شخصاً⁹ ثلاثة دفعات مالية شهرية تصل قيمتها الإجمالية إلى 555 دولار أمريكي (انظر إلى الجدول 1).

وفقاً لإجراءات التشغيل المعيارية للبرنامج، قام مديرو الحالات بتقييم حاجة المستفيدين إلى المساعدات النقدية، والفحص في العوامل الصحية والحماية، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية التي ساهمت في تعرضهم للعنف القائم على النوع الاجتماعي، بالإضافة إلى العوائق المالية التي تحول دون تعافهم. تم الاتفاق على معايير الهشاشة مع مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين وفريق العمل النقدي. فتمت مقابلة كل مستفيد بواسطة وحدة إدارة حالة مدربة وذلك عبر المكالمات الهاتفية أو من خلال الزيارات المنزلية باستخدام تقييم أوجه الهشاشة، والتي تضمن مجموعة متنوعة من المواقف (الظروف الصحية، وذوي الاحتياجات الخاصة، وحجم الأسرة، وخصائص الأسرة، وظروف السكن، ومخاوف الحماية، والوضع القانوني) ودرجات الأوضاع التي تم تسجيلها.

وقام مدير الحالة بتقييم أوجه الضعف والهشاشة العامة للمستفيدين وقرر استحقاقهم لخدمات إدارة الحالة. وبناءً على النتيجة، أنشأت هيئة كير خطة خدمة فريدة للناجين، والتي تضمن المساعدات النقدية، وإذا كان ذلك مناسباً الدعم النفسي الاجتماعي، ودعم الصحة النفسية، والدعم القانوني، ومحو الأمية المالية، ومهارات إدارة الأعمال التجارية، والتدريب المهني، وتحديد الأهداف. وكانت الأسر التي سجلت 15 نقطة فأكثر بتقييم أوجه الضعف والهشاشة مؤهلة للحصول على المساعدات النقدية. ووفقاً لاحتياجات المشاركين في البرنامج ونقاط ضعفهم وهشاشتهم، قام مديرو الحالة بعد ذلك بتنشيط الإحالات الداخلية أو الخارجية. قدمت الإحالات الداخلية لهيئة كير، التدريب على سبل كسب العيش والدعم النفسي من خلال جلسات الاستشارة بالحضور الشخصي والتي يجريها أخصائي علم النفس، والاستشاريون، ومديرو الحالات. فعلى وجه التحديد، بالنسبة للناجيات الذين يعانون من أشكال من اضطرابات الضيق غير المرضية، وفرت مجموعات الدعم مساحة للنساء لمشاركة مشكلاتهن ومناقشة تحدياتهن وسبل المضي قدماً في بيئة ودية وغير رسمية. وفي حالة الصدمات النفسية الأشد واستناداً إلى احتياجات الناجيات، تم توفير ما يصل إلى 10 جلسات استشارية فردية.

8 التوزيع الجغرافي: عمان (1131)، مدينة الأزرق (260)، المفرق (1027)، الزرقاء (751). 12% من كبار السن و 1% من ذوي الاحتياجات الخاصة.

9 التوزيع الجغرافي: عمان (78)، مدينة الأزرق (35)، المفرق (69)، الزرقاء (58). 7% من كبار السن و 2% من ذوي الاحتياجات الخاصة.

بناءً على احتياجاتهم، تمت الإحالة الخارجية للمشاركين إلى الهيئة الطبية الدولية، أو مؤسسة صحة الأسرة، أو مؤسسة كاريتاس للخدمات الصحية، أو مركز العدالة للمساعدات القانونية، أو النهضة العربية للديمقراطية والتنمية للدعم القانوني، والهيئة الطبية الدولية لخدمات الصحة النفسية. حيث تم إجراء إجمالي 3602 إحالة داخلية و 472 إحالة خارجية. وتم تخطيط الخدمات بانتظام وتحديث مسارات الإحالة باستمرار لضمان الإحالات الصحية وتم إجراء الإحالات بموافقة الناجين والأفراد المعرضين للخطر قبل تفعيل الإحالة.

الجدول 1: معايير استحقاق الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والأفراد المعرضين للخطر الذين يتلقون المساعدات النقدية

المعايير	مجموع النقاط	مستوى المخاطرة	الدفعات	إجمالي قيمة التحويل (بالدولار الأمريكي)	زمن الاستجابة
حماية الطفل وحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تتطلب التدخل الفوري	25 فأكثر	مرتفع	3	555	ثلاثة أيام
عدم التمكن من الوصول إلى الاحتياجات والخدمات الأساسية - التي تتطلب تدخل فوري	15 فأكثر	مرتفع	1	185	ثلاثة أيام
حماية الطفل وحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي	16 - 20	متوسط	3	555	ثلاثة أسابيع
عدم التمكن من الوصول إلى الاحتياجات والخدمات الأساسية	11 - 15	متوسط	1	185	ثلاثة أسابيع
حماية الطفل وحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي	10 - 14	منخفض	3	555	شهر واحد
عدم التمكن من الوصول إلى الاحتياجات والخدمات الأساسية	0 - 9	منخفض	1	185	شهر واحد

تم الصرف النقدي من خلال اتباع آليتين رئيسيتين للاستلام على النحو التالي:

- مسح قزحية العين - تقنية تقيس الأنماط الفريدة في قزحية العين، والتي تُستخدم للتحقق من الهوية والمصادقة عليها - تم التحقق بها في نقاط التصريف التابعة لجهات خارجية. في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين يتم فحص القزحية لحظة الوصول إلى الأردن. ووحدات الصراف الآلية التابعة لجهات خارجية مثل الوكالات الإنسانية الشريكة، والبنوك المشاركة (مثال: بنك القاهرة عمان)، والمتاجر الكبرى يمكنها مصادقة اللاجئين على الفور دون مشاركة اللاجئين لأي بيانات شخصية أو القياسات الحيوية. وذلك يضمن تأمين بيانات اللاجئين ويقلل من الاحتيال. حيث يتم استخدام التكنولوجيا للاجئين فقط.
- العلاوة للصراف¹⁰: لدى مقدم للخدمات المالية 42 فرع استراتيجي عامل في جميع أنحاء الأردن، ويعمل به أكثر من 835 موظفًا. تستخدم العلاوة للصراف للأردنيين وكخطة احتياطية للاجئين الذين يعانون من مشاكل طبية ولا يمكنهم استخدام مسح القياسات الحيوية.

تم دعم الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل أكبر من خلال التدريب على مهارات إدارة الأعمال التجارية، أو منح الأعمال، أو محو الأمية المالية، أو التدريب المهني. ويشمل ذلك دعم سبل كسب العيش بالمشاريع بما في ذلك المطاعم، وصناعة المجوهرات، ومحلات التجميل، كما يوجد أيضاً مشاريع كخيارات للنسجين، مثل السباكة، والتنظيف الجاف للثياب، ومزارع منتجات الألبان وحتى التخطيط.

تم متابعة جميع الحالات من خلال المكالمات الهاتفية والزيارات المنزلية، والتي تضمنت متابعة منتظمة لرصد الحالات وفقاً لأفضل الممارسات والإرشادات لإدارة الحالة، بالإضافة إلى رصد ما بعد التوزيع (PDM) للتحويلات النقدية.

بالإضافة إلى إدارة الحالات المتكاملة من مساعدات النقد و القسائم للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، تم إجراء أنشطة التوعية بالتعاون مع المنظمات والجمعيات الخيرية المجتمعية (CBOs) مثل الأمل والطفول وبسمة شهاب، ومجالس القيادة النسائية واللجان المجتمعية التي تجابه بعض الأعراف القائمة والسلوكيات التي من شأنها ان تزيد من العنف القائم على النوع الاجتماعي. وتتكون لجان المجتمع هذه من أعضاء المجتمع المحلي المضيف، واللاجئين، بما في ذلك الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد تبنت هذه اللجان منهجية التحليل الاجتماعي والتدابير (SAA) الخاصة بهيئة كير. حيث تعد هذه عملية تغيير اجتماعي يقودها المجتمع والتي من خلالها يقوم الأفراد والمجتمعات باستكشاف ومجابهة الأعراف، والمعتقدات، والممارسات حول النوع الاجتماعي.

قامت هيئة كير بتأسيس وتدريب أعضاء المجتمع، وخاصة النساء والشباب والمراهقين على بناء السلام، واستقرار المجتمع، والتنوع، وحماية الطفل، والذكورة الإيجابية، والنوع الاجتماعي، والعنف القائم على النوع الاجتماعي. وبعد ذلك، أجرى أعضاء المجتمع المدربون جلسات توعية مجتمعية منظمة في المواقع المستهدفة، وتحديد ومناقشة الأعراف الاجتماعية، بدعم من مسؤولي العنف القائم على النوع الاجتماعي بهيئة كير. كما ينظم المشاركون أيضاً جلسات توعية تركز على النوع الاجتماعي وتركز على الحملات الاجتماعية في مواقع المشروع والتي تستهدف مختلف الجهات المعنية مثل المنظمات والجمعيات الخيرية المجتمعية الرئيسية، قيادات المجتمع المحلي، المنظمات غير الحكومية وممثلي الحكومة.



التوزيعات النقدية للاجئين السوريين في بلدة الأزرق بالأردن.

بالإضافة إلى الرصد ما بعد التوزيع، تم تنفيذ ختام نهائي للمشروع في مارس/أذار 2022 من قبل شركة رياضة للاستشارات والتدريب. وإجمالاً، تمت مقابلة 676 أسرة وأجريت 17 من نقاشات مجموعات التركيز (FDGs) مع المشاركين في البرنامج. النتائج، كما ذكرت من قبل المشاركين في البرنامج، ملخصة في الجدول 2 أدناه.

الجدول 2: النتائج

المساعدات النقدية

- الاحتياجات الأساسية: تحسين الحصول على الاحتياجات الأساسية والتي تضمن الاحتياجات الرئيسية مثل الأكل، والسكن، والخدمات الصحية. حيث ترك استخدام المساعدات النقدية لدفع الإيجار هامشاً ضئيلاً لتغطية الاحتياجات الأساسية الأخرى. ولا يزال الطب ورعاية الأطفال مجالاً مقلقاً: حيث لا يزال من الصعب تغطية الأدوية والحفاظات. وقد عززت القدرة على تغطية الإيجار الشعور بالاستقرار بين متلقي المساعدة لتجنب إخلالهم. واقترح المتلقون أن هناك حاجة إلى أكثر من دفعة واحدة لتغطية الاحتياجات الأساسية. والمساهمة في شعور المتلقون بالأمان.
- الناجيات الذين تلقوا المساعدات النقدية ممن واجهوا مشكلة تهدد حياتهم تتعلق بحوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي أو أخطار متعلقة بالحماية (مثل التهديد اللفظي بالقتل، والاعتداء الجسدي الشديد، والاعتداء الجنسي، والاعتصاب، والاستغلال الجنسي، وما إلى ذلك) والذين لم يكن لديهم إمكانية الوصول إلى موارد التمويل قبل الإحالات النقدية لدعمهم بالتدخلات الفورية المنقذة للحياة، للوصول إلى حلول السلامة والأمن الفورية. دعمت الإحالات النقدية الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي اللاتي لم تتعرض حياتهن للخطر على الفور للحصول على خدمات حساسة للوقت، مثل الدعم الطبي أو القانوني، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى المتعلقة بتعافي العملاء وللتخفيف من التعرض للمزيد من الضرر. تم تقدير طرق التسليم المستخدمة ولم يواجه المستفيدون صعوبات لأن مسح قزحية العين خفف من مشكلات الوصول والتمييز المحتمل الذي يواجهونه بناءً على وثائق الهوية المتاحة (لا سيما أولئك الذين ينتمون إلى مجتمع الأقليات). وثبت أن تقديم النقد خلال مسح قزحية العين واستخدام العالونة للصرافة كان مجدياً ومناسباً للمتلقين وكان في متناول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- كانت معايير الاختيار واضحة وحسنت العلاقة داخل المجتمع.
- كان هناك اعتماد أقل على استراتيجيات المواجهة المحفوفة بالمخاطر مثل اقتراض الأموال، وبيع الأصول الشخصية / المنزلية، وطلب المساعدة من الغرباء / التسول والانخراط في الاتجار بالجنس / ممارسة الجنس من أجل البقاء.
- في بعض الحالات، أدت المساعدات النقدية إلى تحسين عملية صنع القرار المشترك داخل الأسرة وزيادة الدور القيادي للمرأة. صرحت النساء أن الزوج أو الأب أو أي فرد آخر من أفراد الأسرة لم يأخذوا أموالهن دون إذنهن. وأبلغت معظم النساء عن زيادة القدرة على المشاركة بالتساوي في اتخاذ القرارات المالية داخل الأسرة.
- كانت آليات تقديم الشكاوى واضحة وقنوات الاتصال مفتوحة.
- عززت المساعدات النقدية الوكالة الشخصية والاستقلالية الفردية للنساء والفتيات المراهقات.

إدارة الحالات
- كانت خدمات إدارة الحالات في الوقت المناسب، وتكفل السرية، وجعلت المشاركين يشعرون بالدعم. - كانت الإحالات من قبل هيئة كير لمقدمي الخدمات الآخرين عبر "تطبيق أمالي"، وهو تطبيق تم تطويره بواسطة صندوق الأمم المتحدة للسكان ويضم جميع مزودي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأردن في تطبيق واحد للهاتف المحمول، والتي تكون فعالة وفي وقت مناسب. - تم تجنب الازدواجية في الخدمات من خلال هيئة كير بمراجعة للخدمات التي كانت كل ناجية من العنف القائم على النوع الاجتماعي وما إذا كانت تتلقى حالياً مساعدة (نقدية أو عينية) من البرامج الإنسانية الأخرى أو مقدمي الخدمات عبر خدمات الهجرة لمساعدة اللاجئين (RAIS).¹¹
مهارات إدارة الأعمال التجارية
أدى التدريب على مهارات إدارة الأعمال التجارية إلى تحسين قدرة المرأة على الوصول إلى سوق العمل وفهمه واستكشافه، وزيادة الثقة في إنتاج وتسويق منتجاتهن.
التدريب على إدراك العنف القائم على النوع الاجتماعي
- زاد التدريب المرتبط بأنشطة خدمات الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS) المراعية للنوع الاجتماعي من شعور المشاركين بالكفاءة الذاتية (الإيمان بقدراتهم الخاصة). - زيادة المعرفة بالمفاهيم والمصطلحات المتعلقة بال النوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي: اكتسبت النساء المعرفة حول كيفية الوصول إلى الخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي؛ وكان الرجال والنساء أكثر قدرة على التعرف على حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي داخل المجتمع. - صنفت النساء الموضوعات الأكثر صلة بالموضوع مثل كيفية الوصول إلى الأماكن الآمنة، و مراكز حماية الأسرة، وحقوق المرأة، والوعي بالتشريعات.
الاستشارات - الدعم النفسي الاجتماعي
- رغب المشاركون في زيادة عدد الجلسات، وربما بالحضور الشخصي لهذه الجلسات . - زادت الاستشارة الشخصية الفردية من الثقة بالنفس لدى المشاركين . - أدت الأنشطة الترفيهية مثل دروس الموسيقى وفن طي الورق (الأوريغامي) إلى تقليل التوتر المشاركين. - أثر ضعف الاتصال بالإنترنت على المشاركة في الدورات التدريبية التي عُقدت افتراضياً (اونلاين) ولم تكن المنصات الإلكترونية سهلة الاستخدام لكبار السن.

11 تم تطوير خدمات الهجرة لمساعدة اللاجئين في البداية من قبل مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين في الأردن في عام 2009 لتلبية مطالب نهج أكثر تنسيقاً من قبل الشركاء الذين يقدمون المساعدة للاجئين. ومنذ ذلك الحين، تم تكرار النظام بشكل أكبر لتوسيع نطاق المساعدات والوصول إليها في الأردن، فضلاً عن الأوضاع الإنسانية الأخرى في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وهناك أكثر من 200 شريك يستخدمون الآن بنشاط خدمات مساعدة اللاجئين والهجرة، والتي تمثل أكثر من 500 مستخدم فردي. وهناك أدوات جديدة لاستكشاف البيانات قيد التطوير وسيستمر توسيع نطاق خدمات الهجرة لمساعدة اللاجئين في جميع أنحاء المنطقة وخارجها. وقد جعل عدد من المانحين الرئيسيين استخدامه إلزامياً كجزء من اتفاقية المانحين مع الشركاء، بغض النظر عما إذا كان تمويلهم يمر عبر مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين أم لا.

الدروس المستفادة والتوصيات لتوسيع وإضفاء الطابع المؤسسي للنهج الناجحة



هذه الدروس البرامجية والتشغيلية المستفادة، مع التوصيات المقابلة لها، والمستمدة من تجارب وتحليلات الموظفين الذين قادوا المشروع.

الجدول 3: الدروس المستفادة والتوصيات

الدروس المستفادة	التوصيات
تعزيز التنسيق مع السلطات وبناء قدراتها لتعزيز مشاركتها.	- توقيع مذكرة تفاهم (MoU) مع إدارة حماية الأسرة والأحداث لتحديد الاحتياجات الخاصة لتدريب موظفيها على حماية المرأة والطفل. - توسيع نطاق توفير الدعم اللازم المنفذ للحياة من أجل الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك إدارة الحالات، ومساعدات النقد و القسائم، والصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي، والصحة الإنجابية والجنسية. - زيادة عدد موظفي الدعم النفسي الاجتماعي (PSS) ومديري الحالات المدربين على التحليل الاجتماعي والتدابير. - توسيع نطاق خدمات التوعية المتعلقة بإدارة الحالات لتكون أكثر شمولاً - مع التركيز بشكل أكبر على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وقوميات اللاجئين الأخرى، مثل العراقيين والصوماليين. - تدريب بعض مديري إدارة الحالات على لغة الإشارة من أجل تحسين تقديم الخدمة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي المصابات بإعاقات سمعية.
كان عدم المشاركة مع أفراد عائلات الناجيات فجوة وكان من الممكن أن يكون فرصة لإشراك الشركاء الحاليين للناجيات وأفراد أسرهم في ورش عمل حول حقوق المرأة والأعراف والمواقف الخاصة بالنوع الاجتماعي من أجل تعزيز نهج تحولات المواقف بالنوع الاجتماعي.	- إدراج عناصر برامجية لدعم شركاء الناجين والأطفال وغيرهم من المعالين بصورة مباشرة وغير مباشرة، مثل الدعم النفسي الاجتماعي، وأنشطة التعلم الاجتماعي العاطفي، وجلسات التوعية بحقوق الطفل والمرأة، والتوعية بالعنف القائم على نوع الاجتماعي. - استخدام نهجاً هجيناً لتنفيذ تدابير إدارة الحالات بالاقتران مع التوعية الشخصية في المراكز المجتمعية مع تدابير إدارة الحالات عن طريق الهاتف. - إشراك الرجال والفتيان في تدخلات مركزة وغير متخصصة لتوفير الدعم النفسي الاجتماعي، مثل مجموعات دعم الأقران والمشورة الجماعية، للتركيز على معالجة الإجهاد وآليات التأقلم الإيجابية. تقديم جلسات افتراضية خلال ساعات المساء لإتاحة المشاركة.



الدروس المستفادة	التوصيات
تعزيز الدعم المقدم إلى المجالس القيادية النسائية واللجان المجتمعية	ضمان تدريب أفراد المجتمع المحلي على سياسات حماية الطفل وسياسة هيئة كير في الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسي (PSEA)، وعلى إمامهم بآليات الإبلاغ.
ويعتبر مسح قزحية العين والعلونة للصرافة من آليات الإيصال الأمانة والمناسبة لمقدمو الخدمات المالية	- التأكد من أن الناجين الذين يتلقون الأموال النقدية على دراية بالتكنولوجيا الجديدة بالنسبة لهم في اجتماعات فردية مع أخصائيين الحالات قبل التوزيع. - إجراء تحليل الحالة المستمر لضمان السلامة والوصول والإدماج.
قيمة التحويلات النقدية - لم تكن قيمة التحويلات في بعض الحالات كافية لتلبية احتياجات الحماية للناجين.	- ضمان مواءمة التحويلات النقدية مع سلة الحد الأدنى من الإنفاق (MEB) وضمان الإحالات عبر القطاعات مع الاهتمام بحجم أسرة الناجي، بما في ذلك عدد الأطفال في الأسرة وأعمارهم بما يتماشى مع المذكرة التوجيهية المقبلة بشأن المساعدة القائمة على النقد (CBA) والعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) التي ستصدرها مجموعة العمل بالأردن المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. - ينبغي أن تحسب قيمة الانتقال ومدته من تكاليف المواصلات للوصول إلى التدبير العلاجي لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والمدة المحددة للناجيات من هذه الحالات.
مواصلة تعزيز نظام إحالة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي لتعزيز إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والبرامج التكميلية	- تعزيز إجراءات التشغيل القياسية ومسارات الإحالة بين مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي والمساعدات النقدية متعددة الأغراض، وسبل كسب العيش، وإعداد برامج الصحة الإنجابية والجنسية، مصحوبة ببناء القدرات المتبادلة وتحسين إجراءات التشغيل القياسية القائمة لضمان إدراج تمكين الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي من الوصول إلى الخدمات في المذكرة التوجيهية المقبلة بشأن المساعدة القائمة على النقد (CBA) والعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) التي ستصدرها مجموعة العمل بالأردن المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. - مواصلة تحديث إجراءات التشغيل القياسية لإدماج مسارات الإحالة المحددة.

التوصيات	الدروس المستفادة
• بعد الحصول على المساعدات النقدية، ينبغي ربط الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي بتدخلات التمكين الاقتصادي ذات الصلة لإيجاد حلول طويلة الأجل والاستقلال عن المساعدات الإنسانية. • إجراء جلسات توعية حول لوائح تسجيل الأعمال التجارية المنزلية. • تضمين الإرشاد والتوجيه بشكل مستمر ومتواصل. • دعم الأعمال التجارية من أجل استخدام التكنولوجيا على النحو الأمثل، لا سيما في المبيعات الإلكترونية والإدارة عن بُعد وسد الفجوة التكنولوجية بين الجنسين. • تنظيم جلسات توعية للنساء العاملات لحسابهن الخاص بشأن الالتحاق المستقل ببرامج الضمان الاجتماعي والقوانين واللوائح الوطنية والمساواة في الأجر. • توسيع نطاق برامج التدريب المهني الموجهة إلى المرأة لتشمل قطاعات إضافية من تحولات المواقف بالنوع الاجتماعي مثل العقارات والبناء وبرمجة الحاسوب. • تيسير الحصول على التمويل لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة (SME) ومضاهاة العمال المهرة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة لتمكينهم من توسيع الأعمال التجارية والالتحاق بالوظائف. • إذكاء الوعي لدى أرباب العمل بشأن إدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ودعم تكيف سياسات وممارسات التوظيف بحيث تشمل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.	تعزيز التكامل مع برامج سبل كسب العيش والإحالة إليها: حيث تعتبر منح الأعمال التجارية أساسية لتعزيز قدرة الأعمال التجارية الصغيرة ومتناهية الصغر على الصمود
• تعزيز الشراكات مع السلطات الوطنية لتحقيق أقصى قدر من الوصول والتأثير من خلال تحسين معرفهم على المواضيع المتخصصة، مثل الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسي، ومن خلال تبادل الخبرات معهم. • تسهيل وصول المنظمات المحلية إلى منظومة إدارة التشغيل وأتمته المشاريع في هيئة كير (COMPAS) والذي يستخدمه شركاء متعددون لتوسيع التأثير وزيادة التوطين واعتباره أحد الأصول.	توسيع النطاق وتوسيع المدى الجغرافي وكذلك الديموغرافي والخدمات التكميلية المشار إليها لدعم تعافي الناجيات على المدى الطويل من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

من شأن تنسيق تقديم مساعدات النقد و القسائم إلى الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وإدماج إحالات مساعدات النقد و القسائم في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والتي يمكن أن تكون منقذة للحياة وتحسين سلامة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وقدرتهن على الصمود. وينبغي أن تكون المساعدة مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفردية وإدماج الأموال النقدية في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي منهجية حتى يتسنى للناجيات الحصول على خدمات مثل الخدمات الطبية والقانونية وخدمات الصحة النفسية العاجلة التي تؤدي إلى نتائج أفضل.

لا يزال الوضع الإنساني في الأردن غير مستقر، مع وجود مخاوف واسعة النطاق بشأن الحماية، والنزوح طويل المدى، وانخفاض وتراجع التمويل. وسوف تواصل هيئة كير تعزيز صلاتها القوية مع وزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة التعليم، والمنظمات الأهلية المحلية لتعزيز وبناء القدرات على دمج استخدام النقد في إدارة الحالات بالنسبة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات المناسبة. وسوف تكفل هيئة كير التنسيق المتواصل مع الجهات التنفيذية بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي، وشبكات الإحالة بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو المراكز المحورية لضمان الإحالات الآمنة والأخلاقية باستخدام المسارات المتاحة حالياً وربطها بالخدمات القائمة. وبالتعاون مع الأخصائيين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، ستواصل هيئة كير توفير التدريب وبناء القدرات للموظفين العاملين في الخطوط الأمامية بشأن كيفية دعم الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي اللاتي يكشفن عن معاناتهن طوعية.



امرأة تحضر زبدة الفول السوداني في المفرق، بالأردن؛ © أحمد البكري

المصطلحات والاختصارات



منظومة إدارة التشغيل وأتمته المشاريع في هيئة كير	COMPAS
المنظمات والجمعيات المحلية المجتمعية	CBO
مساعداة النقد و القسائم	CVA
مقدمو الخدمات المالية	FSPs
العنف القائم على النوع الاجتماعي	GBV
الحكومة الأردنية	GOJ
منظمة دولية غير حكومية	INGO
منظمة غير حكومية	NGO
منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	MENA
الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي	MHPSS
رصد ما بعد التوزيع	PDM
الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسي	PSEA
خدمات الهجرة لمساعدة اللاجئين	RAIS
التحليل الاجتماعي والتدابير	SAA
المشروعات الصغيرة والمتوسطة	SME
إجراءات التشغيل المعيارية	SOP
مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين	UNHCR
مفوضية اللاجئين من النساء	WRC



