مكتب الأمم المتحدة
لمكافحة الإرهاب
مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب

دليل الممارسات الجيدة لرابطات دعم الضحايا في أفريقيا والشرق الأوسط

مكتب الأمم المتحدة
لمكافحة الإرهاب
مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب

دليل الممارسات الجيدة لرابطات دعم الضحايا في أفريقيا والشرق الأوسط

منشورات الأمم المتحدة
حقوق الطبع © الأمم المتحدة، ٢٠١٩
جميع الحقوق محفوظة

تصديـر

لقد نشأت في جميع أنحاء العالم خلال العقود الأخيرة مبادرات كثيرة للمجتمع المدني ترمي إلى تقديم الدعم العملي لضحايا الإرهاب من أجل مساعدتهم على التعافي من آثاره. وقد اتُّخذ بعض هذه الإجراءات بمبادرة من الضحايا أنفسهم، بينما اتُّخذت إجراءات أخرى بمبادرة من منظمات المجتمع المدني الراغبة في الدفاع عن حقوق ضحايا الإرهاب ودعم احتياجاتهم. ومع ذلك، يبدو أنه رغم جميع هذه الجهود الرامية إلى مكافحة الإرهاب ومنع التطرّف العنيف، لا يزال ضحايا الإرهاب مهمّشين ومنسيين.

وما برح الضحايا هم أكبر الخاسرين في مكافحة الإرهاب. فمع تصرّف الشخص الإرهابي بطريقة عشوائية، مستهدفاً بلداناً وثقافات وديانات مختلفة، يمثل الناس العاديون أكبر نسبة من الخسائر البشرية. وفي إطار فهم تداعيات العمل الإرهابي على السكان المدنيين وضرورة دعم الضحايا، أنشئت شبكات ومنظمات للضحايا، بشكل تلقائي في كثير من الأحيان، كاستجابة مباشرة للعمل الإرهابي. ومع أن كل كيان وكل هيئة يكونان فريدين بالنسبة لسياقهما الوطني والثقافي ولنوع الخدمة التي يقدمانها، يجمع بين هذه المنظمات كافة هدف مشترك هو مساعدة ضحايا الإرهاب في التمسّك بحقوقهم ودعم احتياجاتهم.

وقد كان للأمم المتحدة شرف العمل مع الكثير من منظمات الضحايا. ومن المؤسف أنه نتيجة للزيادة في الهجمات على نطاق العالم، تنمو باستمرار شبكتنا المعنية بالضحايا. وتملك هذه المنظمات ثروة من المعرفة والخبرة بشأن العمل مع ضحايا الإرهاب ودعمهم ومساعدتهم. ونتيجة لتفاعلاتنا مع كيانات كثيرة من هذا القبيل، تحتل الأمم المتحدة موقعاً فريداً يمكّنها من تجميع معارف رابطات الضحايا المشاركة من كافة أنحاء أفريقيا والشرق الأوسط وخبراتها القيّمة، ومن إدراج تلك المعارف والخبرات في دليل الممارسات الجيدة لرابطات دعم الضحايا في أفريقيا والشرق الأوسط هذا.

وهذا الدليل ثمرة عملية شاملة وتشاركية ضمّت الضحايا والخبراء وممثلين عن رابطات الضحايا من جميع أنحاء أفريقيا والشرق الأوسط، وكثيرون منهم ضحايا مباشرون للإرهاب. وقد رأيت أنه من المهم أن أولئك الضحايا قد قرروا، رغم ما تعرّضوا له من معاناة وخسارة، أن يتصرّفوا بوصفهم مغيّرين لقواعد اللعبة، بالنسبة لأنفسهم ولغيرهم، ويمثل الدليل فرصة لنشر معارفهم ومساعدة الضحايا الآخرين ورابطات الضحايا على إحداث تغيير.

فلاديمير فورونكوف

وكيل الأمين العام لمكتب مكافحة الإرهاب

الصورة: UN Photo/Mark Garten

ولدى ضحايا الإرهاب ورابطات الضحايا الكثير الذي يمكن أن نتعلمه. فهم روّاد بالنسبة لرابطات الضحايا الأخرى، ويرجع إلى جهودهم المتواصلة الفضل في كثير من الأحيان في تحسين الحكومات ما تقدمه لضحايا الإرهاب من مساعدة ودعم. وأودّ أن أشكر الكثير من الضحايا ورابطات الضحايا الذين عملوا مع مكتب مكافحة الإرهاب من أجل إعداد هذا الدليل، والذين أنفقوا طواعيةً من وقتهم وجادوا بمعارفهم من أجل تقديم المساعدة والدعم على نحو أفضل لرابطات الضحايا الأخرى.

وآمل أن يكون هذا الدليل بمثابة مجموعة أدوات مفيدة لا فحسب لمنظمات المجتمع المدني في جميع أنحاء أفريقيا والشرق الأوسط التي تدعم ضحايا الإرهاب، بل أيضاً لجميع من يرغبون في وضع حدّ للإرهاب ومنع التطرّف العنيف. فنحن سنكون أقدر على دحر الإرهاب بالاستماع إلى من تضرروا مباشرة بهذه الأعمال الشنيعة. ومعاً، ستُحدث جهودنا فارقاً هائلاً.

فلاديمير فورونكوف

وكيل الأمين العام لمكتب مكافحة الإرهاب

المحتويات

تصديـر ..... ج

مقدمـة ١

أولاً- بناء القدرة على الصمود والحفاظ عليها على مستوى المجتمع المحلي والمستوى الفردي ٣

ألف- التواصل مع الضحايا ومساعدتهم على التعافي بعد عمل إرهابي ٣

الإطار أولاً-ألف الممارسات الجيدة في مجال التواصل مع الضحايا ومساعدتهم على التعافي بعد عمل إرهابي ٥

باء- الاحتياجات المحددة للأطفال ضحايا الإرهاب ٥

الإطار أولاً-باء الممارسات الجيدة في مجال دعم الأطفال ضحايا الإرهاب ٦

جيم- الاحتياجات المحددة لضحايا أعمال العنف الجنسي المرتكبة على يد جماعات إرهابية ٧

الإطار أولاً-جيم الممارسات الجيدة في مجال دعم ضحايا أعمال العنف الجنسي المرتكبة على يد جماعات إرهابية ٨

دال- من بناء قدرة الأفراد على الصمود إلى تعزيز قدرة المجتمع المحلي على الصمود ٨

الإطار أولاً-دال الممارسات الجيدة في مجال تعزيز قدرة المجتمعات المحلية على الصمود ٩

ثانياً- تقديم المساعدة المالية وغير المالية لضحايا الإرهاب ١٠

ألف- توفير سُبل وصول الضحايا إلى الخدمات الاجتماعية ١١

الإطار ثانياً-ألف الممارسات الجيدة في مجال توفير سُبل وصول الضحايا إلى الخدمات الاجتماعية ١٢

باء- مساعدة ضحايا الإرهاب على أن يصبحوا مستقلين مالياً ١٢

الإطار ثانياً-باء الممارسات الجيدة في مجال دعم ضحايا الإرهاب ليصبحوا مستقلين مالياً ١٣

جيم- تقديم المساعدة لضحايا الإرهاب في مجال الإجراءات القانونية والإدارية ١٣

الإطار ثانياً-جيم الممارسات الجيدة في مجال تقديم المساعدة لضحايا الإرهاب في شتى الإجراءات القانونية والإدارية ١٤

ثالثاً- التوعية والدعوة لتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل ١٥

ألف- المشاركة في وضع السياسات لتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل ١٦

الإطار ثالثاً-ألف الممارسات الجيدة في مجال المشاركة في وضع السياسات لتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل ١٧

باء- إذكاء الوعي العام بشأن محنة ضحايا الإرهاب ١٧

الإطار ثالثاً-باء الممارسات الجيدة في مجال إذكاء الوعي العام بشأن محنة ضحايا الإرهاب ١٩

جيم- إقامة شبكات وطنية وإقليمية ودولية لرابطات الضحايا ١٩

الإطار ثالثاً-جيم الممارسات الجيدة في مجال إقامة شبكات وطنية وإقليمية ودولية لرابطات الضحايا ٢٠

رابعاً- إسماع أصوات الضحايا في منع التطرّف العنيف ٢١

ألف- معايير انخراط رابطات الضحايا في استراتيجيات لمنع التطرّف العنيف ٢١

الإطار رابعاً-ألف الممارسات الجيدة لانخراط رابطات الضحايا في استراتيجيات لمنع التطرف العنيف ٢٢

باء- تأمين حقوق الضحايا عند انخراطهم في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف ٢٢

الإطار رابعاً-باء الممارسات الجيدة في مجال ضمان حقوق الضحايا عند انخراطهم في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف ٢٤

جيم- كفالة أن تظل سلامة الضحايا في صميم الاستراتيجيات الرامية إلى منع التطرّف العنيف ٢٤

الإطار رابعاً-جيم الممارسات الجيدة في مجال كفالة بقاء سلامة الضحايا في صميم الاستراتيجيات الرامية إلى منع التطرّف العنيف ٢٥

دال- وضع استراتيجيات فعّالة للخطاب المضاد ٢٦

الإطار رابعاً-دال الممارسات الجيدة في مجال وضع استراتيجيات للخطاب المضاد تتسم بالكفاءة ٢٦

مسرد المصطلحات ٢٧

مقدمــة

في الماضي، كان الاهتمام ينصّب على العمل الإرهابي ومرتكبيه، مع إيلاء اهتمام ضئيل لتأثيرات هذه الأعمال على الناس العاديين، وهم الضحايا. وعلى مر السنين، أدى ذلك بدرجة متزايدة إلى تجريد الضحايا من إنسانيتهم وإلى تزايد مستمر في محدودية الحيز المتاح لسماع أصواتهم وحماية حقوقهم. وقد أوجدت الاستراتيجية العالمية لمكافحة الإرهاب (التي يُشار إليها فيما بعد باسم "الاستراتيجية")[١]، التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام ٢٠٠٦، مكاناً للضحايا بإقرارها بأن عدم كفاية الدعم المقدم للضحايا وزيادة تهميشهم والتمييز ضدهم يساهمان في تهيئة الظروف المؤاتية لانتشار الإرهاب (الركيزة الأولى)، وبأهمية تعزيز حقوق الضحايا واحترامها وحمايتها (الركيزة الرابعة).

وهذا الإقرار قد زاد من تشجيع الدول الأعضاء على التركيز على ضحايا الإرهاب، وأدّى إلى اتخاذ آخر ثلاثة قرارات بشأن استعراض الاستراتيجية العالمية لمكافحة الإرهاب[٢]، أشارت إلى الدور الهام الذي يمكن أن يؤديه الضحايا في الخطاب المضاد، وإلى ضرورة دعم الضحايا وتعزيز الجهود التي تبذلها الدول الأعضاء في هذا الصدد، وأكدت ذلك الدور وتلك الضرورة. بيد أن عدم وجود دعم قوي ومستدام من قِبَل الدول الأعضاء والمجتمع الدولي لضحايا الإرهاب لا يزال يمثل تحدياً، ومع أن قدراً كبيراً من المسؤولية عن دعم الضحايا قد وقع على عاتق رابطات حقوق الإنسان والضحايا ومنظمات المجتمع المدني، فإن نقص المعرفة والمهارات والموارد يساهم في بذلها جهوداً مضنية لحماية ضحايا الإرهاب ومساعدتهم.

ولمكتب مكافحة الإرهاب[٣]، المنشأ بموجب قرار الجمعية العامة ٢٩١/٧١ في ١٥ حزيران/يونيه ٢٠١٧، خمس مهام رئيسية، أحدها تعزيز المساعدة المقدمة للدول الأعضاء في مجال بناء القدرات. ويمثّل مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب الذراع الرئيسية لمكتب مكافحة الإرهاب في مجال بناء القدرات ويعتبر ضحايا الإرهاب إحدى أولوياته الاستراتيجية الست. ولمجموعة أعماله المخصصة لضحايا الإرهاب خمسة مجالات ذات أولوية، مع كون أحد المجالات الرئيسية هو بناء قدرة كل من الدول الأعضاء ومنظمات المجتمع المدني على دعم ضحايا الإرهاب[٤].

وعلى مرّ السنين، نفّذت منظومة الأمم المتحدة مجموعة واسعة من البرامج المتصلة بدعم ضحايا الإرهاب، بما يشمل دعم أنشطة مكتب مكافحة الإرهاب، منها على سبيل المثال ندوة الأمين العام بشأن مساندة ضحايا الإرهاب التي عقدت في عام ٢٠٠٨ [٥]؛ وحلقة عمل إعلامية لضحايا الإرهاب عُقدت في عام ٢٠١١؛ وبوابة الأمم المتحدة الإلكترونية لدعم ضحايا الإرهاب، التي أطلقها الأمين العام أثناء الاستعراض الرابع للاستراتيجية في حزيران/يونيه ٢٠١٤ [٦]؛ وتدريب في مجال وسائط الإعلام والاتصال للضحايا في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا[٧]؛ ومجموعة وثائقية بشأن قدرة الضحايا على الصمود في جميع أنحاء العالم.

وقد أنشئ الفريق العامل المعني بمؤازرة ضحايا الإرهاب والتوعية بقضاياهم التابع لفرقة العمل المعنية بالتنفيذ في مجال مكافحة الإرهاب من أجل تعزيز دعم التنفيذ الفعّال للركيزة الأولى والركيزة الرابعة من الاستراتيجية العالمية لمكافحة الإرهاب المتصلتين بضحايا الإرهاب، والعمل الشامل بشأن ذلك التنفيذ. ويتألف الفريق العامل، الذي يرأسه مكتب مكافحة الإرهاب، من ١١ كياناً وله خطة عمل نشطة تسعى إلى الإسهام في النهوض بحقوق ضحايا الإرهاب

١ قرار الجمعية العامة ٢٨٨/٦٠.

٢ قرارات الجمعية العامة ٢٨٢/٦٦ و٢٧٦/٦٨ و٢٩١/٧٠.

٣ لمكتب مكافحة الإرهاب خمس مهام رئيسية هي: (أ) الاضطلاع بالدور القيادي في ولايات الجمعية العامة في مجال مكافحة الإرهاب التي تعهد بها سائر مكونات منظومة الأمم المتحدة إلى الأمين العام؛ (ب) تعزيز التنسيق والاتساق على نطاق الكيانات الثمانية والثلاثين التابعة لفرقة العمل المعنية بالتنفيذ في مجال مكافحة الإرهاب لكفالة التوازن في تنفيذ الركائز الأربع للاستراتيجية العالمية؛ (ج) تعزيز ما تقدمه الأمم المتحدة من مساعدة للدول الأعضاء في مجال بناء القدرة على مكافحة الإرهاب؛ (د) زيادة إبراز جهود الأمم المتحدة في مجال مكافحة الإرهاب وأنشطة الدعوة وتعبئة الموارد المتصلة بها؛ (هـ) كفالة إيلاء الأولوية الواجبة لمكافحة الإرهاب على نطاق منظومة الأمم المتحدة وترسيخ الأعمال المهمة المتعلقة بمنع التطرّف العنيف في الاستراتيجية العالمية.

٤ أورد مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب تفاصيل عمله بشأن الضحايا في إطار الناتج ٣-٢ من برنامج عمله لفترة خمسة أعوام. وفي إطار هذا الناتج، حدد المركز خمسة مجالات ذات أولوية هي: (١) إطلاق حملات من أجل التوعية العالمية بشأن دور ضحايا الإرهاب، بما في ذلك مشاركة الضحايا لمنع انتشار التطرّف العنيف والإرهاب؛ (٢) دعم إدراج ضحايا الإرهاب في الاستراتيجيات الوطنية والإقليمية لمكافحة الإرهاب وتعزيز الإطار القانوني بشأن ضحايا الإرهاب؛ (٣) وضع ودعم مشاريع لتعزيز قدرات الدول الأعضاء في مجال مساعدة الضحايا وإبداء التضامن مع ضحايا الإرهاب؛ (٤) وضع وتنفيذ مشاريع لبناء القدرات لتعزيز قدرة الضحايا على مكافحة خطاب مستخدمي العنف من المتطرّفين والإرهابيين؛ (٥) تعزيز بوابة الأمم المتحدة الإلكترونية لدعم ضحايا الإرهاب بوصفها مورداً رئيسياً وذلك من خلال التوعية وتعزيز إنتاج المحتوى.

٥ يتاح تقرير الندوة، المعنون "مؤازرة ضحايا الإرهاب"، على الموقع الشبكي التالي: www.un.org/en/terrorism/ctitf/pdfs/un_report_supporting_victims_terrorism.pdf.

٦ يتمثل الهدف الرئيسي لبوابة الأمم المتحدة الإلكترونية لدعم ضحايا الإرهاب في كفالة إسماع أصوات الضحايا، وإتاحة حيّز وفرصة لمن يعملون لصالح الضحايا ونيابة عنهم للتكاتف واستخدام منصّة مشتركة لتقاسم الأفكار والمعلومات والموارد. والبوابة الإلكترونية آلية ملموسة تسعى إلى التعبير عن تضامن المجتمع الدولي مع الضحايا وأسرهم وإتاحة السُبل لهم للبحث عن الدعم والمساعدة العمليين. ويتمثل أحد العناصر الرئيسية للبوابة، بوصفها مركزا للموارد، في صفحة الدعم الحكومي التي تتيح للضحايا وأسرهم فهم الكيفية التي يمكن بها الوصول إلى نظام العدالة الجنائية الذي تتيحه الدول الأعضاء والتشريعات المحلية الرئيسية التي تشمل حقوقهم. ويمكن زيارة البوابة على الموقع الشبكي التالي: www.un.org/victimsofterrorism/en.

٧ سعت حلقة العمل إلى تعزيز أصوات الضحايا وتمكينهم من طرح خطاب بديل لخطاب المتطرّفين الذين يمارسون العنف. وقد وفّرت التدريب وبناء القدرات لضحايا الإرهاب من أجل تعزيز معارفهم، وفهمهم، وتفاعلهم مع وسائط الإعلام، بجميع أشكالها، مع تحسين قدرتهم على منع خطاب المتطرّفين الذين يمارسون العنف والتصدي له ومكافحته من خلال وضع استراتيجيات أطول أجلاً للتواصل.

وتعزيزها وتقديم الدعم لهم[٨]. وقد نُفذ مشروع وضع هذا الدليل تحت مظلة هذا الفريق العامل.

واحتفالاً بالذكرى السنوية العاشرة لصدور الاستراتيجية، عقد مكتب مكافحة الإرهاب، تحت مظلة الفريق العامل، وبالتعاون مع المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في سياق مكافحة الإرهاب، المؤتمر المتعلق بحقوق الإنسان لضحايا الإرهاب في نيويورك في شباط/فبراير ٢٠١٦. وقد استكشف المؤتمر وجود فهم أكبر لحقوق الإنسان لضحايا الإرهاب على كل من الصعيد الدولي والإقليمي والوطني، الأمر الذي يُسهم في تطوير السياسات والقوانين في هذا المجال، على النحو المتوخى في الاستراتيجية. ووفر المؤتمر أيضاً توجيهاً استراتيجياً بشأن ضحايا الإرهاب وقدم عدة توصيات، من بينها توصية بوضع مبادئ توجيهية لدعم ضحايا الإرهاب، بما في ذلك بشأن منع التطرّف العنيف[٩،١٠].

وتعزيزاً لتوصية المؤتمر الدولي، واستناداً إلى الاستراتيجية، وقرارات استعراضها اللاحقة، وخطة عمل الأمين العام لمنع التطرّف العنيف، وضع مكتب مكافحة الإرهاب، تحت مظلة الفريق العامل، مشروعاً لإعداد وتعميم هذا الدليل الذي يرمي إلى تمكين منظمات المجتمع المدني وتعزيزها من أجل تقديم الدعم إلى ضحايا الإرهاب من خلال تطوير الممارسات الجيدة في المجالات الرئيسية التي نُفذت عملياً وحققت نتائج ناجحة على الأجل الطويل ويمكن تكييفها حسب السياقات الوطنية.

ويهيئ المجتمع المدني الممكَّن بيئة أقوى، وصوتاً أوضح وأكثر اتساقاً، ووعياً أكبر بشأن حماية حقوق ضحايا الإرهاب ومصالحهم. فبتوضيح شواغل الضحايا، تساعد منظمات المجتمع المدني، بما في ذلك رابطات الضحايا، على تمكين أصواتهم من أجل طرح خطاب بديل لخطاب المتطرّفين الذين يمارسون العنف، وتوفر حماية إضافية لحقوق الإنسان لضحايا الإرهاب، وتذكي الوعي بشأن محنة الضحايا، وتسهم في وضع الدول الأعضاء سياسات متمحورة حول الضحايا تتسم بمزيد من الفعالية.

وقد عُقدت أربعة اجتماعات لأفرقة خبراء مع ممثلي رابطات الضحايا، ومنظمات المجتمع المدني، والضحايا من أفريقيا، والشرق الأوسط، وأوروبا وأمريكا الشمالية، فضلاً عن خبراء من الأمم المتحدة، لتقاسم الخبرات والممارسات الجيدة والنُهج في أربعة مجالات رئيسية هي ما يلي:

(١) الممارسات الجيدة بشأن إسماع أصوات الضحايا في منع التطرّف العنيف (نيروبي، كينيا، ٢٧-٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧)؛

(٢) الممارسات الجيدة بشأن بناء القدرة على الصمود والحفاظ عليها على مستوى المجتمع المحلي وعلى المستوى الفردي (الدار البيضاء، المغرب، ١-٤ آب/أغسطس ٢٠١٩)؛

(٣) الممارسات الجيدة بشأن التوعية والدعوة لتحسين الترويج لحقوق الضحايا (عمان، الأردن، ٢٢-٢٥ آب/أغسطس ٢٠١٧)؛

(٤) الممارسات الجيدة بشأن تقديم المساعدة المالية وغير المالية لضحايا الإرهاب (داكار، السنغال، ١٠-١٣ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧).

كما عُقد مؤتمر للإقرار ضم كثيرين من المشاركين من اجتماعات أفرقة الخبراء الأربعة المذكورة أعلاه خلال الفترة من ٢٩ كانون الثاني/يناير إلى ٢ شباط/فبراير ٢٠١٨، في أكرا، غانا، لمناقشة النسخة النهائية من الدليل ولبحث استراتيجيات نشره الممكنة.

وقد أُعدت، بناءً على مناقشة الخبراء وخبراتهم ومن خلال البحوث والمعلومات، قائمة بما يمكن اعتباره الممارسات الجيدة في المجالات الرئيسية الأربعة. وهي ليست على الإطلاق قائمة شاملة ولكنها تبيّن المبادئ الرئيسية التي رأى المشاركون أنها هامة، وتبيَّن أنها مؤثرة ومستدامة ويمكن تكييفها حسب السياقات المحلية، وفعّالة. وقد وُضع الدليل في شكل تسهل قراءته، بحيث يسهل الوصول إلى الممارسات الجيدة، ويمكن الرجوع إليها بسرعة وسهولة، ويمكن تكرارها من أجل إعادة تطبيقها وتكييفها حسب سياقات أخرى.

ومع أن الدليل يرمي إلى حدّ كبير إلى دعم وتمكين رابطات الضحايا ومنظمات المجتمع المدني العاملة مع الضحايا ومن أجلهم بتزويدها بإطار شامل ومجموعة من المبادئ والممارسات التوجيهية، فإنه يمكن أيضاً أن تستخدمه الدول الأعضاء وواضعو السياسات والممارسون ممن قد يجدون أن الممارسات الجيدة مفيدة في تطوير ودعم العمل بشأن الضحايا ومن أجلهم في المجالات الأربعة.

ويأمل مكتب مكافحة الإرهاب أن يساهم الدليل في تنفيذ سياسات وممارسات فعّالة متمحورة حول الضحايا. كما يأمل المكتب أن يزيد، من خلال سنّ الممارسات الجيدة المنصوص عليها في هذا الدليل، الوعي والإقرار بالضحايا باعتبار ذلك أمراً أساسياً ليس فحسب لمكافحة الإرهاب ومنع التطرّف العنيف بل أيضاً لمراعاة الأشخاص العاديين الذين تضرّرت حياتهم بالأعمال الرهيبة والذين يجب احترام حقوقهم واحتياجاتهم وحمايتها على حدّ سواء.

---

[٨] يضم الفريق العامل مكتب مكافحة الإرهاب، والمديرية التنفيذية لمكافحة الإرهاب، وإدارة شؤون الإعلام، ومنظمة الطيران المدني الدولي، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، والمقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في سياق مكافحة الإرهاب، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف الجنسي في حالات النزاع، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بصفة مراقب.

[٩] يتاح التقرير الكامل للمؤتمر على بوابة الأمم المتحدة الإلكترونية بشأن دعم ضحايا الإرهاب (https://www.un.org/counterterrorism/ctitf/sites/www.un.org.counterterrorism.ctitf/files/FINAL%20Report%20of%20the%20Conference_0.pdf).

[١٠] المصطلحات المبينة باللون **البرتقالي** يرد تعريفها في مسرد المصطلحات.

أولاً- بناء القدرة على الصمود والحفاظ عليها على مستوى المجتمع المحلي والمستوى الفردي

في كثير من الأحيان يكون الرأي العام عادةً أعلى صوتاً في التعبير عن عميق وشدة تضامنه تجاه ضحايا الإرهاب وأسرهم في أعقاب عمل إرهابي مباشرةً. بيد أن هذا التضامن قد يتلاشى بسرعة كبيرة مع مرور الوقت والأحداث.

وقد تكون لشعور التضامن هذا الذي لا يدوم طويلاً تداعيات بالغة، لا سيما في البلدان التي إما لا تعترف بضحايا الإرهاب أو لا تلبي احتياجاتهم تلبية شاملة والتي يُترك فيها للضحايا إلى حدّ كبير أمر التعامل مع معاناتهم وحدهم. ومع ذلك، كثيراً ما يحتاج ضحايا الإرهاب، بسبب عنف الهجوم الذي تعرّضوا له، إلى دعم طويل الأجل ومتعدد الأبعاد لمساعدتهم على التعافي والتعامل مع صدمتهم.

وباستطاعة رابطات الضحايا توفير الأدوات والتقنيات التي تساعد ضحايا الإرهاب على بناء قدرتهم على الصمود وتوطيدها. وفي كثير من الأحيان قد يتجاوز هذا الدعم الاستجابة الفورية لحالة طارئة والإنقاذ المادي من أجل تعزيز التعافي على المدى الطويل ومساعدة الضحايا على الاندماج في المجتمع مرة أخرى.

ومفهوم القدرة على الصمود، الذي غالباً ما يُعرّف بأنه القدرة على التعامل مع الشدائد والتكيف مع التحديات أو التغيُّر، يُستخدم على نحو أكثر تواتراً لتعريف العملية التي يتعرّض لها ضحايا الإرهاب عند مواجهتهم تهديدات وأعمالاً إرهابية.

ومداواة الجراح لا تعني نسيان الهجوم. فهي تتعلق بتعلّم كيفية التعايش مع ذكراه وبناء حياة حولها. وهذه عملية متواصلة. فضحايا الإرهاب لن يكونوا أبداً قادرين على العودة تماماً إلى حياتهم السابقة. وسيكون عليهم أن يتعلموا أن يعيشوا بشكل مختلف، مع نشوء حياة ثانية لهم بعد الهجوم. ولذا فإن الهدف هو تحقيق مستوى من القدرة على الصمود يساعد على مداواة الجراح والتعافي.

والقدرة على الصمود ليست هامة على المستوى الفردي فحسب بل أيضاً على مستوى المجتمع المحلي، لأن هذين المستويين كليهما يجمع بينهما هدف نهائي يتمثل في تحقيق القدرة على الصمود بوجه عام. وتعزيز قدرة المجتمع المحلي على الصمود أمر حاسم الأهمية في مكافحة الإرهاب، لأن المجتمع المحلي القوي والمتحد سيكون أقل ضعفا في مواجهة آثار الإرهاب. كما أنه عامل تمكيني رئيسي لتعزيز التعافي على المستوى الكلي، الذي يساعد بدوره على دعم فرادى ضحايا الإرهاب. ونتيجة لذلك، تكون المجتمعات المحلية أقوى وأقدر على التأقلم ومداواة الجراح والتعافي بسرعة أكبر بعد التعرّض لهجوم. ولذا يتمثل الهدف العام في تحقيق مستوى من القدرة على الصمود على صعيد المجتمع المحلي يوفر الدعم وأوجه التآزر في المساعدة على صمود فرادى الضحايا.

ومع أن الدولة تتحمل المسؤولية الرئيسية عن رعاية سكانها وكذلك المسؤولية، في حالة حدوث عمل إرهابي، عن توفير الدعم لضحايا الإرهاب من أجل التعافي، باستطاعة رابطات الضحايا أداء دور هام في تعزيز القدرة الفردية والجماعية على الصمود. وكثيراً ما تكون مبادرات المجتمع المدني مكمّلة لبرامج التعافي العامة - في حال وجود برامج من هذا القبيل - وذلك لقدرتها على تقديم الدعم المباشر والأقرب والأشمل لفرادى الضحايا، الذي يتجاوز في بعض الأحيان ما يمكن أن تقدمه المبادرات العامة.

وتسهم رابطات الضحايا في بناء القدرة على الصمود على المستوى الفردي باقترابها من الضحايا، وتقديمها دعماً ذا طابع شخصي ومناسب التوقيت، وإتاحتها الوصول إلى الدعم الأوسع نطاقاً المتاح، وتوفيرها دعاية فعّالة دعماً للضحايا.

كذلك، تستطيع رابطات الضحايا أيضاً أن تساعد على بناء القدرة الجماعية على الصمود على مستوى المجتمع المحلي من خلال مبادرات من قبيل إنشاء برامج لتقديم الدعم والتوعية بتلك البرامج، بما في ذلك التواصل بشأن الجهود الطارئة والطويلة الأجل وتنسيقها، في حالة التعرّض لهجوم. وباستطاعة رابطات الضحايا أيضاً تقديم برامج للدعم في بيئة آمنة ومأمونة؛ كما أنها قادرة على مساعدة المجتمعات المحلية على أن تكون على دراية بالسيناريوهات المحتملة، والسلوكيات والإجراءات اللازمة؛ وعلى توعية الضحايا بالموارد العامة والخاصة المتاحة للمساعدة والاستجابة بتقديم الدعم من أجل التعافي، لا سيما إذا كان لا يوجد لدى الدولة ما يلزم من الأدوات والموارد لدعم ضحايا الإرهاب. وقد تكون المسؤولية أكبر إذا كانت رابطات الضحايا هي الجهات الفاعلة الوحيدة في الميدان. وكثيراً ما تكون تلك الرابطات في موقع أفضل لمساعدة ضحايا الإرهاب، لا سيما إذا كان يمكنها الوصول إلى الفئات الضعيفة والمهمّشة التي كثيراً ما تعاني حرماناً من جانب السلطات الوطنية.

ألف- التواصل مع الضحايا ومساعدتهم على التعافي بعد عمل إرهابي

إن **الصدمة** التي تنجم عن عمل إرهابي تختلف عموماً عن الصدمة التي تتسبب فيها جريمة عادية. ونظراً لأن المدنيين يُستهدفون عشوائياً، فإن الأعمال الإرهابية قد تسبب صدمة أكبر وتستمر مدة أطول وقد تؤثر على الضحايا طيلة حياتهم. وقد لا يفهم حتى بعض الضحايا ما حدث لهم، وقد لا يريدون الاعتراف بأثر عمل إرهابي أو قد يعيشون في حالة إنكار لما تعرّضوا له. وينبغي عدم دفع ضحايا الإرهاب إلى تلقي المساعدة أو إجبارهم على ذلك أبداً.

ويختلف الأفراد بعضهم عن البعض وبالتالي فهم يقتضون اتباع نُهج دعم مختلفة في إعادة تأهيلهم. وقد تستغرق عملية إعادة التأهيل تلك عدة شهور أو سنوات بعد حدوث عمل إرهابي قبل أن يلتمس ضحايا الإرهاب الدعم، ومع ذلك فإن إدراك أهمية هذا الدعم أمر حيوي لتعافيهم.

ومن الضروري أيضاً تقديم الدعم في أقرب وقت بعد حدوث هجوم، تسليماً بأن ذلك أمر يساعد عملية التعافي. بيد أن التماس الدعم العقلي والنفسي قد يُنظر إليه، في بعض السياقات الثقافية، نظرة سيئة من جانب كل من الضحايا أنفسهم والمجتمع، وذلك بسبب الوصمة المرتبطة بتلقي علاج من هذا القبيل. وباستطاعة رابطات الضحايا وغيرها أداء دور رئيسي في مساعدة الضحايا على التغلب على هذا التصور والتماس المساعدة التي يحتاجون إليها.

وكثيراً ما يكون التواصل مع الضحايا وتقديم الدعم لهم إحدى أصعب المهام. ففي كثير من الأحيان لا يكون ضحايا كثيرون على دراية بخدمات الدعم المتاحة وبما يمكنهم الحصول عليه. ولذا فإن إعلام ضحايا الإرهاب بنطاق الدعم المتاح هو أمر بالغ الأهمية. وتحتل رابطات الضحايا موقعاً فريداً يمكّنها من الوصول إلى الضحايا وتقديم هذه المعلومات لأنها تصبح مستودعاً لبرامج الدعم العامة والخاصة المتاحة. كما أنها قادرة، في بعض السياقات، على تقديم الدعم للضحايا من أجل تعافيهم بطريقة تراعي الخصوصية وتقوم على التقدير والثقة.

ومع ذلك، من اللازم أن تولي رابطات الضحايا اهتماماً لاحتياجات الضحايا وتستجيب لها، بحيث تكتسب ثقة تستند إليها مع خوض المنظمات والضحايا على السواء عملية تعافيهم. ومن اللازم أن تفهم المنظمات السياق والشخص قبل أن تقترح أي دعم نفسي، وأن تكون قادرة على تقييم الاحتياجات الرئيسية للضحايا وعلى دعم تلبيتها في المجالات الأساسية من قبيل الغذاء والمأوى والملبس. فعلى سبيل المثال، لن يكون ضحية الإرهاب مستجيباً للدعم النفسي إذا كانت احتياجاته الحيوية غير ملباة أو إذا كانت حياته معرّضة للخطر. ومن الحيوي أن يثق الضحايا في المنظمة، وفي جهة التنسيق داخل المنظمة قبل كل شيء، قبل أن تبدأ عملية التعافي أو تلبية الاحتياجات الأساسية الأخرى.

وباستطاعة رابطات الضحايا أيضاً أداء دور بنّاء في الجمْع ما بين أشخاص كانت لهم تجربة مشتركة وذلك بتوفير منبر وحيز مشترك لهم. فشعور الضحايا بالأمان وسْط جماعة موثوقة وبالمساندة من ضحايا آخرين يعرفون ويفهمون ما يتعرّضون له كثيراً ما يُذكر بوصفه أمراً أساسياً لعملية التعافي والقدرة على الصمود. فباستطاعة ناجين آخرين أن يستمعوا إلى الضحايا ويساعدوهم على إدراك أنه "أمر طبيعي" أن تكون لديهم مشاعر سلبية من قبيل الغضب والشعور بالإحباط، ويمكنهم أن يساعدوهم على التعامل مع هذه المشاعر. فالتفاعل مع شخص تعرّض لحدث صادم مماثل يمنح الضحايا إحساساً فريداً بأنهم "يُستمع إليهم" و"يُفهمون"، وهو أمر قد يكون مفيداً للغاية. فمعرفة الضحايا أنهم ليسوا وحدهم قد يساعد عملية تعافيهم مساعدة هائلة.

وباستطاعة رابطات الضحايا أيضاً التواصل مع أقارب الضحايا وأقرانهم ومجتمعاتهم المحلية، إذا كان ذلك سيساعد، وبدون المساس بسرّية الخدمات المقدمة، لإذكاء الوعي العام بشأن الصدمة التي يعاني منها ضحايا الإرهاب. ويمكن للتوعية أن يكون لها، مع موافقة الضحية، أثر هام على الكيفية التي تُعامَل بها الضحية في الأسرة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. وبهذه الطريقة، يترسخ إدراك الصدمة في وعي الفرد والأسرة والوعي الوطني، مما يساعد الضحية على أن تُفهم فهماً أفضل ومما يسفر عن تقديم علاج ودعم لها أكثر فعالية واستدامة.

واستدامة العلاج والدعم أمر أساسي. فلكي تتعافى الضحية تماماً من اللازم أن يكون هناك استثمار في تقديم الدعم على المدى الطويل، لا سيما لتجنب **إعادة الإيذاء**. فالضحايا الضالعون في دعاوى أخرى، مثلاً بشأن مسألة تتعلق بالعدالة الجنائية، يمكن أيضاً أن يتعرّضوا للإيذاء مرة أخرى (**التعرّض للإيذاء من جديد**). ولا يمكن أن تكون عمليات التعافي فعّالة إلا إذا شعر الضحايا بالأمان والحماية وإلا إذا كانت العمليات مؤثرة بشكل إيجابي ومستدامة على المدى الطويل.

وكثيراً ما تُنشأ رابطات كثيرة للضحايا من قِبَل ضحايا سابقين لأعمال إرهابية. ومع أن ذلك قد يكون سبيلاً لتعزيز قدرتهم على الصمود، فإنه ينطوي أيضاً على خطر أن يشعروا بالصدمة مرة أخرى أو يتعرّضوا لصدمة ثانية إذا لم يتوافر لهم دعم مهني أو إذا نحّوا جانباً سلامتهم أثناء رعايتهم لضحايا آخرين. ويمكن لدعم ضحايا الإرهاب أن يكون له أيضاً أثر على المهنيين العاملين في رابطات الضحايا، وينبغي توخي العناية المناسبة لتجنّب تعرّضهم لصدمة.

ومن الممكن أيضاً أن يكون الزعماء الدينيون فعّالين في تبديد ما يحيط بالضحايا من وصمة وفي عدم المساس بتلاحم المجتمع المحلي، ومساعدته في عملية تعافيه. فالزعماء الدينيون مؤثرون هامون في المجتمعات المحلية، ويوفرون قنوات قوية لبثّ رسائل يمكن أن تثقّف وتوحّد وتحفز من خلال التأثير في المجتمع المحلي ودفعه إلى التأهب والعمل والرد. وهم يحتلون موقعاً فريداً يمكّنهم من الاستناد بفعالية إلى إجراءات السلطات الوطنية ومنظمات المجتمع المدني لبناء مجتمعات محلية أقدر على الصمود وإيجاد دعم أفضل للضحايا. وهيكل الدعم هذا ينبغي أن يكون مكمّلاً فحسب لا عوضاً عن تقديم ما يلزم للضحايا من دعم طبي ونفسي مناسب لكي يتعافوا ويتغلبوا على صدمتهم.

الإطار أولاً-ألف

الممارسات الجيدة في مجال التواصل مع الضحايا ومساعدتهم على التعافي بعد عمل إرهابي

إعلام ضحايا الإرهاب بشأن أنواع الدعم المختلفة المتاحة

ينبغي لرابطات الضحايا أن تُعلم الضحايا بشأن الخدمات التي تقدمها وذلك إما بالتواصل معهم مباشرة من أجل تقديم الدعم لهم أو من خلال شبكة راسخة مكونة من جهات معنية مختلفة، من قبيل السلطات العامة، وقوات الأمن، ومنظمات المجتمع المدني الأخرى، والقيادات المجتمعية.

الاستثمار في إقامة علاقة ثقة والتجاوب مع احتياجات الضحايا

ينبغي لرابطات الضحايا أن تبني الثقة مع الضحايا باهتمامها باحتياجاتهم ورغباتهم وبتجاوبها معها. وينبغي لها، قبل اقتراح أي دعم، أن تقيّم احتياجات الضحايا الأساسية والحيوية وأن تتأكد من إمكانية تلبية تلك الاحتياجات. ومن الممكن تقديم الدعم النفسي في الوقت ذاته، إذا كان ذلك أمراً مناسباً، وفقاً لرغبات الضحايا واحتياجاتهم. وينبغي لرابطات الضحايا أن تُصغي للضحايا وتساعدهم على أن يدركوا أنه من الطبيعي أن تكون لديهم مشاعر سلبية، كالغضب والإحساس بالإحباط، وينبغي، إن أمكن، أن تساعد في تقديم المساعدة للضحايا كي يتعاملوا مع هذه المشاعر.

التكيف مع طبيعة كل ضحية واحتياجاتها

ينبغي لرابطات الضحايا أن تبدي مهنيتها، بعدم "إجبار" الضحايا على تلقي خدمات الدعم وبإتاحة ما يحتاجون إليه من وقت وحيز لطلب الحصول على دعم. فإذا كان أحد الضحايا في حالة إنكار أو يرفض أن يحصل على مساعدة، باستطاعة رابطات الضحايا أن تعرض على أفراد أسرته أساليب وأدوات، إذا كان ذلك مناسباً، لمساعدته على نحو أفضل.

دعوة ضحايا أعمال إرهابية سابقة للقاء الضحايا الجدد يمكن أن تساعد على تعزيز قدرة أولئك الضحايا الجدد على الصمود

قد يعزز إشراك ضحايا أعمال إرهابية سابقة في عملية تعافي الضحايا الجدد قدرة كل منهم على الصمود. فهم، مع تشاطرهم تجربة صادمة مشتركة، يستطيعون في كثير من الأحيان أن يفهموا بعضهم البعض فهماً أفضل. كما أن الضحايا السابقين يمكن أن يفسروا ما تعرّضوا له ويصفوا التحديات التي صادفوها، وكيف تعاملوا وتأقلموا معها.

كفالة حصول موظفي رابطات الضحايا على دعم كافٍ أثناء مساعدتهم للضحايا

إن خطر الإصابة بصدمة أمر محتمل بالنسبة للمهنيين الذين يعملون لحساب رابطة من رابطات الضحايا. ولذا ينبغي أن تكفل رابطات الضحايا أنها تفهم وتدرك دلائل الإصابة بصدمة والتعرض لصدمة ثانية لدى جميع الضحايا الذين تتفاعل معهم وينبغي أن تكون لديها استراتيجيات لدعم موظفيها ومتطوعيها، الذين قد يتعرّضون للخطر أيضاً.

باء- الاحتياجات المحددة للأطفال ضحايا الإرهاب

سيحتاج الأطفال المتأثرون بعمل إرهابي إلى دعم مركّز ومتخصص وفردي لتلبية احتياجاتهم الفريدة على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل، وذلك لأن نظرة الأطفال والشباب إلى العنف والموت تختلف عن نظرة الكبار، وكثيراً ما يكونون أكثر تعرّضاً لتأثيرات الأعمال الإرهابية[11]. وأي نهج يراعي الأطفال يجب أن يضع مصالح الطفل الفضلى في صميمه وأن يطبّق على أساس مبدأ "عدم الإضرار".

وقد تكون الإصابات الصادمة المتصلة بالإرهاب التي يتعرّض لها الأطفال شديدة وتؤدي إلى زيادة الحاجة إلى الرعاية الحرجة، لا سيما بالنظر إلى أن الأطفال الضحايا يعبرون عادةً عما لديهم من أعراض بشكل مختلف عن الطريقة التي يعبّر بها الكبار. ويجب على رابطات الضحايا أن تكون معتمدةً بشكل سليم للعمل مع الأطفال لكي تدعمهم وتساعدهم على التواصل، والتعبير عن مشاعرهم، والتعافي عقلياً وبدنياً على حدّ سواء. وينبغي ألا يتعامل مع الأطفال الضحايا إلا أطباء نفسانيون متخصصون في التعامل مع الأطفال، وينبغي أن تكون أي أنشطة وأي أشكال للدعم، سواء كانت من خلال الفن أو الرياضة أو العلاج الأسري/الجماعي، مناسبة لأعمارهم.

وباستطاعة رابطات الضحايا الاستعانة بما لديها من معارف ومهارات وموارد فريدة لمساعدة الأطفال على فهم ما حدث لهم، مستخدمة في ذلك العبارات والوسائل المناسبة، كما أنها تحتل مكانة تؤهلها لمعرفة كيفية التعامل بحساسية مع قلق الأطفال وصدمتهم. فالأطفال يحتاجون إلى فهم ما حدث في بيئة تمكينية تدعمهم في ظل استئناف حياتهم.

[11] لمزيد من المعلومات، انظر منظمة الأمم المتحدة للطفولة، "Silent Shame: Bringing out the voices of children caught in the Lake Chad crisis" (2017). وهو متاح من خلال الرابط التالي: https://www.unicef.org/wcaro/nigeriaregionalcrisis/UNICEF_Silent_shame.pdf.

وينبغي علاج الأطفال الضحايا في بيئة مألوفة لهم يشعرون فيها بالأمان وأن تكون جميع العلاجات مناسبة للعُمر ونوع الجنس، متى وإذا كان ذلك ممكناً. فالدعم المقدم للطفلة الضحية سيختلف عن الدعم المقدم للطفل الضحية وسيقتضي هذا الاختلاف اتباع نُهج مختلفة، وتوافر موارد ومهارات مختلفة، واتباع **نهج مراعٍ للمنظور الجنساني**. ويجب أن تكون رابطات الضحايا مدركةً لهذه الحقيقة، ولديها عمليات مناسبة وأفراد مناسبون للتعامل مع الاحتياجات الفريدة للطفلة الضحية وللطفل الضحية. كما أن إشراك الوالدين أو أفراد آخرين من أسرة الضحية في عملية التعافي يمكن أن ييسر كثيراً تعافي الأطفال الضحايا، وباستطاعة رابطات الضحايا أن تختار العمل مع أفراد مختلفين من الأسرة إلى جانب الطفل، إذا كان ذلك مناسباً. ويمثل إعلام أفراد في بيئة الطفل الاجتماعية بشأن الأثر الخاص الذي يتركه الإرهاب على الأطفال، وتعليمهم كيف يمكن أن يدعموا الأطفال، عنصراً حاسم الأهمية في عملية التعافي المستدام للأطفال والشباب.

وقد لوحظ أن الجمع ما بين الأطفال الضحايا، من مجتمعات محلية مختلفة أو في بعض الحالات من بلدان أخرى، يشكل وسيلة صحية أيضاً لمساعدة الأطفال في عملية تعافيهم وبناء قدرة الشباب المصابين بصدمة على الصمود. وبهذه الطريقة، يدرك الفتيان والفتيات أنهم ليسوا وحدهم وأن باستطاعتهم تنمية الإحساس لديهم بالتعاطف من خلال التفاعل مع الأطفال الآخرين المتأثرين. وهذا النوع من البرامج يبني أيضاً التفاهم والتسامح، ويعزز الإنسانية المشتركة من خلال الترويج للحوار بين الثقافات، والتسامح، وبناء السلام، الأمر الذي يحدّ من تأثيرات الإرهاب السلبية. كما أنه يمكن أن يساهم في منع التطرّف العنيف من خلال توسيع نطاق فهم وجهات النظر الثقافية والوطنية المختلفة وكسر الحواجز والقضاء على الأفكار النمطية.

الإطار أولاً-باء
الممارسات الجيدة في مجال دعم الأطفال ضحايا الإرهاب

كفالة توافر ما هو مناسب للعُمر من دعم وتواصل ومعلومات للأطفال والشباب من أجل مساعدتهم على التعبير عن مشاعرهم وآرائهم وشواغلهم

يجب أن يتوافر لدى رابطات الضحايا ما يلزم من معلومات أساسية ومهارات ومعارف وأدوات لدعم الأطفال والشباب ضحايا الإرهاب ومساعدتهم بتقديم الدعم النفسي لهم. وينبغي لتلك الرابطات أن تتبع نُهجاً متمحورة حول الطفل للتواصل مع الفتيات والفتيان الذين تأثروا بأعمال إرهابية ولتقديم الدعم لهم من أجل مساعدتهم على التعافي والاندماج مرة أخرى في المجتمع واستئناف حياتهم، وذلك استناداً إلى مبدأ "عدم الإضرار" الأساسي. فإذا لم يتسنّ ذلك، ينبغي لرابطات الضحايا أن تعمل سوياً مع منظمات أخرى لديها مجموعة المهارات المناسبة وما يلزم من معرفة لدعم الأطفال والشباب الضحايا.

العمل في بيئة يشعر فيها الطفل بأقصى درجات الأمان

ينبغي لرابطات الضحايا أن توفر بيئة آمنة ومأمونة لجميع الأطفال الضحايا مع وجود سياسات لديها متمحورة حول الطفل وموظفين مدربين للتعامل مع الأطفال والشباب المتضررين من الإرهاب. وينبغي أن تكون رابطات الضحايا على وعي بعامل العُمر وعامل نوع الجنس، وتستند في دعمها وعلاجها إلى هذين العاملين، مع إدراكها أن احتياجات الطفلة ستختلف عن احتياجات الطفل اختلافاً كبيراً. وينبغي لرابطات الضحايا أن تعمل، عند الاقتضاء، مع أفراد الأسرة والأقران والمدرسين وغيرهم من الشخصيات الهامة التي تكون موضع الثقة في بيئة الطفل لدعم عملية تعافيه وتعزيزها.

وجود معرفة بشأن جميع أنواع الدعم المتاحة للطفل

ينبغي أن يكون لدى رابطات الضحايا إلمام كامل بما هو متاح من الجهات التابعة للدولة وغير التابعة لها من موارد ودعم وأنشطة لمساعدة الأطفال الضحايا على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل.

إقامة شراكات مع منظمات من مجتمعات محلية أخرى/بلدان أخرى والتواصل الشبكي معها لزيادة الترابط والحدّ من عزلة الأطفال والشباب من خلال تفاعلهم مع غيرهم من الأطفال أو الشباب الضحايا من مجتمعات محلية أخرى/بلدان أخرى

ينبغي لرابطات الضحايا أن تدرك أن المبادرات التي يمكن أن تربط ما بين الأطفال والشباب الضحايا عبر الحدود الثقافية والمجتمعية والوطنية يمكن أن تساعدهم على الشعور بأنهم أقل انعزالاً، وأن يدركوا أنهم ليسوا وحدهم، وأن يتشاطروا تجاربهم المشتركة مع أطفال وشباب آخرين، فضلاً عن إسهامها في تعافيهم وقدرتهم على الصمود.

جيم- الاحتياجات المحددة لضحايا أعمال العنف الجنسي المرتكبة على يد جماعات إرهابية

لقد استخدمت بعض الجماعات الإرهابية العنف الجنسي والزواج القسري والتعذيب والرق كوسيلة تكتيكية في الإرهاب[١٢]. وهذا العنف تتفاوت نسبة تأثيره على النساء والفتيات، والفتيان والرجال، ممن ينتمون في كثير من الأحيان إلى مجتمعات معينة ويضيف طبقة إضافية من الوصمة تعيق إعادة إدماج الضحايا وتمثّل تحدّياً لقدرتهم على الصمود.

واستخدام العنف الجنسي كوسيلة تكتيكية في الإرهاب له تأثيرات ضارة وطويلة الأمد على الضحايا ومجتمعاتهم المحلية، لا سيما على النساء والفتيات الضحايا اللواتي يمثلن عادة أكبر فئة من ضحايا العنف الجنسي. فاستخدام هذا الأسلوب يؤدي في كثير من الأحيان إلى التعرّض **للإيذاء** مرة ثانية. وفي المجتمعات التقليدية، قد يؤدي الاغتصاب إلى **وصم** شديد للضحايا. وقد يتعرّض ضحايا العنف الجنسي لرفض المجتمع المحلي لهم لأنهم يُعتبرون "غير أنقياء" أو "عديمي القيمة".

ونتيجة لذلك، قد يأبى ضحايا العنف الجنسي أن يتحدثوا عن تجربتهم، لأنهم قد يشعرون بالعار والذنب أو يدركون أنهم سيُعزلون في مجتمعاتهم المحلية، وقد يرفضون التماس المساعدة والعدالة نتيجة لذلك. وقد يعيش بعض الضحايا أيضاً في حالة إنكار لما تعرّضوا له، أو قد لا يُدركون أن باستطاعتهم طلب المساعدة والدعم. وينبغي لرابطات الضحايا أن تحترم جميع أنواع ردود الفعل وأن تتبنى نهجاً مراعياً للمنظور الجنساني يستطيع أن يتعامل بفعالية مع جميع ضحايا العنف الجنسي سواء كانوا فتيات أو فتياناً، أو نساءً أو رجالاً، في بيئة آمنة ومساعِدة.

وما يجعل ضحايا العنف الجنسي مختلفين عن الضحايا الآخرين هو الأثر العقلي إضافة إلى الصدمة البدنية. فضحايا العنف الجنسي قد تعرّضوا لأشكال معقدة من العنف قد تقتضي أشكالاً مختلفة من الدعم، بما في ذلك المساعدة البدنية والنفسية المتخصصة والاجتماعية والاقتصادية. وستقتضي الاحتياجات الأساسية لضحايا العنف الجنسي دائماً اتخاذ إجراء عاجل قبل أن تتسنى تلبية احتياجاتهم الأخرى. وينبغي وضع سلامتهم ورفاههم قبل الاعتبارات الأخرى دوما، وكما هو الحال مع الأطفال الضحايا، يعلو مبدأ "عدم الإضرار" على أي إجراءات تُتخذ لاحقاً. وبعد ذلك، يمكن تقديم الدعم الضروري السريع والطويل الأجل، مثلاً من خلال المساعدة الطبية والنفسية والمالية.

وكثيراً ما يتخذ هذا الدعم شكل برامج محددة، تقتضي مهارات ومعارف مناسبة لعلاج ضحايا العنف الجنسي. وهذه القدرات لازمة للرابطات لكي تقدم الدعم الضروري للضحايا من أجل اندماجهم مرة أخرى في مجتمعاتهم المحلية ليمسكوا بزمام حياتهم ويصبحوا مستقلين، مما يحدّ من مخاطر تعرّضهم للإيذاء مرة ثانية. والمنظمات المؤهلة جيداً لمساعدة ضحايا العنف الجنسي هي وحدها التي ينبغي أن تقدم الدعم لهم. وإذا لم يكن لدى رابطة الضحايا ما يلزم من خبرة وموارد لمساعدة ودعم ضحايا العنف الجنسي، فإن جميع ضحايا العنف الجنسي ينبغي التوصية بإحالتهم إلى منظمة أخرى لديها مجموعة المهارات والمعارف المناسبة للتعامل مع صدمتهم وعملية تعافيهم تعاملاً وافياً وفعّالاً.

وتسهم التوعية بشأن حالة ضحايا العنف الجنسي في عملية تعافيهم. وباستطاعة رابطات الضحايا أداء دور هام في الدعوة وإذكاء الوعي لدى السلطات الوطنية بشأن ما ينبغي تقديمه لضحايا العنف الجنسي من رعاية محددة وما ينبغي إيلاؤه لهم من اهتمام خاص، وذلك مثلاً من خلال تدريب الموظفين العموميين على كيفية دعم ضحايا العنف الجنسي دعماً كاملاً والدعوة لاتباع نهج متمحور حول الضحايا، مع مراعاة ما تعرّضوا له من أعمال مروعة، من قبيل العنف الجنسي، في الإجراءات القانونية.

ويمكن أن تكون رابطات الضحايا فعّالة أيضاً في التوعية بشأن الوصم وتداعياته، وبإمكانها أن تيسر إعادة اندماج الضحايا في مجتمعاتهم المحلية. ومن الممكن أن تكون حملات التوعية فعّالة، ومن المستطاع إطلاق تلك الحملات من خلال مجموعة متنوعة من الآليات المناسبة للسياق المحلي. فقد حققت بعض حملات التوعية، من قبيل حوارات المجموعات الصغيرة، أو المسرحيات، أو البرامج الإذاعية المحلية، نتائج إيجابية في أوساط المجتمعات المحلية وساعدت ضحايا العنف الجنسي على العودة إلى ديارهم.

ونظراً لأن ضحايا العنف الجنسي لهم احتياجات محددة، يجب أن يتلقى المحاورون الرئيسيون، من قبيل المحامين والأطباء النفسانيين والقضاة وموظفي إنفاذ القانون، تدريباً مناسباً حتى لا يتسببوا في تفاقم صدمة الضحايا أو يعرّضوهم للخطر. ويظل من المهم أن يكون أي نشاط أو عملية أو إجراء يتعلق بضحايا العنف الجنسي متسماً بالتعاطف وبعدم إصدار حكم أخلاقي عليهم وذلك من أجل الحدّ من تعرّض الضحايا **للصدمة من جديد** وإعادة كرامتهم وحقوق الإنسان الواجبة لهم. وينبغي أن يكون رفاه الضحايا وسلامتهم هو الاعتبار الأول دائماً في جميع الأمور.

[١٢] قرار مجلس الأمن ٢٣٣١ (٢٠١٦). ولمزيد من المعلومات، انظر أيضاً تقرير مكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف الجنسي في حالات النزاع (S/2016/1090، المرفق) وتقرير الأمين العام بشأن العنف الجنسي المتصل بالنزاع (S/2018/250).

الإطار أولاً-جيم

الممارسات الجيدة في مجال دعم ضحايا أعمال العنف الجنسي المرتكبة على يد جماعات إرهابية

احترام قرارات الضحايا ووتيرتهم

إن مصالح ضحايا العنف الجنسي الفضلى تحتل دوماً المرتبة الأولى في الأهمية. وينبغي لرابطات الضحايا أن تدعم دائماً ضحايا العنف الجنسي وأن تتيح لهم ما يحتاجون إليه من وقت وحيّز للتعافي من التجربة التي تعرضوا لها، مع توفير ما يلزم من موارد لتقديم الدعم لهم. ومن المهم إدراك أن ضحايا العنف الجنسي هم الذين يحددون باختيارهم متى يتحدثون عن تجاربهم.

اتباع نهج كلي

ينبغي لرابطات الضحايا اتباع نهج كلي في دعم ضحايا العنف الجنسي لمساعدتهم على التعافي، وينبغي أن تدرك تلك الرابطات أن الدعم الذي يقدَّم للفتيات يختلف عن الدعم الذي يقدَّم للفتيان وأن الدعم الذي يقدَّم للنساء يختلف عن الدعم الذي يقدَّم للرجال، بما في ذلك الدعم الطبي النفسي وكذلك الدعم المالي في بعض الأحيان.

دعم ضحايا العنف الجنسي ليندمجوا بنجاح مرة أخرى في المجتمع من خلال إجراءات راسخة

ينبغي أن تكون لدى رابطات الضحايا إجراءات راسخة وتحظى باحترام ومستنيرة تمكّنها من تحديد الحلول المناسبة وتقديمها لتلبية أشدّ الاحتياجات إلحاحاً، فضلاً عن الاحتياجات المالية والقانونية لضحايا العنف الجنسي، باتباع نهج مراعٍ للمنظور الجنساني.

الحدّ من خطر الوصم الذي قد ينشأ بعد عودة الضحية إلى المجتمع المحلي

تؤدي رابطات الضحايا دوراً هاماً في مساعدة ضحايا العنف الجنسي على الاندماج مرة أخرى في المجتمع. وينبغي أن تأخذ في الاعتبار فوائد العمل مع الأسر والمجتمعات المحلية لإذكاء الوعي بشأن محنة ضحايا العنف الجنسي من أجل الحد من خطر الوصم، لا سيما للفتيات والنساء الضحايا.

الدعوة لاتباع نهج متمحور حول الضحايا وكفالة أن تكون جميع العناصر الفاعلة التي تتعامل مع ضحايا العنف الجنسي قد تلقت تدريباً جيداً للتفاعل معهم

ينبغي لرابطات الضحايا أن تعمل، إلى أقصى حدّ ممكن، مستعينة بمهنيين مؤهلين تأهيلاً جيداً ومدرّبين وذوي خبرة في التعامل بفعالية مع ضحايا العنف الجنسي. وينبغي لرابطات الضحايا أن تحاول إنشاء شبكة إحالة لضمان تلبية الاحتياجات المحددة لضحايا العنف الجنسي تلبية وافية.

دال- من بناء قدرة الأفراد على الصمود إلى تعزيز قدرة المجتمع المحلي على الصمود

إن الإرهاب يتسبب في وجود خوف ومعاناة لا يؤثران على الأفراد فحسب بل يهددان أيضاً المجتمعات المحلية والمجتمع ككل. فالأعمال الإرهابية قد يتولد عنها قدر كبير من التضامن الشعبي التلقائي مع الضحايا والمجتمع المحلي ككل، ولكنها يمكن أيضاً أن تؤدي إلى ردود أفعال قومية ومتطرّفة يمكن أن تحطم الروابط الاجتماعية وتعرّض تماسك المجتمعات للخطر.

وبناء قدرة المجتمعات المحلية على الصمود يتيح للمجتمع ككل أن يكون متأهباً على نحو أفضل للتعافي من أي هجوم إرهابي لاحق. وتختلف قدرة المجتمعات المحلية على الصمود عن قدرة الأفراد عن الصمود لأن النهج الكلي قادر على استغلال مجموعة أكبر من الموارد على مستوى أوسع نطاقاً واستراتيجي بدرجة أكبر بكثير. ويجب أن تكون المجتمعات المحلية والمجتمعات ككل متأهبة مسبقاً لتلبية احتياجات السكان المتضررين في حالة حدوث عمل إرهابي وأن يكون لديها ما يلزم من دعم للضحايا والناجين. ويمثل كون السكان قادرين على الصمود ومتماسكين أداة قوية في التعافي من عمل إرهابي.

وباستطاعة رابطات الضحايا أداء دور أساسي في دعم السكان الذين تضرروا من أعمال إرهابية وفي بناء قدرتهم على الصمود وفي تعزيز قدرة المجتمعات المحلية على التأقلم مع الأحداث الصادمة وتزويدها بما يلزم من معرفة وأدوات لإعادة بناء المجتمع على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال عدد من النُهج، منها مثلاً إطلاق حملات للتوعية للترويج للتسامح والحوار بين الثقافات وبناء السلام، ودعم أصوات الضحايا التي تؤكد من جديد القيم العالمية وتدين خطاب الكراهية والعنف. فهذه النُهج يمكن أن تعزز القدرة على الصمود في مواجهة أعمال الإرهاب على صعيد المجتمع المحلي وعلى الصعيد الوطني على حدّ سواء وأن تساعد الضحايا على أن يشعروا بأنهم جزء لا يتجزأ من المجتمع.

وباستطاعة رابطات الضحايا أيضاً أن تشجع المجتمعات المحلية والمجتمعات ككل على تعزيز التضامن مع ضحايا الإرهاب، وذلك لأن الدعم الوطني القوي يؤدي دوراً حيوياً في مساعدة الضحايا على التعافي من الصدمة على كل من المستوى الفردي والمستوى الجماعي ويساعد المجتمع على إعادة تأكيد وحدته حول القيم العالمية. فالتضامن الوطني يقرّب فيما بين المجتمعات المحلية والمجتمعات ككل، ويعزز الأواصر، ويزيد من بناء التلاحم الوطني.

الإطار أولاً-دال
الممارسات الجيدة في مجال تعزيز قدرة المجتمعات المحلية على الصمود

إسماع أصوات الضحايا في الأماكن العامة

ينبغي أن تكون رابطات الضحايا قادرة على تقديم الدعم والإرشاد عندما يرغب الضحايا في البوح بقصصهم، والترويج لرسائل إيجابية، والتحدث عن قدرتهم على الصمود وتجربتهم الشخصية على كل من مستوى القاعدة الشعبية، والمجتمع المحلي، والمستوى الوطني*.

تشجيع التضامن والتغيير الاجتماعي تجاه الضحايا

ينبغي لرابطات الضحايا أن تشجع التضامن والتغيير الاجتماعي تجاه الضحايا وذلك بتشجيع الناس على تقديم الدعم للضحايا بعد حدوث عمل إرهابي. وقد يتخذ الدعم أشكالاً متعددة من خلال مجموعة متنوعة من النُهج، من قبيل تعزيز الوعي باحتياجات الضحايا، وتشجيع الحوار بشأنهم، ودعم أصواتهم.

تعزيز التلاحم الاجتماعي وزيادة القدرة الوطنية على الصمود

ينبغي لرابطات الضحايا أن تساهم، حيثما أمكن، في تعزيز التلاحم الاجتماعي وزيادة القدرة الوطنية على الصمود وذلك من خلال تعزيز الحوار وبناء السلام بين المجتمعات المحلية حتى لا يحطم الإرهاب الروابط الاجتماعية ولا يهدد الأسس الجوهرية التي تقوم عليها المجتمعات والديمقراطيات. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الجمع ما بين ضحايا مجتمعات محلية مختلفة معاً وجعلهم يلتفون حول مشاريع تسلط الضوء على الأواصر المشتركة بينهم.

إدانة الخطاب الداعي إلى العنف والقتل والتدمير

ينبغي لرابطات الضحايا أن تدين الخطاب الذي يدعو إلى العنف والقتل والتدمير. وينبغي لها، إذا كانت قوانينها وولايتها تسمح لها بذلك، أن تُبلغ عن التجاوزات وتلتمس العدالة عندما تعلم بها.

* انظر الجزء رابعاً أدناه.

ثانياً- تقديم المساعدة المالية وغير المالية لضحايا الإرهاب

عند حدوث عمل إرهابي فإن القصد منه يتمثل أساساً في استهداف الدولة. بيد أن الطابع العشوائي للعمل الإرهابي يسفر في كثير من الأحيان عن عدد كبير من الخسائر في صفوف المدنيين. وتتحمل الدولة، باعتبارها الوصية الأساسية على أمن مواطنيها، المسؤولية عن كفالة تقديم جبْر كامل وعادل للضحايا[١٣]. ومع ذلك، يظل الجبْر موضوعاً حساساً ومعقداً، مع وجود تباين واسع في الممارسات المتعلقة به[١٤]. وفي الواقع، كثيراً ما تفتقر دول أعضاء كثيرة إلى ما يلزم من موارد وآليات لتقديم تعويض مالي مناسب، وتقديم مساعدة غير مالية، وسُبل انتصاف للجبر من أجل ضحايا الإرهاب. وتتضمن المبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية بشأن الحق في الانتصاف والجبر لضحايا الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني[١٥]، التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام ٢٠٠٥، خمس فئات مختلفة من الجبر هي: **الرد** و**التعويض** و**إعادة التأهيل** و**الترضية** و**ضمانات عدم التكرار**.

ولا يلزم أن يتخذ التعويض والجبر شكلاً نقدياً فحسب بل يمكن أن يتخذا أيضاً أشكالاً أخرى كثيرة لتلبية احتياجات الضحايا المختلفة تلبية أوفى. فالجبر يمكن، على سبيل المثال، أن يكون مالياً أو طبياً أو اجتماعياً لتغطية احتياجات الضحايا على مدى فترة زمنية محددة، وذلك لأن احتياجات ومسائل طبية معينة قد تظهر على السطح في كثير من الأحيان بعد حدوث العمل الإرهابي. وفي كثير من البلدان، قد تكون سُبل الحصول على الخدمات الاجتماعية محدودة بسبب نقص الموارد المالية للدولة. وكثيراً ما تكون منظمات غير حكومية هي الجهة الرئيسية التي تقدم هذه الخدمات، لا سيما في الدول المنهارة أو البلدان التي تعيش حالة حرب.

ويُعتبر تقديم المساعدة المالية على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل أمراً حيوياً لتمكين ضحايا الإرهاب من التعافي وإدارة حياتهم اليومية. ويُسهم التعويض والمساعدة المالية أيضاً في حماية الحقوق الأساسية للضحايا بإعادة كرامتهم وبمساعدتهم على أن يستقلوا اقتصادياً، لا سيما إذا كانوا قد تعرّضوا لإصابة شديدة نتيجة لعمل إرهابي. بيد أن آليات الجبر تختلف اختلافاً كبيراً بين البلدان، وكثيراً ما تستند إلى الاعتراف بالضحايا وبحقوقهم، والنهج العام المتبع إزاء الجبر، وتوافر الموارد المالية والاقتصادية. والبلدان التي تشهد مستويات مرتفعة من الأعمال الإرهابية - والتي يكون الضحايا فيها هم الأكثر عدداً - هي عادة البلدان التي تكون فيها الأموال والموارد محدودة بدرجة أكبر.

وتقديم الدعم الاجتماعي الصحيح لضحايا الإرهاب أمر أساسي لتيسير إعادة اندماجهم في المجتمع وممارستهم حقوق الإنسان الواجبة لهم. وهذا يعني أن الضحايا يحتاجون، ليتعافوا فعلياً من عمل إرهابي، إلى الوصول إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية، من قبيل الرعاية الطبية والإسكان والغذاء. ومن خلال وضع تدابير الرعاية هذه، توفّر الحماية لحقوق الضحايا مع إعادة كرامتهم واستقلالهم. وباستطاعة رابطات الضحايا الدعوة إلى **نُهج متمحورة حول الضحايا** عندما تضح السلطات الوطنية السياسات وتحدد الخدمات من أجل ضحايا الإرهاب.

وينبغي أن تُفهم الإجراءات الإدارية والقانونية كأي تفاعل - سواء كان شخصياً أو من خلال تمثيل أو بواسطة البريد - بين ضحية هجوم والسلطات الوطنية أو الكيانات القضائية يرمي إلى استيفاء الإجراءات اللازمة المتصلة بالعمل الإرهابي، إما للحصول على حق، أو للإدلاء بشهادة بصفة شاهد، أو لالتماس العدالة.

وبمقدور رابطات الضحايا، استناداً إلى خبرتها ومعارفها، أن تدعم ضحايا الإرهاب وتكمّل دور السلطات العامة من خلال مساعدتها على التعامل مع الإجراءات الحكومية التي كثيراً ما تكون إجراءات بيروقراطية، ومع العمليات القانونية والإدارية المعقدة، ومع الخدمات اللازمة لتعافي الضحايا وإعادة إدماجهم. وينظر الضحايا في كثير من الأحيان إلى رابطات الضحايا على أنها أكثر اتساماً بالطابع الشخصي ومأمونة بدرجة أكبر، الأمر الذي يمنح الضحايا إحساساً أكبر بالراحة يساعد بدوره على تعافيهم.

وباستطاعة رابطات الضحايا، من خلال تجاربها وخبراتها، أن تقدم المساعدة بأشكال شتى، من بينها الدراية بأحقية الحصول على تعويض مالي بموجب القواعد السائدة في الدولة، والربط بمصادر التمويل العامة والخاصة على حدّ سواء، والتعامل مع عملية تقديم طلب للحصول على تعويض من هذا القبيل المتسمة بالتعقيد عادة، والتشاور في إطار النظام القانوني أو القضائي، وتدبير المساعدة المالية، والتشاور المتواصل بشأن الأمور المالية.

---

١٣ لمزيد من المعلومات بشأن مسؤولية الدولة في آليات التعويض، انظر تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في سياق مكافحة الإرهاب لعام ٢٠١٢ بشأن المبادئ الإطارية لضمان حقوق الإنسان الخاصة بضحايا الإرهاب (A/HRC/20/14).

١٤ في بعض النظم القانونية، يتحمل الجاني المسؤولية عن تعويض ضحايا الإرهاب، ولكن الحصول على تعويض من الجناة، في سياق مكافحة الإرهاب، قد يكون بالغ الصعوبة إما لأن الجاني تُوفي في الهجوم، أو قُدم إلى العدالة ولكنه لا يملك الموارد المالية، أو غير معروف أو لا يمكن اقتفاء أثره.

١٥ انظر قرار الجمعية العامة ٦٠/١٤٧، المرفق.

ألف- توفير سُبل وصول الضحايا إلى الخدمات الاجتماعية

في كثير من البلدان لا يزال حصول الضحايا على **الخدمات الاجتماعية** الصحيحة لتحسين رفاههم البدني والنفسي على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل يمثل تحدياً. فإلى جانب الرعاية الطبية والإسكان والغذاء، تشمل مجموعة الخدمات الاجتماعية اللازمة لدعم الضحايا وإعادة إدماجهم طائفة من الاحتياجات، من بينها الدعم النفسي، وتقديم المشورة للأسر، والإرشاد المالي، وإسداء المشورة المهنية، والتنسيب الوظيفي، وتعليم الأطفال، بين أمور أخرى. وفي كثير من الأحيان، لا يكون ضحايا كثيرون على دراية بالخدمات التي يحتاجون إليها، أو بما هو متاح منها، أو بمن يمكن أن يقدم لهم المعلومات اللازمة.

بيد أن توافر ما يلزم لرابطات الضحايا من وسائل وقدرة لتلبية احتياجات الضحايا تلبية شاملة وللاستجابة لجميع مطالبهم لا يزال يمثل تحدياً أيضاً. ويتطلع ضحايا كثيرون إلى هذه الرابطات لتدعمهم في المجالات التي تكون فيها موارد الحكومات محدودة أو لا تقدم فيها الحكومات ما يلزم. ويمثل ذلك مسؤولية ثقيلة وينبغي ألا ينتقص من مسؤولية السلطات الوطنية.

وقد أصبح إعلام الضحايا بشأن الخدمات المختلفة المتاحة لهم، سواء كانت جهات حكومية أو جهات غير حكومية هي التي تقدمها، ومساعدة الضحايا على الوصول إلى هذه الخدمات، يمثل دوراً أساسياً لكثير من رابطات الضحايا. فالإعلام من السلطات قد يكون بطيئاً في كثير من الأحيان، وكثيراً ما لا يكون الضحايا على علم بهياكل الدعم المختلفة القائمة ولا يفهمون بسهولة ما هي الوكالة الحكومية الرائدة فيما يتعلق بخدمة بعينها، أو من هو الشخص المناسب في الوكالة الذي يجب الاتصال به. ويُعتبر الإنصات إلى الضحايا وتوصيلهم إلى الخدمات المناسبة أمراً أساسياً لضمان تلبية احتياجات الضحايا بطريقة شاملة.

وباستطاعة رابطات الضحايا توجيه ضحايا الإرهاب ومساعدتهم لكفالة حصولهم على الخدمات اللازمة من خلال التواصل الشبكي وإقامة الشراكات والعمل مع السلطات المحلية، ومرافق الرعاية، ومقدمي الخدمات الاجتماعية، أو منظمات المجتمع المدني الأخرى التي تقدم مساعدة اجتماعية ومالية. وينبغي أن تكمّل هذه الإجراءات بعضها بعضاً، نظراً لأن الشراكات القوية والناجعة تتيح استجابة أفضل لمجموعة احتياجات الضحايا المعقدة ولمدى عمق تلك الاحتياجات. بيد أن رابطات الضحايا ينبغي أن تكون واعية لحدودها، مالياً وتقنياً على السواء، كي تكون قادرة على الاستجابة بفعالية للضحايا.

وبوسع رابطات الضحايا القيام بدور حاسم في التوعية بهياكل الدعم القائمة، وتوفير المعلومات والإرشاد، وتقديم الخدمات الأساسية في بعض الحالات. وبإمكانها أن تقترح وتشجع المجتمعات المحلية على تقديم أنواع مختلفة من الدعم بعد حدوث عمل إرهابي، مثلاً من خلال التطوع بتقديم الخدمات المهنية، والتبرع بالدم، والتبرع بالمال أو الملابس، أو توفير السكن والغذاء. فهذه التبرعات تساعد إلى حدّ كبير رابطات الضحايا التي قد تكون ميزانياتها محدودة، وتكمّل الإجراءات التي تتخذها الوكالات العامة.

ونظراً لأن رابطات كثيرة من رابطات الضحايا تعمل أيضاً في المناطق الريفية ويمكن أن تصل إلى الضحايا "المنسيين" أو "غير المرئيين"، فإنها كثيراً ما تحتل أفضل موقع لكفالة إعلام الضحايا بشأن الآليات القائمة وكيفية الوصول إلى الخدمات المختلفة. فعلى سبيل المثال، فيما يتعلق بالعلاج الطبي في الأقاليم المتضررة من نزاع، تستطيع رابطات الضحايا توعية العيادات والفرق الطبية المتنقلة أو الجوالة التي تُنشر للوصول إلى الضحايا غير القادرين على الوصول إلى الخدمات الصحية. وفي المقابل، تستطيع منظمات المجتمع المدني أن تؤدي دوراً هاماً في إعلام الفرق الطبية المتنقلة بشأن وجود ضحايا الإرهاب الذين يعيشون في مناطق يصعب الوصول إليها وبشأن احتياجاتهم.

الإطار ثانياً-ألف

الممارسات الجيدة في مجال توفير سُبل وصول الضحايا إلى الخدمات الاجتماعية

تقييم احتياجات الضحايا واقتراح حلول مصممة خصيصاً

ينبغي لرابطات الضحايا أن تستمع أولاً إلى الضحايا وتتفهم الحالة الفريدة لكل منهم لكي تكون قادرة على تقييم احتياجاتهم تقييماً صحيحاً من أجل تحديد الخدمات الاجتماعية المناسبة.

إذكاء وعي المهنيين بشأن احتياجات الضحايا المعقدة

ينبغي أن تقوم رابطات الضحايا بإذكاء وعي المهنيين، لا سيما أولئك الذين يعملون في مجال الخدمات الاجتماعية، بشأن تعقّد التعامل مع ضحايا الإرهاب ومخاطر تعرّضهم للإيذاء مرة ثانية.

التواصل من أجل لقاء الضحايا الضعفاء و/أو "المنسيين"

ينبغي لرابطات الضحايا التي يمكنها الوصول إلى ضحايا الإرهاب الضعفاء أو المهمشين أن توفر شكلاً من أشكال الدعم في مجال التواصل، سواء من حيث التوعية بشأن الخدمات المتاحة أو من خلال إعلام السلطات العامة باحتياجات الضحايا.

العمل مع المجتمع المحلي في مجال المساهمة في الخدمات الاجتماعية

ينبغي لرابطات الضحايا أن تؤدي دوراً في إذكاء وعي السكان المحليين والمجتمعات المحلية بمحنة الضحايا، داعية إلى التضامن وإلى تقديم الدعم العملي في مجال توفير الخدمات الاجتماعية.

التواصل الشبكي وإقامة الشراكات مع الجهات المعنية الرئيسية في مجال الخدمات الاجتماعية

ينبغي لرابطات الضحايا أن تتواصل شبكياً وتقيم شراكات مع الجهات المعنية الرئيسية للمساعدة على توصيل الضحايا إلى الخدمات الاجتماعية ذات الصلة أو إلى منظمات أخرى يمكن أن تقدم الخدمات اللازمة لهم.

باء- مساعدة ضحايا الإرهاب على أن يصبحوا مستقلين مالياً

يتمثل أحد التحديات الرئيسية التي قد يواجهها ضحايا الإرهاب – فيما يتجاوز مداواة إصاباتهم البدنية والتعافي من صدمتهم – في استعادتهم مستوى من الاستقرار المالي. ومع أن التعويض المالي مهما كان قدره لا يمكن أن يمحي ما قد يعانيه الضحايا من إحساس بالصدمة والأسى، يمكن أن تكون المعونة المالية حيوية في مساندة الضحايا ودعمهم.

وتبعاً لدرجة الصدمة التي تعرَّض لها ضحايا الإرهاب ولحالتهم البدنية، فإنهم قد يحتاجون إلى مساعدة مالية على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل. ونظراً لأن العمل الإرهابي قد يسفر عن إصابات، وعن الحاجة إلى الرعاية الطبية الطويلة الأجل التي قد تعيق مزاولة العمل بفعالية و/أو فقدان الوظيفة، يلزم وجود أشكال مختلفة من التعويض لكي يكون الضحايا قادرين على الاستمرار مالياً ويمكنهم التركيز على عملية تعافيهم. كما أن عدم توافر تعويض كافٍ قد يؤدي إلى معاناة الضحايا من آثار نفسية طويلة الأجل من جراء الضغط النفسي لمحاولة اكتساب الاستقرار المالي.

وكفالة حصول ضحايا الإرهاب على دعم مالي يساعد أيضاً على إعادة اندماجهم في المجتمع من خلال تزويدهم بالقدرة على الاستعاضة عن الدخل المفقود نتيجة لإعاقة أو وفاة فرد في الأسرة يكسب دخلاً.

ونظراً لإدراك رابطات الضحايا أنها لا تستطيع أن تساعد ضحايا الإرهاب مالياً على المدى الطويل، فإنها كثيراً ما اتبعت نُهجاً عملية وإبداعية للمساعدة على دعم الشواغل المالية للضحايا، بما في ذلك من خلال تطوير شراكات القطاعين العام والخاص، مثلاً مع المجتمعات المحلية، والجهات المانحة على الصعيدين الوطني والدولي، والمانحين في القطاع الخاص. وباستطاعة رابطات الضحايا أن تدعم الضحايا أيضاً ليصبحوا أكثر استقلالاً من الناحية الاقتصادية بإسداء المشورة والإرشاد لهم بشأن كيفية العثور على عمل، أو إيجاد أنشطة مدرّة للدخل، وذلك مثلاً من خلال إقامة شراكات مع الجهات المعنية ذات الصلة، من قبيل وكالات التوظيف، أو تقديم الضحايا إلى تلك الجهات، أو من خلال إسداء المشورة العملية للضحايا في بحثهم عن عمل، ومن قبيل ذلك إعداد السيرة الذاتية أو كتابة رسالة إحالة.

وكثيراً ما تمثل إقامة شراكات مع الجهات المعنية ذات الصلة أفضل سبيل لتأمين الأموال ومواصلة الأنشطة، الأمر الذي يساعد الضحايا على استعادة سيطرتهم على حياتهم وعلى أن يصبحوا مستقلين اقتصادياً ومالياً. والتوعية بشأن محنة الضحايا يمكن أن تساعد الضحايا على تجنب التمييز ضدهم أثناء سعيهم إلى الحصول على عمل، وأن تساعدهم أيضاً بضمان مراعاة أرباب العمل لاحتياجاتهم في مكان العمل من خلال وضع سياسات تعكس احتياجاتهم وتنفيذها.

الإطار ثانياً-باء
الممارسات الجيدة في مجال دعم ضحايا الإرهاب ليصبحوا مستقلين مالياً

إقامة شراكات مع الجهات المعنية صاحبة المصلحة لمساعدة الضحايا على أن يصبحوا مستقلين مالياً

ينبغي لرابطات الضحايا التي توجد لديها معرفة جيدة بالجهات الفاعلة، من قبيل الوكالات العامة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني الأخرى، أن تساعد على توصيل الضحايا إلى الجهات المعنية صاحبة المصلحة وينبغي لها أن تقدّم المشورة والدعم عند الاقتضاء.

دعم الضحايا في إعادة اندماجهم المهني

ينبغي لرابطات الضحايا أن تقوم بإذكاء الوعي بشأن محنة الضحايا وأن تكفل مراعاة أماكن العمل لاحتياجات الضحايا.

التواصل مع الجهات الفاعلة العامة والخاصة بشأن ضرورة مساعدة الضحايا مالياً

ينبغي لرابطات الضحايا أن تقوم بتوعية الجهات الفاعلة العامة والخاصة وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة بشأن أهمية تقديم الدعم المالي لضحايا الإرهاب لمساعدتهم على أن يصبحوا مستقلين مالياً.

جيم- تقديم المساعدة لضحايا الإرهاب في مجال الإجراءات القانونية والإدارية

قد يكون التعامل الاضطراري مع السلطات العامة تجربة مرهقة نفسياً، وقد يكون اجتياز الضحايا العمليات والإجراءات القانونية والإدارية المختلفة، وبخاصة بمفردهم، أمراً صعباً بالنسبة لهم عند التماسهم المساعدة في أعقاب عمل إرهابي. وقد تتفاقم صدمة الضحايا إذا تلقوا تعليمات غير واضحة أو صعبة، وإذا كان عليهم أن يكرروا سرد تجاربهم، أو إذا واجهوا بيروقراطية باردة وكثيراً ما تكون غير متجاوبة.

وقد دعت منظمات كثيرة إلى اتباع نهج متمحور حول الضحايا في الإجراءات القانونية والإدارية، سواء كان ذلك لأغراض الإرشاد من أجل الحصول على الخدمات أو على استحقاقات أخرى، وهو نهج يعطي الأولوية لمصالح الضحية الفضلى. فالنهج المتمحور حول الضحايا يتجنب تجريد العلاقات من طابعها الإنساني ويحدّ من التعرّض لصدمة نفسية قد تنشأ بسبب الإجراءات البيروقراطية وغيرها من الإجراءات ذات الصلة بالضحايا أثناء سعيهم إلى نيْل حقوقهم وتحقيق مصالحهم. كما أن هذا النهج يضع في السياق الصحيح الكثير من التحديات التي يواجهها الضحايا في التماسهم المساعدة من الدولة ويستعين بتدابير تخفيفية ملائمة، مما يجعل العملية أكثر فعالية وكفاءة.

وتمثل التوعية والتواصل والتدريب بعض النُهج التي اتبعتها رابطات الضحايا أيضاً لكفالة تفهّم السلطات الوطنية لحالة ضحايا الإرهاب الفريدة وتعاطفها معها، لا سيما عند تفاعلهم مع البيروقراطيات الوطنية.

وتركز نُظم العدالة الجنائية إلى حدّ كبير على ملاحقة مرتكبي الأعمال الإرهابية ومعاقبتهم. بيد أن الضحايا، الذين يتحملون عادةً عبء تلك الأعمال الثقيل، كثيراً ما لا يكون لهم وجود مرئي في عملية العدالة الجنائية. ومع أنهم عناصر فاعلة هامة لها حقوق وعليها دور يجب أن تؤديه قبل المحاكمة وأثناءها وبعدها، كثيراً ما يؤدي الضحايا دوراً ضئيلاً للغاية، إن وُجد، في هذه العمليات، وكثيراً ما تكون هياكل الدعم المنشأة غير متمحورة حول الضحايا[١٦]. ولرابطات الضحايا دور هام يجب أن تؤديه في دعم الضحايا وإرشادهم والدعوة إلى حقهم في المشاركة في الإجراءات الجنائية[١٧]. فهذه الرابطات تتفهم احتياجات الضحايا وحالتهم الفريدة، وهي تحتل موقعاً يمكّنها من تقديم الدعم والإرشاد العمليين للضحايا وأسرهم عند التعامل مع السلطات العامة.

وينبغي لتلك الرابطات التي يوجد لديها ما يلزم من مهارات وموارد وخبرة أن تدعم الضحايا خلال عملية العدالة الجنائية، وأن تساعدهم على فهم حقوقهم القانونية والإجراءات القضائية التي سيتعين عليهم مواجهتها على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل. فكثيراً ما تكون توقعات الضحايا فيما يتعلق بنيلهم شكلاً من

[١٦] لمزيد من المعلومات بشأن تقديم المساعدة لضحايا الإرهاب في إطار العدالة الجنائية، انظر منشور مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة المعنون "الممارسات الجيدة في دعم ضحايا الإرهاب ضمْن إطار العدالة الجنائية"، (٢٠١٥). وهو متاح على الموقع الشبكي التالي: http://www.unodc.org/documents/terrorism/Publications/Good%20practices%20on%20victims/good_practices_victims_A.pdf.

[١٧] انظر إعلان المبادئ الأساسية للعدالة لضحايا الجريمة وإساءة استعمال السلطة (قرار الجمعية العامة ٣٤/٤٠، المرفق) والمبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية بشأن حق ضحايا الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني في أن يتوافر لهم سبيل للانتصاف والجبر (قرار الجمعية العامة ٦٠/١٤٧، المرفق).

أشكال العدل توقعات كبيرة مع محاولتهم التماس أجوبة من محاكمة. بيد أن الإجراءات الجنائية قد تكون طويلة وشاقة ومؤلمة وكثيراً ما تكون مخيّبة للآمال. ولرابطات حقوق الإنسان والضحايا دور هام في دعم الضحايا وإعلامهم بشأن الإجراءات، وتفسير الكيفية التي يعمل بها نظام العدالة الجنائية، وإبقاء الضحايا على علم في جميع الأوقات خلال جميع مراحل عملية المحاكمة، الأمر الذي يتيح لهم أن يشعروا بالأمان ويساعد على التخفيف من قلقهم من أن ينخرطوا في إجراءات قانونية وإدارية رهيبة.

الإطار ثانياً-جيم
الممارسات الجيدة في مجال تقديم المساعدة لضحايا الإرهاب في شتى الإجراءات القانونية والإدارية

كفالة تمحور الإجراءات القانونية والإدارية حول الضحايا

ينبغي لرابطات الضحايا أن تدعو لأن تكون الإجراءات القانونية والإدارية أكثر تمحوراً حول الضحايا ولأن تتلقى السلطات العامة، من قبيل موظفي إنفاذ القانون والقضاة والخبراء والأخصائيين الاجتماعيين، تدريباً صحيحاً للتعامل مع ضحايا الإرهاب.

التحلي بالمهنية وبناء الثقة المتبادلة

ينبغي أن تكون الاتصالات مع الضحايا صادقة وأن تُستخدم فيها لغة مهنية وواضحة وبسيطة لبناء الثقة المتبادلة وإيجاد إحساس بالطمأنينة لمساعدة الضحايا على أن تكون اختياراتهم مستنيرة ولكفالة إعلامهم بأي تطورات جديدة في الوقت المناسب. وينبغي الاضطلاع دوماً بعملية التفاعل مع الضحايا بطريقة مهنية وداعمة.

إعداد الضحايا مسبقاً

ينبغي لرابطات الضحايا أن تدعم وتوجّه الضحايا خلال عملية العدالة الجنائية، مع توعيتهم بالإجراءات المختلفة، القانونية والإدارية على حدّ سواء، والتخفيف من توقعاتهم، وإبقائهم ملمين جيداً بالعملية قبل المحاكمة وأثناءها وبعدها. ويشمل ذلك أي إجراءات ذات صلة، من قبيل الإجراءات المتعلقة بالحصول على تعويض مالي، والخدمات الاجتماعية، وغير ذلك.

مساعدة رابطات الضحايا على مواصلة العمليات حتى النهاية

ينبغي لرابطات الضحايا أن تكون مستعدة للبقاء مع الضحايا طيلة مدة أي عملية إدارية أو قانونية لتقدم لهم الدعم وتقوم بتوعيتهم بأي تداعيات لتلك العمليات على تعافيهم على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل.

ثالثاً- التوعية والدعوة لتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل

يتزايد اعتراف السلطات العامة بدور وخبرة المجتمع المدني في دعم ضحايا الإرهاب، بحيث كثيراً ما تعتبر منظمات المجتمع المدني شركاء بنّائين وضروريين لها في التخفيف من أثر الإرهاب على الضحايا وبناء السلام في جميع المجتمعات. ونتيجة لذلك، كثيراً ما يتطلب دور المجتمع المدني الذي زاد ويشمل مجموعة متنوعة من المسائل، بدءًا من منع التطرّف العنيف إلى دعم ضحايا الإرهاب وإرشادهم ومساعدتهم في عمليات تعافيهم أو في نظام العدالة الجنائية، تعاوناً مع عدد من الجهات صاحبة المصلحة والشركاء.

ولذا كان على رابطات الضحايا أن تضع استراتيجيات وخططاً فعّالة للتأثير في السياسات والتشريعات والاستجابات العامة للتعامل مع تأثيرات الإرهاب على الضحايا. وباستطاعة رابطات الضحايا، من خلال إعلام واضعي السياسات والرأي العام بشأن محنة الضحايا والتأثير فيهم وفيه على نحو أفضل، والدعوة لإعمال حقوق الضحايا، أن تكفل تكييف استجابات السلطات العامة على نحو أفضل لتلبية احتياجات الضحايا. ومن الممكن إدراج نُهج متمحورة حول الضحايا في برامج السلطات الوطنية واستراتيجياتها وخطط عملها ليتسنى وضع سياسات أكثر شمولاً وفعالية تعزز حقوق ضحايا الإرهاب وتدافع عنها على نحو أفضل.

وباستطاعة رابطات الضحايا أن تقدم مساهمة إضافية بإخضاع الحكومات للمُساءَلَة، والعمل معها على تعزيز واجب المراعاة إزاء الضحايا، والإسهام في تعزيز وعي مواطني العالم بقضايا الضحايا. كما أن تفاعلاتها مع السلطات الوطنية تتيح لها أن تفهم أداء الحكومة والسلطات العامة مقابل ولايتها ومسؤولياتها، مما يتيح مزيداً من المـُسَاءَلة.

ودور الدعوة المستقل هذا يتيح لرابطات الضحايا التواصل بفعالية مع الحكومة للمساعدة على وضع سياسة أفضل بشأن الضحايا وفوائد أفضل لهم. وبالدعوة لتغيير السياسات، تحشد رابطات الضحايا الدعم لما يلزم من أنظمة أو تغييرات حكومية لحماية حقوق الضحايا ومصالحهم.

كما أن الدعوة والتوعية يعززان قدرة المجتمع المدني والحكومة على العمل على تعزيز حقوق الضحايا ومصالحهم. ويُعتبر وجود استراتيجية مدروسة جيداً وفعّالة للدعوة والتوعية تطبّق بطريقة غير سياسية وغير حزبية أمراً بالغ الأهمية لدعم حقوق الضحايا وتعزيزها على نحو أفضل ويمكن أن يسهم في فعالية الدول إزاء الضحايا مع تعزيز العلاقة التعاونية بين رابطات الضحايا والسلطات العامة.

ومن اللازم أن ينطلق المدافعون عن الضحايا من أهداف قابلة للتحقق وأن يظل تركيزهم كما هو عندما يقومون بإنشاء منظمة من منظمات المجتمع المدني، الأمر الذي سيتيح لهم مواصلة إجراءاتهم، وإظهار مصداقيتهم، وتحقيق أهداف أكبر بمرور الوقت. وتتعزز مصداقية رابطات الضحايا أيضاً عندما تعلن المنظمة عن أي عمليات رصد وتقييم، فتعزز بذلك الشفافية والخضوع للمُساءَلَة. ولهذه العمليات أيضاً ميزة تعزيز مصداقية رابطات الضحايا لدى الجهات المانحة، وتوطيد الثقة، وزيادة إمكانية جمع مزيد من الأموال. وهذا، بدوره، يعزز قدرة رابطات الضحايا على بذل جهود متواصلة لدعم حقوق ضحايا الإرهاب واحتياجاتهم.

ويجري القيام بأنشطة الدعوة أيضاً من خلال اتباع نهج "ينطلق من القاعدة إلى القمة" تكون رابطات الضحايا قادرة في إطاره على توفير قناة إضافية وفعّالة للوصول إلى المجتمعات المحلية والخروج منها بفضل موقعها، ويمكنها إذكاء الوعي العام ونشر المعلومات وإيصال رسائل ومعلومات إلى السلطات الوطنية يمكن أن تساعد على تشكيل السياسة الوطنية بشأن الضحايا وتوجيهها.

وهذا يمكن أن يشكل قناة هامة على وجه الخصوص بالنسبة للفئات الضعيفة و/أو المهمشة، التي قد تعاني من الوصم الذي قد ينجم عن العنف الجنسي، أو بالنسبة لأولئك الذين يُستهدفون بسبب نوع جنسهم ومعتقداتهم الدينية وأصلهم الإثني، والذين يكون الصوت الوحيد المعبّر عنهم هو صوت رابطات الضحايا، التي تتفهم احتياجاتهم وحالتهم الفريدة.

وباستطاعة رابطات الضحايا أيضاً، من خلال التواصل مع ضحايا آخرين وشبكات المجتمع المدني، أن تساعد المنظمات غير الحكومية الأخرى التي تمثل ضحايا الإرهاب على وضع الدروس المستفادة والممارسات الجيدة، وتعزيز التعاون، والمساعدة على تطبيق استراتيجيات وأساليب فعّالة لحماية الضحايا على نحو أفضل.

ألف- المشاركة في وضع السياسات لتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل

تركّز السلطات الوطنية عادة اهتمامها، ومواردها في كثير من الأحيان، على الضحايا في أعقاب حدوث عمل إرهابي مباشرة. فعندئذ يكون أول المستجيبين متواجدين في مسرح الحدث، وتكون التحقيقات قد بدأت والسياسات والتشريعات إما وُضعت أو سُنت. وفي هذه المرحلة، يبلغ الاهتمام بالضحايا والتضامن معهم أعلى درجاته. ومع ذلك، كثيراً ما يشعر الضحايا بأنهم مهمشون ويتعرّضون للتمييز ضدهم بمرور الوقت، وبتحوّل الاهتمام إلى مكان آخر. وهذا أمر صعب وضار للضحايا الذين كثيراً ما تستلزم احتياجاتهم دعماً طويل الأجل. ومن ثم فإن رابطات الضحايا تحتل موقعاً فريداً يؤهلها للتوعية بشأن احتياجات الضحايا والتأثير في وضع السلطات الوطنية للسياسات على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل من أجل تلبية احتياجات الضحايا بطريقة شاملة.

وهذا الدور يصبح محورياً بدرجة متزايدة مع تخطي الإرهاب للحدود، وتعدد جنسيات الضحايا، واختلاف احتياجاتهم في المراحل المختلفة من عملية إعادة تأهيلهم. ونتيجة لذلك، من الضروري تعزيز التشريعات الوطنية التي تلبي الاحتياجات المحددة لضحايا الإرهاب تلبية أفضل، والدعوة لاتباع نُهج متمحورة حول الضحايا. ولرابطات الضحايا دور بالغ الأهمية يجب أن تقوم به في جميع هذه المجالات، مثلاً في الدعوة لإصلاح الإطار القانوني، وفي الدعوة وممارسة الضغط من أجل حقوق الضحايا، وكفالة مراعاة الخدمات الأساسية لاحتياجات الضحايا وتركيز السياسات والاستجابات اللاحقة الوطنية على مصالح الضحايا الفضلى.

ولكن يجب على رابطات الضحايا، قبل أن تنخرط في تغيير السياسات أو الدعوة لذلك التغيير، أن تكفل أن منظماتها لديها الولايات والموارد والمهارات ذات الصلة للدعوة لاحتياجات الضحايا. فعندئذ فقط يتسنى الاعتراف برابطات الضحايا باعتبارها جهات معنية صاحبة مصلحة وهامة في أي حوار مع السلطات العامة، وتكون قادرة على بناء علاقات مستدامة مع السلطات الوطنية، وتشارك في الآليات الاستشارية، وتؤثر في عملية وضع السياسات.

وينبغي لرابطات الضحايا أن تكفل ألا تكون أنشطة التوعية والدعوة التي تقوم بها واسعة النطاق للغاية وألا يتحقق تغيير السياسات الفعّال إلا مع وجود خبرة قوية وتفاعل وحوار جيدين مع السلطات. فوجود خبرة في مجال من مجالات السياسات يكفل أن تكون رابطات الضحايا رُسلاً ذوي مصداقية يعبرّون بفعالية عن مصالح الضحايا. كما أن وجود استراتيجية مدروسة جيداً واستباقية وشاملة للدعوة (توضع حيثما أمكن قبل حدوث أي عمل إرهابي) أمر بالغ الأهمية لدعم وتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل، ويتطلب منظورات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.

ولذا باستطاعة رابطات الضحايا أن تؤدي دوراً حاسماً في إصلاح المجموعة الواسعة من السياسات والعمليات الوطنية المتصلة بضحايا الإرهاب من خلال الدعوة والتوعية بشأن حقوق الضحايا. فلدى تلك الرابطات، بفضل معارفها ومهاراتها وخبرتها بشأن احتياجات الضحايا ومصالحهم، القدرة على أن تكون جهات تنسيق رئيسية في العلاقات مع السلطات الوطنية والمنظمات الإقليمية و/أو الدولية. ومع ذلك، يجب على منظمات المجتمع المدني التي تدعم الضحايا أن تشير بوضوح إلى مزايا التعاون المشترك مع الحكومة لحماية ضحايا الإرهاب ودعمهم على نحو أفضل، وذلك كي تنظر إليها السلطات العامة على أنها شريكة بنّاءة.

وفي السياقات التي يكون فيها الحوار بين الدولة والمجتمع المدني بوصفه أحد التقاليد محدوداً، تستطيع رابطات الضحايا إظهار فوائد إقامة شراكات مع السلطات الوطنية، مشيرة إلى أن عملها كثيراً ما يكون مكملاً للخدمات التي تقدمها الدولة. وتقتضي البلدان التي تعاني من الهشاشة أو التي تمر بأزمة أو التي تمرّ بحالات ما بعد النزاع استراتيجية ونهجاً محددين. فالتعامل مع السلطات الرسمية في السياقات الحساسة قد يكون صعباً ودقيقاً لضمان بقاء مصالح الضحايا في صميم سياسات البلد الخاصة بمكافحة الإرهاب. وينبغي لمنظمات المجتمع المدني، كي تُسمع ويُصغى إليها، أن تحدد وتدرك من هم صنّاع القرار المعنيون والشرعيون على الصعيد المحلي و/أو الصعيد الوطني وأن تتصرف وفق عقلية عملية.

وتسلّط رابطات الضحايا الضوء، بدعوتها لاتباع نُهج شاملة وكلية وتشاركية عند الانخراط في آليات تشاورية مع السلطات العامة، على الشراكة "المفيدة لجميع الأطراف" التي تنجم عن ذلك والتي أتاحت لها مرونة أكبر في تمثيل مصالح الضحايا على نحو أفضل.

الإطار ثالثاً-ألف

الممارسات الجيدة في مجال المشاركة في وضع السياسات لتعزيز حقوق الضحايا على نحو أفضل

وضع رؤية وأهداف طويلة الأجل ومستدامة

ينبغي أن تُظهر رابطات الضحايا رؤية طويلة الأجل وذات مصداقية لدعم ضحايا الإرهاب وأن تضع أهدافاً مستنيرة تكون مستدامة ومؤثرة. ومن اللازم، عند إنشاء منظمة جديدة من منظمات المجتمع المدني، أن يبدأ المدافعون عن الضحايا وعن حقوق الإنسان مسعاهم هذا على نطاق صغير وألا يضعُف تركيزهم وأن يكونوا قادرين على مواصلة إجراءاتهم على المدى المتوسط والمدى الطويل.

اكتساب مصداقية بإظهار الخبرة والمهنية وبتنفيذ عمليات شاملة وتشاركية وشفافة

ينبغي لرابطات الضحايا أن تدلل على مصداقيتها بإظهار الخبرة والمهنية وينبغي أن تقدم دعماً مكيّفاً ومصمّماً خصيصاً للضحايا يكمّل الجهود التي تبذلها الحكومات أو يعزز تضييق الثغرات في النظام من خلال عمليات تشاركية وخاضعة للمُساءَلَة.

وضع استراتيجية فعالة ومستدامة للدعوة

ينبغي لرابطات الضحايا أن تضع استراتيجيات للدعوة تتسم بالمصداقية والشفافية والخضوع للمُساءَلَة وذات أطر زمنية مخصصة وإجراءات وأهداف يمكن الوقوف عليها وذات صلة بولاياتها ومهامها، مع كفالة بقاء مصالح الضحايا في صميم جميع الإجراءات.

المشاركة في عمليات وضع السياسات مع البقاء على الحياد في تقديم الخدمات إلى ضحايا الإرهاب

ينبغي لرابطات الضحايا أن تشارك في عمليات وضع السياسات بدون تسييس أعمالها. ويجب أن تكون منظمات المجتمع المدني جهات فاعلة مستقلة ومهنية ومتعددة التخصصات تعمل بفعالية بالتنسيق مع الجهات المعنية الرئيسية صاحبة المصلحة لكفالة تحقيق مصالح الضحايا الفضلى.

تنفيذ عمليات رصد وتقييم

ينبغي لرابطات الضحايا أن تنفذ عمليات رصد وتقييم فعالة من أجل تقييم نتائج أعمالها وتعزيز الشفافية والمُساءَلة لتعزيز مصداقيتها لدى واضعي السياسات والجهات الأخرى الرئيسية صاحبة المصلحة.

باء- إذكاء الوعي العام بشأن محنة ضحايا الإرهاب

يبلغ الوعي العام بشأن ضحايا الإرهاب عادةً أعلى درجاته في أعقاب حدوث هجوم إرهابي مباشرة. ولكن وقْع الهجوم ينحسر ببطء وتحتل أحداث أخرى بؤرة الاهتمام، وكثيراً ما يصبح الاهتمام العام منصباً على مسائل أخرى. ويظل بقاء المسائل المتعلقة بالضحايا في طليعة الاهتمامات العامة وكفالة تقديم دعم مستمر للضحايا من قبَل الدولة أمراً يمثل تحدّياً.

وهذه الصعوبة في البقاء في طليعة ما يعيه الجمهور تتطلب استراتيجيات اتصال واضحة المعالم وفعّالة لكفالة إيلاء اهتمام أكبر لضحايا الإرهاب مع استخدام جميع النُهج، بما في ذلك وسائط الإعلام التقليدية ووسائل التواصل الاجتماعي.

وقد قامت رابطات الضحايا بدور رئيسي في زيادة اهتمام الجمهور بمحنة الضحايا. وتُعتبر أنشطة الدعوة هامة لكفالة إسماع أصوات الضحايا على نطاق العالم وفهم سياقاتهم المحددة. وبكفالة استمرار التركيز على الضحايا والحفاظ عليه، لم تسهم رابطات الضحايا في تغيير السياسات وأثرت فيه فحسب، بل أصبحت أيضاً منبراً للضحايا أنفسهم للتعبير عن محنتهم ولكفالة الاستماع إلى حقوقهم ومصالحهم[١٨]. فهذه الاتصالات يمكن أن تؤدي إلى زيادة الوعي والتفهم والموارد من مجموعة متنوعة من الأفراد والمجتمعات المحلية والمجتمعات ككل.

وينبغي لرابطات الضحايا أن تروج، في جميع الاتصالات، لرسائل إيجابية ولقيم عالمية، من قبيل التعاطف والكرامة والقدرة على الصمود والتسامح، بدون إنكار الصعوبات التي يواجهها ضحايا الإرهاب أو إثارة قلق وخوف لدى الجمهور. ويجب أن تتناول الاتصالات ما يربط بين الناس، لا ما يفرق بينهم. ولا يوجد تسلسل هرمي في المعاناة، وينبغي معاملة الضحايا على قدم المساواة مع التركيز على احتياجاتهم. وينبغي إجراء الاتصالات على أساس مبدأ "عدم الإضرار".

ولذا، ينبغي أن تكون عملية وضع استراتيجيات اتصال فعّالة بشأن ضحايا الإرهاب عملية مدروسة وحساسة ومنظمة جيداً وذات أطر زمنية وأهداف ونتائج مستدامة. وأقوى شكل من أشكال إذكاء الوعي هو الاستماع إلى أصوات الضحايا على كل من الصعيد المحلي والوطني والدولي. فالإنصات للأشخاص الذين خاضوا بشكل

[١٨] انظر الجزء رابعاً أدناه.

مباشرة تجربة المعاناة من آثار عمل إرهابي هو أداة قوية جداً، ويضفي وجهاً إنسانياً على تأثيرات الإرهاب. بيد أن إشراك الضحايا في هذا النهج ينبغي ألا يُساء استخدامه أو يفضي إلى شعور الضحايا بالصدمة من جديد. وينبغي تقديم الدعم في كل مرحلة من مراحل عملية الاتصال، مع التركيز بوجه خاص على تجنب تعرّض الضحايا الزائد و/أو التغطية الضارة وغير المناسبة.

ومن الشائع أيضاً أن تكون لدى رابطات الضحايا استراتيجية اتصال للتوعية بشأن الاحتياجات الطارئة الأكثر إلحاحاً، مثلاً في أعقاب عمل إرهابي، وكذلك فيما يتعلق بالأهداف الأطول أجلاً، من قبيل تعزيز حقوق الضحايا والنهوض بها أو الانخراط في استراتيجيات الخطاب المضاد. وينبغي أن تحدد هذه الاستراتيجيات أيضاً الجهات المعنية صاحبة المصلحة، وصناع القرار، ومقدمي الخدمات، حسب الاقتضاء، في حالة نشوء حالة طوارئ أو لتقديم الخدمات على المدى الطويل.

وقد أتاحت وسائل التواصل الاجتماعي أيضاً لرابطات الضحايا أن تركز على الدعوة والتوعية بشأن الضحايا "غير المرئيين" أو "المنسيين" الذين يعيشون في مناطق غير مستقرة وهشة ومتضررة من نزاع[١٩]. وتؤدي رابطات الضحايا، بزيادتها الاهتمام بشأن الضحايا المهمشين، دورا بالغ الأهمية في كفالة عدم نسيان أي ضحية.

وإذكاء الوعي العام بإحياء ذكرى ضحايا الإرهاب وبتذكّرهم لا يسهم فحسب في عملية تعافي الضحايا إسهاماً كبيراً ويؤدي إلى تكاتف المجتمعات المحلية بالتشديد على القيم التي تدافع عنها المجتمعات والأمم، بل يُبقي أيضاً مسألة ضحايا الإرهاب نصب أعين الجمهور. فهذه المناسبات التي تحيي ذكرى ضحايا الإرهاب وتقيمها رابطات الضحايا و/أو السلطات الوطنية تتيح الفرصة للجمهور للاعتراف بتجارب الضحايا، وتكريمهم، وإبداء التضامن معهم. ولكن، إذا كانت هذه المناسبات مدرجة في أي استراتيجية اتصال، فإنها ينبغي ألا تُستخدم أبداً لأغراض سياسية، بل ينبغي أن تكون محايدة وغير حزبية وأن تبدي تعاطفاً كاملاً مع الضحايا ومساندة كاملة لهم.

[١٩] ساهمت بعض الأعمال الإرهابية التي حظيت بتغطية إعلامية جيدة في إذكاء الوعي العام بمحنة ضحايا الإرهاب على نطاق العالم، لا سيما ضحايا العنف الجنسي المرتكب على يد الجماعات الإرهابية. وفي بعض الأحيان، أدت هذه الحملات، من قبيل حملة "أعيدوا لنا فتياتنا" في نيجيريا، إلى إبداء مظاهر التعاطف والتضامن.

الإطار ثالثاً-باء

الممارسات الجيدة في مجال إذكاء الوعي العام بشأن محنة ضحايا الإرهاب

يجب التحلي بالمهنية عند التواصل مع الجمهور

ينبغي أن تعرف رابطات الضحايا من هو الجمهور المستهدف وأن تتفهمه، وتعمل مع القنوات الإعلامية ذات الصلة بشأن رسائل مصممة خصيصاً، وأن تدرك تأثيرات ونتائج جميع التغطيات الإعلامية عند وضع أي استراتيجية للتوعية أو للاتصال. وينبغي أن توجّه الرسائل وفقاً للسياق المناسب والتوقيت والمضمون المناسبين، مع إدراك مخاطر التواصل مع وسائط الإعلام وفوائده.

اتباع نهج تشاركي مع الضحايا

ينبغي لرابطات الضحايا أن تقوم بإذكاء الوعي العام وتدعم الضحايا في سرد رواياتهم بطريقة تبرز صحة الرسالة التي تعبر عنها تلك الروايات ومصداقيتها وأمانتها.

وضع وتشاطر رسالة إيجابية تربط الناس حول القيم المشتركة

ينبغي لرابطات الضحايا أن تضع وتتشاطر رسائل إيجابية تربط الناس حول قيم مشتركة من قبيل التعاطف والكرامة والقدرة على الصمود والتضامن، مع مراعاة ما يواجهه الضحايا من صعوبات ومعاناة.

إبقاء ذكرى ضحايا الإرهاب حيّة والتعبير عن التضامن مع الضحايا

إن الأعمال التذكارية هامة لإظهار التضامن مع الضحايا وكفالة عدم نسيان ذكرياتهم. وينبغي أن تجري الأعمال التذكارية بطريقة تعاونية مع مجموعة متنوعة من الجهات صاحبة المصلحة، من بينها الضحايا، والسلطات العامة، ومنظمات المجتمع المدني.

وضع استراتيجيات من أجل سياقات حالات الطوارئ وللأجل الطويل

ينبغي أن تكون لدى رابطات الضحايا، عند الاقتضاء، استراتيجيات جيدة الإعداد من أجل سياقات حالات الطوارئ وكذلك من أجل الأجل الأطول. وينبغي أن تحدد هذه الاستراتيجيات الجهات المعنية صاحبة المصلحة ومقدمي الخدمات في القطاعين العام والخاص على حدّ سواء والكيفية التي سيجري بها تنشيطها والتنسيق بينها في حالة نشوء حالة طوارئ أو من أجل تقديم الخدمات على المدى الطويل.

الدعوة لصالح الضحايا "غير المرئيين"

ينبغي لرابطات الضحايا أن تكون الصوت الذي يعبّر عن الضحايا الضعفاء و/أو المهمشين، وأن تدافع عن حقوقهم واحتياجاتهم المحددة.

جيم- إقامة شبكات وطنية وإقليمية ودولية لرابطات الضحايا

إن الانخراط في شبكات وطنية وإقليمية ودولية يمكن أن يساعد رابطات الضحايا على تقاسم الدروس المستخلصة، وتعزيز الدعم المقدم للمنظمات الأخرى، وتكييف الممارسات الجيدة حسب التجارب والسياقات الوطنية الأخرى. كما أن الشبكات الإقليمية والدولية القوية لرابطات الضحايا يمكن أن تساعد على تعزيز أصوات الضحايا والتوعية بشأن محنة الضحايا على مستوى أوسع نطاقاً.

بيد أن الانخراط في إقامة شبكات لرابطات الضحايا يمكن أن يطرح تحديات مختلفة. ومن أمثلة تلك التحديات الشواغل الأمنية عند الربط ما بين الضحايا بعضهم بعضاً، واللغة، ومحدودية الموارد، وعدم فهم المنهجيات المختلفة المستخدمة من قبَل منظمات شتى. وباستطاعة رابطات الضحايا التغلب على هذه التحديات بالتحلي بالمهنية، وبناء الثقة مع المستفيدين منها والأقران والجهات المانحة، والتفاعل بطريقة تتسم بالشفافية والخضوع للمُساءَلَة.

كما أن العمل مع منظمات المجتمع المدني الأخرى وواضعي السياسات يمكن أن يمكّن رابطات الضحايا من تسليط الضوء على أوجه القصور أو الانتهاكات في الاستجابات الوطنية للضحايا ومن العمل على تعزيز الجهود الرامية إلى إحداث تغيير إيجابي في بلدانها. ويساعد مناخ الثقة المتبادلة رابطات الضحايا على أن يُعترف بها بوصفها شريكة ذات مصداقية في النهوض بحقوق الضحايا وتعزيزها، كما أن التعاون القوي يساعد على تعزيز قدرة رابطات الضحايا على زيادة أثر أعمالها.

ويمثل تعزيز القدرة على الصمود من خلال تشجيع الحوار بين الضحايا على نطاق العالم نتيجة هامة وإيجابية في الربط ما بين ضحايا الإرهاب على الصعيدين الوطني والدولي على حدّ سواء. ونتيجة لذلك، يشعر الضحايا من مختلف المناطق أو شتى أنحاء العالم أنهم أقل انعزالاً، ويتقاسمون تجربة مشتركة، ويعودون إلى ديارهم مزودين بما يلزم من أدوات وخبرات لمساعدتهم على خدمة أنفسهم ومجتمعاتهم المحلية على نحو أفضل. وقد ساهمت أيضاً البرامج التي تجمع ما بين الضحايا من مناطق مختلفة في بناء السلام بتعزيزها التسامح.

الإطار ثالثاً-جيم
الممارسات الجيدة في مجال إقامة شبكات وطنية وإقليمية ودولية لرابطات الضحايا

الانخراط في شبكات وطنية وإقليمية ودولية لرابطات الضحايا لتقاسم الممارسات الجيدة والخبرات

ينبغي تشجيع رابطات الضحايا على المبادرة إلى إقامة شبكات على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي لتعزيز التعاون وتبادل الخبرات وتحديد ووضع الممارسات الجيدة وتكييفها حسب سياقاتها المحلية، وعلى الانخراط في تلك الشبكات.

تعزيز وضوح رابطات الضحايا للعيان

ينبغي أن تقيم رابطات الضحايا شبكات وتعزز منظماتها مع الشركاء المحليين والوطنيين والإقليميين والدوليين للمساعدة على إذكاء الوعي بشأن الضحايا، وتقاسم الممارسات الجيدة، والحفاظ على وضوحها للعيان.

الربط ما بين الضحايا بعضهم بعضاً لبناء القدرة الفردية والجماعية على الصمود وتعزيزها

ينبغي لرابطات الضحايا أن تربط ما بين الضحايا على كل من الصعيد المحلي والوطني والإقليمي والدولي من خلال الحوار بين الثقافات، والتسامح، وبناء السلام من أجل بناء القدرة الفردية والجماعية على الصمود وتعزيزها.

رابعاً- إسماع أصوات الضحايا في منع التطرّف العنيف

لقد أقرّت الأمم المتحدة، خلال العقد المنصرم، بالدور الهام الذي يؤديه ضحايا الإرهاب في منع التطرّف العنيف. وتمثل استراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب[٢٠]، التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام ٢٠٠٦، أداة عالمية فريدة تعزز الجهود التي تبذلها الدول الأعضاء لمكافحة الإرهاب على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي. فهي تقر، من خلال الركيزة الأولى والركيزة الرابعة، بأهمية وضرورة دعم الدول الأعضاء لضحايا الإرهاب. وبعد عقد من الزمان، أشارت أيضاً خطة عمل الأمين العام لمنع التطرّف العنيف[٢١]، التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام ٢٠١٦، إلى الدور الرئيسي الذي يؤديه الضحايا في منع الإرهاب وذلك من خلال ثلاث توصيات. وهذه التوصيات الثلاث هي:

- تقديم الدعم الطبي والنفسي - الاجتماعي والخدمات القانونية في المجتمعات المحلية التي تؤوي ضحايا التطرّف العنيف، بمن فيهم ضحايا الجرائم الجنسية والجنسانية؛
- مساندة الضحايا وتمكينهم من تحويل خسارتهم ومعاناتهم إلى قوة بناء لمنع التطرّف العنيف، وذلك بإتاحة منابر على الإنترنت يمكنهم فيها سرد تجاربهم؛
- إطلاق حملة عالمية للتوعية من أجل مساندة ضحايا التطرّف العنيف وإتاحة منبر عالمي يتبادلون فيه تجاربهم بتوسيع نطاق البوابة الإلكترونية لدعم ضحايا الإرهاب[٢٢].

ولضحايا الإرهاب أصوات ذات مصداقية وحجية تضاف إلى مناقشة الخطاب المضاد، بدءًا من وضع السياسات إلى المنع والتدخل. فالضحايا، ببوحهم بتجاربهم الفريدة، يُضفون وجهاً إنسانياً على تأثيرات الإرهاب ويعرضون من خلال أصواتهم خطاباً بديلاً للخطاب الذي يستخدمه الإرهابيون والمتطرّفون الذين يمارسون العنف. ومع استمرار اتباع الجهود التي تبذلها الدول الأعضاء لوقف الإرهاب ومنع التطرّف العنيف نُهجاً ليّنة ونُهُجاً صارمة على السواء، تزيد أهمية أن تُبرز أصوات بديلة وذات مصداقية وقوية رسائل مناهضة لرسائل الإرهابيين والمتطرّفين الذين يمارسون العنف.

بيد أن ضحايا الإرهاب ينبغي ألا يشعروا أنهم وحدهم أو معزولون عند انخراطهم في منع التطرّف العنيف. وتؤدي رابطات الضحايا دوراً قيّماً في كفالة حماية المصالح الفضلى للضحايا الذين يرغبون في المشاركة في منع التطرّف العنيف. وتوفر رابطات الضحايا، بإذكائها وعي الضحايا بحقائق الانخراط في أنشطة لمنع التطرّف العنيف، هيكلاً للدعم يساعد الضحايا على فهم ما ينطوي عليه ذلك من خطر على سلامتهم النفسية ورفاههم الاجتماعي، وكذلك مخاطر تلاعب عناصر فاعلة أخرى بهم واستخدامها لهم لتحقيق مآرب معينة. وبإمكان رابطات الضحايا الإقلال إلى أدنى حدّ من هذا الخطر بتطبيق مبدأ "عدم الإضرار"، وبمراعاة احتياجات الضحايا، وإنشاء هياكل الدعم المناسبة لهم، وفهم البيئة السياسية التي تعمل فيها.

ألف- معايير انخراط رابطات الضحايا في استراتيجيات لمنع التطرّف العنيف

إن حماية مصالح الضحايا وحقوقهم ينبغي أن تمثل دوما أولوية عند الانخراط في أنشطة لمنع التطرّف العنيف. فالضحايا يجب أن يكونوا على وعي بالأثر النفسي عند الانخراط في هذه الأنشطة وبأي أوضاع أمنية قد تسود عند الاضطلاع بأنشطة من هذا القبيل.

ولذا، فإن التنسيق ضروري عند تنفيذ استراتيجيات الخطاب المضاد. وإقامة شراكات والتواصل الشبكي وإيجاد أوجه تآزر مع السلطات العامة ومنظمات المجتمع المدني الأخرى والقطاع الخاص ووسائط الإعلام (التقليدية أو وسائل التواصل الاجتماعي) على كل من الصعيد المحلي والوطني والإقليمي والدولي هي أمور تعزز كلها أثر هذه الأعمال.

وتلزم لرابطات الضحايا، كي تنخرط في استراتيجيات خطاب مضاد فعّالة، بيئة مساعِدة تعمل فيها. ويمكن أن يتضمن ذلك نظاماً قانونياً تمكينياً لتعزيز مبادراتها، وتأمين حصولها على التمويل والمعلومات، والحق في المشاركة في وضع السياسات، وما يلزم من حيز لضمان حقوق الضحايا الأساسية - من قبيل حقوقهم في حرية التعبير - وحماية أمنهم وخصوصيتهم. ويمكن لرابطات الضحايا، عند عدم توافر هذه الشروط، أن تدعو لتعزيز الإطار القانوني الوطني وكفالة ضمان حقوق الضحايا بالكامل.

وينبغي أن تكون رابطات الضحايا جهات فاعلة مستقلة ومهنية ومتعددة التخصصات قادرة على احترام الضحايا ومساعدتهم في كل مرحلة من مراحل مشاركتهم. ومن الضروري أن تستثمر رابطات الضحايا في متابعة الضحايا على المدى الطويل، بصرف النظر عن مدة مشاركة الضحايا في منع التطرّف العنيف. فإذا أراد أحد الضحايا أن يوقف مشاركته، لا ينبغي لرابطات الضحايا أن تحترم فحسب ذلك القرار بل ينبغي أيضاً أن توفر الدعم

٢٠ قرار الجمعية العامة ٦٠/٢٨٨.
٢١ انظر A/70/674.
٢٢ المرجع نفسه، الفقرات ٥١ (د) و٥٥ (هـ) و٥٨ (ط).

لـ "وقف المشاركة"، عند الضرورة. ولا ينبغي إطلاقاً اعتبار الضحايا "أدوات" أو وسائل في مكافحة الإرهاب أو استخدامهم لتعزيز مآرب سياسية.

ولذا فإن استخدام الضحايا كوسائل هو أمر ينطوي على مخاطرة حقيقية. فالجماعات المسلحة يمكن أن تستغل مظالم الضحايا لإثارة الخوف والترهيب وتهديد التلاحم الاجتماعي، وتستخدم بعض الحكومات التهديد الذي يشكله الإرهاب لتبرر سنّ تشريعات تقييدية وللتأثير في الأصوات الانتخابية. ومن الممكن أن تتلاعب بالضحايا جماعات خبيثة ترغب في استخدام معاناتهم تعزيزاً لقضايا أو عقائد سياسية، حتى إذا كان الضحايا غير مدركين لهذا التلاعب.

وتحتل رابطات الضحايا موقعاً فريداً يتمثل في قدرتها على تقديم خدمات الدعم والمشورة لمساندة مصالح الضحايا الفضلى ومنع أي تلاعب سياسي بهم. وتؤدي رابطات الضحايا، بوضعها وتنفيذها ضمانات لكشف وتجنّب استخدام الضحايا كأدوات، دوراً أساسياً في تقديم المعلومات والدعم لهم بطرائق كثيراً ما تعجز عنها المؤسسات العامة. فهي تحتل موقعاً فريداً يؤهلها لتوفير الموارد الصحيحة للضحايا كي يتخذوا قرارات مستنيرة. ولذا تؤدي منظمات المجتمع المدني دوراً هاماً في وضع ومواصلة وتعزيز مبادرات متمحورة حول الضحايا، يمكن فيها وضع استراتيجيات فعّالة ومستدامة تخدم مصالح الضحايا الفضلى لدعم من يريدون منهم المشاركة في منع التطرّف العنيف.

الإطار رابعاً-ألف
الممارسات الجيدة لانخراط رابطات الضحايا في استراتيجيات لمنع التطرف العنيف

التحلي بالاستقلالية والمهنية

ينبغي أن تكون رابطات الضحايا جهات فاعلة مستقلة ومهنية ومتعددة التخصصات تعمل بفعالية بالتنسيق مع الجهات الرئيسية العامة والخاصة صاحبة المصلحة لكفالة حصول الضحايا على دعم كافٍ قبل الشروع في أنشطة منع التطرف العنيف على كل من المدى القصير والمتوسط والطويل. وينبغي أن تكون للضحايا جهة تنسيق في الرابطة يمكن لكل ضحية أن يرجع إليها.

إظهار الاحترام للضحايا وكفالة معاملتهم معاملة عادلة

ينبغي لرابطات الضحايا أن تمثل جميع الضحايا الذين يلتمسون دعمها وينبغي ألا تمارس التمييز. وينبغي أن تضمن المعاملة العادلة للجميع وتهيئ بيئة داعمة يتمتع فيها جميع الضحايا بحقوق متساوية ويحظون فيها بقدر متساوٍ من الاعتبار.

إقامة تحالفات وأوجه تآزر وشبكات وشراكات مع الجهات الرئيسية صاحبة المصلحة

ينبغي لرابطات الضحايا التعاون مع الشركاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين لتوفير الموارد والدعم للضحايا الذين يشرعون في ممارسة أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف، ولكفالة التنسيق القوي بين السلطات العامة، ومنظمات المجتمع المدني الأخرى، والقطاع الخاص، ووسائط الإعلام لتعزيز أثر استراتيجيات الخطاب المضاد.

كشْف استخدام الضحايا كأدوات وتجنّبه

من اللازم أن تفهم رابطات الضحايا مخاطر وأخطار استخدام ضحايا الإرهاب كأدوات، وأن تقوم بتوعية الضحايا ودعمهم وحمايتهم من أي جماعة قد تستغل معاناتهم من أجل إثارة الخوف والاستناد إلى المظالم.

باء- تأمين حقوق الضحايا عند انخراطهم في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف

إن الانخراط في مناقشات الخطاب المضاد قد يعرّض أمن الضحايا وخصوصيتهم للخطر. فقد يواجه الضحايا مجموعة متنوعة من التهديدات وهم يروون قصصهم ويبوحون بتجاربهم، لا سيما إذا كانوا مرئيين من خلال وسائط الإعلام. ويُعتبر الحفاظ على خصوصية الضحايا الذين ينخرطون في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف أمراً أساسياً لحماية حقوقهم. وللإقلال من المخاطر إلى أدنى حدّ، يجب إعلام الضحايا دوماً بالتداعيات المحتملة للانخراط في مثل هذه الأنشطة. وهذا يعني إدراكهم ما يعنيه انخراطهم من حيث الأمن والخصوصية والسرية. ومن اللازم أن يفهموا التحديات التي سيواجهونها والأثر الذي يمكن أن يتركه انخراطهم في تلك الأنشطة على حياتهم الشخصية وعلى حياة غيرهم، ومن بينهم أسرهم وأصدقاؤهم وأقرانهم وضحايا آخرون.

وينبغي إيلاء اهتمام وعناية خاصين للنساء والفتيات، لا سيما إذا كنّ ضحايا للعنف الجنسي، تجنّباً لأي عمليات ثأرية والوصم والرفض إذا هن تحدثن علناً.

وحيثما كان السياق الأمني حساساً، ينبغي تحليل وسائل الاتصال بعناية. وينبغي لرابطات الضحايا أن تدعم الضحايا في اختيار وسائط الإعلام الصحيحة للإبلاغ عما تعرّضوا له. وينبغي البت في وسيلة الإبلاغ المناسبة بعد فهم عوامل من قبيل مضمون الرسالة، والجمهور المستهدف، وكذلك، وهذا هو الأهم، المتطلبات الأمنية للضحايا، إلى جانب آثار أي تقويض للأمن أو السرية.

وقد يفضل بعض الضحايا تسجيل شهاداتهم ليتسنى نشر رسائلهم عبر الإنترنت والحفاظ بذلك على مسافة بعيداً عن جماهيرهم. وقد يفضل ضحايا آخرون أن يروون ما حدث لهم في شكل بث مباشر والتفاعل مع الجماهير. وسيتوقف اختيار وسيلة الإبلاغ في نهاية المطاف على شخصيات الضحايا ورغبتهم وقدرتهم على الإبلاغ علناً أو عدم القيام بذلك وعلى المخاطر التي ينطوي عليها الأمر.

ويمكن أن يكون الإبلاغ من خلال وسائل التواصل الاجتماعي خياراً، ولكنه، تبعاً للمنبر، لا يوفر بالضرورة عدم الكشف عن الهوية، الذي قد يفضله بعض الضحايا. وكثرة من منابر التواصل الاجتماعي، من قبيل الفيسبوك وتويتر، لا يتحقق فيها عدم الكشف عن الهوية ويكون فيها دائماً خطر "الفضح الإلكتروني"، وهو ما يشير إلى ممارسة استخدام الإنترنت لجمع معلومات الفرد الشخصية والخاصة ثم نشرها لعامة الجمهور إلكترونياً. وفي بعض السياقات، يفضل إلى حدّ بعيد الإبقاء على هوية الضحية مجهولة تفادياً للتعرف على الضحية لاحقاً ولأي عمليات انتقامية تنتج عن ذلك. وفي حال حدوث خطأ، ينبغي اتخاذ تدابير للحفاظ على أمن الضحية وينبغي القيام على وجه السرعة بتنظيم اجتماع مع الضحية لاستخلاص المعلومات منها من أجل فهم ما حدث، ولتجنّب تكرار حدوث حالات مماثلة في المستقبل.

ويجب أن تدرك رابطات الضحايا أنه بالنسبة للكثير من الصحفيين لا تعدو قصة ضحية أن تكون مجرد قصة. فالحقوق، من قبيل الحق في الخصوصية والسرية والأمن، قد لا تكون على رأس أولويات الصحفيين. وينبغي إعلام الضحايا دائماً بكيفية التفاعل مع وسائط الإعلام وبما يجب أن يتوقعوه من هذا التفاعل. ومن الأمثل وجود ضمانات لتجنّب تعرّض الضحايا لصدمة من جديد أو لانتهاك حقوقهم.

ويجب على منظمات المجتمع المدني المنخرطة في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف أن تضع ضمانات لتكفل حماية حقوق الضحايا الأساسية مع دعمها لهم لإسماع أصواتهم، لا سيما في السياقات الصعبة و/أو الحساسة. ومن المستحسن إجراء تقييمات للمخاطر قبل الانخراط في تنفيذ استراتيجيات الخطاب المضاد وذلك من أجل عدم تعريض أمن الضحايا للخطر. ومن الممكن تنمية الثقة المتبادلة مع الضحايا من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل، من بينها الجلسات الإعلامية، والتدريب، والدعم. وإذا كان من الممكن تقديم دعم قانوني فإنه يمكن أن يساعد الضحايا على أن يفهموا حقوقهم فهماً كاملاً ويتخذوا قرارات حصيفة.

الإطار رابعاً-باء

الممارسات الجيدة في مجال ضمان حقوق الضحايا عند انخراطهم في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف

إعلام الضحايا بشأن مسائل الأمن والخصوصية قبل انخراطهم في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف

ينبغي لرابطات الضحايا أن تُعلم الضحايا بشأن ما ينطوي على الانخراط في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف من آثار وتحديات من الناحية الأمنية، وأيضاً من الناحية القانونية عند الاقتضاء، قبل انخراطهم في أنشطة من هذا القبيل. وينبغي أيضاً أن يكون الضحايا على علم بالمخاطر التي ينطوي عليها الانخراط في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف وألا يقدموا عليها إلا بموافقتهم الصريحة والمستنيرة. وينبغي أن توفر رابطات الضحايا أقصى قدر ممكن من المعلومات بشأن التداعيات المحتملة لمشاركة الضحايا في تلك الأنشطة على أسرهم وأصدقائهم ومجتمعهم المحلي والضحايا الآخرين.

احترام خصوصية الضحايا أثناء الانخراط في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف

ينبغي أن تتحلى رابطات الضحايا بالمهنية والخبرة أثناء انخراطها في منع التطرف العنيف وذلك من خلال مساعدة الضحايا على صياغة خطابهم بطريقة تحترم خصوصيتهم وخصوصية غيرهم. وينبغي أن توفر رابطات الضحايا تحليلاً واضحاً للمخاطر من أجل اتخاذ قرارات مناسبة بشأن ضمان حقوق الضحايا.

تعزيز الثقة المتبادلة

ينبغي أن تكون رابطات الضحايا قادرة على ضمان سرية الضحايا وخصوصيتهم وإقامة علاقات مجدية وأخلاقية ومناسبة مع مختلف المحاورين والجهات المعنية صاحبة المصلحة ممن يتعاونون مع الضحايا وذلك للمساعدة على ضمان حقوق الضحايا.

دعم جميع جوانب عمل الضحايا لزيادة أمنهم إلى أقصى حدّ

من اللازم أن تفهم رابطات الضحايا البيئة الأمنية التي تعمل فيها. وينبغي لها أن تفهم كلاً من شروط العمل واستخدام قنوات الاتصال وأي تأثيرات سلبية تنتج عن ذلك لكي توفر للضحايا معلومات صحيحة وتسدي لهم المشورة بشأن منع التطرّف العنيف.

جيم- كفالة أن تظل سلامة الضحايا في صميم الاستراتيجيات الرامية إلى منع التطرّف العنيف

يجب أن تكون النُهج الرامية إلى إشراك الضحايا في الأنشطة الرامية إلى منع التطرّف العنيف متمحورة حول الضحايا. ويجب أن يكون انخراط الضحايا في أنشطة من هذا القبيل قائماً على موافقتهم وفهمهم لتداعيات ذلك بشأن سلامتهم. ويجب على رابطات الضحايا أن تكفل أن تظل صحة الضحايا البدنية والنفسية في صميم أي إطار للخطاب المضاد وأن يكون المبدأ الأساسي هو "لا يمكنك إنقاذ العالم إذا لم تُنقذ نفسك أولاً".

وكثيراً ما يؤدي سرد التجارب الشخصية من جديد إلى الإصابة بصدمات مجدداً والتعرّض للإيذاء مرة أخرى وللوصم. ويجب على رابطات الضحايا أن تكفل أن يكون الضحايا على استعداد لسرد تجاربهم علناً وأن يفهموا عواقب ومخاطر "الكشف عن أنفسهم على الملأ". وقد انخرط بعض الضحايا في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف بدون أن يحصلوا على دعم كاف مسبقاً، متوخين في كثير من الأحيان أن يكون انخراطهم ذلك جزءًا من عملية التعافي. وهذا النهج قد يضر أكثر مما ينفع في كثير من الأحيان، وقد يسفر عن صدمة نفسية أخرى وبث رسائل متضاربة قد تطمس أثر رسائلهم وفعاليتها.

والانخراط في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف قد يكون صعباً وشديد الوطأة ولذا فإنه يقتضي من الضحايا أن يتعاملوا أولاً وقبل كل شيء مع صدمتهم هم. ولا ينبغي لرابطات الضحايا أن تُشرك الضحايا في منع التطرّف العنيف إلا بعد أن يكونوا قد شعروا أنهم قد تم شفاؤهم بشكل صحيح وأنهم قادرون على الإدلاء بصوت بفعالية. ويجب على رابطات الضحايا أن تدرك متى يكون الانخراط في منع التطرّف العنيف أمراً تصعب مواجهته وأن تدعم الضحايا في الانسحاب أو الانقطاع عنه لفترة. فالضحايا يجب أن يكونوا مسيطرين دائماً على مشاركتهم.

ويُعتبر الاعتراف من المجتمع العام والمجتمعات المحلية أمراً أساسياً لاحترام أصوات الضحايا ولسماع رسائلهم. فحرمان الضحايا من ذلك الاحترام قد يكون صادماً لهم إلى حدّ كبير وقد يؤدي إلى إيذائهم من جديد. فالنساء والفتيات اللواتي تعرّضن للاغتصاب و/أو للاستغلال على يد جماعات إرهابية قد يتعرّضن، في بعض

السياقات الثقافية، للوصم والرفض من جانب مجتمعاتهن المحلية عندما يتحدثن علناً عن تجاربهن. وقد يعيش حتى بعض الضحايا في حالة إنكار لما حدث لهم ويرفضون الانخراط في أي شكل من أشكال النشاط الرامي إلى منع التطرّف العنيف لأن الموضوع قد يمثل بالنسبة لهم أحد المحرمات. ويجب على رابطات الضحايا أن تكفل توفير ما يلزم للضحايا من حيّز واعتراف ودعم لتجنّب إيذائهم من جديد. وهذا يصدُق بوجه خاص عندما يواجه الضحايا جماهير معرّضة للخطر، ويبدون دلائل على أنهم ينحون جانباً سلامتهم، أو عندما يتعاملون مع صدمة أو حوادث قد تنجم عن المناقشة العامة لتجاربهم.

وباستطاعة رابطات الضحايا، بإنشائها خدمات الدعم، أن تساعد على تجنّب إصابة الضحايا بصدمة من جديد. ويجب وضع ضمانات لكفالة أن تكون فئات معينة من الضحايا، منها مثلاً الشباب وضحايا العنف الجنسي المتصل بالنزاع، مهيأة جيداً ولا تتعرّض لمزيد من المعاناة.

الإطار رابعاً-جيم
الممارسات الجيدة في مجال كفالة بقاء سلامة الضحايا في صميم الاستراتيجيات الرامية إلى منع التطرّف العنيف

ينبغي دائماً مراعاة مصالح الضحايا الفضلى

نظراً لأن مصالح الضحايا يجب أن تكون في صميم أي مشاركة لهم في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف، ينبغي لرابطات الضحايا أن تكفل أن يكون الضحايا مهيئين للانخراط في أنشطة من هذا القبيل، وأن تتخذ الإجراءات المناسبة خلال العملية كلها. وينبغي أن تكون رابطات الضحايا قادرة على اكتشاف الدلائل على الإيذاء من جديد، أو الهشاشة، أو الانكسار، وأن تتخذ الإجراءات المناسبة.

تقديم الدعم المهني خلال العملية بأكملها

ينبغي توفير الإعداد الصحيح والدعم الفردي للضحايا في جميع مراحل العملية. وينبغي أن تكون لدى رابطات الضحايا خدمات دعم لتجنّب إصابة الضحايا المنخرطين في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف بصدمة من جديد، وينبغي وضع ضمانات لا سيما من أجل الشباب وضحايا العنف الجنسي المتصل بالنزاع. وينبغي أن تنظر رابطات الضحايا في تقديم المشورة والدعم النفسي بعد أي تدخل عام. ولا ينبغي إطلاقاً إشراك أطفال في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف.

كفالة المساواة بين الجنسين وحماية الفئات الضعيفة والمهمشة من الوصم

ينبغي أن تكفل رابطات الضحايا المساواة بين النساء والرجال وأن تدرك أن للفتيات والنساء والفتيان والرجال احتياجات محددة. وينبغي أن تراعي رابطات الضحايا الاحتياجات المحددة للفئات الضعيفة والمهمشة وأن تكفل مشاركة تلك الفئات على نحو آمن في جميع الأنشطة الرامية إلى منع التطرف العنيف.

دال- وضع استراتيجيات فعّالة للخطاب المضاد

يحتل ضحايا الإرهاب موقعاً فريداً يؤهلهم لتسليط الضوء على أثر الإرهاب على الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية. فهم رُسل ذوو مصداقية؛ ويضفون وجهاً إنسانياً على تأثيرات الإرهاب؛ وقادرون على إيصال خطاب بديل؛ ويمثلون أصواتاً بالغة الأهمية في منع التطرّف العنيف وفي إدانة الأساليب العنيفة التي تستخدمها الجماعات الإرهابية. وباستطاعة الضحايا أن يروجوا بفعالية لخطابات ورسائل شاملة وبديلة تعبّر عن قصص إيجابية تدور حول القيم الاجتماعية والتسامح والمشاركة وتخاطب مجتمعاتهم المحلية ومجموعات أقرانهم وغيرهم ممن قد يكونون معرّضين لخطر تجنيدهم من قِبَل المتطرّفين الذين يمارسون العنف.

والتواصل بشأن مسائل حساسة أمر صعب، ويتطلب استراتيجيات مدروسة جيداً وفعّالة لكفالة الاستماع إلى رسائل الضحايا بطريقة مجدية والوصول إلى جمهور على أوسع نطاق ممكن. ويمثل تحديد الجمهور المستهدف أحد المبادئ الرئيسية لاستراتيجية الاتصال الفعالة. فالجماهير، والرسائل بالتالي، ستتباين تبعاً للسياق: فعلى سبيل المثال، ستكون الرسائل الموجهة إلى عامة الجمهور مختلفة عن الرسائل التي تركز على الشباب، أو جمهور معرّض للخطر، أو فئات مهمشة. ويتطلب كل جمهور استراتيجية اتصال محددة وموضوعة خصيصاً.

وينبغي لرابطات الضحايا أن تقدم الدعم والإرشاد للضحايا في وضع وتنفيذ استراتيجياتهم للاتصال كي يتمكنوا من إيصال رسائلهم على نحو أفضل. وينبغي تصميم الخطاب على نحو يناسب كل فرد وذلك لأن رسالة كل ضحية وتجربته فريدتان وشخصيتان جداً.

وعند صياغة الرسالة، ينبغي التمييز بوضوح بين المنهجية والفكر الأيديولوجي. فضحايا الإرهاب ينبغي أن يتجنبوا الانخراط في مناقشات أيديولوجية مع الجمهور. وينبغي لهم، بالأحرى، عند سرد تجاربهم الشخصية أو إيصال رسائل رئيسية، أن يركزوا على الصحة والمصداقية والأمانة. فهم، بتسليطهم الضوء على أثر الإرهاب، يدينون المنهجية التي تتبعها الجماعات الإرهابية ويظهرون أن العنف لا يمثل حلاً أبداً. وينبغي ألا يكون للدوافع السياسية والاجتماعية للعنف دور في خطاب الضحايا وإن كانت قصتهم يمكن أن تؤدي دوراً في الكفاح في سبيل حقوقهم.

وينبغي إعلام الضحايا بشأن جميع الخيارات المتاحة لهم فيما يتعلق بوسائط الإعلام. فاختيار الضحايا للمنفذ الإعلامي الصحيح لإيصال قصتهم أمر أساسي ليس فحسب في حماية حقوقهم بل أيضاً في تفضيلهم بشأن كيفية إيصال تجاربهم. وباستطاعة رابطات الضحايا تقديم الإرشاد بشأن مختلف النُهج التي يمكن اتباعها، ومنها مثلاً تسجيل الشهادات من أجل استخدامها الإلكتروني، وسرد التجارب أمام الجمهور، ولكنها يجب أن تحرص دوماً على دعم الضحايا وإشراكهم إذا ومتى كانوا مستعدين لذلك. ويجب على منظمات المجتمع المدني المنخرطة في أنشطة ترمي إلى منع التطرّف العنيف أن تتجنب "الاستخدام المفرط" للضحايا.

الإطار رابعاً-دال
الممارسات الجيدة في مجال وضع استراتيجيات للخطاب المضاد تتسم بالكفاءة

اتباع نهج تشاركي مع الضحايا

ينبغي لرابطات الضحايا أن تدعم الضحايا وترشدهم ليسيطروا على خطابهم وليركزوا على صحة الرسائل ومصداقيتها وأمانتها. وينبغي أن يكون الخطاب مناسباً لكل فرد ولمنبره المفضل، وفي جميع الأوقات يجب أن يعطي أي نهج الأولوية لمصالح الضحايا الفضلى.

التحلي بالمهنية عند استخدام وسائط الإعلام

ينبغي لرابطات الضحايا المنخرطة في أنشطة ترمي إلى منع التطرف العنيف أن تكون على دراية بالجمهور، وتكون لها علاقات عمل جيدة مع الشركاء ذوي الصلة، وتحدد أهدافاً واقعية، وتكون مستعدة للانخراط في العملية الطويلة الأجل، وتعرف كيف تتفاعل مع وسائل الإعلام، بما في ذلك وسائط التواصل الاجتماعي. وينبغي تقديم الدعم والمساعدة لكل ضحية قبل كل مشاركة من جانبها وأثناءها وبعدها، وينبغي تقديم الدعم لها في كل مرحلة من مراحل العملية.

تجنّب الدخول في مناقشات أيديولوجية مع الجمهور

ينبغي لرابطات الضحايا، عند صياغة الرسالة، أن تميز تمييزاً واضحاً بين منهجية الإرهابيين وأيديولوجيتهم. فدور الضحايا لا يتمثل في الدخول في مناقشات أيديولوجية بل يتمثل بالأحرى في إدانة العنف وإظهار العواقب التي تنجم عنه. وينبغي أن تُصاغ الرسائل بطريقة تُبرز القيم المشتركة.

مسرد المصطلحات

التعويض ينبغي دفعه عن أي ضرر يمكن تقييمه اقتصادياً، حسب الاقتضاء وبما يتناسب مع ما ينجم عن جسامة الانتهاك وظروف كل حالة من انتهاكات جسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني، من قبيل ما يلي: (أ) الضرر البدني أو العقلي؛ (ب) الفرص الضائعة، ومنها الوظيفة والتعليم والمزايا الاجتماعية؛ (ج) الأضرار المادية وخسائر الإيرادات، بما فيها خسائر الإيرادات المحتملة؛ (د) الأضرار المعنوية؛ (هـ) نفقات المساعدة القانونية أو مساعدة الخبراء، أو الأدوية والخدمات الطبية، والخدمات النفسية والاجتماعية[٢٣].

النهج المراعي للمنظور الجنساني: نهج يسعى إلى تصميم وتنفيذ مشاريع وبرامج وسياسات تسعى إلى تصحيح أوجه عدم المساواة القائمة بين الجنسين.

ضمانات عدم التكرار وهي ينبغي أن تشمل، عند الانطباق، أيًّا من التدابير التالية، التي ستساهم أيضاً في المنع، وكلها: (أ) ضمان فرض رقابة مدنية فعّالة على القوات المسلحة وقوات الأمن؛ (ب) ضمان التزام جميع الإجراءات المدنية والعسكرية بالمعايير الدولية للمحاكمة حسب الأصول والإنصاف والنزاهة؛ (ج) تعزيز استقلال السلطة القضائية؛ (د) حماية الأشخاص العاملين في المهن القانونية والطبية والصحية ووسائط الإعلام وغيرها من المهن ذات الصلة، والمدافعين عن حقوق الإنسان؛ (هـ) توفير التثقيف في ميدان حقوق الإنسان والقانون الدولي الإنساني لجميع قطاعات المجتمع، والتدريب للموظفين المكلفين بإنفاذ القوانين، فضلاً عن القوات المسلحة وقوات الأمن، وذلك على سبيل الأولوية وعلى أساس مستمر؛ (و) التشجيع على التزام موظفي الدولة، ومنهم الموظفون المكلفون بإنفاذ القوانين وموظفو السجون ووسائط الإعلام والخدمات الطبية والنفسية والاجتماعية والأفراد العسكريون، فضلاً عن المؤسسات الاقتصادية، بمدونات قواعد السلوك والمعايير الأخلاقية، ولا سيما المعايير الدولية؛ (ز) استحداث آليات لمنع ورصد النزاعات الاجتماعية وإيجاد حلول لها؛ (ح) مراجعة وإصلاح القوانين التي تسهم في وقوع انتهاكات جسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني أو تفسح المجال أمام وقوع هذه الانتهاكات[٢٤].

إعادة التأهيل ينبغي أن تشمل الرعاية الطبية والنفسية فضلاً عن الخدمات القانونية والاجتماعية[٢٥].

الردّ ينبغي، متى أمكن ذلك، أن يعيد الضحية إلى وضعها الأصلي قبل وقوع الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان أو الانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني. ويتضمن الرد، حسب الاقتضاء، ما يلي: استرداد الحرية، والتمتع بحقوق الإنسان، واسترداد الهوية، والحياة الأسرية والمواطنة، وعودة المرء إلى مكان إقامته، واسترداد الوظيفة، وإعادة الممتلكات[٢٦].

الشعور بالصدمة من جديد: التذكير بصدمة سابقة. والشخص الذي يكون قد وقع ضحية للإرهاب ويتعرّض لذلك الشعور يعاني مرة أخرى من الصدمة الأصلية في أي وقت.

الترضية تتضمن، كلما أمكن، أيًّا من الأمور التالية أو كلها: (أ) اتخاذ تدابير فعّالة لوقف الانتهاكات المستمرة؛ (ب) التحقق من الوقائع والكشف الكامل والعلني عن الحقيقة على ألا يسبب هذا الكشف المزيد من الأذى أو التهديد لسلامة أو مصالح الضحية أو أقارب الضحية أو الشهود أو الأشخاص الذين تدخلوا لمساعدة الضحية أو لمنع وقوع المزيد من الانتهاكات؛ (ج) البحث عن مكان المفقودين وهوية الأطفال المخطوفين وجثث الذين قتلوا، والمساعدة في استعادة الجثث والتعرف على هويتها وإعادة دفنها وفقاً لرغبات الضحايا الصريحة أو المفترضة، أو وفقاً للممارسات الثقافية للأسر والمجتمعات؛ (د) إصدار إعلان رسمي أو قرار قضائي يعيد الكرامة والسمعة وحقوق الضحية والأشخاص الذين تربطهم بها صلة وثيقة؛ (هـ) تقديم اعتذار علني، بما في ذلك الاعتراف بالوقائع وقبول المسؤولية؛ (و) فرض عقوبات قضائية وإدارية على الأشخاص المسؤولين عن الانتهاكات؛ (ز) إحياء ذكرى الضحايا وتكريمهم؛ (ح) تضمين مواد التدريب والتعليم في مجال القانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الدولي الإنساني، على جميع المستويات، وصفاً دقيقاً لما وقع من انتهاكات[٢٧].

إعادة الإيذاء أو التعرّض للإيذاء من جديد يعرّف بأنه الإيذاء الذي لا يحدث كنتيجة مباشرة لعمل إرهابي بل من خلال استجابات المجتمع والمؤسسات إزاء الضحية (أو عدم وجود استجابات من هذا القبيل).

الخدمات الاجتماعية تشير إلى مختلف برامج الرعاية الاجتماعية (من قبيل الرعاية الطبية، والتعليم، والإسكان) التي تقدمها الدولة وجهات فاعلة من غير الدول.

---

٢٣ قرار الجمعية العامة ١٤٧/٦٠، المرفق، الفقرة ٢٠.

٢٤ المرجع نفسه، الفقرة ٢٣.

٢٥ المرجع نفسه، الفقرة ٢١.

٢٦ المرجع نفسه، الفقرة ١٩.

٢٧ المرجع نفسه، الفقرة ٢٢.

الوصم: يعرّف بأنه رفض فرد أو جماعة بسبب اختلافهما (سواء بدنياً أو جنسياً أو عرقياً، وغير ذلك)، أو معتقداتهما، أو أي صفة أخرى لا توافق عليها الفئة المهيمنة.

الصدمة: هي الاستجابة الانفعالية لحدث صعب وغير متوقع، من قبيل حادثة، أو هجوم، أو عمل إرهابي. وقد تظهر على الأشخاص الذين يعانون من الصدمة أعراض من قبيل عدم القدرة على النوم، والاكتئاب، والقلق، والإحساس بذنب شديد، ونوبات غضب عارمة، والتبلد الانفعالي.

النهج المتمحور حول الضحايا: نهج يركز على احتياجات الضحية وشواغلها لضمان أن تعلو حقوقها الأساسية على أي اعتبار آخر. ويسعى النهج المتمحور حول الضحايا إلى تجنب شعور الضحايا بالصدمة من جديد.

التطرّف العنيف: استخدام الإرهاب أو دعمه؛ والاستعداد لاستخدام العنف؛ وارتكاب أعمال عنف أو الدعوة لها وتشجيعها؛ والترويج لآراء تحرّض على العنف تعزيزاً لمعتقدات بعينها، وتأجيج الكراهية التي يمكن أن تؤدي إلى عنف طائفي. ويُنظر عموماً إلى التطرّف العنيف على أنه يرمي إلى تحقيق أهداف سياسية أو أيديولوجية أو دينية، أو على أنه وسيلة تستخدمها جماعات ترفض الديمقراطية وحقوق الإنسان وسيادة القانون. وتشير بعض التعاريف صراحة إلى أن الآراء الراديكالية لا تمثل إطلاقاً مشكلة في حدّ ذاتها، ولكنها تصبح تهديداً للأمن الوطني عندما تتحول إلى عمل عنيف. وفي حالات أخرى، لا توضح التعاريف تماماً ما إذا كان التطرّف العنيف يفترض مسبقاً ارتكاب عمل عنيف أو التحريض على ارتكاب عمل عنيف، أو ما إذا كانت أشكال أقل من السلوك لا تؤدي عادةً إلى فرض جزاءات القانون الجنائي من شأنها أن تكون مشمولة أيضاً[٢٨].

[٢٨] انظر تقرير مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان عن أفضل الممارسات والدروس المستخلصة بشأن الكيفية التي تساهم بها حماية حقوق الإنسان وتعزيزها في منع التطرّف العنيف ومكافحته (A/HRC/33/29)، الفقرة ١٧.

19-07766