مجلة المواقف للبحوث والدراسات في المجتمع والتاريخ **ISSN:** 1112- 7872
E-ISSN: 2600-6162
مجلد: *14* عدد: 02 جوان 2019
العنوان:تقييم أداء مراكز الاتصال واستقبال الفتاة ضحية.. ص.ص9-25.

تقييم أداء مراكز الإنصات واستقبال الفتاة ضحية العنف وسوء المعاملة بالمغرب

لمياء زروال[1]، د. عدنان الجازولي[2]،

كلية علوم التربية، جامعة محمد الخامس، المغرب، باحثة في علم النفس، طالبة بسلك الدكتوراه، lamiaa.zaroual89@gmail.com[1].

كلية علوم التربية، جامعة محمد الخامس الرباط، المغرب، الأستاذ المشرف [2].

تاريخ الإرسال:2018/12/31؛ تاريخ القبول:2019/12/21

Evaluation the performance of the listening centers and received the girl that is a victim of violence and mistreatment in morocco

ZAROUAL lamiaa; ALDJAZOULI adnan

Abstract: In this article, we evaluated the performance of the listening centers and received the girl that is a victim of violence and mistreatment, where we studied the efficiency and effectiveness of human, financial and logistical resources, that shows the availability of these necessary resources as an important means to achieve the quality of intervention and the ability of these resources for achieving as well the effectiveness of the service provided by, in order to achieve all goals set by these structures.

According to The data obtained, we have observed the absence of a criterion for the efficiency and effectiveness of the resources available at the listening centers that received the girl who's victim of violence and mistreatment due to a

weak and mismanagement of financial resources and weak human resource formation and motivation. As for logistical resources, there is the absence of spaces for listening and psychological accompaniment. That made an impact on the quality of the intervention and service of receiving, listening and helping the girl that was a victim of violence.

Keywords: The reception and listening centers for abused girls; Evaluation; Effectiveness; Efficiency; the quality of the intervention.

الملخص:

لقد قدمنا في هذا المقال تقييما لأداء مراكز الإنصات واستقبال الفتاة ضحية العنف وسوء المعاملة، حيث قمنا بدراسة مدى نجاعة وفاعلية الموارد البشرية والمالية واللوجستيكية، المتمثلة في مدى توفر هذه الموارد كوسائل مهمة لتحقيق جودة التدخل، ومدى قدرة هذه الموارد على تحقيق فاعلية الخدمة المقدمة في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل هذه البنيات. لقد اعتمدنا في جمع المعلومات على مصادر وثائقية متمثلة في تقارير رسمية صادرة عن جهات رسمية قامت بأبحاث ميدانية على المستوى الوطني. ومن خلال المعطيات التي تم الحصول عليها توصلنا إلى غياب معيار نجاعة وفعالية الموارد المتوفرة لدى مراكز الانصات واستقبال الفتاة المعنفة، نظرا لضعف وسوء تدبير الموارد المالية، وضعف تكوين الموارد البشرية وتحفيزها، أما بالنسبة للموارد اللوجستيكية فهناك غياب فضاءات خاصة بالإنصات والمرافقة النفسية، مما أثر على جودة التدخل والخدمة المتمثلة في الاستقبال والانصات ومساعدة الفتاة ضحية العنف.

الكلمات المفتاحية: مراكز الانصات واستقبال الفتاة المعنفة؛ التقييم؛ النجاعة؛ الفعالية؛ جودة التدخل.

مقدمة:

أمسى من المعلوم أن ظاهرة العنف على أساس النوع ظاهرة مستفحلة لا تخلو منها أية جهة أو طبقة أو ثقافة، لكنها أكثر تواجدا حيث الأمية والهشاشة والفقر، وتشكل أحد الحواجز التنموية أمام تطور المجتمعات (Chris Niles, 2013). فبسبب العنف يدمر مستقبل الملايين من النساء حول العالم بشكل يومي، فحسب منظمة اليونسف فإن من بين كل عشرة نساء سبعة منهن يتعرضن للعنف خلال أحد مراحل حياتهن، كما أن خمسين بالمئة من العنف ضد النساء يحصل ضد الفتيات ممن هنّ دون سن السادسة عشرة (Chris Niles, 2013). أما بالنسبة للمغرب فإنه حسب المندوبية السامية للتخطيط فإن ستة ملايين من النساء من بين تسعة ملايين يتعرضن للعنف أي ما يقارب الثلثين من نساء المغرب، من ضمنهن الفتيات الأصغر سنا (الحليمي أحمد، 2011). وقد أرجعت منظمة اليونسف سبب العنف على أساس الجنس الموجه للفتيات إلى استدماجه من الثقافة المجتمعية، وهذا ما يبرز أهمية التدخل لمواجهتها، سواء من خلال دراستها من جهة (كل من زاوية اشتغاله)، أو من خلال تقديم المساعدة للنساء والفتيات ضحايا العنف بشتى أشكاله من جهة أخرى. فكان التدخل من طرف الدولة والمجتمع المدني لمواجهة هذه الظاهرة الوبائية من حيث تفشيها في البلاد بإحداث مراكز الإنصات والاستقبال كخدمة مستحقة لهاته الفئة في هذه الوضعية الصعبة جدا، بحيث يشكل الانصات الخدمة الاساسية في هاته المراكز اضافة إلى المساعدة القانونية وتقديم الخدمات الصحية.

وبما أن الحديث عن مراكز الانصات هو حديث بالضرورة عن شكل من أشكال علاقة المساعدة الموجهة للأشخاص في وضعية صعبة، خصوصا ما إذا كانوا ينتمون إلى فئة هشة جدا، ألا وهي الفتاة

المعنفة سواء بالعنف المادي أو المعنوي. ونظرا للدور الأساسي والفعال الذي تحققه هاته البنيات في مساعدة النساء والفتيات المعنفات. سنسعى من خلال هذا المقال إلى تقييم أداء بنيات الإنصات واستقبال الفتيات في وضعية صعبة خصوصا الفتاة ضحية العنف وسوء المعاملة، وذلك من خلال الاعتماد على معياري النجاعة والفعالية المتمثلين في مدى توفر الموارد البشرية واللوجستيكية والمالية اللازمة كوسائل مهمة لتحقيق جودة التدخل، ومدى قدرة هذه الموارد على تحقيق فاعلية الخدمة المقدمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل هذه البنيات، حيث سيتم التعمق في مشكلة تكوين الموارد البشرية القادرة على المرافقة الفعلية للفتاة المعنفة والقادرة على إعطاء الخدمة الأساسية التي تقوم عليها مراكز الإنصات، ألا وهي خدمة الإنصات في حد ذاتها، القائمة على مرجعية علمية تجعل الفتاة ضحية العنف وسوء المعاملة تخرج من جلسات الإنصات وهي واعية بنقط قوتها وكذلك ضعفها حاملة لمشروعها الشخصي. مما سيقدم لنا نظرة شاملة عن الإكراهات التي تحول دون تقديم المرافقة الفعالة والناجحة بالنسبة للفتاة المعنفة.

فهل تتوفر هذه والمراكز على موارد بشرية ولوجستيكية ومالية ناجعة تقدم تدخل ذا جودة؟ وهل هذه الموارد البشرية واللوجستيكية والمالية فعالة في تحقيق الأهداف التي تعمل مراكز الاستقبال والانصات من أجلها؟

تحديد المفاهيم:

مفهوم العنف على أساس النوع :

إن مفهوم العنف كما عرفه إبراهيم الحيدري في كتابه سوسيولوجيا العنف والإرهاب هو "استخدام غير مشروع للقوة المادية والرمزية بأساليب متعددة لإلحاق الأذى بالأشخاص والجماعات وتدمير الممتلكات، ويتضمن ذلك أساليب العقاب والاغتصاب والاعتداءات المختلفة، والتدخل في حريات الاخرين" (إبراهيم عبدالله، 2017: 5).

أما مفهوم العنف على أساس النوع فقد جاء في إعلان الامم المتحدة على أنه "جميع أعمال العنف الموجة ضد الإناث، المسببة أو التي يمكن أن تسبب أضرارا أو معاناة جسدية أو جنسية أو نفسية، بما في ذلك التهديد بهذه الاعمال، أو العرقلة أو الحرمان التعسفي من الحرية سواء في الحياة العامة أو الخاصة والممارس داخل العائلة، بما في ذلك العنف الجنسي الذي يتعرض له الأطفال الإناث داخل المنزل، والعنف بالفض والاغتصاب الزوجي والاضرار بالأعضاء التناسلية وجميع الممارسات التقليدية المضرة بالمرأة، والعنف غير الزوجي والعنف المرتبط بالاستغلال والتحرش الجنسي، والوقاحة في العمل وفي مؤسسات التعليم وغيرها والدعارة تحت الإكراه، والعنف المرتكب أو المسموح به من طرف الدولة أينما مورس"(ONU, 1993). ليكون هذا التعريف جامعا شاملا لكل أنواع العنف الذي يمكن أن يمارس على النساء والفتيات.

المشرع المغربي لم يكن بعيدا عن هم مواجهة العنف ضد النساء والفتيات فأصدر القانونا 13-103 الذي يجرم كل أشكال العنف على أساس النوع باعتباره نقلة نوعية في العمل من أجل الحد من هذه السلوكات التي تودي بسلامة وحياة الكثيرات، فتم تعريفه في نص مشروع القانون بكونه "كل فعل مادي أو معنوي أو امتناع أساسه التمييز بسبب الجنس، يترتب عليه ضرر نفسي أو جسدي أو جنسي أو اقتصادي" (وزارة التضامن والمساواة والأسرة والتنمية الاجتماعية، 2018). فرغم التقدم الحاصل بإحداث هذا القانون المناهض للعنف ضد النساء، فقد اعتبرته العديد من الحقوقيات والمجتمع المدني الذي يرافع على حقوق المرأة أنه لا زال يحمل العديد من النقائص التي يجب مواجهتها، أهمها عدم تجريم الاغتصاب الزوجي، وعدم تضمن القانون لآليات مراقبة الوحدات أو اللجان، أو مساءلة السلطات إذا لم تقم بواجباتها (هيومن رايس ووتش، 2018).

مفهوم بنيات الاستقبال والإنصات للفتيات والنساء المعنفات:

لقد أصبح العنف الموجه ضد النساء والفتيات على أساسهم الجنسي يطغى على المشهد الاجتماعي أكثر فأكثر، فكان احداث

المراكز والبنيات المكلفة بالاستقبال والانصات للنساء والفتيات المعنفات كضرورة ملحة، من أجل احتضان والتكفل بهن. فمراكز الانصات والاستقبال عبارة عن بنيات تابعة لمراكز الرعاية الاجتماعية طبقا للمادة 1 في القانون 05, 14 الخاص بشروط فتح مؤسسات الرعاية الاجتماعية (تقرير مؤسسات الرعاية الاجتماعية، 2013) وغاية هذه البنيات استقبال ودعم ومرافقة النساء والفتيات والأطفال ضحايا العنف (نص مشروع قانون 13-103).

مفهوم التقييم:

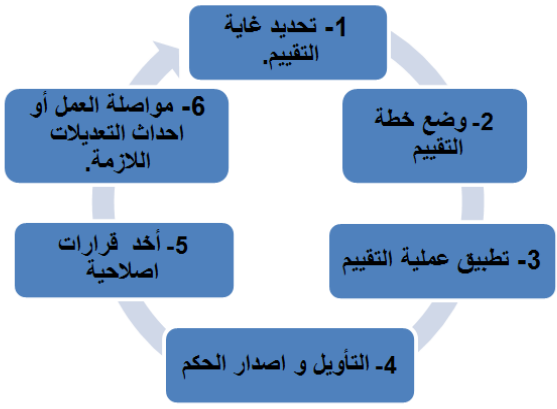
إن عملية التقييم تفيد في فحص وتحليل أداء المؤسسات والتنظيمات، وذلك من خلال دراسة ومقارنة ما تم التخطيط له من قبلها وما تم تحقيقه من إنجازات، مما يمكننا من معرفة الوضع الحالي لهذه المؤسسات وتحديد نقاط قوتها والعمل على تعزيزها، ومعرفة نقاط ضعفها وبالتالي العمل على تجاوزها (جبين عبد الوهاب، 2009: 35). كما تفيد عملية تقييم الأداء في دراسة وتحليل آثار ونتائج الخدمات والأنشطة التي توجهها المؤسسات والتنظيمات للفئة التي تستهدفها، ودراسة وتحليل مدى فعالية مواردها البشرية والمادية، ففي أي مؤسسة يشكل الأداء محصلة لأداء الأفراد والوحدات التنظيمية وتأثيرات السياق الاقتصادي والاجتماعي عليها (Galdermar vergenie, 2012: 9).

إن وضع خطة لتقييم الأداء شيء أساسي في إنجاح عملية التقييم وضمان الحصول على نتائج تمكن من تحقيق الهدف من التقييم، لذلك يجب أن تكون المقاربة التي يجب أن تتبع في عملية التقييم محددة بشكل واضح، فإما أن يكون التقييم يقوم على دراسة مدى تحقيق الأهداف التي تم تحديدها، وهو المقاربة التي تنبني على التقييم بالأهداف. أو أن التقييم يركز على دراسة وتحليل كافة الإجراءات التي تم اتباعها من أجل تقييم الأهداف، وهو المقاربة التي تقوم على التقييم بالإجراءات (Ndi Zambo Benoî , 2001: 2). كما يجب أن تقدم مصادر المعلومات إجابات واضحة عن أسئلة التقييم، ويفضل أن تكون طرق جمع المعلومات مرتبطة بالموارد المتوفرة، ثم

الاختيار بين المصادر الوثائقية التي تعتمد على الوثائق المتعلقة بموضوع التقييم، وكذا التقارير المنجزة من طرف الدولة أو المراصد أو الجمعيات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، وهو ما تم الاعتماد عليه في بناء هذا المقال. أو اختيار المصادر الشفوية حيث يتم الاعتماد على المقابلات والجلسات والمجموعات البؤرية أو الملاحظة. وسواء كانت المصادر وثائقية أو شفوية أو الجمع بينهما فيجب العمل من أجل الحصول على معلومات واقعية وذات مصداقية (جبين، عبد الوهاب. 2009: 37).

أما بالنسبة لمراحل التقييم فهي عبارة عن حلقة ترتبط الواحدة بالتي سبقتها، وهي كالآتي في الشكل رقم 1 أسفله:

شكل رقم 1: مراحل التقييم



يمكننا أن نلاحظ من خلال الشكل أن الأربع مراحل الأولى تشمل عملية التقييم، في حين أن المرحلتين الخامسة والسادسة فهي تتداخل مع كل من عملية البرمجة والتخطيط، بحيث أن إمكانية اتخاذ القرار واحداث التعديلات المبنية على نتائج التقييم فهي من اختصاص المسؤولين على المنظمة التي يتم تقييم أدائها أو من اختصاص صانعي القرار إذا كان موضوع التقييم عبارة عن سياسة عمومية، كما أن

المرحلتين الخامسة والسادسة هما اللتان تجعلان من عملية التقييم عملية تقويم وإصلاح (Thiebaut Georges-Charles, 2015). ولذلك فإن التقييم يشمل كل من:

- فعالية الخدمات: بحيث يقيس نتائج الخدمات أو النشاطات المقدمة مقارنة بالمجهودات المبذولة لإنجاز هذه النشاطات .
- تقييم الأثر: العمل على دراسة تأثير الخدمة التي تقدمها المؤسسة بالأخذ بعين الاعتبار الموارد المالية والبشرية المستخدمة.

- تقييم جودة الخدمات: الاستغلال الفعال للموارد المادية والبشرية الكفأة، مما يمكن من تقديم خدمات ترضي المستفيدين والعاملين.

خطة تقييم أداء بنيات الإنصات واستقبال الفتاة المعنفة:

الهدف من التقييم:

نهدف من خلال هذا التقييم إلى دراسة و تحليل أداء مراكز وبنيات الاستقبال والانصات من حيث مدى توفر الموارد المالية والموارد البشرية وبيئة العمل وجودة الخدمات.

المقاربة المعتمدة في التقييم:

التقييم بالإجراءات: حيث يقوم على فحص كافة الإجراءات التي اتخذت لتحقيق أهداف التي حددت من طرف المراكز الانصات واستقبال الفتاة المعنفة.

نوع التقييم:

تقييم النجاعة والفعالية: بحيث سنقوم بفحص مدى توفر الموارد البشرية واللوجستيكية والمالية اللازمة كوسائل مهمة لتحقيق جودة التدخل، ومدى قدرة هذه الموارد على تحقيق فاعلية الخدمة المقدمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل هذه البنيات.

مصادر المعلومات:

مصادر وثائقية وهي: التقرير العام عن المراكز الاجتماعية الصادر عن وزارة التضامن والمساواة والأسرة والتنمية الاجتماعية، والتقييم المرحلي عن السياسة المندمجة للطفولة الصادر عن وزارة التضامن والمساواة والأسرة والتنمية الاجتماعية، والتقرير الثامن عن حماية النساء من العنف للمرصد الوطني للعنف ضد النساء.

المعطيات المحصل عليها:

لقد فضلنا أن نلخص أهم المعطيات المرتبطة بالموارد المالية والبشرية واللوجستيكية التي انبنت عملية التقييم عليها والتي حصلنا عليها من خلال التقارير في الجدول اسفله كخطوة منهجية تنبني عليها الاستنتاجات التي سنقدمها في مرحلة التقييم:

جدول رقم 1: المعطيات المحصل عليها من التقارير

الموارد	الموارد المالية	الموارد البشرية	الموارد اللوجستيكية
المعطيات	- مجموع الدعومات المقدمة لمراكز الاستماع للنساء والفتيات ضحايا العنف 3 795 400,00 لكن تبقى أزيد من 195500 امرأة خارج هذه التكلفة. - البطء في صرف الدعومات المخصصة للمراكز من طرف القطاعات العمومية مما ينتج عنه مشاكل على مستوى تسيير المركز - عدم احترام دفاتر التحملات الخاصة، بحيث تم تسجيل ضعف العديد من المراكز الاجتماعية بالنسبة للشروط العامة والخاصة المتضمنة في دفتر التحملات الخاص	- عدم تمتيع غالبية المستخدمين من نظام الحماية الاجتماعية وعقود العمل. - تفاوتات في أجور العاملين. - نقص في التكوينات التأهيلية النوعية، خاصة في مجالات التربية والتنشئة وإعادة الإدماج والتأهيل والمرافقة النفسية . -أغلب أطر المراكز الاجتماعية المعنية بالتعامل المباشر مع المستفيدين لا تتوفر على مؤهلات مهنية كافية في تقنيات الاستماع والوساطة والتواصل والمواكبة النفسية والاجتماعية ولاتخضع لأي تكوين.	- الاهتمام بالبنيات الادارية من مكاتب أكثر من توفير المكان المناسب للإنصات و الاستقبال التي يشعر المستفيدين بالراحة و الأمان و الرغبة في البوح. - اقتصار بنيات الاستقبال والانصات التي توفرها المحاكم والمخافر على مكتب واحد غير ملائم وبدون قاعة انتظار مما يجعل الإنصات يكون بحضور ضحايا وأطفال آخرين. إضافة إلى وجود موظفين آخرين في نفس المكتب يزاولون مهام أخرى ليست لها علاقة بالانصات للضحايا.
المصدر	التقرير العام عن المراكز الاجتماعية لوزارة الأسرة والتضامن.	تقريرالتقييم المرحلي عن السياسة المندمجة للطفولة لوزارة الأسرة والتضامن.	التقرير الثامن عن حماية النساء من العنف للمرصد الوطني للعنف ضد النساء.

تقييم مراكز الانصات واستقبال الفتاة المعنفة:

ضعف الموارد المالية وسوء تدبيرها:

من خلال تقييم وضعية الموارد المالية المتوفرة في مراكز الاستقبال والذي أوردته وزارة الأسرة والتضامن في تقرير خاص عن مراكز الرعاية الاجتماعية اتضح لنا أنه بالإضافة إلى أن هناك صعوبات في التمويل العمومي للمراكز وضعف مساهمة الفاعلين

المحليين من جماعات وقطاع خاص، فهناك قصور كبير في اليات التدبير المالي لبنيات ومراكز الاستقبال والانصات، إذ أوضح تقرير المراكز الاجتماعية الذي أعدته وزارة الأسرة والتضامن أن هناك ضعف اعتماد الشفافية في التسيير المالي وفي صرف الهبات والتبرعات المالية العينية. وهذا قد يؤدي إلى تردد بعض الجهات المانحة، أو إيقافها للدعم الذي تقدمه للمؤسسات أو التقليص منه (Dégrange Pierre, 2014).

كما أن سوء التدبير يظهر أيضا في عدم احترام دفاتر التحملات الخاصة، بحيث تم تسجيل ضعف العديد من المراكز الاجتماعية بالنسبة للشروط العامة والخاصة المتضمنة في دفتر التحملات الخاص والتي رخص لها بموجبها، وذلك من حيث احترام الآليات التدبيرية، لا سيما النظام الداخلي المرخص على أساسه للمؤسسة، وعدم احترام قواعد التدبير المالي، من حيث توفير بعض الموارد البشرية في المؤسسات، كالطبيب النفسي والمرشد الاجتماعي والطاقم شبه الطبي والمسؤول عن المطبخ. وهذا ما يطرح مشكل الاستدامة والاستمرارية لدى كثير من الجمعيات والمراكز إما بشكل كلي أو مرحلي، أو يخلق الكثير من التعثر في العمل، ويعرقل جودة التدخل.

وهذا ما يجعلنا نستنتج أن الموارد المالية التي تتوفر لدى مراكز الانصات والاستقبال لا تحقق معياري النجاعة والفعالية.

ضعف تكوين و تحفيز الموارد البشرية:

لقد أجمعت جميع التقارير والوثائق التي اعتمدنا فيها لتقييم أداء الموارد البشرية المتوفرة لدى مراكز الانصات والاستقبال (تقرير عام عن المراكز الإجتماعية، تقييم مرحلي عن السياسة المندمجة للطفولة، التقرير الثامن عن حماية النساء من العنف للمرصد الوطني للعنف ضد النساء) على النقص المهول في تلقي العاملين الاجتماعيين للتكوينات اللازمة بالشكل الكافي، وهذا عكس ما يتطلبه الواقع، لأن الفئة التي يتم التعامل معها هي في حاجة ماسة إلى تدخلٍ "عالم" يأخذ بعين الاعتبار الفئة التي يتم التعامل معها والحالة الصعبة جدا التي تدخل بها الفتيات والنساء إلى المراكز، بحيث يجب أن تكون

قادرة على إدارة المشاعر السلبية والخوف والرعب وعدم الشعور بالأمان الذي يتملك الضحايا جراء العنف الذي تعرضوا إليه، وقادرين على كسب ثقة الضحايا لكي يتم بناء علاقة مساعدة ناجحة لها أسس ومرجعيات علمية تمكن من تحديد الأهداف وتقييم النتائج المتوخى منها. إلا أنه ما تم رصده فيما جاء في تقرير المراكز الاجتماعية وتقييم السياسة المندمجة للطفولة يبرز أن أغلب أطر المراكز الاجتماعية المعنية بالتعامل المباشر مع المستفيدين لا تتوفر على مؤهلات مهنية كافية في تقنيات الاستماع والوساطة والتواصل والمرافقة، وبعضها ليست لديه خبرات عملية مناسبة، خصوصا في الجانبين النفسي والاجتماعي، والبعض الآخر غير قادر على تصميم مشروع فردي أو برامج أو وضع مخطط لتعديل منهجي للسلوك ومتابعة تطبيقه. فلا يمكن لمراكز الإنصات تحقيق أهدافها بدون أطر بشرية مدربة قادرة على تشخيص وفهم الحالات الوافدة على المراكز وقادرة على بناء خطة تدخل مبنية على مرجعية نفسية علمية تراعي الخصائص المتعلقة بالجنس والسن والظروف الاجتماعية، فمثلا إذ كانت المستفيدة فتاة مراهقة فإن أنسب مرجعية للإنصات هي الإنصات حسب المقاربة الإنسانية "لكارل روجرز " لأنها تعمل على إعادة بناء الثقة بالنفس وبالعالم الخارجي، وتعتمد على إعادة صياغة المشاعر وتهتم بالمحتوى الانفعالي للكلمات التي تستعملها الضحية ويجعلها تعي بتناقضات ذاتها من خلال التعرف على حقيقة مشاعرها وتوجيهها من أجل تصحيح المسار وبناء مشروع شخصي (الحريري امامي، 2011: 86)، لذلك فإن من بين أهم الأشياء التي تجعل الخدمة المقدمة من طرف المراكز والجمعيات خدمة ناجعة وفعالة هي توفرها على أطر بشرية مشتغلة على تطوير ذواتها المستمر من خلال التكوينات المستمرة وكذلك من خلال التطوير الذاتي فتصبح قادرة على ضبط النفس فلا تقدم الأحكام الجاهزة بل تظهر الاحترام والتعاطف اللامشروط مع المستفيدين، ولا تقدم سيلا من العبارات الروتينية ذات الطابع الوعظي بل قادرة على حسن إدارة المشاعر السلبية خلال الانصات (زغبوش بنعيسى، 2011: 183). إضافة للمشاكل المتعلقة بضعف تكوين الموارد البشرية لما يلائم طبيعة

عملهم الحساس جدا، فإن العاملين في المراكز بدورهم يعيشون وضعية اجتماعية هشة جدا لما جاء به التقرير الخاصة بالتقييم وضعية مراكز الرعاية الاجتماعية، فقد أوضح أنهم يعانون من ضعف الأجور فبعضهم لا يصل إلى حتى الحد الأدنى للأجور ولا يتوفرون على تغطية صحية ولا حتى عقود عمل مما يجعل هذه المراكز تندرج ضمن المؤسسات التي تعيد إنتاج الهشاشة الاجتماعية في ظل الظروف التي يعمل بها هؤلاء العاملين الاجتماعيين، في حين أن هذه المراكز تعنى بمحاربة الهشاشة والوضعيات الصعبة، مما سيؤثر بالتأكيد على حافزية العمل لدى العاملين في هاته المراكز (Lévy-leboyer Claude, 1974: p 120). وهذا ما يجعلنا نستنتج أن الموارد البشرية التي تتوفر لدى مراكز الانصات واستقبال الفتاة المعنفة لا تحقق معياري النجاعة والفعالية.

غياب فضاءات خاصة بالإنصات والمرافقة للضحية حذب:

إن وجود فضاءات خاصة بالمرافقة النفسية وبالخصوص فضاء خاص بخدمة الإنصات التي تعتمد عليها مراكز الاستقبال والإنصات في تدخلها لشيء محوري في نجاح علاقة المساعدة، فضاء مجهز بكل ما يبعث من اطمئنان وراحة، و يعزز نجاح عملية الإنصات ، وهذا ما لا نجده في أغلب المراكز بحيث يكون الاهتمام أكثر بالفضاءات الإدارية والوظيفية من مكاتب وغير ذلك، لكن لا نجد فضاءات خاصة بالإنصات. فطيلة التداريب التي قمت بها في هذا المجال لم أجد أي مركز يوفر فضاء الإنصات بالمعايير التي يجب أن تتوفر عليه علميا فإما يكون الإنصات في أحد المكاتب أو في المكتبة الموجودة في المركز مثلا أو يتم بحضور مختصين وأشخاص اخرين. وقد جاء في تقرير المرصد الوطني للعنف ضد النساء أن الإنصات في خلايا العنف المتوفرة في محاكم والمخافر لا تتوفر على بيئة صحية للإنصات حيث أنها عبارة عن مكاتب لا تتوفر على قاعة الانتظار فيتم الإنصات بحضور أشخاص اخرين وقد يكون من بينهم أطفال، كما أظهر التقرير أنه قد يكون المكتب الذي يتم فيه الانصات يضم مكاتب موظفين اخرين يقومون بعمل لا يمت بصلة للإنصات،

مما يحول دون البوح الكلي بالتفاصيل لأن عامل السرية والشعور بالراحة منتفي بشكل عام. في حين أنه ما يجب أن يكون عليه فضاء الإنصات والمصاحبة النفسية عبارة عن فضاء هادئ بألوان مريحة وليس ضيقا جدا حتى يشعر الشخص بالاختناق، وليس كبيرا جدا حتى يشعر بأنه ليس بأمان، ومن الأحسن ألا يتوفر على مكتب لكي لا يشعر بعلاقة سلطوية، كل هذه المعايير إذا تم إضافتها لحنكة الأخصائي النفسي أو الاجتماعي تعطينا علاقة مساعدة ناجحة تجعل الفتاة المعنفة قادرة على التعبير الحر عن مشاعرها وخبراتها الشخصية والأسرية والاجتماعية وطموحاتها المستقبلية.
فمعيار نجاعة وفعالية الوسائل اللوجستيكية التي توفرها المراكز بدوره غائب شأنه شأن نجاعة وفعالية الموارد المالية والبشرية، مما يجعلنا نتساءل عن جودة التدخل والخدمات التي تقدمها هاته المراكز.

إهمال جودة الخدمات المقدمة:

إن غياب استراتيجية واضحة في التخطيط والتدبير وانجاز البرامج من طرف بعض المراكز والجمعيات وبنيات الانصات والاستقبال بصفة عامة يجعل تقييم جودة نوعية الخدمات التي تقدم للنساء والفتيات المعنفات، تتميز بإهمال قد يكون في بعض الحالات كليا، إذ غالبا ما تهتم بنيات الانصات والاستقبال بالكم و ليس بالنوع. فغالبا ما لا تطرح التساؤلات التي تخص الجودة من قبيل:
(Gilbert Patrique, 2012)

- هل الخدمات المقدمة من طرف المراكز وبنيات الاستقبال والانصات ترضي العاملين والمستفيدين؟
- هل يمكن تقديم خدمات أكثر جودة بالاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لهاته البنيات؟

فهناك اهمال تام لمعيار الجودة في الخدمات المقدمة للنساء والفتيات المعنفات وحتى الأشخاص في وضعية صعبة بصفة عامة، فقد أثبت تقرير المراكز الاجتماعية أن هناك نقص مهول في منظومة المراقبة والتتبع، وتركيزها في الغالب على الجانب المالي والمحاسباتي دون النظر إلى مستوى نجاعة البرامج الاجتماعية المقدمة في مجالات

التأهيل وإعادة التربية وتقوية القدرات وبناء الشخصية وترشيد السلوك وبرامج المواكبة والإدماج والعلاقة بين التكلفة والأثر.

فالتكوينات يجب أن تخضع لتخطيط المستمرة يلائم تخصصات الفاعلين، وقليلا ما تراعى المنهجية الملائمة كما أن التكوينات لا تخضع لتقييم المكتسبات والممارسات. كما أثبت التقرير المرحلي للسياسة المندمجة للطفولة غياب مرجعية لتكوين العاملين الاجتماعيين وغياب إطار لمهن العمل الاجتماعي. فلا وجود لمنظومة مرجعية يعتمد عليها في تحديد فئات العاملين الاجتماعيين، من حيث الكفاءات والمعارف والخبرات التي ينبغي أن تتوفر عليها كل فئة من فئات العاملين الاجتماعيين، كما أنه لا وجود لإطار قانوني منظم لهذه المهنة، وهذا ما يفسر اختلاف الممارسات من مهني إلى مهني، ومن مؤسسة إلى مؤسسة وغياب خيط ناظم موحد مستمد من مرجعية موحدة يعطي خدمات ذات جودة.

الخاتمة:

إن وضعية بنيات ومراكز الاستقبال والإنصات الموجهة للأشخاص في وضعية صعبة بصفة عامة والموجهة للفتاة المعنفة بصفة خاصة، عبارة عن وضعية مربكة وهشة جدا في ضل ضعف الموارد المالية وسوء تدبيرها، وضعف كفاءات الموارد البشرية وسوء الاهتمام بها، وغياب جودة الخدمات وجودة التدخل وتوفير المناخ الصحي لذلك، إضافة لغياب نسق مرجعي ومنظومة متكاملة من المعايير التي يضمن اتباعها ضمان استمرارية هذه المراكز التي تحتاج التدخل السريع من أجل الإبقاء الخدمة التي تقدم للفتيات والنساء وحتى الأطفال ضحايا العنف والأشخاص في وضعية صعبة بصفة عامة.

إن اعتماد تقييم وقياس أداء الموارد البشرية العاملة بمراكز وبنيات الاستقبال لسيمكن من فتح آفاق جديدة من أجل فحص وتحليل مدى فعالية عمل المشرفين والمدراء والعاملين، ومدى قدرتهم على تنمية وتطوير الخدمة المقدمة للأشخاص في وضعية صعبة بصفة

عامة والفتاة ضيحة العنف بصفة خاصة، وسيمكن من توفير مؤشرات عن أداء وضعيات العاملين القانونية والإدارية، والتعرف على المشاكل المرتبطة بجودة عملهم. فأداء العاملين بالمراكز يرتبط بكل من القدرة على العمل الذي يشتمل على المعارف والمهارات المرتبطة بمجال الاشتغال، ويرتبط بالرغبة في العمل والذي تخلقه الظروف العامة للعمل داخل المراكز، كما يرتبط ببيئة العمل سواء البيئة الداخلية للمراكز أو الخارجية المرتبطة بالسياسات العمومية والدعم المجتمعي.

قائمة المراجع:

-إبراهيم عبدالله، (2017). **تأملات في ظاهرة العنف**. مجلة مؤمنون بلا حدود، قسم الفلسفة و العلوم الإنسانية، مركز مؤمنون بلا حدود للدراسات والأبحاث
www.mominoun.com
- جبين عبد الوهاب، (2009). **تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية**. رسالة دكتوراه غير منشورة في (تخصص إدارة الصحة)، جامعة سانت كليمنس العالمية. سوريا
- الحريري رافدة، (2011). **الإرشاد النفسي و التربوي في المؤسسات التعليمية**، ط1. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- الحليمي أحمد، (2011). **البحث الوطني حول انتشار العنف ضد النساء**. الرباط **:** المندوبية السامية للتخطيط
- زغبوش بنعيسى، (2011). **الإرشاد النفسي المعرفي والوساطة التربوية**، ط1. الاردن: عالم الكتب.
المرصد الوطني للعنف ضد النساء، (2016). **التقرير السنوي الثامن حول العنف ضد النساء**. www.maghress.com/aljassour/103919
- المندوبية السامية للتخطيط
- هيومن رايتس وتش، (2018). **قانون جديد لمحاربة العنف ضد النساء**.
www.hrw.org
- وزارة التضامن والمساواة والأسرة والتنمية الاجتماعية، (2013). **تقرير مؤسسات الرعاية الاجتماعية**. www.social.gov.ma
- وزارة التضامن والمساواة والأسرة والتنمية الاجتماعية، (2013). **تقرير مرحلي حول السياسة المندمجة للطفولة**. www.social.gov.ma
- وزارة التضامن والمساواة والأسرة والتنمية الاجتماعية، (2018).**نص مشروع قانون 13-103الخاص بالعنف ضد النساء**. www.social.gov.ma

- Chris Niles. (2013). **Violence against women impedes development**. Unicef. www.unicef.org
- Dégrange Pierre. (2014). **Evolution des modes de financement des associations et professionnalisation: le cas des ateliers vélo participatifs et solidaires**. PFE non publier pour obtenir le degré de master 2 en (finance). MARSEILLE : AIX-MARSEILLE UNIVERSITE.
- Galdermar vergenie. (2012). **Performance, Efficacité, Efficience: Les critères d'évaluation des politiques sociales Sont-ils pertinents?.** France: CREDOC, cahier de recherche N 299
- Gilbert Patrique. (2012). L'évaluation de la performance, analyseur de la gouvernance associative. Paris: Université de Paris 1 Panthéon-Sorbonn
- Lévy-leboyer Cluade.(1974). **Psychologie des organisations**. France: Collection SUP.
- Ndi Zambo Benoî. (2001). **Evaluation de la performance et de la productivité Dans la Fonction Publique. Intervention dans la Conférence de Bénin sur la fonction publique.** Cotonou: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/cafrad/unpan003316.pdf
- Thiebaut Georges-Charles. (2015). **Les enjeux de l'évaluation de la performance** , Dépasser les mythes. Montréal: Université de Montréal

للإحالة على هذا المقال:
-زروال لمياء، (2019)، « تقييم أداء مراكز الإنصات واستقبال الفتاة ضحية العنف وسوء المعاملة بالمغرب » . **المواقف**، المجلد:14 ، العدد:02، جوان 2019 ، ص ص9-25.