نوفمبر / تشرين الثاني 2023

إدماج مقاربات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في سوريا

إيفلين دي براون وآن ميشلز

NYU CIC CENTER ON INTERNATIONAL COOPERATION
إمبيونيتي ووتش
رابطة معتقلي ومفقودي سجن صيدنايا
Association of Detainees & The Missing in Sednaya Prison
Women Now For Development
النساء الآن للتنمية

لمحة عن المؤلفتين

تملك **إيفلين دي بروجن** خبرة عملية تزيد عن ستة عشر عاماً في مجالات العدالة والأمن وبناء السلام. وعملت مع كل من الأمم المتحدة ووزارة الشؤون الخارجية الهولندية ومنظمة أوكسفام. كما عملت في الآونة الأخيرة كمستشارة أولى لشؤون العدالة ومنسقة لشؤون العدالة في وزارة الشؤون الخارجية الهولندية. وقبل ذلك، عملت مع منظمة أوكسفام وفي مكتب منع الأزمات التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومن هناك قدمت الدعم لعمليات العدالة والأمن في بيئات مختلفة متأثرة بالنزاعات.

بدأت إيفلين مسيرتها المهنية مع الأمم المتحدة في دعم بعثة الأمم المتحدة لحفظ السلام في السودان، التي اتخذت من جوبا وبور مقراً لها، وكذلك عملت مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الخرطوم. وتشغل إيفلين حالياً منصب زميلة في مركز التعاون الدولي بجامعة نيويورك حيث تجري بحثاً حول إدماج الصحة النفسية في عمليات العدالة الانتقالية، كما تعمل كمستشارة مستقلة في مجال العدالة والصحة النفسية. وبالإضافة إلى ما تقدم، تعمل إيفلين كمدربة وهي بصدد الحصول على درجة الماجستير في علم النفس السريري، علماً بأنها تحمل درجة الماجستير في القانون تخصص قانون دولي عام إضافة إلى درجة الماجستير في دراسات النزاعات.

آن ميتشلز أخصائية في علم النفس السريري وأخصائية في العلاج الأسري، متخصصة في صياغة استراتيجيات الدعم الخاصة بالسكان المتأثرين بالنزاعات حيث عملت مع منظمة أطباء بلا حدود في كل من رواندا وبوروندي وإندونيسيا ومع المحكمة الخاصة بسيراليون. وبصفتها أخصائية علم نفس وخبيرة في مجال الصدمات في قسم الضحايا والشهود والشاهدات في المحكمة الجنائية الدولية، تقدم آن النصح والمشورة للمحكمة فيما يتعلق بتطوير المقاربات التي تركز على الناجين/ات وبالقضايا ذات الصلة بالصحة النفسية والصدمة. وقد كونت من خلال عملها خبرة خاصة في مجال دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي والأطفال والطفلات المتأثرين/ات بالنزاعات المسلحة وذلك في معرِض مشاركتهم/ن في آليات العدالة الانتقالية.

وقدمت آن الدعم، بمشاركة فرق عملها، لمئات الضحايا والشهود الذين تفاعلوا مع المحاكم. وتشغل آن منصب باحثة زائرة في مختبر أمستردام لعلم النفس القانوني بجامعة فريجي أمستردام. وفي عام 2023، حصلت على منحة من صندوق إدارة المعرفة التابع لمنصة المعرفة للأمن وسيادة القانون لأغراض القيام بتحليل الممارسات السليمة بخصوص إدماج مقاربات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في آليات المساءلة فيما يتعلق بالجرائم الوحشية وتدشين جماعة الممارسين في مجال الصحة النفسية والعدالة. اختيرت آن من قبل مؤسسة روكفلر لبرنامج إقامة بيلاجيو لعام 2024 تقديراً لدورها كقائدة عالمية في مجالها.

ينبغي الإشارة إلى هذا الموجز عند الاقتباس منه على النحو التالي: إيفلين دي بروجن وآن ميتشلز: "إدماج مقاربات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في سوريا"، (نيويورك: مركز نيويورك للتعاون الدولي، تشرين الثاني/ نوفمبر 2023)

الشركاء المساهمون

رابطة معتقلي ومفقودي سجن صيدنايا، وهي عبارة عن رابطة تكافلية تضامنية مستقلة، تسعى لكشف الحقيقة وتحقيق العدالة للمعتقلين/ات على خلفية رأيهم/ن أو نشاطهم/ن السياسي. وتعمل الرابطة التي تتخذ من تركيا مقراً لها على الكشف عن مصير المفقودين/ات والمختفين/ات قسراً في سوريا بصورة عامة وفي سجن صيدنايا بصورة خاصة. وتُعنى الرابطة بشكل رئيسي بشؤون المعتقلين/ات والمختفين/ات قسراً في صيدنايا حيث تقوم بتوثيق أعدادهم/ن وأماكنهم/ن الأصلية وتاريخ اختفائهم/ن والطرف المسؤول عن اعتقالهم/ن. وتسعى المنظمة للتواصل مع أسر المفقودين/ن وتقديم الدعم المادي وغير المادي لهم/ن وإيصال أصواتهم/ن ومعاناتهم/ن بكافة الوسائل الممكنة.

مركز التعاون الدولي، وهو عبارة عن مركز أبحاث غير هادف للربح يقع مقره داخل جامعة نيويورك. وهو من المراكز الرائدة في ميدان السياسة التطبيقية التي تربط بين قضايا السياسة والأمن والعدالة والتنمية والقضايا الإنسانية. وتتمثل مهمة المركز في تعزيز التعاون بين الحكومات الوطنية والمنظمات الدولية ومجتمع السياسات الأعم من أجل منع الأزمات ودفع عجلة السلام والعدالة وشمول الجميع.

منظمة إمبيونيتي ووتش، وهي منظمة دولية غير ربحية تعمل مع ضحايا العنف من أجل استئصال هياكل الإفلات من العقاب عميقة الجذور والانتصاف لضحايا الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان وتعزيز العدالة والسلم. ويقع العمل مع الضحايا والناجين/ات والمجتمعات المتأثرة بانتهاكات حقوق الإنسان المحلية في صميم كل شيء تقوم به هذه المنظمة.

منظمة النساء الآن للتنمية (النساء الآن)، هي أكبر منظمة نسوية سورية، ويتركز اهتمامها على تعميق أدوار النساء والفتيات في صياغة شكل سوريا الديمقراطية. وتصل المنظمة إلى آلاف النساء والفتيات داخل سوريا وخارجها سنوياً عن طريق البرامج المدمجة في مجالات الحماية والتمكين والمشاركة/ القيادة. وتجري المنظمة أيضاً أبحاثاً وأعمال مناصرة وحملات مؤثرة على المستويين المحلي والدولي. كما تركز المنظمة على الإنتاج المعرفي النسوي وتدعم جهود المناصرة النسائية من أجل العدالة والمساءلة بوسائل عدة، بما في ذلك دعم الوصول للقيادة والتشبيك والدعم النفسي الاجتماعي المتخصص.

تنويهات

تستند هذه الورقة وما تضمنته من توصيات إلى حد كبير على النتائج التي خلص إليها تحليل الممارسات السليمة: "إدماج مقاربات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في آليات المساءلة فيما يتعلق بالجرائم الوحشية"، الذي أعدته ومولته منصة المعرفة للأمن وسيادة القانون.

وتعرب المؤلفتان عن امتنانهما للجماعات المشاركة في ميثاق الحقيقة والعدالة ومركز ضحايا التعذيب لإسهاماتهم المتبصرة في هذا الجهد. وتود المؤلفتان التوجّه بالشكر أيضاً للدكتورة خلود صابر بركات التي استعرضت هذا العمل وأبدت ملاحظات وتعقيبات بشأنه.

الهدف من موجز السياسات هذا هو الإسهام في عملية الصياغة المحكمة للصلاحيات التي ستتمتع بها المؤسسة المستقلة الجديدة المعنية بالأشخاص المفقودين في الجمهورية العربية السورية. يُقدم هذا الموجز توصيات محددة وعملية بخصوص الكيفية التي يمكن بها إدماج مقاربات الصحة النفسية وتوفير الدعم النفسي في مختلف العناصر المكونة لهذه المؤسسة. وتستند هذه التوصيات إلى الأطر القائمة والإرشادات والدروس المستفادة من سياقات أخرى، كما تتضمن مشاركات وتأملات ومراجعات ساهم بها ممثلون عن منظمات للخدمة المجتمعية السورية التي لديها خبرة مباشرة في تقديم خدمات الصحة النفسية للضحايا والناجين/ات من التعذيب ولعائلات المفقودين/ات.

1- مقدمة

اتخذت الجمعية العامة للأمم المتحدة بتاريخ 29 حزيران/ يونيو 2023 قراراً تاريخياً يقضي بإنشاء المؤسسة المستقلة المعنية بالمفقودين/ات في الجمهورية العربية السورية (سُيشار إليها من هنا فصاعداً بعبارة "المؤسسة المستقلة"). وتعدُّ هذه فرصة فريدة واستجابة مباشرة لمطلب مطروح منذ وقت غير قصير من قبل جمعيات أسر المفقودين/ات والناجين/ات من الاعتقال التعسفي والاختفاء القسري.

وسيفتح إنشاء هذه المؤسسة الباب أمام مزيد من الجهود الممنهجة والمنسقة بهدف معرفة مصير أكثر من 100,000 مفقود/ة.

وقد أظهرت التجارب التي خاضتها كثير من البلدان عمق الأثر النفسي الاجتماعي المنعكس على العائلات والمجتمعات المحلية من جراء الاختفاء القسري لأبنائها وبناتها وعدم المعرفة حول مكان تواجدهم/ن. **وفي سوريا تترك مثل هذه الخسارة المغلفة بالغموض أثاراً ضارةً على الأسر وصحتها النفسية ورفاهها النفسي والاجتماعي. يُضاف إلى ذلك أن الاختفاء القسري يؤثر سلباً على الوضع الاجتماعي والاقتصادي لأسر الضحايا، ناهيك عن كونه قادراً على تدمير النسيج الاجتماعي على مستوى المجتمعات المحلية.**[1]

يحاجج البعض بأن عمليات العدالة اعترتها في أغلب الأحيان المحدودية على مستوى إشراك الضحايا والناجين/ات وتقديم الدعم الشامل لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والصحية النفسية المذكورة أعلاه.[2] وفي بادرة غير مسبوقة، أشار قرار الأمم المتحدة إلى أن المؤسسة المستقلة الجديدة ستنهض بمسؤولياتها على صعيدين هما صعيد البحث وصعيد الدعم للضحايا بما في ذلك الدعم النفسي الاجتماعي، الأمر الذي يُعدُّ بمثابة فرصة فريدة لإنشاء مؤسسة تشتمل فعلياً على العناصر والقدرات اللازمة للتعامل مع التأثير النفسي الاجتماعي للاختفاء القسري على نحو كُلي شامل.

---

[1] Susana Navarro, Pau Pérez Sales, Franc Kernjak, "International Consensus on principles and minimum standards for psychosocial work in search processes and forensic investigations in cases of enforced disappearances, arbitrary or extrajudicial executions," *ICRC Missing Persons Global Response*, 2010,https://missingpersons.icrc.org/library/international-consensus-principles-and-minimum-standards-psychosocial-work-search-processes.

[2] Gugu Resha et al, "Literature Review: Mental Health and Psychosocial Support in Transitional Justice in Africa, Centre for the Study of Violence and Reconciliation," *Center for the Study of Violence and Reconciliation,* April 2023,https://www.csvr.org.za/literature-review-mental-health-and-psychosocial-support-in-transitional-justice-in-africa.

ينطوي قرار الأمم المتحدة على العناصر التالية (وهي عناصر وثيقة الصلة بالموضوع وتوفر أساساً ترتكز عملية صياغة اختصاصات المؤسسة المستقلة):

- توضيح مصير كافة المفقودين/ات **في الجمهورية العربية السورية** وأماكن وجودهم/ن؛
- **تقديم** دعم كاف للضحايا **والناجين/ات وأسر المفقودين/ات** من خلال التعاون الوثيق والتكامل التام مع كافة الجهات الفاعلة المعنية؛
- ضمان مشاركة الضحايا والناجين/ات وأسر المفقودين/ات في الجمهورية العربية السورية وتمثيلهم/ن بشكل كامل ومجدٍ في تشغيلها وأعمالها؛
- العمل مع المنظمات النسائية ومنظمات المجتمع المدني بطريقة منتظمة ومستدامة؛
- تطبيق مقاربة تركز على الضحايا والناجين/ات؛
- أن تكون المؤسسة **شاملة** للأسر وأن تسترشد بالمبادئ والسمات الأساسية المتعلقة بالشمول على مستوى النوع الاجتماعي وعدم التمييز **و"عدم التسبب بضرر" والحياد والشفافية وسرية المصادر والمعلومات،** إلى جانب المعايير التشغيلية المتعلقة بالتكامل وعدم الازدواجية وافتراض البقاء على قيد الحياة والاستدامة وإمكانية الوصول **وتعدد التخصصات،** على النحو المبين في تقرير الأمين العام.

نستنتج مما سبق أنه سيكون لهذه المؤسسة وظيفتان (1) وظيفة بحث، و(2) وظيفة دعم، مما يتطلب اعتماد مقاربة شاملة تركز على الناجين/ات.

إن الغاية من هذه المذكرة، التي يأتي تقديمها في إطار دعم عملية الصياغة المحكمة لاختصاصات المؤسسة الجديدة، هي التقدم بتوصيات بخصوص الكيفية التي سيتم بها دمج مقاربات في الصحة النفسية وتوفير الدعم النفسي الاجتماعي في كل عناصر المؤسسة المستقلة. ويمكن لهذا الجهد أن يساعد في الوفاء بالالتزامات المذكورة أعلاه بالطرق التالية:

فيما يتعلق بوظيفة البحث:

- العمل على إدماج عنصر توفير خدمات الصحة النفسية للضحايا الذين يتفاعلون مع المؤسسة المستقلة حيثما اقتضى الأمر (بما في ذلك "عدم التسبب بضرر" حيث يؤخذ في الحسبان مخاطر إعادة تعريض الضحايا للصدمة)؛
- الارتقاء بمستوى جودة وفاعلية جهود البحث وجمع المعلومات – مع ضمان إبلاغ الضحايا وإشراكهم/ن بشكل كامل في جهود البحث؛
- تعزيز الإمكانية الاستشفائية لعمليات البحث.

وفيما يتعلق بوظيفة الدعم:

- ضمان توفير الدعم المناسب والمستنير بالصدمة والمستنير بدوره بالسمات الاجتماعية والسياسية والثقافية لبيئة الضحايا والناجين/ات، بما في ذلك المعايير المرتبطة بالنوع الاجتماعي؛

- التعامل مع احتياجات الأسر والضحايا والأخذ بعين الاعتبار منهج "عدم التسبب بضرر" والصدمة وعافية المشمولين بالعملية.

تستند التوصيات المدرجة في هذا الموجز إلى الأطر القائمة والإرشادات والدروس المستفادة من سياقات أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، تتضمن هذه التوصيات مشاركات وتأملات ومراجعات ساهم بها ممثلون عن منظمات مجتمع مدني سورية لديها خبرة مباشرة في توفير خدمات الصحة النفسية للضحايا والناجين/ات من التعذيب وأسر المفقودين/ات.

إن الغرض من هذه التوصيات هو الاستفادة منها في صياغة اختصاصات المؤسسة المستقلة، بما في ذلك وظائفها والقدرات التشغيلية المطلوبة لضمان إدماج مقاربات للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في مختلف العناصر التي يشتمل عليها عمل المؤسسة المستقلة.

2- السياق

نتج عن النزاع السوري الذي بدأ عام 2011 ما لا يقل عن 112,713 مفقوداً/ة، مما يشكل أزمة إنسانية كبرى.[3] والجزء الأعظم من هؤلاء المفقودين/ات ناتج بصورة أساسية عن عمليات الاختطاف والاعتقال التعسفي والإخفاء القسري التي قامت بها القوات الحكومية السورية وحلفاؤها، غير أن أطرافاً أخرى في النزاع تتحمل نصيبها من المسؤولية عن هذه الأزمة، ومن ضمنها الجيش الوطني السوري وقوات سوريا الديمقراطية. وقد تم إعدام كثير من هؤلاء المفقودين خارج نطاق القضاء فيما توفي آخرون وأخريات في المعتقلات بسبب التعذيب أو بسبب الظروف الرهيبة والإهمال. ولا يزال عدد المفقودين/ات الذين/اللواتي لا يزالون/لن على قيد الحياة مجهولاً.

ونتيجة لذلك، أُجبر أفراد أسر المفقودين/ات على البحث عن أحبتهم/ن المغيبين/ات في مراكز الاعتقال الرسمية وغير الرسمية ومراكز الاعتقال السرية في شتى أنحاء البلاد، طارقين/ات باباً بعد آخر ومتنقلين/ات من مبنى مخابراتي إلى آخر ومتعرضين/ات في ذلك للعنف والابتزاز والتهديدات والوعود الكاذبة.

وتُظهر الأدلة أن الحكومة السورية على علم بالمعلومات المتعلقة بهؤلاء الذين اعتقلتهم/ن وأنها تسجل معلوماتهم/ن بعناية فائقة. لكنها مع ذلك مستمرة وعن عمد، في حجب تلك المعلومات عن أفراد أسرهم/ن، وكذلك تفعل أطراف النزاع الأخرى، مما يطيل من أمد المعاناة التي تعيشها مئات الآلاف من العائلات.

ولا تتعلق عبارة "مفقودين/ات" بأولئك المحتجزين/ات في الحبس الانفرادي فقط، بل وتتعلق أيضاً بأولئك الذين فُقد أثرهم/ن أو الذين افتُرض أنهم/ن قُتلوا/ن في غمرة الأعمال القتالية. ويسهم حجم الضرر والدمار إلى جانب التهجير الجماعي الذي جرى على أرض الواقع، إلى حد كبير، في تعقيد المهمة على الأسر وقدرتها على تحديد مكان أقاربها المفقودين/ات.

ومما يزيد الأمر تعقيداً أن هناك أكثر من ستة ملايين سوري/ة طلبوا اللجوء خارج البلاد، وقد يكون من بينهم/ن أشخاص تم توثيقهم/ن على أنهم/ن مفقودون/ات أو أن لديهم/ن معلومات عن مصير آخرين/ات مدرجين/ات على قوائم المفقودين/ات. وهناك الملايين من السوريين/ات

[3] الشبكة السورية لحقوق الإنسان، بيانات من آذار/ مارس 2011- حزيران/ يونيو 2023، https://snhr.org.

الذين يبحثون حالياً عن ملاذ خارج البلاد حيث قضى كثير منهم/ن نحبه أو فُقد/ت في الطريق.

منذ أكثر من اثني عشر عاماً تنتظر عائلاتٌ كثيرة سماع أخبار عن الأقارب المفقودين/ات. إن البقاء في حالة من عدم اليقين لمثل هذه المدة الزمنية الطويلة أمر يبعث على الشعور بالعجز والإحباط. وإذ لا تعرف غالبية هذه الأسر أي شيء عن حال أحبتها الغائبين/ات، والذين هم في أغلب الأحيان من أرباب الأسر، فإنها تواجه مصاعب اجتماعية واقتصادية وقانونية وإدارية هائلة، بما في ذلك المصاعب التي تواجه أفرادها في الوصول إلى امتيازات الرعاية الاجتماعية والميراث والممتلكات.

وفي الغالب، يكون لمثل هذا الوضع نتائج وخيمة على قدرة الأسر، ولا سيما الأسر التي تقودها نساء، على التعامل مع الجوانب الأساسية للحياة اليومية. **إذ تواجه النساء تحديات محددة للغاية؛ وتترافق العواقب المترتبة على اختفاء فرد من أفراد الأسرة والتعرض للعنف مع أشكال قائمة أصلاً من انعدام العدالة الاجتماعية بين الجنسين والنظام القانوني الأبوي والمسؤوليات المالية ومسؤوليات الرعاية والاستغلال المالي.** إن تأثير ذلك كله على رفاههن الصحي العقلي هائل ولا شك.[4] [5]

لقد سعى الضحايا السوريون/ات وأسرهم/ن وبلا كلل إلى العثور على أجوبة على أسئلتهم/ن؛ ففي عام 2021 وحّدت خمس روابط للضحايا والناجين/ات وأسرهم/ن صفوفها ووضعت رؤية مشتركة للحقيقة والعدالة. ومع الوقت زاد عددها ليصبح اليوم 10 منظمات.

وفي كانون الأول/ ديسمبر 2021، تبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة القرار رقم 76/228، الذي طلبت بمقتضاه من الأمين العام إعداد دراسة حول سبل تعزيز الجهود المبذولة، بما في ذلك تعزيز التدابير والآليات القائمة، لتوضيح مصير المفقودين/ات ومكان تواجدهم/ن وتحديد هوية الرفات البشرية وتوفير الدعم للأسر. وعلى وجه التحديد، طلبت الجمعية العامة أن تكون الدراسة مستندة إلى التوصيات المنبثقة عن لجنة التحقيق الدولية المستقلة بشأن الجمهورية العربية السورية (سيُشار إليها من هنا فصاعداً بعبارة "لجنة التحقيق"). وتشرح لجنة التحقيق في هذه الورقة بعضاً من رؤاها المتعلقة بمعالجة القضية بما يتوافق مع توصياتها السابقة ورغبات أفراد الأسر والضحايا والناجين/ات من النزاع السوري.[6]

وفي أعقاب جهود المناصرة التي نفذها الأعضاء المشاركون في ميثاق الحقيقة والعدالة ومنظمات مجتمع مدني سورية وهيئات دولية، تبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في 29 حزيران/ يونيو 2023 قراراً يقضي بإنشاء مؤسسة جديدة لمساعدة الأسر في البحث عن المفقودين/ات.

3- الدروس المستفادة على مستوى دمج مقاربات الصحة النفسية[7]

تكتسب مسألة إدماج مقاربات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أهمية حاسمة بالنسبة لآليات المساءلة، وهو أمر متعارف عليه دولياً منذ وقت طويل. هذا، ويوجد بين أيدينا كمٌ كبير من

[4] منظمة دولتي ومنظمة النساء الآن من أجل التنمية، "خيالات المختفين السوريين"، 2018، https://women-now.org/shadows-of-the-syrian-disappeared.
[5] "مختفون قسراً في مراكز الاحتجاز السورية"، 2020، https://www.admsp.org/wp-content/uploads/2021/07/Forcibly-Disappeared-in-Syrian-EN.pdf..
[6] صاغت لجنة التحقيق ورقة غير رسمية بخصوص هذه القضية في أيار/ مايو 2021، وهي الورقة التي تستند إليها جزئياً هذه الورقة السياساتية.
[7] استنارت عملية كتابة هذا الموجز بمبادرة ممولة من قبل منصة المعرفة بسيادة القانون والأمن، بقيادة آن ميتشلز (بصفتها الشخصية) من أجل صياغة إرشادات ومعايير حول إدماج مقاربات الصحة النفسية في عمليات المساءلة عن الجرائم الوحشية.

الإرشادات المتعلقة بالتحقيق مع الضحايا والناجين/ات من التعذيب والإخفاء القسري وتوثيق حالاتهم/ن مما يوفر إطاراً عاماً وإرشادات عامة فيما يتعلق بالمبادئ الأساسية والدروس واجبة التطبيق. ولكن لا يتعلق التحدي بمعرفة ما الذي يتوجب فعله فقط، بل أيضاً بضمان وجود سياسات وخطط وقدرات وموارد مناسبة لتنفيذ التوصيات.

الدروس المستفادة من سوريا وسياقات أخرى

يمكن الاستناد إلى الدروس الرئيسية التالية، وهي دروس مستقاة من سياقات أخرى وتم تعلمها من السياق السوري من خلال الجهود القائمة حالياً، في عملية صياغة اختصاصات المؤسسة المستقلة. وهذه القائمة ليست شاملة أبداً، والقصد منها هو إظهار أن الخبرات المستقاة من سياقات مختلفة تتوافق مع خبرات محددة في سوريا.

وتنطبق هذه الدروس على **صفة البحث** وكذلك **صفة الدعم** الممنوحتين للمؤسسة المستقلة، وكلها تشكل أجزاءَ مترابطة من المقاربة المهيأة للتعامل مع الصدمات.

الهيكل التشغيلي للمؤسسة المستقلة

تُبيِّن الخبرات المكتسبة من عمل المحكمة الجنائية الدولية وآليات التحقيق التابعة للأمم المتحدة والتي أُنشأت مؤخراً أهمية الإدماج البنيوي لمقاربات الصحة النفسية في هيكل المؤسسة.

فإذا أردنا أن ندمج مقاربة قائمةً على مبدأ "عدم التسبب بضرر" في الأنشطة الاستقصائية بحيث يتم توفير المستوى المناسب من الدعم النفسي الاجتماعي للضحايا والشهود، فلا بد من إعطاء الأولوية للصحة النفسية ومنع الضرر النفسي في الإطار القانوني وأن يشتمل الفريق المعني على أخصائيين/ات نفسيين/ات لديهم/ن خبرة في مجال التعامل مع الصدمة. ويمكن أن يقدموا/ن النصح بشأن استراتيجيات تطبيق الدعم النفسي الاجتماعي ودعم الأنشطة الاستقصائية.

ويتمحور الدعم حول نقطتين؛ فهو من ناحية يدعم التدخلات الرامية إلى تيسير انخراط الضحايا وأسرهم/ن في أعمال الآلية، بينما يدعم من الناحية الأخرى، الاستراتيجيات التي تركز على منع وقوع ضرر نفسي ناجم عن هذا الانخراط في عمل الآلية.

ثمة استراتيجيات خاصة بالتعامل مع الصحة النفسية تحديداً، من بينها إجراء **تقييمات لقابلية التأثر** قبل إجراء المقابلات وتوفير الدعم أثناء المقابلات؛ فهنالك احتمالية ألا يتم توفير الدعم النفسي وحده بل **دعم طبي** و/أو **دعم اجتماعي واقتصادي** أيضاً لتيسير تعاون الضحايا مع المؤسسة المستقلة. هذا الأمر، على سبيل المثال، هو بمثابة امتلاك القدرة على تيسير السفر والمشاركة في المقابلات جنباً إلى جنب مع توفير الدعم النفسي و/أو التعاون الوثيق مع المنظمات والخدمات المحلية التي بوسعها تقديم العلاج النفسي أو الدعم القائم على أساس مجتمعي طويل الأمد. يُحدد أسلوب تقديم الدعم في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للضحايا والشهود في أغلب آليات المساءلة ضمن حدود إطار قانوني وتنفيذي وأخلاقي واضح

يبين حدود تقديم الدعم والمساعدة.[8]

من ناحية ثانية، يعد التركيز على عافية طاقم العمل ووقايته من الصدمة غير المباشرة من العناصر المهمة في مقاربات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. كما أن توظيف مستشارين/ات للموظفين/ات، من غير المنخرطين/ات في توفير الدعم النفسي الاجتماعي للضحايا، والتدريب المنتظم لجميع الموظفين/ات هي من الأدوات المجربة التي ينبغي للمؤسسة المستقلة الاستعانة بها.

وتظهر التجارب أنه بالرغم من التقدم الكبير الذي تحرزه مثل هذه المؤسسات على صعيد العمل، إلا أن القيود التنظيمية، من قبيل محدودية عدد الأخصائيين/ات النفسيين/ات أو غيرهم/ن من الخبراء والخبيرات أو الافتقار للخبرة النفسية الاجتماعية على مستوى الإدارة العليا أو الصعوبات التي تواجهها المؤسسات على المستوى التشغيلي للدعم، تعيق استمرارها في تطبيق الممارسات السليمة- وذلك بسبب قواعد العمل المالي الإداري. وبالتالي، **فإن إنشاء مؤسسة جديدة يوفر فرصة مناسبة لتلافي مثل هذه المشكلات والتحلي بالنزعة الابتكارية في التصميم الهيكلي للمؤسسة.**

صفة البحث: إشراك الضحايا وإجراء المقابلات معهم

تؤكد الدروس المستقاة من تجارب مختلفة على أهمية مشاركة الضحايا في عمليات البحث.[9] ففي كولومبيا، مثلاً، تسمح وحدة البحث عن المفقودين/ات بإشراك الضحايا في عملية التعرف والبحث مع توفير المشورة وغيرها من أوجه الدعم في نفس الوقت.[10]

علاوة على ذلك، توجد إرشادات مفيدة حول كيفية إجراء عمليات التحقيق على نحو مستنير بالصدمة. ويتضمن ذلك التركيز على التفاعل مع الضحايا وأهمية الانتباه إلى مختلف المظاهر المرتبطة بمشكلات الصحة النفسية التي قد تحدث خلال عمليات إجراء المقابلات. ومن المهم في هذا المضمار استخدام تقييمٍ للمخاطر النفسية– مثل الدليل الميداني لإجراء تحقيقات مستنيرة بالصدمة الذي استُخدم في التحقيق في الجرائم التي ارتكبها تنظيم داعش في العراق.[11] [12] وقد أكدت منظمات مجتمع مدني سورية على ضرورة هذا الأمر، ونوّهت إلى الاحتمالية العالية لإعادة إصابة الضحايا بالصدمة أثناء عمليات التوثيق والبحث مثلما حدث في بعض التحقيقات السابقة.[13]

[8] An Michels, "The Psychologist-Client Relationship at the ICC: A Road Map for the Development of the Counsel-Victim Relationship," in *Advancing the Impact of Victim Participation at the International Criminal Court: Bridging the Gap between Research and Practice*, ed. Rudina Jasini and Gregory Townsend (Oxford: Oxford Law In-house publication, November 2020), https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/iccba_-_oxford_publication_30_november_2020_.pdf.

[9] تم التأكيد أيضاً على أهمية مشاركة الضحايا في الاتفاقية الدولية لحماية جميع الأشخاص من الاختفاء القسري، 2019 والبروتوكول الدولي للتحقيق في جرائم العنف الجنسي في النزاعات وتوثيقها، أفضل الممارسات لتوثيق العنف الجنسي باعتباره جريمة أو انتهاكاً للقانون الدولي، 2017.

[10] UNDP, "From Justice for the Past to Peace and Inclusion for the Future," *UNDP*, April 18, 2021, https://www.undp.org/publications/justice-past-peace-and-inclusion-future-development-approach-transitional-justice.

[11] United Nations Investigative Team to Promote Accountability for Crimes Committed by Da'esh (UNITAD) and the Human Rights in Trauma Mental Health Program at Stanford University, "Trauma-Informed Investigations Field Guide," *UNITAD*, 2021,https://www.unitad.un.org/content/trauma-informed-investigations-field-guide.

[12] تم تسليط الضوء على أهمية الأخذ في الحسبان العواقب النفسية من حيث مقابلة الضحايا والتعامل معهم في بروتوكول إسطنبول: دليل التقصي والتوثيق الفعالين للتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة (طبعة 2022)، مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، 29 حزيران/ يونيو 2022، https://www.ohchr.org/en/publications/policy-and-methodological-publications/istanbul-protocol-manual-effective-0.

[13] من مشاورات مع منظمات مجتمع مدني سورية، 3 آب/ أغسطس، 2023.

ولهذا السبب بُذلت جهود من أجل إعداد أدلة تدريبية تتضمن منهجيات وأساليب توضح كيفية توفير الدعم النفسي الاجتماعي للضحايا، مع إدماج منظورات محددة تراعي البعد المتعلق بالنوع الاجتماعي.[14] إضافة إلى ذلك، تُظهر التجارب أنه رغم الأهمية الحاسمة التي تنطوي عليها عملية التدريب وزيادة الوعي إلا أنها ليست كافية بحد ذاتها ولا يمكنها أن تشكل بديلاً عن إشراك أخصائيين/ات نفسيين/ات.

ويتضح لنا بجلاء من تجارب لجان الحقيقة والمصالحة القائمة منذ زمن، كتلك التي أُنشأت في أفريقيا وأمريكا اللاتينية، أن إشراك المجتمع المدني في العملية الاستقصائية ضروري لأغراض الدعم التشغيلي والاجتماعي.[15] ويعدُّ استخدام مختصين/ات مهنيين/ات في الصحة النفسية لتوجيه عملية استجلاء الحقيقة والتعامل مع الرعاية اللاحقة للشهود عنصراً مهماً في عملية تصميم لجان الحقيقة والمصالحة. ويتوجب بالإضافة إلى ذلك أن تأخذ بعض منح جبر الضرر بعين الاعتبار إجراء ترتيب احتياطي خاص بالضحايا الذين يتم التعرف على هويتهم/ن [16]

توفير الدعم النفسي الاجتماعي

من الأهمية بمكان إجراء عملية استشارية شاملة لتحديد **احتياجات الدعم النفسي الاجتماعي** للاستفادة منها في صياغة السياسات داخل المؤسسات. وثمة ضرورة هنا للأخذ في الحسبان الطبيعة المتعددة الأوجه لتحديات الصحة النفسية عند السوريين/ات المتأثرين/ات باختفاء أفراد من الأسرة قسرياً - إذ لا يمكن توفير خدمات الصحة النفسية للضحايا وأسر المفقودين/ات بمعزلٍ عن تلبية الاحتياجات الأخرى. ومن المهم للغاية أن نعلم أن للضحايا احتياجات متنوعة وأنهم ليسوا مجموعة متجانسة.[17]

على سبيل المثال، يعيش الضحايا السوريين/ات في الوقت الحاضر في سياقات مختلفة تماماً عن بعضها سواء داخل سوريا أم خارجها، فيما يجد جميع الضحايا أنفسهم في مواجهة تحديات مختلفة، بما في ذلك تحديات الحياة اليومية كالتمييز وانتهاكات حقوق الإنسان والتحديات الاجتماعية والاقتصادية وتحديات العيش كلاجئ/ة بصورة عامة. وعليه، ينبغي أن تؤخذ مسألة معاناة الضحايا من الصدمة واحتياجهم للمساعدة النفسية الاجتماعية بعين الاعتبار في هذا السياق الأعم.

بالإضافة إلى ذلك، في السياق السوري من الضروري إيلاء اهتمام خاص لفئات محددة **كالنساء والأشخاص ذوي الإعاقات والأطفال.**[18] ومن الضروري إجراء تحليل كامل لاحتياجات فئات بعينها وصياغة استراتيجيات هادفة للتعامل مع هذه الفئات، من قبيل الاستراتيجية المتعلقة بالنوع الاجتماعي التي وضعتها الآلية الدولية المحايدة والمستقلة في سوريا.[19] فعلى سبيل المثال، غالباً

---

[14] استناداً إلى مشاورات أُجريت في 3 آب/ أغسطس 2023 مع منظمة النساء الآن من أجل التنمية، سوريا، https://women-now.org/ ورابطة معتقلي ومفقودي سجن صيدنايا، سوريا، https://www.admsp.org/en/.

[15] Verlyn Francis, "Designing emotional and psychological support into Truth and Reconciliation Commissions," *SSRN Electronic Journal*, 12 (2016), https://doi.org/10.2139/ssrn.2663172.

[16] المصدر السابق.

[17] Lisa Ott and Natacha Hertig, "Family Associations of Disappeared and Missing Persons: Lessons from Latin America and beyond," *Swisspeace,* February 2020, https://www.swisspeace.ch/articles/family-associations-of-disappeared-and-missing-persons-lessons-from-latin-america-and-beyond.

[18] مركز دياكونيا للقانون الدولي الإنساني، "الدروس المُستقاة: الأشخاص المفقودون في لبنان"، آذار/ مارس ، 2023، https://reliefweb.int/report/lebanon/lessons-learned-missing-persons-lebanon-critical-reflection-approach-missing-persons-lebanon-provided-support-international-missing-persons-mechanism-syria-march-2023-enar..

[19] "IIIM Gender Strategy and Implementation Plan (Abridged Version)," *UN IIIM,* September 30, 2022 https://iiim.un.org/wp-content/uploads/2023/02/Gender-Strategy-Implementation-Abridged.pdf.

ما تتعرض النساء اللاتي يبحثن عن أحبتهن المفقودين/ات للعنف القائم على النوع الاجتماعي كما يواجهن عواقب محددة ذات بعد متعلق بالنوع الاجتماعي.[20]

وتثبت التجارب أيضاً أهمية إيلاء الاهتمام الخاص للصدمة العابرة للأجيال واحتياجات الأطفال من الصحة النفسية خلال عملية البحث عن المفقودين/ات.[21] [22] ففي قبرص، على سبيل المثال، قال أحفاد وحفيدات بعض المفقودين/ات إنهم/ن وجدوا/ن أنه من المهم لهم/ن - إضافة إلى احتياجاتهم/ن الخاصة- أن يتعلموا/ن كيف يكونون مؤهلين/ات لدعم أجدادهم/ن.[23]
إضافة إلى ذلك، يجب أن تؤخذ عواقب الصدمة العابرة للأجيال في الحسبان أيضاً لكونها تشكل سبباً جذرياً محتملاً للمعاناة في المستقبل.[24] وبوسع التثقيف النفسي للضحايا ومجتمعاتهم المحلية أن يؤدي دوراً في معالجة هذه القضية.

ومن الأهمية بمكان أن يجري النظر في الممارسات السليمة التي يمكن اعتمادها بخصوص ما يمكن عمله **في غياب الحكومة المتعاونة**. إن استخلاص الدروس والعبر من التجارب السورية هو، في المقام الأول، أمر ممكن فعلاً. ولقد انطلقت مشاريع ومبادرات، داخل سوريا وفي البلدان المجاورة المستضيفة للاجئين/ات سوريين/ات، بهدف معالجة مشاكل الصحة النفسية الخطيرة التي يعاني منها اللاجئون/ات وضحايا التعذيب وعائلات المفقودين/ات بوجه خاص.

ومن الأمثلة على تلك المبادرات توفير الخدمات المباشرة للناجين/ات من التعذيب وأسر المفقودين/ات من خلال العلاج الفردي والجماعي. وقد ثبّت أن العلاج القائم على أساس مجتمعي والعلاج الجماعي وتيسير عملية مشاطرة الضحايا لأحزانهم/ن مع نظرائهم/ن هي طرق فعالة في معالجة الصدمة.[25]

وقد استُحدثت في سوريا مبادرة ومنهجية لتوفير رعاية خاصة لإعادة التأهيل من الصدمة في مراكز رعاية الأسرة. ويتركز الاهتمام هنا على توفير العلاج للأفراد والأسر على حد سواء ثم تبدأ الأسر والناجون/ات بعد ذلك بالعمل بصورة مشتركة على توثيق قصصهم.[26]

وأظهرت سياقات أخرى مدى القوة والفاعلية التي تنطوي عليها الجهود الأفقية داخل المجتمعات المحلية. ويعد دعم النظراء والعمل على مستوى المجتمع المحلي جزئين حيويين من عملية الشفاء.[27] ففي أمريكا اللاتينية، على سبيل المثال، أثبتت عملية مشاطرة الأسر لقصصها وتجاربها من خلال روابط الأسر أنها تساعد في التعامل مع الصدمة الناجمة عن فقدان أفراد من الأسرة.[28] أما على المستوى العالمي، فثمة الكثير من التجارب على صعيد توفير الدعم النفسي الاجتماعي

---

[20] من جلسة استشارية مع منظمات مجتمع مدني سورية في 3 آب/ أغسطس 2023، وجلسة استعراض إلكترونية في آب/ أغسطس 2023.
[21] Valerie Waters, "Listening to Young Voices: A Guide to Interviewing Children and Young People in Truth Seeking and Documentation Efforts," *ICTJ,* January 2018, https://www.ictj.org/sites/default/files/Child_statement_EN_Final.pdf.
[22] من جلسة استشارية مع منظمات مجتمع مدني سورية في 3 آب/ أغسطس 2023، وجلسة استعراض إلكترونية في آب/ أغسطس 2023.
[23] https://www.cmp-cyprus.org/wp-content/uploads/2022/05/Cyprus-FNA-Public-Report-April-2019-EN-1.pdf
[24] L.H.Berckmoes,"In the Aftermath of Atrocities: Research on the Intergenerational Transmission of Trauma and Violence," in *The Oxford Handbook of Atrocity Crimes*, ed. B. Holá et al., (Oxford: Oxford University Press, 2022), 555-578, https://www.ascleiden.nl/publications/aftermath-atrocities-research-intergenerational-transmission-trauma-and-violence.
[25] من جلسة استشارية مع منظمات مجتمع مدني سورية في 3 آب/ أغسطس 2023، وجلسة استعراض إلكترونية في آب/ أغسطس 2023.
[26] International Committee of the Red Cross and the Committee on Missing Persons in Cyprus, "Needs of Families of Missing Persons in Cyprus," April 2019, https://www.admsp.org/storiesor.
[27] SAMHSA's Trauma and Justice Strategic Initiative, "SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach," July 2014, https://ncsacw.acf.hhs.gov/userfiles/files/SAMHSA_Trauma.pdf.
[28] Ott and Hertig, "Family Associations of Disappeared and Missing Persons.

على مستوى المجتمع المحلي كشكل من أشكال التعافي والتمكين المجتمعي يمكن استخلاص الدروس منه.[29]

حتى يكون للدعم النفسي الاجتماعي أثر مستدام، من المهم للغاية أن نقوم، إلى جانب توفير المساعدة النفسية الاجتماعية، بتعميم مقاربة مستنيرة بالصدمة وذلك من خلال تدخلات أخرى وتوفير طيف واسع من الدعم النفسي والاجتماعي والقانوني والطبي (حيثما اقتضى الأمر).[30]
وأظهرت التجربة في لبنان أهمية الحرص على أن يكون الدعم النفسي الاجتماعي مترافقاً مع إزالة عقبات قانونية وإدارية أخرى تقف في طريق أسر المفقودين/ات (كتلك المتعلقة بالحسابات البنكية والميراث وحقوق الملكية وما إلى ذلك).[31] كذلك، وجدت التجربة في أوغندا أن تدخلات الدعم النفسي والاجتماعي لا تكون مستدامة طالما ظلت تستهدف الأفراد فقط على وجه التحديد دون أن تتعامل مع احتياجات المجتمع المحلي اليومية من خلال التعاون مع مبادرات أخرى لبناء السلام/ التنمية.[32]

توصيات: كيفية دمج مقاربات الصحة النفسية وتوفير الدعم النفسي الاجتماعي

تمتلك المؤسسة الجديدة إمكانية أداء دور رائد على صعيد إدماج الدعم الصحي العقلي والدعم النفسي الاجتماعي في الهيكل الأساسي لعملها، وعلى صعيد تطوير استراتيجيات للدعم النفسي الاجتماعي للضحايا وأسر المفقودين/ات، وكذلك على صعيد توفير الدعم الصحي العقلي لطاقم العمل. ويمكن للآليات الوطنية والدولية الأخرى أن تستفيد من الدروس المستخلصة من هذا الإدماج ومن السياسات والإجراءات التي تطورها المؤسسة الجديدة.

لقد صُممت التوصيات أدناه بحيث تكون متعلقة بالجوانب التشغيلية قدر الإمكان ومشتملة على مقترحات تتعلق بإجراءات تحضيرية تكفل وضع الكفاءات والهياكل موضع التنفيذ بما يضمن تطبيق المؤسسة المستقلة مقاربة مستنيرة بالصدمة في معرِض تنفيذها للولاية المسندة إليها.

توصيات عامة

- صياغة سياسة الدعم الصحي العقلي والدعم النفسي الاجتماعي واستراتيجيته على نحو يراعي الاعتبارات المتعلقة بالنوع الاجتماعي ويشتمل على بروتوكولات ذات الصلة بذلك منذ اللحظة الأولى لإنشاء المؤسسة المستقلة.
- ضمان ألا يتوقف إدماج مقاربات الصحة النفسية والدعم النفس الاجتماعي عند حدود التعميم أو استقدام مختص/ة بعلم النفس فقط، وضمان تطبيق مقاربة ممنهجة للصحة النفسية في مختلف وظائف المؤسسة المستقلة.
- إيلاء الأولوية لمبدأ "عدم التسبب بضرر" في كافة مجالات عمل المؤسسة المستقلة.

[29] UNDP Mental Health and Psychosocial Support Guidance Note, https://www.undp.org/publications/integrating-mental-health-and-psychosocial-support-peacebuilding.
[30] "SAMHSA's Concept of Trauma."
[31] الدروس المستقاة: الأشخاص المفقودون في لبنان – دراسة نقدية للمقاربة المعتمدة تجاه الأشخاص المفقودين في لبنان طُورت دعماً لإنشاء آلية دولية معنية بالمفقودين في سوريا، مركز دياكونيا للقانون الدولي الإنساني، نيسان/ أبريل 2023، https://apidiakoniase.cdn.triggerfish.cloud/uploads/sites/2/2023/04/Missing-Persons-Report.pdf.
[32] Gugu Resha et al., "Literature Review: Mental Health and Psychosocial Support in Transitional Justice in Africa," *Centre for the Study of Violence and Reconciliation,* April 12, 2023, https://www.csvr.org.za/literature-review-mental-health-and-psychosocial-support-in-transitional-justice-in-africa, referring to 2017 study by AmrryamRokhideh.

- إجراء استعراض سنوي لهذا الجانب الريادي من عمل المؤسسة المستقلة بغية تكوين فهم أعمق للتحديات الجديدة أو غير المتوقعة وكي تكون المؤسسة مستعدة للتأقلم بحيث تعالج هذه التحديات على نحو أكثر فاعلية.

1- هيكل المؤسسة المستقلة: إدماج مقاربات الصحة النفسية من خلال التوظيف والميزانية وهيكل المؤسسة.

- يتوجب استحداث منصب أخصائي/ة نفسي/ة رئيسي/ة وذلك كمنصب ينتمي إلى طبقة كبار وكبيرات الإداريين/ات لضمان وجود فريق قيادي متعدد التخصصات مكون من كبار وكبيرات موظفي/ات المؤسسة، وتعميم مقاربة تركز على الناجين/ات و مستنيرة بالصدمة على كافة الإجراءات والسياسات والأنشطة التشغيلية، وضمان أخذ هذا المقاربة بعين الاعتبار في صنع القرارات الاستراتيجية، وكذلك للمساعدة في تنسيق أنشطة الدعم الخارجية في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- بالتزامن مع ذلك، يتوجب استحداث فريق للدعم النفسي الاجتماعي كي يتولى مساندة أعمال البحث وتنسيق أنشطة الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي من الناحية التشغيلية وربطها بأشكال الدعم الأخرى التي توفرها المؤسسة المستقلة والعمل مع شبكات الخدمات النفسية الاجتماعية المحلية المساندة والمنظمات النسائية والمجتمع المدني. ويمكن لهذا الفريق أيضاً أن يقدم الدعم النفسي الاجتماعي لطاقم العمل والشهود وممثلي منظمات المجتمع المدني الأخرى من غير الضحايا.
- وينبغي أن يضم هذا الفريق أكثر من خبير/ة نفسي/ة واجتماعي/ة واحد بما يضمن الاستمرارية، كما ينبغي أن يضم خليطاً من الخبراء/ات الذين لديهم/ن خبرات دولية ومحلية، ومن الضروري أن يضم الفريق عدة أخصائيين/ات نفسيين/ات يتكلمون/ن اللغة العربية ويتمتعون/ن بمستوى عال من المعرفة بسياق الضحايا والناجين.
- نظراً للولاية الخاصة للمؤسسة المستقلة وجسامة الانتهاكات الخاضعة لتلك الولاية، ينبغي لها أن تولي اهتماماً خاصاً لرعاية طاقم العمل وحمايتهم/ن من الصدمة الثانوية وذلك من خلال إخضاعهم/ن للتدريب وتزويدهم/ن بإمكانية الوصول إلى الخدمات المتخصصة والإشراف عليهم/ن، وكذلك من خلال الحرص على مستويات توظيف كافية لضمان تدوير الموظفين. كما ينبغي أن تتمتع أطقم العمل في المنظمات المتعاونة مع المؤسسة المستقلة بإمكانية الحصول على خدمات دعم طواقم العمل والتدريب.
- وضع خطة لعمليات المراقبة والتقييم المنتظمة لمقاربة الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الذي تطبقه المؤسسة المستقلة والتأكد من توافر القدرة على القيام بذلك.
- ينبغي للميزانية أن تضع في حسابها مبالغ لا تكفي فقط لدعم المنظمات التي توفر خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي فقط، بل تتيح أيضاً إمكانية الدفع لخدمات الدعم المتخصص للأفراد حيثما لزم، بالاستناد إلى قواعد واضحة تتعلق بمن يحق لهم الحصول على هذا الدعم. وينبغي أن تتيح القواعد المالية للمنظمة إمكانية الدفع السهل والمباشر لقاء الخدمات وإقامة شراكات مع منظمات المجتمع المدني المحلية (من دون اللجوء إلى نظام للعطاءات أو البائعين).

2- أنشطة البحث

يجب أن تستند أنشطة البحث المُعدّة للاستيضاح عن أماكن تواجد المفقودين/ات ومصيرهم/ن، من قبيل المقابلات وأنشطة الطب الشرعي وغيرها من أنشطة البحث، إلى منهجية أخلاقية مستنيرة بالصدمة وتركز على الناجين/ات.

ويوصى بأن تجري المؤسسة المستقلة دراسة قصيرة بالتعاون مع منظمات مجتمع مدني سورية من خلال مقابلات تتناول تجارب سابقة عاشها ضحايا سوريين/ات أثناء عمليات التقصي وكيفية الارتقاء بمستوى المقابلات.

وينبغي على المؤسسة المستقلة الجديدة أيضاً:

1- ضمان توفير التدريب لجميع أفراد طاقم العمل على الكيفية التي تتبدى بها مظاهر الصدمة وكيفية التفاعل مع الضحايا بطريقة مراعية لاعتبارات الصدمة.
2- ضمان تطبيق المؤسسات الأخرى لمقاربات مستنيرة بالصدمة وذلك في حالات التعاقد الخارجي للقيام بالأعمال المتعلقة بالطب الشرعي والأدلة الجنائية.
3- صياغة إجراءات منذ بداية انطلاق الأعمال تكون متوافقة مع المعايير الدولية المطبقة كبروتوكول إسطنبول.
4- إجراء المقابلات من خلال التعاون الوثيق مع فريق الدعم النفسي الاجتماعي (انظر أعلاه بخصوص التوظيف)، الذي ينبغي عليه إجراء تقييمات القابلية للتأثر قبل إجراء المقابلات للحد من خطر إعادة الإصابة بالصدمة ومنع إعادة إيذاء الضحية والتأكد من إحالة الضحية إلى الدعم المناسب.
5- تطبيق معايير صارمة فيما يتعلق بأخذ موافقة أسر المفقودين/ات على إجراء المقابلة أو إعطاء معلومات شخصية.
6- المحافظة على السرية التامة للسجلات الطبية وغيرها من السجلات الشخصية.
7- الحرص على التعاون وأداء دور إشرافي/ تنسيقي مع المبادرات الاستقصائية الأخرى، واستخدام نظام مركزي لإدارة الحالات مع تقيد إمكانية الوصول إلى السجلات الطبية بما يضمن حماية كرامة وخصوصية الضحايا وأسرهم/ن وتجنب الازدواجية غير الضرورية في إجراء المقابلات.
8- التقيد الصارم بالمعايير والممارسات السليمة بخصوص حماية الضحايا الذين يتفاعلون/ن من المؤسسة المستقلة، بما في ذلك ما يتعلق بالمكان الآمن لإجراء المقابلة، وطابع السرية، وإخضاع المترجمين الشفويين للتدقيق.

اعتماد العمل بالمشاركة المستنيرة بالصدمة للضحايا، حيث يتوجب على المؤسسة المستقلة التعامل مع القضايا الصحية النفسية والنفسية الاجتماعية التي قد تعيق تلك المشاركة أو تمس بها. ويجب عليها أيضاً أن تمنع إعادة إصابة الضحايا بالصدمة نتيجة لمشاركتهم في أنشطة المؤسسة المستقلة. ولهذا الغرض، يجب أن توفر المؤسسة إمكانية الوصول إلى الدعم النفسي الاجتماعي في كافة جهود التواصل والاستشارة التي تقوم بها ولكافة الممثلين/ات المنخرطين/ات في العمل مع الآلية الدولية المحايدة والمستقلة في إطار جهودهم من أجل إفادة أعمالها أو مراقبتها.

3- الدعم النفسي

ينبغي أن يكون الدعم النفسي المقدم من قبل المؤسسة المستقلة منحصراً في أولئك الذين يتفاعلون مباشرة معها من ضمن وظيفة الدعم المسندة إليها. وينبغي على المؤسسة المستقلة في البداية:

- تحديد الجهات الفاعلة الإنمائية الإنسانية التي يمكن إقامة شراكات معها وضمان اعتماد نهج تكاملي.
- إجراء تقييم شامل للاحتياجات النفسية الاجتماعية (أو التعاقد الخارجي على إجرائه).
- إجراء مسح، يتولى تنفيذه خبير/ة سوري/ة، لكافة المبادرات وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي القائمة الخاصة بتوفير الدعم للضحايا السوريين/ات المتواجدين/ات داخل سوريا وخارجها.
- إجراء تقييم لاحتياجات المبادرات القائمة من القدرات التي تركز على توفير الدعم النفسي الاجتماعي وذلك للتعرف على الاحتياجات على صعيد بناء القدرات وفرص رفع مستوى القدرات.

وينبغي على المؤسسة المستقلة الجديدة أيضاً:

1- وضع معايير واضحة تبين من هم/ن الذين يجوز لهم/ن الاستفادة من الدعم النفسي الاجتماعي، بما في ذلك أسر الضحايا والناجين/ات الذين يتم العثور عليهم/ن أثناء البحث، ومن هم/ن الذين ستتم إحالتهم/ن إلى المبادرات القائمة إذا أمكن.

2- بيان حدود الدعم الذي يمكن توفيره بشكل واضح.

3- العمل عن كثب مع شبكات الأخصائيين/ات النفسيين/ات المحليين/ات ومبادرات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وإنشاء نظام للإحالة إليها.

4- توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات الصحية النفسية المتخصصة بالإضافة إلى الدعم القائم على أساس مجتمعي والدعم الفردي والجماعي والأسري (للذين يحق لهم الانتفاع). وينبغي تطبيق تعريف شامل للدعم يكون مستنداً للاحتياجات التي تم تحديدها وذلك كي يتسنى توفير الدعم الطبي والاجتماعي والقانوني والمعيشي وغير ذلك من أشكال الدعم أيضاً.

5- اعتماد مقاربة قائمة على مبدأ "نقطة خدمات واحدة": أي أن يكون بإمكان الضحايا وأفراد أسرهم الاستفادة من الدعم النفسي والطبي والاجتماعي والحصول على المشورة القانونية بطريقة مركزية من خلال مدخل واحد للمؤسسة. يعمل ذلك على تخفيض عتبة التعامل مع المؤسسة المستقلة وتجنب الازدواجية الزائدة عن الحاجة على مستوى أخذ المعلومات وتداخل الخدمات، الذي من المحتمل أن يؤدي إلى إعادة الإصابة بالصدمة (انظر نظام إدارة الحالات)؛

6- يجب أن يستند الدعم إلى الاحتياجات الفردية وتقييم القابلية للتأثر وأن تُولى الأولوية للفئات الأكثر قابلية للتأثر من قبيل الأطفال (غير المصحوبين/ات بذويهم/ن) والأمهات العازبات وذوي/ات الإعاقات وما إلى ذلك؛

7- ينبغي ألا تكون خدمات الدعم المقدمة من المؤسسة المستقلة مباشرة بديلة عن الخدمات القائمة، ويجب أن يتركز الاهتمام على الإحالات ورفع مستوى المبادرات القائمة والتنسيق؛

8- بالإضافة إلى مقاربة "نقطة الخدمات الواحدة"، ينبغي استخدام نظام لإدارة الحالات لإرشاد الضحايا وأسرهم على امتداد عملية توفير الخدمات؛

9- اتّباع مقاربة قائم على أساس مجتمعي للدعم النفسي الاجتماعي، مع استحداث مسارات مستدامة لدعم الضحايا والناجين/ات وعائلات المفقودين/ات؛

10- ينبغي أن تلتزم جميع خدمات الدعم النفسي الاجتماعي، الداخلية والخارجية، بالحد الأدنى من معايير السرية وأخذ الموافقة والتنفيذ الأخلاقي والمهني للخدمات وعدم التمييز ومراعاة اعتبارات النوع الاجتماعي، وأن يتم تقديمها من قبل أشخاص مهنيين/ات؛

11- المشاركة في جهود إقناع البلدان التي تستضيف لاجئين/ات سوريين/ات، مع إبراز أهمية الانتباه إلى احتياجات الضحايا على مستوى الصحة النفسية والتقدم بتوصيات لأخذ هذا الأمر بعين الاعتبار على مستوى توفير الخدمات المحلية.