



سیدحسین موسوی چلک رئیس انجمن مددکاری ایران

قصه «اعظم» یا حتی «سنایش»، قصه‌ای است که در جامعه ما به‌کرات اتفاق می‌افتد اما کمتر می‌توان درباره آن گفت و شنید. شاید به همین خاطر است که من هم چون بسیاری حس می‌کنم خطوط مشاوره نمی‌توانند همه مسائل این چنینی جامعه را حل کنند. این خطوط در حقیقت یک منبع اجتماعی برای ورود و مداخله در بحران‌ها هستند. شاید اگر قصه اعظم رسانه‌ای نمی‌شد، امروز نمی‌توانستیم بی‌بها‌نه درباره این خطوط، توانایی‌ها و ضعف‌هایشان سخن بگوییم اما حالا بهانه‌ای پیش‌روی ما قرار دارد برای استفاده بهینه از این منبع اجتماعی

طرح موضوع

تماس با مراکز مشاوره، امید به «تغییر» است

و کاستن از آسیب‌پذیری زنان در خانه‌هایشان.

من به‌عنوان مؤسس اورژانس اجتماعی که با شماره تلفن ۱۲۳ در تمامی شهرها و استان‌های کشور شناخته شده است، به خاطر دارم که ایده و انگیزه اصلی ما در آن سال‌ها، کمک به افرادی بود که به هر دلیلی در معرض آسیب قرار می‌گیرند و نمی‌خواهند اولین دری که بر رویشان

گشوده می‌شود، کلانتری‌ها و گشودن پرونده قضائی باشد.

از سال ۱۳۷۸ که اورژانس اجتماعی آغاز به کار کرده، مسیر تکنولوژی در جهان نیز به ما کمک کرده است تا راه‌های گسترده‌تری برای ارائه خدمات مشاوره‌ای، راهنمایی و حتی مداخله در آسیب‌های اجتماعی پیدا کنیم و امروز چندین شماره تلفن در حوزه‌های مختلف این مهم را انجام می‌دهند؛ از خط ۱۴۸۰ تا خط ملی اعتیاد که ۰۹۶۲۸- است، از اورژانس اجتماعی تا انواع خطوط تلفن مشاوره در حوزه خصوصی، همچون صدای یارا که مخصوص انجمن حقوق کودک است. از آنجایی

آی‌می‌توان بایک تلفن ساده، رفتار خشونت‌آمیز همسر را اطلاع داد؟

«اعظم» و راه‌های نرفته‌اش



سعید برآبادی

ترسیم شرایط دهشتناک «اعظم» سخت است، از آن سخت‌تر پاسخ به سؤالاتی است که هریک از ما، هنگام شنیدن داستان او، از خود می‌پرسیم: «چرا اعظم از شرایط سخت خود شکایتی نمی‌کرد؟»، «چرا شکایت‌هایش بی‌پاسخ باقی ماند؟»، «آیا نمی‌توانست خود را به پلیس یا دادگاه معرفی و نظم‌خواهی کند؟»، «آیا نمی‌شد از طریق به مشاوره حقوقی یا مداخله‌گر دسترسی پیدا کند و نگذارد این همه آسیب ببیند؟» و... سؤالاتی از این دست امروز بی‌جواب نیستند؛ حالا که ماجرای تلخ او به عنوان بخشی از خشونتی که علیه زنان روا می‌شود، به دنیای رسانه‌ها آمده، می‌توان برای هرکدام‌شان پاسخی یافت. این گزارش با تاکید بر خطوط مشاوره تلفنی تهیه شده. در ایران چندین شماره تلفن که به آنها هات‌لاین می‌گویند، به‌طور شبانه‌روزی آماده شنیدن حرف‌های مردم، به‌ویژه درباره مشکلات زندگی‌شان هستند. از میان این خطوط، بخشی دولتی‌اند که اورژانس ۱۲۳ معروف‌ترین آنهاست و بخشی هم خصوصی که ما از میان‌شان، خانه امن را انتخاب کرده‌ایم. به جای واردشدن به موضوعات معمولی و ازپیش‌تعیین‌شده، قرار است در این گزارش، ببینیم که چطور می‌توان از طریق این خطوط، گزارش‌دهنده خشونت‌های خانگی بود:

افزایش تماس با مراکز مشاوره

رئیس، وکیلی است که دو روز در هفته، پای تلفن‌های مرکز «خانه امن» می‌شنید و به تماس‌ها پاسخ می‌دهد: «تنوع گسترده‌ای در تماس‌ها داریم، چه از زاویه مسائلی که مطرح می‌کنند و چه از نظر جغرافیایی، اگر چه بیشتر تماس‌ها از تهران است؛ چون هم جمعیت بیشتر و آسیب‌های گسترده‌تری دارد و هم دسترسی به اینترنت آسان‌تر است».

به گفته او همان‌طور که آمار طلاق و دعاوی خانوادگی به اقرار مسئولان افزایش پیدا کرده، تماس با مراکزِی این چنینی هم بیشتر از قبل شده است: «اماری که هرازگاهی در هفته قوه قضائیه مطرح می‌شود، نشان از آن دارد که دعاوی خانوادگی یکی از بالاترین آمارهای خشونت را به خود اختصاص داده. به‌همین‌خاطر طبیعی است که تماس با مراکز اورژانس اجتماعی و مشاوره گسترده باشد؛ اما در بسیاری موارد این نیاز احساس می‌شود که فرد تماس‌گیرنده نیاز به کمک دارد و نمی‌شود از طریق تلفن به او کمک لازم را کرد. بعضی از آنها واقعا در معرض خطر جدی هستند و باید کمک‌شان کرد. خیلی از آنها حتی نمی‌توانند با پلیس تماس بگیرند و به‌همین‌خاطر به محض تماس با مرکز ما درخواست کمک می‌کنند».

رئیس‌ی که حدود در یک‌سوم عمر دوساله این مرکز، پاسخ‌گوی حقوقی تلفن‌ها بوده، می‌گوید: «این مرکز فقط در زمینه مشاوره حقوقی فعالیت می‌کند؛ اما گاهی بر حسب مورد، مشاوره‌های روان‌شناسی یا مددکاری هم به مراجعان تلفنی ارائه می‌کنیم؛ اما همه نوع مشاوره به صورت رایگان انجام می‌شود». درباره اهمیت رایگان‌بودن مشاوره‌ها، جای هیچ حرف و حدیثی نیست؛ کیست که نداند بخش گسترده‌ای از زنانی که از خشونت خانگی آسیب دیده‌اند به خاطر مسائل مالی و مشکلات اقتصادی نمی‌توانند از خدمات مشاوره‌ای بهره‌مند شوند یا می‌ترسند به مرکزی در این زمینه مراجعه کنند. «نهایت تلاش ما این است که از استمرار خشونت جلوگیری کنیم. این مشاوره رایگان می‌تواند فرد را توانمند کند و به او آگاهی دهد که چطور می‌شود با کمترین هزینه‌ها، مشکل خود را با مراجع قانونی و انتظامی در میان بگذارد. حتی بعضی از تلفن‌کننده‌ها می‌گویند که هیچ پولی برای طرح شکایت در دادگاه ندارند و ما به آنها می‌گوییم که در دادگاه‌ها، بخشی قرار گرفته که اگر شکایت خود را مطرح کنند، به آنها به صورت رایگان کمک می‌کند». یکی از دلایلی که رئیس‌ی که در این گفت‌وگو از آوردن اسم کامل خود می‌خودداری می‌کند، دقیقاً اشاره‌ای ست به رایگان‌بودن خدمات مراکزِی مانند خانه امن: «به عنوان یک وکیل سعی کرده‌ام که شخصا به پرونده‌ها ورود پیدا نکنیم تا به قول معروف نخواهیم از این نمد برای خودمان گلاهی بسازیم».

مشاوره قانونی یا مجوزدار؟

داستان تلخ اعظم، یک همدار بود. گویی جایی از عمق آب به سطح آمد و ترکید؛ عکس‌های او که این روزها این طرف و آن طرف انتشار پیدا می‌کند، پیامی است که از عمق غفلت جامعه بیرون می‌آید و آن پیام، نگرانی از وضعیت خشونت خانگی است، آن هم در شرایطی که جامعه و مسئولان هرکدام به دلایلی سعی کرده‌اند که آن را ندیده و نشنیده بگیرند. در چنین شرایطی است که راه‌افتادن یک سایت برای ارائه خدمات مشاوره‌ای، حتی اگر به صورت تلفنی باشد، ما را با این سؤال مواجه می‌کند که مگر چنین مراکزِی نیاز به مجوز ندارند؟ رئیس‌ی به چند دلیل تاکید می‌کند که خانه امن نیاز به مجوز نداشته و در این زمینه اقدامی هم نکرده است؛ اولین دلیل برمی‌گردد به غیرحضورِی و غیرفیزیکی‌بودن این مشاوره‌ها: «اگر بخواهیم خانه امن را به صورت فیزیکی درست کنیم و از آدم‌ها به صورت فیزیکی در این خانه‌ها حمایت کنیم، باید از بهزیستی مجوز داشته باشیم؛ اما تا زمانی که مشاوره‌ها صرفاً به صورت تلفنی است، نیازی به چنین مجوزهایی نیست». در سوی دیگر، دلیل دیگری هم وجود دارد که رئیس‌ی به آن اشاره می‌کند: «از آنجایی که فعالیت چنین مراکزِی اغلب با سیاست‌های کلی اداره جامعه همراهی دارد و قصد و نیتش صرفاً کاهش خشونت‌های خانگی، کاهش آمار طلاق و آسیب‌های اجتماعی و افزایش میزان رضایت از زندگی است و البته تمام این اهداف به صورت رایگان و داوطلبانه پیگیری می‌شوند، نیاز به داشتن مجوز رسمی احساس نمی‌شود». او همچنین به وضعیت تکامل قانون در زمینه خانواده هم اشاره می‌کند که راهی تقریباً قانونی برای حمایت از خانواده‌ها از طریق مجاری‌ای مانند مراکز مشاوره تلفنی به وجود می‌آورد: «اگر به تحولات قانون‌کنند در کشور نگاه کنیم، کم یا زیاد سعی شده که پارامترهایی مانند

زاویه

که مشاوره تلفنی، راحت، ارزان و با امنیت بیشتر است، بخش خصوصی هم چندسالی است که در این عرصه وارد شده و چه اتفاق مبارکی، چراکه هر تماس ساده این امید را در ما ایجاد می‌کند که مراجعان، هنوز به تغییر در شرایط خود امیدوارند و به سمت آن قدم برمی‌دارند. البته مشکلاتی هم در کار هست؛ مشاوره تلفنی یک قدم اولیه است و بعد از آن باید زیرساخت‌های بعد از تماس فراهم شوند. از سوی دیگر، فرد مشاور در مشاوره تلفنی نمی‌تواند از مهارت‌های مشاوره بهره برد چون فرد را حضوراً نمی‌بیند و...، باین‌همه همچنان باید در جهت برداشتن محدودیت‌های مکانی و زمانی در دسترسی شهروندان به خدمات اجتماعی تلاش کنیم؛ تلاشی که ایده اصلی اورژانس اجتماعی بود و اگر اعظم‌ها از آن مطلع باشند و به‌خوبی از قابلیت‌هایش استفاده کنند، می‌توانیم امیدوار باشیم که فعلاً کلانتری اولین درِی که روی فرد آسیب‌دیده گشوده می‌شود، نیست.



خانه محل شکنجه اعظم بود/ عکس:حسن اسفندیار/آده‌ایرستا

از عهده آن برنمی‌آیند». از اینجا به بعد را همه تقریباً شنیده‌ایم؛ خیلی از ما برای درمان یا مشاوره، یکی، دو جلسه به نزد مشاور یا روان‌کاو رفته‌ایم؛ اما از آنجایی که هزینه‌ها در این بخش بسیار بالاست و تحت پوشش بیمه‌ای قرار ندارد، کار را نیمه‌کاره رها کرده‌ایم. مسئله بعدی، افرادی است که نیاز به مشاوره دارند، اما به هر دلیلی در کشور نیستند یا مهاجرانی هستند که در حاشیه شهرها زندگی می‌کنند. به گفته رئیس، تعداد مشاوره‌هایی که خانه امن به مهاجران افغانستانی می‌دهد کم نیست، در این گفت‌وگوهای تلفنی به آنها گوش‌زد می‌شود که می‌توانند با استفاده از خدمات کنسولی بسیاری از مشکلات خود را حل کنند. از سوی دیگر برخی از مشاوران هم معتقدند ایرانی‌های ترک وطن‌کرده، تماس‌های زیادی با مراکز مشاوره داخلی می‌گیرند تا از خدشات یک هم‌زبان برای بهبود شرایط زندگی‌شان بهره‌مند شوند.

خصوصی یا دولتی؟

«چند سالی است که بخش خصوصی توانسته در حوزه مشاوره تلفنی وارد شود و اقدامات خوبی هم در این حوزه انجام داده است، اما بخش دولتی فصال در این زمینه، همچنان یک برگ برنده دارد؛ خانه‌ها و مراکز امن فقط توسط بخش دولتی فعال هستند که وظیفه حمایت‌کردن از دختران فراری، شکنجه‌دیده‌ها، خشونت‌دیده‌ها و... را دارند. اجازه ساخت چنین خانه‌هایی به بخش خصوصی داده نمی‌شود». این بخشی از اظهارات دکتر قاسم‌زاده است در پاسخ به حضور بخش خصوصی در هات‌لاین‌ها؛ اما چرا بخش خصوصی در این زمینه وارد عمل شده؟ مشکل کجاست؟ آیا بخش دولتی کم‌کار بوده یا این بخش خصوصی است که در این زمینه احساس خطر کرده و وارد شده است؟ دکتر قاسم‌زاده چند پاسخ مختلف دراین‌باره دارد: «اولین دلیل ورود بخش خصوصی قطعاً افزایش آسیب‌هاست. من حدود ۱۵ سال در صدای مشاور بهزیستی مشغول فعالیت بودم و گاهی افرادی که تماس می‌گرفتند از اینکه مدت‌ها پشت خط معطل شده‌اند، عصبانی و ناراحت بودند. این نشان از افزایش مشکلات و آسیب‌ها دارد و شاید بهتر است بگوییم در شرایطی که ماه به ماه شاهد افزایش چنین آسیب‌هایی هستیم، ورود بخش خصوصی، به دلیل کم‌کردن محدودیت در دسترسی آسیب‌دیده‌ها به خدمات مشاوره‌ای است». از سوی دیگر، دلیل بعدی حضور بخش خصوصی در این حوزه، از نظر قاسم‌زاده، حل مسئله ناکفته «اعتماد» است: «بسیاری از مراجعان تلفنی از مطالبی که می‌خواستند به صدای مشاور بگویند می‌ترسیدند، می‌دانستند خطوط این مرکز به دلیل دولتی‌بودن به‌نوعی کنترل می‌شود و حتی گاهی ما شاهد مداخله مشاورهایی بودیم که در حین مکالمه مشاور با مراجعه‌کننده تلفنی، روی خط می‌آمدند و نظرات خود را ارائه می‌کردند». این بی‌اعتمادی البته موضوعی است که بخش خصوصی هم به‌نوعی با آن دست‌به‌گریبان است به‌طوری که به نظر می‌رسد فرد خشونت‌دیده از نزدیک‌ترین شخص زندگی‌اش، نمی‌تواند به‌راحتی به دیگری که آنها را نمی‌بیند و نمی‌شناسد، اعتماد کند؛ اما آن‌طور که این مشاور با سابقه می‌گوید، سومین دلیل افزایش مراکز خصوصی در زمینه مشاوره تلفنی، بی‌شک، افزایش آگاهی مردم است: «قبلاً این‌طور نبود؛ یعنی مردم به‌طور معمول نسبت به مشاوره گارد داشتند، مردها با این عنوان که «مگر دیوانه‌ام که بروم پیش مشاور؟» در برابر این گزینه مقاومت می‌کردند. الان شرایط بهتر شده؛ اگرچه هنوز آقایان در این زمینه مقاومت بیشتری دارند».

آمارهای اعلام‌نشده

ورود بخش خصوصی به حوزه مشاوره تلفنی، به‌ویژه وقتی که درباره خشونت‌های خانگی باشد، عملاً واردشدن به حوزه نگفته‌هایی ست که نه‌تنها به راحتی درباره‌شان حرفی زده نمی‌شود؛ بلکه عملاً آمار منتشرشده‌ای هم ندارند. مراکز مشاوره دولتی هم در این زمینه مشکلات فراوانی دارند؛ مثلاً اورژانس ۱۲۳، پس از ۱۶ سال فعالیت تاکنون چند بار در زمینه خشونت‌های خانگی، گزارشی منتشر کرده و اگر آمارِی در این زمینه وجود دارد، چرا اعلام نمی‌شود؟ آن‌طور که کارشناسان می‌گویند، در این زمینه‌ها گزارش‌هایی به شکل پنهان‌پنهی‌شده از سه هات‌لاین‌های مشاوره‌ای تهیه می‌شود؛ اما بسیاری از این آمارها طبقه‌بندی شده و اعلام‌نگردنی هستند. شاید اگر اعلام‌شود، اعظم‌ها بهتر بتوانند خود را برای حبس شدن در صندوق‌های داغ آماده کنند...

مشارکت زنان در زندگی بهتر

محله امن کجاست؟

هما نصرتی

بخشی از خشونت‌هایی که در نهان به افراد و خصوصاً زنان اعمال می‌شود، از طریق ساختار شهرهاست؛ نقاط کور، نقاط نامن و نقاط تاریکی که دسترسی سختی دارند از مراکز جرم‌خیزی هستند که زندگی آزادانه و امن زنان را در بافت شهری تهدید می‌کنند. برای آگاهی از این محله‌ها و چگونگی مواجهه با آنها راه‌های بسیاری هست؛ مثلاً می‌توان با شهرداری منطقه یا محل تماس گرفت و از آنها خواست روشنایی در محل ایجاد کرده و احتمالاً نوع دسترسی به آن و زوائد فیزیکی کوچه و خیابان را از بین ببرند. در این زمینه تلاش‌های اینترنتی هم آغاز شده است؛ مثلاً کانال تلگرامی «محله امن»، یکی از راه‌های دسترسی به پاسخ‌های روشن در زمینه ارتقای امنیت بانوان است.

به گفته راه‌اندازان این کانال تلگرامی در «#محله_امن» می‌توانید به این اطلاعات دسترسی داشته باشید:

- فضاهای شهری که می‌توانند ناامن و خطرآفرین باشند.

- نقاط ناامن محله کجاست؟

- چگونه در مواقع خطر از خود دفاع کنیم؟

- چگونه خود را در موقعیت‌های خطرآفرین قرار ندهیم.

- اگر مشکلی برایمان پیش آمد

- تجارب شخصی بانوان

- درخصوص امنیت.

- از چه طرقی می‌توانیم امنیت را در محله خود افزایش دهیم.

برای پیوستن به این کانال

می‌توانید از طریق لینک

https://telegram.me/ma-

halle_amm اقدام کنید اما فقط

به آن بسنده نکنید. در تهران هات‌لاین ۱۳۷ شهرداری آماده است که گزارش‌های شما را در

مسود خیابان‌هایی که در تاریکی فرورفته‌اند، معابری که دسترسی

به آنها به هر دلیلی محدود شده

است و احتمالاً خانه‌هایی که در آن

دعواهای خانگی صورت می‌گیرد

باشند. ممکن است در یک تماس

ساده پاسخی درخور برای چنین

درخواست‌هایی در میان نباشد اما

پیگیری شما قطعاً می‌تواند نور یک

کوچه را افزایش دهد یا لاقال به

همسایگانتان بفهماند که داشتن

یک منبع نوری در کوچه، حق

شهروندی آنهاست.

در مورد محله‌های پرخطر که

حضور معنّادان، کارتن‌خواب‌ها

یا ولگردان باعث شده که تردد

بانوان و کودکان با مشکل مواجه

شود هم راه‌حل‌هایی وجود دارد.

استفاده از نگهبان محله، تهیه

استشهاد برای جمع‌آوری موارد

یادشده و استفاده از ظرفیت

شوراهای محله از جمله این

راهکارهاست.

توصیه شده که فرزندان با

خانواده‌هایشان در چنین معابری

تردد و در صورت امکان، از سرویس

شانه‌باز در سرتاسر دنیا ۶۷هزار و ۳۹۹

خشونت خانگی علیه زنان اتفاق می‌افتد. ازاین‌میان ۱۰ هزارو ۵۸۱ قربانی با خطوط تلفن

اورژانسی که برای اطلاع‌رسانی درباره خشونت خانگی طراحی

شده‌اند تماس می‌گیرند که در ۶۴درصد از آنها نیاز فوری به یک

سرپناه اعلام می‌شود. باین‌حال مؤسسه سیف هوراین یکی از

اهداف خود را توانمندسازی زنان خشونت‌دیده از طریق دادن

آموزش‌های حقوقی و مشاوره‌ای می‌داند و حتی تلاش می‌کند

پرونده‌های خشونت خانگی علیه زنان را با معرفی وکیل به آنها

پیگیری کند.



تجربه دیگران

چگونه از خشونت‌دیدگان حمایت کنیم

تجربه ایجاد خانه‌های امن در جهان، تجربه جدیدی نیست. در دهه ۷۰ میلادی پس از اوج‌گیری جنبش‌های احقاق حقوق زنان در تمام دنیا، ایده ایجاد خانه‌های امن برای دفاع از قربانیان خشونت خانگی، مطرح و اولین خانه امن در سال ۱۹۷۰ ایجاد شد. «ایرن پیزی»، فعال حقوق زنانی بود که در این سال در شهر لندن اولین خانه امن را ایجاد کرد. اگرچه زاپنی‌ها اعتقاد دارند که ایده خانه امن برای دفاع از قربانیان خشونت مخصوصاً زنان و کودکان متعلق به آنهاست. زیرا راهبان بودایی همیشه و در طول تاریخ، در پرستشگاه‌هایشان روی زنان و کودکان خشونت‌دیده باز بوده و کسانی که در خانه خود با خشونت مواجه بوده‌اند، می‌توانستند به پرستشگاه‌ها بروند و با کارکردن، از حمایت راهبان بودایی برخوردار شوند. باوجوداین، خانه امن به معنای امروزین آن را باید ایده‌ای متعلق به دهه ۷۰ میلادی دانست.

پس از انگلستان، کشورهای دیگری مانند استرالیا، اقدام به ایجاد خانه‌های امن کردند. سیدنی دومین شهر جهان است که در آن خانه امن ایجاد شده است. پس از سیدنی، در بوستون آمریکا سومین خانه امن جهان در سال ۱۹۷۴ ایجاد شد. هلند، نروژ و دانمارک از جمله دیگر کشورهایی بودند که ایجاد خانه‌های امن برای حمایت از زنان خشونت‌دیده را در دستور کار خود قرار دادند. در میان کشورهای توسعه‌یافته، آلمان آخرین کشوری بود که به ساخت خانه امن در کشورش رضایت داد و پس از سال‌ها تلاش روزنامه‌نگاران و فعالان حقوق زنان بالاخره اولین خانه امن در برلین، در سال ۱۹۷۶ ایجاد شد. اما در همین سال ۱۹۷۶ تاریخ خانه‌های امن متحول شد.

در این سال بود که با ایجاد یک خط تلفن مستقیم و ویژه برای اطلاع‌رسانی درباره خشونت خانگی در کالیفرنیا، خانه‌های امن به‌طور کامل رسمی به‌عنوان پناهگاه‌های زنان شناخته شدند. از این پس ایجاد خانه‌های امن در تمام کشورهای دنیا و مخصوصاً ایالات متحده آمریکا که یکی از مراکز اصلی جنبش‌های احقاق حقوق زنان بود، سرعت گرفت. به‌طوری‌که تا سال ۱۹۸۲ به‌طور تقریبی بین ۳۰۰ تا ۷۰۰ خانه امن برای زنان در سرتاسر جهان ایجاد شد. درحال‌حاضر تنها در آلمان که دیرتر از دیگر کشورها به ساخت خانه‌های امن روی آورد، نزدیک به ۴۰۰ خانه امن وجود دارد. اما خانه‌های امن اکنون دیگر محدود به کشورهای توسعه‌یافته نیستند و در بسیاری از کشورهای جهان و حتی در کشورهای همسایه ما نیز خانه‌های امن به‌عنوان جایی که می‌تواند قربانیان خشونت را از محیط آسیب‌رسان دور کند، ایجاد شده‌اند. در کل افغانستان ۱۲ خانه امن وجود دارد که براساس آماری که شبکه زنان افغانستان اعلام کرده است، چهار خانه امن فقط در شهر کابل که یکی از بزرگ‌ترین شهرهای افغانستان است، ساخته شده. تفاوت خانه‌های امن در افغانستان با دیگر کشورهای دنیا در این است که این خانه‌ها به شکلی ساخته شده‌اند که هیچ‌کس جز زن‌ها از وجود آنها اطلاع ندارد. حفظ کمنامی یکی از اصول استفاده از خانه‌های امن در افغانستان است زیرا همیشه خطر کشف این خانه‌ها و زنانی که در آن زندگی می‌کنند توسط طالبان و دیگر گروه‌های افراطی در افغانستان وجود دارد.



به همین دلیل امکان استفاده گسترده زنان از این خانه‌ها در صورت مورد خشونت قرارگرفتن وجود ندارد. چندسال پیش هم «حبیب‌الله غالب»، وزیر عدلیه افغانستان، گفته بود که خانه‌های امن زنان، جایی برای «بداخلاقی و فحشا» است. او همچنین اضافه کرده بود: «آنها اکثراً دختران را تشویق می‌کنند و می‌گویند: اگر پدر شما چیزی بد به شما می‌گوید، به او گوش ندهید، اگر مادر شما چیزی برایتان می‌گوید، گوش ندهید». خانه‌های امنی برای شما هست که در آنجا زندگی کنید». این اظهارات با واکنش‌های فعالان حقوق زنان در افغانستان روبه‌رو شد و آنها گفته بودند هیچ شواهدی مبنی‌بر وجود فساد و فحشا در این خانه‌ها نیست. آنها همچنین خواستار برکناری «غالب» شده بودند. اما درمقابل، خانه‌های امن در کشورهای مختلف دنیا فعالیت علنی دارند. برای مثال مؤسسه آمریکایی «سیف هوراین» یکی از فعال‌ترین مؤسسات در حوزه حمایت از زنان خشونت‌دیده است، علاوه بر داشتن چندین‌وچند خانه امن در شهرهای مهم آمریکا، یک خط تلفن مستقیم‌که نام «امید» را بر آن نهاده، برای قربانیان دارد که از طریق آن به زنان خشونت‌دیده امکان مشاوره می‌دهد. براساس گزارشی‌که در سایت این مؤسسه منتشر شده است، در طول هر سالانه‌روز در سرتاسر دنیا ۶۷هزار و ۳۹۹ خشونت خانگی علیه زنان اتفاق می‌افتد. ازاین‌میان ۱۰ هزارو ۵۸۱ قربانی با خطوط تلفن اورژانسی که برای اطلاع‌رسانی درباره خشونت خانگی طراحی شده‌اند تماس می‌گیرند که در ۶۴درصد از آنها نیاز فوری به یک سرپناه اعلام می‌شود. باین‌حال مؤسسه سیف هوراین یکی از اهداف خود را توانمندسازی زنان خشونت‌دیده از طریق دادن آموزش‌های حقوقی و مشاوره‌ای می‌داند و حتی تلاش می‌کند پرونده‌های خشونت خانگی علیه زنان را با معرفی وکیل به آنها پیگیری کند.

پیگیری پرونده‌های خشونت علیه زنان در دادگاه‌ها نیز یکی از مواردی است که تاریخچه آن به دهه ۷۰ میلادی برمی‌گردد. در سال ۱۹۷۱ اولین پرونده خشونت خانگی در آمریکا باز و پیگیری شد. این اتفاق باعث شد خشونت خانگی به‌عنوان یک جرم قابل‌پیگرد مطرح شود و زمینه‌ای را برای اصلاح قوانین در حمایت از زنان فراهم کرد. پیگیری حقوقی شکایات مربوط به خشونت خانگی یکی از مشکلات درافغانستان هم هست زیرا اساساً بسیاری از این خشونت‌ها از سوی زنان اعلام نمی‌شود. در ایران نیز مسئله خشونت خانگی علیه زنان، سال‌هاست که پیگیری می‌شود. در دولت اصلاحات وزارت کشور پژوهشی را در ۲۸ استان کشور درباره خشونت خانگی انجام داد که یکی از نتایج آن ایجاد خانه‌های امن و خطوط ارتباط تلفنی برای حمایت از زنان خشونت‌دیده بود. این پژوهش بنا بر گفته شهیندخت مولاردی، معاون رئیس‌جمهور در دولت نهم، کم شده است.