



مسودة الدليل التدريبي حول: الحماية من الاستغلال والتحرش والانتهاك (المادة النظرية)

هذا الدليل أنجزَ بواسطة مؤسسة التَّوْصِيَة للتَّوْصِيَة
بالشَّراكة مع صندوق التواصل المجتمعي المشترك بين الوكالات بشأن
الحماية من الاستغلال والتحرُّش والانتهاك ضمنَ مشروع خاص بتطوير ونشر
مواد التوعية والاتصال بشأن الحماية من الاستغلال والتحرُّش والانتهاك

جدول المحتويات

8	1. مفاهيم أساسية حول الاستغلال والتحرش والانتهاك
9	الجلسة التدريبية الأولى
9	المفاهيم الأساسية المرتبطة بالاستغلال والتحرش والانتهاك
10	1.1. الاستغلال
10	1.2. الانتهاك
10	1.3. التحرش
10	1.4. التحرش مقابل الاستغلال والانتهاك
10	1.5. موظف في منظمة
10	1.6. الوكالة المعنية
11	1.7. المستفيدون من المساعدات الإنسانية
11	1.8. المبلغين عن المخالفات (المشتكي)
11	1.9. الضحية/ناجي
11	1.10. عامل المعونة الإنسانية
12	1.11. لشركاء المنفذون
12	1.12. آلية الشكاوي المجتمعية
12	1.13. إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوي المشتركة المجتمعية
12	1.14. صور وأشكال التحرش
13	الجلسة التدريبية الثانية
13	آثار التحرش والاستغلال والانتهاك
14	1.15. آثار التحرش والاستغلال على الناجي/ة على المدين القريب / البعيد
14	أولاً: الآثار النفسية والاجتماعية التي تظهر على الناجي/ة على المدى القريب:
14	ثانياً: الآثار النفسية والاجتماعية التي تظهر على الناجي/ة على المدى البعيد:
15	1.16. العوامل التي تؤثر في حدة الآثار النفسية والاجتماعية على الناجي/ة
16	2. مدونة قواعد السلوك فيما يخص آلية تقديم الشكاوي المجتمعية
17	جلسة تدريبية واحدة
18	2.1. مدونة قواعد السلوك

18	2.2. مبادئ مدونة السلوك التي تعتمدها الوكالات
19	2.3. أهداف مدونة قواعد السلوك فيما يخص آلية تقديم الشكاوي المجتمعية
20	3. آلية تقديم الشكاوي
21	الجلسة التدريبية الأولى
21	3.1. مبادئ آليات الشكاوي: المعايير الدنيا، والمبادئ التوجيهية
23	3.2. آليات تقديم الشكاوي
23	3.2.1. آلية تقديم الشكاوي الداخلية
23	3.2.2. لحماية من الاستغلال والانتهاك في الإشراف على أداء الموظفين:
24	3.2.3. سياسة حماية المبلغين:
24	3.2.4. التوظيف والتدقيق:
24	3.2.5. البنود التعاقدية المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك:
24	3.2.6. الإبلاغ عن السياسات:
24	3.2.7. إنفاذ السياسات:
25	3.3. آلية تقديم الشكاوي المجتمعية
27	3.4. أهم قنوات الإبلاغ عن الشكاوي
28	3.5. قنوات الإبلاغ للسكان المتضررين
29	3.6. قنوات الإبلاغ للعاملين في المجال الإنساني
30	الجلسة التدريبية الثانية
31	3.7. خطوات تقديم وإحالة الشكاوي داخليا في المنظمات أو الوكالات
32	3.8. خطوات تقديم وإحالة الشكاوي المجتمعية
37	3.9. التحديات التي تواجه آلية تقديم الشكاوي المجتمعية والمنظمات غير الحكومية
38	3.10. تفعيل الشكاوي عبر دمج الحماية من الاستغلال والانتهاك في البرامج والمشاريع
38	3.11. إجراءات دمج الحماية من الاستغلال والانتهاك في المشاريع والخدمات
40	الملاحق
41	ملحق (1)
41	ملحق (2)
42	ملحق (3)

42	ملحق (4)
43	ملحق (5)
45	ملحق (6)
46	ملحق (7)
48	ملحق (8)
49	ملحق (9)
53	ملحق (10)
56	المراجع

يؤدي الصراع والتشريد -لا محالة- إلى إضعاف وتقويض الكثير من الهياكل الاجتماعية والسياسية المخصصة لحماية أفراد المجتمع. وفي العادة يهرب المستضعفون -لاسيما في سياق الصراعات المسلحة- من بيئة تتسم بالعنف وهم يتعرضون عادةً لمزيد من العنف أثناء نزوحهم، وفي الغالب تكون الموارد المتاحة للسكان المتضررين والخدمات الإنسانية المخصصة لمساعدتهم غير كافية لتلبية الاحتياجات الأساسية ولا تحظى آلية الحماية بالأولوية الكافية في أغلب الأحيان.

وكثيرا ما يقع الاستغلال والاعتداء والانتهاك والتحرش في بيئات كثيرة مختلفة، ومع ذلك فإن اعتماد السكان المتضررين على وكالات الخدمات الإنسانية من أجل تلبية احتياجاتهم الأساسية أثناء الأزمات الإنسانية يلقي على عاتق العاملين في مجال الخدمات الإنسانية عند تواجدهم واجبا خاصا للعناية بهم وهناك مسؤولية إضافية تقع على عاتق المسؤولين المباشرين للعاملين الإنسانيين بُغية وضع آلية سليمة لمنع الاستغلال والاعتداء والتحرش والانتهاك والتصدي لهم. ويجب على وكالات الخدمات الإنسانية بذل كافة الجهود من أجل خلق بيئة لا تسمح بالاستغلال والتحرش والإعتداء والانتهاك.

وهي موجهة في الغالب نحو الأفراد داخل المنظمات المحلية، الذين ليس لديهم خبرة كافية في الحماية من الاستغلال والانتهاك من خلال التوجيه الصحيح، حيثُ يمكن للمختصين وغير المختصين في الحماية من الاستغلال والانتهاك أن يلعبوا دوراً رئيسياً في المساعدة والحد من مخاطر الاستغلال والاعتداء (SEA) للسكان المتضررين والزملاء.

خلفية عن المؤسسة والمشروع:

مؤسسة التنوير للتنمية (ADF) هي منظمة غير حكومية يمنية وطنية، مقرها في محافظة إب، ولديها مقر في العاصمة صنعاء. تُنقذ مؤسسة التنوير للتنمية (ADF) مشروعاً لتطوير ونشر مواد التوعية والاتصال بشأن الحماية من الاستغلال والتحرش، بالشراكة مع صندوق التواصل المجتمعي المشترك بين الوكالات بشأن الحماية من العنف. المشروع مخصص فقط لتطوير واختبار مواد المعلومات والتعليم والاتصال (IEC) حول الحماية من الاستغلال والتحرش ومكونات المشروع كالتالي:

1. تنفيذ مسح للمنظمات المحلية والدولية العاملة في مجال التوعية بالحماية من الاستغلال والتحرش والانتهاك؛ بغرض التحقق من الحاجة إلى المعلومات ومواد الاتصال وفهم الثغرات في المواد الموجودة.
2. تطوير دليل تدريبي حول الحماية من الاستغلال والتحرش والانتهاك.
3. تنفيذ دورة تدريبية حول الحماية من الاستغلال والتحرش للعاملين الإنسانيين في المنظمات غير الحكومية والأفراد الراغبين بالالتحاق في الدورة.
4. تنفيذ دورة تدريب مدرّبين باستخدام تقنيات التدريب الحديثة.
5. إنتاج عدد (2) فيديوهات توعوية: للحماية من الاستغلال سيكون الأول موجه لفئة الكبار، والثاني مخصص لفئة الأطفال.

الفئة المستهدفة من الدليل:

المنظمات /المؤسسات /الجمعيات العاملة و العاملين الإنسانيين في المنظمات غير الحكومية.

أهداف الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى دعم منظمات المجتمع المدني والعاملين في الميدان سواءً أفراد أو منظمات؛ لمساعدتهم على فهم مدى أهمية منع الاستغلال والاعتداء والاستجابة لهما. يتضمن أيضاً حلولاً عملية تلتزم بالمعايير الدُّنيا بما يتماشى مع ما بين الوكالات وهي المعايير التشغيلية الدنيا للجنة الدائمة بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك (IASC MOS-PSEA) وذلك من خلال التّالي:

- تعريف المشاركين بالمفاهيم المرتبطة بالحماية من الاستغلال والتحرش.
- تعريف المشاركين بمدونة السلوك الخاصة بالعاملين الإنسانيين.
- تعريف المشاركين بآليات استقبال الشكاوي المرتبطة بالاستغلال و التحرش داخل المنظمات.
- تعريف المشاركين بآليات استقبال الشكاوي المرتبطة بالاستغلال و التحرش الواردة من المجتمع.

منهجية التدريب على هذا الدليل:

تعتمد منهجية التدريب في هذا الدليل على تحديد المنظمات /المؤسسات / الجمعيات العاملة و العاملين في المشاريع الإنسانية كأفراد أو مؤسسات في المواضيع المتعلقة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك و التحرش والتّي بموجب عملها تمتلك الخبرات العملية الميدانية والمؤسسية، ولها خلفية تمكنها من استيعاب المفاهيم البسيطة وربطها بوقائع التّطبيق الميداني للمشاريع ذات الطابع الإنساني، وبالتالي يتم استثمار التجارب والخبرات الخاصة بهم؛ لتكوين تفاعل تدريبي مثمر، مبني على التشاركية والتطبيق ويهدف إلى تحسين أداء هذه الجهات عند تنفيذ أي برامج أو أنشطة متعلقة بنفس الموضوع، ولهذا الغرض تحديداً تم إعداد هذا الدليل وفقاً للخطوات المنهجية المحددة على النحو الآتي:

1. تحديد أهداف هذا الدليل بناءً على الاحتياجات التي ستظهر في نتائج المسح الخاص بالمنظمات ومن ثمّ تحديد الموضوعات المناسبة لتغطية تلك الاحتياجات.
2. تكوين الخلفية النظرية للدليل استناداً للمصادر والمراجع العلمية، واستناد الدليل التدريبي عليها لإدارة وتنفيذ الأنشطة التدريبية.
3. دعم الدليل بدراسات حالة من واقع ممارسات وتجارب بعض المنظمات العاملة في اليمن، وسردها كما وردت مع إجراء "ترميز" للمسميات في بعضها (إمّا لحساسية الجهر بالأسماء، أو بحسب طلب أصحاب الحالات).
4. استخلاص المفاهيم من خلال الكشف عنها في السياق المحلي عبر تحفيز المشاركين على استلهم واقعهم والاستعانة بحالات مستقاة من السياق المحلي لتكوين تطبيقات تدريبية تحاكي بيئة عمل السلطة المحلية في اليمن.

آلية التدريب على هذا الدليل:

يعتمد الدليل التدريبي آلية التدريب التشاركية باستخدام حالات من البيئة المحلية التي ينتمي إليها كأساس تدريبي في عملية التعلم/ التدريب التشاركي، لذلك سينتهج التدريب ربط المفاهيم النظرية بأمثلة وحالات من الواقع المحلي أو الوطني في المجال الإنساني، ولهذا الغرض ستتم عملية عرض المفاهيم بناءً على نماذج من السياق اليمني، وتطبيق الأدوات بالاستفادة من خبرات المتدربين وإمكانياتهم؛ للخروج بمستوى كافٍ من المعرفة والمهارة المرتبطة بالواقع، وهو ما يعزز قدرات المتدربين على تطبيق الأدوات في الميدان لاحقاً. سيتم اعتماد منهجية التدريب عن بعد (On Line) نظراً للأوضاع التي يمر بها العالم برمته نتيجةً لتفشي جائحة كورونا وحرصاً على التباعد الاجتماعي والجسدي.

آلية استخدام الدليل:

ينقسم الدليل في محتوياته إلى ثلاث وحدات تدريبية بواقع ساعتين تدريبيتين في حال كان التدريب أونلاين مع التنويه في حال كان التدريب مباشرة (وجها لوجه) فالمواضيع قد تمتد إلى يومين. وذلك لأنه -حتمًا ولا بُد- سيكون هناك عصف أفكار ونقاشات ومجموعات عمل.

كما يُرفق في كل وحدة تدريبية جزء من مواد مرجعية ومن القراءات والمواد المساعدة للمُدرب وكذا دراسات الحالة. تتكوّن كل وحدة تدريبية من محتويات وممارسات تطبيقية، وتتسلسل هذه المحتويات في الأجزاء والجلسات المُعدّة وفق مُخطط يُساعد المُدرب على تنظيم الجلسات التدريبية.

كما يستند الدليل إلى منهجية التعلّم النشط والجوار والمناقشة والمشاركة الفعّالة من المُشاركين، حيثُ تمنح هذه المنهجية الفرصة في تبادل الأفكار والتجارب والخبرات العملية على أساس تكامل وترابط المعارف والمهارات والاتجاهات.

- الوحدة الأولى من الدليل يتم تناولها في جلستين تدريبيتين حول: مُركّزات الحماية من الاستغلال والتحرّش (ساعتين).
 - الوحدة الثانية من الدليل يتم تناولها في جلسة تدريبية واحدة حول: مُدونة السلوك (ساعة).
 - الوحدة الثالثة من الدليل يتم تناولها في جلستين تدريبيتين حول: مبادئ وآليات تقديم الشكاوي (أربع ساعات).
- ونظرًا لكون التدريب أون لاين فقد أُستُخدِم في هذا الدليل بعض الأساليب المتنوّعة من تقنيات (دراسة الحالة، العرض والنقاش، مجموعات عمل، لعب أدوار، إلخ) بالإضافة إلى المُخرجات المُتوقعة من كلّ جلسة تدريبية، والإرشادات الخاصة بالمُدرب في كلّ جلسة.

قائمة بالمصطلحات والاختصارات الواردة في الدليل:

الاختصار	المصطلح
CBCM	آليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
PSEA	الحماية من الاستغلال والانتهاك
SEA	الاستغلال والانتهاك
SOPs	إجراءات التشغيل الموحدة
MOS-PSEA	المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
GBV	العنف القائم على النوع الاجتماعي
IEC	المعلومات والتعليم والاتصال
CEA	مشاركة المجتمع والمساءلة
PGI	الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
SOC	الشخص موضوع الشكاوى
HC	منسق الشؤون الإنسانية
HCT	الفريق القطري الإنساني
BIA	إجراء المصالح الفضلى للطفل
BID	تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل

الوحدة التدريبية الأولى

1. مفاهيم أساسية حول الاستغلال والتحرش والانتهاك

الجلسة التدريبية الأولى

المفاهيم الأساسية المرتبطة بالاستغلال والتحرش والانتهاك

المدة الزمنية	60 دقيقة
مخرجات الجلسة التدريبية	- التعرف على المفاهيم المرتبطة بالاستغلال والتحرش والانتهاك. - التعرف على صُور وأشكال التَّحرُّش.
الوسائل	الإلقاء والشرح مادة باور بوينت جهاز عرض بروجكتر فيديو
الأساليب	
المواد المساندة	مادة تدريبية تفصيلية

الجلسة التدريبية الأولى

المفاهيم الأساسية المرتبطة بالاستغلال والتحرش والانتهاك

1.1. الاستغلال

إساءة استغلال فعلية لحالة ضعف شخص ما تعتمد عليك للبقاء على قيد الحياة أو لتفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب ذات طبيعة أخلاقية غير لائقة. مما يشمل على سبيل المثال لا الحصر تحقيق كسبٍ ماليٍّ أو اجتماعيٍّ أو سياسيٍّ من الاستغلال لطرفٍ آخر أو للحصول على الحصص الغذائية أو الكتب المدرسية أو النقل أو خدمات أخرى من أجل الحصول على ذات طبيعة أخلاقية غير لائقة، بما في ذلك من خلال تقديم المال أو غير ذلك من المزايا الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية الأخرى. ويشمل ذلك الإتجار والبغاء. يمكن اعتبار الاستغلال شكلاً من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، حيث غالباً ما يتعرض ضحايا الاستغلال والاعتداء للإساءة بسبب وضعهم الضعيف، كنساء أو فتيات أو فتیان أو حتى رجال في بعض الظروف.

1.2. الانتهاك

التعدي بالفعل أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعاً سلوكياً غير لائق أو مقبول، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروفٍ غير متكافئة أو قسرية، مثل: الإعتداء الجسدي، سوء المعاملة، التمييز Discrimination، العنف ذو الطبيعة الأخلاقية غير اللائقة، الإساءة النفسية أو العاطفية، الإساءة التنظيمية أو المؤسسية، الإساءة المالية أو المادية.

1.3. التحرش

هو شكل محدد من أشكال المضايقة، ويشمل على سبيل المثال لا الحصر: التقدم غير المرغوب فيه (الحديث مع الطرف الآخر عن قرب دون الإبقاء على مسافة)، طلبات الحصول على خدمات مقابل تنفيذ تصرفات أخلاقية غير لائقة، وغيرها من السلوكيات اللفظية أو غير اللفظية أو الجسدية ذات الطبيعة الأخلاقية غير اللائقة.

1.4. التحرش مقابل الاستغلال والانتهاك

يحدث الاستغلال والانتهاك ضد مستفيد أو فرد من المجتمع، بينما يحدث التحرش بين الموظفين وبعضهم البعض.

1.5. موظف في منظمة

هو أي شخص يعمل لصالح المنظمة أو يمثلها بغض النظر عما إذا كان يتقاضى بدلاً مالياً أو لا، وبغض النظر عن نوع العقد ومدته.

وهذا الموظف ربما يتعرض لتحرش من موظف آخر أو يمارس هو الاستغلال والتحرش والانتهاك ضد مستفيد

1.6. الوكالة المعنية

الوكالة أو المنظمة التي يعمل لديها الشخص موضوع الشكوى. ويمكن أن تكون وكالة تابعة للأمم المتحدة، منظمة حكومية، منظمة غير حكومية، منظمة مجتمعية، شريك في التنفيذ، أو أي منظمة تشارك في تقديم المساعدة الإنسانية أو الإنمائية. وتكون هي الوكالة المسؤولة عن إجراء تحقيق بالادعاءات المقدمة حول وقوع استغلال واتخاذ تدابير المتابعة الملائمة، والتي إليها تُرسل آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة ما يصلها من شكاوي.

اما في واقعنا اليمني فإن ارتباط آلية الشكاوي للمنظمات مع الجهات ذات الاختصاص وهي الإدارة العامة لحماية الأسرة المعنية باستقبال الشكاوي والحالات التابعة لوزارة الداخلية .

1.7. المستفيدون من المساعدات الإنسانية

الشخص الذي يتلقى المساعدة كجزء من الإغاثة الطارئة أو مساعدات التنمية من خلال برامج المساعدة. يشمل الأشخاص تحت هذا العنوان أفراد السكان المتضررين بما في ذلك اللاجئين والمشردين داخليًا وغيرهم من الأفراد الضعفاء، وكذلك أفراد المجتمع المضيف. ويُعدُّ الاستغلال أو الاعتداء على المستفيد ذا علاقة قوة أو ثقة تفاضلية كافية لتأسيس الاستغلال والتحرش، ولكن لا يجب أن يكون الفرد في موقف ضعيف لأنَّ ذلك يُسهِّل استمرار الاستغلال والتحرش.

1.8. المبلغين عن المخالفات (المشتكي)

تعريف المبلغ من هو من يبلغ عن المخالفات او يقدم شكوى ويختلف التعريف والنطاق وتدابير الحماية بين المنظمات وكذلك آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة، ولكن لأغراض تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية عن التبليغ للمخالفات ليس بالضرورة أن يكون التبليغ من قبل الناجي من الاعتداء أو التحرش، بل قد يكون التقرير الخاص بطلب التبليغ عن المخالفات مقدم من عامل إغاثة إنسانية لاحظ أو لمس ممارسة هذا التحرش والاستغلال من قبل بعض الموظفين.

1.9. الضحية/ناحي

شخصٌ تعرّض بالفعل للاستغلال والانتهاك أو محاولة ارتكاب هذه الأفعال ضده. ووفقاً لمقاصد هذا الدليل، فإنَّه سيتمُّ معاملة مقدّم الشكاوي الذي يبلغ عن ممارسات الاستغلال والانتهاك التي ارتكبت ضده على أنه ناجٍ، وذلك لأغراض تتعلق بالأمن وتقييم الاحتياجات بما فيها النفسيّة، معنى ذلك أنه تقديم المساعدة ليس مشروطاً بإقامة الدليل على صحّة ادعاء مقدّم الشكاوي.

1.10. عامل المعونة الإنسانية

لأغراض إجراءات التشغيل الموحدة، يشمل هذا المصطلح جميع الأشخاص المشاركين في توفير الحماية و/أو المساعدة للسكان المتضررين والذين لديهم علاقة تعاقدية مع المنظمة/الشركاء المشاركين، بما في ذلك العاملين الحافزين من المجتمعات المستهدفة. ويشير إلى جميع موظفي الوكالات والمنظمات الإنسانية، بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية والشركاء المنفذين والمنظمات المجتمعية ذات الصلة بما في ذلك الموظفين بأجر والمتطوعين والمقاولين والعاملين في مجال الحوافز وأي شخص يؤدي مهمة نيابةً عن أي وكالة أو منظمة إنسانية بغض النظر عن نوع العقد أو مدته.

1.11. الشركاء المنفذون

هي كيانات أو منظمات تعمل على المستوى القطري وفقاً للإجراءات المتبعة من قبل الأمم المتحدة أو المنظمات الدولية أو المنظمات غير الحكومية؛ وذلك لتوفير الخدمات وتقديم المساعدة الإنسانية. ووفقاً لهذا الدليل يُعدُّ موظفو شركاء التنفيذ وجميع مستخدميهم "عاملين في المجال الإنساني". كما ورد في إجراءات التشغيل الموحدة.

1.12. آلية الشكاوي المجتمعية

هو نظام يمزج بين الهياكل المجتمعية الرسمية وغير الرسمية، حيث يمكن للأفراد ويشجعهم على الإبلاغ بأمان عن حوادث الاستغلال والتحرش. تشارك المجتمعات المحلية في تطوير واعتماد (آليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة CBCM) بحيث يكون للآلية نقاط دخول متعددة، مما يسمح لكل من المستفيدين والموظفين بفرصة الإبلاغ على المستوى التنظيمي - داخلياً من خلال نقاط اتصال الشبكة أو الوكالات الميدانية - أو على مستوى المجتمع.

1.13. إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوي المشتركة المجتمعية

تعرض إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة البروتوكولات التي يوافق عليها جميع أصحاب المصلحة المعنيين بهذه الآليات بهدف تنفيذ هذه الأخيرة. ويختلف محتوى إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة بالنظر إلى أنها ستصمم لتناسب مع الحاجات/الهياكل المحددة الموجودة، إلا أنَّ دورها يجب أن يكون دائماً تسهيل الأعمال المشتركة لأصحاب المصلحة وذلك من خلال تفصيل أدوار الجهات الفاعلة ومسؤولياتها والأطر الزمنية لهذه الأعمال. ويجب أن تستند إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوي المشتركة على نموذج إجراءات التشغيل الموحدة العالمي؛ وذلك لتسهيل عملية الصياغة ولضمان تماشي هذه الإجراءات مع الإجراءات الداخلية المتعلقة بالتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحماية البيانات التي يتبناها أصحاب المصلحة.

1.14. صور وأشكال التحرش

- تتعدد الصور والأشكال ويمكن إجمالها فيما يلي:
- التحرش غير اللفظي وغير الجسدي.
 - التحديق (النظر): بحيث يحدق المعتدي بشكل غير مناسب وغير مرحب به في أجزاء معينة من الجسم أو إيماءات الوجه المشحونة بطابع غير لائق.
 - التحرش اللفظي الصريح.
 - كلمات وتعليقات غير مرغوب فيها ذات طبيعة غير لائقة بشكل صريح.
 - التحرش اللفظي الضمني.
 - التلميحات والتواصل بدافع غير لائق غير مباشر ودقيق..
 - لمس غير مرغوب فيه أو غير مناسب.

الجلسة التدريبية الثانية

آثار التحرش والاستغلال والانتهاك

60 دقيقة	المدة الزمنية
<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على الآثار النفسية والاجتماعية للناجية على المدى القريب. - التعرف على الآثار النفسية والاجتماعية للناجية على المدى البعيد. - التعرف على العوامل التي تؤثر على حدة الآثار النفسية والاجتماعية. 	مخرجات الجلسة التدريبية
الإلقاء والشرح مادة باور بوينت	الوسائل
	الأساليب
مادة تدريبية تفصيلية	المواد المساندة

1.15. آثار التحرش والاستغلال على الناجي/ة على المدينين القريب / البعيد

عادةً يتعرض ضحايا الاستغلال والاعتداء للإساءة بسبب وضعهم الضعيف كالنساء أو الفتيات أو حتى الرجال (في بعض الظروف) حيث يحاولون بشتى الطرق والوسائل نسيان هذا الأمر المؤذي أو الانفصال عنه وتغاضيه. إلا أن الضحية/الناجي/ة تفشل في أغلب الأحيان في ذلك، وتدخل في دائرة القلق والخوف والإحساس بالعجز والدونية. فالآثار النفسية والاجتماعية التي تتعرض لها الضحية/الناجية ليست آثاراً وقتية ترتبط بالحدث فقط، بل تمتد أحياناً لسنوات عديدة قد تعتقد فيها الضحية/الناجية أنها تخلصت من هذه الآثار، ولكنها تبقى راسخة في أغوار نفسها -إن لم تتعافى من هذه الصدمة- وتظهر على معظم جوانب حياتها بشكل مباشر أو غير مباشر.

ومن أهم الآثار التي تتعرض لها الضحية/الناجية هو ما يُعرف بـ (كرب ما بعد الصدمة). وقد تظهر آثار هذا الكرب إما على المدى القريب أو على المدى البعيد.

أولاً: الآثار النفسية والاجتماعية التي تظهر على الناجي/ة على المدى القريب:

من الممكن أن تتمثل الآثار النفسية والاجتماعية التي تظهر على الناجية في المدى القريب في:

1. صعوبة العودة إلى ممارسة الطقوس الحياتية اليومية المعتادة.
2. الأرق والكوابيس أثناء النوم.
3. نوبات غضب وعدوان غير مبرر ولأسباب واهية.
4. القلق وسرعة الاستثارة.
5. تشويه الجسد بآلات حادة من وقت لآخر.
6. سيطرة أفكار انتحارية على تفكير الضحية، قد يصل إلى إجراء محاولات انتحارية بالفعل، تؤدي أحياناً إلى موتها.
7. الإفراط في استخدام آليات دفاعية نفسية مثل: الإنكار، الطفولية، انشقاقية الوعي للهروب من الألم النفسي التي تعاني منه الضحية.
8. ظهور انحرافات سلوكية ليست موجودة في سلوك الضحية من قبل، مثل: الكذب، السرقة، الإهمال في المظهر قد يصل إلى الإهمال في النظافة الشخصية.
9. ظهور الأعراض النفس جسدية مثل: الإحساس بالغثيان، سوء الهضم، صداع نصفي، وغيره.
10. ظهور اضطرابات نفسية مثل: الوسواس القهري، أعراض ذهانية مثل: الإحساس بالاضطهاد أو المراقبة وغيره.
11. نزيف دموي شديد، قد يؤدي للموت.

ثانياً: الآثار النفسية والاجتماعية التي تظهر على الناجي/ة على المدى البعيد:

من الممكن أن تتمثل الآثار النفسية والاجتماعية التي تظهر على الناجي/ة في المدى البعيد في:

1. الإحساس الدائم بالخوف والميل للكآبة والإحباط.
2. صعوبة التواصل مع الأصدقاء المقربين والعجز والخوف من إقامة صداقات جديدة؛ لشعورها الدفين بالدونية.
3. ترسيخ معتقدات سلبية عن صورة الذات لدى الضحية، مثل: إحساسها بالغائر بالقلة والضعف، واعتقادها بأن ذلك سبب اختيار المعتدي لها من بين الإناث الأخريات.

4. العزلة الاجتماعية والافتقار للمهارات الاجتماعية المعتادة نتيجة الإحساس بالخزي والعار من كونها أنثى.
5. الضعف والخنوع والطاعة والسيطرة من الجنس الآخر.
6. الخوف والفزع من الزواج.
7. العدوان السلبي على نفسها، وعلى المحيطين بها، ويمتد أحياناً على المجتمع.
8. تعرضها للعدوى لأمراض مثل: الإيدز أو فيروس الكبد C.

1.16. العوامل التي تؤثر في حدة الآثار النفسية والاجتماعية على الناجي/ة

يعتمد الأثر النفسي والاجتماعي في شدته على عدة عوامل منها:

1. درجة قرابة المعتدى (زوج / أخ / ابن / مدرس، إلخ) فكلما كان المعتدى يمثل مصدر من مصادر الأمان والحماية للضحية/ للناجية يكون له بالغ الأثر السيء على الضحية/الناجية.
 2. تكرار مرات الاعتداء والمكان الذي حدث فيه الاعتداء، فكلما تكرر الاعتداء كلما زادت عمق الصدمة النفسية التي تتعرض لها وكلما كان المكان مكشوف مثل الشارع، شعرت الضحية/الناجية بالتفكك.
 3. المرحلة العمرية التي حدث فيها الاعتداء، فمرحلة الطفولة والمراهقة تختلف آثارها النفسية والاجتماعية عن مرحلة الشباب والنضج، فالطفلة في هذه المرحلة تبدأ في تكوين منظومة للأمان والحماية وهذه الصدمة تدمر المنظومة في مهدها.
 4. التركيبة البنائية لشخصية الناجية، فالناجية التي تمتلك متانة نفسية عالية ومساندة أسرية واجتماعية تستطيع التعافي من هذه الصدمة بيسر أكبر من غيرها التي تعاني من الوحدة والرفض.
 5. خوف الناجية من عواقب تقديم بلاغ ضد المعتدي، وسهولة اتهامها بالمسؤولية فيما جرى.
 6. رد فعل المجتمع المتعارف عليه ضد الناجية من رفض الاعتراف بالحدث والانشغال بأمور أخرى تبدو أكثر أهمية من الناجية نفسها مثل (الفضيحة).
 7. الحكم المسبق على الناجية بأنها أحد أهم الأسباب في وقوع هذا الاعتداء (نتيجة لملابسها أو طبيعتها عملها أو ديانتها وغيرها من التبريرات).
- ومن خلال كل ما سبق نستطيع أن نؤكد على ضرورة تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للناجيات من الاعتداءات الجنسية؛ لتجنب التشوهات النفسية والاجتماعية، التي قد تحدث للمجتمع بشكل مباشر أو غير مباشر من جراء ذلك.

الوحدة التدريبية الثانية

2. مدونة قواعد السلوك فيما يخص آلية تقديم الشكاوي المجتمعية

جلسة تدريبية واحدة

60 دقيقة	المدة الزمنية
<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على مبادئ مدونة السلوك. - التعرف على قواعد مدونة السلوك. 	مخرجات الجلسة التدريبية
الإلقاء والشرح مادة باور بوينت جهاز عرض بروجكتر	الوسائل
	الأساليب
مادة تدريبية تفصيلية	المواد المساندة

2.1. مدونة قواعد السلوك

تُعرف **مدونة السلوك** بأنها: مجموعة من معايير السلوك التي يجب على موظفي المنظمات العمالة في المجال الإنساني، الالتزام بها.

تتناقى سلوكيات ممارسة الاستغلال والاعتداء من قبل عمال الإغاثة بشكل مباشرٍ مع المبادئ التي يقوم عليها العمل الإنساني، كما يهدد فشل تقديم الحماية للمجتمع المستهدف من الجهة الداعمة أو التنفيذية إلى تعرض سمعتها ومصداقيتها للخطر وإلى إيقاف عملها. حيثُ يجب أن يلتزم العاملون في المجال الإنساني بأعلى معايير السلوك الشخصي والمهني في جميع الأوقات لحماية المستفيدين من المساعدة.

ويشكل الاستغلال والاعتداء على السكان المتضررين سوء سلوك جسيم وسيؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الإنهاء الفوري للعمل والإحالة إلى الملاحقة الجنائية، عند الاقتضاء. وتكون المرجعية القانونية لقضايا التحرش والاستغلال والانتهاك هي القانون اليمني والعادات والتقاليد والاعراف السائدة.

لا بد من التنويه إلى أن قانون الجرائم والعقوبات اليمني الصادر في عام 1994 وتعديلاته في عامي 1995 و2006 م تناول في بعض مواد العقوبات المتعلقة بالانتهاك والاستغلال والتحرش مثل الفصل الثاني المتعلق بهتك العرض مواد 270 إلى 272 و الفصل الثالث الفعل الفاضح المخل بالحياء مواد (273 إلى 275) و الفصل الرابع المتعلق بالفجور والدعارة وفساد الاخلاق مواد 277 إلى 279 و الفصل السادس القذف والسب مواد 291-292.

لمزيد من التفصيل والاطلاع حول القانون يرجى الرجوع الى الرابط التالي :

http://hrlibrary.umn.edu/arabic/Yemeni_Laws/Yemeni_Laws14.pdf

و يجب ان تتضمن اللوائح والأنظمة ومدونة السلوك الخاصة بالمنظمات القوانين الخاصة بالدولة . وبالتالي يقع على الوكالات العاملة في مجال المساعدات الإنسانية واجب رعاية المستفيدين ومسؤولية التأكد من أنَّ المستفيدين يعاملون معاملة كريمة ومحترمة وأنه يجب التقيد ببعض معايير السلوك الدنيا من أجل منع الاستغلال والاعتداء. كما أنه من المهم جدا إدراج المبادئ الجوهرية لمدونة قواعد السلوك التي تعتمد عليها الوكالات والمنظمات الداعمة في سياسة المنظمات المنفذة.

2.2. مبادئ مدونة السلوك التي تعتمد عليها الوكالات

تتمثل مُجمل هذه المبادئ في التّالي:

1. قيام العاملين في مجال المساعدة الإنسانية بالاستغلال والاعتداء يُشكل فعلا جسيما من أفعال سوء السلوك. ويُشكل بالتالي سببا لإنهاء عقد العمل.
2. تحظر ممارسة أي نشاط غير لائق أخلاقيا مع الأطفال -وهم الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة- بغض النظر عن سن الرشد أو سن الإدراك المقررة محليا. ولا يُعتد بالتعلل بإساءة تقدير سن الطفل.(حيث ان الاطفال يكونوا اكثر عرضة من الكبار بسبب عدم ادراكهم لصور و اشكال التحرش و الاستغلال و الانتهاك على عكس فئة الكبار الذين يكونوا غالبا مدركين للاخطار
3. تُحظر مبادلة النقود أو العمالة أو السلع أو الخدمات مقابل التصرفات الأخلاقية غير اللائقة، بما في ذلك طلب الخدمة الأخلاقية غير اللائقة، أو غير ذلك من أشكال السلوك المهين أو المُحط من الكرامة أو الاستغلال. ويشمل ذلك مبادلة مساعدات مستحقة للمستفيدين.

4. لا يُحذ على الإطلاق قيام علاقة أخلاقية غير لائقة بين العاملين في مجال المساعدة الإنسانية والمستفيدين من هذه المساعدة؛ لأنها تقوم على ديناميات قُوى غير متكافئة والعلاقات من هذا القبيل تنال من مصداقيه ونزاهة أعمال المساعدة الإنسانية.
5. يتعين على أي عامل في مجال المساعدة الإنسانية تتولد لديه مخاوف أو شكوك حول إمكانية قيام أحد زملائه باعتداء أو استغلال - سواء كان في الوكالة نفسها أو لا - أن يبلغ عن هذه المخاوف من خلال آليات الإبلاغ المعمول بها في الوكالات.
6. يتحتم على العاملين في مجال المساعدة الإنسانية إيجاد وحفظ مناخ يمنع الاستغلال والاعتداء، ويُعزّز تنفيذ مدونة قواعد السلوك الخاصة بهم، وتقع على المديرين بكافة المستويات مسؤوليات خاصة بإزاء دعم وتطوير نظم تحفظ هذا المناخ.

2.3. أهداف مدونة قواعد السلوك فيما يخص آلية تقديم الشكاوي المجتمعية

1. تقدّم إطار عملٍ مشتركٍ لمتّبعه الموظفون ومجموعة مشتركة من القيم يمكنهم التفاعل معها. ويساعد هذا الأمر على إخضاع عددٍ أكبر من الموظفين في موقع معين للمساءلة. وفي نفس الوقت إبراز مجموعة معايير موحّدة للسكان المتضررين الذين يحصلون على المساعدة.
2. تُقدّم استجابة فعّالة لواقع مفاده أنّ المستفيدين لا يميّزون عادةً بين الوكالات التي يعمل الموظفون لصالحها.
3. إنّ وجود مدونة قواعد سلوك موحّدة يعني أنّ أيّ أنشطة توعوية حول المعايير الذي يجب على الموظفين الامتثال لها، سواء استهدفت الموظفين أو السّكان المتضررين، يمكن أن تجرى بطريقة فعّالة من حيث التكلفة والوقت، ويمكن أن يعزّز الاتّساق على نطاق الوكالات على سبيل المثال: عُقد اجتماعٍ مجتمعيّ لاطلاع المستفيدين على أنواع السلوك المحظور صراحةً على العاملين في الوكالات التي تعمل مع المجتمع. وبالتالي، لن يكون على كلّ وكالة عقد مناقشات مماثلة مع المجموعة نفسها من الأشخاص في المستقبل.
4. يُسهّل وجود مدونة قواعد سلوك موحّدة لرصد الحالات وتعقّب الاتجاهات بشكلٍ أفضل.
5. تُساعد مدونات قواعد السلوك الموحّدة على تحديد السلوكيات التي تحقّق، أو لا، الوكالات فيها، وذلك من خلال توحيد الأفعال التي تعتبر استغلالاً وانتهاكاً. وفي حين تختلف التدابير التأديبية من منظّمة إلى أخرى، يزيد وضع معايير متّفق عليها من اتّساق استجابة الوكالات لهذه المسألة، ويرفع بالتالي من إدراك الموظفين والسّكان المتضررين لموضوعيّة الوكالة أو استقلاليّة تقديم الخدمات.

الوحدة التدريبية الثالثة

3. آلية تقديم الشكاوي

الجلسة التدريبية الأولى

المدة الزمنية	120 دقيقة
مخرجات الجلسة التدريبية	<ul style="list-style-type: none">- التعرف على مبادئ آليات الشكاوي.- التعرف على آليات تقديم شكاوي داخلية.- التعرف على آليات تقديم الشكاوي المجتمعية.- التعرف على أهم قنوات الإبلاغ عن الشكاوي.- التعرف على آلية قنوات الإبلاغ للإبلاغ للسكان المتضررين.- التعرف على آلية قنوات الإبلاغ للعاملين في المجال الإنساني.
الوسائل	<p>الإلقاء والشرح مادة باوربوينت دراسة حالة سيناريوهات جهاز عرض بروجكتر</p>
الأساليب	
المواد المساندة	مادة تدريبية تفصيلية

الجلسة التدريبية الأولى

إنَّ ممارسة الاستغلال والانتهاك والتحرش هو انتهاك للحماية المقدمة من قبل المنظمات ويحاسب عليها كل من يقوم بارتكابها من العاملين في المنظمات، ولذلك تقع على عاتقنا مسؤولية تطوير نظم تمنع وقوع هذه الحالات في أي بيئة تُقدّم فيها المساعدة، والاستجابة لها عند وقوعها. وهذه ليست مسؤولية أخلاقية فحسب، فوفقاً للالتزامات الصادرة عن الأمم المتحدة واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك، ونظراً لمحورية الحماية، فإنَّه تقع على عاتق جميع الجهات الإنسانية الفاعلة مسؤولية التقليل من المخاطر والقيام بحماية السكان المتضررين بشكلٍ فاعل من التعرّض للانتهاك على يد المسؤولين عن تقديم المساعدة لهم وحمايتهم.

3.1. مبادئ آليات الشكاوي: المعايير الدنيا، والمبادئ التوجيهية

- السَّلامة والرَّفاهيَّة يجب ضمان سلامة الناجي في جميع الأوقات بما في ذلك أثناء الإبلاغ والتحقيق من قبل الوكالة المعنية وتوفير مساعدة الضحايا.
- يجب أن تأخذ آليات الشكاوي في الاعتبار الأخطار والمخاطر المحتملة لجميع الأطراف (بما في ذلك الضحية والمشتكى إذا هو ليس ضحية أو ناجي، المنظمات، وموضوع الشكاوي، والمنظمات المعنية)، وأن تتضمن طرقاً لمنع الضرر الإضافي. وهذا يشمل تنسيق الحماية المادية عند الضرورة وبموافقة مستنيرة من الناجي.

- احترام سرية المشتكين والناجين والأطراف الأخرى ذات الصلة في جميع الأوقات.
- الحفاظ على سرية جميع المعلومات المتعلقة بالاستغلال.
- حماية الهويات.
- جمع المعلومات الشخصية الخاصة بالناجين ومشاركتها فقط بموافقة مستنيرة من الشخص المعني.
- عند الاحتفاظ بالسجلات المادية، يجب تخزين المستندات بأمان؛ لمنع الإفصاحات العرضية.
- أن يكون جميع المشتكين على دراية بإجراءات السرية، بما في ذلك الأشخاص الذين سيشاركون في معالجة القضية، ويجب أن يمنحوا موافقتهم المستنيرة الصريحة للمضي قدماً في تسجيل الشكاوي. قد لا يكون الحصول على موافقة المبلغين عن المخالفات مطلوباً إذا كانت وكالة/ وكالتها لديها سياسة إبلاغ إلزامية لمعرفة أو شكوك حول سوء سلوك الموظفين. عندما يعطي الناجي مثل هذه الموافقة، يجب فقط مشاركة المعلومات ذات الصلة وذات الصلة مع الآخرين لغرض مساعدة الناجي، مثل الإحالة إلى الخدمات، أو للتحقيق.
- تلتزم كل وكالة/ منظمة مشاركة بمبادئ حماية البيانات الخاصة بها في حالة قيامها بجمع أو استلام أو استخدام أو نقل أو تخزين أي بيانات شخصية لشكاوي.

السَّريَّة

- أن يظل عمل الشكاوي المجتمعية شفافاً للمجتمع.
- الشفافية في العمليات الإنسانية والمشاركة الكاملة للمستفيدين في تخطيطها وتنفيذها تقلل من خطر استخدام المساعدة والخدمات الإنسانية في الاعتداء والاستغلال.
- يجب أن يكون المفتاح لنظام الإبلاغ واضحاً للمشتكين ضد الاستغلال والانتهاك والتحرش ويعرفون لمن ينبغي عليهم رفع التقرير ونوع المساعدة المتوقعة الحصول عليها من القطاعات الصحية والقانونية والنفسية الاجتماعية والأمنية وغيرها.

الشَّفافيَّة

- أن يكون جميع الناجين المحتملين والفعليين من الاستغلال والانتهاك والتحرش على دراية تامة بآلية وطرق تقديم الشكوى، بما في ذلك عملية الإبلاغ وطوال مدة معالجة الحالة.
- يحق لمقدمي الشكاوي والناجين الحصول والإطلاع على نتائج متابعة قضيتهم، وسيبذل منسقي الشكاوي المجتمعية قصارى جهده؛ للحفاظ على خطوط الاتصال والتواصل.
- يجب أن تكون سياسات الحماية من الاستغلال والانتهاك وقنوات الإبلاغ داخل الوكالات شفافة، حيث يعد عدم وجود توجيهات واضحة بشأن التعامل مع الاستغلال والتحرش من المقرر الرئيسي إلى الميدان مشكلة متكررة.
- يجب اطلاع جميع العاملين في الميدان والذين تم التعاقد معهم على السياسات والإرشادات والتأكد من إدراكهم لها والتزامهم بالتنفيذ؛ لضمان الفهم حيث قد تتطلب بعض البلدان الترجمة إلى عدة لغات مختلفة.

إمكانية الوصول

- يجب أن تكون آلية الشكاوي في متناول جميع المشتكين المحتملين.
- يجب تقديم معلومات كافية حول كيفية الوصول إلى الية وموقع الشكاوي المجتمعية، مما يجعل عملية تقديم الشكاوي في متناول أكبر عدد ممكن من الأشخاص. ويشمل ذلك تحديد وتأسيس نقاط الدخول المختلفة المناسبة للثقافة والسياق؛ لتسهيل الإبلاغ وتجنب الوصم.
- يجب التعامل مع التقارير المجهولة بنفس الجسامة مثل الحالات الأخرى.

النهج المرتكز على الناجين

- التزام وكالات الاستجابة الإنسانية بمنع الاستغلال والانتهاك والتحرش بشكل فعال؛ لضمان تطوير جميع الاستجابات بطريقة توازن بين احترام الإجراءات القانونية والنهج الذي يركز على الناجين والذي فيه رغبات الناجي وسلامته وصحته.
- أن يظل الناجي أولوية في جميع المسائل والإجراءات.
- يجب على جميع الإجراءات المتخذة احترام خيارات وحقوق وكرامة الناجي.

الشراكة

- يتم تقديم المصالح الفضلى للناجين¹ من الاستغلال والتحرش عندما تعمل وكالات الحماية ومقدمي الخدمات معًا لتوفير رعاية شاملة.
- تؤدي الأزمات الإنسانية إلى تفاقم خطر تعرض السكان المتضررين للاستغلال مما يؤكد الحاجة إلى خطة عمل منسقة بين وكالات الاستجابة الإنسانية.
- إن مشاركة الناجي في تحديد تدخلات المساعدة/التعافي ضرورية؛ للحفاظ على مصالحه/مصلحتها الفضلى وإدارة الحالة المسؤولة.

إعتبارات خاصة تتعلق بالأطفال

- تنطبق جميع المبادئ المذكورة أعلاه على الأطفال، بما في ذلك الحق في المشاركة في القرارات التي ستؤثر عليهم.
- إذا تم اتخاذ قرار نيابة عن طفل، فإن المصالح الفضلى للطفل هي الدليل الرئيسي.
- الجهود المبذولة لتصميم مسارات الإحالة الخاصة بكل بلد يجب أن يتم ذلك بالتشاور مع الممثلين المدربين على التعامل مع الاحتياجات الخاصة للأطفال الناجين من الاعتداء، والذين هم على دراية بالإجراءات المحلية المتعلقة بحماية الأطفال.

الإبلاغ الإلزامي

- اعترافًا بسياسة عدم التسامح المطلق التي تتبعها الأمم المتحدة مع الاستغلال، فإن نشرة الأمين العام بشأن

¹ عملية متعددة الخطوات تغطي التحديد، والتقييم، وتخطيط إجراء الحالة، والتنفيذ، والمتابعة، وإغلاق الحالة. وهو يشتمل على عنصرين إجرائيين مهمين هما: تقييم المصالح الفضلى (BIA) وتحديد المصالح الفضلى (B).

الاستغلال والتحرش وسياسات الوكالة/ المنظمة ذات الصلة تلزم موظفي الأمم المتحدة والشركاء المنفذين بالإبلاغ الفوري عن جميع المخاوف أو الشكوك حول الاستغلال والتحرش من قبل زملائهم العاملين من خلال آليات الإبلاغ المعمول بها، سواء كان الجاني المزعوم من نفس الوكالة أم لا.

- يجب تقديم التقارير بحسن نية ويجب طمأننة الموظفين المبلغين بأنه لن يتم اتخاذ أي إجراء ضد أي عامل يقدم مثل هذا التقرير بحسن نية، حتى إذا ثبت أن الادعاء لا أساس له من الصحة عند التحقيق. ومع ذلك، إذا أبلغ موظف عن علم وعن عمد عن معلومات خاطئة أو ضارة بشأن شخص آخر، فقد تؤدي هذه التقارير الخاطئة إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن الحكومات المحلية التي يقع فيها آلية مشتركة للشكاوي المجتمعية قد يكون لديها أيضاً لوائح بشأن الإبلاغ الإلزامي المتعلق بالاستغلال، تقع على عاتقها تحديد نقاط الاتصال التابعة للآلية المشتركة للشكاوي المجتمعية ومسؤولية مواكبة القوانين الوطنية ذات الصلة وإدراجها في إجراءات تشغيل آلية مشتركة للشكاوي المجتمعية وسرية المعلومات للناجين/ المشتكين حسب الاقتضاء.

3.2. آليات تقديم الشكاوي

3.2.1. آلية تقديم الشكاوي الداخلية

ينبغي على المنظمات العاملة في المجال الإنساني سواء كانت منظمة محلية أو دولية أن تضع آلية تقديم شكاوي داخلية؛ لتكون الإجراءات واضحة عند تلقي الادعاء المحال كما هو موضح بالتالي:

معايير السلوك بما يشمل الحماية من الاستغلال والانتهاك:

- بشكلٍ مثالي، يكون للمنظمة سياسة حماية قائمة بحد ذاتها، بحيث يتم الربط بشكل واضح بين السلوك المحظور والسلوك العادي.
- يجب على مدونة قواعد السلوك أن تتضمن إشارة إلى حظر ارتكاب أفعال الاستغلال والانتهاك وخطة عمل لتنفيذ المدونة.
- يجب أن تتضمن مدونة قواعد السلوك المبادئ الستة للحماية من الاستغلال والانتهاك التي وضعتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والتي تم تناولها في الوحدة الثانية مع مدونة السلوك.
- يجب أن تتضمن مدونة قواعد السلوك المواد والنصوص القانونية التي ينص عليها القانون اليمني الي من شأنها تطبيق العقوبة لمن يخالفها في ارتكاب أفعال الاستغلال والانتهاك.

3.2.2. الحماية من الاستغلال والانتهاك في الإشراف على أداء الموظفين:

- ينبغي أن تكون المشاركة في التدريب على مدونة قواعد السلوك (أو تدريبات مماثلة) التي تشتمل على موضوع الحماية من الاستغلال والانتهاك جزءاً من الإشراف على عمل الموظف وتقييم أدائه.
- يجب على التقييمات التي تجريها الإدارة العليا أن تشمل التقيد بإيجاد بيئة تمنع الاستغلال والانتهاك والمحافظة عليها.
- يساعد إدماج التقييم المعني بالحماية من الاستغلال والانتهاك في تقييمات أداء الموظف على إظهار مدى اهتمام المنظمة بهذا الموضوع، ويمكن أن يكشف عن أخطار متعلقة بالاستغلال والتحرش قبل أن تتحول إلى انتهاكات.

3.2.3. سياسة حماية المبلّغين:

- ينبغي على سياسات حماية المبلّغين الخاصة بالوكالة الترحيب بالتقارير حول أفعال الاستغلال والانتهاك المرفوعة بحسن نية وأن تقدّم قنوات تبليغ تمنح خيار الإفصاح أو عدم الإفصاح عن هوية المبلّغ.
- يجب على الوكالات أن توّضح أنّ لا تدابير ستؤخذ ضدّ من يقدّم هذه الادّعاءات بنية حسنة.

3.2.4. التّوظيف والتدقيق:

- ينبغي على قسم الموارد البشريّة في الوكالات المشاركة أن يضع نظامًا يحول دون إعادة توظيف مرتكبي الإستغلال والانتهاك.
- بالحدّ الأدنى، يجب على الوكالات أن تدقق في خلفيّة الموظفين العائدين، مثال: الموظفون الذين تركوا العمل في الوكالة ويسعون إلى إعادة التوظيف. بحثًا عن أيّ ضلوعٍ لهم في ادعاءات و/ أو تحقيقات سابقة مرتبطة بالاستغلال والانتهاك.

3.2.5. البنود التعاقدية المتعلّقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك:

- ينبغي على المنظمات أن تضيف فقرة أو بندًا معنيًا بالحماية من الاستغلال والانتهاك إلى عقودها المبرمة مع شركاء التنفيذ أو المتعاقدين من الباطن، مبيّنة العواقب القانونيّة في حال انتهاك المنظمة لهذه الاحكام.
- بالإضافة إلى ما سبق، يجب على المنظمات أن تتخذ خطوات ملموسة لإنفاذ هذه البنود.

3.2.6. الإبلاغ عن السياسات:

ينبغي على المنظمات وضع نظامٍ يسمح بإيصال سياساتها إلى الموظفين، بمن فيهم الموظفين المتعاقدين على المدى القصير والمتطوعين على المستوى الميداني. فلا جدوى من سياسات الحماية من الاستغلال والانتهاك المكتوبة بشكل جيّد إذا لم يكن العاملون الميدانيون على علمٍ بها وبكيفية تطبيقها لذلك يجب على المنظمات ضمان إيصال سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك إلى الموظفين الميدانيين خلال عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ، على أن تكون هذه السياسات نافذة بشكلٍ وافٍ ومشملة على توجيه تقني وإرشادات واضحة بشأن واجبات التبليغ وأساليبه.

3.2.7. إنفاذ السياسات:

تتطلّب المشاركة الفاعلة في آليّة تقديم الشكاوي المجتمعيّة أن تضمن الوكالات إنفاذ سياساتها الداخليّة. ويشمل هذا الأمر فرض عقوبات إدارية ملائمة وسريعة ووضع وتقاسم أفضل الممارسات المتصلة بإنفاذ القواعد المتعلقة بانتهاك مدونة قواعد السلوك. في حين أنّ الإدارة العليا هي المسؤولة عن عمليّة إصدار العقوبات الإداريّة وإنفاذ مدونة قواعد السلوك في الغالبية الساحقة من الوكالات،

3.3. آلية تقديم الشكاوي المجتمعية

قبل تصميم آلية تقديم الشكاوي المجتمعية وتشغيلها يجب ان نراعي التالي:

<p>إشراك الجهات الفاعلة الأساسية</p>	<p>احرص على المشاركة المبكرة وعلى التشاور مع الجهات التالي ذكرها:</p> <ul style="list-style-type: none"> – منسق الشؤون الإنسانية – الوكالات الإنسانية التي تقدّم المعونة في موقع التنفيذ، مثال: الفرق القطرية الإنسانية؛ ومنظمات الأمم المتحدة. – المنظمات غير الحكومية الوطنية، المنظمات المجتمعية، الهياكل المجتمعية. – الحكومة أو الحكومات المضيفة. – السكّان المتضررون. <p>الشروط الواجب توفرها لدى مقدمي الخدمة:</p> <p>لإنشاء نظام قوي للتعامل مع الشكاوي، يجب أن يكون مقدمو الخدمة منفتحين على التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> – سماع الشكاوى – مناقشة القضايا المتعلقة بالتقييم البيئي الاستراتيجي/ السلامة والصحة المهنية. – التحلي بالشفافية بشأن كيفية تقديم الشكاوي، وإبلاغهم بالحوادث. – تسهيل القنوات المتعددة حيث يمكن للناس تقديم شكوى حول أي خدمة أخرى. – تواجد مقدم الخدمة، في أي مكان، أي داخل الحدود وعبرها. – تقديم تأكيدات للسكان المعنيين ونقاط الاتصال الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك بشأن الشكاوي. – إدارة التقارير بسرية وأمان.
<p>الاعتبارات الخاصة بوضع آلية تقديم الشكاوي المجتمعية تشاركية</p>	<p>لكي تكون عملية وضع آلية تقديم الشكاوي المجتمعية تشاركية مع الجهات الفاعلة الأساسية جميعها، لا بُد أن مُراعاة الاعتبارات الواردة أدناه:</p> <ul style="list-style-type: none"> – تراعي وضع الهيكلية التنظيمية (الثقافة المحلية)، وربطها مع الآليات القائمة، وتحترم المبادئ التي تنظم آليات تقديم الشكاوي. – تكون صياغة الإجراءات التي تنظم (الآلية) هي إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوي المجتمعية عملية تشاركية مع الوكالات المشاركة، وتستند إلى إجراءات التشغيل الموحدة العالمية المعنية بالتعاون المشترك بين الوكالات حول آليات تقديم الشكاوي المجتمعية بحيث تتوافق هذه الإجراءات مع سياسات الوكالات سواء تضمنت جميع أنواع الشكاوي أو تختص فقط بشكاوى الاستغلال. – العمل على إيجاد قنوات تبليغ تستجيب لحاجات المجتمع المحلي ككل. – القيام بوضع إجراءات شفافة وموثقة لتلقي ادعاءات الاستغلال والانتهاك ومراجعتها. – وضع بروتوكولات متوافق عليها لإحالة ادعاءات وشكاوي الاستغلال والانتهاك إلى الوكالة المعنية؛ لإجراء التحقيق وتنفيذ المتابعة، بما في ذلك تقديم التعليقات، ويُعمل على إيجاد أساليب لتحويل الشكاوي غير المتعلقة بالاستغلال إلى الوكالة/الكتل.

- تبني واتخاذ خطوات فعالة لضمان استدامة الآلية.	
<p>- ترتبط آلية تقديم الشكاوي المجتمعية بنظم مساعدة الضحايا القائمة والمطلعة على الحماية من الاستغلال والانتهاك، وتقدم الخدمات على الفور من دون الحاجة إلى انتظار نتائج الشكاوى.</p> <p>- تُنفذ إجراءات مختلفة للحماية من الاستغلال والانتهاك خلال مدة البرنامج وهي تهدف إلى منع حدوث هذه الأفعال.</p>	الحماية
<p>ترصد آلية تقديم الشكاوي المجتمعية أداؤها باستمرار وتجري تعديلات متجوبة؛ لضمان أن تكون الآلية ملائمة ثقافياً وأمنياً وفعالة من بين الوسائل التي يمكن للوكالة من خلالها دعم آلية تقديم الشكاوي المجتمعية هي تعيين جهات تنسيق للعمل مع الآلية وتقديم الدعم لها حول قضايا الحماية من الاستغلال والانتهاك.</p>	الرصد والتقييم وتعديل البرنامج
<p>توصي المعايير الدولية أن تعين الوكالات الإنسانية جميعها جهة تنسيق معنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك في المقر الرئيسي لها، وأن تكون مسؤوليتها وضع سياسة الوكالة وأنشطتها المعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك أو تنفيذها، وإرسال التقارير الدورية إلى الإدارة العليا حول التقدم المحرز في مجال الحماية.</p>	جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك
<p>على الصعيد الميداني، على الوكالات أن تعين أفراداً للمشاركة في أنشطة الحماية من الاستغلال أو الانتهاك في كلّ عملية استجابة إنسانية، بما في ذلك الجهود المشتركة بين الوكالات على غرار شبكات الحماية من الاستغلال والانتهاك وآليات تقديم الشكاوي المجتمعية. وتساهم جهات التنسيق الفاعلة المعنية بآليات تقديم الشكاوي المجتمعية، والتي لديها سلطة كافية لاتخاذ القرار وتمثيل الوكالة في الآلية وأنشطة منع الاستغلال والانتهاك، في تبادل الخبرات وأفضل الممارسات خلال التنفيذ والرصد والتقييم وتعديل البرنامج.</p>	جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوي المجتمعية

معلومة:

في حين أن اختيار المسؤولين عن التنسيق المعنيين بآلية تقديم الشكاوي المجتمعية هو قرار داخلي تتخذه كلّ وكالة أو منظمة، إلا أنه لا بُد أن يكونوا يتمتعون بما يلي:

- التمتع بزمالة وموضوعية وكفاءة مهنية مشهود لهم بها.
- أن يظهروا الوعي إزاء الحساسيات الثقافية وقضايا النوع الاجتماعي.
- القدرة على المحافظة على السرية، مثلاً: أن يكونوا قد خضعوا لتدريب حول حماية البيانات.
- أن يجيدوا اللغة ذات الصلة بعملهم.
- لديهم خبرة في العمل المباشر مع المجتمعات المحلية.
- لديهم مهارات تواصل عالية مع الغير.

ويكون الخيار الأمثل هو تعيين جهة تنسيق من الجنسين، رجل وامرأة، وينبغي على الوكالات أن تلتزم في تطبيق اللامركزية من خلال:

- تعيين جهة تنسيق في كلّ مكتب فرعي وذلك لإدماج أنشطة الحماية من الاستغلال والانتهاك في جميع البرامج.
- لغرض المشاركة بشكل فعال في الآلية، ينبغي على القيادات العليا في المنظمات المنفذة تقديم الدعم المناسب لجهات التنسيق حتى يكرّسوا الوقت اللازم لحضور اجتماعات التنسيق والتدريبات من أجل فهم مهامهم في الآليات المتبعة وفي فعاليات رفع الوعي التي تستهدف المجتمع وأي أنشطة أخرى ذات صلة.
- إدماج المهام المتعلقة بالآلية في خططها الميدانية حتى تكون الحماية من الاستغلال والانتهاك جزءاً لا يتجزأ من اختصاصات جهة التنسيق وليس مجرد أمر ثانوي.

- ينبغي على الجهة المسؤولة على آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة أن تعمل على إدماج المسؤوليات المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك ضمن اختصاصات وظائف القائمين بمهام التنسيق.

3.4. أهم قنوات الإبلاغ عن الشكاوي

إنّ وجود مجموعة متنوّعة من قنوات التبليغ قد يريح مقدّمي الشكاوى أيضاً من أعباء عمليّة كبيرة يقطعها الشّخص للتبليغ. لذا فإن دراسة خيارات تصميم نقاط دخول الشّكوى، يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار التالي:

- أهمية عدم ذكر الهوية.
- احتمالية عدم امتلاك الأشخاص للهاتف المحمول أو ليسوا مشتركين بخدمة الإنترنت.
- عدم قدرة بعض الأشخاص على القراءة و/أو الكتابة.
- المرونة في تقديم الشكاوي (خطيّة وشفويّة)، حيث من الممكن أن يفضل مقدّمو الشكاوي وسيلة على أخرى.
- وجود عدد كافٍ من القنوات من أجل الوصول المناسب إلى قنوات التبليغ، وبما يتناسب مع حجم المجتمع المستهدف.
- تحديد عدد قنوات التبليغ ومكانها بعد الأخذ بعين الاعتبار المسافة التي سيحتاج مقدّمو الشكاوي إلى عبورها للوصول إلى الآليّة فقد يتخلّى مقدّمو الشكاوي المحتملون عن نيّة التبليغ بسبب الازدحام الذي يحدّ من إمكانيّة الوصول إلى قنوات التبليغ، أو بسبب حال الطّقس وغير ذلك من القيود التي قد تعيق الوصول، أو بسبب انعدام الخصوصيّة أثناء تقديم الشكوى.

أهم القنوات الخاصة بالتبليغ:

1. الإتصالات:

بما أنّ الهواتف المحمولة أصبحت شائعة أكثر فأكثر، ينبغي أن تبحث آليات تقديم الشكاوي المجتمعية في تشجيع التبليغ عبر الهاتف. ويمكن أن يتمثّل جزءاً من حملات التّوعية في مشاركة أرقام الهاتف للتّواصل المباشر مع نقاط الاتصال وكذلك مع المنسق المعني بالآلية تقديم الشكاوي المجتمعية في الوكالة ومع مكتب آلية تقديم الشكاوي المجتمعية.

2. خدمات الرّسائل القصيرة:

يجري تطوير تكنولوجيا جديدة لمؤازرة عمليّة إرسال الرّسائل من الأجهزة المحمولة وتلقّي تعليقات المجتمع. ويمكن أن تبحث آلية تقديم الشكاوي المجتمعية في تطبيقات وبرمجيات مختلفة للسّماح بإرسال رسائل مجانية ودمج احتمالات تلقّي التعليقات.

3. الإنترنت:

- يمكن لآلية تقديم الشكاوي المجتمعية أن تقدّم قنوات تبليغٍ إضافيّة في الأماكن التي يستخدم فيها السكّان المتضررون الإنترنت، وذلك عبر إطلاع المستفيدين على كيفة تبليغ الوكالة المعنية مباشرةً من خلال:
- مواقعها الإلكترونيّة، ويجب على آلية تقديم الشكاوي المجتمعية أن تساعد الوكالات المشاركة على تعزيز مواقعها الإلكترونيّة بما يسهّل التبليغ عن الشكاوي.
- إعطاء المستفيدين عناوين البريد الإلكتروني الخاصّ بالوكالات الأعضاء في الآلية.
- تقديم أدواتٍ تكنولوجيّة مبتكرة على غرار التسجيل الصوتي من أجل تجاوز عقبة الأميّة التي تقف في وجه التبليغ على الإنترنت.

4. الخطوط الساخنة:



إنّ الخطوط الساخنة هي عبارة عن أرقام هواتف أو عناوين بريد إلكتروني مجانيّة متاحة على مدار الساعة، أو أقلّه لساعات محدّدة، تسمح لمقدّم الشكوى بالتواصل مباشرةً مع موظفين مدربين يعملون لصالح طرفٍ ثالثٍ حيادي. ويُنشئ متلقو المكالمات سجلّ بجميع الاتصالات.

يوجد خط ساحن مجاني لاستقبال الشكاوى المرتبطة بالاستغلال و الانتهاك و التحرش لدى الادارة العامة لحماية الاسرة في وزارة الداخلية اليمنية .

5. صندوق الشكاوي:

يمثل إنشاء صناديق اقتراحات إحدى قنوات التبليغ، وهي ممارسة شائعة لآليات تقديم الشكاوي؛ فهي مجدية لأنها تسمح بتقديم شكاوي مجهولة المصدر ولا تضع ضغطاً اجتماعياً كبيراً على مقدّم الشكاوى الذي قد لا يشعر بالراحة إزاء التبليغ الشخصي، وإذا جرى تصميمها والإعلان عنها كـ (صناديق شكاوى عامّة)، يبقى خطر وصمة العار منخفضاً بالنسبة إلى مقدّم شكاوي الاستغلال والانتهاك الجنسيين بالإضافة إلى ذلك، يطلب عدد كبير من المستفيدين أثناء المشاورات بالتحديد وجود خيار صندوق الشكاوي.

3.5. قنوات الإبلاغ للسكان المتضررين

الشغل الأساسي عند إنشاء قنوات الإبلاغ عن الحماية من الاستغلال والتحرش للسكان المتأثرين هو:

- وجود نقاط دخول متعددة تسمح بطرق مختلفة للإبلاغ (أي كتابة، ولفظية، وشخصية، عبر خدمة الرسائل القصيرة، وما إلى ذلك) والتي يمكن الوصول إليها لجميع المشتكين المحتملين، حيث أن نقاط الدخول المتعددة تقلل من وصم المشتكين وتشجع على الإبلاغ.
- يجب اختيار طرق إيقاف الوصول بناءً على المشاورات مع المجتمع وتمارين التخطيط؛ لتحديد طرق الشكاوى المرغوبة والموجودة مسبقاً في الموقع والتكامل معها.
- يجب أن تتلقى نقاط الاتصال بشكل دائم التدريب المناسب حول آلية تقديم التقارير المباشرة إلى جهات الاتصال.
- ينبغي النظر والتركيز في كيفية الوصول للفئات المهمشة والضعيفة وبشكل للأطفال.
- يجب أن يكون لدى المنظمات نموذج قياسي للإبلاغ عن الحوادث.
- في أثناء عملية استلام الشكاوى، يجب على المسؤول الذي يتلقى الشكاوى احترام رغبات وخيارات وحقوق وكرامة مقدم الشكاوى مع العلم بأن نقطة الاتصال ليست مسؤولة عن التأكد مما إذا كانت الشكاوى صحيحة أم لا أو لديها معلومات كافية للتحقيق، حيث يقع على عاتقه/ مسئوليتها جمع المعلومات ذات الصلة من مقدم الشكاوى وإدخالها في نموذج الإبلاغ عن الحادث الخاص به وإحالة الادعاء إلى الإدارة المناسبة في الوكالة المعنية عبر العملية الموضحة في إجراءات التشغيل الموحدة.
- يجب احترام السياسات الداخلية للوكالات المشاركة.
- يجب اتخاذ تدابير محددة من أجل الحفاظ على السرية في جميع الأوقات.
- يجب تخزين نسخ ورقية من نماذج الشكاوى والإحالة في خزانة مغلقة، مع تقييد الوصول إليها بشكل صارم.
- يجب أن يكون الوصول إلى قواعد البيانات الإلكترونية المستخدمة لتسجيل معلومات عن الحالة وتتبعها مقيداً ويجب على الأشخاص الذين لديهم حق الوصول التوقيع على التعهدات السرية وفقاً للسياسات الداخلية لمنظمتهم.
- يجب السرية في حماية هوية موضوع الشكاوى وأسماء جميع الأطراف في الشكاوى لاعتبارات قانونية واجبة، والخوف من الانتقام، وافترض البراءة.
- من المهم ألا يتم الإفصاح عن اسم الضحية أو المشتكي إذا كان مختلفاً عن الناجي، لموضوع الشكاوى دون موافقة الضحية، ويجب ألا يتم الإفصاح عنه أبداً من قبل.

- يتخذ تدابير إضافية معقولة لحماية الناجي/ المشتكي من الانتقام أو الوصم المحتمل في ظروف معينة، قد تقوم المنظمة بالتحقيق، مع وجود مبرر واضح، بالكشف عن اسم الضحية للهيئة الإدارية التي تجري مراجعة تأديبية دون موافقته/ موافقتها إذا لم يكن هناك أدلة داعمة كافية دون شهادته/ شهادتها في مثل هذه الحالات.
- في حالة اعتبار الاستغلال والتحرش جريمة جنائية، يكون قرار وكالة التحقيق إحالة القضايا إلى سلطات إنفاذ القانون المناسبة وفقًا لإجراءاتها الداخلية ومع مراعاة مصالح الناجي في بعض الحالات، قد تتطلب التشريعات الوطنية تقديم تقارير لبعض المنظمات.
- يجب أن يكون لدى إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالبلد إجراءات واضحة حول كيفية مساعدة مقدم الشكوى في تقديم التهم إلى سلطات إنفاذ القوانين المحلية إذا كان الأمر يتعلق بجريمة.
- قد يتطلب قرار المنظمة بإحالة القضية إلى السلطات الوطنية موافقة الناجي/ المشتكي، الذي قد لا يرغب في إشراك السلطات المحلية نظرًا لخطورة الاستغلال والطبيعة الضعيفة للناجين من الاستغلال والاعتداء.
- يجب إعداد آلية الشكاوي لإحالة المشتكين إلى مقدمي المساعدة القانونية والنفسية الاجتماعية.

3.6. قنوات الإبلاغ للعاملين في المجال الإنساني

1. تشجيع سياسات الإبلاغ عن المخالفات المؤسسية للموظفين: حيث يجب أن يكون كل عامل في المجال الإنساني على دراية بإجراءات الإبلاغ المناسبة عندما يعلم أو يشاهد شخصيًا حادثة استغلال أو انتهاك أو تحرش جنسي.
2. توضيح القواعد والإجراءات للإبلاغ عن مثل هذه الحالات ومعالجتها: يجوز للعامل في المجال الإنساني استخدام أي من قنوات الإبلاغ المتاحة للسكان المتضررين، ولكن يجب أن تكون نقطة الاتصال الرئيسية هي قنوات الإبلاغ المنشأة لمنظمتهم/ منظماتهم، سواء كان الادعاء ضد زميل عمل في نفس الوكالة/ المنظمة للعامل، أو ضد موظفي منظمة أخرى.
3. الالتزام بالسرية على المبلغين عن المخالفات وتوفير الحماية من الانتقام: يجب أن يظل إجراء الإبلاغ متوافقًا مع الإجراءات الداخلية لمنظمتهم/ منظماتهم وفي معظم الحالات. سيتضمن ذلك الإبلاغ عن الادعاء من خلال نظام الشكاوي الداخلي للموظفين، والذي سيتم إرساله من قبل وحدة التحقيق التابعة لمنظمتهم في المقر الرئيسي إلى المنظمة المناسبة إذا كان موضوع الشكوى موظفًا من قبل منظمة أخرى نظرًا لأنه سيتم معالجة الشكوى في مثل هذه الحالة داخليًا، ومن الضروري وبشكل أساسي أن يكون لدى كل منظمة نظام شكاوي داخلي سري. يكون الوصول إليها سهلًا للموظفين ومن المواقع النائية أو المعزولة. ومن الناحية المثالية سيتطلب النظام تقديم ادعاءات شفوية أو كتابية مباشرة إلى أعلى مدير في مركز العمل، ولكن قد يختلف هذا وفقًا لإجراءات الإبلاغ الداخلية للمنظمات.
4. حماية المبلغين عن المخالفات من الانتقام: يجب أن تحمي السياسات الداخلية للمنظمة المبلغين عن المخالفات من الانتقام، طالما تم إعداد التقرير بحسن نية وبما يتوافق مع سياسات الوكالة/ المنظمة الداخلية فإذا كان العامل في المجال الإنساني يعتقد حقًا أن مسار الإبلاغ الأساسي معرض للخطر، أو أنه سيقع ضحية أو أنه ليس لديه ثقة في هيكل الإدارة المحلية، فيجب رفع تقرير عن الاستغلال مباشرة إلى المسؤول الأول عن الحماية من الاستغلال والاعتداء في نقطة الاتصال على المستوى الإقليمي أو المقر الرئيسي للوكالة/ المنظمة المعنية في ظروف استثنائية. كما يجب الحفاظ على بروتوكولات السرية والموافقة المستنيرة، وفقًا للإطار القانوني لكل منظمة مشاركة وإجراءات التشغيل القياسية الموحدة والخاصة بآلية المشاركة المجتمعية المشتركة للوكالات فيما يخص الشكاوي المقدمة من قبل العاملين في المجال الإنساني كما هو الحال بالنسبة لأي شكوى أخرى.

الجلسة التدريبية الثانية

البيان	الوصف
المدة الزمنية	120 دقيقة
مخرجات الجلسة التدريبية	<p>1. التعرف خطوات تقديم وإحالة الشكاوي المجتمعية.</p> <p>2. التعرف على التحديات التي تواجه آليات تقديم الشكاوي المجتمعية والمنظمات غير الحكومية.</p> <p>3. التعرف على كفاءات تفعيل الشكاوي عبر دمج الحماية من الاستغلال والانتهاك في البرامج والمشاريع.</p>
الوسائل	<p>الإلقاء والشرح</p> <p>مادة باور بوينت</p> <p>دراسة حالة</p> <p>سيناريوهات</p> <p>جهاز عرض بروجكتر</p>
الأساليب	
المواد المساندة	مادة تدريبية تفصيلية

الجلسة التدريبية الثانية

3.7. خطوات تقديم وإحالة الشكاوي داخليا في المنظمات أو الوكالات

أولاً: تلقي الشكاوي داخليا من قبل موظف في المنظمة:

تختلف الآليات الداخلية لإدارة الشكاوي من منظمة إلى أخرى، وذلك بحسب حجمها وهيكلتها والأوجه التنظيمية الأخرى ولكن -وبشكل عام- يجب أن تشمل الآليات العناصر الأساسية التالية:

1. تحديد أدوار الموظفين المشاركين في عملية إدارة الشكاوي بوضوح، وفي معظم المنظمات تكون الهيئة التي تعالج القضايا هي وحدة التحقيق، ولكن قد تختلف سبل إيصال الشكاوي إلى الوحدة من منظمة إلى أخرى.
2. إيضاح مسؤوليات المدراء صراحةً عند تلقي الشكاوي، وواجبات الأشخاص المشاركين في التحقيق فيها، وتوفير التوجيه للمدراء أو جهات التنسيق بخصوص الآلية المعنية بتلقي الشكاوي.

3. وضع بروتوكولات اتصال واضحة لإدارة الشكاوي، بما يشمل مثلاً: المعلومات التي ستشارك مع مقدم الشكاوي أو الناجي، والشخص موضوع الشكاوي.
4. يمكن تلقي الشكاوي بعدة طرق كما سبق توضيحها في قنوات الشكاوي: شفهيًا، أو حرقًا، أو نصًا، إلخ.
5. يجب أن تكمل الشكاوي النموذج الذي يوثق التفاصيل ذات الصلة.
6. يجب أن تصل الشكاوي على الفور إلى الموظف المعني.
7. ينبغي أن يكون من الممكن تلقي شكاوي من مجهول، بحيث أنه من الممكن أن يقوم شخص ما بالإبلاغ عن الاستغلال والإساءة التي يرتكبها شخص ليس موظفًا (مثل عضو في الأسرة، مدرس، إلخ)، ويكون هناك خطة إحالة للتعامل مع مثل هذه الشكاوي.
8. ضرورة توفير احتياجات حماية فورية. حيث من الممكن أن تكون هناك احتياجات لتقديم الحماية الفورية سواءً كانت طبية أو نفسية أو متعلقة بالسلامة الجسدية لذا يرجى الرجوع إلى الناجي.

ثانياً: تحديد طبيعة الشكاوي:

حدد أي انتهاك للسياسة تزعمه الشكاوي وقم بتوجيهه عبر القنوات المناسبة. إذا كانت الشكاوي تدعي نشاطاً إجرامياً، فقد يلزم إحالته إلى النظام القانوني ذي الصلة. بحيث يجب اتخاذ هذا القرار والنظر في أي مخاوف الحماية المحتملة.

ثالثاً: الأطراف ذات الصلة للتعامل مع الشكاوي:

- المسؤولية عن شكاوي الاستغلال والانتهاك تقع على عاتق خط الإدارة، مع أكبر موظف في المكتب.

- يمكن للموظف الذي يتلقى الشكاوى طلب المساعدة - وفقاً لآلية الشكاوى المعمول بها - من موظفين آخرين مثل: مستشاري الموارد البشرية ومسؤول الأخلاقيات ونقاط الاتصال الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك.

رابعاً: الإحالة إلى الخدمات

بناءً على تقييم الحالة وبعد موافقتها يتم إحالتها لتقديم المساعدة الفورية الصحية والقانونية والنفسية الاجتماعية. وفي حال رغب الناجي في توكيل محامٍ، يحيل ممثلو المنظمة الناجي إلى الخدمات القانونية القائمة خلال برامج الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

ويتعين على المنظمة أن تضع إجراءات لمساعدة مقدم الشكاوى، بطلبٍ منه، على توجيه الاتهامات لدى سلطات إنفاذ القانون المحلية في حال انطوت الشكاوى على جرم. ويتعين على المنظمة أيضاً التشاور مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن لصياغة هذه الإجراءات. ونظراً إلى فداحة الاستغلال والانتهاك، وطبيعة الناجين منهن التي تتسم بالضعف.

خامساً: وصول الشكاوى إلى وحدة التحقيق:

بعد وصول الشكاوى إلى وحدة التحقيق تبدأ إجراءات التحقيق والتي تختلف من منظمة لأخرى وتقع على عاتق الوكالة التي تجري التحقيق مسؤولية إبلاغ مقدم الشكاوى، في الوقت المناسب وبطريقة آمنة، بنتائج التحقيق. وتعدّ مسؤولية تقديم التحديثات أولاً بأول إلى مقدمي الشكاوى/الناجين مسؤولية المنظمة بموجب الالتزامات الدولية.

سادساً: معالجة الشكاوى:

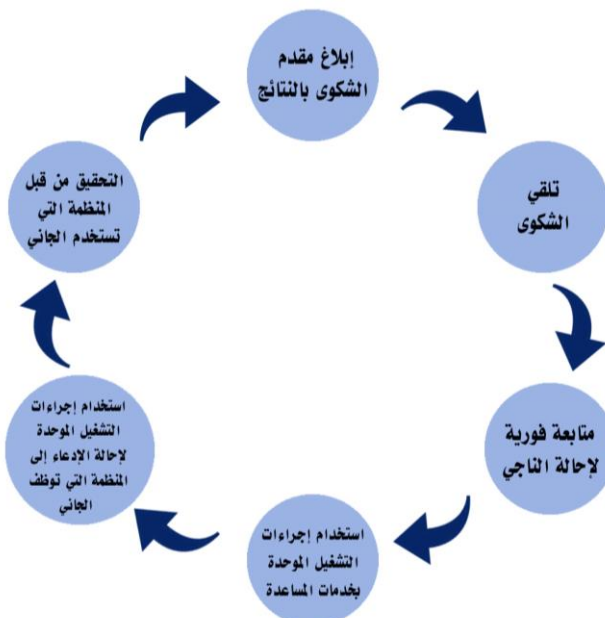
من خلال نتائج التحقيق يتم معالجة الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة تجاه المعتدي والتي تختلف من منظمة لأخرى، حيث تتفاوت العقوبات من الإنذار إلى الفصل من العمل ... إلخ.

سابعاً: إبلاغ المشتكي:

في جميع خطوات إدارة الشكاوى يجب أن يكون مقدم الشكاوى على اطلاع بنتائج الخطوات بما فيها نتائج التحقيق.

3.8. خطوات تقديم وإحالة الشكاوى المجتمعية

هي عملية معالجة الشكاوى المتفق عليها لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشترك بين الوكالات، حيث لا يوجد فرق كبير بينها وبين خطوات استقبال ومعالجة الشكاوى داخليا في المنظمات أو الوكالات. حيث أنه في الأوضاع الإنسانية تعتبر المجموعة الفرعية للحماية مسؤولة عن تقديم المساعدة المباشرة لجميع ضحايا العنف وكما هو موضح في البروتوكول الموحد بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والاعتداء، فإن شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك لا تكرر عملية مساعدة الضحايا، وستحتاج شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك إلى العمل مع



الجهات الفاعلة في مجال الحماية من العنف ومقدمي مساعدة الضحايا الآخرين في الموقع .

تأكد من أن إجراءات الية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة بين الوكالات مرتبطة بشكل منهجي بالخدمات المتاحة حيث تعتبر وزارة الداخلية اساسية في استقبال وتحديد الية الشكاوى و تدعم شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك المجموعة الفرعية للحماية، أو المجموعة الفرعية لحماية الطفل، أو أي مقدم خدمة للضحايا الآخرين لإجراء تمرين مسح للخدمات المتاحة والثغرات في مجالات الصحة والسلامة والأمن والدعم القانوني والنفسي والاجتماعي والمادي .

تعمل شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك مع مقدمي الخدمات الحاليين لدمج مسارات الإحالة الحالية الخاصة بحماية المرأة إلى إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالوكالات.

وهناك العديد من الاعتبارات لابد من أخذها أثناء تصميم آلية تقديم الشكاوي، وهي:

1. استقبال الشكاوي وتقييمها:

- تقع على عاتق جميع المنظمات المشاركة مسؤولية ضمان إنشاء نظام شكاوي آمن وسري وشفاف ويمكن الوصول إليه حتى يعرف جميع المشتكين المحتملين مكان وكيفية تقديم الشكاوي.
- يجب أن يفهم المستفيدون حقهم في الحصول على مساعدة إنسانية مجانية، وحقهم في تقديم شكوى وتلقي المساعدة، وكيف يمكنهم الوصول بالطريقة الأكثر راحة لهم.
- العاملون في المجال الإنساني -بدورهم- يجب أن يفهموا ماهية الاستغلال والتحرش، ودور آلية استقبال الشكاوي المجتمعية في الموقع، وإجراءات إعداد التقارير الخاصة بالحماية من الاستغلال و الخاص بوكالتهم/ منظماتهم.
- يجب أن تكون هناك عملية لتلقي الادعاءات وتقييمها والإحالة إليها للحصول على مساعدة فورية، وفصل الاستغلال والاعتداء عن الادعاءات غير المتعلقة بالاستغلال والانتهاك وإحالة جميع الشكاوي لمزيد من الإجراءات بما في ذلك التحقيق.

2. الإحالات للحصول على مساعدة فورية:

التقييم الأولي بمجرد تلقي ادعاء الاستغلال:

- يجب إجراء تقييم فوري لصحة الضحية وأمنها واحتياجاتها النفسية والاجتماعية بمجرد تلقي ادعاء الاستغلال.
- اعتمادا على هيكل الشكاوي المجتمعية ممكن أن يكون مسار إحالة شكوى الاستغلال بسيطاً مثل وجود قائمة جهات اتصال للموظفين في كل منظمة الذين سيتلقون شكاوى الاستغلال.
- قد يكون من المفيد أيضاً إنشاء رسم تخطيطي مرئي لمسار الإحالة كملحق لإجراءات التشغيل الموحدة، هذه المسارات هي جوهر إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة.
- نظراً لأن استلام شكوى الاستغلال -وهو نادراً جداً ما يكون مباشراً- بما في ذلك الشائعات والجناة غير المعروفين، يمكن تنفيذ ذلك بواسطة منسق خاص بالاستغلال والتحرش، أو ممثل وكالة عضو في الآلية المشتركة مدرب على توفير مساعدة الضحايا، أو من خلال هيكل مساعدة الضحايا ذي الصلة المتاح في الموقع.
- يتمثل أحد الأحكام الأساسية لقواعد التحذير من الاستغلال والانتهاك المشتركة بين الوكالات في أن هذا التقييم مستقل تماماً عن الإجراءات الإداري المتخذ بشأن الشكاوى، بما في ذلك الإحالة للتحقيق ونتائج أي قضية بدأت.
- قد يطلب مقدمو الشكاوى الذين ليسوا ضحايا مزعومين، بما في ذلك المبلغين عن المخالفات، تقييماً للأمن المادي وضمانات أخرى لحماية مصالحهم. يجب تطوير هذه العملية من خلال التشاور مع مقدمي الخدمات ذوي الصلة وتحديد بها بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة.

3. الإحالة إلى الخدمات:

- بناءً على الاحتياجات المحددة وموافقة الضحية، يجب أن تتم الإحالة إلى الخدمات المناسبة بما في ذلك الخدمات النفسية والاجتماعية والرعاية الصحية والسلامة/ الأمن من قبل عضو مفوض من آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة، أي من قبل المنسق أو ممثل لوكالة عضو في آلية الشكاوي المجتمعية المشتركة أو أحد مسؤولي العنف القائم على النوع الاجتماعي مقدم الخدمة المعين من قبل الشكاوي المجتمعية المشتركة لإجراء التقييم على النحو الذي تحدده اللجنة التوجيهية.
- يجب تطوير آلية الإحالة المستخدمة أثناء التصميم الأولي لآلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة، بعد تمرين رسم الخرائط المفصل حيث يتم تحديد الخدمات المتاحة ومسارات الإحالة في موقع التنفيذ. حيث ستوضح هذه الخدمات وإجراءات الإحالة كيفية وصول الناجين إلى أشكال معينة من المساعدة والوكالات التي توفر لهم، مثل عيادة الحماية المرتبطة بالعنف، وبرنامج الخدمات القانونية لضحايا العنف عند الاقتضاء، وما إلى ذلك.
- يجب دمج البرامج الحالية (الوطنية، والمنظمات غير الحكومية، والحكومية، وما إلى ذلك) المستخدمة في الإعداد الذي يلي الحد الأدنى من المعايير التشغيلية في مسار الإحالة لآلية تقديم الشكاوي في مركز حماية الأسرة التابع لوزارة الداخلية.
- في حالة عدم توفر بعض الخدمات الرئيسية أو فشلها في تلبية المعايير الأساسية، يجب أن تتفق الوكالات/ المنظمات المشاركة على بروتوكول قياسي للإدارة السريية بأسرع ما يمكن في تطوير آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة.
- يجب تزويد منسق آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة الخاص بالاستغلال و الانتهاك بوثائق كاملة للإشراف على الإحالة (الاسم، الموقع، نوع مقدم الرعاية وما إلى ذلك).
- يجب على جميع الممثلين الذين قد يقابلون الضحايا أو لديهم اتصال مباشر معهم أن يكونوا على دراية كافية بالمبادئ التوجيهية ويكونوا قادرين على وضعها موضع التنفيذ.

أما عند إجراء تقييم الإحالة إلى الخدمات يجب أيضاً مراعاة الاعتبارات التالية:

4. الاستجابة الصحية/ الطبية:

- كحد أدنى، يجب أن تشمل الرعاية الصحية ما يلي: فحص الإصابات وعلاجها، الوقاية من المرض، جمع الحد الأدنى من أدلة الطب الشرعي والوثائق الطبية ورعاية المتابعة.
- قد يعاني الضحايا من إصابات مستمرة غير مرئية، خاصة إذا تم استخدام العنف ضدها.
- يجب أن يتم العلاج الطبي في غضون 72 ساعة؛ حتى تكون وسائل منع الحمل أو علاج فيروس نقص المناعة البشرية فعالة.

5. الاستجابة النفسية:

- هناك حاجة إلى المشورة والدعم للمساعدة في التعافي النفسي والروحي والشفاء من الصدمات، بما في ذلك الشعور باللوم والذنب والعار والخوف التي هي من بين آثار الاعتداء.
- يشمل الدعم النفسي أيضاً إدارة الحالات والدعوة لمساعدة الناجيات في الوصول إلى الخدمات المطلوبة، بالإضافة إلى الدعم والمساعدة في إعادة الاندماج الاجتماعي.

6. استجابة الأمن والسلامة:

- يمكن معالجة مخاوف الأمن والسلامة من قبل أفراد الأمن وفرق مراقبة الأحياء والشرطة، حيث يجب تحديد هذه الجهات الفاعلة وإشراكها في تطوير آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة.
- إذا ما تم استخدام خدماتهم من قبل آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة للوقاية العامة أو لسن خطة أمنية/ حماية للناجين، يجب أن يكون لديهم مسؤوليات محددة بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة.
- يجب تدريب أفراد الأمن على الحماية من الاستغلال والاعتداء على عملهم، وفهم أي قيود على أدوارهم.

- يجب أن تتلقى الجهات الأمنية تدريباً على الوقاية والاستجابة للاستغلال والانتهاكات والاعتداءات، بما في ذلك المبادئ التوجيهية وحقوق الإنسان ومدونات السلوك ذات الصلة.
- يجب أن تفهم الجهات الأمنية أنَّ العديد من ضحايا الاستغلال والانتهاك قد لا يرغبون في التدخل الأمني، ولكن في نفس الوقت يجب الأخذ في الاعتبار القضايا الأمنية في المجتمع.
- للناجين من الاستغلال والاعتداء الحق في التحكم في كيفية مشاركة المعلومات حول حالتهم مع وكالات أو أفراد آخرين، ويجب أن يتضمن تطوير إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة مع مناقشة كيفية التعامل مع هذه الأنواع من القضايا.

7. الاستجابة القانونية/ القضائية عند الاقتضاء

- يمكن للجهات الفاعلة في الشؤون القانونية/ العدالة أن تشمل مسؤولي الحماية ومقدمي المساعدة/ المساعدة القانونية مثل: المساعدين القانونيين أو المحامين والمدعين العامين والقضاة وموظفي المحكمة والجهات الفاعلة في العدالة التقليدية مثل كبار السن أو قادة المجتمع.
- يجب تحديد هذه الجهات الفاعلة وإشراكها عند تطوير إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة، مع تلخيص الأدوار والمسؤوليات بوضوح - في حال طلب الضحية مستشاراً قانونياً - بحيث يكون جميع الأطراف المعنية مع أهمية وضوح دور كل طرف بشأن من يفعل ماذا؟
- ستبلغ الجهات الفاعلة القانونية الضحية بوضوح وصدق بالإجراءات والقيود والإيجابيات والسلبيات لجميع الخيارات القانونية القائمة. وهذا يتضمن:

- معلومات حول الإجراءات الأمنية الحالية التي يمكن أن تمنع المزيد من الضرر من قبل الجاني المزعوم.
- معلومات حول الإجراءات والجدول الزمني وأي أوجه قصور أو مشاكل في حلول العدالة الوطنية أو التقليدية (أي آليات العدالة التي لا تلي المعايير القانونية الدولية).
- الدعم المتاح في حالة بدء الإجراءات القانونية الرسمية أو سبل الانتصاف من خلال أنظمة العدالة البديلة.
- في كثير من الحالات، ستحال الضحية/ الناجية إلى أنظمة العدالة الجنائية الوطنية فقط إذا أعطت الضحية موافقتها المستنيرة، ومع ذلك، يجب على منسقي آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة فهم القوانين الجنائية المحلية فيما يتعلق بموافقة الضحية.
- توجد آليات تسوية المنازعات التقليدية أو البديلة في العديد من سياقات الطوارئ وقد تكون مفضلة عند الضحية، وحتى إذا لم يحرموا حقوق النساء والفتيات حماية كاملة، يجب احترام هذا التفضيل. هذه الآليات هي انعكاس للمعايير الاجتماعية والثقافية في إجراءات التشغيل القياسية المشتركة بين الوكالات.
- يجب على آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة إشراك أعضاء أنظمة العدالة التقليدية بنشاط في تطوير إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة بين الوكالات وفي ورش العمل التدريبية حول حقوق الإنسان.

8. معالجة ادعاءات الاستغلال والانتهاك والتحرش في الإحالة

- سيقوم منسق آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة الخاص بالاستغلال والانتهاك بإرسال جميع الشكاوي المرتبطة بذات الموضوع مباشرة من خلال نموذج إحالة الشكاوى إلى الإدارة المسؤولة عن تلقي شكاوى الاستغلال داخل الوكالة/ المنظمة، حيث يتم توظيف موضوع الشكاوى لتنفيذ مزيد من الإجراءات، بما في ذلك تقييم قابلية اتخاذ إجراءات الشكاوي والتحقيق وتقديم الملاحظات للناجين/ المشتكين وفقاً لسياساتهم الداخلية.
- يشتمل نموذج إحالة الشكاوى على جميع التفاصيل الواردة في الشكاوى الأولية بما في ذلك هوية مقدم الشكاوى والناجي إذا كان مختلفاً عن المشتكي وموضوع الشكاوى.

ملاحظات خاصة حول إحالات الشكاوى:

- في الظروف التي يكون فيها مقدم الشكاوى مجهول الهوية، ولكن موضوع الشكاوى والوكالة التي يعمل بها/ تعمل معروفاً سيستمر إرسال الادعاء إلى تلك الوكالة للمتابعة وفقاً لسياسة وإجراءات التحقيق الخاصة بها.
- في حالة أن موضوع الشكاوى غير معروف، ولكن مقدم الشكاوى والوكالة معروفة، فسيتم إرسال الادعاء إلى تلك الوكالة للمتابعة.
- إذا كان مقدم الشكاوى معروفاً، ولكن لم يتم معرفة هوية المنظمة التي يعمل بها أو وكالة التوظيف الخاصة به، فيجب على أعضاء آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة أن يقرروا ما إذا كان منسق لآلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة الخاص بالاستغلال أو غيره قد يقوم بمقابلة الناجي من أجل الحصول على مزيد من التفاصيل حول الادعاء، مع الحفاظ على مصلحة الناجي كأولوية والحاجة لتقليل المقابلات من أجل تجنب إعادة التمثيل والتغيير المحتمل للأدلة.
- إذا لم يكن مقدم الشكاوى ولا هوية المنظمة أو وكالة التوظيف الخاصة به/ بها معروفة، فيجب على أعضاء آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة اتخاذ قرار بشأن إجراء آمن وفعال للاستعلام مع أفراد المجتمع حول "شائعات" الاستغلال.

9. إدارة البيانات:

- يجب بذل الجهود لتوحيد تقارير البيانات لتمكين مقارنات البيانات الإقليمية والوطنية، حيث أنه بدون بيانات متسقة وشاملة ليس من الممكن ببساطة رسم صورة كاملة للمشكلة، وإنشاء خط أساس يمكن من خلاله قياس تأثير الأنواع المختلفة من التدخلات لمعالجة المشكلة، ولا تحديد الاتجاهات المثيرة للقلق بشكل فعال؛ لأنه في حال عدم وجود بيانات متسقة وشاملة لن يكون بالإمكان رسم صورة كاملة للمشكلة.
- يجب مشاركة بيانات الحوادث مع منسقي الشؤون الإنسانية، ووحدات التحقيق في الوكالات، والهيئات ذات الصلة التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التي تركز على الحماية من الاستغلال والانتهاك، بحيث يتم إطلاعهم على اتجاهات التقييم الخاص بالاستغلال الحالي.
- يجب أن يتم ملئ نموذج الإبلاغ عن الحادث بشكل متسق من قبل جميع الذين يستخدمون النموذج حتى يتم توحيد التقارير. بحيث يتم -على وجه الوجوب- تدريب الأشخاص المكلفين بجمع المعلومات من المشتكين بشكل مناسب على كيفية ملئ الاستمارات وكيفية التصرف وفقاً للمبادئ التوجيهية.
- يجب توفير تدريب منتظم لضمان ملئ جميع الحقول بنفس الطريقة من قبل جميع الذين يكملون ذلك.
- ضرورة التوثيق، حيث تجد العديد من المواقع الميدانية أنه من الأكثر فاعلية قصر هذه الوثائق على عدد قليل فقط من المنظمات المحددة؛ لتبسيط التدريب وتعظيم التقارير الموحدة.

10. تتبع البيانات وتحليل الاتجاهات:

- يعد الرصد المنهجي وتقييم إجراءات الشكاوى أمراً أساسياً؛ لتقييم ما إذا كانت آلية الشكاوي تعمل وتتكيف بشكل صحيح مع السياق المحلي.
- يجب أن تأتي من المشاورات مع المجتمعات (أي استطلاعات الرضا، استطلاعات المعرفة والممارسات، .. إلخ) والتحليل الإحصائي للشكاوي داخل آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة لاستخلاص الدروس المستفادة، ولإدخال تحسينات على بيانات الرصد والتقييم.
- يسمح وجود منصة تقارير مشتركة في مكانها بمراجعة اتجاهات الشكاوي مما يسهل بدوره الوعي بالوضع العام للأمن والحماية في كل موقع ويسمح بتعديل البرنامج وفقاً لذلك (يجب أن تتضمن البيانات المراقبة معلومات إحصائية يمكن استخدامها للقياس، فاعلية الآلية، على سبيل المثال تكرار الإبلاغ، والمساعدة المقدمة للضحايا، ونتائج استطلاعات الرضا، وأنشطة الحماية من الاستغلال والانتهاك).

- في الموقع يجب فصل جميع البيانات المتعلقة بالشكاوي الواردة حسب الجنس والفئة العمرية ونوع الشكاوي والعوامل الأخرى ذات الصلة من أجل التحليل المفيد والاستجابة المستهدفة.
- يجب أن تتفق الوكالات المشاركة على معايير وأساليب وإجراءات للإبلاغ عن معلومات مجهولة المصدر وفي الوقت المناسب عن حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- نظرًا لأن نماذج الإبلاغ عن الحوادث تحتوي على معلومات سرية وحساسة للغاية، فإن الحاجة إلى مشاركة المعلومات بين الوكالات ومراجعتها يجب أن تكون متوازنة مع سياسات حماية البيانات الداخلية للوكالات وحقوق الناجين في السرية وإخفاء الهوية.

3.9. التحديات التي تواجه آلية تقديم الشكاوي المجتمعية والمنظمات غير الحكومية

- يجب الاستمرار في جهود الاتصال حتى وإن تجنّبت المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية المشاركة في التنفيذ المبدي لأنشطة آلية تقديم الشكاوي المجتمعية. إذ أنّ المنظمات المحلية ستتشجع على المشاركة حين تُظهر الآلية التزامها وقدرتها الفاعلة على العمل بالنيابة عن المجتمع المحلي.
- عندما تشارك المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية في الآلية، يجب أن تستمر قيادة الآلية بالمواظبة على ضمان التعبئة لجميع أصحاب المصلحة من خلال الاتصال المنتظم مع المنظمات الأصغر حجمًا؛ لضمان مشاركة أعضائها في الآلية.
- قد تختار الهياكل المجتمعية والمنظمات المحلية الأصغر حجمًا عدم المشاركة في آلية تقديم الشكاوي المجتمعية لأسباب عدّة، على رأسها: قلة التمويل للمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية، وقد تشعر المنظمات الأصغر حجمًا بأن لديها ما يكفي من الموارد البشرية لتسييرها للعمل مع الآلية.
- يجب التشجيع على حوارٍ محترم ومفتوح بين آلية تقديم الشكاوي المجتمعية وقادة المجتمعات حتى تصبح قضايا الاستغلال والانتهاك قابلة للمناقشة وحتى تُعطى الأولوية عوض أن تُقمع. ويجب إشراك قادة المجتمعات في النقاش لوضع استراتيجيات توعية ملائمة.
- قد تُفضي التأثيرات الثقافية ومواقف الكثير من السكان إلى اعتبار قضايا الاستغلال والانتهاك محرمات لا يمكن مناقشتها، وفي الكثير من الحالات قد يعمل قادة المجتمعات على إدانة منع مناقشة قضايا الانتهاك.
- مع مراعاة الهياكل المجتمعية التقليدية، يجب تشجيع المرأة على إبداء الرأي في الحوارات المجتمعية، وفي الظروف التي لا تشارك فيها المرأة في القيادة المجتمعية، يجب أن تسعى آلية تقديم الشكاوي المجتمعية إلى الحصول على مدخلات من النساء وإشراكهن في تصميم الآلية وتشغيلها.
- هناك قلقٌ سائد إزاء عدم الأخذ برأي المرأة في الهياكل المجتمعية التقليدية، ولا سيّما عندما لا تكون المرأة في موقع صنع القرار، وقد ينشأ عن ذلك نقصٌ في الدعوة إلى احترام حقوق المرأة وقضاياها.
- لضمان السرية، يجب أن تأتي مشاركة الهياكل المحلية في آلية تقديم الشكاوي على شكل علاقة تعاقدية، شأنها شأن أيّ شراكةٍ أخرى. ويجب أن يوقع الأعضاء المحليون على اتفاقات سرية وأن يتم إطلاعهم على مخاطر تقاسم المعلومات الحساسة التي يقدمها مقدّم الشكاوي، تمامًا كما يعي العاملون في المجال الإنساني هذه المخاطر.
- قد يؤدي عدم وجود مدونات قواعد سلوك جيدة الصياغة وسياسات مُحكّمة في شأن حماية البيانات بالنسبة إلى المنظمات المجتمعية وقيادات المجتمع إلى انتهاك سرية المعلومات الحساسة التي قدّمها مقدّم الشكاوي، وقد تُعرض هذه الانتهاكات سلامة الناجين ومقدّم الشكاوي إلى الخطر، ما يولّد شعورًا بالخوف من العواقب والانتقام في نفوسهم، وينال من نزاهة الآلية.

3.10. تفعيل الشكاوي عبر دمج الحماية من الاستغلال والانتهاك في البرامج والمشاريع

الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين هي مسؤولية جماعية لجميع الجهات الفاعلة الإنسانية ومن المتوقع أن تعمل الجهات الفاعلة في جميع القطاعات على منع ذلك ومعالجة الحوادث عند حدوثها. لذلك يجب أن تنعكس الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بطريقة تجعل ذلك واضح. بالإضافة إلى ذلك، يجب توضيح الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين كجزء لا يتجزأ من "البرمجة الجيدة". حيث يجب أن تتضمن جميع البرامج والمشاريع إجراءات لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما. كما تُحدّد المعايير الدنيا العالمية بوضوح الحاجة إلى إدراج الحماية من الاستغلال والانتهاك في جميع المشاريع والبرامج. عادةً يكون كل برنامج أو مشروع مختلف عن الآخر، وستختلف الإجراءات المطلوبة وفقاً للسياق. لذلك من المهم أن يتم دمج قضايا الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في البرمجة منذ البداية، ويجب أن يشمل ذلك تقييماً أولياً للمخاطر، ورسم خرائط الحالات، وآلية الشكاوي الموضوعة لمخاوف الاستغلال و التحرش، ويجب قياس أنشطة ونتائج الحماية من الاستغلال والانتهاك وإدماجها في تقارير المشروع؛ من أجل المساعدة في ضمان أن تكون المشاريع والخدمات آمنة وشاملة، كما يوصى باتباع نهج مشترك للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومشاركة المجتمع والمساءلة (CEA) والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج (PGI).

3.11. إجراءات دمج الحماية من الاستغلال والانتهاك في المشاريع والخدمات

يجب تضمين الحد الأدنى من الإجراءات التالية في جميع المشاريع والخدمات:

1. آلية الشكاوي:

دمج آلية للاستماع والتعامل مع التعليقات والشكاوي الواردة من المجتمعات التي نعمل معها في تصميم المشروع يجب تضمين الحد الأدنى من الإجراءات يجب أن يشمل ذلك المخاوف المتعلقة بالاعتداء والاستغلال والاعتداء وسوء استخدام الأموال والاحتيال والفساد، كما يجب تصميمه بمشاركة أفراد المجتمع من جميع الأجناس والأعمار والقدرات، ويجب تدريب الموظفين والمتطوعين على كيفية إدارته.

2. الحالات:

- يجب وضع خططاً لرسم خرائط لمسارات الإحالة، بما في ذلك: جودة الخدمات، تصور المجتمع للخدمات والحوافز التي تحول دون الوصول إليها.
- نشر مسارات الإحالة للموظفين والمتطوعين وأفراد المجتمع الذين يعبرون عن مخاوفهم. ويجب أن تشمل الخدمات: حماية الطفل، الرعاية الصحية (بما في ذلك خدمة رعاية الصحة الإنجابية)، الاتجار بالأشخاص، تقديم المشورة والخدمات القانونية، كحد أدنى.

3. تبادل المعلومات:

- تقديم خطط لضمان حصول المجتمعات، ولا سيما الأكثر ضعفاً وتهميشاً، على معلومات دقيقة وثنائية الاتجاه في الوقت المناسب وبالإمكان الوصول إليها بسهولة، لذا يجب أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: معلومات عن هويتنا، مبادئنا الأساسية، الحقوق (بما في ذلك الحق في المعاملة باحترام، والحق في تلقي المساعدة الإنسانية مجاناً وبدون التعرض للاستغلال أو الأذى).

4. نظرة عامة على البرنامج والأنشطة وتفاصيل الاتصال وكيفية الإبلاغ عن مشكلة:

عند الاقتضاء يجب أن تتضمن أيضاً معلومات منقذة للحياة، مثل: التنبؤات الجوية، الرسائل المتعلقة بالصحة. يجب أن تعتمد قنوات الاتصال على ما يفضله أفراد المجتمع، لا سيما الفئات الضعيفة أو المهمشة.

5. الشمول:

تقديم خطط لضمان إتاحة البرنامج للأشخاص من جميع الأجناس والأعمار والقدرات والخلفيات. بحيث يجب أن تسترشد هذه الخطط بجمع وتحليل البيانات المصنفة ومناقشات مجموعات التركيز مع الفئات الضعيفة. أمّا عندما لا يكون ذلك ممكناً (على سبيل المثال في المراحل المبكرة لحالة طوارئ سريعة الظهور أو في المناطق ذات الوصول المحدود إلى السكان المتضررين)، يمكن تقديم التّقدّيرات باستخدام الإحصاءات الوطنية والدولية أو البيانات التي تمّ جمعها من قبل المنظمات الأخرى أو من خلال المسوحات الصغيرة أو مقابلات المخبرين الرئيسية مع الأشخاص الذين يعملون مع الأشخاص الضعفاء من جميع الأجناس والأعمار والقدرات في المجتمع.

6. تصميم وخطة الدعم لضمان اتخاذ إجراءات إضافية لإدراج الفئات الأكثر ضعفاً في البرنامج المخاطر:

- عند التخطيط لأنشطة المشروع، يجب القيام بتحليل مخاطر الحماية والقدرات، بما في ذلك مخاطر الاستغلال والانتهاك الجنسين من قبل العاملين في المجال الإنساني، وضمان تكامل إجراءات التخفيف في جميع مراحل التدخل. وهذا يشمل:
- الحفاظ على المعلومات آمنة وسرية (عند معالجتها وإعادة توجيهها داخلياً ونقلها خارجياً).
- مساحات آمنة لأنشطة البرنامج.
- فرق متوازنة بين الجنسين.
- الإشراف/ الفحوصات؛ للتأكد من أن الموظفين والمتطوعين ليسوا بمفردهم مع طفل (أقل من 18 عاماً) أو شخص بالغ ضعيف.

7. المؤشرات:

- وذلك من خلال:
- التّأكد من أن المجتمع يعمل كمصدر رئيسي للمعلومات.
- يُشارك المجتمع حيثما أمكن مشاركة نشطة في التقييم، بما في ذلك مستويات الرضا وإمكانية الوصول إلى البرنامج، وكيف تم تقديمه على سبيل المثال: أعضاء المجتمع شعرت جميع الأجناس والأعمار والقدرات بالأمان والقدرة على المشاركة.
- يعتمد البرنامج مدى ومستوى العمل بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك في أي مشروع على سياقه المحدد وجدوله الزمني وتمويله وقدرة الجمعية الوطنية.
- ومع ذلك كله يجب أن تهدف جميع المشاريع إلى الوصول إلى الأهداف المذكورة أعلاه - كحد أدنى - عندما تعمل أجزاء أخرى من الحركة و/ أو شركاء خارجيون مع الجمعية الوطنية ينبغي بذل الجهود لتنسيق دعم الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسين ومواءمة النهج قدر الإمكان.

8. تفعيل الإجراءات العملية لتوجيه القيادة والمقر والفرق الميدانية:

- تدريب الموظفين والمتطوعين على مشاركة المجتمع والمساءلة، والحماية من الاستغلال والانتهاك، والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج.
- إشراك أعضاء المجتمع من جميع الأجناس والأعمار والقدرات في تصميم النظام وتقييم مستوى رضاهم عنه.
- يتم جمع الملاحظات والشكاوي، بما في ذلك مخاوف الاستغلال من أعضاء المجتمع بناءً على القنوات المفضلة، ويتم توثيق وتتبع الاستجابة والنتائج لمخاوف الاستغلال.
- غالباً ما يتعيّن على فرق العمليات والفرق الميدانية النظر في العديد من الموضوعات والقضايا والأولويات المتنافسة.
- يمكن اعتبار الحماية من الاستغلال والانتهاك معياراً أساسياً أدنى للمساعدة في ضمان أن البرامج والخدمات "لا تسبب ضرراً" كما أنه جزء من المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة ومتطلب للعديد من المانحين، بما في ذلك الحكومات والأمم المتحدة.
- إجراء تقييم مخاطر الاستغلال والانتهاك، لأنّ تقييم مخاطر الاستغلال يعد أمراً مهماً.

الملاحق

مُلحق (1)

مدونة قواعد السلوك لجميع العاملين في حالات الطوارئ

تمّ تطوير مدونة قواعد السلوك هذه للوكالات والجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في أنشطة الاستجابة للطوارئ وإعادة الإعمار بعد حدوث حالة طوارئ. ويترتب على هذه الجهات واجب رعاية النساء والفتيات والرجال المتضررين من جميع الأعمار وضمان معاملتهم بكرامة واحترام. كما يجب على جميع العاملين التأكد من مراعاة الحد الأدنى من معايير السلوك بغض النظر عمّا إذا كان الشخص في الخدمة أو خارجها.

من أجل منع الاستغلال الجنسي وجميع أشكال الإساءة، بما في ذلك الإساءة الجنسية والجسدية والعاطفية والإهمال، يجب احترام المبادئ الأساسية التالية (من جانب أي شخص يُشارك في المساعدة الإنسانية أو يشارك في أنشطة إعادة الإعمار):

- يجب على جميع العاملين ضمان تقديم المساعدة بطريقة آمنة ومحترمة وبكرامة ويمكن الوصول إليها بشكلٍ متساوٍ للنساء والفتيات والفتيان والرجال من مختلف الأعمار والقدرات.
- يعتبر الاستغلال الجنسي وجميع أشكال سوء المعاملة من جانب العاملين الذين يقدمون المساعدة الإنسانية سوء سلوك جسيم، ومن ثم فهي أسباب كافية لإنهاء الخدمة.
- يحظر تبادل الأموال أو التوظيف أو السلع أو الخدمات أو الوعود الكاذبة مقابل الجنس، بما في ذلك الخدمات الجنسية أو غيرها من أشكال السلوك المهيّن أو الاستغلال، بما في ذلك المحسوبية، أو شراء هذه الخدمات لأطراف ثالثة. يشمل ذلك تبادل المساعدة المستحقة للمستفيدين.
- تُمنع العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والنساء المتأثرين والفتيات والأولاد والرجال بشدة؛ لأنها تستند إلى ديناميكيات السلطة غير المتكافئة أصلاً. مثل هذه العلاقات تقوض مصداقية ونزاهة عمل المساعدات الإنسانية.
- في حالة قيام عامل بتطوير شكوك أو اشتباه يتعلق بالانتهاك والاستغلال الجنسيين أو أشكال أخرى من سوء المعاملة من جانب عامل زميل سواءً في نفس الوكالة أم لا، يجب عليه أو عليها الإبلاغ عن هذه المخاوف من خلال آليات الإبلاغ القائمة المعمول بها.
- يتعين على العاملين الذين يقدمون المساعدة الإنسانية إيجاد بيئة تمنع الاستغلال الجنسي وجميع أشكال الإساءة والحفاظ عليها.
- التشجيع على تنفيذ مدونة السلوك هذه يتحمل المدراء على جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير الأنظمة التي تحافظ على هذه البيئة.

مُلحق (2)

بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك

يُحدد البروتوكول مجموعة مشتركة من القواعد والمعايير على أساس الأطر القائمة؛ لتعزيز النهج المنسق على نطاق المنظومة لتقديم المساعدة والدعم، وبما يعطي الأولوية لحقوق وكرامة ضحايا الاستغلال والانتهاك. ويتمشى هذا النهج مع الجهود التي تبذلها الأمم المتحدة لمنع الاستغلال والانتهاك والتصدي لهما مع اعتبار الممارسات الجيدة المعمول بها في التصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي. لمزيد من الاطلاع انقر على الرابط التالي:

https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/sites/www.un.org.preventing-sexual-exploitation-and-abuse/files/un_victim_assistance_protocol_arabic_final.pdf

مُلحق (3)

التدابير الخاصّة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسين: نهجٌ جديد

يعرض هذا التقرير استراتيجية الأمين العام الرامية إلى تحسين النهج الذي تتبعه المنظمة على نطاق المنظومة ككل إزاء منع الاستغلال والانتهاك والتصدي لهما.

وتركز الاستراتيجية على أربع مجالات عمل رئيسية هي:

1. مراعاة الضحايا.
 2. إنهاء الإفلات من العقاب.
 3. إشراك المجتمع المدني والشركاء الخارجيين.
 4. تحسين الاتصالات الاستراتيجية في مجالي التنقيف والشفافية.
- لمزيد من الاطلاع انقر على الرابط التالي:

<https://drive.google.com/file/d/0Bx3tr-XG3qnSN1hZcnBxd0R2Sm8/view>

<https://undocs.org/ar/A/71/818>

مُلحق (4)

السياسات والبروتوكولات لمنظومة الأمم المتحدة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك

1. نشرات الأمين العام.
 2. قواعد السلوك.
 3. البروتوكولات.
 4. السياسات: المنظمات الإقليمية والدولية.
- لمزيد من الاطلاع انقر على الرابط التالي:

<https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/ar/content/policies>

مُلحق (5)

وحدات التَّحقيق/ وحدات الإبلاغ عن الاستغلال

اسم الوكالة / الجهة	المختص	قنوات التَّواصل
مركز حماية الاسرة في وزارة الداخلية	المدير العام	
CARE مُنظمة كير الدُوليَّة	الأمين العام	جنيف سويسرا شيمين دي باليكسيرت cisecretariat@careinternational.org
FAO منظمة الأغذية	مكتب الأخلاقيات	Ethics-Office@fao.org +39 06 57054151 :2/1
IMC الهيئة الطَّبيَّة الدُوليَّة	فريق قضية الاستغلال والانتهاك الجنسي	seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org seareport@InternationalMedicalCorps.org +1 (310) 826 - 7800 +1 (310) 453 - 3914
IOM منظمة الهجرة الدُوليَّة	مكتب الأخلاق والسلوك	ECO@iom.int
IRC لجنة الإنقاذ الدُوليَّة	وحدة الأخلاقيات والشكاوى	integrity@rescue.org www.ethicspoint.com +1 (866) 654 - 6461 +1 (503) 352 - 8177 8001212
OCHA مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	الخط الساخن لمكتب خدمات الرقابة الدَّاخليَّة	oios.un.org investigationsoios@un.org
OHCHR مفوضيَّة الأمم المتَّحدة لحقوق الإنسان	قسم المشاركة الموضوعية، الإجراءات الخاصة والحق في التنمية	phicks@ohchr.org investigationsoios@un.org + 41 22 917 1234
UNDP برنامج الأمم المتَّحدة	مكتب التدقيق والتحقيقات	hotline@undp.org +1 770 - 776 - 5678

+1 877 - 557 - 8685			الإيمائي
+1 770 409 5008	الفاكس		
نائب المدير (التحقيقات) مكتب التدقيق والتحقيقات NY 10017، نيويورك، نيوستريت، الولايات المتحدة	العنوان		
investighotline@unfpa.org	البريد الإلكتروني	مكتب التدقيق وخدمات التحقيق	UNFPA صندوق الأمم المتحدة للسكان
+1 (212) 297 5200	الهاتف		
ثرد أفينيو، الطابق الخامس، نيويورك، NY 10158، الولايات المتحدة الأمريكية	العنوان		
inspector@unhcr.org	البريد الإلكتروني	المفتش العام للمفوضية	UNHCR المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
www.unhcr.org	الموقع الإلكتروني		
+41 22 739 8844	الخط الساخن		
+41 22 739 7380	الفاكس		
94 رو دو مونتيريلانت، 1202 جنيف	العنوان		
integrity1@unicef.org	البريد الإلكتروني	مكتب التدقيق الداخلي والتحقيقات	UNICEF اليونيسيف
hotline@wfp.org	البريد الإلكتروني	مكتب المفتش العام	WFP برنامج الأغذية العالمي
+39 06 6513 3663	الخط الساخن		
+39 06 6513 2063	الفاكس		
ethicsoffice@who.int	البريد الإلكتروني	مكتب الأخلاقيات	WHO منظمة الصحة العالمية
www.who.int	الموقع الإلكتروني		
worldvision.ethicspoint.com	الموقع الإلكتروني	الخط الساخن للنزاهة	WVI منظمة الرؤية العالمية

للحصول على أحدث معلومات الاتصال، يرجى زيارة موقع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على:
interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse
 قائمة الاتصال - وحدات الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

مُلحق (6)

نموذج استمارة تقرير الحوادث

رقم الملف: ()

معلومات شخصية

مهم:

جمع المعلومات في فترة التقرير هي عنصر حاسم في هذه العملية، وينبغي أن يكون التقرير موضوعياً ودقيقاً، مع التركيز على الحقائق والمعلومات ذات الصلة التي سوف تساعد عندما يحين وقت التصرف.

- عندما يكشف طفل عن سوء معاملة أو اعتداء، تأكد من طرح الأسئلة التي تقود إلى فهم واضح لما يقوله الطفل وضمان أمن ورفاهية الطفل، لا تبحث عن أكثر من ذلك.
- إبلاغ الشخص أن جميع المعلومات الواردة في الشكوى سوف تبقى سرية.
- كن متقبلاً لصاحب الشكوى والاستماع إلى ما يود قوله.
- سجّل بشكل واضح ما قاله صاحب الشكوى بكلماته الخاصة.
- خذ وقتاً للتحقق مع صاحب الشكوى من كونك قد فهمت كل شيء قبل الكتابة.
- اسمح لصاحب الشكوى بقراءة ما كتبته. إذا كان صاحب الشكوى من الأميين، اقرأ النص للتأكد من أن ما كتبته هو ما يعنيه أو تعنيه.
- اسأل الشخص إذا كان أو كانت راضية عما هو مكتوب، إذا لم يكن الأمر كذلك، قم بتصحيح النص معهم.

معلومات من مقدم الشكوى:

اسم	العائلة	الاسم الكامل:	الاسم الكامل:
.....
تاريخ تقديم الشكوى:	/ / م	الهاتف:
اسم	المخيم:	العنوان:
.....	المخيم:
آخر:	المجتمع:
.....
* فئة الشكوى ² :	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	آخر: <input type="checkbox"/>
.....

2 فئة الشكوى:

الفئة 5: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك ضد الكبار (رجل أو امرأة)، وقت المعالجة: من 4 أسابيع لمدة 3 أشهر.
الفئة 6: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك على الأطفال (الصبي أو الفتاة تحت سن 18 سنة)، وقت المعالجة من 4 أسابيع لمدة 3 أشهر.

مُلحق (7)

نموذج استمارة الشكاوي

الشَّكوى:

إِستخدِمِ عِبَارَاتٍ صَاحِبِ الشَّكوى بِشَكْلِ حَرْفِيٍّ، وَاطْرَحِ الأَسْئَلَةَ؛ لِلحُصُولِ عَلَى مَعْلُومَاتٍ هَامَّةٍ كَثِيرَةٍ عَلَى قَدْرِ الإِمْكَانِ. وَكحِدِ أَدْنَى يَنْبَغِي أَنْ يُشِيرَ مُقَدِّمُ الشَّكوى إِلَى مَاذَا وَكَيْفَ وَأَيْنَ وَمَتَى تَمَّتِ الشَّكوى.

تاريخ وقوع الحادثة (متى؟):

.....
.....
.....
.....

الإسم الكامل للضَّحِيَّة (مَنْ؟):

.....
.....
.....

سن المجني عليه:

.....
.....

أَيْنَ؟:

.....
.....
.....
.....

كيف؟:

.....
.....
.....
.....

ماذا؟:

.....
.....

.....
.....
معلومات حول المتهَم: (الرجاء تشفير اسم المتهَم)
اسم المتهَم:
.....
وظيفة المتهَم:
.....
المنظمة التي يعمل بها المتهَم:
.....
علاقة بالضحية:
.....
الإقامة الحالية للمتهَم (إذا كانت معروفة):
.....
.....
.....
الجنس:
.....
الوصف الجسدي للمتهَم:
.....
.....
.....
.....
.....

مُلحق (8)

نموذج للشكاوي المتعلقة بالاستغلال والانتهاك على وجه التحديد

هل تمّ إبلاغ الضَّحَّة على الرِّعاية الطِّبِّيَّة المُتاحة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
إذا كان الجواب بـ(نعم)، هل سعت الضَّحَّة وراء العلاج الطِّبِّي بعد الحادث؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
إذا كان الجواب بـ(نعم)، هل قدّمت مُنظَّمة الصِّحة العالميَّة المُعالجة؟
إذا كان الجواب بـ(لا)، فمُ بإحالة الشَّكوى على الرِّعاية الطِّبِّيَّة الأقرب، وفُهم بالمُتابعة إلى أن يتلقَّى الخدمات المُتاحة.
وهل إتصلت الضَّحَّة بالشرطة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
إذا كان الجواب بـ(نعم)، ما الذي تمّ إنجازه؟
إذا كان الجواب بـ(لا)، هل طلبت الضَّحَّة مُساعدة الشرطة، وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟
هل إتصلت الضَّحَّة بالخدمات القانونيَّة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
الاسم الكامل للقائم بالنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي، والانتهاك الجنسيّ
المنظَّمة/
الوكالة:
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى

مُلحق (9)

نموذج إحالة الشكاوي من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
(الإستغلال والإنتهاك الجنسيين)

إسم صاحب الشكوى:		الأصل العرقي/ الجنسية:	
.....		
العنوان/ تفاصيل الإتصال:			
.....			
العمر:	الجنس:	رقم الهوية:	
.....	
إسم الضحية (إذا كان مختلفاً عن المشتكى):			
.....			
الأصل العرقي/ الجنسية:			
.....			
العنوان/ تفاصيل الإتصال:			
.....			
.....			
.....			
.....			
العمر:	الجنس:	رقم الهوية:	
.....	
إسم (أسماء) وعنوان الوالدين، إذا كان دون سن 18 سنة:			
.....			
.....			
.....			
هل أعطت الضحية موافقة لإكمال هذا النموذج؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا			
تاريخ الحادث:		وقت الحادث:	
/ / م		موقع الحادث:	
الحالة العاطفية والبدنية للضحية (وصف أي تخفيضات، كدمات، تمزقات، السلوك، والمزاج):			
.....			
.....			
.....			

أَسْمَاءُ الشُّهُودِ، وَمَعْلُومَاتُ الْإِتِّصَالِ:

وصف مُختصر "للحادِث" (إرفاق صفحات إضافية إذا لَزِمَ الأمر):

عُنْوانُ وظيفَةِ الشَّخْصِ المُتَّهَمِ:

إِسْمُ الشَّخْصِ أَوْ الْأَشْخَاصِ المُتَّهَمِينَ:

الْمُنْظَمَةُ الَّتِي يَعْمَلُ بِهَا الشَّخْصُ المُتَّهَمُ:

عُنْوانُ الشَّخْصِ المُتَّهَمِ (إذا كان معروفًا):

الْجِنْسُ:

العُمُر:

الوصف الجسدي للمُتَّهَمِ:

هل تَمَّ الْإِتِّصَالُ بِالشَّرْطَةِ مِنْ قِبَلِ الضَّحِيَّةِ؟ ☐ نَعَمْ ☐ لَا

إذا كانَ الجوابُ بـ(نعم)، ماذا حدث؟

إذا كانتَ الإجابةُ بـ(لا)، هل تُريدُ الضَّحِيَّةُ مُسَاعَدَةَ الشَّرْطَةِ. وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟

هل سعت الضَّحِيَّة وراء العلاج الطَّيِّ المُتوفَّر؟ ☐ نعم ☐ لا

إذا كانَ الجواب بـ(نعم)، هل سعت الضَّحِيَّة وراء "العلاج الطَّيِّ" لهذا الحادث؟ ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بـ(نعم)، هل قدمت مُنظَّمة الصِّحة العالميَّة المعالجة؟ ما هو التَّشخيص والمآل؟

.....

.....

.....

هل إتخذت التَّدابير الأمنيَّة المُباشرة للضَّحِيَّة؟

.....

.....

.....

.....

من هو المسؤول عن ضمان خِطَّة السَّلامة (الاسم، العُنوان، المُنظَّمة):

.....

.....

.....

أي معلوماتٍ أُخرى ذات صلة في مُقابلة (بما في ذلك الإِصال مع المُنظَّمت الأُخرى):

.....

.....

.....

التَّفصيل المُتعلِّق بالإِحالات والمشورة بشأن الصِّحة والإِحتياجات التَّفسيَّة الإجتماعيَّة والقانونيَّة للضَّحِيَّة التي أُضيفت بواسطة مُعد

التَّقرير:

.....

.....

.....

.....

التَّاريخ/الوقت/المكان	المركز/ مُنظَّمة	إسم	كاتب التَّقرير

هل تمَّ إبلاغ صاحب الشَّكوى حول الإِجراءات المُنظَّمة للتعامل مع الشَّكاوي؟ ☐ نعم ☐ لا

توقيع/ ختم الإِبهام لصاحب الشَّكوى مما يُشير إلى مُشاركة النَّمودج مع الهيكل الإداريَّة ذات الصِّلة HC/RC/SRSG

.....

.....

.....

مُوافقة صاحب الشَّكوى للبيانات التي سيتمُّ تقاسمها مع الكيانات الأُخرى (راجع أَيْهم ينطبق):

.....

.....

.....

.....			
□ الشرطة:			
□ وكالة خدمات المجتمع:			
.....			
□ مركز الصحّة:			
□ مركز آخر:			
تاريخ إعادة توجيه التقرير للإدارة ذات الصلة:			
.....			
التوقيع	المنصب	الاسم	تلقي الإدارة ذات الصلة:

مُلحق (10)

الشُّروط المرجعيَّة لمراكز تنسيق آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعيَّة

الدور:

يتم تعيين القائمين بالتنسيق لدى آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية من داخل وكالات آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية المشاركة وهم يمثلون وكالاتهم في أنشطة آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية والحماية من الاستغلال أو الانتهاك. ويقومون بتقديم تقاريرهم إلى منسق آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية/ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمشاورات مع المجتمعات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، فإنهم يقدمون تقريراً إلى وكالاتهم بخصوص التقدم المحرز في آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية والمعرفة المكتسبة من العمل مع الآليَّة، وتقوم كل وكالة مشاركة في الهيئة بتعيين شخصين قائمين بالتنسيق للعمل مع آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية؛ امرأة واحدة ورجل واحد، في أفضل الحالات.

الاجتماعات:

يجتمع القائمون بالتنسيق لدى آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية في يوم الإثنين الثاني من كل شهر من أجل تبادل الآراء والتحديثات والخبرات المتعلقة بأنشطة آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية والحماية من الاستغلال والانتهاك، ويتم التشاور مع منسق أنشطة آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية، ومعالجة القضايا مع التدريب وأنشطة التوعية عند الضرورة. ويجب أن تقوم الاجتماعات المنتظمة بتيسير تبادل المعلومات بشأن التدابير التي اتخذتها كل وكالة لمنع ومعالجة الاستغلال والانتهاك (المحافظة على السريَّة)، ومتابعة الأحداث.

المسؤوليات:

1. أنشطة التوعية:
 - تخطيط وتنظيم دورات تدريبية للعاملين في مجال المساعدة الإنسانية داخل منظماتهم في المنظمة الدولية على الحماية من الاستغلال والانتهاك ومدونة قواعد السلوك التابعة للوكالة.
 - تخطيط وتنظيم حملات توعية للمجتمعات المحلية بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك وآليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية تركيز على حقوق المستفيدين وكيفية استخدام الآلية.
2. الشكاوى:
 - العمل كقناة شخصية لمقدمي شكاوي الاستغلال والانتهاك.
 - تسجيل جميع المعلومات في نموذج التقرير المناسب للحدث.
 - أثناء الشكاوي الشخصية: يتم نقل الخطوات المقبلة المتوقعة التي تشمل الأطر الزمنية ودور آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية وإجراءات وكالة التحقيق المحتملة حتى تتم إدارة التوقعات.
 - استرداد الشكاوي من صناديق الاقتراحات المجهولة كما هو منظم من قبل إجراءات التشغيل الموحدة.
 - العمل مع منسق آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية والحماية من الاستغلال والانتهاك؛ لضمان إحالة الضحايا إلى خدمات المساعدة المناسبة.
 - سيشارك القائمون بالتنسيق لدى آليَّة تقديم الشكاوي المجتمعية المدربة المتمرسية بحماية الطفل في قضايا الناجين من الأطفال.

- دعم منسق آلية تقديم الشكاوي المجتمعية والحماية من الاستغلال والانتهاك في رصد الشكاوي وتقديم تعليقات المشتكي/ الناجي عند الحاجة.

3. التنسيق:

- العمل بمثابة القناة الرئيسية لتبادل معلومات الحماية من الاستغلال والانتهاك بين الوكالات في اجتماعات التنسيق ذات الصلة.

- الاستجابة لطلبات المعلومات المتعلقة بأنشطة الحماية من الاستغلال والانتهاك.

4. إدارة آليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة:

- إجراء مشاورات منتظمة مع المجتمعات المحلية من مرحلة التصميم وطيلة عمر آلية تقديم الشكاوي المجتمعية بما يؤدي إلى التكيف الفعال للبرامج.

- المساهمة في تبادل الخبرات وأفضل الممارسات أثناء التنفيذ والرصد والتقييم.

- إنتاج ملاحظات تسليم مناسبة عند الخروج من الموقع.

الشروط المرجعية العامة:

تقوم مراكز تنسيق آلية تقديم الشكاوي المجتمعية التابعة لهذه الهيئة بالدعوة مع مواردها البشرية و/أو إدارتها العليا لضمان إدراج مسؤوليات الحماية من الاستغلال والانتهاك المذكورة أعلاه في توصيف وظائفها. ويعتبر هذا الأمر ضروريا لتكريس الوقت اللازم للمشاركة المستمرة والهادفة مع آلية تقديم الشكاوي المجتمعية، بما في ذلك: حضور اجتماعات التنسيق والدورات التدريبية وفعاليات التوعية للمجتمع المحلي والأنشطة الأخرى المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك.

الملف الشخصي:

1. يجب أن تكون القائم بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوي المجتمعية أحد موظفي الوكالة العضو في آلية تقديم الشكاوي المجتمعية.

2. يجب أن يكون قادراً على الوصول بسهولة إلى فريق الإدارة وينبغي أن يكون على مستوى كافٍ ليكون قادراً على الشروع في التغيير المؤسسي.

3. يجب أن تتوفر للقائم بالتنسيق المهارات والخبرات التالية:

- ثبوت النزاهة والموضوعية والكفاءة المهنية.
- إظهار الحساسية إزاء التنوع الثقافي وقضايا النوع الاجتماعي.
- القدرة على الحفاظ على السرية (أي التدريب على حماية البيانات).
- إجادة اللغات المعنية.
- خبرة واضحة في العمل مباشرة مع المجتمعات المحلية.

التدريب:

بالإضافة إلى الدورات التدريبية المنتظمة لموظفي الحماية من الاستغلال والاعتداء يجب أن يتلقى القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوي المجتمعية دورات تدريبية؛ لمساعدتهم على إنجاز واجباتها في آلية تقديم الشكاوي المجتمعية بنجاح. وتشمل هذه الأمثلة ما يلي:

1. كيمثلي وكالاتهم في الحماية من الاستغلال والانتهاك في المجتمعات المتضررة، يجب تدريب القائمين بالتنسيق على المبادئ التوجيهية لهذه الهيئات، بما في ذلك معايير السرية والسلامة والصحة/الاحتياجات النفسية والاجتماعية للناجين.

2. ينبغي للقائمين بالتنسيق بوصفهم الأشخاص الرئيسيين الذين يتلقون الشكاوي الشخصية، أن يكونوا على دراية تامة بعملية آلية تقديم الشكاوي المجتمعية برمتها.

3. ينبغي تدريب القائمين بالتنسيق على الأشكال الأخرى لسوء السلوك بالإضافة إلى الاستغلال والانتهاك من أجل تعزيز قدراتهم على التعرف على الاستغلال والانتهاك عندما يختلط بمسائل أخرى.
4. ينبغي أن يكون القائمون بالتنسيق على دراية بالسياسات والإجراءات المتبعة في جميع وكالات آلية تقديم الشكاوي المجتمعية، وذلك لضمان تقديم معلومات دقيقة وإدارة توقعات صاحب الشكوى أثناء التعهد.
5. ينبغي أن يكون القائمون بالتنسيق ملمين أيضاً بإجراءات التحقيق العامة لجميع وكالات آلية تقديم الشكاوي المجتمعية المشاركة التابعة للهيئة، فضلاً عن المعايير الدولية المتعلقة بجمع الأدلة، بحيث لا تضر عملية التعهد بالقضية التحقيق اللاحق من جانب الوكالة.
6. عندما يكون لدى الدولة و/أو الحكومات المحلية التي تقع فيها اللجنة قوانين إلزامية للإبلاغ عن حوادث الاستغلال والانتهاك تقع على عاتق القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوي المجتمعية مسؤولية القيام بتحديثات بشأن القوانين الوطنية ذات الصلة وإدراجها في إجراءات آلية تقديم الشكاوي المجتمعية ومجموعة المعلومات المتعلقة بالناجين/المشتكيين، حسب الاقتضاء وتستعرض هذه الاختصاصات على أساس سنوي وتنقح حسب الاقتضاء.

المراجع

1. دليل أفضل الممارسات المجتمعية – آليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة بين الوكالات -الحماية من الاستغلال و الانتهاك – المنظمة الدولية للهجرة -2016
2. الآثار النفسية والاجتماعية على الناجيات من الاعتداء – مركز نظرة للدراسات النسوية - ورقة بحثية – 27 ديسمبر 2016 - <http://nazra.org/node/522>
This Regional Inter-Agency Community-Based Complaint Referral Mechanism -Regional safe space network -USA
IASC PSEA -global_standard_operating_procedures_june_2016_
UN victim assistance protocol -Dec 2019
IOM's FAQs on Inter-Agency PSEA (2019)
PSEA implementation quick reference handbook - Corinne Davey and Lucy Heaven Taylor, GCPS Consulting UK, CHS Alliance 2017
Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) -Inter-agency cooperation in community-based complaint mechanisms-Many 2016
PSEA-Operational-Manual-EN -IFRC
2002 - IASC poa and report Arabic

PSEA IMPLEMENTATION
QUICK REFERENCE
HANDBOOK PSEA IMPLEMENTATION
QUICK REFERENCE
HANDBOOK

نبذة عن مؤسسة التنوير



مؤسسة مدنية غير حكومية وغير ربحية، تتمتع بالشخصية الاعتبارية ولها ذمة مالية مستقلة وتمارس نشاطها المجتمعي بموجب تصريح رقم (569) الصادر من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بتاريخ 17/10/2011.

تعمل المؤسسة في المجال التنموي والإنساني وتلتزم بالمبادئ والمعايير الإنسانية وتتبنى كل الحقوق للفئات الضعيفة في المجتمع. تأسست التنوير عام 2004 كجمعية ريفية (جمعية التنوير)، اقامت العديد من الأنشطة في نطاقها الجغرافي. وفي العام 2009 تم تحديث رؤيتها ورسالتها وأهدافها وتوسيع نشاطها لتظهر بحلتها التنموية الجديدة وقدمت العديد من الأنشطة والمشاريع في محافظة إب. في 2011 وسعت التنوير أنشطتها كمؤسسة (مؤسسة التنوير للتنمية) بموجب تصريح صادر من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل لتزاول أنشطتها في مختلف محافظات الجمهورية. استطاعت مؤسسة التنوير ان تبرز كمؤسسة تنموية إنسانية رائدة تهتم بقضايا الشباب وتعمل على معالجة قضايا المجتمع ومشاكله، كما عملت على تعزيز المواطنة الإيجابية ونشر ثقافة العمل التطوعي بين الأوساط، وساهمت بشكل واسع في الجهود الإنسانية والغاثية. كما أن المؤسسة ومن خلال فريقها الأكاديمي والبحثي تقدم مجموعة من الدراسات البحثية والاصدارات العلمية التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

لمعرفة المزيد، يرجى التواصل على

اليمن، صنعاء، ش حدة، جولة المصباحي
773893734 - 00967-1-453073

اليمن، إب، الوازعية، جانب مدرسة 14 اكتوبر
773893734 - 00967-4-425896

 facebook.com/attanweer91
 attanweer@yemen

 info@attanweer.org
 www.attanweer.org