

التوجيهات المتعلقة
بالحماية
من الاستغلال
والانتهاك الجنسيين



GICHD

مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية (GICHD)

يسعى مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية إلى الحدّ من المخاطر التي تطرحها الذخائر والمواد المتفجرة على المجتمعات، مع التركيز بشكل خاصّ على الألغام والذخائر العنقودية وغيرها من مخلفات الحرب القابلة للانفجار ومخزونات الذخيرة.

يساهم المركز في تطوير القطاع وإضفاء طابع المهنية عليه لصالح شركائه، أي السلطات الوطنية والمحلية، والجهات المانحة، والأمم المتحدة، وغيرها من المنظمات الدولية والإقليمية، والمنظمات غير الحكومية، والشركات التجارية والمؤسسات الأكاديمية. ويؤدي المركز عمله هذا من خلال دمج ثلاثة مجالات مختلفة من الخدمات: مجال الدعم الميداني الذي يركّز على تطوير القدرات وتقديم المشورة، ومجال العمل متعدد الأطراف الذي يركّز على القواعد والمعايير، ومجال البحوث والتطوير الذي يركّز على إيجاد الحلول الحديثة.

يقع مقرّ المركز في بيت السلام (Maison de la paix) في جنيف، ويعمل فيه نحو ٧٠ موظفًا من أكثر من ٢٣ بلدًا مختلفًا، ما يجعله مركزًا دوليًا يضمّ خبرات ومعارف فريدة من نوعها. ويُنجز المركز عمله بفضل المساهمات الأساسية وتمويلات المشاريع والدعم العيني المقدم من قبل أكثر من ٣٠ حكومة ومنظمة.

الشكر والتقدير

نُشرت هذه الوثيقة بفضل الدعم السخي من قبل حكومة كندا. وهذه الوثيقة هي ثمرة عمل مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية بالتعاون مع "فارزانا اليزادا" من الحملة الدولية لحظر الألغام الأرضية - تحالف مكافحة الذخيرة العنقودية. ونعرب عن شكرنا الخاص لمنظمة "دان شيرش أيد" (DanChurchAid)، والمجموعة الدنماركية لإزالة الألغام (Danish Demining Group)، والمؤسسة السويسرية لمكافحة الألغام (FSD)، ومنظمة "هالو ترست" (HALO Trust)، ومنظمة "هيومانتي أند انكلوجن" (Humanity & Inclusion)، والفريق الاستشاري الفني المعني بالألغام، و"المساعدات الشعبية النرويجية" (Norwegian People's Aid)، ودائرة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام، بالإضافة إلى كافة السلطات الوطنية التي أجابت على استبياناتنا وأجرت معنا المقابلات لإنجاز وثيقة التوجيهات هذه. كما نعرب عن تقديرنا وامتناننا للأشخاص والمؤسسات التي تعاونت معنا ضمن هذا المشروع، وقدموا لنا ملاحظاتهم، وشاركوا في مشاوراتنا وورش عملنا.

تم إعداد وثيقة التوجيهات هذه من قبل "ماريون بروفنشر" و"لورا بيسكاغليا" من مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية.

مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية

التوجيهات المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسين

مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية، جنيف، ٢٠١٩

© مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية (GICHD)

ليس في التسميات المستخدمة في هذا المنشور ولا في طريقة عرض موادّه ما يعبر عن أي رأي كان من جانب مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة الألغام للأغراض الإنسانية بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو منطقة أو مجموعة مسلحة، أو بشأن تعيين تخومها أو حدودها.

التوجيهات المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

مركز جنيف الدولي لأنشطة إزالة
الألغام للأغراض الإنسانية
(GICHD)

٢٠١٩

المحتوى

٦	القائمة المرجعية لتطبيق 'الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين'
١١	مقّمة
١٤	الهدف
١٥	الجمهور
١٦	المنهجية
١٧	القيود
١٧	التعاريف الأساسية
٢٠	الهيكليّة
٢٣	١. صياغة وتحديث سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
٢٤	المحتوى الأساسي لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
٢٦	العلاقات مع الشركاء التنفيذيين
٢٩	٢. التواصل مع الموظفين والجهات المستفيدة
٢٩	التواصل مع الموظفين
٣٢	التواصل مع الجهات المستفيدة
٣٧	٣. الإبلاغ عن الشكاوى
٣٩	قنوات الإبلاغ عن الشكاوى
٤٠	جهات التنسيق
٤٥	٤. عملية التحقيق
٤٧	ردّ الفعل الفوري على الشكاوى
٤٩	التحقيق في الشكاوى

٥٧	٥. التدابير الوقائية
٥٧	تعيين الموظفين
٥٩	ممارسات جيدة إضافية
٦٣	٦. المراقبة والتقييم
٦٥	التعليقات الختامية
٦٦	الملحق ١
٦٦	نهج عدم التسامح المطلق
٦٨	الملحق ٢
٦٨	سياسة الإبلاغ
٧٢	الملحق ٣
٧٢	المواضيع التوجيهية لمناقشات مجموعات التركيز المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
٧٥	الملحق ٤
٧٥	مثال عن اختصاصات جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
٧٩	الملحق ٥
٧٩	التوجيهات بشأن إجراء المقابلات

القائمة المرجعية لتطبيق 'الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين'

١. سياسة 'الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين' (PSEA)

- ☑ إعلام الموظفين عن صياغة و/أو تحديث السياسة وتشجيعهم على المساهمة عبر تقديم مداخلاتهم؛
- ☑ استناد محتوى السياسة إلى الممارسات الجيدة وتحديد فيها بوضوح السلوكيات الممنوعة؛
- ☑ اعتماد السياسة لنهج عدم التسامح المطلق إزاء الاستغلال والانتهاك الجنسيين؛
- ☑ توضيح حماية المبلغين عن حالات الاستغلال والانتهاك، إلى جانب التدابير التأديبية التي تُطبق في حال حدوث أي أعمال انتقامية؛
- ☑ لدى الشركاء والموردين والمتعاقدين التزامات مماثلة تستوفي المعايير الدنيا. وفي حال عدم استيفائهم المعايير الدنيا، ضمان العقد لتطبيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وشملهم بعمليات تعميم هذه الحماية وحصولهم على التدريبات الخاصة بها.

٢. التواصل مع الموظفين والجهات المستفيدة

التواصل مع الموظفين:

- ❑ إشراك الموظفين في صياغة الرسائل الأساسية التي تلخص الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين؛
- ❑ تعميم الرسائل الأساسية وآليات الإبلاغ عند توقيع العقد وفي خلال التدريب التمهيدي والتذكيري؛
- ❑ معرفة جهات التنسيق الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين كيفية تصميم رسائل التذكير بحسب الجهة المتلقية والوقت المناسب لإرسالها للموظفين.

التواصل مع الجهات المستفيدة:

- ❑ إيصال إلى الجهات المستفيدة الرسائل الأساسية المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في اللغة (اللغات) المناسبة وعلى نحو ملائم ثقافياً؛
- ❑ توافر وسائل التواصل ذات الصلة واستخدامها للرسوم التوضيحية والصور والرسائل المناسبة؛
- ❑ وصول الموظفين العاملين في الأنشطة التي تشمل التعامل المباشر مع أفراد المجتمع إلى المواد الحساسة والشاملة لنشر الرسائل الأساسية.

٣. آليات الإبلاغ

- ❑ إنشاء آليات الإبلاغ بالتشاور مع المجتمعات والجهات المعنية المحلية؛
- ❑ توافر العديد من قنوات الإبلاغ وتحديد بوضوح نقاط الاتصال المكيفة مع حاجات مجموعات الجهات المستفيدة المختلفة؛
- ❑ تحديد بشكل واضح جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وضمان توازنها من حيث النوع الاجتماعي وحصولها على التدريب الكافي.

٤. عملية التحقيق

- ❑ أخذ جميع الإشاعات والمخاوف والشكاوى على محمل الجد؛
- ❑ اعتبار السرية مبدأً أساسياً في جميع التحقيقات وتبادل المعلومات فقط عند الحاجة إلى معرفتها؛
- ❑ ثمة تقييم لسلامة وحاجات ضحية الاستغلال أو الانتهاك الجنسيين المزعومة وكافة الجهات الأخرى المعنية بالتحقيق؛
- ❑ إحالة الحالة إلى السلطات عند الاقتضاء، و فقط عندما يكون ذلك آمناً لكافة الجهات؛
- ❑ إجراء فريق التحقيق مقابلة مع الناجي من حالة الاستغلال أو الانتهاك الجنسيين المزعومة، والشهود والمتهم؛
- ❑ إتخاذ القرار من قبل فريق التحقيق المتوازن من حيث النوع الاجتماعي؛
- ❑ المحافظة على سجلات سرية لكافة الاجتماعات، وسرية التقرير النهائي.

٥. التدابير الوقائية

- ☑ تشمل عملية التوظيف التواصل مع الجهات المرجعية للتأكد من التزام المرشح بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، بالإضافة إلى طرح أسئلة معيَّنة خلال المقابلة لتحديد موقفه إزاء هذه الحماية وإمامه بها؛
- ☑ متى أمكن، إبقاء أبواب غرف الاجتماعات مع الجهات المستفيدة مفتوحة؛
- ☑ يشمل تقييم الأداء وغيرها من التقييمات مراعاة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والالتزام بها.

٦. الرصد والتقييم

- ☑ الإبلاغ عن جميع الحالات على نحو سرّي وبشكل مجهول مصدر في نظام مركزي لإدارة البيانات؛
- ☑ جمع المعلومات على أساس سنوي لرصد عملية تنفيذ السياسة وتقديم المعلومات للتغيرات المستقبلية؛
- ☑ وجود تقييمات ومراجعات منتظمة تشمل أو تتعلّق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

مقدمة

يشكل الاستغلال والانتهاك الجنسيان (SEA) من قبل العاملين في المجال الإنساني أحد أوجه قصور الحماية الأكثر خطورة، وهي انتهاكات جسيمة لمسؤولية الموظفين في المجال الإنساني التي تقضي بعدم التسبب بأي ضرر. في حين لا تعدّ حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين حوادث جديدة، إلا أنه لم يتم الكشف عن انتشار هذه الظاهرة إلا في العام ٢٠٠٢ بعد ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل العاملين في المجال الإنساني بحق نساء وأطفال لاجئين ونازحين في غرب أفريقيا^١ ويهدف إقرار أن المشكلة هي مشكلة عالمية، تم إنشاء في العام ٢٠٠٢ فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) (IASC)، وكان هدفها على المدى القصير توضيح المعايير الأساسية للسلوكيات ووضع الإجراءات العملية لمعالجة السلوكيات الخاطئة المرتكبة من قبل موظفي الأمم المتحدة والموظفين ذوي الصلة في المجالين الإنساني والتنمية.

في العام ٢٠٠٣، أصدرت نشرة الأمين العام للأمم المتحدة المعنونة *'التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين'*^٢ لتصبح وثيقة تاريخية توضح نهج الأمم المتحدة لعدم التسامح المطلق إزاء الاستغلال والانتهاك الجنسيين^٣. ومن بين العوامل الرئيسية لهذه النشرة إلزامية الإبلاغ، وتعني إلزام موظفي الأمم المتحدة والشركاء التنفيذيين الإبلاغ بشكل فوري عن أي مخاوف أو شكوك بشأن أي استغلال أو انتهاك جنسي مرتكب من قبل زملاء لهم، من خلال آليات الإبلاغ القائمة. وفي الوقت نفسه، اتخذت المنظمات الدولية بسرعة خطوات في الاتجاه نفسه، إما بشكل فردي من خلال اعتماد مدونات قواعد السلوك، ونظم الإبلاغ وآليات التحقيق، أو بشكل جماعي من خلال فرق التنسيق وغيرها من المبادرات^٤.

١. "اسميتا نايك"، "The West Africa sex scandal"، ٢٠٠٣.

٢. نشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST/SGB/2003/13)، ٢٠٠٣.

٣. المرجع نفسه.

٤. Humanitarian Practice Network. The HAP and humanitarian accountability، ٢٠٠٣.

ثم أتت أعمال إضافية لاحقة لتعيد تأكيد التأييد الدولي للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، على غرار بيان العام ٢٠٠٦ لالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات. وفي عام ٢٠٠٧، اعتمدت الجمعية العامة استراتيجية على كامل مستوى منظومة الأمم المتحدة بشأن مساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وفي ٢٠١٠، تم نشر من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المراجعة العالمية للحماية ضد الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والمنظمة الدولية للهجرة والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وفي سياق متابعة المراجعة، تم الاتفاق على وجوب تكليف "فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين" لدعم ومراقبة عمليات تنفيذ توصيات المراجعة من قبل المجتمع الإنساني.

وفي السنوات الـ١٧ منذ أن أثارت الادعاءات المتعلقة بحالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في غرب أفريقيا الغضب في المجتمع الدولي، أظهرت أغلبية المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية عن التزامها بمكافحة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، مرددة بذلك توصيات نشرة الأمين العام للأمم المتحدة واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات من خلال تطوير السياسات وإنشاء عمليات التحقيق وتطبيق الإجراءات التأديبية.

حددت نشرة الأمين العام للأمم المتحدة ستة معايير معيّنة لعكس التزام الأمم المتحدة لتعزيز الحماية والمساءلة تجاه الجهات المتضررة من الأزمة والمستفيدة من الخدمات. وتم إعادة اعتمادها لاحقاً بشكل فردي من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بصفتها المبادئ الأساسية الستة. وبفضل عمل منظمة "مترجمون بلا حدود"، تمت ترجمة المبادئ الأساسية الستة إلى حوالي ١٠٠ لغة.

وهي التالية:

١. "تشكّل ممارسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل العاملين في مجال المساعدة الإنسانية فعل سوء سلوك جسيم، ويشكل بالتالي سبباً لإنهاء عقد العمل.
٢. تُمنع ممارسة أي نشاط جنسي مع الأطفال (أي شخص تحت الـ ١٨ عشر من العمر) بغض النظر عن سن الرشد أو سن الرضا القانوني محلياً. ولا يُعتبر الاعتقاد الخاطيء لسن الطفل طريقة للدفاع عن النفس.
٣. يُمنع منعاً باتاً تبادل المال أو التوظيف أو تبادل السلع أو الخدمات مقابل الجنس، بما يشمل أي خدمات جنسية أو غيرها من سلوكيات الإذلال أو الإهانة أو الاستغلال. وتشمل أيضاً تبادل المساعدة التي تعود إلى الجهات المستفيدة.
٤. التشجيع بشدة عن امتناع حدوث أي علاقات جنسية بين العاملين في المجال الإنساني والجهات المستفيدة نظراً إلى أنها تستند بطبيعتها إلى ديناميات قوّة غير متكافئة. ويقوّض هذا النوع من العلاقات مصداقية ونزاهة عمل المساعدة الإنسانية.^٥
٥. حيثما تتولد لدى عامل إنساني أي مخاوف أو شكوك بحدوث أي استغلال أو انتهاك جنسي من قبل زميل في العمل، أكان ضمن الوكالة نفسها أو لا، عليه أو عليها الإبلاغ عن هذه المخاوف والشكوك من خلال آليات الإبلاغ المعتمدة من قبل الوكالة.

٥. تعود المبادئ الستة الأساسية إلى العام ٢٠٠٢. ومنذ ذلك الحين، اختارت منظمات عدّة منع بشكل تام حدوث أي علاقات جنسية بين العمال في المجال الإنساني والجهات المستفيدة، عوضاً عن عدم تشجيعها وحسب.

٦. إن العمال في المجال الإنساني مجبرون على إنشاء وصيانة بيئة تمنع حدوث أي استغلال أو انتهاك جنسي وتعزز تنفيذ مدونة السلوك الخاصة بها. وتقع على عاتق المدراء على كافة المستويات مسؤوليات معينة لدعم وتطوير النظم التي تصون هذه البيئة^٦.

على الرغم من هذه الجهود المبذولة، لا تزال حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين غير مبلّغ عنها بما فيه الكفاية، وغالباً ما يفلت المرتكبون من العقاب. وبطبيعة الحال لم ينجح قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية (HMA) من هذه الظاهرة، مع بروز حالات أتهم فيها موظفو الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية بسوء السلوك الجنسي تجاه جهات مستفيدة، لا سيما الدفع للعاملين والعاملات في مجال الجنس. يقوم موظفو الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية بالتفاعل بشكل كثيف مع الزملاء والأشخاص في المجتمعات التي يعملون فيها، من خلال أنشطة عديدة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر أنشطة التواصل مع المجتمع، والمسح غير التقني، والتطهير، والتوعية بمخاطر الذخائر والمواد المتفجرة، ومساعدة الضحايا. ويستوجب نجاح الجهود المبذولة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أن تكون كافة الجهات المعنية بالأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية مدركة أن أنشطتها أحياناً أثر غير مقصود من شأنه إدخال أو زيادة ديناميات السلطة على المستوى المحلي، ما قد يزيد من احتمال حدوث الاستغلال. بالتالي برز التوافق على الحاجة إلى صياغة توجيهات تتناول الحاجة الخاصة بهذا القطاع وتضمن أن الإطار التنظيمي يولي الأولوية القصوى لحماية الجهات المستفيدة من أي استغلال أو انتهاك جنسي.

الهدف

تهدف هذه التوجيهات إلى مساعدة قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية في تعزيز الجهود المبذولة المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وتستند هذه التوجيهات إلى محتوى الاتفاقات الدولية، والدروس المستخلصة من الدراسات السابقة، إلى جانب الخبرات المكتسبة خلال مشروع البحث هذا، وتهدف بذلك إلى ترجمة الالتزامات العامة رفيعة المستوى المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى إرشادات عملية لقطاع الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية. ويتم عرض نموذجاً عن الممارسات الجيدة القائمة والمتأدية عن العمل الميداني، وتستند التوصيات التي تمت صياغتها هنا إلى المعلومات التي تم جمعها خلال عملية البحث. وتوفر وثيقة التوجيهات هذه أمثلة ملموسة حول الطريق الأفضل لصياغة وتنفيذ سياسات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتوضح كيفية تحويل المبادئ المبيّنة إلى ممارسات فعلية. في حين أن الحماية

٦. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. المبادئ الأساسية الستة للجنة والمتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين. ٢٠٠٢.

من الاستغلال والانتهاك الجنسيين تشكّل عنصراً من عناصر ضمان السلامة، إلا أن هذه الوثيقة لا تتناول المواضيع العامة المتعلقة بضمن السلامة، مثل حماية الأطفال، والتحرش الجنسي في مكان العمل، إلخ. وتجدر الإشارة إلى أن الجهات المانحة والشريكة قد يكون لديها متطلبات معيّنة بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتحرش، وحماية الأطفال، وحماية الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، والأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشري/إيدز. للمزيد من المعلومات حول مواضيع ضمان السلامة التي تتخطى الاستغلال والانتهاك الجنسيين، يرجى النظر إلى التوجيهات المتعلقة بشكل خاص بها.

الجمهور

تستهدف الممارسات الجيدة والتوصيات الواردة أدناه كافة الجهات المعنية المشاركة في أنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية، وتشمل السلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام (NMAA)، والمشغلين الوطنيين والدوليين، والشركاء التنفيذيين، إلى جانب المنظمات التي تجري أنشطة التوعية بمخاطر الذخائر والمواد المتفجرة وأنشطة مساعدة الضحايا.

وهذه التوجيهات مخصصة للاستخدام من قبل المستشارين الفرديين، وغيرهم من الأفراد المعنيين ببرامج الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية، إلى جانب غيرهم من الأعضاء ضمن المجتمع الإنمائي والإنساني الذين يسعون إلى تعزيز فهمهم لكيفية منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والاستجابة له على نحو فعال، من خلال السياسات السليمة وقنوات الإبلاغ وآليات التحقيق وعمليات التواصل الفعالة.

المنهجية

تم إجراء استعراض مكثف للمؤلفات المتعلقة بالممارسات الجيدة الحالية ضمن قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية وخارجه بهدف صياغة التوجيهات هذه. وبالإضافة إلى التقارير والمبادئ التوجيهية والمقالات، تمت مراجعة أيضاً مدونات السلوك المتاحة للعامة، وسياسات ضمان السلامة، وآليات الإبلاغ عن الشكاوى المعتمدة من قبل العديد من المنظمات الدولية الرئيسية ومشغلي الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية.

تم توزيع استبيان على الجهات الرئيسية المعنية بالأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية في أفغانستان وكمبوديا وكولومبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية ولبنان وأوكرانيا. تم اختيار هذه البلدان نظراً إلى تنوع سياقاتها وتجاربها، وأيضاً لضمان أن التوجيهات تعكس الاختلافات بين مختلف السياقات الجغرافية والثقافية. وخلال فترة ٤ أشهر، تم جمع أجوبة الاستبيانات وتحليلها، ثم تلتها مقابلات هاتفية شبه منظمة مع عينة مختارة من الخبراء الموكلين بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسين، والحماية، وضمان السلامة في الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية. ومُنح كلٌّ من ساهم في هذا البحث فرصة التعليق على التوجيهات خلال عملية صياغتها. وتأتي الممارسات الجيدة الواردة في الدراسة من المنظمات التي استجابت لطلب تقديم شهادتها. والهدف منها ليس أن تكون شاملة، بل أن تشكل مرجعاً يستند إلى الخبرات الخاصة بالجهات الفاعلة في قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية.

تم تقديم الاستنتاجات الأولية خلال ورشة عمل اشتركت في تنظيمها البعثة الدائمة لكندا إلى الأمم المتحدة في جنيف وبرنامج النوع الاجتماعي والأعمال المتعلقة بالألغام خلال الاجتماع الدولي الثاني والعشرين لمدراء البرنامج الوطني للأعمال المتعلقة بالألغام ومستشاري الأمم المتحدة (UN-NDM) في شباط/فبراير ٢٠١٩. ولضمان اعتماد نهج تشاركي في عملية الصياغة، ركزت ورشة العمل على استلام الملاحظات من السلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام والأمم المتحدة والمشغلين حول هيكلية ومحتوى وصيغة ووسائل نشر الدراسة. وأخيراً، تعتمد التوجيهات على الموارد المتوفرة للجهات الفاعلة في الميدان الإنساني، لا سيما الكتيب المرجعي السريع لتطبيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسين الصادر عن "تحالف المعايير الإنسانية الأساسية" (CHS Alliance) والمبادئ التوجيهية لعمليات التحقيق.

تصاحب قيود عديدة هذه التوجيهات. أولاً، اقتصر نطاق الدراسة على الممارسات الجيدة التي تبادلتها الجهات الفاعلة في الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية. ونظراً إلى الطبيعة الحساسة للموضوع وعدم توفر العديد من القنوات، لم يتم التواصل مع ضحايا الاستغلال أو الانتهاك الجنسيين، وبالتالي لم يكن ممكناً دمج تجاربهم في التوجيهات. ثانياً، في حين أن بعض منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية تتمتع بخبرة عميقة في مجال الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، عززت منظمات أخرى حديثاً فقط تركيزها على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وبالتالي قدّمت أمثلة محدودة عن الممارسات الواجب تبادلها. وأخيراً، في حين أن العديد من الممارسات الجيدة تنطبق على مجموعة متنوّعة من السياقات الثقافية، إلا أنها قد تحتاج إلى تكييف خاص لتناسب مع الجوانب الحساسة الخاصة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين في سياق معين. والهدف من التوجيهات أن تكون قصيرة وصریحة، ولا يمكن بالتالي تفصيل كافة الطرق المختلفة التي يمكن استخدامها لتكييف كل توصية على حدة. وتقع على عاتق الجهات المعنية بالأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية مسؤولية تكييف التوصيات لضمان أنها فعالة وأنها لا تتسبب بأي ضرر.

التعريف الأساسية

الاستغلال والانتهاك الجنسيان (SEA) هو شكل من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)، وهو ذو طبيعة جنسية، يرتكبه العاملون في المجال الإنساني بحق أعضاء في المجتمع المستفيد من الخدمات الإنسانية. ويمكن لوجود أنماط سابقة للعنف القائم على النوع الاجتماعي وعدم المساواة بين الجنسين أن يزيد مستوى الضعف أمام الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويجمع تعريف الاستغلال والانتهاك الجنسيين عنصرين اثنين أساسيين:

1. **الاستغلال الجنسي** والذي يُعرّف على أنه "أي انتهاك فعلي أو محاولة انتهاك لموقع ضعف أو اختلاف في السلطة أو الثقة لأغراض جنسية، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق أرباح نقدية أو اجتماعية أو سياسية من فعل الاستغلال الجنسي لشخص آخر".^٧ إن الاستغلال الجنسي هو تعبير عام، ويشمل مجموعة متنوّعة من الأفعال مثل المقايضة بالجنس، وطلب المقايضة بالجنس، والعلاقات الاستغلالية. ويُعتبر أي فرد يعمل كوسيط في تنظيم الاستغلال الجنسي مسؤول بنفس الدرجة عن النوع نفسه من سوء السلوك؛^٨

٧. فريق العمل المعني بمسرد الاستغلال والانتهاك الجنسيين للمنسق الخاص لتحسين استجابة الأمم المتحدة للاستغلال والانتهاك الجنسيين. [United Nations Glossary on Sexual Exploitation and Abuse](#). ٢٠١٧.

٨. منظمة «هيومانيتي اند الكولج» (Humanity & Inclusion). حماية الجهات المستفيدة من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ٢٠١١.

٢. **الانتهاك الجنسي**، ويُعرّف على أنه "أي تعدّ جسدي فعلي أو أي تهديد بتعدّ تكون طبيعته جنسية^٩، أكان بالقوّة أو في ظلّ ظروف غير متكافئة أو إجبارية"^{١٠}. الانتهاك الجنسي هو عبارة عامّة تشمل مجموعة عديدة من الأعمال، مثل الاعتصاب، والاعتداء الجنسي، والنشاط الجنسي مع قاصر.

غالباً ما يُنظر إلى الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل منفصل عن التحرش الجنسي. ويحدث الاستغلال والانتهاك الجنسيين عند استغلال موقع سلطة لأغراض جنسية ضدّ فرد من أفراد المجتمع المستفيد. ويشير **التحرّش الجنسي** في العادة إلى السلوك المحظور في مكان العمل^{١١}. في حين أن الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتحرّش الجنسي يعتبر في أغلب الأحيان نوعين مختلفين من سوء السلوك الجنسي، يمكن للجهات المستفيدة أن تقع ضحية تحرّش جنسي، والموظفين للاستغلال والانتهاك الجنسيين. وقد يتداخل الاستغلال والانتهاك والتحرّش، مثلاً في الحالات التي تكون فيها الجهات المستفيدة أفراداً ضمن المجتمعات المحلية أو القوى العاملة المحلية، أو حيث يتمّ توظيف الأشخاص المُستغلّين عمداً. ولهذا السبب، يمكن معالجة الاستغلال والانتهاك والتحرّش الجنسي معاً في السياسة نفسها.

٩. فريق العمل المعني بمسرد الاستغلال والانتهاك الجنسيين للمنسق الخاص لتحسين استجابة الأمم المتحدة للاستغلال والانتهاك الجنسيين. [United Nations Glossary on Sexual Exploitation and Abuse](#). ٢٠١٧.

١٠. المرجع نفسه.

١١. المرجع نفسه.

تشير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) إلى الإجراءات المتخذة من قبل منظمة ما لحماية الجهات والمجتمعات المستفيدة^{١٢} من الاستغلال والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين الخاصين بهم والموظفين ذوي الصلة.^{١٣}

في استعراض المؤلفات، برزت وجهات نظر مختلفة في ما يتعلق باستخدام مصطلح "ضحية" و/أو "ناجي". يُفضل أحياناً مصطلح ناجي نظراً إلى أنه يُعتبر أكثر تمكيناً، وينطوي على القوة والقدرة على التحمل. أما مصطلح "ضحية" فيفضل أيضاً أحياناً نظراً إلى أنه يشدّد على الأعمال الخاطئة المرتكبة من قبل الجاني، ويمكن استخدامه في السياقات القانونية، إذ يُشار إلى شخص بصفة الضحية عندما يتم انتهاك حقوقه. ومع ذلك، تختلف التجارب بين شخص وآخر، وتختلف تفضيلات الأشخاص الذين تعرّضوا لاستغلال أو انتهاك جنسي لكيفية تعريفهم لأنفسهم في ما يتعلق بالحدث. ولإظهار الاحترام لوجهات نظرهم المختلفة، تستخدم الوثيقة هذه مصطلحي "ضحية" و"ناجي" على نحو متبادل للإشارة إلى أي شخص تعرّض لفعل أو محاولة استغلال أو انتهاك جنسي. ولا ينطوي أي استخدام لأي من المصطلحين على أي إشارة إلى غياب القوة أو القدرة على الصمود، أو نفياً لكرامة الفرد أو مصلحته.

يشير مقدّم الشكوى إلى الشخص الذي يقدم الشكوى. ويمكن لهذا الشخص أن يكون الناجي من الاستغلال أو الانتهاك المزعوم أو طرف ثالث يبلغ عن السلوك الخاطئ.^{١٣}

يستخدم مصطلح المتهم خلال عملية التحقيق للإشارة إلى الموظف أو الموظفين الذين تم تقديم شكوى أو ادعاء أو مزاعم ضدهم.^{١٤}

١٢ . CHS Alliance. [PSEA Implementation Quick Reference Handbook](#). ٢٠١٧.

١٣ . CHS Alliance. [Guidelines for Investigations](#). ٢٠١٥.

١٤ . المرجع نفسه.

إن نهج **عدم التسامح المطلق** هو نهج صارم للغاية يوجب العمال في المجال الإنساني على الإبلاغ عن أي مخاوف أو شكوك بحدوث استغلال أو انتهاك جنسي.^{١٥} ويشير أيضاً إلى الالتزام التنظيمي لأخذ على محمل الجد أي ادعاء يتم التبليغ عنه والتحقق فيه. ولا يعني عدم التسامح المطلق غياب حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين، بل يعني إنشاء بيئة يتم فيها التبليغ عن سوء السلوك الجنسي، ومعالجة حالات الإبلاغ المماثلة عبر أخذها على محمل الجد.^{١٦} بالإضافة إلى ذلك، إن عدم التسامح المطلق هو نهج مؤسسي يُعتبر فيه الدليل على الاستغلال والانتهاك الجنسيين سوء سلوك جسيم، وبالتالي يؤدي إلى الفصل الفوري.

الهيكالية

تتقسم التوجيهات إلى ستة أقسام، ويمثل كلّ منها خطوة ضرورية لضمان تكيف وتطبيق إجراءات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

١. صياغة وتحديث سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

٢. التواصل مع الموظفين والجهات المستفيدة.

٣. آليات الإبلاغ.

٤. عملية التحقيق.

٥. التدابير الوقائية.

٦. المراقبة والتقييم.

يتم التعريف بكل قسم عبر تقديم تفسير مختصر، وتتبعه التوصيات الأساسية التي توجّه المنظمات ضمن عملية تنفيذ الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

١٥. نشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST/SGB/2003/13)، ٢٠٠٣.

١٦. CHS Alliance. PSEA Implementation Quick Reference Handbook. 2017.



١. صياغة وتحديث سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

يمكن أن تكون سياسات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وثائق مستقلة، أو أن تكون مُدمجة ضمن سياسات عامة لضمان السلامة. ويشمل هذا القسم الإنشاء الأولي للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وغيرها من السياسات ذات الصلة، بالإضافة إلى مراجعاتها وتحديثاتها المتواصلة. ويوضح قسم إضافي آخر العناصر الأساسية لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- ينبغي على المنظمات أن تُعلم جميع موظفيها عن إنشاء أو صياغة أو مراجعة السياسة الخاصة بها والمتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويعزّز التشاور مع الموظفين حسن الملكية ومستوى المشاركة والتوعية. في حال رغب أحد الموظفين تقديم المدخلات، لا بد من منحه فرصة تقديمها. وهذا مهمّ على وجه الخصوص للموظفين الذين يعملون بشكل وثيق مع المجتمعات، إذ يمكن لهم أن يقدّموا مدخلات مخصصة حول التحديات التي يُحتمل أن تطرأ أثناء تنفيذ السياسة.

- يمكن إبلاغ جميع الموظفين عن صياغة أو مراجعة الوثيقة عبر البريد الإلكتروني، ومن خلال شبكات التواصل الداخلية، على غرار "الإنترنت" (الشبكة الداخلية) أو الرسائل الإخبارية المعمّمة داخلياً؛ كما يمكن ذكرها خلال الاجتماعات التي تضمّ جميع الموظفين أو أقسام معيّنة من المنظمة؛ وحيثما أمكن، ينبغي تعميمها على المدراء والمسؤولين وغيرهم من الموظفين في المكاتب الميدانية. ويمكن للمنظمات أن تنشئ بريداً إلكترونياً مخصصاً للتواصل، وتعيين شخص كنقطة اتصال، وتركيب صناديق الاقتراحات، و/أو اعتماد تسهيلات أخرى لتمكين الحصول على المدخلات. بالنسبة للموظفين الميدانيين الذين لا يمكنهم الوصول إلى حسابات بريد إلكتروني مهنية أو الاتصال بشبكة الإنترنت، ينبغي بذل جهود خاصة لنشر التوعية، على سبيل المثال من خلال التسلسل القيادي القائم أو اجتماعات الموظفين

- ينبغي استخدام مصادر موثوقة مثل "تحالف المعايير الإنسانية الأساسية" (CHS) (Alliance) كمراجع لصياغة السياسات، وإسنادها إلى أفضل الممارسات الدولية. كما ترد المراجع والمواد المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين على الموقع الإلكتروني "فرقة عمل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين" (PSEA Task Force) (أنظر المراجع). وترجمت منظمة "مترجمون بلا حدود" الالتزامات الأساسية الستة إلى ١٠٠ لغة.

المحتوى الأساسي لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- ينبغي أن تعبر سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين الالتزام باعتماد نهج عدم التسامح المطلق. ينبغي تعريف نهج عدم التسامح المطلق وتفسير آثاره. وترد في الملحق ١ المتطلبات الدنيا حول ما يجب أن يتضمنه هذا النهج.
- ينبغي أن تحدد سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بوضوح السلوك المحظور. على سبيل المثال:
 - يمنع منعاً باتاً تبادل المال أو التوظيف أو السلع أو الخدمات مقابل أي خدمات جنسية؛
 - إن الاستفادة في منطقة العمليات من الخدمات المقدمة من قبل العاملين في تجارة الجنس، أكانت مشرّعة قانوناً أم لا، تشكّل استغلالاً جنسياً وهي ممنوعة بشكل تامّ.
- وبهدف حماية الأطفال، ينبغي أن تنصّ سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل واضح على أن النشاط الجنسي مع الأطفال، أي الأشخاص ما دون الثامنة عشر من العمر^{١٧} يشكّل استغلالاً وانتهاكاً جنسياً، أكان النشاط الجنسي مع الفتيان والفتيات ما دون الـ ١٨ من العمر مشرّعاً قانوناً في منطقة العمليات أم لا. بالإضافة إلى ذلك، يُمنع منعاً باتاً أي نشاط جنسي آخر يشمل الأطفال، مثل الاتجار بالأشخاص لأغراض جنسية، أو استدراج الأطفال، أو المواد الإباحية التي تشمل الأطفال.

١٧. الجمعية العامة للأمم المتحدة. اتفاقية حقوق الطفل. ١٩٨٩.

- بهدف تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، ينبغي أن تصاحب سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين سياسة الإبلاغ عن هذه الحوادث، ولا بد من تعميمها بشكل واضح على جميع الموظفين.

إن المنظمات ملزمة بإنشاء وصيانة بيئة تمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتُعدّ سياسة إبلاغ مُعمّمة بالشكل الكافي عنصراً ضرورياً لتطوير الهيكل والنظام الذي يحافظ على بيئة مماثلة. وللمزيد من المعلومات حول المعايير الأساسية لسياسة الإبلاغ، يرجى النظر إلى المرفق ٢.

- ينبغي أن تحدد سياسة الإبلاغ وبوضوح أن الشخص الذي يبلغ عن أي مخاوف تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين "بحسن نية ومن دون أي دوافع خفية" لن يُنقّم منه، بغض النظر عما إذا كانت الشكوك في محلّها أم لا. وينبغي أن تذكر بوضوح التدابير المحددة لحماية مقدّمي الشكاوى.

- ينبغي أن تشدّد السياسة على أن جميع الشكاوى المبلّغ عنها من قبل الموظفين تُعالج بأكبر قدر ممكن من السريّة لحماية مقدّمي الشكاوى والشهود والمتهمين، ومنع انتشار الشائعات التي قد تعرّض سلامة الموظفين أو سمعتهم للخطر.^{١٨}

- بالإضافة إلى مبدأ السرية، ينبغي أن تذكر السياسة أنه يمكن اتخاذ إجراءات أخرى لضمان مستوى أعلى من الحماية لمقدمي الشكاوى والشهود والمتهمين ضمن المنظمة من أي أعمال انتقامية. ويمكن لهذه الإجراءات، التي تُتخذ بناءً على الموافقة المستنيرة والحرّة لمقدّم الشكوى، أن تشمل النقل المؤقت، أو الإحالة إلى مكتب أو مهمة أخرى يكون مقدم الشكوى مؤهلاً لها، أو منحه إجازة خاصّة مدفوعة الأجر بشكل كامل، وأي إجراءات حمائية أخرى يتم تحديدها بحسب قدرة المنظمة على ضمان سلامة الموظفين المبلّغين وأمنهم.

- ينبغي أن تنصّ سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل واضح على التدابير التأديبية للموظفين الذين ينتقمون من مقدّمي الشكاوى والشهود والمتهمين. وينبغي تكييف التدابير التأديبية بحسب كل بلد وبما يتماشى مع قوانين العمل الوطنية، وإلا قد يتم الاعتراض على القرارات المتخذة، وإعادة الجناة إلى مناصبهم. ويمكن أن يخضع الموظفون المحليون والدوليون إلى قوانين توظيف مختلفة، وينبغي أخذ ذلك في عين الاعتبار عند وضع التدابير التأديبية.

- وتشمل الأمثلة على التدابير التأديبية التي أُخذت من قبل المنظمات بحق موظفين انتقموا من مقدّمي الشكاوى: خسارة أو احتجاز ما يصل إلى الراتب الأساسي الصافي لثلاثة أشهر؛ أو إدراج إنذار خطي في سجل الموظف الشخصي لمدة تصل إلى خمس سنوات؛ تراجع ثلاث درجات من حيث الرتبة؛ التوقيف عن العمل مع راتب جزئي أو من دون راتب لمدة تصل إلى شهر؛ خفض الدرجة؛ والفصل.

• ينبغي أن تذكر سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين الوتيرة المتوقعة لمراجعة السياسة، وعند الاقتضاء، لتحديثها. وينبغي أن يُطلب من الموظفين إعادة التوقيع على السياسة في كل مرّة يتم تحديثها. كما يمكن أن تذكر السياسة مدى وتيرة تدريب الموظفين اللازمة حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وينبغي إعلام الموظفين عن سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في كل مرّة يتم تحديثها.

العلاقات مع الشركاء التنفيذيين

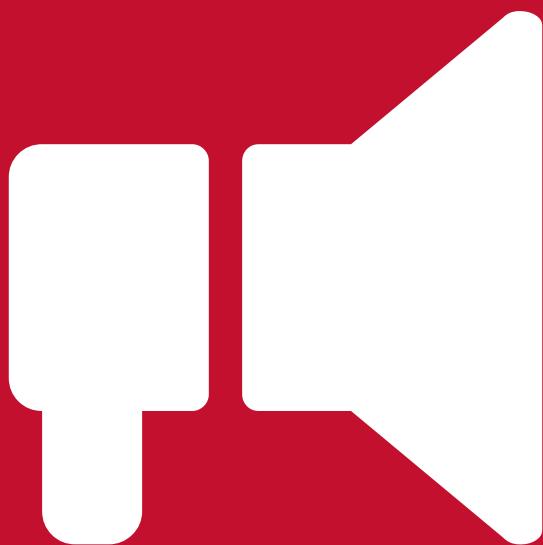
في بعض الحالات، تعمل منظمة فاعلة في أنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية من خلال الشركاء والموردين والمتعاقدين. ومن المهم جداً ضمان أن قيمها التنظيمية، بما يشمل تلك المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، تتماشى مع الالتزامات الخاصّة بالمنظمة وبحسب ما يرد في مدوّنة السلوك وسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وينبغي أن يقدّم ذلك على أنه جهد مشترك للقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين، عوضاً عن فرض سلطة منظمة ما على استقلالية منظمة أخرى. وفي ما يلي مجموعة من الخطوات الدنيا الواجب اتباعها من قبل جميع المنظمات التي تعمل مع الشركاء والموردين والمتعاقدين.

- ينبغي أن تشمل الوثائق الرسمية التي تحدد الاتفاق بين المنظمة والشريك/المورد/المتعاقد الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، على غرار العقود ومذكرات التفاهم.

في حال اعتماد الشركاء سياسة خاصة بهم للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، إلى جانب الآليات ذات الصلة، ينبغي أن تضمن المنظمة أن هذه السياسة والآليات تستوفي على الأقلّ معاييرها الدنيا. وينبغي اعتبار صون المعايير الدنيا للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين شرطاً تعاقدياً. وينبغي أن تشمل المعايير الدنيا على الأقلّ المبادئ الستة الأساسية لفرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وممارسة نهج عدم التسامح المطلق إزاء الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- في حال افتقار الشركاء إلى سياسة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين و/أو آليات الإبلاغ عن الشكاوى والتحقيق فيها، ينبغي أن ينصّ العقد وعلى الرغم من ذلك على طرق لضمان الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. على سبيل المثال، ينبغي أن يحدد العقد إن يُسمح لموظفي الجهة الشريكة أن يستخدموا نظم الإبلاغ الخاصة بالمنظمة المتعاقدة لتقديم الشكاوى و/أو إن يمكن أن يخضعوا للتحقيق من قبل فريق التحقيق الخاص بالمنظمة.

- ينبغي تعميم الرسائل الأساسية لسياسة المنظمة الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين على جميع الشركاء والموردين والمتعاقدين على نحو شامل، بما يشمل التزام الشركاء والموردين والمتعاقدين للامتثال لسياسة المنظمة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. للمزيد من المعلومات، يُرجى النظر إلى فقرة «التواصل مع الموظفين والجهات المستفيدة» (يُرجى النظر إلى القسم أدناه).



٢. التواصل مع الموظفين والجهات المستفيدة

من بين العوامل الرئيسية لضمان التنفيذ السليم للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين هو ضمان أن جميع الموظفين والجهات المستفيدة يدركون الرسائل الأساسية للاستغلال والانتهاك الجنسيين وكيفية الإبلاغ عن هذه الحوادث. وبهدف تسهيل تعميم سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ينبغي تلخيصها ضمن مجموعة من الرسائل الأساسية ليتم نشرها على جميع الموظفين والجهات المستفيدة في اللغة (أو اللغات) المستخدمة في المنطقة، واستخدام مصطلحات بسيطة يسهل فهمها. وينبغي بذل جهود خاصة لضمان أن الرسائل الأساسية مُتاحة للموظفين والجهات المستفيدة ذوي مهارات القراءة والكتابة المحدودة، وفي صيغة يمكن لهم فهمها. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي توافر القواعد والأنظمة بشكل متاح للعمامة وعلى نحو يسهل الوصول إليها، بما يشمل سير عمل آليات الإبلاغ.

التواصل مع الموظفين

- ينبغي على جهات التنسيق للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (أنظر جهات التنسيق أدناه والملحق ٣)، وموظفي الموارد البشرية (HR)، أو أي شخص آخر مكلف بسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أن يفصّل بشكل شخصي لجميع الموظفين الجدد الرسائل الأساسية في خلال توقيع عقود التوظيف. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تنصّ عقود التوظيف بشكل واضح أنه يمكن للموظفين أن يتوقعوا تدابير تأديبية، منها الفصل، في حال استمرار ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- يمكن أيضاً إرفاق ملخص عن الرسائل الأساسية المترجمة إلى اللغة (أو اللغات) المحلية بالسياسات بحد ذاتها لتسهيل فهم الموظفين للقيم والقواعد الأساسية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. في حال تمتع الموظفين بمهارات محدودة للقراءة والكتابة، ينبغي تفسير لهم السياسة والرسائل الأساسية بشكل واضح.

- ينبغي تحديد والإبلاغ عن جميع نقاط الاتصال للتبليغ عن أي مخاوف تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- يمكن تعليق في الحيز المكتبي الملصقات والمعلومات المصوّرة التي تلخص الرسائل الأساسية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في اللغات المحلية والتي تستخدم مصطلحات مبسّطة، والهدف منها تذكير الموظفين بالتزاماتهم لحماية الجهات المستفيدة.
- ينبغي على شخص معيّن، يكون في الحالة المثالية جهة تنسيق للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو صاحب موقع وظيفي معيّن مثل المسؤول عن شؤون الأخلاقيات أو المسؤول عن الحماية، أو المسؤول عن الموارد البشرية، أن يوفر لجميع الموظفين التدريب بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويجب أن يكون الشخص نفسه مسؤولاً عن إبقاء هذه النماذج محدّثة بالقدر الكافي. ويمكن للتدريب أن يستعين بالسيناريوهات ودراسات الحالة لتدريب الموظفين على تحديد حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين والطريقة الفضلى للتبليغ عنها. وينبغي على كبار المدراء أن يحضروا كافة الدورات التدريبية المعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو على الأقل إجراء مداخلة في بدايتها ونهايتها، من أجل التأكيد مجدداً على التزام المنظمة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

ينبغي على كبار المدراء، بما يشمل المدراء والمسؤولين، أن يتلقوا تدريباً أكثر تقدماً بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ومن شأنه أن يتماشى مع أدوارهم ومسؤولياتهم الإشرافية. وينبغي أن يشمل التدريب تقنيات تحديد إشارات التحذير من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من أجل تمييزها عن الأشكال الأخرى من العنف الجنساني والقائم على النوع الاجتماعي. ومن شأن التدريب أن يزوّدهم بالمعارف والأدوات اللازمة لإنشاء بيئة ملتزمة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمحافظة عليها.

- ينبغي أن يتلقى الموظفون الذي يمضون وقتاً طويلاً وغير خاضع للمراقبة مع الجهات المستفيدة، لا سيّما الجهات في حالات من الضعف، تدريباً معمّقاً بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وينبغي أن تكون المشاركة إلزامية

على وجه الخصوص للموظفين الذي يؤدون الأنشطة التي تشمل تواصلًا مباشرًا مع المجتمعات، مثلًا: التواصل مع المجتمع، والمسح غير التقني، والتوعية بمخاطر الذخائر والمواد المتفجرة، ومساعدة الضحايا.

• ينبغي أن تذكّر جهات التنسيق الموظفين بالسياسات الحالية وقنوات الإبلاغ القائمة على أساس منظم. ويمكن لها أن تنشئ جداول زمنية سنوية لإرسال الرسائل التذكيرية للموظفين وإضفاء الطابع المؤسسي على هذه الرسائل التذكيرية بقدر الإمكان، عبر استخدام المنصات الموجودة في الأصل مثل الاجتماعات السنوية المخصصة لجميع الموظفين، واجتماعات الموظفين الإداريين، وغيرها من التدريبات أو الدورات التذكيرية. ويجب تنظيم الدورات التدريبية التذكيرية مرتين في السنة على الأقلّ وتكليفها بشكل خاص بما يتماشى مع الأدوار والمسؤوليات المختلفة للموظفين. على سبيل المثال:

- يمكن أن ترسل جهة التنسيق بريدًا إلكترونيًا لتذكير الإدارة بأدوارها ومسؤولياتها المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، بالإضافة إلى أين يمكن إيجاد السياسات وقواعد التحقيق.

- يمكن تذكير الموظفين التشغيليين من خلال التواصل شخصيًا مع مدراء العمليات، وقادة الفرق، أو الممثلين عن عمليات إزالة الألغام، مرة كل 3 أشهر.

• ينبغي توفير التدريب التمهيدي المتعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين لجميع الموظفين الجدد، وتوفير التدريب التذكيري على أساس سنوي أو عند الاقتضاء. وينبغي أن تتوفر دائماً المواد التدريبية لجميع الموظفين بنسخة إلكترونية أو مطبوعة.

- ينبغي أن تفسّر الدورات التدريبية الفرق بين العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي (SGBV)، والتحرّش الجنسي، والاستغلال والانتهاك الجنسيين. كما يجب أن تفسّر الرسائل الأساسية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وآليات الإبلاغ المختلفة المتوفرة في المنظمة. وبحلول نهاية الدورات التدريبية، يُتوقع من جميع الموظفين أن يفهموا الرسائل الأساسية للاستغلال والانتهاك الجنسيين والإجراءات المتخذة للإبلاغ بحسن نية عن أي ادعاء أو مخاوف أو أي شكل من أشكال الأعمال الانتقامية.

- يمكن أن يُطلب الموظفون إعادة توقيع سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين كل سنة، على سبيل المثال في خلال التدريب التذكيري. ويمكن لهذه الممارسة أن تكون مفيدة، لا سيّما للموظفين الذين عملوا في المنظمة لمدة طويلة والذين قد لا يتذكرون المحتوى الأساسي لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي وقّعوا عليها منذ سنوات عدّة.
- ينبغي ذكر موضوع مدونة السلوك وسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين على الأقلّ مرّتين في السنة في خلال الاجتماعات الإدارية. وينبغي أن تتمكن جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من طرح أي قضايا ملحة تتعلق بالسياسة وتنفيذها، بالإضافة إلى الاقتراحات الحالية لإجراء أي تعديلات عند الاقتضاء.

التواصل مع الجهات المستفيدة

- عند العمل ضمن مجتمع أو سياق تنشط فيه العديد من المنظمات، يمكن لهذه المنظمات أن تتسّق في ما بينها لصياغة مجموعة من الرسائل الأساسية المشتركة المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ولتعميمها على المجتمعات، بهدف تجنّب نشر أي رسائل متعارضة أو محيرة.
- ينبغي أن تحدّد المنظمة، بالتشاور مع المجتمعات التي تعمل معها، الرسائل الأساسية لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتلخيصها على نحو شامل ومناسب ثقافياً، لنشاركها مع الجهات المستفيدة وتعميمها عليها في لغتها (لغات) واستخدام المصطلحات المبسّطة.
- ينبغي ترجمة الرسائل الأساسية لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى اللغة (اللغات) المحلية.

يمكن تمثيل الرسائل الأساسية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من خلال الرسوم التوضيحية مع رفقها بالكلمات الرئيسية والتي تمت صياغتها بالتشاور مع الموظفين المحليين ومجموعات الجهات المستفيدة. ويمكن أيضاً التشاور مع المنظمات القائمة على المجتمع لتوجيه بشكل أفضل الرسائل الأساسية وتوضيحها.

- عند الاقتضاء، يمكن للمنظمات أن توفر الترجمة إلى لغة الإشارات، أو غيرها من أشكال التواصل المتوفرة، لا سيّما لذوي الإعاقات، منها العقلية أو الذهنية أو الحسية. وتشمل الطرق لضمان إتاحة وصول الجميع إلى المعلومات ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

- استخدام الخطوط من دون زوائد (sans-serif)، مثل أنواع خطوط "أريال" (Arial)، "فردانا" (Verdana)، أو "تاهوما" (Tahoma)؛^{١٩}
- استخدام حجم الخط ١٢-١٤ على الأقلّ، أو ما يعادله؛
- المحافظة على مسافة ١.٥ بين الأسطر أو النص؛
- استخدام جمل قصيرة وتفضيل النقاط والترقيم عند الإمكان؛
- تجنّب استخدام ألوان فاتحة للنص على خلفية داكنة اللون.

يُرجى الانتباه إلى أن استخدام إحدى السبل لأنها تجعل من المعلومات متاحة بشكل أسهل لمجموعة معيّنة من الأشخاص قد يكون له تأثير معاكس على مجموعة أخرى. وقد يكون استخدام طرق متعددة ضرورياً لضمان وصول المعلومات إلى الجميع.

- ينبغي أن تضمن كل منظمة أن النسخ المترجمة للمبادئ الستة الأساسية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، بالإضافة إلى سياسة المنظمة وملخص الرسائل الأساسية متوفرة للجهات المستفيدة، وأن كافة الرسائل العامة مكيفة مع الحساسيات العمرية وذات النوع الاجتماعي والثقافية ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة واللغة (اللغات) المحلية.
- لضمان أن كافة الجهات المستفيدة تشعر أنها مستهدفة في الرسائل الأساسية، قد يتم استخدام فيها صور نساء وفتيات وفتيان ورجال، وأشخاص ذوي إعاقة، أو أي أقلبيات أو مجموعات مهمّشة أخرى.

^{١٩}. British Dyslexia Association. [Dyslexia Style Guide 2018: Creating Dyslexia Friendly Content](#). 2018.

- ما إن يتم تحديد الرسائل الأساسية وتلخيصها وتوضيحها بشكل كافٍ، ينبغي أن تجد المنظمة وسائل وقنوات لنشرها على المجتمعات المستفيدة.
- ينبغي على الموظفين الموكلين بأنشطة تستوجب تعاملًا مباشرًا مع المجتمع، على غرار مسؤولي التواصل مع المجتمع، أن يستخدموا هذه المواد لتفسير الرسائل الأساسية وضمان أنها مفهومة من قبل جميع الجهات المستفيدة. ويمكن أن يستخدموا الصور التوضيحية والملصقات والرسائل الأساسية في الاجتماعات المجتمعية، وتوزيعها على المنظمات القائمة على المجتمع (CBOs)، والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات السياسية. وينبغي أن تذكر كافة مواد التواصل، بما يشمل ملخص الرسائل الأساسية والصور التوضيحية والملصقات، قنوات الإبلاغ المتوفرة للجهات المستفيدة، إلى جانب أرقام الهواتف و/أو عناوين البريد الإلكتروني التي يمكن استخدامها للتواصل مع نقاط الاتصال. وعند الإمكان، ينبغي تحديد قنوات الإبلاغ بالتشاور مع المجتمعات.



٣. الإبلاغ عن الشكاوى

بعد صياغة السياسة وتعميمها، يحتاج إطار الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين كي يكون فعالاً إلى آلية شاملة للإبلاغ يتم تصميمها وتنفيذها بشكل جيد. لا بد من وجود قنوات عدّة للإبلاغ، تشمل نقاط دخول على مستويات تنظيمية مختلفة وخارجة عن المنظمة. وبالنسبة للمنظمات الدولية التي لديها برامج عديدة في دول مختلفة، من المهمّ جداً تكييف منافذ تقديم الشكاوى لتلبية على النحو الأنسب حاجات الجهات المستفيدة حيث يجري كل برنامج، بالإضافة إلى وجود نظام عامّ للإبلاغ على مستوى المقرّ.

في ما يلي مجموعة مُختارة من الممارسات الجيدة والتوصيات لإنشاء آلية حسنة الأداء للشكاوى الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وتستند إلى عملية إبلاغ محددة بشكل جيد ومتاحة للعامة ويسهل فهمها.

- يمكن أن تتشاور المنظمة مع مجموعات مختلفة من النساء والفتيات والفتيان والرجال ضمن المجتمع، بشأن فهمهم للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وأي حالات هي التي تطرح الخطر الأكبر، والطريقة الأفضل للتواصل معهم. ويعني إشراك الجهات المستفيدة التشاور الفاعل معهم قبل عملية الصياغة، ما يساهم في تعزيز التوعية بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- تشكّل المناقشات شبه المنظمة ومجموعات التركيز أداة مفيدة لمناقشة المواضيع الحساسة مثل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، إذ يمكن للمشاركين أن يتعرّفوا بشكل بطيء على الموضوع من خلال مناقشات عامة تتعلّق بالحماية بشكل عامّ. على سبيل المثال، يمكن لنقطة البداية لمجموعة تركيز أن تكون مثلاً مناقشة الظروف التي تجعل من الأشخاص ضعفاء، وما هي حاجاتهم في ظروف كهذه، والطرق التي يمكن أن تعتمد عليها المنظمة للمساعدة على تعزيز الشعور بالأمان. ومع تطوّر المناقشة، قد يشعر المشاركون براحة أكثر للتعبير عن مواضيع حساسة مثل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. للمزيد من المعلومات، أنظر الملحق ٣.

بالنسبة للمجموعات ذات الحاجات الخاصة، مثل النساء العازبات والأسر التي يعيها طفل وكبار السنّ أو الأشخاص ذوي الإعاقة، يمكن أن تعقد المنظمة مجموعات تركيز مخصصة لهم لتحديد أمور عديدة، منها البيئات التي يشعرون فيها بأعلى مستوى من الخطر، ومواقفهم من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والظروف التي يشعرون فيها بأعلى مستوى من الراحة للإبلاغ عن حالات مماثلة.

• ينبغي على المنظمات أن تتشاور مع المنظمات القائمة على المجتمع (CBOs) متى أمكن بهدف تصميم على النحو الأنسب قنوات الإبلاغ بما يتناسب مع حاجات السكان المحليين في المناطق التي يجري فيها تطبيق البرنامج. وفي العادة تتمتع المنظمات القائمة على المجتمع بمعارف معمّقة عن السياق المحلي. ويمكنها في أغلب الأحيان أن تعتمد على الثقة من قبل أعضاء المجتمع، لا سيّما المنظمات القائمة على المجتمع الناشطة في مجال مساعدة الناجين والأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال وغيرهم من المجموعات في حالة ضعف.

- ضمن مشغلي الأعمال المتعلقة بالألغام للأغراض الإنسانية، يمكن لجهات التنسيق المعنية بأمور النوع الاجتماعي، والمسؤولين عن التواصل مع المجتمع، ومجموعات إزالة الألغام وغيرهم من الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الجهات المستفيدة أن يقدّموا معلومات قيّمة حول كيفية تطوير وتصميم قنوات الإبلاغ بشكل خاصّ يضمن إتاحتها للسكان المحليين.

• وعلى نحو مشابه، يمكن أن تشكّل الشبكات التنظيمية مثل فرق العمل، والفرق العاملة، والمجموعات والمجموعات الفرعية منصات مناسبة لطرح موضوع قنوات الإبلاغ المناسبة، وتبادل الخبرات والممارسات الجيدة.

• بهدف ضمان مقدرة العدد الأكبر من الأشخاص على الإبلاغ عن سوء سلوك جنسي وتمتعهم بالثقة للقيام بالإبلاغ، ينبغي توافر قنوات عديدة في الوقت نفسه.

قنوات الإبلاغ عن الشكاوى

• ينبغي أن تصمّم وتنشئ المنظمات قنوات واضحة للإبلاغ عن سوء السلوك الجنسي، والذي يمكن تحديدها وتقييمها من قبل الأشخاص في جميع الأوقات، لا سيّما الأشخاص في حالة ضعف، مع الأخذ في عين الاعتبار ما إذا يمكن للجهات المستفيدة الاتصال بشبكة الإنترنت أو الوصول إلى هاتف محمول خاصّ. وتشمل الأمثلة على قنوات الإبلاغ:

- عناوين بريد إلكترونية ومنصات عبر الإنترنت تضمن السريّة ومخصصة لهذا الموضوع.

- خطوط ساخنة مجانية على مدار الساعة.

- خدمات الرسائل النصية القصيرة (SMS) المجانية والتطبيقات المحمولة، لا سيّما المفيدة لمواقع البرامج البعيدة وللجهات المستفيدة ذات الإعاقة أو المشاكل في التنقل.

- صناديق تقديم الشكاوى.

- مكاتب المساعدة أو مكاتب الاستعلام في المكاتب الميدانية.

- استمارات تشمل أسئلة نموذجية أساسية لتسهيل صياغة الشكاوى.

- تعيين كبار المدراء والموظفين الميدانيين أو جهة (جهات) تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تتمتع بالتدريب اللازم.

• ينبغي أن تتوفر قنوات الإبلاغ وأن تكون متاحة بسهولة لكلّ من الموظفين والجهات المستفيدة. وينبغي أن تأخذ في عين الاعتبار إمكانية الوصول إلى الموارد والخدمات، بالإضافة إلى الحساسيات الثقافية. وينبغي أن تتيح قنوات الإبلاغ للأشخاص من مختلف الخلفيات التعليمية والإعاقات والمهارات اللغوية إمكانية تقديم الشكاوى. فيجب أن تكون متاحة وشفافة وأمنة وسريّة.

• ينبغي تفسير كافة قنوات الإبلاغ لجميع الموظفين والجهات المستفيدة، إلى جانب كيفية استخدامها. ويشمل ذلك تزويدهم بالمعلومات حول العملية الناتجة، بما يشمل متى يُتوقع إشعار مُقدّم الشكوى عن أن المنظمة استلمت الشكوى وأنها ستعالجها، مثلاً:

- ينبغي أن تُعلّق على صناديق تقديم الشكاوى ملصقاً يحدد بوضوح وتيرة فتح الصندوق، ومن قبل من، والتاريخ المقبل المحدد لفتح الصندوق. ويجب أن تتمتع مكاتب المساعدة أو مكاتب الاستعلام في المكاتب الميدانية التي تستلم المخاوف المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين بالقدرة على تفسير طريقة طرح المخاوف ضمن المنظمة. ويجب أن يشمل الموظفون عند مكاتب المساعدة أو مكاتب الاستعلام على الأقلّ امرأة واحدة ورجل واحد، وينبغي أن يتكلّموا اللغات المحلية ضمن مناطق العمليات.

- ينبغي أن تذكر أرقام الخطوط الساخنة من هو المسؤول عن الردّ على الاتصالات الهاتف، بما يشمل منصب الموظف ضمن المنظمة. وينبغي تعيين شخصين على الأقلّ لهذه المهمة، بما يشمل على الأقلّ امرأة واحدة ورجل واحد. وينبغي أن يخضعا للتدريب حول كيفية التعامل مع تقارير الشكاوى، وأن يتكلّموا اللغات المحلية ضمن مناطق العمليات.

جهات التنسيق

• ينبغي على المنظمات إنشاء دور (أدوار) جهة تنسيق مخصصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويجدر بالمنظمة أن تحدد المسؤوليات الخاصة بجهة (جهات) التنسيق. وتشمل في العادة التدريب التمهيدي للموظفين المتعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتسهيل عمليات نشر التوعية ضمن المجتمعات المستفيدة، ودعم تطوير و/أو تطبيق آليات الإبلاغ. وجهة تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين هي في العادة شخص معيّن يُقدّم له الموظفون وأعضاء المجتمع مخاوف الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ويستعينون به للتوضيحات المتعلقة بعملية الإبلاغ. ولا يجب أن تكون جهة تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين محققاً في حالة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة، أقلّه ليس في سياق العمل الخاصة بها. ويجب تعيين على الأقلّ رجل واحد وامرأة واحدة كجهات تنسيق.

• ينبغي تعيين جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي ستبغ عن حالات سوء السلوك بعد دراسة دقيقة لشخصية الفرد وخبرته ودوره ضمن المنظمة. وتعتبر الخبرة السابقة من العمل مع الأشخاص في حالة ضعف، مثل الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمثليات والمثليين جنسياً ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وأحرار الهوية والميول الجنسية (LGBTQ+) على أنها قيمة إضافية. وبالنسبة لجهات التنسيق في الميدان، قد يكون التحدث بطلاقة باللغة (اللغات) المحلية معياراً إضافياً للدراسة.

• ينبغي أن تخضع جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين لتدريب مناسب حول موضوع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وكيفية استلام الشكاوى وتحويلها إلى الأشخاص المعيّنين الموكلين بتحديد ما إذا تستدعي الشكاوى إجراء تحقيق أو لا. للمزيد من المعلومات حول دور ومسؤوليات جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أنظر الملحق ٤.

• ينبغي إنشاء جهات التنسيق على مستويات مختلفة من المنظمة. وبالنسبة للمشغلين الدوليين، ينبغي مثلاً تواجد جهات تنسيق في كلٍّ من المقرّ وفي كل برنامج وطني؛ أما بالنسبة للسلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام والمنظمات المحلية، فيجب أن تكون في المكتب الرئيسي وفي الميدان.

• ينبغي أن تعتمد جهات التوجيه نظاماً واضحاً للإبلاغ بشكل تصاعدي وضمان وجود الإشراف المناسب، وإمكانية الوصول والاتصال ضمن المنظمة. ومتى أمكن، يمكن نشر جهات التنسيق ضمن مستويات مختلفة من الأقدمية لضمان أن جميع الموظفين يمكنهم التواصل معها. قد لا يشكل الموظفون المتواجدون في المكتب، مثل موظفي الموارد البشرية، الأنسب لتسلّم دور جهات توجيه الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، لا سيّما في مستوى البلد أو الميدان. وينبغي أن تكون جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وفقاً للممارسات العامة، مناصب وظيفية تسمح بالتفاعل المنتظم مع المجتمعات المستفيدة.

- يجب على الموظفين الذين يريدون تقديم شكوى بالنيابة عن الجهات المستفيدة حول موضوع شهوده أو أبلغوا عنه أن يُدركوا بشكل واضح أن تجاوز سلسلة القيادة للإبلاغ عن اشتباه بحدوث استغلال أو انتهاك جنسي ليس سوء سلوك. وينبغي أن يتمكن الموظفون من التواصل مع أي جهة من جهات التنسيق، وليس فقط الجهات المتواجدة في مواقعهم عملهم.

على سبيل المثال، في حال قُدمت الشكوى من قبل موظف لا يثق عن حق بعملية التحقيق التي تجريها إدارته المحلية، لا بد أن يتمكن من رفع الشكوى مباشرة إلى المستوى الأعلى من القيادة، مثل الإدارة الإقليمية أو الإدارة في مقر المنظمة.



٤. عملية التحقيق

يغطّي القسم التالي الخطوات الأساسية اللازمة للتحقيق في حالات الاستغلال أو الانتهاك الجنسيين المزعومة. وقد تختلف إجراءات التحقيق في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين بين منظمة وأخرى. لكن ينبغي على جميع المؤسسات أن تعتمد عملية واضحة تحدد كافة الخطوات الواجب اتخاذها، ويجب أن تكون قابلة للتقييم بشكل سهل من قبل جميع الموظفين ذوي الصلة، لا سيّما الذين يرحح أن يكونوا معنيين بالتحقيق، على غرار المدراء والمسؤولين وموظفي الموارد البشرية وجهات التنسيق. ويجدر بعملية التحقيق أن تشمل كيفية:

- تقييم سلامة الأشخاص المعنيين وأمنهم وصحتهم؛

- تشكيل فريق تحقيق؛

- إجراء التحقيق؛

- إعداد التقارير بشأن النتائج التي توصّل إليها التحقيق؛

- تحديد التدابير التأديبية المناسبة، بالإضافة إلى تقديم الدعم للضحية.

وينبغي أن تركز عملية التحقيق على حاجات الناجي (نهج يركز على الناجي) من حالة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة، وينبغي أن تأخذ في عين الاعتبار سلامته وحاجاته الملحة في خلال عملية التحقيق.

يجب أن تكون السرية مبدأ توجيهياً أساسياً، ولا بدّ من تعزيز السرية طيلة عملية التحقيق. وأظهرت الممارسات الجيدة أن وضوح عملية التحقيق، والشعور بالطمأنينة أن العملية هي سرية، وتوافر الحماية من الأعمال الانتقامية يمكن أن يزيد مستوى ثقة الجهات المستفيدة والموظفين للإبلاغ عن حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

• يجب أخذ على محمل الجدّ جميع الشائعات والمخاوف والشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، ومعالجتها بالمستوى نفسه من الصرامة والدقة. كما يجب معالجة جميع الشائعات والمخاوف لتحديد ما إذا كانت تستوجب إجراء تحقيق. ويتم التحقيق في مصدر خوف معين عندما يشكل انتهاكاً محتملاً لسياسة المنظمة وفي حال وجود ضحية لحادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة ومتهم.

- لا يمكن للمنظمات أن تحقق في شكوى بشأن شخص غير متعاقد معها، إلا في حال وجود اتفاق شراكة بنصّ بشكل واضح على خلاف ذلك. ويجب إحالة الشخص الذي يقدّم شكوى تقع خارج مسؤوليات المؤسسة إلى المنظمة أو الآلية المناسبة التي يمكن لها معالجة الشكوى.

• يمكن التحقيق في الشكاوى مجهولة المصدر في حال توافر ما يكفي من المعلومات للتحقيق، بحسب معايير المنظمة، لتشكيل شكوى و/أو إن أمكن جمع ما يكفي من الأدلة لمعرفة ما إذا هناك انتهاك للسياسة.

• يجب صياغة استمارات نموذجية لإحالة الشكاوى واستخدامها بشكل منهجي لضمان طرح كافة الأسئلة ذات الصلة، وجمع المعلومات الأساسية. ويجب أن تشمل الاستمارة طلباً صريحاً من مقدّم الشكوى لتقديم موافقة خطية موقّعة لتبادل البيانات مع جهات أخرى بحسب الاقتضاء. ويمكن استخدام نموذج إحالة شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين الخاصة باللجنة المشتركة بين الوكالات ([IASC SEA Complaints Referral Form](#)) كوثيقة مرجعية.^{٢٠}

• ينبغي حفظ السجلات السرية الخطية الخاصة بكل الشكاوى التي تم الإبلاغ عنها ضمن المنظمة. ويجب المحافظة على سرية جميع المعلومات وضمان تماشيها مع قواعد وسياسات حماية البيانات. كما يجب تحديد مدّة الاحتفاظ بالبيانات في نظام المنظمة.

• ينبغي تسجيل جميع الشكاوى في نظام مركزي لإدارة البيانات. وللمزيد من التفاصيل يُرجى الاطلاع على القسم المتعلق بالمراقبة والتقييم.

ردّ الفعل الفوري على الشكاوى

• عندما يتم تقديم شكوى، يجدر بجهة تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو غيرها من المهنيين المعيّنين إجراء تقييم لحاجات الشخص الذي وقع ضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعوم و/أو مقدّم الشكوى، في حال لم يكن مقدّم الشكوى هو الضحية. وينبغي أن يحدّد تقييم الحاجات المتعلقة بالصحة والأمن، والموارد اللازمة، والإجراءات المتخذة لضمان سلامة الشخص والجدول الزمني للمتابعة معه.

- تدوين الحاجات الأمنية للناجين من حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة و/أو مقدّم الشكوى، بما يشمل تلك المرتبطة بأفراد عائلاتهم في حال كانوا أو اعتُبروا هم أيضاً مصدر مساعدة محتمل في هذه الحالة.

- تدوين الدعم الطبي والنفسي الذي تحتاجه ضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعوم وكيف يمكن للمنظمة أن تساعد الضحية للحصول على الدعم.

- تحديد بشكل واضح إن كان الناجي من حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين يريد المشاركة في عملية التحقيق في المزاعم، وما هي القدرة التي يمكن له أن يساهم بها، وذلك بهدف منع إعادة عيشه من جديد الصدمة النفسية أو التسبب بتفاقمها. تفسير بشكل واضح أنه، حتّى وإن لم يرغب ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة بالمشاركة في عملية التحقيق، ستجري المنظمة في مطلق الأحوال التحقيق في الادعاء، أو قد يتم إشراك ناجين آخرين في حالة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة.

- تفسير بشكل واضح العملية والإجراءات التي يمكن للمنظمة إجراؤها أو اتباعها لضمان المحافظة على سرية المسألة.

- الاتفاق على إلى أي مدى وبحسب أي وتيرة يودّ ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة و/أو مقدّم الشكوى أن يتم إبلاغه عن التقدم المحرز ضمن عملية التحقيق، بالإضافة إلى قنوات التواصل المفضلة والأنسب لسلامته.

- تحديد جميع الحاجات الخاصّة الأخرى لضمان مشاركة ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة في التحقيق، على غرار اللغة والترجمة وإمكانية الوصول ومدى شمل أفراد الأسرة في حال احتياج الفرد لمساعدتهم. وتكتسب هذه المساعدة أهمية خاصّة في حال معاناة ضحية الاستغلال أو الانتهاك الجنسيين المزعومة من أي عاهات جسدية أو ذهنية، أو في البيئات الحساسة ثقافياً. وبحسب السياق، قد لا يكون لائقاً أو آمناً لفتاة أن تجتمع بمفردها مع المحققين، لا سيّما الرجال منهم، ما قد يستوجب وجود فرد من العائلة لدعمها. وفي بعض السياقات، قد تفضّل ضحايا حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة عدم معرفة أفراد عائلاتهم بما يحصل، إذ إن ذلك قد يعرّضهم أحياناً للخطر. وفي مطلق الأحوال، يجب أن يستند إشراك شخص ثالث إلى الموافقة الحرّة والمستنيرة من قبل الناجي من حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة، بهدف المحافظة على أعلى مستوى ممكن من السرية. وقد تدعو الحاجة أحياناً إلى توفير المساعدة للراشدين لاتخاذ القرار على الموافقة، أي الراشدين الذين يحتاجون إلى المساعدة أو الدعم لاتخاذ قرارات مستنيرة. أمّا بالنسبة للأطفال ما دون أو فوق السادسة عشرة من العمر، بحسب القوانين الوطنية المتعلقة بسنّ الموافقة لتبادل المعلومات، ينبغي طلب موافقة الأهل/الأوصياء القانونيين، مع ملاحظة في الوقت نفسه رغبة الطفل. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تعيين في هذه الحالات خبير خارجي يتمتع بخبرة واسعة في مجال إجراء المقابلات مع الأطفال متى أمكن.

• عند الاقتضاء، ينبغي أن تنظر المنظمة في إزالة الموظفين موضع التحقيق من مراكز عملهم، أو ضمان سلامة ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة ومقدمي الشكاوى الآخرين والشهود، أو أي شخص آخر معرّض بشكل مباشر للخطر. وقد تختلف متطلبات السلامة للأشخاص في حالات الضعف، على غرار الأشخاص ذوي الإعاقة، والمتليات والمتلبين جنسياً ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وأحرار الهوية والميول الجنسية (LGBTQ+)، وكبار السن، وينبغي تكييفها لتعكس الحاجات الخاصّة بهم. كما يمكن أن يكون الشخص المتهم معرّضاً للخطر، لا سيّما في حال أصبحت الادعاءات علنية، ويجب بالتالي صون سلامته.

- قبيل أو خلال أو بعد تقييم حاجات ضحية حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة و/أو مقدّم الشكوى، يمكن للمنظمة أن تحدّد شخصاً موثقاً به ليؤدي دور نقطة الاتصال. من غير الضروري أن يكون هذا الفرد الموثوق به من المنظمة، لكن يجب أن يكون شخص يثق به كلّ من المنظمة وضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة، وأن يكون قادراً على التواصل بشكل فعال مع الضحية بلغتها الخاصة عند الاقتضاء. ويجب أن يدرك الشخص الموثوق به نهج السرية الذي تعتمد المنظمة والدور الأساسي للسرية في هذه الحالة. ويمكن لهذا الشخص الموثوق به أن يرافق ضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة و/أو مقدّم الشكوى طيلة العملية، بما يشمل خلال المقابلات وغيرها من مواعيد الاستشارات.

التحقيق في الشكاوى

- ما إن يتم تقديم شكوى، ينبغي إعلام بشكل رسمي كلاً من مقدّم الشكوى، وضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة، والشخص المتهم عن خطوات التحقيق. وينبغي القيام بذلك على نحو يسهل فهمه لمختلف فئات الأشخاص، على غرار الأشخاص ذوي القدرات المحدودة على القراءة والكتابة أو ذوي القصور الذهنية أو العقلية. وينبغي إعلام الشخص المتهم بالادعاءات المحددة قيد التحقيق، لكن لا يجب في أي ظرف كان الكشف عن هوية ضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة و/أو غيرهم من مقدّمي الشكوى.

ومتى كان ممكناً من الناحية القانونية، يُعتبر من الممارسات الجيدة إبلاغ الشخص المتهم في آخر لحظة ممكنة، وذلك لمنع قدر الإمكان احتمال وقوع أي أعمال انتقامية أو ممارسة الضغوط على مقدّمي الشكاوى والشهود. ويجب إجراء العملية برمتها ضمن أعلى قدر ممكن من السرية.

• متى أمكن، ينبغي إعلام ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة عن السبل المحتملة لأخذ الشكوى إلى السلطات المحلية للمحاكمة. لكن قبل القيام بذلك، ينبغي أن يتمتع الموظفون بفهم واضح للتشريعات الأساسية على المستوى الوطني، وعند الاقتضاء، على المستوى دون الوطني، بهدف تحديد ماذا يشكل انتهاكاً للحقوق في بلد معين، وفهم بشكل أفضل ماذا يجب/يمكن على الأرجح إحالته إلى السلطات. ينبغي تفسير الآثار المترتبة عن الإحالة بوضوح، ويجب أن تكون سهلة الفهم لكافة مجموعات الأشخاص. وبحسب موارد المنظمات ومع موافقة الناجي، ينبغي على المنظمة أن تقدم المساعدة والدعم لضمان حصول العملية بشكل آمن.

- يجب أن تكون سلامة ضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة وغيرها من مقدّمي الشكاوى والشهود والشخص المتهم الاعتبار الأول عند النظر في إعداد تقرير للسلطات المحلية. ولا يمكن في العديد من الأماكن الاعتماد على السلطات لتأمين الحماية، أو يمكن اعتبار أنها تتسبب بالمزيد من الأذى، ويمكن للمنظمة أن تقرّر عدم إحالة الدعوى.

• ينبغي تعيين فريق متوازن من حيث نوع النوع الاجتماعي لإدارة التحقيق. ويشمل في العادة محققين اثنين أو ثلاثة محققين يتمتعون بخبرة واسعة في هذا المجال، بالإضافة إلى مترجم فوري موثوق به عند الاقتضاء. ومن المهم جداً ألا يكون أي من أفراد فريق التحقيق معنياً بالدعوى، أكان بشكل مباشر أو غير مباشر، أو أن يكون هناك أي تعارض في المصالح. وفي هذه الحالات، ينبغي أن يستعين فريق التحقيق بموارد إضافية أو أفراد إضافيين، لا سيّما في الحالات المعنية بإدارة البرنامج.

- قد تشمل هذه الموارد الإضافية (جهة) جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والمسؤولين عن شؤون الأخلاقيات أو المسؤول عن الحماية في المقرّ، أو المحققين الخارجيين المهنيين.

• ينبغي إعلام جميع الموظفين الذين تم التواصل معهم خلال عملية التحقيق أن أي انتهاك للسرية يؤدي إلى اتخاذ تدابير تأديبية بحقهم. في حال تم التواصل مع شهود خارجيين في خلال عملية التحقيق، يجب أيضاً تفسير لهم أهمية المحافظة على السرية.

- ويقضي أحد سبل حماية جميع الجهات باستبدال الأسماء بأحرف وأرقام في جميع المراسلات الخطية. وينبغي أن يبقى المحققون متحفظون بشأن التحقيقات الجارية، مثلاً يجب ألا يفصحوا أنهم يجرون أي مقابلات، بالإضافة إلى عقد الاجتماعات في أماكن تضمن احترام السرية لجميع الجهات.

- بالنسبة لانتهاكات السرية الطوعية والتي يمكن أن تعرّض الناجين من حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة وغيرها من مقدّمي الشكاوى للخطر، يمكن اتباع التدابير التأديبية نفسها الموضحة في سياسة الإبلاغ.

وتجدر الإشارة إلى أن مناقشة الشكاوى وتشاركتها يجب أن يكون فقط على أساس الحاجة إلى المعرفة. ويمكن إبقاء مدير البرنامج أو المسؤول عنه على اطلاع بالحالات الجارية لأهداف الإدارة والإبلاغ، طالما أن ذلك مناسب وأن الشخص غير متورط. لكن هذا لا يشكل جزءاً ضرورياً من التحقيق.

• يجب في مطلق الأحوال حفظ سجلات سرية ومدونة خطياً عن كل المقابلات والاجتماعات التي تجري في خلال عملية التحقيق. لا بدّ من إعلام جميع الأطراف المعنية عن هذا الإجراء وطلب منهم الموافقة المستنيرة والحرّة. أمّا بالنسبة للراشدين في حالة الضعف، قد تدعو الحاجة إلى مساعدتهم على اتخاذ قرار منح الموافقة. أمّا بالنسبة للأطفال ما دون أو فوق السادسة عشرة من العمر، بحسب القوانين الوطنية المتعلقة بسنّ الموافقة لتبادل المعلومات، فينبغي طلب موافقة الأهل/الأوصياء القانونيين، مع ملاحظة في الوقت نفسه رغبة الطفل.

- ينبغي أن يجتمع فريق التحقيق بضحية حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة، وتدوين وقائع الحدث، على نحو يحترم قدرة ورغبات ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة. كما ينبغي أن يجتمع فريق التحقيق بمقدّم الشكوى، في حال لم يكن هو الضحية بحدّ ذاتها، بالإضافة إلى الشهود وأي أطراف ثالثة أخرى معنيّة بالعملية.
- للشخص المتهم الحق بعملية تحقيق عادلة ونزيهة، ويجب إجراء مقابلة معه لمنحه فرصة الردّ على الادعاءات وتوفير أدلّة جديدة لدعم ما يقوله. ولا يجب الإفصاح للشخص المتهم عن هوية مقدّم الشكوى أو مصدر الدليل المقدّم ضده. وبهدف حماية الشهود ونزاهة عملية التحقيق، يجب أن يكون الشخص الذي قُدمت الشكوى ضده الشخص الأخير الذي تُجرى المقابلة معه.
- ينبغي تدوين جميع المعلومات التي يتم جمعها خلال المقابلات في تقرير يشرح الوضع، والتحقيق، والاستنتاجات المستخلصة. وينبغي أن يتجنّب التقرير استخدام أي لغة تقنية، ويجب أن يكون موجزاً، لكن في الوقت نفسه واضحاً بما فيه الكفاية ليفهمه الأشخاص الذين لم يشاركوا في عملية التحقيق، على غرار الموظفين في المقرّ، بما يشمل الإدارة وجهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في المقرّ.
- وبالاستناد إلى البيانات التي تم جمعها خلال العملية، ينبغي أن يتوصّل فريق التحقيق إلى استنتاج حول ما إذا الشكوى مثبتة، وإبلاغ الإدارة وجهات التنسيق المناسبة.
- في حال تم استنتاج أن الشكوى مثبتة وأنها تنتهك بشكل واضح سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتزامات المنظمة، ينبغي إنفاذ نهج عدم التسامح المطلق وفصل بشكل فوري الشخص (أو الأشخاص) الذي ارتكب فعل الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

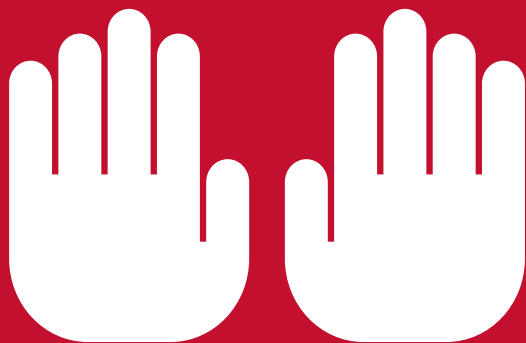
• بعد اتخاذ القرار وإجراء التصحيحات اللازمة، ينبغي أن تجري جهة (أو جهات) التنسيق أو أي شخص آخر موثوق به تقييماً لتتبع حاجات الضحية و/أو مقدمي الشكوى الآخرين، في حال تم تأكيد صحة الدعاوى، بهدف ضمان أن السلوك الخاطئ قد توقف، ومن أنهم لا يتعرّضون لأي أعمال انتقامية لأنهم أبلغوا عن سوء السلوك الجنسي. تشمل الممارسات الجيدة أيضاً إجراء المتابعة حتى في حالة استخلاص التحقيق أن الاتهامات غير محققة، لأن مقدم الشكوى قد يكون معرّضاً في هذه الحالة أيضاً إلى أعمال انتقامية. وتشكل المتابعة أيضاً طريقة لتوفير الضحية، أو مقدم الشكوى، أو أي شخص آخر معني مباشرة بالتحقيق لتقديم الملاحظات حول العملية، ما يساعد على تحسين التدابير وتعزيز الآلية.

• وبحسب خطورة الشكوى، بحق للمنظمة المضي قدماً بالتحقيق، حتى من دون موافقة مقدم الشكوى أو ناجي حادثة الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة. ولا يتخذ هذا القرار من دون النظر فيه بشكل دقيق ومعتمق، ولا ينبغي أبداً تعريض ناجي الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعوم للخطر. ويمكن التحقيق في قضية ما من دون مشاركة ناجي الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعوم.

• في حال قدّم الشخص المتهم استقالته خلال تحقيق جارٍ، يمكن أن يُطلب منه مواصلة المشاركة في التحقيق. في حال رفض هذا الشخص المشاركة، يمكن للتحقيق أن يُستكمل من دونه في حال يُزعم أن الحدث موضوع التحقيق جرى عندما كان الشخص لا يزال موظفاً في المنظمة.

• يمكن للمنظمة، حتى وإن عجزت عن تحديد ما إذا جرى أي استغلال أو انتهاك جنسي، أن تقدّم التوصيات لمنع وقوع حوادث مماثلة في المستقبل.

- على سبيل المثال، يمكن إنشاء آليات لتعزيز الحوار والتواصل مع الجهات المستفيدة، والقنوات الهادفة إلى معالجة أو تصحيح أي شائعات مثل عقد الاجتماعات الفردية مع الموظفين الذين ينشرون الشائعات، والتواصلات الرسمية مع الموظفين، وإجراء التدريبات التذكيرية لموظفين معينين، إلخ؛ اعتماد آليات لتعزيز سلامة الجهات المستفيدة، مثل منع الموظفين من الاجتماع بمفردهم مع الجهات المستفيدة، إلخ.



٥. التدابير الوقائية

بالإضافة إلى الاستجابة إلى حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ينبغي أن تضمن المنظمات وجود نظم فعالة لمنع إلى أكبر قدر ممكن وقوع هذا النوع من الحوادث. صحيح أن هذه الآليات لا يمكنها أن تضمن بشكل تامّ عدم وقوع حوادث استغلال أو انتهاك جنسي، إلا أن الوقاية يجب أن تكون أولوية قصوى للمنظمات لتضمن تجنّب أعلى عدد ممكن من حالات فعلية أو محاولات سوء سلوك جنسي. ولا بد من إيلاء اهتمام خاصّ لحالات معيّنة، مثل تلك التي تشمل العمل بشكل وثيق مع الأولاد أو الأشخاص ذوي الإعاقة. ولا بدّ أن تشمل الوقاية استراتيجيات لتوظيف أشخاص يتصرّفون بالشكل المناسب وأنبتوا عن حسن سلوكهم. كما يجب أن تشمل الوقاية مطلب نشر التوعية لدى الموظفين من خلال إجراء دورات تدريبية وورش عمل منتظمة. ولكي يأخذ جميع الموظفين ممارسات الوقاية على محمل الجدّ، من المهمّ جداً أن تظهر ثقافة المنظمة وقيمتها وقيادتها وإدارتها التزاماً صارماً بضمان الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. فلا يمكن لاستراتيجيات الوقاية أن تستفيد من كامل إمكاناتها إلا ضمن بيئة ممكنة ملتزمة بضمان الحماية. وأخيراً، ينبغي أن تضمن المنظمات أن الموارد والتقنيات المطوّرة لتوفير الحماية تتماشى مع السياق الثقافي والسياسي والاقتصادي الذي يُتوقع تنفيذها فيه.

تعيين الموظفين

- ينبغي أن تبيّن المنظمة بوضوح على موقعها الإلكتروني التزامها بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، متى أمكن، وضمن قيمها التنظيمية. وينبغي إضافة الالتزامات المماثلة المتعلقة بصون وحماية السكّان المتضررين في الإعلان عن الوظائف والوصف الوظيفي.
- خلال عملية التعيين، يجب أن يخضع المرشحون دائماً إلى إجراءات التحري عن سوابقهم والفحص.

- ينبغي أن تستخدم المنظمات مجموعة من المصادر المتنوعة للمعلومات، بما يشمل المراجع والسجلات الجنائية متى أمكن، وغيرها من التحريات عن السوابق للحدّ من احتمال أن تكون المعلومات غير كاملة أو مضلّة. ويجب أن تأتي خطابات التوصية عن مدراء مباشرين عملوا حديثاً مع الشخص، مقابل خطابات توصية شخصية أو أكاديمية. ويجب أن يكون أحد خطابات التوصية من قبل الإدارة العليا في آخر مؤسسة عمل فيها الشخص، أو قسم إدارة الموارد البشرية. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تسأل نماذج التوصيات أيضاً وبشكل واضح أرباب العمل السابقين إن تم تقديم أي اتهامات بأي نوع من أنواع سوء السلوك الجنسي بحق المرشح وإن استمرت. ولا بد من التواصل مع مقدّم التوصية عبر الهاتف للتأكد من أنهم قدّموا هذه التوصية. بالإضافة إلى ذلك، لا بدّ من الحصول على رقم هاتفهم و/أو بريدهم الإلكتروني من مصدر آخر وليس من المرشح بحدّ نفسه.^{٢١}

- ينبغي أن تتبع منظمات التعيين الثغرات في العمالة وحالات الفصل من العمل، ما يساهم متى أمكن في تقييم الاتساق بين الأسباب التي قدّمها المرشح بشأن مغادرته منصباً سابقاً ووجهة نظر ربّ العمل السابق حول مغادرة المرشح للشركة.

خلال عملية المقابلة، ينبغي تقييم موقف المرشح من الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من خلال طرح أسئلة تتعلّق بالسلوك المناسب تجاه الجهات المستفيدة. مثلاً، يمكن سؤال المرشح عما إذا لديه أي إلمام بالمبادئ الأساسية للحماية، أو إن كان الشخص يدرك سياسات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وضمن السلامة المتبعة من قبل المنظمة التي تجري المقابلة. كما يمكن طرح أسئلة إضافية مثل ما هي السلوكيات التي تجعل من التفاعل مع الجهات المستفيدة غير لائق، أو كيف قد يتعامل هو شخصياً مع مخاوف تتعلّق باستغلال أو انتهاك جنسي، بهدف تقييم معرفة المرشح وخبرته في التعاطي مع الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويمكن استخدام هذه الأسئلة لتكملة التحقيقات الشخصية. أنظر إلى الملحق ٥ للمزيد من المعلومات حول أسئلة توجيه تعيين الموظفين.

- بهدف ضمان عدم إعادة توظيف المنظمة في وقت لاحق للموظفين الذين صُرفوا بسبب سوء سلوك جنسي، ينبغي على المنظمة أن تحتفظ بسجلات واضحة حول السلوكيات غير اللائقة للموظفين والتدابير التأديبية التي اتخذت.

ممارسات جيدة إضافية

- ينبغي إجراء جميع اجتماعات الموظفين والجهات المستفيدة في غرفة بابها مفتوح، إلا في حال طلبت الجهات المستفيدة خلاف ذلك من أجل مناقشة أمور حساسة أو خاصة. بالإضافة إلى ذلك، وبحسب السياق الثقافي وحساسية الموضوع، يمكن أن تنظر المنظمة في أن تجتمع النساء بالنساء، أو أن تجتمع فرق مختلطة بالجهات المستفيدة. أما بالنسبة للجهات المستفيدة التي تعاني من إعاقات ذهنية أو عقلية، قد تدعو الحاجة إلى النظر في الاستعانة بدعم إضافي من قبل معالجين متخصصين أو مستشارين متخصصين.
- ويمكن دمج مستوى الالتزام بتعزيز بيئة ممكنة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في تقييمات الأداء للإدارة العليا. كما يمكن اعتماد تدابير تأديبية بحق كبار المدراء الذين لا يتجاوبون مع متطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- على سبيل المثال، في حال وجد أن أحد مدراء البرنامج أو أحد كبار الموظفين يهمل أو يتهاون مع تدابير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، يمكن أن يُطلب منه حضور دورات تدريبية مصممة خصيصاً لهم، أو في أسوأ الحالات، يمكن تطبيق التدابير التأديبية اللازمة بحقه.
- ينبغي أن تشمل تقييمات أداء جميع الموظفين الامتثال لإطار الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتلبية متطلباتها (أي حضور الدورات التدريبية الإلزامية).

- يمكن للمنظمات أن تنشئ أو أن تشارك في شبكات الممارسين على المستوى الوطني و/ أو الدولي لتشجيع وتسهيل تبادل المعارف والدعم من قبل الخبراء في مجال الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- يُمكن طلب من الموظفين ذوي الخبرة والمدققين والمستشارين الخارجيين إجراء تقييمات اعتيادية للخطر المتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتقييمات ومراجعات البرامج على كلٍّ من مستوى البلد والمستوى الميداني. ومن شأن تقييمات خطر الاستغلال والانتهاك الجنسيين:
- التعرف على عوامل الخطر الخاصة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين في سياق العمليات الداخلية والخارجية منها لأنشطة المنظمة؛
- تحديد الجهات المستفيدة والمجتمعات المستفيدة الأكثر عرضة للاستغلال والانتهاك الجنسيين؛
- تحديد الخطر الحالي الذي يحول دون أو يقوّض الممارسات المتوفرة في سياق العمليات، وتقييم جودتها وفعاليتها.
- ينبغي أيضاً دمج الاستغلال والانتهاك الجنسيين في التقييمات المنتظمة للحاجات والمخاطر.
- في ما يتعلّق بالبعثات خارج مقرّ المنظمة، ينبغي توعية الموظفين الميدانيين حول السلوكيات التي تُعتبر لائقة، وتلك غير اللائقة في سياق التدخلات. ومن شأن التدريب المقدّم بالشراكة مع المنظمات المحلية أن يوفر المزيد من المعلومات حول هذا السياق.



٦. المراقبة والتقييم

تستوجب المراقبة والتقييم بشكل رئيسي تدوين جميع الشكاوى بشكل سري، والتبليغ عنها مركزياً، وأن تكون مجهولة المصدر. ويجب استخدامها من أجل تحسين عملية الإبلاغ عن الشكاوى والتحقيق فيها. بالتالي يمكن أن تستند جميع التغييرات والتعديلات وغيرها من الاقتراحات المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى الأدلة.

- ينبغي إجراء المراقبة والتقييم على نحو يحترم المحافظة على سرية هويات جميع الجهات المعنية. بالتالي لا بدّ من حذف المصدر (اسم الأشخاص) عن كل وثائق الإبلاغ.
- يجب أن يتم تسجيل والإبلاغ عن جميع الشكاوى ضمن نظام مركزي لإدارة البيانات. أو بدلاً من ذلك، ينبغي تسجيل بشكل مركزي جميع الشكاوى في النظام المركزي المناسب لإدارة البيانات عند رفع الشكاوى إلى مقرّ المنظمة، أو الإدارة العليا، أو أي جهة تنسيق أخرى ذات صلة.
- يجب توثيق التحقيقات بشكل جيد. ويجب تدوين التقارير والتدابير التأديبية والإجراءات التصحيحية وتسجيلها في النظام المركزي، ويشمل ذلك الملاحظات التي تقدمها ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين في خلال اتصالات المتابعة.

- يجب جمع كافة المعلومات بشكل سنوي وتقييمها لتحديد وتيرة حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين والحلول التي اتبعت لمعالجتها. ويشكّل ذلك خطوة ضرورية لتقييم ما إذا يتم احترام السياسة وما إذا يتم تنفيذ الآلية بالشكل المناسب. ومن المهم أيضاً تحديد ما إذا يتم تطبيق نهج عدم التسامح المطلق، وإن ثمة حاجة لإجراء أي تحسينات، والتغييرات والمراجعات المحتملة للسياسة والآلية، والتدريب اللازم المحتمل حول عملية التحقيق. ولتحقيق هذه الغاية، ينبغي أن تطوّر المنظمات المؤشرات لقياس أدائها وأن تتبع التقدّم المحرز مع مرور الوقت. كما يمكن للمنظمات أن تقيّم نفسها بالاستناد إلى مجموعة من المؤشرات أصدرها "تحالف المعايير الإنسانية الأساسية" (CHS Alliance)، أو التعاقد مع منظمات خبيرة أو مهنيين خبراء لإجراء عمليات التدقيق.^{٢٢}
- من شأن عملية المراقبة والتقييم أن تقدم الأدلة الداعمة للتغييرات والمعلومات اللازمة لها، وهي التغييرات الواجب مناقشتها على الأقلّ مرتين في العام الواحد في خلال اجتماعات الإدارة (أنظر قسم التواصل / التواصل مع الموظفين). من المهم جداً أن تستند القرارات التي قد تؤثر في ناجي الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى الأدلة.
- يمكن لموظفي المقرّ المسؤولين عن ضمان السلامة أو مسؤولي الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الميدان أن يجرؤا التقييمات والتدقيقات أو تقييمات المخاطر المنتظمة. ومن شأن هذه الزيارات أن تضمن الامتثال للسياسة الداخلية المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتمكين تبادل الممارسات الجيدة داخلياً.

التعليقات الختامية

i. يهدف تعريف الاستغلال والانتهاك الجنسيين (SEA)، لا بد من تكوين فهم واضح حول العنف القائم على النوع الاجتماعي، وكيف أن مجموعات معينة عرضة له أكثر من غيرها. إن العنف القائم على النوع الاجتماعي هو «مصطلح شامل لكل عمل ضار يُرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى فروق (النوع الاجتماعي) منسوبة اجتماعياً بين الرجال والنساء». (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. فرقة عمل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. التعاريف). يشكل **العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)** العنف الجسدي والنفسي والعاطفي والاجتماعي والاقتصادي والجنسي، بالإضافة إلى الممارسات التقليدية المؤذية. لا تستبعد الأنواع المختلفة للعنف بعضها، ويمكن أن تحدث في الوقت نفسه وأن تقاوم حدة بعضها. في حين أن كلاً من النساء والفتيات والرجال يمكن أن يقعوا ضحية العنف القائم على النوع الاجتماعي، إلا أن الأغلبية غير المتناسبة من الضحايا على المستوى العالمي هي من النساء والفتيات (الجمعية العامة للأمم المتحدة. إعلان القضاء على العنف ضد المرأة [a/RES/48/104]. بالإضافة إلى ذلك، إن بعض فئات نساء معينة، مثل على سبيل المثال لا الحصر النساء اللواتي ينتمين إلى مجموعات الأقليات، والنساء المهاجرات أو النساء اللواتي يعانين من إعاقات، هن معروضات بشكل خاص للعنف القائم على النوع الاجتماعي. ويأخذ النهج متعدد الجوانب عوامل عدة في الحسبان، مثل العمر والعرق والمجموعة الإثنية، والطبقة، ومستوى الفقر، والميل الجنسي، والعيش في منطقة حضرية/ريفية، والقدرة/الإعاقة، واللغة، والدين، لتحديد كيف يكون القمع مترابطاً، وكيف يجب النظر في العلاقة بين النوع الاجتماعي وغيره من عوامل التنوع والاختلاف (Kimberle Crenshaw. Mapping the Margins: Intersectionality, (Identity Politifcs, and Violence against Women of Color. 1991).

ii. يشمل التحرش الجنسي أي إيذاء جنسي غير مرحب به، أو طلب خدمات جنسية، أو أي سلوك شفوي أو غير شفوي أو جسدي ذا طبيعة جنسية معقول اعتبار أنه يتسبب بالإساءة أو الإهانة للآخر. في حال محاولة إجراء أو إجراء فعل جنسي، قد يتخطى ذلك التحرش الجنسي ليصبح اعتداءً جنسياً (مسرد الأمم المتحدة للاستغلال والانتهاك الجنسيين، يوليو/تموز ٢٠١٧). فيهم الفروقات بين الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتحرش الجنسي، والعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠١٦.

iii. تعني الجهات المستفيدة أو المجتمعات المستفيدة أفراد المجتمع الذين يحصلون على المساعدة أو الأفراد الذين يشكلون جزءاً من السكان المتضررين الذين تحاول المنظمة مساعدتهم. (Alliance. PSEA Implementation Quick Reference Book. 2017).

الملحق ١

نهج عدم التسامح المطلق

يشكل نهج عدم التسامح المطلق نهجاً صارماً يعكس التزام المنظمة بأخذ على محمل الجدّ أي ادعاء لاستغلال أو انتهاك جنسي يقدّم لها والتحقيق فيه. ويلزم هذا النهج الموظفين في المجال الإنساني بالإبلاغ عن أي مخاوف أو اشتباه بوقوع أي استغلال أو انتهاك جنسي. إن عدم التسامح المطلق هو أيضاً نهج مؤسسي يُعتبر بموجبه الدليل على أي استغلال أو انتهاك جنسي سوء سلوك جسيم، ويؤدي بالتالي إلى الفصل بشكل فوري. وينبغي أن يشمل ما يلي:

نطاق تطبيق النهج

ينطبق نهج عدم التسامح المطلق على كافة موظفي المنظمة والموظفين ذوي الصلة. وينبغي أن تحدد المنظمة أيضاً ما إذا ينطبق نهج عدم التسامح المطلق على الشركاء والمتعاقدين. وينطبق على جميع الموظفين في جميع الأوقات، بما يشمل خارج ساعات العمل، وفي داخل مكان العمل وخارجه.

تحديد بشكل واضح المنع التام للاستغلال والانتهاك الجنسيين ومختلف أشكاله

لدى جميع الموظفين والأفراد ذوي الصلة موجبات تجاه الجهات والمجتمعات المستفيدة في المناطق التي ينشطون فيها. ويُمنع منعاً باتاً على الموظفين ارتكاب أي شكل من أشكال الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتي تشكل أعمال سوء سلوك خطيرة. إن الانخراط في أي نشاط جنسي مع أشخاص ما دون الـ ١٨ من العمر ممنوع بغض النظر عن سن الرشد أو الرضا المحلي، ولن يتم القبول به بأي شكل من الأشكال. كما أن أي تبادل للمال أو الخدمات، بما يشمل تبادل المساعدة لقاء الجنس سيُعتبر استغلالاً أو انتهاكاً جنسياً ولن يتم التسامح أبداً معه. لا يتم التشجيع أبداً/يتم منع جميع العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والجهات المستفيدة نظراً إلى أنها تستند بطبيعتها إلى ديناميات قوّة غير متكافئة أو حالات من عدم المساواة والاعتمادية.

واجبات الموظفين

ينبغي على كافة الموظفين والأفراد ذي الصلة المشاركة في إنشاء وصون بيئة آمنة تساهم في منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ولدى المدراء واجبات معينة لضمان تنفيذ وتعزيز نهج عدم التسامح المطلق والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ومن واجبات الموظفين والأفراد ذوي الصلة أن يبلغوا عن أي مخاوف أو اشتباه يتعلّق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين من خلال آليات الإبلاغ الموجودة.

واجبات المنظمة

تلتزم المنظمة بحماية سرية هويات الموظفين والأفراد ذوي الصلة الذين يبلغون عن مخاوف أو اشتباهات تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين. كما تلتزم المنظمة بأن تأخذ على محمل الجدّ أي ادعاء تبّلع عنه والتحقيق فيه. ويؤدي بروز أدلة تثبت حدوث أعمال استغلال أو انتهاك جنسي إلى اتخاذ تدابير تأديبية بحق المرتكب، بما يشمل الفصل الفوري. وسيُحاسب المرتكبون ضمن المنظمة على أعمالهم، بما يشمل احتمال إحالة الشكوى إلى السلطات المحلية عند الاقتضاء.

الملحق ٢

سياسة الإبلاغ

يجب أن ترد السياسة في وثيقة واحدة يسهل العثور عليها والولوج إليها على الموقع الإلكتروني العام للمنظمة. ويجب ترجمة السياسة إلى كافة اللغات المحلية ذات الصلة، وأن تكون مُتاحة للأشخاص ذوي الإعاقات، والأشخاص الذين لا يمكنهم الوصول إلى شبكة الإنترنت. كما يجب أن تكون السياسة سهلة الفهم. ولا بد من نشر التوعية حول محتوى السياسة من خلال الرسائل الإخبارية الداخلية، والدورات الإعلامية، والدورات التدريبية، في خلال الاجتماعات المخصصة لجميع الموظفين والخاصة بأقسام معينة، وغيرها من قنوات التواصل بحسب الاقتضاء. وترد أدناه قائمة غير شاملة تطرح السمات الرئيسية التي يجب أن ترد في أي سياسة مبلّغين للإبلاغ عن أي اشتباه أو مخاوف استغلال أو انتهاك جنسيين.

- يجب أن تحدد السياسة نطاق تطبيقها وأن تشمل التعاريف الأساسية في ما يتعلق بفهم محتواها، بما يشمل "الإبلاغ عن المخالفات"، "الاستغلال والانتهاك الجنسيين"، "التسلسل القيادي"؛
- يجب إدراج في السياسة ملخص عن الرسائل الأساسية لسياسة أو وثائق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو إلحاقها بها؛
- يجب أخذ في عين الاعتبار الصور والجدول وغيرها من أنواع الرسوم التوضيحية من أجل تسهيل فهم محتوى السياسة؛
- يجب أن تفسّر السياسة بطريقة واضحة وسهلة الفهم أين يجب الإبلاغ عن أي معرفة أو خوف أو اشتباه باستغلال أو انتهاك جنسي وكيفية الإبلاغ عنه وإلى من. وهذا مهم بشكل خاص للمنظمات التي ليس لديها أي آلية مركزية مصممة لاستلام الشكاوى؛

• يجب الإعلان عن الالتزام بمعالجة بشكل جدّي كل ادعاء يتم تسلّمه والتحقيق فيه. ويجب أن تفسّر السياسة متى يُتوقع إعلام المبلّغ عن استلام الادعاء من قبل الأشخاص المسؤولين عن التحقيق في الشكاوى.

• ينبغي توفير أمثلة عن نوع الاتفاق المستقبلي والمعلومات الإضافية التي قد تُطلب من المبلّغ. ويجب أن تشمل:

- ماذا يُزعم قد حصل، ومتى وأين؟

- من هي الجهة المتضررة؟ وما كانت حالتها؟

- هل هناك من أي شهود؟ من هم؟ هل تدخلوا لإيقاف سوء السلوك المزعوم؟

- هل يعلم أي شخص بنية المبلّغ لتقديم ادعاء حول سوء سلوك معيّن؟

- هل يودّ المبلّغ أن تبقى هويته سرية في خلال عملية التحقيق (يمكن تطبيق ذلك فقط في حال كانت المنظمة تأخذ أي إجراءات للدعوى مجهولة المصدر)؟

- هل يخشى المبلّغ حدوث أي أعمال انتقامية؟ من قبل من؟ وماذا قد يُشعر المبلّغ بالمزيد من الأمان؟

• يجب أن تتصّ السياسة بشكل واضح أن تخطّي التسلسل القيادي بهدف الإبلاغ عن أي ادعاءات لا يشكّل سبباً لاتخاذ أي تدابير تأديبية. كما ينبغي أن تحدّد القنوات المناسبة للإبلاغ عن الادعاءات بحق أي مهمّة قد تتسبب بتضارب في المصالح في ما يتعلّق بمعالجة المسألة، مثلاً: ادعاء ضد المسؤول عن الشكاوى، جهة تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو رئيس المنظمة؛

- ينبغي الإعلان عن التزام المنظمة بحماية سرية هوية المبلّغ ووضعه الوظيفي وحقوقه القانونية؛
- ينبغي أن تفسّر المنظمة بشكل واضح التزامها الثابت بمنع كافة أشكال الأعمال الانتقامية بحق المبلّغ وحمايته منها ومعاقبة مرتكبيها. ويمكن توفير الأمثلة عن مختلف أنواع الأعمال الانتقامية من أجل تسهيل فهم الأعمال والسلوكيات التي لن تتم مسامحتها من قبل المنظمة. وتشمل الأمثلة عن الأعمال الانتقامية ما يلي:
 - الطرد / الفصل غير المبرر؛
 - خفض الرتبة الوظيفية غير المبرر؛
 - الرفض غير المبرر لمنح التعويض عن العمل الإضافي، أو الإجازة السنوية، أو الترقية؛
 - الخفض غير المبرر للأجر أو ساعات العمل؛
 - تغيير مهام العمل من دون مبرر؛
 - التخويف والمضايقة والتهديد والترهيب والعزل؛
 - وضع الشخص على القائمة السوداء (في محاولة متعمدة للحدّ من فرص المبلّغ بالحصول على وظيفة في المستقبل).
- ينبغي تحديد القنوات والطرق المناسبة للإبلاغ عن الأعمال الانتقامية في السياسة. وتكون في العادة القنوات نفسها المستخدمة للإبلاغ عن الشكاوى. وينبغي توفير العديد من القنوات لضمان قدرة الموظفين على الإبلاغ عن الأعمال الانتقامية بغض النظر عن موقعهم وإمكانية اتصالهم بشبكة الإنترنت، واللغة (اللغات)، ومستوى التعليم، ومهارات القراءة والكتابة، والإعاقات، وغيرها من العوامل ذات الصلة؛

- ينبغي أن تحدد السياسة وأن تذكر التدابير التأديبية المتخذة بحق الموظفين الذين يمارسون أعمالاً انتقامية بحق المبلّغين، ليتم اعتمادها بحسب درجة خطورة الموقف.

الملحق ٣

المواضيع التوجيهية لمناقشات مجموعات التركيز المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

تشكّل مناقشات مجموعات التركيز طريقة فعالة جداً لجمع وجهات نظر الجهات المستفيدة حول كيفية التواصل بشأن أفضل معها وتكييف قنوات الإبلاغ. وبحسب السياق، ينبغي تكييف أسئلة مناقشات مجموعات التركيز وتفسير المبادئ الرئيسية على نحو متاح للجميع بغض النظر عن المستوى التعليمي.

وفي ما يلي قائمة بالمواضيع التوجيهية لجمع المعلومات عن التصوّرات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين والسلامة:

- كيف يسمّي الأشخاص السلامة الشخصية ويفهمونها ويختبرونها؟ وكيف تختلف عن عدم الشعور بالسلامة؟
- ما هي السلوكيات التي تشعرهم بعدم الأمان؟ وهل من ظروف يخشون فيها على سلامتهم؟
- هل من أنشطة يومية يعجزون عن القيام بها لأنهم لا يشعرون بما يكفي من السلامة للقيام بها؟ وهل من أمور يجب أن يقوموا بها في مطلق الأحوال بالرغم من أنها تشعرهم بعدم الأمان؟
- هل يقومون بتجنّب أماكن معيّنة لأنهم يعتبرونها خطيرة؟
- من هم الأشخاص الذين يمكنهم اللجوء إليهم في حال أرادوا التكلّم عن شيء حصل معهم؟ ومع من يشعرون أنهم يمكنهم التكلّم معهم ومناقشة المواضيع معهم؟
- هل ثمة أي أماكن / أشخاص / هياكل يمكنهم أن يستخدموها بعد تعرّضهم لسلوكيات خاطئة؟

- ما هي تجربتهم من حيث التفاعل مع المنظمات غير الحكومية؟ وما هي المنظمات التي يعرفونها أكثر من غيرها؟ وبأي منها يثقون أكثر؟
- ما هي تجربتهم من حيث التفاعل مع الموظفين في المجال الإنساني؟ هل لديهم بشكل عام مشاعر إيجابية تجاه الموظفين في المجال الإنساني؟
- هل سبق وأن صادفوا موظفين في المجال الإنساني يقومون بأشياء مضرّة، وإن كانت عن غير قصد؟
- برأيهم، ما هي الطرق المقبولة للموظفين في المجال الإنساني للتصرّف تجاههم؟ ما هي الطرق غير المقبولة؟
- هل يدركون السياسات التي تعتمد عليها منظمتك، على غرار مدوّنة السلوك و/أو سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟
- بعد إطلاعهم على السلوكيات المقبولة وغير المقبولة من قبل الموظفين في المجال الإنساني، هل يوافقون عليها؟ هل من سلوكيات ناقصة؟ هل من أي حالات/أنشطة يظنون أنها قد تعرّضهم بشكل خاص لخطر السلوكيات غير المقبولة؟
- في حال رأوا موظفاً في المجال الإنساني يقوم بشيء خاطئ، هل يعلمون أين يجب الإبلاغ عنه؟ أين وكيف قد يشعرون بالراحة للإبلاغ عن هذا السلوك؟

الأنشطة التكميلية

يمكن تحويل أسئلة مناقشات مجموعات التركيز إلى أنشطة لجمع المزيد من المعلومات حول السياق المحلي. ويساهم ذلك في تسهيل المناقشات المتعلقة بالمواضيع الحساسة، مثل الاستغلال والانتهاك الجنسيين وجعل الجهات المستفيدة مرتاحة لمناقشتها ضمن مجموعة. وفي ما يلي بعض الأمثلة:

-

- مخطط الأنشطة اليومي: يمكن للمشاركين في مناقشات مجموعات التركيز مناقشة أو تدوين على شكل رسم أنشطتهم اليومية بحسب تسلسلها الزمني. ويمكن أن يطرح الميسر أسئلة حول تنقل المشاركين ومهامهم ومجالات عملهم، إلخ، وتقييم الضعف والسلامة.

- الجدول الزمني الموسمي: يُطلب من المشاركين مناقشة أو تدوين على شكل رسم مهامهم المختلفة وتحركاتهم بحسب تغيّر المواسم والهجرة. يمكن للميسر تحديد مسارات السفر، والتغيرات في المناخ، وفترات العمل الشاقة، والفترات التي يتراجع فيها وصولهم إلى الموارد، والتغيرات في الأنشطة التي يمكن أن تزيد من مستوى الضعف.

- تمرين الترتيب: على المشاركين في مناقشات مجموعات التركيز أن يرتبوا الأشخاص/المنظمات استناداً إلى مستوى الثقة بهم أو بها عند الإبلاغ عن سلوك خاطئ أو استغلال وانتهاك جنسيين.

الملحق ٤

مثال عن اختصاصات جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

مقدمة

تُحدد مسؤوليات جهة تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل المنظمة. وتشمل التدريب التمهيدي المتعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمخصص للموظفين، وتسهيل نشر التوعية لدى المجتمعات المستفيدة، ودعم تطوير و/أو تنفيذ آليات الإبلاغ. وتكون جهة التنسيق في العادة شخصاً معيناً يطلعه أفراد المجتمع والموظفين على المخاوف المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، ويلجؤون إليه للحصول على توضيحات بشأن عملية الإبلاغ. ويجب تعيين على الأقل رجلاً واحداً وإمرأة واحدة كنقاط تنسيق.

يجب تعيين جهات تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي يمكن إبلاغها عن سوء السلوك بعد النظر بدقة في شخصياتهم وخبراتهم وأدوارهم ضمن المنظمة. ويجب أن يحصلوا على التدريب المناسب لاستلام الشكاوى والإبلاغ عنها.

إن تصنيف جهة التنسيق هو منصب وظيفي. ويمكن إما إسنادها لموظفين موجودين أصلاً، أو يمكن توظيف موظفين جدد لأدائها. ويمكن أن يكون العمل بدوام جزئي أو كامل، بحسب الحاجات الخاصة بالمنطقة.

الكفاءات والخبرات

تحتاج جهة التنسيق إلى إمكانية وصول سهلة إلى الإدارة العليا لتتمكّن من إحداث التغيير، وبالتالي يجب تعيينها على مستوى عالٍ بما فيه الكفاية.

ينبغي أن تتمتع جهة التنسيق بالكفاءات والخبرات التالية: نزاهة وموضوعية وكفاءة مهنية مشهود لها؛ مراعاة مثبتة للتنوع الثقافي ومساائل النوع الاجتماعي؛ الطلاقة في اللغات ذات الصلة؛ الخبرة المثبتة في العمل بشكل مباشر مع المجتمعات المحلية؛ مهارات مثبتة بالتواصل. وعند التعيين، ينبغي على جهة التنسيق أن تخضع لتدريب خاصّ متعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

بالإضافة إلى المهام المذكورة أعلاه، ينبغي على جهة تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أن تنفذ أي أنشطة إضافية تدعو لها الحاجة لمعالجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

الواجبات والمسؤوليات الداخلية

- ينبغي أن تعزز جهة التنسيق بشكل فاعل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، بما يتماشى مع سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين؛
- التواصل مع مدير المكتب/الممثل عن البلد لضمان الفهم المشترك لدور جهة التنسيق وإنشاء خطة عمل لجهة التنسيق؛
- تلخيص الرسائل الأساسية لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتحديد طرق تعميمها على الموظفين. وينبغي تعميم هذه الرسائل بحسب الأدوار والمسؤوليات المختلفة للموظفين؛
- توفير للموظفين دورات نشر التوعية؛

- توفير التدريب التمهيدي الإلزامي المتعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمتابعة بشأنه مع جميع الموظفين الجدد، والتدريب التذكيري على أساس سنوي أو عند الاقتضاء. توفير مواد التدريب وإتاحتها لجميع الموظفين بصيغة إلكترونية أو مطبوعة؛
- دعم تطوير الإجراءات الداخلية للموظفين للإبلاغ عن الحوادث؛
- تسهيل نشر التوعية في المجتمعات المحلية بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وحقوقها وكيفية الإبلاغ عن الحوادث.

الوقاية

- ضمان أن هوية جهة التنسيق معروفة ضمن المنظمة وجعل معلومات أو سبل التواصل معها معروفة على نطاق واسع.
- عند الاقتضاء، طلب من الموظفين توقيع سياسة المنظمة أو مدونة السلوك الخاصة بها التي تمنع بشكل واضح الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتلزمهم بالإبلاغ عن أي اشتباه أو دليل على وقوع حوادث مماثلة؛
- توفير جلسات نشر التوعية حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين لجميع الموظفين على أساس منتظم، بما يشمل الموظفين الجدد؛
- القيام بالتوصيات المناسبة للإدارة بشأن تحسين استراتيجيات الوقاية؛
- ضمان بالتشارك مع قسم الموارد البشرية والإدارة اعتماد وتنفيذ الإجراءات المعنية لتجنّب توظيف أشخاص لديهم سوابق أعمال استغلال أو انتهاك جنسيين؛
- العمل مع موظفي الموارد البشرية لشمول محتوى الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الدورات التمهيدية للموظفين.

نظم الإبلاغ

ينبغي أن تضمن جهة التنسيق توافر نظام واحد أو أكثر للإبلاغ، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- عناوين بريد إلكترونية ومنصات عبر الإنترنت تضمن السرية ومخصصة لهذا الموضوع.
- خطوط ساخنة مجانية على مدار الساعة.
- خدمات الرسائل النصية القصيرة (SMS) المجانية والتطبيقات المحمولة، لا سيما المفيدة لمواقع البرامج البعيدة وللجهات المستفيدة ذوي الإعاقة أو المشاكل في التنقل.
- صناديق تقديم الشكاوى.
- مكاتب المساعدة أو مكاتب الاستعلام في المكاتب الميدانية.
- استمارات تشمل أسئلة نموذجية أساسية لتسهيل صياغة الشكاوى.
- تعيين كبار المدراء والموظفين الميدانيين أو جهة (جهات) تنسيق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تتمتع بالتدريب اللازم.

الملحق ٥

التوجيهات بشأن إجراء المقابلات

من بين العناصر الأساسية لمنع حدوث أي استغلال أو انتهاك جنسي النظر بإمعان في مدى ملاءمة المرشحين الذين يتقدمون للعمل في المنظمة قبل توظيفهم. ثمة العديد من الممارسات التي تساهم في التوظيف الآمن، على غرار إدراج بوضوح التزام المنظمة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الإعلانات عن الوظائف، وطلب رسائل توصية من أرباب العمل السابقين والتي تشمل أسئلة حول سلوك المرشحين، بهدف ملاحظة الأسباب المحتملة التي قد تشكل مصادر قلق. ومن بين المراحل الأساسية أيضاً في التوظيف الآمن هي عملية إجراء المقابلات. وتشكل المقابلات سياقاً جيداً للتحقق من ملاءمة المرشح، ليس فقط للمنصب الوظيفي الذي يتقدم له، لكن أيضاً بما يتعلق بالمعايير الأخلاقية وموقفه من الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

وقبل إجراء المقابلة، ينبغي أن يتفق فريق إجراء المقابلات على مجموعة من الأسئلة الواجب طرحها على جميع المرشحين المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويجب تصميم هذه الأسئلة بشكل خاصّ لتتماشى مع اختصاصات المنصب الوظيفي، مع التشديد على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمتطلبات العامة لضمان السلامة للوظائف التي تستوجب تفاعلاً مكثفاً مع المجتمعات المستفيدة. ويجب تفضيل الأسئلة المفتوحة على الأسئلة التي تكون أجوبتها نعم/كلا بهدف تحفيز المرشح على توفير جواب كامل ومفصل. وبموافقة المرشح، يجب تسجيل المقابلة و/أو تدوين الملاحظات حول الأجوبة المقدمة. ولأهداف منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ينبغي أن تتناول المقابلة النقاط التالية:

- الثغرات في تاريخ عمل المرشح؛
- المخاوف أو الاختلافات البارزة بين المعلومات المقدمة من قبل المرشح من جهة والأشخاص المرجعيين من جهة أخرى؛

- فهم موقف المرشح إزاء الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومعايير المنظمة السلوكية؛
- ماذا يعتبر سلوك مقبول وسلوك غير مقبول مع الجهات المستفيدة؛
- دوافع العمل للمنظمة، وفي حال الوظائف التي تشمل تعاملًا مباشرًا مع المجتمع، الدوافع للعمل مع الجهات المستفيدة؛
- منح المرشح فرصة الإفصاح أو مناقشة أي موضوع يراه ذا صلة وهو عرضة لسوء التفسير، لا سيما في حال إجراء المقابلة قبل التواصل مع الجهات المرجعية.

الأسئلة المرجعية للمقابلات

في ما يلي قائمة بالأسئلة المحتملة للمقابلات والمتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وينبغي تكييفها مع السياق المحلي، والمستوى التعليمي للمرشحين، ونوع الوظيفة، وأي عوامل أخرى ذات صلة بحسب الاقتضاء:

- ماذا يجعل برأيك من بيئة العمل آمنة وداعمة؟
- هل يمكنك أن توفر أمثلة عن المساهمة التي قمت أنت بها خلال عملك السابق لجعل بيئة المنظمة أكثر أماناً للجهات المستفيدة؟ كيف يمكنك أن تساهم لتجعل بيئة المنظمة أكثر أماناً للجهات المستفيدة؟
- كيف استفادت/ قد تستفيد الجهات المعنية من التواصل معك؟
- ما هي الإجراءات/الآليات التي يمكن للمنظمة أن تعتمد عليها لحماية الجهات المستفيدة من خطر الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟

- كيف تشعر عندما يختلف رأي الشخص الآخر عن رأيك؟ وكيف تتصرّف في هذه الحالة؟
- هل سبق وأن شعرت بعدم الراحة تجاه سلوك زميل تجاه الجهات المستفيدة؟ ما كانت مخاوفك؟ ما كانت ردة فعلك؟ هل تم حلّ المسألة؟ كيف؟
- هل سبق وأن شاركت في تدريب للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين/ضمان السلامة/مكافحة التحرش، وإن نعم متى؟ ما كان رأيك بهذا النوع من الدورات التدريبية؟
- ما رأيك بالجهات المستفيدة التي تقدم الشكاوى ضد الموظفين؟

نُشرت هذه الوثيقة بفضل
الدعم السخي من حكومة كندا.

Canada



Geneva International Centre for Humanitarian Demining

Maison de la paix, Tower 3, Chemin Eugène-Rigot 2C

PO Box 1300, CH – 1211 Geneva 1, Switzerland



info@gichd.org

gichd.org