تطبيق النهج المرتكز على الضحايا/الناجين لضمان الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في قطاع العمل الإنساني.

ماذا يتطلّب ذلك؟

دليل التطبيق

شكر وتقدير

يعرب تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance) عن تقديره لمساهمات العديد من الأفراد والمنظمات الذين جعلوا من الممكن إعداد هذه المجموعة من الأدوات الخاصة بالنهج المرتكز على الضحايا/الناجين.

تم إجراء هذا البحث من قبل تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance) بالشراكة مع رابطة نساء أمهرة، إثيوبيا، ومنظمة موكتي في كوكس بازار، بنغلاديش، ومركز شؤون المرأة (غزة) وجمعية الشابات المسيحية في فلسطين (الضفة الغربية)، وكلاهما يعمل في الأرض الفلسطينية المحتلة.

كما نعرب عن تقديرنا للشركاء الذين شاركوا في المرحلة التجريبية، لما قدموه من قيادة رائدة ومساهمات قيّمة في هذا المشروع:

في بنغلاديش: موكتي (MUKTI)، و (PARC)و (SKUS). وفي إثيوبيا: منظمة WeAction ورابطة نساء أمهرة (AWA)

في فلسطين: مؤسسة أدوار للتغيير الاجتماعي (ADWAR) و مركز الإرشاد النفسي والاجتماعي للمرأة (PSCCW)

مع شكر خاص إلى منى حسن، سيد راشد جمال، تيهييس تينغيدا، لورا برينكس، جوناثان فرانس، موراي غارارد ومارتينا بروستروم.

نفَّذت التصميم والإخراج وكالة GoAgency

أُعِدَّ هذا الدليل التنفيذي في إطار مشروع "سد فجوة المساءلة لتحسين دعم الضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في قطاع المساعدات الإنسانية". بدعم من وزارة الخارجية الهولندية.

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands

ةيساسألا ةيناسنإلا ريياعملا فلاحت

مركز المنظمات الإنسانية غير الحكومية، La Voie-Creuse 16, 1202 Geneva, Switzerland
info@chsalliance.org
www.chsalliance.org +41 (0)22 788 16 41.

© جميع الحقوق محفوظة حقوق النشر لهذا المحتوى محفوظة لتحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance)
يجوز إعادة إنتاج هذا المحتوى لأغراض تعليمية، بما في ذلك التدريب والبحوث والأنشطة البرامجية، بشرط الإشارة إلى تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance) كمصدر، وتزويد التحالف بتفاصيل الاستخدام قبل الشروع فيه.
في حال الرغبة في اقتباس أي جزء من هذا التقرير في منشورات أخرى، أو ترجمته، أو تعديله لغرض الاستخدام، يجب الحصول مسبقًا على إذن خطي من صاحب حقوق النشر، وذلك عبر التواصل على البريد الإلكتروني info@chsalliance.org

2024

المحتويات

5 ↗
المقدمة

6 ↗
توطين نهج للحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وفك ارتباطه بالإرث الاستعماري

7 ↗
نهج مركز على الضحية/الناجي

8 ↗
حول هذا الدليل التطبيقي

10 ↗
الجمهور المستهدف

10 ↗
المراجع والوثائق ذات الصلة من تحالف المعايير الإنسانية الأساسية

11 ↗
مسار الضحية/الناجي: ملخص التوصيات

12 ↗
الخطوة 0: التحويل إلى ضحية

16 ↗
الخطوة 1: المعرفة بالحقوق

20 ↗
الخطوة 2: الإفصاح ووسائل الإبلاغ

24 ↗
الخطوة 3: إدارة الحالة

29 ↗
الخطة 4: الإحالة لخدمات الدعم

34 ↗
الخطوة 5: التحقيق

39 ↗
الخطوة 6: اتخاذ القرارات المؤسسية

43 ↗
الخطوة 7: جبر الضرر والتعويض

46 ↗
جدول التوصيات

المصطلحات

الطفل – أي فرد يقل عمره عن 18 عامًا، بغض النظر عن التعريفات القانونية المحلية التي تحدد متى يُعتبر الشخص بالغًا. حماية الطفل – الوقاية من العنف والاستغلال والإساءة ضد الأطفال والاستجابة لها، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستغلال الجنسي التجاري، والاتجار بالأطفال، وعمالة الأطفال، والممارسات التقليدية الضارة. مدونة السلوك – مجموعة من المعايير السلوكية التي يُلزم موظفو ومتطوعو المنظمة بالالتزام بها.

آلية الشكاوى المجتمعية – نظام يدمج بين الهياكل المجتمعية الرسمية وغير الرسمية، يقوم على التفاعل مع المجتمع، حيث يتمكّن الأفراد من تقديم الشكاوى – بما في ذلك الحوادث المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي – بطريقة آمنة، وتُحال تلك الشكاوى إلى الجهات المعنية للمتابعة.

الشكوى – تظلُّم محدد من أي شخص تضرر من إجراء قامت به المنظمة، أو يعتقد أن المنظمة قد أخلّت بالتزام معلن. مُقدِّم الشكوى – الشخص الذي يقدم الشكوى، سواء كان هو الضحية/الناجي المزعوم من الاستغلال أو الاعتداء أو التحرش الجنسي، أو شخصًا آخر عَلِمَ بالحادثة.

آلية أو إجراءات الشكاوى – العمليات التي تُمكّن الأفراد من الإبلاغ عن مخاوف مثل خروقات السياسات التنظيمية أو مدونات السلوك.

السرية – مبدأ أخلاقي يقيّد الوصول إلى المعلومات ونشرها. وفي التحقيقات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي، أو الفساد والاحتيال، يتطلب هذا المبدأ أن تكون المعلومات متاحة لعدد محدود من الأشخاص المخوّلين، بهدف استكمال التحقيق. السرية تساهم في خلق بيئة تشجّع الشهود على الإدلاء بشهاداتهم وتبني الثقة في النظام والمنظمة.

نقطة الاتصال – شخص معيّن لتلقي البلاغات بشأن قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، ودعم المنظمة في تنفيذ تدابير الحماية من هذه الاعتداءات. التحقيق في الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي – إجراء إداري داخلي تحاول من خلاله المنظمة تحديد ما إذا كان هناك خرق لسياسة أو سياسات متعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من قِبل أحد الموظفين.

الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (PSEAH) – مصطلح يستخدمه العاملون في قطاع العمل الإنساني والتنمية الدولي للإشارة إلى التدابير المتخذة لحماية الأشخاص من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من قِبل موظفي المنظمة والأطراف المرتبطة بها.

مسار الإحالة – الخدمات المختلفة المتاحة لدعم وإحالة الضحايا/الناجين من حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

الإبلاغ – قيام فرد أو أفراد بالإبلاغ عن مخاوف متعلقة بحالة من حالات الاستغلال أو الاعتداء الجنسي.

السلامة والحماية – مسؤولية المنظمات في ضمان أن موظفيها، وعملياتها، وبرامجها لا تُلحق الضرر بالأطفال أو البالغين المعرضين للخطر، أو تُعرّضهم للاعتداء أو الاستغلال. ويشمل ذلك العنف الجسدي، والعاطفي، والجنسي، والاستغلال والاعتداء من قِبل الموظفين أو الأطراف المرتبطة بالمنظمة، إضافة إلى المخاطر الناجمة عن تصميم البرامج وتنفيذها. تستخدم العديد من المنظمات هذا المصطلح أيضًا للإشارة إلى حماية الموظفين داخل بيئة العمل.

الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (SEAH) مصطلح يُشير إلى الاستغلال والاعتداء والتحرش – الجنسي. الاعتداء الجنسي هو جسدي فعلي أو مُهدد ذو طابع جنسي، سواءً بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

الاعتداء الجنسي – اعتداء جسدي فعلي أو مُهدد ذو طابع جنسي، سواءً بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

الاستغلال الجنسي – أي استغلال فعلي أو محاولة استغلال لموقع ضعف، أو فارق في السلطة أو الثقة لأغراض جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاستفادة المالية أو الاجتماعية أو السياسية من استغلال شخص آخر جنسيًا.

التحرش الجنسي – سلوكيات وممارسات غير مقبولة وغير مرحب بها ذات طابع جنسي، وقد تشمل – ولكن لا تقتصر على – التلميحات أو الطلبات الجنسية، أو الطلبات للحصول على خدمات جنسية، أو السلوك أو الإيماءات اللفظية أو الجسدية ذات الطابع الجنسي، والتي يُمكن أن تُعتبر مهينة أو غير ملائمة. غالبًا ما يُفهم التحرش الجنسي في سياق بيئة العمل (انظر "سوء السلوك الجنسي في بيئة العمل" أدناه)، لكنه يشمل أيضًا السلوكيات غير المقبولة من قبل الموظفين في تعاملهم مع المتضررين من الأزمات.

الضحية أو الناجي– الشخص الذي تعرّض أو يتعرض للاستغلال أو الاعتداء الجنسي. حيث يُعبّر مصطلح "الناجي" عن القوة والقدرة على التحمّل، بينما يشير مصطلح "الضحية" إلى شخص وقع عليه ظلم يجب إنصافه. ولذلك يستخدم هذا المصدر كلا المصطلحين. وقد يختار الأشخاص المتأثرون بالممارسات المذكورة مصطلحات مختلفة لوصف تجاربهم.

الوسيط الموثوق به – طرف ثالث موثوق ومحايد يختاره الضحية/الناجي أو أفراد المجتمع، ويعمل كحلقة وصل موثوقة وغير منحازة بين الناجين من العنف وأنظمة الدعم المتاحة. هذا الدور بالغ الأهمية في ضمان شعور الناجين بالأمان، والحصول على الدعم، وأن تؤخذ قضاياهم على محمل الجد، ويتم التعامل معها بسرية واحترام.

النهج المرتكز على الضحية/الناجي – نهج يُعطي الأولوية لرغبات الضحية/الناجي، وسلامته، وحياته المعيشية في جميع الإجراءات والمراحل.

المقدمة

يُعد الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من أكثر مظاهر الفشل الجسيم في المساءلة داخل قطاع المساعدات الإنسانية. وجذور هذه الاعتداءات تعود إلى عدم المساواة بين الجنسين واختلال موازين القوة، كما يمثل الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي إساءة لاستخدام السلطة من قبل العاملين في المجال الإنساني (من موظفي منظمات المساعدات والأشخاص المرتبطين بها) تجاه المجتمعات التي يخدمونها. ويتسبب الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في إلحاق الضرر بالأفراد، ويقوّض ثقة المجتمعات المتأثرة بالأزمات، كما يضعف النزاهة الجماعية لقطاع المساعدات.

لقد تم إحراز تقدم ملموس في التصدي للاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي ، من خلال تطوير المبادئ والأطر والسياسات والأدوات، بما في ذلك مؤشر ودليل تحالف المعايير الإنسانية الأساسية لحماية الأفراد من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، والتي تهدف إلى منع هذه الاعتداءات والاستجابة لها.

ومع ذلك، فإن العمل الإنساني يتمحور حول دعم الأفراد، ومن الضروري أن تستجيب الجهود المبذولة لمعالجة مشاكل الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي بشكل فعّال يتناسب مع احتياجات الضحايا/الناجين، وأن تعتمد نهج المساءلة تجاه الأشخاص المتأثرين.

ومن المشجع أن نشهد التقدم الأخير في التركيز على أهمية اتباع نهج يركز على الضحية/الناجي في حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. وتُبرز مبادرات مثل "النهج المشترك لحماية الأفراد من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي" (CAPSEAH)، و"تعريف ومبادئ النهج المرتكز على الضحية/الناجي" الصادرة عن ضرورة تبني نُهج (IASC)، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مصممة خصيصًا وبشكل شامل مع مراعاة السياق المحلي، ويعطي الأولوية لحقوق وكرامة وسلامة الناجين. ويشمل ذلك التشاور مع المجتمعات المتأثرة، خاصةً الفئات الضعيفة، وتعزيز الآليات المجتمعية والوطنية القائمة لترسيخ هذه المبادئ بفعالية.

ومع ذلك، لا تزال المنظمات والمبادرات المشتركة بين الوكالات تواجه تحديات كبيرة في تنفيذ مناهج تركز فعليًا على الضحية/الناجي، إذ يتطلب ذلك تحولًا جوهريًا في ديناميكيات السلطة— وأساليب قائمة على الامتثال من أعلى إلى أسفل، ومبادرات تقودها الضحايا/الناجين من الأسفل إلى الأعلى. وهذا بدوره يتطلب نية حقيقية من قبل المنظمات للالتزام بالتوطين والتواضع للتعلم من قِبل منظمات القاعدة الشعبية، والتعاون معها، فهم الخبراء الحقيقيون في بيئاتهم، وهم الجهات التي تلجأ إليها الضحايا/الناجين من أجل العدالة والدعم.

وقد أطلق تحالف المعايير الإنسانية الأساسية مشروع "سد فجوة المساءلة من أجل حماية أفضل للضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في قطاع المساعدات" بهدف استكشاف هذه القضايا بشكل أعمق، والنظر في كيفية تطبيق نهج يركز على الضحية/الناجي بشكل عملي في سياقات إنسانية مختلفة.

أجرى المشروع مراجعة مكتبية للممارسات الحالية، تلتها بحوث ميدانية مع الضحايا/الناجين والوسطاء الموثوقين لديهم في ثلاث دول تجريبية – بنغلاديش (كوكس بازار)، وإثيوبيا، والأراضي الفلسطينية المحتلة – ممثلة في عمليات إنسانية مختلفة.

تم تطوير توصيات للممارسات استنادًا إلى هذا البحث والمشاورات المجتمعية مع جهات فاعلة من المجتمع المدني المحلي، بما في ذلك منظمات نسائية ومنظمات حقوق الإنسان، والعاملين في مجالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، والحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، والسلامة والحماية.

استنادًا إلى هذا البحث، تم تصميم وتنفيذ تجارب محلية لنموذج النهج المرتكز على الضحايا/الناجين في الدول الثلاث، وتم اختبارها وتقييمها.

وقد استُمد هذا الدليل التنفيذي من الأدلة والدروس المستفادة من هذه المبادرة.

في إطار هذا المشروع، قامت منظمات محلية ببناء أسس قوية وأظهرت فعالية نهج مركز على الضحايا/الناجين، مما أسهم في إثراء قاعدة الأدلة وممارسات التنفيذ.

لقد ساهمت هذه الخبرات المكتسبة في إعداد هذا الدليل التطبيقي، مما يساعد المنظمات ليس فقط على تبني إطار عمل لنهج مركز على الضحايا/الناجين، بل أيضًا على ترجمته إلى تحسينات ملموسة، مصممة خصيصًا لركز على الأشخاص، ويتم تطويرها باستمرار من خلال التعلم، والتكيّف، والمشاركة الفعّالة مع أولئك الأكثر تضررًا.

ويسلط هذا الدليل الضوء على أن تحقيق المساءلة الحقيقية لا يتطلب السياسات فحسب، بل يستدعي أيضًا اتخاذ تدابير عملية وتعاون فعلي، مما يُمثل تحولًا في كل من "ما نقوم به" و"كيف نقوم به"، وذلك لدعم المجتمعات المتضررة بصدق، ومنع وقوع أي أذى لها.

توطين نهج للحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وفك ارتباطه بالإرث الاستعماري

تُعد التحركات نحو توطين نهج للحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وفك ارتباطه بالإرث الاستعماري في قطاع المساعدات أمرا ضروريًا. إذ يُعد الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي أحد أشكال إساءة استخدام السلطة، مما يجعل من الضروري فهم ديناميكيات القوة داخل منظمات المساعدات من أجل منع هذه الاعتداءات والاستجابة لها بشكل فعّال.

يف يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا ةلأسم ةجلاعم رهوج نمكيو مادختسا ةءاسإ فقاوم ديدحتو ،اذاملو ةطلسلا كلتمي نم للع فرعتلا .تايكيمانيدلا هذه للع يقبتُ يتلا لكايهلا كيكفتو ،ةطلسلا

شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا نم ةيامحلا يف ةعبتّملا جهانملا نإ نم اهداريتسا مت اذإ ةيدجم ريغو ةلاعّف ريغ حبصت فوس يسنجلا تاقايسلا نلإ (يملاعلا لامشلا لود) ملاعلا يف ةطلسلا تاذ لودلا تارقم اهقيبطتو اهتمءالم ىدم ةاعارم نود ،تادعاسملا ذيفنت اهيف متي يتلا .تاعمتجملا كلتل يلحملا قايسلا يف

نيفظوملل ةبسنلاب نعم تاذ تاسراممالاو تاسايسلا نكت مل اذإو للع زكرت نكت ملو ،تاعمتجملاو ةيمامألا فوفصلا يف نييلحملا .تامظنملا بساحتُ نلو ،اهيّنبت متي نلف ،نيجانلا/اياحضلا براجت

دنتسي نأ بجي ،نعم اذ نيجانلا/اياحضلا للع زكرم جهن نوكي يكلو امّممص نوكي نأو ،نيجانلا/اياحضلل ةيتايحلا براجتلا نلإ ةرورضلاب تاعمتجملا ةدايق لبق نم اهَّجَوَمُو اكَولممو ،ةيلحملا تاقايسلل اقّفو .ةيلحملا ةلعافلا تاهجلاو

النهج المرتكز على الضحايا/الناجين

يُبنى النهج الذي يتمحور حول الضحية/الناجي على مجموعة من المبادئ والمعايير العالمية، لكنه يجب أن يُكيَّف دائمًا مع السياق المحلي الذي يُراد التأثير فيه.
أظهرت نتائج هذا المشروع بوضوح تفضيل المجتمعات المحلية أن تتم معالجة قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من خلال مؤسساتها وهياكلها المجتمعية، أو على الأقل بالتنسيق الوثيق والشراكة معها. ورغم أن هذه الهياكل ليست خالية من العيوب، إلا أنها تُعد مألوفة، موثوقة، ومعروفة لدى أفراد المجتمع، وفي بعض الحالات مخوّلة رسميًا بالتعامل مع معالجة قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

أدبت نأ بجي ،يجانلا/ةيحضلا بلع زكرب يلعف جهن ققحتي يكلو .اهمامتها بلق يف دارفألا عضي يناسنإ روظنم نم تامظنملا

بلع ضرفي دقو ريكفتلا قيرط يف لوحتلل ةيقيقح تين كلذ بلطتي ،ةمئاقلا تاسراممللاو تاسايسلاو ريياعملا يدحتو ةعجارم تامظنملا /اياحضلا تاجايتحال ةباجتساو قمءالم رثكأ حبصتل اهريوطت فدهب .نيجانلا

رابتعالا يف ذخألا يرورضلا نم ،لكلك يناسنإلا عاطقلا نوتسم بلعو عقاوم يف صرفلاو دراوملاو تاردقلاو تايدحتلا يف انًيابت كانه نأ .ةفلتخملا لمعلا

يف ةيلحملا ةيعمتجملا لكايهلاو تاسسؤملا كارشإ بلإ رظنيُ دقو ةحت هذأ بلع يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا نم ةيامحلا دوهج ةصاخ ،ةتاعاسملا ميدقت تامظنم يف اهب لومعملا تاسراممللا ضيرعت بنّجت وأ ةبجاولا ةينوناقلا تاءارجإلا نامضب قلعتي اميف تاسسؤم عم لماعتلا دنع اميس ال .ةيفاضإ رطاخمل نيجانلا/اياحضلا عونلا بلع مئاقلا فنعلاب قلعتت قراض تاسرامم يف اهطروت تبث .يعامتجالا

قوقحو تاجايتحا ةيبلتو مارتحا بلإ رعست ةمظنملا تناك اذإ ،كلذ عمو هذه فاشكتسا يرورضلا نم نوكي دقف ،نيجانلا/اياحضلا تابغرو .تاريخلا

دق يجانلا/ةيحضلا بلع اقًح زكري يذلا جهنلا نأ ،كلذ نم مهألاو احًيرم نوكي ال دق رمأ وهو — برخأ فارطأ بلإ ةطلسلا لقن بلطتي ةلاعّف ةيامح وحن ةيرورض ةوطخ دعيُ هنكلو ،تادعاسملا عاطقل .يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالاب ةلأسمب قلعتي اميف لوحتو

،ميلس لكشب يجانلا/ةيحضلا بلع زكترملا جهنلا ذفنيُ امدنعو ،ةانجلا ةبساحم يف مهسيُو ،نيجانلل لضفأ جئاتن ققحي نأ نكمي تاعمتجملا ةقثو تداعتسا يف دعاسي امك ،ةياقولا يف ارًيثأت ثدحيُو .ةيناسنإلا ةياعرلاب

النهج المرتكز على الضحية/الناجي مقابل النهج الذي يقوده الضحية/الناجي

- **النهج المرتكز على الضحية/الناجي:** هو نهج تُعد فيه رغبات الضحية/الناجي وسلامته ورفاهيته أولوية في جميع الإجراءات والقرارات.
- **النهج الذي يقوده الضحية/الناجي:** هو نهج يُمكِّن الناجين ويمنحهم الأدوات لقيادة حياتهم واتخاذ القرارات المتعلقة بها

غالبًا ما يركز قطاع المساعدات على النهج المرتكز على الضحية/الناجي، وليس على النهج الذي يقوده الضحية/الناجي. ويرجع ذلك أحيانًا إلى أن النهج القائم على قيادة الضحية/الناجي قد لا يتوافق مع المسؤوليات المؤسسية، وخاصة فيما يتعلق بالوقاية من الأذى ومساءلة الجناة.
فعلى سبيل المثال، إذا كان الجاني موظفًا في المنظمة (أو من العاملين المرتبطين بها)، فقد تكون المنظمة مُلزمة قانونيًا وإجرائيًا باتباع خطوات محددة تضمن سير العدالة، والتي قد لا تكون دائمًا متوافقة مع القرارات التي يفضلها الضحية/الناجي.

حول هذا الدليل التطبيقي

هيجوت فدهب ،يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا تالاح عم لماعتلا لحارمل اقًفو ليلدلا اذه ممِّصُ .ررضلا ربج قيقحت بلإ الًوصو ةيحض بلإ ليوحتلا نم اءًدب يجانلا/ةيحضلا راسم لالخ تامظنملا

/ةيحضلا بلع ازيكرت رثكأ ةمظنملا تاسرامم لعجل هب مايقلا نكمي ام ليلدلا اذه لوانتي ،ةلحرم لك يف تاءارجإلا فلتخت دقو ،برخألا نع فلتخت ةلاح لكو يجان/ةيحض لك نأ بلإ ةراشإلا مهملا نم ،كلذ عمو.يجانلا .تالاحلا هذه عم لماعتلا يف برخأل ةمظنم نم ةيسسؤملا

يدعو هذا الدليل إلى تحسين ممارسات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، من خلال حث المنظمات على إعادة النظر في أساليبها لصالح ممارسات مستدامة ومستندة إلى الأدلة، تُعطي الأولوية لحقوق الضحايا/الناجين ورفاهيتهم.

يمكن أن يُحدث تبني نهج يركز على الضحية/الناجي تأثيرًا كبيرًا على أداء المؤسسات وجهود الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

ولا يهدف هذا الدليل إلى تقديم إطار شامل الرعاية الواجبة في الاستجابة للتقارير المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

بل يمكن الرجوع إلى الدليل الموجود بالفعل حول أفضل الممارسات في الوقاية، وتمكين الإبلاغ، والاستجابة لحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من خلال الرابط المخصص لذلك هنا.

يرتكز هذا الدليل حول الأقسام التالية:

التعلم من الضحايا/الناجين والمجتمعات المستمد من تقييمات احتياجات مناهج تركز على الضحية/الناجي التي أُجريت في المشاريع التجريبية بالبلدان الثلاثة، بالإضافة إلى أبحاث أخرى، حيث تم الإشارة إليها.

توصيات معدّلة مأخوذة من الورقة التأسيسية لمشروع "سد فجوة المساءلة" حول المناهج التي تركز على الضحية/الناجي في قطاع المساعدات، بعد اختبارها ميدانيًا.

النهج المرتكز على الضحية/الناجي في الممارسة العملية طريق الاستخدام والتنفيذ الفعلي لنتائج الأبحاث في البيئات الواقعية، مع الدروس المستخلصة من المشاريع التجريبية في البلدان الثلاثة.

المؤشرات تستخدم لقياس وتحديد التقدم، والأداء، أو النتائج المحققة

التحويل على ضحية
المعرفة بالحقوق
يقوقح
الإفصاح والإبلاغ
الإحالة لخدمات الدعم
إدارة الحالة
جبر الضرر والتعويض
التحقيق
اتخاذ القرارات المؤسسية

الجمهور المستهدف

.يئامنإلا نواعتلاو ،مالسلا ظفحو ،يناسنإلا لمعلا عاطق يف ةلماعلا تامظنملل بسانم ليلدلا اذه

نيجانلا/اياحضلا بلع زكري جهن ذيفنت بلإ نوعسي نيذلا تامظنملا يفظوم بلوألا ةجردلاب بطاخيُو .تادعاسملا تايلمع يف يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا نم ةيامحلا لاجم يف

لاجم يف نيجانلا/اياحضلا بلع زكري جهن لوح بوتسملا ةعيفر تاداشرإ ليلدلا اذه مدّقي امك :ةيلاتلا تائفلل يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا نم ةيامحلا

- مديرو البرامج على المستويين الوطني والإقليمي
- صناع القرار داخل المنظمات
- موظفو البرامج ومدراؤها على المستويين الوطني ودون الوطني
- الجهات المانحة التي تلتزم بضمان اعتماد المنظمات التي تموّلها لنهج يركز على الضحايا/الناجين في التعامل مع الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي
- موظفو المنظمات الشريكة المنفذة للمشاريع والبرامج
- الداعمون لبرامج مناهضة العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف ضد النساء

الوثائق والإرشادات ذات الصلة من تحالف المعايير الإنسانية الأساسية

- النهج المرتكز على الضحية/الناجي في الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في قطاع المساعدات:
- الورقة التأسيسية
- كتيب الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي
- مؤشر التعلم الإلكتروني لتحالف المعايير الإنسانية الأساسية في الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي
- دليل حماية المبلّغين عن المخالفات
- دليل التحقيق في حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي
- حزمة إدارة الشكاوى

مسار الضحية/الناجي: ملخص التوصيات

0.
الضحية/التحويل إلى ضحية

التحويل إلى ضحية

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

يُرتكب فعل الاستغلال أو الاعتداء أو التحرش الجنسي ضد الضحية/الناجي.
وقد تكون هذه حادثة فردية، أو شيئًا يحدث على مدى فترة زمنية ممتدة.

ماذا يحدث داخل المنظمة

ينبغي على المنظمة أن تدرس عن المخاطر والاتجاهات المتعلقة بالاستغلال أو الاعتداء أو التحرش الجنسي في السياق الذي تعمل فيه.

في قطاع المساعدات، يشير الحروف المختصرة SEAH إلى الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي الذي يُرتكب من قبل أفراد مرتبطين في مجال العمل الإنساني أو التنموي أو الاستجابة لحفظ السلام. يمكن أن يتخذ أشكالًا متعددة، لكنه قائم في جوهره على إساءة استخدام السلطة.يُصنّف أي سلوك أو اتصال جنسي دائمًا على أنه اعتداء جنسي ويشمل ذلك الأطفال.

الضحايا/الناجون ليسوا مجموعة متجانسة أو فئة واحدة من الناس.
يجب النظر إلى كل فرد باعتباره حالة فريدة.
تُعدّ عملية التعرض للاستغلال أو الاعتداء تجربة معقدة تمر بعدة مراحل تؤثر على الأشخاص بطرق مختلفة.
قد يمر الأفراد بمشاعر مختلفة ويعبّرون عنها في أوقات مختلفة، مما يؤثر على قراراتهم وتصرفاتهم.
أن يكون الشخص ضحية أو ناجيًا هو تجربة تغير مجرى الحياة وغير مرغوب فيها.
ولهذا، يتوجب على الجهات المعنية بالتعامل مع ضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي أن تمتنع عن الافتراض المسبق لاحتياجاتهم، وأن تحترم صوتهم وخياراتهم.

التعلّم من الضحايا/الناجين والمجتمعات

كيف تبدو أفعال الجناة في سياقات مختلفة

في إثيوبيا، أشار المسيتجيبون للمساعدات إلى العاملين في مجال المساعدات الإنسانية في مخيمات النازحين داخليًا كأفراد محتملين لارتكاب انتهاكات تتعلق بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
غالبًا ما يُنظر إلى التحرش والاستغلال على أنهما أمران طبيعيان، ولا تفكر المجتمعات في الإبلاغ عنهما.

> جاء رجل إلى هنا لتطعيمنا ضد كوفيد، ثم تصرف بشكل غير لائق مع إحدى الفتيات الصغيرات؛ فقمنا بضربه وطرده من المخيم وطلبنا منه ألا يعود أبدًا".
> **أحد أعضاء مجتمع أمهرة**

في كوكس بازار، بنغلاديش، تبيّن أن المتطوعين المحليين المشاركين في الاستجابة الإنسانية هم الأكثر احتمالاً لارتكاب انتهاكات تتعلق بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
دخل بعض أفراد المخيم في علاقات مع هؤلاء المتطوعين، على أمل أن يتم تقنين هذه العلاقات لاحقًا.
ورغم أن هذه العلاقات قامت على خلل في ميزان القوى بسبب وساطة المتطوعين الإنسانيين في طريق الموارد، فإن سكان المخيم لم يعتبروا أنفسهم ضحايا. الأراضي الفلسطينية المحتلة، لم يرَ بعض الأفراد أنفسهم ضمن الإطار الشائع لمصطلح "الضحايا".

> "كنت أريد العدالة والحماية، وأعلم أنهم لا يوفرون ذلك... لا أعتقد أنني ضمن الفئة المستهدفة لديهم. يبدو أنهم يخدمون "النساء الضعيفات والمهمشات" و"النساء في المناطق الريفية". لدي احترام كبير للنساء في المناطق الريفية؛ فهن يتحملن الكثير. لكن الطريقة التي تتحدث بها منظمات النساء هنا عن المستفيدات توحي بأنهن يخدمن فقط النساء الفقيرات والمحرومات".
> **أحد الضحايا/الناجين، القدس**

في الأراضي الفلسطينية المحتلة، قد يكون الجناة أشخاصًا مقربين من الضحايا/الناجين، مثل الأزواج أو الأقارب أو الجيران.
وهذا النمط شائع بشكل خاص في غزة، حيث يشارك عدد كبير من أفراد المجتمع أيضًا في جهود الاستجابة الإنسانية.
كذلك، في الأراضي الفلسطينية المحتلة، أدى نظام التحويلات النقدية لتقديم المساعدات إلى ظهور أشكال جديدة من الانتهاكات.
نظرًا لغياب الوصول الإنساني إلى السكان، تُستخدم أنظمة التحويل النقدي، حيث يتلقى أفراد مختارون من المتأثرين بالأزمة رموزًا على هواتفهم، يستخدمونها بعد ذلك في المتاجر القريبة لاستلام الأموال.
غالبًا ما يكون هؤلاء الأفراد من الفئات الضعيفة أو المعرضة للخطر، مما يزيد من فرص تعرضهم للاستغلال من قبل موظفي المتاجر.

تايصوتلا

- ينبغي على المنظمات جمع وتحليل البيانات حول كيفية ومواقع حدوث الانتهاكات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في السياق الذي تعمل فيه.
- ينبغي أن تتضمن المنهجيات إجراء أبحاث جديدة أو استخدام الأبحاث القائمة، بالإضافة إلى التشاور مع الأشخاص المتأثرين بالأزمة والمجموعات المعرضة لخطر الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، والمنظمات والأفراد الذين يعملون على قضايا ذات صلة في ذلك السياق.
- ينبغي أن يعمل وسطاء موثوق بهم من المجتمع المدني كحلقة وصل بين الضحايا/الناجين والمنظمة طوال اجراءات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، إذا لزم الأمر.

يف نيجانلا/اياحضلا بلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا ةسرامملا

في كوكس بازار، تم التخطيط لإجراء مشاورات مجتمعية بهدف فهم آليات الإبلاغ والشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي
كجزء من العملية، احتاج الباحثون أولًا إلى إيجاد طرق لتقديم هذا الموضوع الحساس واكتشاف أنواع الانتهاكات التي تحدث.
يواجه أفراد مجتمع الروهينغا تحديات في مناقشة هذه القضايا، بسبب الحساسيات الثقافية والدينية والسياسية.

يتكوم

"موكتي كوكس بازار" هي منظمة غير حكومية محلية تتمتع بخبرة واسعة في كوكس بازار.
رؤيتها تتمثل في بناء مجتمع عالمي سلمي خالٍ من الفقر والتحيز، حيث يعيش الناس بكرامة وأمان.
تعمل المنظمة على تطوير المجتمعات من خلال مشاريع تشمل التمكين المجتمعي، والعدالة الجندرية والتنوع، وحقوق الإنسان والمساعدة القانونية، والتعليم وغيرها.
وقد تم تنفيذ المشاورة من خلال منظمة موكتي كوكس بازار.

قامت فرق المشاورة ببناء الثقة مع المجتمع من خلال سؤالهم عن التحديات التي واجهوها، والتغييرات التي يرغبون في رؤيتها.
تم تطوير منهجية مشاورة تتناول قضية الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي تدريجيًا.
تضمنت تدريبات الميسّرين المتطوعين مواضيع مثل السرية وكيفية التعامل مع القضايا الحساسة.
أُعِدَّت دراسات حالة، مستندة إلى وقائع حقيقية من السياق المحلي، لمشاركتها مع أفراد المجتمع خلال المشاورة، لتوضيح قضايا الاستغلال.
بالإضافة إلى ذلك، استخدمت فرق المشاورة تمثيل الأدوار لنقل هذه الدراسات وتحفيز النقاش.
عمل الميسّرون المتطوعون في مجموعات من ثلاثة أشخاص: اثنان (الميسّر ومسجل الملاحظات) قاما بتمثيل الأدوار، بينما تولّى الثالث إدارة النقاش.
وبهذه المنهجية، تمكنت المشاورة من توليد معلومات غنية واستخلاص الدروس حول كيفية حدوث الانتهاكات، بما في ذلك المثال الوارد في القسم السابق حول التعلم من الضحايا/الناجين والمجتمعات.

ةيحض بلإ ليوحتلا تارشؤم

- عدد حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي المُبلّغ عنها حسب المنطقة الجغرافية.
- عدد منظمات الإغاثة، والحكومات، والجهات الأخرى التي تقوم بمراجعة وتحديث سياسات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي ومدونات السلوك الخاصة بها.

1.
المعرفة بالحقوق

التحويل إلى ضحية

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

قد تفكر الضحية/الناجية في الإبلاغ عن حالة استغلال واعتداء وتحرش جنسي

ماذا يحدث داخل المنظمة

تقوم المنظمة بتنفيذ أنشطة توعية لنشر المعرفة داخل المجتمعات بشأن حقوقهم فيما يتعلق بحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وكيف يمكنهم الإبلاغ عن المخاوف والانتهاكات

يركّز هذا الدليل بشكل أساسي على كيفية تنفيذ نهج محوره الضحية/الناجية بعد وقوع فعل الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

ومع ذلك، فإن ضمان فهم واسع لحقوق الموظفين والمجتمعات يُعد أمراً أساسياً في جميع مجالات عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، حيث يساعد ذلك على توضيح ما يمكن أن يتوقعه الأفراد من سلوك موظفي الإغاثة، وما هي حقوقهم، وكيف يمكنهم الإبلاغ عن أي انتهاك.

تشمل المعرفة بالحقوق جميع أشكال التواصل، سواء من خلال المواد المكتوبة، أو مواد التثقيف والتوعية، أو الاجتماعات والمناقشات، أو البث الإعلامي، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو غيرها من التفاعلات مع المجتمعات والأفراد.

تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملّعتلا

كيف تفضّل المجتمعات التواصل

الملصقات والنشرات ليست دائمًا الوسيلة المفضلة للتواصل، كما أن وصول المجتمعات إلى التكنولوجيا يختلف من مكان إلى آخر.

في كوكس بازار، تم تحديد أن التوعية العامة من خلال الزيارات المنزلية والمحادثات الفردية هي الطريقة الأكثر فاعلية لنشر الوعي.

وقد شملت هذه الأنشطة دراسات حالة وعروض مسرحية لدفع المناقشة حول القضايا المطروحة.

في الأراضي الفلسطينية المحتلة، تم تحديد الحاجة إلى صُنّاع محتوى محترفين للتواصل حول قصص النجاح لنساء قدّمن شكاوى تتعلق بـالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وحصلن على العدالة والحماية.

يجب على صُنّاع المحتوى هؤلاء أن يمتلكوا فهماً دقيقاً لفروق اللغة والسرد المطلوبة للمساعدة في استعادة الثقة بآليات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

حققت إثيوبيا تقدماً ملحوظاً في نشر الوعي حول الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من خلال دمج هذه المواضيع في نسيج الحياة المجتمعية.

وتُستخدم التجمعات التقليدية، مثل حفلات القهوة، كمنصات للنقاش المفتوح.

تُقدَّم خلال هذه النقاشات مصطلحات أساسية باللغة الأمهرية ذات صلة بـ SEAH، مما يُمكّن المشاركين من فهم حقوق الضحايا/الناجيات، بما في ذلك قنوات الإبلاغ المتاحة.

تُكمّل البرامج الإذاعية هذه الجهود من خلال بث معلومات حيوية إلى جمهور أوسع حول قنوات الإبلاغ المتاحة، وإدارة الحالات أثناء التحقيقات، والروابط الخاصة بإحالة الضحايا/الناجيات إلى الجهات المناسبة.

تايصوتلا

- يجب أن تستند أنشطة التوعية حول الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي إلى معارف المجتمعات المحلية وفهمها الخاص لمفاهيم الاستغلال وإساءة استخدام السلطة، وأن تستخدم اللغة والأمثلة المستمدة من تجاربهم الحياتية.
- ينبغي ألا تقتصر مواد وأنشطة التوعية على الوسائل المكتوبة فقط، بل يجب أن تأخذ في الحسبان نموذج التواصل الذي يتماشى مع السياق الثقافي والاجتماعي للجمهور المستهدف. قد تشمل وسائل السرد الأخرى، مثل الفنون البصرية، التمثيل المسرحي، والدراما، وطرق الإيصال مثل الإذاعة، والتفاعل الشخصي، أو وسائل التواصل الاجتماعي.

يف نيجانلا /اياحضلا ىلع زكري جهن قيبطت ةيلمعلا ةسراممل

في الأراضي الفلسطينية المحتلة (OPT)، قامت منظمة (ADWAR) بتطوير مشروع توعية حول حماية الأفراد من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من خلال العمل مع الرجال كحلفاء.
كجزء من المشروع، تم تحديد رجال يمتلكون نوعاً من السلطة، مثل القادة التقليديين وأعضاء الأسر الأكبر سناً، ومن هم أيضًا مؤمنين بقيم المشروع.
و بناء على ذلك أُطلِق اسم تحالف الرجال على هذه الشبكة.

منظمة (ADWAR)

منظمة أدوار للتغيير الاجتماعي هي منظمة غير حكومية تعمل في فلسطين.
تهدف إلى تمكين النساء والفتيات الفلسطينيات ليكنّ مواطنات في مجتمع مدني ديمقراطي، حر ومتماسك، يقوم على احترام مبادئ حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية وعدم ترك أحد خلف الركب.
تشمل مشاريعها التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، والعمل على قضايا النوع الاجتماعي.

قام أعضاء تحالف الرجال بتطوير معارفهم ومهاراتهم بشأن أهمية سياسة الحماية من الاستغلال والإيذاء والتحرش الجنسي، في منع الرجال الذين يقدمون خدمات إنسانية وتنموية من استغلال النساء والفتيات المعرضات للخطر. وشمل ذلك الرجال العاملين في تقديم الخدمات الإنسانية والتنموية في جميع جوانب الاستجابة، بما في ذلك المؤسسات الحكومية والمدنية والدولية.

وقد أدى ذلك إلى مبادرات فردية من أعضاء التحالف لنشر الوعي بشكل أوسع.
فعلى سبيل المثال، أطلق أعضاء تحالف الرجال في بلدة الخضر – بيت لحم شعارات خلال مباريات كرة القدم بالتعاون مع أكاديميات محلية، مثل: "لا للعنف ضد النساء"، "معًا لوقف الاستغلال والاعتداء الجنسي"، وغيرها من الرسائل الهادفة.
كما استهدف برنامج بناء القدرات المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني، وأسفر عن تغير في المواقف والسياسات نتيجة لحملات التوعية.
ومن الأمثلة على ذلك، بلدية خلة المية في منطقة مسافر يطا بجنوب الخليل.
حيث قامت البلدية بتبني سياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش رسميًا وبدأت في تطبيقها ضمن أنظمتها.
في إثيوبيا، رغم سنوات عديدة من تدخلات منظمات الإغاثة في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، إلا أن الوعي بين المجتمعات بحقوقهم في هذا السياق كان منخفضًا.
وقد عالج المشروع التجريبي مسألة رفع الوعي من خلال حشد أعضاء من المجتمع المحلي يتمتعون بالثقة والنفوذ داخل مجتمعاتهم لنشر رسائل الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
عمل المشروع من خلال مجموعة عمل مجتمعية قامت بتوسيع نطاق التوعية عبر هيكل من اللجان الفرعية.
اختير أعضاء اللجان من قبل المجتمعات المحلية، وتلقوا تدريبًا على النهج المرتكز على الضحايا/الناجين، وكيفية التعامل مع الإفصاحات عن الانتهاكات.
ولضمان التنسيق مع منظمات الإغاثة، كانت اللجان تعقد اجتماعات نصف شهرية مع نقاط الاتصال في المنظمات غير الحكومية.

اعتمدت اللجان على بناء الثقة من خلال الاستفادة من الأنشطة القائمة التي تجتمع فيها النساء بالفعل، لفتح حوار حول قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

كانت إحدى هذه الأنشطة "حفلات القهوة"، وهي فعالية مجتمعية ذات أهمية كبيرة في إثيوبيا.

بدأ أعضاء اللجنة بمناقشة مفهوم الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي مع النساء، وكيف يُعبّر عنه بلغتهن المحلية، الأمهرية.

ثم ناقشوا آليات الإبلاغ المتوفرة، والتحديات القائمة، وكيف ترغب النساء في طرح قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي على منظمات الإغاثة.

عمل المشروع أيضًا مع وكالة إعلامية لإنتاج رسائل تُبث عبر الراديو، لتوعية المجتمعات بحقوقهم فيما يتعلق بـالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وشرح معنى النهج المرتكز على الضحية/الناجي.

وقد كانت هذه الرسائل تُذاع يوميًا.

ما أدى إلى زيادة الوعي داخل المجتمعات بحقوقهم المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

في بنغلاديش، تم نشر متطوعين وميسّرين ميدانيين لتنفيذ زيارات منزلية تهدف إلى رفع الوعي بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

من خلال استخدام مواد التوعية باستخدام نظام (IEC) وتقنيات المحاكاة، وأطلقوا نقاشات حول نقص الفهم لالتزامات منظمات الإغاثة تجاه الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وآليات جبر الضرر المناسبة، ودور ممثلي المجتمع والنساء إلى جانب السلطات الحكومية في المخيمات في ضمان نتائج عادلة للناجين.

استخدمت منظمة موكتي في كوكس بازار مجموعة مكونة من 10 متطوعين، بينما عملت منظمة سكوس" SKUS" بـ3 موظفين ميدانيين ومتطوع، ومنظمة بارك "PARC "استخدمت ميسرين اثنين ومتطوعًا واحدًا.

ساهمت هذه الجهود في رفع مستوى معرفة أكثر من 10,000 فرد من المجتمع المحلي، وتحديد أفراد موثوقين في المجتمع للتعامل مع الشكاوى الحساسة، وسد الفجوات في نظام الشكاوى والاستجابة الرسمي القائم.

مؤشرات المعرفة بالحقوق

- عدد أفراد المجتمع الذين تم توعيتهم حول الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (حسب نوع التوعية: زيارات فردية، جلسات جماعية، تواصل جماهيري).
- نسبة أفراد المجتمع الذين تم الوصول إليهم وزادت معرفتهم بمسألة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وحقوقهم، وآليات الإبلاغ المتاحة.

2.
الإفصاح والإبلاغ

الإفصاح والإبلاغ

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

تقوم الضحية/الناجي بالإفصاح عن حادثة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي للمنظمة أو لطرف ثالث.

ماذا يحدث داخل المنظمة

في حال الإفصاح لطرف ثالث، يتم إحالة البلاغ إلى المنظمة.
تستلم المنظمة البلاغ.

الإفصاح هو عندما تُخبر الضحية/الناجي شخصًا ما عمّا تعرضت له من استغلال أو اعتداء أو تحرش جنسي. قد يكون الإفصاح شفهيًا، لكنه يمكن أن يكون أيضًا عبر تواصل غير لفظي، كما هو الحال لدى الأطفال الصغار أو الأشخاص من ذوي الهمم. وقد يحدث الإفصاح أيضًا بوسائل أخرى، مثل الكتابة، أو عبر الرسوم التوضيحية، أو عبر وسائل الاتصال الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، أو تطبيق واتساب، أو وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى.

الإبلاغ يشير إلى رفع مخاوف تتعلق بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي إلى علم منظمة المساعدات.
أحيانًا يكون المُبلِغ هو نفسه الضحية/الناجي، ولكن في حالات أخرى قد يقوم آخرون بالتبليغ أيضًا، على سبيل المثال إذا كان الضحية/الناجي قد أفصح لهم، أو إذا رأوا أو سمعوا شيئًا مقلقًا.
معظم منظمات المساعدات لديها إجراءات داخلية لمتابعة البلاغات المتعلقة بحوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي
بعض المنظمات تستعين أيضًا بمسارات خارجية أو بأفراد ومجتمعات لإبلاغها بحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وغيرها من المخاوف والشكاوى.
وغالبًا ما تُعرف هذه العمليات بآليات الشكاوى المجتمعية (أو ما شابه).
وهي آليات تهدف إلى توفير طرق آمنة، وسهلة الوصول، ومناسبة للإبلاغ، تم تصميمها بالتشاور مع المجتمعات.

تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملعتلا مخاوف تتعلق بالإبلاغ إلى منظمات المساعدات

تعاني المجتمعات والضحايا/الناجين من انعدام الثقة في منظمات المساعدات عند الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، نظرًا لأن الجناة غالبًا ما يكونون من موظفي تلك المنظمات نفسها.

في الأراضي الفلسطينية المحتلة أشارت المجتمعات إلى الحاجة إلى أن تثبت منظمات المساعدات للضحية/الناجي أن الحادثة كانت فردية ومعزولة، وأنها لا تتسامح مع هذا السلوك.

> مثل هذا الحادث يكسر ثقة الضحية ليس فقط في المنظمة التي أضرتها، بل أيضًا في جميع منظمات المساعدات."
>
> **مشاركون من مدينة الخليل**

وقد ظهر نفس الانطباع في كوكس بازار، حيث لاحظت المجتمعات انعدام الثقة في الإفصاح لموظفي يعمل في المجال الإنساني، خاصة عندما يكون الجاني نفسه من العاملين في نفس المجال.
كما أشارت المجتمعات في كوكس بازار إلى أن آليات التبليغ الرسمية تتسم بقدر كبير من الإزعاج، وانعدام الخصوصية، وغياب السرية.
في الأراضي الفلسطينية المحتلة برزت مشكلة إضافية تتعلق بالإبلاغ، حيث أعربت المجتمعات عن تخوفها من أن التواصل مع الموظفين الذين عيّنتهم المنظمة خصيصًا لتلقي بلاغات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي عن قد يُعرّض المبلِّغ للكشف عن هويته والوصم بأنه أبلغ عن حادث جنسي.

الهياكل المفضلة للتعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي

الإفصاح والإبلاغ

في الأراضي الفلسطينية المحتلة، أفاد الضحايا/الناجين بأنهم غالبًا ما يفضلون الإفصاح عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في العيادات أو المرافق الصحية نظرًا لما توفره من خصوصية وسرية.

في كوكس بازار، تحظى شانتيخانا (أخصائية الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي في المراكز الصحية) بشعبية واسعة، وقد تم تحديدها كجهة تواصل محتملة للإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. وقد أبدت المجتمعات المحلية في كوكس بازار تفضيلها الإبلاغ لقائدة سياسية (من الطائفة أو الاثنية)، أو إذا كان القائد رجلاً، فيمكن الإبلاغ لزوجته أو أي من أفراد أسرته من النساء. وفي بعض المخيمات، وُجد أن الأئمة (القادة الدينيين) يتمتعون بثقة ومصداقية أكبر، بينما في مخيمات أخرى، كانت لممثلات المجتمع المحلي اليد العليا. أما في إثيوبيا، فقد أعربت المجتمعات عن تفضيلها للآليات القائمة مثل "لجنة مكافحة العادات الشعبية الضارة" أو "لجنة المساءلة الاجتماعية"، نظراً لما تتمتع به من ثقة وتعاون متبادل.

كما تم ذكر قنوات أخرى قائمة مثل مديرية شؤون المرأة والطفل، والعاملين الصحيين الميدانيين، والشرطة، والعاملين المجتمعيين في منطقة الـ"كبيلي" (المقاطعة). وأشار الضحايا/الناجون أيضًا إلى تفضيلهم تلقي تحديثات بشأن قضيتهم من أول شخص تواصلوا معه.

في كوكس بازار وباسان شار، يفضل أفراد المجتمع الإفصاح عن حوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. لأشخاص معروفين ضمن مجتمعهم ويتشاركون معهم اللغة والثقافة. ومع ذلك، شددوا على ضرورة تدريب هؤلاء الأشخاص حول كيفية التصرف السليم بعد تلقي الإفصاح.

بالإضافة إلى ذلك، يحظى بعض العاملين في الميدان داخل المخيمات، مثل القابلات والمعلمين والممرضين، بثقة المجتمع حتى وإن لم يكونوا جزءًا من نظام الشكاوى والاستجابة الرسمي. ويتمتع هؤلاء الأفراد بقبول أكبر من قبل المجتمع مقارنة بالقنوات الرسمية.

وأوصت المجتمعات في جميع المواقع بشكل قوي بضرورة اختيار وتوظيف أفراد من المجتمع لتلقي البلاغات والمساعدة في رفع الوعي.

تايصوتلا

- ينبغي على المنظمات أن تدرك أن عبء الإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، ولا يجب أن يقع على عاتق الناجين والمجتمعات. يجب أن تتبنى المنظمات نهجًا استباقيًا في تحليل مخاطر الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وتحديد أماكن حدوث الانتهاكات بشكل استباقي.
- كما ينبغي المنظمات أن تكون واعية بأن الإفصاح عن هذه الحالات قد يتم من خلال قنوات متعددة، وليس فقط عبر الموظفين المعينين أو قنوات الإبلاغ الرسمية. بعض هذه الوسائل قد تكون خارج نطاق المنظمة.
- يجب أن تدرك المنظمات أهمية الدور الذي يلعبه الوسطاء الموثوق بهم، سواء من داخل المنظمة أو خارجها، في تلقي بلاغات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي ، وتحيل إليهم بعض المهام مثل التعامل مع الإفصاحات، وتوجيه الحالات، وتسهيل الوصول إلى خدمات الدعم
- يُفضل أن تكون لدى المنظمات نقاط اتصال ميدانية خاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي قائمة في المجتمعات، بحيث تؤدي دور "الوسيط الموثوق"، وتكون قد تلقت التدريب اللازم بطريقة مناسبة وذات مغزى. هؤلاء الأشخاص ليس من الضروري أن يكونوا موظفي المنظمة، بل قد يكونون من أفراد المجتمع ذاته إذا عبّرت المجتمعات عن تفضيل ذلك.
- يجب أن يتلقى جميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع أفراد المجتمع تدريبًا أساسيًا على كيفية استقبال الإفصاحات. ويتضمن هذا التدريب كيفية الاستجابة بطريقة تمنع حدوث مزيد من الصدمات النفسية، وكيفية إحالة الإفصاح بشكل مناسب ضمن المنظمة.
- أي قنوات إبلاغ يتم إنشاؤها يجب أن تُصمم بالتشاور مع مختلف الفئات في المجتمع، وأن تكون آمنة، وسهلة الوصول، ومناسبة، وتحفظ السرية. كما ينبغي توفير قنوات متعددة للإبلاغ، تستجيب لاحتياجات الفئات المختلفة في المجتمع. ومع ذلك، يجب ألا تعتمد المنظمة فقط على هذه القنوات في الإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، بل أن تسعى للكشف المبكر واتخاذ إجراءات فاعلة بشكل مستمر.

ةسراممملا يف يجانلا /ةيحضلا بلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا

لمعالجة هذه القضايا، أجرى المشروع مشاورات مع المجتمعات المحلية لتحديد الأفراد الذين يلجأ إليهم الناجين في حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. وقد كان هؤلاء الأفراد يتمتعون مسبقًا بثقة المجتمع ومكانة مؤثرة فيه. ولم يكن هؤلاء الوسطاء الموثوق بهم متماثلين في جميع المخيمات — ففي بعض المخيمات تم اختيار "القائد السياسي أو زوجته"، بينما تم اختيار أشخاص مختلفين في مخيمات أخرى. وقد تم تدريب هؤلاء الوسطاء الموثوقين على كيفية التعامل مع الإفصاحات، وآلية عمل النظام الإنساني، والخدمات المتاحة للضحايا/الناجين، بالإضافة إلى كيفية المشاركة في عملية الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي نيابةً عن الضحايا والتفاوض بالنيابة عنهم.

لم يقتصر دور الوسطاء الموثوقين على نقل البلاغات نيابةً عن المجتمع، بل قاموا أيضًا بزيارات استباقية لأفراد المجتمع من الفئات الضعيفة والمعرضة للخطر. كانوا يستمعون إلى الشائعات، ويتفقدون أوضاع النساء في المنازل، وينفذون أنشطة توعوية بالتعاون مع متطوعي المجتمع. وقد أثبت هذا النهج في الوصول المجتمعي أنه أكثر ملاءمة وراحة للنساء في المخيم.

في بعض مناطق المخيمات الفرعية، تواجه النساء والفتيات صعوبات في الوصول إلى آليات التبليغ وخدمات الدعم. فقد لا يُسمح لهن بالخروج بمفردهن من قبل أفراد المجتمع من الذكور، كما أن الخروج بمفردهن قد يعرضهن لمخاطر من قبل الجماعات المسلحة. ويمكن للوسطاء الموثوقين معالجة هذا التحدي من خلال الوصول إلى آليات التبليغ وخدمات الدعم نيابةً عن هؤلاء النساء والفتيات.

يعمل الوسطاء الموثوقون على أساس تطوعي ولا يتقاضون أي أجر. ومع ذلك، فهم متحمسون وصريحون ولديهم رغبة قوية في التعلم، وقد كانت هناك حاجة مستمرة لتعزيز قدراتهم. وقد تلقى الوسطاء الموثوقون الذين تم تحديدهم في المخيمات تدريبات لبناء القدرات حول كيفية تلقي الإفصاحات والخطوات التالية للتواصل مع مقدمي الخدمات لدعم الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. كما أنهم على دراية بالأماكن التي يمكنهم زيارتها داخل المخيمات لتقديم التغذية الراجعة من المنظمات، ولديهم المعلومات الضرورية للتواصل مع نقطة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في المنظمات الإنسانية.

بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد قادة المجتمع وممثلات عن النساء وتدريبهم على إجراءات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وكيفية مشاركتهم لضمان توفير الخدمات المناسبة وتحقيق نتائج جيدة للناجين. وتقوم ممثلات النساء بعقد اجتماعات منتظمة مع مقدمي الخدمات في المخيم، ويحتفظن بعلاقات عمل جيدة معهم.

منظمة سكوس " SKUS"

منظمة سكوس " SKUS" هي منظمة غير ربحية، غير حكومية، غير سياسية، وتديرها نساء بشكل تطوعي، معنية بالتنمية. تهدف إلى تحسين الوضع الاجتماعي والاقتصادي للفقراء والمهمشين والمحرومين، وتسعى إلى إزالة جميع أشكال التمييز والاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في بنغلاديش.

في بهاسان شار، وبناءً على الخبرة الميدانية، وجدت منظمة بارك "PARC" أن القادة الدينيين يتمتعون بقدر كبير من السلطة والاحترام داخل المجتمع. وقد عملت المنظمة على تمكين النساء من أفراد أسر كل من الإمام "الزعيم الديني" والماجي " القائد السياسي". كما تم تشكيل لجان رقابية تقوم بإبلاغ المنظمة باتجاهات حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وتحديث الجهات الفاعلة في المجتمع لتحسين جهود الوقاية والحماية والاستجابة. ونتيجة لذلك، بدأ الوسطاء الموثوقون بتلقي الإفصاحات، بل وطُلب منهم إعادة فتح قضايا وقعت قبل بدء تنفيذ المشروع.

المؤشرات

الإفصاح والإبلاغ

- عدد آليات التبليغ عن الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي التي تم استحداثها (الرسمية وغير الرسمية) – مثل نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، مجموعات العمل المجتمعية، الخطوط الساخنة، وغيرها.
- عدد الوسطاء المجتمعيين، وعمال الإغاثة، والمسؤولين الحكوميين ومن الوكالات الأخرى الذين تلقوا تدريبًا أو بناء قدرات حول النهج المرتكز على الضحايا/الناجين في سياق الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (الإفصاح والتبليغ).
- نسبة الزيادة في عدد أفراد المجتمع الذين يثقون بآليات التبليغ و الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
- نسبة الزيادة في عدد حوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي المُبلّغ عنها.

3.

إدارة الحالة

إدارة الحالة

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

تتواصل المنظمة مباشرة مع الضحية/الناجي (في حال كانت هوية معروفة)

ماذا يحدث داخل المنظمة

تقوم المنظمة بتوثيق البلاغ أو الإفصاح.
تتخذ قرارًا بشأن كيفية المتابعة.
تبدأ بإجراءات إدارة الحالة في حال فُتحت قضية.

إدارة الحالة تعني تقييم وتقديم الدعم المناسب للضحايا/الناجين من حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. تتضمن إجراءات إدارة الحالة خطوات واضحة للتعامل مع الحوادث والادعاءات المرتبطة بالحماية والاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، بما يشمل إحالة الأمور الجنائية إلى السلطات الوطنية عندما يكون ذلك ضروريًا ومناسبًا. ويجب أن تستند هذه الإجراءات إلى السياق القانوني والاجتماعي المحلي المتعلق بالحماية، بما في ذلك مسارات الإحالة(على سبيل المثال) للسلطات المحلية المختصة والخدمات المقدمة للناجين.

في قطاع العمل الإنساني، تشير إدارة الحالة بشكل محدد إلى استجابة المنظمة الإنسانية لبلاغ عن الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
ويتضمن ذلك، وثيق وتخزين جميع المعلومات المتعلقة بالقضية بسرية تامة، وإحالة الضحية/الناجي إلى الخدمات المناسبة، واتخاذ قرارات داخل المنظمة بناءً على ما ورد في البلاغ، واتخاذ إجراءات يمكن أن تشمل التدابير التأديبية.
تستخدم بعض المنظمات الإنسانية برامج متخصصة لإدارة الحالات.
وتتضمن هذه البرامج منصات تتيح للمنظمة تسجيل البلاغات وتخزين معلومات القضايا بشكل آمن، مع إمكانية الوصول فقط للموظفين المعنيين.
كما تسمح بعض هذه الأنظمة بتقديم البلاغات من قبل الموظفين أو أفراد خارج المنظمة من خلال رسائل إلكترونية مؤمنة، وأحيانًا عبر خطوط هاتفية ساخنة يشرف عليها موظفون مختصون.
يستعرض هذا القسم إدارة وتنسيق قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي داخل المنظمات الإنسانية.
أما الأقسام التالية، فستركز بشكل أكثر تحديدًا على الإحالة إلى خدمات الدعم، والتحقيقات الإدارية في مكان العمل، نظرًا لأن هذين المجالين في إدارة الحالة يواجهان تحديات خاصة عند تطبيق نهج يركز على الضحية/الناجي.

تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملعتلا

تفضيل القنوات المألوفة -على الرغم من المشاكل

أشارت جميع المواقع التجريبية إلى مسألة الثقة في الجهة التي تتولى إدارة حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

وقد أعرب العديد من أفراد المجتمعات عن تفضيلهم لاستخدام قنوات مألوفة، سواء كانت رسمية أو غير رسمية، مثل القيادات الشعبية أو الشرطة أو السلطات المدنية عند التعامل مع قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي – حتى في الحالات التي يكون فيها موظفو المنظمات الإنسانية هم الجناة.

ولا يعني ذلك أن المجتمعات لم تكن لديها تحفظات أو مخاوف كبيرة بشأن مدى ملاءمة هذه الهياكل وقدرتها على التعامل مع هذا النوع من القضايا.

فعلى سبيل المثال، في الأراضي الفلسطينية المحتلة، أثيرت قضايا كبيرة تتعلق بالقيادات الشعبية، خاصة فيما يخص حقوق النساء والفتيات، حيث يُلاحظ ميل هذه القيادات لإعطاء الأولوية للرجال في نتائج القضايا، إلى جانب مخاوف من الفساد.

كما كان هناك انعدام للثقة في الشرطة والجهاز القضائي.

وفي كوكس بازار، أعربت المجتمعات عن قلقها من أن القيادات الدينية كثيرًا ما تحركها مصالحها الشخصية، ولا تخضع للمساءلة.

ورغم هذه المخاوف، لا تزال هذه الهياكل تُعتبر مفضلة على تولي منظمات الإغاثة إدارة قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

فعلى الرغم من عيوبها، فإن هذه الهياكل مألوفة للمجتمع، ويُنظر إليها على أن لديها بعض المزايا؛ على سبيل المثال، الشرطة مفوضة قانونيًا للاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، كما أن القادة الدينيين يقسمون بأنهم يحافظوا على السرية مما يعزز الثقة فيهم.

في المقابل، تُعد إجراءات منظمات المساعدات غامضة من وجهة نظر المجتمعات، وقد لاحظ أفراد المجتمع في الأراضي الفلسطينية المحتلة أن هذه المنظمات لم تتجاوب مع شكاوى سابقة (غير متعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي) مما أدى إلى انخفاض الثقة بها للتعامل مع قضايا أكثر حساسية.

والأهم من ذلك، أنه عندما يكون المتسبب بالأذى هو أحد موظفي المنظمة نفسها، فإن المجتمع لا يثق إطلاقًا في قدرة المنظمة على معالجة المسألة أو تحقيق العدالة.

قُدّمت العديد من التوصيات حول كيفية جعل الهياكل القائمة أكثر أمانًا وملاءمة للتعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، بدءًا من حملات التوعية والتثقيف، وصولًا إلى مساءلة هذه الجهات عن ممارساتها.

في الأراضي الفلسطينية المحتلة، اقترح بعض المشاركين إمكانية تعاون منظمات النساء مع الهياكل التقليدية لضمان اتباع نهج يركز على الضحية/الناجي.

وفي إثيوبيا، شملت المقترحات الهادفة إلى تحسين آليات التعامل مع الحالات إشراك منظمات مثل جمعية نساء أمهرة، ومؤسسة المحامين الإثيوبيين.

dالهياكل الإنسانية تُعد مفروضة من الخارج

في الدول التي شملها المشروع التجريبي، أفاد موظفون يعملون مع منظمات المساعدات بأنهم يشعرون بالضغط للمشاركة في عمليات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي والتي تُفرض عليهم من جهات خارجية.

ففي الأراضي الفلسطينية المحتلة، تحدث الموظفون عن خوفهم من الضغوط التي يمارسها المانحون لاتخاذ إجراءات يرون أنها غير مناسبة للسياق المحلي.

> هذا قد ينجح في أوروبا، لكنه لا يناسب فلسطين.”
> **أحد مديري البرامج، الأراضي الفلسطينية المحتلة**

أما في كوكس بازار، فقد أوصى الموظفون بضرورة أن تشمل آليات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي المشتركة بين الوكالات من الشركاء الآخرين العاملين تحت سلطة المخيم.

كما أشار أحد الموظفين في الأراضي الفلسطينية المحتلة إلى شعوره بالإكراه على توقيع آليات التبليغ الموحدة عن قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، رغم عدم قناعته بملاءمتها للسياق المحلي.

تايصوتلا

- يُعامَل الضحايا/الناجين كأفراد فريدين في تجاربهم، ويُنظر إليهم على أنهم خبراء في أوضاعهم. وقد يشمل ذلك دعمهم للوصول إلى المؤسسات والهياكل والإجراءات الخارجية، بما في ذلك القيادة الشعبية.
- ينبغي تصميم أنظمة إدارة الحالات ومعالجة البلاغات الداخلية للمنظمات بحيث تراعي احتياجات الفئات المستضعفة والمعرضة للخطر، مثل الأطفال، والأشخاص من ذوي التوجهات أو الهويات الجنسية المختلفة (SOGIE)، والأشخاص ذوي الهمم، والناجين من الذكور.
- يجب الحصول على موافقة الضحية/الناجي قبل المضي قدمًا في تقديم بلاغ بشأن حادثة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

في حال عدم موافقة الضحية/الناجي على تقديم بلاغ، يجب على المنظمة أن توازن في اتخاذ قراراتها بين احترام رغبة الضحية/ الناجي وبين ما قد يشكّله الجاني من خطر على الآخرين، وأن تنظر في اتخاذ إجراءات بديلة حيثما أمكن.

- يجب أن تكون المنظمة صادقة وشفافة مع الضحية/الناجي بشأن ما سيحدث في حال قرر المضي في تقديم البلاغ، بما في ذلك شرح عملية إدارة الحالة والتحقيق، وكيفية اتخاذ القرارات بشأن النتائج، وما هي حدود ما يمكن تنفيذه من إجراءات تأديبية بحق الجاني. يجب أن تتاح للضحية/الناجي الفرصة لاتخاذ قرار مستنير بشأن ما يوافق عليه ضمن سير العملية.
- يجب أن تتاح للضحية/الناجي الفرصة لاتخاذ قرار مستنير بشأن ما يوافق عليه ضمن سير العملية. يجب توفير الدعم للضحية/الناجي طالما دعت الحاجة، وبالوتيرة التي يحددها.

تصوير: مروان جيرارد

يف نيجانلا/اياحضلا بلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا ةسرامملا

في كوكس بازار، يساعد الوسطاء الموثوق بهم الضحايا/الناجين في التنقل ضمن عملية إدارة الحالات، من خلال التعاون الوثيق مع الشركاء مثل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA Network)، والقضاة المحليين، ومقدمي الخدمات المحليين.
ولتعزيز هذا التعاون، نظم المشروع التجريبي ورشة عمل مشتركة جمعت كل مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في المنطقة المستهدفة.
كان الهدف من الورشة تقديم دور كل من الوسطاء الموثوقين ومقدمي الخدمات، وتسهيل بناء علاقات عمل مشتركة وكسر الحواجز الأولية بينهم.
أما في بهاسان شار، فقد تم تعيين نقاط أتصال مجتمعية للحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وتلقوا تدريبات للتعاون مع مقدمي الخدمات وفريق إدارة الحالات، مع التركيز على تمثيل الاهتمامات والحساسيات للضحايا/الناجين.

وقد سلطوا الضوء على قضايا مثل لوم الضحية، التقليل من شأنها، والمخاوف المتعلقة بالسرية، مؤكدين على ضرورة احترام كرامة ورفاهية الضحايا/الناجين إلى أقصى حد.

•مؤشرات إدارة الحالات

عدد الوسطاء المجتمعيين، وعمال الإغاثة، والمسؤولين الحكوميين، وموظفي الوكالات الأخرى الذين تلقوا تدريبًا أو تم تأهيلهم على نهج يركز على الضحايا/الناجين في الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي فيما يتعلق بإدارة الحالات.
عدد حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي التي تم التعامل معها.
نسبة الزيادة في رضا الضحايا/الناجين عن عملية إدارة حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.

منظمة بارك" PARC"
PARC (المركز التأهيلي للعاملات في البغاء والأطفال المشرّدين) هو منظمة غير حكومية مرموقة في بنغلاديش تعمل من أجل تنمية الفئات الضعيفة وفي مجالات النوع الاجتماعي، وحقوق الإنسان، والحكم الرشيد، وحقوق العاملات في البغاء وإعادة تأهيلهن، وحقوق الطفل والتعليم. تهدف المنظمة إلى ضمان الحكم الرشيد من خلال المشاركة، والمساءلة، والشفافية على جميع المستويات من أجل تعزيز الكرامة.

4.

الإحالة إلى خدمات الدعم

الإحالة إلى خدمات الدعم

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

يقوم الضحية/الناجي بالوصول إلى أي من خدمات الدعم التي قد يرغب في استخدامها. وقد يتم ذلك فورًا أو لاحقًا، وقد تستمر هذه الخدمات لأي مدة زمنية حسب احتياجات الضحية/الناجي.

ماذا يحدث داخل المنظمة

تدعم المنظمة الضحية/الناجي في الوصول إلى أي من خدمات الدعم التي قد يرغب في استخدامها. وإذا كانت الضحية/الناجي طفلًا، فستُجرى الإحالات بما يحقق المصلحة الفضلى للطفل.

ينبغي دائمًا دعم الضحايا/الناجين في قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي للوصول إلى خدمات الدعم، إذا اختاروا ذلك.
يمكن أن تشمل هذه الخدمات: الدعم الطبي، الدعم النفسي-الاجتماعي، تغطية تكاليف النقل، والدعم القانوني.
كما يمكن أيضًا إجراء إحالة إلى سلطات إنفاذ القانون، إذا رغبت الضحية/الناجي في ذلك.

إذا كان الضحية/الناجي طفلًا دون سن 18 عامًا، فستُوجه الإحالات من قبل المنظمة بما يتماشى مع المصلحة الفضلى للطفل.
تُعد هذه الإحالات جزءًا من الإجراءات الواجبة في التعامل مع تقارير الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، وهي منفصلة عن الإجراءات الداخلية الخاصة بالمنظمة لمعالجة البلاغ.
تعمل العديد من المنظمات على المناصرة وتوفير الدعم لخدمات دعم الضحايا/الناجين، وعادةً ما يكون ذلك ضمن برامج الحماية، حماية الطفل، النوع الاجتماعي، أو العنف القائم على النوع الاجتماعي.
تتميز ممارسات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي بوجود مستوى إضافي من المساءلة على المنظمة، نظرًا لأن الجاني قد يكون أحد موظفيها أو الأفراد المرتبطين بها.

تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملّعتلا

معدلا تامدخ للإ لوصولل راكفأ

في السياقات التجريبية، لاحظت المجتمعات أن خدمات الدعم ليست متاحة دائمًا، أو قد تكون غير قابلة للوصول أو غير آمنة أو تفتقر للسرية.
بعض الأفكار لمعالجة التحديات في السياقات المختلفة شملت:
توصية من الأراضي الفلسطينية المحتلة بتوفير خدمات دعم عبر الإنترنت، مثل مجموعات الدعم الافتراضية، الإرشاد النفسي عبر الإنترنت، وموارد المساعدة الذاتية الرقمية المصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة للضحايا/الناجين.
في كوكس بازار، لم تكن خدمات الدعم متوفرة على مدار الساعة. تم تحديد المراكز الصحية كنقطة وصول سهلة للإحالة إلى مراكز الدعم، لأنها مفتوحة على مدار الساعة.
أوصي في كلا الموقعين بتوفير وسائل النقل إلى الخدمات المطلوبة.

تايصوتلا

- يجب إجراء رسم شامل لخريطة خدمات الدعم قبل الإبلاغ عن حالة استغلال أو اعتداء أو تحرش جنسي.
- تُحدد الخدمات الآمنة للضحايا/الناجين، وخاصة أولئك المعرضين لمخاطر أعلى. الخدمات المحددة يجب أن تأخذ في الاعتبار السياق والعادات المحلية. مشاركة خرائط خدمات الدعم بين المنظمات وتحديثها بانتظام.
- تقديم المساعدة بشكل استباقي للضحايا/الناجين للوصول إلى الخدمات، في حال رغبوا في ذلك. ويجب أن يتم ذلك وفق وتيرة الضحية/الناجي، حتى وإن لم يتوافق ذلك مع الجداول الزمنية الخاصة بإدارة الحالة أو التحقيق داخل المنظمة.
- في الحالات التي تشمل أطفالًا دون سن 18 عامًا، تُحال دائمًا إلى الخدمات المناسبة عندما يكون ذلك آمنًا.

احمدين كامير/أدوي سوداني

يف نيجانلا/اياحضلا بلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا ةسرامملا

البرنامج التجريبي في الأراضي الفلسطينية المحتلة عمل بالتعاون مع مركز الإرشاد النفسي والاجتماعي للمرأة (PSCCW)، وهي منظمة غير حكومية تعمل على تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للنساء في جميع أنحاء الضفة الغربية.
عالج المشروع مسألة جعل خدمات الدعم أكثر تركيزًا على الضحايا/الناجين، وذلك من خلال تطوير نهج شمولي يوفر مرافقة مستمرة للضحايا/الناجين خلال مختلف مراحل العملية، ووفقًا للوتيرة التي يحددونها هم.

مركز الإرشاد النفسي والاجتماعي للمرأة (PSCCW)

يُعد مركز الإرشاد النفسي والاجتماعي للمرأة (PSCCW) منظمة نسوية تعمل في الضفة الغربية والقدس الشرقية منذ عام 1997، مع تركيز خاص على المناطق "C"، ومنطقة (H2) في الخليل، ووادي الأردن.
يُقدم المركز خدمات متخصصة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي باعتبارهن الفئة المستهدفة الرئيسية، إلى جانب خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، والمساعدة القانونية، والتمكين الاقتصادي، والتوعية المجتمعية.
كما ينخرط المركز في جهود مناصرة لحقوق الفئات الأكثر تهميشًا من خلال شراكات وتحالفات ضمن شبكات محلية وإقليمية.
يعمل مركز الإرشاد النفسي والاجتماعي للمرأة أيضًا على بناء قدرات العاملين في هذا المجال لتحسين جودة الخدمات المقدمة للنساء، والشباب، والأطفال، ويعزز تطوير السياسات والأنظمة الفعالة التي تعتمدها الحكومات والمنظمات غير الحكومية.
علاوة على ذلك، يؤسس المركز مساحات آمنة للنساء والفتيات تهدف إلى تعزيز الحماية والتمكين، وتقليل مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي.

في إطار هذا المشروع، تم توفير جلسات استشارة نفسية فردية وجماعية، لتقديم دعم يتماشى مع احتياجات كل ضحية/ناجي على حدة.
استُخدمت الجلسات الجماعية كبيئة داعمة تتيح للضحايا/الناجين مشاركة تجاربهم، والتعلم من الآخرين، وبناء مهارات التكيّف.
ساهمت هذه الجلسات في تعزيز عملية التعافي والصمود النفسي.
على وجه الخصوص، عبّرت نساء من غزة، ممن عانين من ويلات الحرب، عن آلامهن ومخاوفهن خلال هذه الجلسات.
وروت العديد منهن تجارب من الإذلال، حيث يُمنعن من الوصول إلى خدمات أساسية مثل دورات المياه والطعام ما لم يخضعن للاستغلال.
من خلال هذه الجلسات، تعلّمن تقنيات للدفاع عن النفس وأساليب تواصل فعّالة، مما مكّنهن من الدفاع عن حقوقهن وحماية أنفسهن من الأذى المتكرر.
كما وفر المشروع الوصول إلى الاستشارات القانونية، والمساعدات الطبية، والمأوى.
وكانت المساعدة القانونية ذات أهمية خاصة، إذ منحت الضحايا/الناجين شعورًا بأن قضيتهم تؤخذ على محمل الجد (انظر قسم "جبر الضرر والتعويض").
قُدِّمت كذلك منح صغيرة بمقدار حوالي 100 دولار لكل حالة، للأفراد الذين واجهوا حالات شديدة من الضعف، كأن يكونوا محرومين من الغذاء أو الدواء، مما يجعلهم أكثر عرضة للاستغلال. وقد ساهمت هذه المنح في الحد من ضعف موقفهم.
في بنغلاديش تم تدريب شخصيات مؤثرة في المخيمات مثل " الماجي- وهو القائد السياسي او الشعبي" على إجراءات الإحالة، ويُذكر أن هؤلاء الاشخاص يتواجدون داخل المخيم خلال المساء وعطلات نهاية الأسبوع، ما يضمن توافرهم دائمًا للمساعدة في الإحالات.

منظمة WE-Action

WE-Actio هي منظمة نسوية تأسست عام 2003، وتعمل من أجل تحقيق "مساواة جندرية في إثيوبيا"، وتغطي ثماني مناطق في ثلاث أقاليم إثيوبية: أمهرة، شعوب وأمم وقوميات الجنوب، وأوروميا.
تسعى المنظمة إلى تمكين النساء والرجال معًا لتحقيق المساواة بين الجنسين وبناء سبل عيش مستدامة، مع إعطاء أولوية خاصة للقيادة النسائية القوية.

في إثيوبيا قادت منظمة WE-Action تنفيذ خريطة الإحالات داخل مخيمات النازحين داخليًا.
ركز هذا النشاط على فهم الخدمات المقدمة من مختلف الجهات العاملة في المخيمات، وضمان إمكانية الوصول إليها بطريقة تركز على الضحايا/الناجين..
وقد نتج عن ذلك تعزيز وضوح الخدمات المتوفرة، وتوفير نظرة شاملة لخيارات الدعم المتاحة، والتي شملت الدعم النفسي، المساعدة الغذائية، الدعم القانوني، والاستشارات.
كما أدّى التدخل إلى تحسين نظام الإحالة من خلال إنشاء مسارات إحالة فعالة بين المنظمات، لضمان ربط الضحايا/الناجين بالخدمات الأنسب وفقًا لاحتياجاتهم الفردية

في كوكس بازار، تم تنفيذ جهود لتوعية المتطوعين المجتمعيين المشاركين في خدمات الدعم بأهمية الحفاظ على السرية في الحالات التي يتعاملون معها، مع ضمان توفير الحماية الكافية للناجين من الشائعات المتداولة داخل المخيمات.

أما في بهاسان شار، فقد تم تدريب الوسطاء الموثوقين ونقاط الاتصال المجتمعية المعنية بسياسات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي على الخدمات المتوفرة، وتزويدهم بمعلومات حول نقاط التبليغ داخل المنظمات، بهدف تعزيز مساءلة مزودي الخدمات.

مؤشرات الإحالة لخدمات الدعم

- عدد شبكات الإحالة التي تم توسيعها بشكل شامل / متزايد في عدد الوكالات ضمن مجموعات الإحالة.
- عدد الناجين/الناجيات الذين حصلوا على دعم نفسي-اجتماعي، صحي، سبل عيش، أو أنواع دعم أخرى.
- تحسّن في الحياة المعيشية الشخصية لدى الناجين (تقييم نوعي).

تصوير لوائية سيف باكستان / أدوي سماك

5.
التحقيق

التحقيق

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

تقوم المنظمة بالتواصل مع الضحية/الناجي لإبلاغه/ بإمكانية فتح تحقيق وطلب موافقته. يمكن أن يشارك الضحية/الناجي في التحقيق من خلال تقديم شهادة في مقابلة أو تقديم أدلة.

ماذا يحدث داخل المنظمة

تقوم المنظمة بإجراء تحقيق إذا كان ذلك مناسبًا.

وكما تم توضيحه في القسم السابق، فإن ممارسات الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، تختلف عن برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي، إذ أن المنظمة تتحمل المسؤولية عن أفعال الجاني. وتُعدّ هذه المساءلة من مسؤوليات المنظمة، وقد تشمل إجراء تحقيق إداري في المخاوف المثارة بشأن أحد الموظفين أو الأشخاص المرتبطين بها.

تجدر الإشارة إلى أن الحالات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي داخل المنظمات لا تؤدي دائمًا إلى فتح تحقيق.
ففي بعض الأحيان، لا يكون التحقيق ضروريًا لمحاسبة الجاني أو لتقديم جبر للضرر الواقع على الضحية/الناجي.
في بعض الحالات، يكون من الواضح أن انتهاك قد حدث، وبالتالي لا تكون هناك حاجة لإجراء تحقيق.
وفي حالات أخرى، قد تُحال البلاغات مباشرة إلى السلطات انفاذ القانون المختصة.
عادةً ما يُجرى التحقيق عندما يشير البلاغ إلى خرق محتمل لسياسة المنظمة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، ويكون هناك حاجة لمعلومات إضافية لتحديد ما إذا تم انتهاك السياسة بالفعل.
يُعدّ التحقيق في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي داخل المنظمة تحقيقًا إداريًا في بيئة العمل، يهدف إلى التحقق مما إذا كان قد تم خرق سياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي الخاصة بالمنظمة.

وفي حال تضمّن البلاغ مزاعم بوقوع جريمة، يجب إحالته إلى السلطات المحلية المختصة.
ومع ذلك، قد تقرر المنظمة في بعض الحالات عدم الإحالة إلى السلطات المحلية إذا كان ذلك قد يُعرّض الضحية/الناجي للخطر.

تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملّعتلا

انعدام الثقة في قدرة منظمات المساعدات على التحقيق الذاتي

أبرز هذا التحدي خلال التجربة الميدانية في كوكس بازار، حيث تبيّن أن من غير المرجح أن يشارك الضحايا/الناجين في تحقيقات تُجريها منظمات المساعدات نفسها، بسبب انعدام الثقة.

أما في الأرض الفلسطينية المحتلة، فقد أجمع جميع المشاركين على أن منظمات المساعدات لا تمتلك الخبرة أو التدريب الكافي لإجراء تحقيقات مهنية.

كما رأى العديد من المشاركين أنه حتى في حال تلقت هذه المنظمات تدريبًا جيدًا، فإنها تفتقر إلى التفويض والموارد اللازمة لإجراء التحقيقات بفعالية.

علاوة على ذلك، لوحظ أن إجراء التحقيقات تتطلب أكثر من مجرد امتلاك مهارات التحقيق.

فيجب أن تكون المنظمات مستعدة لمواجهة المخاطر المحتملة وردود الأفعال السلبية من قبل أفراد المجتمع.

وإذا لم تكن مجهزة للتعامل مع هذه الديناميكيات، فقد تُعرّض علاقتها بالكامل بالمجتمع للخطر.

وقد تكررت هذه المخاوف في مواقع أخرى أيضًا.

.

> “لا أعتقد أن العاملين في منظمات التنمية والمساعدات يمتلكون المؤهلات اللازمة لإجراء التحقيقات. فهم يفتقرون إلى الخبرة، والتدريب، والخلفية التعليمية المناسبة.”
>
> **مشارك من ديبري برهان، إثيوبيا**

كما تم تحديد بعض المحققين الذين تلقوا رشاوي باعتبارهم مصدر خطر إضافي في كل من كوكس بازار وإثيوبيا.

الرسالة الأساسية التي تم تلخيصها في كوكس بازار كانت: من الأفضل أن تُجرى التحقيقات من قبل محققين مستقلين يمتلكون المهارات المناسبة، مع إشراك العمليات المحلية

إشراك الهياكل والمساحات والأفراد

في الأرض الفلسطينية المحتلة، عبّر بعض المشاركين عن تفضيلهم أن تتولى الشرطة إجراء التحقيقات، كونها الجهة المخوّلة بذلك، وقادرة على محاسبة الجناة — على الرغم من وجود تحديات كبيرة في تعامل الشرطة مع قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، فقد فضّل المشاركون تعزيز قدرات الشرطة بدلاً من استبدالها.

كما أن تحقيقات منظمات المساعدات قد يُنظر إليها على أنها استعمارية، في حين أن إشراك الشرطة يمنح المجتمع المحلي ملكية للعملية.

في كوكس بازار، تم اقتراح أن تكون هناك قناعة أو “قبول مجتمعي” بتحقيقات المنظمات من خلال إشراك ممثلات المجتمع المحليات، مثل زوجة أو أخت الماجي (القائد السياسي أو الإثني)، أو الماجي نفسها إن كانت امرأة.

وأوصى بعضهم بأن تُجرى المقابلات والنقاشات المتعلقة بالتحقيقات في مأوى آمن أو في منزل الماجي، نظراً لكونه مكانًا أكثر خصوصية.

وفي إثيوبيا، تم التوصية بإجراء التحقيقات في مكاتب وزارة شؤون المرأة والطفل والشؤون الاجتماعية، حيث اعتُبرت هذه الأماكن أكثر حفاظًا على السرية من مكاتب منظمات المساعدات.

واقترحت مجتمعات في كوكس بازار أن يكون نقطة الاتصال/ الشخص المرافق في التحقيق من الوسط المدني، مثل امرأة من عائلة الماجي (القائد السياسي أو الإثني)، أو نقطة اتصال نسائية من مجتمع الروهينغا داخل المخيم، لتوفير التحديثات وتقديم التغذية الراجعة حول مسار التحقيق، بما يضمن حماية حدود الناجية وحقوقها ومصالحها.

تايصوتلا

- على المنظمات أن تقيّم ما إذا كان التحقيق ضروريًا، أو إن كانت هناك وسائل بديلة لمعالجة حالة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، بحيث لا تعرّض الناجية/الناجي لإعادة الصدمة، مع ضمان ألا يشكّل الموظفون أو الأفراد المرتبطون بالمنظمة خطرًا على الآخرين الذين يتعاملون معهم.
- إذا تبيّن ضرورة التحقيق، يجب أن يتم ذلك بموافقة الضحية/الناجي بناءً على موافقة مستنيرة، بحيث يتم توضيح جميع الآثار المحتملة والتبعات الممكنة للتحقيق بشكل صريح. إذا لم يوافق الضحية/الناجي على التحقيق، يجب النظر في خيارات بديلة لمعالجة القضية (انظر أعلاه).
- عند اتخاذ قرار إجراء تحقيق، ينبغي على المنظمة أن تقيّم ما إذا كانت هناك حاجة لمشاركة الضحية/الناجي، أو ما إذا كان بالإمكان إجراء التحقيق باستخدام وسائل أخرى.
- يجب أن تستند التحقيقات إلى مبادئ الشفافية والحياد، وأن تُنفّذ بواسطة محققين مدرّبين وذوي خبرة في النهج المرتكز على الضحايا/الناجين ويراعي الصدمات، باستخدام بروتوكولات آمنة ومناسبة. يُستخدم معيار "ترجيح الاحتمال" كمعيار للإثبات.
- تُتاح للضحايا/الناجين فرصة مرافقة من قبل وسيط موثوق به أو شخص دعم طوال تعاملهم مع المنظمة، إذا رغبوا في ذلك. وينبغي أن يكون هذا الشخص غير مرتبط بالمنظمة، ويُختار من قبل الضحية/الناجي.
- يجب أن تنظر المنظمات في التعاون مع شركاء خارجيين ومساحات آمنة تحظى بثقة المجتمع المحلي أثناء عملية التحقيق، مثل الهياكل المجتمعية والمؤسسات المحلية.

ةسراممملا يف نيجانلا/اياحضلا بلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا

في إثيوبيا، طُلب من الشركاء تحديد خصائص المحقّق الجيد، وجاءت الإجابات كما يلي:

1. فهم السياق المحلي والأعراف الثقافية:
من الضروري إدراك الحساسيات الثقافية وديناميكيات القوة داخل
المجتمع المستهدف لإجراء تحقيقات تراعي الثقافة المحلية.

2. . إتقان اللغة الإنجليزية: من المهم امتلاك مهارات قوية في اللغة الإنجليزية للتواصل الفعال مع الشركاء من خلفيات مختلفة.

3. إجادة استخدام الحاسوب، يجب أن يكون المحقّق قادرًا على استخدام المنصات الإلكترونية، وأنظمة إدارة التعلم، والمشاركة الفاعلة في الدورات التدريبية والنقاشات عبر الإنترنت
الخبرة في العمل مع قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي أو مجالات ذات صلة:
مثل العمل مع الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو في مجالات مثل الاتجار بالبشر أو حماية الأطفال، بما في ذلك امتلاك المهارات والحساسية اللازمة للتعامل مع قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
5. مهارات التواصل والعلاقات الشخصية:
وتشمل الاستماع الفعّال، والتعاطف، وبناء الثقة، وإجراء المقابلات بطريقة تراعي الصدمة والخلفيات الثقافية.
6. مهارات التفكير النقدي والقدرات التحليلية:
القدرة على تحليل الأدلة، والتعرّف على الأنماط، واستخلاص استنتاجات موضوعية، وكتابة تقارير واضحة وموجزة.
7. الالتزام بالسلوك الأخلاقي ومبادئ الحماية:
الالتزام بالسرية، واحترام الحدود، وإعطاء الأولوية لسلامة ورفاهية جميع الأفراد المعنيين.
8. الصمود العاطفي والوعي بالعناية الذاتية:
القدرة على التعامل مع الضغوط النفسية والصدمات غير المباشرة، مع الحفاظ على المهنية ورباطة الجأش العاطفية طوال عملية التحقيق.
أجري المشروع تدريب لمنظمات غير حكومية محلية حول التحقيق وإدارة الحالات، على يد موظفين إثيوبيين من منظمات دولية غير حكومية من ذوي الخبرة في العنف القائم على النوع الاجتماعي وإدارة الحالات، لضمان ملاءمة التدريب للسياق المحلي.

رابطة نساء أمهرة (AWA)
رابطة نساء أمهرة (AWA) هي رابطة نسائية مقرها في مدينة بحر دار بإثيوبيا.
مهمتها هي تعزيز مجتمع يحترم حقوق النساء والفتيات، وتشجّع النساء على المشاركة الفعالة من أجل تحقيق المساواة في مختلف مجالات الحياة، وضمان استفادتهن المتساوية من عملهن.
تضم الجمعية حاليًا أكثر من 1.86 مليون عضوة نشطة تشارك في أجندة تنمية النساء والفتيات.

كوكس بازار تم توعية ممثلي المجتمع المحلي بالتحقيقات التي تجريها المنظمات بشأن قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، لمساعدة المحققين في التعامل بحساسية مع الفوارق الثقافية.
عرض النساء الممثلات للمجتمع منازلهن كمواقع آمنة لإجراء مقابلات مع الضحايا/الناجين أو الشهود، للحد من الشكوك والشائعات المحلية.

:مؤشرات التحقيقات

- عدد الوسطاء المجتمعيين، وعمال المساعدات، ومسؤولي الحكومة والوكالات الأخرى الذين تم تدريبهم على تحقيقات في قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي المركزة على الناجين.
- عدد المنظمات الإنسانية والحكومية والوكالات الأخرى التي قامت بتحديث سياساتها وإجراءاتها لضمان اتباع نهج يركّز على الضحايا/الناجين في عملية التحقيقات.
- نسبة الزيادة في القضايا المبلغ عنها المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي والتي تتقدّم إلى مرحلة التحقيق أو الجهات القانونية.
- نسبة الزيادة في الضحايا/الناجين الذين يعتبرون أن التحقيق قد أُجري بطريقة سريعة، وسرية، ومراعية لهم.
- نسبة القضايا/الادعاءات التي تم التحقيق فيها وثبتت صحتها.

6.
اتخاذ القرارات المؤسسية

اتخاذ القرارات المؤسسية

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

يتم إبلاغ الضحية/الناجي بأن التحقيق قد اكتمل. تختلف التفاصيل التي يتم مشاركتها معه حسب سياسة كل منظمة.

ماذا يحدث داخل المنظمة

تتخذ المنظمة قرارات بشأن الخطوات التالية، مثل:

- ما إذا كانت هناك حاجة لإجراءات تأديبية
- ما إذا كان ينبغي إبلاغ جهات معنية أخرى بالقضية
- ما إذا كان من الممكن الاستفادة من الدروس المستخلصة من الحالة لتحسين العمل التنظيمي

عادةً ما تتطلب قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي اتخاذ قرارات رئيسية من قبل المنظمة الإنسانية.

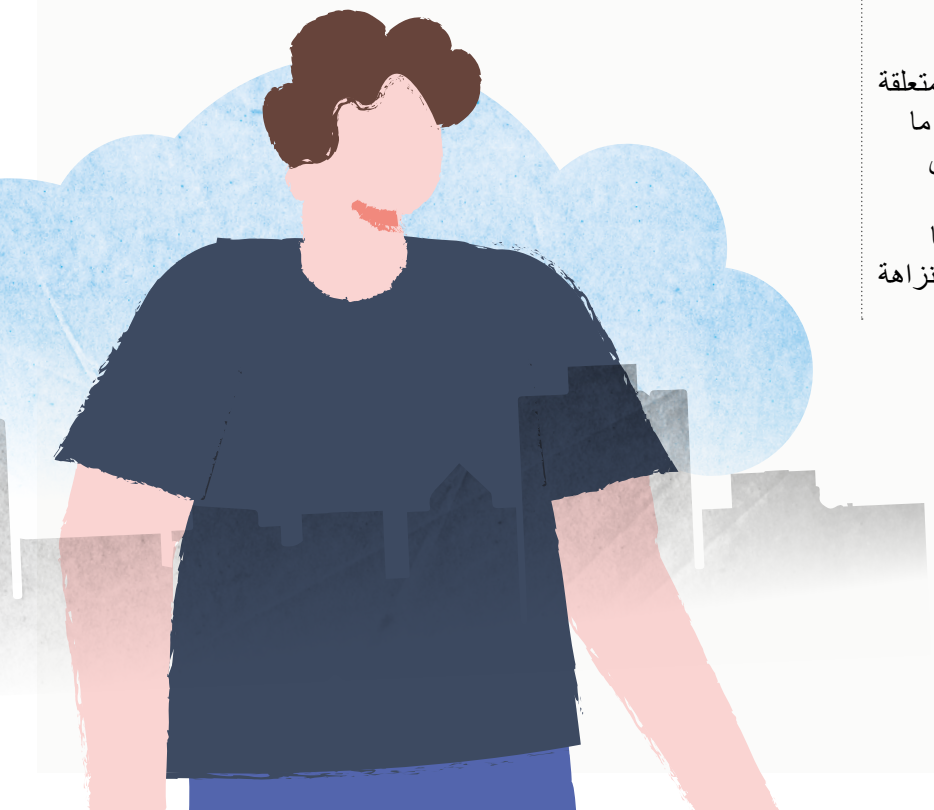
وتشمل ما يلي:

- اتخاذ تدابير فورية لضمان سلامة الضحية/الناجي بناءً على مستوى الخطر القائم.
- اتخاذ قرار بشأن فتح تحقيق رسمي من عدمه.
- اتخاذ قرار بشأن إشراك جهات إنفاذ القانون (كالشرطة) حسب شدة الحادث وظروفه.
- تحديد الإجراءات التأديبية أو التصحيحية الواجب اتخاذها بحق الموظفين المعنيين.
- اتخاذ الإجراء المناسب في حال كانت نتائج التحقيق غير حاسمة.
- إدخال تعديلات على السياسات والإجراءات الداخلية للمنظمة بناءً على ما تم تعلمه من القضية.

يجب أن تسترشد هذه القرارات بنتائج الإجراءات مثل التحقيقات وتقييمات المخاطر.

وبينما تُشكّل سياسات المنظمات الإنسانية وإجراءات التشغيل القياسية الإطار العام للعمل، فإنّ القرارات المتعلقة بحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي غالبًا ما تكون معقدة ومتعددة الأبعاد، حيث تؤثر في العديد من الأطراف المعنية.

تتطلب هذه القرارات حكمة راسخة ونهجًا رحيمًا، بما يضمن سلامة جميع الأطراف المعنية ويحافظ على النزاهة في الحد من الأذى.



تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملّعتلا

لدى المجتمعات تأثير محدود على عملية اتخاذ القرار داخل المنظمات، وقد عبّرت عن عدم رضاها بسبب نقص التغذية الراجعة من هذه المنظمات، خاصة فيما يتعلق بالتحديثات ونتائج حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي التي تم الإبلاغ عنها.
في كوكس بازار، أشار أفراد من المجتمع إلى أن قرارات المنظمات غالبًا ما تقتصر على إنهاء عقد الجاني فقط، بينما يحصل الضحايا/الناجين في معظم الحالات على دعم نفسي واجتماعي، لكنهم يُتركون وحدهم لمواجهة التداعيات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الناتجة عن الحادثة المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
كما ذكروا أن العديد من الضحايا/الناجين يمتنعون عن الإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي بسبب المخاطر المصاحبة لذلك، وكذلك لأن النتائج غير كافية ولا تأخذ مصالحهم الفضلى بعين الاعتبار.
الضحية/الناجي والمجتمع لا يشاركون في عملية اتخاذ القرار.
واقترحت المجتمعات في كوكس بازار أن يُمثَّل الضحية/الناجي ومجتمعها من قبل وسيط موثوق من مجتمع الروهينغيا، مثل "الماجي- القائد السياسي أو الإثني" أو زوجته، أو نقطة الاتصال النسائية الروهينغية داخل المخيم، أو إحدى موظفات مركز "شانتيخانا"، للتفاوض مع المنظمة وضمان اتخاذ قرار يصب في مصلحة الضحية/الناجي.

التوصيات

- تُتَّخذ القرارات بما يخدم مصلحة الضحية/الناجي أولًا، وليس لمصلحة المنظمة.
- تكون النتائج التأديبية بحق الجناة متسقة، ويتم مشاركة البيانات المجهولة الهوية حول الحالات في المجال العام لتمكين المحاسبة والشفافية.
- لا يجب أن يتعرض المُبلغون عن المخالفات لأي انتقام عند كشفهم عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي أو عند الإبلاغ عن سوء الإدارة أو الإهمال في تعامل المنظمات مع هذه القضايا.
- ينبغي أن تمتلك جميع المنظمات، كحد أدنى، سياسة لحماية المُبلغين عن المخالفات (سياسة الإفصاح عن المخالفات في مكان العمل)، ويجب تطبيق هذه السياسة بفعالية على أرض الواقع. يجب اتخاذ إجراء تأديبي فوري بحق أي شخص يقوم بإيذاء أو الانتقام من شخص أبلغ عن حالة استغلال واعتداء وتحرش جنسي.

ةسرامملا يف نيجانلا/اياحضلا بلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا

في كوكس بازار، ساعد الوسطاء الموثوق بهم الضحايا/الناجين في التعامل مع المنظمات الإنسانية والشركاء الآخرين في قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
تُعد كل من القيود الثقافية والقانونية من العوامل التي تعيق الضحايا/الناجين والمجتمعات في كوكس بازار من الوصول إلى أماكن صنع القرار.
فعلى سبيل المثال، لا يُسمح لسكان مخيمات الروهينغا عادةً بالسفر خارج المخيم، كما تُفرض قيود صارمة على النساء والفتيات بشأن من يمكنهن التفاعل معه خارج نطاق الأسرة.
يستطيع الوسطاء الموثوق بهم استخدام مكانتهم في المجتمع لـ"طرق الأبواب"، سواء داخل المخيم أو حتى في مكاتب المنظمات الإنسانية الرئيسية في دكا.
ومن خلال هذا الدور، يمكن لهؤلاء الوسطاء دعم الضحايا/الناجين في تحميل المنظمات المسؤولية في قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
ولضمان استجابة المنظمات لاحتياجات الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، يتم إشراك الممثلات الإناث و"مسؤول المخيم" بشكل فعّال، كما أوصت به المجتمعات المحلية.
ويكمن دورهم في ضمان أن يتم إعطاء أولوية لتحسين جودة حياة الناجين، وليس فقط إنهاء عقود الجناة.
يتعاون ممثلو المجتمع مع مسؤولي المخيم والمنظمات الإنسانية لضمان أن يكون لصنع القرار التنظيمي أثر إيجابي مباشر على حياة الناجين.

:قياس ورصد عملية اتخاذ القرار داخل المنظمات

- يتم توثيق نتائج التحقيقات ومشاركتها مع الضحية/الناجي.
- نسبة القضايا المثبتة التي أفضت إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.
- نسبة الضحايا/الناجين الذين عبروا عن رضاهم عن التواصل وتحديثات سير التحقيق.
- إدراج الجاني في سجل الجناة.

تصوير زكاري ديفيد براون لأوكسفام

7.
جبر الضرر والتعويض

جبر الضرر والتعويض

ماذا يحدث مع الضحية/الناجي

قد يحصل الضحية/الناجي على تعويض من المنظمة.
كما يمكن أن تتلقى الدعم لطلب جبر الضرر.
وإذا لم يحدث ذلك، فقد يختار الضحية/الناجي السعي بنفسه إلى جبر الضرر، سواء من خلال الإجراءات القانونية أو الممارسات العرفية.

ماذا يحدث داخل المنظمة

تقرر المنظمة ما إذا كانت ستقدّم جبر ضرر و/أو تعويضاً للضحية/الناجي، وإذا كان الأمر كذلك، فما الشكل الذي سيتخذه هذا التعويض.

جبر الضرر والتعويض يُعدّان من أكثر الجوانب إهمالاً ونقصاً في التمويل ضمن جهود الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في قطاع المساعدات الإنسانية.
ومع ذلك، فإن هذا الجانب له أهمية بالغة للضحايا والناجين من حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
فالضحايا والناجيات يسعين الى حقهم في العدالة بعد وقوع حوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي ومساءلة المنظمات المتورطة، والتعويض عن الأذى الذي تعرضوا له.

يشمل جبر الضرر أشكالاً متعددة ومن ضمنها، التعويض المالي، والدعم للوصول إلى سبل الانصاف القانونية، والمشاركة في آليات العدالة المجتمعية/العرفية.
شكل جبر الضرر المطلوب يختلف حسب الناجي، والمجتمع المحلي، وسياق الحادث.
ويهدف جبر الضرر ليس فقط إلى تقديم تعويض ملموس عن الضرر، بل أيضاً إلى الاعتراف بالتأثيرات النفسية والاجتماعية الأوسع على الناجي والمساهمة في تعافيه.
إن الجهود المبذولة لتقديم جبر الضرر والتعويض في قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي ضرورية لضمان احترام حقوق الضحايا وتحمل المنظمات لمسؤولياتها.
ومن خلال إعطاء الأولوية لهذا الجانب وتوفير الموارد الكافية للحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، يمكن للمنظمات الإنسانية أن تساهم في خلق بيئة أكثر عدلاً ودعماً للضحايا والناجين في مسيرتهم نحو العدالة والتعافي.

تاعمتجملاو نيجانلا/اياحضلا نم ملّعتلا

مشاركة المجتمع ومعرفة الحقوق

في كوكس بازار، لوحظ أن الضحية/الناجي والمجتمع غير منخرطين في اتخاذ القرار بشأن جبر الضرر، مما يؤدي إلى تقديم تعويضات غير كافية.
في الأراضي الفلسطينية المحتلة، أعرب بعض المشاركين عن رغبتهم في معرفة المزيد عن القوانين، والحقوق القانونية، والأعراف القبلية المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
وأوصوا بوجود مرجع شامل يوضح بوضوح حقوق الضحايا والناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في إطار القانون.

انعدام الوصول إلى القانون

بعض المجتمعات التي شملها المشروع التجريبي تواجه سياقات مدنية معقدة تمنعها من الوصول إلى العدالة عبر المحاكم.
في الأراضي الفلسطينية المحتلة، يشمل ذلك "المنطقة C" في الضفة الغربية، حيث لا تملك السلطة الفلسطينية ولاية قانونية.
في كوكس بازار، لا يتمتع اللاجئين من الروهينغا بأي حماية قانونية لأنهم ليسوا مواطنين من بنغلاديش.

التوصيات

- ✓ أن تدرك وتلتزم المنظمات بمسؤولياتها الإدارية والقانونية لضمان جبر الضرر للضحايا/ الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
- ✓ أن تدعم المنظمات رغبات الضحية/الناجي في السعي لجبر الضرر، قدر الإمكان — سواء عبر الإجراءات القانونية، أو من خلال الأعراف المجتمعية، أو أساليب العدالة التصالحية.
- ✓ في حال كانت حوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي تُعد جريمة جنائية، تقوم المنظمة بتسهيل تقديم المساعدة القانونية للضحية/الناجي في حال رغبته في المتابعة القانونية.
- ✓ تقوم المنظمات بمراجعة سياسات التعويض الحالية المتعلقة بأضرار أخرى غير متعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، واستخدامها كأساس لصياغة ممارسات تعويض مخصصة لحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. وعلى وجه التحديد، يجب أن تنظر المنظمات إلى التعويض المالي بنفس الطريقة المعتاد عليها في قضايا الأخرى المتعلقة بالإهمال سوء الممارسات في مكان العمل.

يف نيجانلا/اياحضلا ىلع زكترملا جهنلا ةيلمعلا ةسرامملا

في الأراضي الفلسطينية المحتلة، ركّز مشروع مركز الإرشاد النفسي والاجتماعي للمرأة (PSCCW) على كيفية جعل تقديم الدعم أكثر تركيزًا على احتياجات الضحايا/الناجين بما يضمن شعورهن بالراحة عند التقدّم والإفصاح، والسعي للحصول على إنصاف قانوني.

وقد كشف المشروع عن وجود فجوة في المساءلة، إذ أن العديد من الضحايا/الناجين لا يرغبن في التبليغ الفوري أو محاسبة الجناة، لكنهن قد يفضلن اتخاذ هذا القرار في مرحلة لاحقة.
اتّبع الأخصائيون النفسيين المشاركين في المشروع نهجًا شموليًا يركز على مرافقة الضحايا/الناجين وتقديم الدعم لهم حسب وتيرتهم الخاصة. ونتيجة لذلك، قرّر بعض الناجين لاحقًا الاستفادة من الاستشارات القانونية المتاحة، ومتابعة الإنصاف القانوني ضد الجناة.

nقياس وتتبع التعويض وجبر الضرر

- عدد المنظمات الإنسانية التي قامت بتحديث سياساتها وإجراءاتها التنظيمية لضمان اتباع نهج يركز على الضحية/الناجي في قضايا التعويض وجبر الضرر المتعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.
-
- عدد الضحايا/الناجين الذين تلقّوا دعمًا قانونيًا أو مساعدات قانونية.
- نسبة القضايا التي خضعت للتحقيق والتي حصل فيها الضحية/الناجي على تعويض أو شكل آخر من أشكال جبر الضرر.
- نسبة الزيادة في رضا الضحايا/الناجيات بعد صدور نتائج التحقيق.

تكلفة التقاعس عن اتخاذ إجراء

يتوجّب على المنظمات التعامل مع قضايا سوء السلوك بحذر شديد لتجنّب التسبّب في أذى أكبر مما لو لم يتمّ اتخاذ أي إجراء.
إن معالجة قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي بكفاءة ووفقًا لدليل تطبيق الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، تضمن عملية ذات جودة عالية للضحية/الناجي، كما تساهم في تقليل المخاطر التي قد تضرّ بسمعة المنظمة، أو تهدد التمويل من الجهات المانحة، أو تؤدي إلى المطالبات القانونية من قبل الجناة.
على المنظمات أن تضع مسألة المساءلة في المقام الأول، وتبتعد عن أي تضارب في المصالح.
إن مسالة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي تمثّل قضية مساءلة تتطلب قدرًا عاليًا من الشفافية والمسؤولية تجاه المجتمعات التي نخدمها والجهات التي تموّلنا على حدّ سواء.

جدول التوصيات

	توصيات من أجل نهج مركز على الضحايا/الناجين	مجموعة مختارة من الموارد الإضافية
التحويل إلى ضحية	ينبغي على المنظمات جمع وتحليل البيانات حول كيفية وأماكن حدوث حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي بشكل شائع في السياقات التي تعمل بها. دليل تقييم المخاطر لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي في إثيوبيا يجب أن تشمل المنهجيات إجراء واستخدام الأبحاث الحالية والتشاور مع الأشخاص المتأثرين بالأزمات والمجموعات المعرضة لخطر الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، بالإضافة إلى المنظمات والأفراد العاملين على قضايا ذات صلة في السياق. يجب أن يعمل الوسطاء الموثوق بهم من المجتمع المدني كحلقة وصل بين الضحايا/الناجين والمنظمة طوال عملية الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، إذا لزم الأمر.	رطاخملا ميقت ليلد لاغتسالا نم ةيامحلا ةكبشل ايويثإ يف يسنجلا ءادتعالاو رطاخم قرادإو ميقت شرحتلاو ءادتعالاو لاغتسالا ئراوطلا تالاح يف يسنجلا معدلاو دراوملا زكرم لاغتسالا مهف :ةيامحلا يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو نادوسلا بونج يف
الاتصال والتوعية الجماهيرية	تعتمد أنشطة التوعية والتواصل في حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي على معرفة المجتمعات المحلية وفهمها للاستغلال وإساءة استخدام السلطة، وتستخدم لغة وأمثلة من تجاربهم الحياتية. يجب ألا تقتصر مواد وأنشطة التوعية على المواد المكتوبة فقط، بل يجب التفكير في نموذج الاتصال الذي يتناسب مع الجمهور في ذلك السياق. قد تشمل الوسائل البديلة الفنون البصرية، والتمثيل والمسرح، والإذاعة، والتفاعل الشخصي، وسائل التواصل الاجتماعي.	لوح "لابولغ ريلك" دراوم ءادتعالاو لاغتسالاو ةغلالا يسنجلا شرحتلاو قيعوتلا تاودأ ةعومجم فيتكأرتنإ نم قيرصبلا (InterAction) معدلاو دراوملا زكرم قيقايسلا تالاصتالا :ةيامحلا ةيامحلا
الإفصاح والإبلاغ	تعترف المنظمات بأن عبء الإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي لا يجب أن يقع على عاتق الناجين أو المجتمعات. ويجب أن تكون المنظمات أكثر استباقية في تحليل مخاطر الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي وتحديد أماكن حدوثها بشكل نشط. وأن تدرك المنظمات أن الإفصاحات قد تتم عبر أي وسيلة، وليس فقط من خلال الموظفين المعنيين أو قنوات الإبلاغ الرسمية. قد تكون بعض هذه الوسائل من خارج المنظمة. أن تعترف المنظمات بدور الوسطاء الموثوقين في الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، سواء داخل المنظمة أو خارجها، وتعمل معهم على استقبال ومعالجة الإفصاحات، وإجراء الإحالات وتسهيل الوصول إلى خدمات الدعم. أن يكون لدى المنظمات نقاط اتصال مجتمعية للحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي تؤدي دور "الوسيط الموثوق"، وأن يتلقوا التدريب اللازم بما يتناسب مع السياق وبشكل ذي معنى لهم. هؤلاء ليسوا بالضرورة من موظفي المنظمة، بل يمكن أن يكونوا من أفراد المجتمع إذا فضّل المجتمع ذلك. الموظفون الذين من المرجح أن يتعاملوا مع أفراد من المجتمع يجب أن يتلقوا تدريبًا أساسيًا على كيفية استقبال الإفصاح. يشمل ذلك كيفية الرد بطريقة تمنع إعادة الصدمة، وكيفية إجراء الإحالة بشكل مناسب داخل المنظمة. يجب تصميم قنوات الإبلاغ بالتشاور مع مجموعات مختلفة في المجتمعات، وأن تكون آمنة، ويسهل الوصول إليها، ومناسبة، وسرية. يجب توفير عدة قنوات للإبلاغ، مصممة لتلائم المجموعات المختلفة في المجتمع. مع ذلك، لا ينبغي أن تعتمد المنظمة فقط على هذه القنوات لجذب انتباهها لقضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.	نم نيجانلا معد قيفيك ليلد عونلا ملع مئاقلا فنعلا مدع لاح يف يعامتجالا .قيبرق قصتخم ةهج رفوت معدلاو دراوملا زكرم ميمصت قيفيك :ةيامحلا دواكشلا ميدقتل قيعمتجم قيلآ (CBRM) معدلاو دراوملا زكرم قرادإو ريضحتلا :ةيامحلا قيامحلا ريراقت

	توصيات من أجل نهج مركز على الضحايا/الناجين	مجموعة مختارة من الموارد الإضافية
إدارة الحالة	يُعامل الضحايا/الناجين كأفراد فريدين من نوعهم، يُنظر إليهم على أنهم خبراء في وضعهم الخاص. وقد يشمل ذلك دعم الضحايا/الناجين في الوصول إلى المؤسسات والهياكل والعمليات الخارجية، بما في ذلك القيادة الشعبية. دليل إدارة المعلومات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV IMS) تُصمَّم أنظمة التعامل مع التقارير الداخلية وإدارة الحالات في المنظمات مع أخذ الفئات الضعيفة والمعرضة للخطر بعين الاعتبار، مثل: الأطفال و الأطفال، والأفراد ذوي الهويات أو التوجهات الجنسية المختلفة، والأشخاص من ذوي الهمم، والناجين من الذكور. مخطط سير عملية إدارة الحالات – مركز الموارد والدعم للحماية يتم طلب موافقة الضحية/الناجي قبل المضي قدمًا في تقديم تقرير يتعلق بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. وإذا لم يُوافق الضحية/الناجي، تقوم المنظمة بموازنة قرارها بناءً على مستوى الخطر الذي قد يشكله الجاني على الأشخاص الذين يتعامل معهم، وتدرس خيارات بديلة إن أمكن ذلك. حزمة إدارة الشكاوى – تحالف المعايير الإنسانية الأساسية تلتزم المنظمات بالشفافية مع الضحية/الناجي بشأن ما ذا سوف يحدث في حال رغبته في تقديم تقرير عن حالة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. ويتم شرح إجراءات إدارة الحالة والتحقيق بوضوح، بما في ذلك كيف يتم اتخاذ القرارات، وما هي حدود ما يمكن القيام به من إجراءات تأديبية ضد الجاني. يجب أن يكون الضحية/الناجي قادرًا على اتخاذ قرار مستنير بشأن ما يوافق عليه في هذه العملية. يُقدَّم الدعم للضحايا/الناجين طالما كانوا بحاجة إليه، وبالوتيرة التي يحددونها هم أنفسهم.	تالاحل تاموليعملا قرادإ ليلد عونلا نلع مئاقلا فنعلا (GBV IMS) يعامتجالا قرادإ قيلمع ريس ططخم دراوملا زكرم – تالاحلا معدلاو قيامحلل – نواكشلا قرادإ قمزح قيناسنإلا ريياعملا فلاحت قيساسألا
الإحالة لخدمات الدعم	يتم إجراء رسم خرائط شاملة لخدمات الدعم قبل الإبلاغ عن أي حالة استغلال واعتداء وتحرش جنسي. تُحدد الخدمات التي تُعتبر آمنة للضحايا/الناجين، وخاصة لأولئك المعرضين لمخاطر متزايدة. أن تأخذ عملية رسم الخرائط في الاعتبار السياق المحلي والعادات المجتمعية. تتم مشاركة خرائط خدمات الدعم بين المنظمات، ويجب تحديثها بشكل منتظم لضمان فعاليتها واستجابتها لاحتياجات الضحايا/الناجين. يُقدَّم الدعم للضحايا/الناجين بشكل استباقي لمساعدتهم على الوصول إلى الخدمات، إذا رغبوا في ذلك. ويجب أن يتم ذلك وفقًا لوتيرتهم الخاصة، حتى وإن لم يتماشى ذلك مع الأطر الزمنية للإدارة المؤسسية لإدارة الحالات والتحقيقات. في الحالات التي تشمل أطفالًا دون سن 18 عامًا، يتم دائمًا إحالة الحالة إلى الخدمات المناسبة عندما يكون ذلك آمنًا.	معدلاو دراوملا زكرم طئارخ مسر :دارفألا قيامحل قيلحملا تامدخلا نع قرداصلا قينفلا قركذملا لوكوتورب معدل فسينويلا ميدقت نأشب قدحتملا ممألا لالغتسالا اياحضل قدعاسملا يسنجلا ءادتعالاو
التحقيق	تقيِّم المنظمات ما إذا كان من الضروري إجراء تحقيق، أو ما إذا كانت هناك طرق بديلة لمعالجة حالة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، دون تعريض الناجي لمزيد من الصدمة النفسية، مع ضمان أن الموظفين والأشخاص المرتبطين بالمنظمة لا يشكلون خطرًا على الآخرين. في حال كان التحقيق مطلوبًا، يتم الحصول على موافقة الضحية/الناجي بعد اطلاعه بشكل كامل على ما ينطوي عليه التحقيق من تبعات ونتائج محتملة. إذا لم يمنح الضحية/الناجي موافقته، تُؤخذ بعين الاعتبار الخيارات البديلة لمعالجة الحالة (كما ذُكر أعلاه). عندما تقرر المنظمات أن هناك حاجة لإجراء تحقيق، فإنها تنظر فيما إذا كان من الضروري مشاركة الضحايا/الناجين، أو ما إذا كان من الممكن إجراء التحقيق باستخدام طرق أخرى. عند إجراء التحقيقات، تلتزم المنظمات بمبادئ تشمل الشفافية والحياد، وتستخدم محققين مدربين وذوي خبرة في الأساليب التي تركز على الضحايا / الناجين وتراعي للصدمات، كما تستخدم بروتوكولات تحقيق آمنة ومناسبة. يتم استخدام "معيار ترجيح الاحتمال" كمعيار إثبات. يرافق الضحايا/الناجين شخص داعم طوال تفاعلهم مع المنظمة، إذا رغبوا في ذلك. يجب أن يكون هذا الشخص غير مرتبط بالمنظمة ويُختار من قبل الضحية/الناجي. يُفضل أن تنظر المنظمات في التعاون مع الشركاء الخارجيين والمساحات الآمنة الموثوق بها من قبل المجتمعات في عملية التحقيق، مثل الهياكل والمؤسسات المجتمعية المحلية.	ريياعملا فلاحت ليلد قيقحتلل قيساسألا قيناسنإلا ءادتعالاو لالغتسالا تالاح يف يسنجلا شرحتلاو قيامحلل معدلا دراوم زكرم تاقيقحت ءارجإ قيفيكو نيجانلا نلع زكرت

	توصيات من أجل نهج مركز على الضحايا/الناجين	مجموعة مختارة من الموارد الإضافية
اتخاذ القرارات المؤسسية	تُتَّخذ القرارات بما يخدم مصلحة الضحية/الناجي أولًا، وليس لمصلحة المنظمة. تكون النتائج التأديبية بحق الجناة متسقة، ويتم مشاركة البيانات المجهولة الهوية حول الحالات في المجال العام لتمكين المحاسبة والشفافية. لا يجب أن يتعرض المُبلغون عن المخالفات لأي انتقام عند كشفهم عن حالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي أو عند الإبلاغ عن سوء الإدارة أو الإهمال في تعامل المنظمات مع هذه القضايا. ينبغي أن تمتلك جميع المنظمات، كحد أدنى، سياسة لحماية المُبلغين عن المخالفات (سياسة الإفصاح عن المخالفات في مكان العمل)، ويجب تطبيق هذه السياسة بفعالية على أرض الواقع. يجب اتخاذ إجراء تأديبي فوري بحق أي شخص يقوم بإيذاء أو الانتقام من شخص أبلغ عن حالة استغلال واعتداء وتحرش جنسي.	فلاحتل قدحوملا قطخلا ةيساسألا ةيناسنإلا ريياعملا دادعإو تانايبلا عمجل ريراقتلا نع نيغلّبملا ةيامح ليلد تافلاخملا
جبر الضرر والتعويض	أن تدرك وتلتزم المنظمات بمسؤولياتها الإدارية والقانونية لضمان جبر الضرر للضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. أن تدعم المنظمات رغبات الضحية/الناجي في السعي لجبر الضرر، قدر الإمكان — سواء عبر الإجراءات القانونية، أو من خلال الأعراف المجتمعية، أو أساليب العدالة التصالحية. في حال كانت حوادث الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي تُعد جريمة جنائية، تقوم المنظمة بتسهيل تقديم المساعدة القانونية للضحية/الناجي في حال رغبته في المتابعة القانونية. تقوم المنظمات بمراجعة سياسات التعويض الحالية المتعلقة بأضرار أخرى غير متعلقة بالاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي، واستخدامها كأساس لصياغة ممارسات تعويض مخصصة لحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي.	قدحتملا ممألا لوكوتورب قدعاسملا ميدقت نأشب ءادتعالاو لالغتسالا اياحضل يسنجلا جهنلا نم مداقلا ليلدلا نم قيامحلل كرتشملا شرحتلاو ءادتعالاو لالغتسالا (CAPSEAH) يسنجلا

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands

CHSAlliance

/اياحضلا بلع كري جهن قيبطت
لالغتسالا نم ةيامحلا نامضل نيجانلا
يف يسنجلا شرحتلاو ءادتعالاو
.يناسنإلا لمعلا عاطق

؟كلذ بلطتي اذام

قيبطتلا ليلد

تحالف المعايير الإنسانية الأساسية
مركز المنظمات الإنسانية غير الحكومية
La Voie-Creuse 16, 1202 Geneva,
Switzerland
info@chsalliance.org
www.chsalliance.org
+41 (0)22 788 16 41