

أساسيات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين دليل تدريبي

منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والاستجابة لهما (PSEA)

ثلاث وحدات تدريبية مُبسّطة:
أساسيات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين
أنظمة الإبلاغ
آليات الشكاوى المجتمعية

ديسمبر 2013

تقديم

يعتبر الاستغلال والانتهاك الجنسيين (SEA) للمستفيدين من قبل عمال الإغاثة مصدر قلق خطير للمجتمع الإنساني، ويمثل أحد أخطر أوجه الفشل في الحماية. كمنظمات مكرّسة لتخفيف الأذى واحترام وضمان كرامة وسلامة الجميع، فإن على أعضاء إنترأكشن (InterAction) التزام ومسؤولية للعمل بطريقة تتفق مع المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان. ونظراً لهذا، يجب أن نظل في طليعة الجهود المبذولة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

تم تطوير دليل إنترأكشن للتدريب على أساسيات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من أجل تزويد المنظمات غير الحكومية بثلاث وحدات تدريبية مُبسّطة تركز على أساسيات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين ويمكن أن تتواءم بسهولة في العديد من الأماكن. تم تصميم منهجية الوحدات الثلاث من أجل إشراك الحضور من خلال المناقشات والعمل الجماعي. يشمل محتوى الوحدات: (1) فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتعزيز مدونة قواعد السلوك؛ (2) توضيح أهمية وجود نظام إبلاغ يعمل بشكل جيد؛ و (3) استعراض العناصر الأساسية التي تمثل آلية الشكاوى المجتمعية.

تم الاعتماد في جزء كبير من محتوى هذا الدليل على التوجيهات التي شملت مبادرات بناء منظمات أكثر أماناً (Building Safer Organizations) التي تعمل حالياً ضمن شراكة المساعدة الإنسانية (Humanitarian Accountability Partnership)، والوثائق الأخرى التي طورتها فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين (IASC PSEA Task Force). يمكن العثور على جميع المواد المرجعية على الإنترنت: www.pseataaskforce.org

تم تطوير هذا الدليل التدريبي من قبل دايزي فرانسيس لمشروع إنترأكشن بتمويل من مكتب وزارة الخارجية الأمريكية لشئون السكان واللاجئين والهجرة.

قائمة المحتويات

2	الوحدة الأولى: أساسيات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين
2	دليل التيسير
3	الجلسة الأولى: فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين
4	الجلسة الثانية: المبادئ الأساسية الستة/مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة
5	الجلسة الثالثة: التعرف على انتهاكات مدونة قواعد السلوك
6	مذكرة 1: فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين
7	مذكرة 2: تمرين مدونة قواعد السلوك
9	الوحدة الثانية: أنظمة الإبلاغ
9	دليل التيسير
9	الجلسة الأولى: نظرة عامة على أنظمة الإبلاغ
10	الجلسة الثانية: نظام الإبلاغ الخاص بالوكالة
10	الجلسة الثالثة: معوقات الإبلاغ
11	مذكرة 1: الإبلاغ الداخلي والخارجي
12	الوحدة الثالثة: آليات الشكاوى المجتمعية
12	دليل التيسير
13	الجلسة الأولى: أربع خصائص لآليات الشكاوى المجتمعية الفعالة
13	الجلسة الثانية: عشرة مبادئ لآليات الشكاوى المجتمعية
14	الجلسة الثالثة: ست خطوات لتطوير آليات الشكاوى المجتمعية
14	مذكرة 1: أربع خصائص لآلية شكاوى فعالة
15	مذكرة 2: عشرة مبادئ لتأسيس آليات شكاوى مجتمعية
16	مذكرة 3: خطوات تطوير آليات الشكاوى المجتمعية
17	قائمة مصطلحات خاصة بتدريب منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين

الوحدة الأولى: أساسيات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين



الهدف: تم تصميم الوحدة الأولى لإشراك الحضور من خلال تمارين بسيطة لفهم الإجراءات والسلوكيات التي تعتبر استغلالاً وانتهاكاً جنسياً للمستفيدين و ليزيدوا إدراكهم لمصلحتهم الشخصية في تعزيز مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم.

جمهور التدريب: يمكن استخدام هذه الوحدة كمجموعة تدريب تمهيدية مع موظفين ميدانيين جدد [موظفي الخطوط الأمامية، متطوعين، وما إلى ذلك] وأيضاً كدورة تشبثية سريعة. يمكن أيضاً إدراج الوحدة في نقاشات المجموعات البؤرية مع المستفيدين. للنقاش مع المستفيدين، قد يحذف الجلسة الثانية، لأنها تلائم موظفي المنظمات الإنسانية. وبالمقابل، ركز على الشرح للمستفيدين حول حقهم في التخلص من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والسلوك الجيد الذي يجب أن يتوقعوه من الموظفين [أي توضيح أن وكالتك لديها معيار صارم فيما يتعلق بسلوك الموظفين وأن المستفيدين لديهم الحق في توقع هذا المستوى من حسن السلوك، وبالتالي، الحق في طرح أي مخاوف عندما لا يلتزم الموظفون بالسلوك المتوقع].

الوقت: اعتمادًا على الجمهور، قد تستغرق هذه الوحدة 60 دقيقة [على سبيل المثال مع الإدارة العليا] أو قد تصل إلى 180 دقيقة [مع طاقم البرامج؛ المستفيدين؛ الشركاء]. يتمثل جزء أساسي من تصميم هذا التدريب في تقييم احتياجات الجمهور ومن ثم تحديد مقدار الوقت الذي يتعين تخصيصه لكل جلسة من الجلسات الثلاث في هذه الوحدة.

المواد: إذا لزم الأمر، يجب ترجمة مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة والمذكرة 2 إلى اللغة المحلية المناسبة. إذا لم يكن ذلك ممكنًا، فسيكون من المهم أن يكون لديكم ميسر مشارك يمكنه تقديم ترجمات شفوية لهذه المواد، لأولئك الذين لا يستطيعون العمل باللغة الإنجليزية، إذا لم يكن المدرب قادرًا على القيام بذلك.

جدول العمل:

الجلسة الأولى: فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين

افتتاح المناقشة

مذكرة 1: صفحة التعريفات

نقاش

الجلسة الثانية: المبادئ الأساسية السنته/مدونة قواعد السلوك

عرض تقديمي لمدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتك

قارنها بمبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

نقاش

الجلسة الثالثة: انتهاكات مدونة قواعد السلوك: أمثلة توضيحية

مذكرة 2: سيناريوهات موجزة

عمل جماعي مصغر

نقاش عام

الجلسة الأولى: فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين

من خلال هذه الجلسة الافتتاحية، سيكتسب المشاركون فهمًا أفضل لمعنى الاستغلال والانتهاك الجنسيين بالإضافة إلى المصطلحات ذات الصلة. سيتم إعطاء المشاركين مقدمة موجزة بشأن المصطلحات وسيحصلون على مذكرة تحتوي التعريفات المختلفة.

اسأل المشاركين عن معنى الاستغلال والانتهاك الجنسيين بحسب اعتقادهم. تأكد من توفير بيئة مريحة حيث يشعر المشاركون "بالأمان" للتحدث عن هذه القضية الحساسة. لا تقم بإصدار الأحكام. من المناسب ثقافيًا التحدث عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومسؤوليتنا هي التعامل والتصرف بطريقة تحترم كرامة المستفيدين بشكل كامل.

اقرأ بصوت عالٍ [أو اطلب من شخص ما في الغرفة أن يقرأ بصوت عالٍ] التعريف الرسمي للاستغلال الجنسي. ثم اطلب اقتراحات وأمثلة على ذلك. فيما يلي بعض الأفكار لمشاركتها مع المجموعة.

أمثلة على الاستغلال الجنسي

- مدير مدرسة، موظف من قبل منظمة غير حكومية، يرفض السماح لطفلة نازحة بدخول مدرسته ما لم تقم أمها علاقة جنسية معه.
- سائق تابع للأمم المتحدة يقوم على نحو منتظم بنقل تلاميذ القرية الذين يذهبون إلى المدرسة في قرية مجاورة في السيارة الرسمية للأمم المتحدة، وذلك مقابل أن يلتقط صورًا لهم وهم عراة.

- مديرة مكتب إحدى المنظمات غير الحكومية، ترفض منح وظيفة لشاب يتقدم للعمل كعامل مطبخ ما لم يتم إقامة علاقة جنسية معها. (ننكر: حتى لو رفض الشاب أن يقيم علاقة جنسية معها، فقد حاولت إساءة استخدام منصبها من خلال هذا الطلب، وهي هنا مننبة بالاستغلال الجنسي).
- يشمل أيضًا المواقف التي يقوم فيها الموظف أو الطواقم ذات الصلة بتسهيل الاستغلال والانتهاك الجنسيين، حتى لو لم يخرطوا بشكل مباشر في الانتهاك أو الاستغلال. على سبيل المثال: يطلب من أحد أفراد حفظ السلام من قبل مسؤولة الأعلى تشجيع امرأة من السكان المحليين على الدخول في علاقة جنسية معه مقابل مبالغ صغيرة من المال.
- اقرأ بصوت عالٍ تعريف الانتهاك الجنسي. ومرة أخرى، اطلب من المجموعة تقديم أمثلة على ذلك.

أمثلة على الانتهاك الجنسي

- يقوم اللاجئ، الذي يعمل مقابل حوافز من قبل برنامج الأغذية العالمي، باستدراج لاجئة تجمع الطعام إلى مستودع مهجور ويغتصبها، معلناً أنه سيخبر زوجها بأنه على علاقة غرامية إذا ما قامت بالإبلاغ عن الحالة.
- يقوم عامل محلي في الصليب الأحمر بلمس فتاة تبلغ من العمر 6 سنوات بشكل غير لائق أثناء اللعب معها ضمن تدخل نفسي اجتماعي.
- استدراج بائعة هوى.

أسأل المشاركين عن مفهومهم لمسئوليتنا تجاه المستفيدين. فيما يلي بعض النقاط الأساسية التي يتعين عليك إبرازها خلال النقاش.

1. نحن نعمل دائماً في المناطق التي تتأثر بالنزاعات، الكوارث والفقر، حيث يبذل الناس قصارى جهدهم للوصول إلى الغذاء أو الحصول على بعض الخدمات.
 2. لدينا السلطة. من خلال قيادة سيارتنا البيضاء الكبيرة وتوزيع المساعدات، يُنظر إلينا على أننا أشخاص يتمتعون بالسلطة. هناك دائماً عدم توازن في السلطة بين العاملين في المنظمات غير الحكومية والمستفيدين. من السهل إساءة فهم والاستفادة من هشاشة المستفيدين.
 3. تأكد من أن المشاركين يفهمون الفرق بين الاستغلال الجنسي للمستفيدين، والقضايا الأوسع المتعلقة بالعنف الجنساني والتحرش الجنسي.
 4. في كثير من الحالات، لا يعتبر موظفونا التعامل مع بائعات الهوى على أنه استغلال وانتهاك جنسيين. يشعرون بأن هناك موافقة ووضوح عندما يتعلق الأمر بشروط الاتفاق. ويرون بأنها خدمة يدفعون مقابلها ولا يضطر أحد - فتيات أو فتيان - للانخراط فيها. ذكرهم باختلال توازن السلطة وبأننا نعمل في سياق هش للغاية حيث يمكن أن يفعل الناس أي شيء للبقاء على قيد الحياة وإطعام أفراد عائلاتهم. في كثير من الأحيان سيستخدم الموظفون حقيقة أنهم بعيدون عن عائلاتهم وأن لديهم احتياجات بيولوجية كمبرر للتعامل مع بائعات الهوى. اسأل عن الأنظمة والإجراءات المطبقة لدى وكالتك لمعالجة مسألة الانفصال المطول عن العائلات (مثل الراحة والاستجمام).
 5. ذكر المشاركين أنهم في الخدمة "على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع" [أي أنه لا يوجد وقت لا نلتزمون فيه]. وأنهم مطالبون بالوفاء بالالتزامات، عندما يتعلق الأمر بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، حتى خارج ساعات العمل الرسمية.
- في نهاية الجلسة الأولى، قم بتوزيع صفحة التعريفات، حيث سيحتاجون إليها في الجلسة التالية.

الجلسة الثانية: المبادئ الأساسية السنوية/مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة

ستقدم هذه الجلسة المبادئ الأساسية السنوية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، وستمنح الميسرين الفرصة لمطابقتها مع مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم. الهدف هنا هو تحديد التزامات العاملين في المجال الإنساني نتيجة للتوقيع على مدونة قواعد السلوك الخاصة بهم. يمكن حذف هذه الجلسة إذا كان الجمهور الأساسي للتدريب هم المستفيدين أو أفراد المجتمع.

ابدأ الجلسة بسؤال المجموعة عما إذا كانوا قد وقعوا على مدونة قواعد السلوك؟ اطلب من الذين وقعوا عليها أن يرفعوا أيديهم. اطلب الآن من أولئك الذين لم يوقعوا على مدونة قواعد السلوك أن يرفعوا أيديهم. اسأل أولئك الذين أجابوا بنعم على "التوقيع" إذا كانوا يتذكرون ما هو وارد في مدونة قواعد السلوك.

الآن، وزع نسخاً من مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتك واسأل عما إذا كانوا يتذكرون التوقيع عليها [فقط في الجلسات مع موظفي الوكالة].

هذه بعض الرسائل الأساسية التي يمكنك تضمينها أثناء العرض التقديمي. في هذه المرحلة، يجب أن يكون لدى المشاركين فهم كافٍ لماهيم الاستغلال والانتهاك الجنسيين وإدراك أن مدونة قواعد السلوك هي إحدى الأدوات التي يمتلكها المجتمع الإنساني لمنع ومعاينة حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين للمستفيدين. اطلب من المشاركين ملاحظة المبادئ الأساسية الستة ضمن مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة.

- من هو المُلزم؟ يلتزم جميع الموظفين بمدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم. يُفهم "الموظف" على أنه أي شخص موظف، متعاقد أو معين أو مكلف بتوفير السلع، المنتجات، المهارات أو الخدمات للمستفيدين نيابة عن منظمتهم سواء مقابل أجر، رسوم مقابل ترتيب الخدمة، كمساهمة عينية أو كمتطوع. وهذا ينطبق على سياقات الطوارئ وغير الطوارئ؛ ولا توجد استثناءات هنا.
- ما الذي يتعين عليك فعله؟ يلتزم جميع الموظفين (على النحو المحدد أعلاه) بالإبلاغ عن أي فعل مشهود أو مزعوم للاستغلال والانتهاك الجنسيين على النحو المحدد في المدونة. حتى لو كنت تعتقد بأنها مجرد شائعة، يتعين عليك الإبلاغ عنها. الأمر متروك لفريق إدارة التحقيق في وكالاتكم لتقييم ما إذا كان هناك أي أسس موضوعية للدعاء. شدد على أن الفشل في الإبلاغ يشكل انتهاكاً للمدونة وقد يتعرض الموظف لإجراءات عقابية.

الجلسة الثالثة: التعرف على انتهاكات مدونة قواعد السلوك

اختر واحدًا أو اثنين من السيناريوهات الموجودة في مذكرة السيناريوهات الخاصة بالعمل الجماعي. قسّم المشاركين إلى مجموعات صغيرة [اعتمادًا على عدد المشاركين، يمكن أن تكون مجموعات من 3 أو 4 أشخاص]. أخبر المشاركين بأنه سيتم إعطاؤهم سيناريو/قصة موجزة لقراءتها وهي تسلط الضوء على القضايا المتعلقة بمدونة قواعد السلوك. عيّن لكل مجموعة أحد السيناريوهات وأخبرهم بأنهم سيستخدمون مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم للإجابة على ثلاثة أسئلة موجودة في الصفحة بالإضافة إلى السيناريوهات.

وزع دراسات الحالة [الإصدار باللغة الإنجليزية أو اللغة ذات الصلة]. قم بتخصيص ١٥ دقيقة لإكمال المهمة.

قم بالنقاش خلال جلسة عامة. ستقدم كل مجموعة استنتاجاتها المتعلقة بدراسة الحالة الخاصة بها.

مذكرة 2: سيناريوهات موجزة

ضمن مجموعتك، اقرأ السيناريو الذي تم تكليفك به ثم أجب عن الأسئلة التالية:

- هل تم انتهاك مدونة قواعد السلوك؟
- إذا كان الأمر كذلك، فما هي القاعدة التي تم كسرها؟
- ماذا ستفعل بعد ذلك؟

دراسة حالة (سيناريوهات)

(1) كارلوس هو أحد موظفي الخدمات اللوجستية لدينا. لقد ساعد في إنشاء نادي كرة قدم للأولاد في المدينة. يستمتع كارلوس بمباريات كرة القدم ولكن يبدو أنه يستمتع بشكل خاص بالتواجد مع المراهقين المحليين. يعطي الهدايا (مجلات، حلوى، المشروبات غازية وأقلام) للعديد من الأولاد. لقد سمعت شائعات بأنه يقدم هذه الهدايا مقابل أفعال جنسية. ومع ذلك، عندما تسأل من حوله، يتم إخبارك بأن الأولاد الذين يقومون بالادعاء دائمًا ما يختلقون قصصًا كهذه. يجد كبير المديرين الذي أبلغك بالادعاء أنه من الصعب تصديق ذلك لأنه في الصيف الماضي ذهب في إجازة مع كارلوس إلى جنيف. أثناء وجودهم في جنيف، قام هو وكارلوس بزيارة بيت دعارة معًا.

(2) جوي سائق يبلغ من العمر 19 عامًا قمن بتعيينه محليًا. ينقل مواد الإغاثة من المستودع إلى مخيم اللاجئين حيث يتم توزيع المواد. في إحدى رحلاته، تعرف على فتاة لاجئة تبلغ من العمر 17 عامًا وهي تمشي على جانب الطريق واصطحبها معه في رحلة العودة إلى المخيم. منذ ذلك الحين، ومن أجل إبهارها، كثيرًا ما يعرض عليها أن يقودها إلى أي مكان تذهب إليه، وأحيانًا يعطيها أشياء صغيرة من حزم الإغاثة في شاحنته، والتي يعتقد بأنها يمكن أن تستخدمها هي وعائلتها. في المرة الأخيرة التي أفلها فيها إلى منزلها، طلبت منه أن يدخل إلى منزلها لمقابلة عائلتها. كانت العائلة سعيدة لأنها أقامت صداقة مع أحد العاملين في منظمة غير حكومية. جوي يحب الفتاة حقًا؛ ويريد أن يبدأ معها علاقة عاطفية وأن يطلب إذن والديها للزواج منها. وهو يعلم بأن عائلتها ستوافق.

السن المحلي للموافقة هو 16 عامًا وجوي من نفس المجموعة العرقية التي تنتمي إليها المرأة الشابة.

(3) جوزي لاجئة في أحد مخيماتنا. بيتر هو لاجئ قمن بتعيينه كعامل بحوافز من أجل توزيع الطعام. يعرض منح جوزي القليل من المال الإضافي أثناء التوزيع إذا ما قبلت بأن تكون "صديقتي الخاصة". وهي توافق طوعًا. يتفق كلاهما على أن يبدأ علاقة جنسية ولا يعتقد أي منهما أن هناك شيئًا خاطئًا في ذلك. تأمل جوزي أن تكون العلاقة بمثابة جواز سفر لحياة جديدة في بلد آخر أو على الأقل فرصة لاستكمال حصصها الترميمية. ولم يفعل بيتر أي شيء لتثبيت هذه الآمال.

(4) دارلين هي واحدة من الموظفين الدوليين المعينين لدينا. إنها تبحث دائمًا عن فرص عمل جيدة حيث يتعين عليها إعالة عائلتها في الوطن. طلب منها زميل محلي، ستانيسلاوس، المساهمة ببعض المال من أجل تجديد حانة في المدينة، مقابل جزء من أرباح الحانة. سرعان ما اكتشفت دارلين أنها تحصل على دخل ثابت من الحانة، وللك تمنح المزيد من المال لتوظيف المزيد من الموظفين، بما في ذلك الأمن. إنها لا تذهب إلى

الحانة، لكنها تعلم أن كثيرًا من أنشطة الدعارة تمارس هناك وأن قوات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة، وكذلك المنظمات غير الحكومية وموظفي الأمم المتحدة الآخرين يستخدمون الحانة كثيرًا. ومع ذلك، فهي لا تعتقد أن هذا يعنيها، لأنها ليست منخرطة بشكل مباشر في هذه القضايا. إنها سعيدة فقط بالمال الإضافي.

ملاحظات الميسر / تفسيرات السيناريوهات

(1) **كارلوس موظف الخدمات اللوجستية:** إذا كان صحيحًا أن كارلوس قد عرض هدايا مقابل أفعال جنسية، فهذا يعني أنه قد أساء استخدام منصبه فيه فتفاوت في السلطة لأغراض جنسية. إن تبادل الأموال أو السلع مقابل خدمات جنسية ينتهك معيار السلوك المتوقع من موظفي المنظمات غير الحكومية. تشكل مثل هذه الأعمال سوء سلوك جسيم بموجب المبادئ الأساسية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات [المبدأ 3]. بالإضافة إلى ذلك، ينتهك كارلوس المدونة بسبب قيامه بأعمال جنسية مع أطفال (أي شخص يقل عمره عن 18 عامًا، بغض النظر عن السن المحلي للموافقة). زيارة كارلوس مع أحد كبار المديرين لبيت دعارة في جنيف تنتهك أيضًا مبدأ أن مدونة قواعد السلوك سارية المفعول "على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع" وبالتالي فإن تبادل الأموال مقابل الجنس، حتى في بلد أوروبي، يشكل انتهاكًا بموجب مدونة قواعد السلوك. أكد على حقيقة أن العاملين في المجال الإنساني يخضعون لمعيار صارم حتى عندما يكونون في الخارج أو خارج الخدمة [قد تتطلب الجملة الأخيرة نقاشًا ضمن المجموعة].

(2) **جوي السائق:** بموجب مدونة قواعد السلوك، يُحظر على جوي ممارسة أي نشاط جنسي مع أي شخص أقل من 18 عامًا، بغض النظر عن السن المحلي للموافقة. علاوة على ذلك، فإن القواعد تنهت بشدة عن العلاقات الجنسية بين موظفي المنظمات غير الحكومية والمستفيدين، لأنها تستند إلى ديناميات سلطة غير متكافئة بطبيعتها وتقوض مصداقية ونزاهة العمل الإنساني. هنالك استثناء يسمح للموظفين المحليين بالزواج من فتيات أقل من 18 عامًا إذا تجاوزن سن الموافقة في بلد المواطنة الخاصة بهن. ومع ذلك، لا يمكن لجوي الانخراط في أي نشاط جنسي مع الفتاة حتى يتزوجا.

(3) **بيتر العامل مقابل حوافز:** تشكل علاقة بيتر بجوزي استغلالًا جنسيًا. يحظر صراحة تبادل السلع مقابل الجنس أو الخدمات الجنسية. وهذا يشمل أي تبادل للمساعدات المستحقة للمستفيدين. بشكل عام، تنهت جميع مدونات قواعد السلوك بشدة عن العلاقات الجنسية بين موظفي المنظمات غير الحكومية والمستفيدين.

(4) **دارلين الموظفة الدولية:** تساعد دارلين وستايسلاوس على الأقل في الاستغلال الجنسي. دارلين تنتهك مدونة قواعد السلوك، لأن عمال الإغاثة "ملزمون بتوفير بيئة تمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والحفاظ عليها". وهناك مشكلة تربيها ماليًا من عائدات الدعارة في منشأة "تشجع" خرق المدونة من قبل الآخرين الذين يخضعون أيضًا للمساءلة (المنظمات غير الحكومية، موظفو الأمم المتحدة، حفظة السلام، إلخ). إن هذا ينتهك كلاً من روح المدونة ويخلق أيضًا مناخًا يشجع أو يتسامح مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

في ختام التدريب، قم بتقديم أمثلة على المواد التي يمكنهم استخدامها والمواد المرئية التي تم تطويرها.

الوحدة الأولى: أساسيات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

مذكرة 1: فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين

التعريفات الرئيسية

الاستغلال الجنسي

"... يعني أي إساءة فعلية أو محاولة استغلال لموقف ضعيف، قوة متباينة أو ثقة، لأغراض جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق الربح المادي، الاجتماعي أو السياسي من الاستغلال الجنسي لشخص آخر."

الانتهاك الجنسي

"... الاعتداء الجسدي الفعلي أو عن طريق التهديد والذي يحمل طابعًا جنسيًا، سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية."

1 تختلف سياسات الوكالات فيما يتعلق بهذه المسألة بين المنظمات الإنسانية. لذلك، سيكون من المهم أن توجه سياسة وكالتك بشأن هذه المسألة هذا الجزء من نقاش دراسة هذه الحالة. إذا لم يكن لدى وكالتك سياسة محددة تتعلق بهذا الشأن، سيكون من المهم أن تطلب من قسم الموارد البشرية الخاص بوكالتك تطوير إرشادات حول هذا الأمر.

التحرش الجنسي مقابل الاستغلال والانتهاك الجنسيين

يحدث الاستغلال والانتهاك الجنسيين ضد المستفيدين أو الأفراد ذوي الهشاشة في المجتمع. يحدث التحرش الجنسي عند إساءة استخدام فروق السلطة بين الموظفين.

العنف الجنساني والاستغلال والانتهاك الجنسيين

العنف الجنساني هو عنف يُرتكب ضد شخص ما بسبب نوعه/نوعها الاجتماعي. وبالتالي، يمكن النظر إلى الاستغلال والانتهاك الجنسيين باعتبارهما نوعاً من العنف الجنساني، حيث غالباً ما يتعرض ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين للإساءة بسبب وضعهم الهش كنساء، فتيات، فتيان أو حتى رجال [في بعض الظروف].

المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

1. يشكل الاستغلال والانتهاك الجنسيين أعمالاً من أعمال سوء السلوك الجسيم، وبالتالي يشكلان أسباباً لاتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل دون سابق إنذار.
2. النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص دون سن 18) محظور بغض النظر عن سن الرشد أو سن الموافقة محلياً. لا يعد الاعتقاد الخاطئ بعمر الطفل دفاعاً.
3. يحظر تبادل الأموال، الأعمال، السلع أو الخدمات مقابل الجنس، بما يشمل الخدمات الجنسية أو غير ذلك من أشكال السلوك المهين، المذل أو الاستغلالي. ويشمل ذلك أي تبادل للمساعدات يكون مستحقاً للمستفيدين من المساعدة.
4. لا نشجع بشدة العلاقات الجنسية بين موظفي الأمم المتحدة والمستفيدين من المساعدات، لأنها تستند إلى ديناميات سلطة غير متكافئة بطبيعتها.
5. عندما يكون لدى أحد موظفي [الأمم المتحدة] مخاوف أو شكوك بشأن الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي من قبل زميل عامل، سواء في نفس الوكالة أم لا وسواء داخل منظومة الأمم المتحدة أم لا، يتعين عليه الإبلاغ عن هذه المخاوف عن طريق آليات الإبلاغ الموضوعية.
6. موظفو [الأمم المتحدة] ملزمون بتهيئة بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والحفاظ عليها. يتحمل المديرون على جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير الأنظمة التي تحافظ على هذه البيئة.

الموظف

يُعرف الموظف على أنه أي شخص يعمل لصالح منظمته أو يمثلها، بغض النظر عما إذا كان يتم تعويضه/تعويضها مالياً أم لا. لذلك، فهو يشمل موظفي الوكالة الذين يتقاضون رواتب، المتطوعين، المتدربين، أعضاء مجلس الإدارة، الأشخاص المعيّنين من السكان المستفيدين للقيام بعمل الوكالة [ربما مقابل حصص إعاشة إضافية أو امتيازات أخرى]، وما إلى ذلك. تعرّف بعض الوكالات "الموظف" المستفيد كعامل مقابل حوافز.

الوحدة الأولى: أساسيات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

مذكرة 2: تمرين مدونة قواعد السلوك

ضمن مجموعتك، اقرأ السيناريو الذي تم تكليفك به ثم أجب عن الأسئلة التالية:

- هل تم انتهاك مدونة قواعد السلوك؟
- إذا كان الأمر كذلك، فما هي القاعدة التي تم كسرها؟
- ماذا ستفعل بعد ذلك؟

لديكم 15 دقيقة لقراءة السيناريو ومناقشة إجاباتكم على الأسئلة أعلاه ضمن مجموعة. كونوا مستعدين لتقديم ما ناقشتموه بإيجاز.

سيناريوهات

(1) كارلوس هو أحد موظفي الخدمات اللوجستية لدينا. لقد ساعد في إنشاء نادي كرة قدم للأولاد في المدينة. يستمتع كارلوس بمباريات كرة القدم ولكن يبدو أنه يستمتع بشكل خاص بالتواجد مع المراهقين المحليين. يعطي الهدايا (مجلات، حلوى، المشروبات غازية وأقلام) للعديد من الأولاد. لقد سمعت شائعات بأنه يقدم هذه الهدايا مقابل أفعال جنسية. ومع ذلك، عندما تسأل من حولك، يتم إخبارك بأن الأولاد الذين يقومون بالادعاء دائماً ما يختلفون قصصاً كهذه. يجد كبير المديرين الذي أبلغك بالادعاء أنه من الصعب تصديق ذلك لأنه في الصيف الماضي ذهب في إجازة مع كارلوس إلى جنيف. أثناء وجودهم في جنيف، قام هو وكارلوس بزيارة بيت دعارة معاً.

(2) جوي سائق يبلغ من العمر 19 عامًا قمنا بتعيينه محليًا. ينقل مواد الإغاثة من المستودع إلى مخيم اللاجئين حيث يتم توزيع المواد. في إحدى رحلاته، تعرف على فتاة لاجئة تبلغ من العمر 17 عامًا وهي تمشي على جانب الطريق واصطحبها معه في رحلة العودة إلى المخيم. منذ ذلك الحين، ومن أجل إبهارها، كثيرًا ما يعرض عليها أن يقودها إلى أي مكان تذهب إليه، وأحيانًا يعطيها أشياء صغيرة من حزم الإغاثة في شاحنته، والتي يعتقد بأنها يمكن أن تستخدمها هي وعائلتها. في المرة الأخيرة التي ألقها فيها إلى منزلها، طلبت منه أن يدخل إلى منزلها لمقابلة عائلتها. كانت العائلة سعيدة لأنها أقامت صداقة مع أحد العاملين في منظمة غير حكومية. جوي يحب الفتاة حقًا؛ ويريد أن يبدأ معها علاقة عاطفية وأن يطلب إذن والديها للزواج منها. وهو يعلم بأن عائلتها ستوافق.

السن المحلي للموافقة هو 16 عامًا وجوي من نفس المجموعة العرقية التي تنتمي إليها المرأة الشابة.

(3) جوزي لاجئة في أحد مخيماتنا. بيتر هو لاجئ قمنا بتعيينه كعامل بحوافز من أجل توزيع الطعام. يعرض منح جوزي القليل من المال الإضافي أثناء التوزيع إذا ما قبلت بأن تكون "صديقته الخاصة". وهي توافق طوعًا. يتفق كلاهما على أن يبدأ علاقة جنسية ولا يعتقد أي منهما أن هناك شيئًا خاطئًا في ذلك. تأمل جوزي أن تكون العلاقة بمثابة جواز سفر لحياة جديدة في بلد آخر أو على الأقل فرصة لاستكمال حصصها التموينية. ولم يفعل بيتر أي شيء لتثبيط هذه الآمال.

(4) دارلين هي واحدة من الموظفين الدوليين المعينين لدينا. إنها تبحث دائمًا عن فرص عمل جيدة حيث يتعين عليها إعالة عائلتها في الوطن. طلب منها زميل محلي، ستانيسلاوس، المساهمة ببعض المال من أجل تجديد حانة في المدينة، مقابل جزء من أرباح الحانة. سرعان ما اكتشفت دارلين أنها تحصل على دخل ثابت من الحانة، وللك تمنح المزيد من المال لتوظيف المزيد من الموظفين، بما في ذلك الأمن. إنها لا تذهب إلى الحانة، لكنها تعلم أن كثيرًا من أنشطة الدعارة تمارس هناك وأن قوات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة، وكذلك المنظمات غير الحكومية وموظفي الأمم المتحدة الآخرين يستخدمون الحانة كثيرًا. ومع ذلك، فهي لا تعتقد أن هذا يعنيها، لأنها ليست منخرطة بشكل مباشر في هذه القضايا. إنها سعيدة فقط بالمال الإضافي.

الوحدة الثانية: أنظمة الإبلاغ

دليل التيسير



الهدف: تم تصميم الوحدة الثانية لتوضيح أهمية وجود نظام إبلاغ يعمل بشكل جيد، استعراض نظام وكالتك والتفكير في العوائق التي تحول دون الإبلاغ.

جمهور التدريب: تم تصميم الوحدة الثانية بشكل أساسي للاستخدام مع موظفي الوكالة. ومع ذلك، يمكن موائمتها للاستخدام مع المستفيدين. يوجد أذناه اقتراحات حول كيفية تعديل هذه الوحدة لاستخدامها مع المستفيدين.

الوقت: اعتمادًا على الجمهور، قد تستغرق هذه الوحدة 60 دقيقة [على سبيل المثال مع الإدارة العليا] أو قد تصل إلى 180 دقيقة [مع طاقم البرامج؛ المستفيدين؛ الشركاء]. يتمثل جزء أساسي من تصميم هذا التدريب في تقييم احتياجات الجمهور ثم تحديد مقدار الوقت الذي يجب تخصيصه لكل جلسة من الجلسات الثلاث في هذه الوحدة.

المواد: إذا لزم الأمر، يجب ترجمة المذكرات إلى اللغة المحلية ذات الصلة. إذا لم يكن ذلك ممكنًا، فسيكون من المهم أن يكون لديك ميسر مشارك يمكنه تقديم ترجمات شفوية لهذه المواد، لأولئك الذين لا يستطيعون العمل باللغة الإنجليزية، إذا لم يكن المدرب قادرًا على القيام بذلك.

جدول العمل:

الجلسة الأولى: نظرة عامة على الإبلاغ

افتتاح المناقشة: أهمية أنظمة الإبلاغ

مذكرة: دليل أنظمة الإبلاغ

الجلسة الثانية: نظام الوكالة

اختبار قصير: اختبار معرفة الموظفين
عرض تقديمي لنظام وكالتك: الإبلاغ الداخلي
مذكرة اختيارية: جلسة عامة خاصة بإرشادات الإبلاغ في وكالتك
نقاش

الجلسة الثالثة: معوقات الإبلاغ

عمل جماعي مصغر: معوقات الإبلاغ
نقاش عام

الجلسة الأولى: نظرة عامة على أنظمة الإبلاغ

ابدأ بمراجعة القيم الأساسية لنظام الإبلاغ مع المجموعة. وضح، على وجه الخصوص، أن الإبلاغ الإلزامي يحرر الموظفين فعليًا من الاضطرار إلى اتخاذ قرار بشأن الإبلاغ عما شاهدوه أم لا.

في الجلسة العامة، أسأل المشاركين: ما الذي يجب الإبلاغ عنه؟ اطلب من شخص ما أن يكتب على اللوح الورقي ما يحدده الأشخاص [5-15 دقيقة لهذا التمرين، اعتمادًا على الجمهور]. حيدًا لو أمكن تجميع الإجابات في الغرفة تحت العناوين العريضة التالية:

- ممارسة أو سلوك يشير إلى أن أحد الموظفين قد أساء استخدام السلطة الموكلة إليه/إليها، بحكم منصبه/منصبها، لاستغلال المستفيد أو الإساءة إليه جنسيًا.
 - ادعاء بأن أحد الموظفين قد انتهك سياسة وقواعد الوكالة فيما يتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين خارج بيئة العمل (على سبيل المثال، من خلال الانخراط في الجنس مع شخص أقل من 18 عامًا).
 - مخاوف تتعلق بمجموعة واسعة من القضايا التي تنطوي على استغلال للنساء و/أو الأطفال والتي تتراوح من السلوك غير اللائق إلى المخالفات الجنائية المحتملة.
 - مخاوف بشأن السلوك السابق لموظف.
 - مخاوف عبر عنها شريك حكومي، وكالة تابعة للأمم المتحدة، منظمة غير حكومية أو منظمة غير حكومية دولية بشأن سلوك أحد الموظفين.
- وزع نسخًا من المذكرة، للمساعدة في الجلستين التاليتين. أشر إلى القسم الخاص بالمصطلحات.

المصطلحات: الشكاوى، البلاغات والإدعاءات

- يتم استخدام مصطلحات الشكاوى، البلاغات والإدعاءات بالتبادل.
- يمكن لمنظمتك أن تقرر المصطلح الذي ستستخدمه. الشيء المهم هنا هو فهم ما يتم تناوله عن طريق المصطلح.

الجلسة الثانية: نظام الإبلاغ الخاص بالوكالة

ستعتمد هذه الجلسة على إرشادات الإبلاغ الخاصة بوكالتك. بالنسبة للجلسة المخصصة للموظفين فقط، تأكد من تغطية أنظمة الإبلاغ الداخلي [للموظفين] والخارجي [للمستفيدين]. إذا كنت تجتمع مع أفراد المجتمع أو المستفيدين فقط، قم بالتركيز على نظام الإبلاغ الخاص بالمستفيدين.

جلسة الموظفين فقط، ابدأ باختبار شفوي سريع بناءً على نظام الإبلاغ في وكالتك. الغرض من هذا التمرين هو اختبار الوعي بين الموظفين فيما يخص أنظمة الإبلاغ الداخلي والخارجي. بعد الاختبار/الأسئلة، قد ترغب في تسليم نسخ من توجيهات/إرشادات الإبلاغ الخاصة بوكالتك إلى الموظفين. راجع الجوانب الرئيسية لهذا بما في ذلك كيفية تقديم البلاغات، ومن يتلقى البلاغات، والقواعد الأخرى التي قد تكون لدى وكالتك فيما يتعلق بالإبلاغ.

جلسة المستفيدين فقط، أسألهم ماذا سيفعلون، إذا كانت لديهم مخاوف بشأن سلوك أو أفعال موظفيك؟ هل يعرفون أن لديهم الحق في تقديم شكوى/تحديد المشكلات؟ هل يعرفون كيف يقدمونها؟ مرة أخرى، عند الاجتماع مع المستفيدين فقط، سيكون من الأفضل مراجعة النظام شفهيًا ثم مطالبة شخص ما، في النهاية، بتلخيص ما سمعوه، لضمان فهم نظام الإبلاغ. ما لم تكن متأكدًا من أن الجميع متعلمون، فإن تكون المذكرة ملائمة في هذا السياق.

الجلسة الثالثة: معوقات الإبلاغ

جلسة الموظفين: قسم المشاركين إلى مجموعتين، واحدة تمثل الموظفين والأخرى تمثل المستفيدين. اطلب من كل مجموعة تحديد العوائق التي قد تحول دون الإبلاغ، سواء بصفتهم موظفين أو مستفيدين. امنحهم 15 دقيقة لهذا التمرين وبعد ذلك، في جلسة عامة، اطلب من مجموعة المستفيدين عرض بعض العوائق التي قاموا بتحديدوها. اعمل الشيء نفسه مع أولئك الذين عملوا على العوائق الخاصة بالموظفين. راجع ما إذا كانت بعض المشكلات متشابهة [على سبيل المثال ديناميات السلطة غير المتكافئة التي تؤثر على سهولة الإبلاغ؛ الحواجز الثقافية أمام فكرة "الشكوى"]. اختتم مع ملاحظة أنه عند تصميم أنظمة الإبلاغ، فإن مثل هذه المخاوف تحتاج إلى توجيه عملية التصميم.

جلسة المستفيدين/أعضاء المجتمع: أسأل المشاركين كيف يرون "الشكوى" أو طرح القضايا. كيف يتعاملون مع القضايا الصعبة في مجتمعهم؟ هل لديهم خبرة سابقة في الأنظمة التي تفوقها المنظمات غير الحكومية أو غيرها، وإذا كان الأمر كذلك، فما هي تجربتهم؟ هل شعروا بأنهم سُمعوا وأنصت إليهم عندما طرحت القضايا؟

ملحوظة: في حالة وجود نساء أو أطفال، فمن المهم إجراء محادثة منفصلة معهم حول العوائق، حيث من المحتمل ألا يتحدثوا بشأنها في حضور رجال/كبار السن.

استعرض بعض العوائق التي تحول دون تقديم شكوى إذا لم يتم الحديث عنها من قبل المشاركين، مثل:

- عدم الثقة بأن الادعاء سيؤخذ على محمل الجد

- الخوف من الانتقام وعدم الحماية
- احترام/الخوف من كبار الموظفين/الوافدين
- قلة الثقة في آليات الإبلاغ لأن المستفيدين يرون أنه لن يتم اتخاذ أي إجراء
- عدم الثقة بأن الادعاء سيؤخذ على محمل الجد
- الخوف من الانتقام وعدم الحماية
- احترام/الخوف من كبار الموظفين/الوافدين
- قلة الثقة في آليات الإبلاغ لأن المستفيدين يرون أنه لن يتم اتخاذ أي إجراء
- الخوف من حرمانهم من المساعدة/مصدر الدخل
- الخوف من فقدان الحياة، الوظيفة، المكانة، الإمكانات
- القضايا والمعايير الثقافية - اعتبار الاستغلال والانتهاك الجنسيين ممارسة مقبولة
- غير مناسب ثقافيًا أن يتم تحدي من هم في السلطة
- قد يجعل الإبلاغ الشخص "غير صالح للزواج"
- وجود قنوات قليلة للإبلاغ
- الخوف من أن تكون الصناديق غير آمنة
- استفادة المستفيدين من المعاملة، وبذلك قد لا يرغبون في تقديم شكوى
- قد لا يرغب المستفيدين في العقوبات على النحو الذي تقترحه المنظمات غير الحكومية - قد يرغبون في البحث عن بدائل
- الخوف من اتهامهم باتهام كاذب إذا لم يكن لديهم دليل ملموس
- عدم سماع أي أحد لنتائج التحقيقات
- الخوف من أن يفهموا بشكل خاطئ
- عمل القادة المجتمعيين كحاجز تمنع انخراطهم مع منظمات الإغاثة

معوقات أمام الأطفال:

- ألا يتم تصديقهم
- أن يتعرضوا للقتل أو الأذى إذا ما أخبروا
- أن يتم أخذهم بعيدًا عن عائلاتهم
- ألا يكونوا قادرين على الشرح/التعبير
- أن تتضرر عائلاتهم
- اعتبار الانتهاك أمرًا طبيعيًا ويحدث للجميع
- أن يتم إرسال المعتدي إلى السجن، طرده أو قتله
- اعتبارهم سيئين وأن ما حدث ذنبهم
- اعتبار الانتهاك ذنبهم لأنهم لا يلتزمون بالدين بما فيه الكفاية
- ألا يتلقوا الهدايا، المال، الطعام

الوحدة الثانية: أنظمة الإبلاغ

مذكرة 1: الإبلاغ الداخلي والخارجي

أنظمة الإبلاغ: توجيهات عامة

أهمية أنظمة الإبلاغ الرسمية

- النظام شفاف ومعروف للجميع
- هناك نهج ثابت
- يعرف الموظفون ما يجب فعله بشأن المخاوف المتعلقة بالسلوك غير اللائق
- حماية المستفيدين
- حماية الموظفين (الإبلاغ الواضح وإجراءات التحقيق تحمي من الادعاءات الكاذبة)

- ستكون المنظمة أقل جاذبية بالنسبة للمسيئين المحتملين
- يمكن للمنظمة الحفاظ على سمعتها
- تظهر المنظمة الالتزام بحماية حقوق الإنسان، وبالتالي تقلل من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

الإبلاغ الداخلي: نظام الإبلاغ الخاص بالموظفين

- مسؤولية تطويره على كل وكالة
 - قد تختلف المناهج
 - ليس بالضرورة تشاركياً [من حيث تطوير النظام]
- الإبلاغ الإلزامي ○ فهم عقوبات عدم الإبلاغ ○ يحمي الموظفين الذين يقلقون بشأن الإبلاغ عن الزملاء
- إرشادات واضحة حول كيفية الإبلاغ ○ قد تعتمد على القنوات الموجودة [على سبيل المثال الإبلاغ عن الاحتيال؛ الإبلاغ عن التحرش الجنسي] ○ بما في ذلك قنوات بديلة إذا لزم الأمر

الإبلاغ الخارجي: نظام شكاوى المستفيدين/المجتمع/التغذية الراجعة

- يجب أن يكون الإبلاغ المجتمعي عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين من الناحية المثالية شائعاً في جميع الوكالات في مكان معين
- إجراءات إبلاغ بسيطة ومتسقة
- مصممة بالتشارك عن طريق مخلات المستفيدين/المجتمع

المصطلحات: الشكاوى، الإبلاغ والادعاءات

- يتم استخدام مصطلحات الشكاوى، الإبلاغ والادعاءات بالتبادل
- يمكن لمنظمتك أن تقرر المصطلح الذي ستستخدمه. الشيء المهم هو فهم ما يتم تناوله بواسطة المصطلح.

الوحدة الثالثة: آليات الشكاوى المجتمعية



الهدف: تركز هذه الوحدة على العناصر الأساسية التي تشكل آلية الشكاوى المجتمعية، بما في ذلك الخصائص غير القابلة للتفاوض ("4") المبادئ التي توجه تطوير آلية **فعالة** للشكاوى المجتمعية ("10") والخطوات الواجب اتخاذها لضمان وجود نظام فعال ("6"). إن "4-10-6" هي أداة متعلقة بالذاكرة [أداة ذاكرة]، وهي اختصار لتذكر مكونات أية آلية جيدة للشكاوى المجتمعية.

جمهور التدريب: تم تصميم الوحدة الثالثة بشكل أساسي للاستخدام مع موظفي الوكالة. ومع ذلك، يمكن موائمتها لتستخدم مع المستفيدين. يوجد أدناه اقتراحات حول كيفية موائمة هذه الوحدة لاستخدامها مع المستفيدين.

الوقت: اعتماداً على الجمهور، قد تستغرق هذه الوحدة 60 دقيقة [على سبيل المثال مع الإدارة العليا] أو قد تصل إلى 180 دقيقة [مع طاقم البرامج؛ المستفيدين؛ الشركاء]. يتمثل جزء أساسي من تصميم هذا التدريب في تقييم احتياجات الجمهور ثم تحديد مقدار الوقت الذي يتعين تخصيصه لكل جلسة من الجلسات الثلاث في هذه الوحدة.

المواد: إذا لزم الأمر، يجب ترجمة النشرات إلى اللغة المحلية ذات الصلة. إذا لم يكن ذلك ممكناً، فسيكون من المهم أن يكون لديك ميسر مشارك يمكنه تقديم ترجمات شفوية لهذه المواد، لأولئك الذين لا يستطيعون العمل باللغة الإنجليزية، إذا لم يكن المدرب قادراً على القيام بذلك.

جدول العمل:

الجلسة الأولى: أربع خصائص لآليات الشكاوى المجتمعية الفعالة
افتتاح النقاش
مذكرة 1: أربع خصائص

الجلسة الثانية: عشرة مبادئ لآليات الشكاوى المجتمعية
مذكرة 2: عشرة مبادئ
عمل جماعي مصغّر فيما يتعلق بالمبادئ
نقاش عام للتحديات

الجلسة الثالثة: ست خطوات لتطوير آليات الشكاوى المجتمعية
افتتاح النقاش
مذكرة 2: ست خطوات لآلية الشكاوى المجتمعية
عمل جماعي مصغّر لإشراك المجتمع والعوائق
نقاش عام

الجلسة الأولى: أربع خصائص لآليات الشكاوى المجتمعية الفعالة

ابدأ بتقديم الهدف العام من هذه الوحدة التدريبية [أي عندما تنهون هذه الجلسة، سيكون لديكم فهم أساسي لآلية الشكاوى المجتمعية الفعالة والعناصر الرئيسية التي يتوجب مراعاتها عند تصميم آلية شكاوى مجتمعية].

على اللوح القلاب، اكتب الخصائص الأربع لآلية الشكاوى المجتمعية الفعالة [فقط الكلمات التالية]: سرية؛ يمكن الوصول إليها؛ شفافية؛ أمانة. بشكل عام، ناقش سبب أهمية هذه المخاوف. نظرًا للوقت المحدود، انتقل بسرعة عبر العناوين الأربعة لضمان تغطية جميع العناوين. سيكون لدى المشاركين الوقت للعودة إلى هذه الخصائص خلال هذه الوحدة التدريبية.

امنح المشاركين المذكرة 1: أربع خصائص لآلية الشكاوى المجتمعية

الجلسة الثانية: عشرة مبادئ لآلية الشكاوى المجتمعية

امنح المشاركين مذكرة 2: عشرة مبادئ

قسّم المشاركين إلى مجموعات صغيرة وحدد لكل مجموعة 2 أو 3 من المبادئ [حسب عدد المشاركين]. اطلب منهم مناقشة المبادئ المحددة، للتأكد من فهمها بشكل جيد. ثم اطلب من كل مجموعة تحديد التحديات التي تقف أمام تحقيق هذه المبادئ - يمكن أن تشمل تحديات خاصة بالسياق الذي يتم فيه تنفيذ آلية الشكاوى المجتمعية، تحديات متعلقة بنوع البرنامج الذي يتم تنفيذه أو حتى متعلقة بممارسات الوكالة. اطلب من المجموعات أن تتجهز لتقديم واحد أو اثنين من التحديات الرئيسية خلال الجلسة العامة. امنح المجموعات 15-20 دقيقة لهذا التمرين.

من خلال نقاش عام، اطلب من كل مجموعة أن تضع قائمة بالمبادئ التي ناقشتها [العناوين فقط] وشارك تحديًا واحدًا أمام القدرة على تعزيز هذه المبادئ. خصص 15-20 دقيقة لهذا النقاش قبل الانتقال إلى الجلسة الأخيرة. اكتب التحديات التي تم تحديدها على اللوح الورقي.

الجلسة الثالثة: ست خطوات لتطوير آليات الشكاوى المجتمعية

ابدأ بالإشارة إلى أن التحديات التي حددتها المجموعات هي مخاوف نموذجية، عندما تسعى إلى إيجاد آلية شكاوى مجتمعية فعالة.

وزع مذكرة 2: 6 خطوات لتطوير آليات شكاوى مجتمعية.

راجع الخطوات الست من خلال النقاش العام. سيكون من الجيد أن تكون قد كتبت مسبقاً، على لوح ورقي أو على ألواح طباشير، حتى لا يقرأ الجميع المذكرات. خصص من 10 إلى 15 دقيقة للقيام بذلك.

اطلب من الجميع العودة إلى مجموعاتهم، وباستخدام مذكرة رقم 2، ناقش الأسئلة التالية [انشرها على السبورة البيضاء/سبورة الطباشير/اللوح الورقي]:

- بالنظر إلى التحديات التي تم تحديدها سابقاً، ما هي بعض الأشياء العملية التي قمت بها أنت/وكالتك عند إعداد آلية/آليات الشكاوى المجتمعية الخاص بكم؟ هل كنت قادرًا على اتباع جميع الخطوات؟
- فيما يتعلق بإشراك المجتمع، كيف فعلت ذلك؟ من الذين أشركتهم؟ هل هناك مجموعة لم تشارك، وإذا ما كان الأمر كذلك، لماذا؟

امنح المجموعات 15-20 دقيقة للقيام بهذا التمرين. ثم، من خلال نقاش عام، اسأل المجموعات عن إجاباتها عن السؤالين - الخطوات العملية المتخذة؛ إشراك المجتمع.

الوحدة الثالثة: آليات الشكاوى المجتمعية

مذكرة 1: أربع خصائص لآلية شكاوى فعالة

هذه هي الخصائص الرئيسية لآلية الشكاوى الفعالة [CAST]. إن جميع هذه العناصر أساسية، وهي حاسمة وغير قابلة للتفاوض بشأنها من أجل ضمان آلية شكاوى فعالة.

سرية

- تقيد الوصول إلى/نشر المعلومات
- تساعد على خلق بيئة تمكن الشهود من المشاركة
- تنتج المعلومات لعدد محدود من الأشخاص

سهولة الوصول

- متاحة ليستخدمها أكبر عدد ممكن من الأشخاص في منطقة العمل
- تشمل تدابير وصول خاصة مطبقة بالنسبة للأطفال، كبار السن، ذوي الإعاقة، إلخ.
- يجب إبلاغ المجتمعات بكيفية تقديم الشكاوى وتشجيعها على تقديم شكاوى عند الضرورة

أمنة

- تأخذ في الاعتبار الأخطار/المخاطر المحتملة بالنسبة لجميع الأطراف
- تشمل طرق اللوقاية من الإصابة والأذى
- تشمل ضمان السرية، توفير الحماية الجسدية والتصدي للانتقام المحتمل
- مساحة آمنة (تستخدم أيضاً لأغراض أخرى)

شفافة

- يعرف أعضاء المجتمع المتضرر بأنها موجودة، ويساهمون في تطويرها، يعرفون كيفية الوصول إليه، يضمنون الالتزام بها

الوحدة الثالثة: آليات الشكاوى المجتمعية

مذكرة 2: عشرة مبادئ لتأسيس آليات شكاوى مجتمعية

هذه هي المبادئ العشرة، على النحو المبين في الوثيقة الإرشادية لفرقة العمل الخاصة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين. المعايير العشرة هي مزيج من المبادئ والعناصر المهمة اللازمة لإنشاء آلية شكاوى مجتمعية فعالة. تشكل المبادئ **الإطار لنظام مثالي**.

1. آلية الشكاوى المتكاملة

- يعمل مدراء الحالة العاملين على الاستغلال والانتهاك الجنسيين ضمن آلية الشكاوى الشاملة أو التغذية الراجعة
- هياكل مجتمعية مشاركة في نظام الشكاوى الشامل

2. المشاركة وليس التشاور فقط

- يعمل مديرو الحالة العاملين على قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين ضمن آلية الشكاوى الشاملة أو التغذية الراجعة
- هياكل مجتمعية مشاركة في نظام الشكاوى الشامل

3. رفع الوعي المجتمعي بشكل فاعل

- إزالة الغموض عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- تدريب الطواقم
- توعية المجتمع بشأن مدونات قواعد السلوك
- إزالة الغموض عن آلية الشكاوى
- ترجمة المعلومات إلى اللغات المحلية
- إعلام جميع أصحاب المصلحة بالآليات
- حملة إعلامية تستهدف الجميع - أدوات بصرية/سمعية، إلخ.

4. قنوات متعددة

- موائمة الأنظمة الحالية (مثل الإبلاغ عن العنف الجنساني)
- إشراك الموظفين بأدوار التواصل مع المستفيدين
- فرصة للشكاوى الكتابية والشفوية
- ضمان وجود مجموعة من الخيارات تلبى احتياجات جميع المجموعات، على سبيل المثال قد يكون المعلمون أحد الخيارات بالنسبة للأطفال الذين يذهبون إلى المدرسة

5. طاقم مدرب

- النشر المبكر للموظفين العاملين على [العنف الجنسي والجنساني] (المدرسين على الاستغلال والانتهاك الجنسيين) الذين لديهم فهم لآلية الشكاوى المجتمعية
- الأشخاص الذين يتلقون الشكاوى مدربون جيداً (خاصة للتعامل مع الأطفال)
- كبار الموظفين للتعامل مع إحالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- الإدارة جاهزة/ملتزمة بالاستجابة لتلك الحالات

6. الالتزام بالسرية

- إن الثقة أمر بالغ الأهمية - السرية مرتبطة بالحماية
- جميع الاتصالات/الشكاوى سرية ويتم الكشف عنها على أساس الحاجة إلى المعرفة
- يجب أن تكون صناديق الاقتراحات مؤمنة وأن تتلقى قضايا أخرى بالإضافة إلى الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- يجب وضع الشكاوى المكتوبة في مكان مقفل
- في بعض الحالات قد لا تكون السرية مضمونة - على سبيل المثال، إذا تطلب تدخل الشرطة.

7. سلامة المشتكي والموظفين

قد تعرض الشكاوى للأشخاص لخطر الانتقام - وهذا يؤثر على الرغبة في تقديم شكوى - لذلك يجب على آلية الشكاوى المجتمعية توفير الحماية -

- إجراء تقييم للمخاطر
 - فوراً... ٥ تقديم مساعدة طبية عاجلة ٥ معالجة مخاوف السلامة/الحماية العاجلة ٥ إحالة الأطفال إلى اختصاصيين حماية الطفل (وكالة)
 - ...وبعد ذلك ٥ تحديد الأشخاص الذين قد يكونون في خطر، وكيفية ٥ وضع الأولويات بالنسبة للمخاطر - تلك الأكثر إلحاحاً؟ ٥ تقليل المخاطر - كيفية الاستجابة. من المهم أن يكون لديكم خطط سلامة معمول بها من أجل أولئك المعرضين لخطر الانتقام

8. غرفة تبادل المعلومات

نظام للوكالات لتبادل المعلومات:

- عند تلقي شكوى بخصوص وكالة أخرى
- لتبادل المعلومات المتعلقة بتلقي/تسجيل الشكاوى
- لعمل الإحالات
- ليس بالضرورة للتحقيق

9. تغذية راجعة للمجتمعات/الأفراد

- يجب الاعتراف بدور المجتمع من قبل الوكالات في تسهيل آلية الشكاوى المجتمعية
- تعزيز الثقة في النظام عندما يتلقى المشتكي التغذية الراجعة
- يجب تقديم التغذية الراجعة للمجتمع بناءً على التغييرات في البرامج نتيجة لإسهاماتهم

10. توفير الموارد من أجل آلية الشكاوى المجتمعية

- آلية شكاوى مجتمعية إلزامية وفقاً لنشرة الأمين العام للأمم المتحدة
- يمكن توفير التكاليف المتعلقة بآلية الشكاوى المجتمعية (التدريب، وقت الموظفين، المواد) من خلال مشاريع منفصلة
- ضروري لأغراض المساءلة وتحسين البرامج
- ضع في اعتبارك أيضاً - التكاليف التي يتكبدها مقدمو الشكاوى

الوحدة الثالثة: آليات الشكاوى المجتمعية

مذكرة 3: خطوات تطوير آليات شكاوى مجتمعية

هذه هي العملية المقترحة. لا جدوى من زيادة وعي المستفيدين، على سبيل المثال، إذا كان الموظفون غير جاهزين ومدربين. وبالمثل، لا تصمم النظام ثم تتشاور مع المستفيدين - سوف يُنظر إلى ذلك على أنه إملاء من الأعلى. تحدد الخطوات الست التسلسل الذي يجب اتباعه، للمضي قدماً في إنشاء آلية فعالة للشكاوى المجتمعية. تعزز العملية بعض المبادئ التي تمت مناقشتها بالفعل وتهدف إلى تعزيز الرسائل الرئيسية، لا سيما التنسيق والمشاركة - وهما عنصران أساسيان فيما يتعلق بآلية الشكاوى المجتمعية.

1. التشاور/التنسيق

- يفضل استخدام آلية شكاوى مجتمعية مشتركة للأسباب التالية:
 - فذلك فعال من حيث التكلفة
 - بسيط - لأن المستفيدين لا يفرقون بالضرورة بين الوكالات المختلفة
 - يعزز التنسيق
 - قد يُنظر إلى ذلك على أنه تمتع بالاستقلالية
- إذا كانت هناك شبكة داخلية لمنع الاستغلال والاعتداء الجسديين تحت إشراف المنسق المقيم للأمم المتحدة، اربطها بتلك الشبكة. قد يوفر ذلك دعماً فنياً وموارد إضافية.

ملاحظة: تأكد من أن وكالتك توافق على المشاركة في الشبكة الداخلية [قد يتطلب ذلك موافقة المقرر]

2. التُّهَجُ التشاركية مع المجتمع

تعتبر العوائق التي تحول دون الإبلاغ خاصة بالمكان وتتنوع بشكل كبير.

- ينبغي التعرف على مجموعة واسعة من وجهات النظر، لا سيما الأكثر هشاشة
- حاول التأكد من أن الأشخاص الذين يشكلون "حواجزًا" لا يأخذون زمام المبادرة
- ممثلو المجتمع مهمون، ولكن قد يكون لديهم أيضًا أجندتهم الخاصة ولا يمثلون جميع وجهات النظر بشكل كامل
- اسأل الناس كيف يرغبون في الإبلاغ
- استخدم مجموعة متنوعة من النهج التشاركية (نقاش المجموعات البؤرية، مقابلات مع مصادر المعلومات الرئيسيين)
- احذر من الاستشارة السطحية

3. صمم الآلية بالشراكة

إن هذا مطلب أساسي، خاصة إذا كانت آلية مشتركة.

- يضمن أن خبرة جميع أصحاب المصلحة يتم أخذها في الاعتبار خلال العملية
- يضمن قبول الجميع (بما في ذلك المستفيدين)
- يزيل إمكانية فرض هيكل ما

4. التدريب

- **الموظفين** o المعرفة فيما يتعلق بالإجراءات o الاستغلال والانتهاك الجنسيين والحماية o مهارات تلقي الشكاوى وإجراء تقييمات المخاطر

يُفضل اختيار الموظفين الذين لديهم هذه الخبرة من أجل تلقي الشكاوى، ولكن يتعين على جميع الموظفين معرفة مديري الحالة وربما تلقي الشكاوى

- **أشخاص التواصل المجتمعيين الرئيسيين**، بناء على الدور الذي سيقومون به

قائمة مصطلحات خاصة بتدريب منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين²

المساءلة - موقف يكون فيه الأشخاص المتأثرون بالقرارات (مثل الموظفين أو الأشخاص المعنيين) قادرين على التأثير على القرارات وصناع القرار من خلال الأسئلة والشكاوى. تعني المساءلة حق شخص ما في "أن يكون له رأي" وواجب شخص آخر في أخذ ذلك بعين الاعتبار والاستجابة.³

الوكالة - أي منظمة غير حكومية أو منظمة دولية غير حكومية أو الأمم المتحدة.

الادعاء - الشكاوى الرسمية بشأن خرق محتمل لمدونة الوكالة من قبل أحد موظفيها.

المستفيد - الشخص الذي يتلقى المساعدة سواء كجزء من الإغاثة في حالات الطوارئ أو مساعدات التنمية من خلال برامج المساعدة.

الطفل - أي شخص يقل عمره عن 18 عامًا، بغض النظر عن تعريفات البلد المحلية بشأن العمر الذي يبلغ فيه الطفل سن الرشد.

مدونة قواعد السلوك - مجموعة من المعايير حول السلوك الذي يتعين على طاقم المنظمة الالتزام به.

² تم تطوير هذه الأداة المرجعية بواسطة إنترأكشن (InterAction) بهدف المساعدة في التدريبات الخاصة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين. المصادر: إرشادات بناء منظمات أكثر أمانًا (BSO) وإجراءات الشكاوى والتحقيقات النموذجية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والإرشادات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين.

³ شراكة المساءلة الإنسانية - الدولية،

<http://www.hapinternational.org/en/page.php?IDpage=64&IDcat=10>

مقدم الشكوى - الشخص الذي يقدم الشكوى، بما في ذلك الناجي المزعوم من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو أي شخص آخر يدرك الخطأ ويبلغ/يقوم بالادعاء.

آلية أو إجراءات الشكوى - العمليات التي تسمح للأفراد بالإبلاغ عن مخاوف مثل انتهاكات السياسات المؤسسية أو مدونة قواعد السلوك. تشمل الأمثلة على الآليات صناديق الاقتراحات، سياسات الإبلاغ عن المخالفات وأشخاص الاتصال المعيّنين.

الدليل - المعلومات التي يتم جمعها أثناء التحقيق والتي تثبت أو تدحض الادعاء.

شخص الاتصال - شخص مخصص لتلقي الشكاوى بشأن حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

النوع الاجتماعي - الفروق الاجتماعية بين الرجال والنساء التي يتم تعلمها، والتي تتغير بمرور الزمن وتشمل اختلافات واسعة في الثقافات المختلفة وفيما بينها. يؤثر النوع الاجتماعي على الأدوار، المسؤوليات، القيود، الفرص واحتياجات الرجال والنساء ضمن أي سياق.

العامل مقابل حوافز - الفرد الذي يتلقى تعويضًا غير نقدي للعمل أو لتمثيل منظمة ما. عادة ما يتم اختيار العمال مقابل حوافز من المجتمع المستفيد.

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) - اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هي الآلية الأساسية للتنسيق بين الوكالات من أجل تقديم المساعدة الإنسانية. وتعتبر منتدى فريد من نوعه حيث يشمل الشركاء الإنسانيون الرئيسيون للأمم المتحدة وغير التابعين للأمم المتحدة. تأسست اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في يونيو 1992 استجابة لقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة [182/46](#) بشأن تعزيز المساعدات الإنسانية.

إجراءات أو بروتوكول التحقيق - إطار عمل واضح يساعد المنظمات على إجراء تحقيقات عالية الجودة، سرية، آمنة وشفافة بخصوص الادعاءات بشأن سوء سلوك الموظفين.

الشريك - وكالة أو منظمة تنفذ مشروعًا أو تقوم بأي عمل آخر باسم وكالة أو منظمة أخرى.

المخاطر - احتمال حدوث خسارة أو ضرر و/أو احتمال حدوث ما هو غير مرغوب فيه.

الانتهاك الجنسي - الاعتداء الجسدي الفعلي أو عن طريق التهديد والذي يحمل طابعًا جنسيًا، سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.⁴

الانتهاك الجنسي للأطفال - مشاركة الطفل في نشاط جنسي لا يفهمه/لا تفهمه تمامًا، حيث لا يعطي موافقة مستنيرة عليه، أو لم ينمو/تتمو بشكل كاف ليكون مستعدًا/مستعدة له ولا يمكنه منح الموافقة عليه، أو ينتهك القوانين أو المحرمات الاجتماعية للمجتمع. يظهر على شكل نشاط بين طفل وشخص بالغ أو طفل آخر يكون حسب عمره أو نموه في موضع مسؤولية، ثقة أو سلطة، حيث يهدف النشاط إلى إرضاء أو تلبية احتياجات الشخص الآخر. قد يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، إغراء أو إكراه الطفل على الانخراط في أي نشاط جنسي غير قانوني؛ **استغلال الطفل في الدعارة أو غيرها من الممارسات الجنسية المشروعة**؛ الاستخدام الاستغلالي للعروض والمواد الإباحية⁵.

الاستغلال الجنسي - أي انتهاك فعلي أو محاولة استغلال لحالة ضعف، تفاوت في السلطة أو ثقة لأغراض جنسية، بما يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق الربح المادي، الاجتماعي أو السياسي من الاستغلال الجنسي لشخص آخر.⁶

4 الأمانة العامة للأمم المتحدة. 9 أكتوبر 2003. نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة لمنع الانتهاك والاستغلال الجنسيين، 13/2003 (ST/SGB/2003/13). الأمم المتحدة.

5 منظمة الصحة العالمية. 1999. تقرير المشاورة حول منع إساءة معاملة الأطفال. (WHO/HSC/PVI/99.1). منظمة الصحة العالمية، جنيف.

6 الأمانة العامة للأمم المتحدة. 9 أكتوبر 2003. نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة لمنع الانتهاك والاستغلال الجنسيين، 13/2003 (ST/SGB/2003/13). الأمم المتحدة.

استراتيجية الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (SEA) - خطط وإجراءات تم تصميمها وتنفيذها من قبل المنظمات للحد من مخاطر الاستغلال والانتهاك الجنسيين على الأشخاص المعنيين. وتشمل التدابير الشائعة رفع الوعي، تدريب الموظفين، تحسين سياسات التوظيف، سياسات الإبلاغ عن المخالفات، آليات الشكاوى، إجراءات التحقيق ومدونات قواعد السلوك.

الموظف - شخص يعمل لصالح منظمة أو يمثلها، سواء يتم تعويضه/تعويضها ماليًا عن هذا العمل أو التمثيل أم لا.

موضوع الشكوى (SOC) - الشخص الذي يُزعم أنه قام بسوء السلوك المذكور في الشكوى.

الناجي - الشخص الذي يتعرض، أو قد يتعرض، للاستغلال أو الانتهاك الجنسي. ينطوي هذا المصطلح على القوة، الصلابة والقدرة على البقاء.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات - سياسة مؤسسية تشجع الموظفين على الإبلاغ عن مخاوف أو شكوك بشأن سوء سلوك من قبل الزملاء. قد تكون البلاغات موضع اهتمام أشخاص في منظمات الأخرى وأشخاص في مستويات أخرى في التسلسل الهرمي للمنظمة.

الشاهد - أي شخص يدلي بشهادة أو يقدم أدلة في التحقيق، بما في ذلك الناجي، المشتكي، الشخص المعني، موظف في وكالة شريكة، موضوع الشكوى أو موظف آخر.