الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات

دروس المنظمة الدولية للهجرة المستفادة من تطبيق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري.

OIM
ONU MIGRATION

1- مقدمة

الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات: دروس المنظمة الدولية للهجرة المستفادة من تطبيق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

تتبع الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري* (والمشار إليها لاحقاً: بالأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين بين*الوكالات) من خبرة المنظمة الدولية للهجرة في طرح مجموعة أدوات الحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين* الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2016 وذلك حس

ب تكليف مديري اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، والدعم المخصص المستمر لبرامج الحماية الجماعية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين* على الصعيد القُطري. توضح الأسئلة الشائعة التحديات المتكررة التي يعرضها الممارسون على الصعيد القُطري على فريق مشروع الحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين* المشترك بين الوكالات التابع للمنظمة الدولية للهجرة. يتمثل هدف المنظمة الدولية للهجرة في جمع هذه الأسئلة الشائعة بغية دعم أصحاب المصلحة على المستويين القُطري والعالمي للحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين* من خلال معالجة التحديات الحقيقية التي تواجهها في تنفيذ الحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين* بين الوكالات.

تُعد الأسئلة الشائعة بهذه الصيغة بمثابة مصدر مؤقت وسيجري استخدامها من أجل التحديث الخاص بعام 2020 لدليل *أفضل الممارسات لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات*. لقد جُمعت **الأمثلة القُطرية للممارسة** على نحو منفصل وسوف تُدمج أيضاً في تحديث دليل أفضل الممارسات.

يتمثل **الجمهور المستهدف** الأساسي لهذه الوثيقة في الجهات الفاعلة الفنية المعنية بالحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين* على الصعيد القُطري التي تنفّذ برنامجاً مشتركاً بين الوكالات للحماية من الاستغلال *والاعتداء الجنسيين*. ستستفيد القيادة العليا على الصعيد القُطري أيضاً من الرسائل الرئيسية ومن استعراض المفاهيم الأساسية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. بالإضافة إلى ذلك، فإن الأسئلة الشائعة هي أسئلة ذات صلة بالجهات الفاعلة، على المستويين القُطري والعالمي، التي تعمل على القضايا ذات الصلة (مثل الجهات الفاعلة في المساءلة أمام السكان المتضررين والعنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية وحماية الطفل والنوع الاجتماعي)، إذ تهدف كذلك إلى توضيح أوجه التآزر والصلات بين هذه الجهات الفاعلة و برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القطري.

نظراً لأن إنشاء والمحافظة على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات هو جزء لا يتجزأ من برنامج أوسع بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإن القضايا التي أثيرت في أثناء طرح المنظمة الدولية للهجرة لدليل أفضل الممارسات بحكم الضرورة توسعت خارج نطاق هذه الآليات. وبالتالي، فإنّ **نطاق** الأسئلة الشائعة أوسع من نطاق دليل أفضل الممارسات. وستطابق المصطلحات المستخدمة في هذه الأسئلة الشائعة هذا النطاق الأوسع لتغطية البرنامج القُطري بأكمله. على سبيل المثال، بينما يستخدم دليل أفضل الممارسات مصطلحي نقاط اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ومصطلح منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، ستشير هذه الأسئلة الشائعة إلى نفس الجهات الفاعلة مثل نقطة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ومنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على التوالي، لتشمل دورهم الأوسع في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بين الوكالات.

ينقسم هذا المصدر إلى جزأين:

1. **"الأساسيات"** وهي عبارة عن مقدمة للأسئلة الشائعة وتهدف إلى تفنيد التصورات المُلتبسة الشائعة حول المفاهيم الأساسية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وذلك تبعاً لتحديدها عند نشر دليل أفضل الممارسات. تؤدي هذه التصورات المُلتبسة إلى تحديات خطيرة في تصميم وتنفيذ الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. توفر "الأساسيات" إرشادات لأكبر عدد ممكن من الجمهور المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات، سواء كان ذلك على الصعيد الاستراتيجي أو التقني.

2. يتكون الجزء الرئيسي في هذا المصدر من **"الأسئلة الشائعة"** الأكثر أهميةً لدى الممارسين على الصعيد القُطري التي تلقتها المنظمة الدولية للهجرة عند طرح دليل أفضل الممارسات. تُستمد الإجابات من الدروس المستفادة من قبل فريق المنظمة الدولية للهجرة المشترك بين الوكالات والمعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين خلال تقديمه الدعم الفني على مدار السنوات الثلاث الماضية كما توفر هذه الإجابات التوجيه بشأن مجموعة متنوعة من القضايا التي تواجهها شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمنسِّقين وأي شخص ينفذ برنامجاً جماعياً للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري.

2- دور المنظمة الدولية للهجرة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين

من عام 2011 إلى عام 2018، كان المدير العام السابق للمنظمة الدولية للهجرة السيد ويليام سوينغ مؤازر اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنيّة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وفي فترة اضطلاعه بمؤازرة اللجنة، بدأت المنظمة الدولية للهجرة مشروعاً بتمويل سخي من مكتب الولايات المتحدة للسكان واللاجئين والهجرة لدعم التنسيق الفاعل والمسؤول بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يستمر هذا المشروع اليوم بعد تقاعد المدير العام سوينغ وتمرير دور المؤازرة إلى زملائه أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، في ضوء توجيهات عام 2016 الصادرة عن رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لمنظمة الهجرة الدولية للعمل بالتعاون مع منسّق الإغاثة في حالات الطوارئ لضمان نشر دليل أفضل الممارسات وإجراءات التشغيل الموحدة العالمية ومؤازرة تنفيذها. وبصفتها الوكالة الوحيدة التي تقدم **مشروعاً مخصصاً** لدعم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات على الصعيد القُطري نيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، استفادت المنظمة الدولية للهجرة في عام 2019 من خبرتها الكبيرة لتعزيز المبادرات المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد العالمي.

تقوم المنظمة الدولية للهجرة بتنفيذ مهام متميزة من حيث تقديم المساعدة الفنية عند الطلب لشبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري والفرق الإنسانية/الفرق القُطرية التابعة للأمم المتحدة بشأن أنشطة الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بما في ذلك وضع آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. حيث يمكن طلب هذه المساعدة الفنية والدعم مباشرة من المنظمة الدولية للهجرة عبر (PSEA-CBCM@iom.int) أو عبر مكتب المساعدة التابع لمجموعة النتائج 2 الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (helpdesk-aap-psea@unhcr.org). منذ عام 2016، قدمت المنظمة الدولية للهجرة المساعدة الفنية شخصياً أو عن بُعد لأكثر من 40 بلداً.

تهدف هذه الأسئلة الشائعة إلى عرض دروس المنظمة الدولية للهجرة المستفادة عبر سنوات من تقديم الدعم لأصحاب المصلحة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري على نحو جماعي. ويأمل فريق المنظمة الدولية للهجرة المشترك بين الوكالات والمعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تؤدي مشاركة هذه الخبرة مع جمهور عريض إلى دعم برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشتركة بين الوكالات على الصعيد القُطري لتحسين ممارساتهم الجيدة وتحديد الحلول للقضايا المتكررة.

المحتويات

1- مقدمة **2**

2- دور المنظمة الدولية للهجرة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين **3**

3- الأساسيات **6**
(أ) استعراض آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات 6
(ب) هيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري 10
(ج) الصلات مع المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي 12
(د) الصلات بالمساءلة أمام السكان المتضررين 13

4- الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات **15**

هيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين – الأدوار والمسؤوليات **15**
1- ما مسؤوليات القيادة العليا للأمم المتحدة على الصعيد القُطري؟ 15
2- ما متطلبات الإبلاغ للقيادة العليا بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 15
3- 3- ما الهيئة التي يجب أن تشرف على تنفيذ الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري؟ 16
4- هل يتعيّن علينا تشكيل "لجنة توجيهية"؟ 16
5- لماذا من الضروري تعيين منسّق مكرس ومستقل للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 16
6- كيف يعْنى برنامج قُطري بتعيين منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 17
7- ماذا يحدث إذا لم تتضمن استجابتنا منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 17
8- كيف يقارَن دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بدور الرؤساء المشاركين للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 17
9- ما الدور الذي تضطلع به شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 18
10- ما علاقة شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالمنظمات العاملة على الصعيد القُطري؟ 18
11- كيف ننشئ شبكة خاضعة للمساءلة تُعنى بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 19
12- كيف تحدد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أولويات أنشطتها وتقسيم مسؤولياتها؟ 19
13- ما هي الأدوار والمسؤوليات المنوطة بنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري؟ 20

برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات **20**
14- كيف نجعل برنامجنا المشترك بين الوكالات المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مستداماً؟ 20
15- كيف يمكننا "ملاءمة" البرنامج المشترك بين الوكالات المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع السياق الذي يعمل به؟ 20
16- كيف ننفّذ برنامجاً مشتركاً بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في سياق التشغيل عن بُعد؟ 21

الوقاية **22**
17- ما هي العوامل الفاعلة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 22
18- لماذا نحتاج إلى تدريبات متكررة للموظفين حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 22
19- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تدعم تدريبات الموظفين؟ 23
20- ما التدريبات التي يمكن أن تساعد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في ترتيب أولوياتها؟ 23
21- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تساعد أقسام الموارد البشرية على منع الاستغلال والاعتداء الجنسيّين؟ 24

إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين **24**
22- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إشراك المنظمات المحلية غير الحكومية على الصعيد القُطري؟ 24
23- كيف تشرك شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الشركاء المنفّذين؟ 25
24- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تدعم توعية المجتمع؟ 25
25- كيف تتعامل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع القطاعات/ المجموعات؟ 26
26- كيف يتعامل أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع الحكومة المضيفة؟ 27
27- كيف ينسّق البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع بعثة الأمم المتحدة؟ 27
28- كيف ينبغي لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تتواصل مع الجهات المانحة؟ 28

الرصد والتقييم **29**
29- كيف نقيس نجاح برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 29
30- لماذا يجب على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إجراء تقييم مشترك لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟..... 29
31- كيف تُجري شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تقييماً مشتركاً لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 30

تصميم وتنفيذ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات **31**
32- كيف نصمم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟ 31
أ- إشراك الأشخاص اللازمين لإنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات 31
ب- وضع مخطط لآليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الحالية. 31
ج- تعزيز آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الموجودة بالفعل للتعامل مع الادعاءات الحساسة 32
د- إنشاء قنوات جديدة في الأماكن التي تنطوي على فجوات في إمكانية الوصول إلى آليات الإبلاغ 32
ه- ربط الكل من خلال مسارات إحالة الشكاوى/ المساعدة (إجراءات التشغيل الموحدة) 32
و- رفع مستوى الوعي حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وكيفية استخدامها 33
33- ما هي طبيعة عملية معالجة الشكاوى المتفق عليها في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟ (لتحويلها إلى رسم تخطيطي) 34

ربط آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بخدمات مساعدة الضحايا **34**
34- مَن يُقدِّم مساعدة الضحايا للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 34
35- ما هو دور المناصر (الميداني) لحقوق الضحايا؟ 35
36- ما الذي يجعل احتياجات المساعدة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تختلف عن احتياجات غيرهم من الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ 35
37- ماذا لو لم تكن هناك خدمات متوفرة لمساعدة الضحايا؟ 35

التحقيقات **36**
38- ما الذي يمكن أن تفعله شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لتعزيز قدرة أعضائها على التحقيق؟ 36
39- متى يُحال ادّعاءٌ ما إلى السلطات الوطنية؟ 36

مشاركة المعلومات والإبلاغ **37**
40- ما المعلومات التي ينبغي مشاركتها بين المنظمات على الصعيد القُطري بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟ 37
41- كيف نعزز تبادلَ المعلومات بين المنظمات بشأن مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل البلد؟ 37
42- ما هي متطلبات الإبلاغ المختلفة المطبقة؟ 38
43- هل يمكننا معرفة معلومات عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين من الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ 38
44- كيف نحترم كلاً من موافقة الضحية والتزامات الإبلاغ الإلزامية؟ 39
45- كيف نغلق حلقة التغذية الراجعة بعد إحالة ادعاء الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى الوكالة المعنيّة بالتحقيق؟ 39

تمويل برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين **40**
46- كيف يمكننا تمويل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات على نحو مستدام؟ 40
47- كيف يمكننا تمويل برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال خطة الاستجابة الإنسانية؟ 41

نصائح سريعة **42**

3- الأساسيات

يهدف هذا القسم إلى تفنيد التصورات المُلتبسة الشائعة حول المفاهيم الأساسية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتي أسفرت عن تحديات في تنفيذ برامج الحماية من الاستغلال والاعتداءالجنسيّين المشتركة بين الوكالات. يجب أن تكون هذه المعلومات الأساسية مفهومة من قِبل جميع أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، من الناحية الفنية والقيادية، ويمكن استخدام محتوى هذا القسم عند صياغة رسائل المناصرة. يهدف هذا القسم إلى خلق فهم مشترك لأربعة مفاهيم رئيسية: آليات بناء القدرات المشتركة بين الوكالات، والأدوار المحددة للجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والصلات مع كل من الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، والمساءلة أمام السكان المتضررين.

يحدد قسم الأساسيات طبيعة المعلومات المستقاة مباشرة من دليل أفضل الممارسات *حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات*، والتصورات المُلتبسة الشائعة أو التحديات الرئيسية الواردة خلال طرح الدليل والحلول المحتملة لهذه التحديات. كما يشتمل هذا القسم على مجموعة من الأدوات/الموارد المفيدة.

(أ) استعراض آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات

ما طبيعة آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟

يعرّف دليل أفضل الممارسات آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات على النحو التالي:

"[....] نظام يمزج بين الهياكل المجتمعية الرسمية وغير الرسمية، قائم على المشاركة مع المجتمع يتمكن فيه الأفراد من الإبلاغ بأمان عن الشكاوى ويُشجَّعون عليه – بما في ذلك حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين – وتُحال هذه البلاغات إلى الجهات المعنية للمتابعة".

تعتمد آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات على آليات الشكاوى الداخلية للمنظمات المشاركة وتربطها من خلال إجراءات متفق عليها (تسمى إجراءات التشغيل الموحدة) لإحالة مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى المنظمة ذات الصلة. إن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات **ليست** آلية جديدة للشكاوى والتغذية الراجعة – أي أنها ليست في حد ذاتها وسيلة جديدة لتلقّي الشكاوى. تربط آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الموجودة وتكمِلها، في الوقت الذي تربط فيه بمسارات إحالة المساعدة لضمان حصول الناجين على المساعدات.

التمييز بين آلية الشكاوى والتغذية الراجعة وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات: عند الحديث عن آلية الشكاوى الداخلية لإحدى المؤسسات، يمكن استخدام مصطلحي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وآلية الشكاوى **والتغذية الراجعة** على نحو تبادلي. وهذا يختلف عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، وهي منظومة لربط آليات الشكاوى الداخلية. وتجنباً للالتباس، تَستخدم هذه الوثيقة مصطلح آلية الشكاوى والتغذية الراجعة لآلية الشكاوى الداخلية لمنظمةٍ ما، بينما تستخدم مصطلح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات للمنظومة التي تربط كل آليات الشكاوى والتغذية الراجعة معاً.

تربط آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات الهياكل التالية:

1. **آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الحالية** التي يمكنها التعامل مع أي شكاوى، بما في ذلك شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل صناديق الشكاوى وأرقام الهواتف التي تديرها الوكالة)
2. **قنوات التغذية الراجعة غير الرسمية الحالية** القائمة على الهياكل المجتمعية التي يمكنها تلقي ومعالجة أي شكاوى، بما في ذلك شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل القابلات والأماكن الآمنة)
3. **قنوات رسمية أو غير رسمية جرى إنشاؤها حديثاً** لسدّ أي ثغرات معلقة في المجتمع المتأثر لتقديم الشكاوى حول الاستغلال والاعتداء الجنسيين بأمان بعد تعيين القناتين الموجودتين 1و2.

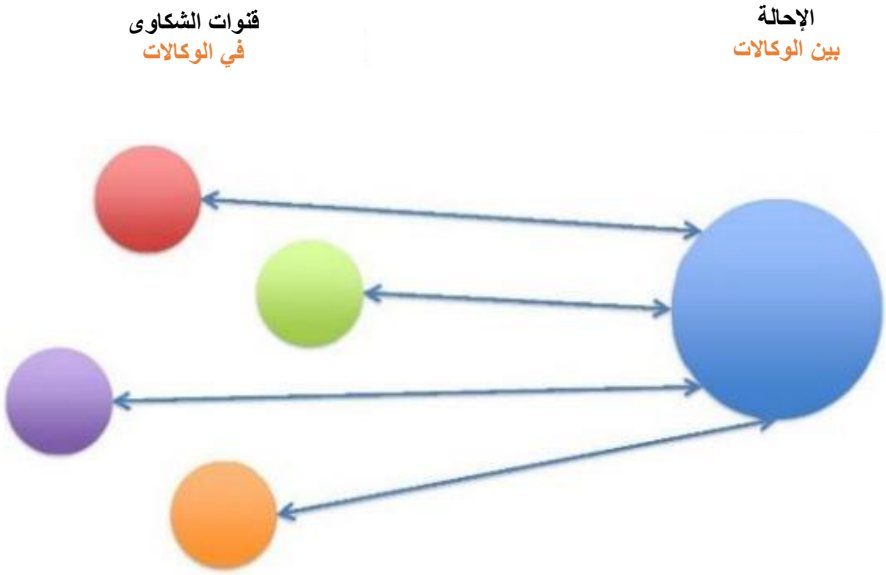
مزيد من المعلومات عن تصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات
في السؤال الشائع FAQ #33

تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات عندما يستطيع الشاكي الذهاب إلى أي آلية شكاوى وتغذية راجعة رسمية أو قناة غير رسمية وتصل شكواه إلى المنظمة المناسبة للمتابعة، بينما يتلقى الخدمات التي يحتاج إليها. **تعد مسارات الإحالة المتفق عليها للشكاوى وخدمات مساعدة الضحايا، كجزء من إجراءات التشغيل الموحدة، الحد الأدنى للحديث عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات.** يُعد رصد الشكاوى ومشاركة المعلومات والمشاركة المجتمعية الهادفة وغيرها، من الأمور الضرورية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لاتباع الممارسات الجيدة، ولكن لا بُدّ من وجود إجراءات تشغيل موحدة في كل الأحوال.

يُستخدم المصطلحان "قناة" و"آلية" بالتبادل عملياً للإشارة إلى أي طريقة يجري من خلالها تلقي الشكاوى. عادةً ما يُستخدم مصطلح القناة لنقاط الدخول غير الرسمية، بينما نستعين بكلمة الآليات (مثل آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة) للإشارة إلى الهياكل الرسمية. يمكن أن يكون أحد الفروق المحتملة هو أنّ "آلية الشكاوى" تشير إلى الهياكل الرسمية ليس لتلقي الشكاوى فحسب، بل إلى البروتوكولات التي تنظم معالجة الشكاوى فور تلقي الادعاء. يمكن لأصحاب المصلحة استخدام المصطلحات المفضّلة، طالما أن جميع أصحاب المصلحة يفهمون نفس المعنى. من الهام ملاحظة أن الشكاوى التي يجري تلقيها من خلال الهياكل غير الرسمية ليست أقل صحة ولا يجري التعامل معها بجديةٍ أقل من تلك التي يجري تلقيها من خلال هيكل رسمي.

ما الذي يغاير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟

إنّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات ليست بمكتب أو مركز اتصال أو أي "شيء" مادي آخر. بينما قنوات الإبلاغ – أي حيث يقدم الشاكي ادعاءً – هي قنوات مادية ويجب أن تكون متاحة. لكن التنسيق المشترك بين هذه القنوات موجود بشكل مستقل عن أي موقع واحد بعينه. تمثل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأساس أداة ربط لهذه القنوات من خلال الاتفاق على إحالة الشكوى، وبالتالي فهي غير مرتبطة بأي مكان معين.



يتمثل التصوّر المُلتبس الثاني الشائع في أنّ *قناة الشكاوى* المنبثقة من آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة يجب أن تكون مشتركة بين الوكالات. إنّ مسارات *الإحالة* المتفق عليها من قِبل المنظمات والمُدرجة في إجراءات التشغيل الموحدة هي التي تجعلها مشتركة بين الوكالات. إنّ الخدمات المشتركة (على سبيل المثال، الخط الساخن الذي تديره وكالات متعددة) تُغاير خدمات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. غالباً ما تستفيد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من الخدمة المشتركة، وقد تكون من الناحية العملية هي الوسيلة الأساسية لتلقي شكاوى المجتمع على الصعيد القُطري. لكن لا يطلب تدشين مثل هذه القناة المشتركة لتنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، وحيثما كانت هناك قنوات فردية فإنه يجب ربطها مثل كل القنوات الأخرى من خلال مسارات الإحالة. تُعد مسارات الإحالة هي الطريقة الوحيدة لتحقيق الهدف من آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات على النحو المذكور في دليل أفضل الممارسات: والذي يشير إلى أنه يمكن للشاكي التوجه إلى *أي* قناة شكاوى وتقديم شكواه/ها بشأن أي منظمة وستصل شكواه/ها إلى الوكالة المعنية للمتابعة. لا تحقق قناة الشكاوى المشتركة وحدها هذا الهدف.

ثالثاً، *لا تعني آلية* الشكاوى المجتمعية أن المجتمع هو الذي يديرها. كما أنها ليست مبادرة اجتماعية. تُسمى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بهذا الاسم لأنه يجب تصميمها استناداً إلى مدخلات المجتمع لجعلها تستجيب لاحتياجات المجتمع. بموجب تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، يتم تصميم المنظومة وإدارتها من قِبل موظفين مدرَّبين.

تحذير: في سياقات حفظ السلام، يوجد برنامج "آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة" وهو في الواقع وسيلة يقودها المجتمع لتلقي المزاعم، وتقديم التوعية والتوجيه بشأن الإبلاغ. يُعد برنامج "آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة المَعني بحفظ السلام" مثالاً رائعاً على الهيكل غير الرسمي الذي يمكن من خلاله التعرف على المزاعم، ويجب ربطه بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات عبر تقديم تعليمات واضحة حول كيفية إحالة الشكاوى الواردة عن طريق البرنامج إلى الوكالات ذات الصلة للمتابعة. وفي بعض المواقع، تلقّت برامج آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة المعنية بحفظ السلام مزاعم أُحيلت إلى جهات تنسيق تابعة للوكالات أو إلى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات من قِبل الأفرقة المعنية بالسلوك والانضباط. يحتاج أصحاب المصلحة في البعثات المتكاملة إلى توخي الحذر من عدم الخلط بين المبادرتين المنفصلتين.

لماذا نحتاج إلى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟

تكتسي آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أهمية بالغة للتغلب على التحديات المتكررة التالية:

مصدر الصورة: العرض التقديمي الخاص بالصلات بين المساءلة أمام السكان المتضررين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لـ "ورلد فيجن" (2018)

يُساعد الاتفاق على إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، بما يتماشى مع إجراءات التشغيل الموحدة العالمية[1]، المنظمات في معرفة كيفية إحالة الشكاوى إلى المنظمة ذات الصلة. وسيعالج ذلك التحدي المتمثل في أن المجتمعات لا تفرّق دائماً بين الجناة (2). توفر مسارات الإحالة، التي يمكن أن تكون بسيطة مثل قائمة نقاط الاتصال، حلاً للتحدي المتمثل في أنّ الآليات لا يمكنها في الغالب معالجة الشكاوى المتعلقة بالجهات الفاعلة الأخرى. (4)

سيؤدي ربط آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بالوكالات الفردية والقنوات غير الرسمية بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات إلى زيادة احتمالية التعامل مع الشكاوى. وبما أنه يمكن إحالة الشكاوى إلى المنظمة ذات الصلة، لا تحتاج المجتمعات إلى تمييز المنظمة التي يعمل بها الجاني. ومن شأن ذلك تسهيل سبل استعانتها بأي قناة إبلاغ خاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات والتي يفضلون استخدامها لمواجهة التحدي المتمثل في عدم دراية المجتمعات بطريقة وآلية تقديم الشكاوى (1)

من بين النقاط الشائعة لمعارضة الحاجة إلى إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات هو أن المنظمات لديها آليات الشكاوى الخاصة بها وأن اعتمادها على آلية مشتركة من شأنه أن يقوّض مساءلة المنظمات. في المقابل، عندما يُفهم تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (وفقاً لما ورد أعلاه)، فسيتضح أن هذه الآليات تعتمد بشكل كبير على آليات الشكاوى والتغذية الراجعة لكل منظمة مشاركة، وتضمن مسارات الإحالة أن المنظمة ذات الصلة يمكنها متابعة الشكاوى بفاعلية.

تهدف آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات إلى حل المشكلة التي غالباً ما تواجه الآليات الحالية المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين في التعامل مع شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين. (3) نظراً لأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات تربط الآليات الموجودة مباشرة بالشخص/الوحدة المسؤولة عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين في منظمة ما، فإنها سوف تُعزّز آليات المساءلة أمام السكان المتضررين حتى تكون قادرة على التعامل مع الشكاوى الحساسة. وسوف يُدرَّب الموظفون العاملون في الآليات الحالية المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين للتعامل مع شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين، لتحقيق الاستخدام الأمثل للآليات التي سبق أن وُضعت.

لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أهميةٌ أيضاً في الحصول على معلومات حول انتشار ومخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري لأنها تسهّل مشاركة المعلومات عبر الوكالات (راجع الأسئلة الشائعة رقم 42-42). قد يساعد هذا الأمر على فهم اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيين ويمكن أن يحسّن البرامج العاملة في الاستجابة.

واستناداً إلى إجراءات التشغيل الموحدة العالمية لعام 2016، تعمل المنظمة الدولية للهجرة على تطوير مذكرة إرشادية توفر نهجاً تدريجياً حول كيفية صياغة إجراءات التشغيل الموحدة، كإطار للعمل والإجراءات التي تنظّم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات.

ما أهمية وجود فهم مشترك لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟

المناصرة

بهدف الحصول على تأييد أصحاب المصلحة لإنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، من الأهمية بمكان أن يكون لدى الجميع نفس الفهم حول ما تشمله وما لا تشمله آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. يستغرق إنشاء وتصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (راجع الأسئلة الشائعة رقم 33) وقتاً وجهداً لضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة على الصعيد القُطري. يتطلب الاتفاق على مسارات الإحالة مزيداً من العمل في البداية، ولكنه يؤدي على المدى الطويل إلى خلق نظام معالجة للشكاوى أكثر فاعلية وكفاءة من حيث التكلفة على الصعيد القُطري. أثبتت شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، المكونة من المنظمات الأعضاء، أنها منتدى ممتاز لضمان مشاركة جميع أصحاب المصلحة على الصعيد القُطري وللاتفاق على مسارات الإحالة للشكاوى وخدمات مساعدة الضحايا.

[1] *Global Standard Operating Procedures (SOPs) on Inter-Agency Cooperation in community-based complaint mechanisms (CBCMs)*, as endorsed by the IASC Principals in June 2016. Available in French, Arabic, and Spanish as an Annex to the *IASC Best Practice Guide on inter-agency Community-Based Complaint Mechanisms*

وهناك بعض النقاط التي ينبغي إلقاء الضوء عليها عند وضع آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات:

- ✓ لن يتسنى لنا تعزيز المساءلة الجماعية من خلال إنشاء مزيدٍ من الخطوط الساخنة وحدها. وفي حين أن وجود قنوات شكاوى متعددة يعد ممارسة جيدة، إلا أنه لا يوفر الاتصال الضروري بين المنظمات. تضمن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أن الشكوى ستقدم من المستلم الأول للشكوى ومنه إلى الوكالة المسؤولة.
- ✓ تتطلب آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات جُهداً وتكلفة أقل، لأنها تبنى من الهياكل القائمة. وكان الغرض من تخصيص مفهوم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات هو إيجاد نظام يسهّل على الموظفين والمجتمعات استخدامه. تتمثل تكلفة الموارد البشرية في صياغة إجراءات التشغيل الموحدة والاتفاق عليها واستخدامها. كما تتمثل التكلفة المالية في إنشاء قنوات جديدة للإبلاغ عند الحاجة لسد الفجوات، والتي يجب أن تقوم بها المؤسسات بالفعل على أي حال.
- ✓ تسمح آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات لكل وكالة بالإبقاء على آلية (آليات) الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بها

الحصول على التمويل

من الصعب الحصول على تمويل لإنشاء وتصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات إذا كان هناك سوء فهم أساسي على الصعيد القُطري لطبيعة هذه الآليات وماهيّتها. وللحصول على تمويل مستدام لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، يجب أن يوجّه أصحاب المصلحة دعمهم إلى برامج آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الحالية وبرامج خدمات الضحايا، بدلاً من توجيهها نحو إنشاء قنوات شكاوى جديدة ومكلفة.

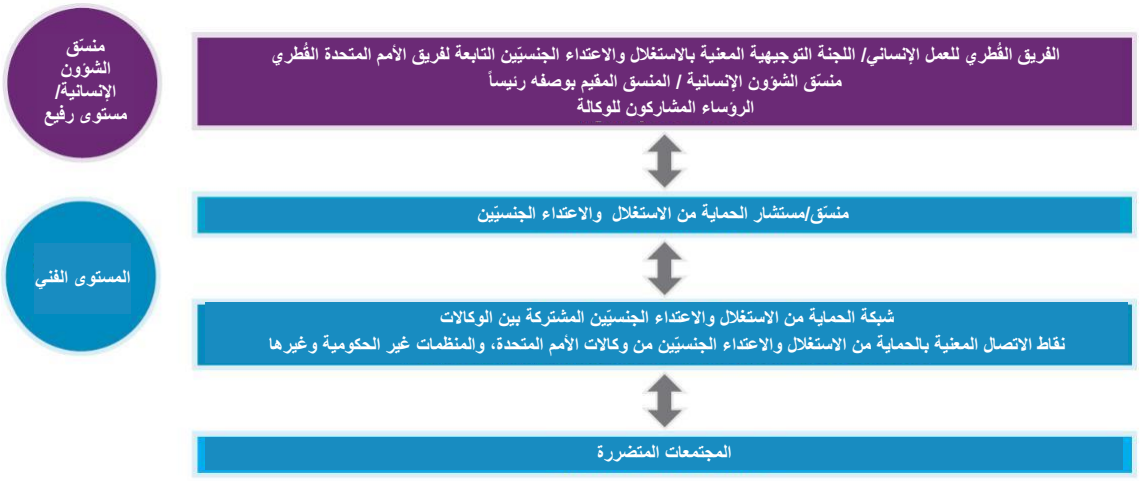
المساءلة والتعلم

من المُفيد على الصعيد العالمي معرفة عدد آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات الكائنة بالفعل والتعرف على كيفية عمل هذه الآليات. فمن المستحيل قياس نجاح آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات إذا كان كل شخص يستخدم تعريفاً مختلفاً. ليس من الواضح حتى الآن عدد آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات وذلك لاختلاف الفهم لطبيعة هذه الآليات والأشكال المختلفة التي تتخذها. ويسمح الفهم والتطبيق المشترك لتعريف آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بتحسين المراقبة والمساءلة.

(ب) هيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري

نظراً لأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا تنتمي إلى مجموعة أو قطاع بعينه، لذا يمكن أن تظل شاملة، فقد كان التنفيذ القُطري يطبق لسنوات عند الحاجة ولم تُحدَّد مسؤولية من يجب أن يعمل على الأنشطة المختلفة. لقد قطع بيان مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2015 بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين شوطاً طويلاً في مواجهة هذا التحدي من خلال وضع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين رسمياً في الهيكل الإنساني، ومنذ ذلك الحين أصبحت أدوار ومسؤوليات مختلف أصحاب المصلحة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أكثر وضوحاً.

الهيكل المقترح للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري



يستند هذا المخطط إلى الإرشادات الواردة في دليل أفضل الممارسات المستقاة من خطة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2018 لتسريع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الاستجابة الإنسانية على الصعيد القُطري. يوضح هذا المخطط الهيكل المقترح للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري، مع بيان دور محدد بوضوح للقيادة العليا والدعم الفني والتنفيذ ومشاركة المجتمع. ليس بالضرورة أن يكون كل هيكل قُطري للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات على نفس نهج هذا المخطط (على سبيل المثال هيكل التنمية والذي يقع فيه دور القيادة على عاتق المنسّق المقيم وفريق الأمم المتحدة القُطري)، مع ضرورة شغل الأدوار الفنية والعليا من قِبل الهيئات والمجتمعات الملائمة التي يجب مشاركتها.

يتحمل أكبر مسؤول في الأمم المتحدة (المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية) المسؤولية النهائية عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشتركة بين الوكالات على الصعيد القُطري. يرأس المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية فريق العمل القُطري/هيئة رفيعة المستوى (باللون الأرجواني) على الصعيد الاستراتيجي، وتتألف من رؤساء المنظمات. تتولى الهيئة الرفيعة المستوى المسؤولية عن المساءلة الرئيسية وصنع القرار وسلطة الإشراف على تنفيذ أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. تُشرف هذه الهيئة الرفيعة المستوى على الهيئة الفنية المشتركة بين الوكالات والمعنية بتنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (باللون الأزرق)، والتي تعمل بمثابة منتدى أساسي لتنسيق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين المنظمات. يعمل منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تحت إشراف المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية مباشرةً، ويُطلِع القيادة العليا على آخر المُستجدات، ويقدم الدعم لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

يقدّم أعضاء المجتمع المتضرر مدخلات لبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، لذا فهو مناسب ثقافياً وقائم على الاحتياجات. تعمد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بالتنسيق مع الجهات الفاعلة في المساءلة أمام السكان المتضررين وغيرهم من العاملين مع المجتمع المتضرر، إلى إشراك السكان المتضررين في تصميم البرنامج وتنفيذه وتعديله.

شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

إنّ شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هي الهيئة المشتركة بين الوكالات المكلفة بالتنسيق بين المنظمات على الصعيد القُطري. تستدعي الحاجة وجود شبكة قوية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من أجل وضع برنامج فاعل ومشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وكذلك لدعم الهياكل التنظيمية القوية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. تحتاج كل شبكة إلى وثيقة مهام لتحديد هيكلها وعضويتها ومراقبتها وتلبية الاحتياجات اللوجستية الخاصة بها. كما تحتاج شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى خطة عمل قابلة للقياس للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والتي تحدد أهدافاً واضحة وقياساً شفافاً للمؤشرات. تُوجَّه الخطة وفقاً للمخاطر وبناءً على احتياجات المجتمع.

تُواصل شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مواجهة العقبات التي تحول دون إضفاء الطابع المؤسسي الكامل على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بطريقة مستدامة ضمن استجاباتها، مما يترك فجوات تهدد زخم المبادرات المشتركة بسبب تغير الموظفين، وعدم تحديد الأولويات ونقص الدعم والوقت المخصص لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لتنفيذ أنشطة الحماية.

للتغلب على هذه المشاكل، من الهامّ أن يكون لديك خطط عمل واضحة للشبكة توزع المسؤولية عن أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين عبر المنظمات، بحيث تدعم الهيئة الرفيعة المستوى والجهات صاحبة المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد الفني بعضها بعضاً، وبحيث تُحدد مسؤوليات جميع أصحاب المصلحة بوضوح لكل فرد على الصعيد القُطري. على سبيل المثال، يجب أن تكون هيئة الرقابة العليا بمثابة منتدى لطرح القضايا المُنبثِقة من شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتي تتطلب حلولاً (مثل الموارد البشرية والمالية).

تهدف وثيقة المهام العامة لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات (مُرتقبة) وشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مُرتقبة) ومنسّق الحماية إلى تنسيق الأدوار والمسؤوليات.

يمكنك مراجعة مزيد من المعلومات بشأن الأدوار والمسؤوليات المختلفة لهيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري في الأسئلة الشائعة رقم 1-13.

برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات

إنّ برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هو النهج الجماعي القُطري للوقاية والتصدّي للاستغلال والاعتداء الجنسيين على المستويين الفني والاستراتيجي كما هو موضح أعلاه. ويحيط البرنامج بالعمل الذي تضطلع به شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل تنفيذ خطة العمل) والهيئة الرفيعة المستوى التي تشرف على الحماية (مثل استراتيجية الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين رفيعة المستوى). يهدف البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري إلى تعزيز التعاون بين الوكالات لبناء القدرات بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل المنظمات. وفي الوقت نفسه، من شأن القدرات الداخلية القوية في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تُعزز خطة العمل المشتركة بين الوكالات لهيكل الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تُعد آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات جزءاً من البرنامج المشترك بين الوكالات المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. غالباً ما تشتمل الأجزاء الأخرى من البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الإدارة والتنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى، والمشاركة مع السكان المتضررين ودعمهم، فضلاً عن أنشطة الوقاية.

كيف أثّر تحديد هيكل وبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على القطاعات الأخرى؟

أوضحت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في السنوات الأخيرة أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة المشتركين بين الوكالات في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. لذلك، فإن العمل الذي جرى تنفيذه سابقاً من قِبل الجهات الفاعلة الأخرى (العنف القائم على النوع الاجتماعي والمساءلة أمام السكان المتضررين وحماية الطفل والنوع الاجتماعي والحماية وما إلى ذلك) بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات أصبح الآن دور هيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المحدد على الصعيد القُطري. وقد أدى ذلك إلى تحوّل في العقلية عند العمل مع القطاعات الأخرى من كونهم مسؤولين عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل أخصائيي النوع الاجتماعي المعنيين بإجراء تقييم مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين حال عدم وجود شخص آخر للقيام بذلك) إلى التفكير في كيفية *المشاركة* مع المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل تعاون أخصائيي العنف القائم على النوع الاجتماعي وأخصائيي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في تنفيذ أنشطة الحد من المخاطر بناءً على عوامل مخاطر مشابهة). وتلافياً لتكرار الأنشطة، يُعد التنسيق مع هذه الجهات الفاعلة أمراً أساسياً وستعتمد عليه الجهات الفاعلة المحددة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تضطلع القطاعات الأخرى بدور هام في إنشاء هياكل مشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. على سبيل المثال، في حالة عدم وجود شبكة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يمكن للمجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي أن تضطلع بدور رائد في مناصرة منسّق الشؤون الإنسانية وفريق العمل القُطري لإنشاء مثل هذه الشبكة مع منسّق ونقاط اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بما يتماشى مع إجراءات التشغيل الموحدة العالمية وأفضل الممارسات بين الوكالات بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.[2]

يتمثل الجانب السلبي لهيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الموضح أعلاه في أنه متى جرى تحديد دور الجهات الفاعلة، يمكن أن يخلق ذلك انطباعاً بالمسؤولية الحصرية. إذ لا تقتصر المسؤولية عن المنع والاستجابة للاستغلال والاعتداء الجنسيين على الهيكل المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. في عموم هذه الوثيقة، سيجري تقديم إرشادات حول الصلات بين الجهات الفاعلة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والقطاعات الأخرى ذات الصلة.

(ج) الصلات مع المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

شهدت السنوات الأخيرة إعادة ترتيب أولويات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على نطاق واسع بما في ذلك الاعتراف الواسع بالالتزام بمساعدة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ومع ذلك، تسببت هذه الرسالة في حدوث بعض الارتباك حول من يتحمل مسؤولية تقديم الخدمات للناجين. لا ينشأ عن البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين خدمات منفصلة للناجين، ولا يتحمل منسّق/شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مسؤولية تقديم المساعدة مباشرة للناجين. وإنما، يتأكد أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من أن الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تُتاح لهم سُبل الاستفادة من الخدمات الموجودة بالفعل. في معظم السياقات، يُقدّم أعضاء المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي مساعدةً مباشرة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، لأنهم يقدمون نوع الخدمات المتخصصة التي يطلبها الناجون من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في كثير من الأحيان، مع إيلاء الاعتبار الواجب للسرية وسلامة الناجين. يتلافى أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الازدواجية ويشجعون الاستثمار في الخدمات الحالية التي يمكن أن تستمر من خلال إدراج مسارات لإحالة الناجين إلى خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي الموجودة في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة ضمن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. الأهم من ذلك، أن هذا يساعد على التخفيف من خطر وصم الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو عزلهم أو استبعادهم أو ممارسة التمييز ضدهم[3]. تقع على عاتق أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مسؤولية ضمان أن الخدمات المتاحة

[2] Handbook for Coordinating GBV Interventions in Emergencies, p. 37.
[3] Best Practice Guide p.119 and Handbook for Coordinating GBV Interventions in Emergencies, p. 36.

للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي هي كذلك مُتاحة أمام الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين.

لا يُعنى منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو شبكة الحماية بتقييم جودة الخدمات المقدمة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمقدمة من قِبل المتخصصين في العنف القائم على النوع الاجتماعي أو غيرهم. ومع ذلك، يجب أن تعمل الشبكة والمجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي معاً لضمان إتاحة سُبل الاستفادة من الخدمات الحالية من قِبل الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتكييفها على النحو المطلوب لتلبية احتياجاتهم. من الهامّ الحفاظ على دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ومنسّق المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي لتلافي تضارب المصالح المحتمل مع تعزيز التنسيق لضمان حصول الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الرعاية والمساعدة التي يحق لهم الحصول عليها. هناك طريقة واحدة لضمان الاتساق وتعزيز المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي والنهج المتمحور حول الناجين ضمن برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتتمثل هذه الطريقة في أن يكون منسّق المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي عضواً دائماً في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

ومن بين التحديات الشائعة التي نواجهها على الصعيد القُطري نقصُ التمويل المستدام لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وبما أن الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يجب أن يحصلوا على نفس المساعدة التي يحصل عليها الناجون الآخرون من العنف القائم على النوع الاجتماعي، يجب أن تتضمن طلبات تمويل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين موارد لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. إنّ تمويل خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي يموّل بطبيعته أنشطة مساعدة الضحايا في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

يهدف بروتوكول الأمم المتحدة الموحد المُرتقب بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى توفير مجموعة مشتركة من القواعد والمعايير والأطر الحالية لتعزيز نهج منسّق على نطاق المنظومة لتقديم المساعدة والدعم لضحايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يعيد البروتوكول التأكيد على ضرورة دمج مساعدة الضحايا ودعمهم، قدر الإمكان، في الخدمات والبرامج والشبكات المتاحة والتي يسهل الوصول إليها بالنسبة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. ويشدد أيضاً على أن الأشخاص الحاصلين على تدريب مناسب هم فقط من ينبغي أن يقدموا الخدمات للضحايا، ومن الهامّ أن نتذكر هنا أن أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ليسوا في الغالب متخصصين في العنف القائم على النوع الاجتماعي.

يعد دليل 2019 لتنسيق التدخلات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ والمنبثق من نطاق مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي (AoR GBV)/مجموعة الحماية العالمية بمثابة أداة مرجعية سريعة توفر إرشادات عملية على الصعيد الميداني للجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، وتتضمن فصلاً شاملاً عن التنسيق مع أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

يمكنك مراجعة مزيد من المعلومات بشأن الأدوار والمسؤوليات المختلفة لهيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري في الأسئلة الشائعة رقم 35-38.

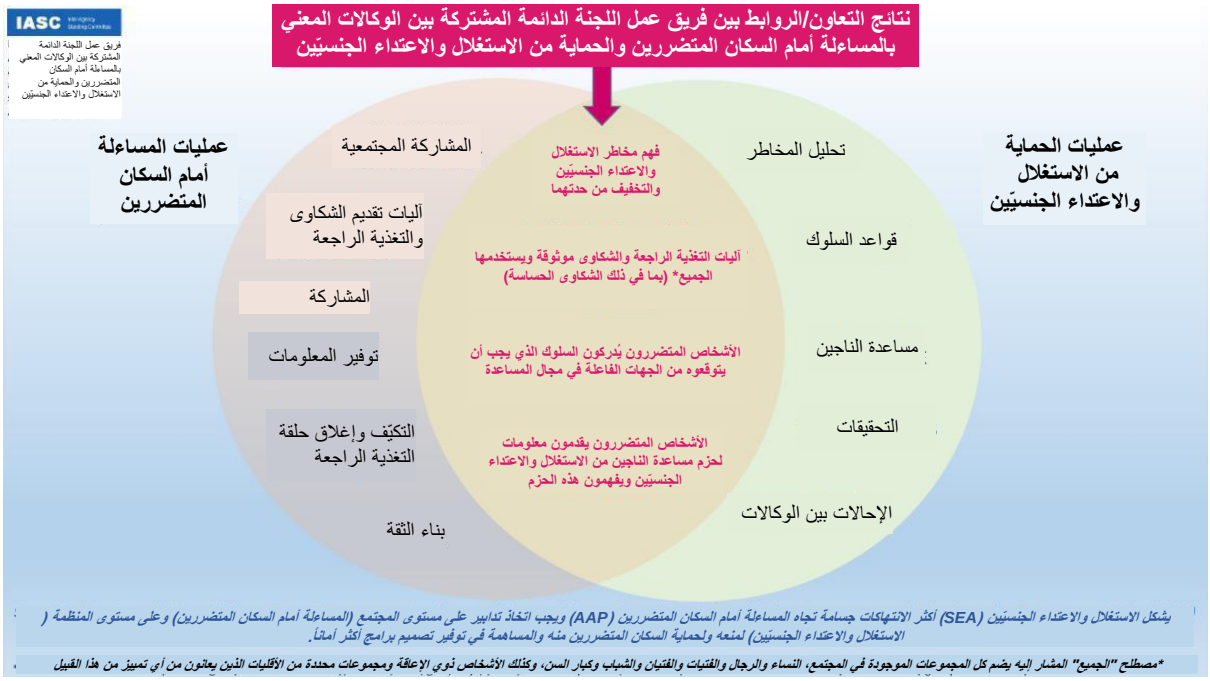
(د) الصلات بالمساءلة أمام السكان المتضررين

تميل برامج منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما إلى التركيز على الأمور الداخلية، على سبيل المثال، صنع السياسات الداخلية وتدريب الموظفين والتحقيقات الداخلية وغيرها. تثبت صحة هذا الأمر على وجه الخصوص في أعقاب الضغط الذي فُرض على المنظمات لإظهار أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في ضوء الاهتمام المتزايد بهذا النوع من الحماية في وسائل الإعلام ومن الجهات المانحة منذ عام 2018. لجعل برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري يركز نحو الخارج، أي *مسؤولاً أمام* السكان المتضررين الذين يعمل لخدمتهم، فإن التنسيق مع الجهات الفاعلة في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري هو مفتاح النجاح. تُعد أنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين الخاصة بمشاركة المجتمع ومشاركة المعلومات وآليات الشكاوى والتغذية الراجعة هي حجر الزاوية في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المحلي والقائم على الاحتياجات. تلافياً لازدواجية الجهود، فإن هذا يعني أن الجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا يتعيّن عليها مجرّد اتباع مبادئ المساءلة أمام السكان المتضررين، وإنما أن تُشارك أيضاً على نحوٍ جاد مع الجهات الفاعلة في المساءلة أمام السكان المتضررين – سواء في إطار مشاريع المساءلة أمام السكان المتضررين الجماعية أو التي تتولى إدارة مشاريع الوكالة الفردية. تتمثل إحدى وسائل تأمين هذا التعاون في أن يكون منسّق/مستشار المساءلة أمام السكان المتضررين عضواً دائماً في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

يتسم هذا الاعتماد على الصلات الموجودة بين الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمساءلة أمام السكان المتضررين بأهمية بالغة لا سيّما فيما يتعلق بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. يُعدّ المجتمع المتضرر هو المستخدم النهائي لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، لذا فإنّ قبولهم لها هو الطريق الأمثل للنجاح. وكمثال متكرر، تُواجه برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري تحدياً في عدم عمل آليات الشكاوى بفاعلية (أي أنه لا يتم استخدامها من قبل المجتمع) عندما لا تؤخذ تفضيلات المجتمع في الاعتبار. لذلك، من الأهمية بمكان إنشاء الصلات المناسبة بين الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (العمليات التي تعتمد على مدخلات المجتمع) والمساءلة أمام السكان المتضررين (العمليات التي تسترجع مدخلات المجتمع) لضمان وضع الأشخاص المتضررين في قلب جميع أعمال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

يتجسد دور الجهات الفاعلة المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وتلك المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين العاملة معاً على الصعيد القُطري في تحديد الفرص الملموسة لدعم مبادرات بعضهم بعضاً بالتناوب. يوضح المخطط التالي نتائج التعاون الهادف بين كل من الجهات الفاعلة المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وكذلك المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين:

مصدر المخطط: فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين/الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين



يصف هذا المخطط، على سبيل المثال، تأثير الصلات في تصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة: في مرحلة تصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، يجب إعطاء الأولوية لإنشاء قنوات جديدة حيث توجد فجوات في الوصول، أي أن بعض السكان أو الأشخاص في مناطق جغرافية معينة من الاستجابة ليس لديهم آلية إبلاغ يمكنهم الوصول إليها بأمان. للكشف عن هذه الفجوات، يمكن الحصول على مساعدة من الزملاء المعنيين بالمساءلة أمام السكان المتضررين. وعند إعداد قناة جديدة، يمكن للزملاء المعنيين بالمساءلة أمام السكان المتضررين أن يقدموا معلومات للتأكد من أن القناة موثوقة ويستخدمها الجميع. يمكن للجهات الفاعلة المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين المساعدة في استشارة أعضاء المجتمع حول الطريقة التي يفضلونها في الإبلاغ عن الشكاوى الحساسة. في المقابل، نظراً لأن معظم آليات الشكاوى والتغذية الراجعة ليست (ولا ينبغي أن تكون) الجهة الحصرية لتلقي مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يجب على الجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تدريب الموظفين العاملين في آليات الشكاوى والتغذية الراجعة (الجهات الفاعلة المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين) على كيفية تلقّي الشكاوى الحساسة والتعامل معها بفاعليّة. يجب أن تدرك جميع قنوات المساءلة أمام السكان المتضررين المدرجة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات كيفية التعامل مع مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

هناك مزيد من المعلومات عن تصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في السؤال الشائع رقم 33

قد يكون إنشاء أنظمة تستند حقاً على احتياجات المجتمع أمراً صعباً في ظل الأطر الزمنية القصيرة المطلوبة حالياً لمبادرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. تستغرق المشاركة المجتمعية وقتاً. ويجب موازنة الحاجة إلى الملاءمة مع وضع النُظُم بالطريقة الصحيحة، من أجل إنشاء برنامج فاعل للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

لمزيد من المعلومات حول كيفية مشاركة شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع السكان المتضررين، راجع الأسئلة الشائعة رقم 15 و25.

4- الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات

هيكل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين – الأدوار والمسؤوليات

1- ما مسؤوليات القيادة العليا للأمم المتحدة على الصعيد القُطري؟

يتحمل المنسّق المقيم ومنسّق الشؤون الإنسانية للأمم المتحدة المسؤولية الكاملة عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. يتحمل منسّقو الشؤون الإنسانية والمنسّقون المقيمون على نحوٍ متسق وعلى مستوى المنظومة المسؤولية عما يلي:

- ✓ إيجاد بيئة تمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والحفاظ عليها؛
- ✓ ضمان دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في هياكل التنسيق الإنسانية/التنموية؛
- ✓ ضمان وضع خطة عمل على الصعيد القُطري لمعالجة الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتنفيذها؛
- ✓ ضمان تشغيل آلية مساعدة عالية الجودة تتمحور حول الضحايا؛

ضمان وجود خطوات ملموسة لتنفيذ هذه المسؤوليات في دليل المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية حول الاستعداد للطوارئ والاستجابة لها. (الموعد المقرر للمراجعة آذار/مارس 2020)

وهذا يعني أنه، وكما جرى التأكيد عليه من جديد في إطار الإدارة والمساءلة لمنظومة الأمم المتحدة الإنمائية والمنسّق المقيم، فإن مسؤوليات القيادة العليا بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا تتغير عند بدء حالة الطوارئ وعند تحديد دور منسّق الشؤون الإنسانية. لا يوجد اختلاف جوهري بين دور المنسّق المقيم ومنسّق الشؤون الإنسانية في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. تظل المعايير الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين كما هي بدءاً من الصياغة حتى الاستجابة للطوارئ، وبالتالي فإن مسؤوليات المنسّق المقيم ومنسّق الشؤون الإنسانية بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين تظل كما هي من حيث ما يجب فعله.

مع ذلك، تتغيّر كيفية تنفيذ هذه المسؤوليات عند بدء حالة الطوارئ. فهيئات التنسيق التي يشرف عليها منسّق الشؤون الإنسانية ستتغير، على سبيل المثال، عندما تدخل منظومة المجموعة حيز التنفيذ. ويتغير دور التنسيق مع الحكومة ويختلف التعامل مع السكان لأن حالة الطوارئ تخلق مخاطر أكثر بوقوع حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وتضطلع المبادئ الإنسانية بدورها بالإضافة إلى آليات التمويل الجماعي الجديدة. يُرجى ملاحظة أن ما هو موجود من إعدادات التطوير (على سبيل المثال، مسارات الإحالة ومواقع قنوات الشكاوى) يحتاج أحياناً إلى التكيف والتعديل.

من أجل التعرف على الدور القيادي المتماسك للممثل الخاص للأمين العام للأمم المتحدة في سياق البعثة المتكاملة، راجع دليل الأمم المتحدة (المُرتقب) بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

2- ما متطلبات الإبلاغ للقيادة العليا بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

ليست هناك هيئة عالمية واحدة مخصصة للإشراف على جميع عمليات تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري، لذا تُكرَّس جهود مكتب المنسّق الخاص (OSC) المعني بالاستغلال والاعتداء الجنسيين على نطاق واسع لتحسين الاستجابة على مستوى منظومة الأمم المتحدة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وتُكرَّس اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتعزيز نهج القطاع الإنساني تجاه الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (بالكيانات التابعة وغير التابعة للأمم المتحدة على حدٍ سواء). لذلك، يجري الإبلاغ عن أنشطة الوقاية والتصدي الجماعية للاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري من خلال خطوط المساءلة المنتظمة للمنسّق المقيم ومنسّق الشؤون الإنسانية. وفي سياق الطوارئ، يجرى الإبلاغ من خلال منسّق الشؤون الإنسانية ومنه إلى رئيس اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومنسّق الإغاثة في حالات الطوارئ. وقد اشتمل هذا حتى الآن على مناقشات مخصصة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين خلال اللقاء السنوي لمنسّق الشؤون الإنسانية، وفي وقت كتابة هذا التقرير، تعمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على وضع خارطة مساءلة أكثر واقعية تسمح للمنسِّقين بالإبلاغ عن مبادراتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وفقاً للمؤشرات الموحدة.

ما يجب ملاحظته هو أن القيادة العليا للأمم المتحدة على الصعيد الجماعي (والمتمثلة في المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية) غير مسؤولة عن الإبلاغ عن عدد الشكاوى الواردة على الصعيد القُطري. أولاً، قد يؤدي ذلك إلى تكرار الإبلاغ عن الحالات التي تتحملها الوكالات الفردية – تقدم وكالات الأمم المتحدة التقارير عن الحالات فصلياً على مستوى المقر الرئيسي إلى الأمين العام، ويمكن مراجعة البيانات التي يجمعها مكتب المنسّق العام مباشرة هنا. من ناحية أخرى، نظراً لقلة الإبلاغ المنتظم عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإنه لا يوصى بتقييم نجاح برنامج الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على أساس عدد الحالات. ولكن بالأحرى، يجب أن تركّز تقارير منسّق الشؤون الإنسانية على الإجراءات المتخذة على الصعيد القُطري لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما، بما في ذلك ما نصّت عليه مجالات الأولوية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

3- ما الهيئة التي يجب أن تشرف على تنفيذ الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري؟

نظراً لأن المسؤولية عن تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هي مسؤولية المنظمات، وبما أن هذه المسؤولية تقع على عاتق رئيس كل منظمة، فإنه يجب الإشراف على أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشتركة بين الوكالات من قبل أعلى هيئة على الصعيد القُطري والتي يُمثل فيها رؤساء المنظمات. تدعم هذه الهيئة على الصعيد الاستراتيجي تصميم وتنفيذ ومراقبة أنشطة شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يوضح دليل أفضل الممارسات الدور الملموس لهذه الجهة الإشرافية. من الأهمية بمكان تمثيل جميع الكيانات المشاركة في البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في هذه الهيئة حسب الضرورة لضمان الملكية والشفافية وتبادل المعلومات ومشاركة الأعباء والقيادة المرئية بين المنظمات الأعضاء.

لا يمكن أن تكون الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين نشاطاً نمطياً لهذه الهيئة، حيث يجب معالجته بشكل استباقي على مستوى صنع القرار لإيجاد حلول للتحديات المستمرة التي ستتم مواجهتها. ولتلافي رفع الأولوية عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تتمثّل إحدى الطُرق في جعل الحماية المذكورة بنداً دائماً في جدول الأعمال، وتتمثل طريقةٌ أخرى في عقد اجتماعات مخصصة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين عند ظهور قضايا تستدعي اهتمام القيادة. وينبغي الاتفاق على كيفية تعامُل هذا الفريق الرفيع المستوى مع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخلياً بناءً على أفضل طريقة نافعة بالنسبة إليه. إنّ دور شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين و/أو منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هو إثارة القضايا الملموسة التي تنشأ في أثناء التنفيذ والسعي للحصول على دعم القيادة، بينما يتمثل دور المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية في التأكد من أن هذا المنتدى لديه المساحة لتوفير هذه الحماية.

4- هل يتعيّن علينا تشكيل "لجنة توجيهية"؟

يشير دليل أفضل الممارسات والتوجيهات العالمية اللاحقة إلى "اللجنة التوجيهية" على أنها الهيئة الرفيعة المستوى المسؤولة عن الإشراف على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. من غير الضروري إنشاء هيئة إشراف جديدة إذا كانت هناك بالفعل هيئة رفيعة المستوى يمكن أن تشرف على تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. يشير عنوان "اللجنة التوجيهية" ببساطة إلى دور الرقابة على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين عندما تمارسها القيادة. في سياقات كثيرة، يتولى فريق العمل القُطري وظيفة اللجنة التوجيهية، حيث أُدرجت الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالفعل في وثيقة المهام القياسية لفريق العمل القُطري. اختار آخرون إدراج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في فريق الأمم المتحدة القُطري، لكونه الهيئة الأعلى رتبة.

في كل استجابة، يجب الاتفاق مبكراً على ما إذا كان من الضروري إنشاء هيئة إشراف منفصلة ومخصصة لتنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، أو ما إذا كان تنفيذ عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين سيُتخذ عبر مجموعة إشراف حالية رفيعة المستوى.

5- لماذا من الضروري تعيين منسّق مكرس ومستقل للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

جرت الموافقة على منسّق مستقل وبدوام كامل للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والذي يعمل مباشرةً تحت إشراف القيادة الإنسانية العليا على الصعيد القُطري (المنسّق القُطري/منسّق الشؤون الإنسانية)، المعتمدة من قِبل مديري اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في 2016 معايير التشغيل الموحدة العالمية، وأُعيد التأكيد على ذلك في خطة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتعجيل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري لعام 2018، التي دعت إلى وجود منسّق مكرس في جميع السياقات الإنسانية. كثيراً ما تبيّنت أهمية وجود منسّق معني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للحفاظ على الزخم في البرامج المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري والحفاظ على الممارسات السليمة، لا سيّما في مواقع الاستجابة للطوارئ حيث يمكن رفع الأولوية عن أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مُقابل الأنشطة المُنقذة للحياة.

يُقرّ منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الذي يعمل بدوام كامل بأنّ العمل على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هو مسؤولية إضافية تضاف إلى الدور المعتاد للموظفين على الصعيد القُطري. وبينما تُبقي المنظمات على مسؤولية تنفيذ هياكل وأنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (باتباع المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين)، قد يصعب عملياً إيجاد الوقت والموارد لإضافة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى الوصف الوظيفي للأفراد. لذلك، يدعم منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المنظمات على الصعيد القُطري لأداء أدوارها الحالية من خلال تشجيع مشاركة العبء والمعلومات، مما يجعل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أكثر كفاءة ومواءمة.

بالإضافة إلى دعم المنظمات داخلياً، فقد ثبُت أن دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مهم جداً للمضيّ بالبرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ويُعد ذلك من أفضل الممارسات لرصد خطة العمل للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري (راجع الأسئلة الشائعة رقم 12)، وللحفاظ على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (راجع الأسئلة الشائعة رقم 34)، وللإشراف على وتمثيل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (راجع الأسئلة الشائعة رقم 8-9)، ولإعداد التقارير للقيادة (راجع الأسئلة الشائعة رقم 1-2) والتي تُقدَّم من قِبل موظف يعمل بدوام كامل في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ولا ينتمي إلى أي وكالة بمفردها.

تصف وثيقة المهام العامة للمنسّق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الدورَ والمسؤوليات ومجموعة المهارات المطلوبة

لمنسّق الحماية والتي يمكن استخدامها للتوظيف. وُضعت وثيقة المهام بناءً على التوجيهات الحالية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والمشاورات مع منسِّقي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين السابقين والحاليين، والمتخصصين العالميين من مجموعة النتائج 2 للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالمساءلة والتضمين والمدافعين عن حقوق الضحايا التابعين للأمم المتحدة. وقد تولّى تعميمها في عام 2019 المنسّق المقيم ويمكن الاطلاع عليها هنا.

6- كيف يعُنى برنامج قُطري بتعيين منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

بينما يتزايد الطلب على منسِّقي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فقد ثبت أن تحديد المرشحين المناسبين ليس بالأمر السهل. يمثل توفير التمويل المستدام للمنسّق أيضاً تحدياً متزايداً، إذ أن راتب المنسّق هو أحد التكاليف الوحيدة لبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري الذي لا يجري تغطيته من خلال التزامات الوكالة الحالية (مثل المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين). في ضوء الطلب المتزايد على منسِّقي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري، اتخذ أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات خطوات لتسهيل التوظيف على الصعيد العالمي.

في عام 2019، التزمت عدّة وكالات – بما في ذلك اليونيسف وبرنامج الأغذية العالمي ومنظمة الصحة العالمية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين – بتمويل وتعيين منسِّقين مخصصين للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على مستوى البُلدان التي حددتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. والتوظيف جارٍ حتى كتابة هذا المورد ويجب سد الثغرات وشغل الأماكن الشاغرة في ستة عشر بلداً في الحد الأدنى. وعلى نحو منفصل، نظراً لأن المنسِّقين المقيمين/منسِّقي الشؤون الإنسانية يسعون بالفعل للحصول على دعم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال قائمة NorCap، يتخذ المجلس النرويجي للاجئين حالياً خطوات لتعزيز نظام قوائم المرشحين الخاص به للاستجابة بشكل أفضل لطلبات نشر الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. من المتوقع أنه في عام 2020، سيكون من الممكن التوظيف المباشر لمنسِّقي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال قائمة NorCap.

نظراً لأن منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يعمل مباشرةً تحت إشراف المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية والموجود في الأساس لدعم دوره في القيادة العليا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يجب أن يشارك المنسّق المقيم/ منسّق الشؤون الإنسانية بفاعلية في الحصول على التمويل وتعيين منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري.

نظراً لأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين نادراً ما تكون وظيفة بدوام كامل، ولم يُحدَّد دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلا مؤخراً، فقد ثبت أنه من الصعب العثور على مرشحين لديهم مجموعة المهارات والخبرة الفنية المناسبة. لمعالجة هذه الفجوة وبناء قائمة باحتياطي الأفراد المؤهلين ممّن يمكنهم تولي دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، طورت المنظمة الدولية للهجرة تدريباً يهيئ المشاركين لأداء الدور كما هو موضح في الاختصاصات العامة للمنسّق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. استرشد تصميم تدريب منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالتوجيهات الحالية التي أقرتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ونتائج مشاورات استضافت منسّقي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين السابقين والحاليين، بالإضافة إلى المدخلات التي قدمتها اللجنة التوجيهية وخبراء المساءلة أمام السكان المتضررين والعنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية وحماية الطفل وخبراء النوع الاجتماعي. يتم ربط المشاركين في التدريب بقائمة NorCap ليقوموا بالتقديم على قائمة المرشحين، ويجري مشاركة قائمة المشاركين مع أمانة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

7- ماذا يحدث إذا لم تتضمن استجابتنا منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

بما إنّ منصب منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هو من بين بضعة أنشطة جماعية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تتطلب تمويلاً خارجياً، لن يكون لكل بلدٍ منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. إذا لم يكن هناك منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري، فيجب تفويض مسؤولياته (كما هو موضح في وثيقة المهام العامة) إلى جهات فاعلة أخرى داخل البلد المعني. سيتولى الرؤساء المشاركون لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في معظم الحالات كثيراً من مسؤوليات منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد الفني. وهناك أنشطة أكثر على المستوى الاستراتيجي، مثل تطوير استراتيجية الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين العالية المستوى والإشراف عليها، التي يمكن أن يضطلع بها الرؤساء المشاركون على مستوى فريق العمل القُطري أو أحد كبار المستشارين المعني بالنوع الاجتماعي، أو موظفو مكتب المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية.

أما بالنسبة إلى البلدان التي يوجد فيها منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، قد يحتاج المنسّق إلى الخروج في إجازة، أو قد ينطوي عقده على فترات راحة، أو قد لا يكون متاحاً لبعض الوقت. عندما لا يكون المنسّق مُتاحاً لأي سبب من الأسباب، يجب تفويض نفس المهام إلى شخص آخر.

8- كيف يقارَن دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بدور الرؤساء المشاركين للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

يظل الرؤساء المشاركون لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في مناصبهم طالما كانت هناك شبكات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. عادة، تُشرف نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في المنظمات المشاركة في الرئاسة على اجتماعات شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومن الجانب العملي، غالباً ما تكون هي أكثر الأعضاء نشاطاً من حيث إنتاج مخرجات الشبكة. ومن بين الأسباب التي تجعل من الضروري تقسيم مسؤوليات الشبكة بموجب خطة عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء

الجنسيين هو أن نقاط الاتصال الرئيسة المشتركة لا تتحمل عبء غالبية أنشطة الشبكة وحدها.

يُعد دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين دوراً جديداً، ونظراً لأن المنسّق مسؤول عن الإشراف على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين فهذا يعني أن تقسيم الدور بين المنسّق والرؤساء المشاركين يحتاج إلى مزيد من التوضيح والتحديد. ويجب توضيح ذلك في وثيقة مهام الشبكة، ويمكن أن تستند إلى عدة عوامل منها: مستوى الأقدمية النسبي بين المنسّق ونقاط اتصال الرؤساء المشاركون، ومصالحهم المقارَنة ومجالات تخصصهم ومقدار الوقت الذي قد يكرّسه نقاط اتصال الرؤساء المشاركون على أرض الواقع لتنفيذ أنشطة الشبكة، وما إلى ذلك.

تُعد الاستدامة أحد العوامل التي يجب مراعاتها عند تقسيم دور المنسّق والرئيس المشارك. لا يُقصد من دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يكون منصباً طويلَ الأجل، بل دوراً داعماً قائماً طالما كان مطلوباً لإطلاق برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتهيئة أعضاء الشبكة للحفاظ على استمرار البرنامج بأنفسهم. لم يكن هذا الدور موجوداً لفترة كافية لمعرفة المُدة الزمنية اللازمة لاستمرار وظيفة المنسّق المخصصة، ولكن من خلال الملاحظة، يجب ألا تقل مدة هذه الوظيفة عن عام واحد على الأقل.

على النقيض من ذلك، فإن وظائف الرئيس المشارك هي وظائف طويلة الأجل تحددها المنظمات المعنية، وتهدف إلى توفير قيادة مستدامة لبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. في حين أن المنظمات التي عُيّنت بصفة رؤساء مشاركين قد تتناوب، ومن المؤكد أن نقاط الاتصال الرؤساء المشاركين في الشبكة ستتغير بمرور الوقت، تظل مناصب الرئيس المشارك دائمة. ويصب ذلك في مصلحة المنظمات المشاركة في الرئاسة للحفاظ على الذاكرة التاريخية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الاستجابة ومؤازرة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على مستوى الرقابة العليا.

9- ما الدور الذي تضطلع به شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

إنّ شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هي الهيئة الرئيسية للتنسيق والإشراف على الصعيد الفني لأنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري وترفع تقاريرها مباشرة إلى هيئة الرقابة الرفيعة المستوى، من خلال منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو الرؤساء المشاركين للشبكة. تضمن شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مشاركة المعلومات وتنسيق أنشطة الحماية عبر المنظمات. وهي تعمل كهيئة داعمة لأعضائها وتعمل على مراقبة الإنجازات الفردية والجماعية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. يجب أن يكون لكل شبكة من شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وثيقة مهام توضّح أدوار الشبكة ومسؤولياتها والعضوية وجدول الاجتماعات.

تتكون الشبكة من نقاط اتصال معنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تمثل المنظمات العاملة على الصعيد القُطري. ولكي تعمل الشبكة على النحو المطلوب، يجب أن يكون لنقاط الاتصال أدوار ومسؤوليات واضحة يجري اختيارها وفقاً للمعايير الدنيا المتفق عليها على الصعيد القُطري. من الهامّ أن تكون نقاط الاتصال من الرتب العالية بما يكفي لإحداث تغيير في مؤسساتها ويمكنها الاستفادة من كبار رؤساء المنظمات. يجب أن يكون لجميع نقاط الاتصال، في حالة الغياب، بديل مُطلِع ليحل محلها في اجتماعات شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للحفاظ على المعرفة المؤسسية والجماعية حول تطورات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تخضع وثيقة المهام العامة لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي يمكن وضعها في سياقٍ قُطري للتطوير حالياً داخل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

تحظى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بوضع جيد لتحديد وتبادل الممارسات الجيدة في تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في سياقها الخاص، مع الاعتراف أيضاً بمكمن التحديات والعقبات في الوصول إلى أهداف خطة عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يتمثل دور شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في تقديم هذه التحديات إلى هيئة صنع القرار التي تشرف على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري بحيث يمكن إيجاد الحلول (المالية أو السياسية أو غير ذلك). غالباً ما تضطلع شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي تقدم تقارير منتظمة للقيادة بدورها في الإبلاغ وتقديم تقارير بالأنشطة والأرقام بطريقة سريعة. كما تُعد اللجنة التوجيهية (راجع الأسئلة الشائعة رقم 3-4) هي المنتدى لإيجاد الحلول، ولا يمكنها القيام بذلك إلا إذا قدّمت الشبكة ملاحظات ملموسة وطلبت دعماً واضحاً. إنّ بناء هذه العلاقة الشفافة بين الشبكة الفنية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والقيادة هي ممارسة قوية، لأنها تتيح اتخاذ القرار على أساس الاطلاع الجيد، وتشجع القيادة على التعامل مع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بشكل هادف، وتوفر بدورها الدعم المباشر لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

10- ما علاقة شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالمنظمات العاملة على الصعيد القُطري؟

يتمثل أعضاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في المنظمات العاملة على الصعيد القُطري والتي تلتزم بالمشاركة في هذه الهيئة الفنية. يجري تمثيل كل منظمة عضو بنقطة اتصال واحدة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. لا يقلل وجود شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من مسؤولية المنظمات الأعضاء في الشبكة الفردية عن تطوير وتنفيذ وتعزيز برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الداخلية، بما يتماشى مع المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ترصد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لأعضاء الشبكة لتجنب الازدواجية وسد الثغرات.

إنّ شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وإذا كانت تحل محل منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، تدعم وتناصر

الوكالات على الصعيد القُطري لتعزيزها، وإذا طُلب منها المساعدة في وضع سياسات داخلية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. تضطلع شبكة ومنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بدور داعم فقط في ما يتعلق بتحسين السياسات التنظيمية الداخلية وإنفاذها، حيث تقع مسؤولية سياسات وإجراءات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على عاتق الإدارة العليا للمنظمات على الصعيد القُطري. يمكن لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بوصفها تُمثِّل منظماتها في شبكة الحماية، الاضطلاع بدورٍ هام في إضفاء الطابع المؤسسي على التزامات البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل وكالاتها. تُعد نقطة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هي أهم صلة بين شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمنظمات على الصعيد القُطري. يتعيّن على نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين استقطاب تأييد المنظمة بالكامل، ودعم الالتزامات الجماعية في الهيكل الداخلي للمنظمة.

11- كيف ننشئ شبكة خاضعة للمساءلة تُعنى بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

هناك مشكلة شائعة تتمثل في أن شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يجري تأسيسها على أنها "مجموعة من نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين" دون تطوير استراتيجية تزيد من فاعلية الشبكة. يجب أن تكون هناك مناقشة جماعية مبكرة حول العوامل التي يمكن أن تجعل الشبكة خاضعة للمساءلة، على سبيل المثال خلفية نقاط الاتصال واختصاصاتهم واختصاصات الشبكة وخطة عمل الشبكة ومكان تواجد الشبكة والهيئة التي ستشرف على عملها. يُعد إنشاء شبكة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من مسؤولية القيادة العليا (المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية) على أن يدعمها رؤساء المنظمات.

هناك تحدٍ محتمل آخر يتمثل في وجود مجموعة متنوعة من قدرات نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، مما يجعل من الصعب الحفاظ على شبكة قوية وخاضعة للمساءلة. إذا كانت بعض نقاط الاتصال مجهزة تجهيزاً جيداً لتحديد مبادرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والعمل عليها والبعض الآخر غير مدرب على المفاهيم الأساسية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فمن الصعب جعل أنشطة الشبكة والاجتماعات مناسبة للجميع. للحيلولة دون ظهور مثل هذا التباين، يجب على جميع رؤساء المكاتب معرفة المواصفات الموصى بها لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بحيث يجري تعيين نقاط الاتصال وفقاً لمعيار موحد. وحيثما تكون القدرات المتفاوتة موجودة أساساً داخل الشبكة، ينبغي توجيه الأولوية لبناء قدرات دور نقاط اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في وقت مبكر بحيث يكون الجميع على مسافة واحدة من استيعاب مسؤولياتهم.

نظراً لأن قوة الشبكة لا تقل عن قوة أعضائها، فإن شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تهتم بجميع المنظمات الأعضاء لديها والتي تتمتع بسياسات داخلية قوية بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يجب على جميع أعضاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين استيفاء المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. فوجود شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا يلغي مسؤولية كل منظمة عن وضع هذه المعايير الدنيا والالتزام بها. لا تُعنى الشبكة برصد جميع السياسات الداخلية للمنظمة. ومع ذلك، قد تكون عضوية الشبكة حافزاً للمنظمات لتقوية الهياكل الداخلية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. لتعزيز المساءلة عند إنشاء الشبكة وصياغة وثيقة المهام، يمكن للقيادة الاتفاق على الالتزامات التي ستلتزم بها المنظمات للمشاركة في الشبكة، على سبيل المثال الالتزام بتحقيق المعايير التشغيلية الدنيا بالكامل أو إثبات أن المنظمة يمكنها التعامل مع مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين فور تلقيها.

12- كيف تحدد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أولويات أنشطتها وتقسيم مسؤولياتها؟

تحدد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أولويات أنشطتها وتقسيمها من خلال تصميم خطة عمل جماعية لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يجب أن تكون أنشطة خطة العمل قابلة للقياس، وذات مواعيد نهائية محددة، ويجب أن يقود كل نشاط عضو محدد من الشبكة أو أعضاء ملتزمون رفيعو المستوى، بحيث يكون من السهل على هيئة الرقابة الرفيعة المستوى أن تُراقب إنجاز الأنشطة و/أو البحث عن حلول عند عدم الالتزام بالمواعيد النهائية.

قد يستند تحديد أي عضو في الشبكة ينبغي له تولّي مسؤولية تنفيذ الأنشطة إلى القدرات والاهتمامات الحالية للشبكة. على سبيل المثال، يمكن لأي منظمة لديها علاقة قوية مع الوزارات الحكومية أن تأخذ زمام المبادرة في تطوير استراتيجية المشاركة الحكومية للشبكة.

يعتمد تحديد أولويات الأنشطة جزئياً على الحِس السليم والتسلسل الطبيعي، فعلى سبيل المثال يجب أن يشارك المجتمع المحلي في تحديد الطريقة المرغوبة لتلقي الرسائل قبل تدشين حملة رسائل مجتمعية. يجب أن يعتمد ترتيب الأولويات على تقييم مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. على سبيل المثال، إذا كانت المواد الغذائية تُوزَّع في منطقة واحدة من قبل موظفي خطوط أمامية وصلوا مؤخراً ولم يتلقوا تدريباً على السلوك المناسب مع المستفيدين، فينبغي إيلاء الأولوية لهذا النوع من التدريب.

13- ما هي الأدوار والمسؤوليات المنوطة بنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري؟

يُعد نقاط الاتصال المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بمثابة موظفون في المنظمة داخل البلد ويمثلوا هذه المنظمة في اجتماعات شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بينما يشاركوا بفاعلية في تنفيذ خطة عمل الشبكة. وعلى الصعيد الداخلي، يساعد نقاط الاتصال رئيس المكتب التابعين له على الوفاء بمسؤوليات القيادة العليا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ويعززوا تعميم الحماية داخل المنظمة. يجب أن يكون نقاط الاتصال على مستوى كافٍ من الأقدمية للتنسيق المباشر مع القيادة العليا في منظمتهم بشأن تنفيذ الاستراتيجيات الداخلية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ولاتخاذ القرارات نيابةً عن منظمتهم في الشبكة. ولا بُدّ من الاتفاق على اختصاصات نقاط الاتصال المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع رئيس المكتب بحيث يكون واضحاً كيف سيؤدي نقاط الاتصال مسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين جنباً إلى جنب مع وظيفتهم المعتادة.

تتمثل إحدى طرق معالجة عدم المعرفة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الناجمة عن تغير الموظفين في الاستجابة في وضع معايير موحدة لتسليم المهام لنقاط الاتصال الجديدة عند مغادرة إحدى نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ليحل محلهم نقطة اتصال أخرى جديدة. ينبغي النصّ على هذا التسليم صراحةً في وثيقة مهام نقطة الاتصال و/أو يمكن أن يكون وظيفة صريحة لمنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/الرئيس (الرؤساء) المشارك في الشبكة لتسليم نقاط الاتصال المعينة حديثاً.

يجري حالياً وضع وصياغة وثيقة المهام العامة لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ويمكن استخدامها من قِبل المنظمات التي لم تضع بعد وثيقة مهام خاصة بها في المقر الرئيسي.

برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات

14- كيف نجعل برنامجنا المشترك بين الوكالات المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مستداماً؟

يجب دمج أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشتركة بين الوكالات في الاستجابة الإنسانية لتكون قادرة على تحمل تغييرات الموظفين والسياق الذي تعمل فيه. ومن المنظور العملي، رأينا أن برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الناجحة غالباً ما تكون بسبب شخص أو شخصين ممّن كرّسوا وقتاً وجهداً كبيرين للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. على الرغم من أهمية عمل الأفراد المتحمسين، ولكي يكون برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مستداماً على المدى الطويل، لا يمكن أن يعتمد على "الشخصيات الرئيسية". وإنما يتم التغلب على معضلة تغير الموظفين بوجود أدوار واضحة لجميع الجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي توزع المسؤولية عن الأنشطة. إنّ تضمين مسؤوليات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في المُسميات الوظيفية (على سبيل المثال، منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والرؤساء المشاركين للشبكة ونقاط الاتصال بالوكالة)، بدلاً من الأفراد، هو ما يضفي الطابع المؤسساتي على هذه الأدوار باتباع الممارسات السليمة.

لا يتعامل الجانب الآخر من البرامج المستدامة مع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بوصفها قضية قائمة بذاتها، بل هو دمج (أو "تعميم") للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في المشاريع والبرامج والإدارات وقطاعات المنظمات على الصعيد القُطري. ولا ينبغي عزل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين – التي غالباً ما توصف بأنها مسألة شاملة لهذا السبب – عن مجالات التخصص الأخرى. ينبغي تعميم الخطوات المتخذة لتجنب حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيين (تسمى أيضاً بأنشطة "المنع" و"الحد من المخاطر") في كل جانب من جوانب الاستجابة الإنسانية/التنموية. لا تتطلب الحماية المستدامة من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إنفاق المال وبذل الوقت على مبادرات جديدة ومنفصلة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. بل يتطلب الأمر أخذ الوقت الكافي للنظر في إمكانية الاستعانة في كل نشاط تقوم به المنظمة – سواءً في تقديم العون أو العمل مع المجتمع المحلي أو جهات فاعلة محلية أو إدارة المكتب –للحد من إحتمالية إفلات الموظف من العقاب بعد ارتكابه سوء سلوكٍ جنسيّ. لذلك من الهام إدراج مؤشرات وأنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وما إلى ذلك في الأنشطة اليومية لجميع القطاعات والإدارات. ومن الأهمية بمكان، على وجه الخصوص، أن يكون لديك روابط قوية مع الزملاء في المساءلة أمام السكان المتضررين والزملاء المعنيين بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية وحماية الطفل والنوع الاجتماعي بسبب أوجه التشابه والتداخل المتأصلة مع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

15- كيف يمكننا "ملاءمة" البرنامج المشترك بين الوكالات المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع السياق الذي يعمل به؟

يُقصد "بملاءمة" أو "توطين" برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ببساطة أن البرنامج بحسب تصميمه وتنفيذه يلبي الاحتياجات الحقيقية للسكان المتضررين والواقع الذي يعمل فيه موظفو المساعدات. وهذا من شأنه أن يجعل العمل على الصعيد القُطري أكثر مساءلة وفاعلية. ينبغي أن تكون خطة عمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين – بوصفها أداة أساسية لمراقبة أنشطة الشبكة – مناسبة للسياق. بمعنى أن تكون موجهة من قِبل أعضاء المجتمع وقائمة على أساس ما يحددونه من احتياجات. يتم "ملاءمة خطة العمل مع السياق" عندما تتضمن أنشطة مصممة لتقليل احتمالية حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الاستجابة وتقوية المنظمات

للاستجابة للاستغلال والاعتداء الجنسيين بفاعلية بناءً على الاحتياجات والفجوات كما حُدِدت في تقييم المخاطر.

تتمثل الوسيلة الأساسية لضمان أن يكون برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مناسباً للسياق من خلال العمل مع المجتمع المتضرر. هناك كثيرٌ من الأدوات لدعم مناقشات مجموعات التركيز، واستطلاعات الرضا ووسائل أخرى لإشراك المجتمع لمعرفة تفضيلاتهم، هذا إلى جانب الأعراف الاجتماعية والحواجز اللغوية وغيرها من الأدوات الأخرى الرامية لتكييف برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم. تُعد الحاجة إلى هذه المشاركة المجتمعية المبكرة والمنتظمة أحد الأسباب التي تشجع بشدة شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على العمل بالتنسيق الوثيق مع مجموعة عمل/أصحاب المصلحة المعنيين بالمساءلة أمام السكان المتضررين على الصعيد القُطري (راجع قسم الأساسيات (د)).

تشمل الوسائل الشائعة لوضع برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في سياقه ترجمة المواد إلى لغة (لغات) محلية، والاختيار الواعي لقنوات الشكاوى لسد الفجوات في السبل المتاحة للسكان الضعفاء وتصميم رسائل توعية مجتمعية بناءً على المعايير الثقافية حول الجنس وبدء تنفيذ خطة عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على أساس العلاقات الجارية مع الجهات الفاعلة المحلية. غالباً ما يُنظر إلى أن هناك حاجة إلى برامج مختلفة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في حال وجود أزمة معقدة مقارنة ببيئة مستقرة. في حين أن استراتيجية كيفية تنفيذ الأنشطة ستختلف بالفعل (راجع السؤال الشائع رقم 1)، فإن الأنشطة الأساسية الملازمة لأي برنامج للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تظل كما هي بغضّ النظر عن الإعداد.

تتمثل إحدى الطرق الملموسة للملاءمة مع السياق في التأكد من أنّ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات تحترم القوانين الوطنية ذات الصلة. يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تضطلع بدورها في تحديد وصياغة القوانين الوطنية التي ستؤثر على الاستغلال والاعتداء الجنسيين وإرفاقها بإجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. من الهامّ أيضاً أن تكون على دراية بالتأثيرات الثقافية والقانونية والدينية التي تؤثر على كيفية الإبلاغ عن الشكاوى. وهذا يشمل مخاوف من الانتقام بسبب الإبلاغ عن (وتلقّي) حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين الصادرة من داخل المجتمع وداخل الوكالة، وضمان توافر الإجراءات الأمنية المناسبة.

يمكن لشبكة الحماية و/أو منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الاضطلاع بدور رئيسي في نشر التوعية بالنظام القانوني للبلد المعني وبقوانين الإبلاغ الإلزامية، بالإضافة إلى التداعيات القانونية والثقافية والاجتماعية للضحايا (على سبيل المثال، احتمال احتجاز الضحايا). يجب على هذه الجهات الفاعلة التأكد من أن الموظفين المعنيين بتلقي مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين على دراية بالقواعد المعمول بها في الأمم المتحدة بشأن الإبلاغ الإلزامي وقوانين الإبلاغ الإلزامية الوطنية.

16- كيف ننفّذ برنامجاً مشتركاً بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في سياق التشغيل عن بُعد؟

هناك تحديات مرتبطة بتنفيذ برنامج مشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في سياق الإدارة عن بُعد. ولأن الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية لا تنفّذ بشكل مباشر مبادرات مشاركة المجتمع وقنوات تلقّي الشكاوى والأنشطة الأخرى المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإنّ ما تمارسه الاستجابة الإنسانية من إشراف على البرنامج يكون محدوداً. من الهام أن نلاحظ أنّ مخاطر حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا يزيد بالضرورة مباشرةً في عملية الإدارة عن بُعد؛ ومع ذلك، تزداد صعوبة رصد هذه المخاطر على نحو ملحوظ.

تتمثل أفضل الممارسات في بناء علاقات قوية مع الموظفين الميدانيين والجهات المنفذة المحلية الأخرى، وتخصيص أولوية كافية لبناء قدراتهم على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يُعد تعزيز برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للشركاء المنفّذين مسؤولية أساسية لجميع وكالات الأمم المتحدة بموجب بروتوكول الأمم المتحدة بخصوص إدعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي تتضمن شركاء منفّذين ولكنها تكتسي أهمية عندما يعتمد تنفيذ برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشترك بين الوكالات كلياً على المنظمات غير الحكومية المحلية التي تتفاعل مباشرة مع السكان المعنيين. يُعد رفع الوعي بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال تدريب المدربين، بحيث يمكن نقل المعرفة إلى جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة، بمثابة ممارسةٍ سليمة يجب اتباعها. يمكن لدعوة المنظمات المنفّذة للمشاركة في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تسمح بمشاركة المعلومات وتحسين المراقبة، حيثما كان ذلك ممكناً ومتى سمحت إجراءات السفر بذلك.

قبل إجراء نشاط جديد للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، من الهامّ التحقق مع القطاعات الأخرى والمجموعات ومجموعات العمل، وما إلى ذلك، ما إذا كان قد سبق تنفيذ أنشطة مماثلة وما هي الأدوات والموارد القابلة للتعديل الموجودة أساساً. بما أن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين قضية شاملة، فمن الممارسات السليمة استخلاص الدروس من الجهات الفاعلة والمبادرات الأخرى. على سبيل المثال، قبل إجراء تقييم مشترك للمخاطر، يجب على الشبكة التحقق مما إذا كانت المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي أو مجموعة الحماية قد أجرت بالفعل تقييماً للمخاطر لاستقاء الأدلة على مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وبالمثل، قبل تصميم حزمة جديدة لنشر التوعية على الصعيد القُطري، فمن الممكن أن يكون

أعضاء الشبكة الفرديين قد صمموا بالفعل تدريبات على مدونة قواعد سلوك ملائمة للسياق ويمكن للشبكة أن تُدرج فيها محتوى الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. قبل وضع خطة عمل جديدة لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يُستحسن مقارنة خطط العمل الحالية الأخرى الموجهة نحو الحماية ومقارنة نموذج التعميم الخاص بها مع المجموعات الأخرى.

تُعد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المنتدى المثالي لمقارنة الموارد الحالية وإدراج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في ما هو موجود أصلاً. ويكمن الغرض من الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في توفير الوقت والجهد على المنظمات من خلال تلافي الازدواجية وتعزيز الدروس المشتركة.

الوقاية

17- ما هي العوامل الفاعلة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

بالنسبة إلى جميع السنوات التي كُرّسَت لمكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسيين منذ عام 2002، كان هناك قليلٌ من البيانات لإظهار ما يصلح بالفعل لوقف الاستغلال والاعتداء الجنسيين قبل حدوثه. لذلك، فإننا نفعل ما في وسعنا على أساس نظرية الردع والحِس السليم. تُركّز الأساليب التي أثبتت فاعليتها لردع سوء السلوك في الممارسة الإجرامية على تغيير رغبة الجاني المحتمل أو نيته في الإساءة، وزيادة خطر الإمساك به أو خشية ذلك، وتقليل فرصة ارتكاب الجريمة.

بتطبيق هذه النظرية على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يمكننا أن نرى أنه من المرجح أن تمنع أنشطة الوقاية التي تركز على كسب التأييد وتحسين إنشاء البرامج على نطاق المنظومة ككل الحالات الفردية لسوء السلوك. وهذا يضع تركيز الأمم المتحدة الأخير على تغيير الثقافة و تقارير الأمين العام في صورة إيجابية. ومن المُرجح إلى حد معقول أنّ تقلل ثقافات العمل، التي تُظهِر بوضوح على أعلى مستوى عدم التسامح مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، من ارتكاب الانتهاكات عن عمد. علاوةً على ذلك، قد تجعل البيانات الشفافة حول الإجراءات التأديبية المتخذة ضد مرتكبي جرائم الاستغلال والاعتداء الجنسيين، الجاني المحتمل يعيد تفكيره خوفاً من العواقب المحتملة.

يمكننا تحسين مستوى الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بشكل ملحوظ في تدريباتنا وعند وضع البرامج. ويُعد خطوة أولى ممتازة أن تلتزم جميع المجتمعات الإنسانية على مستوى الأمم المتحدة بإجراء تدريبات شاملة لجميع الموظفين على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين – إذ يتعيّن على جميع الموظفين أن يعرفوا ماهية الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والسلوك المناسب وكيفية الإبلاغ عن سوء السلوك. لكن تدريبات الموظفين وحدها لن تقنع الجاني المحتمل بعدم الإساءة، كما أنها لا توجه الموظفين نحو كيفية اتخاذ إجراءات إيجابية في عملهم اليومي لتقليل فرصة حدوث الانتهاكات.

لذا نحتاج إلى تركيز مزيدٍ من الاهتمام على أنشطة الحد من المخاطر على مستوى المنظومة والتي تجعل جميع البرامج أكثر أماناً للسكان المتضررين. لقد أسدى نطاق مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV AoR) ومجموعة الحماية العالمية (Global Protection Cluster) خدمة هامة في مجال " إنشاء برامج أفضل" في السنوات الأخيرة ويمكن لأصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يتعلموا كثيراً من إطار العمل هذا لتعزيز جميع القطاعات لتقديم الأنشطة بطريقة تقلل من فرصة حدوث مثل هذه الانتهاكات. سيساعد زيادة التعاون مع الجهات الفاعلة في مجال الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية على المستويين الميداني والعالمي بشأن استراتيجية الوقاية في تقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين أكثر بكثير من مبادرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المنعزلة.

18- لماذا نحتاج إلى تدريبات متكررة للموظفين حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

في حين أن التدريبات الأساسية على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وحدها لن تمنع وقوع مثل هذه الحوادث، إلا أنها خطوة أولية في أي برنامج للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يستطيع من خلالها جميع الموظفين فهم ومعرفة السلوك المناسب وكيفية الإبلاغ عن السلوك غير المناسب. إنّ دور الأمم المتحدة المعني بضرورة تدريب جميع الموظفين على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أمر معقد من الناحية العملية بسبب التغير الدوري للموظفين، لا سِيّما في سياقات الطوارئ المدعومة من قبل فِرق التدخل السريع. كما أنّ الإدارة التي تقدم تدريبات متكررة للموظفين تعمل على زيادة احتمالية حصول جميع الموظفين على التدريب المتاح لهم وتنقل كذلك رسالة مفادها أن القيادة تأخذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على محمل الجد.

لا ينبغي الخلط بين تقديم فرص منتظمة للتدريب على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتكرار نفس المحتوى لنفس الموظفين. من المُجدي التأكيد باستمرار على الرسائل الرئيسية، لكن لا تهدف التدريبات المتكررة إلى إشغال الموظفين عن عملهم من أجل نفس محتوى الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين كل ثلاثة أشهر. ولكن بالأحرى أن تكون التدريبات فرصة لتعزيز الأساسيات، وإطلاع الموظفين على التطورات الحالية في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومعالجة الأسئلة والتحديات التي يطرحها الموظفون حول تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في عملهم. وبهذه الطريقة، تصبح التدريبات المنتظمة منتدى للحوار المفتوح الذي يسمح بإثارة المخاوف وتخفيف الشكوك.

19- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تدعم تدريبات الموظفين؟

لا تُعنى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على نحو جماعي بتدريب جميع الموظفين على الصعيد القُطري على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. تُعد تدريبات الموظفين، بما في ذلك التدريبات التمهيدية والتنشيطية حول معايير السلوك للموظفين، مسؤولية تنظيمية فردية تتماشى مع المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

غالباً ما يتولّى تدريب الموظفين وتدريب الشركاء المنفذين نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي تمثل منظمتها في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. لذلك، تحتل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مكانة مثالية لمتابعة تدريبات الموظفين على الصعيد القُطري لتجنب الازدواجية وتنسيق الرسائل. وعلى وجه الخصوص، يجب أن تُدرِج شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين رسائل منسّقة حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في تدريب الموظفين (ومن يمكنه الإبلاغ، وكيفية الإبلاغ وكيفية عمل إحالة الشكاوى). بما إنّ هذه المعلومات الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة على الصعيد القُطري لن تُدرج في تدريبات الموظفين في منظماتهم، ينبغي لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشاركة بفاعلية مع المنظمات من خلال نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للتأكد من تضمين هذه المعلومات. كما لوحظ من الممارسة أيضاً أنه نادراً ما يوجد محتوى كافٍ في التدريبات التنظيمية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين حول كيفية تقديم الشكاوى وتقريباً لا توجد معلومات حول كيفية الوصول إلى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. يتمثل دور الشبكة في تقديم هذا المحتوى. وكعقبة إضافية، فإن كثيراً من الوكالات الكبرى لديها دورات تدريبية على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين حددها المقر الرئيسي والتي قد يكون تعديلها شبه مستحيل. وبذلك قد تحتاج شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى توفير الرسائل الأساسية لمشاركتها مع الموظفين خارج التدريبات (على سبيل المثال من خلال الملصقات أو الكتيبات الإعلامية).

بوصفها أداةً لنشر التوعية، تشتمل بطاقات الجيب "لا يوجد عُذر" (No Excuse) التابعة للأمم المتحدة على بيان موجز سهل الحمل لقواعد الأمم المتحدة والمحظورات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين وتوفر تفاصيل الاتصال للإبلاغ عن المزاعم. تتوفّر بطاقة "لا يوجد عُذر" (No Excuse) في جميع اللغات الرسمية وبعض اللغات المحلية، ويمكن تخصيصها لتلبية احتياجات المنظمات الفردية.

يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الاحتفاظ بقائمة من يقدم كل تدريب وكذلك من خضع (ومَن لم يخضع للتدريب بعد). ومتى كان ذلك ملائماً، يمكن لشبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين النظر في خيار تطوير تدريب مشترك بين الوكالات أو المشاركة والإشارة إلى المواد ذات الصلة عند الضرورة. ويمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أيضاً تقديم الدعم في ملاءمة التدريبات العالمية بمحتوى وترجمات محلية.

نشر فريق العمل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالمساءلة أمام السكان المتضررين/الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وبالتعاون مع منظمة مترجمين بلا حدود نسخة بلغة مبسطة من المبادئ الأساسية الستة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مُترجمة إلى 101 لغة.

يمكن للشبكة، متى كان ذلك مناسباً وعملياً، التواصل لدعم المنظمات غير المدربة. عند وجود عدد كبير من المنظمات على الصعيد القُطري تفتقر إلى القدرة الداخلية لتدريب موظفيها، يمكن للشبكة تنظيم تدريب مدربين لنقاط الاتصال كي تعمّ المعرفة، أو تنسيق تدريبات الشركاء مع شريك أو اثنين من شركاء الأمم المتحدة المشتركين لضمان فهم المنظمات الصغيرة مسؤوليات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بموجب اتفاقيات الشراكة الخاصة بهم.

20- ما التدريبات التي يمكن أن تساعد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في ترتيب أولوياتها؟

- يُمكن أن تساعد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في تنسيق التدريبات لجميع نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بشأن الأدوار والمسؤوليات المحددة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يجب أن تتسم نقاط الاتصال بالقوة المطلوبة في ما يتعلق بالمعرفة بأساسيات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين واستيعاب كيفية دعم منظماتهم وفقاً للمعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وأن يكونوا، على أقل تقدير، على دراية بخطة العمل للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري.

- نظراً لأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات ستتلقى شكاوى حول كثيرٍ من القضايا المختلفة، بما في ذلك التغذية الراجعة على البرامج، يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تدريب القطاعات/المجموعات على ما تفعله آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات وإعدادها لتلقي الشكاوى من هذه الآليات إذا كانت تتعلق بالبرامج الخاصة بها. وفي نفس الوقت، إذا كانت آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات تراقب الاتجاهات المتعلقة بزيادة مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين في مجالات محددة من البرامج، يجب أن يكون منسّق (منسّقو) المجموعة المَعني على استعداد للتعاون مع شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

- يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تدريب مقدمي خدمة مساعدة الضحايا على كيفية التعرف على الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والاحتياجات الخاصة للناجين من هذه الجرائم (انظر الأسئلة الشائعة 37)، وتجهيزهم لقبول الإحالات من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية ودعم الناجين للإبلاغ إذا كان مرغوباً.

- ينبغي دعم رؤساء المنظمات بشأن النُظُم المؤسساتية التي يتعيّن عليهم وضعها موضع التنفيذ، وما يعنيه الإشراف النشط على برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وتقديم الدعم المناسب لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ويمكن لمنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بدعم من الشبكة عقد حلقة عمل لهيئة الرقابة على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، و/أو جلب دعم عالمي لعقد مثل هذه الفعالية. للتقدم بطلب لمهمة دعم عالمية، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني helpdesk-aap-psea@unhcr.org أو PSEA-CBCM@iom.int.

21- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تساعد أقسام الموارد البشرية على منع الاستغلال والاعتداء الجنسيّين؟

تُعنى إدارات الموارد البشرية بدور هامّ في الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. حيث يمكنهم المساعدة في إبعاد الجناة عن المنظمة من خلال التأكد من وجود ممارسات للحماية من توظيف الأشخاص الذين يوجد ادعاء (لم يُبتّ فيه) بسوء السلوك ضدهم. كما يمكن للموارد البشرية إدراج محتوى الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في التدريبات التمهيدية للموظفين وعقود الشراكة ومعايير تقييم الوظائف، وكل ما يؤدي إلى بناء ثقافة أفضل.

لمزيدٍ من المعلومات عن الممارسات الجيدة في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في أقسام الموارد البشرية، راجع الدليل المرجعي السريع لتنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التابع لتحالف المعيار الإنساني الأساسي.

على الصعيد التنظيمي، توفر نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين رابطاً مباشراً لهياكل الموارد البشرية داخل منظماتهم، ويجب على الإدارة توفير منتدى للموارد البشرية للعمل مع نقطة الاتصال وتحديد أفضل طريقة يمكن للمنظمة من خلالها دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في ممارساتها. يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ومنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الاضطلاع بدور رئيسي في ضمان تدفق أفضل الممارسات إلى المنظمات على الصعيد القُطري، من خلال دعم نقاط الاتصال برسائل رئيسية للموارد البشرية، وتقديم دورات تدريبية عند الطلب في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تستهدف الموارد البشرية تتعلق بدورها في الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

ينبغي لنقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تتشارك مع الموارد البشرية التابعة لها المبادرتَين العالميتين التاليتين اللتين قد طُرحتا لمنع إعادة توظيف الجناة.

- أداة "Clear Check" وهي قاعدة بيانات تتوخى الحيلولة دون توظيف أو إعادة توظيف موظفي الأمم المتحدة داخل المنظومة ممّن صُرفوا من الخدمة بسبب مزاعم مثبتة بارتكابهم استغلالاً أو اعتداءً جنسيَّين، أو ممّن غادروا منظمةً ما بينما لم يُبتّ في نتيجة التحقيق معهم بعد.
- خطة الإفصاح عن سوء السلوك التابعة للجنة التوجيهية المعنية بالاستجابة الإنسانية وتحدد الحد الأدنى من المعايير للمنظمات لمشاركة المعلومات في إطار عملية التوظيف الخاصة بها في ما يتعلق بالأشخاص الذين ثُبت بالأدلة ارتكابهم لانتهاكات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أو التحرش الجنسيّ في أثناء العمل. يوجد حالياً 14 منظمة تقوم بتنفيذ الخطة أو في طور تنفيذها.

إشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين

22- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إشراك المنظمات المحلية غير الحكومية على الصعيد القُطري؟

تؤكد الممارسات السليمة بشدّة على إشراك المنظمات المحلية في تصميم وتقديم برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد القُطري. تدعم المدخلات والمشاركة من المنظمات المحلية عملية المساءلة، حيث تعمل هذه الكيانات عن قرب مع أعضاء المجتمع. يُقصد بهذا التقارب – لاسيّما في الاستجابات التي تتم إدارتها عن بُعد (راجع السؤال الشائع رقم 16) أنه من المرجح أن يكون موظفو المنظمات المحلية أكثر دراية بمخاطر وحوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتفضيلات المجتمع لجعل البرنامج أكثر فاعلية؛ ومن ثمّ يمكن أن يؤدي ارتباطهم المباشر بالمجتمع إلى زيادة فرص ارتكاب سوء السلوك الجنسيّ. قد يكون لهذه الكيانات أيضاً حضور في المجتمع قبل فترة طويلة من وجود الأمم المتحدة/المنظمات الدولية غير الحكومية وبعده؛ ويمكن أن يؤدي تأمين مشاركتها في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى تعزيز استدامته بعد تغير السياق. وبالتالي، تتمثل أفضل الممارسات في إشراك المنظمات المحلية في الاستجابة من خلال السعي للحصول على مساهمتها ومشاركتها، وتوعية الجميع بإطار العمل الإنساني/ إطار عمل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على نطاق الأمم المتحدة، وتعزيز أنظمتها الداخلية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (قواعد السلوك ومعالجة الشكاوى وما إلى ذلك).

يكمن دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (أو في حالة غيابه دور شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين) في الوصول إلى الأعضاء من خارج الشبكة وتشجيع المشاركة في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. تشمل الرسائل الرئيسية في خلال هذا التواصل مشاركةَ منافع وضع التزامات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع المنظمات. في بعض السياقات، تعد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إحدى الطرق الوحيدة التي يمكن للمنظمات الصغيرة من خلالها أن يكون لديها منتدى لإشراك كيانات الأمم المتحدة، وقد عززت هيئة تنسيق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الشراكات على الصعيد القُطري بوجه عام.

يمكن أن يتخذ إشراك المنظمات المحلية عِدة أشكال، بما في ذلك دعوتها بصفة أعضاء كاملي العضوية في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، لتوقيع إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، أو للانخراط في أنشطة خطة عمل متحفظة. ستكون هناك حاجة عملية إلى تحقيق التوازن بين وجود شبكة شاملة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين متاحة لجميع المنظمات مع تنسيق يُمكن إدارته على مستوى الشبكة. في حين أنّ استقطاب المنظمات غير الحكومية المحلية إلى الطاولة بوصفهم أعضاء كاملين في الشبكة هو من الممارسات السليمة، إلا أن وجود عدد كبير من المنظمات في كثير من السياقات – إلى جانب التفاوت الكبير في قدرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين – يمكن أن يجعل من اجتماعات الشبكة والتعاون بلا جدوى. ستحتاج هيئة الإشراف على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التابعة للإدارة العليا (فريق الأمم المتحدة القُطري/فريق العمل الإنساني القُطري/جهات أخرى) إلى تحديد نطاق عضوية الشبكة الخاصة بها. ومن بين الممارسات التي تختبرها البُلدان هي أن يكون لديها شبكة شاملة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وفريق عمل أصغر من نقاط الاتصال الموجودة داخل تلك الشبكة من المنظمات التي لديها الوقت والقدرة على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لتنسيق مخرجات البرنامج، مما يجعل من اجتماعات الشبكة منتدىً شاملاً لمشاركة المعلومات وإثارة التحديات وتأمين الدعم لمخرجات فريق العمل. تتمثل إحدى الممارسات الأخرى في ضم ممثل للتحالف القُطري للمنظمات غير الحكومية في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ إذ يُتيح ذلك لجميع أعضاء الشبكة تقاسم العبء على قدم المساواة ويمكن استغلال الاجتماعات لإثارة أي قضايا تتعلق بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ويقوم ممثل التحالف بطرح قرارات الشبكة والدعوة إلى تقديم مدخلات لأعضاء تحالف المنظمات غير الحكومية.

عندما تقتصر شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على وكالات الأمم المتحدة، فإن برنامج الحماية الجماعية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين سيكون متاحاً للمنظمات المحلية فقط من خلال شراكاتها مع وكالات الأمم المتحدة (راجع السؤال الشائع رقم 24). وممّا لا شك فيه أن هذا يزيد بدوره من العبء على وكالات الأمم المتحدة لنشر مستجدات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وفرص بناء القدرات بشكل ثنائي لشركائها المنفّذين. إن شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الشاملة ليست فقط أكثر شفافية بالنسبة إلى المنظمات الأصغر ولكن يمكنها أيضاً دعم أعضاء الأمم المتحدة في الوفاء بمسؤولياتهم تجاه شركائهم المنفذين في منتدى مجتمعي.

23- كيف تشرك شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الشركاء المنفّذين؟

عند التعامل مع شركاء منفّذين تقع على عاتق وكالة الأمم المتحدة في البلد مسؤولية تقييمهم، وإذا لزم الأمر، رفع مستوى وعيهم بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتعزيز قدراتهم من لحظة اختيارهم. ومن الناحية العملية، من مصلحة المجتمع الإنساني/على مستوى الأمم المتحدة بأكمله أن تتمتع جميع المنظمات بقدرة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (انظر مقدمة دليل أفضل الممارسات للاطلاع على رسائل رئيسية تبيّن لماذا تُعدّ الحمايةُ من الاستغلال والاعتداء الجنسيين شأنَ الجميع). يُقصد "بالقدرة على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين"، في الحد الأدنى: وجود فهم واضح لما يعنيه الاستغلال والاعتداء الجنسيين وما هي واجبات ومسؤوليات الموظفين في منع الحوادث والإبلاغ عنها، والقدرة على التعامل مع مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين بما في ذلك قواعد السلوك أو السياسة التي تحظر ارتكاب أعمال الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتسمح باتخاذ إجراءات تأديبية ضدها.

إن الالتزام لدى وكالات الأمم المتحدة بتقييم وتهيئة الشركاء المنفّذين مُدرج في بروتوكول الأمم المتحدة بشأن مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشتملة على الشركاء المنفّذين، الذي تم اعتماده في عام 2018 لضمان عدم شراكة وكالات الأمم المتحدة مع المنظمات التي تعجز عن معالجة الاستغلال والاعتداء الجنسيين. في عام 2019، طورت اليونيسف مجموعة أدوات الشريك المنفّذ، بما في ذلك التقييم الذاتي والتوجيهات ذات الصلة للشركاء المنفّذين لتعزيز سياساتهم وإجراءاتهم للمساعدة في تنفيذ البروتوكول. بالإضافة إلى ذلك، تعمل فرقة العمل داخل مجموعة العمل التابعة للأمم المتحدة المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسيين على التوصل إلى اتفاق بشأن الحد الأدنى من المعايير لتقييمات الشركاء المنفذين للحد من عدد المرات التي تحتاج فيها الوكالة الشريكة إلى التقييم.

ينبغي لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بصفتها تحالفاً للأمم المتحدة ومن الناحية المثالية المنظمات غير التابعة للأمم المتحدة، إشراك المنظمات غير الحكومية على أنهم شركاء متساوين (انظر السؤال الشائع رقم 23). ومع ذلك، يمكنها دعم أعضاء الأمم المتحدة على نحو إضافي لبناء قدرات الشركاء المنفذين لديهم من خلال تنظيم مبادرات توعية مشتركة والاحتفاظ بسجل للتدريبات/التقييمات التي أُجريت. يمكن للشبكة، على سبيل المثال، جمع الأموال لجلب مدرب خارجي لتقديم ورشة عمل حول تطوير/تعزيز سياسات وإجراءات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مثل التدريب الخاص بتحقيقات الاستغلال والاعتداء الجنسيين الذي يقدمه تحالف المعيار الإنساني.

من الهامّ لأعضاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يتذكروا أنّ ليس جميع الشركاء المنفّذين يملكون نفس القدرة على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وأن شريك المنفذ غالباً ما يكون منظمة دولية غير حكومية أو منظمة أخرى لديها هيكل داخلي قوي للغاية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وهذا هو سبب الاعتماد على التقييمات في أثناء اختيار الشريك، وهو مُجدداً سبب اعتبار وجود المنظمات غير التابعة للأمم المتحدة كأعضاء في الشبكة من الممارسات السليمة.

24- كيف يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تدعم توعية المجتمع؟

في حين أن كثيراً من المنظمات تنخرط في أنشطة التوعية الخاصة بها حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين دعم هذه الأنشطة من خلال اتخاذ رسائل رئيسية مشتركة. يوفر أعضاء الشبكات الذين يعملون معاً على

مبادرات إرسال الرسائل الوقتَ والجهدَ لجميع المنظمات ويساعد ذلك على تعزيز وجعل الرسائل المجتمعية حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للمجتمع متسقة على الصعيد القُطري. يمكن للشبكة أن تعزز الرسائل المشتركة حول حقوق السكان المتضررين، وذلك في ظل حقيقة أن المساعدات الإنسانية غير مشروطة بالخدمات الجنسيّة، والسلوك المناسب للموظفين وكيفية الإبلاغ عن الشكوى. تتمثل إحدى الطرق البسيطة للمراسَلة المشتركة في تصميم جميع أعضاء الشبكة لملصق، مع ترك مساحة فارغة لإدراج محتوى خاص بكل منظمة على حدة. على سبيل المثال، يمكن استخدام نفس الملصق حول كيفية الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين من قِبل جميع المنظمات، مع إدخال كل منظمة معلومات الإبلاغ الخاصة بها على الملصق الخاص بها. ويُساعد ذلك في توفير الوقت والجهد الذي كانت ستبذله كل منظمة حال تصميم حملتها الخاصة بها بمفردها، مع تقديم رسالة موحدة للمجتمع بأسره.

25- كيف تتعامل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع القطاعات/ المجموعات؟

يعمل منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والشبكة معاً وينسقان مع جميع المجموعات/ القطاعات لضمان تعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في أثناء التخطيط ووضع السياسات ووضع البرامج. ويُقصد بتعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين العملُ مع جميع أصحاب المصلحة على مستوى جميع البرامج الإنسانية أو التنموية للحد من مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين بوصفها قضية شاملة. كما يُعد العمل مع المجموعات أو القطاعات – بكونها هيئة التنسيق الحالية لكل قضية قطاعية – وسيلةً ناجعة لتعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. إذا لم تكن مشاركاً في استجابةٍ لدى منظومة مجموعة نشِطة، هناك جهات لا تزال تُعنى بتنسيق العمل على هذه المجالات القطاعية، مما يعني أنّ الدروس والممارسات المُستقاة من تطبيق منظومة المجموعات تظلّ سارية.

يضطلع منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بدورٍ رائد في التنسيق مع منسِّقي المجموعات نيابة عن شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وفي حال عدم وجود منسّق معني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فسيقود هذه المشاركة الرؤساء المشاركون بالشبكة، من أعضاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أصحاب الصلات والعلاقات الوثيقة بكل مجموعة (على سبيل المثال، نقطة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتابعة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والتي تتواصل مع مجموعة الحماية).

من الناحية العملية، ستكون المشاركة مع المجموعات وفق سياق وشخصية محددة، لذلك من المفيد لأصحاب المصلحة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يكون لديهم خطة واضحة ذات نقاط دخول محددة، لتوجيه كل مجموعة إلى استهداف الأنشطة في كامل دورة البرنامج، وبغية مقاربة كل مجموعة والعمل معها على حِدة. ستحتاج كل مجموعة إلى رسائل مستهدفة ومحددة حول مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل برامجها. على سبيل المثال، يتزايد خطر وقوع الاستغلال والاعتداء الجنسيين نتيجة لقضاء مزيد من الوقت على مقربة من المستفيدين (مثل توزيع الأغذية). ومن الهامّ العمل مع المجموعات لتحديد نقاط المخاطر المتزايدة الخاصة بها، واستهداف هذه المخاطر بمزيد من تدابير السلامة. يتمثل دور منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/الرئيس المشارك في الشبكة في استكشاف وبلورة الأنشطة الملموسة التي تُنفذ مع كل مجموعة والمساعدة في تطوير خطة عملها أو – في كثير من الأحيان – دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في خطط العمل الحالية لهذه المجموعات.

إنّ مجموعة التنسيق بين المجموعات هي منتدى لتعزيز تعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وإشراك رؤساء المجموعات. يجب أن يقوم منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (أو الرؤساء المشاركين بالشبكة) بتمثيل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتقديم التحديثات عن أنشطة الحماية ذات الصلة خلال الاجتماعات بين المجموعات وتقديم التقارير إلى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين حول التطورات والمُستجدات التي قد تؤثر على تنفيذ خطة العمل المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وفي الوقت ذاته، لا بُد من تحفيز وتشجيع منسِّقي المجموعات على حضور اجتماعات شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بغية تحسين التنسيق الثنائي بين المجموعات والشبكة.

قد يكون لدى بعض المجموعات (الفرعية) ومجموعات العمل الأخرى، مثل تلك المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين/التواصل مع المجتمعات ومجموعة العنف القائم على النوع الاجتماعي ومجموعة الحماية ومجموعة حماية الطفل، مسؤوليات خاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مُدرجة في وثيقة مهامها. وعلى غرار ذلك، تعتمد بعض نواتج برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل آليات الشكاوى والتغذية الراجعة ومساعدة الضحايا) على العمل الذي يخضع لمسؤولية هذه الجهات الفاعلة. وبالتنسيق مع هذه الجهات الفاعلة الخاصة، يتعين على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تكون على دراية وثيقة بأي أعمال تنفّذها هذه المجموعات بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وذلك لضمان أنها تتماشى مع برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والعكس صحيح لضمان أن برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يتماشى مع مبادئ الحماية والعنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرها. على سبيل المثال، يحتاج منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى العمل مع الجهات الفاعلة المعنية بالحماية وبحماية الطفل لضمان أن برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ملائم للأطفال ويتسق مع خطة الحماية الشاملة في

الاستجابة. ويجب أيضاً التنسيق مع هذه الجهات الفاعلة لتلافي ازدواجية الأنشطة. على سبيل المثال، قد يُجري مستشار النوع الاجتماعي أو منسّق الحماية تقييماً للمخاطر قد سبق إجراؤه للاستجابة، وهو ما سيؤدي إلى ازدواجية أي نتائج لأي تقييم لاحق لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تُدرج هذه الصلات الخاصة بين أصحاب المصلحة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي والجهات الفاعلة المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين في قسم الأساسيات (الأجزاء (ج) و(د)).

26- كيف يتعامل أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع الحكومة المضيفة؟

يشتمل دليل أفضل الممارسات على فصل مخصص عن كيفية العمل مع الحكومات المضيفة. عندما يتعلق الأمر بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإن العمل مع الحكومة ينطوي على مجالين رئيسيين: 1) ضمان فهم الوزارات الحكومية المعنية لبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في وقت مبكر، 2) والاتفاق على وسيلة للتعامل مع مزاعم سوء السلوك الجنسي ضد الجهات الحكومية الفاعلة.

يتألّف أصحاب المصلحة الذين سيعملون مع مختلف الجهات الحكومية الفاعلة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من كبار الشخصيات داخل الأمم المتحدة (أو غيرها) ممّن لديهم أساساً علاقة عمل راسخة مع الحكومة. ويتمثّل دور القيادة العليا في توعية الحكومة المضيفة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين باعتبارها أولوية على مستوى الأمم المتحدة. وستضطلع شبكة/منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بدورها لمساعدة القيادة على وضع استراتيجية تتعلق بإشراك الحكومة. وينبغي أن تحدد هذه الاستراتيجية نقاط البدء في كلٍ من الوزارات والإدارات المختلفة ذات الصلة في الحكومة المضيفة، وأن تضع استعراضاً عاماً واضحاً للنتائج المرجوة من المشاركة، فضلاً عن امتلاكها لاستراتيجية اتصال هادفة مع الرسائل الرئيسية المتفق عليها بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. (على سبيل المثال "يحدث الاستغلال والاعتداء الجنسيين في كل مكان، ونحن نريد معرفة المزاعم").

بإمكان الوزارات الحكومية المختلفة والسلطات العسكرية والمدنية أن تلعب دوراً متنوعاً للغاية في الاستجابة للحالات الإنسانية، ممّا سيؤثر على فهمها لإطار الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وعلاقتها المباشرة بالسكان المتضررين. وسوف تتغير العلاقة مع الحكومة المضيفة تغيّراً واضحاً عندما تضطلع بتقديم المساعدة على نحو فعّال نيابةً عن الاستجابة للحالات الإنسانية. وقد يختلف تأثير هذه الجهات كذلك اعتماداً على مدى نشاطها بصفة عامة في هيكل تنسيق الاستجابة (على سبيل المثال، إذا كانوا في فريق قُطري للعمل الإنساني) ومدى قوة قدراتها أو استثماراتها في القضايا المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (على سبيل المثال، إذا كانت الحكومة المضيفة تمتلك تشريعات فعّالة بشأن الاعتداء الجنسي). يجب على منسّق/شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يأخذ هذه العوامل المختلفة في الحسبان عند وضع استراتيجية مُشارَكة.

ولسوء الحظ قد تُسيء جهات فاعلة حكومية كذلك معاملة أعضاء المجتمع المحلي وتستغلهم. ويتعيّن بذلك أن يكونوا جزءاً من تخطيط المنع والاستجابة المستهدف لدى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ويُنصح بالاستعداد للبلاغات الواردة عبر آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات عن سوء السلوك الجنسي المرتكَب مِن جهات فاعلة حكومية. ومن غير الضروري الانشغال في نقاشات حول ما إذا كانت جهات فاعلة حكومية "يمكن أن ترتكب جرائم الاستغلال والاعتداء الجنسيين" أو ما إذا كانت تعتبر قطعاً أحد أشكال سوء السلوك لدى الأمم المتحدة. إذا تناهى إلى عِلم أحد العاملين في المجال الإنساني أو الإنمائي أو لدى بعثة الأمم المتحدة وجود ادّعاءٍ بوقوع اعتداء أو استغلال جنسيين من قبل جهة فاعلة حكومية، يتعيّن عليه حينها معرفة كيفية الإبلاغ عن هذا الحادث. يوصى بإجراء مناقشات مبكرة مع الحكومة المضيفة – باتباع استراتيجية المشاركة الحكومية – حول مسارات الإحالة المناسبة للمزاعم ضد الجهات الحكومية الفاعلة عند الاقتضاء بناءً على العلاقة مع الحكومة. وسوف يُدرج الاتفاق الذي جرى التوصل إليه، أيّاً كان، في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمعات المحلية.

يمكن أن تنطوي الانتهاكات المزعومة من جانب الجهات الحكومية الفاعلة أيضاً على أشكال أخرى من سوء السلوك الجنسيّ، بما في ذلك أشكال العنف الجنسي في حالات النزاع، والتي تستلزم الإحالة إلى آليات أخرى تحكمها القوانين الوطنية والدولية. لذلك، من المفيد وضع مخطط للقوانين الوطنية المتعلقة بالعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسيين وإرفاق هذا المخطط بإجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات لكي نكون على استعداد لمواجهة هذه المشكلة.

لتقديم الدعم في صياغة إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمعات المحلية والتعامل مع الادعاءات ضد الجهات الحكومية الفاعلة، انظر المذكرة الإرشادية (مُرتقبة) حول إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمعات المحلية. وللاطلاع على مخطط مفيد للمهام القانونية المتعلقة بالعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي في الاستجابة للحالات الإنسانية، انظر المرفق رقم 3 من دليل تنسيق تدخلات العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ.

27- كيف ينسِّق البرنامج المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع بعثة الأمم المتحدة؟

في البُلدان التي توجد فيها عملية حفظ سلام أو بعثة أخرى للأمم المتحدة، يتحمل الممثل الخاص للأمين العام مسؤوليات قيادية بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بدعم من فريق السلوك والانضباط الذي لديه مهامه الخاصة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ومن ثَمَّ، فإن بعثة الأمم المتحدة لديها هيكل موازٍ للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للاستجابة للحالات

الإنسانية/الإنمائية في البلد، ويجب أن تشارك هذه الهياكل الموازية بصورة منظمة ومنهجية.

يجب على الممثل الخاص للأمين العام والمنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية توضيح أدوارهم الرقابية المختلفة من أجل تعزيز التنسيق على الصعيد الاستراتيجي للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في وقت مبكر. ويشمل ذلك رئاسة هيئات تنسيق القيادة العليا واستراتيجياتها المختلفة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. لمزيدٍ من المعلومات حول توزيع هذه الأدوار القيادية، راجع دليل الأمم المتحدة (مُرتقب) بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يستطيع منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يلعب دوراً محوريّاً هنا. ففي حين أن المنسّق لا يضطلع بإشراف مباشر على برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التابع لبعثة الأمم المتحدة، فإن دوره مستشاراً للقيادة يجعله على اطلاعٍ بما يمكّنه من دعم جميع قيادات الأمم المتحدة في تنفيذ مسؤوليات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الصعيد الاستراتيجي.

من الأفضل أن تكون بعثة الأمم المتحدة – التي يمثلها فريق السلوك والانضباط – عضواً في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من أجل تعزيز التنسيق بشأن الأنشطة الفنية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. إذ من الممكن أن يساعد التنسيق بين فريق السلوك والانضباط وشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في ضمان تنسيق رسائل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين للموظفين والمجتمع المحلي، وتجنب ازدواجية الجهود، ومشاركة اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيين والدروس المستفادة منها، والتأكد من إمكانية إحالة الشكاوى بين شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وبعثة الأمم المتحدة. وإذا لم تكن بعثة الأمم المتحدة عضواً في هذه الشبكة، يمكن لمنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الاتصال بشكل ثنائي مع فريق السلوك والانضباط بدلاً من ذلك.

كما جاء في دليل أفضل الممارسات، يجب أن يكون لإجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمعات المحلية مسارات إحالة للشكاوى ومساعدة الضحايا للإحالة إلى جهات فاعلة خارج آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. ويشتمل ذلك على القضايا المُحالة إلى بعثة الأمم المتحدة. وتُعدّ مسارات الإحالة هذه هي الحد الأدنى من المشاركة بين بعثة الأمم المتحدة وأعضاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات داخل البلد.

28- كيف ينبغي لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن تتواصل مع الجهات المانحة؟

يمكن للجهات المانحة أن تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين داخل البلد وأن تلعب دوراً هامّاً في مساءلة منظمات الإغاثة الإنسانية. فمنذ عام 2018 على وجه الخصوص، تطلب كثيرٌ من الجهات المانحة "نتائج" الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من المنظمات. إن الطريقة التي تتعامل بها الجهات المانحة مع الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين يمكن أن تؤثر كثيراً على تحديد أولويات الأنشطة على الصعيد القُطري. إذ تؤثر متطلبات الإبلاغ من جانب الجهات المانحة مباشرةً على الأولويات التي تحددها المؤسسات، بما يساهم في دعم تحولها إلى قياس الممارسات السليمة بدلاً من كونها أنشطة نمطية معتادة (على سبيل المثال: "هل لديكم آلية للشكوى؟" مقابل "هل استخدمتم مُدخلات من السكان المتضررين عند تصميم آلية الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بكم؟").

من بين الممارسات السليمة عند وضع ذلك في الاعتبار أن يتعامل المانحون مع شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. كما يمكن أن تشتمل المشاركة على الحصول على عضوية كاملة في الشبكة أو الانضمام إلى الشبكة لعقد اجتماعات مقررة خِصّيصاً لمناقشة نقاط الاهتمام. بل ويمكن للشبكة إبقاء الجهات المانحة على علمٍ بالمبادرات الجماعية الجارية. كما أنها فرصة لمشاركة الممارسات السليمة والرسائل الرئيسية مع الجهات المانحة بما يُعظّم دورَها في دعم الحماية الفعالة من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تولّت فرقة عمل اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين/بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، في عام 2018 وضع الرسائل الرئيسية للجهات المانحة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يُستمد من هذه الوثيقة النقاط الرئيسية التالية التي يجب إثارتها مع الجهات المانحة:

- إنّ وجود عدد كبير من الحالات المبلغ عنها يعني أن آلية الشكاوى موثوقة وذات أداء جيد ومُتاحة السُبل. لذلك، يجب أن تتحول متطلبات الجهات المانحة في ما يتعلق بالإبلاغ من القياسات الكمّية (مثل عدد الحالات) إلى القياسات النوعية (مراجعة متعمقة أكثر في جودة أنظمة الإبلاغ)، إذ إن طلب عدد الحالات وحدَه يعطي انطباعاً بأن الأرقام الكبيرة سلبية.
- إن التمويل الذي يستهدف دعم أنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين يُعدُّ ضرورياً لضمان أن تكون المساءلة أمام السكان المتضررين في صميم جميع أعمال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ولتعزيز تحقيق العدالة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وتوفير التمويل المستدام لآليات الشكاوى.
- من أجل ضمان استدامة برامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ينبغي توفير التمويل المتعدد السنوات لمبادرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، كما ينبغي تقديم الدعم لمنظمات المجتمع المدني (على سبيل المثال: المنظمات التي غالباً ما تكون في طليعة المستجيبين والمنظمات المعنية بتقديم المساعدة القانونية)، ويمكن للجهات المانحة دعم المبادرات التي تهدف إلى دمج المساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في دورة البرنامج الإنساني.

الرصد والتقييم

29- كيف نقيس نجاح برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

تُحدِّد خطة عمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الأنشطةَ التي تهدف الشبكة إلى تحقيقها، بما يتماشى مع الممارسات السليمة على النحو الأمثل، وتستند إلى تقييم المخاطر والتشاور المجتمعي. لذلك، فإن قياس اكتمال أنشطة خطة العمل يُعدُّ إحدى سُبُل قياس النجاح. من الضروري تصميم خطة عمل لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تشتمل على مؤشرات محددة وقابلة للقياس وقابلة للإنجاز وواقعية ودقيقة التوقيت (SMART). كما يجب توضيح من هو المسؤول ومن الذي يخضع للمساءلة ومن يجب استشارته أو إبلاغه (منظومة RACI) بالنسبة إلى كل نشاط. وهذا الأمر من شأنه أن يُتيح إجراء القياس الموضوعي لنواتج خطة العمل ودعم التقارير المنتظمة عن الإنجازات –والتحديات– لكلٍ من الجهات القيادية والجهات المانحة. وعلينا أن نتذكر أنه نظراً لأن المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية هو المسؤول في نهاية المطاف عن نجاح برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإن مسؤوليتهما تتمثّل في حثّ المنظمات على المبادرة بتقديم الموارد المالية والبشرية في حال عدم إنجاز الأنشطة.

ومع ذلك، فإن إنجاز نواتج خطة العمل كان محدوداً، لأنه حتى خطة العمل المنفذة بالكامل لا يمكنها ضمان الهدف النهائي لبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، أي وقوع عدد أقل من حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال وضع برامج أكثر أماناً. إن قياس الانخفاض الفعلي لحوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين من الناحية الواقعية هو أكثر مما يمكن تكليف شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بأدائه، إذ إنّ فهمنا للحوادث غير متوازن بسبب قلة الإبلاغات في كل سياق. وإلى أن نتمكن من زيادة شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين بفاعليّة من خلال إزاحة الحواجز التي تعترض الإبلاغ من أجل فهم عدد الحوادث الحقيقي على نحوٍ أفضل، لا يمكننا إجراء قياس فعال للوقت الذي يتناقص فيه عدد الحوادث. أفضل ما يمكن عمله بعد ذلك هو قياس مدى رضا المجتمع والقدرة على فهم برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين حيث أن المجتمع المحلي هو المستخدم النهائي والعميل لبرنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. إن معرفة ما إذا كان السكان المتضررون يلمسون تحسناً في سلوك مجتمع المساعدات الإنسانية عقب أنشطة برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال مناقشات مجموعات التركيز والدراسات الاستقصائية التي تقيس مدى الرضا وما إلى ذلك، يُعدُّ طريقة مُجدية لقياس مدى تحقيق البرنامج لأهدافه من عدمه.

30- لماذا يجب على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إجراء تقييم مشترك لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

من بين الأنشطة التي تُجريها شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إجراء تقييم مشترك لمخاطر الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وتحديد عوامل الخطر المحتملة ومجالات الاهتمام، مدعومة في ذلك من منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وسوف يُسترشَد بنتائج تقييم المخاطر في اتخاذ القرار الاستراتيجي للقيادة العليا ووضع خطة عمل لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. إنّ توحيد الجهود لتنفيذ الأنشطة معاً يوفر الوقت والجهد ويجعلنا نتلافى الازدواجية كما هي الحال مع كثير من الأنشطة الأخرى للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي تضطلع الشبكة بتنفيذها. ويوفّر التقييم المشترك على أعضاء شبكة متعددين اضطرارهم إلى إجراء تقييمهم الخاص، ويمنح القادة فهماً مشتركاً للنتائج بين جميع الأعضاء.

يمكن لتقييم مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين، اعتماداً على تصميمه، جمع البيانات حول: 1) مخاطر حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيين في هذا السياق، و2) المخاطر المتمثلة في عدم قدرة المنظمات على الاستجابة الفاعلة للادعاء حال وصولها إلى الأشخاص المعنيين. لذلك يمكن استخدام تقييم المخاطر للاسترشاد به في معرفة كيف يمكن للشبكة أن تتخذ خطوات من شأنها تقليل احتمالية حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مثل تعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين)، وخطوات أخرى تهدف إلى صَقل قدرات جميع المنظمات بما يمكّنها من التعامل مع الادعاءات.

يوفّر تقييم المخاطر المشترك خطَّ أساس يجعل من السهل مراقبة النجاح، ويساعد على منع وقوع الاستغلال والاعتداء الجنسيين في المستقبل من خلال تعديل البرنامج، ويزيد من الوعي بمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين أصحاب المصلحة. كما أنّ تقييم المخاطر المشترك يمكن أن يحدد الاتجاهات والأنماط المبكرة للاستغلال والاعتداء الجنسيين التي يمكن للشبكة الاستعانة بها من أجل تقديم إرشادات ملموسة للمنظمات والمجموعات حول كيفية تقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين في برامجها. وعلى هذا النحو، يمكن أن يُمثّل تقييم المخاطر المشترك خطوة أولى ذات أهمية لتعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ويمكن الاستعانة بنتائجه في الاستعراض العام للاحتياجات الإنسانية وبالتالي خطة الاستجابة الإنسانية (انظر الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 48). كما يوفر تقييم المخاطر المشترك أيضاً قاعدة أدلة للأهداف ذات الأولوية للقيادة العليا ويجب استخدامه في تصميم خطة عمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وينبغي مواءمة الأنشطة المستقبلية لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وكذلك أنشطة المجموعة ذات الصلة، وفقاً لنتائج تقييم المخاطر المشترك.

31- كيف تُجري شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تقييماً مشتركاً لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

هناك إرشادات محدودة حول كيفية إجراء تقييم مشترك لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين لأن شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لم تحاول تنفيذها إلا مؤخراً. من واقع الخبرة المكتسبة، ينبغي للشبكات التي تُجري تقييماً للمخاطر أن تنظر أولاً وقبل كل شيء في ما إذا كانت هناك حاجة أصلاً لإجراء تقييم للمخاطر على نطاق واسع، أو إذا كانت التقييمات الحالية التي تُجريها القطاعات الأخرى قد حددت بالفعل عامل "مخاطر وقوع الحوادث". سيكون لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين ارتباطاً ملموساً بنتائج العنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية وحماية الطفل و/أو تقييمات النوع الاجتماعي، لذلك يجب أن تبدأ الشبكة بمراجعة وتقييم البيانات لتقييم المخاطر الأخرى ذات الصلة من أجل توفير الوقت والجهد.

وفي حال وجود حاجة للمزيد من البيانات ينبغي على الشبكة الاستعانة بالملاحظة الميدانية ومقابلات المخبرين الرئيسيين، وذلك لمعرفة، على سبيل المثال، سلوك الموظفين الذين يقدمون المساعدة (على سبيل المثال، هل تفاعلهم الجسدي مع المستفيدين يراعي المعايير الثقافية؟)، ومعرفة الموظفين بمكان الإبلاغ عن سوء السلوك، ووعي السكان بالسلوك السليم للموظفين، وعوامل أخرى اعتماداً على السياق الذي سيحدد مدى احتمالية حدوث سوء السلوك في الوتيرة العادية لأعمال الإغاثة. ومن الهامّ بصفة خاصة تحيُّن الفرص التي تكشف سوء السلوك عندما يتلقى الأشخاص المساعدة أو يحصلون على الخدمات، والتركيز على البرامج التي تزيد بها احتمالية وقوع الاستغلال والاعتداء الجنسيين بسبب الضعف الشديد والتقارب البدني الوثيق مع الموظفين. وقد يكون من الجدير إجراء تدريب على المراقبة الميدانية مع الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي و/أو النوع الاجتماعي و/أو حماية الطفل لتبادل الدروس عبر القطاعات وتلافي ازدواجية الجهود على حدٍ سواء.

تشتمل إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي على تفاصيل وافرة حول مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي التي يجب البحث عنها في مختلف القطاعات على امتداد دورة البرنامج.

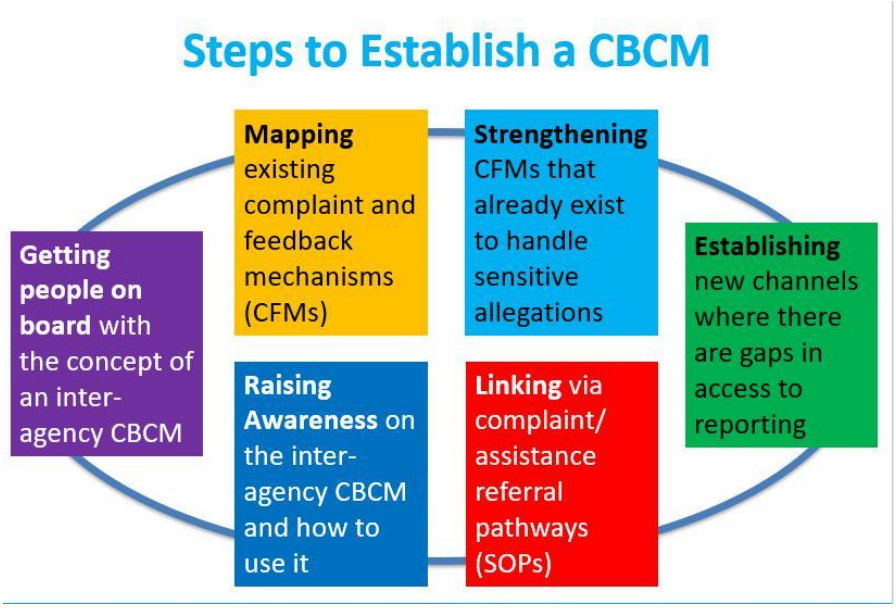
من أجل تحديد مخاطر سوء التعامل مع الشكاوى، يجب أن ينظر التقييم أيضاً في هياكل المنظمة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما. وهذا الأمر يتعلق بمدى جاهزية المنظمات لإجراء معالجة فعالة للاستغلال والاعتداء الجنسيين اعتماداً على الأنظمة الداخلية الموجودة لديها. يمكن لأعضاء الشبكة على سبيل المثال المساهمة في ذلك من خلال استكمال استبيان التقييم الذاتي اعتماداً على المعايير التشغيليّة الدنيا للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، التي يمكن لمنسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تحليلها بهدف تحديد الفجوات التي تحتاج إلى تعزيز بين أعضاء الشبكة.

بمجرد اكتمال تقييم المخاطر وتحديد المخاطر المحددة، يمكن للشبكة استخدام هذا التحليل لتقديم إرشادات مستهدفة للجهات الفاعلة عبر الاستجابة عن كيفية تقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين. إذ من الأهمية بمكان صياغة رسائل تقليل المخاطر للجمهور وأن تكون محددة في التوصيات.

هناك أداة مفيدة لإجراء تقييم كامل لمخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين، هي مجموعة أدوات إدارة مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني. وفي حين أن معظم هذه الإرشادات تنطبق مباشرة على سياق بعثة الأمم المتحدة، يمكن استخلاص الدروس والمؤشرات والصلات ذات الصلة من هذه الأداة.

تصميم وتنفيذ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات

32- كيف نصمم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟



تتحمل القيادة العليا في البلد (المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية والفريق القُطري للعمل الإنساني/فريق الأمم المتحدة القُطري) المسؤولية الشاملة للتأكد من وجود آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (لمعرفة سبب الحاجة إلى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، راجع قسم العناصر الأساسية). تتكون شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من المنظمات الأعضاء، وهي الهيئة الفنية التي ستنشئ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. يجب أن يكون إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أحد أنشطة خطة عمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين حتى تُصبح مشاركة عبء الأنشطة عبر الشبكة ومراقبة التقدم أمراً ممكناً. يتولى منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمنظمات المشاركة في رئاسة الشبكة دعمَ شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في هذه العملية، لكنهم *لا يؤدّون* كل العمل بأنفسهم.

يجب قراءة ملخص الإجراءات هذا بالاقتران مع الفصول ذات الصلة في دليل أفضل الممارسات. يجب أن تضطلع شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين باتخاذ الإجراءات الستة التالية المشتقة من الممارسة عند تصميم آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، بدعم من منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والرؤساء المشاركين للشبكة، وأصحاب المصلحة الخارجيين.

أ- إشراك الأشخاص اللازمين لإنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات

يُقدّم فصل "ضمان الدعم والمشاركة النشطة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة" في دليل أفضل الممارسات استعراضاً عاماً لمَن يجب إشراكه وكيف. تتمثل إحدى الخطوات الرئيسية لإشراك الأشخاص اللازمين في استعراض تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، بما في ذلك أهدافه وفوائده. لتعريف آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، راجع قسم العناصر الأساسية.

ب- وضع مخطط لآليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الحالية.

تُحدِّد شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الحالية في إطار إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لتحديد الثغرات في الوصول الآمن للمجتمع إلى آليات الإبلاغ. وبذلك يمكننا معرفة الأماكن التي تحتاج إلى قنوات إضافية لجعل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة آمنة ومتاحة السُبل للجميع. ومن الأهمية بمكان التنسيق مع الفريق المعني بالمساءلة أمام السكان المتضررين الذين يُديرون آليات الإبلاغ المجتمعية، لأنهم على دراية بالآليات الحالية المُتاحة والآمنة للمجتمع المحلي.

وفقاً لتعريف آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، يتعين من خلال وضع المخطط مراعاة تقييم الآليات الرسمية وغير الرسمية لتقديم الشكاوى. وفي حين أن أي شخص يمكنه الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين، إلا أن هذا لا يعني أن كل شخص يُعَدّ قناة إبلاغ رسمية أو حتى غير رسمية بحيث يتعيّن إدراجه في مخطط الشبكة. بالنسبة إلى الأنظمة الرسمية، يجب أن تنظر الشبكة في آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بكل مؤسسة، أي قنواتها الرسمية المخصصة للإبلاغ وسياساتها في التعامل مع الشكاوى التي تنطلق من الشكاوى التي تصلها. بالنسبة إلى القنوات غير الرسمية، مثل الأماكن الآمنة أو القنوات المجتمعية، مثل القابلات اللائي يعرفهنّ المجتمع ويَعهَد إليهنّ بالإبلاغات، يجب أن يقتصر وضع المخطط على مقدمي خدمات الحماية الحاليين الذين تم تحديدهم من قبل والذين أُشركوا في عملية تلقي الادعاءات بوقوع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وإحالتها إلى منظمة ما.

ج- تعزيز آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الموجودة بالفعل للتعامل مع الادعاءات الحساسة

ينبغي لأي قناة حالية مخصصة لآليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، أو قناة غير رسمية يُرجّح قيام أحد أعضاء المجتمع المحلي بالإبلاغ عن معلومات حساسة إليها، أن تكون على استعداد لتلقي ادعاءات وقوع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتعامل معها. تتمثل متابعة تخطيط آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة (أعلاه) في تحديد وبناء قدرات هذه القنوات التي من المحتمل أن تتلقّى ادعاءات حساسة ولكنها ليست مستعدة لفعل ذلك – فمثلاً، المعلم الذي يُدير برنامجاً مسائياً للفتيات المراهقات نيابة عن منظمة غير حكومية لم يتلقَّ تدريباً على تمييز الاستغلال والاعتداء الجنسيّين من العنف القائم على النوع الاجتماعي – وبناء قدراتهم. تتولى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين تدريب جميع الجهات الفاعلة وتوظيف العاملين في قنوات آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة (وهم في الغالب زملاء في المساءلة أمام السكان المتضررين)، فضلاً عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، وحماية الطفل، والجهات الفاعلة الأخرى التي قد تعمل مع الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أو تتلقى ادعاءات بوقوع الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، وذلك من أجل التعرف على حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وإلى أين تُرسل الادعاءات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات.

د- إنشاء قنوات جديدة في الأماكن التي تنطوي على فجوات في إمكانية الوصول إلى آليات الإبلاغ

يجب أن يكون إنشاء قنوات جديدة هو الملاذ الأخير بالنسبة إلى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، إذ إنها تعتمد بطبيعتها على آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة أو القنوات الموجودة بالفعل. يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أن تدعم أعضاءها في إنشاء نقاط وصول جديدة لسد الفجوات في السُبل المتاحة إلى آليات الإبلاغ معتمدةً في ذلك على نتائج المخطط ومستنيرة بتفضيلات المجتمع، بحيث تكون هناك قنوات آمنة ومُتاحة السُبل ومناسبة للسياق لأي فرد من أفراد المجتمع المحلي يتمكن من خلالها من الإبلاغ عن الادعاءات الحساسة، بمَن في ذلك الفئات السكانية الضعيفة. يجب استشارة الجهات الفاعلة المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وأعضاء المجتمع والمنظمات ذات الصلة لتحديد ما يجب وضعه موضع التنفيذ. تعمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مع المجتمع المتضرر لمعرفة الوسائل التي يفضّلها في التواصل مع العاملين في المجال الإنساني والإبلاغ عن الشكاوى، والعوائق التي تحول دون الإبلاغ، عند اقتراح قنوات شكاوى جديدة للمنظمات حتى يعمَدوا إلى إنشائها.

من بين أكثر القنوات الجديدة شيوعاً التي يمكن للشبكة دعمها هي قناةٌ جماعية –أي الخط الساخن أو مراكز الاتصال. فمن الممكن أن تكون هذه الآليات فعالة عند إعدادها وتزويدها ببروتوكولات واضحة بشأن التعامل مع الشكاوى، ومشغِّلين مدربين تدريباً جيداً، وقاعدة أدلة يرغب المجتمع المحلي في الإبلاغ عنها عبر الهاتف ولديه وصول إلى الهواتف. إذا كان لدى برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين قاعدة الأدلة هذه والتمويل اللازم لها، يمكن أن يكون خط الهاتف العمومي وسيلة لتلقي الشكاوى وإحالتها إلى المنظمة المعنية. ومع ذلك، من الهامّ أن نفهم أن إنشاء مركز الاتصال لا يستبعد الحاجة إلى ربط بقية آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة بالاستجابة (أدناه). من بين القنوات الجديدة غير المكلفة التي أثبتت فاعليّتها في الاستجابات الإنسانية هي إنشاء بريد إلكتروني مشترك للإبلاغ يشرف عليه منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين.

هـ- ربط الكل من خلال مسارات إحالة الشكاوى/المساعدة (إجراءات التشغيل الموحدة)

بمجرد فهم مكان وجود مختلف آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الموجودة في البلد، يتعيّن "ربطها" جميعاً لإنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. إن ربط مختلف آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، أي اتفاق جميع أصحاب المصلحة على كيفية إحالة الادعاءات من آلية تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة إلى الوحدة المناسبة في الوكالة المعنية، هو ما يجعل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية "مشتركة بين الوكالات". تُسجّل اتفاقيات إحالة الشكاوى في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. ومن بين مزايا كثيرة لها، تُساعد إجراءات التشغيل الموحدة المتفق عليها لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة على ضمان سرية الشكاوى لكلٍ من المدعي والجاني المزعوم، إذ سيتمكن الموظفون الذين يتلقون الشكاوى من الرجوع إلى الوحدة الصحيحة في المنظمة المعنية بدلاً من الاستفسار هنا وهناك عمّن هو المسؤول.

تتولى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين صياغة إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بما يتماشى مع إجراءات التشغيل الموحدة العالمية، وذلك من أجل تحديد ما ينبغي القيام به عند تلقي شكاوى من قبل منظمة ما/آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة تفيد بتورط موظفين من منظمة أخرى، أو أشخاص ينتمون لكيان غير معلوم. يجب اعتماد إجراءات التشغيل الموحدة القُطرية من قبل القيادة العليا لجميع أعضاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، وهي: المنظمات التي توافق

على اتباع إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة والتي قد تكون أوسع من عضوية شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين.

إن إجراءات التشغيل الموحدة العالمية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية ("إجراءات التشغيل الموحدة العالمية") تُعد مورداً شاملاً يحتاج إلى ملاءمته مع السياق، ولكن يجب استخدامه أساساً في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لضمان الامتثال لسياسات وإجراءات الوكالات الأعضاء في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

ومن الناحية العملية، عادةً ما تُصاغ مسودة إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة من قبل فرقة عمل متطوعة مكوّنة من عدد قليل من نقاط اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين كونها خطوة أساسية في خطة العمل، وتُعمّم بعد ذلك عبر شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بالكامل حتى يتم التوصل إلى اتفاق على الصعيد الفني. هيئة القيادة العليا المكلفة بالإشراف على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين (أي الفريق القُطري للعمل الإنساني أو غيره) هي المسؤولة عن المصادقة النهائية على إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ومراعاة الطبيعة الحساسة/السياسية للمحتوى، ذلك لأن إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة تُلزم الوكالات بالمسؤوليات الجماعية.

يمكن أن يكون مسار إحالة شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بسيطاً مثل وجود قائمة اتصال للموظفين في كل منظمة الذين سيتلقون شكاوى تتعلق بحدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. ومن المفيد أيضاً وضع مخطط مرئي لمسار الإحالة كمُرفق مع إجراءات التشغيل الموحدة. هذه المسارات هي جوهر إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ويمكن أن يكون إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بسيطاً مثل الحصول على اتفاق رسمي على هذه المسارات. ومع ذلك، نظراً لأن استلام شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيّين نادراً جداً ما يكون واضحاً، حيث ينطوي على شائعات وجناة غير معروفين ويتداخل مع التشريعات وطنية، فإنّ الشبكة تتصف بحُسن تجهيزها لتحديد كيفية تعامل أعضائها مع أنماط الحقائق الصعبة في إجراءات التشغيل الموحدة، حتى يتمكن أي شخص يتلقى شكوى من معرفة كيفية التصرف عندما تكون الشكوى أمامه. تُعد إجراءات التشغيل الموحدة أيضاً مورداً لاستخلاص المبادئ التي سيعمل بموجبها أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، وأدوار مختلف الجهات الفاعلة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة والمسؤوليات التي تضطلع بها، وإنشاء صلات مع مسارات إحالة مساعدة الضحايا للمجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي (انظر الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 35).

لدعم صياغة إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لهذه الأسئلة التي تتسم بصعوبةٍ أكبر، تتولى المنظمة الدولية للهجرة وضعَ مذكرة إرشادية للمساعدة في تصميم إجراءات التشغيل الموحدة العالمية، وتحديد كل موضع يجب تلبية الاحتياجات فيه، والعوامل التي يجب على صانعي القرار أخذها في الحسبان.

و- رفع مستوى الوعي حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وكيفية استخدامها

لا تُحقق آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة الاستفادة المرجوة منها ما لم يكن كلٌ من الموظفين والمجتمع المحلي على علمٍ بها، والدور الذي يلعبونه في استخدامها. باختصار، تحتاج شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى التأكد من أن جميع الموظفين يعرفون أن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة موجودة وأن أعضاء المجتمع يعرفون كيفية استخدامها. يحتوي القسم (ج) من دليل أفضل الممارسات على المعلومات والممارسات السليمة في زيادة الوعي لدى الموظفين (الفصل 1) والمجتمع المحلي (الفصل 2).

بينما يجب تدريب نقاط الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بصفة خاصة على تلقي شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، فمن الناحية العملية، قد يتلقى أي عامل إغاثة يتعامل مع أفراد من المجتمع المحلي شكوى بصفة شخصية أو يكون شاهداً على وقوع سوء سلوك. يتعيّن على كل موظف أن يعرف ما ينبغي له فعله إذا واجه حادثاً ينطوي على الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وأن يكون على دراية بإجراءات التعامل مع الشكوى المتفق عليها حتى يتمكن من تقديم تقريره إلى المكان الصحيح.

كما يجب أن يكون مقدمو خدمة مساعدة الضحايا على دراية بإجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ومسارات إحالة الشكاوى. وينبغي أيضاً لمقدمي الخدمة دعم الناجين الذين يأتون أولاً إلى الخدمات الصحية أو النفسية الاجتماعية لمعالجة حالة إساءة، وذلك عن طريق الإبلاغ من خلال آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في حالة وقوع حادث ينطوي على الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. لذلك، يجب تدريب مقدمي الخدمة على كيفية التعرف على حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، والاحتياجات الخاصة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، وأن يكونوا مجهزين لقبول الإحالات من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإحالة الناجين للإبلاغ على حدٍ سواء.

يجب أن تكون جميع المنظمات العاملة في البلد على دراية بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الحد الأدنى، حتى لو لم تشارك بفاعليّة في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين داخل البلد. كما يتعين على المنسّق محاولة إقناع جميع الكيانات بالموافقة على تلقي الشكاوى من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في حالة حدوثها، حتى لو كان الكيان المعني لم يوقّع رسمياً إجراءات التشغيل الموحدة. ويجب ألا يكون أي عضو في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في وضع يتلقى فيه الشكوى ولا يعرف كيف يتصرف بشأنها؛ فتلك هي الغاية القُصوى من إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.

33- ما هي طبيعة عملية معالجة الشكاوى المتفق عليها في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات؟ (لتحويلها إلى رسم تخطيطي)

1. تلقي ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين
2. المتابعة الفورية للضحية/مقدم الشكوى (إدارة التوقعات) قدر الإمكان
3. استخدام إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لإحالة الضحية إلى خدمات المساعدة ذات الصلة (خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو غيرها من الخدمات التي يجري تحديدها)
4. استخدام إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لإحالة الادعاء إلى المنظمة التي يعمل لديها الجاني المزعوم
5. إجراء تحقيق من قبل المنظمة التي يعمل لديها الجاني المزعوم
6. تزويد مُقدِّم الشكوى بتغذية راجعة حول حالة التحقيق ونتائجه (قدر الإمكان).

ربط آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بخدمات مساعدة الضحايا

34- مَن يُقدِّم مساعدة الضحايا للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

في معظم الاستجابات الإنسانية، تتحمل المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي المسؤولية عن تقديم المساعدة المباشرة لجميع ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي. وحسبما هو موضح في البروتوكول الموحد (المُرتقب) بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، لا تكرر شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين عملية مساعدة الضحايا، ويتعيّن على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين العمل مع الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي ومقدمي مساعدة الضحايا الآخرين في الموقع لضمان التواصل المنهجي بين آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات والخدمات المتاحة.

تتولّى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مساندة المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، أو المجموعة الفرعية المعنية بحماية الطفل، أو أي من مقدمي خدمات الضحايا الآخرين لإجراء مسحٍ للخدمات المتاحة والثغرات الموجودة في مجالات الصحة والسلامة والأمن والدعم القانوني والنفسي والاجتماعي والمادي. تعمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مع مقدمي الخدمات الحاليين لدمج مسارات الإحالة الحالية الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة من أجل توفير الدعم الفوري لمقدمي الشكاوى والناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. ينبغي إدراجُ مسارات إحالة مساعدة الضحايا الحالية في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة فهي موجودة أصلاً لتلافي إنشاء أنظمة موازية.

تعمل الجهات الفاعلة في تنسيق العنف القائم على النوع الاجتماعي وأعضاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين معاً لتحديد الفجوات في خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي والوصول إلى السكان المتضررين. ويشتمل ذلك على ضمان أن تكون الخدمات مصممة لتلبية احتياجات الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، ولكنها لا تؤدي إلى وقوع آثار سلبية غير مقصودة عند مقارنتها بالخدمات المقدمة للناجين من أنواع أخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وبينما يقدّم أعضاء المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي المساعدة المباشرة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، فإن المتخصصين في العنف القائم على النوع الاجتماعي غير مسؤولين عن ضمان السلامة الجسدية للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ممّن تخضع شكواهم للتحقيق من قبل المنظمات الفردية. يجب إبلاغ مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي

بالآثار المحتملة للاستغلال والاعتداء الجنسيّين في أثناء الإحالة ليكونوا قادرين على إبلاغ الناجين بمخاطر السلامة والخيارات المتاحة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في بيئتهم (انظر الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 37).

لمزيد من المعلومات حول تجنب الضرر غير المقصود من خلال توفير الخدمة وسلامة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، انظر دليل تنسيق تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ (الصفحات 36 إلى 39).

35- ما هو دور المناصر (الميداني) لحقوق الضحايا؟

عيّن الأمين العام للأمم المتحدة مناصراً لحقوق الضحايا تابعاً للأمم المتحدة في آب/أغسطس 2017 بهدف تعزيز الدعم الذي تقدمه الأمم المتحدة للضحايا ولضمان دمج النهج المتمحور حول الضحية في الوقاية والتصدي للاستغلال والاعتداء الجنسيّين. كما جرى تعيين مناصرين ميدانيين للدفاع عن حقوق الضحايا في شهر أيلول/سبتمبر 2017 في أربع عمليات لحفظ السلام ضمّت أكبر عدد من ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. ويتمثل دورها في ضمان دمج نهج يتمحور حول الضحية ومُراعٍ لاعتبارات النوع الاجتماعي والأطفال وغير تمييزي في جميع الأنشطة لدعم الضحايا ومساعدتهم في تلك البُلدان. عندما يكون هناك مناصر ميداني للدفاع عن حقوق الضحايا أو كبير مسؤولي حقوق الضحايا في السياق، سيكون من الهامّ لمنسّق/شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أن ينسق مع المناصر الميداني للدفاع عن حقوق الضحايا/كبير مسؤولي حقوق الضحايا ومنسّق المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي لضمان اتساق النهج على مستوى الأمم المتحدة لمنع حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ودعم الناجين.

36- ما الذي يجعل احتياجات المساعدة للناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تختلف عن احتياجات غيرهم من الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

إن احتياجات الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وغيره من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي متشابهة من الناحية الجوهرية، ولهذا السبب يجب استخدام خدمات مساعدة الضحايا التي تتولى المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي تنسيقها في كلتا الحالتين (انظر الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 35). بينما يستحق الناجون من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين نفس المساعدة التي يحصل عليها الناجون من العنف القائم على النوع الاجتماعي، فمن الهام ملاحظة كيف يمكن أن تختلف احتياجات الدعم في الممارسة العملية بسبب طبيعة الاستغلال والاعتداء الجنسيّين.

قد يُسلّط ضوءٌ أكبر على حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، بسبب حقيقة أن الجاني مرتبط بتفويضٍ لتقديم العون أو الخدمة والحماية. ويمكن أن تشمل الرقابة الإضافية، على سبيل المثال، رصد المساعدة المقدمة؛ وإشراك زملاء الاتصالات للرد على طلبات وسائل الإعلام الإخبارية. والأهم من ذلك، حماية المعلومات والاعتبارات المتعلقة بأي مخاطر إضافية قد تطال الضحايا نتيجة تسليط الضوء على هذه الحالات.

إن الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بحكم تعريفه ينطوي على إساءة استخدام السلطة من قبل الأفراد المسؤولين عن تقديم المساعدة الإنسانية الأساسية أو غيرها من المساعدة اللازمة لإنقاذ الأرواح. وقد يكون تلقّي مساعدة الضحايا أمراً معقداً في حالة استمرار تقديم المساعدة الإنسانية من قبل الوكالة التي يعمل فيها الجاني المزعوم. إذ يمكن أن يتردد الضحايا في تلقّي خدمات الدعم خوفاً من تشويه سمعتهم لدى المنظمة التي تقدم المساعدة.

إن عملية المساءلة (أي التحقيق والإجراءات التأديبية المحتملة) المطبقة في ادعاءات حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين على عكس الأشكال الأخرى للعنف القائم على النوع الاجتماعي، يمكن أن تؤثر مباشرة على المساعدة المحددة التي يحتاج إليها الناجون. وقد تستدعي الحاجة توفير أشكال إضافية من المساعدة في أثناء التحقيق و/أو العملية القضائية لحالة من حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال، تقديم الدعم النفسي والاجتماعي قبل إجراء مقابلة للتحقيق وفي خلالها وبعدها، أو توفير الحماية في أثناء عمليات التحقيق، أو تزويد الضحايا بمعلومات عن حالة قضاياهم (تعتبر التغذية الراجعة بخصوص الحالة هي نفسها شكل من أشكال "المساعدة")، أو الدعم اللوجستي مثل توفير النقل لدعم التحقيق.

37- ماذا لو لم تكن هناك خدمات متوفرة لمساعدة الضحايا؟

من الهامّ مراعاة جميع الجهات الفاعلة المحتملة التي تقدم خدمات المساعدة في الاستجابة عند صياغة إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وربط مسارات إحالة مساعدة الضحايا. في حال عدم تقديم خدمات مساعدة الضحايا من قبل المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي أو في حال عدم وجود المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، يوصى باستكشاف الجهات الفاعلة الأخرى (مثل الحماية وحماية الطفل وما إلى ذلك). وعندما لا تتوفر الخدمات البسيطة ولا يكون بالإمكان إنشاء خدمات جديدة، يكمن الحل أحياناً في نقل الضحية إلى منطقة مختلفة أو حتى استجابة أخرى. يجب دائماً إعطاء الأولوية لسلامة الضحية وموافقتها قبل القيام بذلك.

لقد وضعت اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ونطاق مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV AoR)"دليل جيب للعنف القائم على النوع الاجتماعي" لمعالجة هذه المسألة بالذات بالتفصيل. يتوفر الدليل هنا وفي شكل تطبيق لأجهزة آبل وأندرويد.

التحقيقات

38- ما الذي يمكن أن تفعله شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لتعزيز قدرة أعضائها على التحقيق؟

إنّ شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين المشتركة بين الوكالات والجهات الفاعلة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة *لا* تُجري تحقيقات. ينبغي أن تمتلك جميع المنظمات المشاركة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات نظاماً يمكنه التعامل مع الشكاوى بسرية، بما في ذلك التحقيق والإجراءات التأديبية عند الاقتضاء. بالنسبة إلى المنظمات التي ليس لديها وحدة تحقيق مخصصة (أي المنظمات غير التابعة للأمم المتحدة أو المنظمات الدولية غير الحكومية)، ليس مطلوباً أن تُجري المنظمة نفسها تحقيقاتها الخاصة داخلياً –إذ يمكنها الاستعانة بمصادر خارجية– لكن يجب أن يكون لكل منظمة نظام شكاوى داخلي يتم تنفيذه بحيث يحدد خطوات معالجة ادعاء حدوث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ومن يتحمل المسؤولية في كل خطوة.

يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أن تقدم التوجيه – من المنسّق أو الأعضاء المتطوعين ذوي الخبرة –على قدرة التحقيق للمنظمات المحتاجة. يمكن أن يشتمل التوجيه على تقديم الدعم لبناء قدرة التحقيق الداخلية للمنظمات، على سبيل المثال، إحضار مُيسّر لإجراء تدريب على التحقيقات أو ورشة عمل حول صياغة بروتوكولات التحقيق. بالنسبة إلى المنظمات التي ترغب في إعداد إجراءات التحقيقات الداخلية أو تعزيزها، هناك مواد إرشادية من CHS Alliance، InterAction، Safer Edge، فضلاً عن دليل أفضل الممارسات حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات.

بالنسبة إلى المنظمات التي لن تتمتع بالقدرة على إجراء التحقيق داخلياً، يمكنها أيضاً إجراء التحقيقات خارجياً إذا كانت إجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بها تسمح بذلك. يتمثل أحد آثار بروتوكول الأمم المتحدة بشأن مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيّين التي تنطوي على شركاء منفذين في أنّ شريك الأمم المتحدة يتحمل عبء التحقيق إذا كان الشريك المنفذ الخاص به لا يستطيع أو لن يفعل ذلك. بالنظر إلى الطبيعة المثقلة لفِرق التحقيق التابعة للأمم المتحدة، ينبغي البحث عن خيارات إضافية:

- يمكن للمنظمات الاستعانة بنظام قوائم المرشحين الحالي، مثل استجابة العدالة السريعة، لإرسال محقق مدرب يتبع المعايير الدولية للتحقيق. في كثير من الأحيان في حالات الطوارئ، سيحتاج المحقق الخارجي الذي جرى تعيينه إلى عقدٍ محلي من أجل الدخول في الاستجابة، ومن خلال هذه الطريقة يمكن لأعضاء شبكة الأمم المتحدة دعم زملائهم الأعضاء.
- يمكن للشبكة أن توافق على تشكيل قائمة بالمحققين، بحيث يمكن توفير محققين مدربين داخل البلد لإجراء التحقيقات بناءً على طلب المنظمات الأخرى على الصعيد القُطري
- يمكن لصندوق التحقيقات التابع لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية تقديم منح سريعة للمنظمات من أجل تعويض تكاليف التحقيق في قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، بما في ذلك تكلفة المحقّقين.

يجب أن تحصل خيارات قوائم المرشحين وقوائم المقبولين على موافقة الإدارة العليا داخل البلد على أنهم يريدون تطبيق مثل هذا النظام، وأن يُحدَّد ذلك بعناية من خلال وثيقة الشروط، في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، حتى لا تتجاوز سياسات التحقيق الخاصة بالوكالات التي توجد لديها قدرة داخلية. يمكن لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أن تلعب دوراً داعماً في جميع الخيارات المذكورة أعلاه من خلال تجميع التمويل لإدخال التدريبات، ومشاركة أمثلة من الإجراءات، وعدا ذلك التفكير في الحلول على نحو جماعي لبناء قدرات جميع الأعضاء.

39- متى يُحال ادّعاءٌ ما إلى السلطات الوطنية؟

- إذا كان ادعاء الاستغلال والاعتداء الجنسيّين يشكل جريمة جنائية بموجب القانون المحلي أو الوطني، فإن السلطات لها مصلحة في التحقيق بمعزلٍ عن تحقيق المنظمة المعنية. فقد تتطلب التشريعات الوطنية في بعض الدول الإبلاغ الإلزامي من قبل كيانات معينة عن أنواع معينة من الجرائم. وفي هذه الحالة، يجب أن تكون موافقة الشخص الناجي متوازنة مع الإبلاغ الإلزامي للسلطات المحلية.

سيختلف الإجراء الخاص بموعد إحالة ادعاء الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى سلطات إنفاذ القانون بالنسبة إلى المنظمات غير الحكومية والأمم المتحدة. *ولن* يحيل مكتب قُطري تابع للأمم المتحدة الادعاءات إلى السلطات، إذ إن هذه الإحالة تحدث من المقر الرئيسي. بالنسبة إلى المنظمات التي تُجري تحقيقات داخل البلد، من المرجح أن تحدث الإحالة إلى السلطات على مستوى البلد بمجرد التعرف على وجود جريمة جنائية محتملة، وذلك من خلال اتباع الإجراءات الداخلية. وقد يحدد أيضاً كون الكيان منظمة وطنية أو دولية مدى التزامه باتباع ممارسات الإبلاغ الإلزامية المنصوص عليها في القوانين الوطنية. يتمثّل جزء من صياغة إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في معرفة الإجراء المناسب في البلد لهذه المواقف المختلفة.

لن يكون الشخص الذي يُحيل ادعاءً إلى وحدة التحقيق المناسبة في المنظمة –على سبيل المثال، عند إحالة شكوى من جانب منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أو نقطة اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين خارج المنظمة التي يعمل فيها هذا الشخص–هو مَن يُحيل الشكوى إلى السلطات، إذ إن ذلك هو دور القيادة داخل المنظمة المعنية سواء في الدولة أو في مقر الأمم المتحدة.

وضعت الأمم المتحدة سياسة موحدة على مستوى النظام بشأن تحقيق التوازن بين الكشف عن المعلومات للسلطات الوطنية ومبادئ السرية عند تلقي ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ومعالجتها من قبل أشخاص يعملون بموجب تفويض من الأمم المتحدة.

مشاركة المعلومات والإبلاغ

40- ما المعلومات التي ينبغي مشاركتها بين المنظمات على الصعيد القُطري بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

تتمثل إحدى القيم المضافة لوجود برنامج مشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في أن الدروس والبيانات التي تعلمتها إحدى المنظمات يمكن أن تُعمّم على المنظمات الأخرى وتحسّن وضع البرامج بصفة عامة. ولكي يكون تداول المعرفة فعالاً، يجب أن يمارس برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مشاركة المعلومات في المجالات المتفق عليها.

تتمثل إحدى الخطوات الرئيسية في مشاركة المعلومات في إنشاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بوصفها منتدى لمشاركة المبادرات والإنجازات والتحديات الجارية في تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. وفي البُلدان التي توجد فيها شبكات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، يوجد حتماً وعي أكبر بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في السياق العام، بما في ذلك الممارسات الفعالة والتحديات الموجودة في سياق معيّن. أمّا في حال عدم وجود شبكة لمشاركة الإنجازات وخطط التنفيذ بين المنظمات، يكون هناك نقص ملحوظ في الاتساق بين المنظمات وتحدث ازدواجية في الجهود باستمرار. إن شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين هي المكان حيث يمكن لنقاط اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مشاركة ما تفعله منظماتهم بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وإيجاد الدعم لمواجهة التحديات بشكل دائم.

ففي معظم السياقات التي توجد فيها شبكة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، لم يكن من الصعب تحقيق اتفاق رفيع المستوى لمشاركة المعلومات حول أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. وقد كان التوصل إلى اتفاق لمشاركة المعلومات حول الشكاوى المرفوعة في البلد يمثل تحدياً أكبر. تُعدُّ مشاركة المعلومات المتعلقة بالشكاوى من أجل تحديد اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ومعالجتها أحد الأغراض الأساسية للشبكة التي تشرف على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، بحيث يمكن تنفيذ أنشطة الحد من المخاطر أو تحسين هذه الأنشطة. كما أن هناك حاجة أيضاً إلى مشاركة معلومات مُغفلة الهوية للإبلاغ عن الاتجاهات إلى المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية ليكون على اطلاع مستنير وشامل بحوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ضمن السياق. تحتاج الشبكة إلى معرفة مكان وقوع قضايا ومخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بحيث يمكن تعديل البرامج، ويجب أن تكون الإدارة العليا على دراية بالادعاءات في البلد لغرض أي نوع من أنواع المساءلة الجماعية.

كما سيتعيّن على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أن تبتكر وسائل لمشاركة المعلومات حول مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في البلد لأن إجراءات معالجة شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بصيغتها المتاحة لا تسمح بمعرفة هذه المعلومات بصورة طبيعية. حتى في حالة وجود آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، ستتجاوز معظم الشكاوى عملية المعالجة داخل البلد من خلال الإبلاغ عنها مباشرة إلى الوكالات الأعضاء في ظل مسارات الإحالة المتفق عليها عالمياً. وبمجرد إحالة الشكاوى إلى وحدات التحقيق، من النادر جداً أن تعرف الجهات الفاعلة داخل البلد آخر مستجدات الحالة حول القضايا المفتوحة. لذلك من المستحيل على شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أو منسّقها رصد وفهم اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في البلد دون بذل مزيدٍ من الجهود لمشاركة المعلومات.

41- كيف نعزز تبادلَ المعلومات بين المنظمات بشأن مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل البلد؟

لا يمكن لأصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مراقبة اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلا إذا كانت ممارسات مشاركة المعلومات موجودة في البلد. وللحثّ على تبادل المعلومات مُغفلة الهوية حول مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيّين المعروفة داخل البلد يتعيّن على منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين/الرؤساء المشاركين للشبكة الحصول على موافقة من رؤساء المنظمات على تبادل مثل هذه البيانات (انظر الأسئلة الشائعة، رقم 41 و42 حول رسائل المناصرة). إن مشاركة المعلومات*لا* تعني مشاركة المعلومات المُحدِّدة للهوية الشخصية حول أي طرف في الشكوى، بل تعني فقط مشاركة حقيقة أنه تم تلقي وإحالة شكوى مع شخص محدد أو أشخاص محددين، وكذلك البيانات الإضافية المتفق عليها غير المُحدِّدة للهوية، بحيث يمكن للشخص المعين (يفضل أن يكون منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين) أن يكون لديه فهم شامل للشكاوى التي تقع. رغم أنه غير مطلوب من أجل مشاركة معلومات مُغفلة الهوية بهدف معرفة اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، فإن توقيع القيادة على بروتوكول مشاركة المعلومات يمكن أن يساعد في حشد التأييد وتفادي أي ممانعة لاحقاً.

يشتمل بروتوكول تبادل المعلومات في جمهورية أفريقيا الوسطى على جميع أنواع تبادل المعلومات في نظام الأمم المتحدة الشامل في جمهورية أفريقيا الوسطى. وينطوي ذلك على مشاركة نتائج الحالة من أجل "تحسين التعاون ولضمان تجميع ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وإحالتها والتعامل معها بشكل مسؤول".

تتضمن بعض الحلول المرصودة والمقترحة لمشاركة المعلومات بشأن الادعاءات ما يلي:

- تتمثل إحدى الممارسات السليمة التي لوحظت بخصوص مشاركة المعلومات حول الشكاوى مُغفلة الهوية في إخطار نقاط الاتصال لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بالحوادث المعروفة خلال الاجتماعات العادية. غالباً ما تكون نقطة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في أي منظمة الشخص الأكثر احتمالاً أن يعرف عن الشكاوى داخل منظمته، إذ إن مشاركة المعلومات المُغفلة الهوية مع الشبكة يُتيح الشفافية حول الحوادث وتفادي إزدواجية الإبلاغ.
- هناك حلٌ آخر ملاحَظ وهو أن يتولى نقطة الاتصال المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين أو رئيس المكتب إخطار منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مباشرة عند فتح تحقيق بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيّين: بالنسبة إلى وكالات الأمم المتحدة/المنظمات غير الحكومية الدولية سيبدأ ذلك من إشعار من المقر الرئيسي يفيد بأن التحقيق قد بدأ عن بعد. وفي حين أن تبادل المعلومات حول القضايا المفتوحة فقط بدلاً من جميع الحوادث المبلّغ عنها كان بمثابة حل وسط جذاب في بعض الدول، وبالنظر لتنوع الأسباب لعدم فتح تحقيق لا علاقة له بصحة الشكوى، فإن البلد باستخدامه لهذه الطريقة يحدُّ من معرفته الجماعية بالمعلومات المفيدة المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيّين.
- وهناك إمكانية أخرى لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين تتمثّل في تقديمها لطلبات مُجدوَلة لبلاغات حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى وحدات التحقيق الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسيّين لدى الوكالات الأعضاء. ومن الممارسات المتبعة بالفعل لوحدات التحقيق التابعة للأمم المتحدة إبلاغ رؤساء المكاتب عند فتح القضايا في بلدانهم، ولكن لا توجد حالياً أي معلومات تم مشاركتها بشأن جميع الشكاوى الواردة. ومع أنّ طريقة التطبيق المباشر هذه ستسمح للمكاتب القُطرية بضبط جميع حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين لإحالتها إلى الشبكة، فإنها ستتطلب بذل جهود إضافية من جانب وحدات التحقيق التي تعمل فوق طاقتها أصلاً، خاصةً إذا كانت هناك عدة دول ستتبنى هذه الممارسة.

42- ما هي متطلبات الإبلاغ المختلفة المطبقة؟

مع زيادة الاهتمام بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في السنوات الأخيرة، اختلط الأمر بعض الشيء بشأن متطلبات الإبلاغ المختلفة المعمول بها. ولذلك، يجب على منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين (أو مستشار آخر) توضيح متطلبات الإبلاغ والإحالة المختلفة التي تنطبق على أصحاب المصلحة المختلفين للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

كما يجب أن يهتم أصحاب المصلحة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين داخل البلد بثلاثة أنواع من الإبلاغ/الإحالة:

- **الإبلاغ الإلزامي** = وهي مسؤولية إلزامية ملقاة على عاتق جميع الموظفين للإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين المعروفة أو المشتبه بها من خلال القنوات الداخلية؛
- **الإحالة المشتركة بين الوكالات** = وتتمثّل في إرسال تفاصيل شكوى حساسة تتعلق بادعاء معيّن إلى المنظمة المَعنية مع مراعاة السرية؛
- **الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين** = مشاركة مُغفلة الهوية لادعاءات معروفة من أجل التوعية والمناصرة.

بالنسبة إلى "الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين"، يضطلع منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين/ الرؤساء المشاركون في الشبكة بتجميع السجلات ومشاركتها مع إغفال الهوية مع القيادة العليا داخل البلد (أي المنسّق المقيم/منسّق الشؤون الإنسانية وأي هيئة أخرى محددة في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة). هذا الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين يعتبر إضافة إلى "إبلاغ *الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين*" المنتظم الذي يقدمه منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى القيادة العليا داخل البلد بشأن التطورات والتحديات في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين داخل البلد لضمان استمرار المشاركة ومعالجة الثغرات في تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين على نطاق أوسع. تُعدُّ متطلبات الإبلاغ هذه ضرورية لتزويد القيادة العليا برؤية شاملة مستنيرة للاستغلال والاعتداء الجنسيّين في السياق.

ينبغي عدم الخلط بين ما ورد أعلاه ومسؤوليات الإبلاغ التالية:

- الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين من قبل وكالات الأمم المتحدة إلى الأمين العام،
- الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بموجب بعض عقود المنظمات.

إنّ الإبلاغ عن ادعاءات محددة إلى الأمين العام للأمم المتحدة والجهات المانحة بموجب اتفاق تعاقدي ليس مسؤولية أي شخص في البلد. يجري الإبلاغ عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى الجهات المانحة والأمين العام للأمم المتحدة على مستوى المقر الرئيسي للمنظمة، وعادةً ما يكون فقط بعد فتح القضية.

43- هل يمكننا معرفة معلومات عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين من الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

نعم، لأن الاستغلال والاعتداء الجنسيّين يُعدُّ شكلاً من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، وقد يطلب الناجون خدمات الدعم قبل تقديم الشكوى أو بدلاً عنها، لذلك فإن الزملاء العاملين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يقدمون الخدمات يمثّلون مصدراً رئيسياً لمعرفة حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. كما أن المشاركة مع الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي حول كيفية ووقت إحضار الناجين للإبلاغ من خلال آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات تُعد أحد أنشطة آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. ينبغي إدراج القدرة على تلقي الشكاوى من مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في

إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. ويزيد ذلك من احتمالية تقديم الشكاوى الفردية من خلال آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.

هناك طريقة أكثر إثارة للجدل لمعرفة حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وذلك من خلال نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي. تمتلك المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي قاعدة بيانات سرّية لتتبع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي تُسمّى نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي. أُنشئ نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي لتنسيق جمع البيانات من قبل مقدمي الخدمات المعنيّين بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في الظروف الإنسانية وتوفير نظام بسيط لمقدمي الخدمات المعنيّين بالعنف القائم على النوع الاجتماعي لجمع بياناتهم وتخزينها وتحليلها، ولتمكين المشاركة الآمنة والأخلاقية للبيانات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.[4]

لم يجرِ إنشاء نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي من أجل – أو كان الغرض منه – تتبُّع ادعاءات حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. ومع ذلك، يمكن تعديل قاعدة البيانات من قِبل المستخدمين داخل البلد. وفي بعض الحالات، اختارت فرقة العمل المعنية بنظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي تصفية البيانات لتتبُّع متى يكون الجاني عاملاً في مجال تقديم المساعدات الإنسانية أو من بعثة الأمم المتحدة، وبالتالي البحث عن معايير الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ضمن قاعدة بيانات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وفي حين أنه يمكن تكييف نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي لفحص بيانات الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، فإنه *ليس* من المناسب إحالة هذه المعلومات الأولية مباشرة إلى شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. وبغضّ النظر عن مخاوف السرية والموافقة على مشاركة هذه البيانات الأولية، فإن نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي يبحث عن نقاط بيانات محددة للغاية في نطاق محدود من الحالات، إذ إن محاولة استقاء الدروس من البيانات غير المحللة من نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي يمكن أن تعطي تقييماً غير دقيق لنطاق الحوادث الحقيقي.

باستثناء منح شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إمكانية الوصول المباشر إلى بيانات نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي، فإنه يمكن مشاركة الدروس المستفادة من بيانات نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي مع شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين واستخدامها لتعزيز مساءلة مرتكبي جرائم الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. تضطلع فرقة العمل المعنية بنظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي بتحليل محتوى قاعدة البيانات وإعداد التقارير عنه كجزء من دورها وتحتفظ بقائمة مستمرة من الجهات الفاعلة والهيئات التي توافق مُسبقاً على تلقّي هذه التقارير. يمكن إضافة شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى هذه القائمة للتعلم من تحليل نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي. كما يمكن لأعضاء فرقة العمل المعنية بنظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي أن يكونوا أيضاً أعضاءً في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين لتسهيل المشاركة الآمنة للمعلومات.

أياً كانت الممارسات المعتمدة لتعزيز مشاركة المعلومات مع الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، من الهامّ بالنسبة إلى الجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ضمان السرية في ما يتعلق بمشاركة المعلومات، وبناء الثقة بين الجهات الفاعلة في هذا الصدد. ينبغي مناقشة بروتوكولات وممارسات مشاركة المعلومات والاتفاق عليها، بما في ذلك عمليات مشاركة أي بيانات ذات صلة جُمعت في إطار نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو أنظمة أخرى.[5]

44- كيف نحترم كلاً من موافقة الضحية والتزامات الإبلاغ الإلزامية؟

إنّ واجب الإبلاغ الإلزامي لجميع الموظفين يمكن أن يتعارض من الناحية العملية مع حق الشخص الناجي في اختيار الطريقة التي يود بها معالجة الشكوى. ويتعيّن على أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين موازنة هذا التعارض المحتمل بين حقوق الناجين وسلامة المجتمع الأوسع وأفضل طريقة للقيام بذلك هي توخّي الوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.

تتمثل أفضل الممارسات في تدريب جميع العاملين في مجال المساعدة الذين قد يتلقون إبلاغات مباشرة عن الاستغلال والاعتداء الجنسيّين حول كيفية شرح حدود السرية قبل الإفصاح. وهذا الأمر لا يحل القضايا المتعلقة بالسرية والموافقة المستنيرة والإبلاغ الإلزامي بشكل كامل ولكنه يوفر للشخص الناجي فرصة للتفكير في اختيار ما يود الإفصاح عنه. تقدم إرشادات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي المشتركة بين الوكالات (ص 51-52) نماذج لنصوص حول كيفية شرح السرّية وحدودها في المقابلة.

45- كيف نغلق حلقة التغذية الراجعة بعد إحالة ادعاء الاستغلال والاعتداء الجنسيّين إلى الوكالة المعنيّة بالتحقيق؟

تتحمل المنظمة التي تحقق في حالة الاستغلال والاعتداء الجنسيّين مسؤولية تقديم التغذية الراجعة للضحايا. ففي ظل أي نظام عدلي، يعني إغلاق حلقة التغذية الراجعة أنّ الضحية لها الحق في الحصول على تغذية راجعة حول التقدم المحرز في التحقيق ونتائجه. ويشتمل ذلك على الخطوات الرئيسية في ما يتعلق بالسير في الشكوى، بما في ذلك إقرار الاستلام من قبل الجهة المعنية، وهل جرى اتخاذ قرار بالتحقيق أم لا، ونتائج التحقيق، والإجراءات التأديبية المتخذة.

يتمثل التحدي العملي الذي يواجهه أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين داخل البلد في أنهم عندما يكونون هُم نقطة التواصل الأولى مع مقدم الشكوى، سيستمرون في تلقي طلبات لتوضيح المستجدات من مقدم الشكوى. لا يحق للجهات الفاعلة داخل البلد الحصول على تحديثات بشأن الحالة من وحدات التحقيق بموجب السياسة والبروتوكولات الحالية، وحتى في حال تزويد الضحايا بتغذية راجعة، فإن مكاتب الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية لا تعلم بذلك. ويؤدي ذلك إلى خلق تحدياتٍ كبيرة للمساءلة والسمعة بين المجتمعات المحلية والجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في البلد.

[4] GBV IMS Steering Committee: Overview of the GBV IMS.
[5] Handbook for Coordinating GBV Interventions in Emergencies, p. 36.

وللتخفيف من آثار هذا التحدي العملي، يجب على الجهات الفاعلة في البلد بذل قصارى جهدها لإدارة توقعات مقدمي الشكاوى وشرح قيود مشاركة المعلومات عند تلقّي الشكاوى. يجب إبلاغ مقدمي الشكاوى – حيثما أمكن– أن نقطة اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، أو أي شخص يتلقى الشكوى (مثل موظفي مركز الاتصال)، لا قدرة لهم على التحكم بما يحدث للشكوى بعد إحالتها إلى الوكالة المعنية، لكن معالجة هذه الشكوى ستتبع الإجراء المقرر ولن تُهمل دون سبب. يمكن أن يتمثل دور شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في تدريب الموظفين الذين يتلقون الادعاءات على تقديم هذه التغذية الراجعة الفورية. كما يمكن للشبكة وضع نصوص توضّح التغذية الراجعة التي يجب تقديمها عند تلقّي الادعاءات، والتي يمكن إرفاقها بإجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.

تمويل برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين

46- كيف يمكننا تمويل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات على نحو مستدام؟

نحن بحاجة إلى تغيير طريقة تفكيرنا في تمويل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. إذ لا يزال المجتمع الإنساني يفكّر في "تمويل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات" على أنه استثمار أموال في خدمة فردية مشتركة، مثل الخط الساخن أو مركز الاتصال. وكما هو موضح في قسم العناصر الأساسية، تتطلب آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بذل جهود إضافية من جانب الموظفين في البداية لإنشائها، ولكنها –بموجب تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات– تتطلب قليلاً جداً من التمويل المباشر للمحافظة عليها. إن جوانب نظام الشكاوى التي تكلف المال –تشغيل قنوات الشكاوى وتقديم المساعدة للناجين– لا تُحسب على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات لأنها تبنى على قنوات وخدمات موجودة مسبقاً من المنظمات الأعضاء.

عند وضع الخطوات الأساسية الست في الاعتبار عند إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بموجب تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (انظر الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 33)، يمكن لأصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين تحديد التمويل الضروري في كل خطوة من هذه الخطوات. إذ إن معظم الخطوات (التعيين، وإشراك أصحاب المصلحة، وصياغة إجراءات التشغيل الموحدة، وبناء القدرات) لا تتطلب تمويلاً مباشراً، بل تنسيقاً فعّالاً وجهوداً مكرسة يتقاسمها أعضاء شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين.

إن خطوة إنشاء قنوات جديدة لسد الفجوات تتطلب تكلفة، ولكن هنا يمكن تحسين استدامة آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات من خلال مناصرة التمويل المستدام لآليات الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بالمساءلة أمام السكان المتضررين التي يمكن أن تتعامل مع حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيّين. ونظراً لأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات هي مسؤولية مشتركة لجميع المنظمات المشاركة، فإنه من المسؤولية المشتركة أيضاً أن تسعى هذه المنظمات معاً للحصول على تمويل من أجل آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة التي تشكّل قنوات الإبلاغ الخاصة بها، ودعوة الجهات المانحة إلى تمويل آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة الفعالة على وجه الخصوص. وبالمثل، فإن تكلفة خدمات التمويل لدعم الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين تتحملها المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي ويمكن تقديم التمويل المستدام "لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة" من خلال تمويل الخدمات المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي الحالية أو الجديدة. بالنظر إلى أن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين هي "قضية شاملة تتخلّل جميع هذه المجالات"، يمكن للفريق القُطري للعمل الإنساني، وشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، والمجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وفرقة العمل المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين، التشاور والاتفاق على تقاسم التكاليف الخاصة بتنسيق الجهود وتنفيذ مساعدة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين وآليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة عند صياغة المناشدات.[6]

إن الصندوق الائتماني المعني بدعم ضحايا الاستغلال والاعتداء الجنسيّين لا يُقدم تعويضات للضحايا –على عكس اسمه– ولكنه يوفر التمويل للخدمات المتخصصة (الرعاية الطبية والخدمات القانونية والدعم النفسي والاجتماعي وما إلى ذلك) التي تقدم المساعدة والدعم للناكين والضحايا والأطفال المولودين نتيجة للاستغلال والاعتداء الجنسيّين، ومعالجة الفجوات في خدمات تقديم المساعدة والدعم. يجب استخدام هذا الصندوق لدعم خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

إن نفقات منصب منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين هي نفقات الموظفين الكاملة الوحيدة في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين ويلعب المنسق دوراً أساسياً في استدامة آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. فبينما تفضّل الجهات المانحة في كثير من الأحيان تمويل الأنشطة على تمويل مناصب الموظفين، ثبت أن تمويل منصب منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في البلد يمثل تحدياً. يجري تحديد التمويل للمنصب من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تمويل المشروع المخصص أو الأموال المجمعة داخل البلد، أو استخدام قائمة نوركاب NorCap. حتى إعداد هذا التقرير، التزم أربعة أعضاء من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (اليونيسف، وبرنامج الأغذية العالمي، ومنظمة الصحة العالمية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين) في المقر الرئيسي بتمويل وتوظيف المنصب على الصعيد القُطري. وفي بلدٍ لا يوجد فيه منسّق للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين، يمكن التواصل مع المقر الرئيسي (عن طريق مكتب المنسّق المقيم إلى مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أو الرؤساء المشاركين للشبكة إلى مقراتهم الرئيسية) لاستكشاف خطط أو خيارات التوظيف الحالية.

[6] Handbook for Coordinating GBV Interventions in Emergencies, p. 36.

47- كيف يمكننا تمويل برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال خطة الاستجابة الإنسانية؟

من المفيد للغاية إدراج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في خطة الاستجابة الإنسانية لأنها تساعد على ضمان تزويد أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بالموارد المناسبة والمستدامة طوال السنة المالية، كما أنها تساعد أيضاً في تعميم أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في إطار الرؤية المشتركة لكيفية الاستجابة لاحتياجات السكان المتضررين التي جرى تقييمها والتعبير عنها. وبينما كان هناك ممارسة أقل في مجال إدراج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في خطة المساعدة الإنمائية للأمم المتحدة، فإن السرد التالي ينطبق أيضاً على استراتيجيات التنمية.

هناك طريقتان جرى فيهما تمثيل الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في خطة الاستجابة الإنسانية، هما: أولاً كموضوع شامل عبر جميع الأقسام يشبه إلى حد كبير تعميم الحماية في جميع أنحاء خطة الاستجابة الإنسانية، و/أو ثانياً كفصل مستقل قائم بذاته. أصبحت الطريقة الأخيرة شائعة على نحو متزايد، مع تسليط الضوء على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين بصفتها جزءاً من الخطة في إطار التنسيق أو الأهداف الاستراتيجية. ومع ذلك، فإن الفصل المستقل في خطة الاستجابة الإنسانية لا يدمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في خطط كل مجموعة، لذلك يفضّل دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين من بداية تطوير خطة الاستجابة الإنسانية.

ومن الممارسات السليمة دمج مؤشرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في تقييمات الاحتياجات الإنسانية التي يشرف عليها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، والتي تشكل نتائجها استعراضاً عاماً للاحتياجات الإنسانية. يتم استخدام الاستعراض العام للاحتياجات الإنسانية بعد ذلك كأساس في تصميم خطة الاستجابة الإنسانية. يجب على منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين التنسيق مع مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية والمجموعات المختلفة نيابة عن شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين لدمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في احتياجاتهم الإنسانية. إنّ دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في كل فصل للمجموعات المختلفة يؤكد على أهمية بناء علاقات قوية مع كل مجموعة. وحيث إنّ المجموعات ستعمل بشكل مختلف تماماً، سيكون من الهامّ فهم كلٍ منها وتصميم نهجٍ للتواصل والعمل معها. فمثلاً، دمجُ مؤشرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في مجموعة الحماية قد يتخذ شكلَ دمج مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في تحليل الحماية. وفي المقابل، فإنّ دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين في برامج توفير المأوى/المواد غير الغذائية قد ينظر تحديداً إلى الحاجة إلى تدريب موظفي التوزيع على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيّين.

الأداة: تولّت فرقة عمل اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين/بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ومشروع التوعية بشأن حماية اللاجئين (ريتش) عملية تجميع قائمة من أسئلة المساءلة أمام السكان المتضررين -لتقييم الاحتياجات المتعددة القطاعات – وهذه الأسئلة (بما في ذلك حواجز اللغة وتفضيلات الإبلاغ وتصورات عمال الإغاثة وما إلى ذلك) يمكن الاستعانة بها لتحديد مؤشرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تتمثل الطرق الأخرى لتمويل برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال التزامات الوكالة بتخصيص الأموال (على سبيل المثال، كجزء من صياغة خطة عمل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتخصيص الأنشطة للوكالات الرائدة)، ومن خلال الجهات المانحة التي تُبدي اهتماماً خاصاً بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وآليات التمويل الدولية الأخرى، مثل الصندوق الائتماني لدعم الضحايا (راجع الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 47) وصندوق تحقيقات مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (راجع الأسئلة الشائعة، السؤال رقم 39)، أو الدعم العيني.

نصائح سريعة

- ✓ يتحمل أصحاب المصلحة المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مسؤولية تعزيز فهم مشترك في البلد لماهية آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، وسبب احتياج البلد إليها، وما هي الخطوات المختلفة الواجب اتخاذها لتصميمه.

- ✓ دمج آليات الشكاوى الحالية في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات الجيدة الأداء. يُعد بناء قدرات الجهات الفاعلة الحالية داخل البلد لتلقي قضايا متعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين أمراً بالغ الأهمية. لا يتعيّن على المنظمات إنشاء آليات جديدة للشكاوى والتغذية الراجعة لتكون جزءاً من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات ما لم يُلاحظ وجود فجوة في إمكانية الوصول. مسارات الإحالة التي تصنع آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، وليس الآليات الفردية.

- ✓ من المهم التحديد الواضح لأدوار ومسؤوليات جميع الجهات الفاعلة في الهيكلية المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين . فمعرفة الفاعل والفعل الذي ارتكبه يمكّن الجهات الفاعلة من تحديد الثغرات في برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وإذا كانت القيادة العليا لا تضطلع بمسؤوليتها بسبب تضارب الأولويات، يمكن أن تساعد التوجيهات العالمية الجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على دعم القيادة العليا في مسؤولياتها. يمكن لمنصب منسّق الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تقديم التوجيه للقيادة العليا في الوفاء بالتزامات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

- ✓ لن تعمل آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات بفاعليَّة على الإطلاق إذا رفضت الوكالات في البلد مشاركة معلومات مُغفلة الهوية عن حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين. يجب أن تكون آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات على دراية بمعلومات مُغفلة الهوية عن حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين من أجل مراقبة اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيين في البلد. وما لم يكن أحد على دراية عامة بالقضايا في البلد، فمن المستحيل تحسين برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والعمل مع الجهات الفاعلة الأخرى لتحسين برامجها.

- ✓ لا يمكن أن تنجح عمليات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل البلد إلا إذا كانت لديها روابط قوية مع عمليات المساءلة أمام السكان المتضررين والجهات الفاعلة في عمليات المساءلة أمام السكان المتضررين. وهذا لا يسري فقط على تصميم وتنفيذ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، بل يسري كذلك على برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بأكمله.

- ✓ ينبغي اختيار جميع نقاط اتصال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بما يتماشى مع المعايير المتفق عليها لأداء دورها بفاعليَّة.

- ✓ ينبغي أن يُنظر إلى الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من منظور يتمحور حول الضحية، وليس (فقط) على أنه خطر يتهدد سمعة المنظمات. فالنهج المتمحور حول الضحية يعني أيضاً توفير التغذية الراجعة ونتائج التحقيقات في الأوان المطلوب.

- ✓ لا يمكن لمجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يكون متقوقعاً. فهناك أنشطة حماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تعتمد كلياً على الجهات الفاعلة الأخرى في الاستجابة. على سبيل المثال، تقدم الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي خدمات لمساعدة الضحايا، بينما تُشغّل الجهات الفاعلة في المساءلة أمام السكان المتضررين آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة ضمن إطار آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات.

- ✓ من الأهمية بمكان تضمين الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في برامج أخرى وإشراك أكبر عدد ممكن من الجهات الفاعلة. كما أن تعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في برامج المجموعات/القطاعات الأخرى سيزيد من الاستدامة. ينبغي تقديم الرسائل الموجهة حول كيفية تقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى مجموعات محددة وأصحاب المصلحة الآخرين.

- ✓ هناك روابط قوية بين التحرش الجنسي في مكان العمل (بين العاملين) وانتشار الاستغلال والاعتداء الجنسيين (العاملين-المجتمع المحلي). إن إنشاء بيئة عمل صحية ومحترمة من خلال محاسبة مرتكبي التحرش الجنسي مع حماية المبلغين عن المخالفات سيكون له تأثير مباشر على الحد من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

- ✓ يحتاج برنامج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى تمويل مستدام. تتمثل إحدى طرق الحصول على تمويل مستدام في إدراج مؤشرات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الاستعراض العام للاحتياجات الإنسانية (كمسألة شاملة منفصلة أو من خلال مجموعات أخرى) وفي الحصول على التمويل عبر خطة الاستجابة الإنسانية.

- ✓ يُعدّ التنسيق المتزايد مع الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي في ما يتعلق بمساعدة الضحايا والنهج المبدئية أمراً أساسياً. وتستدعي الحاجة تعزيزَ التنسيق وتقاسم التكاليف وبناء جسور التواصل على الصعيد الفني في البلد وكذلك على الصعيد العالمي (على سبيل المثال عبر نطاق مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي GBV AoR).