

سياسة الحماية في سيناريو

(تم تحديث هذا المستند في ١١ كانون الثاني ٢٠٢٢)

المحتوى

1. بيان السياسة العامة
2. التبليغ
3. الإجراءات
4. التدابير الوقائية والممارسات الجيدة
5. التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي/ الهاتف مع المستفيدين
6. التحقق من العاملين
7. تهيئة فريق العمل
8. ملحقات:
 - A. تعريف سوء المعاملة
 - B. رصد سوء المعاملة والتعامل معها
 - C. الاستجابة لشخص مستفيد يدعي سوء المعاملة
 - D. إرشادات التواصل الجسدي الآمن

1. بيان السياسة العامة

1.1 مقَدِّمة

تحدد هذه السياسة المتطلبات التي تقتضي من جميع العاملين في سيناريو قبول واجب حماية هؤلاء المستفيدين، ومنع الإيذاء البدني والجنسي والإهمال والانتهاكات العاطفية لجميع المستفيدين الذين يتعاملون معهم.

تدرك سيناريو الحاجة إلى أن توضح للمجتمع الأهمية التي تُعطىها لقضايا الحماية. إن سيناريو ملتزمة بالإجراءات والمفاهيم التي تم تطويرها لحماية المستفيدين أنفسهم، وأيضاً لحماية العاملين من سوء الفهم والانتهاكات الغير صحيحة بسوء المعاملة، مما يعزز سمعة سيناريو. وستتاح وثيقة سياسة حماية الطفل هذه لجميع العاملين وجميع الشركاء وجميع الأطراف المعنية الأخرى (مثل الآباء).

يمكن أن تعتبر الحماية بشكل مبسّط على أنها طريقة التعامل مع الإفصاح (الإفصاح هو حين يخبر المستفيد أحد العاملين عن حادثة سوء معاملة مثلاً). والإفصاح هو جزء مهم من الحماية، ولكن الحماية تشمل أمور أكثر، فهي كيف يكون العاملون على دراية بصحة وسلامة المستفيدين (وبالتالي قد يرصدون ويبلغون عن مؤشرات سوء معاملة من دون أن يُطلب منهم ذلك). نحن نتبع نهجاً استباقياً، فالحماية تشمل أيضاً كيفية القيام بجلسة آمنة.

جميع عملي سيناريو ملتزمين بقراءة هذه السياسة مع مديرهم المباشر ويجب أن يطرحوا استفساراتهم لكي يحصلوا على الشرح. كما يجب معاودة النظر إلى الفصول الأربعة الأولى بالإضافة إلى الملحقين C و D. وتنقذ سيناريو أيضاً تدريباً حول الحماية لجميع العاملين.

وأخيراً، تشير هذه السياسة إلى مدونة سلوكنا وتتقاطع معها أيضاً، كما يجب أن يقوم جميع العاملين بقراءة المدونة والتوقيع عليها.

2.1 أهداف السياسة

- تهيئة وضع استباقي من أجل توفير أفضل حماية لجميع المستفيدين الذين يحصلون على خدمات سيناريو، مما يمكنهم من المشاركة في بيئة ممتعة وآمنة.
- تزويد العاملين بإرشادات بشأن الإجراءات التي ينبغي أن يعتمدوها .
- تعزيز الأخلاق والمعايير العالية في جميع أنشطة سيناريو.

3.1 مبادئ رئيسية

- رعاية المستفيد هي، ويجب أن تكون دائماً، الاعتبار الأسمى.
- لجميع المستفيدين الحق في الحماية من الاعتداء بغض النظر عن العمر، أو الجنس، أو الإعاقة، أو الثقافة، أو اللغة، أو الأصل العرقي، أو المعتقدات الدينية، أو الطبيعة الجنسية.
- جميع الشكوك والادعاءات بسوء المعاملة سوف تؤخذ على محمل الجد و يُستجاب لها مباشرة وبالشكل المناسب.
- يتحمل جميع أفراد الفريق مسؤولية الإبلاغ عن المخاوف إلى مسؤول الحماية المعتمد.

4.1 القانون المحلي وسياسة سيناريو

تتمثل سياسة سيناريو في ضمان الامتثال لتشريعات البلد المضيف أو المعايير الدولية، أيهما يوفر حماية أكبر، وللقانون البريطاني حيثما ينطبق ذلك. وفي هذا الشأن، هناك بعض التعريفات والسياسات التوضيحية فيما يلي:

الطفل: أي شخص تحت سن الثامنة عشرة.

السِّن القانوني: فيما يتعلق بالنشاط الجنسي، فإن سياسة سيناريو تنصّ على أن أي فرد دون سن 18 عاماً هو طفل وهو "دون السن القانونية"، بغض النظر عن السن القانوني في البلد الذي يعيش فيه و / أو يحصل فيه الانتهاك.

مصطلح العاملون: يشمل الموظفين والعاملين لحسابهم الخاص والمتطوعين والمتدربين والاستشاريين أو أعضاء مجلس الإدارة الذين يعملون مع المستفيدين تحت اسم سيناريو.

ملاحظة حول البالغين:

تعمل سيناريو كثيراً مع البالغين معرضين لخطر سوء المعاملة (مثل العنف الجسدي الأسري). كما يتعرّض الأطفال أيضاً إلى أنواع سوء معاملة أخرى، مثل: الإهمال. ولكن، يمكن أن يعاني الأشخاص المعالون الذين يواجهون صعوبات تعلم حادة من الإهمال أيضاً (هذا مجرد مثال واحد). وبالتالي، هذه السياسة ليست مخصصة فقط لحماية "الأطفال" فقط، بل لحماية جميع المستفيدين.

5.1 مراجعة السياسة

- سوف تقوم سيناريو بمراجعة السياسة كل 12 شهر كحد أقصى. موعد المراجعة المقبلة: 3 كانون الثاني 2021.

2. التبليغ

إذا كان لديك أي مخاوف بشأن سوء المعاملة مستفيد ما، يجب عليك إبلاغ مسؤول الحماية المعني (المشار إليه هنا بـ مسؤول الحماية) في بلدك. جميع الأشخاص المذكورين أدناه يتحدثون اللغتين العربية والإنجليزية.

الدور	الاسم	رقم الواتساب	الهاتف	البريد الإلكتروني
مسؤول حماية الطفل (لبنان)	لمى أمين	+44 7933 353170	+961 78 967 028	lama@seenaryo.org
مسؤول حماية الطفل (الأردن)	لارا مكافور	+44 7999642812	+9627 9845 6048	lara@seenaryo.org
مسؤول الحماية الأعلى	نقبة ابراهيم	+44 7823 554212	+44 7823 554212	naqiya@seenaryo.org
مسؤول عن أي بلد	سليم سلامة	+44 7503 236439	+44 7503 236439	salim.salamah@gmail.com

تلتزم سيناريو بواجب إدارة المعلومات الحساسة بطريقة محترمة ومهنية تتوافق مع القانون المعمول به. ويجب على العاملين إبقاء جميع المعلومات حول الحوادث المشتبه بها أو المبلغ عنها سرية تماماً.

ويجب عليهم الكشف عن هذه المعلومات فقط لمسؤول الحماية. وفي حالة عدم توفر مسؤول الحماية، أو إذا تم التعامل مع الادعاء على نحو غير كاف، أو إذا كان الادعاء يتعلق بمسؤول الحماية نفسه، ينبغي إبلاغ مسؤول الحماية الأعلى المعين أو مشرفنا. وإذا استمرت أي من هذه المشاكل نفسها، ينبغي إبلاغها مباشرة إلى الشرطة أو المنظمات العاملة في مجالات الخدمات الاجتماعية أو الحماية.

لبنان:

حماية (منظمة غير حكومية تعنى بالحماية في لبنان): 1395315
أبعاد (منظمة تعنى بالمرأة): 78 81 78 81
الخط الساخن لوزارة الشؤون الاجتماعية: 1714
الشرطة: 112

الأردن:

قسم حماية العائلة: 065815846 / 065815826
وزارة التنمية الاجتماعية: 9327 06567
مجموعة عمل قطاع الحماية: dicamilla@unfpa.org
شرطة الأردن: 911

3. الإجراءات

1.3 الاشتباه بسوء المعاملة:

يمكن الاطلاع على تعاريف وعلامات سوء المعاملة في ملحقات هذه السياسة.

ما يحب القيام به إذا كنت تشكّ في حدوث سوء معاملة:

- يجب عليك إبلاغ مسؤول الحماية عن مخاوفك فوراً إما بشكل شخصي، أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني.
- لا ينبغي مناقشة الشكوك مع أي شخص آخر غير أولئك الذين تم ذكرهم أعلاه.

إنّ من حقّ أي فرد أن يقدم إحالات مباشرة إلى منظمات الحماية. إذا كنت تعتقد لأي سبب من الأسباب أن الأشخاص المعيّنين لم يستجيبوا بشكل مناسب لمخاوفك، فإن الأمر يعود لك للاتصال بمنظمات الحماية الخارجية مباشرة.

ما يجب القيام به بعد أن أفصح لك المستفيد عن حدوث سوء معاملة:

إن البيئة المنفتحة والمتسامحة التي تولدها ورشات عمل سيناريو قد تدفع المستفيدين للإفصاح عمّا حصل معهم. للمزيد من الإرشادات حول كيفية الاستجابة لادعاءات المستفيد، الرجاء الاطلاع على الملحق C.

1. قدّم الملاحظات في أقرب وقت ممكن (يُفضّل في غضون ساعة واحدة). يجب أن تكتب بالضبط ما قاله المستفيد، وما قلته في الرد وما كان يحصل قبل أن يحدثك المستفيد (مثلاً: النشاط الذي كنت تقوم به). يجب عليك تسجيل التواريخ والأوقات ووقت تسجيلك للحادثة. يجب حفظ جميع الملاحظات المكتوبة بخط اليد بشكل آمن.
2. يجب عليك إبلاغ مسؤول الحماية عن الحديث الذي جرى بينك وبين المستفيد بأسرع وقت ممكن. إذا كان مسؤول الحماية متورطاً فيجب عليك إبلاغ المسؤول الثاني المعيّن. أما إذا كان كلاهما متورطين فعليك إبلاغ منظمات الحماية الخارجية.
3. يجب عليك عدم مناقشة مخاوفك أو الادعاءات التي تصلك مع أي شخص غير المحدّدين أعلاه تحت أي ظرفٍ كان.
4. بعد أن يفصح المستفيد عن سوء المعاملة، على مسؤول الحماية أن يقرّر فيما إذا كانت عودة الشخص للمنزل يمكن أن تشكل خطراً محتملاً لتكرار سوء المعاملة. في هذه الحالات النادرة ربما يكون من الضروري التحرك مباشرة والاتصال بالشرطة أو بمنظمات الحماية.

بمجرد الإبلاغ عن سوء معاملة يجب على مسؤول الحماية

- تسجيل وتقييم هذه المعلومات بعناية في سجل قضايا الحماية في لبنان أو الأردن؛ وطلب المزيد من المعلومات إذا كان ذلك لازماً.
- إرفاق هذه المعلومات مع أي تقارير متوفرة حول المستفيد.
- التشاور مع وكالة الحماية لتوضيح آية شكوك أو مخاوف حول رواية المستفيد (كالمساعدة في تقييم ما قد يعنيه مثلاً) أو الخطوات التي يجب اتخاذها.
- إذا استمرت المخاوف فعلى مسؤول الحماية المعني أن يقوم بالإحالة لوكالات الحماية أو للشرطة دونما إبطاء (يُفضل للذي يعرف المستفيد). هذه الجهة يمكن أن تكون شريكة سيناريو في المشروع، في حال كانت عاملة في قضايا الحماية.
- في حال عبّر المستفيد بشكل واضح أنه لا يريد أن تُحال قضيته، يمكن مناقشة الأمر بين المستفيد والعامل الذي يعرفه ومسؤول الحماية، إن كان ذلك مناسباً. يمكننا أن نذكر المستفيدين أن الجمعيات الأخرى ستبقى معلوماتهم سرية.
- يجب أن نأخذ سياق بلداننا بعين الاعتبار، فقد لا تكون هناك خدمات إجتماعية مثل تلك الموجودة في بريطانيا (أو قد لا يكون هناك أي خدمات إجتماعية بتاتاً). كما أن إبلاغ الشرطة قد لا ينتج عنه أي تحرّك أو على العكس، يمكن أن تُتخذ إجراءات عقابية غير منصفة.
- ولكن، في حال رأى مسؤول الحماية أن المستفيد معرّض للخطر بشكل مباشر أو حتى إن كان أي شخص آخر معرّض للخطر (من شخص مسيء سابق)، إذا التدخل واجب.
- إذا كان هناك شك، يمكن أن يقوم مسؤول الحماية باستشارة الجهات الأخرى ويجب دائماً أن يتذكّر المبدأ الأول في هذه السياسة: رعاية المستفيد هي الاعتبار الأسمى.

2.3 الادعاءات ضد أحد أفراد طاقم العمل

ما يجب القيام به إذا كنت تشكّ في أنّ أحد أعضاء فريق سيناريو قد أساء معاملة مستفيد

- يجب إبلاغ أي مخاوف، في المقام الأول، إلى مسؤول الحماية (أو إذا كان ذلك غير مناسب، إلى المسؤول المعيّن الثاني).
- ثم يقرر المسؤولون كيفية التعامل مع الادعاء وما إذا كان ينبغي على المنظمة أن تتّرع في إجراءات تأديبية وأن تُشرك الشرطة / وكالات الحماية.
- تماشياً مع سياستنا في التبليغ عن المخالفات، نؤكد لجميع العاملين أننا سنؤيد ونحمي كل من أبلغ، بحسن نية، عن قلقه من احتمال قيام زميل له بسوء معاملة مستفيد. يرجى الاطلاع على مدونة السلوك للحصول على مزيد من المعلومات حول التبليغ عن المخالفات.

ومن الجدير بالذكر، على النحو المبين في مدونة سلوكنا، تعتبر سيناريو أن أي علاقة جنسية أو حميمية بين عامليها وأي مستفيد (بغض النظر عن عمر المستفيد) هي سوء استخدام السلطة وخرق لمدونة السلوك.

إجراءات مسؤول الحماية في حال وجود مخاوف:

1. مخاوف بشأن سوء التصرف

- إذا كان الادعاء، بعد النظر فيه، واضحاً بشأن سوء تصرف؛ سيتم التعامل مع ذلك على أنه قضية سوء سلوك.

2. مخاوف بشأن سوء المعاملة

- سيتخذ مسؤول الحماية الخطوات التي تعتبر ضرورية لضمان سلامة المستفيدين المعنيين.
- سوف يحيل مسؤول الحماية الادعاء إلى منظمة الحماية ذات الصلة التي قد تشارك الشرطة (أو قد يتوجه مسؤول الحماية مباشرة إلى الشرطة في غياب منظمة ذات صلة أو، على سبيل المثال، إذا كانت المنظمة خارج ساعات العمل)
- سيتم الاتصال بأولياء الأمور أو رعاة المستفيد في أقرب وقت ممكن بعد تقديم المشورة من منظمة الحماية.

3. التحقيقات الداخلية وتعليق العمل

- وسوف يتخذ مسؤول الحماية قراراً مباشراً بشأن ما إذا كان ينبغي تعليق عمل أي شخص متهم بارتكاب إساءة مؤقتاً بانتظار مزيد من التحقيقات المتعلقة بالشرطة والخدمات الاجتماعية.
- بغض النظر عن النتائج التي توصلت إليها تحقيقات الشرطة (أو الوكالة المعنية بالحماية)، ستقوم المنظمة بتقييم جميع الحالات الفردية لتقرير ما إذا كان يمكن إعادة فرد من العاملين أو المتطوعين إلى العمل وكيفية التعامل مع الموضوع بحساسية. وقد يكون هذا قراراً صعباً؛ ولا سيما عندما لا تتوفر أدلة كافية لدعم أي إجراء من جانب الشرطة. وفي مثل هذه الحالات، يجب أن تتوصل المنظمة إلى قرار يستند إلى المعلومات المتاحة التي يمكن أن تشير إلى أنه من المرجح أن يكون الادعاء صحيحاً أم لا. وينبغي أن تبقى مصلحة المستفيد ذات أهمية قصوى طوال الوقت.

4. التدابير الوقائية والممارسات الجيدة

سوف نعمل على حماية المستفيدين من سوء المعاملة، وأعضاء فريقنا من الادعاءات الكاذبة، من خلال اعتماد المبادئ التوجيهية التالية:

السجلات

- سنحتفظ بسجلات لجميع العاملين.
- سنحتفظ بسجلات لجميع المستفيدين الذين يحضرون أنشطتنا، بما في ذلك سجلات الحضور على مدار الفصل / السنة / الخ.

الإشراف الآمن

- حيثما كان ذلك ممكناً أو عملياً، يجب أن تكون مجموعة الأطفال تحت إشراف مسؤولين بالغين اثنين على الأقل في جميع الأنشطة.
- يجب أن لا يغادر الأطفال الغرفة من دون إذن (مثل: الذهاب إلى الحمام). ويجب أن يعرف الأطفال مكان الحمامات.
- حيثما كان ذلك ممكناً، لا يجب أن يتواجد أحد العاملين بمفرده مع طفل، على الرغم من أننا ندرك أنه قد يكون ذلك ضرورياً أو مفيداً في بعض الأحيان. في هذه الحالات، من الأفضل أن يكون الباب مفتوحاً، وعلى مقربة من نشاط آخر، الخ (أي ليس معزولاً).
- نحن نعمل في معظم الأحيان في مبانٍ حيث يتواجد البالغون دائماً و تحصل أنشطة أخرى باستمرار.
- إذا كان لابد من ترك غرفة الأطفال دون إشراف، فيجب استدعاء شخص بالغ آخر في المبنى أو ترك الباب مفتوحاً لغرفة مجاورة يتواجد فيها البالغين. أو بدلاً من ذلك، يمكن أن يرافق جميع الأطفال المتبقين الشخص المشرف عليهم إلى أي مكان يجب عليه الذهاب إليه (على سبيل المثال إلى مسؤول الإسعاف الأولي في المبنى)

الحوادث والطوارئ

- سيقوم العاملون معنا بتسجيل أي أحداث غير عادية على استمارة التبليغ عن حادث.
- سنحتفظ بمعلومات الاتصال في حالات الطوارئ لجميع المستفيدين، في حالة وقوع الحوادث، وما إلى ذلك.
- سنضمن وجود عامل مُدرَّب على الإسعاف الأولي على أهبة الاستعداد (أي في إطار المبنى وفي أي نشاط أو في أي رحلة).
- في حال أذى المستفيد نفسه في ورشة عمل (أدوية تمنعه من الاستمرار) سوف يرافقه شخص بالغ إلى المسعف (حيث سيتم اتخاذ الإجراء المناسب - إعطائه الإسعافات الأولية، الاتصال ببولي الأمر أو الاتصال بالخدمات الطبية إن لزم ذلك.. الخ).
- إذا لم تصل الخدمات الطبية إليك، لأي سبب كان، فيجب نقل المستفيد في سيارة أو تاكسي إلى المستشفى. على العامل أن يرافق المستفيد طوال الوقت.
- إذا كانت مغادرة الشخص البالغ للغرفة تُخلِّ بشروط الإشراف على الأطفال في الغرفة، الرجاء العودة لـ "الإشراف الآمن" أعلاه.

الموافقة على الأنشطة والتصوير / فيديو / وسائل الإعلام

- سيتم الحصول على موافقة من كل مستفيد أو (في حال كان المستفيد طفلاً) من الوالدين أو الوصي عليه لكل طفل يحضر أنشطتنا.
- يشمل ذلك موافقة على أخذ ونشر أي صورة / فيديو / وسائل أخرى. ويشمل النشر (على سبيل المثال لا الحصر) مواقع التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية، والصحافة، والأدب المطبوع، وما إلى ذلك.
- حتى في حال منح الموافقة، لا يجوز لموظفي سيناريو في البداية نشر أو مشاركة الصور/ مقاطع الفيديو الخاصة بالمستفيدين بشكل شخصي. يجب أن تمر هذه عبر قنوات الاتصال الرسمية لسيناريو أولاً.

5. التواصل مع المستفيدين عبر مواقع التواصل الاجتماعي/ الهاتف

تعتبر هذه الفقرة أيضاً "فقرة وقائية" (مثل الفقرة ٤) وتتعلّق بالتواصل مع المستفيدين. للحصول على إرشادات حول وسائل التواصل الاجتماعي الشخصية للموظفين، راجع مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا.

من الضروري أن يقوم الموظفون بالتنسيق مباشرة عبر الهاتف أو الإنترنت (مثل تطبيق WhatsApp) مع المستفيدين البالغين ومع أولياء أمور الأطفال المستفيدين. وبالإضافة إلى ذلك، يتمتع المستفيدون والموظفون بالقدرة على العثور على بعضهم البعض والاتصال ببعضهم البعض على وسائل التواصل الاجتماعي. فيما يلي سياساتنا:

- يكون التواصل بين موظفينا والمستفيدين خلال المشاريع فقط، وفي ما يتعلّق بالعمل فقط.
- يجب أن يتمّ التواصل عبر الهاتف أو الرسائل النصية أو تطبيق WhatsApp فقط (وليس أي منصة أخرى).
- بعد مرور المشروع، يجب ألا يتواجد أي تواصل بين الموظفين والمستفيدين (مثل على ذلك، يجب أن يغادر الموظفون الدردشات الجماعية على تطبيق WhatsApp).

مواقع التواصل الاجتماعي

- تشجيع المستفيدين على متابعة صفحات سيناريو على مواقع التواصل الاجتماعي. **يجب أن تكون هذه هي الطريقة التي تحدث بها جميع اتصالاتهم على وسائل التواصل الاجتماعي مع سيناريو (وبالتالي، موظفيها).**
- لا يجوز للموظفين إضافة أو إرسال طلب "صداقة" أو متابعة المستفيدين على مواقع التواصل الاجتماعي.
- يجب ألا يقبل الموظفون أي طلب صداقة/ متابعة/ غير ذلك من المستفيدين حيث طان ذلك خياراً (كما هو الحال على موقع فيسبوك). **من الواضح أنه يمكن لأي من المستفيدين متابعتك على صفحتك إن كانت علنية مثل تيك توك أو إنستغرام.**
- لا تتردد في اقتباس هذه السياسة للمستفيدين. إذا كنت في شك، فاتصل بسيناريو.

ماذا لو تواصل معي أحد المستفيدين عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو الهاتف؟

- إذا تواصل معك أحد المستفيدين في ما يتعلّق بالعمل (على سبيل المثال المشاريع المستقبلية أو مسائل الحماية) يرجى التبليغ عن ذلك لسيناريو أو لمديرك.
- إذا تواصل معك أحد المستفيدين في ما يتعلّق بأي موضوع آخر، فتجاهله أو - إذا لم يكن ذلك مناسباً أو لائقاً- تعامل معه بإيجاز وبأدب مع عدم تشجيع أي اتصال آخر. من الجيد إحالتهم إلى قنوات التواصل الرسمية لسيناريو، للإشارة إلى أن التواصل يتم عبر سيناريو.
- إذا استمرّ أحد المستفيدين بالتواصل معك، كن واضحاً: أحد النقاط المهمة لهذه السياسة هي إعلام المستفيد أن هذه هي "سياسة سيناريو"، وبذلك تبعد أي قرار (وبالتالي أي "تصرّف فظ") عنك. كما يجب أن تقوم بالتبليغ عن أي محاولات تواصل مستمرة إلى مسؤول الحماية الخاص بك. تذكر أنه يمكنك حظر الاتصال على معظم المنصات، إذا لزم الأمر.
- يجب التبليغ عن أي تواصل غير لائق، تماماً كما هو الأمر في ورشات العمل. وهذا يشمل (على سبيل المثال لا الحصر) أي أمرٍ مسيء أو غير لائق أو يشير إلى ارتباط رومانسي.
- إذا ساورك أي شك، فاتصل بمديرك أو بمسؤول الحماية.

التواصل بشأن العمل

- بعد انقضاء المشاريع، يمكن لموظفي سيناريو الأساسيين فقط الاتصال بالمستفيدين بشأن العمل (على سبيل المثال المشاريع المستقبلية ومسائل الحماية والأداء وما إلى ذلك). يجوز للموظف الأساسي فقط البقاء في مجموعة WhatsApp للتواصل بشأن العمل، طالما كان ذلك مناسباً.
- إذا أراد أي موظف مستقل الاتصال بمستفيد بشأن العمل (مثل الإحالة إلى منظمة أو مشروع آخر)، فيجب عليه أن يطلب من سيناريو تسهيل ذلك.

6. التحقق من العاملين

- يُتوقع من جميع العاملين التوقيع على قسم التصريح بعدم وجود إدانات أو إجراءات جنائية معلقة تتعلق بانتهاكات مزعومة.
- سيتم التماس رسالتين خطيتين من منظمة (أو في حال عدم توفرها، من شخص) يعرف المتقدم قبل البدء بالعمل.
- سيُطلب من جميع البالغين الذين يعملون مع سيناريو أن يقدموا شهادة براءة ذمة أو DBS، أو ما يعادلها في بلدهم (شهادة حسن سلوك)، أو شهادة دولية (مثل ICPC الشهادة الدولية لحماية الطفل).
- في بعض الحالات، يكون من المستحيل حصول العامل على سجل عدلي أو شهادة براءة ذمة (مثلاً لا يُعطى سجل عدلي للاجئين السوريين في لبنان). وهذا لا يمنع ذلك الشخص من العمل مع سيناريو، طالما حصلنا على رسالتين خطيتين ولم يكن هناك أي سبب يدعو للاعتقاد أن هذا الشخص غير مناسب للعمل مع الأطفال.
- في الحالات التي يتم فيها زيارة سيناريو من قبل أشخاص بالغين لم يتم التحقق منهم (مثل المراقبين من قبل الممولين أو مصورين، وما إلى ذلك)، سوف يتم مرافقهم في جميع الأوقات من قبل عامل تم التحقق منه.

7. تهيئة فريق العمل

- سوف يُعطى جميع العاملين سياسة الحماية هذه، وبعد قراءتها، يوقعونها ويوافقون على الشروط الواردة في هذه الوثيقة.
- سوف يشرح مسؤول الحماية هذه السياسة للعاملين كنوع من الاستقراء والتدريب.
- يتعيّن على العاملين الدائمين إجراء التدريب الأساسي على سياسة الحماية خلال السنة الأولى من العمل مع المنظمة.

8. الملحق

الملحق A: تعريف سوء المعاملة

إنّ التعاريف الواردة معتمدة في وثيقة العمل معاً من أجل حماية الطفل (وزارة الصحة، المكتب الرئيسي في المملكة المتحدة،

وزارة التعليم والتوظيف، 1999). ولكن كما ورد آنفاً، إنها قد تطبق على البالغين أيضاً.

الإيذاء الجسدي

- قد يتضمن الإيذاء الجسدي الضرب و الهزّ والرمي والتسميم والحرق بالنار أو بالسوائل الحارّة والإغراق والخنق وأيّ شيء يسبب الأذى.

قد يحدث الضرر الجسدي أيضاً عندما يدّعي أحد الوالدين أو مقدّم الرعاية وجود أعراض المرض على الطفل أو يسبب عمداً مرض طفل يرباه. قد يفعل الأشخاص ذلك لأنهم يستمتعون بالاهتمام الذي يحصلون عليه من خلال وجود طفل مريض أو يحتاجون هذا الاهتمام.

- يمكن أيضاً أن يكون الإيذاء البدني، بالإضافة إلى الفعل المتعمد، ناجماً عن الإهمال أو عدم العمل على الحماية.

الإيذاء العاطفي

- الإيذاء العاطفي (المعنوي) هو سوء معاملة مستمر لشخص ويمكن أن ينجم عنها أثر عكسي مستمر على نموهم العاطفي. يتضمّن ذلك جعل الطفل يشعر أو يعتقد بأنه عديم القيمة أو غير محبوب أو غير مؤهل.
- في حالة الأطفال، قد يتجسد الإيذاء أيضاً بالعمر أو فرض توقعات غير ملائمة حول تطوره. يتضمن ذلك أيضاً التسبب في شعور الطفل بالخوف أو بالخطر (بما في ذلك رؤية أو سماع سوء معاملة شخص آخر مثل العنف المنزلي أو الإيذاء) أو الاستغلال أو إفساد الطفل.
- بعض مستويات الإيذاء المعنوي تتداخل مع جميع أنواع سوء المعاملة، ولكنها يمكن أن تحدث بمفردها أيضاً.

الإيذاء الجنسي: الأطفال

- الإيذاء الجنسي ينطوي على إجبار أو تحريض الطفل أو الشاب على المشاركة في الأنشطة الجنسية، سواء كان الطفل على دراية، أو يوافق على ما يحدث. وقد تنطوي هذه الأنشطة على الاتصال الجسدي، بما في ذلك الأفعال التي تتضمن الولوج مثل الاعتصاب أو البغاء أو التي لا تتضمن ذلك مثل الجنس الفموي أو الملاطفة.
- قد يشمل الإيذاء الجنسي أيضاً أفعال لا تتضمن اتصال جسدي، مثل إشراك الأطفال في النظر إلى المواد الإباحية أو إنتاجها أو مشاهدة الأنشطة الجنسية، أو تشجيع الأطفال على التصرف بطرق غير ملائمة جنسياً.
- يمكن أن يتعرض الصبية والفتيات للإيذاء الجنسي من قبل الذكور أو الإناث، ومن قبل البالغين وغيرهم من الشباب.

الإيذاء الجنسي: البالغون

- الإيذاء الجنسي هو أي نشاط جنسي يحصل بالإكراه أو غير مرغوب به (من دون موافقة).

الإهمال

- الإهمال هو الفشل المستمر في تلبية الحاجات الجسدية والنفسية الأساسية للطفل، من المحتمل أن يؤدي إلى ضعف خطير في صحة الطفل أو نموه. وقد يتضمن فشل الوالدين أو مقدّم الرعاية في توفير الغذاء اللائم والمأوى والملبس، أو ترك الطفل وحيداً في المنزل أو عدم ضمان حصول الطفل على الرعاية الطبية أو العلاج المناسب. وقد يشمل أيضاً إهمال الحاجات العاطفية الأساسية للطفل أو عدم الاستجابة لها.
- قد يكون الإهمال أثناء فترة الحمل من خلال سوء استخدام الأدوية من قبل الأم أو مرضها.
- الإهمال يطبق على البالغين الذين يعتمدون على أشخاص آخرين (مثل المسنين المعالين).

ملاحظة

- تشير الدلائل الحديثة إلى مصادر أخرى لإجهاد الأطفال والعائلات، مثل الإقصاء الاجتماعي والعنف المنزلي والمرض العقلي لأحد الوالدين أو مقدّمي الرعاية أو تعاطي المخدرات والكحوليات. وقد يكون لذلك تأثير سلبي على صحة الطفل ونموه وقد تلاحظه منظمة تهتم برعاية الطفل. وإذا تبين أن مصلحة الطفل تتأثر سلباً بأي من هذه الحالات، ينبغي اتباع نفس الإجراءات.

الملحق B: رصد سوء المعاملة والتعامل معها

قد تكون المؤشرات التالية أو لا تكون مؤشرات على حدوث إساءة، ولكن ينبغي الأخذ بعين الاعتبار إمكانية ذلك. لقد كتبنا كلمة "أطفال" في قوسين بجانب تلك التي لا تناسب كثيراً مع البالغين.

المؤشرات الجسدية لحدوث سوء معاملة

- آية إصابات لا تتفق مع التفسير المقدم لها
- الإصابات التي تحدث للجسم في أماكن لا تتعرض عادةً للسقوط أو لخشونة الألعاب .
- كدمات أو علامات أو إصابات غير مبرّرة في أي جزء من الجسم.
- الكدمات التي تعكس علامات اليد أو أطراف الأصابع (من الصفع أو العقص).
- حروق السجائر.
- آثار العَص.
- كسر العظام.
- الحروق.
- إصابات لم يتم معالجتها.
- الإهمال - سوء التغذية، وضعف النمو، والجوع المستمر، وسرقة الطعام أو التهامه بشكل مفرط ، والأمراض غير المعالجة، و الرعاية غير الكافية. (أطفال)

- التهابات بوليئة متكررة أو آلام في المعدة غير مبررة .

تغيرات السلوك التي يمكن أن تدلّ على وجود سوء معاملة

- الخوف من طلب تفسير من أفراد الأسرة.
- سلوك عدواني ونوبات غضب شديدة.
- الإحفال عند اقتراب أحد منه أو لمسه.
- عدم الرغبة في تغيير نوع الثياب، على سبيل المثال، ارتداء أكمام طويلة في الطقس الحار.
- الاكتئاب.
- سلوك انطوائي.
- الهرب من المنزل. (أطفال)

المؤشرات العاطفية لحدوث سوء معاملة

قد تشمل العلامات المادية للإساءة العاطفية ما يلي:

- ضعف في الصحة والنمو وخاصة إذا تحسّنت صحّة الطفل و اكتسب الوزن في ظروف أخرى مثل وجوده في المشفى أو بعيداً عن الوالدين. (أطفال)
- اضطرابات النطق المفاجئة . (أطفال)
- الإجهاد المستمر. (أطفال)
- تأخر النمو، من ناحية التطور الجسدي و المعنوي.

تغيرات السلوك التي يمكن أن تدلّ على وجود إساءة نفسية

- الهواجس أو الرهاب.
- تدني مفاجئ بالتحصيل ونقص في التركيز.
- علاقات غير مناسبة مع الأقران و/أو الكبار.
- انعدام القدرة على اللعب. (أطفال)
- سلوك ينم عن محاولة جذب الانتباه.
- الخوف من ارتكاب الأخطاء.
- إيذاء النفس.
- الخوف من التوجّه لفرد من أفراد الأسرة بمسائل تتعلق بالسلوك.

الإيذاء الجنسي

وقد تشمل العلامات الجسدية للإساءة الجنسية ما يلي:

- ألم أو حكة في منطقة الأعضاء التناسلية / الشرجية .
- كدمات أو نزيف بالقرب من المناطق التناسلية / الشرجية.
- الأمراض المنقولة جنسياً.
- الإفرازات أو الأمراض المهبلية.
- آلام في المعدة.
- عدم الراحة عند المشي أو الجلوس.
- الحمل. (أطفال)

التغيرات في السلوك التي يمكن أن تشير أيضاً إلى الاعتداء الجنسي:

- تعبّل مفاجئ وغير مبرّر بسلوك الطفل كأن يصبح انطوائياً وعدوانياً.
- الخوف من التواجد وحيداً مع شخص محدّد أو مجموعة أشخاص.
- رؤية كوابيس.
- الهروب من المنزل. (أطفال)
- المعرفة بالأمور الجنسية التي لا تتناسب مع عمر الطفل.
- رسومات جنسية أو لغة جنسية.
- التبول اللا إرادي.
- مشاكل الطعام مثل الإفراط في تناوله أو فقدان الشهية.
- إيذاء النفس أو التشويه، مما يؤدي أحياناً إلى محاولات الانتحار.
- أن يقول الطفل أن لديه أسرار لا يمكن أن يخبرها لأحد.
- تعاطي العقاقير أو المخدرات.
- وجود مفاجئ لمصادر للمال غير مفسّرة.
- منعه من تكوين صداقات (خصوصاً لليافعين).
- تصرف الأطفال بطريقة جنسية واضحة مع البالغين.

الاستغلال الجنسي

قد يكون من الصعب تحديد حصول استغلال جنسي. وفي حالة المراهقين، يمكن أن تفهم العلامات التحذيرية منه بشكل خاطئ على أنها سلوك عادي للمراهقين.

يمكن للأشخاص الذين يتعرضون للاستغلال الجنسي أن:

- يكون متورط بعلاقات غير لائقة ويتعرّض للترهيب والخوف من أشخاص أو مواقف محدّدة.

- يقضي الوقت مع أشخاص أكبر منه سناً أو مع جماعات غير اجتماعية أو مع الضعفاء من أقرانه. (أطفال)
- يرتبط مع أشخاص متورطين في الاستغلال الجنسي.
- يتورط مع عصابات، يتشاجر و يكون عضواً فيها.
- لديه عشيق/عشيقة أكبر منه سناً.
- يقضي الوقت في أماكن مثيرة للقلق، مثل الفنادق أو بيوت الدعارة المعروفة.
- لا يعرف أين هو، لأنه تم نقله في جميع أنحاء البلاد.
- يتغيب عن البيت والمدرسة.

الإهمال

قد تشمل علامات الإهمال المادية ما يلي:

- جوع دائم، قد يصل لحدّ سرقة الطعام من الآخرين.
- متسخ و ذو رائحة كريهة بشكل دائم.
- فقدان الوزن أو أن يكون نحيل أكثر من ما ينبغي.
- ملابس غير ملائمة للظروف.
- التغييرات في السلوك التي قد تشير لوجود إهمال.
 - o التذمّر من كونه متعب طوال الوقت.
 - o عدم طلب المساعدة الطبيّة و / أو عدم حضور المواعيد الطبيّة.
 - o لديه قلة من الأصدقاء.
 - o يذكر أنه يُترك وحيداً في المنزل دون رعاية.

الملحق C: الاستجابة لمستفيد يدّعي سوء المعاملة

الاستجابة للمستفيد

- حافظ على هدوئك، استمع جيداً لما يُقال.
- لاتقدّم رأيك ولا وجهات نظرك.
- إيجاد فرصة مناسبة في أول الحديث لشرح أنّه من المرجّح أنّ المعلومات سوف تحتاج إلى أن تكون مشتركة مع الآخرين - لا تقدم وعود بإبقاء الأمر سراً.
- اسمح للمستفيد بالاستمرار بحديثه بوتيرته الخاصة.
- اطرح أسئلة للتوضيح فقط وفي نفس الوقت تجنّب الأسئلة التي تلمّح لإجابات معيّنة.
- طمئن المستفيد بأنّه فعل الشيء الصحيح بإخبارك عن ما حصل.
- أطلع المستفيد على الخطوات التالية لحديثه ومع من ستشارك المعلومات- وأطلعه على اسم مسؤول الحماية المعني والإطار الزمني الي ستُتخذ فيه الاجراءات.
- سجّل خطياً ما قاله الطفل بمفرده ذاتها بأسرع مايمكن، دوّن التاريخ والوقت وأيّة أسماء ذُكرت وإلى من ستعطى المعلومات وتأكد من توقيع المذكرة ووضع تاريخ لها.

عبارات مفيدة يمكن استخدامها

- أنا أصدّقك (أو إظهار قبول ما يقوله الطفل).
- شكراً لك لإخباري.
- هذا ليس خطؤك.
- سوف أساعدك.

لا تقل

- لماذا لم تخبر أحداً من قبل؟
- لا أستطيع تصديق ذلك!
- هل أنت متأكد من أنّ هذا صحيح؟
- لماذا؟ من؟ متى؟ أين؟
- لا تقدّم وعود غير صحيحة.

الملحق D: إرشادات التواصل الجسدي الآمن

تتبع سيناريو إرشادات التواصل الجسدي الآمن البريطانية

إرشادات التلامس الآمن البريطانية

- لا يملك فريق العمل الحق بلمس المستفيدين دون الإذن بذلك.
- ينبغي على جميع العاملين تقدير ما إذا كان من الضروري استخدام اللمس أو ما إذا كانت التعليمات اللفظية الواضحة، أو التقنيات البصريّة أو الحركات فعّالة.
- حيثما يكون اللمس أمراً ضرورياً، يجب أن يكون ذا صلة بمشاركة المستفيد في النشاط وفهمه، ويجب عدم استخدامه لتشجيع الألفة.
- إذا كان من الضروري أن يكون هناك تواصل جسدي مع مستفيد لإرشاده فيجب الحصول على إذن قبل ذلك.
- إنّ الحالة الوحيدة التي لا يلزم فيها الحصول على إذن هي احتواء الشجار والتوتر(سواء بين المستفيدين أو لمنع مستفيد أن يُضر بنفسه).
- لكي يكون التلامس آمن يجب أن يكون:

- ضروري- عندما تكون الحركات والتعليمات اللفظية غير كافية.
- مسموح – أي هناك إذن مسبق من الطفل أو الشاب.
- واضح- أشرح كيف وأين ستلمسه لإعطاء التعليمات.
- مُبَرَّر- اشرح سبب حدوث التلامس.
- تحقّق دائماً من أنّ سبب التلامس مفهوم وفَعَال.

السياق في الأردن ولبنان

تتوخى الإرشادات البريطانية بالغ الحيطة والحذر وهي مناسبة جداً للمجتمعات المحافظة التي نعمل معها في لبنان والأردن، حيث قد يكون التلامس غير مسموح بين الأشخاص من جنسين مختلفين، أطفال كانوا أو بالغين. مثلاً، العاملين الذكور الذين يتبعون الإرشادات المذكورة أعلاه سوف يسألون الفتاة \ المرأة إذا كان من المسموح لهم بلمسهن في نشاط معين – ويمكنها أن ترفض (لذا الإرشادات البريطانية مناسبة جداً).

وفي الحقيقة، الفرق الكبير بين بريطانيا ولبنان \ الأردن هو أن هناك لمس بين البالغين والأطفال أكثر من المسموح به في بريطانيا (مثال: يقوم المدرسون في المدارس بالكثير من التلامس مع طلابهم). سيناريو لا تسمح لميسرينها بالقيام بذلك. اتبع الإرشادات المذكورة أعلاه.

من الواضح أن الطفل قد يزعج إذا جاء ليعانقك وأنت رفضت. في حال بادر الطفل بالتلامس، يرجى اتباع الإرشادات التالية:

- **حيث تكون اللمسة ملائمة و متماثلة فذلك مسموح.**
- لا تبادر بالقيام بأفعال مألوفة (مثل العناق والقبلات). في حالات السلام أو الوداع، رد بطريقة ملائمة و متماثلة. المصافحة وضرب الكفّ مفيدان في هذه الحالة.
- أحياناً يتعلق الأطفال بالعاملين ويجلسون بجانبهم بشكل متكرر ويحاولون مسك أيديهم والقيام باتصال جسدي، الخ. في هذه الحالات، مسؤولية العامل صد ذلك الفعل (بلطافة وتحقظ أو بشكل واضح ومباشر في حال لزم الأمر)