ما الغرض من هذه الأداة ومن الذي سيستخدمها؟

تساعد هذه الأداة الأشخاص الذي يعملون مع المجتمعات على تحديد التغذية الراجعة الحساسة واتخاذ الخطوات التالية اللازمة لضمان التعامل مع التغذية الراجعة على نحو آمن ومناسب. يغطي هذا الدليل فقط الخطوات اللازمة لضمان تحديد التغذية الراجعة الحساسة وإحالتها إلى مراكز التنسيق المناسبة، ولا يغطي خطوات التحقق من التغذية الراجعة أو اتخاذ القرارات بشأن كيفية معالجتها. ينبغي استخدام هذه الأداة مع وحدة "كيفية التعامل مع التغذية الراجعة الحساسة" في مجموعة أدوات التغذية الراجعة.

1. التحديد والاستماع

* لا تُشارك التغذية الراجعة الحساسة دائما كشكوى رسمية. يجب أن نكون مستعدين لسماع المخاوف الحساسة في أي محادثة نجريها مع أفراد المجتمع أو زملائنا.
* عندما نواجه مشكلات حساسة، نُولى اهتمامنا بسلامة وأمن الشخص الذي يشارك التغذية الراجعة معنا. لا يجوز أن يتعرض الشخص أو عائلته للخطر بسبب نصائحنا أو توجيهاتنا.
* تحقق مما إذا كان الشخص يشعر بالراحة في التحدث معك، أو يفضل التحدث في مكان آخر، أو التحدث إلى شخص آخر.
* مارس مهارات الاستماع النشط واسمح للشخص الذي يشارك التغذية الراجعة بتوجيه المحادثة وساعده على الشعور بالهدوء وأظهر التعاطف معه. لا تسأل عن التفاصيل وإنما ركز على احتياجات الأشخاص ومخاوفهم.
* لا تطرح أسئلة استقصائية لأن ذلك يسبب الضرر. يكون مركز التنسيق المدرب مسؤولا عن طرح تلك الأسئلة.
* قدم الإسعافات الأولية النفسية الأساسية باستخدام عبارات الشفاء، مثل:
* "أنا سعيد لأنك أخبرتني أن هذا ليس خطأك."
* "أنا آسف جدًا لما حدث لك. المساعدة متاحة لك."
* "أنا آسف جدًا لأنك تمر بهذا الظرف."
* "أنت لست وحدك."

1. طلب الموافقة على تسجيل المعلومات

* إذا لم يُشارك الرأي بشكل علني، لا تُوثق المعلومات إلا إذا أعطى الشخص موافقة مستنيرة، مما يعني فهم ما يلي والموافقة عليه:
* الغرض المقصود من جمع البيانات ومعالجتها،
* الجهة التي ستُشارك بياناتهم مها،
* أي مخاطر مرتبطة بجمع بياناتهم الشخصية أو معالجتها أو مشاركتها،
* البدائل في حال عدم رغبتهم في مشاركة بياناتهم الشخصية أو عدم قدرتهم على ذلك.
* في الحالات التي لا يمكن فيها طلب الموافقة (على سبيل المثال، شارك شخص إحدى المعلومات عبر تطبيق واتس آب وهو غير متصل بالإنترنت حاليًا)، ينبغي موازنة ذلك مع ولاية الحماية المنوطة بالمنظمة. قد تكون هناك حالات تحتاج فيها إلى مشاركة المعلومات مع جهة التنسيق لتجنب وقوع ضرر إضافي.
* احترم اختيارات مقدم التغذية الراجعة في جميع الأوقات.
* يمكن استخدام العبارات التالية:
* "يرجى مشاركة ما ترغب في مشاركته. ليس هناك أي ضغط لقول أي شيء لا تشعر بالارتياح تجاهه."
* "لن أشارك أي معلومات دون إذنك."
* "سأحاول تقديم الدعم لك بقدر ما أستطيع ولكنني لست مستشارًا وهناك خيارات محدودة للغاية للخدمات التي نوفرها".

|  |
| --- |
| ملاحظة حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين:  في حال بدى أن أحد الأشخاص يرغب في الإبلاغ عن محاولة استغلال جنسي أو اعتداء جنسي أو عن وقوع تلك الحالة فعليا، ينبغي عليك إبلاغه- بصفتك ممثل لمنظمة إنسانية- بأننا ملزمون بالإبلاغ عن الحادث (بموافقة الشخص أو بدونها). لا يلزم مشاركة معلومات التعريف الشخصية، ولكن ينبغي الإبلاغ عنها. ويجب توضيح ذلك على الفور وقبل تسجيل أي شيء. هذا يختلف عن الحالة التي لا يكون فيها الجاني المزعوم مرتبطًا بمنظمة إنسانية، حيث لا ينبغي اتخاذ أي إجراء إذا كان الشخص الذي يشارك المخاوف لا يرغب في ذلك. |

1. طلب الموافقة لإحالة الشخص إلى الخدمات

* يمكن تقديم ثلاثة أنواع من الخدمات (إذا كانت موجودة في المنطقة) للأشخاص الذين يشاركون تغذية راجعة حساسة: الدعم القانوني و الدعم الصحي و الدعم النفسي الاجتماعي.
* من الضروري أن يحدد مقدم التغذية الراجعة المسائل التي تحدث مع الحالة .
* هناك ثلاثة خيارات للخطوات التالية، والتي تعتمد على تفضيلات مقدم التغذية الراجعة، بالإضافة إلى توافر الخدمات:
* يمكنك تزويد الشخص بتفاصيل الاتصال ذات الصلة حتى يتمكن من الاتصال بمزود الخدمة المتاح بنفسه
* يمكنك اقتراح الاتصال بمزود الخدمة نيابة عنه
* لا تتخذ أي إجراء واستمع فقط
* يمكن استخدام العبارات التالية:
* إذا كان هناك خدمات أو مسارات إحالة:
* "هذه تفاصيل الخدمات المتوفرة واسم الشخص الذي يمكنك التحدث معه."
* إذا لم تكن هناك خدمات أو مسارات إحالة:
* "أنا آسف ولكن في هذه المنطقة لا توجد خدمات إحالة متاحة."
* "هل هناك أي شخص تثق به ويمكنك الذهاب إليه للحصول على الدعم؟"

1. التسجيل والإقرار

* إذا تلقيت تلك التغذية الراجعة كجزء من الأنشطة العادية (وليس كجزء من آلية تغذية راجعة رسمية) وإذا وافق مقدم التغذية الراجعة على تسجيل المعلومات، استخدم نموذج منظمتك لتسجيل التغذية الراجعة الحساسة. في حال عدم توفر نموذج، سجل المعلومات التالية على ورقة (ولا تسجل المعلومات الشخصية الإ بموافقة مقدم التغذية الراجعة)
* التاريخ الذي وردت فيه التغذية الراجعة
* اسم مقدم التغذية الراجعة
* معلومات الاتصال
* الفئة العمرية
* الجنس
* تاريخ الحادثة ووقتها
* موقع الحادثة
* اسم الضحية
* وصف موجز للمسألة
* معلومات عن الجاني المزعوم (الاسم والوظيفة و صاحب العمل و الجنس و العمر)
* الحاجة إلى خدمات للشخص المتضرر
* إذا وردت التغذية الراجعة الحساسة من خلال آلية تغذية راجعة رسمية، فيمكن تسجيل التغذية الراجعة باستخدام أدوات التغذية الراجعة العامة. إذا كان النظام يسمح بتسليط الضوء على التغذية الراجعة الحساسة وبالتالي يحد من الوصول إلى المعلومات، فيمكن إدخال التغذية الراجعة في النظام نفسه. في حال عدم إمكانية تقييد الوصول إلى المعلومات، يجب تسجيل التغذية الراجعة بشكل منفصل. يمكن القيام بذلك باستخدام نموذج ورقي منفصل وحفظ المعلومات في ملف إكسل لمنفصل محمي بكلمة مرور، على سبيل المثال.
* لا يجوز تسجيل التغذية الراجعة الحساسة إلا في نموذج سجل التغذية الراجعة، إذا كان الوصول إلى السجل مقيدًا. يمكن تسجيل الحادثة في السجل العام لأغراض التحليل والمراقبة، غير أنه لا يجوز تضمين جميع المعلومات الشخصية لمقدم التغذية الراجعة، ويجب تضمين محتوى محتوى التغذية الراجعة.
* زود مقدم التغدية الراجعة بمعلومات حول الخطوات التالية في التفاعل الأول لتجنب الحاجة إلى اتصال إضافي افي وقت/تاريخ لاحق في حال كان من شأن ذلك تعريضه لمزيد من الضرر.
* قدم تأكيد الاستلام بما في ذلك مقدار الوقت اللازم لسماع الرد، ومركز التنسيق لغايات المتابعة.

1. التصعيد والإحالة

* ينبغي مشاركة التعذية الراجعة الحساسة مع مراكز التنسيق المسؤولة عن المشكلة في أقرب وقت ممكن، وفي غضون 24 ساعة على الأكثر. إذا وردت التغذية الراجعة خارج آلية التغذية الراجعة الرسمية، يجوز مشاركتها مع مركز التنسيق مباشرة، أو مشاركتها مع المدير المباشر أو القيادة أو خط النزاهة أو مكتب التدقيق الداخلي والتحقيقات التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
* في آلية التغذية الراجعة الرسمية، تُراجع أي تغذية راجعة يشير مدير التغذية الراجعة على أنها حساسة حساسة ، ومن ثم تُحال إلى مراكز التنسيق الداخلية أو الخارجية.
* ينبغي الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالحماية أو انتهاك متصل بسوء السلوك بشأن وكالة أخرى من خلال آالية الإبلاغ الداخلية الخاصة بها. إذا كان الأمر يتعلق بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي في وكالة أخرى وكانت تلك الوكالة لا تطبق نظام إبلاغ معين، ينبغي الإبلاغ عن ادعاء الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي عبر نظام الإبلاغ عن شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ذات الصلة.
* لإحالة الحالة، يمكن وضع النموذج في ظرف مغلق موجه إلى الشخص المعني أو إرفاقه برسالة بريد إلكتروني مرسلة إلى مركز التنسيق المخصص أو المنظمة فقط.
* في حال المسح الضوئي لنموذج التغذية الراجعة، احرص على إتلاف النموذج الورقي الأصلي مباشرةً بعد إرساله بنجاح لضمان سرية صاحب الشكوى.

1. التفكير بعد انتهاء المحادثة

* فكر في المحادثة واعتني بنفسك.
* تقبل قيود الحالة وفكرة أنك بذلت قصارى جهدك.
* ينبغي إدارك احتمالية حدوث صدمة ثانوية.
* تواصل مع أنظمة الدعم الخاصة بك (المشرف والزملاء والأصدقاء) مع الحفاظ على السرية (لا تشارك أي معلومات تعريفية).