

المذكرة 16.1

بروتوكولات السلامة لأخصائيي
الحالات الذين يتعاملون مع
حالات زواج الأطفال

مقدمة

سلّط أخصائيو الحالات في مختلف البيئات الإنسانية والإقليمية الضوء على الحاجة إلى إجراءات مُخصّصة للحماية، تُعرف هنا باسم **بروتوكولات السلامة**، تكون مُصمّمة خصيصًا لدعمهم عند التعامل مع **حالات زواج الأطفال**. تهدف هذه البروتوكولات إلى معالجة **المخاطر الرئيسية المتعلقة بالسلامة والأمن** التي قد يواجهها أخصائيو الحالات أثناء عملهم، وتوفير **توجيهات عملية ومُراعية للسياق** لإدارة هذه المخاطر مع مواصلة تقديم الخدمات الأساسية.

رغم أن التركيز الأساسي لهذه البروتوكولات ينصبّ على **سلامة أخصائي الحالة**، تركز البروتوكولات بقوة على **النهج المتمركز حول الناجين**، والذي يضع حقوق **الأطفال الناجين** وسلامتهم وكرامتهم في صميم جميع الإجراءات. في هذا السياق، يجب على أخصائي الحالات أيضًا التمسك بالمبادئ الأخلاقية الأساسية المتعلقة **بالسرية والقبول/ الموافقة المستنيرة، والإبلاغ الإلزامي**، لا سيما وأن عدم إدارة هذه الجوانب بعناية يمكن أن يزيد من المخاطر على كلّ من الطفل وأخصائي الحالة. تُتناول هذه القضايا بمزيد من التعمق في الإرشادات القائمة على السيناريوهات ومواد إدارة الحالات المرفقة بهذه الأداة.

بالإضافة إلى السلامة الجسدية، تُراعي هذه البروتوكولات أيضًا **الأثر النفسي** للعمل في حالات زواج الأطفال، بما في ذلك التعرّض للصدمات الثانوية، والضغط العاطفي، والإنهاك الوظيفي. ينبغي على المنظمات ضمان وجود **خدمات للدعم النفسي الاجتماعي وآليات للإشراف** لتعزيز رفاه الموظفين.

ما الذي تغطيه هذه البروتوكولات

تحدّد البروتوكولات التالية استراتيجيات قابلة للتكييف لتمكين أخصائي الحالات من إدارة المخاطر في المواقف عالية الخطورة المرتبطة بزواج الأطفال ، بما في ذلك:

- التعامل مع **الجماعات المسلحة أو العنيفة**
- التفاعلات مع **أفراد الأسرة أو الأزواج غير الداعمين أو العدوانيين (المعتدين)**
- إجراء **زيارات منزلية**، في ظروف استثنائية فقط
- إدارة **مخاطر الانتقام**، بما في ذلك التهديد بالاختطاف

تهدف هذه البروتوكولات إلى تكميل السياسات التنظيمية الحالية للسلامة وحماية الطفل - وليس استبدالها. ينبغي تكييف البروتوكولات لتلائم السياق والبيئة التشغيلية لكل موقع.

المبدأ الأساسي

تُعطي هذه البروتوكولات الأولوية لسلامة أخصائي الحالات، مع الحفاظ على نُهج مُتمركزة حول الناجين وعلى سلامة تقديم الخدمات.

1. بروتوكولات السلامة العامة

تُحدّد هذه البروتوكولات تدابير السلامة الأساسية للمنظمات وأخصائيي الحالات للحد من المخاطر في مختلف السيناريوهات عالية الخطورة، ولا تقتصر على حالات زواج الأطفال. تُوفر البروتوكولات أساسًا لإدارة السلامة الفردية والمؤسسية، مع الحفاظ على تقديم خدمات فعّالة مُتمركزة حول الأطفال الناجين.

إرشادات عامة (ما يجب فعله وما ينبغي تجنبه) بشأن سلامة أخصائي الحالة

❌ لا تفعل	✅ افعل
لا تحمل ملفات حالات تتضمن معلومات تكشف هوية أصحابها في السياقات عالية الخطورة.	أبلغ مشرفك بوجهتك ومشارك ووقت عودتك.
لا تنشر معلومات عن أنشطتك عبر الإنترنت أو في الأماكن العامة.	أجر تقييمًا للمخاطر وراجع التهديدات أو التوترات المحلية.
لا ترتب لقاءات في مناطق معزولة دون اتباع بروتوكولات السلامة.	تواصل مع قادة المجتمع قبل المشاركة الميدانية.
لا تواجه المعتدين أو ترفع صوتك في المواقف المتوترة.	احمل معك حقيبة طوارئ (صافرة، مصباح يدوي، نقود، بطاقة هوية، إسعافات أولية).
لا تتجاهل علامات التحذير المبكرة، مثل تغيّر نبرة الصوت أو لغة الجسد.	احرص على الإبقاء على أجهزة الاتصال مشحونة، وافحصها بانتظام.
لا تدخل منزلًا أو مكانًا غير آمن دون تقييم مُسبق للمخاطر.	رتّب لاصطحاب رفيق موثوق به عند اللزوم.
	ارتدِ ملابس مناسبة للاندماج في المجتمع.
	احفظ بيانات جهات الاتصال الرئيسية في حالات الطوارئ (المشرف، زميل، الخط الساخن).
	حدّد طرق الهروب والمناطق الآمنة مسبقًا.
	شارك في الجلسات القائمة بشأن السلامة والحساسيات الثقافية، وجلسات الإفادة.
	حافظ على علاقاتك المجتمعية وتقاسم الدروس المستفادة مع الفريق.
	اطلب الدعم النفسي الاجتماعي وأبلغ عن جميع الحوادث على الفور.
لا تبقي في موقف يشكّل خطراً على سلامتك - اخرج فوراً.	

بروتوكول السلامة العامة

يتعين على كل أخصائي حالة أن يكون على دراية بإجراءات الطوارئ هذه. كيف استراتيجيات التواصل لتوائم الأعراف الثقافية المحلية كي تتجنب سوء الفهم أو العداء.

2. بروتوكولات محدّدة لسيناريوهات زواج الأطفال

أ. التعامل مع الجماعات المسلحة

بروتوكول التخفيف من حدة التوتر

يوفّر هذا البروتوكول إرشادات لأخصائيي الحالات بشأن التعامل مع أفراد أو جماعات مسلحة أو عنيفة في سياق حالات زواج الأطفال. الهدف الرئيسي هو مساعدة أخصائيي الحالات على تخفيف حدة التهديدات المحتملة، والحفاظ على اليقظة لما يدور في البيئة المحيطة، وإعطاء الأولوية للممارسات الآمنة في البيئات عالية الخطورة. اتّبع هذه الخطوات عند مواجهة أفراد مسلحين أو عنيفين.

الاستجابة الفورية العامة

- حافظ على هدوئك.
- راقب سلوكك، ونبرة صوتك، ومطالبك.
- استخدم لغةً محترمةً وغير عدوانية.
- تجنّب الحركات المفاجئة.
- ارسل طلبًا للمساعدة باستخدام نداء استغاثة مُتفق عليه مسبقًا.
- لا تُصعّد الموقف؛ استخدم عبارات "مثل" للتحدث بهدوء.

السيناريو 1 – نقاط التفتيش

- ماذا تفعل حال إيقافك عند نقطة تفتيش؟
- حضّر ردًا قصيرًا، بأسلوب غير استفزازي.
- امتثل للطلبات المعقولة بهدوء.
- لا تحمل وثائق حالة تكشف هوية أصحابها.
- أبلغ مسؤول الأمن إذا أمّنت القيام بذلك.

السيناريو 2 – الأشخاص المسلحون في أماكن آمنة

- ماذا تفعل إذا دخل شخصٌ ما مكاناً آمناً حاملًا سلاحًا؟
- أكّد على حيادية المكان إذا كان ذلك مناسبًا.
- بهدوء، شجّع على عدم جلب أسلحة إلى المكان الآمن.
- بتكتم، وجّه الأشخاص المُعرّضين للخطر إلى منطقة آمنة.
- فَعّل بروتوكولات الطوارئ المُخطط لها مسبقًا (الإخلاء أو الإغلاق).
- تجنّب إدخال تحديثات على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الحادث.
- بعد الحادث: قم بإجراء حصر للأشخاص وعقد جلسة إحاطة، ومراجعة البروتوكولات.

ب. التعامل مع أفراد الأسرة غير الداعمين أو العدوانيين ومع الأزواج المُسيئين

ملاحظة تعريفية: يُقصد بأفراد الأسرة غير الداعمين أو العدوانيين أفراد داخل الأسرة لا يقدمون الدعم اللازم، أو ينشطون في إنشاء بيئة عدائية.

- قد تشمل السلوكيات غير الداعمة مقاومة تلقّي المساعدة، أو عدم الاكتراث برفاه الفتاة، أو عرقلة جهود إدارة الحالة - خاصةً في حالات زواج الأطفال.
- قد تشمل السلوكيات العدوانية التهديدات اللفظية، أو الترهيب، أو العنف الجسدي، وقد تتفاقم إذا طلبت الفتاة مساعدة خارجية أو تحدّثت قرارات الأسرة.

تزيد هذه السلوكيات من مخاطر السلامة على كلّ من الفتاة وأخصائي الحالة، وتتطلب تخطيطًا ودعمًا دقيقين.

الاستجابة الفورية العامة

يُستخدم عند التعامل مع أي فرد من أفراد الأسرة أو زوج/ زوجة عدائي أو غير داعم

- حافظ على الحدود المهنية.
- استخدم لغة جسد ونبرة صوت غير تصادية.
- طبق أساليب الاستماع الفعال.
- تجنّب الإفصاح عن معلومات حساسة.
- ركّز المناقشة على الرفاه العام للطفل الناجي.
- تجنّب المواجهة المباشرة - خاصة مع المعتدين المعروفين.
- اطلب الدعم من جهة حماية أو الإحالة إليها عند الحاجة.

السيناريو 1 - أفراد الأسرة غير الداعمين أو العدوانيين

ماذا تفعل عند التعامل مع مقدمي الرعاية أو الأقارب المقاومين لتلقّي المساعدة؟

- اختر مكانًا محايدًا للاجتماع.
- رتّب إشراك وسيط مجتمعي موثوق به بموافقة الطفل الناجي.
- حضّر مسبقاً استراتيجياتٍ للتخفيف من حدة التوتر.
- أطلع مشرفك/ فريق الدعم على المخاطر المحتملة.
- دع الوسيط يدير الجلسة إذا تصاعدت التوترات.
- إن أمكن، استعن بأخصائية حالة لمزيد من الراحة.

السيناريو 2 - الأزواج المُسيئون أو المعتدون المعروفون

ماذا تفعل عندما يكون الزوج/ الزوجة هما مصدر الخطر أو العدوان؟

- لا تقابل المعتدي بمفردك أو بدون خطة واضحة للسلامة.
- استعن بوسطاء مُدربين أو جهات حماية قانونية.
- لا تُفصح للزوج/ الزوجة عن موقع الطفل الناجي أو تفاصيل حالته.
- عند اللزوم، يَسِّر الوصول إلى الخدمات من خلال منافذ بديلة (مثلًا عبر مرفق صحي أو مكان محايد).
- قم بتوثيق أي تهديد أو ترهيب أو انتقام.
- قم بإحالة الحالة إلى الإجراءات القانونية أو إجراءات الحماية عند الاقتضاء.

نبغي للطفل الناجي دائمًا تحديد من يلتقي بالزوج/ الزوجة:-

- ويفضّل أن يكون شخصاً موثوقاً به يعمل مُناصرًا أو محامياً أو ممثلاً لجهة لإنفاذ القانون.
- ينبغي ألا يتعامل أخصائي الحالة مباشرةً مع الزوج المُسيء/ الزوجة المُسيئة.

تنبيه بالغ الأهمية: التوصية الأهم هي التساؤل بجديّة عما إذا كان التواصل المباشر مع الزوج المُسيء/ الزوجة المُسيئة آمنًا أو ضروريًا حقًا. ينبغي إعطاء الأولوية لاستخدام القنوات القانونية وإشراك جهات إنفاذ القانون في حال وجود مخاوف أمنية فورية.

ج- إجراء زيارات منزلية في حالات محددة

ملاحظة هامة

ينبغي إجراء الزيارات المنزلية فقط في حالات استثنائية وفي ظل ظروف واضحة تتعلق بالأطفال الناجين، مثلاً عندما تطلب الفتيات المتزوجات ذلك صراحةً كبديل أكثر أماناً. يجب إجراء هذه الزيارات مع تطبيق ممارسات صارمة لإدارة المخاطر، مع التركيز على سلامة أخصائي الحالة والأطفال الناجين. يوفر هذا البروتوكول إرشادات لتقليل الظهور لأدنى حد، والحفاظ على التواصل، والتأهب للمغادرة في حالات الطوارئ لدعم سلامة أخصائي الحالة أثناء الزيارات المنزلية.

قبل الزيارة

- قم بإجراء تقييم للمخاطر بموافقة المشرف
- تأكد من موافقة الفتاة وشعورها بأن ذلك أكثر أماناً لها
- تجنّب لفت الانتباه (لا تستخدم شعارات أو مركبات مُميّزة بعلامات تجارية)
- قم بإجراء الزيارات خلال ساعات النهار
- اتفق على "قصة تغطية" محايدة
- رتّب لوجود مرافق موثوق به ينتظر في مكان قريب
- حدّد مواعيد تفقّد منتظمة واتفق على إشارة استغاثة (SOS)
- راجع وسائل النقل، ونقاط الخروج، وقوة إشارة الهاتف
- اصطحب معك الحد الأدنى من المواد التي لا تكشف هوية أصحابها

أثناء الزيارة

- أعد تقييم السلامة عند وصولك
- اجعل الزيارة مختصرة لتقليل التعرّض لأدنى حد
- استخدم لغة محايدة وغير حساسة
- اجلس بالقرب من المخرج، وابق منتبهاً لما يحيط بك
- في حال وجود أشخاص غير متوقّعين، استخدم إشارات متفق عليها مسبقاً مع الفتاة
- لا تناقش مواضيع حساسة إذا كان ذلك يُعرّض الفتاة أو يُعرّضك للخطر
- اجعل المحادثة عامة ووثّق المخاطر لاحقاً

بعد الزيارة

- تواصل مع مشرفك أو جهة الاتصال المتفق عليها
- أطلع مسؤول السلامة على الوضع إذا لزم الأمر
- وثّق مخاوف السلامة أو الديناميات غير المعتادة
- احصل على دعم الصحة النفسية في حال التأثير
- قم بتحديث خطة سلامة الفتاة وبروتوكولاتك إذا لزم الأمر
- تقاسم الدروس المستفادة مع فريقك لتحسين التخطيط

د- إدارة مخاطر الاختطاف أو الانتقام

بروتوكول الوقاية

في المناطق التي تزداد فيها مخاطر الاختطاف أو الانتقام، يُوفّر هذا البروتوكول تدابير وقائية وإجراءات استجابة لأخصائي الحالات. يهدف البروتوكول إلى تقليل مستوى الظهور ولفت الانتباه، وإقامة قنوات اتصال موثوقة، وأتباع استراتيجيات تدعم الممارسات الآمنة في حالات الاختطاف أو الانتقام، بما في ذلك خطوات للحفاظ على الهدوء والبحث عن فرص للإفراج الآمن.

الانتقام: يُرجى الرجوع إلى البروتوكولات العامة للاطلاع على إرشادات بشأن رصد المخاطر، والتوثيق، وتقديم الدعم النفسي الاجتماعي بصورة منتظمة.

التدابير الوقائية	في حال حدوث انتقام
بناء علاقات مع قادة المجتمع المحلي لتخفيف حدة العداء أو الشك تجاه أنشطة أخصائي الحالة.	إشراك جهات إنفاذ القانون أو الجهات الوقائية إذا تفاقم الوضع بحيث يتجاوز المخاطر التي يمكن إدارتها.
زيادة الوعي لدى المجتمعات والأسر بدور ومسؤوليات أخصائي الحالة، مع التركيز على الحياد والسرية.	نقل أخصائي الحالة أو الأطفال الناجين مؤقتًا في حال تصاعد التهديدات.
الحفاظ على السرية من خلال الحد من ظهور أنشطة أخصائي الحالة لتجنب لفت الانتباه إلى حالات محددة أو أفراد بعينهم؛ والتأكد من أن التفاعلات تبدو روتينية وغير مرتبطة بأمور حساسة.	التعاون مع حلفاء المجتمع لتهدئة التوترات وإعادة بناء الثقة.
تعزيز مسؤولية المجتمع من خلال العمل مع المجموعات المحلية لتشجيع المسؤولية الجماعية لمعالجة مخاوف حماية الطفل، وتقليل التركيز على الأفراد من أخصائي الحالات أو التدخلات.	التأكد من حصول أخصائي الحالة على الدعم النفسي الاجتماعي الموجه وإرشادات المتابعة.

الاختطاف: يُرجى الرجوع إلى البروتوكولات العامة للحصول على إرشادات بشأن تغيير الأنماط المعتادة، والبقاء بعيداً عن الأضواء، والتنقل مع مُرافق، وتحديد مواعيد تفقّد منتظمة.

التدابير الوقائية	في حالة التعرّض للاختطاف
استعن بمرشدين محليين موثوق بهم عند التنقل في المناطق غير المألوفة أو عالية الخطورة.	حافظ على هدوئك ورباطة جأشك لتجنّب تصعيد الموقف.
تجنّب الأنماط المتوقعة عند دخول المجتمعات أو الخروج منها.	استجب للمطالب البسيطة إلا إذا كان ذلك يعرّضك لخطر أكبر.
ابقي على المعلومات بشأن جهات الاتصال المحددة لحالات الطوارئ وكذلك الطرق الآمنة محدّثة ويسهل الوصول إليها.	تجنب المقاومة إلا إذا كان ذلك ضرورياً للبقاء على قيد الحياة.
	دوّن تفاصيل محيطك بتكتم (مثل معالم المكان، والوقت، والأصوات).
	حافظ على صمودك النفسي وتحيّن فرصة آمنة للهروب.

3. بروتوكول ما بعد الحادث

يوضح هذا القسم الخطوات الحاسمة التي يجب على أخصائي الحالة اتخاذها عقب أي حادث أمني، سواء تضمن ذلك مواجهات كما ذكرنا سابقاً أو مواقف أخرى عالية الخطورة. تُعطي هذه الإجراءات الأولوية لسلامة ورفاه أخصائي الحالات بشكل فوري، مع تعزيز ثقافة التأمل والتعلم والتكيف لتحسين بروتوكولات السلامة ومنع وقوع حوادث مماثلة في المستقبل. من خلال الالتزام بهذه الإرشادات، يُمكن لأخصائي الحالات والمؤسسات تعزيز الجاهزية والحفاظ على بيئة أكثر أماناً للعمل.

توصيات بشأن الإبلاغ

أكمل هذه الخطوات بعد أي حادث أمني.

- ☐ **ضمان السلامة الفورية:** انقل أخصائي الحالة إلى مكان آمن في أسرع وقت ممكن بعد الحادث.
- ☐ **إجراء حصر للأشخاص:** قم بحصر جميع الموظفين وأفراد المجتمع الموجودين وتأكد من سلامتهم.
- ☐ **الإبلاغ بدون تأخير:** أبلغ المشرف أو مسؤول السلامة في غضون 24 ساعة.
- ☐ **التوثيق الدقيق:** دوّن تفاصيل الحادث بطريقة شاملة وموضوعية، تتضمن وصفاً لما حدث، والأشخاص المعنيين، والإجراءات التي أُخذت.
- ☐ **حضور جلسة إفادة:** راجع الحادث مع الموظفين المعنيين (مثل المشرف، مسؤول السلامة)، وتابع الإجراءات، وفكر في الدروس المستفادة.
- ☐ **الحصول على دعم الصحة النفسية:** تأكد من أن أخصائي الحالات لديهم خيار تلقّي الدعم النفسي الاجتماعي لمعالجة الآثار العاطفية أو النفسية.
- ☐ **مراجعة البروتوكولات:** راجع وحدّث إجراءات السلامة لمعالجة أي ثغرات أو مخاطر جديدة يتم تحديدها.
- ☐ **تقاسم الدروس المستفادة:** اعقد جلسة إحاطة على مستوى الفريق لتعزيز الوعي الجماعي وتحسين التأهب.
- ☐ **إشراك المجتمع:** تعاون مع القادة المحليين لإعادة بناء الثقة وضمان استمرار الوصول إلى الفئات السكانية المعرّضة للخطر، مع تخفيف التوترات المستقبلية.

تذكّر

لسلامة أخصائي الحالة الأهمية القصوى. لا تُفَرِّط أبداً في السلامة مقابل تقديم الخدمات. إذا شعرت في أي وقت بعدم الأمان، فطبّق استراتيجية الخروج فوراً.