

الخصوصية وبرتوكول الإبلاغ من أجل الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي والحماية والسلامة - المقابلات عبر الهاتف بمساعدة الكمبيوتر: مثال

سيتم إعداد البروتوكول مع الباحثين المشاركين في جمع البيانات ومركز-تنسيق للحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي ومسؤول الحماية

مقدمة

هذا البروتوكول المضروب كمثال غير مناسب في حالات المقابلات التي تخص انتشار العنف. ولا بد من وجود بروتوكولات خاصة عند جمع البيانات المتعلقة بانتشار العنف من خلال المقابلة وجهاً لوجه. وتنصح هيئة الأمم المتحدة للمرأة بعدم طرح هذه الأسئلة خلال المقابلات عبر الهاتف.

ويحتاج هذا البروتوكول المضروب كنموذج إلى أن يتكيف مع السياق الذي تُجرى فيه المقابلات. ولهذا، نوصي باستشارة الباحثين المشاركين في جمع البيانات ومركز تنسيق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي ومسؤول الحماية بالإضافة إلى منظمة أوكسفام أو موظفي الشريك المشارك في جمع معلومات الاتصال. ويجب تعديل المثال الوارد أدناه على النحو المطلوب من أجل زيادة السلامة في السياق المائل بين أيدينا. وسيقدم موظفو الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي والحماية المشورة على وجه الخصوص فيما يخص قنوات وطرق الإبلاغ المناسبة للوصول إلى الدعم المباشر المتاح للناجيين/الناجيات (مراكز الناجين/الناجيات أو العيادات المحلية على سبيل المثال). وفي المثال المطروح أدناه، يكون الباحثون/المحاورون مسؤولين عن الإبلاغ، في حين تتعامل فرق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي والحماية والسلامة والحماية مع عملية الإحالة إلى المؤسسات التي تقدم الدعم المباشر.

التعريفات:

- **الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي:** الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي في منظمة أوكسفام هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والتدابير والممارسات التي تكفل اصطلاح منظمة أوكسفام بالتزاماتها بوقاية الأفراد والاستجابة لهم وحمايتهم من الأذى الذي يرتكبه الموظفون والعاملون ذوو الصلة. ونحن نركز في منظمة أوكسفام على الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي والاعتداء على الأطفال. ونقوم بذلك من خلال ما يلي: (1) الاستماع إلى المتضررين و(2) الرد بلطف وأمان حال وقوع ضرر أو ادعاءات بوقوع ضرر و(3) التعلم من كل حالة.
- **الحماية:** الاستغلال الجنسي أو الاعتداء أو التحرش أو العنف تجاه الأطفال والكبار (إذا لم يكن الجاني أحد موظفي منظمة أوكسفام أو موظفي الشريك).

تمكين الخصوصية لرفع مستوى السلامة

يمكن فهم الخصوصية بطريقتين، هما: حق الخصوصية في التعامل مع بيانات الفرد الشخصية وضمان الإعداد الخاص في أثناء المقابلة نفسها. وتغطي حزمة تدريب إدارة البيانات للمسؤولين المقدمة من منظمة أوكسفام والتحول الرقمي 4 و6 ما سبق بالتفصيل فيما يخص دورة البيانات بالكامل. ويركز هذا البروتوكول على تمكين إعداد خاص في أثناء المقابلة، يتضمن الاعتماد على علاقات الثقة القائمة وضمان وجود من تُجرى معه المقابلة في بيئة خاصة في أثناء المكالمات (على سبيل المثال، عدم وجود من يستمع في الخلفية) والموافقة على نقل البيانات الشخصية.²

¹ <https://policy-practice.oxfam.org/resources/responsible-data-management-training-pack-620235/>
<https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-privacy-and-data-security-under-gdpr-for-quantitative-impact-eval-620884/> <https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-computer-assisted-telephone-interviewing-cati-lessons-learned-fr-621188>

² دون الحصول على هذه الموافقة، لا يمكن نقل البيانات الشخصية إلى جهة خارجية. وسيتم هذا على ما يلي: 1. نموذج الموافقة المستخدم لجمع البيانات الشخصية في المقام الأول و2. ما إذا كان الباحثون جزءاً من المنظمات نفسها التي جمعت البيانات. وإذا لم يكونوا كذلك، فلا بد من وضع تدابير خاصة لحماية البيانات تكون خارج نطاق هذا البروتوكول. راجع الموارد المذكورة في الهامش 1.

لإجراء المقابلات عبر الهاتف، يلزم أن يتمتع فريق البحث بالوصول إلى الأسماء وأرقام الهواتف التي قد تكون جميعها أشخاصاً آخرين في المنظمة نفسها أو منظمة أخرى.

- **الاتصال من موظفي منظمة أوكسفام أو المنظمة الشريكة التي جمعت معلومات الاتصال في المقام الأول ولها علاقة وثيقة مع من تُجرى معهم المقابلات المحتملين.**
 - تحقق من أن الشخص الذي تم الوصول إليه هو بالتأكد الشخص الموجود في القائمة (إذ من الممكن أن يكون بعض الأشخاص قد غيروا أرقامهم منذ جمع البيانات الشخصية).
 - وتبين من موعد جمع معلومات الاتصال والغرض من جمعها.
 - اطلب الموافقة اللفظية الصريحة ممن تُجرى معه المقابلة للمشاركة في المقابلة التي سيجريها [أضف أسماء الباحثين].
 - اطلب الموافقة اللفظية الصريحة ممن تُجرى معه المقابلة لمشاركة معلومات الاتصال الخاصة بهم مع [أضف أسماء الباحثين].
 - تحقق مما إذا كان رقم الهاتف تتم مشاركته مع أفراد الأسرة الآخرين. وإذا كان الأمر كذلك، فتأكد مما إذا كان من تُجرى معه المقابلة مستعداً لسماح الباحثين لأفراد الأسرة الآخرين بمعرفة أنهم قد اتصلوا، في حالة رد فرد آخر من أفراد الأسرة على الهاتف بدلاً عنه عند اتصال الباحث.
 - إذا كان من تُجرى معه المقابلة غير مرتاح إزاء ذلك الوضع، فأخبره بأنه لن يكون من الآمن إجراء المقابلة واشكره على وقته. ونتيجة لذلك، لن تتم مشاركة معلوماته الشخصية مع الباحثين.
- **الاتصال من الباحثين بالموافقين على المشاركة (في الخطوة السابقة):**
 - مكاملة مسبقة من الباحث لتوضيح الأمور المتعلقة بالمقابلة، اطلب منه تحديد وقت عندما يمكنه أن يكون وحده.
 - إذا كان لديه تفضيل بالغ للوجود مع شخص ما، فحينها لا بد من تخطي الأسئلة الحساسة.
 - إذا رد شخص آخر على الهاتف (أو إذا كان هاتف شخص آخر)، فاطلب منه أن يتحدث مع الشخص الذي تحاول الوصول إليه ورقم هاتفه الشخصي إذا كان لديه.
 - حدد كلمة أمان (يتم الاتفاق عليها كفريق مقدماً) يستخدمها من تُجرى معه المقابلة في أثناء المقابلة للإشارة إلى أن أحدهم قد دخل إلى الغرفة. قدمها في بداية المقابلة، ووضح أنه بمجرد أن يقول من تُجرى معه المقابلة كلمة الأمان، فسيغير الباحث الموضوع، وابق على الهاتف لعدة دقائق ثم أعد تحديد موعد للمقابلة.
 - ماذا إذا لم يكن ممكناً التحدث مع من تُجرى معه المقابلة المقصود؟ على سبيل المثال، لا يسمح شريك من تُجرى معه المقابلة له بالرد على الهاتف أو يريد إجراء المقابلة بنفسه.
 - قم بإجراء إصدار قصير جداً للمقابلة (باستثناء جميع الأسئلة الحساسة وما إلى ذلك) - يتم تضمينه في تصميم الاستطلاع باستخدام منطق التخطي.

بروتوكولات الإبلاغ

نموذج المقابلة ليس هو الوسيلة المناسبة للإبلاغ عن أي سوء سلوك. ويوجد بروتوكولان مختلفان للإبلاغ يتم استخدامهما بناءً على شخصية المتورط في سوء السلوك. ويلزم على الباحثين الإبلاغ عن التالي:

- **المرور بتجارب الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي والاعتداء على الأطفال من قبل أحد موظفي منظمة أوكسفام أو موظفي الشريك و/ أو العاملين ذوي الصلة (متطوع، عضو لجنة مجتمعية، مقدم خدمات، وما إلى ذلك).**
 - إذا كان الباحثون قد تم إعلامهم بمثل هذا الوضع، فعليهم أن يراسلوا [أضف بيانات الاتصال وفقاً للمحاطة مع مركز تنسيق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي].
 - [أضف هنا ما سيحدث للمعلومات (على سبيل المثال، سيتم حينها تمرير المعلومات إلى فريق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي، حتى يعلم المحاورون ما سيحدث ويكون بإمكانهم إيصالها إلى من تُجرى معه المقابلة].
 - ليس على الباحثين طرح أسئلة عما قيل لهم، وليس لزاماً على المحاور حينها "إجراء مقابلة" مع الضحية/الناجي، فلا يحقق الباحثون ولا يظهرون أي حكم ضد الشخص. وقد يريد من تُجرى معه المقابلة، على الرغم من ذلك، إخبار المحاور بمزيد من المعلومات، ومن ثم فعلى المحاور أن يكون مستعداً لهذا بقدر الإمكان. وعلى الباحث الرد بلطف وشكر من تُجرى معه المقابلة على مشاركة هذه المعلومات.
 - يلزم على الباحثين إبلاغ فريق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي التابع لمنظمة أوكسفام وإخبار من تُجرى معه المقابلة بالتالي: "يساورني القلق حقاً حبال ما أخبرتني به، وسأطلب من أحد الأشخاص في منظمة أوكسفام التحدث معك. وسيكون هذا شخصاً دوره مخصص للحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي، متمثلاً في الاستجابة للأفراد وحمايتهم من الأذى الذي يرتكبه الموظفون والعاملون ذوو الصلة. فهم لن يفعلوا أي شيء قبل التحدث إليك".

○ إذا كان الشخص لا يريد مشاركة بيانات الاتصال الخاصة به، فيظل على الباحث الإبلاغ لكن مع إخفاء هوية من تُجرى معه المقابلة.

● المرور بتجارب الاستغلال الجنسي أو الاعتداء أو التحرش أو العنف تجاه الأطفال والكبار (إذا لم يكن الجاني أحد موظفي منظمة أوكسفام أو موظفي الشريك).

○ إذا كان الباحثون قد تم إعلامهم بمثل هذه الحالة، فعليهم أن يذكروا من تُجرى معهم المقابلات أنهم يمكنهم دائمًا الاتصال بالخط الساخن لمنظمة أوكسفام [أضف رقم جهة اتصال] وأنهم إذا قاموا بذلك، فسيحيلهم فريق الحماية التابع لمنظمة أوكسفام إلى مؤسسات الدعم المناسبة.

○ عليهم التحقق مع من تُجرى معه المقابلة مما إذا كان يفضل أن يُخبر الباحث فريق الحماية التابع لمنظمة أوكسفام:

"يساورني القلق حقاََ حياال ما أخبرتني به. هل تود مني أن أخبر فريق الحماية التابع لمنظمة أوكسفام، حتى يحيلك إلى المؤسسات التي تستطيع تقديم الدعم لك. سيتعين علي أن أشارك اسمك وأرقام هواتفك مع فريق الحماية، بالإضافة إلى شرح ما أخبرتني به للتو. فهل تود أن أقوم بذلك؟"

○ إذا وافق من تُجرى معه المقابلة، فسيصل الباحث بفريق الحماية التابع لمنظمة أوكسفام:

● الاسم: [ستتم إضافته، حسبما تم الاتفاق عليه مع الفريق]

● رقم الهاتف: [ستتم إضافته]

● البريد الإلكتروني: [ستتم إضافته]

■ المعلومات المراد مشاركتها مع فريق الحماية التابع لمنظمة أوكسفام إذا مُنحت الموافقة:

● الاسم

● رقم الهاتف

● وصف مختصر لما تمت مشاركته مع الباحث - لا ينبغي للباحث التحقيق، كل ما عليه هو أخذ

المعلومات حسبما يتم تقديمها.

○ أيضًا، على الباحثين عدم تخزين أي من بيانات الإحالة ويجب إتلاف الأوراق المستخدمة لجمع البيانات باستخدام آلة

تمزيق الورق أفقيًا وعموديًا، بالإضافة إلى حذف النسخة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ذلك، على الباحثين دائمًا تذكر من تُجرى معهم المقابلات بالقنوات المختلفة للاتصال بمنظمة أوكسفام والإبلاغ بسرية. ستظهر الرسالة الواردة أدناه في نافذة منبثقة كجزء من النص.

إرسال الرسائل بعد المقابلات بالنسبة للباحثين - ستم مشاركتها مع جميع من تجرى معهم المقابلات في نهاية المقابلة وسيتم دمجها في نهاية نص SurveyCTO

أود تذكرك بأنه يمكنك الاتصال بمنظمة أوكسفام لأي سبب تود مناقشته: [أضف الرقم].

بالإضافة إلى ذلك، إذا أردت الإبلاغ عن أي أمر بسرية، فيمكنك الاتصال بما يلي:

• فريق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي التابع لمنظمة أوكسفام على البريد الإلكتروني: safeguarding@oxfam.org.uk أو على الرقم: 473813 1865(0) 44+

• خدمة الإبلاغ عن المخالفات التابع لمنظمة أوكسفام على البريد الإلكتروني: whistleblowing@oxfam.org.uk أو على الرقم: 2121 47 00441865 باللغة العربية

الباحث: يُرجى تذكر أنه يلزم عليك الإبلاغ عن أي مسائل تتعلق بالحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي تم إبلاغك بها ويمكنك القيام بهذا بسرية مع فريق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي التابع لمنظمة أوكسفام عبر [أضف بيانات الاتصال حسبما اتفق عليها مع مركز تنسيق الحماية من الاستغلال والإساءة والتحرش الجنسي]

- أخيرًا، يجب توفير الدعم للباحثين بسبب العمل النفسي الذي يقدمونه، فيما يتعلق بالطرف المتلقي للقصص الصعبة والمؤلمة.
- يتوفر خط الاستشارة المجاني والسري التابع لمنظمة أوكسفام لموظفي أوكسفام.
 - لا بد من وضع آليات دعم أخرى للموظفين غير التابعين لمنظمة أوكسفام.