

مجموعة أدوات حماية الطفل للشركات

إصدار 2026

شكر وتقدير

أعدت كلوي بانكس وسالي براودلوف، من قسم برامج اليونيسف مجموعة أدوات اليونيسف لحماية الأطفال لقطاع الشركات (إصدار 2026)، بالتعاون مع إيدا هيلستيد، من قسم البرامج العالمية في اليونيسف. ويعتمد هذا الإصدار على مجموعة أدوات اليونيسف لحماية الأطفال لعام 2018، حيث جرى إعداد مسودتها الأولى وبتكليف من أرتيكل ون وحدة حقوق الطفل والأعمال التابعة لليونيسف. تمت ترجمة هذه المجموعة من الأدوات إلى اللغة العربية بدعم من:

نور طه، مدير بقسم الشراكات
سلمى الفوال، مدير برنامج حماية الطفل
أسماء بشير، مسؤول بقسم حماية الطفل

حقوق النشر وإخلاء المسؤولية

إن هذه الوثيقة الإرشادية هي منشور صادر عن منظمة اليونيسف. يمكن إعادة نشر المقتطفات دون قيود، بشرط ذكر المصدر بشكل صحيح. لا يعني تقديم الشكر والتقدير لممثلي الشركات إقرارًا بموافقة الشركة على التقرير أو تأييدها له. ولا ينبغي تفسير أي شيء في هذه الوثيقة على أنه يعني تأييد اليونيسف لمنظمات أو شركات أو جهات بعينها. إن الإشارة إلى أي موقع إلكتروني غير تابع لليونيسف لا تعني مصادقة اليونيسف على دقة المعلومات أو الآراء الواردة فيه. تم إعداد هذه الوثيقة الإرشادية لإشراك الشركات والأطراف المؤثرة في حماية الطفل في مجال وضع سياسات الشركات وممارساتها. ولا تقدم هذه الوثيقة عرضًا شاملاً أو وجهة نظر نهائية حول نتائج الأبحاث أو ممارسات الصناعة فيما يتعلق بأي من المواضيع التي تمت مناقشتها.

© حقوق النشر والطباعة محفوظة لدى منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) في يناير 2026

المقدمة

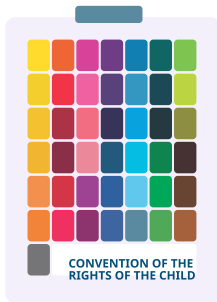
يتمتع جميع الأطفال، أينما كانوا وأيًا كانت ظروفهم، بحقوقهم في الحماية والرعاية والعيش بعيدًا عن جميع أشكال العنف أو الإساءة أو الإهمال أو سوء المعاملة أو الاستغلال، وذلك وفقًا لما نصّت عليه اتفاقية [الأمم المتحدة لحقوق الطفل](#).

تُعد حماية الطفل عنصرًا أساسيًا في ممارسات واستراتيجيات الشركات التجارية المسؤولة، حيث أن كل شركة يتعامل موظفوها أو شركاؤها التجاريون مع الأطفال تقع على عاتقها مسؤولية قانونية وأخلاقية لاتخاذ كل ما في وسعها لرعاية الأطفال وحمايتهم من الأذى.

تُعد هذه المجموعة من الأدوات ذات صلة بالشركات على اختلاف أحجامها، وفي جميع القطاعات، وبمختلف مراحل تطورها، لمواجهة تحديات الاستدامة والمسؤولية المؤسسية. ستوفر هذه المجموعة من الأدوات ما يلي:

- إرشاد الشركات من جميع القطاعات لتحديد المخاطر المحتملة التي تهدد سلامة الأطفال.
- تحديد الإجراءات اللازمة لوضع سياسات وخطط لحماية الأطفال للحفاظ على سلامتهم في جميع الأنشطة التجارية.

دمج حماية الطفل في أعمال شركتك يتضمن تعزيز ثقافة يتم فيها التصدي لجميع المخاوف المتعلقة بالأطفال، بغض النظر عن مدى خطورتها. ترسيخ ثقافة مؤسسية تضع سلامة الأطفال في المقدمة يُعد أساس الحماية في قطاع الشركات.



جدول المحتويات

5	ماذا يقصد بـ حماية الطفل؟
7	لماذا تقع على عاتق الشركات مسؤولية الحفاظ على سلامة الأطفال؟
9	ما الضرر الذي قد يلحق بالأطفال إذا لم تأخذ الشركات حماية الطفل على محمل الجد؟
10	إنشاء برنامج لحماية الطفل
11	الخطوة 1. تقييم المخاطر
15	الخطوة 2. تحليل الثغرات
17	الخطوة 3. الالتزام بالسياسات
22	الخطوة 4. وضع خطة تنفيذية وتطبيقها
30	الخطوة 5. الاستجابة للمخاوف والإبلاغ عنها
35	الخاتمة

ماذا يقصد بحماية الطفل؟

يتمتع جميع الأفراد الذين يبلغ عمرهم أقل من الثامنة عشرة، أينما كانوا وأياً كانت ظروفهم، بحقوقهم في الحماية والرعاية والعيش بعيداً عن جميع أشكال العنف أو الإساءة أو الإهمال أو سوء المعاملة أو الاستغلال، وذلك وفقاً لما نصت عليه [اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل](#). إن احترام هذا الحق ودعمه هو جوهر حماية الطفل في سياق عمليات الشركات وأنشطتها وعلاقاتها.

يقصد بحماية الطفل مجموعة السياسات والإجراءات والمسؤوليات التي تهدف إلى ضمان سلامة الأطفال ورعايتهم ومنع تعرضهم لأي شكل من أشكال الأذى الجسدي أو النفسي أو الجنسي أو الأذى الناتج عن الإهمال. يشير ذلك إلى جميع الإجراءات التي تتخذها الشركة للحفاظ على سلامة الأطفال الذين تتواصل معهم، ومنع إلحاق الأذى بهم من قبل الموظفين وغيرهم من الأشخاص المسؤولين من الشركة. قد يشمل ذلك المقاولين، وشركاء الأعمال، وزوار المباني، والمتطوعين.

تتناول حماية الطفل المخاطر التي تشكلها المنظمات والشركات على الأطفال، بما في ذلك:

الوقاية: اتخاذ تدابير استباقية لضمان سلامة جميع الأطفال خلال ممارسة الأنشطة التجارية للشركات، ووضع سياسات وإرشادات، وتوصيل مسؤوليات الحماية إلى جميع الموظفين، وإنشاء آليات للإبلاغ.

الاستجابة: الإجراءات التي يتعين على الشركة اتخاذها استجابةً لمخاطر أو مخاوف معينة تتعلق بطفل أو أطفال معينين من أجل حمايتهم من التعرض للمزيد من الأذى.

من الضروري اعتبار جميع أشكال التواصل مع الأطفال تنطوي على مخاطر تتعلق بالحماية. يشمل ذلك الحالات التي يكون فيها للموظف اتصال مباشر، سواءً وجهًا لوجه أو عبر الإنترنت، مع طفل، أو الوصول إلى بياناته، و/أو العمل مع شركة أخرى تتواصل مع الأطفال نيابةً عنه.¹

تستخدم بعض الشركات مصطلحي "سلامة الطفل" و"حماية الطفل" بشكل متبادل. تُعرّف اليونيسف حماية الطفل بأنها منع الاستغلال والإيذاء والإهمال والممارسات الضارة والعنف ضد الأطفال في جميع البيئات - بما في ذلك البيئات الأسرية والمجتمعية والمؤسسية - والتصدي لها. يشمل هذا النهج البرامج التي تعزز دور الأسر والمجتمعات والأنظمة الحكومية لتوفير بيئة حامية للأطفال.

العناية الواجبة بحقوق الطفل

بموجب [المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الشركات التجارية وحقوق الإنسان](#) (UNGPs) و [مبادئ حقوق الطفل](#) و [الشركات التجارية](#) (CRBPs)، تقع على عاتق جميع الشركات مسؤولية إجراء العناية الواجبة لتحديد التأثيرات السلبية في حقوق الإنسان والتصدي لها، بما في ذلك حقوق الطفل. ويتضمن ذلك أي مخاطر تتعلق بحماية الأطفال.

ضمن إطار العناية الواجبة بحقوق الطفل التي تنفذها الشركة، قد تظهر قضايا معينة تتعلق بحماية الأطفال، الأمر الذي يستوجب إعداد برنامج للحماية. في حالات أخرى، قد تبادر الشركة بإنشاء مثل هذا البرنامج خارج إطار عملية العناية الواجبة الرسمية، لا سيما عندما يتضمن نموذج أعمالها تواصلًا مع الأطفال أو عندما يشكل سلوك موظفيها مخاطر على الأطفال. تمتد هذه المسؤولية عبر سلسلة القيمة الخاصة بالشركة بأكملها.

¹ بالنسبة لليونيسف، فإن الحماية تعني الوقاية من المخاطر التي تشكلها المنظمة نفسها على الأطفال والاستجابة لها.

العناية الواجبة بحقوق الطفل فيما يتعلق بالبيئة الرقمية

- **مقدمة في العناية الواجبة بحقوق الطفل في العالم الرقمي:** [اتباع نهج قائم على حقوق الطفل في تطبيق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الشركات التجارية وحقوق الإنسان فيما يتعلق بالبيئة الرقمية](#)
- **إجراء تقييمات أثر الشركة على حقوق الطفل:** [صندوق أدوات تقييم أثر الشركة على حقوق الطفل \(D-CRIA\)](#)
- **التواصل بشأن التأثيرات في حقوق الطفل:** [توصيات الإفصاح المؤسسي](#)

مع تزايد أهمية التقنيات الرقمية في الحياة اليومية للأطفال، يجب احترام حقوقهم وحمايتهم والوفاء بذلك في البيئة الرقمية. وهذا يعني أن جميع الشركات التي تمارس أنشطة رقمية تتحمل مسؤولية ضمان سلامة الأطفال ودعمهم خلال تواجدهم على الإنترنت.

وقد استحدثت اليونيسف مجموعة من الأدوات والموارد لدعم الشركات في تطبيق مناهج العناية الواجبة بحقوق الطفل في هذا الإطار، ومن بينها النقاط البارزة التالية:

حماية الطفل فيما يتعلق بالتصدي لعمالة الأطفال

ترتبط حماية الطفل والجهود المبذولة للتصدي إلى عمالة الأطفال ارتباطًا وثيقًا، لكن لكل منهما مسؤوليات مهمة تقع على عاتق الشركات. بينما يركز مفهوم الحماية على الوقاية من الأذى الذي يلحقه الأفراد بالأطفال في جميع التعاملات مع الشركة، فإن التصدي إلى عمالة الأطفال يتطلب من الشركات تبني سياسات وممارسات مسؤولة تتماشى مع العناية الواجبة بحقوق الإنسان الأوسع نطاقاً، والنظر في الظروف النظامية التي تعرض الأطفال للخطر (انظر [مذكرة الإرشاد الصادرة عن اليونيسف بشأن عمالة الأطفال وسلوك الشركات المسؤولة، لعام 2022](#)). ينبغي أن تكون حماية الطفل القوية والتصدي لعمالة الأطفال جزءًا من النهج الشامل للشركة في مجال حقوق الطفل.

لماذا تتحمل الشركات مسؤولية المحافظة على سلامة الأطفال؟

يمكن أن يحدث الضرر بطرق متعددة فيما يتعلق بالشركات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

الاعتداء الجسدي، بما في ذلك قيام موظفي الشركة بضرب طفل أثناء العمل كوسيلة للسيطرة أو العقاب.

الاعتداء الجنسي، بما في ذلك النشاط الجنسي مع طفل أقل من سن 18 عامًا، بغض النظر عن تعريفات البلد المحلية لموعد بلوغ الطفل سن الرشد. قد يشمل ذلك قيام أحد موظفي الشركة بتنزيل صور تتعلق بالاعتداء الجنسي على الأطفال على جهاز الحاسوب الخاص به.

الاستغلال الجنسي التجاري، بما في ذلك الموظفين الذين يمارسون الاستغلال الجنسي التجاري للأطفال، أو عندما تستخدم شركة ما الأطفال كمروجين غير مدفوع لهم للمحتوى التجاري الخاص بها.

الإساءة عبر الإنترنت، بما في ذلك الاستدراج أو التنمر عبر الإنترنت، أو التعرض لمحتوى غير لائق أو التواصل من خلال منصات الإنترنت أو ألعاب الفيديو على سبيل المثال، أو عدم حماية البيانات بشكل كافٍ.

الإيذاء العاطفي أو سوء المعاملة، بما في ذلك إيصال فكرة متكررة للطفل بأنه عديم القيمة أو غير كفء، مثل قيام موظف بالإدلاء بتصريحات مؤذية أو تمييزية تجاه طفل.

الإهمال، والذي يتضمن عدم الرعاية أو الإشراف الكافيين، أو عدم إتاحة الحصول على الرعاية الطبية أو العلاج المناسب للطفل عند الحاجة. قد تؤدي سياسات التوظيف في الشركة، دون قصد، إلى إهمال الأطفال، على سبيل المثال، قد تعني ظروف العمل الصارمة أن الآباء غير قادرين على اصطحاب أطفالهم إلى الطبيب، أو أن الأطفال يُتركون في المنزل بمفردهم.

تنص المادة 19 من [اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل](#) على أن للأطفال الحق في الحماية من جميع أشكال الإساءة. إنها مسؤولية و واجب البالغين لحماية الأطفال من الأذى، والاستجابة في المواقف التي يكون فيها الأطفال معرضون للخطر، أو من الفئات الضعيفة الأكثر عرضة للمخاطر. من المهم إدراك اختلالات القوة بين الأطفال والبالغين، وكذلك بين الشركات والأطفال.

تتضمن إساءة معاملة الأطفال جميع أشكال سوء المعاملة الجسدية والعاطفية، والاعتداء الجنسي، والإهمال أو المعاملة غير المسؤولة، والاستغلال التجاري أو غيره مما يؤدي إلى ضرر فعلي أو محتمل لصحة الطفل أو بقاءه أو نموه أو كرامته من خلال علاقة تتسم بالمسؤولية أو الثقة أو السلطة.

يمكن أن تكون آثار الإساءة في الصحة البدنية والنفسية والعاطفية للطفل شديدة وطويلة الأمد. تشير [التقديرات التي أصدرتها منظمة اليونسيف \(2024\)](#) إلى أن إساءة معاملة الأطفال لا تزال منتشرة على مستوى العالم.

إن الطابع العالمي وحجم إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم، إلى جانب الاعتراف المتزايد بدور الشركات في المجتمع، قد أديا إلى تعزيز الإقرار بمسؤولية الشركات في احترام حقوق الأطفال عبر أنشطتها وعلاقاتها المؤسسية، وكذلك في المساهمة في تعزيز عافيتهم.

تتواصل معظم الشركات، وموظفيها أو شركائها، مع الأطفال في مرحلة ما خلال سير أعمالها، وقد يتسبب ذلك في إلحاق الضرر بالأطفال إذا لم يتم تحديد هذا الخطر والتصدي له بشكل مناسب.

العديد من مخاطر الحماية نفسها لا تزال قائمة. لذا ينبغي على الشركات وضع ترتيبات حماية مناسبة لهذه الفئة العمرية.

حذف هذه إلى التجارب العملية للشركات التي وضعت سياسات وبرامج لحماية الطفل، بالإضافة إلى العمل المستمر لليونيسف في تطوير إرشادات حول سلوك الشركات المسؤول.

في جميع أنحاء هذه الوثيقة، يمكن استخدام الكلمات "الشركات" و"الأعمال" و"المنظمات" بشكل متبادل.

المبادئ والتوجيهات

المبادئ التي تحدد مسؤولية الشركات في احترام حقوق الطفل هي:

[مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الشركات وحقوق](#)

[الإنسان](#): تحدد الخطوات الرئيسية التي ينبغي على الشركات اتخاذها "لمعرفة" و"إظهار" احترام حقوق الإنسان؛ حذف و

[حقوق الطفل ومبادئ الشركات](#): تستند إلى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الشركات وحقوق الإنسان من خلال تقديم إرشادات حول الإجراءات التي يمكن للشركات اتخاذها لاحتزام ودعم حقوق الطفل في مكان العمل والسوق والمجتمع.

[أداة اليونيسف لتقييم الأثر من منظور حقوق الطفل](#):

تقدم إرشادات مفيدة للشركات التي تسعى إلى دمج منظور حقوق الطفل في عملية تقييم المخاطر الرسمية الخاصة بها.

وقد قررت بعض المنظمات والشركات، بما في ذلك اليونيسف، كما هو موضح في [سياسة اليونيسف بشأن الحماية](#)، أن الحماية يجب أن تشمل الممارسات الضارة المرتبطة بالسلوك الشخصي للموظفين. قد يشمل ذلك حالات يقوم فيها موظف بتوظيف أطفال في أعمال منزلية أو غيرها مما يعيق تعليمهم أو يؤثر سلبًا في نموهم، بما في ذلك عمل الأطفال كخدم في المنازل أو أسوأ أشكال عمالة الأطفال. ومن بين الممارسات الضارة أن يقوم موظفون بالزواج من طفل أو الدخول في علاقة مشابهة، أو المشاركة في ممارسات مثل تشويه الأعضاء التناسلية الأنثوية، أو بترها، أو تقييدها، أو إحداث ندوب أو حروق أو وسم بها، أو الخضوع لطقوس عنيفة أو مهينة.

بما أن الإساءة تتخذ أشكالاً عديدة، ينبغي أن يكون لدى جميع الشركات سياسة عدم التسامح مطلقاً تنص على عدم السماح بأي شكل من أشكال الإساءة أو التسبب بإلحاق الأذى بالأطفال. ينبغي تضمين مبادئ المساواة وعدم التمييز في هذه السياسات، وأن تنص على أن جميع الأطفال لهم الحق المتساوي في الحماية بغض النظر عن أي سمة شخصية، بما في ذلك العمر والجنس والقدرة والثقافة والأصل العرقي والمعتقد الديني والهوية الجنسية.

يجب التنويه إلى أن بعض أنواع الإساءة تؤثر بدرجة أكبر في مجموعات معينة من الأطفال. وقد يشمل ذلك الفتيات، والأطفال ذوي الإعاقة، والأطفال من مجتمع الميم، والأطفال الذين يعيشون في أوضاع هشّة، والأطفال في النزاعات المسلحة، والأطفال المهاجرين، وطالبي اللجوء، واللاجئين، والأطفال غير المصحوبين بذويهم، والأطفال في الشوارع، والأطفال المتضررين من الكوارث الطبيعية، والأطفال المقيمون في مؤسسات الرعاية وأشكال الرعاية البديلة ذات الطابع الإيوائي.

قد تقوم الشركات أيضًا بإشراك الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 24 عاماً في أنشطة مثل التدريب الداخلي والتوجيه واكتساب الخبرة العملية. على الرغم من أن هذه الفئة العمرية لا تُعرّف قانونيًا بأنها أطفال، إلا أن

ما الضرر الذي قد يلحق بالأطفال إذا لم تأخذ الشركات حماية الطفل على محمل الجد؟

سيناريوهات من حالات حماية الطفل في قطاع الشركات

عرض حالة واقعية: شركة طيران تتوصل إلى تسوية في قضية تتضمن مزاعم إساءة معاملة الطيار للأطفال

تركزت قضية على تصرفات طيار يُزعم أنه اعتدى على 38 طفلاً على مدى عشر سنوات أثناء تطوعه في مدارس ودور أيتام ترعاها الشركة في كينيا وأوغندا. وادعى الادعاء أن الشركة يمكن تحميلها المسؤولية غير المباشرة عن تصرفات الطيار وأن شركة الطيران تتحمل واجب رعاية الأطفال الذين تعرضوا للإيذاء في دور الأيتام التي ترعاها الشركة. وافقت شركة الطيران على التسوية لكنها ما زالت تنفي مسؤوليتها القانونية.

ورد محامو الضحايا قائلين: "يجب أن توجه هذه التسوية رسالة إلى المنظمات التي ترسل موظفيها للعمل أو التطوع مع الأطفال، إذ يجب عليهم ضمان وجود ضمانات مناسبة لمنع مثل هذه الأعمال المروعة من الحدوث".

الدروس المستفادة: لو كان لدى شركة الطيران برنامج حماية فعال، يشمل التوظيف والتدريب والإجراءات المناسبة للتعامل وآليات الإبلاغ، لكان من الممكن منع هذا الاعتداء. ولو كان هناك فهم أقوى لمخاطر الحماية، لربما لم يتم تعريف الطيار بهؤلاء الأطفال أبداً.

عرض حالة واقعية: يتواصل أحد الموظفين مع الأطفال من خلال تطبيق دردشة أنشأته شركة الأغذية التي يعمل بها.

حيث ابتكرت هذه الشركة تطبيقاً للألعاب يمكن للأطفال الوصول إليه. جمعت اللعبة بيانات شخصية عن المستخدمين، بمن فيهم الأطفال، دون وجود ضمانات مناسبة للحماية.

بدأ أحد موظفي الشركة محادثة مع الأطفال من خلال خاصية الدردشة، وطلب منهم صوراً وتفاصيل عن حياتهم. أدت هذه المحادثات إلى قيام الأطفال بمشاركة صور ذات طابع جنسي لهم واستقبال صور كذلك.

الدروس المستفادة: لم يوقع الموظف على أي تعهد بالحفاظ على سلامة الأطفال طوال فترة عمله، لو كانت الشركة قد أدركت المخاطر التي يتعرض لها الأطفال ضمن أنشطتها، لكانت على علم بإمكانية تواصل الموظفين مع الأطفال عبر التطبيق، وكان بإمكان الشركة التصدي لهذه المخاطر من خلال مطالبة الزملاء بالالتزام بمدونة قواعد السلوك أو تلقي تدريب على الحماية.

إنشاء برنامج لحماية الطفل

يتضمن تطوير برنامج فعال لحماية الطفل خمس خطوات رئيسية:

1 الخطوة	إجراء تقييم لمخاطر حماية الطفل الذي يكشف الطرق التي يتصرف بها الموظفون والشركاء نيابة عن الشركة للتواصل مع الأطفال.
2 الخطوة	حذف و الحوكمة، وتطوير هياكل وإرشادات جديدة لسد أي ثغرات في منظومة حماية الأطفال.
3 الخطوة	وضع تعهد عن السياسة يحدد التزام شركتك بحماية الأطفال من الإساءة وسوء المعاملة من قبل موظفيها وشركائها الذين يعملون نيابة عنها.
4 الخطوة	وضع خطة تنفيذية للوفاء بالالتزامات الموضحة في سياسة الحماية.
5 الخطوة	إنشاء آليات للإبلاغ عن المخاوف بشأن الحماية ودعم الموظفين لاتخاذ الإجراءات اللازمة عند معرفتهم بوجود مصدر قلق.

وكجزء من إعداد برنامج متكامل، على الشركات التي تتواصل مع الأطفال بشكل متكرر أن تطلب خبرة متخصصة في حماية الأطفال. قد يشمل ذلك استحداث منصب لإدارة أنشطة الحماية في الشركة. يجب أن يكمل الالتزام بسياسات حماية الطفل وخطة التنفيذ التي تلي هذه العملية سياسات الشركة والموظفين الحالية، ويعززها، ويربطها ببعضها البعض.

الخطوة 1. تقييم المخاطر

4. ما هي المخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها الأطفال نتيجة لهذا التواصل؟

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة، ستتمكن شركتك من تحديد فرص التواصل بين موظفيها أو ممثليها والأطفال وتحديد مستوى المخاطر لكل حالة. يتوفر نموذج لتقييم المخاطر في الملحق الأول.

ينبغي إجراء تقييمات المتابعة عند بدء فرص عمل أو مشاريع أو حملات جديدة، وذلك لتقييم احتمالية وجود مخاطر جديدة والنظر في طرق الحد منها.

يُعد إجراء التقييم الخطوة الأولى لفهم المخاطر التي قد تشكلها أنشطة شركتك على سلامة الأطفال وعافيتهم. ويشمل ذلك أي تفاعل مع الشركة أو موظفيها أو ممثليها. يمكن أن يكون تقييم مخاطر الحماية عملية مستقلة، أو يمكن دمجها في عمليات إدارة المخاطر الحالية. الهدف من هذا التقييم هو تحديد جميع أشكال التواصل التي يجريها الأفراد في شركتك مع الأطفال كجزء من مسؤولياتهم الوظيفية، والنظر في المخاطر المحتملة لكل نوع من أنواع التواصل.

يمكن أن تشكّل هذه الأسئلة دليلاً يساعد على تحديد المجالات ذات المخاطر أو التأثير الأكبر المحتمل. وهذا يشمل:

1. ما نوع التواصل الذي تقوم به شركتكم مع الأطفال كجزء من عملياتها التجارية؟

- وما نوع النشاط وأين يحدث هذا التواصل؟

• اذكر جميع أنواع الأنشطة التي يحدث فيها تواصل مع الأطفال (مثل وجهاً لوجه، أو عبر الإنترنت، أو التعامل مع بيانات الأطفال، أو الصور/الفيديوهات).

- من هم المشاركون في هذا النشاط؟

• أدرج جميع الوظائف المعنية بهذا التواصل، مع تضمين التفاصيل، مثل فرع الشركة، والمنصب المحدد/نوع الموظف، والمتعاقد، والشريك الذي يعمل نيابة عن شركتك أو المتطوع.

2. ما مدى تكرار هذا التعامل مع الأطفال؟

3. هل يلزم التواصل مع الأطفال أو يسمح للموظفين أو الممثلين بالتواجد بمفردهم مع الأطفال؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف؟



من المهم إدراك أن الإساءة الجسدية والعنف يُحتمل أن يحدثا بدرجة أكبر إذا لم يتم التصدي للسلوكيات المقلقة الصغيرة والتي تصبح مألوفة بمرور الوقت.

تشمل أمثلة على المخاطر المحتملة ما يلي:

مثال على التواصل	مثال على خطر محتمل على الأطفال	تخفيف المخاطر
الأنشطة التسويقية التي تتطلب التفاعل مع الأطفال	قد يتسبب موظف في شركة ألعاب في إزعاج ممثل طفل في أثناء إنتاج إعلان تجاري لمنتج شركته.	ضمان عدم ترك الأطفال بمفردهم مع موظف واحد فقط، والاستماع إلى احتياجاتهم في أثناء تصوير الإعلانات التجارية.
تلقي بلاغ يتعلق بحماية الطفل	يتصل شاب بخط خدمة العملاء للإبلاغ عن إساءة معاملة من قبل موظف في الشركة، لكن الموظف المسؤول لا يعرف كيفية الإبلاغ عن الحادثة، لذلك لا يتم التعامل معها	توفير التدريب والدعم للموظفين في المهام الخاصة، مع شرح آليات التصعيد بشكل صريح
أماكن تجارية تقدم أنشطة ترفيهية ورياضية للأطفال أو الشباب	موظف في مدينة ملاهي يوجه تعليقات تمييزية متكررة لطفل بسبب أصله العرقي	إدماج مبدأ الشمولية في تدريب الحماية، مع تعزيز فهم الفئات من الأطفال الأكثر عرضة للإساءة. أعلنت الشركة بوضوح عدم التسامح مع التمييز
التسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي	يُشجع الأطفال على إعادة نشر أو مشاركة إعلان على وسائل التواصل الاجتماعي دون مراعاة إعدادات الخصوصية	إشراك الأطفال بشكل آمن في تطوير الحملات التسويقية، وإدماج ضمانات قوية لحماية بيانات الأطفال
الوصول إلى بيانات حساسة بالأطفال	أساء أحد ممثلي شركة تأمين التعامل مع بيانات الأطفال حذف للتكرار ومشاركة معلوماتهم الشخصية مع طرف ثالث دون موافقة	وضع إطار عمل واضح يحدد من يمكنه الوصول إلى أي بيانات ولماذا، مع تعزيز إجراءات الحماية لبيانات الأطفال
التطوع مع الجمعيات الخيرية للأطفال نيابة عن شركتكم	موظف يصرخ في وجه طفل خلال يوم إرشاد تطوعي تابع للشركة	ضمانات الحماية في عملية التوظيف والتدريب للمتطوعين، وقواعد سلوك واضحة، وعدم ترك المتطوعين بمفردهم مع أي طفل
بيع المنتجات للأطفال	قد يراقب أحد موظفي المبيعات في متجر ملابس طفلاً وهو يخلع ملابسه في غرفة تغيير الملابس	يتلقى موظفو المبيعات في المتاجر تدريباً ويفهمون كيفية مساعدة الطفل مع الحفاظ على حدوده آمنة

تقديم الرعاية لطفل أو شاب	تستخدم مضيفة طيران القوة البدنية للسيطرة على طفل مع مسؤوليتها عن سلامته	توفير تدريب مخصص في الحماية للوظائف التي تشمل رعاية الأطفال والمسؤولية المباشرة عنهم
استخدام طرف ثالث لجمع صور الأطفال	إن التعاقد مع شركة تلتقط صورًا أو مقاطع فيديو تُستخدم بطريقة مهينة أو تتضمن معلومات تعريفية عن الطفل، بما يخالف حقه في الخصوصية أو يؤدي إلى استهدافه للإساءة، يُعدّ انتهاكًا.	إدراج حماية الطفل ضمن تدريب التصوير، وضمان وجود مستويات متعددة من الموافقات، وطلب إذن الأطفال وأسرهم قبل التصوير
التواصل مع الأطفال أو الشباب عبر المنصات الإلكترونية	يتواصل أحد الموظفين مع الأطفال من خلال الرسائل المباشرة على منصة ألعاب الفيديو الخاصة بشركتك بغرض استغلالهم (استدراجهم).	تصميم التطبيق بحيث لا يتمكن البالغون من إجراء محادثات خاصة مع الأطفال عبر المنصة، ووضع مدونة سلوك واضحة لكي يفهم الموظفون معايير السلوك المتوقعة
التعامل مع الأطفال المقيمين داخل أو بالقرب من مواقع الشركة	بدأت شركة إنشاءات مشروعًا في إحدى المجتمعات وأقامت مخيمًا للعمال، مما أدى إلى زيادة حالات الاعتداء الجنسي على الأطفال في المنطقة	بيان واضح بعدم التسامح مطلقًا مع الإساءة في السياسة العامة، ومدونة قواعد سلوك واضحة لكي يفهم الموظفون معايير السلوك المتوقعة حتى في غير أوقات العمل
السفر نيابة عن شركتكم إلى أماكن معروفة بانتشار الاستغلال الجنسي للأطفال فيها	موظف في شركة يستدرج الأطفال للاستغلال الجنسي في أثناء سفره في رحلة عمل	وضع مدونة قواعد سلوك واضحة حتى يفهم الموظفون معايير السلوك المتوقعة حتى في غير أوقات العمل

الملحق الأول: نموذج تقييم مخاطر حماية الطفل

نوع النشاط (مثال)	هل له صلة؟ (نعم / لا)	مستوى المخاطر؟ (عالي / متوسط / منخفض)	من هم البالغون المشاركون في هذا النشاط؟			من هم البالغون المسؤولون عن الإشراف على الأطفال؟				ما الذي يوجه ممارستك في هذا المجال؟		
			موظفو الشركة أو المتطوعون	مقاولو الشركة	شركاء أعمال الشركة	مقدم الرعاية (على سبيل المثال، والد، وصي، معلم)	موظفو الشركة	ممثلو الشركة	سياسة أو إجراء أو إرشادات مكتوبة (يرجى ذكر اسم السياسة)	إجراءات غير مكتوبة	لا توجد سياسات، أو إجراءات، أو ممارسات جيدة	
القيام بعمليات بيع مباشرة للأطفال												
الوصول إلى بيانات حساسة خاصة بالأطفال.												
القيام بأنشطة تتطلب التفاعل مع الأطفال (التسويق، مجموعات التركيز)												
التعامل مع الأطفال الذين يعيشون في مقر شركتك أو بالقرب منه.												
التطوع مع الجمعيات الخيرية للأطفال نيابة عن شركتكم												
تقديم الرعاية للطفل/الشباب												
توفير تجربة تفاعلية شاملة للأطفال / الشباب												
التواصل مع الأطفال/الشباب عبر المنصات الإلكترونية.												
السفر نيابة عن شركتكم إلى أماكن تشكل فيها ظاهرة الاستغلال الجنسي للأطفال مخاوف.												
أخرى												

الخطوة 2. تحليل الثغرات

- هل ممارسات حماية الطفل مدرجة في برنامج موظفي شركتك أم في مدونة قواعد سلوك البائع، أم ك سياسة مستقلة؟
- هل تتخذ شركتكم التدابير الكافية لضمان ممارسات توظيف آمنة، على سبيل المثال، مراجعة المعلومات الأساسية لجميع الموظفين الذين سيكونون على تواصل مع الأطفال؟
- هل يتوفر التدريب على حماية الطفل لجميع الموظفين، وهل يتوفر محتوى إضافي أو محدد للموظفين أو الشركاء الذين يتواصلون مع الأطفال كجزء من مسؤولياتهم المعتادة؟
- هل توجد آلية للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بحماية الطفل التي يثيرها الموظفون والأطراف الثالثة والاستجابة لها؟
- هل تشجع شركتكم ثقافة المساءلة حيث يتم التعامل مع المخاوف المبلغ عنها بجدية، واتخاذ إجراءات فورية لتقليل وجود أي مخاطر إضافية، وحماية المبلغين عن المخالفات؟

تتمثل الخطوة التالية في إجراء تحليل الثغرات لرسم خريطة للسياسات والعمليات ذات الصلة الموجودة بالفعل. وهذا يمكّن شركتك من فهم إلى أي مدى تم بالفعل دمج حماية الطفل في نهج المخاطر الخاص بها. يتضمن تحليل الثغرات في أفضل الممارسات مرحلتين:

مراجعة القوانين واللوائح الحالية، بما في ذلك معيار التشريعات المتعلقة بحماية الطفل وسلامته ومنع إساءة معاملته. يشمل ذلك مدى توافق سياسات الشركة وممارساتها الحالية مع الأطر القانونية الوطنية في كل دولة تعمل فيها شركتك.

تقييم الممارسات الإدارية التي توفر ضمانات إضافية تتجاوز الامتثال القانوني. ينبغي أن يشمل ذلك مراجعة ما يلي:

- السياسات والاستراتيجيات والممارسات الحالية في جميع أنحاء شركتك حيث يمكن، بل ينبغي، إضافة إجراءات حماية الطفل
- إرشادات للوظائف التي تعتبر عالية الخطورة وتتطلب احتكاكاً أكبر بالأطفال أو بياناتهم
- محتوى مدونات قواعد السلوك، وكيفية إبلاغ هذه السياسات والممارسات للأفراد المطلوب منهم التوقيع عليها (الموظفين، والمقاولين).

تحليل الثغرات: تساؤلات

1. ما هي المتطلبات القانونية لحماية الأطفال وتأمين سلامتهم في الدول التي تعملون فيها؟

لقد تم التصديق على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل من قبل 196 دولة، مما يجعلها معاهدة حقوق الإنسان الأكثر تصديقاً في التاريخ. بالإضافة إلى ذلك، قامت العديد من الدول بإضافة جوانب حماية الطفل في التشريعات الوطنية، ولدى معظم الدول قوانين تحظر إساءة معاملة الأطفال واستغلالهم جنسياً. في حالة وجود تعارض بين التشريعات الوطنية والمعايير الدولية، يجب اتباع المعيار الذي يوفر الحماية الأكبر للطفل.

2. كيف تضمنون الوفاء بمسؤولياتكم المتعلقة بالحماية عملياً؟

ينبغي على شركتكم أن تسعى لفهم طريقة إدارة كل نشاط مدرج يتضمن التواصل مع الأطفال في الوقت الحالي. ينبغي أن يشمل ذلك جميع جوانب أنشطة وعلاقات العمل الداخلية والخارجية. على سبيل المثال:

- هل لدى شركتكم هيكل حوكمة لإدارة نهجها في حماية الطفل؟ كيف يتم تبني وفهم والدفاع عن حماية الطفل على مستوى القيادة العليا داخل المؤسسة؟

الملحق الثاني. نموذج تحليل الثغرات

القوانين واللوائح التنظيمية			
ينبغي على الشركات أن تطرح ما يلي: ما هي المتطلبات القانونية المفروضة علينا فيما يتعلق بحماية الأطفال الذين تتواصل معهم من خلال عملنا، في البلدان التي نعمل فيها؟			
هل تلتزم شركتكم بهذه المتطلبات؟	المتطلبات التنظيمية (قائمة القوانين ذات الصلة)	الالتزامات القانونية (قائمة القوانين ذات الصلة)	
			الدولة أ:
			الدولة ب:
			الدولة ج:

ممارسات الإدارة		
ينبغي على الشركات أن تطرح ما يلي: كيف نضمن أننا نفي بمسؤولياتنا في مجال الحماية على أرض الواقع؟		
الحوكمة	هل لدى شركتكم هيكل حوكمة لإدارة نهجها في حماية الطفل؟	
	كيف تتحمل القيادة العليا مسؤولية الحماية وتفهمها داخل المؤسسة؟	
السياسة	هل لدى شركتكم سياسة مستقلة لحماية الأطفال؟	
	هل تتضمن شركتكم ممارسات حماية الطفل في مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموظفين أو الموردين؟	
	ما هي التوقعات المتعلقة بحماية الطفل التي تقع على عاتق الشركاء التجاريين؟	
الإدارة	هل تتخذ شركتكم التدابير الكافية لضمان ممارسات التوظيف الآمنة، مثل التحقق من المعلومات الأساسية لجميع الموظفين الذين سيتعاملون مع الأطفال؟	
	هل تقدم شركتكم تدريبًا على حماية الطفل لجميع الموظفين ومحتوى إضافيًا للموظفين أو الشركاء الذين يتعاملون مع الأطفال كجزء من مسؤولياتهم؟	
	هل لدى شركتكم آلية للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بحماية الطفل التي يثيرها الموظفون والأطراف الثالثة والاستجابة لها؟	

الخطوة 3. الالتزام بالسياسات

دمج إجراءات الحماية في السياسات القائمة (مثل ممارسات الإبلاغ عن المخالفات) لتشمل السلوك المتعلق بحماية الأطفال

بالنسبة لبعض الشركات، تغطي قواعد السلوك الخاصة بها بالفعل السلوك المناسب للموظفين فيما يتعلق بالأطفال. كجزء من عملية تطوير السياسات، ينبغي أيضًا تحديث مدونة قواعد السلوك الأصلية لتوفير إرشادات أفضل بشأن السلوك المتعلق تحديدًا بحماية الأطفال.

يمكن إعداد السياسة والإجراءات ومدونة قواعد السلوك بأشكال مختلفة وترجمتها إلى اللغات ذات الصلة لضمان فهمها وإيصالها إلى جميع أصحاب المصلحة المعنيين وعلاقات العمل.

عند وضع سياسة حماية الطفل، ينبغي على الشركات السعي إلى إضافة النقاط الموضحة في قائمة التحقق.

تحدد سياسة حماية الطفل التزام شركتك بالحفاظ على سلامة الأطفال وتوضح ما سيتم فعله لحماية الأطفال من الأذى والاستجابة للمخاوف.

ينبغي أن تُصاغ السياسة، وأي إرشادات إضافية، بما يتناسب مع احتياجات شركتكم وظروفها. إن تحديد النطاق والصيغة الأنسب لسياسة حماية الأطفال سيختلف من شركة إلى أخرى، وقد يتخذ شكلًا من الأشكال التالية:

سياسة حماية مستقلة وقواعد السلوك

عندما تختار شركة ما وضع سياسة مستقلة لحماية الطفل، يجب أن توضح الوثيقة التزامها بحماية الأطفال من أي ضرر. ينبغي أن تكون هذه السياسة موجزة وواضحة وعملية لضمان أن يقرأها الموظفون والإدارة ويستخدمونها من أجل توجيه عملية صنع القرار وسلوك الموظفين. وقد تحتوي على إرشادات أكثر تفصيلاً حول كيفية إدارة مخاطر الحماية في جميع أنشطة الشركة ذات الصلة.



الملحق الثالث. قائمة التحقق الخاصة بسياسة حماية الطفل

بنود السياسة	وصف الالتزام المؤسسي
بيان الالتزام	☐ شرح لماذا تعتبر حماية الطفل مهمة لشركتك، وكيف ستفي شركتك بهذا الالتزام ومسؤولياتها المتعلقة بالحماية. يمكن أن يتضمن ذلك الرجوع إلى قيم الشركة، والقوانين الوطنية، والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، إلى جانب الإجراءات الاستباقية لإدارة المخاطر.
المخاطر المتعلقة بحماية الطفل وبيان عن المساواة	☐ تحديد بشكل عام الطرق التي يمكن أن تشكل بها شركتك خطرًا على سلامة الأطفال ورفاههم، كما تم تحديدها من خلال تقييم المخاطر. تقديم أمثلة ملموسة على التأثير الذي قد تحدثه شركتك في الأطفال، حتى يتمكن الموظفون والشركاء من فهم المخاطر بشكل كامل. إدراج بيان حول المساواة في المعاملة، وحدد الأطفال الذين يواجهون خطرًا متزايدًا من التأثير السلبي بأنشطة شركتكم.
التعريفات	☐ لضمان الفهم المشترك، ينبغي أن يوضح الالتزام المصطلحات التالية: الطفل - أي فرد يقل عمره عن 18 عامًا، كما هو محدد في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، بغض النظر عما إذا كان سن الرشد الوطني أقل من ذلك. إساءة معاملة الأطفال - تشمل جميع أشكال سوء المعاملة الجسدية و/أو العاطفية، والاعتداء الجنسي، والإهمال أو المعاملة المهملة أو الاستغلال التجاري أو غيره، مما يؤدي إلى ضرر فعلي أو محتمل لصحة الطفل أو بقائه أو نموه أو كرامته. يقصد بحماية الطفل مجموعة السياسات والإجراءات والمسؤوليات التي تهدف إلى ضمان سلامة الأطفال ورفاههم ومنع تعرضهم لأي شكل من أشكال الأذى الجسدي أو النفسي أو الجنسي أو الناتج عن الإهمال. يشير ذلك إلى جميع الإجراءات التي تتخذها الشركة للحفاظ على سلامة الأطفال الذين تتواصل معهم، ومنع إلحاق الأذى بالأطفال من قبل الموظفين وغيرهم من الأشخاص الذين تكون الشركة مسؤولة عنهم. حماية الطفل - الوقاية من الاستغلال والإساءة والإهمال والممارسات الضارة والعنف ضد الأطفال والاستجابة لهم في جميع البيئات - بما في ذلك المجالات الأسرية والمجتمعية والمؤسسية.

وصف الالتزام المؤسسي	بنود السياسة
☐ يُرجى توضيح أن هذا الالتزام يشمل جميع الموظفين وغيرهم من الأشخاص الذين يعملون نيابة عن شركتك وينطبق على جميع جوانب عمليات شركتك وعلاقاتها التجارية التي من المحتمل أن يتأثر بها الأطفال. التأكيد على أن الحماية مسؤولية الجميع وأن كل من يشمله الالتزام مطلوب منه الالتزام به. شرح كيف يرتبط الالتزام بالحماية بسياسات وإجراءات الشركة الأخرى، مثل مدونة قواعد السلوك الأخلاقية.	إمكانية تطبيق الالتزام
☐ تحديد واجب شركتك في العناية بالأطفال، ومسؤولياتها القانونية الأخرى، والتزامها بحماية الأطفال، ونهجها الذي لا يتسامح مطلقاً مع إساءة معاملة الأطفال. إضافة معلومات حول العواقب المرتبطة بخرق الالتزام، على سبيل المثال العقوبات أو الغرامات أو الإجراءات المتعلقة بالتوظيف. عند الاقتضاء، اربط الالتزام بالتشريعات الوطنية الداعمة لحماية الطفل.	الإقرار بواجب الرعاية والمسؤوليات القانونية الأخرى
☐ تحديد الوظيفة أو الفرد داخل شركتك الذي سيتحمل المسؤولية النهائية عن تنفيذ الالتزام، بالإضافة إلى ☐ الراعي المؤسسي ☐ أو المسؤول التنفيذي المعين للإشراف على الالتزام.	هيكل الحوكمة
☐ تحديد العملية التي يمكن لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين من خلالها إثارة المخاوف بشأن سلامة الأطفال وأمنهم فيما يتعلق بعمليات الشركة؛ وعادة ما يكون هذا هو جهة الاتصال بالشخص أو الوظيفة المسؤولة عن تلقي بلاغات بالمخاوف، ويمكن إتاحتها كجزء من آليات الإبلاغ عن المخالفات الحالية في الشركة.	آلية الإبلاغ
☐ يجب أن يصادق على الالتزام أعلى مستوى في شركتكم، إما الرئيس التنفيذي أو مجلس الإدارة. فهذا سيدل على أهمية هذا الالتزام بالنسبة للشركة أمام الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة الخارجيين. ينبغي على الإدارة العليا التأكيد بانتظام على الرسائل الرئيسية المتعلقة بتوقعات الحفاظ على سلامة الأطفال بعد نشر هذا الالتزام.	موافقة الرئيس التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة

عرض حالة واقعية: شركة بترول تلتزم بحماية الأطفال على طرق البلاد.

وقَّعت شركة نفط في أمريكا الجنوبية اتفاقًا مع مورّدي شاحنات نقل الوقود لتعزيز حماية الأطفال والمراهقين على طرق البلاد. أقر هذا الالتزام بانتشار الاستغلال الجنسي للأطفال في المجتمعات الواقعة على طول الطرق. وكان ردها هو إتاحة فرص للحوار والتدريب بين الموظفين والمتعاونين، وإدراج حماية الطفل في السياسات الداخلية، ووضع مدونات قواعد السلوك مع الموظفين وتوقيعها، مع توضيح سياسة عدم التسامح مطلقًا مع الاستغلال الجنسي.

التزمت الشركة بوضع إجراءات لتحديد المناطق عالية المخاطر على الطرق والإبلاغ عن الحالات، بالتنسيق مع الجهات المعنية، وإعداد المحتوى والمواد اللازمة لبناء قدرات شركاتهم للتعرف على الاستغلال الجنسي للأطفال عند وقوعه والوقاية منه.



عرض حالة واقعية: تطبيق سياسة عدم التسامح مطلقًا مع الاستغلال الجنسي

عندما بدأت شركة تعدين العمل في شرق إفريقيا، جذبت فرص العمل مجموعات كبيرة من العمال الذين كانوا بعيدين عن ديارهم ولديهم أموال لإنفاقها. في ظل الفقر وترك الفتيات المدارس في سن مبكرة، ازداد انتشار الاستغلال الجنسي.

أخذت الشركة قضية الاستغلال الجنسي للأطفال على محمل الجد واستثمرت الوقت لاستكشاف المشكلة ومعالجتها لتحديد أفضل السبل لحماية الأطفال. وشمل ذلك:

1. تطبيق مدونة سلوك لا تتسامح مطلقًا مع أي سلوك غير لائق على جميع العاملين لديها. يُتوقع الآن من الموظفين التوقيع على السياسة سنويًا، مع كون الالتزام بالقواعد إلزاميًا لجميع الموظفين المحليين والوافدين.
2. إنشاء فريق عمل لمتابعة تنفيذ السياسة، بما في ذلك آليات الإبلاغ عن المخالفات وكشفها، بحيث تؤدي أي إساءة سلوك الآن إلى عقوبات فورية.
3. العمل مع الجهات الفاعلة الرئيسية من شبكات المجتمع المحلي، وبالتالي أي حالات إساءة أو استغلال جنسي يتم الإبلاغ عنها أو إحالتها إلى جهات الاتصال المعنية بحماية الطفل في المجتمع.

الخطوة 4. وضع خطة تنفيذية وتطبيقها

بالإضافة إلى هيئة الحوكمة، قد يكون من المفيد إنشاء شبكة من قادة حماية الطفل في جميع أنحاء شركتك. ويتولى هؤلاء القادة ما يلي:

- تقديم التوجيه والدعم للموظفين والشركاء بصفتك خط الاتصال الأول في وحدات الشركة عالية المخاطر،
- وتلقي البلاغات بشأن المخاوف المتعلقة بالحماية وإحالتها إلى مسؤول الحماية المعين.

أن يقوم المسؤول المعين عن الحماية بدعم هذه المجموعة من القادة لتلقي التدريب والموارد اللازمة للمساعدة في دمج حماية الطفل في جميع أنحاء الشركة، بالإضافة إلى مهامهم المعتادة.

وفقًا لظروف كل بلد، قد يكون من المناسب إبرام اتفاق مع منظمة محلية غير حكومية معنية بحقوق الطفل وحمايته. بإمكان هذه المنظمة دعم شركتكم وتقديم المشورة لها بشأن القضايا الأكثر تعقيدًا التي قد تظهر، كما يمكنها تقديم إحالات إلى خدمات الدعم للأطفال الذين تعرضوا للأذى.

تضمن خطة التنفيذ الواضحة أن تكون التزامات شركتك المتعلقة بالحماية فعالة. لضمان أن تكون الحماية أولوية في جميع أنحاء المؤسسة، من الضروري أن تتولى الإدارة العليا المسؤولية وتدعم عملية التنفيذ باستمرار. يساعد هذا أيضًا شركتك على التخفيف من المخاطر المحتملة المتعلقة بسمعتها فيما يخص قضايا حماية الطفل التي قد تظهر في المستقبل.

سيتناول هذا الفصل عملية التنفيذ المتعلقة بـ:

- هياكل الحوكمة
- الموارد البشرية
- التوعية والتدريب

الحوكمة

يُعد تطوير هيكل حوكمة لدعم السياسة وضمان التزام العليا وقيادتها له جانبًا أساسيًا من جوانب ترسيخ الحماية. ينبغي تعيين مسؤول مدرب ومختص بحماية الطفل، لضمان وجود الخبرة والموارد اللازمة لأعمال الحماية.

يمكن دمج حوكمة حماية الطفل في الهياكل القائمة أو يمكن أن تكون مستقلة. يتطلب كلا النموذجين أن يكون لدى الأفراد الذين يتحملون مسؤولية الحماية داخل المؤسسة مستوى مناسب من المعرفة والخبرة. إذا كان لدى شركتك مسؤول أساسي عن إدارة المخاطر أو مجلس إدارة المخاطر مكلف بمعالجة مجموعة واسعة من المخاطر، فإن إضافة حماية الطفل إلى مهامهم يمكن أن يكون وسيلة فعالة لرفع مستوى المساءلة عن هذه القضية. قد يكون هذا النهج مناسبًا للشركات التي لا تتعامل كثيرًا مع الأطفال.

قد تتطلب الشركات التي يكون فيها قدر كبير من التواصل بين الموظفين والأطفال تعيين مسؤول معني بالحماية، ولجنة مكلفة بحماية الطفل، ونموذج حوكمة مستقل نظرًا لارتفاع مستويات مخاطر الحماية. تضمن لجنة الحماية، ويفضل أن تكون لجنة مشتركة تضم ممثلين من وحدات الشركة ذات الصلة، المساءلة واتخاذ القرارات بشكل جماعي عند الإبلاغ عن أي مخاوف إلى مسؤول الحماية المعين. بالتعاون مع لجنة الحماية، سيتم تكليف المسؤول المعين عن الحماية بتفعيل سياسة حماية الطفل وسيكون مسؤولاً عن الاستجابة لمخاوف الحماية.

الموارد البشرية

تضطلع إدارة الموارد البشرية بدور أساسي في ضمان دمج حماية الطفل في عمليات الشركة وهياكلها الإدارية وثقافة الشركة التي تعطي الأولوية لحماية الطفل.

إن ضمان ممارسات التوظيف التي تركز على سلامة الأطفال ورفاههم هو وسيلة فعالة للوقاية من المخاطر وتقليلها إلى أدنى حد. ضع في اعتبارك العناصر التالية عند تطوير ممارسات التوظيف:

1. التخطيط والإعلان. وضح توقعاتك بشأن التزام

شركتك بحماية الطفل. على سبيل المثال، قم بتضمين رابط لسياسة حماية الطفل الخاصة بشركتك في إعلان الوظيفة.

2. نموذج الطلب والإفصاح الذاتي. بالنسبة

للمتقدمين الذين سيكونون على اتصال بالأطفال أو بياناتهم (سواء كان ذلك مدفوع الأجر أو طوعياً)، يُرجى التفكير في استخدام نموذج إقرار ذاتي بالموافقة على التحقق من المعلومات الأساسية للموظفين وتسليط الضوء على أي حالات اعتقال أو ملاحقة جنائية. كحد أدنى، يجب أن يتضمن نموذج الإفصاح الذاتي موافقة المرشح على فحص السجل الجنائي أو شهادة التحقق من المعلومات الأساسية حسب الاقتضاء. يجب أن تكون الأسئلة متماشية مع القوانين المعمول بها في كل بلد تعمل فيه الشركة.

3. المقابلات. تسهم أساليب المقابلات التي تركز

على القيم في تقييم توجهات المرشح، وتصوّراته، وسلوكياته المتعلقة بالأطفال. إذا كانت الوظيفة تتضمن على وجه التحديد العمل مع الأطفال، فسيتم تعديل أسئلة المقابلة وتوسيعها لتحديد مدى ملاءمة المرشح بشكل خاص. يمكن استخدام الأسئلة التالية لتحديد اتجاهات المرشح تجاه حماية الطفل:

- ما هو مفهومك عن حماية الطفل؟
- هل سبق لك أن تلقيت أي تدريب في مجال حماية الطفل؟
- هل سبق أن انتابك مخاوف بشأن طفل؟ إذا كان الأمر كذلك، فماذا فعلت؟
- ماذا ستفعل إذا كانت لديك مخاوف بشأن زميل لك فيما يتعلق بسلوكه أو مواقفه عند التعامل مع الأطفال؟

- هل سبق لك العمل مع الأطفال سواء بأجر أو تطوعاً؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هي الأسباب الرئيسية التي دفعتك إلى الرغبة في العمل مع الأطفال؟

قد لا يكون من الضروري أن يمتلك المرشحون معرفة متقدمة في مجال الحماية، ولكن هذه الأسئلة ستساعد في فهم اتجاهات المرشحين تجاه الحماية واستجابتهم لتحمل تلك المسؤولية.

4. المراجع والتحقق من المعلومات الأساسية.

عندما تتطلب الوظيفة التواصل مع الأطفال، فمن الضروري التحقق من المعلومات الأساسية للشخص والحصول على شهادة سجل جنائي للكشف عن الحالات المحتملة لإساءة معاملة الأطفال. الإجراءات والمتطلبات القانونية تختلف إجراءات الحصول على شهادة السجل الجنائي باختلاف البلدان. في حين أن السجل الجنائي لا يمنع بالضرورة توظيف الفرد، إلا أن المعلومات التي يتم الكشف عنها من خلال عمليات التحقق من المعلومات الأساسية ستحتاج إلى تقييم المخاطر لتحديد ما إذا كان الفرد يشكل خطراً محتملاً على الأطفال أم لا. بالإضافة إلى ذلك، فإن اشتراط وجود مرجعين على الأقل يمكن أن يوفر نظرة ثاقبة حول الأداء



يساعد رفع مستوى الوعي والتدريب على تعزيز ثقافة يتم فيها التصدي لجميع مخاوف حماية الطفل والإبلاغ عنها.

عندما لا يتم التعامل مع الحوادث الفردية مثل وجود موظف بمفرده مع طفل أو توجيه ملاحظة غير لائقة لطفل، يزداد خطر تكرار هذه الممارسات السيئة، لتصبح جزءاً "طبيعياً" من ثقافة الشركة.

إذا كانت الشركة جادة في ترسيخ ثقافة أكثر أماناً، فإن التصدي للممارسات السيئة يرسل رسالة مفادها أن هذه الممارسات غير مقبولة. وفقاً لسياسة عدم التسامح مطلقاً في شركتكم، يجب توجيه الموظفين للإبلاغ عن جميع الحالات المتعلقة بالإساءة التي يتم مشاهدتها أو الاشتباه في حدوثها، بما في ذلك التنمر أو الإساءة اللفظية أو الإهانات.

يمكن أن يتخذ رفع مستوى الوعي على مستوى الشركة أشكالاً عديدة، وينبغي أن يستند إلى الثقافة الفريدة ونهج الاتصال الذي طورته الشركة. يمكن أن تتم عمليات التواصل عبر أنشطة واجتماعات دورية، سواء كانت حضورية أو رقمية، إضافةً إلى برامج التعريف بالشركة ودمجها في برامج التدريب على الأخلاقيات أو مدونة قواعد السلوك أو من خلال تدريب مستقل على حماية الطفل.

الوظيفي السابق لأفضل المرشحين فيما يتعلق بحماية الطفل. عند توقيع جميع الموظفين عقودهم، يجب عليهم التوقيع على سياسة حماية الطفل الخاصة بشركتك، بغض النظر عما إذا كانوا سيتواصلون مع الأطفال كجزء من توصيفهم الوظيفي أم لا. تحدد هذه السياسة توقعات سلوك الموظفين تجاه الأطفال، وتوضح بوضوح السلوكيات والأفعال غير المقبولة، وتحدد عواقب عدم الالتزام بتلبية توقعات شركتك فيما يتعلق بحماية الطفل.

5. التعريف بالعمل. إن التدريب المناسب لجميع الموظفين الجدد والحاليين سيمكن الأفراد من إدراك مسؤولياتهم فيما يتعلق بوظائفهم والإبلاغ عن الممارسات السيئة أو المخاوف من الإساءة المحتملة.

6. المراقبة والتقييم. يتعين دمج مؤشرات الأداء المتعلقة بحماية الطفل في آليات المراقبة والتقييم المعمول بها لضمان تحقيق المساءلة المستمرة. إذ يُعد هذا الأمر بالغ الأهمية، لا سيما بالنسبة للوظائف ذات المخاطر العالية داخل وحدات الشركة المختلفة. وينبغي أيضاً أن تكون هناك مؤشرات أداء أساسية على مستوى الشركة أو تقارير سنوية تتابع تنفيذ سياسة عدم التسامح مطلقاً ومدى فعاليتها.

رفع مستوى الوعي بشأن حماية الطفل

يُعد رفع مستوى الوعي وتوفير التدريب اللازم للموظفين عنصرين أساسيين في رحلة الحماية، وهما ضروريان لحماية الأطفال في جميع أنشطة شركتك. إن ضمان وعي جميع الموظفين - بدءاً من عامل الصيانة وصولاً إلى الرئيس التنفيذي - بالالتزام بالشركة ومسؤولياتهم الفردية يُعد خطوة أساسية نحو بناء ثقافة آمنة وواعية بالحقوق. يهدف هذا إلى ضمان دمج حماية الطفل في جميع جوانب عملك، وأن يفهم الجميع كيفية التعرف على أي شيء يثير القلق بشأن حماية الطفل، والاستجابة لها.

تتضمن أهداف زيادة التوعية على مستوى الشركة ما يلي:

- للتأكيد على أهمية بناء ثقافة آمنة للأطفال في جميع الأنشطة،
- ينبغي تحديد المخاطر التي تهدد سلامة الطفل في شركتك، وكيف يمكن للموظفين والشركاء رصد هذه المخاطر.
- قم بتثقيف الموظفين والشركاء حول كيفية الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بحماية الأطفال من خلال آلية الإبلاغ الخاصة بشركتك.

من المهم إدراك أن هذا الموضوع يثير العديد من المشاعر والأحاسيس. قد يشعر بعض الزملاء بالإرهاق عند التفكير في إساءة معاملة الأطفال، أو قد يشعرون بأنها ليس لها صلة بعملهم. يُعد إيلاء الاعتبار للحساسية والرفاه أمرًا جوهريًا عند مناقشة قضايا حماية الطفل، نظرًا لاحتمال أن يكون بعض الموظفين قد تعرضوا لتجارب إساءة شخصية.

ينبغي أن يتمتع الميسرون بمهارة في مناقشة الموضوع بهدوء، دون خلق جو من عدم الثقة أو القلق، وأن يكونوا مستعدين للاستجابة للأشخاص الذين يعانون من ضيق ويحتاجون إلى دعم إضافي. قد يشمل ذلك وجود مستشار مدرب من الموظفين في الجلسات، أو إعداد قائمة بخدمات الإحالة.

عرض حالة واقعية: بدء رحلة حماية الطفل - من وضع السياسات إلى التنفيذ

أجرت شركة عالمية للسلع الاستهلاكية مراجعة تبحث في كيفية تأثير عملياتها في حقوق الأطفال ورفاههم. وقد قاد هذه المبادرة فريق المسؤولية المؤسسية، بدعم من الإدارة العليا ومجلس الامتثال المؤسسي. بعد المراجعة، قررت الشركة العمل مع خبير في حقوق الطفل لوضع سياسة جديدة لحماية الطفل. تضمنت هذه العملية إجراء تقييم داخلي للمخاطر مع مختلف أقسام الشركة واعتماد سياسة حظيت بالتزام أصحاب المصلحة في الإدارة العليا، بمن فيهم الرئيس التنفيذي.

خلصت الشركة إلى أن أفضل نهج لممارسات الحماية يتمثل في إدماجها ضمن هياكل الحوكمة الحالية، بدلاً من إنشاء آليات منفصلة جديدة.

بعد إطلاق السياسة، تضمنت خطة التنفيذ المطورة حديثاً رفع مستوى الوعي بحماية الطفل في جميع أنحاء الشركة، وإنشاء برنامج تعليمي عبر الإنترنت على مستوى الشركة، وتطوير تدريب موجه للموظفين الذين يتعاملون مع الأطفال.

تعزيز ثقافة الحماية

ينبغي أن يكون إنشاء ثقافة حماية الطفل داخل شركتك وترسيخها أولوية.

رغم أن جانب الامتثال في حماية الطفل مهم، وأن السياسات والإجراءات وخطط التنفيذ تشكل أساس العمل في هذا المجال، إلا أن هذه السياسات لن تُفَعَّل ما لم تمتلك المؤسسة ثقافة قوية لحماية الطفل.

إذا وضعت سياسات إبلاغ قوية، ولكن الموظفين ليسوا على دراية بها أو لا يشعرون بالثقة في تقديم شكوى أو لا يعرفون لمن يقدمون البلاغ، فإن هذه السياسات ستكون غير فعالة.

علامات تدل على وجود ثقافة حماية قوية وإيجابية:

- تتولى الإدارة العليا قيادة عملية الحماية وتقديم نموذج يحتذى به في هذا المجال
- يولي الزملاء أولوية للتدريب على الحماية ويشاركون في برامج التوعية
- يبادر الزملاء بالتواصل مع مسؤول الحماية لطرح الأسئلة ويبدؤون بأنفسهم في تقييم الأنشطة من منظور المخاطر
- تُدمج رسائل حقوق الطفل وحمايته عند التواصل
- يتم توزيع مواد وموارد الحماية، ويعرف الزملاء مكان العثور عليها
- آليات الإبلاغ واضحة ويعرف الزملاء كيفية استخدامها
- هناك ممارسة للتعليم المستمر وتحسين أنشطة الحماية

التدريب على الحماية

يتعين على الشركات ذات التواصل المباشر والمتكرر بالأطفال أن تدمج برامج تدريبية متخصصة ضمن خطط التعلم والتطوير، مع توفير تدريب محدد للموظفين الذين تشمل مهامهم التعامل مع الأطفال.

ومن هؤلاء الموظفون أولئك المسؤولون عن تقديم رعاية متخصصة لرفاه الأطفال، على سبيل المثال مضيفات الطيران اللاتي يعتنين بالأطفال المسافرين بمفردهم، أو الزملاء العاملين في أماكن البيع بالتجزئة والفنادق والترفيه. يهدف التدريب الموجه إلى ضمان فهم هؤلاء الزملاء لكيفية تأثير عملهم في سلامة الأطفال ورفاههم، وتدريبهم على التصرف بمسؤولية حول الأطفال والإبلاغ إذا كان لديهم مخاوف بشأن تعرض طفل لأي خطر.

ينبغي أن تُصمَّم جلسات التدريب الموجهة لتقديم تفاصيل معمقة حول المخاطر المحددة المرتبطة بفرع الشركة، بالإضافة إلى الإجراءات التي يجب على الموظفين اتخاذها للتقليل من تلك المخاطر. ينبغي أن تتضمن مواضيع التدريب ما يلي:

معلومات حول سياسة حماية الطفل والسياسات

والإجراءات ذات الصلة. مقدمة عن السياسة ومحتواها، وأين يمكن العثور على السياسة والوثائق الأخرى ذات الصلة، ومن يجب التوجه إليه في حالة وجود أسئلة تتعلق بالسياسة، على سبيل المثال، نقطة الاتصال لحماية الطفل/الموارد البشرية.

أهمية حماية الطفل لشركتك.

ينبغي أن يستند التدريب إلى قائمة محددة من مخاطر حماية الطفل التي تم تحديدها، مع تركيز خاص على تلك المخاطر المتعلقة بفرع الشركة أو المنصب المحدد. ينبغي تضمين أمثلة أو سيناريوهات واضحة للمخاطر الفعلية التي تواجهها شركتك.



معظم الأطفال الذين يتعرضون للإيذاء لا يطلبون المساعدة، لذلك من المهم أن يكون الزملاء على دراية بعلامات الأذى وأن يكونوا واعين ويقظين. يجب أن تتم الاستجابة للطفل بدرجة عالية من الحساسية والرعاية.

وفقًا لسياسة عدم التسامح مطلقًا في شركتكم، يجب توجيه جميع الموظفين للإبلاغ عن الحالات المتعلقة بالإساءة التي يتم مشاهدتها أو الاشتباه بها، بما في ذلك التنمر أو الإساءة اللفظية أو الإهانات. يجب التأكيد على ضرورة التصدي للحوادث الفردية أو حالات الإغفال أو القرارات الخاطئة (مثل وجود موظف بمفرده مع طفل أو الإدلاء بتعليق غير لائق) لتجنب تكرار هذه الممارسات السيئة وترسيخها في ثقافة الشركة.

ينبغي على الشركات التي تنفذ تدريبًا موجّهًا أن تستثمر في تدريب ديناميكي وعملي لموظفيها. في بعض الحالات، قد يشمل ذلك أيضًا شركاء العمل. سواء كان ذلك مزيجًا من التدريب عبر الإنترنت والتدريب وجّهًا لوجه، أو على هيئة اختبارات وتقييمات، فإن ضمان أن التدريب يتناسب مع ثقافة الشركة ويرتبط بمخاطر حماية الطفل في شركتكم سيساعد في ضمان نجاحه. نظرًا لحساسية هذا الموضوع، فمن المهم منح الزملاء مساحة لاستيعاب هذه المعلومات ومساحات لطرح أسئلة المتابعة.

تساعد مناقشة سيناريوهات على أمثلة مجهولة أو من وحي الخيال على إضفاء الواقعية على مخاطر الحماية ويمكن استخدامها في التدريب واجتماعات الفريق. بعض الأمثلة معروضة في الجدول التالي:

مسؤوليات الموظف. تحديد الإجراءات المحددة التي يجب على الموظفين اتخاذها للوفاء بمسؤوليتهم في حماية الأطفال، بالإضافة إلى عواقب عدم الامتثال. قد يشمل ذلك عرض سيناريوهات لحالات حماية الطفل وتحديد طريقة استجابة الموظفين. إن ربط الأمثلة بالمشاكل التي يواجهها الموظفون في عملهم اليومي هي طريقة فعالة لإشراك الموظفين ورفع مستوى وعيهم.

آلية إبلاغ واضحة ومحددة المعالم. تقديم معلومات حول كيفية قيام الموظفين بتقديم شكاوى بشأن المخاطر المحتملة المتعلقة بحماية الطفل، وكيفية مراجعة هذه المخاوف واتخاذ خطوات بشأنها. ينبغي أن يشمل التدريب إرشادات حول طريقة التصرف إذا أبلغ طفل عن مشكلة ما مباشرة إلى أحد الموظفين.

إرشادات لتحديد المخاطر. لدعم الموظفين في رصد المخاطر وعلامات الضرر، ينبغي أن تتضمن مواد التوعية والتدريب إرشادات حول العوامل التي تزيد من ضعف الأطفال (الجنس، العمر، الإعاقات)، وكيف يمكن للجنة أن يسعوا إلى الإساءة أو التسبب في الضرر. قد تشمل علامات الضرر ما يلي:

- مشاهدة أو سماع تواصل غير لائق بين شخص بالغ وطفل
- معرفة أن شخصًا ما يقوم بالوصول إلى أو مشاركة صور تحتوي على اعتداء جنسي على الأطفال
- مشاهدة موظف يستخدم القوة البدنية مع طفل
- سماع موظف وهو يهين أو يحط من قدر طفل
- مراقبة طفل يُظهر سلوكًا جنسيًا غير لائق.
- ملاحظة طفل يظهر عليه علامات الإهمال، مثل السلوك الانطوائي

نماذج سيناريوهات لموارد التدريب:

السيناريو	هل يشكل هذا خطرًا على حماية الطفل؟
يتواصل أحد موظفي الشركة مع مرافقة تبلغ من العمر 15 عامًا عبر منتدى الشركة الإلكتروني الموجه للمستهلكين. لأنها تمتلك بعض الأفكار الرائعة، لذلك دعاها لإجراء مكالمة فيديو خاصة.	على الرغم من أن الموظف قد يرغب بصدق في مناقشة أفكار الفتاة، إلا أن هناك احتمالاً لتطوير علاقة شخصية واستغلال منصب الموظف ذي السلطة. علاوة على ذلك، لا يمكن تبرير تصرفات الموظف.
يقوم أحد الموظفين بتنزيل صور للاعتداء الجنسي على الأطفال على جهاز الكمبيوتر الخاص بالعمل.	إن مشاهدة صور الاعتداء الجنسي على الأطفال أو حيازتها تُصنف على أنها إساءة معاملة للأطفال وتُعد جريمة جنائية في العديد من البلدان.
يستضيف موظف في إحدى الشركات مجموعات من الطلاب في زيارة دراسية، ويكرر إلقاء نكات تمييزية حول الميول الجنسية على الطلاب.	يُعدّ إطلاق النكات أو استخدام لغة غير لائقة بشأن صفات معينة في شخص ما - بما في ذلك العمر، أو الجنس، أو القدرة، أو الثقافة، أو الأصل العرقي، أو المعتقد الديني، أو الهوية الجنسية تمييزاً ويمكن أن ينقل رسالة إلى الطفل أو الشاب مفادها أنه عديم القيمة أو غير كفء بسبب هويته. يُصنف هذا على أنه إساءة عاطفية. من المهم تعزيز ثقافة مؤسسية لا يُقبل فيها المزاح التمييزي.
أثناء رحلة عمل خارجية، ينضم موظف إلى شريكه في العمل لتناول مشروب في حانة قريبة. في هذه الحانة، اقترب شخص يبلغ من العمر حوالي 16 عامًا من الموظف وعرض عليه ممارسة الجنس مقابل المال.	إن ممارسة النشاط الجنسي التجاري مع طفل يعتبر استغلالاً جنسياً للأطفال، وهو شكل من أشكال الإساءة، ويُعد جريمة جنائية في العديد من البلدان. في الحالات التي تتعارض فيها التشريعات الوطنية والمعايير الدولية، يوصى بشدة بإعطاء الأولوية للمعيار الدولي.
يدعو موظف في فندق ضيفاً يبلغ من العمر 15 عامًا للقاء بعد انتهاء يوم العمل.	يشكل هذا خطرًا على سلامة الطفل لأنه يوفر فرصة للموظف ليكون بمفرده مع الطفل. علاوة على ذلك، لا يمكن تفسير أفعال الموظف أو تبريرها.

عرض حالة واقعية: تدريب الموظفين على تحديد حالات إساءة معاملة الأطفال والإبلاغ عنها

قامت إحدى شركات النفط والغاز بتوفير التدريب لشبكتها الواسعة من مهندسي الغاز للتعرف على علامات الإساءة والإهمال لدى الأطفال، ومعرفة كيفية تقديم الدعم والمساعدة التي يحتاجها هؤلاء الأطفال في أسرع وقت ممكن.

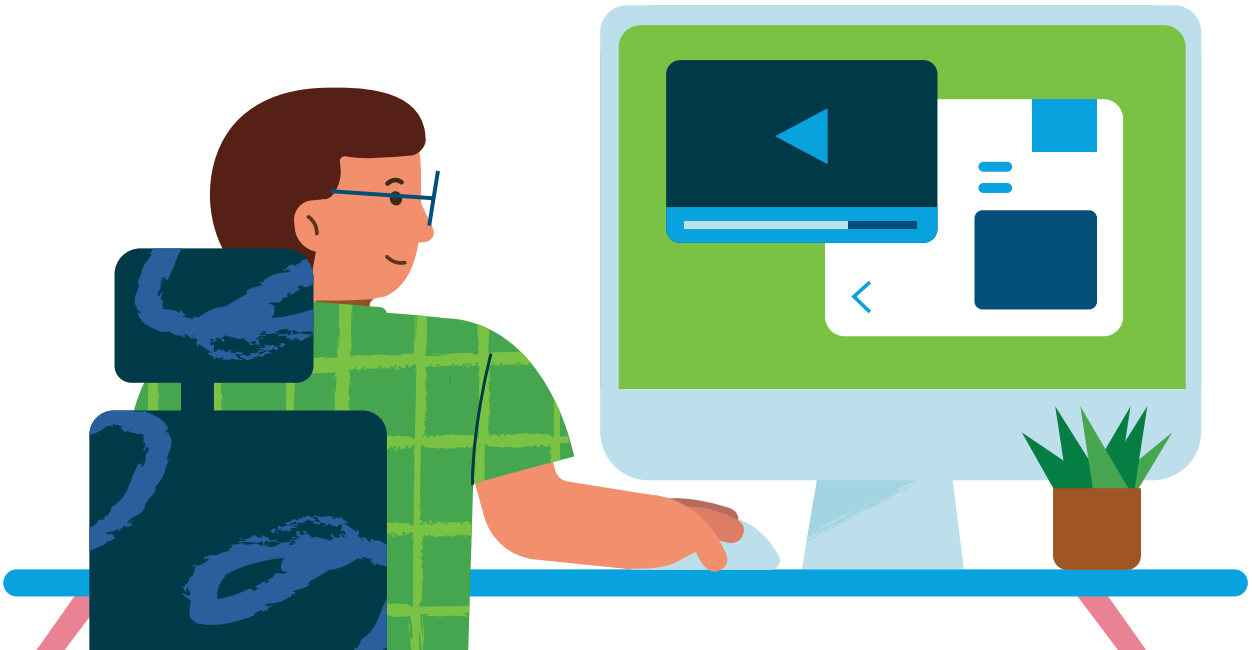
أدركت الشركة أن المهندسين، كجزء من عملهم، يدخلون منازل العائلات في جميع أنحاء البلاد بشكل يومي، وقد يتواصلون مع الأطفال المعرضين لخطر الإهمال أو الإساءة. يدعم التدريب هؤلاء العاملين ليشعروا بالثقة بأنهم سيعرفون كيفية الإبلاغ عن أي مخاوف لديهم بشأن طفل.

عرض حالة واقعية: رفع مستوى الوعي: سلامة الطفل خلال استخدام الإنترنت

أثناء تطوير سياسة الحماية الخاصة بها، قامت شركة ألعاب عالمية تقوم بتطوير ألعاب عبر الإنترنت للأطفال بإجراء تقييم للمخاطر وتحليل الثغرات في عملها الذي يشمل الأطفال.

ولزيادة الوعي بين الموظفين، تم إطلاق برنامج تدريبي للتعليم الإلكتروني، حيث أكمل جميع الموظفين تقريبًا هذا البرنامج بحلول نهاية السنة الأولى. بالإضافة إلى ذلك، تم تنفيذ جلسات تدريب وجهاً لوجه لوحدة الأعمال في دول مختلفة وللموظفين الذين لديهم مستويات أعلى من التواصل مع الأطفال.

مع ازدياد وعي موظفي الشركة بأهمية حماية الطفل، وبعد إطلاق السياسة، تم تطبيق إجراءات لضمان حماية الأطفال وبياناتهم خلال استخدام المنتجات الرقمية للشركة. باستخدام أسماء المستخدمين وصور الملف الشخصي التي يتم إنشاؤها تلقائيًا، يتمكن الأطفال من المشاركة في المجتمعات عبر الإنترنت دون مشاركة معلومات تعريفية.



الخطوة 5. الإبلاغ عن المخاوف والاستجابة لها

ينبغي الاستجابة لمخاوف حماية الطفل وتوثيقها بطريقة موحدة وشفافة. والحرص دائمًا على توضيح أن جميع المعلومات ستُعامل بسرية تامة ولن تُشارك إلا عندما يكون واجب حماية الطفل من الأدنى أهم من حقه في الخصوصية.

الاستجابة لمخاوف الطفل

يجب دائمًا التعامل بجدية مع أي طفل يعرب عن

مخاوفه. ومع ذلك، فإن معظم الأطفال الذين يتعرضون

للإيذاء لا يخبرون أحدًا، ولا يطلبون المساعدة. ينبغي أن

يتلقى العاملون مع الأطفال تدريبًا على الإبلاغ عن أي

مخاوف تتعلق بحماية الطفل قد يجدونها، بغض النظر عن مدى خطورتها من عدمها.

إذا ساور أي شخص القلق من أن طفلًا ما في خطر مباشر، فعليه الاتصال بخدمات الطوارئ على الفور. كما ينبغي عليه إبلاغ مسؤول حماية الطفل للمتابعة.

إذا أفصح طفل عن معلومات تشير إلى أنه معرض للخطر أو تعرض للاعتداء، فمن المهم أن يقوم الموظف بما يلي:

- يبقى هادئًا ولا يُظهر صدمة أو عدم تصديق
- يخبر الطفل بأنه سيأخذ ما يقال بشكل جدي
- يستمع بعناية لما يقال ويقدم عبارات مواساة، خاصة عندما يكشف الطفل عن تعرضه للاعتداء الجنسي، على سبيل المثال، «أنا آسف لحدوث هذا لك»، «ليس خطأك».
- لا يطرح أسئلة تفصيلية أو استقصائية أو توجيهية
- يشرح ما الذي سيفعلونه، اعتمادًا على عمر الطفل، يشمل ذلك سؤاله عن نوع المساعدة التي يريدها، ومن الأشخاص الذين يشعر بالراحة في إشراكه
- يخبر الطفل أنه لا يمكنه الاحتفاظ بسر قد يسبب ضررًا، ولكن سيتم مشاركة المعلومات فقط من أجل الحفاظ على سلامته.

إن دمج آليات حماية قوية في سياسات الشركة وممارساتها يمكن أن يقلل بشكل كبير من خطر وقوع ضرر، ولكن قد يظل الضرر الذي يلحق بالأطفال قائمًا. قد يؤدي ازدياد الوعي بالحماية إلى زيادة عدد المخاوف المتعلقة بالحماية المبلغ عنها، لذلك، يجب وضع آليات للاستجابة لأي مخاوف تتعلق بسوء الممارسة المبلغ عنها بالإضافة إلى أي مخاوف خطيرة تتعلق بالحماية.

تعتمد آليات الإبلاغ الفعالة على آليات الشركة الحالية مثل سياسات الإبلاغ عن المخالفات، ولكن في بعض الحالات، قد يكون من المناسب تطوير آلية إبلاغ مستقلة. في كلتا الحالتين، من الضروري تدريب المسؤولين عن حماية الطفل على الاستجابة إلى المخاوف المتعلقة بمخاطر حماية الطفل.

أهم رسالة يجب على الشركات إيصالها إلى موظفيها هي: **ينبغي الإبلاغ دائمًا عن أي مخاوف يتم إثارتها حذف.** لا ينبغي وضع الموظف في موقف يقرر فيه ما إذا كان قد وقع إساءة أم لا. المهم هو أن تُنقل المخاوف إلى الشخص المناسب ليتم اتخاذ إجراء لحماية الطفل وتقديم الدعم اللازم له.

استجابة تعطي الأولوية للطفل

ينبغي على شركتكم دائمًا إعطاء الأولوية لسلامة

الطفل. فعندما يتعلق الأمر بالاستجابة لهذه المخاوف، يجب أن يكون التركيز دائمًا على سلامة الطفل وعافيته الفورية. وهذا يشمل التواصل مع الطفل بطريقة داعمة ومتفهمة.

من المهم أيضًا مراعاة الالتزامات القانونية للشركة ومسؤولياتها تجاه الموظفين. ولدعم هذا الإجراء، قد يكون من المفيد إقامة علاقة مع منظمة محلية غير حكومية تعمل في مجال سلامة الطفل، حتى تتمكن من تقديم المشورة والإحالات إلى خدمات الدعم.

دعم الزملاء لاتخاذ الإجراءات اللازمة عند تقديم بلاغ

يجب أن يعرف جميع الموظفين من هو المسؤول المعين عن حماية الطفل في مؤسستهم، وما يتمثل فيه دوره من تصعيد للمخاوف. ينبغي على شركتك أيضًا وضع آلية واضحة للأفراد للإبلاغ عن المخاوف الفعلية والمحتملة المتعلقة بحماية الأطفال، وتوضيح هيكل معالجة هذه المخاوف، بما في ذلك:

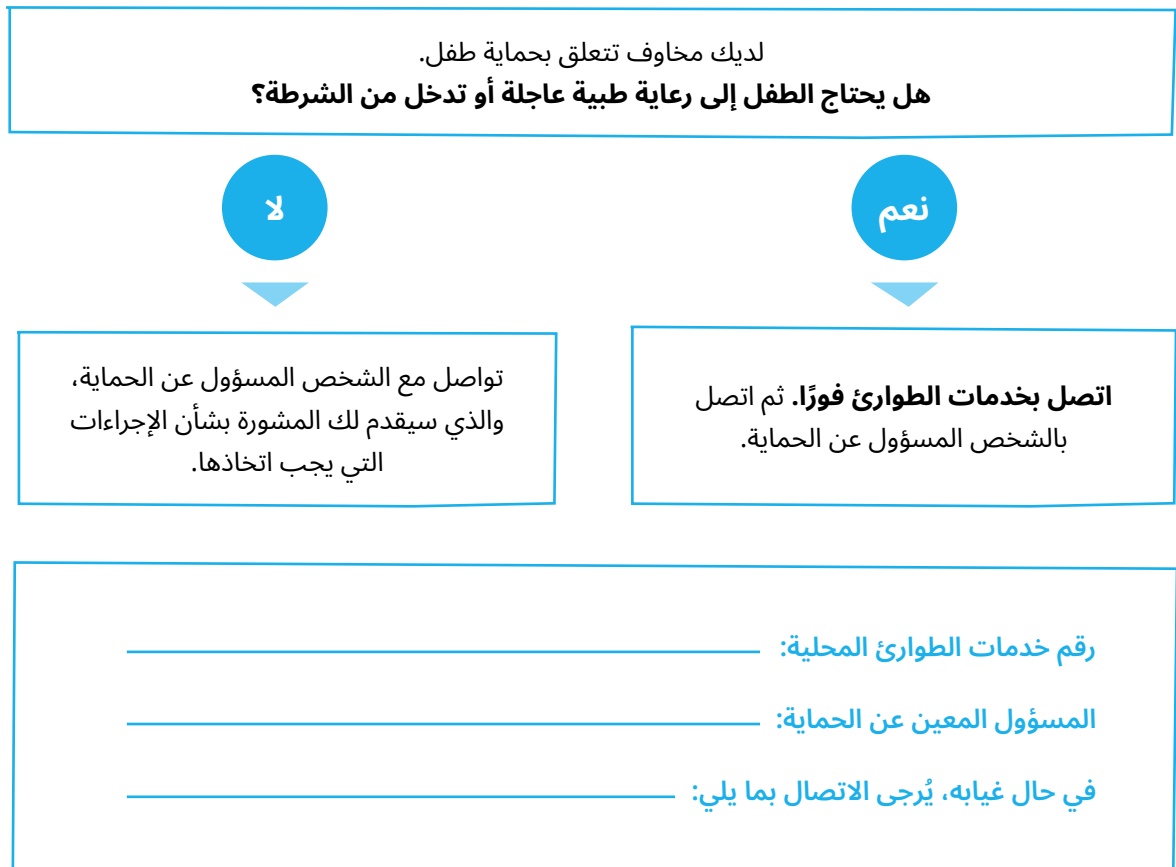
- عندما يكون هناك مخاوف بشأن طفل، كيف ينبغي للموظف أن يتصرف؟
- كيف ينبغي للمؤسسة أن تستجيب؟
- من المسؤول عن تلقي المخاوف المبلغ عنها؟

- من المسؤول عن الإجراءات المتخذة بعد تلقي البلاغ؟
- ما هي المبادئ الأساسية التي يقوم عليها نظام الإبلاغ؟ على سبيل المثال، السلامة، وعدم الكشف عن الهوية، والسرية، والإنصاف؟

قد تنشأ مخاوف تتعلق بالحماية ويتم الإبلاغ عنها إلى مسؤول الحماية بطرق متنوعة، بما في ذلك:

- تقرير من زميل أو أي شخص من العامة
- المعلومات التي تم الكشف عنها من خلال عمليات توظيف آمنة
- الجهات الرسمية المخولة قانونًا تجري اتصالات في إطار تحقيق مستمر.

الإبلاغ عن مخاوف تتعلق بحماية الطفل - مخطط انسيابي نموذجي للموظفين



يُعد إنشاء آلية إبلاغ لمعالجة المخاوف أمراً بالغ الأهمية. لكي تعمل عملية الاستجابة والإبلاغ بفعالية، ينبغي اتخاذ الخطوات التالية:

1. تأكد من أن جميع الموظفين يفهمون دور مسؤول الحماية المعين، ومن هو هذا الشخص وكيفية الاتصال به، بالإضافة إلى وجود نائب له متاح في حال غياب المسؤول.

2. تواصل مع الجهات والمنظمات المحلية ذات الصلة واحتفظ بدليل لجميع معلومات بحيث تكون متاحة بسهولة في حال احتاج مسؤول الحماية إليها لنقل المخاوف. كحد أدنى، ينبغي أن يشمل ذلك الشرطة، والجهات القانونية الأخرى، على سبيل المثال الخدمات الاجتماعية، والجمعيات الخيرية ذات الصلة، ومنظمات الدعم، ومعلومات حول طريقة الاتصال بسفارات الدول.

3. تأكد من وجود نظام داخلي معمول به لاتخاذ القرارات بشأن الحماية. قد تكون هذه "لجنة حماية"، والتي ستضم أفراداً يمكنهم دعم مسؤول الحماية في اتخاذ القرارات بشأن أفضل مسار للعمل في أي حوادث عند حدوثها. ينبغي أن تضم المجموعة كبار الموظفين، وأن يكون لديها إمكانية الوصول إلى المشورة القانونية عند الحاجة. ينبغي وضع خطة طوارئ للحالات التي تتضمن فيها الادعاءات أو المخاوف شخصاً من لجنة الحماية، على سبيل المثال، حماية هوية الشخص المُبلغ.

4. إعداد نموذج موحد لحوادث الحماية لتسجيل تفاصيل أي مخاوف يتم الإبلاغ عنها، ونظام لحفظ هذا النموذج بشكل آمن وسري.

قد تكون هناك بعض السيناريوهات التي تتطلب عمليات إبلاغ إضافية، على سبيل المثال سياسات الأطفال غير المصحوبين بذويهم والمفقودين حيث توجد أحداث أو ممارسات تجارية عامة تتعلق بالأطفال.

ليس من مسؤولية مسؤول الحماية المعين أو أي موظف آخر تحديد ما إذا كان قد حدث إساءة أم لا - فمسؤوليتهم هي الإبلاغ عن المعلومات إلى الجهات المختصة، حتى يمكن التحقيق في المخاوف. يجب أن تكون سلامة الطفل أو الأطفال المعنيين هي الاعتبار الأساسي في جميع الأوقات. للحصول على إرشادات إضافية للمسؤول المعين عن الحماية، انظر الملحق الخامس.

عند إثارة أي مخاوف تتعلق بحماية الطفل، يجب تعبئة نموذج الحماية وحفظه بشكل آمن. يمكن إضافة المعلومات باستمرار إلى النموذج عند ظهورها، أو عند اكتمال خطوات العمل. ينبغي على جميع الشركات مراقبة تقدمها، وتتبع عدد المخاوف التي تم تلقيها ومعالجتها، ومراجعة الحالات بانتظام لفهم كيف ولماذا إثارة المخاوف وكيف يمكن سد الثغرات من خلال تعزيز السياسات أو التوجيهات أو التدريب أو أنشطة الاتصال.

يقدم "مخطط الاستجابة لتقديم المخاوف المتعلقة بحماية" (الملحق الرابع) نظرة عامة على الخطوات التي يجب اتخاذها والقرارات التي يجب اتخاذها بعد تقديم الشكوى.



الملحق الرابع. مخطط انسيابي للاستجابة للمخاوف المتعلقة بحماية الطفل

خطوات العمل التي يتخذها مسؤول الحماية المعين بعد تقديم شكوى

تم الإبلاغ عن مخاوف إلى المسؤول المعين عن حماية الطفل بشأن سلامة الطفل أو عافيته.
هل يحتاج الطفل إلى رعاية طبية عاجلة أو تدخل من الشرطة؟

لا

نعم

اتصل بخدمات الطوارئ على الفور

- تأكد من سلامة الطفل
- ناقش المخاوف مع لجنة الحماية الخاصة بك لضمان المساءلة واتخاذ القرارات بشكل مشترك

هل تشعر بالقلق من احتمال وقوع جريمة، أم لديك سبب منطقي للاعتقاد بأن الطفل قد يكون في خطر مباشر؟

لا

نعم

قد تشمل الخطوات الداخلية التالية المحتملة ما يلي:

- تدريب ودعم إضافيان، أو الإشراف على الموظفين
- مراجعة أو وضع السياسات
- الإحالة إلى الجهات القانونية
- الإجراءات التأديبية الداخلية

اتصل بالسلطات القانونية (مثل الشرطة، وخدمات رعاية الطفل) لمناقشة مخاوفك. قد تشمل الخطوات التالية المحتملة ما يلي:

- تحقيق الشرطة
- إيقاف الموظف مؤقتًا عن العمل، إذا كان متورطًا.
- قد لا تتخذ الشرطة أي إجراء آخر وتقدم المشورة بشأن إجراء تحقيق داخلي

أكمل تقرير حادثة الحماية، واحفظ المستند في مكان آمن. تأكد من اتخاذ خطوات المتابعة وتوثيقها.

الملحق الخامس: إرشادات للمسؤول المعين عن حماية الطفل عند الاستجابة لمخاوف تتعلق بحماية الطفل.

عند تلقيك بلاغاً يتعلق بحماية الطفل ويلزم له الحصول رعاية طبية أو شرطية فورية:

- لا تتأخر في الاتصال بالجهات الطبية أو جهات تنفيذ القانون المختصة للإبلاغ عن مخاوفك. إن أي تأخير في تقديم المساعدة الطارئة للطفل قد يتسبب في مزيد من الضرر. ستقوم هذه الجهات بإبلاغك بالخطوات التالية الفورية.
- في معظم البلدان، من المناسب الاتصال بالشرطة عندما تشعر بالقلق من وقوع جريمة. ومع ذلك، قد تكون هناك بعض الحالات النادرة التي قد يؤدي فيها الاتصال بالشرطة إلى تعريض الطفل لخطر أكبر من الأذى. يجب اتخاذ هذا القرار على المستوى المحلي، وسيتعين عليك تحديد الجهة الأنسب للاتصال بها إذا نصحت بعدم الاتصال بالشرطة في المقام الأول. سيكون من المهم أن تكون قد تناولت هذا البند مسبقاً في سياسة شركتك وإرشاداتها الخاصة بالمسؤول المعين عن حماية الطفل.

عندما لا تكون المساعدة الطارئة الفورية مطلوبة:

- تأكد من أن الطفل آمن ويحظى بالدعم، وأن يكون مرتاحاً قدر الإمكان، على سبيل المثال، قدم له كوباً من الماء، ومكاناً خاصاً وهادئاً للجلوس مع بعض الألعاب أو الأنشطة المناسبة لعمره، ولا تترك الطفل بمفرده.
- اتصل بالوالدين في أسرع وقت ممكن، إلا إذا كانوا متورطين في الحادث. في حالة احتمال تدخل الوالدين/مقدمي الرعاية، استشر الجهات القانونية بشأن الوقت المناسب للاتصال بهم.
- حاول تقليل عدد الغرباء الذين يجب على الطفل التعامل معهم وعدد المرات التي يُسألون فيها لإعادة سرد تفاصيل الحادث.
- عندما يتطلب الأمر إجراء تحقيق من قبل الشرطة، فإن التحقيق القانوني سيحظى بالأولوية على أي استفسارات داخلية للشركة. بعد الاتصال بالشرطة، استشرهم بشأن ما إذا كان ينبغي المضي قدماً في تحقيق داخلي وطريقة القيام بذلك.

النتائج المحتملة للتحقيقات:

- عندما يتم حل المشكلة بسرعة ولا يتورط الموظفون - على سبيل المثال، يُعتقد أن طفلاً مفقوداً ويتم العثور عليه بسرعة - ستكون النتيجة «لا حاجة إلى اتخاذ أي إجراء آخر». ومع ذلك، ينبغي تسجيل ذلك في نموذج حادثة الحماية وحفظه بشكل آمن.
- قد تؤدي التحقيقات إلى تحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى تدريب أو دعم أو إشراف إضافي و/أو قد تؤدي إلى وضع سياسات أو إرشادات إضافية للحماية.
- عند التحقيق الداخلي، قد تظهر معلومات تزيد من مستوى القلق وقد تؤدي إلى إحالة لاحقة إلى الجهات الرسمية المخولة قانوناً.
- قد تؤدي التحقيقات الداخلية أيضاً إلى اتخاذ إجراءات تأديبية عندما يكون هناك قلق من أن الموظفين قد فشلوا في واجبهم في رعاية الأطفال أو في الوفاء بمتطلبات وظائفهم. ينبغي ذكر إجراءات الحماية بوضوح في عمليات التأديب والاستئناف، وينبغي ذكر هذه العمليات في سياسات الحماية.
- عندما يقع حادث خطير يتعلق بطفل ليس في بلده الأصلي، وتشعر بالقلق من احتمال الحاجة إلى مزيد من التدخل عند عودته إلى الوطن، يجب عليك الاتصال بسفارة بلده للإبلاغ عن مخاوفك.

يجب، بالنسبة لكل حادثة تقع، تعبئة نموذج الإبلاغ عن الحوادث المتعلقة بالحماية أو ما يعادله وحفظه بشكل آمن وسري.

الخاتمة

لقد قدمت هذه الوثيقة خمس خطوات واضحة يمكن لشركتك اتخاذها لتعزيز عمليات حماية الطفل وحماية الأطفال الذين يتعاملون مع أنشطة شركتك التجارية. وتشمل هذه الخطوات ما يلي:

الخطوة 1	إجراء تقييم لمخاطر حماية الطفل يكشف عن الطرق التي يتواصل بها الموظفون والشركاء الذين يعملون نيابة عن الشركة مع الأطفال.
الخطوة 2	إجراء تحليل للثغرات في السياسات والإجراءات وهياكل الحوكمة الحالية التي قد تدعم حماية الأطفال، ووضع هياكل وإرشادات إضافية لسد الثغرات ذات الصلة.
الخطوة 3	وضع تعهد عن السياسة يحدد التزام شركتك بحماية الأطفال من الإساءة وسوء المعاملة من قبل موظفيها وشركائها الذين يعملون نيابة عنها.
الخطوة 4	وضع خطة تنفيذية للوفاء بالالتزامات الموضحة في سياسة الحماية.
الخطوة 5	إنشاء آليات إبلاغ بشأن مخاوف الحماية ودعم الموظفين لاتخاذ الإجراءات اللازمة عند التعرف على أي مشكلة.

من المهم الاعتراف بأن وضع وتنفيذ سياسات وإجراءات حماية الطفل من المرجح أن يزيد من عدد البلاغات. وهذا مؤشر على أن ثقافة الحماية يتم تعزيزها حيث أصبح الموظفون أكثر وعيًا بالقضايا ويعرفون من يتصلون به عند وجود أي مخاوف. إن ضمان حماية الطفل بنجاح في العمليات التجارية وممارسات العمل هو رحلة مستمرة تتضمن مراجعة وتعديل السياسات وتنفيذها بشكل متواصل.

يكمُن جوهر هذا الجهد في ثقافة الشركة التي تعتبر حماية الطفل أولوية تجارية وتدرك أن مسؤولية تطبيق سياسات حماية الطفل تقع على عاتق كل فرد يشارك في أنشطة الشركة.

