UNHCR
المفوضية السامية للأمم المتحدة
لشؤون اللاجئين

الدليل التقني

الإجراءات الملائمة للأطفال

وحدة حماية الطفل في شعبة الحماية الدولية
المفوضية 2021

هذه الوثيقة مخصصة للتوزيع العام. جميع الحقوق محفوظة. يُصرَّح بالنسخ والترجمات، باستثناء ما يتم للأغراض التجارية، بشرط الإشارة إلى المصدر.

صورة الغلاف : © UNHCR/Markel Redondo

المحرر : Strategic Agenda

الترجمة: AMPLEXOR

مراجع الترجمة: أحمد سالم

لتصميم: Copy General

© UNHCR 2021

جدول المحتويات

مقدمة 4

1. لماذا يجب أن تكون الإجراءات ملائمة للأطفال؟ 6

1.1. الأطفال لهم حقوق يكفلها لهم القانون 6

2.1. الأطفال لهم الحق في أن يتم الاستماع إليهم ومشاركتهم في القرارات التي تؤثر عليهم 7

3.1. الأطفال لهم احتياجات وقدرات تنموية محددة يجب معالجتها لضمان حمايتهم 7

4.1. الأطفال لديهم خبرات واحتياجات حماية محددة، وكلها تتطلب حساسية ورعاية إجرائية 7

2. النهج والمبادئ الأساسية 8

3. مكونات الإجراءات الملائمة للأطفال 10

1.3. إمكانية الوصول والسلامة 10

2.3. البيئة المادية المواتية 12

3.3. مهارات ومواقف احترام حقوق الطفل 14

4.3. المعلومات ومشاركة الأطفال 16

5.3. مراعاة عمر الطفل، ونضجه، وخلفيته، ووضعه 19

6.3. تدابير الدعم والضمانات 23

4. منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين 28

5. آليات تقديم الملاحظات والاستجابة بشأن الإجراءات الملائمة للأطفال 29

6. تنفيذ إجراءات حماية اللاجئين الملائمة للأطفال 31

1.6. الوصول والاستقبال 32

2.6. التسجيل 34

3.6. إجراءات المصالح الفضلى (BIP) 36

4.6. تحديد وضع اللجوء (RSD) 38

5.6. الحلول 41

7. قائمة تحقق للإجراءات الملائمة للأطفال 43

المراجع 46

الملحق 1: التواصل الملائم للأطفال في المقابلات 48

الملحق 2: سبع خطوات رئيسية للتواصل مع الأطفال الذي يمرون بضائقة نفسية 51

مقدمة

يمتلك الأطفال اللاجئون والأطفال طالبي اللجوء الحق في الحماية الدولية إلى جانب حقوقهم الخاصة بوصفهم أطفالًا؛ وتكمّل هاتان المجموعتان من الحقوق وتعزّز بعضهما الآخر. وبناءً عليه تلتزم السلطات الحكومية، وموظفي المفوضية، والشركاء بموجب اتفاقية حقوق الطفل وغيرها من الأطر القانونية الدولية بحماية حقوق الأطفال وتعزيزها خلال كل مرحلة من مراحل دورة النزوح. كما يلتزمون بضمان حصول الأطفال على الحماية الدولية بما يتماشى مع اتفاقية اللاجئين لعام 1951وبروتوكول عام 1967. وتشير هاتان المجموعتان من الحقوق معًا إلى أنه يجب أن يحصل الأطفال على الحماية الدولية الملائمة للأطفال. ومن أجل دعم حقوق الأطفال ومصالحهم الفضلى، فإنه من الأهمية بمكان أن يتم تكييف الإجراءات التي يتم من خلالها تقديم الحماية مع تجارب الأطفال المتنوعة، وخلفياتهم، ومواطن ضعفهم وقدراتهم المحددة. وفي هذا الدليل التقني حيثما يتم استخدام المصطلحين "طفل" أو "أطفال"، فإنهما يُشيران إلى الفتيات والفتيان الذين تقل أعمارهم عن 81 عامًا، بما في ذلك الأطفال الصغار والمراهقين.

إن جعْل إجراءات اللجوء ملائمة للأطفال يعني ضمان أن:

- **الإجراءات يمكن الوصول إليها وآمنة** للأطفال من مختلف الأعمار، والأجناس، والخلفيات، والقدرات.
- **البيئات والأماكن المادية مواتية** لإعطاء الأطفال حقوقهم وتلبية احتياجاتهم.
- **الأفراد مؤهلين ولديهم المهارات والسلوكيات اللازمة** لتنفيذ الإجراءات فيما يتعلق بحقوق الطفل.
- **المعلومات المراعية للأطفال** يتم توفيرها، **وأن المشاركة الهادفة للأطفال** يتم تيسيرها بغض النظر عما إذا كانوا غير مصحوبين بذويهم، أو منفصلين عن ذويهم، أو يعيشون مع كلا الوالدين البيولوجيين.
- **المناهج والطرق مراعية** لعمر الأطفال، وجنسهم، ونضجهم، وخلفيتهم، ووضعهم.
- **تدابير الدعم والضمانات المناسبة** موجودة لمساعدة الأطفال ومنع المزيد من الأذى.

الغرض من هذا الدليل التقني

إن ضمان وصول الأطفال إلى الإجراءات الملائمة للأطفال هو أحد أهداف المفوضية الستة المتعلقة بالأطفال والمنصوص عليها في "إطار مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين لحماية الأطفال".[1] وتوفر هذه الوثيقة توجيهات عملية بشأن تنفيذ إجراءات الحماية الملائمة للأطفال والمناسبة للعمر والجنس للأطفال طالبي اللجوء واللاجئين، كما تشمل توجيهات حول تعزيز حقوق الأطفال في الحصول على المعلومات، والمشاركة، والتمثيل، والرعاية الخاصة، والحلول. وفي حين أن أهداف إجراءات حماية اللاجئين لا تتغير بالنسبة إلى الأطفال، يجب تكييف الطريقة التي يتم بها تنفيذ هذه الإجراءات لضمان احترام حقوق الأطفال، وتحديد احتياجات الحماية الخاصة بهم ومعالجتها. وفي الوقت الذي يتم فيه اتخاذ خطوات لضمان أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للأطفال، يلزم أيضًا إيلاء اهتمام خاص لضمان تلبية الاحتياجات المحددة للفتيات والأطفال ذوي الإعاقة، وكذلك لضمان أن بإمكانهم الوصول إلى هذه الإجراءات والاستفادة منها على قدم المساواة. وهذا يعني ضمان قيام الوكالات، والوحدات، والأقسام التي تنفذ إجراءات الحماية بتعميم حماية الطفل والمساواة بين الجنسين من خلال اعتماد نهج العمر، والنوع الاجتماعي، والتنوع. ولضمان أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للأطفال، يلزم أن تستخدم العمليات نهج فريق متعدد الوظائف، يضم خبراء في حماية الطفل، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والمساواة بين الجنسين، والتسجيل وإدارة الهوية، وتحديد وضع اللجوء، والحلول الدائمة، والمساعدة، وإدارة البرنامج أو المشروع، والإدارة العليا لمراجعة الإجراءات الحالية والاتفاق على استراتيجية وإطار زمني لتنفيذ إجراءات الحماية الملائمة للأطفال بشكل منهجي.

[1] إطار عمل المفوضية لحماية الأطفال، 2012، صفحة 22، متوفر على: www.unhcr.org/50f6cf0b9.pdf

الهدف 3: يمكن للفتيان والفتيات الوصول إلى الإجراءات المناسبة للأطفال

- لدى الفتيات والفتيان إمكانية الوصول إلى إجراءات الحماية المراعية للعمر ونوع الجنس.
- تتوفر معلومات مراعية للعمر حول الاستقبال، والتسجيل، وتحديد وضع اللجوء أو عديمي الجنسية، والإجراءات والخدمات الأخرى.
- تستند الإجراءات والقرارات المتعلقة بالأطفال إلى سنهم، ونضجهم، ونوع جنسهم، ولغتهم، وخلفيتهم الاجتماعية والعرقية وتأخذ في الاعتبار التجربة الفردية للطفل [بما في ذلك متطلبات الدعم الإضافية المتعلقة بالإعاقة عند الاقتضاء].
- تتم الاستشارة في بيئة سرية يشعر فيها الأطفال بالأمان ويمكنهم فيها التعبير عن آرائهم.
- تتم مشاركة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم على أساس الموافقة المستنيرة أو القبول المستنير. وتقدم المفوضية وشركاؤها الخدمات والمساعدة بطريقة تراعي الاحتياجات المحددة للأطفال والمراهقين.
- تحكم أخلاقيات الرعاية والتعاطف وليس الإكراه جميع التفاعلات مع الأطفال طالبي اللجوء والأطفال اللاجئين وتُعتبر مصالحهم الفضلى اعتبارًا أساسيًا.

إطار عمل مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين لحماية الأطفال (2012)[2]

الإجراءات هي عبارة عن سلسلة من الخطوات التي تؤدي إلى اتخاذ قرارات و/أو أنشطة لحماية وتعزيز حقوق الأفراد بما في ذلك الأطفال، بغض النظر عما إذا كانوا غير مصحوبين بذويهم، أو منفصلين، أو تحت رعاية والديهم، أو مقدمي الرعاية التقليديين. ويجب أن تكون إجراءات اللاجئين، بما في ذلك الاستقبال، والتسجيل، والاستشارات أو المساعدة القانونية المتعلقة بالحماية، وتحديد وضع اللجوء، وإجراءات وحلول المصالح الفضلى، ملائمة للأطفال لضمان معاملة الأطفال بكرامة، وحمايتهم من المزيد من الأذى، ودعمهم بطريقة مناسبة لسنهم، ونوع جنسهم، ومستوى نضجهم، وقدراتهم وظروفهم الفردية، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بالإعاقة.

وبينما يركز هذا الدليل على إجراءات اللجوء الملائمة للأطفال، فقد تنطبق بعض اجزاءه أو يمكن تكييفها مع الإجراءات والخدمات الخاصة بالأطفال الآخرين الذين تُعنى بهم المفوضية، مثل الأطفال النازحين أو الأطفال عديمي الجنسية.

لمن يُوجَّه هذا الدليل التقني؟

هذا الدليل التقني مخصص للاستخدام من قِبل الدول، وموظفي المفوضية، والشركاء المسؤولين عن تنفيذ إجراءات حماية اللاجئين. وقد يستفيد العاملون في القطاعات الأخرى أيضًا من قراءة هذا الدليل لمساعدتهم في حماية حقوق الأطفال وتعزيز تدخلاتهم لصالح الأطفال.

ما الذي يتضمنه هذا الدليل التقني؟

يوضح الدليل الحاجة إلى أن تكون الإجراءات ملائمة للأطفال بغض النظر عما إذا كان الطفل غير مصحوب بذويه، أو منفصلاً عن ذويه، أو تتم رعايته من قبل الوالدين أو مقدمي الرعاية التقليديين؛ كما يصف الدليل المبادئ الأساسية التي توجه عمل الأفراد المشاركين في تنفيذ الإجراءات الخاصة بالأطفال، ويحدد المكونات الستة للإجراءات الملائمة للأطفال. كما يتضمن توجيهات محددة لكل إجراء من إجراءات حماية اللاجئين ويسرد التوصيات الشاملة لجعل إجراءات الحماية ملائمة للأطفال والموارد اللازمة للمساعدة في تعزيز الإجراءات الخاصة بالأطفال.

[2] المفوضية، إطار عمل حماية الأطفال، 2012، متوفر على: www.unhcr.org/50f6cf0b9.pdf

1. لماذا يجب أن تكون الإجراءات ملائمة للأطفال؟

لا يملك الأطفال الحق في الإجراءات التي تتكيف مع أعمارهم ومرحلة نموهم فحسب، بل من الضروري أيضًا جعل الإجراءات ملائمة لهم من أجل تحقيق أهداف الحماية للأطفال. وقد وردت الحاجة إلى إجراءات الحماية الملائمة للأطفال في مختلف الأطر القانونية الدولية والسياسات والمبادئ التوجيهية التنظيمية، بما في ذلك اتفاقية حقوق الطفل، وخلاصة اللجنة التنفيذية لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين رقم 107[3]، و"السياسة المتعلقة بالعمر، ونوع الجنس، والتنوع" الإلزامية الخاصة بمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين[4].

ويؤكد الاتفاق العالمي بشأن اللاجئين أيضًا أن الخدمات المراعية للعمر ستكون متاحة للأطفال وأن السياسات والبرامج ستأخذ في الاعتبار نقاط الضعف المحددة واحتياجات الحماية الخاصة بالفتيات، والفتيان، والأطفال ذوي الإعاقة؛ والمراهقون؛ والأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم؛ والناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال والاعتداء الجنسيين والممارسات الضارة، وغيرهم من الأطفال المعرّضين للخطر.[5]

يجب أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للأطفال لأن:

(1) الأطفال لهم حقوق يكفلها لهم القانون.

(2) الأطفال لهم الحق في أن يتم الاستماع إليهم ومشاركتهم في القرارات التي تؤثر عليهم.

(3) الأطفال لهم احتياجات وقدرات تنموية محددة يجب معالجتها لضمان حمايتهم.

(4) الأطفال لديهم خبرات واحتياجات حماية محددة، وكلها تتطلب حساسية ورعاية إجرائية.

1.1. الأطفال لهم حقوق يكفلها لهم القانون

الأطفال لهم حقوقهم الخاصة بهم. وهذا يعني أن جميع حقوق الإنسان تنطبق على الأطفال، وبسبب احتياجاتهم الخاصة ونقاط ضعفهم، تضمن اتفاقية حقوق الطفل لهم حقوقًا وحماية إضافية. وهذا يشمل الحق في البقاء والنمو، والحق في الوصول غير التمييزي إلى الرعاية والحماية، والحق في المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم، والحق في مراعاة مصالحهم الفضلى. كما أن لهم الحق في إجراءات حماية تراعي السن ونوع الجنس،[6] بما يتضمن الحق في الحصول على المعلومات، والمشاركة، والتمثيل، والرعاية الخاصة، والحماية. يجب أن تستند القرارات إلى سنهم، ونضجهم، ونوع جنسهم، ولغتهم، وخلفيتهم الاجتماعية والعرقية، مع مراعاة القدرات الفردية للطفل، وخبراته، وأي خصائص تنوع ذات صلة. ويجب أن تكون مصالح الطفل الفضلى اعتبارًا أساسيًا عند تقرير ما إذا كان ينبغي إجراء مقابلة معه، على سبيل المثال، فيما يتعلق بإجراءات تحديد وضع اللجوء. ويجب على السلطات، والمفوضية، وجميع الجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في حماية اللاجئين أن تلتزم بدعم حقوق الأطفال.

[3] اللجنة التنفيذية لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، خلاصة بشأن الأطفال المعرّضين للخطر رقم. 107 (LVIII)، 2007، متوفر على: www.refworld.org/docid/471897232.html

[4] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، السياسة المتعلقة بالعمر، ونوع الجنس، والتنوع، 2018، متوفر على: www.unhcr.org/5aa13c0c7.pdf

[5] الأمم المتحدة، الاتفاق العالمي بشأن اللاجئين، 2018، الفقرة 76، متوفر على: www.unhcr.org/gcr/GCR_English.pdf

[6] المرجع السابق.

2.1. الأطفال لهم الحق في أن يتم الاستماع إليهم ومشاركتهم في القرارات التي تؤثر عليهم

مشاركة الأطفال هي أحد المبادئ العامة الأربعة لاتفاقية حقوق الطفل.[7] ويُضْمَن هذا الحق للأطفال الذين تُعنى بهم المفوضية من خلال ضمان أن تكون الإجراءات ملائمة للأطفال. فهذا يعزز المشاركة الهادفة للأطفال بوصفهم أطراف فاعلة في الحصول على حقوقهم، ولديهم القدرة ويمكن دعمهم في المساهمة في تحقيق الحماية، والرفاه، والتعافي لأنفسهم. ويملك الأطفال الحق في التقدم بطلب للحصول على وضع اللجوء المستقل بغض النظر عن أعمارهم أو ما إذا كانوا مصحوبين أو غير مصحوبين أو منفصلين عن ذويهم. ويجب أن يتلقوا كل المساعدة والدعم اللازمين في صياغة طلب اللجوء الخاص بهم وتقديمه، أو دورهم في طلب اللجوء الخاص بأسرتهم. وكذلك يملك الأطفال الحق في أن يتم الاستماع إليهم وأن يشاركوا في قرارات الحماية بما في ذلك تلك المتعلقة بإعادة التوطين وغيرها من الحلول الخاصة بالبلدان الثالثة أو بالعودة إلى بلدهم الأصلي - وفقًا لأعمارهم ومستوى نضجهم - حتى عندما يكونون برفقة أحد والديهم أو كليهما.

3.1. الأطفال لهم احتياجات وقدرات تنموية محددة يجب معالجتها لضمان حمايتهم

الطفولة هي فترة نمو الشخص. وعندما يكون الأطفال في مرحلة النمو، تنضج عقولهم وتتطور لغتهم ومهاراتهم الاجتماعية. ينمو كل طفل ويتطور بشكل مختلف، جسديًا وعاطفيًا على حد سواء، ويتأثر ذلك بالعوامل الأسرية، والاجتماعية، والاقتصادية. ويكون للاضطهاد، والنزاع، والهروب، والانفصال الأسري تأثير كبير على نمو الأطفال. ومع ذلك، يتمتع الأطفال بالمرونة، وتستمر قدراتهم في التطور. ولذا لا يؤدي نهج "مقاس واحد يناسب الجميع" في إجراءات الحماية إلى تعزيز حماية الأطفال بشكل كافٍ ومناسب؛ بل يجب أن تأخذ هذه الإجراءات بعين الاعتبار الاحتياجات والقدرات التنموية الخاصة بكل طفل وأن تتكيف معها.

4.1. الأطفال لديهم خبرات واحتياجات حماية محددة، وكلها تتطلب حساسية ورعاية إجرائية

قد يكون الأطفال قد تعرضوا لأشكال ومظاهر من الاضطهاد، والعنف، وانتهاكات حقوق الإنسان الخاصة بالأطفال، مما قد يؤدي إلى احتياجات حماية محددة في بلد اللجوء. وقد تساهم الإجراءات التي لا تأخذ في الحسبان تجارب الحماية، ومواطن الضعف، والاحتياجات، والرفاه الخاص بالأطفال في تحقيق استجابات غير ملائمة أو غير مناسبة وقد تسبب ضررًا أكبر، مع عواقب طويلة الأجل. وتشكل الإجراءات الموجهة للبالغين حواجز أمام الأطفال وتمنع تحديد احتياجات الحماية الخاصة بهم والوفاء بها. وقد يجد الأطفال صعوبة في الوصول إلى إجراءات الحماية التي لم يتم تكييفها بشكل مناسب مع سنهم، ونوع جنسهم، وظروفهم وخبراتهم المتنوعة واجتيازها. إذ يكون فهم الأطفال للعالم ولمخاوف الحماية الخاصة بهم، وكذلك لتجربتهم، وتذكرهم، وتواصلهم بشأنها مختلفًا عن الكبار، وفي بعض الحالات قد يكونون غير قادرين على صياغة طلب لجوء أو التعبير عن أحد المخاوف التي تتعلق بالحماية. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى عدم اكتشاف مواطن الضعف والمخاطر لديهم، مما يؤدي إلى عواقب بعيدة المدى على الأطفال.

[7] لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل، التعليق العام رقم: التدابير العامة لتنفيذ اتفاقية حقوق الطفل، 2003، متوفر على: www.refworld.org/docid/4538834f11.html

2. النهج والمبادئ الأساسية

النهج التشاركي: بحسب هذا النهج ينبغي زيادة الفرص المتاحة للأطفال لإبداء آرائهم ووجهات نظرهم والمشاركة في القرارات في أثناء الإجراءات. إذ ينبغي تكييف المعلومات، والأساليب، والبيئات التي يتم فيها تنفيذ الإجراءات لضمان أن يكون الأطفال من مختلف الأعمار قادرين على فهم طبيعة الإجراءات والغرض منها، وأنهم يشاركون مشاركة هادفة في العملية، ويتلقون الملاحظات والتغذية الراجعة بشأن التقدم المُحرز والنتائج وما يعنيه ذلك بالنسبة إليهم. كما ينبغي توفير آليات تقديم الشكاوى الملائمة للأطفال والتي يمكن للأطفال من مختلف الأعمار، والأجناس، والخلفيات الوصول إليها.

سهولة الوصول والملاءمة للعمر: يجب أن يتمكن الأطفال من مختلف الأجناس، والأعمار، والخلفيات، والظروف الوصول إلى الموقع الذي يتم فيه تنفيذ الإجراءات دون مخاطر، أو عوائق، أو حواجز بحيث يمكنهم الوصول إلى الموظفين العاملين هناك وإلى الخيارات المتاحة لهم. وهذا يعني، على سبيل المثال، أن أوقات ومواقع الاجتماعات المقترحة يجب أن تكون سهلة الوصول ماديًا للأطفال ذوي الإعاقات و/أو القائمين على رعايتهم، ويجب ألا تعيق المواعيد ذهاب الأطفال إلى المدرسة أو المسؤوليات الأساسية الأخرى. ويمكن للأطفال الأصغر سنًا أن يكونوا بصحبة أحد الوالدين، أو مقدم الرعاية، أو الشخص الداعم ويجب أن يكون الأطفال ذوو الإعاقة قادرين على المشاركة الهادفة في الإجراءات[8]. وينبغي أن يتم منح الأطفال الفرصة للفهم والتواصل بلغة يجيدونها. وينبغي إعطاء عمر الأطفال، ومستوى نضجهم، ومستوى نموهم الاعتبار الواجب.

الملاءمة الزمنية: ينبغي وضع أنظمة الدعم السريعة والفعالة وأن يتم تنفيذ الإجراءات في الوقت المناسب لضمان الحماية المناسبة والفعالة. كقاعدة عامة، يجب معالجة أوضاع الأطفال - خاصة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم والأطفال الآخرين المعرّضين للخطر - على أساس الأولوية (راجع القسم 4.6: تنفيذ إجراءات حماية اللاجئين الملائمة للأطفال: تحديد وضع اللجوء لاعتبارات محددة بشأن أولويات المعالجة في سياق تحديد وضع اللجوء).

الأمان والدعم: تعتبر السلامة الجسدية والنفسية للأطفال أمرًا بالغ الأهمية خلال جميع مراحل دورة الحماية. وتعد المساحات المادية التي تتم فيها الإجراءات، واللغة المستخدمة، وكيفية تخزين المعلومات ومشاركتها كلها أمور ضرورية لتعزيز سلامة الأطفال، ومنع المزيد من الأذى، وتعزيز عافيتهم. وينبغي أن يعمل الموظفون المشجعون للأطفال والداعمين لهم والحساسين لمشاعرهم على توجيه الأطفال أثناء الإجراءات مُظهرين لهم العناية والتعاطف الواجبين. ويمكن أن يكون مثل هذا النهج مفيدًا - بل مُعافيًا - للأطفال الموجودين في ظروف صعبة لأنه يساعد في بناء القدرة على الصمود، وتعزيز المشاركة، وتحسين العلاقات.

عدم التمييز والشمولية: يجب أن تعترف الإجراءات بتنوع الأطفال وتقدره وأن تتكيف مع سنهم، أو نوع جنسهم، أو ميولهم الجنسية، أو هوية نوعهم الاجتماعي أو تعبيرهم عنه، أو الإعاقة، أو البلد الأصلي، أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي، أو السلالة، أو اللغة. كما ينبغي تدريب الموظفين على مبادئ عدم التمييز في تفاعلهم مع الأطفال وعليهم أن يلتزموا بها، وينبغي أن تتم إتاحة الإجراءات والمواقع للأطفال ذوي الخلفيات المتنوعة.

السرية: يجب أن يضمن جميع الموظفين، بما في ذلك المترجمين الفوريين وموظفي الدعم الآخرين، أن المعلومات الواردة من الأطفال أو عنهم يتم جمعها، وتخزينها، ومشاركتها بطريقة تضمن الخصوصية والحماية. ويجب إبلاغ الأطفال بحقهم في السرية وأي حدود مشروعة لهذه السرية.

المهنية والاحترام: يتطلب العمل مع الأطفال وتلبية احتياجاتهم واختلافاتهم نهجًا مهنيًا. ولذا يجب أن يكون الموظفون العاملون مع الأطفال ماهرين في التواصل مع الأطفال ويجب أن يلتزموا بالمعايير الأخلاقية وقواعد السلوك. ويجب أن تعزز الإجراءات كرامة الأطفال وأن تحترمها، وينبغي أن تُقدّر تجاربهم وآرائهم الفريدة، وأن تأخذ مساهماتهم بعين الاعتبار وأن تستجيب لاقتراحاتهم وتعقيباتهم.

[8] لمعرفة المزيد من المعلومات عن العمل مع الأطفال ذوي الإعاقة ودعمهم، يُرجى الاطلاع على عرض موجز عن حماية الطفل، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: الأطفال ذوو الإعاقة، 2015، متوفر على: www.refworld.org/docid/55cc4a564.html

© UNHCR/Assim Said Ali Juma

3. مكونات الإجراءات الملائمة للأطفال

يجب أن تلبي النُهج، والقرارات، والإجراءات التي تهدف إلى حماية حقوق الأطفال وتعزيزها احتياجات الأطفال من مختلف الأعمار، والأجناس، والخلفيات، والقدرات. وهذا يعني ضمان أن الإجراءات **يمكن الوصول إليها من قِبل الأطفال وتكون آمنة** لهم، وأن **البيئات والمساحات المادية** التي يتم تنفيذ الإجراءات بها **تكون جذابة ومناسبة للأطفال**، وأن **الموظفين مؤهلين** ولديهم ما يلزم من **المهارات والسلوكيات لاحترام حقوق الطفل**، وأن **المعلومات المراعية للأطفال** متوفرة وأن الإجراءات **تعزز وتدعم المشاركة الهادفة للأطفال**، وأن الإجراءات **مراعية لسن الأطفال، ونوع جنسهم، ونضجهم، وخلفيتهم، ووضعهم**، وأن **التدابير الداعمة موجودة، بما في ذلك الضمانات**.

1.3. إمكانية الوصول والسلامة

تؤثر العديد من العوامل في إمكانية وصول الأطفال إلى إجراءات الحماية والمشاركة فيها وكيفية ذلك. وتختلف المواقف تجاه أدوار الأطفال داخل المجتمعات وعبرها، ويختلف الأطفال أنفسهم في مدى شعورهم بالراحة عند المشاركة في العمليات الرسمية مثل إجراءات الحماية. ويؤثر فهم أُسر ومجتمعات الأطفال، وخبراتهم، وتصوراتهم عن المفوضية أو السلطات أيضًا في كيفية مشاركة الأطفال في إجراءات الحماية. وقد تشمل العوائق الشائعة، التي تحول دون المشاركة، الطرق التي يمارس بها البالغون حقوقهم ومسؤولياتهم حيث يتخذون قرارات لصالح الأطفال دون تقدير وجهات نظرهم. وغالبًا ما يكون هناك تمييز ضد الفتيات في الأدوار المسندة للجنسين، حيث تحد هذه الأدوار من خياراتهن وحركتهن و/أو مشاركتهن، كما يمكن أن تمثل معايير النوع الاجتماعي عائقًا أمام المشاركة الهادفة للفتيان من خلال حظر بعض السلوكيات، أو التوجهات، أو التوقعات المقبولة اجتماعياً. كما أن الوضع الاجتماعي والاقتصادي للأسرة، والإعاقات، وكيفية النظر إلى الأطفال ذوي الإعاقة ومعاملتهم، يؤثر أيضًا على دور وفاعلية الأطفال في إجراءات الحماية. لذلك من الضروري أن يفهم الموظفون هذه العوامل وأن يطوروا تقنيات تمكن الأطفال من ذوي الخلفيات المختلفة من الوصول إلى المسؤولين عن تنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات والتفاعل معهم. ويشمل ذلك العمل مع الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل، والجهات الفاعلة المجتمعية في مجال الحماية، والشبكات المجتمعية لمسح الممارسات والمواقف المتعلقة بالأطفال، ووضع توجيهات وتوفير التدريب للموظفين، والعمل مع المجتمعات المحلية لمعالجة الحواجز التي تحول دون مشاركة الأطفال النشطة والهادفة في الإجراءات.

عند إنشاء نقطة خدمة أو دعوة طفل للمشاركة في إجراء ما، من الضروري أولاً وقبل كل شيء التأكد من أنه من الملائم والآمن للطفل الوصول إلى الموقع والاقتراب منه والدخول إليه. ويمكن أن تساعد استشارة الأطفال حول تفضيلاتهم ومخاوفهم بشأن موقع معين في اتخاذ القرار بشأن طرق تمكين الوصول الآمن. ويمكن أن يؤدي إنشاء خدمات التوعية أو الحماية المتنقلة أو الافتراضية إلى تعزيز إمكانية الوصول للأطفال (انظر أدناه). ويمكن أن يساعد تعزيز الخفارة أو الشرطة المجتمعية، وإجراء تدقيق للسلامة وإمكانية الوصول، وإنشاء أنظمة مرافقة الأقران في تعزيز الوصول الآمن إلى الموقع الذي يتم به توفير إجراءات الحماية والتأكد من أن الموقع نفسه آمن. وعندما يكون في المكاتب حراساً يرتدون زيًا رسميًا عند مدخل الموقع أو داخل الموقع و/أو يستخدمون إجراءات الفحص الأمني، فإن إبلاغ الأطفال مسبقًا بهذه الأمور (على سبيل المثال عند تحديد موعد مقابلة) أو مناقشة ذلك مع الأطفال بمجرد وصولهم إلى الموقع يمكن أن يساعد في عدم ترويع الأطفال وبث روح الطمأنينة لديهم. ومن المهم كذلك للأطفال ضمان أن الموقع آمن ماديًا وخالٍ من المخاطر، مثل الحفر الكبيرة أو الآبار المكشوفة.[9]

من الضروري أيضًا تحسين إمكانية الوصول إلى الموقع وداخله، بما في ذلك إمكانية وصول الأطفال ذوي الإعاقة[10] (أو مقدمي الرعاية الذين قد يرافقونهم) باستخدام أجهزة التنقل مثل الكراسي المتحركة، من خلال استشارة الأطفال ذوي الإعاقة ومجتمعاتهم. ومن المهم توفير المعلومات التي يمكن للأطفال الاستعانة بها للفهم، على سبيل المثال، من خلال وضع توجيهات بطريقة ملائمة للأطفال، وإيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الأطفال ذوي الإعاقة، بما في ذلك ذوي الإعاقات الذهنية، والسمعية، والبصرية، لمساعدتهم على الوصول إلى الموقع والتنقل به.

وغالبًا ما تُحدّد الأعراف الثقافية حركة الفتيات خارج منازلهن وقد تقيّدها. كما تحدد هذه الأعراف كيفية تفاعل الفتيات مع البالغين، وخاصة الرجال، والوقت الذي يقضينه في الأعمال المنزلية. إضافةً إلى ذلك، لا تشعر الكثير من الفتيات بالأمان عند السفر إلى المواقع التي يتم فيها تنفيذ إجراءات الحماية، خاصة إذا كانت هذه المواقع بعيدة عن أماكن إقامتهن أو قد لا يتيح الوقت المقترح للاجتماع لهن الوقت للعودة إلى المنزل بأمان. ويمكن أن تساعد المشاورات مع أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية أيضًا في تحديد طرق لضمان أن تكون المواقع آمنة وشاملة، بما في ذلك فتح مكاتب تسجيل متنقلة في مواقع أقرب إلى الأماكن التي يعيش فيها الأطفال والعائلات، والتأكد من أن الخدمات مفتوحة بعد المدرسة أو تقديم الخدمات عبر الانترنت. وعند تحديد موعد للمقابلات، من الضروري إيجاد الوقت المناسب للطفل، بما في ذلك مراعاة الوقت اللازم للوصول إلى الموقع والعودة إلى المنزل.

التدابير الأساسية

- فهم العوامل المختلفة، بما في ذلك الأعراف والعلاقات الثقافية، التي تؤثر في مشاركة الأطفال، وخاصة الفتيات، والعمل على تمكين وتسهيل وصول الأطفال ومشاركتهم في الإجراءات.
- إنشاء خدمات الحماية بالقرب من مكان إقامة الأطفال والخدمات الأخرى، بما في ذلك الخدمات المتنقلة مثل مكاتب التسجيل.
- ضمان أن المواقع نفسها والبيئة المحيطة بها خالية من المخاطر المادية وتمييز المناطق الخطرة بوضوح.
- توفير اتجاهات واضحة إلى الموقع والأقسام المختلفة من المرافق على هيئة يمكن للأطفال ومقدمي الرعاية لهم، بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقات، فهمها.
- عندما يُطلب من الأطفال التواجد في الموقع الذي يتم فيه تنفيذ الإجراءات، استشر الأطفال ومجتمعاتهم مسبقًا، وحدد المخاطر أو العوائق وقم بمعالجتها، واعمل مع المجتمعات لتسهيل الوصول الآمن كلما أمكن ذلك.
- توفير التدريب والتوجيه أثناء العمل للموظفين الموجودين عند المدخل، مثل موظفي الأمن، وموظفي الاستقبال، والمترجمين الفوريين، حتى يتّسموا بروح الود، والاحترام، والدعم للأطفال الذين يصلون إلى الموقع وإرشادهم إلى القسم المناسب في نقطة الخدمة.

---

[9] التحالف المعني بحماية الطفل في مجال العمل الإنساني، المعايير الدنيا لحماية الطفل في مجال العمل الإنساني، طبعة 2019 - المعيار 7، متوفر على: https://alliancecpha.org/en/system/tdf/library/attachments/cpms_2019_final_en.pdf?file=1&type=node&id=35094

[10] لمعرفة المزيد من المعلومات عن العمل مع الأطفال ذوي الإعاقة ودعمهم، يُرجى الاطلاع على عرض موجز عن حماية الطفل، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: الأطفال ذوو الإعاقة، 2015، متوفر على: www.refworld.org/docid/55cc4a564.html

- ضمان أن مناطق الانتظار توفر الحماية من الظروف الجوية (مثل الظل أو التدفئة)، ومرافق الاغتسال (بما في ذلك المراحيض وغسيل اليدين ومرافق الاستحمام)، وتدابير الصحة العامة مثل الصابون ومعقم اليدين، وتوافر مياه الشرب النظيفة دائمًا.
- إنشاء مساحات مناسبة للعمر داخل المنشأة أو على مقربة منها للأطفال للتواصل اجتماعيًا واللعب وللأطفال الأكبر سنًا مثل المراهقين للمشاركة في الأنشطة الترفيهية، ودعم الأقران، والخدمات المتخصصة حسب الحاجة.

2.3. البيئة المادية المواتية

يجب هيكلة البيئات والأماكن التي يتم فيها تنفيذ إجراءات الحماية بطريقة تبعث على الاطمئنان وتشجع وتعزز الشعور بالأمان للأطفال. فقد تكون الأماكن الرسمية مخيفة ومرعبة بالنسبة إلى العديد من الأطفال. وفي المواقع التي يلزم وجود الأطفال بها، مثل مراكز الاستقبال، يجب تصميمها من البداية، أو تجديدها، بحيث تكون ملائمة لدى الأطفال. ومتى ما يكون إجراء خدمات، مثل تسجيل اللاجئين، ممكنًا في مواقع مختلفة، فقد يكون من المفيد اختيار مكان موجود اعتاد عليه الأطفال مسبقاً أو يشعرون بالأمان فيه لاستخدامه بوصفه مكانًا لاستخدام الخدمات المتنقلة أو للتوعية مثل مدرسة، أو مركز مجتمعي، أو أي مكان آخر ملائم للأطفال. وعند إجراء المقابلات الفردية، قد يكون من المفيد التعامل مع الأطفال في مكان يقضون فيه حياتهم اليومية - على سبيل المثال، الأماكن التي يلعبون فيها أو يبحثون عن البهجة فيها أو التي يستمتعون بها بشكل خاص مثل ملعب المدرسة، أو المكتبة، أو مكان مجتمعي أو منزل أحد الأقارب الموثوق بهم، إذا ما تم تقييم ذلك على أنه آمن، وسري، ومناسب.

يجب أن تضمن المقابلات الخاصة بحماية اللاجئين الخصوصية، كما يجب أن تحدّ من مصادر التشتيت القادمة من الموظفين الآخرين أو الأشخاص الآخرين ممن تُعنى بهم المفوضية. ويجب فصل هذه الأماكن عن منطقة الانتظار، ويمكن وضع لافتة على الباب أو المدخل المؤدي إلى مكان إجراء المقابلة لإعلام الموظفين الآخرين أن يتجنبوا القيام بأي إزعاج. من المهم كذلك الحفاظ على الخصوصية في أثناء الإجراءات لتسهيل مشاركة الأطفال والالتزام بمبدأ السرية. وقد يكون من الصعب تحقيق ذلك في الأماكن المشتركة أو المفتوحة مثل الخيامِ الكبيرة مقارنة بمبنى قائم أو مبني مخصص لهذا الغرض. وفي حالة عدم توفر حواجز مادية لضمان الخصوصية مثل غرفة منفصلة، أو فواصل للغرف، أو حواجز أخرى، يمكن اللجوء إلى الابتعاد مادياً عن الأفراد الآخرين. يجب تجنب دعوة الأطفال إلى الغرف ذات الأبواب المغلقة، ويجب دعمهم في تحديد نقاط الخروج الآمنة. اسأل الطفل عما إذا كان يشعر براحة أكبر عندما يكون الباب مفتوحًا أو مغلقًا، وأظهر له أن الباب غير مقفل، ولا تجلس أو تقف في طريق الباب. إذا كان إغلاق الباب ضروريًا لضمان الخصوصية، يجب توضيح ذلك للطفل ولمقدم الرعاية الخاص به، وطلب موافقتهما.

عند إجراء المقابلات، يجب أن تكون ترتيبات الجلوس داخل مكان إجراء المقابلة أقل رسمية، ويجب أن تكون مناسبة ثقافيًا. وإذا أمكن، حدد بعض غرف المقابلات أو الأماكن الأخرى المناسبة للأطفال وقم بتجديدها لتكون ملائمة للأطفال ويمكن الوصول إليها. على سبيل المثال، ضع أريكة صغيرة، وحدد زاوية بها سجادة ووسائد على الأرض أو طاولة مستديرة صغيرة تحيط بها كراسي، اعتمادًا على ما هو مناسب ثقافيًا للأطفال في هذا الموقع. كما يجب إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات التنقل للأطفال ذوي الإعاقة وللأطفال الذين يعانون من إصابات، وما هو ترتيب الجلوس الأكثر ملاءمة لضمان توافر مساحة كافية للحركة بحرية إذا لزم الأمر.

أظهرت الأبحاث أن استخدام الألوان والصور على الجدران يمكن أن يشير للأطفال بأنهم في مكان آمن، لذا أضف ملصقات أو ادهن الجدران بألوان زاهية ومبهجة. كذلك يمكن أن يوفر تشغيل الموسيقى الهادئة الطمأنينة للأطفال، وخاصة الأطفال ذوي الإعاقات البصرية. استشر الأطفال حول تفضيلاتهم وحدد الموسيقى الملائمة والمناسبة للسياق.

حيثما يسمح الموقع، يمكن أن يكون تخصيص منطقة لعب صغيرة مفيدًا أيضًا للوالدين للترفيه عن الأطفال أثناء انتظارهم. واحتفظ بمخزون من الأشياء التي يمكن نقلها مثل الملصقات الزاهية بالألوان، وطاولة وكراسي صغيرة، وسجادة ناعمة أو مرتبة، وبعض الألعاب، والكتب، وأقلام الرصاص الملونة، والورق، والدمى، وقم بتخزينها في الغرف الملائمة للأطفال الموصوفة سابقًا حيثما أمكن ذلك. إذا لم يتسنّ ذلك، يمكن تخزين هذه الأشياء وإحضارها مسبقًا إلى مقابلة الطفل المحددة في أي غرفة أو مساحة مخصصة للمقابلة. ومن المهم أن تتذكر أنه حتى في الأماكن التي تكون فيها الموارد قليلة، من الممكن جعْل الأماكن أكثر ملاءمة للأطفال من خلال الإبداع وسعة الحيلة - على سبيل المثال، اطلب من المدرسة المحلية أن تجعل الأطفال يقومون برسومات أو مشاريع فنية يمكن عرضها، واطلب من فنان محلي رسم لوحة جدارية، أو استخدم أثاث ولعب أطفال مستعملة ذات نوعية جيدة.

عندما تتم مقابلة الوالدين أو مقدمي الرعاية وليس لديهم ترتيبات لمن يرعى أطفالهم أثناء المقابلة، فعليك إما أن تُوفر مساحة آمنة للأطفال للانتظار أو أن تقوم بتكييف الإجراء للسماح لمقدمي الرعاية برعاية الأطفال. قد يعني هذا وجود غرفة مقابلة أكبر بحيث يلعب الأطفال في أحد الزوايا ويتم إجراء مقابلات مع مقدمي الرعاية في جزء آخر من الغرفة، مع الحرص على تجنب أن يسمع الأطفال أي تفاصيل مزعجة أو سرية.

الشكل: نموذج مخطط لغرفة مقابلة ملائمة للأطفال

التدابير الأساسية

- تزويد الأطفال بمواد للعب والراحة في منطقة الانتظار، ومواد للقراءة أو الألعاب المناسبة للأطفال الأكبر سنًا.
- ضمان إجراء المقابلات في مكان آمن، ومشرق، وملائم، ويفضل أن تتوفر به إضاءة طبيعية. يجب أن تسمح غرفة المقابلة بإجراء محادثة سرية.
- إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الأطفال ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالقدرة على الحركة بحرية والجلوس، وتخصيص مساحة كافية وترتيبات جلوس غير تمييزية.
- استخدم الألوان، والصور، والموسيقى الهادئة لجعل المساحة التي يتم فيها الإجراء جذابة وباعثة على الطمأنينة للأطفال.
- قم بإنشاء ترتيب جلوس مريح داخل غرفة المقابلة - يمكن أن يشمل ذلك الجلوس على السجاد بدلاً من الجلوس عبر مكتب به كمبيوتر يفصل بين الطفل والقائم بإجراء المقابلة أو استخدام طاولات وكراسي منخفضة الارتفاع.
- احرص على توفير مرطبات للأطفال في حالة إجراء مقابلات أو إجراءات أطول وقتًا.
- تأكد من أن الطفل على علم بمكان المرحاض أو مرافق الغسيل في بداية المقابلة.
- عند إجراء مقابلات مع أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية، قم إما بتوفير بمساحة آمنة للأطفال للانتظار أو تكييف الإجراء بما يسمح للوالدين أو مقدمي الرعاية برعاية الأطفال أثناء المقابلة.
- قم بتحديد مواعيد للمقابلات مع أولياء الأمور في أوقات مناسبة لهم واستكشف الخيارات المتاحة لتوفير رعاية الأطفال في حالة المقابلات التي تستغرق وقتًا طويلاً.

3.3. مهارات ومواقف احترام حقوق الطفل

إنّ معاملة الأطفال باحترام، وكرامة، ورعاية؛ والتحلي بروح الود، والهدوء، والبهجة؛ واستغراق الوقت الكافي للشرح، ومنح الأطفال وقتًا للرد هي كلها أمور مهمة لبناء الثقة والتواصل الفعال. ويُعتبر التعاطف، والحساسية، والاستماع الفعال، والتقنيات الفعالة في إجراء المقابلات أمور ضرورية لتنفيذ الإجراءات بطريقة ملائمة للأطفال. ويجب مراعاة الخلفيات الجنسانية، والثقافية، واللغوية عند اتخاذ قرار بشأن من هو الأفضل لإجراء مقابلة مع الطفل، وعند تعيين مترجم فوري.

يجب أن يكون الموظفون المسؤولون عن إجراء المقابلات مع الأطفال، بمن فيهم أخصائيو الحالات ومسؤولو اللجوء، مؤهلين وذوي خبرة في العمل مع الأطفال، كما يجب أن يكونوا مدربين بشكل مناسب على تقنيات إجراء المقابلات التي تكون ملائمة للأطفال، ومناسبة للعمر، ولنوع الجنس. ويجب أيضًا تدريب المترجمين الفوريين وإكسابهم الخبرة في الترجمة للأطفال من مختلف الأعمار، ومستوى النضج، والخلفيات.

ويجب أن يشمل التدريب المُقدّم لجميع العاملين مع الأطفال تدريبًا على أساسيات حماية الطفل، بما في ذلك التدريب على عوامل الحماية وعوامل الخطر، وأنواع المخاطر والإساءة التي يواجهها الأطفال، والآثار بعيدة المدى لذلك، والعمل مع الأطفال من مختلف الأعمار، والأجناس، والخلفيات، والقدرات. ويجب أن يكون الموظفون مجهزين بالمعرفة، والمهارات، والموارد للعمل بشكل مناسب مع الأطفال ويجب أن يحصلوا على الدعم والإشراف لتقديم خدمات عالية الجودة، بما في ذلك دعم الأقران، والإشراف، والفرص المنتظمة للتعلم والتطور المهني.

يجب أن يكون الموظفون الذين يعملون مع الأطفال مدركين بشكل خاص لمدى تأثير خلفياتهم ومعاييرهم الثقافية على افتراضاتهم حول الطفولة، ونوع الجنس، والهويات الجنسية، والتوجه الجنسي، والإعاقات، وتصوراتهم حول أدوار الوالدين أو مقدمي الرعاية وكيف ينبغي أن يتصرف الأطفال. ويمكن لهذه الافتراضات والتصورات، جنبًا إلى جنب مع مستوى فهمهم حول حماية الطفل، أن تحدد مدى ملاءمة الإجراءات للأطفال. ومن الضروري أن يكون الموظفون المسؤولون عن تنفيذ إجراءات الحماية على دراية بمدى تأثير التحيز اللاواعي في رؤية الفرد للآخرين، ومدى تقييمهم لاحتياجاته، ومدى استجابتهم لوضعه. على سبيل المثال، إذا كان أحد الموظفين قد تعرّض للعقاب البدني في نشأته وحيثما يكون استخدام مثل هذه الأشكال من العقوبة مقبولًا على نطاق واسع، فقد يرى أن هذه العقوبة ملائمة أو لا يرى أنها ضارة بالطفل. وهناك رأيٌ آخرُ شائع الانتشار وهو أن رعاية الأطفال مسؤولية المرأة. ويمكن للقرارات القائمة على هذه الافتراضات أن تحد من خيارات الحلول والاستجابات الناشئة عن إجراءات الحماية وتقوض حماية الأطفال. على سبيل المثال، قد يفترض الموظفون أن الأمهات أو غيرهن من مقدمات الرعاية سيكُن مسؤولات عن رعاية الأطفال، أو أن الآباء المُنفصلين أقل قدرة على رعاية أطفالهم من الأمهات المنفصلات أو غيرهن من مقدمات الرعاية. ولذا يجب إجراء تحليل فردي للقضايا ذات الصلة، ويجب أن يتلقى الموظفون تدريباً على التأديب الإيجابي والمعايير الجنسانية من حيث صلتها برعاية الأطفال.

غالبًا ما تحمل اللغة المستخدمة للإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة دلالات سلبية وتلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز الصور النمطية، والأحكام المسبقة، والتمييز، والتقليل من الشأن، وفي تعزيز العوائق التي يواجهونها في المجتمع. ولذا يمكن أن يكون لاستخدام المصطلحات والتسميات السلبية عواقب طويلة المدى على الأطفال لأنها تغرس شعوراً بالعجز، والتبعية، وتدني القيمة الذاتية.[11] لذلك يجب أن يكون الموظفون الذين ينفذون إجراءات الحماية على دراية باللغة المستخدمة لوصف الأشخاص والأطفال ذوي الإعاقة أو الإشارة إليهم، كما يجب تحديد وتغيير استخدام اللغة المهينة وتعزيز المصطلحات التي تكرّس حالة الاحترام والتمكين من خلال التشاور مع جهات التنسيق المعنية بحماية الطفل، ومع الأطفال، ومجتمعاتهم. ويجب عليهم أيضًا تحديد الحواجز التي يواجهها الأطفال ذوي الإعاقة والحلول اللازمة للتخفيف منها. وبالمثل، يجب تجنب اللغة الجنسانية التي تعزز عن قصد أو عن غير قصد الأعراف الجنسانية، مثل التقليل من السلوك العدواني لدى الفتيان، أو وسم الفتيات الصريحات على أنهن "متسلطات".

[11] لمعرفة المزيد من المعلومات عن العمل مع الأطفال ذوي الإعاقة ودعمهم، يُرجى الاطلاع على عرض موجز عن حماية الطفل، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: الأطفال ذوو الإعاقة، 2015، متوفر على: www.refworld.org/docid/55cc4a564.html

مجالات الكفاءة والسلوكيات الأساسية الملائمة للأطفال[12]

يجب أن يتمتع الموظفون المسؤولون عن تنفيذ إجراءات الحماية بالقدرة والالتزام بوضع القيم والمعتقدات الملائمة للأطفال موضع التنفيذ، والتأكد من إظهار المواقف الملائمة للأطفال أثناء تقديم الخدمة. تشمل القيم الشاملة الضرورية للموظفين العاملين مع الأطفال ما يلي:

- الأطفال أشخاص لديهم القدرة على الصمود.
- يملك الأطفال حقوقًا، بما في ذلك الحق في طلب اللجوء، والحصول على الحماية، والحصول على حلول دائمة تصب في مصالحهم الفضلى، وكذلك الحصول على الخدمات المناسبة، والتنمية.
- يملك الأطفال الحق في الحصول على الرعاية، والحب، والدعم.
- يملك الأطفال الحق في أن يتم الاستماع إليهم ومشاركتهم في القرارات التي تؤثر عليهم.
- يملك الأطفال الحق في أن يعيشوا حياة خالية من العنف.
- يملك الأطفال الحق في الحصول على المعلومات بطريقة يفهمونها.

إضافة إلى ذلك، هناك معتقدات محددة من الضروري لمقدمي الخدمات الحفاظ عليها عند العمل مع الأطفال المعرضين لمخاطر متزايدة،[13] بما في ذلك:

- الأطفال يقولون الحقيقة عن المخاطر التي مروا بها أو التي من المحتمل أن يتعرضوا لها.
- الأطفال ليسوا مذنبين لكونهم تعرضوا للمخاطر.
- يمكن للأطفال التعافي والشفاء من المخاطر التي مروا بها.
- يجب عدم وصم الأطفال بالعار أو السخرية من تعرضهم لسوء المعاملة، أو الاستغلال، أو الإهمال.
- يتحمل البالغون، بمن فيهم مقدمو الرعاية ومقدمو الخدمات، مسؤولية حماية الأطفال ومساعدتهم على التعافي من خلال تصديقهم، وعدم لومهم، ومساعدتهم على الوصول إلى الدعم والخدمات المتاحة.

[12] مقتبس من لجنة الإنقاذ الدولية (IRC) واليونيسيف (UNICEF)، رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية، 2012، متوفر على: www.refworld.org/docid/532aa6834.html

[13] راجع القسم 3-1-3 للمبادئ التوجيهية لاجراءات المصالح الفضلى للطفل لدى مفوضية الامم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين: تقييم المصالح الفضلى للطفل و تحديدها, 2021, متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html [للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

التدابير الأساسية

- قم بتعيين موظفين مدربين على حماية الطفل وتقنيات إجراء المقابلات مع الأطفال لتسجيل أو مقابلة الأطفال وتدريب جميع الموظفين الآخرين في مجال حماية الطفل.
- قم بتوفير التدريب للمترجمين الفوريين على تقنيات إجراء المقابلات مع الأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات.
- تأكد من أن الأشخاص المفوّضين وذوي المهارة فقط هم المسؤولون عن اتخاذ القرارات بشأن حالات الأطفال.
- قم بتدريب كل من يعمل مع الأطفال على التحيز اللاواعي، ومراجعة التفاعلات مع الأطفال بفعالية لتحديد الثغرات ومجالات التحسين، ومعالجتها خلال اجتماعات الفريق ومناقشات المشرفين والموظفين.
- راجع استخدام اللغة السلبية والتسميات المستخدمة لوصف الأطفال ذوي الإعاقة والإشارة إليهم وقم بتحديد واستخدام المصطلحات التي تعزز الاحترام وتمكّن الأطفال.
- قم بتوفير التدريب على اللغة التي تراعي الفوارق بين الجنسين وأساليب إجراء المقابلات للأطفال وتجنب تعزيز المعايير الجنسانية التي تميز بين الجنسين.

4.3. المعلومات ومشاركة الأطفال

يملك الأطفال الحق في تلقي المعلومات، ويشمل ذلك الحق في إعلامهم بالعملية والدعم المتاح لهم. فلن يكون بإمكانهم التعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم وأخذها في الاعتبار إلا إذا كان لديهم وصول إلى المعلومات وتم منحهم المساحة والوقت لطرح الأسئلة خلال كل خطوة من العملية. ويجب تقديم المعلومات بطريقة وشكل يفهمهما الأطفال. وهذا الأمر يمكن تحقيقه من خلال ضمان مشاركتها بلغة الطفل باستخدام مترجمين مدربين، وعند استخدام مواد مطبوعة أو مرئية، يتحقق ذلك عن طريق تقديم نص إلى جانب الصور.

يجب أن تساعد الإجراءات الأطفال على فهم طبيعة العمليات التي يشاركون فيها والغرض منها، ومدى ارتباطها بوضعهم، والخيارات المتوفرة لديهم وما تعنيه النتائج المحتملة والفعلية بالنسبة إليهم. ويجب تحقيق ذلك من خلال تفسيرات ملائمة للأطفال، ومراعية للفوارق الجنسانية، ومناسبة للعمر بلغة يستطيع الطفل فهمها، ومن خلال تشجيعهم ودعمهم للتعبير عن آرائهم، ورغباتهم، ووجهات نظرهم، وطرح الأسئلة. ولذلك فإنه من الضروري أن يكون الموظفون المسؤولون عن تنفيذ إجراءات حماية الأطفال مؤهلين[14] ومدربين على تقنيات التواصل أو إجراء المقابلات الملائمة للأطفال.[15]

يملك الطفل الحق في التعبير عن آرائه ووجهات نظره، إما بشكل مباشر أو من خلال الوالدين، أو مقدمي الرعاية، أو الأشخاص الداعمين أو ممثليهم أو الأوصياء عليهم. ويجب تحديد هذا التفضيل في بداية الاجتماع مع الطفل. ومن الشائع أن يخاف الأطفال من إجراء المقابلات وتقديم المعلومات، إذ يكون لديهم تصور أو تجربة أن هذا له نتائج سلبية عليهم مثل "الوقوع في مشاكل"، أو الإضرار بمصالح والديهم، أو الانفصال عن مقدمي الرعاية، أو الدخول بطريقة أخرى في صراع مع السلطات. إضافة إلى ذلك، تختلف قدرة الأطفال على فهم الأسئلة أو الطلبات والرد عليها بشكل كبير وتزداد مع تقدم الأطفال في السن وكونهم أكثر نضجًا. وبذلك، تقع على عاتق الموظفين مسؤولية ضمان تقديم المعلومات للأطفال بطريقة تتناسب مع عمرهم ونوع جنسهم.

ولا يُحسن جميع الأطفال القراءة، وحتى الأطفال الذين بإمكانهم القراءة قد لا يتمكنون من فهم الأوصاف التفصيلية أو المصطلحات والمختصرات الإنسانية. وأحيانًا لا يكون من السهل ترجمة الرسائل التي يتم وضعها بلغة ما إلى لغة أخرى، خاصة عندما تشير إلى المصطلحات الفنية أو الإجراءات القياسية. وفي الوقت نفسه، يجب أيضًا توخي الحذر عند استخدام الرسائل المصورة مثل الرموز والأيقونات، والتي قد يكون لها معاني معينة في لغة أو موقع معين، ودلالات مختلفة أو يكون لا معنى لها في اللغات أو المواقع الأخرى. يجب وضع الرسائل والمعلومات الموجهة إلى الأطفال أو والديهم/مقدمي الرعاية، سواء كانت شفهية، أو مكتوبة، أو سمعية بصرية، بالتشاور مع

[14] راجع مهارات ومواقف احترام حقوق الأطفال.
[15] راجع الملحق 2: التواصل الملائم للأطفال في المقابلات.

الأطفال ومجتمعاتهم واختبارها معهم. ويجب إيلاء اهتمام خاص لكيفية نقل الرسائل إلى الأطفال ذوي الإعاقات السمعية، و/أو البصرية و/أو الذهنية والأطفال الأصغر سنًا. كما يجب ألا يفترض الموظفون أن المعلومات المقدمة إلى البالغين المرافقين ستتم مشاركتها تلقائيًا مع الطفل، وأنه سيتم مشاركتها بطريقة يمكن للطفل فهمها بسهولة.

تختلف قدرة الأطفال على مراقبة الأحداث والجداول الزمنية، وفهمها، واسترجاعها، والتعبير عنها عن القدرة الخاصة بالبالغين. فقد لا يتمكن الأطفال من الحكم على أهمية أحداث معينة، أو قد لا يرغبون في التحدث عنها، خاصة الأحداث التي كانت مؤلمة. وقد لا يفهم الأطفال عواطفهم أو قد لا يكونوا قادرين أو راغبين في التعبير عنها، وقد لا يكونوا قادرين على تنظيم عواطفهم بسهولة مثل معظم البالغين. ويتأثر نوع ومستوى المعلومات التي يشاركها الأطفال بعمرهم، ومستوى نضجهم العاطفي والنفسي الاجتماعي، وتطورهم. كما يمكن أن يلعب نوع جنسهم، وثقافتهم، وخلفيتهم الاجتماعية والاقتصادية، وخبراتهم السابقة دورًا محوريًا في كيفية مشاركتهم للمعلومات في أثناء الإجراءات.

قد يواجه بعض الأطفال صعوبة أكبر في تذكر الأحداث أو وصفها بدقة. ويؤثر العمر، ومرحلة النمو، والخصائص الفردية (مثل القدرات اللغوية)، والظروف (مثل ما إذا كان الطفل مشتتًا) في مدى دقة تذكُّر الأطفال للأحداث و/أو إعادة سردها. وبذلك، قد لا تكون عملية مقابلة الطفل والحصول على المعلومات الأساسية أو المعالم الرئيسية في الأحداث التي يصفونها متجانسة. لذلك، قد تتخذ المقابلات شكل مناقشة غير رسمية بدلاً من طرح أسئلة رسمية. ومن الأهمية بمكان أن تُمضي وقتًا كافيًا لإقامة علاقة وطيدة وثقة متبادلة مع الطفل في بداية المقابلة، والحفاظ على العلاقة طوال المقابلة من خلال إشراك الطفل بنشاط، وشرح أسباب المقابلة وتشجيع الطفل على طرح الأسئلة والإجابة على هذه الأسئلة. ويجب على القائمين بإجراء المقابلات تجنب نهج الأسئلة الاستفهامية واعتماد نهجٍ موضوعاتيٍّ بدلاً من اتباع نهج زمني للمقابلة، خاصة مع الأطفال الأصغر سنًا والأطفال الأقل نضجًا. وهذا يعني إجراء محادثة حول "مواضيع" مختلفة مثل الحياة الأسرية، والمدرسة، والأصدقاء، وما يعجبهم أو ما يكرهونه، بدلاً من مطالبة الطفل بسرد رحلته أو حادثة معينة بالترتيب الذي حدث به، مما يسمح للطفل بالتعبير عن قصته حسبما يتذكرها. ومن المهم بشكل خاص السماح للأطفال بتوجيه التركيز وتحديد وتيرة المقابلة، باستخدام أسئلة مفتوحة للحصول على مزيد من المعلومات. وعند تبديل المواضيع - على سبيل المثال، من الحديث عن أسرة الطفل إلى التعليم الخاص به - من المهم أن تخبره بما ستركز عليه ولماذا. وتقع على عاتق القائم بإجراء المقابلة مسؤولية تدوين الملاحظات وتجميع ما تمت مشاركته.

في العديد من المواقف عند العمل مع الأطفال، قد يحتاج الموظفون إلى جمع المعلومات على مدار فترة زمنية، حيث يتم بناء الثقة، وإعطاء الطفل المساحة والوقت لمعالجة المعلومات التي يتعلمها ويشاركها. وبناءً على مدى توافر الطفل وتفضيله، مع البقاء مدركًا لإلحاح كل حالة، ويمكن تنظيم المقابلات على مراحل. وعند مواصلة المقابلات، يجب ألا يُتوقع من الطفل أن يكرر ما تمت مناقشته بالفعل إلا لغرض توضيح معلومات كان قد قدمها سابقاً.

في بداية المقابلة، اشرح مفهوم السرية بطريقة يمكن للأطفال فهمها واطلب موافقة الأطفال ووالديهم على مشاركة المعلومات (يجب الحصول على القبول من الأطفال الأصغر سنًا - انظر أدناه). ويجب ألا يتم مشاركة أي معلومات غير تلك المطلوبة لخدمات الإحالة، وعلى أساس مبدأ الحاجة إلى المعرفة. وفي أثناء المقابلة، يجب السماح للأطفال بأخذ فترات راحة، والتجول، واللعب، والتفاعل مع العائلة والأصدقاء.

الموافقة والقبول

"الموافقة" هي أي إشارة بالموافقة تكون مستنيرة وتُمنح من جانب شخص ما، وقد تُقدَّم إما من خلال بيان كتابي أو شفهي أو عن طريق عمل إيجابي واضح. يجب بشكل عام، في حالة الأطفال، الحصول على الموافقة من والد الطفل أو الوصي عليه، إضافة إلى الموافقة أو القبول من الطفل، وفقًا لعمر الطفل ومستوى نضجه.

"القبول" هو الرغبة أو الموافقة الصريحة التي يعرب عنها الطفل. الموافقة من الوالدين/الأوصياء ليست ضرورية حيثما لا تكون مشاركة المعلومات مع والديهم/الأوصياء عليهم تحقق المصالح الفضلى للطفل أو حيثما لا يمكن الوصول إلى الوالدين/الأوصياء. يجب أن تكون المعلومات المقدمة والطريقة التي يتم بها الإعراب عن الموافقة/القبول مناسبة لعمر الطفل وإمكانياته، والظروف الخاصة التي تُقدَّم فيها هذه المعلومات. في ظروف استثنائية، قد تحتاج الجهات الفاعلة في مجال الحماية إلى اتخاذ إجراءات لحماية المصالح الفضلى للطفل، حتى إذا لم يقدم الطفل أو الوالدان/الوصي موافقتهم أو قبولهم بشأن ذلك.[16]

في أثناء الإجراءات التي يتم فيها استخدام معدات معينة - على سبيل المثال، إجراءات التسجيل التي يتم فيها استخدام معدات المقاييس الحيوية - يجب على الموظفين أن يشرحوا بوضوح الغرض من المعدات وكيف سيتم استخدام المعلومات التي تم جمعها. كما يجب توفير مترجمين للغة الإشارة للأطفال ذوي الإعاقات السمعية، وعند إجراء مقابلات مع الأطفال الذين يعاني والديهم من إعاقة سمعية. ويجب، قدر الإمكان، تحديد مواعيد للاجتماعات في وقت يكون فيه المترجم متاحًا ويكون مناسبًا للطفل والأسرة.

لضمان أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للأطفال يلزم أيضًا اتخاذ قرارات بشأن متى يجب إجراء مقابلة مع الطفل بمفرده ومتى يمكن القيام بذلك في حضور مقدمي الرعاية. وعندما يكون الوالدان أو مقدمو الرعاية هم الجاني المزعوم لمخاطر الحماية أو كانت هناك مخاوف من أن المخاطر تنبع منهم أو عندما يكونون متواطئين في الإساءة، يجب إجراء مقابلة مع الطفل بمفرده أو بحضور شخص داعم، أو وصي، أو أي شخصٍ يثق الطفل به. ولأن هذه الأمور قد لا تكون معروفةً في بداية المقابلة، إذا ظهر خطر محتمل على الطفل أثناء المقابلة، يجب على الموظفين إخطار ممثل الحماية الخاص بالطفل للمتابعة وتحديد موعد مقابلة منفصلة مع الطفل. ويجب أن يتم ذلك بالتشاور مع جهة الحماية الخاصة بالطفل، ووضع خطوات لمنع المزيد من الضرر للطفل. تشمل المواقف الأخرى التي يجب فيها مقابلة الأطفال بشكل منفصل، إذا كان الطفل قد تعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي، وحينئذ قد لا يشعر بالراحة في مناقشة الأمر أمام والديه أو مقدمي الرعاية له، أو إذا كان الطفل يرغب في مشاركة معلومات سرية أخرى - على سبيل المثال، سلوك قد لا يوافق عليه الوالدان/مقدمو الرعاية المخصصين له، أو المؤشرات أو المعلومات المتعلقة بالتوجه الجنسي للطفل، والتعبير عن الهوية الجنسية والخصائص الجنسية (SOGIESC)[17] التي قد لا تتوافق مع الأعراف الاجتماعية في مجتمع الطفل والتي قد تشكل مخاطر محددة على الطفل. في جميع الحالات، يجب أن يُشرَح لهم ولمقدم الرعاية الخاص بالطفل سبب إجراء مقابلة مع الطفل بشكل منفصل ويجب طلب موافقتهم، طالما أن إبلاغ مقدمي الرعاية وطلب الحصول على موافقتهم لا يُشكّل مخاطر جديدة أو إضافية على الطفل.

في بعض الإجراءات، قد يكون من المفيد، حيثما أمكن، الاحتفاظ بتسجيل صوتي أو فيديو للمقابلة مع الطفل. وتساعد التسجيلات في الحماية من الحالات التي يمكن خلالها فهم و/أو تفسير أقوال الطفل بشكل مختلف، بما في ذلك سوء التفسير الناتج عن قيام القائم بالمقابلة أو المترجم الفوري بسد الفجوات في أقوال الطفل مستندًا إلى افتراضات أو تحيزات لا واعية على سبيل المثال. وفي مثل هذه الحالات، يجب طلب موافقة أو قبول الطفل ومقدم الرعاية له بعد شرح الغرض من هذا التسجيل، ويجب ألا يتم ذلك إلا إذا تم تقييمه على أنه يخدم مصالح الطفل الفضلى. ومع ذلك، يجب ألا تُفسَّر عدم موافقة الطفل أو تُفهَم على أنها محاولة من جانب الطفل لإخفاء المعلومات ويجب ألا تُستخدم بوصفها سببًا لرفض خدمات أو قرارات الحماية الخاصة بالطفل التي تخدم مصلحته الفضلى.

[16] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل وتحديدها، 2021، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html [للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

[17] يُستخدم الاختصار "CSEIGOS" لوصف الميول الجنسية وتعبيرات الهوية الجنسية بتنوعها الكامل، بناءً على الخصائص الجنسية.

التدابير الأساسية

- قم بتضمين معلومات حول حقوق الأطفال والخدمات المتاحة لهم في المواد الإعلامية للعائلات.
- قم بإبلاغ الأطفال بالغرض من المقابلات، والإطار الزمني لها، والإجراءات المتعلقة بها في شكل مناسب للعمر ويمكن الوصول إليه.
- قم بجمع المعلومات بشكل منهجي وتسجيلها بشكل فردي حول الاحتياجات ونقاط الضعف المحددة للأطفال واشرح لهم كيف سيتم استخدام هذه المعلومات.
- اسمح للأطفال بالتحدث دون مقاطعة وشجعهم على ذلك. لا تحكم على الأطفال، أو تناقضهم، أو تعارضهم بشأن المعلومات التي يقدمونها.
- اشرح وذكّر (بطريقة يمكن للأطفال فهمها) بأن المقابلات والاستشارات يحكمها مبدأ السرية، واشرح جيدًا أي قيود على السرية أو استثناءات. ويجب أن تتمسك جميع الإجراءات المتعلقة بحماية الأطفال بمبدأ المصالح الفضلى، وأن تسترشد بإجراءات المصالح الفضلى لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين.
- امنح الأطفال والأسر الحق في طرح الأسئلة واحرص على الحصول على الموافقة قبل مشاركة المعلومات أو الإحالة.
- خصص وقتًا كافيًا أثناء المقابلة للتوقف المؤقت والاستراحة التي يُسمح فيها للطفل بالتحرك واللعب والتفاعل مع العائلة أو الأصدقاء.
- قم بالتسجيل الصوتي أو الفيديو للمقابلة استنادًا إلى موافقة أو قبول الطفل ومصالحه الفضلى.
- نظِّم المقابلات في شكل نقاش غير رسمي بدلاً من طرح أسئلة رسمية، حيثما كان ذلك مناسبًا. بشكل عام، يُفضل اتباع نهج موضوعاتيٍّ بدلاً من نهج زمني للمقابلة، على الرغم من أنه كلما كان الطفل أكبر سنًا وأكثر نضجًا، كان من الأسهل عليه اتباع نهج زمني عند الحاجة.
- استغرق وقتًا كافيًا لإقامة علاقة وطيدة وثقة متبادلة مع الطفل في بداية المقابلة واتخذ خطوات للحفاظ على العلاقة طوال المقابلة.
- حدد الطريقة الأنسب للتواصل مع الأطفال ذوي الإعاقة واستخدمها، مع إعطاء الأولوية للشمول وإمكانية الوصول.
- قم بتوفير مواد الكتابة والرسم لمساعدة الأطفال على وصف قصصهم.
- احرص على تحديد مترجمين إلى لغة الإشارة بحيث يمكن الوصول إليهم بسهولة عند الحاجة لخدماتهم.
- قم بمقابلة الأطفال بشكل منفصل عن والديهم أو مقدمي الرعاية المخصصين لهم في حال كان هؤلاء هم الجناة المزعومين لمخاطر الحماية، أو كانوا متواطئين في الإساءة، أو كانت هناك مخاوف من أن المخاطر تنبع منهم، أو عند تقييم أمور قد لا يشعر الأطفال بالارتياح في مناقشتها أمام مقدمي الرعاية المخصصين لهم.

5.3. مراعاة عمر الطفل، ونضجه، وخلفيته، ووضعه

في أثناء المقابلات والمناقشات التي تُجرى في إطار إجراء الحماية، يمكن لبعض الأطفال الأكبر سنًا، واعتمادًا على مرحلة نموهم، ومستوى نضجهم، وخبراتهم الحياتية، الانخراط في نهجٍ يقارب نهج محاورة البالغين. على سبيل المثال، يمكن لهؤلاء الأطفال الأكبر سناً فهم المفاهيم المجردة، وتذكر التواريخ والأحداث بترتيبها الزمني، والرد شفهيًا على الأسئلة المباشرة. ومع ذلك، فإن معظم المرحلة التطورية والحالة العاطفية للأطفال تتطلب أن يتضمن التفاعل مجموعة من الأساليب الأخرى للسماح لهم بالتواصل ومشاركة تاريخ الحماية الخاص بهم، ومخاوفهم، وآرائهم، واقتراحاتهم. وتتضمن هذه الأساليب الرسم، ولعب الأدوار، والألعاب، ورواية القصص، والغناء، والكتابة، والتي يمكن أن تساعد في إزالة بعض الضغط الذي يُحدثه نهج الأسئلة والأجوبة المباشر ويمكن أن تكون مفيدة بشكل خاص للأطفال الأصغر سنًا أو الأطفال الذين لا يتحدثون كثيرًا. وإذا تم توجيه هذه الأساليب ودعمها، يمكنها أن تسمح بمُراكمة معلومات الحماية ذات الصلة بشأن الأطفال بشكل تدريجي دون حاجة الأطفال إلى التعبير عن جميع تجاربهم وعواطفهم شفهيًا. وفي بعض الحالات، قد لا تكون هناك حاجة لهذه الأساليب إلا لغرض "كسر الجمود"، وخلق أجواء أكثر ودية ومواتية للمحادثة، وللمساعدة في تقييم مستوى النضج والتطور، والتواصل، والقدرة، والفهم لدى الأطفال الأصغر سنًا أو المراهقين. في حالات أخرى، يمكن استخدام هذه الأساليب للمقابلة بأكملها.

ويمكن استخدام الأساليب الإبداعية والقائمة على اللعب كجزء من مجموعة من الأدوات المهنية للتواصل مع الأطفال لضمان تنفيذ إجراءات الحماية بفعالية، كما يمكن أن يساعد ذلك في إيجاد تجربة إيجابية وتمكينية للطفل. ويجب على الموظفين دائمًا استخدام هذه الأساليب لمساعدة الطفل على التعبير عن نفسه بوتيرة وبطريقة تُشعره بالأريحية. ويجب عليهم تجنب وضع افتراضات أو تفسير للرسومات التي يقدمها الأطفال أو لعب الأدوار الذي يقومون به من خلال منظورهم الخاص؛ ولكن بدلاً من ذلك، يمكن أن يساعد استخدام الأسئلة المفتوحة الأطفال في شرح رسوماتهم، أو لعب الأدوار الذي يقومون به، أو غيرها من الأدوات الإبداعية.

من المهم الانتباه إلى الإشارات غير اللفظية. فقد يصبح الأطفال الذين عانوا من أحداث مؤلمة أو شهدوها أكثر حزنًا أثناء إجراءات الحماية عندما يتذكرون تلك الأحداث، أو قد تسبب ظروفهم الحالية ضغوطًا ثقيلة عليهم، مما يؤدي بهم إلى المرور بمحنة عاطفية ومستويات عالية من الخوف، و/أو الغضب، و/أو الانسحاب يجب أن يكون الموظفون المسؤولون عن تنفيذ إجراءات الحماية على استعداد للاستجابة لمثل هذه المواقف من خلال توفير الدعم العاطفي والتشجيع وإعطاء الأطفال الفرصة للاستعداد نفسيًا. وإن الاستجابة المراعية لعواطف الأطفال تعني عدم التسرع في إكمال الإجراء وعدم تجاهل مشاعر الطفل، أو الحكم عليها، أو تجاهلها (راجع الملحق 1). كما يتطلب ذلك أيضًا من الموظفين إدارة عواطفهم بشكل احترافي - على سبيل المثال، أن يكونوا مُتعاطفين ولكن ليسوا عاطفيين بشكل مفرط. ويجب تدريب جميع الموظفين الذين يتعاملون مع الأطفال على تقديم الإسعافات الأولية النفسية الأساسية[18] والدعم العاطفي، ويجب كذلك أن يكونوا على دراية جيدة بتحديد وإحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى مزيد من خدمات الصحة النفسية أو الدعم النفسي الاجتماعي المتعمق. ومن المستحسن أن يكون فريق الدعم النفسي الاجتماعي متاحًا في الموقع أو يمكن الاتصال به للاستجابة الفورية حيثما أمكن ذلك.

قد يحاول الأطفال أيضًا تقديم معلومات يعتقدون أن البالغين يتوقعونها أو أنها ستمنحهم النتائج المرجوة. ولذا تقع على عاتق القائم بإجراء المقابلة مسؤولية السعي لفهم أسباب تقديم الأطفال لمعلومات غير دقيقة، وطمأنة الأطفال بأنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وتشجيعهم على تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات الدقيقة حتى يمكن مساعدتهم، مع الحرص على عدم اختلاق الأطفال لتوقعات لا داعي لها. وسيساعد الفهم الشامل لوضع الحماية الخاص بالأطفال في ضمان مشاركتهم في الإجراءات بطريقة تدعم الحلول المخصصة لهم، وأن القرارات المتخذة أثناء الإجراءات تلبي احتياجات الأطفال وتخدم مصالحهم الفضلى.

يجب توخي الحذر عند العمل مع الأطفال الأكبر سنًا، وتقدير خبرتهم، ونمو قدراتهم[19]، ومستوى الاستقلالية الذي سعوا إليه وحدّدوه لأنفسهم. ربما يكون بعض الأطفال قد تحملوا مسؤوليات منوط بالبالغين أن يتحملوها، ومن المرجح أنهم معتادون على اتخاذ قرارات مهمة لأنفسهم ولأسرهم. ويجب تقدير هذا الدور وتوجيههم خلال الإجراء بطريقة لا تقوض تجربتهم بل تعزّز مرونتهم وقدرتهم على التحمل بدلاً من ذلك.

يجب إعطاء الأولوية لإجراءات الحماية للأطفال المعرضين لمخاطر متزايدة والأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم عندما تكون هناك ميزة حماية محددة يحتاجها الطفل. ويجب عدم إعطاء الأولوية للأطفال تلقائيًا، ولا سيما الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، بل يجب إعطاؤهم تلك الأولوية على أساس الضعف وحيثما سيؤدي إعطاء تلك الأولوية إلى وصول أسرع إلى خدمة الحماية أو الميزة الأخرى التي يحتاجها الطفل. ويعني ذلك أنه يجب تحديد الأطفال الذين لديهم مخاوف تتعلق بالحماية بوصف ذلك مسألة مُلّحة من خلال ضمان تدريب العاملين في الخطوط الأمامية، وكذلك تحديد الإحالات إلى خدمات الحماية بوضوح في إجراءات العمل القياسية وتنفيذها بشكل منهجي. وهذا يعني أيضًا إعطاء الأولوية للأسر الكبيرة والأسر التي لديها العديد من الأطفال الصغار حتى لا يؤدي ذلك إلى مزيد من تأخير الوصول إلى الخدمات الأخرى. إن اتباع إجراءات الحماية الملائمة للأطفال يعني أيضاً تكييف مدة الإجراءات بناءً على مصالح الطفل الفضلى. ففي بعض الحالات، يكون من مصالح الطفل الفضلى الاستفادة من فترة استراحة ونقاهة قبل شملهم بإجراءات الحماية. وفي إجراءات تحديد وضع اللجوء، يجب أن يتم معالجة إجراءات طلب اللجوء في أقصر وقت ممكن.[20]

[18] منظمة إنقاذ الطفولة، دليل التدريب على الإسعافات الأولية النفسية للممارسين في رعاية الأطفال، 2013، متوفر على: https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7838/pdf/final_pfa.pdf

[19] مبدأ القدرات المتطورة "ينص على أنه عندما يكتسب الأطفال كفاءات معززة، تقل الحاجة إلى التوجيه وتزداد القدرة على تحمل المسؤولية عن القرارات التي تؤثر على حياتهم". راجع مركز إينوشينتي للأبحاث التابع لليونيسف، قدرات الطفل المتطورة، 2005، متوفر على: www.unicef-irc.org/publications/pdf/evolving-eng.pdf

[20] مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي بشأن مصالح الطفل الفضلى في إجراءات اللجوء، 2019، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_EN.pdf

© UNHCR/Peter Horton

تقييم العمر

عادة ما تنشأ مسألة تقييم العمر عندما يكون هناك أشخاص يُفترض أنهم بالغون ولكن يدّعون أنهم أطفال أو عندما يدّعي الأطفال أنهم أشخاص بالغين للوصول إلى فرص أو خدمات محددة مخصصة للبالغين فقط، أو عندما يكون لدى الموظفين شكوك حول ما إذا كان الشخص المعني طفلًا أم لا وبالتالي قد لا يكون مؤهلاً للحصول على الحماية والخدمات المخصصة للأطفال. وقد يكون للاستنتاج الخاطئ حول عمر الشخص تداعيات خطيرة على الأطفال على المدى البعيد، حيث سيتم حرمانه من حقه كطفل، ومن المحتمل أن يتم احتجازهم مع البالغين مما يعرّضهم للخطر، كما سيفقدون فرصة المشاركة في الأنشطة التعليمية الملائمة لفئتهم العمرية، وقد يواجهون مخاطر إضافية مثل الاستغلال والفقر.

ولن تقوم المفوضية وشركاؤها، بطبيعة الحال، بإجراء عمليات تقييم العمر. بل يبقى ذلك، عند الاقتضاء، مسؤولية الدولة. وبدلاً من ذلك، يجب على المفوضية وشركاؤها السعي إلى فهم الظروف والثغرات في الاستجابة الشاملة التي قد تجبر الأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية على تحريف الحقيقة بشأن عمرهم. ومن المحتمل أن يحدث هذا عندما تكون هناك خدمات أو حلول محددة ليست متاحة إلا للأطفال أو لا يمكن الوصول إليها من جانب الاطفال. فعلى سبيل المثال، قد يؤدي التصور بأن الأطفال يحصلون على فرص حلول دائمة ومُعجّلة إلى ادعاء البالغين أنهم أطفال، أو قد يدّعي الأطفال الذين اعتادوا العمل في بلد المنشأ أنهم بالغين من أجل الحصول على فرص العمل، أو التدريب المهني، أو برامج سبل العيش إذا لم تكن تلك الفرص متاحة سوى للبالغين.

يجب أن تُحدَّد أهلية الطفل أو الشاب للحصول على مساعدة خاصة استنادًا إلى تقييم للنضج، وأوجه الضعف، والصحة النفسية، والإدماج المجتمعي، وكذلك الاحتياجات المرتبطة بالعمر، والنوع الجنساني، والاحتياجات الخاصة. ويُفضل، في إجراءات تقييم العمر التي تستهدف تحديد العمر الزمني، أن يتم إجراء تقييم شامل للقدرات، ومواطن الضعف، والاحتياجات التي تعكس الوضع الفعلي للشاب أو الشابة. ويمكن استخدام عملية تقييم المصالح الفضلى لإجراء هذا التقييم للأطفال المعرضين للمخاطر أو الذين يُفترض بأنهم كذلك.[21]

في الحالات التي قد يلزم فيها تقييم العمر، توصي "المذكرة الفنية لعمليات المفوضية بشأن تقييم العمر"[22] بما يلي:

[21] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل وتحديدها، 2021، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html [للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

[22] هذه وثيقة داخلية يمكن الوصول إليها من خلال شبكة الإنترانت الخاصة بمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أو الخاصة بشركائها، ويمكن طلبها من قسم الحماية الدولية التابع للمفوضية (DIP: hqchipro@unhcr.org).

- يجب أن تكون مصالح الطفل الفضلى اعتبارًا أساسيًا، ويجب كذلك منح الأشخاص الذين يدّعون أنهم أطفال ميزة الاستفادة لحين التثبت من الشك.
- ينبغي أن يعكس التقييم الشامل للقدرات، والضعف، والاحتياجات الوضع الفعلي للشاب أو الشابة.
- يجب ألا يكون أبدًا إجراءً افتراضيًا أو ممارسةً روتينية.
- إن طرق التقييم الطبية للعمر محل نزاع كبير ولها هامش خطأ كبير ويجب ألا تقوم بها المفوضية.
- يجب ألا يستند تقييم ما إذا كان سيتم إعطاء الأولوية للأطفال غير المصحوبين بذويهم لتحديد وضع اللجوء على العمر الزمني وحده.
- حتى في الحالات التي يكون فيها عمر مقدم الطلب وثيق الصلة بتحديد وضع اللجوء، يجب النظر إلى العمر بشكل شامل عند الاقتضاء، مع مراعاة النضج والجوانب الأخرى، حسب أهميتها، وليس فقط العمر الزمني.

تقييم العمر

تُدرك ممارسة تقييم العمر لدى مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO) في أوروبا أنه قد يُطلب من السلطات إجراء تقييم للعمر "لضمان حماية حقوق الأطفال وضمانها وكذلك لمنع وضع البالغين بين الأطفال من أجل الاستفادة من حقوق أو ضمانات إضافية (مثل الوصول إلى التعليم، وتعيين وصي/ممثل) غير ممنوحة لهم".[23]

يوصي مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO) بأنه:

- يجب مراعاة مصالح الطفل الفضلى ليس فقط عندما يتم التحقق من الطفل ولكن أيضًا عندما تكون هناك شكوك حول ما إذا كان مقدم الطلب طفلاً.
- يجب ألا يكون تقييم العمر ممارسة روتينية. يجب أن تكون ضرورة التقييم مبررة حسب الأصول بناءً على شكوك مثبتة حول السن المذكور.
- يتطلب تنفيذ مبدأ مصالح الطفل الفضلى تقييمًا للعمر متمركز حول الطفل ويتم تكييفه وفقًا للاحتياجات المحددة لمقدم الطلب (نوع الجنس، ونطاق الأعمار المتنازع عليه، والخلفية الثقافية، وما إلى ذلك). يجب منح ميزة الاستفادة لحين التثبت من الشك بمجرد ظهور شكوك حول العمر المزعوم، أثناء تقييم العمر وحتى تقديم نتائج حاسمة. يجب اعتبار مقدم الطلب ومعاملته على أنه طفل إلى حين أن يتم اكتشاف أنه بالغ.
- يجب تعيين وصي أو ممثل للطفل أو من يُفترض بأنه طفل، وينبغي أن يضمن هذا الممثل أو الوصي أن الطفل يمكنه أن يشارك في التقييم، وانه قد تم إبلاغه بعملية تقييم العمر بطريقة ملائمة للطفل، ومراعية لنوع الجنس، ومناسبة للعمر بلغة يمكن الطفل فهمها، وأنه يفهم عملية التقييم فهمًا كاملاً. هذه المعلومات ضرورية للسماح للطفل بالتعبير عن آرائه، ورغباته، ووجهات نظره واتخاذ قرار مستنير للمشاركة في العملية.
- يجب إجراء عملية تقييم العمر باستخدام نهج شامل ومتعدد التخصصات يضمن أن جميع الضمانات والمبادئ الضرورية التي تم استكشافها ملائمة وأن حقوق مقدم الطلب محمية.
- نظرًا لأنه لا توجد طريقة واحدة متاحة حاليًا يمكنها تحديد العمر الدقيق للشخص، فإن استخدام مجموعة من الأساليب التي لا تقيم التطور البدني لمقدم الطلب فحسب ولكن أيضًا نضجه وتطوره النفسي يمكن أن تقلل من النطاق العمري موضع التحقق.
- يجب عدم استخدام أي طريقة تنطوي على عُري أو فحص للأعضاء التناسلية أو الأعضاء الحميمة أو مراقبتها، أو قياسها لأغراض تقييم العمر.

[23] مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي حول تقييم العمر، 2018، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/easo-practical-guide-on-age-assesment-v3-2018.pdf

التدابير الأساسية

- عندما تكون هناك ميزة حماية محددة يحتاجها الطفل، قم بالإسراع في حالات الأطفال وتجنب جعل الأطفال ينتظرون فترات طويلة للتسجيل أو المقابلة.

- قم بإجراء المقابلات باستخدام الأساليب المناسبة لسن الأطفال، ومستوى النضج، والنمو، والقدرات، بما في ذلك الرسم، واللعب، والغناء، بناءً على احتياجات الأطفال الفردية.

- تأكد من أن الموظفين مدربين تدريباً كافياً للاستجابة للأطفال الذين يعانون من الضيق النفسي، وأنه يمكن الإحالة إلى موظفي الدعم النفسي والاجتماعي المدربين على العمل مع الأطفال عند الحاجة.

6.3. تدابير الدعم والضمانات[24]

قد يجد الأطفال - خاصة الأطفال الأصغر سنًا أو الأطفال ذوي الإعاقة أو أولئك الذين ليس لديهم مأوى مناسب، أو طعام، أو احتياجات أساسية أخرى - صعوبة في المشاركة بشكل هادف في إجراء الحماية والاستفادة منها دون تلبية احتياجاتهم الفورية. وبالمثل، يحتاج الأطفال إلى وقت ومساحة للعب، والتواصل مع أقرانهم، كما أنهم يحتاجون للراحة. ويمكن أن يكون للمسافات التي يقطعها الأطفال للوصول إلى نقطة الخدمة، وأوقات الانتظار، والظروف، والقرب من دورات المياه، ومرافق الاغتسال، وكذلك الوقت الذي يقضيه الأطفال دون طعام، وماء، ولعب، وراحة، تأثير على استعداد الأطفال وقدرتهم على المشاركة. ولذا فإنه من المهم تحديد الاحتياجات الفورية وتلبية هذه الاحتياجات والتخطيط لاستيعاب احتياجات الطفل الإضافية لإيجاد بيئة أكثر ملاءمة يتم فيها تنفيذ إجراءات الحماية. وسيحتاج الأطفال إلى دعم خاص في أثناء التسجيل وفي أثناء المقابلات التي تشكل جزءًا من تحديد وضع اللجوء، وإجراءات المصالح الفضلى والحلول الدائمة. ويعني ضمان أن تُشكّل تدابير الدعم جزءًا من إجراءات الحماية أن يتم أيضًا وضع مسارات إحالة واضحة، وأن هناك تنسيق فعّال بين خدمات الحماية المختلفة. ويجب أن تكون الضمانات موجودة، لا سيما عند إجراء مقابلات مع الأطفال واتخاذ القرارات فيما يتعلق بالحلول الخاصة بالأطفال.

1.6.3. تدابير الدعم أثناء المقابلات

قبل المقابلة، يمكن إعطاء الطفل مساحة ووقت للراحة في غرفة المقابلة، وكذلك لكي يسترخي، ويحصل على بعض الماء، واللعب ببعض الألعاب أو تقليب صفحات بعض الكتب. وإذا ظهرت احتياجات فورية غير ملباة أثناء المقابلة، فقد يكون من الضروري تلبية تلك الاحتياجات قبل مواصلة المقابلة - على سبيل المثال، إذا كان الطفل يشعر البرد في أثناء المقابلة وقال أنه لا يرتدي أي ملابس دافئة خلال الشتاء، يجب على القائم بإجراء المقابلة أن يتخذ إجراءً لتلبية هذه الحاجة (من خلال توفير البطانيات خلال وقت المقابلة وإجراء الإحالات للحصول على الدعم) قبل مواصلة المقابلة. ويتطلب ذلك، كجزء من ضمان أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للأطفال، أن يحتفظ المكتب بمخزون من المواد ليتم توفيرها للأطفال المشاركين في إجراءات الحماية وإتاحتها للتوزيع من قبل القائم بإجراء المقابلة.

من المهم أيضًا، في سياق التحضير للمقابلة، جمع جميع المعلومات الموجودة عن الطفل ووضعه التي يمكن الوصول إليها من وثائق التسجيل أو وثائق إدارة حالة حماية الطفل، وعن أسباب الفرار وتفاصيل الخدمات المقدمة سابقًا (بشرط الحصول على الموافقة من مقدم الرعاية و/أو الطفل لمشاركة هذه المعلومات). وهذا يقلل من احتمالية مطالبة الطفل بتذكر أو وصف التجارب أو الأحداث التي ربما تم تسجيل معلومات بخصوصها مسبقاً. وكمسألة مبدأ، يجب ألا يُطلب من الأطفال تقديم تفاصيل مستفيضة حول الأحداث الصادمة أو المؤلمة السابقة ما لم يكن ذلك مطلوبًا للإجراء المحدد، ويجب ألا يتم الضغط عليهم لمشاركة تفاصيل أكثر مما يرتاحون لمشاركته.

عند تحديد موعد للمقابلات مع الوالدين، من المهم معرفة الوقت الأنسب بالنسبة إليهم لأنهم قد يجدون صعوبة في العثور على من يرعى أطفالهم أثناء المقابلة. ويجب أيضًا بذل جهود خاصة لضمان عدم تحديد موعد للمقابلات خلال الساعات التي يقوم فيها الوالدين بإعداد وجبات لأطفالهم أو حيثما يحتاجون إلى استلام الأطفال من المدرسة أو إيصالهم إليها. وعند التخطيط لإجراء مقابلة مع والدين لديهم أكثر

[24] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ الاستراتيجية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل و1202 ،تحديدها، القسم 2-3، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html [للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

من طفل، قد يكون من الجيد تنظيم المقابلات في عدة أقسام على مدار عدة أيام، وفقًا لتوافرهم. ويجب أن يعمل الموظفون المسؤولون عن إجراءات الحماية مع الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل لتحديد ترتيبات رعاية الطفل في حالة توقع أن تكون المقابلات طويلة المدة. كما يجب توفير مساحات آمنة وملائمة للأطفال للانتظار فيها حيثما أمكن ذلك. وعندما يحتاج الأطفال إلى البقاء في غرف المقابلة مع أولياء الأمور، حدد غرف مقابلات تنطوي على مساحة يمكن للأطفال فيها اللعب أو الاستراحة على نحو أبعد ما يمكن عن القائم بإجراء المقابلة والوالدين ولكن ليس لدرجة أن يغيبوا عن نظر والديهم والقائم بإجراء المقابلة. وعندما يرافق الأطفال الوالدين في غرف المقابلة، يجب توخي الحذر لتجنب سماع الأطفال لمعلومات سرية أو معلومات غير مناسبة لأعمارهم.

عند نقل رسالة حول قرار أو نتيجة غير مرغوب فيها، يجب الاستعداد للتعامل مع ما يُتوقع أن ينتج عن ذلك من ألم وحزن. ويجب أن يُقيِّم أخصائي الحالة رد الفعل المحتمل من الطفل ويتوقعه، وأن يكون قادرًا على الاستجابة من خلال الدعم النفسي والاجتماعي عند الضرورة.

2.6.3. الإحالات إلى خدمات إضافية

أثناء القيام بإجراءات الحماية مثل الاستقبال، والتسجيل، وتحديد وضع اللجوء، والحلول الدائمة، كثيراً ما يتم تحديد أطفالٍ معرضين للخطر والذين قد يحتاجون إلى خدمات إضافية بما في ذلك إدارة حالات حماية الطفل. ويشمل الأطفال المعرّضون للخطر ضحايا العنف، أو الإساءة، أو الاستغلال، أو الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. أولاً وقبل كل شيء، يجب تدريب الموظفين العاملين في هذه الأقسام على تحديد الأطفال المعرّضين للخطر وإحالتهم إلى خدمات إدارة حالات حماية الطفل والتي تُسمى "إجراءات المصالح الفضلى" بالنسبة إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين وشركائها.[25] ويجب وضع بروتوكولات لكل جزء من إجراءات الحماية ومعالجة الإجراءات الملائمة للأطفال الموضحة في هذه الوثيقة، ويجب كذلك ضمان توافر الروابط الفعّالة وإجراء الإحالات في الوقت المناسب إلى مدير حالة الحماية للطفل و/أو الخدمات ذات الصلة. إضافة إلى ذلك، يجب وضع بروتوكولات محددة لإجراءات العمل الموحدة لإدارة حالات حماية الطفل أو إجراءات المصالح الفضلى بمشاركة الجهات الفاعلة الوطنية في مجال حماية الطفل، والجهات الفاعلة غير الحكومية، والمؤسسات، ومقدمي الخدمات. وفي الحالات الفردية، يجب أن يكون واضحًا من هي الجهة المسؤولة عن تعيين وصي على الطفل أو ممثل عنه، وعن تقديم التوجيه، وضمان عافية الطفل ووضعه القانوني وذلك لتجنب ثغرات الحماية الناتجة عن اعتقاد الجهات المختلفة أن الجهات الأخرى مسؤولة عن جوانب معينة من حالة الطفل.[26]

بشكل عام، يجب أن تكون الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل أو الرعاية الاجتماعية مسؤولة عن الإدارة والتنسيق العامين للاستجابة الخاصة بالأطفال المعرّضين للخطر. ويجب على السلطات أو الجهات الفاعلة المعنية بحماية الطفل إبلاغ سلطات اللجوء أو وحدة تحديد وضع اللجوء أو وحدة الحلول الدائمة إذا كان الطفل في موقف يعرّضه للأذى، والعكس بالعكس وذلك لضمان تقييم طلب الطفل بشكل شامل وتسريع اللجوء أو الحلول الأخرى.[27] ويجب أن يكون الموظفون على دراية بمسارات الإحالة التي وضعتها وحدة حماية الطفل أو وكالة حماية الطفل، ويجب أن تكون معلومات الاتصال المحدّثة متاحة ويمكن استخدامها. كما يجب أن يكون الموظفون مستعدين لمرافقة الأطفال الذين يحتاجون إلى دعم عاجل إلى الوكالة التي تمت الإحالة إليها. وغالبًا ما يتم تحديد الأطفال المعرّضين للخطر أو الذين يحتاجون إلى خدمات متخصصة في البداية من قِبل موظفي الاستقبال والتسجيل، أو غيرهم من الموظفين مثل موظفي الحدود. وتطلب المفوضية من جميع الموظفين والجهات الفاعلة المشاركة في تنفيذ إجراءات الحماية أن تجعلها ملائمة للأطفال، بدءًا من نقطة تحديد الحالة ومن ثم إلى ما يليها.

---

[25] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل وتحديدها، 2021، القسم 2-3، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html[للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

[26] مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي بشأن مصالح الطفل الفضلى في إجراءات اللجوء، 2019، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_EN.pdf

[27] شريطة الحصول على الموافقة، أو يُقرَّر أنه من مصلحة الطفل الفضلى أن يتم إبلاغ الجهات الفاعلة الأخرى دون موافقة؛ راجع مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل، 2021، متاح على https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html. راجع أيضًا مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المعايير الإجرائية لتحديد وضع اللجوء بموجب تفويض مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، 2020، القسم 8,2، متوفر على: www.refworld.org/docid/5f3114f84.html

بشكل عام، يعني ضمان أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للطفل أيضًا تعزيز الروابط والتعاون بين الجهات الفاعلة في مجال حماية اللاجئين وخدمات حماية الطفل وتعزيز هذه الخدمات بما يخص استقبال ودعم الأطفال الذين يتم تحديدهم وإحالتهم. ويشمل ذلك تعزيز الخدمات الوطنية المتعلقة بإدارة حالات الحماية للأطفال وخدمات الرعاية الاجتماعية لضمان إمكانية الوصول إليها وملاءمتها للأطفال اللاجئين وطالبي اللجوء، وتعزيز إجراءات المصالح الفضلى في حال كانت تقوم المفوضية بتنفيذها، وتعزيز خدمات إدارة الحالات للأطفال الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وتوفير رعاية بديلة مناسبة تصب في مصالح الأطفال الفضلى للأطفال غير المصحوبين بذويهم وغيرهم من الأطفال الذين يحتاجون إلى رعاية بديلة (مثل ضحايا العنف المنزلي).

3.6.3. التنسيق وتبادل المعلومات

يجب تعزيز آليات التنسيق على جميع المستويات بين الفرق العاملة على إجراءات حماية اللاجئين، والجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل، ومقدمي الخدمات في القطاعات الأخرى من أجل إجراء مراجعة دورية لمدى ملاءمة الإجراءات للأطفال، وتقييم فعالية إجراءات العمل الموحدة والبروتوكولات، وكذلك استخدام آليات الإحالة وفعاليتها، واحتياجات التدريب والموارد. ويجب أن يكون لآليات التنسيق شروط مرجعية واضحة وأن يحضرها ممثلون معينون من كل جهة فاعلة. ويجب على المديرين دعم توصيات تحسين الإجراءات والتأكد من أنها ملائمة للأطفال من خلال ضمان الترتيب المناسب للأولويات وتخصيص الموارد.

يستلزم التنسيق أيضًا إنشاء خطوط اتصال واضحة بين الفرق العاملة على إجراءات حماية اللاجئين والتأكد من وجود آليات لتبادل المعلومات. ويمكن أن تساعد المعلومات التي يتم جمعها في إطار إجراءات المصالح الفضلى للأطفال المعرّضين للخطر في ضمان أن تكون الإجراءات الأخرى ملائمة للأطفال وتخدم المصالح الفضلى للأطفال. وبالمثل، فإن المخاطر التي يتم تحديدها في أثناء إجراءات الحماية الأخرى، مثل مقابلات التسجيل، وتحديد وضع اللجوء، وإعادة توطين اللاجئين قد تتطلب دعمًا موجّهًا من أخصائيي الحالات المسؤولين عن تنفيذ إجراءات المصالح الفضلى. ويجب أن يخضع تبادل المعلومات لمبدأي المصالح الفضلى والسرية ويجب أن يستند إلى موافقة الطفل أو قبوله.

4.6.3. الأوصياء، والممثلون القانونيون، والأشخاص الداعمون

يجب أن يكون الأطفال برفقة الوالدين أو أحدهما أو مقدم رعاية آخر)أو مقدمي رعاية آخرين(، إلا إذا كان مقدم الرعاية المعتاد الخاص بهم هو الجاني المزعوم أو إذا كانت هناك مخاوف بشأن دوره في مخاطر الحماية المتعلقة بالطفل. ويجب أن يُتاح لجميع الأطفال المشاركين في إجراء حماية ما خيار أن يكونوا برفقة شخص داعم بالغ يثقون به مثل أحد الوالدين، أو أخ أكبر، أو صديق نظرًا لأن وجود شخص بالغ موثوق به بالقرب من الطفل يمكن أن يكون باعثًا على الراحة وداعمًا للطفل في أثناء هذه الإجراءات. وحيثما يكون ذلك متاحًا، يمكن إتاحة أخصائي خدمة اجتماعية مثل أخصائي اجتماعي أو أخصائي حالة لتقديم مزيد من الدعم. ويجب إيلاء الاهتمام الواجب لوجهة نظر الطفل بشأن الشخص الذي يرغب في أن يرافقه.

وغالبًا ما تُستخدم مصطلحات "وصي"، و"ممثل"، و"ممثل قانوني" في سياق إجراءات اللجوء، والحلول الدائمة، والرعاية البديلة. ومع ذلك، لا يزال معنى هذه المصطلحات حسبما هو مستخدم في الإطار القانوني والسياسي الدولي غير متسق.[28] ولغرض هذا الدليل التقني، تُعرّف هذه المصطلحات و"الأشخاص الداعمين" على النحو التالي :

الوصي أو الممثل: عادةً ما يُشار إلى الوالدين أو غيرهم من مقدمي الرعاية القانونيين أو بحسب العرف المرافقين للطفل على أنهم أوصياء الطفل. إلا أنه في حالة الأطفال غير المصحوبين بذويهم، يجب أن تعين الدولة وصيًا لتمثيل الطفل في ظل غياب والديه وذلك لحماية مصالح الطفل الفضلى ورفاهه العام، أي بعبارة أخرى لإكمال الأهلية القانونية المحدودة للطفل.[29] وفي سياق تحديد وضع اللجوء بموجب تفويض مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، وحيثما كان ذلك مناسبًا وبقدر الإمكان، قد يتم تعيين وصي لمقدمي الطلبات من الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم حيثما توجد أطر وطنية للوصاية في البلد المضيف أو بلد اللجوء لمساعدة

[28] مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي بشأن مصالح الطفل الفضلى في إجراءات اللجوء، 2019، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_EN.pdf

[29] المرجع السابق.

الطفل في جميع مراحل عملية تحديد وضع اللجوء ولضمان تمثيلهم بشكل صحيح، والتعبير عن آرائهم، ولضمان أن أي قرارات يتم اتخاذها تكون في مصلحتهم الفضلى.[30] كما يجب استشارة الوصي وإبلاغه فيما يتعلق بجميع الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالطفل، ويجب أن تكون لديه الصلاحية ليكون حاضرًا في جميع عمليات التخطيط واتخاذ القرار، بما في ذلك جلسات الاستماع المتعلقة بالهجرة والاستئناف، وترتيبات الرعاية، وجميع الجهود المبذولة للبحث عن حل دائم.[31] في بعض الحالات، قد يتم تعيين **ممثل** لمساعدة طفل غير مصحوب بذويه وتمثيله في الإجراءات بهدف ضمان مصالح الطفل الفضلى وإكمال الأهلية القانونية عند الضرورة. والممثل هو شخص أو مؤسسة معينة من قِبل سلطة مختصة.[32]

الممثل القانوني: هو الشخص الذي يقدم المشورة القانونية والإجرائية ويساعد في استكمال مختلف الاستمارات بما في ذلك استمارة طلب تحديد وضع اللجوء، وهو من يُحضّر الطلبات الشفوية والمكتوبة، ويجمع الأدلة الداعمة ويقدمها، ويحضر المقابلات مثلاً طوال عملية تحديد وضع اللجوء، بما في ذلك عند الاقتضاء في مرحلة الاستئناف، وكذلك في إجراءات إعادة الفتح وإجراءات الإلغاء، وإلغاء وضع اللجوء أو وقفه.[33] ويجوز تعيين الممثل القانوني من خلال خدمة مساعدة قانونية، وفي إجراء تحديد وضع اللجوء التابع للمفوضية، ويجب أن يكون متسقًا مع الطبيعة غير العدائية للإجراء.

الشخص الداعم: هو شخص يثق به الطفل ويرغب في أن يكون حاضرًا أثناء الإجراءات لتقديم الدعم المعنوي والعاطفي ودعم الطفل للتعبير عن آرائه وتفضيلاته. وقد يكون الشخص الداعم أحد أفراد أسرة الطفل مثل الأخ، أو أحد أفراد المجتمع، أو صديق. ويمكن أن يقوم الوصي أيضًا بدور الشخص الداعم.

سيحتاج الأطفال غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم إلى تنفيذ ضمانات إجرائية إضافية تهدف إلى ضمان مصالحهم الفضلى. وهذا يشمل تعيين وصي لمرافقة الطفل خلال العملية والتأكد من تمثيل الطفل بشكل صحيح، وأخذ آرائه في الاعتبار، وأن تكون القرارات المتخذة تصب في مصلحته الفضلى حيثما توجد إجراءات وطنية من هذا القبيل. ومن المهم أن يتم تعيين الوصي حتى يتم العثور على حل دائم وأن يمتلك الشخص عددًا من الصفات: منها على سبيل المثال لا الحصر، معرفة التعامل مع الصغار، والقدرة والخبرة الكافيتين بما يتعلق احتياجات الحماية الخاصة بالطفل. يجب النظر في أي تضارب محتمل أو قائم في المصالح وحلّه قبل تعيين الوصي. ومن الضروري ضمان استمرارية تعيين الأوصياء أو الممثلين وتعيين حد أقصى لعدد الأطفال الذين يمكنهم تمثيلهم في وقت واحد. وفي الحالات التي لا يمكن فيها تعيين وصي أو في حالة عدم توفره، وحيثما تكون المفوضية مسؤولة عن الإجراء، يمكن تحديد شخص داعم تعينه إحدى المنظمات أو شخص بالغ موثوق به يختاره الطفل لمرافقة الطفل خلال الإجراء.

يجب أن يكون الوصي أو الممثل على علم تام بالإجراءات وأن يقدم موافقته عليها طالما أنها تتماشى مع مصالح الطفل الفضلى. ويجب أن يحضر إلى أي مقابلة تُجرَى مع الطفل، إذ إن حضور الوصي هو أحد ضمانات احترام حقوق الطفل أثناء المقابلة. إلا أنه بالنسبة إلى الأطفال الذين هم بصحبة والديهم أو الأطفال المنفصلين عن والديهم ولكنهم في رعاية أحد أقربائهم فقد تتطلب مصالح الطفل الفضلى عدم حضورهم أثناء المقابلة.

في بعض الحالات، قد يلزم تعيين ممثل قانوني منفصل (أي محام) لتقديم مشورة قانونية مؤهلة وتمثيل الطفل في الإجراءات القانونية والعملية الإدارية. ويجب أن يُتاح للطفل إمكانية الحصول على المشورة القانونية المجانية والاستشارات من خلال خدمات المساعدة القانونية في جميع مراحل الإجراءات ذات الصلة، ولا سيما إجراءات اللجوء.

---

[30] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المعايير الإجرائية لتحديد وضع اللجوء بموجب تفويض مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، 2020، القسم 8,2، متوفر على: www.refworld.org/docid/5f3114f84.html

[31] لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل، التعليق العام رقم 6: معاملة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم خارج بلدهم الأصلي، 2005، متوفر على: www.refworld.org/docid/42dd174b4.html

[32] مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي بشأن مصالح الطفل الفضلى في إجراءات اللجوء، 2019، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_EN.pdf

[33] المرجع السابق، نقلًا عن وكالة الحقوق الأساسية التابعة للاتحاد الأوروبي، الوصاية على الأطفال المحرومين من الرعاية الأبوية، 2014، متوفر على: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-guardianship-children_en.pdf. مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المعايير الإجرائية لتحديد وضع اللجوء بموجب تفويض مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، 2020، القسم 8,2، متوفر على: www.refworld.org/docid/5f3114f84.html

المعايير الأساسية للأوصياء على الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم

- **يدعو إلى ضرورة اتخاذ جميع القرارات بما يحقق مصالح الطفل الفضلى، وبما يستهدف حماية الطفل ونموّه.**
- **يضمن مشاركة الطفل في كل قرار يؤثر عليه** - وتوفير المعلومات بطريقة ملائمة للطفل، والتحقق مما إذا كان الطفل يفهم المعلومات ويتذكرها، ويستمع بعناية للطفل ويضمن أن الخطط تستند إلى آراء الطفل [وظروفه الفردية]. [يستخدم أدوات إبداعية، مثل المواد المرئية، عند الضرورة لضمان المشاركة].
- **يعمل على حماية سلامة الطفل** - يعرف دلالات وجود الإساءة للأطفال والإتجار بهم؛ ويتخذ إجراءات ويقوم بالإبلاغ بناءً على دلالات وجود أي ضرر أو خطر؛ ويضمن أن الطفل يعرف أنه مرحب به للتعبير عن أي شيء يتعلق بسلامته أو سلامتها.
- **يكون مناصراً لحقوق الطفل.**
- **يعمل كجسرٍ وجهة تنسيق بين الطفل والجهات الفاعلة الأخرى المعنية.**
- **يضمن تحديد الحل الدائم وتنفيذه في الوقت المناسب.**
- **يعامل الطفل باحترام وكرامة** - يظهر السلوك المناسب؛ ويدعم الطفل في تطوير علاقات مع أقرانه؛ ويُظهر نهجاً مرناً يتم تكييفه وفقًا للاحتياجات الفردية للطفل.
- **يقوم بتشكيل علاقة مع الطفل مبنية على أساس الثقة المتبادلة، والانفتاح، والسرية** - يتسم بصفة الصدق دائمًا مع الطفل؛ وينتبه إلى التواصل اللفظي وغير اللفظي؛ ويُظهر التعاطف تجاه الطفل ويقدّم الدعم المعنوي له، ويوضّح للطفل بأن سيكون دائماً موضع ترحيب وحتى لو غاب أو توارى عن فسيكون دائماً مُرَّحباً بعودته.

المصدر: المنظمة الدولية للدفاع عن الأطفال، "المعايير الأساسية للأوصياء على الأطفال المنفصلين عن ذويهم في أوروبا"، 2011.[34]

التدابير الأساسية

- قم بتحديد وتلبية احتياجات الأطفال الفورية قبل التسجيل وقبل القيام بالمقابلات المتعلقة بإجراءات الحماية الأخرى، وهذه الاحتياجات لا تشمل فقط الطعام والماء ولكن أيضًا وقت اللعب والراحة.
- قم بمسح للجهات الفاعلة والموارد المتاحة واستخدم أحدث مسارات الإحالة لتسهيل وصول الأطفال ومقدمي الرعاية لهم إلى الخدمات.
- تأكد من أن إجراءات العمل الموحدة لحماية اللاجئين تتضمن توجيهات محددة حول تحديد حالات الأطفال المعرّضين للخطر التي تم الكشف عنها أثناء الإجراءات، والاستجابة لهذه الحالات، وإحالتها.
- تأكد من أن الموظفين لديهم معلومات محدثة حول مسارات الإحالة ومعلومات الاتصال وأنهم على استعداد لمرافقة الأطفال الذين لديهم مخاطر حماية عاجلة إلى مقدم الخدمة المناسب.
- إنشاء وتعزيز آليات التنسيق والتعاون بين إجراءات حماية اللاجئين والجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل من خلال مسارات الإحالة الواضحة.
- حيثما توجد إجراءات وطنية للقيام بذلك، قم بتحديد وتعيين وصي لدعم الأطفال غير المصحوبين بذويهم وتمثيلهم، وعند الضرورة، قم بتوفير ممثل قانوني من خلال خدمات المساعدة القانونية.
- امنح الطفل خيار أن يكون معه شخص بالغ موثوق به في أثناء المقابلة.

[34] المنظمة الدولية للدفاع عن الأطفال، المعايير الأساسية للأوصياء على الأطفال المنفصلين عن ذويهم في أوروبا: أهداف للأوصياء والسلطات، 2011، الصفحات 5-6، متوفر على: www.refworld.org/docid/4ee998592.html

4. منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين

يكون الأطفال أكثر عُرضة للاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA) لما يتسمون به من ضعف واعتمادية على الآخرين. ولذا فمن الضروري حماية الأطفال من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في كل مرحلة من مراحل دورة النزوح، بما في ذلك أثناء إجراءات الحماية. كما أن يُشكل فرق السلطة التفاضلية للموظفين المكلفين بتنفيذ إجراءات الحماية عاملاً في احتمال إساءة استغلال وضع الطفل الذي يتسم بالضعف مقابل إعطاء الأولوية لحالة الطفل أو لضمان أن تكون النتيجة في صالح الطفل أو أسرته. ولا تتسامح السياسة التي تتبناها مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين مطلقًا، ويتم اعتبارهما سوء سلوك خطير يؤدي إلى عواقب وخيمة. ويجب عدم تأخير حالة الطفل دون داعٍ من أجل دفعه إلى تقديم عطاءات جنسية. ويُمنع منعًا باتًا على الموظفين الدخول في أي نشاط جنسي مع الأطفال بغض النظر عن سن الرشد الوطني.

في إطار وضع إجراءات حماية ملائمة للطفل، يجب تدريب جميع الموظفين على منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA)، كما يجب وضع ونشر معلومات ملائمة للأطفال حول منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA). ويجب إبلاغ الأطفال وأسرهم بأن خدمات الحماية مجانية، كما يجب إبلاغهم بالعملية والإطار الزمني لإنهاء الإجراءات. ويجب أن تتضمن آلية تقديم الملاحظات والاستجابة أدواتٍ تتيح للأطفال الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين ويجب أن تكون هذه الأدوات ملائمة للأطفال.

إذا تأثر الأطفال بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، يجب أن تكون مصالح الطفل الفضلى اعتبارًا أساسيًا في جميع عناصر الاستجابة. إضافة إلى ذلك، يُضمن للأطفال الحق في التعبير عن آرائهم بحرية في جميع الأمور التي تؤثر عليهم، مع منح آرائهم الأهمية الواجبة وفقًا لعمر الطفل ومستوى نضجه.[35] وهذا يعني أنه يجب التعامل مع الحالات من قبل موظفين مختصين بحماية الطفل مدربين على العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) ومن خلال التنفيذ المنهجي لإجراءات المصالح الفضلى.

[35] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، النهج الذي يتمحور حول الضحايا في استجابة مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين لسوء السلوك الجنسي، 2020، متوفر على: https://www.unhcr.org/5fdb345e7.pdf

5. آليات تقديم الملاحظات والاستجابة بشأن الإجراءات الملائمة للأطفال

تلتزم الدول بحماية حقوق الأشخاص الذين طلبوا اللجوء داخل أراضيها ودعمها بموجب القانون والمعايير الدولية. وتلتزم المفوضية بإضفاء الطابع المؤسسي على ثقافة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين بوصفها وسيلة فعالة لقياس نتائج الحماية الشاملة للتدخلات متعددة القطاعات. ويعتمد ذلك على الإجراء الأساسي 4 من "سياسة العمر، ونوع الجنس، والتنوع": إنشاء أنظمة تقديم الملاحظات والاستجابة وتعزيزها.[36]

في حين تُبذل كل الجهود لضمان وضع إجراءات الحماية الملائمة للأطفال بناءً على المشاورات مع الأطفال، وأسرهم، ومجتمعاتهم، فإن "أنظمة تقديم الملاحظات والاستجابة تسمح لنا بالاستماع مباشرةً من الأشخاص المعنيين، والحصول على فهمٍ آنيّ لمخاطر الحماية التي يواجهونها، وقياس تأثير برامج الحماية، والمساعدة، والحلول الخاصة بنا".[37] وهذا بدوره يسهل التحسين المستمر والقدرة على معالجة الثغرات في الإجراءات من حيث صلتها بالأطفال.

يجب إنشاء آليات تقديم الملاحظات والاستجابة على أساس التشاور مع الأطفال، وأسرهم ومجتمعاتهم، مع التركيز على آراء الأطفال ووجهات نظرهم. ويشمل تقديم الملاحظات الرسمية وغير الرسمية تقديم التعليقات، والاقتراحات، والشكاوى الواردة من الأطفال حول القضايا التي تقع ضمن نطاق سيطرة الوكالات المعنية. كما يشمل ذلك القضايا المتعلقة بتصميم الإجراءات وتنفيذها؛ وسوء السلوك، أي عدم امتثال الموظفين للالتزامات المحددة في القواعد، واللوائح، والسياسات أو عدم استيفاء معايير السلوك المتوقعة منهم، ومزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

ويتطلب إنشاء آلية تقديم الملاحظات والاستجابة التي تُيسّر مشاركة الأطفال وتدعمها ما يلي:

- **مسح السياق وتحليله:** تقييم وفهم كيفية تواصل الأطفال مع آليات تقديم الملاحظات واستخدامهم لها والعقبات التي يواجهونها عند قيامهم بتقديم الملاحظات أو الشكاوى، ويشمل ذلك الآليات القائمة ومدى استخدام الأطفال لها.
- **الاستشارة:** بمشاركة الأطفال، اكتشف الطرق المفضلة والطرق التي يسهل على الأطفال الوصول إليها لتقديم الملاحظات والحصول على المعلومات. ويتضمن ذلك التعرف على طرق الاتصال المتاحة للأطفال من مختلف الأعمار، والأجناس، والإعاقات، والتنوعات الأخرى.
- **اختيار أنسب آلية أو مجموعة من الآليات:** حدّد الآليات التي يجب استخدامها، ونطاقها (ما يمكنها فعله وما لا يمكنها فعله). حيثما تم إنشاء الآليات، اعمل مع الخبراء في مجال حماية الطفل للتأكد من أنه يمكن للأطفال الوصول إلى هذه الآليات وأنها ملائمة لهم.
- **إنشاء الهياكل الداعمة الداخلية:** قم بإنشاء عملية داخلية واضحة (سير العمل) بجداول زمنية لجمع تقديم الملاحظات، والاستجابة لها، والإبلاغ عنها؛ والأدوار والمسؤوليات؛ وإجراءات الإحالة، والإجراءات الخاصة بالشكاوى الحساسة، مع توفير وصف واضح لكيفية إدارة تقديم الملاحظات الواردة من الأطفال.
- **وضع إجراءات العمل الموحدة والمبادئ التوجيهية:** قم بوضع إجراءات العمل الموحدة لنظام تقديم الملاحظات والاستجابة، والتي تُفصّل بالضبط المهمة المنوطة بكل فرد ومتى وكيف يقوم بها، بما في ذلك كيفية التعامل مع الشكاوى الحساسة والسريّة الواردة من الأطفال. كما يجب احترام مبادئ حماية البيانات.
- **التوعية:** نشر نظام تقديم الملاحظات داخليًا وخارجيًا. ويجب أن يكون نشر نظام تقديم الملاحظات والترويج له خارجياً بصيغة يستطيع الأطفال من مختلف الأعمار، والكفاءات، والقدرات فهمها وكذلك الحال بالنسبة لوالديهم أو مقدمي الرعاية لهم.

---

[36] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، السياسة المتعلقة بالعمر، ونوع الجنس، والتنوع، 2018، متوفر على: www.refworld.org/docid/5bb628ea4.html

[37] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، توجيهات عملية حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين (AAP)، 2020، متوفر على: www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP_Operational_Guidance.pdf

- **تلقي الملاحظات والإقرار باستلامها والاستجابة لها دائماً وعلى نحو مُتّسق** بطريقة يمكن للأطفال فهمها دون المساس بسلامتهم.
- **المراقبة المتسقة لمدى ملاءمة وفعالية نظام تقديم الملاحظات** والاستجابة، وكتابة التقارير عن البيانات والنتائج للتأكد من أنها توجّه تصميم البرنامج من خلال الاستمرار في التشاور مع الأطفال والحفاظ على منظور حقوق الطفل.

© UNHCR/Jaime Giménez

6. تنفيذ إجراءات حماية اللاجئين الملائمة للأطفال

يجب على المفوضية، والشركاء، والدول ضمان أن تكون جميع **إجراءات الحماية** ملائمة للأطفال. ويتضمن ذلك الإجراءات الخاصة بما يلي:

- الوصول والاستقبال (لمزيد من التفاصيل راجع التوجيهات الخاصة بترتيبات الاستقبال الخاصة بالمفوضية)[38].
- التسجيل (للتعرف على تفاصيل الإجراءات، راجع توجيهات المفوضية حول إدارة التسجيل والهوية).
- إجراءات المصالح الفضلى (BIP) (للتعرف على تفاصيل الإجراءات، راجع المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى لدى المفوضية).
- استشارات الحماية أو المساعدة القانونية[39].
- تحديد وضع اللجوء (RSD) (للتعرف على تفاصيل الإجراءات، راجع المعايير الإجرائية لتحديد وضع اللجوء بموجب تفويض المفوضية والمبادئ التوجيهية للمفوضية بشأن الحماية الدولية رقم 8:طلبات لجوء الأطفال بموجب المادتين 1(أ)2 و1(و) من اتفاقية عام 1951 و/أو بروتوكول عام 1967 المتعلقين بوضع اللجوء).
- الحلول الدائمة (للتعرف على تفاصيل الإجراءات، راجع دليل إعادة التوطين الخاص بالمفوضية ودليل المفوضية لأنشطة العودة إلى الوطن وإعادة الإدماج).

[38] على الرغم من أن هذا يتعلق بترتيبات الاستقبال للأشخاص الذين يصلون في إطار التحركات المختلطة غير النظامية، فإن بعض التوجيهات تنطبق أيضًا على اللاجئين وطالبي اللجوء.
[39] لا يتضمن هذا القسم توجيهات محددة حول استشارات الحماية أو المساعدة القانونية. وبدلًا من ذلك، يجب تطبيق التوجيه العامة الموضح أعلاه على استشارات الحماية وخدمات المساعدة القانونية.

إن الاقتراحات التالية لضمان أن تكون جميع إجراءات حماية اللاجئين ملائمة للأطفال ليست شاملة ويجب اتباعها جنبًا إلى جنب مع التوجيه الموضح في قسم "مكونات الإجراءات الملائمة للأطفال" والتوجيه التفصيلي لكل إجراء حماية مذكور أعلاه. وقد يتم تنفيذ بعض الإجراءات عن بُعد بسبب ظروف معينة، مثل الاحتجاز، أو عدم الوصول إلى اللاجئين، أو تفشي الأمراض المعدية. وفي مثل هذه الحالات، من المهم الالتزام بالتوجيه الصادر لهذا الغرض.[40] يجب وضع التوجيه في سياقه بطريقة تضمن أن تكون هذه التعديلات ملائمة للأطفال وتعزز مصالح الأطفال الفضلى.

إضافة إلى ذلك، من الأهمية بمكان لحماية الطفل ضمان أن تكون جميع الخدمات الأخرى، بما في ذلك الصحة، والتوزيع، والمأوى، والمياه، والصرف الصحي، وسبل العيش، تحترم حقوق الأطفال وتراعي تجارب الأطفال، ومواطن ضعفهم، واحتياجاتهم. ولمزيد من التوجيهات حول كيفية حماية القطاعات الأخرى للأطفال، راجع الركيزة 4 من "المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني" لعام 2019،[41] وقد تكون بعض التوجيهات التالية ذات صلة أيضًا بقطاعات أخرى حيثما يتم إجراء مقابلات فردية أو تدخلات فردية مع الأطفال وأسرهم، على سبيل المثال، في سياق المساعدة النقدية متعددة الأغراض.

1.6. الوصول والاستقبال

للأطفال الحق في طلب اللجوء، ويجب حماية الأطفال اللاجئين من الإعادة القسرية. تنص المادة 14 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أن "لكل فرد الحق في طلب اللجوء والتمتع به في بلدان أخرى هربًا من الاضطهاد". كما تم التأكيد على الحق في طلب اللجوء والتمتع به في مختلف الصكوك القانونية الإقليمية.[42] تشترط المادة 33 من اتفاقية عام 1951 المتعلقة بوضع اللجوء عدم إعادة اللاجئين ("عدم الإعادة القسرية") إلى أراضٍ تتعرض فيها حياتهم أو حريتهم للتهديد بسبب العرق، أو الدين، أو الجنسية، أو الانتماء إلى فئة اجتماعية معينة أو رأي سياسي.[43] وقد أعادت لجنة حقوق الطفل التأكيد على هذا الحق في "تعليقها العام رقم 6" لعام 2005.[44]

تمثل نقاط الوصول ومراكز الاستقبال فرصة مهمة لتحديد الأطفال المعرّضين للخطر وبدء الدعم الفوري لتوفير الرعاية لهم، والدعم المباشر الموجّه، والإحالة. وبالنسبة إلى الكثير من الأطفال، تعد هذه فرصًا مفتاحية وغالبًا ما تكون حاسمة ليس فقط لتحديد الحالات والتسجيل، ولكن أيضًا للوصول إلى إجراءات الحماية والخدمات الأخرى. لذلك يجب أن تتسم مراكز الوصول والاستقبال بالحفاوة والترحيب، ويجب أن تكون آمنة، وتوفر الدعم، والمعلومات، والخدمات الأساسية للأطفال وأسرهم.

يجب أن يظل بإمكان الأطفال المعرّضون للخطر، الذين ربما لمّا يتم تحديدهم بعد أو ربما لا يكونوا معروفين للمفوضية أو السلطات الوطنية على أنهم دخلوا الأراضي سابقًا، الوصول إلى إجراءات وخدمات الحماية بمجرد تحديدهم وتسجيلهم. كما يجب عدم احتجاز الأطفال الذين وصلوا أو كانوا في الأراضي بشكل غير نظامي قبل التسجيل أو حرمانهم من الخدمات.

يجب عدم فصل الأطفال الذين يصلون إلى بلد اللجوء أو يتم تحديدهم داخل الأراضي عن أسرهم، بما في ذلك أشقائهم. وكذلك الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم الذين يصلون مع مقدمي رعاية بالغين أو يتبين أنهم يعيشون مع مقدمي رعاية بالغين يجب عدم اخراجهم من ترتيبات الرعاية هذه إلا في الحالات التي يتبين فيها أن هذه الرعاية ليست في مصلحة الطفل الفضلى. وبالمثل، فإن الأطفال غير المصحوبين بذويهم الذين يصلون مع مجموعات الأقران يجب إبقائهم معًا قدر الإمكان، إلا في حال لم يكن ذلك في مصلحتهم الفضلى.

---

[40] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، حماية الأطفال أثناء جائحة كوفيد -19: الوقاية والاستجابة، 2020، متوفر في مجموعة أدوات إجراءات المصالح الفضلى، ويمكن الوصول إليه على: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox/

[41] التحالف المعني بحماية الطفل في مجال العمل الإنساني، المعايير الدنيا لحماية الطفل في مجال العمل الإنساني، 2019، متوفر على: https://emergency.unhcr.org/entry/80339/minimum-standards-for-child-protection-in-humanitarian-action

[42] راجع التعليق الختامي رقم 1 من الاعتبارات القانونية الرئيسية المتعلقة بالدخول إلى الأراضي للأشخاص الذين يحتاجون إلى الحماية الدولية في سياق الاستجابة لفيروس كوفيد-19لدى المفوضية، 2020، متوفر على: www.refworld.org/docid/5e7132834.html

[43] الأمم المتحدة، الاتفاقية والبروتوكول المتعلقين بوضع اللاجئين، 2010، متوفر على: www.unhcr.org/3b66c2aa10

[44] لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل، التعليق العام رقم 6: معاملة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم خارج بلدهم الأصلي، 2005، متوفر على: www.refworld.org/docid/42dd174b4.html

يجب أن تكون مراكز الاستقبال، بما في ذلك المرافق والخدمات، مراعية للعمر، ونوع الجنس، والتنوع. ويجب أن تكون الإقامة في مراكز الاستقبال قصيرة قدر الإمكان[45] ويجب بذل كل الجهود لتسريع نقل الأطفال اللاجئين وأسرهم إلى أماكن إقامة مناسبة. ويجب تقديم الخدمات المناسبة للأطفال في مراكز الاستقبال بما في ذلك الترفيه، وفرص التعلم، وخدمات صحة الأم والطفل. كما يجب وضع إجراءات لتحديد الأطفال والأسر الضعفاء وإحالتهم إلى خدمات أكثر تخصصًا، مثل خدمات الصحة النفسية، أو خدمات حماية الطفل، أو خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

عند الوصول، يخضع جميع الأطفال للولاية القضائية للدولة، وبالتالي يجب أن يتمتعوا بإمكانية الوصول إلى جميع حقوقهم على النحو المحدد في اتفاقية حقوق الطفل، بما في ذلك الوصول إلى النظم والخدمات الوطنية، والحماية الخاصة، والحق في المشاركة. تُعد حقوق الأطفال غير قابلة للتصرف ولا تعتمد على الوضع القانوني أو وضع الهجرة ولا يمكن حجبها بسبب هذه الأوضاع. ويجب أن يحصل الأطفال على حقوقهم عند الوصول، وبالتالي يجب أن يتمتعوا بإمكانية الوصول الفوري إلى خدمات الحماية الخاصة والخدمات المتاحة.

التدابير المتعلقة بالوصول والاستقبال:

إمكانية الوصول والسلامة

- ينبغي دعم بدائل الاحتجاز، ويفضل أن يكون ذلك من خلال ترتيبات الرعاية الأسرية أو المجتمعية.[46] يجب عدم احتجاز الأطفال لأغراض متعلقة بالهجرة، بغض النظر عن وضعهم القانوني أو وضع الهجرة الخاص بهم أو وضع والديهم، ولا يكون الاحتجاز في مصلحتهم الفضلى أبدًا. كما لا يمكن تبرير الاحتجاز على أساس أن الطفل غير مصحوب أو منفصل عن ذويه، أو على أساس وضعه بوصفه مهاجرًا.
- ينبغي التأكد من أن مرافق العبور، عند استخدامها، آمنة ويمكن الوصول إليها (بما في ذلك للأطفال ذوي الإعاقة ومراعاة الاحتياجات الخاصة للفتيات المراهقات). ويجب أن تكون إقامة الأطفال في هذه المرافق لأقصر مدة ممكنة.
- ينبغي تحديد وتقديم معلومات عن الخدمات المتاحة، مع توضيح الاتجاهات إلى الخدمات المتاحة في مركز الاستقبال أو توضيح موقعها.
- ينبغي وضع إجراءات عمل موحدة لتحديد الأفراد أو الأسر الذين تتعرض سلامتهم للخطر، وتقييمهم، وإعادة توطينهم أو نقلهم من مركز الاستقبال إلى مرفق أكثر أمانًا على وجه السرعة أو الذين يحتاجون إلى الوصول إلى خدمات غير متوفرة في مركز الاستقبال. ويجب إيلاء اعتبار خاص لنقل أو إعادة توطين الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم أو الأطفال الآخرين المعرّضين للخطر على نحو آمن ومناسب عند الحاجة.

البيئة المادية المواتية

- ينبغي التخطيط وضمان توزيع المواد الصحية والملابس التي تلبي احتياجات الفتيات المراهقات وتقديم الاحتياجات الخاصة بالأطفال الرضّع والأطفال الصغار جدًا.
- ينبغي فصل أماكن النوم، ما عدا في حالة الأسر التي يجب أن تبقى معًا. ويجب أن تحتوي الأبواب على أقفال ويجب توفير الخصوصية.
- تأكد من توفير دورات مياه ومرافق استحمام منفصلة للجنسين.
- قم بتوفير مساحات مخصصة للأطفال في مراكز الاستقبال بحيث تكون مزودة بالتجهيزات والموظفين المناسبين.

[45] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، تعليقات حول اقتراح المفوضية الأوروبية لإصدار توجيه مجلس يضع الحد الأدنى من المعايير الخاصة باستقبال طالبي اللجوء في الدول الأعضاء، 2001، متوفر على: www.refworld.org/docid/3c6a6ce14.html

[46] موقف المفوضية فيما يتعلق باحتجاز الأطفال اللاجئين والمهاجرين في سياق الهجرة (2017)، متوفر على: www.refworld.org/docid/5885c2434.html

المعلومات ومشاركة الأطفال

- أبلغ الأطفال، من خلال طرق يمكنهم الوصول إليها وبطريقة يفهمونها بما يحدث في نقطة الوصول ومراكز الاستقبال وما يمكن توقعه بعد مغادرتهم مركز الاستقبال.
- أعلم الأطفال بحقوقهم والخدمات المتاحة.
- حدد جهات اتصال مخصصة تشتمل على جهات تنسيق مدربة يمكنها مساعدة الأطفال الذين قد ينفصلوا عن ذويهم أو يضيعوا في المرفق أو الذين يحتاجون إلى المساعدة أو المعلومات.

تدابير الدعم والضمانات

- انشر إجراءات العمل الموحدة ومسارات الإحالة التفصيلية لجميع الجهات الفاعلة الرئيسية في نقطة أو مرفق الاستقبال.
- ضع تدابير دعم الأقران لمساعدة الأطفال الوافدين حديثًا على إقامة روابط مع الأطفال الموجودين مسبقاً في منطقة الاستقبال والذين يمكنهم مساعدتهم على التكيف.
- قم بإشراك الأطفال، والشباب، وأفراد المجتمع الآخرين في وضع أنشطة للأطفال في مراكز الاستقبال وتنفيذها وتأكد من توفير مستويات مناسبة من الموظفين لتنظيم هذه الأنشطة والإشراف عليها.
- تأكد من أن نقاط أو مرافق الاستقبال لديها مكاتب مخصصة لحماية الأطفال لمساعدة موظفي التسجيل وتحديد احتياجات الأطفال المعرضين للخطر والاستجابة لها، لا سيما في حالات التدفق الكثيف للاجئين.
- قم بتوفير فرص تعلم للأطفال المقيمين في مرفق الاستقبال. وحيثما أمكن، يجب أن يحصل الأطفال على التعليم الرسمي وأن يتم دمجهم في نظام التعليم الوطني، وكذلك يجب تأمين وصولهم إلى فرص التعلم غير الرسمي مثل دروس اللغة أو برامج المهارات الحياتية.

2.6. التسجيل

يمكن أن يساعد تسجيل اللاجئين، بوصفه أحد أدوات الحماية، في حماية الأطفال وأسرهم من الإعادة القسرية والتجنيد القسري. كما يضمن التسجيل وصول اللاجئين إلى الحقوق الأساسية ولم شمل الأسرة، والمساعدة في تحديد الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة، ويوفر المعلومات الحاسمة لإيجاد حلول دائمة مناسبة.[47] ويُعد التسجيل أيضًا نقطة حاسمة يتم عندها تحديد الأطفال المعرّضين للخطر، ويتم عندها تجميع المعلومات الأولية حول المخاطر المحيطة بهم، ونقاط ضعفهم، واحتياجاتهم. وغالبًا ما تكون هذه المرحلة هي المرحلة التي قد يتم عندها تحديد الاحتياجات الخاصة وإحالة الطفل إلى الخدمات، بما في ذلك إجراءات المصالح الفضلى.

في العديد من السياقات، يكون التسجيل شرطًا أساسيًا للوصول إلى إجراءات أخرى، بما في ذلك تحديد وضع اللجوء. ويجب إعطاء الأولوية لتسجيل الأطفال المعرضين للخطر بسبب ما لديهم من مواطن ضعف حيثما توجد منفعة محددة متعلقة بالحماية نظير القيام بذلك. أثناء التسجيل، يجب جمع معلومات الطفل، بما في ذلك البيانات البيولوجية الخاصة به، والروابط الأسرية، وتفاصيل الاتصال الحالية، إضافة إلى آليات الاتصال بالطفل، وتلك الخاصة بالأسرة المصاحبة و/أو البالغين الموثوق بهم. وعند تسجيل الأطفال ليكونوا جزءًا من أسرة معينة، من المهم أن تستغرق الوقت الكافي للتحقق من العلاقات الأسرية، وتحديد وإحالة أي أطفال منفصلين أو غير مصحوبين بذويهم.

ويُمكن أن تبدو مكاتب التسجيل وإجراءات التسجيل مخيفة، خاصة بالنسبة إلى الأطفال الصغار، والأطفال الذين مروا مؤخرًا بحدث مؤلم، وأولئك الذين انفصلوا عن والديهم أو عن مقدمي الرعاية الآخرين لهم. ومن بين الجوانب المهمة التي تضمن أن يكون إجراء التسجيل ملائمًا للأطفال هو ضمان أن تكون المساحة المادية التي يتم فيها التسجيل تسودها روح الترحاب والحفاوة وأن يتسم الموظفون بروح الود، والدعم، وتكون لديهم القدرة على تقديم المعلومات. في كثير من الأحيان، قد يتم إجراء التسجيل في أماكن مفتوحة ذات بنية تحتية مؤقتة؛ وبالتالي، في حالة إفصاح الطفل عن مخاوف تتعلق بالحماية، يجب على موظفي التسجيل إبلاغ الطفل بلطف بأن مسؤول التنسيق المعني بحماية الطفل قد يكون قادراً على تقديم المساعدة، وينبغي سؤال الطفل عن رأيه في إمكانية إحالته إلى مسؤول تنسيق حماية الطفل بعد أن يتم تسجيله.

[47] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، توجيهات حول إدارة التسجيل والهوية، متوفر على: https://www.unhcr.org/registration-guidance/

بالنسبة إلى الأطفال الذين ينتظرون التسجيل، قد يكون من المفيد تنظيم أنشطة لعب جماعي لهم، وأنشطة تواصل اجتماعي، وتأمين الراحة لهم. ويجب أن يكون الشباب، والأطفال، وأعضاء المجتمع قادرين على المشاركة في وضع هذه الأنشطة وتنفيذها والمساعدة في الإشراف على الأطفال الصغار. ويجب توخي الحذر في إدارة الأنشطة للأطفال حتى لا تفصل عن غير قصد الأطفال عن أسرهم أو مقدمي الرعاية لهم، خاصة في مناطق الانتظار والطوابير المزدحمة. وقد تكون أنشطة اللعب والتعلم أيضًا منصات مفيدة لتحديد الأطفال غير المصحوبين بذويهم وغيرهم من الأطفال المعرّضين للخطر والذين يجب منحهم الأولوية للتسجيل وتسريع الإحالة إلى خدمات حماية الطفل.

التدابير المتعلقة بالتسجيل:

إمكانية الوصول والسلامة

- بالنسبة إلى جميع من دُعوا للتسجيل في يوم معين، قم بإنشاء نظام لضمان إعطاء أولوية المقابلة للأسر التي لديها أطفال صغار، أو الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، أو الأطفال الآخرين المعرّضين للخطر.
- تأكد من أن مكتب التسجيل والمساحة المحيطة به خالية من أي مخاطر مادية مثل الكابلات الكهربائية، والمنافذ، والأشياء الحادة التي يمكن أن تشكل خطرًا على الأطفال.

البيئة المادية المواتية

- قم بإعداد مقاعد لجميع أفراد الأسرة في مكتب التسجيل.
- قم بتزويد الأطفال بالأدوات اللازمة لكتابة الأحداث أو التجارب، أو رسمها، أو عرضها. ويمكن توفير بعض الألعاب والكتب أو الألعاب المناسبة للأطفال في أثناء انخراط الوالدين/مقدمي الرعاية في التعامل مع موظفي التسجيل.

مهارات ومواقف احترام حقوق الطفل

- قم باتباع نهج أساسه الرعاية والتعاطف بدلاً من نهج التحقيق والإكراه عند التعامل مع الأطفال عند التسجيل.
- استغرق الوقت الكافي لشرح عملية التسجيل للأطفال ولشرح استخدام أي أجهزة مثل القياسات الحيوية أو معدات التصوير للمساعدة في تهدئة أي مخاوف قد تكون لديهم[48]. قد يرغب الأطفال في رؤية كيفية عمل الأجهزة ومشاهدة الصور الخاصة بهم أو كيف يقوم القائم بإجراء المقابلة بالتقاط الصور لأفراد الأسرة الآخرين.

المعلومات ومشاركة الأطفال

- أبلغ الأطفال، وخاصة الأطفال غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم أو الأطفال الآخرين المعرّضين للخطر، بشأن الإجراءات اللاحقة، بما في ذلك أي معلومات ذات صلة بتحديد وضع اللجوء، والخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها.
- خطط لتوفير الترجمة إلى لغة الإشارة أو طرق أخرى لدعم وصول الأطفال ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية لهم إلى المعلومات عند الحاجة.
- قم بإصدار وثائق (مثل إثبات التسجيل أو شهادات طالب لجوء) لكل فرد يسجل لدى المفوضية ولكل فرد أو مُعال مسجل في الأسرة، بما في ذلك كل الأطفال.

[48] لا يتم جمع القياسات الحيوية للأطفال دون سن الخامسة. تشير توجيهات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين بشأن التسجيل وإدارة الهوية إلى أنه يجب تحديث السجلات الحيوية للأطفال من سن الخامسة كل سنتين إلى ثلاث سنوات لمراعاة النمو. لذلك من المهم أن تدرك أن مطابقات القياسات الحيوية للأطفال قد تكون غير دقيقة في بعض الأحيان.

تدابير الدعم والضمانات

- تأكد من وجود موظفين مدربين على حماية الطفل في نقطة التسجيل لإجراء تقييم وإحالات فورية للأطفال المعرضين للخطر.
- راجع بيانات التسجيل المسبق لتحديد الأطفال الذين قد يحتاجون إلى إعطائهم الأولوية للتسجيل، مع العلم أن إعطاء الأولوية بشكل تلقائي للأطفال غير المصحوبين بذويهم على وجه الخصوص قد يخلق حافزًا للشباب الأكبر سنًا للتظاهر بأنهم دون سن 18.
- قم بوضع إجراءات لإضافة الأطفال إلى مجموعات التسجيل التي تتطلب تقييمات المصالح الفضلى (BIAs) أو إزالتهم منها، وهذا يضمن احترام الضمانات الإجرائية ودعمها.

3.6. إجراءات المصالح الفضلى (BIP)

إن إجراءات المصالح الفضلى هي عملية لحماية الطفل تهدف لتحديد القرارات التي تصب في الصالح الأفضل لفرادى الأطفال اللاجئين المعرضين للخطر، وإدارة هذه القرارات، وتنفيذها. وهي عملية متعددة الخطوات تتضمن التحديد، والتقييم، وتخطيط الحالة، والتنفيذ، والمتابعة، وإغلاق الحالة. وهي تتضمن عنصرين إجرائيين مهمين: تقييم المصالح الفضلى (BIA) وتحديد المصالح الفضلى (BID). ويمكن أن يشمل الإجراء أو القرار المرتبط بحماية الطفل، على سبيل المثال، توفير الرعاية البديلة المناسبة وخدمات البحث عن الأسر للأطفال غير المصحوبين بذويهم والمنفصلين عن ذويهم؛ والتدخلات للتعامل مع الإساءة، أو الإهمال، أو الاستغلال، أو العنف، أو تحديد حل دائم للأطفال المعرضين للخطر. ولن يحتاج جميع الأطفال المعرضين للخطر إلى إجراءات المصالح الفضلى؛ إلا أن التدخلات الفورية وطويلة الأجل للأطفال المعرضين لمخاطر حماية محددة تتطلب نظامًا لاتخاذ القرار مدعومًا بالمساءلة ومراعاة مصالح الطفل الفضلى.

يسترشد تنفيذ إجراءات المصالح الفضلى للأطفال المعرضين للخطر بـ "المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى الخاصة بالمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين: تقييم المصالح الفضلى للطفل وتحديدها"[49]. وحيثما تكون الدولة مسؤولة عن تنفيذ إجراءات المصالح الفضلى، يجب أن يتم تنفيذ ذلك أيضًا بطريقة ملائمة للطفل وتحترم الضمانات الإجرائية التي نصّت عليها لجنة حقوق الطفل "التعليق العام رقم 14 (2013) بشأن حق الطفل في أن تؤخذ مصالحه الفضلى كاعتبار أساسي (المادة. 3، الفقرة 1)".[50]

ويجب على الجهات الفاعلة المسؤولة عن تحديد الأطفال المعرّضين للخطر أن تكون مدركةً لكيفية تعرض الأطفال للمخاطر وكيفية استجابتهم لهذه المخاطر. قد تبدو التقييمات الفردية بأنها مفرطة في التدخّل والرسمية بالنسبة إلى الأطفال الذين تعرضوا أو المعرضين حالياً لخطر العنف، أو الإساءة، أو الإهمال، أو الاستغلال، وكذلك بالنسبة إلى للأطفال المنفصلين عن والديهم أو مقدمي الرعاية التقليديين لهم. ويجب أن يكون بمقدور الأطفال من مختلف الأعمار، والأجناس، والخلفيات إمكانية الوصول إلى مكاتب الحماية، والمراكز الصحية، والمدارس، والأماكن الأخرى التي قد يُبلغ فيها الأطفال عن مشكلة تتعلق بالحماية أو حيثما يمكن تحديد الأطفال المعرّضين للخطر، ويجب تدريب الموظفين على تحديد مخاطر معينة على الأطفال والقيام بالإحالة. ويجب إجراء مقابلات تقييم المصالح الفضلى (BIA) وتحديد المصالح الفضلى (BID) في مكان يمكن للأطفال فيه المشاركة بأمان، مع الاستعانة بموظفين بارعين في إجراء مقابلات مع الأطفال. كما يجب أن تتم الإحالات على أساس القبول أو الموافقة المستنيرة، إلا إذا كان من مصلحة الطفل الفضلى القيام بذلك دون موافقة أو قبول. ويجب على الجهات الفاعلة التي تقدم خدمات تستند إلى الإحالات عدم إجراء مقابلات إضافية باستثناء السعي للحصول على معلومات إضافية ذات صلة بالخدمات المقدمة على وجه التحديد. ويجب أن تقوم عمليات المتابعة بإشراك الأطفال وأسرهم بنشاط وأن تسعى إلى تعزيز قدرتهم على التحمل وقدراتهم.

[49] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل و1202 ،تحديدها، القسم 2.3، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html [للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

[50] لجنة حقوق الطفل التابعة للأمم المتحدة، التعليق العام رقم 14 بشأن حق الطفل في أن تؤخذ مصالحه الفضلى كاعتبار أساسي (المادة 3، الفقرة 1 3102 ،)، متوفر على: www.refworld.org/docid/51a84b5e4.html

التدابير المتعلقة بإجراءات المصالح الفضلى

البيئة المادية المواتية

- حدد العديد من المواقع الآمنة في المنطقة التي يمكن فيها إجراء المقابلات أو التقييمات لتجنب اضطرار الأطفال إلى القدوم إلى المكتب دون داع.
- قم بإجراء زيارات منزلية وأي مقابلات مع الطفل أو غيره من المقربين من الطفل في مكان يضمن الخصوصية. يجب عدم إجراء الزيارات المنزلية عندما يكون الطفل أو مقدم الرعاية له قد تعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي في المنزل أو حيثما يمكن أن تكون الزيارة المنزلية سببًا في أن يكون الطفل أو أي فرد آخر من أفراد الأسرة عُرضة لمزيد من الأذى.
- تأكد من أن الأطفال يمكنهم المشاركة من خلال استخدام تقنيات إجراء المقابلات عن بُعد بطريقة لا تعرضهم لمزيد من المخاطر.[51]

مهارات ومواقف احترام حقوق الطفل

- قم بتعيين أخصائي حالة متخصص ومدرب للتعامل مع حالات الأطفال.
- تحقق من أن نوع جنس أخصائي الحالة والمترجم مناسب وأن الطفل لديه الاختيار فيما يخص نوع جنس أخصائي الحالة والمترجم، حيثما كان ذلك مناسبًا.
- تأكد من أن أخصائيي الحالات على دراية كافية بالسياق الاجتماعي والثقافي لخلفية الطفل.
- شجِّع الأطفال وادعمهم في استكشاف خيارات المتابعة والحلول الممكنة التي يرونها مناسبة واقتراحها. ويجب أن يوضح أخصائيو الحالات الخيارات والتوصيات كما يجب أن يستمعوا إلى وجهات نظر الطفل بشأن الإجراءات المقترحة.

المعلومات ومشاركة الأطفال

- اشرح للأطفال - وحيثما كان ذلك مناسبًا لمقدمي الرعاية لهم - عملية القبول أو الموافقة المستنيرة واطلبها منهم للمشاركة في العملية بما في ذلك قبل تلقيهم للخدمات والإحالات، لا سيما فيما يتعلق بمشاركة المعلومات.
- قم بإشراك الأطفال في وضع خطط الحالة الخاصة بهم.

تدابير الدعم والضمانات

- قم بتعزيز وتسهيل المشاركة النشطة للوالدين ومقدمي الرعاية وادعمهم للحفاظ على مسؤوليتهم الأساسية تجاه حماية الطفل، ورفاهه، ونموه، وفقًا لالتزاماتهم وبما يتماشى مع مصالح الطفل الفضلى.

[51] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، حماية الأطفال أثناء جائحة كوفيد -19: الوقاية والاستجابة، 2020، القسم "إجراءات المصالح الفضلى في أثناء جائحة كوفيد-19"، متوفر في مجموعة أدوات إجراءات المصالح الفضلى، ويمكن الوصول إليه على: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox/

البيئة الحضرية: نقل المكتب لمكان الأطفال

في كثير من الأحيان، لا يكون الأطفال على علم بالمكان الذي يمكنهم الذهاب إليه للحصول على الدعم والمساعدة، ويواجهون حواجزاً تحول دون اقترابهم من الدعم والحصول عليه. وينطبق هذا الحال على نحو أكبر عندما يتعلق الأمر بالأطفال الأصغر سناً وأماكن النزوح الحضرية التي يكون فيها النازحون متباعدين.

في حالاتٍ كهذه يمكن أن يكون "نقل المكتب إلى مكان الطفل" أو بعبارة أخرى، زيادة جلسات أو أنشطة الوصول المجتمعي أو "المكاتب" المتنقلة أو نقاط الاستقبال خياراً فعّالاً لتحديد الأطفال والوصول إليهم والتعرف على مخاوفهم المتعلقة بالحماية والدعم الذي يحتاجون إليه. ويمكن أن يؤدي تنظيم جلسات استقبال منتظمة في المناطق التي يتركز فيها عدد كبير من طالبي اللجوء أيضًا إلى تسهيل وصول الأطفال إلى المفوضية أو الشركاء، وبالتالي وصولهم إلى الحماية. ويجب توفير معلومات لمقدمي الرعاية، ومقدمي الخدمات، وغيرهم ممن يثق بهم الأطفال وكذلك للأطفال أنفسهم حول كيفية الوصول إلى خدمات الحماية كجزء من مبادرات أوسع للتواصل مع السكان المتضررين.[52]

4.6. تحديد وضع اللجوء (RSD)

تحديد وضع اللجوء هو عنصر غاية في الأهمية في عملية حماية اللاجئين. ويملك الأطفال الحق في التقدم بطلب للحصول على وضع اللجوء المستقل بغض النظر عن أعمارهم أو ما إذا كانوا مصحوبين أو غير مصحوبين أو منفصلين عن ذويهم. ويجب أن يتلقى المتقدمون بطلبات من الأطفال كل المساعدة والدعم اللازمين الملائمين للأطفال عند تقديم طلباتهم، سواءً قدموها بأنفسهم، أو على أساس اللجوء المشتقّ.

ونظرًا لصغر سن الأطفال، وتبعيتهم، وعدم نضجهم النسبي، يجب أن يستفيدوا من ضمانات إجرائية وإثباتية محددة لضمان التوصل إلى قرارات عادلة بشأن تحديد وضع اللجوء فيما يتعلق بطلباتهم. الأطفال الصغار والأطفال المعرّضين للخطر، بما في ذلك الأطفال غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم، مثلهم مثل الأشخاص الآخرين الذين لديهم مواطن ضعف واحتياجات محددة، يجب معالجة طلب تحديد وضع اللجوء الخاص بهم على أنه أولويه حيثما توجد ميزة حماية حيال القيام بذلك. وعند الاقتضاء، يمكن أيضًا إحالة طلبات الأطفال للحصول على وضع اللجوء إلى إجراءات معجلة للمعالجة في غضون فترات زمنية أقصر. ويجب ألا يستند قرار إعطاء الأولوية لطلب وضع اللجوء المقدم من الطفل أو تسريعه على العمر الزمني وحده، ولكن على تقييم شامل لاحتياجات الطفل الخاصة، ومواطن ضعفه، ونضجه، وخلفيته. ويجب التعامل مع تحديد وضع اللجوء للأطفال بشكل عام على أنه أولوية قصوى لضمان أن فترات انتظار الإخطار لا تمنع الطفل من الوصول إلى الدعم والخدمات، ولا تؤخر تقديم خدمات الحماية والحلول. ومع ذلك، يجب وضع بنود خاصة بالأطفال الذين قد يحتاجون لفترة من الراحة والتعافي أو سيستفيدون منها، والسماح بتدخلات الحماية الأخرى قبل بدء إجراءات تحديد وضع اللجوء. وبالمثل، قد يكون من اللازم إجراء عدة مقابلات خاصة بتحديد وضع اللجوء لتسهيل مشاركة الطفل الهادفة في عملية تحديد وضع اللجوء. ويجب أن يستمر هؤلاء الأطفال في الحصول على الحماية والخدمات خلال هذه الفترة بغض النظر عن وضعهم القانوني أو وضعهم كمهاجرين.

يجب دعم الأطفال لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تقديم طلب للحصول على تحديد وضع اللجوء ويجب إعلامهم بأن طلب اللجوء والتقدم بطلب للحصول على تحديد وضع اللجوء حق أساسي. ويجب أن تؤخذ وجهات نظر الطفل في الاعتبار ليس فقط لأنها حقه، ولكن أيضًا لأنه عندما يفهم الطفل ويمكن أن يرى أن وجهات نظره يتم أخذها في الاعتبار، من المرجح أن يكون أكثر استعدادًا للتعاون ويشعر بمزيد من الراحة لمشاركة المعلومات الأكثر صلة بطلب اللجوء الخاص به. إذا رغب الطفل في سحب طلبه، يجب أن تكون الأسبقية لمصالحه الفضلى، وحيثما كان ذلك متاحًا، يجب الاستعانة بممثل قانوني لتقديم المشورة والدعم القانونيين للمضي قدمًا في سبل قانونية بديلة، إذا كان ذلك مناسبًا. ويجب أن يكون الطفل على علم تام بالعواقب، واستشارته حولها، ومساعدته لفهمها.

[52] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، توجيهات عملية حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين (AAP)، 2020، متوفر على:
www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP_Operational_Guidance.pdf

يجب أن يأخذ إجراء تحديد وضع اللجوء بعين الاعتبار المصالح الفضلى للطفل وأن يكون ملائمًا للأطفال وفقًا لسن الطفل، ونوع جنسه، ونضجه، وسمات التنوع لديه، واحتياجاته الخاصة. وهذا يعني ضمان ما يلي:

- أن يكون الموظفون الذين يتعاملون مع الأطفال مدربين ولديهم خبرة في إجراء المقابلات مع الأطفال وتقييم طلباتهم.
- أن يحصل الطفل والأشخاص الذين يمثلونه و/أو يرافقونه على معلومات ملائمة للأطفال.
- أن يكون هناك وصي أو ممثل أو شخص بالغ داعم حاضرًا كلما أمكن ذلك.
- أن يتمتع الأطفال بتمثيل قانوني مستقل أو استشارة قانونية في مرحلة مبكرة من العملية قدر الإمكان.
- أن يتم تكييف المواعيد النهائية وعمليات الاستئناف عند الضرورة.
- أن يتم إجراء تقييم لما إذا كان من مصلحة الطفل الفضلى أن تتم المقابلة.

من المهم ضمان طلب وجهات نظر الطفل خلال عملية تحديد وضع اللجوء، وأن أي مشاركة للمعلومات المتعلقة بالطفل تحترم مبدأ حماية البيانات والسرية.[53] ويجب أن يدرك موظفو الأهلية أنه قد يكون من الصعب في بعض الأحيان التحقق من وقائع حالة الطفل، أو قد لا يكون الطفل قادرًا تمامًا على التعبير عن طلبه. لذلك يجب أن يكونوا مُراعين لقدرات الطفل، وتقييم الموثوقية، ومنح الطفل ميزة الاستفادة لحين التثبت من الشك بما يتماشى مع الضمانات الإجرائية ذات الصلة بمعالجة طلبات لجوء الأطفال.[54]

يجب أن يضمن إجراء تحديد وضع اللجوء أن مصالح الطفل الفضلى هي اعتبار أساسي في تقييم الأهلية. وهذا يعني أنه عند تقييم الأهلية، يجب إعطاء مصالح الطفل الفضلى الاعتبار الواجب. ويتضمن ذلك النظر في أمورٍ معينة (وتوثيقها في قرارات مكتوبة) ومن بينها احتمال ظهور أشكال ومظاهر اضطهاد مقتصرة على الأطفال، ومدى ملاءمة بدائل الهروب داخلياً أو إعادة التوطين، وتقييم احتمال تضرر الطفل عند العودة.[55]

في حالة أنه لم يُسفر طلب اللجوء المقدم من الطفل عن الاعتراف به كلاجئ، فلا يزال من الضروري ضمان استفادته من أشكال الحماية البديلة المتاحة على النحو الذي تحدده احتياجات الحماية الخاصة به. ويجب أن يحصل هؤلاء الأطفال على جميع حقوق الإنسان الممنوحة للأطفال في البلاد ووفقًا للحماية التي تكفلها اتفاقية حقوق الطفل.[56] و يجب على أخصائي الحالة المعني بحماية الطفل اتخاذ تدابير المتابعة المناسبة بالتعاون مع الوكالات ذات الصلة، مع مراعاة مصالح الطفل الفضلى، وآراءه، واحتياجاته الخاصة. وإذا كان القرار سلبيًا يجب إبلاغه للطفل بحساسية وعناية ويجب إعطاء الطفل إرشادات بشأن تقديم الاستئناف.

[53] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المعايير الإجرائية لتحديد وضع اللجوء بموجب تفويض مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، 2020، القسم 2-8، الفقرة 2-3-4 والقسم 2-1، متوفر على: www.refworld.org/docid/5e870b254.html

[54] مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية حول الحماية الدولية رقم 8: طلبات لجوء الأطفال بموجب المادتين 1(أ)2 و1(و) من اتفاقية عام 1951 و/أو بروتوكول عام 1967 المتعلقين بوضع اللجوء، 2009، متوفر على: www.refworld.org/docid/4b2f4f6d2.html

[55] راجع القسم 3-1-1 لدى مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل وتحديدها، 2021، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html [للعربية اضغط على لغات اخرى/ملحقات]

[56] لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل، التعليق العام رقم 6 (2005): علاج الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم خارج بلدانهم الأصلية، 2005، الفقرات 77-87، متوفر على: www.refworld.org/docid/42dd174b4.html

مهارات ومواقف احترام حقوق الطفل

- تجنب العبارات أو التعليقات التي قد توحي بعدم تصديقه أو التي قد يظنها إشارات على عدم الموافقة على طلب اللجوء الخاص به أو بها.
- تأكد من أن موظفي الأهلية على دراية بأشكال ومظاهر الاضطهاد الخاصة بالأطفال، بما في ذلك انتهاكات حقوق الإنسان والتجاوزات التي قد تختلف عن تجارب طالبي اللجوء البالغين، مثل عمالة الأطفال؛ وزواج الأطفال؛[57] وتجنيد الأطفال؛ والضرر المتراكم على الأطفال في سياق النزاع المسلح، والإتجار بالأطفال، وتشويه الأعضاء التناسلية وقطعها، والمخاطر المرتبطة بعدم توافق التوجه الجنسي، والتعبير عن الهوية الجنسية، والخصائص الجنسية (SOGIESC).
- تأكد من أن القرارات المتعلقة بطلب الطفل للحصول على الحماية الدولية يتم اتخاذها من قبل سلطة مختصة على دراية كاملة بجميع الصكوك القانونية المتعلقة بحقوق الأطفال، والإتجار بالأطفال، وغيرها من مسائل الحماية ذات الصلة.

المعلومات ومشاركة الأطفال

- أبلغ الأطفال بكامل حقهم في تقديم طلب لجوء مستقل أو تقديم طلب للحصول على وضع اللجوء المشتق وأبلغهم بما قد يعنيه هذا التصنيف لهم ولأفراد أسرهم على المدى القريب والمدى البعيد. يجب إبلاغ الأطفال بطريقة ودية أنه يمكن دعمهم لممارسة حقهم في تقديم طلبات اللجوء الفردية.

تدابير الدعم والضمانات

- قم بتوفير معلومات عن أشكال الحماية البديلة المتاحة للأطفال المتقدمين بطلبات والذين يتبين أنهم ليسوا بحاجة إلى حماية دولية، وكيفية الوصول إليها.
- قم بالمناصرة مع السلطات الوطنية لتوفير أشكال بديلة من الحماية والتأكد من أنه يمكن للأطفال الوصول إليها.
- ادعم الأطفال للوصول إلى الخدمات من خلال إحالتهم إلى الجهة (الجهات) الفاعلة في حماية الطفل لإجراء المتابعة المناسبة بالتعاون مع الوكالات ذات الصلة.

مراعاة عمر الطفل، ونضجه، وخلفيته، ووضعه

- اجمع المعلومات الموجودة ذات الصلة بطلب لجوء الطفل استعدادًا للمقابلة. وقد يجتمع موظف الأهلية مع الأشخاص الذين كانوا على اتصال بالطفل مسبقاً مثل مقدم الرعاية، و/أو أخصائيي الحالة، و/أو موظفي التسجيل، و/أو المترجم الفوري، و/أو الوصي أو الممثل للحصول على المعلومات الموجودة عن الطفل والتي يمكن أن تساعد في تجنب الازدواجية وإحداث المزيد من الحزن والمضايقة للطفل.
- اجمع معلومات عن البلد الأصلي للطفل قبل المقابلة. ويكون التعرف على هذه المعلومات مفيدًا لأنه لا يتوقع من الطفل تقديم وصف تفصيلي لهذه المعلومات، والتي سيتم استخدامها لتحديد العناصر الموضوعية للطلب.

[57] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لزواج الأطفال، متوفرة في مجموعة أدوات إجراءات المصالح الفضلى ويمكن الوصول إليها على: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox/

5.6. الحلول

إن إيجاد الحلول التي تمكّن الأطفال اللاجئين من عيش حياتهم بكرامة وسلام وتحقيق إمكاناتهم يُعتبر مسؤولية أساسية تتعلق بحماية الطفل وتقع على عاتق الدولة، وهي أيضاً تمثل جزءًا أساسيًا من عمل المفوضية. وتشمل الحلول العودة الطوعية، وإعادة التوطين، والاندماج، والمسارات التكميلية لقبول اللاجئين في بلدان أخرى.[58] ويتضمن النهج الملائم للأطفال المستخدم لتحديد الحل الأنسب للأطفال المعرّضين للخطر تقييمًا أو تحديدًا لمصالح الطفل الفضلى على النحو الذي توجّه به المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى لدى مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين و"التعليق العام رقم 14"[59] للجنة حقوق الطفل والذي يتضمن الحق في "حفاظ الطفل المراد إعادة توطينه على العلاقات الشخصية والاتصال المباشر مع كلا الوالدين على أساس منتظم، إلا إذا كان ذلك يتعارض مع مصالح الطفل الفضلى"[60] وبغض النظر عن موافقة الوالدين. ويجب أيضًا تنفيذ الإجراءات وفقًا للمبادئ التي تحكم الإجراءات الملائمة للأطفال. ويتضمن تحقيق أي من هذه الحلول مراحل متعددة، يتطلب بعضها أن يتفاعل الطفل مع الجهات الفاعلة خارج المفوضية أو سلطات الدولة المسؤولة عن الحلول الدائمة. على سبيل المثال، الأطفال الذين يجري النظر في إعادة توطينهم أو في مسارات تكميلية متعلقة بالحماية لهم غالبًا ما تُعاد مقابلتهم من قبل موظفين من وكالات أو مؤسسات الدولة في البلد المستقبِل. ومع ذلك، يجب أن تكون العمليات ملائمة للأطفال.

البيئة المادية المواتية

- تأكد من أن الأطفال الذين ينتظرون الحلول، أو يصلون إلى بلد ثالث أو يعودون إلى بلدهم الأصلي لا يتم إيداعهم في مرافق رعاية مؤسسية بل يتم وضعهم مع الأسرة أو أقرب الأقارب ضمن ترتيبات رعاية مناسبة.

المعلومات ومشاركة الأطفال

- أبلغ الأطفال ومقدمي الرعاية لهم بشأن الخيارات والعملية خلال كل خطوة من الإجراءات، مع توضيح كيفية اتخاذ القرارات، ومن الذي يتخذ قرارات محددة، والأطر الزمنية المحتملة للعملية.
- أبلغ الأطفال أن العودة إلى الوطن طوعية ويجب أن تكون دائمًا طوعية، ومثلما هو الحال مع الحلول الأخرى، يجب إعطاء الاعتبار الواجب لوجهات نظرهم بالتناسب مع عمرهم ومستوى نضجهم ويجب أن تكون مصالحهم الفضلى هي الاعتبار الأساسي.
- تأكد من أن الأطفال ومقدمي الرعاية لهم على دراية بآثار إعادة التوطين وغيرها من حلول البلدان الثالثة، عندما قد يؤدي ذلك إلى انفصال دائم عن أحد الوالدين، أو الوصي، أو الشخص الداعم، بما في ذلك في حالة الأسر متعددة الزوجات.
- قم بتسجيل المعلومات المتعلقة بحالة الطفل وإرفاقها بالاستمارات والوثائق ذات الصلة (مثل استمارة تسجيل إعادة التوطين واستمارة العودة الطوعية). يجب ألا تقتصر المعلومات على العوامل الداعمة للحل المقترح ولكنها يجب أن تغطي الرعاية عند تنفيذ الحل وما بعد ذلك (مثل، الرعاية الطبية والدعم النفسي الاجتماعي).
- في حالة إعادة توطين الطفل مع والد لوحده وحيثما لا توجد هناك قضايا عاجلة أو خطيرة متعلقة بالحماية تؤثر على الطفل أو أحد الوالدين ويكون ذلك في مصلحة الطفل الفضلى، فقد يكون من المناسب تأخير إعادة توطين الطفل مع أحد الوالدين حتى يبلغ الطفل من العمر ما يكفي ليكون له رأي في الأمر، إذا كان ذلك سيؤدي إلى الانفصال عن الوالد الآخر الذي يلعب دورًا نشطًا في رعايته وتنشئته.

---

[58] المسارات التكميلية هي طرق آمنة وتخضع للتنظيم يمكن للاجئين من خلالها العيش في بلد ما وتلبية احتياجاتهم من الحماية الدولية، مع قدرتهم أيضًا على دعم أنفسهم والوصول إلى حلول مستدامة ودائمة. راجع مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، خلاصة اللجنة التنفيذية بشأن التعاون الدولي من منظور الحماية والحلول رقم 112 (LXVII)، 2016، متوفر على: www.refworld.org/docid/57f7b5f74.html

[59] لجنة حقوق الطفل التابعة للأمم المتحدة، التعليق العام رقم 14 بشأن حق الطفل في أن تؤخذ مصالحه الفضلى كاعتبار أساسي (المادة 3، الفقرة 1)، 2013، متوفر على: www.refworld.org/docid/51a84b5e4.html

[60] اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل (1989)، المادة 9، متوفر على: www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx

تدابير الدعم والضمانات

- ابحث عن حلول للأشقاء والأسر للبقاء معًا، خاصة للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. كما يجب إعادة توطين الحالات المرتبطة أو إعادتها إلى الوطن معًا قدر الإمكان وكلما كان ذلك في مصلحة الطفل.
- قم باتخاذ التدابير المناسبة للأطفال الذين يعيشون مع أوصياء أو مقدمي رعاية مؤقتين لإعدادهم للانفصال المحتمل عن مقدم الرعاية المؤقت لهم، إذا تبين أن ذلك يخدم مصالح الطفل الفضلى.
- قم بتزويد الأطفال المعرضين للخطر بمجموعة من المواد اللازمة لتسهيل انتقالهم (مثل، الملابس المناسبة).
- قم باتخاذ ترتيبات مرافقة للأطفال غير المصحوبين بذويهم والأطفال ذوي الإعاقة إذا لزم الأمر.
- تأكد من إيلاء اعتبار خاص لاحتياجات الأطفال في الأسر متعددة الزوجات، والأطفال المتزوجين، والأطفال الذين هم أفراد في أسر يُزعم ارتكابهم للعنف القائم على النوع الاجتماعي. تتوفر المزيد من التوجيهات في "دليل إعادة التوطين التابع لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين".[61]

© UNHCR/Alexis Masciarelli

[61] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، توجيهات حول إدارة التسجيل والهوية، متوفر على: https://www.unhcr.org/registration-guidance/

7. قائمة تحقق للإجراءات الملائمة للأطفال

تلخص قائمة التحقق التالية التدابير الرئيسية لضمان أن تكون إجراءات الحماية ملائمة للأطفال. ويجب قراءتها جنبًا إلى جنب مع محتوى هذا التوجيه التقني.

إمكانية الوصول والسلامة

- ☑ تقييم ومعالجة العوائق (الثقافية والاجتماعية) والمخاطر التي تواجه الأطفال في الوصول إلى إجراءات الحماية والمشاركة فيها
- ☑ تنفيذ إجراءات الحماية في مكان قريب من المكان الذي يعيش فيه الأطفال
- ☑ المواقع أو المكتب والبيئة المحيطة خالية من المخاطر المادية
- ☑ الاتجاهات المشيرة إلى الموقع أو المكتب موضحة على نحو يمكن للأطفال فهمه، بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقة
- ☑ تم تدريب موظفي الأمن والاستقبال على استقبال الأطفال وإرشادهم إلى موظفي التنسيق المناسبين
- ☑ مناطق الانتظار توفر الحماية من العوامل الجوية، ويمكن للأطفال الوصول إلى مرافق الغسيل ومياه الشرب النظيفة
- ☑ مناطق الانتظار تحتوي على مساحات مناسبة لأعمار الأطفال وتتيح لهم التواصل الاجتماعي واللعب، سواء داخل الموقع أو المكتب أو بالقرب منه

البيئة المادية المواتية

- ☑ توافر مواد مناسبة للعمر من أجل اللعب أو الترفيه في منطقة الانتظار
- ☑ غرف المقابلة بها إضاءة جيدة، وآمنة، وتسمح بإجراء محادثات بسرية
- ☑ غرف المقابلات يمكن الوصول إليها وتتيح سهولة الحركة للأطفال ذوي الإعاقة
- ☑ توافر المرطبات للأطفال في حالة إجراء مقابلات أو إجراءات أطول وقتًا
- ☑ توافر مساحات آمنة للأطفال والتي تسمح للوالدين بالمشاركة في إجراءات الحماية
- ☑ يتم تنظيم مواعيد المقابلات في أوقات مناسبة للأطفال ووالديهم

مهارات ومواقف احترام حقوق الطفل

- ☑ تم تقييم معرفة الموظفين ومهاراتهم، وتوفير التدريب لهم على حماية الطفل، وتقنيات إجراء المقابلات مع الأطفال والتحيز اللاواعي
- ☑ تم تدريب المترجمين الفوريين على إجراء مقابلات مع الأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات
- ☑ تم وضع نظام لمراجعة تعاملات الموظفين مع الأطفال وتطبيقه
- ☑ تم تحديد اللغة والمصطلحات التي تراعي الإعاقة والنوع الاجتماعي ويتم استخدامها من قبل جميع الموظفين

المعلومات ومشاركة الأطفال

- المعلومات التي يتم نشرها للاجئين وطالبي اللجوء تتضمن معلومات حول حقوق الأطفال والخدمات المتاحة للأطفال
- المعلومات المنشورة مفهومة للأطفال من مختلف الأعمار، ومن مختلف مراحل النمو، والقدرات
- يتم تحديد مواعيد إجراءات الحماية في أوقات مناسبة ومريحة للأطفال
- يتم إبلاغ الأطفال بالغرض من المقابلات، والإطار الزمني لها، والإجراءات المتعلقة بها، والطبيعة السرية للمقابلة، والأعمال المتعلقة بالإجراء في شكل مناسب للعمر ويمكن لهم فهمه
- يتم تشجيع الأطفال ودعمهم على التحدث بحرية وطرح الأسئلة دون مقاطعة أو تقييم
- يتم تسجيل جميع المعلومات المتعلقة بحالة الطفل وتخزينها بطريقة تضمن السرية
- يتم طلب موافقة أو قبول الأطفال قبل مشاركة المعلومات أو الإحالة
- خطة المقابلة تشمل وقتًا مخصصًا للاستراحة يُسمح خلاله للطفل بالتحرك، واللعب، والتفاعل مع الأسرة أو الأصدقاء
- تم تحديد مترجمين للغة الإشارة يمكن الوصول إليهم بسهولة عند الحاجة لخدماتهم

مراعاة عمر الطفل، ونضجه، وخلفيته، ووضعه

- تم وضع معايير لتحديد حالات الأطفال ذات الأولوية ويتم استخدامها
- طرق إجراء المقابلات مناسبة لسن الأطفال، ومستوى نضجهم، ومرحلة النمو الخاصة بهم، وقدراتهم، وتشمل أموراً مثل الرسم، واللعب، والغناء، بناءً على احتياجات الأطفال الفردية.
- الموظفون مدربون على الاستجابة للأطفال المصابين بالشدة النفسية، ويمتلكون معلومات محدّثة عن الإحالات ويستخدمونها

تدابير الدعم والضمانات

- يتم تحديد احتياجات الأطفال الفورية وتلبيتها قبل التسجيل والمقابلات
- يتم مسح الجهات الفاعلة والموارد والموظفون يستخدمون مسارات إحالة محدّثة
- إجراءات العمل الموحدة لحماية اللاجئين تتضمن توجيهات محددة حول تحديد حالات الأطفال المعرّضين للخطر التي تم الكشف عنها أثناء الإجراء، والتعامل معها، وإحالتها
- تم وضع آليات للتنسيق والتعاون بين إجراءات حماية اللاجئين والجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل ويتم العمل بموجبها
- تم وضع نظام فحص وربط لتعيين الأوصياء على الأطفال غير المصحوبين بذويهم وآليات لرصد الدعم المقدم للأطفال
- تم تدريب الممثلين القانونيين وإرشادهم بشأن تمثيل الأطفال في الإجراءات القانونية بطريقة ملائمة للأطفال
- يتم تعيين الأوصياء، و/أو الممثلين القانونيين، و/أو الأشخاص الداعمين لدعم الأطفال غير المصحوبين بذويهم وتمثيلهم
- يتم منح الأطفال خيار أن يكون معهم شخص بالغ موثوق به في أثناء المقابلة

تدابير برنامجية أخرى

- تم مسح التشريعات والسياسات الوطنية التي تعزز حقوق الأطفال وتضمنها، وتم توفير الدعم لمواءمة الأطر والإجراءات القانونية والسياساتية الوطنية للاجئين مع الأطر القانونية الوطنية والدولية لحقوق الطفل
- تم تقييم إمكانية وصول الأطفال اللاجئين وطالبي اللجوء إلى النظم الوطنية ومدى ملاءمتها لهم، ووضع استراتيجيات للعمل مع الهيئات الوطنية ذات الصلة للتغلب على الحواجز
- تمت مراجعة إجراءات العمل الموحدة، والبروتوكولات، والمبادئ التوجيهية الحالية لإجراءات الحماية المختلفة وتم تنقيحها لضمان تحديد حقوق الأطفال وتوضيح أدوار الموظفين والوكالة والمسؤوليات المنوطة بهم
- يتم تجميع وتحليل البيانات الخاصة بالأطفال الذين يصلون إلى إجراءات الحماية، مثل البيانات المصنفة، والأنماط، والاتجاهات، وتنفيذ أعمال لتحسين تنفيذ إجراءات الحماية للأطفال
- يتم إعطاء الأولوية لبرامج حماية الطفل، بما في ذلك عن طريق تخصيص الموارد المالية الكافية لجعل المواقع سهلة الوصول وملائمة للأطفال، ولتنمية قدرات الموظفين ومراقبتها
- يتم تنظيم مشاورات مستمرة مع الأطفال والأسر لتقييم ومراقبة مدى ملاءمة إجراءات الحماية للأطفال وتحديد مجالات التحسين

المراجع

مركز أبحاث سياسة الهجرة، جامعة سوانسي، مشاركة الأطفال اللاجئين في الحماية: دراسة حالة من أوغندا، متوفر على: www.unhcr.org/503de69c9.html.

مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي حول تقييم العمر، 2018، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/easo-practical-guide-on-age-assesment-v3-2018.pdf.

مكتب دعم اللجوء الأوروبي (EASO)، دليل عملي بشأن مصالح الطفل الفضلى في إجراءات اللجوء، 2019، متوفر على: www.easo.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_EN.pdf.

فنلندا، مديرية الهجرة، المبادئ التوجيهية لإجراء المقابلات مع القُصّر (المنفصلين)، 2002، متوفر على: www.refworld.org/docid/430ae8d72.html.

اللجنة الكندية للهجرة واللاجئين، المبادئ التوجيهية الصادرة عن الرئيس وفقًا للقسم 65 (4) من قانون الهجرة: المبدأ التوجيهي 3 - الأطفال طالبو اللجوء: المسائل الإجرائية والإثباتية، 1996، متوفر على: www.refworld.org/docid/3ae6b31d3b.html.

مكتب الممثل الخاص للأمين العام المعني بالعنف ضد الأطفال، آليات تقديم المشورة، والشكاوى، والإبلاغ الآمنة والمراعية للأطفال للتصدي للعنف ضد الأطفال، 2012، متوفر على: www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/11/web_safe_final.pdf.

منظمة إنقاذ الطفولة، التواصل مع الأطفال: مساعدة الأطفال المنكوبين، 1993، متوفر على: https://resourcecentre.savethechildren.net/node/13394/pdf/communicating-with-children.pdf.

برنامج الأطفال المنفصلين عن ذويهم في أوروبا، بيان الممارسات الجيدة، 2010، متوفر على: www.refworld.org/docid/415450694.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى: تقييم المصالح الفضلى للطفل وتحديدها، 2021، متوفر على: https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html.

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية حول الحماية الدولية رقم 8: طلبات لجوء الأطفال بموجب المادتين 1(أ)2 و1(و) من اتفاقية عام 1951 و/أو بروتوكول عام 1967 المتعلقين بوضع اللجوء، 2009، متوفر على: www.refworld.org/docid/4b2f4f6d2.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، اسمع وتعلّم: التقييم التشاركي مع الأطفال والمراهقين، 2012، متوفر على: www.refworld.org/docid/4fffe4af2.html.

المفوضية، إطار عمل حماية الاطفال، 2012، متوفر على: www.refworld.org/docid/4fe875682.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المبادئ التوجيهية حول المقاييس والمعايير المعمول بها فيما يتعلق باحتجاز طالبي اللجوء وبدائل الاحتجاز، 2012، متوفر على: www.refworld.org/docid/503489533b8.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، الموقف فيما يتعلق باحتجاز الأطفال اللاجئين والمهاجرين في سياق الهجرة 2017، متوفر على: www.unhcr.org/protection/detention/58a458eb4/unhcrs-position-regarding-detention-refugee-migrant-children-migration.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، مذكرة فنية لعمليات المفوضية بشأن تقييم العمر. وثيقة داخلية متاحة من الإنترنت الخاص بالمفوضية أو للشركاء، من قسم الحماية الدولية (DIP: hqchipro@unhcr.org) عند الطلب.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، المعايير الإجرائية لتحديد وضع اللجوء بموجب تفويض المفوضية، 2020، متوفر على: www.refworld.org/docid/5e870b254.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، توجيهات حول إدارة التسجيل والهوية، متوفر على:
https://www.unhcr.org/registration-guidance/chapter1/introduction-to-the-guidance-on-registration/.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، دليل إجراءات ومعايير تحديد وضع اللجوء ومبادئ توجيهية بشأن الحماية الدولية بموجب اتفاقية عام 1951 وبروتوكول عام 1967 المتعلقين بوضع اللجوء، 2019، متوفر على: www.refworld.org/docid/5cb474b27.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، دليل إعادة التوطين الخاصة بالمفوضية، 2011، متوفر على:
www.refworld.org/docid/4ecb973c2.html.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، دليل لأنشطة العودة إلى الوطن وإعادة الإدماج، 2004، متوفر على:
www.refworld.org/docid/416bd1194.html.

اليونيسف، تقييم العمر: مذكرة فنية، 2013، متوفر على: www.refworld.org/docid/5130659f2.html.

الملحق 1: التواصل الملائم للأطفال في المقابلات

افتتاح المقابلة

- كن على دراية بالبيئة المادية: يجب أن يجلس الممثل القانوني، أو الوصي، أو أي شخص دعم بالغ آخر بالقرب من الطفل، وأن يجلس القائم بالمقابلة مقابلاً للطفل أو بجانبه، وأن يجلس المترجم إلى جانب القائم بالمقابلة والطفل.

- قدّم نفسك بوضوح واشرح دورك، واذكر اسم الأشخاص الآخرين الحاضرين والدور المنوط بكل منهم. تأكد من أن الطفل يشعر براحة تجاه الأشخاص الحاضرين في المقابلة وأن هناك علاقة ثقة (قم بكسر الجمود). تذكر أن عملية بناء الثقة قد تستغرق وقتًا ولا تسير دائماً في خط مستقيم. يمكن بناء الثقة في وقت مبكر من خلال التحلي باللطف، والاهتمام، والصدق، والشفافية، ومشاركة المعلومات بطريقة مناسبة وترتكز على الطفل.

- يجب توضيح المعدات، مثل أجهزة الكمبيوتر، والكاميرات، والمعدات التي تعمل ببصمات الأصابع، والغرض منها للطفل ويجب ألا تكون موضوعة بين الشخص البالغ أو القائم بالمقابلة والطفل. ويجب تجنب كتابة الملاحظات على أجهزة الكمبيوتر أثناء إجراء المقابلات مع الأطفال.

- احرص على توفير موارد مثل مواد اللعب أو المواد التعليمية التي قد تكون مفيدة لمشاركة الطفل - وقد يشمل ذلك الورق وأدوات الرسم مثل أقلام الرصاص أو أقلام التمييز وبعض الألعاب اللينة مثل الدمى.

- اشرح الغرض من المقابلة ومسارها، وما يمكن أن يتوقعه الطفل وما تتوقعه أنت من الطفل. من المفيد شرح مسار المقابلة للشخص البالغ (الأشخاص البالغين) الداعم للطفل وكذلك للطفل، وتقييم توقعاتهما، والتحلي بالرفق واللين عند تصحيح أي مفاهيم خاطئة أو توقعات خاطئة قد تكون لدى الطفل وتخفيف أي مخاوف قد تكون لديهما. ويجب تقديم التفسيرات بلغة ملائمة للأطفال ومناسبة لسنهم، ومستوى نضجهم، ومرحلة نموهم، وقدراتهم. ويجب الحرص على ضمان إجراء المقابلات مع كلٍّ من مقدم الرعاية والطفل

معاً، وينبغي تنظيم مقابلة منفصلة مع الطفل إذا كان الطفل يواجه مخاطر حماية من مقدمي الرعاية أو إذا كان يفضل عدم مناقشة قضايا محددة في وجود مقدمي الرعاية.

- قم بتقدير الصعوبة التي قد يواجهها الطفل في الحديث عن قضاياه ومخاوفه وتجنب طلب التفاصيل إذا أظهر الطفل علامات الضيق.
- بيّن أن المعلومات التي يشاركها الطفل سرية، وبيّن متى قد تحتاج إلى خرق السرية وكيف ستفعل ذلك.

إجراء المقابلة

- راقب الطفل جيدًا أثناء المقابلة؛ وتعرّف على دلالات الضيق واتخذ الإجراء المناسب حيال ذلك. وإذا تم تحديد مشكلات الحماية، فاتخذ الإجراء المناسب في الوقت المناسب.
- ابدأ بأسئلة سهلة وواسعة، متبوعة بأسئلة أكثر تحديدًا. استخدم قائمة تحقق أو استمارة للاسترشاد بها، مع الحرص على الاستعانة بتعبيراتك الخاصة واستخدام ترتيبك الخاص لطرْح الأسئلة.
- عندما يكون الطفل بصدد شرح حادثة أو موقف معين، استمر في طرح أسئلة المتابعة التي تساعد الطفل على متابعة القصة أو الشرح مثل "ماذا حدث بعد ذلك؟" أو "هل يمكنك إخباري بالمزيد عن أسرتك؟" وبمجرد أن ينتهي الطفل من إخبارك بالقصة كاملة، يجب أن تسأل المزيد من الأسئلة التفصيلية حول جانب معين من القصة - على سبيل المثال "هل يمكن أن تخبرني المزيد عن وقت انفصالك عن والدتك؟" على الرغم من أن هذه العملية تستغرق وقتًا أطول لأنها تتطلب من القائم بإجراء المقابلة الاستماع إلى جوانب قصة الطفل التي قد لا تكون ذات صلة مباشرة بالمقابلة، إلا أنها تتمحور أكثر حول الطفل وتكون أكثر احتمالًا للحصول على معلومات دقيقة من الطفل.
- احرص على أن تكون المقابلة غير رسمية وأن تتسم بروح المرح والود، وأن تتخذ شكل المناقشة بدلاً من أن تكون جلسة أسئلة وأجوبة وذلك لخلق جو من الثقة.
- استخدم لغة بسيطة ومناسبة للعمر يستطيع الطفل فهمها بسهولة. استخدم وسائل الاتصال اللفظية وغير اللفظية حسب عمر الطفل، ومستوى نضجه، وتطوره. وتساعد الرسومات والمخططات في كثير من الحالات في مساعدة الطفل على شرح أشياء مثل أسرته، أو مسح المكان الذي يعيش فيه، أو مشاعره، ويجب استخدامها بانتظام مع الأطفال. تعد طرق الاتصال غير اللفظية مفيدة جدًا لمساعدة الأطفال قليلي الكلام أو الذين يعانون من عوائق في الكلام أو صعوبات في التعلم لإظهار إجاباتهم أو وجهات نظرهم.
- أكّد للطفل أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة وأنه لا بأس من أن يقول بأنه لا يعرف أو لا يريد الإجابة. إذا ذكر الطفل أنه لا يريد الإجابة، فأخبره أنه يمكنه استغراق بعض الوقت للتفكير في الأمر وأنك ستعود إلى السؤال لاحقًا. وإذا أصر الطفل على عدم الإجابة عندما تعود إلى السؤال، فطمأنه أنه لا بأس من عدم الإجابة ولكن اسأله عما إذا كان يرغب في إخبارك بالإجابة لاحقًا أو كتابتها.
- اجمع جميع المعلومات المتعلقة بظروف الفرار بطريقة شاملة ولكن مراعية لظروف الطفل لتجنب المزيد من الضرر. قبل المقابلة، يجب أن تكون قد جمعت بالفعل أي معلومات موجودة بحيث يساعدك ذلك على تجنُب تكرار المعلومات دون داعٍ من جانب الطفل وأسرته.
- أظهر التعاطف وتحلّى بالصبر. تجنّب إظهار أي علامة تدل على عدم التصديق و/أو النقد، وأظهر روح التشجيع وأظهر للطفل أن المعلومات التي يشاركها مهمة.
- استمع إلى الطفل جيدًا؛ وتجنّب الإكثار من التوجيهات أو التحدث بشكل مفرط. تجنّب محاولة الحديث خلال فترات صمت الطفل عندما تجد الأمر غير مريح. فكّر في سير المناقشة؛ لا تقفز من سؤال إلى آخر دون إدخال مواضيع جديدة؛ ولا تُقاطع الطفل.
- استخدم الأسئلة المفتوحة قدر الإمكان، وتجنّب الأسئلة الاستدراجية والأسئلة التي تكون إجاباتها "نعم أو لا"، وكذلك تجنب السؤال الأسئلة التي تبدأ بـ "لماذا". ويجب تناول الموضوعات من زوايا مختلفة لتوفير العديد من الفرص للطفل لمشاركة المعلومات وتقديم بيان كامل.
- اترك الوقت والمساحة للطفل للتعبير عن مشاعره و/أو مخاوفه وطرح الأسئلة. أعد صياغة ما قاله الطفل وأتح له فرصة للتأكيد، أو التفصيل، أو التصحيح. عند إعطاء معلومات للطفل قد يكون من المفيد منحه الفرصة لإخبارك بما فهمه.

- لا تجبر الأطفال على التحدث. يجب عدم إجبار الأطفال على مناقشة التجارب أو الكشف عنها ويجب أن تأتي المبادرة دائمًا من الطفل. ودوّن الإشارات غير اللفظية التي تشير إلى أن الطفل لا يرغب في الاستمرار.
- امنح الطفل فرصة لطرح الأسئلة. إذا لم تتمكن من الإجابة على سؤال في الحال، فأخبر الطفل أنك ستعود إلى هذا السؤال لاحقًا، أو أنك لا تعرف الإجابة. أجب على الأسئلة بصدق قدر المستطاع واحرص أن تكون المعلومات مناسبة للعمر.
- امنح الأطفال استراحة لشرب المياه أو الذهاب إلى الحمام أو اتركهم بضع دقائق دون طرْح أسئلة.
- تقبل مشاعر الطفل وأظهر الرعاية والتعاطف.

اختتام المقابلة

- اختتم المقابلة بطريقة مناسبة وبذكْر ملاحظة إيجابية، بما في ذلك شرح الإجراءات، وطبيعة المقابلة، والغرض منها، وعواقبها على الطفل. اترك الوقت والمساحة للطفل للتعبير عن مشاعره ومخاوفه وطرْح الأسئلة.
- امنح الطفل و/أو مقدم الرعاية معلومات واضحة حول الخطوات التالية والجداول الزمنية التقريبية. قدّم تفاصيل الاتصال الخاصة بالمكتب إذا كان الطفل أو مقدم الرعاية يرغب في الاتصال بالمنظمة.
- تأكد من الإحالة إلى الخدمات المناسبة بعد المقابلة.

الملحق 2: سبع خطوات رئيسية للتواصل مع الأطفال الذي يمرون بضائقة نفسية

1. **لا تجبر الأطفال على التحدث:** يجب عدم إجبار الأطفال على مناقشة التجارب أو الكشف عنها ويجب أن تأتي المبادرة دائمًا من الطفل. ودوّن الإشارات غير اللفظية التي تشير إلى أن الطفل لا يرغب في الاستمرار.

2. **امنح الأطفال وقتًا كافيًا:** لا تتوقع أن يتم الكشف عن القصة كاملة في جلسة واحدة. في كثير من الأحيان، من الأفضل للطفل أن يكشف عن أجزاء من ذكرياته في كل مرة. لا تتسرع في التحدث خلال فترات صمت الطفل، فربما توفر هذه الفترات مساحات مهمة للتفكير بهدوء.

3. **تقديم الدعم العاطفي والتشجيع:** افعل ذلك بأي طريقة مناسبة لثقافة الطفل، ونوع جنسه، ومرحلة نموه، وتفضيلاته الفردية.

4. **تقبل مشاعر الطفل:** تقبل كل المشاعر، بما في ذلك الشعور بالذنب أو الغضب، حتى لو بدت لك أنها ردود فعل غير منطقية على الحدث. قد يؤدي إنكار المشاعر أو نفيها، مثل تشجيعهم على "الابتسام" أو "التوقف عن البكاء" إلى قطع التواصل مع الطفل. قد يُمكّن التحدث عن التجارب المؤلمة الطفل من رؤيتها من منظور مختلف والتخلي عن إحساسه بالمسؤولية عما حدث. من الجيد أن تنقل للطفل أن المشاعر التي يمر بها طبيعية ومفهومة تمامًا.

5. **لا تقدم أبدًا أي تطمينات زائفة:** إذا لم تتم تلبية التوقعات المرتفعة لدى الطفل، فقد يؤدي ذلك إلى زيادة شعور الطفل بالوحدة وانعدام الثقة تجاه البالغين. ويكون من الأفضل في أغلب الأحيان مساعدة الطفل على مواجهة واقع وضعه لكي يكون قادرًا على تجاوزه، شريطة أن يتم ذلك في جو من الثقة والدعم.

6. **ساعد الأطفال ومقدمي الرعاية في العثور على الحلول:** قد يُمكّن الحديث عن المواقف الصعبة الأطفال من التوصل إلى حل خاص بهم، خاصة في حالة الأطفال الأكبر سنًا والمراهقين. قم بتقديم المعلومات والخيارات وساعد الأطفال ومقدمي الرعاية على التفكير في عواقب الخيارات المختلفة. في بعض الأحيان يكون مجرد الاستماع بطريقة منتبهة وداعمة مفيدًا للغاية. ساعد الشباب على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم (وهذا ينطبق على البالغين أيضًا) كلما أمكن ذلك بدلاً من تقديم النصيحة. عندما يحتاج القائم بإجراء المقابلة إلى اتخاذ إجراء، إما لأنه يصب في المصلحة الفضلى للطفل أو أنه مطلوب باعتباره جزءًا من إجراء الحماية، فاشرح ذلك للطفل ومقدم الرعاية بوضوح وتعاطف.

7. **بعض النكوص أمر طبيعي وقد يكون ضروريًا:** النكوص هو العودة إلى سلوك الأطفال الأصغر سنًا. على سبيل المثال، قد يحتاج الأطفال أو المراهقون إلى رعاية شخصية، وعاطفة، واتصال جسدي يحتاجه أكثر الأطفال الأصغر سنًا في سبيل التغلب على المشكلات العاطفية التي يواجهونها.

8. **تعزيز المواجهة والدعم الاجتماعي.** ساعد الأطفال على تحديد طرق إيجابية للتعامل مع محنتهم، مثل سؤالهم عما يساعدهم على الشعور بالتحسن أو يمنحهم إحساسًا بالإنجاز. ساعد الأطفال في تحديد أشكال الدعم الاجتماعي التي يمكن أن تساعدهم في حياتهم اليومية - على سبيل المثال، اسألهم عن الأشخاص الذين يشعرون أنهم قريبين منهم والأشخاص الذين يعتقدون أنه يمكنهم أن يقدموا لهم المساعدة عندما يواجهون مشاكل.

المصدر: مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، "اسمع وتعلّم: التقييم التشاركي مع الأطفال والمراهقين"، 2012.[62]

[62] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، اسمع وتعلّم: التقييم التشاركي مع الأطفال والمراهقين، 2012، متوفر على: www.refworld.org/docid/4fffe4af2.html.

© المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2021