



إرشادات تطوير إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى



WORLD
SCOUTING

4	الحماية من الأذى في الكشافة.....
4	المقدمة.....
5	لماذا تحتاج الجمعيات الكشفية الوطنية إلى إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية؟.....
5	كيف تبدو إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى؟.....
6	الإبلاغ عن مخاوف تتعلق بالحماية من الأذى.....
6	وضع وتطوير إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى الخاصة بك.....
6	(a) أهداف آلية الإبلاغ.....
6	(b) تعريف مخاوف الحماية من الأذى.....
6	(c) نطاق الإجراءات.....
6	(d) من يستطيع الإبلاغ؟.....
7	(e) ما هي عملية الإبلاغ؟.....
7	(f) ما القنوات التي يمكن للأعضاء استخدامها للإبلاغ؟.....
7	(g) ما الإطار الزمني للإبلاغ؟.....
8	استكشاف مكونات الإبلاغ.....
9	توصيل إجراءات الإبلاغ عن الموضوعات المتعلقة بالحماية.....
9	الاستجابة لمخاوف الحماية من الأذى.....
9	فريق إدارة الحالات.....
10	المبادئ الأساسية لفريق إدارة الحالات.....
10	ما مراحل إدارة الحالة؟.....
10	1. تسلم البلاغات والإقرار.....
10	2. مراجعة المعلومات.....
11	3. تحديد أصحاب المصلحة.....
12	4. التواصل مع أصحاب المصلحة.....
13	5. اتخاذ قرار بشأن الاستجابة.....
13	6. ناقش استجابتك المقترحة مع فريق إدارة الحالات.....
15	7. اتخاذ الإجراءات المتفق عليها.....
15	8. توثيق الحالة وإغلاقها.....
15	نموذج تسجيل الحالة.....
16	اعتبارات أساسية عند إدارة الحالات المتعلقة بالحماية من الأذى.....
16	التداعيات القانونية.....
16	مشاركة المعلومات.....
16	تخزين البيانات.....
17	السرية والخصوصية والسجلات.....
17	شدة وخطورة الحالات المبلغ عنها.....
17	العقوبات.....
18	تدريب ودعم الفريق.....
19	الدروس المستفادة والتعليقات.....
19	التنفيذ والمراقبة.....
19	يجب ضمان المراقبة المستمرة للبلاغات الواردة.....
20	التخطيط لمراجعة سنوية للإجراءات.....
20	إعداد جدول زمني للإبلاغ مع مجلس الإدارة.....

الحماية من الأذى في الكشفية المقدمة

على مر السنين، أصبحت الحماية من الأذى في الحركة الكشفية، أولوية قصوى، بما يضمن أن تظل حماية الفتية والشباب والراشدين، محورية في كل تجربة كشفية؛ لذلك، نجد في جميع مستويات الحركة الكشفية، فرقاً مخصصة من المتطوعين والموظفين، تلتزم بمنع أي شكل من أشكال الإساءة، التي قد يواجهها أعضاؤنا، والاستجابة الفورية لها.

تحدد السياسة العالمية للحماية من الأذى إطار الحماية والسلامة والرفاه للمنظمة العالمية للحركة الكشفية على كل المستويات. ترتبط إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية بهذه الوثيقة؛ لأنها تدعم الجمعيات الكشفية الوطنية في تطوير آلية الإبلاغ، والاستجابة، مما يضمن حماية أعضائها.

في عام 2021، قام المؤتمر الكشفي العالمي، بتعديل دستور المنظمة العالمية للحركة الكشفية؛ لضمان امتثال جميع الجمعيات الأعضاء للآليات التي توفر بيئة آمنة للفتية والشباب والراشدين. أصبح من متطلبات العضوية الآن، في كل الجمعيات الكشفية الوطنية، استيفاء المعايير المحددة في أداة تقييم الحماية من الأذى. يتضمن هذا التقييم، معايير تتعلق بحماية الفتية والشباب، وانتقاء الراشدين، واختيارهم وتدريبهم، والإبلاغ والاستجابة، وإدارة الحالات، والتثقيف. اقرأ إرشادات تقييم الحماية من الأذى لتعرف المزيد عن هذه الأداة.



لماذا تحتاج الجمعيات الكشفية الوطنية إلى إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية؟

إن وجود طريقة سهلة وواضحة لإبلاغ المخاوف للجميع، من شأنه أن يخلق شعورًا قويًا بالأمان والثقة، بين الأعضاء؛ حيث سيرون أن جمعيتهم مستعدة وتتخذ خطوات استباقية في مجال الحماية من الأذى. تسلط إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى الضوء على المعايير العالية التي تتبناها الجمعية، وتظهر أنها تعطي الأولوية لأعضائها. إن إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى، تعطي شعورًا بالاطمئنان أيضًا للآباء عندما يجدون أن الجمعيات الكشفية الوطنية تدرك وتتوقع أن المواقف الضارة يمكن أن تحدث وأنها مستعدة للاستجابة لذلك والاستماع إلى المخاوف.

إن إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى تعد أيضًا فرصة للجمعية نفسها. حيث أنها ستضمن رؤية أكبر للجمعية بشأن المواقف التي تحدث في المجموعات المحلية، وستسمح لها بوضع الأدوات المناسبة للاستجابة لمثل هذه المواقف. سيؤدي وجود هذه الإجراءات أيضًا إلى إعطاء مزيد من المصداقية بين المنظمات الشبائية الأخرى، وعلاقات أوثق مع أصحاب المصلحة في كل بلد. إن وجود مثل هذه الإجراءات يؤدي إلى تعزيز الثقة بين جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك الأعضاء.

ومن المهم تسليط الضوء على أن إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى تعد أيضًا أحد عناصر عدم الامتثال الرئيسية في تقييم الحماية من الأذى. إن وجود إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى هي الطريقة الوحيدة التي تمكن الجمعيات الكشفية الوطنية من الاستجابة بأمان وفي الوقت المناسب، وبمعايير جودة عالية؛ لموقف مرهق وغير متوقع وغير مريح في كثير من الأحيان.

كيف تبدو إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى؟

لتلبية متطلبات تقييم الحماية من الأذى، يجب على جميع الجمعيات الكشفية الوطنية أن يكون لديها إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى والتي تغطي ما يلي:

1. آلية للأعضاء للإبلاغ عن أي مخاوف بشأن الحماية من الأذى.

2. إجراءات الاستجابة للمخاوف المتعلقة بالحماية من الأذى.

3. أية اعتبارات أساسية مرتبطة بالآلية.

تتطرق الأقسام أدناه بشكل أعمق، إلى كيفية تطوير الأقسام المختلفة لآلية الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى. لمزيد من الدعم، يمكنك التواصل مع مركز الدعم الإقليمي الخاص بك أو طلب [خدمة المنظمة العالمية للحركة الكشفية المتعلقة بالحماية من الأذى](#).

الإبلاغ عن مخاوف تتعلق بالحماية من الأذى

يركز هذا القسم على آليات الإبلاغ عندما يكون لدى أحد الأعضاء مخاوف أثناء مشاركته في الأنشطة الكشفية. وضع وتطوير إجراءات الإبلاغ المتعلقة بالحماية من الأذى الخاصة بك. فيما يلي العناصر المختلفة التي قد تحتاج إلى تعريفها في إجراءات الإبلاغ الخاصة بك. يتناول كل قسم ما هو المتوقع إدراجه من جانب الجمعيات الكشفية الوطنية في إجراءات الإبلاغ الخاصة بها. يرجى ملاحظة أن جمعيتك الكشفية الوطنية يمكنها إضافة عناصر إضافية إذا لزم الأمر لتلبية احتياجاتها.

1. أهداف آلية الإبلاغ

في هذا القسم، يجب عليك تحديد الأهداف من آلية الإبلاغ. الأسئلة التوجيهية:

- لماذا من المهم لجمعيتك الكشفية الوطنية أن تمتلك هذه الآلية؟
- ما مزايا مثل هذه الإجراءات لعضويتك؟

2. تعريف مخاوف الحماية من الأذى

من الضروري تحديد ما يشكل مصدر قلق بشأن الحماية من الأذى بالنسبة لجمعيتك الكشفية الوطنية. سوف يسمح هذا الأمر لأعضائك بمعرفة ما يمكنهم أو ينبغي عليهم الإبلاغ عنه بوضوح. كما أنه يضمن الفهم المشترك (المُوحّد) بين أعضائك.

الأسئلة التوجيهية:

- ماذا تعني مخاوف الحماية من الأذى بالنسبة لنا؟
- هل هناك أي تعريفات قانونية يجب علينا اتباعها؟

3. نطاق الإجراءات

يوضح هذا القسم، متى تنطبق إجراءات الإبلاغ، ومتى لا تنطبق. يهدف النطاق إلى ضمان فهم جميع الأعضاء للمخاوف التي ينبغي الإبلاغ عنها من خلال الإجراءات، وأياً التي يجب أن يُستخدم فيها طرق أخرى. يمكن للجمعيات الكشفية الوطنية أيضاً أن تستخدم ذلك كفرصة لتذكير الأعضاء بواجبهم القانوني الوطني للإبلاغ عن مواقف معينة للشرطة.

الأسئلة التوجيهية:

- ما أنواع المخاوف التي سيتم معالجتها من خلال إجراءات الحماية من الأذى؟
- ما المواقف التي لا تحتاج إلى عملية استجابة يقودها فريق الحماية من الأذى؟
- ما الذي ينبغي التعامل معه على المستوى المحلي؟
- من المستفيد من إجراءات الإبلاغ هذه؟

4. من يستطيع الإبلاغ؟

ينبغي أن تحدد إجراءات الإبلاغ من يحق له متابعة عملية الإبلاغ. رغم أن إجراءات الإبلاغ مصممة عادة للراشدين، فمن الأهمية الاعتراف بالأعضاء المتنوعين في الجمعية. تتطلب معالجة واستقبال تقارير الشباب المباشرة تدريباً مهنيًا لا يوفره سوى عدد قليل جداً من الجمعيات. ومع ذلك، من المهم ضمان أن يتمكن الفتية والشباب أيضاً من إبلاغ شخص يمكنه بعد ذلك البدء في عملية الإبلاغ نيابة عنهم. إن ضمان إمكانية الوصول إلى المنصة (طرق التواصل والإبلاغ)، أمر ضروري لضمان عملية إخطار فعالة.

الأسئلة التوجيهية:

- من يستطيع إبلاغنا؟
- كيف سيتمكن الفتية والشباب من التعبير عن مخاوفهم إذا لم يتمكنوا من الإبلاغ عنها بشكل مباشر؟
- ماذا عن الوالدين، أو الشركاء أو غيرهم من المشاركين على المدى القصير؟

4. ما هي عملية الإبلاغ؟

يجب أن تحدد إجراءات الإبلاغ الخطوات التي يجب على الشخص اتخاذها للإبلاغ عن مخاوفه. في كثير من الأحيان، يتعلق الأمر بملء نموذج إبلاغ أو نموذج الكتروني. يتيح هذا القسم للأعضاء فهم العملية التي يجب عليهم اتباعها والنتائج المترتبة على بدء هذه العملية. ولكي تكون عملية الإبلاغ فعالة، ينبغي أن تكون سهلة المتابعة ويتم توصيلها لجميع الأعضاء للتأكد من أنهم على علم بتوفر آليات الإبلاغ والتي يمكن أيضاً الوصول إليها.

من الجدير بالذكر أنه في العديد من بلدان العالم يعد الإبلاغ مطلباً قانونياً. ينبغي أن توضح إجراءات الإبلاغ هذا الأمر - في حين أن واجب الإبلاغ هو مبدأ من مبادئ الجمعية الكشفية الوطنية، فإنه يمكن أن يكون أيضاً مطلباً قانونياً إلزامياً.

الأسئلة التوجيهية:

• ما الخطوات التي يجب على الشخص اتخاذها للإبلاغ عن مخاوفه؟

• ما هي العناصر الإلزامية؟

• ما أفضل طريقة لتوصيل هذه الآلية إلى الأعضاء؟

5. ما القنوات التي يمكن للأعضاء استخدامها للإبلاغ؟

يوضح هذا القسم الطرق المختلفة التي يمكن للعضو من خلالها الإبلاغ عن مخاوفه إلى الجمعية الكشفية الوطنية. يمكن أن يكون ذلك عن طريق النموذج، أو البريد الإلكتروني، أو الاتصال بخط الطوارئ، أو الشخص المسؤول على مستوى المنطقة أو المستوى المحلي. ويمكنك أيضاً ذكر أي خطوط مساعدة قد تكون متاحة في بلدك، من خلال المنظمات غير الحكومية أو السلطات الحكومية. نُشجّع الجمعيات الكشفية الوطنية على توفير أكثر من طريقة لأعضائها للإبلاغ عن مخاوفهم لضمان حيادية عملية الإبلاغ. ومن المهم أيضاً أن يعلم الأعضاء أن مخاوفهم سيتم التعامل معها بسرية وأنه لن تكون هناك أي إجراءات انتقامية في حالة طرح المخاوف.

الأسئلة التوجيهية:

• ما الأدوات التي لدينا بالفعل والتي يمكن استخدامها لأغراض الإبلاغ؟

• هل يجب علينا التخطيط لطرق مختلفة للإبلاغ لمختلف الجمهور؟

• ما القنوات الأكثر فعالية؟

• كيف يمكننا ضمان السرية التامة عند تلقي البلاغات والتأكد من حماية مقدمي البلاغات من الانتقام؟

6. ما الإطار الزمني للإبلاغ؟

يجب تحديد إطار زمني في إجراءات الإبلاغ يسمح للشخص الذي يرغب في الإبلاغ بمعرفة كيفية ومتى يبلغ عن مخاوفه. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يكون هناك وضوح بشأن الفترة التي يتم خلالها معالجة البلاغات، وتحديد المدة التي سيستغرقها تقييم البلاغات ومعالجتها بمجرد تقديمها. يعد الإبلاغ الفوري ضرورياً لضمان التدخل وتوفير الدعم في الوقت المناسب للشخص أو الأشخاص المعرضين للخطر. إن التأخير في الإبلاغ قد يؤثر سلباً على فعالية الاستجابة، وقد يؤثر على سلامة المتضررين.

الأسئلة التوجيهية:

• ما المدة المتاحة للشخص للإبلاغ عن مخاوفه؟

• ما القدرة التي يحتاج إليها الفريق الذي يدير الحالات لمراجعة البلاغ ومعالجته؟

• ما الفترات الزمنية المختلفة التي يجب الالتزام بها عند تلقي البلاغ؟

إن الإبلاغ عن المخاوف غالباً ما يكون مهمة صعبة بالنسبة للشخص الذي يقدم البلاغ. إن تقديم التوجيهات حول فهم كيفية المشاركة وما المعلومات التي يجب تقديمها، قد يكون مفيداً للغاية. فيما يلي عناصر الإبلاغ التي ينبغي أن تكون موجودة في نموذج الإبلاغ الصادر عن الجمعية الكشفية الوطنية. كما ذكرنا أعلاه، يمكن استخدام قنوات أخرى للإبلاغ، ولكن المعلومات المقدمة يجب أن تكون هي نفسها دائماً.

هوية الشخص أو الأشخاص الذين قاموا بالإبلاغ - يجب على الشخص الذي يقوم بالإبلاغ أن يشارك اسمه، والمجموعة الكشفية التي ينتمي إليها، ودوره في الجمعية. قد تطلب الجمعية الكشفية الوطنية مزيداً من التفاصيل حسب المتطلبات المحلية.

هوية الشخص المستهدف بالموقف الضار - إذا كان الشخص الذي قدم البلاغ يقوم بالإبلاغ نيابة عن شخص آخر، فيجب علينا تشجيعه على تحديد هوية هذا الشخص من خلال تقديم نفس المعلومات المذكورة أعلاه. قد تكون هناك حالات يُرغب فيها في حماية هوية ذلك الشخص بعدم مشاركة اسمه.

هوية الشخص الذي تسبب في الوضع الضار - مطلوب نفس المعلومات المذكورة أعلاه، إذا كان ذلك ممكناً. **الوقت والتاريخ وموقع الحادثة -** تأكد من وجود وضوح بشأن المناطق الزمنية، إذا لزم الأمر.

تفاصيل الحادثة - شجع الشخص الذي يقوم بالإبلاغ على مشاركة أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول الحادثة. تأكد من تدوين الحقائق كما هو موضح. حاول التعرف على المعلومات الواقعية، والتمييز بينها وبين الأفكار أو المشاعر المتصورة لدى القائم بالإبلاغ.

الدليل - يجب أن يتضمن النموذج مساحة حيث يمكن للشخص الذي يقوم بالإبلاغ، إضافة ملفات أو صور، أو مقاطع فيديو، أو أي دليل آخر، يمكن أن يدعم فهم الموقف أو الحادثة. يرجى ملاحظة أنه في بعض البلدان يعد مشاركة الصور الإباحية جريمة جنائية. من المهم التحقق من الإطار القانوني السائد لديك؛ لتحديد الأدلة التي يمكنك التشجيع على مشاركتها.

اتفاقية السرية - تأكد من وجود قسم في النهاية يوضح مستوى السرية التي سيتم التعامل بها مع الإبلاغ. ويتضمن ذلك واجب الإبلاغ عن الحالة والسرية التي سيتعامل بها فريق إدارة الحالة. ستجد مثالاً أدناه (بلغة مناسبة للفتية):

السرية

يرجى ملاحظة أن أعضاء جمعيتنا لديهم واجب الإبلاغ عن أي مخاوف قد تكون لديهم. ستحافظ جمعيتنا الكشفية الوطنية على سرية ما تخبرنا به. هذا ما يسمى بالسرية. وهذا يعني أننا لن نشارك معلوماتك دون مناقشتها معك أولاً. هناك مواقف يتعين علينا فيها مشاركة ما تخبرنا به، وهي تتضمن:

- إذا كنت في خطر.
 - إذا كان هناك شخص آخر في خطر.
 - إذا لم نستطع تقديم المساعدة ولكن شخصاً آخر يستطيع ذلك.
- تذكر أنه إذا كان علينا أن نخبر شخصاً ما، فسوف نناقش الأمر معك أولاً. الأشخاص الذين يتعين علينا إشراكهم في بعض الأحيان هم:

1. الوالدان، أو مقدمو الرعاية.
2. الراشدون الآخرون في الكشافة.
3. قيادتنا في الجمعية الكشفية الوطنية إذا كنت غير آمن أو تعرضت للأذى.
4. خدمات حماية الطفل، وهي الجهة الحكومية المسؤولة عن ضمان سلامة الأطفال.
5. الشرطة^[1]

*يرجى ملاحظة أن هذا النموذج ليس شاملاً. لا تتردد في إضافة أي عناصر إضافية تشعر أنها ستساعدك في إدارة الموقف أو تقديم معلومات أفضل عن الموقف استناداً إلى واقع الجمعية الكشفية الوطنية الخاصة بك.

توصيل إجراءات الإبلاغ عن الموضوعات المتعلقة بالحماية

بمجرد وضع إجراءات الإبلاغ الخاصة بالحماية واعتمادها من قبل الهيئات الحاكمة لديك، تأكد من مشاركة هذه الإجراءات والترويج لها بين أعضائك. لا ينبغي لهم فقط أن يدركوا أن هذه الإجراءات موجودة، بل ينبغي عليهم أيضاً أن يشعروا بالطمأنينة عند استخدامها، ومعرفة قناة التواصل التي يجب استخدامها وأين يمكنهم العثور على أي نماذج قد يحتاجون إليها. إن تنظيم ندوات عبر الإنترنت أو دورات تدريبية منتظمة حول هذا الموضوع أو إرسال المعلومات في شكل مقاطع فيديو إلى كل مجموعة كشفية محلية، هي بعض الطرق لضمان حصول الجميع على هذه المعلومات.

الاستجابة لمخاوف الحماية من الأذى

الآن، بعد أن أصبح لديك إجراءات للإبلاغ، سوف تبدأ في تلقي البلاغات. الخطوة التالية في عمليتك، هي تحديد ما سوف يحدث عند تسلم البلاغ. يُطلق على هذه العملية، اسم عملية الاستجابة للبلاغ الخاص بالحماية من الأذى (عملية الاستجابة). يضم القسم التالي، ما قد يكون من المفيد مراعاته كجمعية كشفية وطنية؛ لضمان حصولك على عملية استجابة فعالة.



وضع عملية الاستجابة

فيما يلي بعض المكونات والاعتبارات الخاصة بعملية الاستجابة الخاصة بك، التي توضح الخطوات التي يجب عليك اتخاذها. إذا كنت ترغب في إضافة المزيد من التفاصيل لتلبية احتياجات جمعيتك الكشفية الوطنية، فلا تتردد في إضافتها.

فريق إدارة الحالات

تتمثل الخطوة الأولى في التفكير في اختيار أشخاص في جمعيتك يتلقون البلاغات المتعلقة بالحماية من الأذى من أجل حلها والرد عليها بشكل مناسب.

ننصح بتعيين فريق لإدارة الحالات. هذه مجموعة من المتطوعين و/أو الموظفين، الذين يديرون بلاغات المخاوف المتعلقة بالحماية من الأذى، ويتم تعيينهم من قبل جمعيتك. عادةً ما يحدد فريق إدارة الحالات الشخص الأفضل للتعامل مع حالة معينة وإدارتها. وسيتم ذلك بناءً على المهارات المهنية والتدريب المتخصص والخبرات. قد يكون لديهم خلفية قانونية، أو خبرة في إدارة القضايا في الشرطة، أو إدارة الحالات من خلال الموارد البشرية.

يُطلق على كل عضو في فريق إدارة الحالات اسم مدير الحالة. مدير الحالة مسؤول عن التعامل مع البلاغ المخصص له، والرد عليه في الوقت المناسب وفقاً لعملية الاستجابة والجدول الزمني المحددة. مديرو الحالات يجب أن يكون لديهم وصف وظيفي واضح، وأن يكونوا قد خضعوا لفحص الخلفية، ووقعوا على اتفاقية السرية قبل الانضمام إلى الفريق. يتم تدريب فريق إدارة الحالات بشكل مناسب على عمليات الاستجابة، وهم يعرفون أصحاب المصلحة الذين يجب التواصل معهم إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الدعم.

لاحظ أنه من المهم أن يكون هناك شخص معين يتم تحديده لتنسيق العمل بين أفراد فريق إدارة الحالات. هذا يضمن أن يكون هناك شخص يتابع الجداول الزمنية ويمكنه ضمان اتخاذ قرارات في الوقت المناسب بشأن الخطوة التالية لحالة معينة إذا كانت هناك حاجة لإجراء عاجل. ولا يشترط أن يكون منسق فريق إدارة الحالات، هو منسق الحماية من الأذى المعين في الجمعية الكشفية الوطنية.

المبادئ الأساسية لفريق إدارة الحالات

يجب على كل فريق إدارة الحالات اتباع قانون ووعده الكشاف، والسياسة الوطنية للحماية من الأذى المحددة، وقواعد السلوك المقررة. بالإضافة إلى ذلك، فإن خصوصية هذا الفريق تثير الحاجة إلى التأكيد على بعض المبادئ الأساسية التي ينبغي للفريق اتباعها:

- واجب الرعاية – يقع على عاتق فريق إدارة الحالات، مسؤولية ضمان حصول الأعضاء على بيئة توفر لهم الحماية والدعم.
- عدم الإيذاء (عدم التسبب في الضرر) - لا ينبغي لفريق إدارة الحالات أن يتخذ إجراءات من شأنها أن تسبب المزيد من الأذى للضحايا.
- الحياد - يجب ألا يكون أعضاء فريق إدارة الحالات على علاقة أو مرتبطين بأي من أطراف الحالة. إذا كان الأمر كذلك، فيجب عليهم الإعلان عن تضارب المصالح وعدم المشاركة في الحالة.
- السرية - يجب على فريق إدارة الحالات، التعامل مع جميع الحالات بسرية، ومشاركة المعلومات اللازمة فقط مع أصحاب المصلحة المحددين لمواصلة عملية الاستجابة.
- العدالة - يجب على فريق إدارة الحالات، التأكد من التعامل مع جميع الحالات بطريقة عادلة، وضمان عدم وجود تباين في إدارة الحالة خلال عملية الاستجابة.
- التوقيت المناسب - يجب على فريق إدارة الحالات، التأكد من الوفاء بجميع التوقيتات الزمنية المحددة في إجراءات الاستجابة، وإدارة جميع الحالات في الوقت المناسب.

ما مراحل إدارة الحالة؟

الآن، بعد أن تم وضع آلية الإبلاغ، وأصبح فريق إدارة الحالات جاهزاً لتعيين مديري الحالات للبلاغات، سنحتاج إلى تصميم عملية للاستجابة بشكل مناسب للبلاغات التي يمكن لمديري الحالات متابعتها. حيث سيضمن هذا معالجة بلاغات مخاوف الحماية من الأذى بطريقة متسقة وفي الوقت المناسب. اتبع هذا القسم لتحديد الخطوات اللازمة لضمان الاستجابة المناسبة.

1. تسلم البلاغات والإقرار

بعد تلقي البلاغ، فإن الخطوة الأولى هي تأكيد التسلم من القائم بالإبلاغ، والتأكيد له بأن مخاوفه تم أخذها على محمل الجد وسيتم معالجتها. ويمكن القيام بذلك من خلال الرد الآلي إذا كان لديك نظام خاص لإدارة البلاغات، أو من خلال نموذج بريد إلكتروني، يتم إرساله من قبل الشخص المسؤول عن إدارة استقبال البلاغات في فريق إدارة الحالات بمجرد تسلم البلاغ. يرجى ملاحظة أنه يجب إرسال هذا الإقرار خلال 48 ساعة على الأكثر بعد تلقي البلاغ، ويجب أن يؤدي ذلك إلى بدء عملية الاستجابة.

الأسئلة التوجيهية:

- ما إجراءاتنا لتسليم البلاغات والإقرار بها؟
- كيف سنضمن أن البلاغات يتم تسلمها باحترام والاعتراف بها في الوقت المناسب؟

2. مراجعة المعلومات

يجب على مدير الحالة مراجعة المعلومات المقدمة في نموذج الإبلاغ بشكل شامل؛ لفهم طبيعة الحالة ومدى خطورتها. وتتضمن هذه الخطوة تقييم المخاطر المباشرة وتحديد مدى ضرورة استعجال الاستجابة. يمكن لفريق إدارة الحالات أن يكون لديه نموذج يحدد العناصر المختلفة التي ينبغي أن تؤدي إلى التدخل الفوري (على سبيل المثال، إذا تم تحديد العنف الجسدي، أو إذا كانت الشرطة مشاركة في الأمر، وما إلى ذلك)،

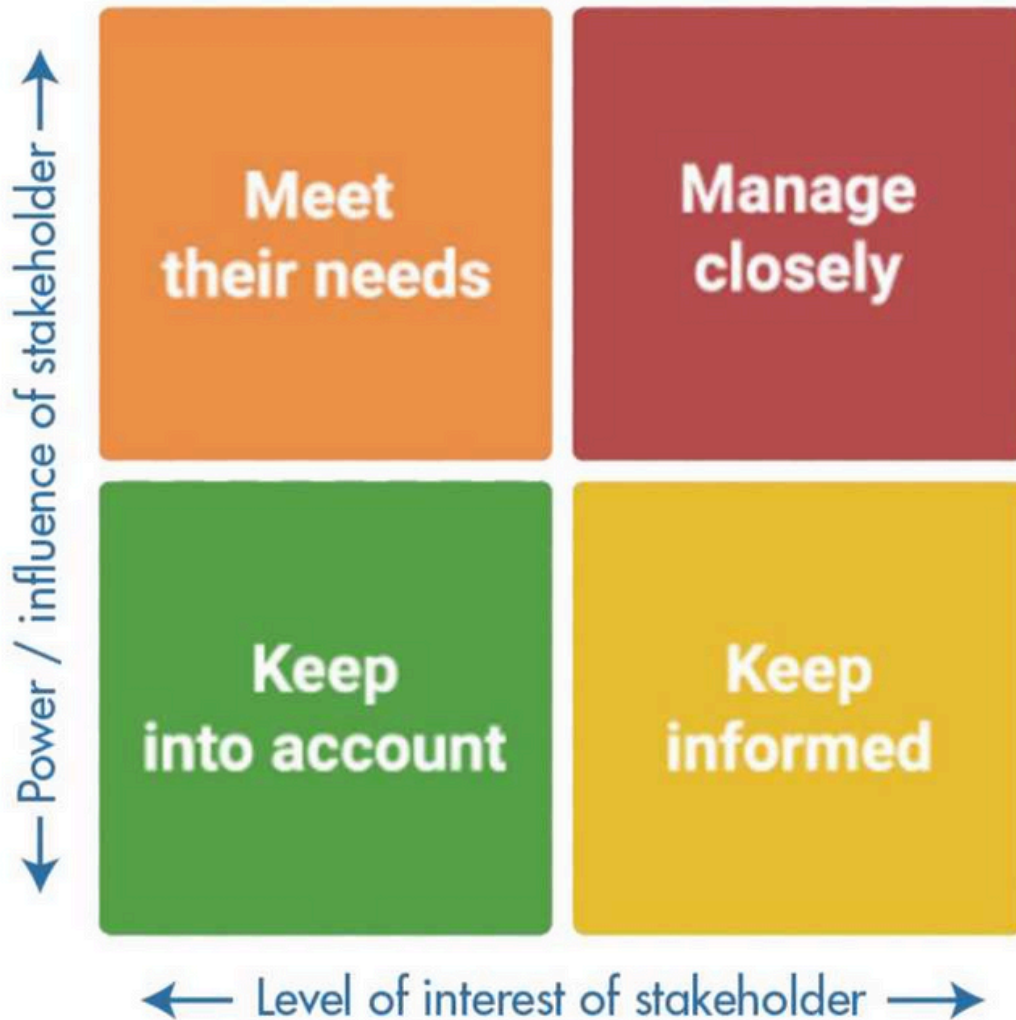
وفي هذه المرحلة، يجب على مدير الحالة أيضاً ملاحظة العناصر المفقودة التي قد تمنع الفريق من المضي قدماً (على سبيل المثال، الهويات المفقودة، ونقص الأدلة، وما إلى ذلك).

الأسئلة التوجيهية:

- كيف سنقوم بتقييم البلاغات وتحديد أولوياتها؟
- ما المعايير التي سنستخدمها لتقييم خطورة وإلحاح البلاغ؟

3. تحديد أصحاب المصلحة

يجب على مدير الحالة أن يحدد جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة الذين سيحتاجون إلى المشاركة في الحالة. ويتضمن ذلك إنشاء خريطة لأصحاب المصلحة تتضمن تحديد الأفراد والمنظمات والسلطات التي قد يكون لها دور أو مصلحة في نتيجة الحالة. لبناء خريطة أصحاب المصلحة، يمكن استخدام النموذج التالي:



لاحظ أن بعض أصحاب المصلحة قد يكونون معنيين في معظم الحالات في حين أن الآخرين قد يختلفون بناءً على طبيعة الحالة. فعلى سبيل المثال قد يتعين على منسق المنطقة التي تحدث فيها الحالة أن يشارك في كل مرة تتأثر فيها هذه المنطقة بحالة ما، بينما قد يتدخل فريق التدريب الوطني فقط إذا تمت الإشارة إلى شيء ما أثناء تدريب وطني محدد.

وبمجرد الانتهاء من رسم الخريطة، حدد الأشخاص الذين ينبغي أن يشاركوا في كل مرحلة من مراحل العملية. سوف يشارك بعض أصحاب المصلحة معك بعض الأفكار الأولية، في حين قد يحتاج البعض الآخر فقط إلى تسلم الإخطار النهائي. تأكد من مشاركة منسق فريق إدارة الحالات في ذلك الوقت حيث إنه سيعمم مدير الحالة لضمان مشاركة الجميع في الوقت المناسب.

الأسئلة التوجيهية:

- من هم أصحاب المصلحة؟
- من يحتاج إلى المشاركة في عملية الاستجابة للإخطار (على سبيل المثال الموظفون، المتطوعون، الجهات الخارجية)؟
- كيف سيتم إشراكهم؟

4. التواصل مع أصحاب المصلحة

يتضمن التواصل الفعال في الاستجابة للحالات تحديثات واضحة وفي الوقت المناسب لجميع الأطراف المعنية، والحفاظ على السرية مع ضمان الشفافية. ويتطلب ذلك المشاركة المتعاطفة واختيار قنوات الاتصال المناسبة لمناقشة سير الحالة والحلول، وتعزيز الثقة وإظهار التزام الجمعية بمعالجة القضية بشكل مسؤول.

إذا لم تكن متأكدًا من أفضل طريقة للتواصل مع بعض أصحاب المصلحة، فيمكنك الرجوع إلى مديري حالات آخرين أو منسق فريق إدارة الحالات الذي من المفترض أن يكون قادرًا على إرشادك.

عند التواصل مع أصحاب المصلحة، تأكد من مشاركة المعلومات التي يحتاجون إليها فقط لفهم الحالة واتخاذ إجراء بشأنها. تذكر أن السرية وواجب الرعاية هما المبدأان اللذان يعيش بهما فريق إدارة الحالات. ضع في اعتبارك أن أحد أصحاب المصلحة لديك هو أيضًا الشخص المبلغ عن الحالة.

الأسئلة التوجيهية:

- كيف سنتواصل مع كافة الأطراف المعنية؟
- ما استراتيجيتنا للتواصل مع الشخص المبلغ عن الحالة، وموضوع البلاغ وأي أصحاب مصلحة آخرين؟



5. اتخاذ قرار بشأن الاستجابة

قد تختلف الاستجابة للبلاغ حسب طبيعة الحالة ومدى خطورتها. وقد تشمل الخيارات ما يلي:

- إجراء تحقيق لجمع المزيد من المعلومات.
- إحالة الحالة إلى السلطات إذا كانت تتعلق بسلوك إجرامي.
- الاعتراف بالمشكلة والاعتذار إذا كان الموقف يستدعي ذلك.
- المشاركة في الوساطة، وربما بمساعدة طرف ثالث، لحل الموقف.
- استشارة خبراء داخليين أو خارجيين لتحديد أفضل مسار للعمل.

لاحظ أن كل حالة مختلفة عن الأخرى. رغم أن بعض الحالات قد تبدو متشابهة، إلا أن الوضع يبقى فريدا لكل حالة. يجب عليك تقييم كافة الإجراءات والنتائج الممكنة، قبل تقديم أي اقتراح للفريق.

بمجرد أن تقرر ما تشعر أنه الإجراء الأكثر ملاءمة الذي يجب اتخاذه، قم بإعداد مقترح صغير لفريق إدارة الحالات. ويجب أن يشمل هذا:

- ملخصا للموقف (الحادثة) والأشخاص المعنيين.
- الإجراءات التي تم اتخاذها بالفعل.
- الخطوات التي تقترحها للمضي قدما.
- أصحاب المصلحة الذين سيتم إشراكهم.
- جدولا زمنيا واضحا للعملية.
-

الأسئلة التوجيهية:

- ماذا يمكننا أن نفعل في هذا الموقف، مع الأخذ بعين الاعتبار مبادئ إدارة الحالات؟
- ما الإجراءات التي يمكن تحديدها في عملية الاستجابة؟



6. ناقش استجابتك المقترحة مع فريق إدارة الحالات.

تحديد موعد لاجتماع من أجل مناقشة الحالة والتخطيط للاستجابة المناسبة مع فريق إدارة الحالات. وهذه فرصة لاستكشاف وجهات نظر وأساليب أخرى ربما لم تفكر فيها. كما سيضمن ذلك أن تشمل استجابتك جميع أصحاب المصلحة المطلوبين، ويعطي الشرعية لأفعال وتصرفات الجمعية الكشفية الوطنية.

يمكن تحديد اجتماعات فريق إدارة الحالات بطرق مختلفة اعتمادًا على أساليب عمل فريقك. نُشجّع الاجتماعات المتكررة حتى لو لم تتلق الحالات بشكل متكرر؛ لضمان المتابعة مع الفريق ومشاركته.

الأسئلة التوجيهية:

- ما أساليب عملنا في فريق إدارة الحالات؟
- كيف يمكن أن يبدو جدول الأعمال المبسط؟



7. اتخاذ الإجراءات المتفق عليها

تنفيذ إجراءات الاستجابة المتفق عليها، والتأكد من تنفيذها بشكل فعال وحساس لمعالجة القضايا والمسائل التي أثّرت في البلاغ. قد يستغرق هذا الجزء بعض الوقت، خاصة إذا كان مطلوباً منك إشراك المزيد من أصحاب المصلحة. ومع ذلك، يجب على مدير الحالة، متابعة الأمر والتأكد من احترام الجداول الزمنية.

الأسئلة التوجيهية:

- من هو الداعم لمدير الحالة في تنفيذ الإجراءات المتفق عليها؟
- كيف سيتم مراقبة تلك الإجراءات؟

8. توثيق الحالة وإغلاقها.

بمجرد اكتمال خطوات الاستجابة والإجراءات، قد يحدث سيناريوهان:

1. يتم تشكيل فريق آخر لإدارة الحالة، لاتخاذ إجراءات أخرى بناءً على نتائج الإجراءات السابقة (على سبيل المثال إجراء تحقيق).
2. يتم حل المسألة أو تتم إحالتها إلى جهة أخرى (مثل الشرطة).

في الحالة الثانية، سيقوم مدير الحالة بتسجيل جميع التفاصيل ذات الصلة، والإجراءات المتخذة، وأي دروس مستفادة من الحالة. يجب عليه التأكد من أنه تم إجراء توثيق كامل ودقيق للحالة بالمستندات اللازمة، ومشاركتها مع منسق فريق إدارة الحالات. إذا تم الاتفاق على ذلك، يتم إغلاق الحالة.

الأسئلة التوجيهية:

- ما ممارسات التوثيق وحفظ السجلات التي سنتبعها؟
- كيف سنقوم بتوثيق وتخزين المعلومات المتعلقة بالبلاغات بشكل آمن؟

نموذج تسجيل الحالة

يعد هذا النموذج مثلاً يغطي التفاصيل ذات الصلة بتقرير الحالة الذي يجب التقاطه، مما يسهل اتباع نهج شامل ومنظم لإدارة الحالة.

1. <u>مدير الحالة</u> من الذي يدير الحالة: الاسم: الصفة:	من كان حاضراً أثناء وقوع الحادثة:
2. <u>معلومات البلاغ</u> من الذي أثار المخاوف أو قدم الشكوى: الاسم: الدور/العلاقة: بيانات الاتصال: البريد الإلكتروني: رقم الهاتف:	(a) <u>عملية التحقيق</u> أو <u>المراجعة</u> أصحاب المصلحة(من الذي تمتعت معه بشأن هذه المسألة): الاسم: بيانات الاتصال:
3. <u>ملخص الإتهامات</u> ماذا يتضمن البلاغ: أعط ملخصاً للبلاغ:	(b) <u>ماذا قال هؤلاء الأشخاص:</u> (يمكن تضمين هذا كمرق).
(a) <u>تفاصيل الحادثة المزعومة</u> التاريخ والوقت والمكان: - التاريخ الذي تم فيه حل الشكوى أو إغلاقها.	(c) <u>أدلة داعمة</u> المواد ذات الصلة التي راجعها كجزء من الشكوى: (يمكن أن تكون هذه لقطات شاشة للرسائل، أو رسائل البريد الإلكتروني المعاد توجيهها، أو الصور، أو منشورات الوسائط الاجتماعية، وما إلى ذلك، ويمكن تضمينها كمرق).
(f) <u>الدروس المستفادة</u> ما الدروس المستفادة أو التوصيات المحتملة التي وجتها؟	(d) <u>النتائج</u> أعط ملخصاً لتعالجك، بما في ذلك: - ما الذي قررت أنه حدث أو لم يحدث؟ - توضيح سبب التوصل إلى هذا الاستنتاج.
(g) <u>الرفقة</u> هل هناك أي شيء يمكن لمجموعة الكشف، أو المنظمة أو الجمعية الكشفية الوطنية، القيام به لتجنب أو تقليل مخاطر تكرار المشكلة؟	(f) <u>النتيجة</u> قدم ملخصاً لنتيجة المسألة. وقد يشمل هذا: - أي إجراءات تأييدية أو توصيات أو تدريب إضافي أو مقترحات أخرى.

يضمن هذا النموذج توثيق جميع جوانب القضية بشكل شامل، بدءاً من البلاغ الأولي، وحتى الحل والدروس المستفادة من العملية، مما يساعد في التحسين المستمر لنظام إدارة الحالات.

اعتبارات أساسية عند إدارة الحالات المتعلقة بالحماية من الأذى

عند التعامل مع بلاغات الحماية من الأذى، فإن إدارة العملية بعناية وحرص أمر ضروري لحماية الفتية والشباب والراشدين المعنيين. كما أنه مفيد للامتثال للمتطلبات القانونية. فيما يلي بعض الاعتبارات الرئيسية التي يجب عليك التفكير فيها كجمعية كشفية وطنية، في إجراءات الإبلاغ الخاصة بالحماية.

التداعيات القانونية

من الضروري فهم الإطار القانوني، الذي يحكم حماية الفتية وسلامتهم في الولاية القضائية التي تتواجد فيها (على سبيل المثال البلد، الولاية، المنطقة، وما إلى ذلك). ستعمل هذه المعرفة على توجيهك في تطوير إجراءات الإبلاغ الخاصة بالحماية، وفي جميع أفعالك وتصرفاتك وقراراتك في هذه العملية.

الأسئلة التوجيهية:

- ما التزاماتك القانونية الوطنية؟
- ما القوانين واللوائح التي يجب عليك الالتزام بها في ولايتك القضائية فيما يتعلق بحماية الفتية والإبلاغ عن حالات الحماية من الأذى؟
- ما التزاماتك القانونية والتنظيمية، وكيف تنطبق على إدارة الحالات الخاصة بك؟

مشاركة المعلومات

حدد عملية مشاركة معلومات الحالة المقررة لديك. ينبغي أن تتم المشاركة دائماً بطريقة تحمي مصالح الفتية بأفضل طريقة وتتوافق مع المتطلبات القانونية المتعلقة بالسرية وحماية البيانات. تذكر أن مشاركة المعلومات يجب أن تكون على أساس الحاجة إلى المعرفة لتجنب انتهاك السرية.

الأسئلة التوجيهية:

- مع من يمكنك أو لا يمكنك مشاركة المعلومات الخاصة بالحالات؟
- متى يجب عليك مشاركة هذه المعلومات؟
- ما قنوات الاتصال الآمنة التي يمكنك استخدامها لمشاركة المعلومات المرتبطة بالحالات؟

تخزين البيانات

تنفيذ أساليب وطرق آمنة وسرية لتخزين سجلات الحالات. تأكد من أن الموظفين المصرح لهم فقط لديهم حق الوصول إلى هذه السجلات وأن نظام التخزين يتوافق مع قوانين حماية البيانات.

الأسئلة التوجيهية:

- ما الأنظمة التي يمكنك استخدامها لحماية بياناتك؟
- من يمكنه الوصول إلى نظام التخزين ومن لا يمكنه ذلك؟
- ما المخاطر في نظامك الحالي وكيف يمكنك التخفيف من تلك المخاطر؟



السرية والخصوصية والسجلات

الحفاظ على سرية وخصوصية جميع المعلومات المتعلقة بالحالة. إنشاء بروتوكولات واضحة للتعامل مع سجلات الحالات، وتوثيقها لضمان أنها شاملة ودقيقة ومخزنة بشكل آمن. ضع في اعتبارك أنه يجب أن يكون جميع الأشخاص الذين يحتاجون إلى المعلومات - سواء الآن، أو في المستقبل - قادرين على الوصول إليها وفهمها.

الأسئلة التوجيهية:

- كيف سنضمن السرية والخصوصية؟
- ما التدابير التي سننخذها لحماية سرية وخصوصية الأفراد المشاركين في الإبلاغ؟

شدة وخطورة الحالات المبلغ عنها

من الجدير بالذكر أنك ستلتقي تنوعاً كبيراً من الحالات من خلال نظام الإبلاغ الجديد. ويتمثل دورك في تحديد مستوى خطورة الحالة مع فريقك اعتماداً على المعلومات حول الحالة، والعناصر التي تم تحديدها من الأذى الجسدي أو اللفظي أو العاطفي أو الجنسي أو الإهمال. نشجعك على تطوير مقياس يحدد ما يُعتبر حالة خفيفة أو متوسطة أو شديدة، لتتمكن من الرجوع إليه مع فريق إدارة الحالات الخاص بك. سيساعد هذا أيضاً على التوصية بالعقوبات المناسبة بناءً على خطورة الموقف. قد تتلقى أيضاً من خلال هذه القناة حالة أو حالات سابقة حدثت قبل تثبيت نظام الإبلاغ. اتبع نفس العملية كما هو الحال بالنسبة لأي حالة أخرى ولكن لا تنس إضافة خطوة حول مراجعة الأرشيف (الحالات المحفوظة سابقاً)، والمستندات الداخلية التي قد تعطيك المزيد من المعلومات حول الحالة.

الأسئلة التوجيهية:

- ما أمثلة المواقف التي نعتبرها خفيفة ومتوسطة وشديدة، استناداً إلى مدونة قواعد السلوك والسياسة الوطنية للحماية من الأذى لدينا؟
- ما العقوبة التي يمكن تطبيقها في هذه المواقف؟

العقوبات

لسوء الحظ، عملية إدارة الحالات تؤدي في بعض الأحيان إلى ضرورة إصدار عقوبات ضد فرد ما. إن دور جمعيتك هو تحديد العقوبات المحتملة التي يمكن فرضها على الأعضاء بناءً على شدتها، بسبب عدم الالتزام بسياسات حماية الفتية، ومعايير السلامة والمتطلبات القانونية. ويتضمن ذلك العقوبات التنظيمية والعواقب القانونية. العقوبات التنظيمية : هي عقوبات أو إجراءات تأديبية قد تفرضها الجمعية نفسها، بما في ذلك التحذيرات الشفهية أو المكتوبة، أو الإيقاف المؤقت، أو إنهاء العضوية، اعتماداً على شدة المخالفة. العواقب القانونية : تشير إلى الآثار القانونية، أو العقوبات التي يمكن للحكومة أو السلطات القانونية فرضها؛ بسبب انتهاك سياسات حماية الفتية وسلامتهم، بما في ذلك الغرامات أو الدعاوى القضائية، أو حتى الاتهامات الجنائية اعتماداً على طبيعة ومدى الانتهاك.

الأسئلة التوجيهية:

- ما العقوبات الموجودة بالفعل في جمعيتك الكشفية الوطنية؟ هل تلبي هذه العقوبات احتياجات فريق إدارة الحالات؟
- ما إجراءات عملية تفعيل هذه العقوبات؟ هل لدى فريق إدارة الحالات التكليف الصحيح؟

تدريب ودعم الفريق

يجب توفير التدريب والدعم المستمرين لفريق إدارة الحالات الخاص بك، لضمان تزويده بالقدرة على التعامل مع حالات الحماية من الأذى بشكل فعال وكفاء. ويجب أن يشمل ذلك التدريب على المبادئ الأساسية لحماية الفتية وضمان سلامتهم، وإجراءات إدارة الحالات، والمتطلبات القانونية، والدعم العاطفي للتعامل مع الطبيعة الصعبة في مجال الحماية من الأذى.

يجب أن يتلقى فريق إدارة الحالات وغيرهم من الأشخاص المشاركين بشكل مباشر في التعامل مع بلاغات الحماية من الأذى، تدريباً متخصصاً يتناسب مع أدوارهم. ويتضمن ذلك التدريب إجراء المقابلات مع الفتية أو الشباب أو الراشدين، وتوثيق معلومات الحالة بدقة، وفهم عملية الإبلاغ والحفاظ على السرية.

وينبغي علي فريق إدارة الحالات أيضاً أن يتلقى الدعم اللازم طوال فترة تكليفه بذلك الدور. يمكن أن يشمل ذلك اللقاء الاجتماعي للفريق، أو الدعم النفسي المهني، أو أي نوع آخر من التقدير أو الفرص لضمان أن الفريق قادر عاطفياً على تقديم النتائج المرجوة.

الأسئلة التوجيهية:

- ما التدريب المطلوب لفريق إدارة الحالات التابع لك؟
- ما نوع التدريب الذي يحتاج إليه مديرو الحالات، وغيرهم من الموظفين المعنيين للقيام بالتعامل مع البلاغات بشكل فعال؟
- كيف يمكنك تقديم الدعم المعنوي لفريقك؟



الدروس المستفادة والتعليقات

لضمان تحديث إجراءات الإبلاغ الخاصة بالحماية لديك، يجب أن تتضمن الإجراءات عملية مراجعة ونظام مراقبة وتقييم. وينبغي أن تتم إدارة هذا الأمر بشكل منتظم من قبل فريق إدارة الحالات ولكن أيضاً من جانب القيادة الوطنية كإشراف. إبلاغ الإدارة ومجلس الإدارة أمر أساسي. ينبغي للقيادة التنفيذية أن تتلقى إحاطات منتظمة حول تفاصيل إدارة الحالات واتجاهاتها لتمكين الاستجابات والإجراءات التنظيمية. ينبغي مراقبة الجداول الزمنية للإحاطة بالموارد اللازمة والتأكد من التعامل مع الشكاوى بشكل مناسب. للتعامل مع التعليقات والدروس المستفادة، يمكنك البحث بشكل نشط عن مدخلات من جميع الأطراف بعد تسوية الحالة. قم بتحليل هذه التعليقات لتحديد التحسينات ودمج هذه الدروس في عمليات الاستجابة المستقبلية. يضمن تحديث السياسات والتدريب بشكل منتظم بناءً على هذه الأفكار التحسين المستمر وإدارة الحالات بشكل أكثر فعالية.

الأسئلة التوجيهية:

- ... كم مرة ينبغي علينا مراجعة إجراءاتنا ؟ من هو المسؤول عن المراجعة؟
- ... كيف سنتعامل مع التعليقات والدروس المستفادة؟
- ... كيف يمكننا دمج التعليقات في عملياتنا و التعلم من كل حالة لتحسين استجابتنا في المستقبل؟

التنفيذ والمراقبة

بمجرد وضع إجراءات الإبلاغ والاستجابة، من الضروري التأكد من استخدامها وأنها تلبي احتياجات الأعضاء. سوف يسمح لك هذا القسم بالمزيد من العمل على تنفيذ ومتابعة إجراءاتك. يجب ضمان المراقبة المستمرة للبلغات الواردة. يجب وضع نظام داخل الفريق لضمان عدم إغفال أي بلاغ وارد. تأكد من أن النظام يأخذ في الاعتبار ساعات العمل، والعطلات الرسمية لأعضاء الفريق. سوف يسمح هذا للجميع بالشعور بأمان وراحة أكبر عندما يتعذر عليهم الانضمام. تستعين بعض الجمعيات بشركات خارجية لدعم إدارة الحالات في فترات معينة من العام، على سبيل المثال خلال المعسكرات الصيفية.

التخطيط لمراجعة سنوية للإجراءات

بناءً على الحالات التي تم تلقيها على مدار العام، ينبغي لفريق إدارة الحالات أن يكون لديه فريق متخصص كل عام للتفكير في كيفية تحسين الإجراءات لتبسيط عملية الإبلاغ والاستجابة. وهذه فرصة للتفكير في عمل الفريق والأداة التي يستخدمونها.

إعداد جدول زمني للإبلاغ مع مجلس الإدارة

يجب على فريق إدارة الحالات أن يقدم تقارير منتظمة حول التحديثات بشأن الإبلاغ إلى مجلس الإدارة أو أي هيئات حاكمة أخرى في الجمعية. هذه فرصة للفريق لمشاركة عدد الحالات وشدها بشكل عام، وكذلك تحديد التحديات والإشارة إلى أي إجراءات تخفيفية يمكن للإدارة اتخاذها أو دعمها. كما أن ضمان مشاركة مجلس الإدارة يضمن إشرافاً أقوى، ومساءلة ووعياً بتداعيات الحالات على الجمعية كجزء من إدارة المخاطر.



