



تلخيص سياسات حماية المتوجهين في الهوتلاين – أغسطس 2020

يلتزم الهوتلاين للاجئين والمهاجرين بسلامة المتوجهين والمتوجهات اليه، ويلتزم بتزويد المتوجهين والمتوجهات اليه ببيئة آمنة وبخصوصية كبيرة.

ويحسبه يعمل الهوتلاين لاستئصال سلوكيات قامعة، معاملة غير عادلة وغير أخلاقية، تحرش جنسي أو قمع على خلفية جنسية للعاملين او المتوجهين الى الهوتلاين.

طرق التصرف الملزمة في الهوتلاين:

المحافظة على احترام المتوجهين: على الموظف أو المتطوع في الهوتلاين أن يتكلم مع المتوجهين بلغة محترمة ويمتنع عن استعمال لغة ساخرة أو مهينة.

الحفاظ على خصوصية المتوجهين: لا يمكن استخدام معلومات تخص المتوجه بدون موافقته المكتوبة. تُعطى معلومات للسلطات فقط لمساعدة المتوجه، أو لحماية أطراف ثالثة من إصابة فعلية، أو وفقاً للالتزام المنصوص عليه في القانون. يُمنع تصوير متوجه بدون معرفته أو موافقته ويمنع استخدام صورته لأي غرض بدون موافقته.

حماية حق الاختيار والحكم الذاتي للمتوجهين: على طاقم الهوتلاين أن يعكس للمتوجهين بالكامل الإمكانيات القانونية والعملية المتوفرة أمامهم، بما في ذلك المخاطر المتعلقة بهذه الإمكانيات ومدى تدخل الهوتلاين في الاجراء الذي تم اختياره، وذلك كي يستطيع المتوجهين اتخاذ قرار واعي ومستقل بالنسبة للإجراء المراد. يحق لكل متوجه أن يأتي للهوتلاين مع مرافق من اختياره خلال تلقي الخدمة.

حماية المتوجهين في الحالات الحساسة: قبل القيام بأي مقابلة عميقة أو أي مقابلة قد تتخلل فحوى حساس يستطيع المتوجه الاختيار بان تعقد المقابلة بغرفة مغلقة او مع باب مفتوح. في حال أمكن ذلك، ستتم امراة بمقابلة امراة ورجل بمقابلة رجل، حسب تفضيل المتوجه والامكانيات العملية المتوفرة أثناء القيام بالمقابلة. للمتوجهين المعروف للهوتلاين أنهم من مجتمع الميم (LGBT) والذين قد يتعرضوا للمضايقة من متوجهين اخرين في الهوتلاين بسبب ميولهم الجندرية والجنسية، ستعقد لهم مقابلة فردية في وقت لا يتم به استقبال الجمهور إذا أمكن.

القاصرين: يُعطى الاتفاق بالنسبة للقاصرين بواسطة الوصي القانوني بحسب ما ينص القانون. قاصر بدون مرافق وبدون وصي قانوني ويبلغ عمره أكثر من 16 عامًا يستطيع إعطاء الموافقة بنفسه. إذا أمكن، مقابلة مع قاصر تُعقد بحضور واحد من أهله أو الوصيين عليه، في حال تواجدوا. على الموظف أو المتطوع استعمال لغة مبسطة والتي تلائم جيل القاصر ومدى فهمه للأمور. في حال ورود شك بأن القاصر يتعرض للإساءة – سيقوم الهوتلاين بتقديم تقرير للخدمات الاجتماعية.

الرجاء الانتباه- لا نسمح بالعنف او بأي سلوك عدواني في الهوتلاين، بما في ذلك من المتوجهين او الزبائن. طاقم الهوتلاين ملزم بالاتصال بالشرطة بشكل فوري في الحالات التي يصل بها متوجه عدائي للهوتلاين، يرفض تمالك أعصابه ويثير الشك بأنه قد يقيم بإيذاء شخص اخر او ملكية المكان. كما أننا لن نقوم بإعطاء خدمة لمتوجه موجود تحت تأثير المخدرات او الكحول. في هذه الحالة، سنطلب منك مغادرة المكان والعودة لاحقاً عندما تكن صاح.

تحرشوا بك، أساءوا لك أو تعاملوا معك بطريقة غير عادلة؟

أنت مدعوة لتقديم شكوى للمسؤولة عن النظام الأخلاقي ومنع التحرش الجنسي بالهوتلاين: السيدة ألكس روت. بإمكانك تقديم الشكوى خطياً عن طريق البريد الإلكتروني alex@hotline.org.il أو شفويًا بواسطة توجه مباشر للسيدة ألكس روت.