

تثايلد هيلب لايين انترناشونال
دليل ممارسة الإرشاد

شكر وتقدير

تود سكرتارية تشايلد هيلب لاين انترناشونال التقدم بالشكر لكل من:

الأطفال الذين يتصلون بخطوط مساندة الطفل، فبفضل الأطفال والياfeين تطورت معرفتنا بأفضل طرق التعامل معهم ودعمهم، وكانت آرائهم من أهم العوامل التي ساعدتنا على تحسين خدماتنا.

أعضاء تشايلد هيلب لاين انترناشونال لتعاونهم في هذه المبادرة واستعدادهم لمشاركتنا في أساليب الإرشاد المستخدمة في خطوط مساندة الطفل لديهم.

مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات ومجموعة عمل المناصرة لتغذيتهم الراجعة القيمة.

ستيفاني ديلاي لخبرتها في تجميع ثروة من المعلومات وتطوير هذا الدليل.

قائمة المحتويات

8	المقدمة
10	تمهيد
10	تطوير دليل الممارسة والتدريب
	• الهدف من الدليل
	• تقسيم الدليل
	• إطار الدليل
14	ما هي خطوط مساندة الطفل؟
14	تعزيز حقوق الطفل - تلبية احتياجات الأطفال
15	منظمات آمنة للأطفال
16	القسم الأول - الاعتبارات والإجراءات العملية
16	مقدمة
	طبيعة الخدمة المقدمة
17	• الممارسة التي تركز على الطفل
18	السرية
	• الحفاظ على السرية
	• حدود السرية
	• السرية الشخصية مقابل سرية الوكالة
20	سياسات وإجراءات حماية الطفل
20	موقع العمل - غرفة الإرشاد
	• الموارد للمرشدين الأفراد
23	ساعات العمل
24	مستويات التوظيف
	• جدول العمل
	• طول فترة المناوبة
	• العمل على لوحة الإتصال الهاتفي
	• الاستراحات
27	اختيار المرشدين المحتملين - بمن فيهم المرشدين الشباب
	• المتطوعون مقابل المرشدون بأجر
	• المرشدون الحاصلون على المؤهلات المهنية أو المرشدون غير الحاصلين على التدريب المهني
	• الحد الأدنى للأعمار - استخدام المرشدين الشباب
	• مهارات وصفات أخرى مطلوبة
	• عملية التوظيف

	• التحقق من الخلفية وطلب مراجع وشهادات من أماكن العمل السابقة
31	الإطلاع على المعلومات وتقديم المعلومات عند تسليم المناوبة
31	الإشراف على المرشدين وتقديم الدعم لهم
	• الهدف من الإشراف
	• الإشراف المباشر
	• الإشراف الفردي والجماعي
	• التقييم
34	التدريب الجاري/تطوير المهارات
35	حفظ السجلات وجمع البيانات
36	العمل مع المتصلين الطويلي الأمد
	• إدارة الحالة
37	البروتوكولات الجاهزة
	• تهديدات القنابل/التحذيرات الإرهابية
	• المتصلون البالغون
	• المكالمات الصامتة/دون استجابة
	• إتصالات الاختبار
	• الإتصالات الخيالية/الخياليون
	• الإتصالات الجنسية والمتعلقة بالاستمنا
	• بروتوكولات عامة
43	العمل مع منظمات أخرى
	• الإحالات
44	السلوك الأخلاقي
45	الإجراء التأديبي
45	القسم الثاني - التدريب التأسيسي
45	مقدمة
47	الجزء الأول - الاعتبارات الأساسية للتدريب، المهارت الأساسية والبرنامج التدريبي
	• الاعتبارات الأساسية للتدريب
	• اختيار المدربين
	• اختيار المشاركين
	• التدريب أم العلاج؟
	• تصميم غرفة التدريب والمواد
	• الدورة بالأرقام والشكل والمدة

- جلسات التطبيق/المراقبة
- التقييم
- الفترات التجريبية
- طريقة التدريب
- المحاكاة/لعاب الأدوار والتمرين على المهارات
- التغذية الراجعة
- نموذج إبداء الآراء
- التغذية الراجعة من المجموعة
- أساليب وأدوات تدريب أخرى
- تمارين بث الحيوية

61
62

القدرات الأساسية
المهارات الإرشادية: أساس الخدمة الفعالة

- القدرة الجيدة على الإصغاء
- استخدام الاستجابة المناسبة
- استخدام الصمت بفعالية
- تنظيم السرعة
- التعابير غير اللفظية
- تفهم مشاعر الآخرين والتعاطف
- إنهاء المكالمات بشكل جيد

69
71

مراحل الإرشاد - نموذج الإرشاد
هيكل ومحتوى البرنامج التدريبي

- الهيكل والمحتوى الإجماليان
- نموذج الجلسات

75

الجزء الثاني: المواد والمعلومات التدريبية الخاصة بالتدريب

- إيذاء النفس والانتحار
- الحالات الطارئة والنزاعات
- الإتجار والاستغلال
- اضطراب الضغط ما بعد الصدمة

86

المصادر

- الملحق أ: مثال لنموذج السرية
- الملحق ب: نموذج عن سياسات وإجراءات حماية الطفل
- الملحق ت: نموذج طلب الإنتساب للعمل كمرشد لدى خط مساندة
- الملحق ث: الأسئلة ومجالات التقصي لدى التوظيف
- الملحق ج: نموذج عن تمرين جماعي للتوظيف
- الملحق ح: عينة عن رسالة طلب المراجع
- الملحق خ: نموذج التقييم (مراجعة عمل) للمرشد
- الملحق د: نماذج تسجيل الحالات وجمع البيانات
- الملحق ذ: سياسة إدارة الحالات- نموذج
- الملحق ر: صيغة خطة لإدارة الحالة
- الملحق ز: رسالة الإحالة
- الملحق س: عينة قانون السلوك
- الملحق ش: مسرد مصطلحات خطوط مساندة الطفل

أطلقت منظمة تشايلد هيلب لآين انترناشونال رسميا في أيلول/سبتمبر 2003، وأهدافها الرئيسية هي بناء وتطوير والمحافظة على شبكة لخطوط مساندة الطفل في أنحاء العالم. وللمنظمة حاليا أعضاء في أكثر من 97 بلدا، وفي كل قارة. لمزيد من المعلومات عن تشايلد هيلب لآين انترناشونال وشبكة الأعضاء يمكن زيارة الموقع www.childhelplineinternational.org

مقدمة

يسعدنا تقديم دليل تشايلد هيلب لآين انترناشونال لممارسة الإرشاد، إن الهدف من هذا الدليل هو أن يكون مرجعاً لأعضاء تشايلد هيلب لآين انترناشونال وقد تمت كتابته تحديداً لمساعدة المنظمات التي تُشغَل حالياً خط مساندة طفل أو تلك التي تخطط لإنشاء مثل هذا الخط. ونود الإشارة إلى أن العديد من الأفكار الواردة في هذا الدليل هي نتاج سنوات عديدة من الخبرة، مما يجعل من الصعب نسب كل مادة لمصدرها. وقد حاولنا قدر الإمكان نسب المواد إلى مصادرها، ولكن إذا شعرتم أنه لم تتم الإشارة إليكم بالقدر الكافي فيما يتعلق بالمواد المستخدمة، فالرجاء أن تعلمونا بذلك وسنعمل على تصحيحه في المستقبل.

إن هذه الوثيقة هي في جوهرها خلاصة للعديد من الممارسات الجيدة، وقامت تشايلد هيلب لآين انترناشونال بوضع هذه الوثيقة تلبية لاحتياجات أعضاء شبكة خطوط مساندة الطفل وبناء على طلبهم من خلال قائمة المبادئ والمعايير والممارسات وكذلك من خلال المؤتمرات التشاورية الإقليمية والدولية. وقد تم تجميع المواد الواردة هنا والتي تعكس معايير ممارسة الإرشاد في مختلف خطوط مساندة الطفل خلال عام 2008. وتم تطوير الدليل من خلال مناقشات مع ممثلي مجموعة عمل المناصرة ومجموعة المبادئ والمعايير والممارسات والتغذية الراجعة من أعضاء شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال. كما ووفرت المعلومات التي تم الحصول عليها من خطوط مساندة الطفل كما وردت في مكتبة تشايلد هيلب لآين انترناشونال ثروة من المعلومات والأمثلة.

ومن المؤكد أن عمل خطوط مساندة الطفل قد تأثر إلى حد ما بجميع من عملت معهم هذه الخطوط، فقد قدمت بعض الجهات من غير منظمات خطوط مساندة الطفل بعض المواد، وقد تم تعديل هذه المواد عند اللزوم لتناسب السياق العملي الخاص لكل خط مساندة طفل.

إن هذا الدليل العملي لا يحتوي على وصف دقيق لكيفية التعامل مع كل أنواع الإتصالات، كما أنه لا يعالج الاختلافات في العمل مع فرد عبر الهاتف مقارنة مع العمل معه من خلال جلسة دردشة إلكترونية على سبيل المثال. ومع ذلك فإننا نأمل بأن يقدم هذا الدليل لخطوط مساندة الطفل المبتدئة الأساس الجيد لكيفية التعامل مع المكالمات. كما أننا نأمل في أن تراجع خطوط مساندة الطفل ذات الخبرة ممارساتها الحالية وربما استخدام هذا الدليل كمصدر للأفكار. وكما

هو الحال دائماً، نأمل في أن يكون هذا الدليل مصدر إلهام ودافع لأعضاء تشايلد هيلب لاين انترناشونال على مواصلة تحسين خدماتهم لمصلحة الأطفال في كافة أنحاء العالم.

- سكرتارية تشايلد هيلب لاين انترناشونال

تمهيد

في هذا الدليل استخدمنا كلمة "طفل" طبقاً لاستخدامها في إتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل لتعني: الشخص الذي يقل عمره عن 18 عاما بغض النظر عن سن البلوغ بموجب القانون المحلي. ولكن ولأغراض تسهيل القراءة، استخدمنا كلمة "طفل" و"أطفال" و"شاب" و"شبان" و"يافع" و"يافعين" لتعني الشيء ذاته. وقد أشرنا إلى الأماكن التي يكون فيها التفريق ضروريا بين هذه الكلمات.

يدور الكثير من النقاش حول معنى كلمة "إرشاد" ففي بعض الأحيان تُستخدم هذه الكلمة لوصف عملية الاستماع فقط، وفي أحيان أخرى تستخدم لتعني تقديم المشورة والنصح. كما أن هناك خلاف حول استخدام كلمة "مرشد" لتصف الشخص الذي يعمل في خط مساندة الطفل. وينطبق ذلك بالتحديد في حالة المتطوعين ذوي التدريب المحدود أو في المناطق التي تطبق فيها قواعد وأنظمة حرفية تحدد من يستطيع قانونياً أن يطلق على نفسه وصف "مرشد". ورغم هذا وبسبب الفهم الواسع لهذه الكلمة، فقد قررنا استخدام كلمة "إرشاد" كمصطلح عام لوصف عملية مساعدة الطفل من خلال خط مساندة الطفل، وكلمة "مرشد" للدلالة على الشخص الذي يعمل في خط مساندة الطفل (سواء بأجر أو تطوعاً).

الملحق ش يحتوي على مسرد مصطلحات خطوط مساندة الطفل

تطوير دليل الممارسات والتدريب

إن هذا الدليل هو ثمرة التغذية الراجعة من أعضاء شبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال عبر قائمة المبادئ والمعايير والممارسات وكذلك نتيجة المؤتمرات التشاورية الإقليمية والدولية. وبتوفر هذه المعلومات أدركت سكرتارية تشايلد هيلب لاين انترناشونال أن الأعضاء يحتاجون إلى مزيد من الدعم فيما يتعلق بالمسائل العملية، ويتوقع أن يسهم هذا الدليل في توفير أساس لإرساء معايير ثابتة بشأن نوعية الخدمة المقدمة للأطفال.

ولم تستند تشايلد هيلب لاين انترناشونال خلال تطويرها لهذا الدليل على الافتراض بأن هناك طريقة واحدة فقط "صحيحة" لتنظيم وتشغيل خدمة خط مساندة الطفل، إذ توجد العديد من طرق عمل خطوط مساندة الطفل، وقد حاولنا هنا أن نعكس الاختلافات بين عمل هذه المنظمات. ولذلك فإن هذا الدليل لا يقول أن طريقة واحدة هي الطريق الصحيحة، ولكنه

يهدف بدلا من ذلك إلى تسليط الضوء على قضايا محددة تحتاج إلى الاهتمام وكذلك تقديم الاقتراحات. وقد تمت الإشارة بوضوح إلى القضايا غير القابلة للنقاش أي النظم التي يجب توفرها لضمان تقديم خدمات آمنة للأطفال (على سبيل المثال التحقق من الخلفية ومراجع وشهادات من أماكن العمل السابقة للموظف أو المتطوع المحتمل).

الهدف من الدليل

تأمل تشايلد هيلب لاین انترناشونال في أن تستخدم خطوط مساندة الطفل هذا الدليل كأساس لعملها. ولا يعني ذلك أن هذا الدليل غير قابل للتعديل، بل على العكس، فالمطلوب من خطوط مساندة الطفل تعديل المواد بحيث تناسب بيئتها المحلية وكذلك أهدافها المحددة. وبالنسبة لخطوط مساندة الطفل الجديدة، نأمل في أن تستخدم هذا الدليل للاستفادة والتعلم من الخبرة المجتمعة للشبكة. أما بالنسبة لخطوط مساندة الطفل العاملة منذ فترة، فقد يفيد هذا الدليل في المراجعة الدورية للخدمة المقدمة وفي تطوير التدريب المستمر للعاملين في خطوط مساندة الطفل.

إن هذا الدليل هو وثيقة "حية" بمعنى أنه قابل للتعديل والاستخدام بطريقة تناسب الوضع المحلي وكذلك مراجعته مع ازدياد المعرفة بأفضل الطرق لمساعدة خطوط مساندة الطفل.

تقسيم الدليل

من أجل تحقيق أكبر قدر من الاستفادة من هذا الدليل لأكثر عدد من المنظمات في مختلف مراحل تقدمها، تم تقسيمه إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الاعتبارات والإجراءات العملية

يسكتشف هذا القسم بعض المسائل التي يجب أخذها في عين الاعتبار عند إنشاء/تشغيل خدمة خط مساندة طفل، وبعض الإجراءات الضرورية لضمان تقديم خدمة عالية الجودة، كما يتضمن موارد مقترحة للمرشدين.

القسم الثاني: التدريب التأسيسي للمرشدين

يركز هذا القسم على كيفية ضمان حصول العاملين في خطوط مساندة الطفل على المهارات والمعرفة اللازمين لتمكينهم من الرد على الأطفال بالطريقة الملائمة. وإضافة إلى برنامج

ونموذج ومحتوى التدريب المقترح، يناقش هذا القسم بعضاً من المسائل الأكثر عملية حول كيفية تنظيم تدريب أولي للمرشدين (أي: التوقيت، طول مدة التدريب، وتقييم المتدربين).

ولتوفير خدمة فعالة، يجب تركيز التدريب على تطوير المعرفة والمهارة - وليس فقط معرفة ما يجب عمله، ولكن كيفية القيام بذلك. ويوفر التدريب مساحة للممارسة (أي التعلم التجريبي) عن طريق استكشاف كيفية التعامل مع المكالمات النموذجية بشأن العديد من القضايا (مثل الإساءة، التمر، الهروب، والمشاكل العائلية).

والتدريب المقترح هو "التدريب التأسيسي": أول تدريب يحصل عليه المرشد قبل أن يبدأ العمل في خط مساندة الطفل. وإضافة إلى الإرشادات حول كيفية تنفيذ التدريب التأسيسي وما الذي يجب أن يتضمنه هذا التدريب، وهناك بعض الجلسات المحددة للتعامل مع مواقف تشكل تحدياً خاصاً مثل النزاعات.

ورغم أن المادة تستهدف التدريب الأساسي الأولي، إلا أن بعض خطوط مساندة الطفل قد ترغب في استخدامها لعدد من الأسباب ومن بينها استخدامها للتذكير(التنشيط)/للتدريب المستمر للمرشدين المتواجدين وذلك لتعزيز مهاراتهم، أو لتجنبهم الإرهاق، والتعامل مع ضرورة تحديث المعرفة والمهارات لإدارة التحديات الدائمة التغير التي يتعين على الأطفال التعامل معها. إن التطور المستمر للمرشدين يعتبر مهماً للغاية، ومع ذلك فإن على خطوط مساندة الطفل التي ترغب في استخدام التدريب كدورات تذكيرية (تنشيطية) أن تفكر جيداً في ما إذا كانت هذه المادة قابلة للتطبيق: في بعض الحالات ربما تعتبر هذه المادة أساسية جداً لدرجة أنها لا تلبى احتياجات العاملين في خطوط مساندة الطفل الراسخة وذات الخبرة العريضة. وإضافة إلى ذلك فإن المرشدين الواثقين من مهاراتهم الأساسية في الإرشاد قد يرحبون بتدريب مبني أكثر على المعرفة والمعلومات لجعلهم يشعرون أكثر استعداداً للتعامل مع نوع معين من المكالمات. وفي مثل هذه الحالات، من المفيد التشاور مع المرشدين حول حجم التدريب الذي يعتقدون أنه أكثر فائدة.

تشتمل الملاحق على مصادر مفيدة مشار إليها في الدليل.

إطار الدليل

يغطي هذا الدليل كذلك ما يمكن فهمه على أنه "الإرشاد عن بعد" والذي يعني أن الطفل والمرشد ليسا في نفس المكان. ويعني هذا بالدرجة الأولى الإرشاد عبر الهاتف، رغم أنه يشتمل كذلك على الأخذ بعين الاعتبار المبادئ العامة التي تغطي كذلك الإرشاد عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة SMS وخدمات الدردشة عبر الإذاعة والإنترنت.

وفيما تمثل كافة أشكال الإرشاد تحدياً، فإن الإرشاد عن بعد يمكن أن يكون صعباً بشكل خاص لعدد من الأسباب، فعندما يجري تقديم الإرشاد لشخص غير موجود جسدياً فإن الحواس المستخدمة وخاصة السمع، تصبح مرهفة للغاية. ويمكن أن يكون صعباً بشكل خاص على المرشد أن يستمع إلى شخص يعاني من مشكلة ويشعر بأنه لا يمكن عمل شيء لمساعدته (هذا لا يعني أنه لا يمكن عمل شيء للمساعدة، ولكن ما يمكن أن يشعر به المرشد) أو أن يشعر بالقلق من أن يغلق الطفل الهاتف أو ينهي الحديث إذا ما نطق بـ"العبرة الخطأ". يحتاج المرشدون إلى مستوى عالٍ من المهارات والدعم للتمكن من العمل بشكل فعال وآمن.

وتوفر بعض خطوط مساندة الطفل كذلك خدمات مثل "الوصول بالخدمة" وغيرها من برامج الدعم. إن التدريب على مثل هذا النوع من العمل لا يدخل ضمن هذا الدليل رغم أن بعض المعلومات ومن بينها برنامج ونماذج التدريب في القسم الثاني قد تكون مفيدة إذا ما طبقت ضمن نشاطات أخرى، فيمكن استخدام مهارات الإرشاد الأساسية في عدد مختلف من المواقف.

وتوفر العديد من خطوط مساندة الطفل الخدمات لفئات أخرى إضافة إلى الأطفال (عادة النساء والأطفال) أو تركز على موضوع معين (مثل الاتجار بالبشر)، وعندها قد تحتاج خطوط مساندة الطفل التي تعمل مع البالغين أو حول مواضيع معينة أن تملك معلومات عن أنواع أخرى من التدريب حيث أن هذا الدليل يركز على الأطفال بشكل خاص. وبما أن أساس هذا الدليل يستند إلى الممارسة الجيدة عند تشغيل خط مساندة طفل، فإن الكثير مما تم اقتراحه في هذا الدليل ينطبق على كافة أنواع خطوط مساندة الطفل بشكل متساو.

ما هو خط مساندة الطفل ؟

تعرف تشايلد هيلب لاين انترناشونال خط مساندة الطفل على أنه:
"خدمة تلقي اتصالات من قبل أو نيابة عن الطفل توفر خدمات تدخل مباشر مثل الإرشاد والإحالة والاستماع النشط وغيره. عادة ما يعكس نوع الخدمات التي تقدمها خطوط مساندة الطفل تنوع خطوط مساندة الطفل ذاتها كما يعكس غالباً البنية التحتية في البلد. وتغطي تلك الخدمة عدة سيناريوهات من الاستماع إلى متصل متردد في الإبلاغ عن إساءة إلى إخراج طفل من وضع خطير. وفي كلا السيناريوهان (وفي سيناريوهات كثيرة أخرى تقع بينهما) يحتاج الأطفال إلى أن يعرفوا أنهم ليسوا لوحدهم وأن شخصاً من خارج بيئتهم القريبة يهتم بأمرهم".

ويمكن الإتصال بخطوط مساندة الطفل أو تقديم المساعدة عبرها بواسطة الهاتف وكذلك بواسطة وسائل تكنولوجية أخرى من بينها الرسائل النصية القصيرة، وخدمات الدردشة على الانترنت/الرسائل الفورية، البريد الإلكتروني والرسائل وفي بعض الحالات الاجتماعات وجهاً لوجه.

تعزيز حقوق الطفل - تلبية احتياجات الأطفال

يجب تقديم الخدمات التي تستهدف الطفل بطرق تعزز حقوق الطفل وتطبقها، وغالباً، وخاصة بالنسبة لمنظمات التمويل الدولية، فإن قرارات تقديم الدعم لمنظمة ما تتمحور حول حقوق الطفل.

إن حقوق الطفل منصوص عليها بالطبع في إتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل (1989). وبطبيعتها فإن خطوط مساندة الطفل هي في وضع مثالي لتعزيز حقوق الطفل وخاصة:

- المادة 12 - أهمية رأي الطفل
- المادة 13 - حرية التعبير
- المادة 17 - الحصول على المعلومات المناسبة
- المادة 19 - الحماية من الإساءة والإهمال
- المادة 34 - الحماية من الاستغلال الجنسي
- المادة 35 - الحماية من البيع والاتجار والخطف

أما المادة 3 "مصلحة الطفل الفضلى" فتعطي حقاً للطفل بتعزيز احتياجاته، ويجب أن يتم ذلك بطريقة متكاملة وبالأخذ الكامل بالاعتبار للظروف الفريدة لكل طفل.

إن تعزيز حقوق الطفل يعني العمل مع الأطفال بطريقة تركز على الطفل ويتم من خلالها تمكين الطفل من صنع القرارات ويتم السعي من خلالها لتحقيق مشاركة الأطفال النشطة. وفي القسم الأول تجدون مناقشة أوسع حول الممارسة المتركزة على الطفل.

المنظمات الآمنة للأطفال

تؤمن تشايلد هيلب لاين انترناشونال بأن كافة خطوط مساندة الطفل بما فيها المنظمات التي تعمل كخطوط مساندة طفل فقط وتلك التي تدير خط مساندة طفل إضافة إلى تقديم خدمات أخرى، يجب أن تكون منظمات "آمنة للطفل". ويجب أن تطبق هذه المنظمات إجراءات تحقق عند التوظيف (على سبيل المثال من خلال التحقق من سجلات الشرطة وطلب المراجع من الشخص المرغوب في توظيفه) لضمان عدم توظيف أي أشخاص يمكن أن يهددوا سلامة الطفل. وتحتاج كافة المنظمات أن يكون لديها سياسات وإجراءات واضحة لحماية الطفل تقدم تفاصيل عن الآليات التي سيتم استخدامها للاستجابة لمكامن القلق.

وإضافة إلى ذلك يجب وضع إرشادات تتعلق بالسلوك المتوقع (مثل قانون السلوك codes of conduct)، ويجب توفير التدريب على الوعي بحماية الطفل لكافة العاملين كجزء من عملية إطلاعهم على العمل، كما يجب توفير تدريب أعمق لمن يشغلون مناصب تشتمل على حماية الطفل. ويجب أن يشتمل التدريب على تعليمات حول كيفية الإبلاغ عن حالات العنف المشتبه بها، كما يجب أن يشتمل على القانون المحلي الذي يقدم إرشادات بخصوص إدارة تعرض الطفل للإساءة. ولدى بعض الدول قوانين إجبارية صارمة للتبليغ عن الحالات تؤثر على إدارة خط مساندة الطفل للمكالمات الخاصة بالأطفال الذين يتعرضون للإساءة.

لمزيد من المعلومات عن إنشاء منظمات آمنة للطفل وتأثيرات ذلك على خطوط مساندة الطفل، يمكن الرجوع للقسم الأول.

القسم الأول:

الاعتبارات والإجراءات العملية

مقدمة

يناقش هذا القسم بعض القضايا التي يجب أخذها في عين الاعتبار عند إنشاء/تشغيل خط مساندة طفل. كما أنه يتطرق إلى إجراءات أخرى ضرورية لضمان تقديم خدمة جيدة. ويشتمل ذلك على موارد مقترحة للمرشدين.

هناك العديد من الطرق لإدارة خدمة خط مساندة الطفل، فبعض المنظمات تقدم خدمة خط مساندة الطفل كجزء من برامج تقدمها، سواء كانت تدير هذه الخدمة المنظمة نفسها أو منظمات أخرى. وفي النتيجة فإن خط مساندة الطفل يساعد الأطفال على الحصول على خدمات أخرى. وعند وجود صعوبة في الحصول على التكنولوجيا اللازمة، تستخدم منظمات أخرى نشاطات (مثل الوصول بالخدمة) لمساعدة الأطفال على الإتصال بخط مساندة طفل.

وتعتمد القرارات بشأن كيفية تنظيم الخدمة على طبيعة الخدمة التي يراد تقديمها، كما أن الطريقة التي يتم فيها تنظيم خط مساندة الطفل تؤثر على الخدمات المقدمة. ولهذا السبب توجد عدد من القضايا العملية التي يجب التفكير فيها بدقة.

وقد تم تطوير هذا القسم على أساس الممارسة الجيدة من شبكة تشايلد هيلب لاین انترناشونال، وتدل الممارسات المختلفة على أن هناك العديد من الطرق التي يمكن استخدامها، ويقدم هذا القسم الرأي الجماعي. وفي القضايا التي تختلف فيها الآراء، بحثنا المزايا والسيئات النسبية لكل طريقة.

وفي جميع أجزاء هذا القسم ركزنا كذلك بشكل أساسي على الإتصال الهاتفي مع الأطفال والشبان. إلا أن معظم الاقتراحات تصلح كذلك لأشكال أخرى من "الإرشاد عن بعد" (مثل الرسائل النصية القصيرة SMS) ويمكن تكيفها بسهولة لتؤدي غايتها.

طبيعة الخدمة المقدمة

تختلف طبيعة الخدمة المقدمة بشكل كبير بين خط مساندة وآخر، فبعض خطوط المساندة تقدم "خدمة استماع" بينما تعمل خطوط أخرى كنقطة إحالة، فيما تقدم أخرى النصيحة. وفي أغلب

الأحيان تقدم خطوط مساندة الطفل كافة هذه الخدمات مجتمعة. وبعض خطوط مساندة الطفل تستخدم أساليب تدخل أكثر مباشرة مثل الوصول بالخدمة والعمل وجهاً لوجه.

ويجب أن تعتمد طبيعة الخدمة المقدمة على تقييم للاحتياجات المحلية بما في ذلك الخدمات والبرامج التي تديرها منظمات أخرى إضافة إلى الموارد المتوفرة. ومن بين الاعتبارات المهمة كذلك آراء الأطفال أنفسهم. وحينما يكون ذلك ممكناً يجب أخذ رأي الأطفال أنفسهم بشأن التطوير المبدئي أو الجاري لخط مساندة الطفل. يمكن الإطلاع على مناقشة أوفى عن مشاركة الطفل خاصة في يتعلق بخطوط مساندة الطفل في كتيب ممارسة تشايلد هيلب لاين انترناشونال بعنوان "دليل ممارسة مشاركة الطفل في خطوط مساندة الطفل".

وتشكل محدودية الموارد تحدياً لمعظم خطوط مساندة الطفل، وتحدد الموارد المتوفرة لخط مساندة الطفل بشكل كبير عملياته. ولهذا السبب يجب أن تستفيد خطوط مساندة الطفل من الأنظمة القائمة وعدم القيام بنفس العمل الذي تقوم به منظمات أخرى. وفي البيئات التي تفتقر إلى خدمات أخرى، ربما يكون من الضروري لخط مساندة الطفل أن يقدم مساعدة أكثر شمولية لضمان حصول الأطفال على الخدمات التي يحتاجونها، وقد يعني ذلك أنه يجب تأمين موارد إضافية.

الممارسة التي تركز على الطفل

من السمات الأساسية لأي خط مساندة طفل يهدف إلى تعزيز حقوق الطفل هو تبنيه لنهج يركز على الطفل في ممارساته. والممارسة التي تركز على الطفل تشتمل على العديد من الأمور من بينها:

- الاستماع للطفل واحترام ما يقوله
- الحديث مع الطفل وتقديم المعلومات له عند الضرورة بطريقة تناسب تطوره وفهمه وقدراته
- التركيز على احتياجات وحقوق الطفل
- محاولة رؤية العالم من وجهة نظر الطفل
- إدراك أن الطفل هو "الزبون" الأساسي والإيمان بذلك
- النظر إلى الطفل على أنه شخصية منفردة إضافة إلى كونه عضواً في فئة أو مجموعة

- العمل مع الطفل بطريقة تشجع مشاركته وتستفيد من مكامن القوة لديه وموارده وتمكنه من اتخاذ قرارات

السرية

إن مستوى السرية المقدم للمتصلين يرتبط بطبيعة الخدمات التي تقدمها خطوط مساندة الطفل. وهناك مسألتان يجب أخذهما بعين الإعتبار: متى يجب على المرشد أن لا يخترق السرية، والظروف التي توجب على المرشد أن يخترق السرية.

يجب تحديد مستويات السرية المتوقعة من الشخص الذي يتصل بخط مساندة الطفل (كما يجب أن تكون واضحة من البداية) حتى يكون كافة المرشدين على إطلاع بهذه السياسة. إن الثقة مهمة للغاية في كافة العلاقات التي تشتمل على المساعدة بما فيها علاقات خطوط مساندة الطفل، ومن الضروري عدم إعطاء المتصل الوعود والضمانات التي لا يمكن الحفاظ عليها أو منحها.

ولضمان أن كافة المرشدين يعون تماما السياسة المرتبطة بالسرية والعلاقة بين ذلك وعملهم يجب أن يطلب منهم توقيع نموذج سرية يوضح السياسة بالتفصيل، ويجب شرح السياسة للمرشدين، كما يجب تغطية مسائل السرية بعمق خلال التدريب الأولي.

الملحق أ يحتوي على مثال من نموذج السرية الذي يمكن اعتماده كما تقتضي الضرورة.

الحفاظ على السرية

للأطفال حق أن يتوقعوا احترام المعلومات التي يقدمونها والحفاظ على سريتها، وهذا يعني أنه يجب عدم إطلاع أي جهة خارج خط مساندة الطفل على أية تفاصيل عن الطفل إلا في ظروف متفق عليها- سواء لأنه تقرر أنه لا يمكن الحفاظ على السرية (انظر "حدود السرية" أدناه) أو لأن الطفل أعطى تصريحاً محدداً وواضحاً بالكشف عن قصته (ولمن).

ويحدث خرق المرشدين للسرية في أغلب الأحيان دون قصد، وربما يحدث ذلك لأن المرشد غير مدرك لضرورة السرية أو أن المعلومات "خرجت دون قصد". ويمكن لذلك أن يحدث كذلك عندما يدرك المرشد خلال المكالمة أنه يعرف هذا الطفل أو عائلته

شخصياً. ويمكن خرق السرية كذلك عندما يسعى المرشدون إلى طلب المساعدة لاحتواء مشاعرهم المتعلقة بعملهم في خط مساندة الطفل، وهذا وأحد من الأسباب التي تجعل من الإشراف المناسب أمراً ضرورياً للغاية.

حدود السرية

تعرض بعض خطوط مساندة الطفل على المتصل السرية التامة: فمهما كان الكلام الذي يقال فسيبقى ضمن منظمة خط الطفل. وعملياً القليل فقط من خطوط مساندة الطفل تستطيع تقديم ذلك، وهذا لأن العديد من خطوط مساندة الطفل تؤمن بأن خرق السرية ضرورية في بعض الظروف (مثل الأوضاع التي تتطوي على خطر على الحياة) للمحافظة حق الطفل في الحماية.

وبعض خطوط مساندة الطفل الأخرى تخرق السرية دون إذن من الطفل عندما تشتهه بتعرضه لإساءة أو استغلال (حتى لو لم يكن ذلك يشكل تهديداً على حياته). وربما يكون ذلك قرار مبني على سياسة المنظمة أو يتطلبه القانون في البلاد (متطلب قانوني للإبلاغ عن حالات الإساءة أو قوانين أخلاق مهنية تتطلب الإبلاغ).

السرية الشخصية مقابل سرية الوكالة

حتى لو كان خط مساندة الطفل يضمن السرية ولن يقوم بتحويل الطفل إلى أية منظمة أخرى دون إذنه، فإن السرية هي مسؤولية خط مساندة الطفل وليس المرشد لوحده. فيجب تجنب عبارات مثل "لن أخبر أحداً" أو "سأحتفظ بالأمر سراً بيني وبينك" لأنها تعطي الانطباع الخطأ بأنه لن يعلم بأمر المكالمة شخص آخر غير المرشد.

إن الإشراف على المرشدين لضمان تقديم الدعم لهم وكذلك للتأكد من أنهم يتعاملون مع المكالمات بالشكل المناسب هو أمر في غاية الأهمية. ويمكن القيام بذلك عبر إشراك مرشدين أو مشرفين آخرين في المكالمات سواء بالاستماع إليها في نفس الوقت إذا كان ذلك ممكناً، و/أو في مناقشة تعقب المكالمات. كما أنه من المهم إطلاع الآخرين على تفاصيل المكالمات تحسباً من اتصال الطفل مرة أخرى في وقت لا يكون فيه المرشد موجوداً. ورغم أن توفر أنظمة تسجيل أو رصد للمكالمات يعد مهماً، إلا أن المرشد سيشعر متى ستطول المكالمات بحيث لا يمكن تسجيلها بدقة. وفي حال وجود طفل يتصل منذ فترة طويلة أو طفل يتصل باستمرار، فيجب الأخذ بالاعتبار استمرارية الرعاية.

ويجب أن تحدد سياسة السرية من له السلطة على اتخاذ قرارات حول خرق السرية ضد رغبة الطفل.

سياسات وإجراءات حماية الطفل

إن حماية الطفل مرتبطة ارتباطاً تاماً بإنشاء منظمة آمنة للطفل إضافة إلى السرية. تحتاج خطوط مساندة الطفل إلى سياسة حماية الطفل وإجراءات مرافقة توضح بالتفصيل كيفية التعامل مع القضايا المحيطة بحماية الطفل. ويجب أن تحتوي السياسة على تعريف الإساءة للطفل وآليات الإبلاغ وعمليات اتخاذ القرارات. ويجب أن تغطي السياسات والإجراءات ما يلي:

1. إجراءات استباقية تتخذها المنظمة لمنع الإساءة إلى الطفل (على سبيل المثال التوظيف)
2. خطوات الإستجابة التي ستتخذها المنظمة عند الإبلاغ عن حالات إساءة. ويشتمل ذلك على تحديد الخطوات التي ستتخذها المنظمة عند توجيه مزاعم للموظفين والمتطوعين، ومن الأفضل أن يتبنى خط مساندة الطفل سياسة للشكاوى.

لا تحتاج سياسات وإجراءات حماية الطفل أن تكون طويلة ومعقدة، بل تحتاج إلى أن تكون واضحة كما يجب أن يكون العاملون في المنظمة على إطلاع عليها.

الملحق ب يتضمن عينة من سياسة وإجراءات حماية الطفل، يمكن استخدام هذه العينة كأساس للمنظمات لتطوير سياساتها وإجراءاتها الخاصة، ولكن يجب تعديلها بحيث تناسب الظروف والسياق المحددين.

موقع العمل - غرفة الإرشاد

يحتاج المرشدون إلى مكان يقومون فيه بعملهم، وفي الوضع المثالي (حيث تكون الموارد غير محدودة) يجب أن تكون لدى خط مساندة الطفل القدرة على تصميم غرفة الإرشاد "المثالية". ولكن على أرض الواقع تجد خطوط مساندة الطفل نفسها في العادة مضطرة لتقديم تنازلات.

ومن بين الأمور التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تنظيم مكان العمل:

- يجب أن تكون غرفة الإرشاد في مكان خاص (الدواعي السرية) وهادئ نسبياً حتى يتمكن المرشدون من العمل دون مقاطعة
- يجب أن يشعر المرشدون بالراحة التامة قدر الإمكان، ويساعد في ذلك وجود نظام تدفئة و/أو تكييف يمكن تعديله وضبطه وكذلك تهوية وإضاءة مناسبين
- يجب توفر منطقة منفصلة وخاصة لاستخدامها كغرفة استراحة/أو اطلاع الآخرين على المعلومات للابتعاد قدر الإمكان عن الضجيج، ويمكن استخدام الغرفة كذلك كغرفة اشراف/اجتماع
- داخل غرف الإرشاد يجب تركيب حجرات صغيرة خاصة أو وضع فواصل لتوفير مزيد من الخصوصية. يجب تركيبها بطريقة خاصة تحول دون عزل المرشدين. فرغم ضرورة الخصوصية، يجد المرشدون سهولة عادة في التركيز عندما يتحدثون إلى طفل حتى مع وجود بعض الضجيج في الخلفية.
- يجب توفر الأجهزة الضرورية- من المستحيل توفير خدمة خط مساندة تعتمد على الهاتف إذ لم تتوفر أجهزة الهواتف، أو توفير الإرشاد عبر الانترنت إذا لم يتوفر للمرشد جهاز كمبيوتر وإنترنت.
- مساحات للمصادر والمعلومات التي قد يحتاجها المرشدون أثناء عملهم- على سبيل المثال رفوف للكتب وخزائن للملفات.
- من الضروري توفر مرافق تخزين آمنة لتخزين السجلات، ويفيد لهذا الغرض وجود خزانة ملفات يمكن غلقها.
- مواد كافية- يجب توفر مواد مثل النماذج الضرورية والأقلام والورق الخ.
- لوحات ملاحظات بمعلومات محددة مثل من هم المتصلون الذين يجب التنبيه لهم ورسائل عامة للمرشدين يمكن أن تكون مفيدة لهم
- صندوق مفتوح للبريد/فتحات لوضع البريد ضرورية لكل مرشد حتى توضع الرسائل الموجهة له فيها (على سبيل المثال تواريخ الإشراف). أداة اتصال داخلي لموظفي خط مساندة الطفل
- ساعة على الحائط - يساعد وجودها المرشدين في الانتباه إلى الوقت
- قاعدة بيانات إلكترونية لتسجيل الاتصالات

تقدم عدد من خطوط مساندة الطفل المرطبات للمرشدين، بينما لا تقدم خطوط أخرى ذلك، ويرتبط هذا عادة بالموارد المتوفرة. لقد اتسمت بعض خطوط مساندة الطفل بأنها مبتكرة، فقد

تمكنت وأحدة منها على الأقل من اقناع متجر لبيع الساندويشات بالتبرع لما يتبقى لديه من الساندويشات (التي يتم عادة رميها عند وقت إغلاق المتجر) إلى خط مساندة الطفل حتى يتوفر للمرشدين الذين يعملون في المناوبة الليلية بعض الطعام.

وإضافة إلى منطقة العمل العامة، يحتاج فريق خط مساندة الطفل إلى مساحة وموارد أخرى في بعض الأحيان مثلاً عند عقد دورات تدريب أو توظيف مرشدين جدد. وفي حالة عدم توفر المكان، يجب ترتيب ذلك بشكل منفصل كل مرة.

الموارد للمرشدين

قد يحتاج المرشدون إلى الرجوع إلى الكثير من المواد من وقت لآخر، إلا أنه قد يتسبب وجود كل شيء أمام المرشد في بعض الارتباك له، إضافة إلى صعوبة ترتيب كل هذه المواد وتحديثها. قد يكون من الأفضل وجود ملف مركزي يستطيع أن يجد فيه المرشدون معلومات محددة. وعادة ما يكون من الأفضل توفر معلومات مهمة في ملف أو على المكتب أو معلق على الجدران.

وقد تتضمن المعلومات الموجودة في الملفات على ملخصات لسياسات مهمة (مثل سياسة السرية)، وأرقام هواتف تستخدم بشكل متكرر (مثل خدمات حماية الطفل، والشرطة وغيرها من المؤسسات)، وتذكيرات بالطرق المستخدمة أو طرق التعامل مع مكالمات معينة. والمعلومات الضرورية تعتمد على الوضع المعين لكل خط مساندة طفل. وقد طورت بعض خطوط مساندة الطفل قائمة يعود إليها المرشدون للاسترشاد بشأن بعض المسائل مثل الإحالة.

ويقدر المرشدون عادة توفر مكان آمن يستطيعون فيه الاحتفاظ بمعلومات تتعلق بعملهم في خط مساندة الطفل مثل نسخ من تقييمات أدائهم في العمل وملاحظات تدريبية. يجب أن لا يشمل ذلك على ملاحظات خاصة بالأطفال المتصلين. يجب الإبقاء على كافة الملاحظات المتعلقة بالمكالمات داخل نظام إدارة سجل خط مساندة الطفل.

ساعات العمل

إن عمل خط مساندة الطفل على مدار 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع هو أفضل خيار بالنسبة للأطفال، ولكن لكي يعمل خط مساندة الطفل بطريقة فعالة يحتاج إلى موارد كافية. ومن الصعب تقديم خدمة على مدار 24 ساعة بشكل مستمر ودائم حتى مع وجود متطوعين. ومن غير الإنصاف بالنسبة للأطفال أن يعلن خط المساندة أنه يقدم الخدمة على مدى 24 ساعة ولكن عملياً لا يرد أحد عندما يرن الهاتف أو عندما ترد رسالة نصية قصيرة أو عندما يحاول أحدهم الدردشة على الانترنت. ومن شأن ذلك أيضاً أن يعزز مشاعر العزلة والرفض لدى الطفل. يجب على خطوط مساندة الطفل أن تخطط بشكل دقيق كيف سيتمكن من تحقيق ذلك وبشكل منتظم. وقد يعني ذلك وضع خطة لزيادة ساعات العمل تدريجياً حتى يصبح بالإمكان العمل 24 ساعة يومياً.

وبالتعاون مع منظمات أخرى أو مكاتب مختلفة في نفس المنظمة لتشكيل شبكة خط مساندة طفل، يمكن تقديم تغطية أوسع لأن كل منظمة يمكن أن تتحمل مسؤولية توفير موظفين لأيام أو ساعات يتمكن تحديدها مسبقاً. ويخفف هذا من عبء تغطية كافة ساعات الخدمة ويمكن كل من المنظمات المشاركة من تركيز جهودها على مناورات عمل معينة. على سبيل المثال يكون لأحد خطوط مساندة الطفل مكتب رئيسي في عاصمة بلد ما ومكاتب أصغر في مناطق أخرى. وتتم إدارة خدمة الأربع وعشرين ساعة من المكتب الرئيسي، ولكن في وقت ذروة المكالمات، تكون المكاتب التابعة مفتوحة. ويقوم نظام منطور للمكالمات بتحويل المكالمات إلى المكاتب التابعة التي يعمل فيها مرشدون متطوعون. وهذا يعني أنه يمكن تلبية الطلب وكذلك تمكين المتصلين من التحدث مع شخص من منطقتهم.

وخارج ساعات عمل خط خدمة الطفل من المفيد أن يكون في المكتب جهاز إجابة المكالمات الأتوماتيكي. ويجب أن تذكر الرسالة المسجلة ساعات عمل خط مساندة الطفل كما يجب أن تحيل المتصلين إلى موارد أخرى متوفرة. كما أنه من الجيد أن يسمع الأطفال رسالة عندما تكون الخطوط مشغولة تشكرهم على اتصالهم وترجوهم الانتظار أو الإتصال في وقت لاحق.

عندما يجد خط مساندة الطفل أنه من الصعب العمل لساعات طويلة أو منتظمة فإن استخدام أشكال أخرى من الإتصالات (مثل الرسائل والبريد الإلكتروني) ستكون مفيداً جداً لأن هذه تستطيع "الانتظار" (ولكن ليس لفترة طويلة) حتى يتسلم أحد المرشدين العمل في المكتب.

مستويات التوظيف

يعتمد عدد المرشدين العاملين في أي وقت على الطلب المتوقع على خط مساندة الطفل. ويجب مراجعة هذا الأمر بشكل دوري، وعندما يترسخ وجود خط مساندة الطفل ويصبح معروفاً على نطاق أوسع، يمكن أن يزداد الطلب على الخدمة. وعند الحاجة يمكن أن يكون من الضروري زيادة عدد المرشدين المتوفرين مع ازدياد الطلب.

ومن بين المسائل الأخرى التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار هو وقت الذروة للاتصالات الواردة لخط مساندة الطفل. إذا كانت مستويات الالتحاق بالمدرسة عالية، فربما تكون المكالمات قليلة أثناء ساعات الدراسة، وربما يزداد عدد المكالمات بعد ساعات الدوام المدرسي. وفي هذه الحالة فمن الأفضل أن يكون عدد المرشدين أقل في الصباح والظهر، وأكبر في وقت لاحق من اليوم/ساعات المساء الأولى.

ويجب تواجد مرشدين اثنين على الأقل في أي نوبة عمل كحد أدنى، وهناك ثلاثة أسباب لذلك، أولها أن المرشد الذي يتلقى المكالمات قد يحتاج إلى مساعدة في إحالة الطفل إلى خدمات أخرى بينما يواصل المكالمات مع الطفل. والسبب الثاني هو أنه نظراً إلى أن تقديم الإرشاد على الهاتف يمكن أن يشكل ضغطاً نفسياً، فإن وجود زميل خلال مكالمات صعبة يمكن أن يوفر الدعم الضروري. وثالثاً فإن وجود مرشدين في نفس الوقت يعني الحفاظ على المستوى وتوفير بيئة عمل آمنة.

ورغم أنه قد يبدو من الصعب توفير مرشدين اثنين في جميع الأوقات، إلا أنه من غير الضروري أن يجيب المرشدان على المكالمات. فيمكن أن يجيب شخص على الإتصالات بينما يقوم الشخص الآخر بأداء الأعمال الروتينية (مثل الأنشطة الإدارية) وفي الوقت ذاته يكون متواجداً عند الحاجة إليه.

يجب تواجد مشرف مناوبة دائماً عندما يتواجد العديد من المرشدين أو المتطوعين أو الموظفين برواتب في نفس الوقت. وفي مثل هذه الحالة فإن دور المشرف هو بشكل عام ليس الإجابة على المكالمات ولكن التواجد لمساعدة ودعم المرشدين الذين يتلقون المكالمات.

جدول العمل

أنماط المناوبات

يجب على خطوط مساندة الطفل تنظيم جدول لضمان وجود العدد الكافي من العاملين في المكتب. ويمكن أن يكون ذلك جدولاً "ثابتاً" يعمل بموجبه المرشدون في مناوبات منتظمة محددة سلفاً (على سبيل المثال مساء كل اثنين). ويمكن أيضاً أن يكون الجدول "عائماً" بحيث يضع المرشدون أسمائهم للعمل في المناوبات والأوقات التي تناسبهم.

ومن مزايا الجدول الثابت أنه أسهل من حيث الإدارة ويناسب بشكل خاص الموظفين برواتب الذين يهتمهم الانتظام في العمل. كما أنه يعزز تطوير علاقات وثيقة بين الزملاء من المرشدين. ولكن هناك بعض المشاكل المرتبطة بجدول العمل الثابت، حيث أنه يمكن أن يجعل المرشدين يشعرون بأنهم مقيدون وكذلك يمكن أن يجعل ذلك من الصعب على المرشدين الجدد الاندماج، خاصة عند تطور علاقات وثيقة بين الزملاء، مع باقي العاملين الذين ربما يكونوا قد شكلوا "شلة".

أما الجدول "العائم" فيمكن أن يكون أكثر مرونة ويوفر الفرصة للمرشدين للقاء مجموعة مختلفة من الزملاء، إذ قد يكون من الأصعب أحياناً تقديم الدعم والإشراف للمرشدين لأنهم غير معروفين مثل الباقي، وإضافة إلى ذلك فقد لا يتمكن المرشدون من تطوير شعور بأنهم جزء من المجموعة.

ومن بين طرق معالجة هذه المعضلة تطوير نظام مختلط يتبنى هذين النظامين من جدول العمل. وهذا النظام يمزج ما بين الجدول الثابت والعائم حيث يقوم بعض المرشدين بتغطية مناوبات منتظمة بينما يقوم آخرون "بملاء الفراغ".

وبغض النظر عن نظام المناوبات المستخدم، فإن التحدي الدائم يكمن في ملء الجدول، وفي كل الأوقات تقريباً/ من الضروري أن يتولى شخص ما مسؤولية وضع الجدول والعتور على مرشد بديل للمرشد الذي لا يستطيع العمل في إحدى المناوبات (مثل حالات مرض المرشد) أو في الإجازات.

طول فترة المناوبة

إن طول الفترة التي يمضيها المرشد في المناوبة تعتمد على الطلب على الخدمة (وعلى البيئة المحلية). فعندما يكون المتطوعون مضطرين إلى قطع مسافات طويلة للوصول إلى المكتب، فربما يفضلون العمل لفترات أقل عدداً وأطول مدة زمنية. وقد يكون لهذا انعكاساته على من يستطيع أن يصبح مرشداً، لأن المتطوعين قد لا يكون باستطاعتهم تخصيص فترات طويلة من العمل. كما يعتمد طول المناوبة كذلك على مدى انشغال المرشدين. فالعمل في خط مساندة طفل لا تتوقف فيه الهواتف عن الرنين يمكن أن يكون متعباً للغاية. وفي هذه الحالة فإن فترة 3 إلى 4 ساعات هي الفترة المثالية التي يمكن فيها للمرشدين أن يقوموا بعملهم دون أن تتأثر نوعية الإرشاد التي يقدمونها بشكل كبير. إذا لم يكن من الممكن العمل في مناوبة من 3 إلى 4 ساعات، فيجب السماح بفترات استراحة كافية (استراحة غداء، استراحة استرخاء قصيرة، التمشي لمسافة قصيرة، الخ).

ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على طول فترة المناوبة هو الطلب على الخدمة، عند اللجوء إلى مناوبات أطول، فربما يكون من الأفضل إحضار عدد إضافي من المرشدين للعمل لفترات قصيرة من الوقت للمساعدة في توفير تغطية إضافية عندما يكون الطلب عالياً.

العمل على لوحة الإتصال الهاتفي

بعض خطوط مساندة الطفل تستخدم نظام لوحة الإتصال الهاتفي، وفي هذا النظام يقوم بالإجابة على الهاتف شخص وأحد يحول المكالمات للمرشد الموجود. وهذا النظام مفيد عندما يكون خط مساندة الطفل يتلقى الكثير من المكالمات حيث يمكن غربلة المكالمات وتحديد أولويتها. ومن الفوائد الأخرى كذلك أنه من الممكن معالجة الاستفسارات السريعة عند لوحة الإتصال الهاتفي بدلاً من إنشغال أحد المرشدين بها.

الاستراحات

يمكن أن تكون لدى خط مساندة الطفل طرق مختلفة لتوفير الاستراحات للموظفين. فبعض الخطوط تسمح باستراحات في أوقات معينة (على سبيل المثال السماح باستراحة لمدة 15 دقيقة كل ثلاث ساعات من العمل) فيما تسمح خطوط أخرى للمرشدين بأخذ استراحات حسب الضرورة أو عندما يشعرون بالرغبة في ذلك. وبالنسبة لمن يعملون في مناوبات أطول، فمن المهم أن يأخذوا استراحات حتى يظلوا متيقظين وقادرين على استقبال المكالمات. وتساعد

الاستراحات المرشدين على الحفاظ على تركيزهم كما أنها مفيدة في التخلص من الضغط النفسي.

اختيار المرشدين المحتملين - بمن فيهم المرشدين الشباب

المتطوعون مقابل المرشدين بأجر

يمكن أن يكون المرشدون العاملون في خط مساندة الطفل يعملون بأجر أو متطوعين. وهناك إيجابيات وسلبيات للعمل بأجر أو التطوع.

إذا كان المرشدون يعملون بأجر، فإن العمل في خط مساندة الطفل يتطلب جهداً أكبر نظراً لأنماط العمل. ومن الفوائد الأخرى لاستخدام مرشدين بأجر هو أنه من الممكن توظيف (أو على الأقل محاولة توظيف) مرشدين يتمتعون بالخبرة والمعرفة. وربما يكون هذا أمراً مهماً عند عدم توفر الكثير من الموارد التي يمكن إحالة الطفل إليها حيث أن الأمر ينتهي بخط مساندة الطفل إلى القيام "بمعظم العمل" المطلوب. وبالتأكيد فإن توظيف مرشدين بأجر يرفع تكلفة إدارة خط مساندة الطفل.

أما عندما يكون المرشدون متطوعين فقد يكون من الصعب تغطية كافة المناوبات خاصة في الصباح الباكر أو في أوقات متأخرة من الليل. وإضافة إلى ذلك، فقد يضطر المتطوعون إلى الاعتذار عن العمل قبل وقت قصير من بدءه بسبب التزامات أخرى وقد لا يدخلون في اتفاق طويل الأمد للتطوع في العمل في خط مساندة الطفل. ولا شيء يحبط أكثر من ترك المرشد المتطوع العمل في خط مساندة الطفل واختياره عملاً بأجر بعد تمضية وقت طويل في تدريبه. كما أنه عادة ما يكون الوقت الذي يخصصه المتطوعون للعمل في خط مساندة الطفل محدوداً (فربما كانوا طلاباً مثلاً). ومع أنه قد يبدو أن المتطوعين لا يمكن الاعتماد عليهم بقدر الاعتماد على المرشدين بأجر، إلا أنهم يقدمون مساهمة قيّمة لخط مساندة الطفل. فهم يجلبون إلى العمل الحماس والطاقة والالتزام، فهم يختارون قضاء وقت فراغهم في العمل لدى خط مساندة الطفل.

وفي أي مكان يعمل فيه المتطوعون، من المرجح أن تكون هناك حاجة إلى توظيف عاملين بأجر، ربما في مناصب إشرافية أو إدارية، لضمان توحيد العمل في خط مساندة الطفل. وخطوط مساندة الطفل التي تستخدم المرشدين المتطوعين بشكل رئيسي قد تحتاج إلى توظيف

مرشدين بأجر للعمل في المناوبات التي يصعب تغطيتها. وربما يخلق ذلك توتراً ومشاعر غير طيبة بين المرشدين بأجر والمرشدين المتطوعين وربما يثبط من عزيمة المتطوعين.

المرشدون الحاصلون على المؤهلات المهنية أو المرشدون غير الحاصلين على التدريب المهني

ومن بين الفروق الأخرى التي عادة ما توجد في خطوط مساندة الطفل هو الفرق بين المرشدين المؤهلين (الذين لديهم المعرفة المختصة المطلوبة على سبيل المثال القانونية أو النفسية) والمرشدين غير الحاصلين على التدريب المهني المطلوب. وفيما لا يحتاج المرشدون المؤهلون إلى الكثير من الدعم (هذا لا يعني أنهم لا يحتاجون إلى أي دعم أو إشراف)، فإنه قد لا تكون لديهم في بعض الأحيان القدرة على التأقلم مع نوعية عمل خط مساندة الطفل، فعلى سبيل المثال قد يميلون أكثر إلى أسلوب إصدار التعليمات للأطفال.

وتستخدم بعض خطوط مساندة الطفل مزيجاً من النوعين من المرشدين، ويسمح هذا لخط مساندة الطفل بتقديم الدعم المختص في أوقات محددة سلفاً (على سبيل المثال النصائح القانونية ليوم واحد في الأسبوع، الإرشاد العائلي في ساعات محددة).

إن قرار توظيف مرشدين مؤهلين فقط و/أو موظفين غير حاصلين على التدريب المهني المطلوب يعود إلى خط مساندة الطفل نفسه. إن اختيار المرشدين المتطوعين المؤهلين مهنيًا يمكن أن يكون له تأثير كبير على عدد المتطوعين المستعدين للعمل في خط مساندة الطفل. وقد يكون من الأسهل العثور على أشخاص مؤهلين للعمل كمرشدين إذا ما كان العمل بأجر مدفوع.

وبغض النظر عن خلفية المرشد أو ما إذا كان يعمل بأجر أو تطوعاً، يجب على كل المرشدين المشاركة في تدريب تعريفي/تدريب تأسيسي. ومن شأن المشاركة الإجبارية في هذا التدريب ضمان اتباع نهج ثابت وموحد في طريقة التعامل مع المكالمات وطريقة الرد على الأطفال المتصلين.

الحد الأدنى للأعمار - استخدام المرشدين الشباب

من بين القرارات الأخرى التي يجب على خط مساندة الطفل اتخاذها هي الحد الأدنى لعمر المرشد. إن استخدام المرشدين الشباب ممن تقل أعمارهم عن 18 عاماً يعتبر فعالاً، إلا أنهم

يحتاجون إلى مزيد من الإشراف لضمان سلامتهم وكذلك ضمان حماية حقوقهم الخاصة. وينصب التركيز بالنسبة للمرشدين الشباب عادة على سلامتهم الجسدية، ولكن يجب كذلك الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات العاطفية للشباب، وربما توجد كذلك قيود قانونية في المنطقة تتعلق بتوظيف الشباب أو مشاركتهم في النشاطات التطوعية.

مهارات وصفات أخرى مطلوبة

بعد اتخاذ قرار حول استخدام مرشدين بأجر أو بدون أجر، أو مرشدين مؤهلين أو مرشدين غير حاصلين على التدريب المهني وسواء كان هناك حد أدنى للأعمار أم لا، فإن على خط مساندة الطفل دراسة المؤهلات والمهارات التي يرغب في أن تكون لدى المرشدين المحتملين.

عملية التوظيف

إن معرفة نوعية الأشخاص المطلوبين والوقت الذي نحتاجهم فيه يساعد خطوط مساندة الطفل في تحديد كيفية استقطاب المرشحين المحتملين المناسبين. وقد يحتاج العثور على مرشحين للإعلان رسمياً عن الحاجة إليهم وقد يكفي في بعض الأحيان تناقل الخبر بشأن الحاجة إليهم. وبالنسبة للوظائف بأجر فمن المعتاد التوظيف فقط للوظائف الخالية. وبالنسبة للمناصب التطوعية من المفيد التوظيف بشكل منتظم (شهرياً، كل شهرين، سنوياً، كل عامين). وأحد أسباب ذلك هو التبدل المستمر في المتطوعين العاملين في خط مساندة الطفل مما يتطلب توظيفاً وتدريباً مستمرين. إذا ما تم توظيف عدد كاف من المتطوعين وتدريبهم، فقد يجعل ذلك من الممكن زيادة ساعات العمل بكلفة إضافية قليلة نسبياً بالنسبة لخط مساندة الطفل .

يجب الطلب من كافة المتقدمين للعمل في خط مساندة الطفل ملء طلب توظيف يظهر كيفية تليبيتهم لمعايير الاختيار للوظيفة (أي المهارات والصفات المطلوبة). ويعد هذا مهماً لضمان معاملة كافة المتقدمين بإنصاف، كما أن تقديم معلومات عن خط مساندة الطفل ودوره يمكن أن يفيد في التأكد من أن الأشخاص المهتمين فقط هم الذين يتقدمون للعمل في خط مساندة الطفل. وعادة ما يختار الأشخاص غير المهتمين عدم التقدم بطلب، وبالطبع فإن كمية المعلومات المقدمة والشكل الذي تقدم به يعتمد على الموارد المتوفرة.

الملحق ت يحتوي على عينة من نموذج تقديم طلب انتساب يمكن تعديله ليتناسب مع خط مساندة الطفل.

وبعد التدقيق والتحقق من طلبات التوظيف، يجب إجراء مقابلات شخصية مع المتقدمين، لأن ذلك يعطي الفرصة لخط مساندة الطفل للإطلاع على خبرات المتقدم بشكل معمق. كما يساعد خط مساندة الطفل في فهم الدافع الشخصي لاهتمام المتقدم بهذه الوظيفة. وتحبذ بعض خطوط مساندة الطفل إجراء تدريب عملي ضمن المقابلة، ويمكن أن يكون ذلك تدريباً فردياً أو جماعياً. ومن مزايا إجراء تدريب جماعي منح من تجري مقابلتهم فرصة مراقبة كيفية عمل المتقدم للوظيفة مع الآخرين.

الملحق ث يحتوي على أسئلة مقترحة ومسائل يجب الانتباه إليها خلال المقابلة.

الملحق ج: يقدم مثلاً على تدريب جماعي بسيط يمكن استخدامه في توظيف مرشدين محتملين.

وعلى افتراض أنه تم قبول المتقدمين للوظيفة وأنهم لا زالوا راغبين في العمل في هذه الوظيفة، يمكن بعد ذلك تخصيص مكان لهم في دورة تدريبية. وفي القسم الثاني تفاصيل عن إجراء تدريب تأسيسي للمرشدين.

التحقق من الخلفية وطلب مراجع وشهادات من أماكن العمل السابقة

من أجل حماية الأطفال وخلق منظمة آمنة للطفل، من الضروري التحقق من خلفية المتقدم للوظيفة. ويعد هذا جانباً مهماً من عملية التوظيف ويجب التركيز عليه بشدة، يجب التأكد من خلفية كافة المتقدمين بطلبات عمل دون استثناء. ويجب السعي للحصول على شهادات من أماكن العمل السابقة للمتقدم (على الأقل اثنين ويفضل ثلاثة). يجب كذلك التأكد من سجلات المخالفات لدى الشرطة إذا توفرت.

وعند التأكد من خلفية المتقدم للوظيفة، يجب الحصول على معلومات عن مدى أهليته للعمل مع أطفال في خط مساندة الطفل. ومع ذلك فإن وجود سجل للمتقدم للوظيفة في الشرطة لا يجب أن يعتبر بالضرورة عائقاً أمام توظيفه. من المهم معرفة طبيعة هذا السجل ونوع المخالفة، ففي كثير من الدول قد يكون لبعض الأشخاص سجلات لدى الشرطة لأسباب يجب أن لا تعيق قدرتهم على العمل مع الأطفال. ففي المجتمعات التي تتمتع بمستويات عالية من النشاط الطلابي، من غير المستغرب أن يكون لشخص ما سجل إجرامي حول مخالفات تتعلق بالنظام العام فقط لأنه اشترك في تظاهرة لدعم حقوق الإنسان.

أية مخالفات ضد أطفال أو مخالفات جنسية بما فيها العنف أو ملاحقة بالغين يجب أن تؤدي إلى الرفض التلقائي للمتقدم.

كلما أمكن يجب أن تكون الشهادات من أماكن العمل السابقة مكتوبة، كما يجب الاحتفاظ بسجل للمحادثة.

الملحق ح يحتوي على أمثلة على رسالة تطلب مراجع وشهادات من أماكن عمل سابقة.

الإطلاع على المعلومات وتقديم المعلومات عند تسليم المناوبة

قبل بداية المناوبة، من المهم إطلاع المرشدين الذين يبدأون المناوبة على أية معلومات يحتاجون معرفتها. وقد يشتمل ذلك على معلومات حول المتصلين الذين يتوقع أن يتصلوا مرة أخرى وأية ملاحظات حول نشاطات مقبلة مثل التدريب. والشكل التقليدي للإطلاع على المعلومات وتسليم المناوبة هو اجتماع قصير للقادمين لتسلم المناوبة مع الشخص الذي أنهى مناوبته (أي الذي على وشك المغادرة). إذا كان هناك مشرفون خلال المناوبة، يمكنهم الحديث مع العاملين في المناوبة السابقة وتوصيل المعلومات للقادمين.

وفي نهاية المناوبة يجب إتاحة الوقت للمرشدين للتسليم والتأكد من إبلاغ المرشدين القادمين لبدء المناوبة بأية معلومات قبل بداية المناوبة الجديدة (لنقل 15 دقيقة) والبقاء لفترة قصيرة بعد مناوبتهم. وطريقة أخرى لمعالجة هذه المسألة هي تخصيص فترة للتسلم والتسليم خلال المناوبة.

الإشراف على المرشدين وتقديم الدعم لهم

الهدف من الإشراف

من المهم تقديم الإشراف والدعم المنتظمين للمرشدين بغض النظر عن تدريبهم أو مؤهلاتهم أو الدور الذي يلعبونه داخل المنظمة. ويعد هذا أمراً ضرورياً لنضمن أن المرشدين يتلقون الدعم المناسب أثناء عملهم حتى لا يصبح العبء العاطفي عليهم كبيراً أو يفقدون الرؤية الصائبة أو يصابون بالإرهاك. كما أن الإشراف ضروري للحفاظ على مستويات الخدمة وثبات مستوى الرعاية التي يتم تقديمها.

وأثناء تقديم الإشراف والدعم يجب على خط مساندة الطفل أن يمارس ما يدعو إليه. ومن المهم للغاية تجسيد قيم وأخلاق خط مساندة الطفل نفسه التي تنص على احترام الفرد. إن الإشراف والدعم يمثلان فرصة للتفكير في كيفية إدارة المواقف، وما هي الأمور التي سارت كما ينبغي وما هي الأمور التي يجب القيام بها بشكل مختلف. ورغم أن الإشراف يجب أن يتم دائماً بروح من التعزيز الإيجابي، إلا أنه من المهم التأكد من معالجة أية مسائل تثير القلق. ويجب معالجة أية مسائل تثير القلق في اجتماعات منفردة مع المشرف والمرشد، وعادة ما يطلق على هذه "اجتماعات واحد لواحد" (اجتماعات منفردة). وبعد ذلك يتم الربط بين هذه الاجتماعات واجتماعات التقييم السنوي.

الإشراف المباشر

إن إطلاع المرشدين على المعلومات عند تسلمهم المناوبة يوفر فرصة للمرشدين لتلقي الدعم، ولكن ذلك لا يكفي. ففي الوضع المثالي يجب أن لا يعمل المرشدون لوحدهم. كما يجب توفر إشراف كافي للمرشدين أثناء عملهم. وعندما يعمل مرشدان أو أكثر في المناوبة الواحدة، فمن المفيد وجود رئيس أو مشرف مناوبة يعمل إلى جانب المرشدين. ودور المشرف/رئيس المناوبة ليس تلقي المكالمات الهاتفية، بل تقديم الدعم للمرشدين.

ويمكن القيام بهذا بعدة طرق من بينها توفر وسيلة للاستماع إلى المكالمات (أو جزء منها) أثناء حدوثها (إذا أمكن باستخدام سماعة ثانية للاستماع فقط) أو قراءة نص الدردشة على الانترنت، إضافة إلى فرصة الحديث عن المكالمات بعد انتهائها.

من المهم أن لا يشعر المرشدون أنه يتم استهدافهم أو "مراقبتهم" ولكن يجب أن يفهموا أن هذا أمر يتم تقديمه لكافة المرشدين. وفي نهاية المطاف فإن وجود المشرف يهدف إلى تقديم الدعم. ولتسهيل ذلك، من المفيد أن يتم تعريف المرشدين إلى الإشراف المباشر خلال تدريبهم، ومن الميزات الإضافية للإشراف المباشر القدرة على مساعدة المرشدين في المشاكل والمصاعب حين ظهورها. يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول هذه المسألة في القسم الثاني من الدليل.

الإشراف الفردي والجماعي

إن الإشراف الفردي والجماعي يكمل الإشراف المباشر، وهذا النوع من الإشراف يوفر المساحة الكافية لمناقشة مسائل أكثر تفصيلاً ومجالات تطوير المهارات. يجب أن يتم هذا النوع من الإشراف من خلال اجتماع منفصل عن التعليمات التي تعطى للمرشدين أثناء تسلمهم أو تسليمهم المناوبة. وفي الوضع المثالي يجب إجراء هذا الإشراف من قبل نفس الشخص بشكل منتظم، ويجب أن تجري عملية الإشراف كل ستة أسابيع تقريباً، فوجود نفس المشرف بشكل منتظم يضمن التواصل في عملية الإشراف.

ومن العناصر المهمة في الإشراف الجماعي هو أنه يجب مناقشة القضايا العامة نسبياً، ومن غير المناسب بتاتاً في الإشراف الجماعي مناقشة قضايا تطبق على واحد فقط من المرشدين وخاصة إذا كانت القضية حساسة أو شخصية. فذلك ليس من الإنصاف للشخص المعني، وليس ذلك فحسب بل إنها تجعل الحاضرين الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

ومن بدائل الإشراف الجماعي (أو من مكملات الإشراف الجماعي في حال وجود قضايا محددة) الإشراف الفردي. وهذا النوع من الإشراف يعطي المرشدين فرصة مناقشة قضايا معينة. ومن بين الجوانب السلبية للإشراف الفردي أنه يستغرق الكثير من وقت وجهد الإدارة، وبالتالي فيمكن أن يكون من الصعب على المدراء مواصلة الإشراف الفردي عند وجود أعداد كبيرة من المرشدين.

وبغض النظر عن أنواع الإشراف الذي تجريه خطوط مساندة الطفل فيجب كتابة ملاحظات/محضر الإشراف وتوزيع نسخ عنه للمشاركين فيه للرجوع إليها وقت الحاجة.

التقييم

يجب إتاحة الفرصة لكافة المرشدين للحصول على تقييم منتظم (على الأقل سنوياً). فالتقييم هو فرصة المرشدين لمعرفة كيفية سير عملهم في خط مساندة الطفل والتعرف على مجالات تحسين وتطوير عملهم. كما أن التقييم يوفر آلية رسمية للتشاور مع المرشدين حول الطريقة التي يدار بها خط مساندة الطفل وكيف يحصلون على دعم خط مساندة الطفل بشكل عام وعلى دعم المشرفين بشكل خاص.

أما بالنسبة للمرشدين المتطوعين فإن التقييم هو فرصة لبحث أفكار عن التزام مستمر تجاه المنظمة.

وفي حالة وجود مرشدين جدد، يجب تحديد فترة تجريبية. ومن الممارسات الجيدة أن يتبنى خط مساندة الطفل تقييماً رسمياً للمرشدين عند بلوغهم نهاية الفترة التجريبية.

الملحق خ يحتوي على عينة لنموذج تقييم سنوي للمرشد

التدريب الجاري/تطوير المهارات

من الضروري للغاية، وليس فقط من المهم، أن يواصل المرشدون تطوير مهاراتهم ومعرفتهم أثناء عملهم في خط مساندة الطفل. وأحدى طرق ذلك بالطبع هو الاكتساب المتواصل للخبرة في خط مساندة الطفل. ولهذا السبب تتطلب بعض خطوط مساندة الطفل حداً أدنى لساعات العمل التي يجب أن يؤديها المرشدون سنوياً من أجل الحفاظ على عملهم في خط مساندة الطفل.

إن أوضاع الأطفال دائمة التغير، وتوفر التكنولوجيات والظروف الجديدة فرصاً مختلفة للأطفال، ولكنها كذلك تتسبب في بروز احتياجات جديدة. يجب أن يكون التدريب مستمراً لضمان إبقاء المرشدين على علم دائم بالتغيرات ومعرفة كيفية التعامل معها. ورغم أن الخبرة العملية لا تقدر بثمن، إلا أن التدريب الرسمي وبرامج تطوير المهارات توفر المساحة والوقت لتعلم مفاهيم جديدة. كما أنها توفر الفرصة للتفكير في خبرات ماضية، وهذا الأمر مهم لتحسين الخدمات. ويمكن التعرف على الاحتياجات التدريبية للمرشدين برصد محتوى المكالمات من خلال عملية عادية لجمع البيانات/عمليات حفظ السجلات.

ومن بين طرق ضمان مشاركة المرشدين في التدريب المستمر هو الطلب منهم حضور عدد معين من ساعات التدريب المتواصل، والإيفان المرشد سيحتاج إلى إعادة تدريب قبل مواصلة عمله في خط المساندة. ويمكن أن يكون التدريب على شكل مرة واحدة (مثل يوم واحد من التدريب) أو جلسات أقصر خلال العام لتجميع عدد ساعات التدريب المطلوبة.

ورغم أن التدريب المتواصل ضروري ويقدره المرشدون، إلا أن وضع الترتيبات لعملية التدريب يمكن أن يضع عبءاً إضافياً على خط مساندة الطفل. وبعض خطوط مساندة الطفل لا تستطيع سوى تقديم برنامج تدريب مستمر محدود، بينما تمتلك الأخرى موارد لتنظيم برنامج تدريب بالكثير من الخيارات والفرص. إن دعوة متحدثين من الخارج أو العثور على فرص للمرشدين للمشاركة في دورات تتعلق بعملهم يمكن أن يساعد في تخفيف العبء على خط مساندة الطفل.

يجب دائماً الاحتفاظ بسجلات الحضور خاصة عندما يتطلب خط مساندة الطفل المشاركة الإجبارية في التدريب من أجل استمرار المرشد في عمله.

حفظ السجلات وجمع البيانات

قد يبدو حفظ السجلات وجمع البيانات في بعض الأحيان عبئاً (أو وظيفة ثانوية للعمل في خط مساندة طفل)، إلا أنه يشكل أساساً لعمل خط مساندة الطفل. إن الحفاظ الجيد للسجلات يضمن توفير الاستمرارية للمتصلين طويلي الأمد. كما يمكن استخدامها لأغراض استقطاب التمويل لأنه من الممكن استخدامها في توضيح الطلب على الخدمة وطبيعة الاتصالات التي يتم تلقيها. كما أن السجلات توفر مادة ممتازة للمناصرة حيث يمكن استخدامها لتحليل أسباب اتصال الأطفال بخط مساندة الطفل كما يمكن أن توفر معلومات حقيقية ومفيدة لصانعي القرارات والسياسات الرئيسيين. وبالطبع فإن السجلات تكشف عن احتياجات التدريب المستمر للمرشدين، فعلى المرشدين أن يبقوا على إطلاع دائم بكيفية التعامل مع أية توجهات ناشئة.

ومن المهم عند تصميم أنظمة جمع البيانات التفكير في نوع المعلومات التي ستكون مفيدة. لماذا يتم توجيه أسئلة بعينها؟ ولماذا يجب تجنب توجيه أسئلة معينة؟ كيف سيتم جمع المعلومات وما الذي سيتم فعله بالمعلومات بعد جمعها؟

إن تسجيل المعلومات لمجرد تسجيل المعلومات أو كمجرد إجراء احتياطي يمكن أن يكون عاملاً في التراخي في تعبئة النماذج.

يجب على خطوط مساندة الطفل كذلك تحديد نوع البيانات التي يجب جمعها. وهناك نوعان رئيسيان من البيانات التي يجب جمعها: أولاً المعلومات التي تتعلق بمتصل معين. ومن شأن

هذا أن يمكنّ خط مساندة الطفل من التعرف في المستقبل على متصل ما وتحسين أو البناء على الدعم المقدم له. وثانياً: التفاصيل العامة بخصوص طبيعة الاتصال/الاتصالات التي يتم تلقاها.

ويحتوي الملحق د على العديد من نماذج تسجيل المعلومات وجمع بيانات الحالات، وقد تكون هذه النماذج مفيدة ويمكن تعديلها حسب الضرورة.

العمل مع المتصلين الطويلي الأمد

إدارة الحالة

إن العديد من المتصلين بخط مساندة الطفل يتصلون لمرة واحدة فقط (ولا يتصلون بعد ذلك مطلقاً)، والبعض الآخر يتصل عدة مرات بخط مساندة الطفل خلال فترة زمنية محددة. إلا أن عدداً من المتصلين يتصلون بخط مساندة الطفل بانتظام على مدى فترة طويلة من الوقت. وتحتاج خطوط مساندة الطفل إلى تطوير سياسات تحدد طرق عملها مع المتصلين على مدى فترة طويلة من الوقت.

وفي الأساس يجب وضع نظام إدارة حالات لضمان تناسب سياسة خط مساندة الطفل مع الطفل لتحقيق مصالحه وتلبية احتياجاته. ويجب أن يشتمل ذلك على الاجتماع على مستوى المنظمة لوضع خطة لمتصل معين (ليشتمل ذلك على أي تركيز للدعم) أو مراجعة عامة لأية خطط تم تطويرها سابقاً.

وفي بعض الأحيان، واعتماداً على احتياجات المتصل، قد يكون من المناسب لخطة إدارة الحالة أن تشتمل ليس فقط على تركيز الدعم المقدم، بل كذلك تحديد متى يجب أن يتصل الطفل وما إذا كان من الواجب أن يتحدث مع مرشد بعينه.

وقدر الأماكن يجب تطوير خطط إدارة الحالة مع الطفل/الشاب نفسه. وعندما لا يكون ذلك ممكناً، ربما لأن نمط الإتصال فوضوي للغاية، أو لأن الطفل أو الشاب لا يريد الدخول في مثل هذه النقاشات، فيجب شرح خطة إدارة الحالة له في أول فرصة ممكنة (أي في المرة التالية التي يتصل فيها).

ولتطوير ممارسة جيدة بالنسبة للعمل مع المتصلين طويلي الأمد، يمكن لخط مساندة الطفل:

- الاستفادة من تحديد هدف المتصل ومراجعتة
- الرجوع إلى ملفات حالات أخرى
- الرجوع إلى منظمات أخرى يلجأ إليها المتصل لتطوير خطط إدارة عمل/أزمات مشتركة.

الملحق ذ يحتوي على عينة سياسة إدارة حالة يمكن أن تكون مفيدة لخطوط مساندة الطفل عند تطوير سياساتهم الخاصة.

كما يشتمل الملحق ر على عينة صيغة خطة إدارة حالة

البروتوكولات الجاهزة

يجب على خط مساندة الطفل وضع بروتوكولات حول كيفية التعامل مع نوع معين من المكالمات والمواقف (على سبيل المثال تهديدات القنابل/التهديدات الإرهابية، المتصلون البالغون، الإتصالات الخيالية، أو اتصالات لاخبتار/ازعاج المرشد أو خط مساندة الطفل). إضافة إلى ذلك فقد يكون لدى خط مساندة الطفل تعليمات حول مساعدة متصلين معينين في إدارة اتصالاتهم بالخدمة. وقد يكون ذلك ضرورياً عندما يكون الإتصال فوضوياً أو تدميراً (ويجب أن يشكل جزءاً من خطة إدارة حالة المتصل). وفي كل هذه المواقف، يجب إعطاء المرشدين تعليمات واضحة حتى يتمكنوا من القيام بعملهم. وقد يشار إلى هذه التعليمات أحياناً بعبارة "الأوامر الجاهزة" أو "البروتوكولات الجاهزة".

وقد يكون هناك نقاش حول ما إذا كانت هذه البروتوكولات أو التعليمات المحددة مناسبة لمتصلين معينين، إلا أنه من المهم للغاية تطبيق هذه التعليمات أو البروتوكولات بشكل مستمر. وإذا لم يتم ذلك فقد يتسبب في إرباك المتصل وانقسام فريق الإرشاد حول أفضل طرق مساعدة المتصل، وقد يتجاوز هذا الإنقسام مستوى الاختلاف المهني ليتعداه إلى الإضرار الجسيم بمعنويات وعمل فريق الإرشاد.

ويحتوي الجزء الثاني على نصائح أكثر تفصيلاً عن المهارات التي يحتاجها المرشدون للتعامل مع هذه الأنواع من الاتصالات. وفيما يلي ندرج عدداً من أكثر أنماط الاتصالات شيوعاً والتي تتطلب اللجوء إلى البروتوكولات الجاهزة:

تهديدات القنابل/التهديدات الإرهابية

رغم أن هذه الاتصالات نادرة، نظراً إلى طبيعتها السرية، فإن خطوط مساندة الطفل يمكن أن تتلقى اتصالات بتهديدات بالقنابل أو تحذيرات من أعمال إرهابية. يجب إبلاغ الشرطة أو الأجهزة الأمنية بكافة هذه الاتصالات فوراً.

يجب على المرشدين تسجيل وقت ومدة المكالمة، كما يجب محاولة تحديد هدف ووقت التهديد. كما يجب على المرشدين تسجيل أية معلومات وتميرها إلى الجهاز المختص (الشرطة، الأجهزة الأمنية، الخ). ويشتمل ذلك على معلومات قد تبدو غير مهمة مثل أية كلمات سرية، وإذا أمكن يجب تسجيل كل ما قيل حرفياً.

مثال على تهديد بقنبلة

عند توجيه التهديد بقنبلة:

- اكتب الوقت المحدد لاستقبال المكالمة
- احصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات:

ا. هل المتحدث بالغ

ب. انتبه إلى معرفة المتصلين بالمبنى

ج. اسأل أين وضعت القنبلة بالضبط

د. اسأل متى ستفجر القنبلة

• سجل وقت المكالمة بالتحديد

• أبلغ المشرف بهدوء واتبع تعليماته

المتصلون البالغون

اعتماداً على نوع الخدمة المقدمة، بعض خطوط مساندة الطفل لا تشجع اتصالات البالغين. وأحد أسباب ذلك هو عدم إعاقة اتصالات الأطفال بخط مساندة الطفل، وفي هذه الحالة، يجب التحدث مع البالغين باحترام، ولكن يجب أن تكون المكالمة قصيرة. ويمكن للمرشد أن يقدم للمتصل البالغ معلومات عن جهات ومنظمات أخرى قد تساعد.

وقد يتصل أهالي أطفال أو بالغين بخط مساندة الطفل من أجل الحصول على نصيحة ودعم لطفل ما يقلقون بشأنه. عندما يحدث ذلك يجب أن يُنصح البالغ بتشجيع الطفل على الإتصال بخط مساندة الطفل مباشرة. ومن المهم الحفاظ على السرية عندما يتصل بالغ بشأن طفل ربما يكون قد اتصل سابقاً بخط مساندة الطفل (إلا إذا سمح الطفل بإطلاع آخرين على المعلومات الخاصة به).

يجب على كافة خطوط مساندة الطفل التي تعمل على حماية الأطفال عدم الحفاظ على سرية البالغين يعترفون أنهم يسيئون معاملة أطفال أو أنهم يفكرون في ذلك. يجب إبلاغ جهات تطبيق القانون المختصة/أجهزة حماية الطفل بمثل هذه المعلومات فوراً.

المكالمات الصامتة/دون استجابة

قد يجد بعض الأطفال والشبان الذين يتصلون بخط مساندة الطفل صعوبة في بعض الأحيان في التكلم. يجب عدم رفض هؤلاء المتصلين، ولكن بشكل عام من الضروري إنهاء المكالمة في مرحلة من المراحل حتى لا يبقى خط الهاتف مشغولاً. وأحياناً يبادر المتصل بإغلاق الخط. وأفضل طريقة هي تشجيع المتصل على التكلم. وإذا لم ترد منه أية استجابة بعد بضعة دقائق، يجب أن يخبر المرشد المتصل بلطف بأن شخصاً سيكون متواجداً للتحدث معهم في أي وقت يشعر فيه أنه يستطيع الحديث في المستقبل، وعلى المرشد بعد ذلك إبلاغ المتصل بأنه سيتم إنهاء مكالمته.

إذا سمع المرشد صوت بكاء أو نحيب على الهاتف، يجب عدم إنهاء المكالمة بتاتاً حتى لو لم يكن المتصل يتحدث (إلا في ظروف استثنائية يكون فيها ذلك جزءاً من خطة إدارة حالة لمتصل محدد).

اتصالات الاختبار

من المرجح أن يتلقى أي شخص يعمل في خط مساندة الطفل مكالمات هاتفية يقصد منها الإزعاج سواء من أطفال أفراد أو من مجموعات من الأطفال. معظم الأطفال يشاركون في مرحلة من المراحل فيما يعتبرونه "لعبة" بريئة. يجب أن يأخذ خط مساندة الطفل هذه المكالمات على محمل الجد. في بعض الأحيان قد تخفي هذه المكالمات مشاكل حقيقية للغاية يعاني منها أطفال يريدون المساعدة والدعم. إلا أن الطفل قد لا يكون متأكداً مما إذا كان

بإمكانه الثقة بالمرشدين أو بخط مساندة الطفل. إن إجراء مثل هذه الإتصال هي طريقة يلجأ إليها الطفل في "اختبار" خط مساندة الطفل. يجب التعامل مع كافة هذه الإتصالات بإيجابية حتى لا يشعر الطفل الذي يحتاج إلى التحدث مع مرشد ولكنه ليس مستعداً لذلك بعد، بالرفض. إذا لم يواجه الطفل بالرفض فربما يتمكن يوماً ما من مناقشة قضية مهمة.

ومن بين الأنماط التقليدية لاتصالات اختبار المرشد أو خط المساندة قول شيء وقح أو سخيف أو القيام بتصرف مسيء بما في ذلك الصراخ عبر الهاتف أو قول كلام جنسي أو الضحك بطريقة هستيرية ثم إغلاق الخط. وبعض المتصلين من هذا النوع يتحدثون عن قصص يمكن تصديقها تكون في العادة من النوع الخطير. وبعد دقائق من المكالمة يتضح أن الحقائق غير متناسبة ثم تتغير أو أن تصرف المتصل لا يبدو منسجماً مع التفاصيل. من السهل على المرشدين أن يشعروا بالغضب من هؤلاء المتصلين، وإذا ما سمح المرشدون لأنفسهم بالإنفعال فإنهم يشجعون مثل هذه التصرفات دون أن يدرون.

إن الإدراك المبكر لطبيعة المكالمة والرد الثابت والمدروس عليها مهم للغاية في إدارة مثل هذا النوع من المكالمات. إن القضاء على مثل هذه المكالمات هو غير واقعي، ولكن الاستخدام الماهر لاستراتيجيات معينة يمكن أن يقلل من التأثير السلبي الذي يمكن أن تتركه على معنويات المرشد إضافة إلى الوقت الذي تستهلكه.

وغالبا ما لا يترك المتصلون من هذا النوع للمرشدين فرصة الرد عليهم ويسارعون إلى إغلاق الخط. إذا بقي أحد هؤلاء المتصلين على الخط أو اتصل عدة مرات بعدها، يجب إبلاغه برسالة واضحة وهي أن الخدمة موجودة للأطفال كي يستخدموها وليس كي يسيئوا استخدامها. ويجب على المرشد أن يوضح للمتصل قبل إنهاء المكالمة أنه مرحب به للاتصال مجدداً إذا أحس بأنه يمكن أن يستخدم الخدمة بالشكل المناسب. أما بالنسبة للمتصلين الذين يقدمون رواية مزيفة أو نصف حقيقية، فإن أفضل استجابة هي التحدث عن التناقضات الواضحة ومنح المتصل الفرصة للمساعدة على توضيح الأمور.

الاتصالات الخيالية الخياليون (أو اتصالات من يعرفون بـ"الرواة")

إن تصرف المتصلين الراغبين في اختبار المرشد أو خط المساندة أمر متوقع في مرحلة الطفولة، أما المتصلون الخياليون فحالتهم أكثر جدية. فهم في بعض الأحيان يخلقون عمداً هويات وهمية وأوضاعاً وهمية أو سبباً وهمياً للاتصال بالخدمة. ويمكن أن يكون من الصعب

فهم ما الذي يحصلون عليه من الاتصال دون معرفة عن تاريخهم أو شخصيتهم. وعادة ما تكون القصص درامية وخطيرة وتزداد فيها درجة المأساة خلال المكالمات. وغالباً ما يكون المتصلون الخياليون بالغين يقدمون أنفسهم على أنهم يافعون. وفي بعض الحالات ربما يكونوا قد اتصلوا بخط خدمة الطفل عندما كانوا أطفالاً.

وفي حالة عدم توقفهم عن الإتصال، يستمر هؤلاء المتصلون بالإتصال بخط مساندة الطفل بشكل مستمر لأشهر وربما لسنوات. وفي النهاية يصاب المرشدون بالإحباط لأن المتصل لا يحرز أي تقدم. وقد ينتاب المرشدون كذلك الشك مع الوقت عندما يبدأ المتصلون بنسيان ما قالوه في السابق ويبدأون في مناقضة أنفسهم. وقد يعرض المتصلون الخياليون نفس القصة أو قصة مختلفة لواحد من المرشدين أو عدد منهم.

ومن السمات التي تميز هؤلاء المتصلين الانشغال بمعلومات عن المرشد، والرغبة في الحصول على موافقة المرشد، ومحاولة إشغال المرشد بالتلميح إلى أنه لديهم شيء مريع يقولونه ودائماً تقريباً يسألون ما إذا كان بإمكانهم الحديث مع نفس المرشد مرة أخرى (ومتى). وفي بعض الأحيان يكون المتصلون الخياليون على درجة كبيرة من القدرة على الإقناع ويتحدثون عن الكثير من المعلومات التي تدعم روايتهم. كما تكون لديهم أحياناً قدرة غير عادية على الانتباه للتفاصيل رغم أنهم وفي بعض الأحيان يفتقرون تماماً للانتباه للتفاصيل.

ومن السمات الأخرى التي يتميز بها المتصلون الخياليون اهتمامهم الشديد برواية (أو تكرير رواية) قصتهم بدلاً من القيام بعمل ما لتغيير وضعهم. وفي بعض الأحيان قد يوافقون على الإحالة إلى جهات أخرى (خدمات حماية الطفل على سبيل المثال) من أجل الإبقاء على المرشد "منشغلاً". وقد يلجأون حتى إلى تقديم بيانات تعريف مزيفة حتى يتم إعداد تقرير.

يمكن أن يكون المتصلون الخياليون عنصر معرقل لعمل خط مساندة الطفل. ويمكن أن تستغرق هذه المكالمات الكثير من الوقت ويمكن أن يكون لها تأثير سلبي على المرشدين. ولا شك في أن المتصل الخيالي يحتاج إلى مساعدة. والحقيقة أنهم ربما لا يريدون المساعدة أو أنهم غير قادرين على قبولها.

وكما هو الحال بالنسبة للمتصلين طويلي الأمد، فإن المتصلين الخياليين يحتاجون إلى إدارة دقيقة. ويشتمل ذلك على وضع خطة تفصل كيف يمكن لخط مساندة الطفل مساعدة المتصل

على إدارة اتصاله بالخدمة. وفي بعض الحالات قد يعني ذلك الحد من هذه الاتصالات، وفي حالات استثنائية قد يعني منع المتصل من استخدام خط مساندة الطفل.

وتضع خطوط مساندة الطفل التي لديها العديد من المتصلين الخياليين قائمة "تحذير" (عادة بعض التفاصيل الموضوعية على لوحة الإعلانات مع تعليمات حول كيفية التعامل مع المكالمات) حتى يتمكن المرشدون أو المشرفون الآخرون التعرف على المتصل. إن التطبيق الصارم لأية تعليمات يكون له في العادة تأثير على تقليل التأثيرات على الخدمة.

من المهم أن لا يخلط المرشدون بين المتصلين الخياليين والمتصلين الذين يبالبون في قصصهم بهدف جعل المرشد يأخذهم على محمل الجد. وهذا مهم بشكل خاص في حالات الإبلاغ عن إساءة أو في مواقف الخطر.

الإتصالات الجنسية والمتعلقة بالاستمناء

إن العديد من الإتصالات الحقيقية تتعلق بمسائل جنسية، إلا أن المتصلين الذين يقعون في خانة "الإتصالات الجنسية والمتعلقة بالاستمناء" يتصلون فقط من أجل الحصول على الرضا الجنسي. يمكن أن يكون المتصل رجلاً أو امرأة يرغب في الحصول على المتعة الجنسية من خلال التحدث مع المرشد عن رغبة جنسية معينة، وعادة ما يقومون بذلك أثناء ممارستهم الاستمناء.

إن لهؤلاء المتصلين تأثير تدميري على المرشدين الذين يمارسون عملهم بواسطة الهاتف. فبعد العديد من التجارب مع هذا النوع من الإتصالات، يستطيع معظم المرشدين أن يشعروا بسرعة متى يكون متصل من هذا النوع على الخط، ولكن الشك والمواجهة أمران مختلفان. إن شعور المرشد بالتردد، وهو شعور يمكن فهمه، خشية أن يكون مخطئاً، غالباً ما يتسبب في شعوره بالعجز وأنه في موقع الضحية. ولكن ومن ناحية أخرى فبعد تلقي عدداً من الإتصالات الجنسية، فقد يتسرع المرشدون في الاستنتاج بأن كافة الإتصالات التي يُذكر فيها الجنس هي من نوع "الإتصالات الجنسية والمتعلقة بالاستمناء" وبالتالي فقد يرفضون مكالمات شبان يعانون من القلق الحقيقي ولديهم أسئلة يرغبون في إجابات عليها.

وفي كافة الإتصالات الجنسية/المتعلقة بالاستمناء لا جدوى من محاولة جر المتصل إلى الدخول في محادثة أكثر إفادة. فهم لا يهتمون بذلك. وأفضل طريقة هي إبلاغ المتصل بأنه

سيتم إنهاء المكالمة ولكن بإمكانه الإتصال مرة أخرى عندما يكون مستعداً للتحدث عن ما يحدث في حياته. أما بالنسبة للبالغين الذين يتصلون بالخطوط المخصصة حصرياً للأطفال، فيمكن إنهاء المكالمة دون الطلب من المتصل الإتصال مجدداً. من المهم (محاولة) عدم التعبير عن الصدمة أو القرف أو إغلاق الهاتف بغضب، هذا النوع من رد الفعل يعزز تصرف المتصل و"يشجعه" على إجراء اتصالات مشابهة في المستقبل.

في بعض الحالات سيستفيد المرشدون من جلسات الإطلاع مع المشرفين.

بروتوكولات عامة

يتعين على خط مساندة الطفل إضافة إلى تطوير بروتوكولات تتعلق بأنواع الإتصالات أو بمتصلين معينين، تطوير بروتوكولات تتعلق بالعمليات العامة لخط مساندة الطفل. وفي العديد من الحالات تغطي هذه ما يمكن اعتباره مسائل تتعلق بـ "الصحة والسلامة". ويمكن أن يشتمل ذلك على قضايا مثل عمل المرشد وحيداً، وإجراءات السلامة من الحريق والحوادث. وعندما يكون خط مساندة الطفل جزءاً من منظمة أوسع، فإن بروتوكولات المنظمة تنطبق عليه.

ويحدث أن يتلقى خط مساندة الطفل تهديدات، رغم ندرة حدوث ذلك. وتاماً كما هو الحال عند تلقي تهديدات القنابل والتهديدات الإرهابية، فيجب أخذ كافة التهديدات الأمنية والتهديدات التي يتعرض لها العاملون في خط مساندة الطفل على محمل الجد مهما بدت تافهة. يجب على الإدارة إجراء تقييم للمخاطر ربما بمشاركة الشرطة، واتخاذ الخطوات اللازمة للقضاء على مصدر الخطر الذي يتعرض له المرشدون وغيره من الموظفين أو تخفيف ذلك الخطر، وفي الحالات الاستثنائية، فقد يتطلب ذلك تعليق الخدمة.

العمل مع منظمات أخرى

يجب على خطوط مساندة الطفل العمل مع منظمات أخرى من أجل تعزيز حقوق الأطفال وتلبية احتياجاتهم. ويشتمل ذلك على منظمات خدمات حماية الأطفال وأجهزة الشرطة وغيرها (عند توفرها)، ويجب أن يتم ذلك بشكل يتماشى مع سياسة السرية التي يعتمدها خط مساندة الطفل.

الإحالات

قد تأتي الإحالات من منظمات أخرى تسعى إلى دعم طفل أو الحصول على نوع آخر من المساعدة، ولكن معظم الإحالات تأتي من خط مساندة الطفل حيث يطلب مساعدة لطفل أو نيابة عنه. واعتماداً على طبيعة الإحالة، فقد يكون من الضروري إجراء مكالمة هاتفية فورية (حتى في وقت متأخر من الليل). وفي أوقات أخرى يمكن للإحالة أن "تنتظر" حتى اليوم التالي. وبغض النظر عن كيفية عمل الإحالة، فيجب متابعة الإحالات لمنظمات أخرى دائماً كتابياً، ويجب الاحتفاظ بسجل حتى يمكن متابعة الإحالة لاحقاً للتأكد من أنه تم اتخاذ العمل الضروري والكافي.

ويجب على المرشدين الانتباه إلى عدم قطع أية وعود أو تقديم ضمانات حتى ما يمكن أو لا يمكن لمنظمة أخرى أن تفعله. ويعد هذا ضرورياً لضمان عدم هدم أية ثقة بناها خط مساندة الطفل مع المتصل. فإذا ما قال خط مساندة الطفل أن منظمة أخرى ستفعل شيئاً (أو لن تفعل شيئاً) وقامت هذه المنظمة بفعل ذلك الشيء (أو عدم فعله) فإن ذلك سيجعل الطفل يعتقد أنه لا يمكنه الوثوق بما يقوله خط مساندة الطفل.

عندما يتم إجراء إحالة، يجب تشجيع المتصل على الإتصال مرة أخرى خاصة إذا لم ينتج عن الإحالة أي حل.

الملحق ز يحتوي على مثال على رسالة إحالة

السلوك الأخلاقي

رغم أن السلوك الأخلاقي المذكور في نهاية هذا القسم، إلا أن ذلك وبكل تأكيد لا يعني أنه الجزء الأقل أهمية. إن سلوك المرشدين يعكس الخدمة التي يقدمها خط مساندة الطفل. إن الوضوح التام والشفافية بشأن السلوك الأخلاقي المتوقع من المرشدين يضمن عدم حدوث أي سوء فهم. وبعض خطوط مساندة الطفل تحقق هذا عن طريق الطلب من المرشدين الموافقة على قوانين سلوك.

الملحق س يحتوي على عينة من قوانين السلوك

الإجراء التأديبي

جميعنا نخطئ، وفي بيئة الإرشاد فإن ارتكاب خطأ يخلق دائماً فرصة للتعلم وتطوير المهارات. ولكن عندما ينتهك المرشدون البروتوكولات، سواء عن قصد أو عن إهمال، فيجب دائماً التفكير في ضرورة اتخاذ إجراء تأديبي. وقد يشتمل ذلك تعليق عمل المرشد أثناء التحقيق/أو إنهاء خدمته (بأجر أو تطوعاً). ويجب أن تكون العمليات واضحة ويجب أن يمنح المرشد المعني فرصة لرواية ما حدث من جانبه. من المهم ضمان توافق السياسات والعمليات مع المتطلبات القانونية التي يمكن أن تنطبق كذلك على المتطوعين أو العاملين بدون أجر.

القسم الثاني

التدريب التأسيسي

مقدمة

يتطرق هذا الفصل إلى عدد من الأمور الواجب أخذها في الاعتبار عند تصميم وتنفيذ برنامج التدريب التأسيسي للمرشدين في مراكز خطوط مساندة الطفل، علماً أنه من المستحيل التحدث عن وجود نمط مثالي واحد من التدريب بسبب الاختلاف في أنواع خطوط مساندة الطفل. ونتيجة لذلك، لا بد من وضع البرامج التدريبية التي تتناسب مع الخدمات التي يقدمها كل خط من خطوط مساندة الطفل وسياسات التشغيل الخاصة به (كما تناولناها في القسم الأول من هذا الدليل). وبالإضافة إلى أنه من الضروري أن تتناسب البرامج التدريبية مع الظروف المحلية لكل خط من خطوط مساندة الطفل، فإنه لا بد من أن يؤخذ في عين الاعتبار عدد من العوامل الأخرى عند وضع البرامج التدريبية الخاصة التي تحتاجها تلك المراكز.

ينقسم هذا الفصل إلى جزئين:

الجزء الأول: الإعتبارات الأساسية للتدريب، المهارات الأساسية والبرنامج التدريبي

يتناول الجزء الأول عدداً من الإعتبارات الرئيسية الضرورية لتصميم برنامج التدريب التأسيسي للمرشدين. كما يستعرض المهارات الأساسية المطلوب توافرها لدى المرشدين، كما يتضمن البحث في المضمون المناسب والمنهجية، بالإضافة إلى طرق تقديم البرنامج التدريبي.

الجزء الثاني: التمارين التطبيقية

يتضمن القسم الثاني عدداً من التمارين التطبيقية المفيدة التي تتناول بعض المواقف الصعبة التي يمكن أن تواجه المرشدين، مثل حالات الشروع في الانتحار أو التعامل مع الأطفال في الحالات الطارئة أو في حالات النزاعات.

حتى لو كان المرشدون يتمتعون بخبرة مهنية عالية واجتازوا بنجاح كل مراحل اختبار التحقق من خلفياتهم، فإنه يتوجب عليهم جميعاً، قبل أن يتسلموا مسؤولية الإرشاد في مراكز خط مساندة الطفل أن يشاركوا في الدورة التدريبية التأسيسية. إن مشاركة جميع المرشدين في هذه الدورات يضمن أن يكون جميع العاملين في مركز خط مساندة الطفل مدركين لفلسفة المركز وأسلوب عمله، فالخبير المؤهل للتعامل مع الأطفال ليس بالضرورة مؤهلاً للتعامل معهم وفق

الطريقة المقبولة لدى خط مساندة الطفل. كما أن بعض الاختصاصيين (والأشخاص العاديين أيضاً) يمكن أن يكتفوا بإلزام الأطفال بتنفيذ تعليمات معينة بدلاً من معالجة الموضوع بالطريقة المثلى المتبعة لدى خط مساندة الطفل وهي إيجاد الحلول التي تركز على الطفل والتي تراعي مصلحته.

الجزء الأول:

الاعتبارات الأساسية للتدريب، المهارات الأساسية والبرنامج التدريبي

الاعتبارات الأساسية للتدريب

1. اختيار المدربين

إن نجاح أي دورة تدريبية يعتمد بشكل كبير على شخصية المدرب، لهذا السبب فإنه من الضروري اعتماد الدقة في اختيار المدربين لضمان نجاح الدورة التدريبية التأسيسية، يجب أن يقوم مدبران على الأقل بتقديم كل دورة، وهذا يتيح تقسيم المهام الإدارية والتدريبية بينهما. كما أن هذا الأسلوب مفيد وضروري في حال شعر أحد المشاركين بالضيق أو الانزعاج. ففي هذه الحالة يستطيع أحد المدربين تقديم الدعم اللازم والمناسب لمساعدة هذا المشارك من دون أن يؤثر ذلك في استمرار الآخرين بالدورة التدريبية.

ونظراً لطبيعة الإرشاد الهاتفي والمصاعب المرتبطة به، فإنه من المفضل أن يكون للمدربين خبرة عملية في خطوط المساندة، والأفضل أن يكونوا من أصحاب الخبرة في خطوط مساندة الطفل. لكن هذا الوضع المثالي قد لا يكون متوافراً باستمرار، وفي هذه الحالة يجب أن يتضمن فريق المدربين مختصين لهم خبرة في مجال العمل الإرشادي والعلاجي وحماية الطفل، بالإضافة إلى آخرين لديهم معرفة بحقوق الطفل والمصاعب التي تواجه الأطفال بشكل خاص.

لكن المعرفة وحدها لا تكفي، بل إنه من الضروري أن يكون المدربون قادرين على ما يلي:

- التواصل ببسر وسهولة
- تجسيد الأفكار والمفاهيم بتعابير مفهومة
- تحقيق التفاعل بين المشاركين

خلال تدريب المرشدين، من الطبيعي أن يساهم المشاركون في التدريب بأمتلئة من حياتهم العملية ويكتشفوا مشاعرهم الحقيقية في مواقف معينة وذلك كجزء من العملية التدريبية. لذلك فإنه من المهم جداً أن يكون المدربون قادرين على دعم المشاركين وتشجيعهم على المشاركة ضمن بيئة محفزة.

وبالإضافة إلى قدرة المدربين على التعامل مع المشاركين خلال الدورة، فإنه من الضروري أن يكونوا قادرين على العمل مع بعضهم البعض، وإذا لم يكن المدربون قد تشاركوا في تقديم دورة تدريبية في السابق، فإنه من المفيد أن يتفوقوا على الطريقة المثلى للتعاون في تقديم الدورة. فبعض المدربين على سبيل المثال لا يحبذون أن تتم مقاطعتهم من جانب مدرب آخر خلال تقديمهم عروضهم، بينما البعض الآخر لا يمانعون في ذلك بل يحبذونه ويقدرّون مشاركة المدرب الآخر وطرحه الأسئلة الصعبة أيضاً. بعض المدربين يفضلون الدورة التدريبية المكتوبة مسبقاً، ويتدربون على تقديمها وفق تسلسل معروف، بينما البعض الآخر يفضل "السير مع التيار"، ويكتفون بكتابة رؤوس أقلام عن النقاط التي يرغبون في تقديمها.

2. اختيار المشاركين

لقد تم تناول موضوع اختيار المشاركين (المرشدين) بإسهاب في القسم الأول من هذا الدليل. بعض مراكز خطوط مساندة الطفل تكتفي باختيار الأشخاص الذين يملكون معرفة أو خبرة في التعامل مع الأطفال. وهناك مراكز لديها أسس اختيار أكثر صرامة في ما يتعلق بالفئة العمرية التي ينتمي إليها المشاركون. ومع أن الطريقتين صحيحتان، إلا أن لكل منها تأثيره على سير العملية التدريبية. فإذا كان للمشاركين مثلاً خبرة واسعة في موضوع الدورة، يمكن إنجاز الدورة بسرعة أكبر.

3. التدريب أم العلاج؟

كما ذكرنا سابقاً، فإنه من الطبيعي أن يساهم المشاركون بأمتلئة من خبراتهم العملية، وبالتالي فقد يشعر البعض بالغضب أو الانزعاج، خصوصاً إذا لم يعملوا سابقاً في بيئة تدريبية مماثلة يتم التطرق فيها إلى مواضيع مؤلمة، وهذا أمر طبيعي جداً. حين ينفعل المشاركون، يجب أن يكون في برنامج الدورة حيز يتيح للمشاركين مواساة زميلهم أو زميلتهم عند شعوره أو شعورها بالغضب أو الإنزعاج. ومن الضروري أن يكون أحد المدربين جاهزاً لأخذ الشخص المتضايق إلى مكان بعيد عن المجموعة لمواساته والاستماع إليه.

وهناك بعض الحالات يغضب فيها أحد الأشخاص أو يتضايق من كل ما يتم قوله، أو حين يتحول كل موضوع إلى نقاش حول خبرة أحد المشاركين الشخصية، وبشكل متواصل. وعلى المدربين أن يكونوا مدركين لخطورة هذه المواقف التي يمكن أن تؤدي إلى تشتيت تركيز المجموعة، وفي بعض الأحيان يمكنها أن تؤدي إلى انحراف مسار الدورة من تزويد المرشدين بالمعرفة التي تفيدهم إلى تحول المدربين إلى داعمين ومواسين لشخص واحد.

من المهم أن نتذكر أن هدف الدورة هو التدريب، إنها ليست جلسة علاج جماعي. عندما يدرك المدربون أن التركيز بدأ ينحرف من دورة تدريبية إلى جلسة إرشاد فردي، عليهم أن يبينوا الأمر للشخص المعني ويسألونه بلطف إن كان يعارض إكمالهم البرنامج.

4. تصميم غرفة التدريب والمواد

إن مكان التدريب المريح يولد بيئة محفزة على التعلم، يجب أن يكون مكان انعقاد الدورة التدريبية منعزلاً قدر الإمكان، بعيداً عن الإزعاج أو الإلهاء. لكن هذا الأمر ليس متاحاً في جميع الأوقات. والعديد من مراكز خطوط مساندة الطفل تتعامل مع الموضوع وفق مبدأ أفضل الموجود. المكان الأمثل للتدريب يمكن أن يكون غرفة يمكن التحكم بحرارتها وإضاءتها. كما أن التجهيزات المتاحة تتحكم بطريقة تقديم المادة التدريبية. يمكن طبعاً استخدام الحاسوب الشخصي وجهاز عرض الشرائح لتقديم العروض (البروجكتور). وفي حال لم يكن ذلك متاحاً يمكن استخدام السبورة (اللوحة المدرسية) أو اللوح الأبيض أو الورق. كما أن دفاتر العروض الورقية أو الألواح مهمة لجمع أفكار المجموعة وعرضها في مكان يسهل على الجميع رؤيته، كما يحتاج المدربون إلى مواد لتقديم الدورة التدريبية، كالملاحظات التي توزع على المشاركين.

يجب أن يكون في مكان التدريب مساحة كافية لجلوس جميع المشاركين، وحيز كاف لحركتهم وعملهم كمجموعات عمل صغيرة في التمارين. الطريقة المثلى لتوزيع المقاعد لضمان مشاركة الجميع ضمن مجموعة واحدة هي في الجلوس في حلقة مستديرة من دون طاولات. هذه الطريقة تساهم في خلق بيئة محفزة على التفاعل والحوار بدلاً من أسلوب توزيع المقاعد في الصفوف المدرسية.

كما يجب تخصيص حيز مكاني لوضع المشروبات والأطعمة، بحسب تصميم الدورة التدريبية ومدة جلساتها، بالإضافة طبعاً إلى دورات المياه .

5. الدورة بالأرقام الشكل والمدة

• عدد المشاركين

يمكن أن يتحمس المرء لتدريب أكبر عدد من الأشخاص دفعة واحدة للاستفادة القصوى من الموارد، لكن هذا الأسلوب غير مفيد لمراكز خطوط مساندة الطفل. فالتدريب يجب أن يشكل فرصة للمشاركين حتى يتعلموا أن يكونوا مرشدين فعالين. ومن الصعب تحقيق هذا الهدف إذا كان عدد المشاركين كبيراً. والأمر ذاته ينطبق على الأعداد القليلة، إذ أن قلة المشاركين قد تؤثر سلباً في حيوية النقاشات.

كما أن لكثرة عدد المشاركين تداعيات تستمر إلى ما بعد الدورة التدريبية، فالفترة التي تلي مرحلة التدريب هي مرحلة اختبارية تطبيقية يتم خلالها تقديم دعم إضافي إلى المرشدين الجدد، وهذا ما يصعب تطبيقه في حال كان عدد المرشدين الجدد كبيراً.

إن مجموعة من 15 مشاركاً تشكل العدد المثالي للمتدربين، بحيث تعطيم الفرصة للمشاركة الفعالة. ومن الضروري اعتماد نظام إغلاق الدورة عند بدئها أي عدم السماح لمشاركين آخرين بالانضمام إليها، إذ من شأن ذلك أن يولد شعوراً بالألفة بين المشاركين وبيئة آمنة للتعلم. وفي حال كان أحد المشاركين غير قادر على حضور الدورة بكاملها، يجب أن يتم اتخاذ القرار المناسب حول السماح له أو لها بالالتحاق بدورة أخرى في المستقبل، والقرار في ذلك مرتبط بأهمية المواد التي فاتته من الجلسات التي لم يحضرها.

• شكل الدورة ومدتها

تماماً مثلما هو الحال في أنواع المناوبات، فإن ظروف كل خط مساندة الطفل هي التي تحدد تصميم وشكل الدورة التدريبية. فبعض المراكز، خصوصاً التي تعتمد على المتطوعين، يمكن أن تقرر عقد الدورات التدريبية بطريقة متقطعة، على مدى أسابيع عدة (مثلاً بمعدل جلسة أسبوعية بعد الظهر أو في المساء). أما في المراكز الأخرى، التي يقيم موظفوها في أماكن بعيدة عنها فمن المفضل أن يتم عقد الدورة التدريبية بطريقة الجلسات الطويلة (كعقدتها طوال أيام كاملة).

ومع أنه يمكن تنظيم الدورة التدريبية ككتلة واحدة، لكن هذا الشكل لا يناسب المشاركين الذين يملكون خبرة بسيطة أو لا يملكون أي خبرة على الإطلاق في مجال الإرشاد، ذلك لأن فترة التفكير والدراسة المطلوبة بين الجلسات ضرورية لاستيعاب ما يتم التدريب عليه.

عملياً، تعدل مراكز خطوط مساندة الطفل في شكل الدورة التدريبية، لتتناسب مع احتياجات مشاركين معينين، مع الحفاظ على معظم المضمون دون تغيير.

وتؤثر خبرة المشاركين ومهاراتهم كمرشدين مستقبليين في المدة المخصصة للتدريب، فالذين يملكون خبرة بسيطة، حتى ولو كانوا يتمتعون بمعرفة واسعة، يحتاجون إلى 35 ساعة من التدريب والتطبيقات. وإذا نقصت المدة التدريبية عن هذا الرقم، يكون ذلك على حساب الوقت المخصص لتطبيق المهارات المكتسبة.

الواجبات/ العمل بين الجلسات

إن الطلب إلى المشاركين إنجاز بعض الواجبات بين الجلسات أمر مفيد لإغناء الدورة ورفع مستوى المشاركة. تتعدد الأساليب التي يمكن إتباعها، فبينها مثلاً الطلب إلى المشاركين تدوين أفكارهم وآرائهم لمناقشتها في الجلسات المقبلة، أو اتباع أسلوب أكاديمي أكثر صرامة، كالطلب إلى المشاركين قراءة وثائق معينة أو حل مسائل محددة.

وإذا تم اعتماد خيار المسائل التطبيقية، من الضروري التأكد من ارتباطها المباشر بمضمون الدورة. فعلى سبيل المثال لا يفيد الطلب إلى المشاركين تسجيل ملاحظاتهم من مشاهدة الأطفال الصغار وهم يلعبون ما لم تكن هذه الملاحظات جزءاً مما سيتم تناوله في الجلسة المقبلة، أو إذا لم يكن مركز خط مساندة الطفل يخدم هذه الفئة العمرية.

6. جلسات التطبيق/المراقبة

من الصعب تخيل ما يمكن أن يكون عليه الرد على الإتصالات التي ترد إلى خطوط مساندة الطفل. العديد من الدورات التدريبية تحاول اعتماد أسلوب محاكاة الواقع أو العمل في الميدان. ولتتيح للمشاركين اكتساب الخبرة الفعلية، تخصص خطوط مساندة الطفل فترات للعمل في غرفة الإرشاد الهاتفي (خارج الجلسات الرسمية للدورة). ويمكن أن يتم ذلك بطرق عدة،

تتراوح بين مراقبة مرشد مدرب (في بداية الدورة) وبين تقديم الإرشاد الفعلي عبر الهاتف لفترة دوام كاملة، تحت إشراف مرشد واسع الخبرة (عند الاقتراب من إنجاز الدورة).

عندما تكون جلسات التطبيق والمراقبة جزءاً من الدورة التدريبية، يجب أن يُعطى المشاركون الفرصة لإبداء آرائهم وأفكارهم والمشاركة في خبراتهم في جلسة خاصة لذلك تلي جلسات التطبيق والمراقبة، وأن تعتبر جزءاً مكماً للدورة.

7. التقييم

إن المشاركة في الدورة التدريبية لا تعني بالضرورة قبول المشارك كمرشد في خط مساندة الطفل. لذلك يجب أن تتضمن كل دورة تدريبية عملية تقييم، ومن الصعب الحكم على قدرة أي شخص على العمل ضمن خطوط مساندة الطفل إذا لم تكن له خبرة سابقة في هذا المجال. لكن قبول أي كان للمشاركة في الدورة التدريبية إنما يتم بعد تقييمه بأنه قابل للتدريب، وهذا ما يجعل خطوط مساندة الطفل "تغامر" بإشراك هذا الشخص في دورة تدريبية. ويصح هذا الأمر حتى لو لم يكن القائمون على خط مساندة الطفل متأكدين من أنه الشخص المناسب. ومع ذلك فإن خطوط مساندة الطفل لا تقبل أن تجازف بالسماح لشخص ما بالرد على اتصالات الأطفال ما لم يكونوا واثقين من قدرته على الإرشاد.

غالباً ما تتم عملية التقييم عند نهاية الدورة، مع أنه يمكن أحياناً إجراء عملية التقييم عند انتصاف الدورة. والتقييم النصفى فرصة لإعطاء المشاركين تقييماً رسمياً لأدائهم، كما يمكن استخدامه لإعطاء التوجيهات حول النقاط التي تحتاج إلى تطوير خلال الفترة المتبقية من الدورة.

يجب أن تكون عملية التقييم سهلة وبسيطة، لا أن تكون معقدة. والطريقة المثلى لإجراء التقييم يمكن أن تكون عبر وضع لائحة من المعايير (مماثلة للائحة التي يضمها نموذج التقييم السنوي - يمكن مراجعة الملحق خ) التي يستخدمها المدربون لتقييم مدى استفادة وتعلم المشاركين خلال الدورة. وعندما تتضمن الدورة جلسات تطبيق ومراقبة، يمكن طلب رأي المرشد الذي عمل مع المشارك أو أشرف عليه، وتضمينه في عملية التقييم.

وحتى عندما تتضمن الدورة عملية تقييم، فإن المدربين بحاجة إلى أن يكونوا على معرفة متواصلة بالمهارات التي يتمتع بها كل مشارك في الدورة. وإذا ظهر لهم جلياً أن أحد

المشاركين لا يملك المهارات الضرورية للاستمرار أو مجاراة زملائه، من المفيد أن يتم التحدث مع هذا الشخص حول استمرار مشاركته في الدورة بدلاً من تركه يستمر في التدريب.

وفي نهاية الدورة يمكن أن تختلف النتيجة بين مشارك وآخر. فالبعض يمكن أن يتم قبول انضمامه إلى خط مساندة الطفل كمرشد من دون أي تحفظ، بينما يكون انضمام آخرين مرتبطاً بمدى قدرتهم على اكتساب مهارات معينة لتطوير نقاط ضعف محددة. كما أن البعض قد لا يكون مناسباً للانضمام كمرشد إلى خطوط مساندة الطفل رغم مشاركته في الدورة، وهنا يجب التنبيه إلى ضرورة إعطاء الأسباب للشخص مباشرة بكل شفافية وموضوعية ونفهم.

8. الفترات التجريبية

بعد انتهاء الدورة التدريبية، يطلب عدد من خطوط مساندة الطفل خضوع المرشدين الجدد لفترة تجريبية. خلال تلك الفترة يجب إعطاء المرشدين الجدد اهتماماً إضافياً وإشرافاً ودعماً. ويمكن توفير ذلك عبر عدة طرق، سواء عبر تكليف أحد المرشدين المتمرسين ليكون مشرفاً خاصاً على المرشد الجديد أو عبر الإشراف الإضافي. وفي بعض المراكز، لا يسمح للمرشدين الجدد بالتحدث إلى الأطفال عبر الهاتف من دون أن يكون أحد المشرفين مستمعاً إلى ما يدور من حديث، وذلك لفترة معينة.

على أعضاء فريق العمل في خط مساندة الطفل أن يعملوا بتعاون تام في ما بينهم. فحتى لو كان على المرشدين أن يحصلوا على دعم فردي لتطوير مهاراتهم، فإن اعتماد مبدأ الفترة التجريبية يعتبر اعترافاً بأهمية الخبرة وبأن التعلم عملية مستمرة. كما أن الفترة التجريبية تساعد القائمين على خط مساندة الطفل على مراقبة نوعية الإرشاد الذي يقدمه المرشدون الجدد.

تتخذ الفترة التجريبية أشكالاً عدة، يمكن مثلاً أن تتم عبر فترات متقطعة على مدى ثلاثة أشهر، أو أن تكون محددة بعدد من ساعات العمل. وفي أماكن أخرى يمكن تحديدها وفقاً لمراجعة العمل الذي قام به المرشد (بما يشبه التقييم السنوي، المشار إليه في الملحق خ).

وفي حال لم يتم اعتماد الفترة التجريبية، يجب أن يكون خط مساندة الطفل أكثر صرامة وعمقاً وشمولية في التدريب والتقييم خلال الدورة التدريبية، إذ أن هذه هي الطريقة الوحيدة التي تضمن حسن اختيار المرشدين وإعدادهم بالشكل المناسب.

9. طريقة التدريب

يحتاج المرشدون إلى معلومات أساسية وإلى تنمية معرفتهم حتى يتمكنوا من الاستجابة للمتصلين بكفاءة. لكنهم يحتاجون إلى أكثر من ذلك، إنهم يحتاجون إلى مهارات ليتمكنوا من التعامل مع المتصلين. ففي العالم الفعلي، غالباً ما تكون إرادة الأطفال مسلوقة حيث يتخذ الأشخاص الراشدون القرارات عنهم. وعلى الصعيد العملي فإن هامش التحرك لخدمة الطفل قد يكون ضيقاً جداً (فلا يمكن مثلاً إعادة أب أو أم متوفاة إلى الحياة). ما يمكن عمله، دائماً، عندما يتواصل الطفل مع خط مساندة الطفل هو أن يحاول المرشد أن يتفهم التجربة التي يمر بها الطفل، وأن يبين له أنه إلى جانبه حتى لا يشعر الطفل بأنه وحيد. قد لا يبدو ذلك بالأمر شديد الأهمية لكنه قد يشكل فارقاً كبيراً بالنسبة إلى الطفل.

لكن القدرة على دعم الطفل بالطريقة المذكورة آنفاً تحتاج إلى خبرة وتمرس. فالدورة التدريبية التي يمكن أن تكون زاخرة بالمعلومات والمحاضرات ليكتسب المرشدون معرفة عميقة حول موضوع معين لن تكون لها قيمة فعلية في حال لم يكن المرشد مدركاً لكيفية التواصل مع الأطفال. لهذا السبب فإن على التدريب الأساسي أن يساعد المرشدين المستقبليين على تطوير مهاراتهم في الإصغاء والتحدث إلى الأطفال والياقعين. وإن هذه المهارات الأساسية تشكل جوهر وأساس خط مساندة الطفل الناجح.

تعتبر الممارسة والتمرين الأسلوب الأمثل لكي يطور المرشدون مهاراتهم، والمحاكاة أو لعب الأدوار هي الطريقة الأكثر فعالية لتحقيق ذلك. لذلك يجب تخصيص المدة الأطول من أي برنامج تدريب أساسي للتمرين على المهارات المكتسبة خلاله.

10. المحاكاة/ لعب الأدوار والتمرين على المهارات

للناس مواقف متناقضة من المحاكاة ولعب الأدوار: فالبعض يحبونها وآخرون يكرهونها. عند بداية الدورة التدريبية حين يكون المشاركون غير معتادين على بعضهم البعض، تبدو فكرة المحاكاة أو لعب الأدوار أمراً يبعث على الضيق. لذا فإنه من المهم أن يتم وضعها في الإطار المناسب، كأن يقال أنها تمرين على المهارات المكتسبة مما يخفف من وقعها ويجعلها أكثر قبولا.

وأحد أبرز إيجابيات أسلوب المحاكاة أو لعب الأدوار هو إعطاء المشاركين فكرة واضحة عن دور كل من المتصل والمرشد.

ونحن نقترح تقسيم المشاركين إلى مجموعات من ثلاثة أشخاص في لعب الأدوار، فيكون أحدهم المتصل، والثاني المرشد والثالث المراقب. والمراقب، الذي يدل اسمه على دوره، هو الذي يصغي ويشاهد. إن تنظيم لعب الأدوار بهذه الطريقة يعطي الفرصة لجميع المشاركين للتمرين على مهاراتهم كافة عبر إطلاعهم على أدوار متعددة في الوقت ذاته.

المحاكاة- لعب الأدوار- الإساءة الجنسية

في الدورة التدريبية التأسيسية، ليس من المحبذ الطلب من المشاركين لعب دور شخص تعرض للإساءة الجنسية وذلك لأسباب تتعلق بالسلامة، حيث أنه من المستحيل معرفة الخبرات الكاملة للمتدربين.

وبالنظر إلى ضرورة أخذ حالات الإساءة الجنسية في الاعتبار، نحتاج إلى طرق لضمان مناقشة المهارات الضرورية لذلك خلال الدورة. ويمكن أن تكون هذه الطرق هي لعب المدربين للدور أمام المجموعة على أن يلعب المشاركون في الدورة دور المراقبين، أو الطلب من المرشدين العاملين في خط مساندة الطفل التطوع للعب دور متصل يعاني من الإساءة الجنسية.

ولا يعني ذلك أن الأشخاص الذي تعرضوا لإساءة جنسية لا يمكنهم العمل كمرشدين للمتصلين الذين يعانون من إساءة جنسية. إلا أنه في التدريب الأساسي يمكن أن تكون هذه هي المرة الأولى التي تتم فيها إثارة هذه المسألة والحديث عنها علناً. يجب أن لا يجبر أحد على الكشف عن تعرضه شخصياً لإساءة جنسية.

وكخيار بديل، يمكن تكليف مجموعة واحدة لعب الأدوار أمام المشاركين الآخرين، لكن هذه الطريقة يمكن أن تخيف الذين سيطلب إليهم ذلك، كما أنها لن تعطي وقتاً كافياً لجميع المشاركين حتى يختبروا مهاراتهم المكتسبة في الإرشاد.

من الضروري تخصيص وقت كاف بعد إنتهاء عملية لعب الأدوار لمداخلات المشاركين في الدورة والوقوف على آرائهم لأن ذلك يتيح للجميع التفكير في ما تعلموه والاستفادة من التمرين.

عند استخدام عملية لعب الأدوار يجب أخذ أمور عدة في عين الاعتبار:

- تجنب الوقوع في فخ إعطاء نصوص طويلة للمشاركين - يكفي شرح الموقف بنقاط بسيطة والمشاعر المطلوب إظهارها. إن النص الطويل يمكن أن يدفع الشخص الذي يلعب دور المتصل إلى قراءة النص المكتوب. المهم أن نتذكر أن المهم ليس المضمون الذي يقال في لعب الأدوار، بل إن عملية الإتصال هي المهمة.
- يجب أن تكون عملية لعب الأدوار قصيرة في بداية الدورة حين تكون مهارات المشاركين محدودة. فخمسة دقائق ليست وقتاً طويلاً لكنها قد تبدو دهوراً للمشارك الذي يبحث عن كلماته، ومع ازدياد مهارات المشاركين يمكن إطالة فترة لعب الأدوار.
- تذكروا أن عملية لعب الأدوار لا تبدأ بالضرورة من بداية الإتصال الهاتفي. فإذا كانت المهارة المطلوب التمرين عليها تستخدم في وسط المكالمة الهاتفية، فليس هناك ما يمنع من بدء لعب الأدوار من تلك الفترة تحديداً.
- المحاكاة أو لعب الأدوار ليست اختباراً لقدرة المشاركين على التمثيل، مع أن الشخص القادر على ذلك يمكنه أن يبدو أكثر إقناعاً في جعل الموقف أقرب إلى الواقع، لكن على المشاركين أن يدركوا أن الهدف من لعب الأدوار هو التمرين على مهاراتهم في الإرشاد.
- عندما يلعب المشاركون دور المتصلين عليهم أن يتذكروا أن يتحدثوا بلطف ولباقة لا أن يبالغوا في الظهور بمظهر المتصلين صعبى المراس (ما لم يكن الدور يتطلب ذلك).
- يجب تشجيع المشاركين على الاستمرار في لعب الأدوار لا أن يستسلموا ويتوقفوا في حال تبين لهم أن الموقف صعب جداً ولا يعرفون ما يمكنهم قوله. لأن واقع عملهم، كمرشدين فعليين قد يضعهم في مواقف صعبة مماثلة لا يعرفون ما يمكنهم أن يقولوا حينها. وفي أوقات أخرى قد يعطون الجواب الخطأ. إن واحدة من المهارات المطلوبة في المرشد الجيد ليست أن يعرف ما يقوله عندما تسير المكالمة بانسيابية وسلاسة بل أن يعرف كيف يتعامل مع المكالمات الصعبة. ومن المهم أن يدرك جميع المشاركين أن هذا جزء مهم من عملية التعلم واكتساب المعرفة.

- رغم أنه يبدو وكأنه لا يفعل شيئاً، فإن دور المراقب أساسي لكونه ينظر إلى المكاملة من منظار مختلف.
- إن عملية لعب الأدوار يجب أن تتم في بيئة محفزة على التمرين على المهارات، وهي ليست فرصة للاستهزاء من إفتقار أحد المشاركين إلى كفاءة معينة (مع أنه ليس من غير المألوف أن تختتم عملية لعب الأدوار بالضحك، كوسيلة للتخفيف من الضغوط). لكن على المدربين أن يحرصوا على حصول جميع المشاركين على دعمهم وينتبهوا إلى أن أياً من المشاركين لم ينزعج أو يتضايق.
- إن قيام أحد المدربين بدور حارس الوقت يساعد في إنجاح عملية لعب الأدوار ضمن الوقت المحدد، ويريح المشاركين من القلق على تخطي الوقت المخصص للتمرين، فيكونون أكثر تركيزاً على إظهار مهاراتهم المكتسبة.
- إعطاء الوقت الكافي للآراء والتعليقات مهم جداً لمضاعفة حجم التعلم.
- في نهاية جلسة التمرين على المهارات، يجب إعطاء الجميع الفرصة لما يعرف بالخروج من الدور، حيث أن بعض الأشخاص يفضلون أن يقوموا بذلك ليذكروا الآخرين بشخصيتهم الحقيقية.
- يجب أن يلعب الجميع، مداورة، أدوار المتصل والمرشد والمراقب، وعلى المدربين الحرص على ألا يتجنب أي من المشاركين القيام بالأدوار الثلاثة.

11- التغذية الراجعة

إن الإطلاع على آراء المشاركين وتعليقاتهم مهم لاستخلاص العبر والإستفادة من المحاكاة ولعب الادوار، شرط أن يتم ذلك بطريقة بناءة ومفيدة للمجموعة، فالإكتفاء بالقول "لم تعجبني الجلسة" أو "كانت جيدة" لا يساعد أحداً على تنمية مهاراته بالتمرين.

ولكن بما أنه يصعب على الناس تقبل آراء الآخرين وتعليقاتهم فإنه من المفيد أن يتم التأكيد على للمشاركين أن لعب الأدوار يهدف إلى تعزيز التعلم الجماعي وأنه لا يهم أن ينجح المرء أو يفشل بدوره في المحاكاة بل أن تستفيد المجموعة وتتعلم. وغالباً ما يكون من الأفضل ألا تنجح عملية لعب الأدوار فيكون متاحاً بالتالي للجميع أن يتحدثوا عن ذلك ويبدوا آراءهم.

ومن الضروري التنبيه إلى أن ثقافة الشعوب وعاداتهم تؤثر إلى حد ما في عملية إبداء الآراء والتعليقات، فهناك بعض الأماكن في العالم حيث لا يتقبل الناس أن يقدموا (أو يحصلوا على) النقد البناء. لذلك من المفيد تحديد إطار أو نمط معين لتلقي الآراء لضمان عدم تشتت التعليقات

وحصول الجميع على فرصة للتحدث. لهذا السبب من المهم أن يتم التحديد المسبق لإطار إبداء الآراء والتعليقات لتنتم العملية من دون مصاعب. عندها، وحتى في الأماكن التي يلاقي فيها الناس صعوبة في توجيه الرأي الصريح إلى الآخرين يصبح متاحاً للمشاركين أن يقولوا رأيهم بصراحة ومن دون تردد.

من المهم شرح إطار إبداء الآراء للمشاركين، وفي حال تم التحديد المسبق لنمط إبداء الآراء سيكون من المفيد عرضه خلال جلسة الاستماع إلى الآراء للتأكيد على آلية عمله عند الحاجة.

نموذج إبداء الآراء

يمكن استخدام نماذج عدة لتنظيم عملية إبداء الرأي، وفي ما يلي مثال بسيط يمكن استخدامه لتركيز النقاش:

بعد أن تنتهي جلسة محاكاة الإتصال الهاتفية بين الطفل والمرشد، وقبل أن يبدأ النقاش العام، على المشاركين في لعب الأدوار أن يبدوا رأيهم أولاً حول بعضهم البعض (إذا اعتمد مثال المجموعة الثلاثية)، وفق الترتيب التالي، وباستخدام نموذج إبداء الرأي التالي:

- أول المتحدثين - الشخص الذي لعب دور المرشد
- ثاني المتحدثين - الشخص الذي لعب دور المتصل
- ثالث المتحدثين - الشخص الذي لعب دور المراقب

نموذج إبداء الرأي

1. هناك أمر أعجبنى وهو أي لقد أعجبتني الطريقة التي لم تبد فيها مصدوماً عندما سمعت ما قالته
2. هناك أمر لم يعجبنى (أو لم يعجبنى كثيراً) ... مثلاً لم يعجبنى سؤالك المباشر عن شعورها ...
3. هناك أمر كان يمكن أن أقوم به بشكل مختلف مثلاً هناك أمر كان يمكن أن أقوم به بشكل مختلف كأن أخصص وقتاً أطول للكلام عن المدرسة ...

في بعض الأحيان يمكن إيجاد رابط بين ما لا يعجب المشاركين وما كان يمكنهم أن يقوموا به بشكل مختلف، لكن هذا الرابط غير موجود في حالات أخرى.

خلال جلسة إبداء الرأي وفق النموذج المذكور آنفاً، لا يمكن طرح الاسئلة. على المشاركين في لعب الأدوار أن يصغوا إلى بعضهم البعض أولاً، وبعد أن يتكلم ثلاثتهم، يجب تخصيص الوقت الكافي لحوار أكثر عمقاً واتساعاً لتوضيح الأمور ومناقشة كيفية سير الإتصال بشكل عام.

التغذية الراجعة من المجموعة

بعد انتهاء جلسة المحاكاة ولعب الأدوار، والحصول على آراء وتعليقات المشاركين، قد يكون من المفيد تبادل الخبرات مع المجموعة الأكثر اتساعاً، وذلك تعميماً للمعرفة على أوسع قدر ممكن. وإذا تم ذلك، يجب تذكير المشاركين الثلاثة في جلسة المحاكاة بسرية المداولات وبأنه لا يحق لهم كشف أية أخبار أو معلومات شخصية تم التطرق إليها خلال الجلسة عند تناولها مع المجموعة بكاملها، ما لم يقرر الشخص المعني بالموضوع كشفه أمام الآخرين.

12- أساليب وأدوات تدريب أخرى

مع التأكيد على أهمية إيلاء التمرين على المهارات وقتاً كبيراً خلال الدورة، فإنه يمكن استخدام العديد من أدوات التدريب وأساليبه لتوفير من المعلومات والمعارف، ويفضل أن تكون هذه الجلسات تشاورية، كلما كان ذلك متاحاً. ويمكن الإطلاع على الأمثلة التالية عن أساليب التدريب الأخرى:

- استخدام فريق صغير ومناقشة مجموعة صغيرة، من المفيد اختيار موضوع معين للتركيز عليه من مختلف جوانبه أو حل مسألة معينة على وجه التحديد.
- استخدام فريق من شخصين، وأيضاً اختيار موضوع معين أو تمرين من شأنه أن يحفز على التركيز
- العمل الفردي
- أوراق العمل، أحاجي واستبيانات، سواء تم استخدامها بشكل فردي، أو بفريق من شخصين أو مجموعات صغيرة. من المفضل تعيين مجموعة للمناقشة بعد ذلك، لتبادل الأفكار ومضاعفة الفرص التعليمية إلى أقصى قدر ممكن، وتوفير آلية للتعلم أكثر تفاعلية.
- المجموعات العامة/ النقاشات الواسعة والتمارين الجماعية- يحتاج المتدربون إلى السعي، بشكل خاص، لضمان مشاركة جميع المشاركين، خصوصاً وأن بعض الأشخاص يخشون إبداء آرائهم أمام جمهور عريض .

- **العروض التقديمية الرسمية** (سواء من جانب المشاركين أو المدربين) - رغم أهمية هذه العروض، خصوصاً حين تكبير الحاجة إلى معلومات ملموسة أو محددة، فإنه يجب التقليل منها إلى أدنى مستوى ممكن كونها تبعد التعلم التفاعلي.
- **الحالات الدراسية** - يمكن استخدامها كجزء من جلسات المحاكاة ولعب الأدوار وأن تكون أساساً لإطلاق نقاش معين أو طرح المسألة على المشاركين لحلها. يجب إيراد الحالات الدراسية بصورة مختصرة نسبياً، والتركيز على النقاط الأكثر أهمية، وإلا فإنها تضيع وقت المشاركين في قراءة المعلومات مرة بعد مرة. والوضع المثالي للحالات النموذجية هي أن تكون مبنية وفق سيناريوهات نمطية، أو أن تكون خلاصة عدد من الحالات المتشابهة التي وردت عبر الهاتف. وحين يتم استخدام قصص حقيقية، من المهم ضمان حذف جميع الأمور الخصوصية التي يمكن أن تكشف شخصية الطفل صاحب الحالة، صوتاً لحقه في احترام خصوصيته.
- **حالات مسجلة بالصوت أو بالصورة** - تمهيداً لطرح الموضوع على النقاش.
- **العصف الذهني** يهدف إلى جمع أفكار أولية من المجموعة قبل مناقشتها معها بعمق أكبر

إن استخدام العديد من الأدوات والأساليب يساعد في الحفاظ مستوى عال من الإهتمام والحيوية، ولكن على المدربين أن ينتبهوا من مساوئ استخدام تمارين أو أساليب معقدة جداً، إذ أن اللجوء إلى أي تمرين لا يمكن أن يضاهي في أهميته اكتساب المعرفة، والتي لها الأولوية المطلقة. وعلى مستوى مواز، فإنه رغم أن النشاطات غالباً ما تكون مفيدة ومسلية، إلا أنه لا يجوز تضمينها عشوائياً في الدورة التدريبية ما لم تكن تساهم في تحقيق الأهداف التعليمية للدورة. وهذا ما سنتناوله في الصفحات اللاحقة.

13- تمارين بث الحيوية

غالباً ما يتم استخدام تمارين كسر الجليد وبث الحيوية في الدورات التدريبية، إذ أن لها أكثر من دور واحد، بينها على سبيل المثال لا الحصر: السماح للمشاركين بالتعرف على بعضهم البعض، بناء الثقة بين المشاركين وإعطاء مساحة للتعاون عبر فرق العمل والحفاظ على مستوى عال من حيوية المجموعة.

والأمثلة على تمارين كسر الجليد متاحة بشكل واسع، لكن لكل مدرب تمارينه المفضلة. مع أن معظم هذه البرامج قابلة للتطبيق إلا أنه لا بد من اختيارها بدقة في البرامج التدريبية المتعلقة

بخط مساندة الطفل إذ أن بعض المشاركين قد يرون أنها تدعوهم للقيام بتصرفات صيانية أو أنها تسبب لهم الإحراج. كما أن الخصوصية الثقافية لكل مجموعة تؤثر على نوعية في التمارين المسموح بها، فالتمارين التي تتضمن لمس الرجال للنساء قد تكون غير مقبولة في مجتمعات معينة.

مشكلة أخرى تواجه تمارين كسر الجليد أو بث الحيوية، هي مشكلة الوقت، فإذا لم يتم التنبه للوقت يمكن أن تستهلك فترات أكثر من المخصص لها وتؤثر بالتالي على برنامج الدورة وعلى الوقت المخصص للتزويد بالمعلومات.

المهارات الأساسية

تختلف المهارات التي يحتاج مرشدو خط مساندة الطفل إلى اكتسابها في نهاية الدورة بين خط وآخر، تبعاً لطبيعة عمله. لكن هناك بعض المهارات الأساسية الواجب توافرها لدى جميع المرشدين، وتتضمن:

- 1- مهارة التواصل مع الأطفال واليافعين والراشدين الذين يتصلون بخط مساندة الطفل
- 2- فهم سياسات وإجراءات وممارسات خط مساندة الطفل والالتزام بها
- 3- القدرة على التعرف على حجم الخطر الذي يواجه الطفل أو اليافع الذي يتصل بخط مساندة الطفل
- 4- إدراك المرشدين التام لصفاتهم ومواقفهم وقيمهم واستجاباتهم العاطفية في المواقف المختلفة، ومدى تأثير ذلك على عملهم
- 5- معرفة مدى تأثير التنوع وعدم المساواة على حياة الأطفال
- 6- معرفة مجموعة المشاكل التي تعترض الأطفال واليافعين، علماً أن هذه المشاكل تتغير بين مجتمع وآخر، وتختلف بحسب موقع خط مساندة الطفل. كما يمكنها أن تتغير مع الوقت
- 7- معرفة العلاقة بين خط مساندة الطفل والوكالات الخارجية/ أطر العمل/ المنظمات، خصوصاً عندما يتعلق الأمر بإحالة الأطفال إلى هذه الجهات للمساعدة.
- 8- معرفة متى يجب على المرشد أن يعمل بشكل مستقل ومتى يعمل كجزء من فريق ومتى عليه استخدام أنظمة الدعم المتاحة بالشكل المناسب
- 9- إبداء وقبول الرأي والتعليقات حول مختلف النواحي المتعلقة بعمله مع خط مساندة الطفل.

10- الاحتفاظ بسجلات دقيقة حول كل ما يقوم به في الخط تسهيلاً لعملية جمع المعلومات

المهارات الإرشادية: أساس الخدمة الفعالة

رغم أهمية المعلومات والمعرفة، فإن نجاح أي خط لمساندة الطفل يعتمد بشكل أساسي على قدرة المرشدين العاملين فيه على تقديم خدمة فعالة. وهذا يعني أن المرشدين يحتاجون إلى مهارات في الإرشاد وإلى أن يكونوا متحدثين فعالين مع الأطفال واليافعين.

القدرة الجيدة على الإصغاء

تعتبر القدرة على الإصغاء مهارة أساسية لحسن التواصل مع الأطفال واليافعين (والأشخاص الراشدين أيضاً!)، ومن صفات المصغي الجيد أنه:

- يعطي الآخرين الوقت والمساحة الكافية للتعبير عن مشاعرهم
- لا يخشى لحظات الصمت كونها تفسح في المجال أمام التفكير
- لا يتسرع في إطلاق حكمه على المواضيع
- كلنا بشر، ومن الطبيعي أن يكون للمرشدين رأيهم... لكن من المهم ألا يتحول رأيهم حاجزاً يعيقهم عن الإصغاء الجيد.
- يقر بصحة الأفكار والآراء والمشاعر، ولا يحاول بالتالي إقناع الآخرين أنهم على خطأ بأن يشعروا بالطريقة التي يشعرون بها
- يحترم الآخرين ويتعاطف معهم
- يصغي بفعالية، يتنبه إلى ما يقوله المتصل وما لا يقوله، ويجيب على مجمل الحديث.
- يستوضح أو يطلب تفسيراً عندما يفوته إدراك موضوع ما، فيقول مثلاً: "لست أفهم تماماً ما تعنيه، هل ساعدتني بقول المزيد عن هذا الموضوع؟"
- لا "يقترح" المشاعر على المتصل بل يعطيه مساحة كافية للتعبير، فلا يقول على سبيل المثال: "لا بد وأنك قد غضبت كثيراً" بل يقول "أتوقع أن هذا الأمر قد أغضبك كثيراً" أو "ما كان شعورك عندما حدث ذلك؟"
- عندما يقدم الاقتراحات، يعطي أفكاراً لا تعليمات، فلا يقول مثلاً "عليك أن أو يجب عليك أن" بل يقول "هل فكرت في أن تقوم بالتالي؟" أو "أتساءل ماذا لو...."، أو "قد تكون فكرة جيدة أن...."
- لا يخاف من المشاعر الإنسانية، بما فيها الغضب

- مدرك بوضوح لحدود المساعدة التي يمكنه تقديمها، ولا يقدم بالتالي "وعودا جوفاء" أو تطمينات كاذبة لتهديئة المتصل أو لجعله يشعر بأنه في وضع أفضل
- يعرف متى وكيف عليه أن يطلب الحصول على المساعدة لنفسه
- لا يظن أنه يملك كل الأجوبة والحلول لكل المشاكل.

استخدام الإستجابة المناسبة

إن عملية التواصل تكون بين طرفين، والأمر ذاته ينطبق على الإصغاء الجيد. وعلى المرشدين أن يحسنوا الإستجابة بالطريقة المناسبة. وهذا يعني في بعض الأحيان عدم الخوف من الصمت، تماماً كما يعني في أحيان أخرى قول الجواب المفيد والمناسب.

الاستجابة المناسبة تتضمن:

التعليقات المفتوحة والمفيدة

وهذا يشجع المتصل للتحدث بشكل أكبر عن سبب اتصاله وشرح حالته، ومن الأمثلة على هذه التعليقات:

يمكنك ربما أن تخبرني المزيد عن هذا الموضوع
قد يحتاج المرء إلى وقت أطول ليخبر القصة كاملة
قد يكون من المفيد أن تخبرني بما حدث في المرة السابقة

الأسئلة المفتوحة والمفيدة

من شأن هذه الأسئلة أن تشجع المتصل لقول المزيد لأنه بحاجة إلى جواب يتخطى نعم أو لا. إن استخدام الصيغة الأساسية في التواصل مثل "من"، "ماذا"، "أين"، "متى" و"كيف" يمكنها أن تشكل بداية جيدة لسؤال مفيد.

متى يحدث ذلك عادة؟

ماذا يحدث عندما تحاول أن تخبر والدتك عن الموضوع؟

ما الذي تقوم به أنت وشقيقتك عندما تشعر بالخوف؟

ما هو شعورك حيال ذلك؟

تعليقات المرأة

هذه التعليقات هي انعكاس للكلمات التي قالها المتصل، يمكن أن تبدو تكراراً، لكنها تساعد المتصل ليتعرف على مشاعره الشخصية ومشكلته وتظهر له أن المرشد يصغي إليه.

المتصل: كلما أتى والدي إلى المنزل يقوم بضرب والدتي والصراخ علي، أخشى أن يضربني أنا أيضاً

المرشد: يبدو كأنك تخاف من أن يضربك أنت أيضاً.

التلخيص

يعتبر التلخيص أسلوباً فعالاً لتحويل كلام المتحدث إلى صورة يراها كما في المرأة. وهذا يبرهن للمتحدث أن المرشد يصغي إليه. ويكتسب هذا الأسلوب أهمية استثنائية عندما يكون المتحدث قد قال الكثير من الكلام وحين تكون قصته طويلة ومتشعبة. يمكن استخدام التلخيص لإثبات إدراك المرشد لما قاله المتصل.

إن تقول أنه في بعض الأحيان عندما يأتي والدك إلى المنزل يقوم بضرب والدتك، وأنت تخشى من أن يضربك أنت أيضاً. وإن ذلك يحدث منذ وقت طويل لكن الأمر يصبح أكثر سوءاً عندما يكون والدك مخموراً. هل فهمت قصتك جيداً؟

الإجابات التي يجب تلافيتها، أو التقليل من استخدامها، تتضمن:

الأسئلة المغلقة أو المحصورة

هذا النوع من الأسئلة لا يتيح للمتصل سوى أن يجيب بكلمة واحدة، أو بأجوبة محدودة جداً. وهي بالتالي تضع المبادرة بين يدي المرشد بدلاً من إعطاء المساحة الكافية للمتصل حتى يتحدث عن مشاكله ومشاعره. الأسئلة المغلقة يمكن أن تكون مفيدة في حالات الإستفسار لكن يجب حصر استخدامها في حدوده الدنيا.

هل أنت بخير؟

هل يلمسك؟

سؤال لماذا؟

الإجابة على الأسئلة التي تبدأ بصيغة لماذا؟ هي الأصعب علينا جميعاً، وهي تبدو في أغلب الأحيان كأننا نسأل المتصل أن يبرر تصرفاً معيناً، ويمكن بالتالي وضعها في خانة الحكم على الأمور. وهذا النوع من الأسئلة يقيد حركة المتصل لأنه يصبح في موقع البحث عن جواب، لذلك

فإنه غالباً ما يكون جوابه "لا أعرف". وإذا لم يكن المتصل مدركاً فعلاً للجواب، يمكن لذلك أن يعيق تطور الإتصال.

لماذا يشرب الكحول؟

ما الذي يجعل شقيقتك تصبح بهذا المزاج؟

التعليقات المضمدة

التعليقات المضمدة، أو المخففة للألم، تستخدم أصلاً في جعل المتصل يشعر أنه في حال أفضل. ورغم فائدتها على المدى القصير فإنها تؤدي إلى نتائج عكسية غير مستحبة، خصوصاً على المدى الطويل. ففي حين أن طمأننة المتصل مطلوبة ومفيدة للمتصل في كثير من الأحيان، فإن التعليقات المضمدة يمكن أن تفسر بأنها عدم مبالاة بمشاعر المتصل والألم الذي يعاني منه. يمكن لهذه التعليقات أن تبعث برسالة عدم اكتراث بالمتصل. وغالباً ما يلجأ المرشد إلى التعليقات المضمدة عندما لا يكون واثقاً من الجواب المناسب. ويمكن أحياناً أن يلجأ المرشد إلى هذه التعليقات عند شعوره بأنه غير قادر على المساعدة أو عندما لا يستطيع المرشد أن يتحكم برده فعله الشخصية على القصة التي يسمعاها. ومن أمثلة التعليقات المضمدة:

سنتحسن الأمور في النهاية

سنتمكن من تجاوز الأمر

لا تخف

استخدام الصمت بفعالية

إن الصمت يوازي الكلام في أهميته أحياناً ... وإذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب. ويمكن للصمت أن يؤدي عدة أغراض، ويتم اللجوء إليه مثلاً عندما يجد المتصل صعوبة في التحدث عن الموضوع، أو عندما يشعر المتحدث أنه أطال في الكلام أو أنه قال امرأً بالغ الأهمية، أو أنه لم يعد يجد الكلمات المناسبة لإكمال حديثه. وأحياناً يصمت المتصل ليفكر في الجواب على سؤال المرشد، أو حين تكون هي المرة الأولى التي يتاح فيها للمتصل أن يتحدث حول موضوع معين.

يمكن للصمت أن يكون مفيداً، لكن من المهم أن يشعر المتصل أن هناك من يصغي إليه وينتظر سماعه. إن دقيقة من الصمت قد تبدو دهوراً في حال لم يتكلم أحد. وفي الواقع فإن المتصل قد يجد صعوبة في معاودة الكلام. فحين يصمت المتصل مرات عدة، أو تطول فترة الصمت، قد يكون

مفيداً أن يقول المتحدث شيئاً حول الصمت حتى يبين للمتصل أنه لا يزال على الخط وينتظره لكي يتكلم.

أنا ما زلت هنا...

سأصمت قليلاً حتى يتاح لكل منا أن يفكر في ما يمكنه أن يقوله
لن أقول لك شيئاً حتى تتمكن من التفكير في ما تريد قوله لي بعد الذي قلته

تنظيم السرعة

إن سرعة الحوار مهمة، لكن غالباً ما يجب أن يترك أمر تحديدها للمتصل. إن إقدام المرشد على طرح العديد من الأسئلة السريعة يمكن أن يشكل عائقاً أمام رغبة المتصل في التحدث. ويمكن أحياناً أن يولد شعوراً لدى المتصل بأنه لا يحصل على فرصة التعبير عما يجول في خاطره. ولكن إذا كان المتصل قلقاً أو مرتبكاً ويتحدث بسرعة وبصورة غير منتظمة، فإن إجابة المرشد بطريقة مدروسة وهادئة يمكنها أن تبطئ من سرعة الحوار وتفسح في المجال أمام حوار أكثر عقلانية وأكبر فعالية.

اتصلت فتاة في الخامسة عشرة من العمر، وكانت صامتة جداً وتبكي. وما لبثت أن كشفت أنها تتعرض للإساءة الجنسية والجسدية منذ زمن طويل. وكانت الفتاة ميالة إلى الانتحار، وبدأت في حالة يأس شديد.

كان المرشد هادئاً وداعماً، وأتاح للفتاة مناقشة الموضوع على هواها. لم ترغب الفتاة في البقاء في منزلها وأعطت اسمها الكامل وتفاصيل الإتصال بها إلى المرشد على الهاتف. أبلغ مركز يوثلاين (خط مساندة الشباب) مؤسسة خدمة الأطفال والشباب والعائلة بالأمر، وتم تحديد الزمان والمكان المناسب ليلتقي المرشدون الاجتماعيون بالفتاة لاتخاذها وضمان سلامتها.
(مركز يوثلاين - خط نجدة الشباب، نيوزيلندا)

التعبير غير اللفظية

في التواصل المباشر وجهاً لوجه يمكننا أن نفهم ما نسمعه بشكل أوضح من خلال وضعه في إطار ما نراه ونشعر به. يمكننا أن نشعر ما إذا كان الناس يستمعون إلينا من خلال تصرفاتهم، كتحريك الرأس بالموافقة أو تحريك العيون. ويمكننا أن نقول أن الأشخاص راضون عما نقوله من خلال ابتسامتهم. أما على الهاتف فتغيب هذه التعبيرات غير اللفظية ولغة الجسد. ولكن،

بالإضافة إلى طرح الأسئلة وإطلاق التعليقات، هناك تصرفات يمكن أن تظهر للمتصل أننا ما زلنا نصغي إليه. مجرد قول لفظة "نعم" أو "أوكي" يكفي لمواصلة الإتصال.

تفهم مشاعر الآخرين والتعاطف

إن التواصل الفعال يشمل الإصغاء والتحدث عن مشاعر شخص ما، وهناك عدة طرق مختلفة للاستجابة إلى المشاعر: عبر التماهي، التعاطف أو تفهم مشاعر الآخر.

• التماهي Identification

يتم التماهي مع متصل ما عندما يكون المرشد قد اختبر شخصياً مشاعر مماثلة لما يمر به المتصل. ويمكن أن يتم ذلك في حال كان المرشد قد تعرض لمشكلة مماثلة، أو مر بحالة مماثلة، أو أنه ينتمي إلى نفس ثقافة المجتمع أو دينه أو طبقته الاجتماعية أو جنسه أو ميوله الجنسية أو سنه أو إعاقته. عند حصول التماهي مع الحالة يمكن أن يتحمس المرشدون إلى بناء إجابتهم على أساس تجربتهم الشخصية.

أحياناً لا يكون المرشد مدركاً أنه يسير في هذا المنحى، ويمكن تأكيد ذلك متى سارع إلى إعطاء الجواب من دون التفكير به. وسواء أدرك المرشد ذلك أم لا، وحتى لو لم يقل ذلك بصراحة، فإنه يقول فعلياً الرسالة التالية: "إنني أفهم ذلك تماماً لأنه حدث معي أنا أيضاً، لقد مررت بهذا الشعور". وفي الواقع إن المرشد لا يدرك سوى شعوره الشخصي ولا يمكنه أن يدعي معرفة شعور الآخرين.

التماهي المفرط يمكن أن يشكل حاجزاً يمنع المتصل من مواصلة التحدث عن تجربته والتركيز بالتالي على مشاعر المرشد. غالباً ما تبدأ الأجوبة المرتكزة إلى التماهي بضمير المتكلم "أنا"، وهو في هذه الحالة المرشد وليس المتصل.

على المرشد أن يبذل جهده للتأكد من عدم المبالغة في التماهي وتخطي الحدود المسموح بها، لكن تحديد الحدود المسموح بها مرتبط بالقدرة على الحكم الصحيح على الأمور، وهو أمر شخصي أيضاً، لهذه الأسباب يجب تحذير المرشدين من التحدث عن أنفسهم، والتأكيد على ضرورة تجنب ذلك.

• التعاطف

ينشأ التعاطف من أفكارنا ومشاعرنا، والأجوبة غالباً ما تكون مبنية على الحكم الذي نطلقه حول موقف معين، نحن نميل إلى التعاطف عندما نشعر أن أحد الأشخاص وقع ضحية شخص آخر أو حالة معينة، ونشعر بالأسى حياله.

ونصبح غير متعاطفين، أو نعيد ترتيب سلم تعاطفنا، إذا شعرنا أن الشخص المتألم كان، إلى حد ما، مسؤولاً عن الألم الذي أصابه، سواء نتيجة أفعاله أو بسبب حساسيته المفرطة (بحسب رأينا).

إن الأجوبة المرتكزة إلى التعاطف، تعكس ما نشعر به نحن، لا ما يشعر به الآخر. وباختصار، فإنها توضع في خانة استجابتنا العاطفية الشخصية. على المرشدين أن يحذروا التعاطف. هذا النوع من الاستجابة يمكن أن يرسل رسالة خاطئة إلى الأطفال، من دون قصد، فيظنوا أنهم في موقع الضحية ولا قدرة لهم ولا مهارة يمكنها أن تبدل في حياتهم. الأجوبة المتعاطفة يمكن أن تسلب المتصلين قدراتهم، ويفضل أن يتم تجنبها.

هذا أمر رهيب

يا مسكين

أشعر بالأسى تجاهك

ولكن، إذا قمت بهذا فما الذي يمكن أن يحدث !

• تفهم مشاعر الآخرين

التفهم يأتي نتيجة الإصغاء للشخص الآخر واحترام حقيقة أنه شخص مختلف. وهو يعني عدم التكبير في ما يمكننا أن نشعر به لو كنا مكان المتصل. مشاركة الآخر مشاعره هو محاولة معرفة ما يشعر به الشخص الآخر. إن استخدام هذا الأسلوب يبين للمتصل أنه يتم الإصغاء إليه، ويبرهن له أن المرشد يحاول أن يفهمه.

في كل حالات المساعدة والإرشاد، يكون مشاركة الآخر مشاعره أداة مفيدة إذ أنها تعطي الشخص المعني فرصة التعبير عن مشاعره وتضع حداً بالتالي لإمكانية أن يملي المرشد على الشخص الآخر مشاعره.

إنهاء المكالمة بشكل جيد

يصعب على المتصل أن ينهي الاتصال، خاصة بعد اتصال هاتفي طويل أو بعد أن يبوح بالكثير من المعلومات. ويبدو في بعض الأحيان كأن المتصل يحتاج إلى "إذن" لينهي المكالمة. إن القدرة على إنهاء المكالمة بطريقة سليمة يمكنها أن تشكل أساساً صالحاً للاتصال مرة أخرى، وغالباً ما تعطي المتصل انطباعاً إيجابياً حول خط مساندة الطفل وتجربته كواحد من المتصلين.

للأسف، فإن "الخواتم الطيبة" غير ممكنة في بعض الحالات، إذ يتم قطع الإتصال، الطفل يقفل الخط أو تنقطع المكالمة. وفي بعض الحالات على المرشد أن يتأكد من أن الإتصال انتهى بطريقة إيجابية، وأن المتصل شعر أنه كان موضع تقدير واحترام، حتى ولو لم يتم حل المشكلة.

يسعدني فعلاً أنك قررت أن تتصل...

أشكرك على تحدثك معي...

أنت تعلم أنه يمكنك دائماً أن تتصل بي كلما أردت أن تتكلم..

يسعدني أن تتصل لاحقاً لتخبرني عن تطور الأمور

(مع ضرورة التنبيه إلى عدم إحراج الطفل وجعله يعد بأن يتصل مرة أخرى، في

حال لم يكن يرغب في ذلك)

مراحل الإرشاد - نموذج للإرشاد

إن اعتماد نموذج للإرشاد يرسى إطاراً للاتصال يقوم المرشدون ضمنه باستخدام مهاراتهم، ونموذج الإرشاد يعرض المراحل النموذجية التي يمر بها الإتصال. ويوجد عدد كبير من نماذج الإرشاد المختلفة، نعرض منها في ما يلي نموذجاً بسيطاً.

نموذج بسيط للإرشاد

1. بناء الرابط

إنها بداية الإتصال، حين يعمل المرشد على إقامة علاقة مع المتصل بشكل يسمح للمتصل بالتكلم.

2. إستكشاف المشاعر

تتضمن هذه المرحلة من الإتصال إستكشاف وضع المتصل ومشاعره حيال هذا الوضع. إن تجاوز هذه المرحلة من الإتصال والانتقال مباشرة إلى استعراض الخيارات قد يجعل المتصل يشعر وكأنه لم يلق أذنا صاغية. في الممارسة، قد يكون ذلك ضروريا حين يكون الطفل يواجه خطرا آنيا.

3. عرض الخيارات

في هذه المرحلة من الإتصال يقوم المرشد والمتصل معا بعرض الخيارات المتاحة من أجل إيجاد حل للوضع أو جعله محتملا. وقد تكون الخيارات المتاحة في بعض الحالات محدودة جداً.

4. وضع خطة

في هذه المرحلة من الإتصال يتم البحث بشكل مفصل أكثر في الخيار المفضل (أو الخيارات المفضلة) وتحديد الخطوات أو التحركات التي يمكن القيام بها. وقد تتضمن هذه المرحلة بلورة ما قد يكون الطفل يود قوله لأشخاص لهم أهمية بالنسبة له كوالديه أو معلميه.

5. خاتمة الإتصال

إن إنهاء الإتصال بخاتمة طيبة يترك في نفس المتصل إنطبعا إيجابيا عن إتصاله ويرسي الأساس لإتصالات لاحقة في حال احتاج إلى ذلك، حتى لو كانت مثل هذه الإتصالات بعد فترة في المستقبل، أو تعلقت بأمر مختلف عن موضوع الإتصال الأول.

إن مراحل الإتصال لا تلتزم بتسلسل صارم وقد يتبع الإتصال حلقة تتكرر فيها عدة مراحل، لكن من المهم التجاوب مع كل من المراحل ومعالجتها كلما أمكن ذلك.

يتعرض صبي في الثانية عشرة من العمر للإساءة الجسدية في المدرسة. ليس لديه أصدقاء ولا يريد أحد أن يصادقه. تعرض للضرب مرتين وعند إبلاغ الأمر إلى المعلمة لم يحصل على أي نتيجة بل اكتفت بالقول أن عليه أن يجد حلا لمشكلاته بنفسه.

خلال الإتصال، طلب المرشد من الصبي مشاركته مشاعره. شجعه على التحدث إلى بالغين آخرين يثق بهم ويمكنهم مساعدته، وناقش معه "خطة أمان" حول ما يجب القيام به للحد من مخاطر التعرض للإساءة. وفي نهاية الإتصال، أعطاه المرشد الأرقام الهاتفية لمقدمي خدمات يمكنهم مساعدته في حال تصاعدت حدة الإساءة.

(خط مساندة الطفل - لاتفيا)

هيكل ومحتوى البرنامج التدريبي الهيكل والمحتوى الإجماليان

ينبغي تصميم محتوى البرنامج وهيكله ليتوافقا مع الظروف الخاصة بكل من خطوط مساندة الطفل. إن قيود الوقت، والعوامل اللوجستية والموارد المتاحة والمهارات المتوافرة والخبرة المطلوبة من المشاركين، كل ذلك له تأثير على التدريب المطلوب. فضلا عن ذلك، فإن طبيعة الخدمة التي يقدمها الخط (إن كانت تقتصر على الإستماع أو تتضمن المزيد من التدخل)، والظروف المحلية وأنواع المشكلات المحددة التي يواجهها الأطفال، كل ذلك يساهم أيضا في تحديد محتوى التدريب.

ومن الصعب نظراً إلى التباين والتنوع الكبيرين بين كل هذه الظروف والعوامل، حسم الأمر بصورة نهائية بالنسبة لبرنامج التدريب ووضع برنامج "مثالي" يلبي حاجات جميع خطوط مساندة الطفل. لكن هناك مجالات أساسية ينبغي أن يتناولها أي برنامج ومنها:

- سياسات خط مساندة الطفل وإجراءاته المعتمدة، والفلسفة الكامنة خلفها- يمكن استكشافها من خلال المناقشة كلما طرحت مواضيع وحالات جديدة أثناء التدريب على المهارات، عوضا عن الإكتفاء بالقراءة عنها.
- جمع البيانات وحفظ السجلات- تفضل بعض خطوط مساندة الطفل تغطية هذا القطاع من العمل بصفته مادة تدريب إلزامية منفصلة تخصص للمشاركين الكفو الذين يتم قبولهم بعد اجتياز التدريب الأولي.
- مهارات في الإرشاد- يجري هذا الشق من التدريب من خلال عرض مفاهيم أساسية يجري تطبيقها فيما بعد في تطوير المهارات (لعبة الأدوار).

- **حقوق الطفل** - تختار بعض خطوط مساندة الطفل تضمين التدريب دورة منفصلة حول حقوق الطفل، فيما تفضل خطوط أخرى دمج حقوق الطفل في كل من الجلسات. على سبيل المثال، حين يتطرق المدربون إلى مسألة سوء معاملة الطفل، يمكنهم أن يشرحوا للمشاركين في التدريب أن من ضمن حقوق الأطفال الحق في الحماية من الإساءة.
- **نماء الطفل** (بما في ذلك النماء الجنسي) - هذا الموضوع مهم حتى يتمكن المرشدون من أن يدركوا تأثير نماء الطفل وعمره على طريقة تعاملهم مع المتصلين.
- **الإطار القانوني** - يتضمن هذا المجال ما ينبغي القيام به (مثلاً عند الإشتباه بحصول إساءة يكون إبلاغ السلطات بها إلزامياً) والإجراءات التي قد تكون مخالفة للقانون، حتى ولو كان المرشد أو خط المساندة يود طرح الأمر كإقتراح من أجل مساعدة الطفل (مثل الإجهاض).
- **العمل مع منظمات أخرى** - (الإحالة إلى منظمات أخرى)
- **المواضيع العامة الرئيسية**
 - الإساءة والعنف
 - الانفصال والوفاة
 - العلاقات الأسرية
 - علاقات الأقران والأمور ذات العلاقة بالمدرسة
- **مسائل محددة تعني أطفال المنطقة** - مثل الإيدز، النزاعات والحالات الطارئة، عمالة الطفل.

ليس من الضروري تخصيص جلسة لكل من المواضيع المطروحة بل يمكن طرحها ضمن جلسات أخرى.

إن خطوط مساندة الطفل بحاجة لتطوير برامج تدريب خاصة بها تلبي حاجاتها المحددة. ومن المفيد الشروع بالاتصال بخطوط أخرى لمساندة الطفل قد تكون طورت مواد يمكن مشاركتها. ويمكن بهذا الصدد لمنظمة تشايلد هيلب لاین انترناشونال المساعدة في وضع خطوط مساندة الطفل على اتصال ببعضها البعض (www.childhelplineinternational.org).

نورد في ما يلي للدلالة برنامج تدريب طوره خط لمساندة الطفل يعمل في منطقة تشكل فيها العلاقات الجنسية/الحمل تحت السن القانوني والتتمر في المدرسة مسائل ذات إهتمام خاص بالنسبة للأطفال والشباب. وتم تصميم التدريب بحيث يستغرق عشرة أسابيع على أساس حصة

مساوية في الأسبوع مدتها ثلاث ساعات. والمرشدون المتطوعون الذي جرى تدريبهم تم توظيفهم خصيصاً للعمل في مناوبات ليلية.

الجلسة 1	البداية: التعارف والتعرف إلى كيفية عمل خط مساندة الطفل
الجلسة 2	بداية الإتصال: التأمل والإستماع الفعال
مناوبة مراقبة - ساعة ونصف الساعة في غرفة الإرشاد	
الجلسة 3	المشاعر والتعاطف وتفهم مشاعر الآخر والتماهي
الجلسة 4	الحمل وحقائق الحياة
الجلسة 5	الأمر الجنسية والتنمر
تقييم منتصف التدريب وتوجيهات	
الجلسة 6	مدخل إلى المسائل المتعلقة بالإساءة
الجلسة 7	الحالات التي تشكل خطراً على الحياة، العمل مع مشرفين
الجلسة 8	الإحالات والعمل مع وكالات أخرى
مناوبة عملية - ثلاث ساعات في غرفة الإرشاد، تلقي إتصالات تحت إدارة وإشراف مرشد ذي خبرة	
الجلسة 9	الإساءة الجنسية وديناميات الأسرة
مناوبة عملية - ثلاث ساعات في غرفة الإرشاد، تلقي إتصالات تحت إدارة وإشراف مرشد ذي خبرة	
الجلسة 10	إختتام التدريب
التقييم النهائي	
دورات إلزامية ما بعد التدريب للمشاركين الناجحين	
الجلسة 11	جمع البيانات وحفظ السجلات والأمر الإدارية
الجلسة 12	مسائل تتعلق بمزولة العمل - مثلاً إدارة حالة

نموذج كل من الجلسات

من المستحسن من حيث المبدأ أن تتبع جميع جلسات التدريب النموذج نفسه، إذ يساعد ذلك على الحد من أي إحساس بالتردد والغموض قد يساور المشاركين أو أي تساؤلات قد تراودهم بشأن مجريات الجلسة.

❖ الترحيب/ الترحيب بالمشاركين مجدداً

من المهم خلال الجلسة الأولى من التدريب إشاعة أجواء إيجابية وودودة، وهذا الأمر يتضمن التعارف، وعرض الأدوار والمسؤوليات (كتوضيح من هم المدربون)، وتحديد القواعد الأساسية لطريقة عمل أفراد المجموعة معاً، والتطرق إلى الأمور المتعلقة بالسرية والإلتزام بالجدول الزمني. وقد يستفيد المشاركون أيضاً من معلومات عملية كتلك المتعلقة بفترات الإستراحة، كما ينبغي تعميم توجيهات السلامة مثل موقع مخارج الطوارئ.

❖ التعليق على الدورة السابقة

إن إعطاء المشاركين الفرصة لإعادة طرح أي مسألة قد تنشأ أو تبقى عالقة من الدورة السابقة يرسخ مكتسباتهم، كما أنه يمكنهم من استيضاح أي نقطة يرغبون في الإستفسار حولها، ويسمح بمناقشة الواجبات المنزلية المطلوبة إذا اقتضت الحاجة.

❖ البرنامج الخاص بالدورة الحاضرة

المشاركون بحاجة لمعرفة المواضيع التي ستغطيها الدورة، وهذا لا يحتاج إلى عرض مفصل أو معمق، بل يمكن الإكتفاء بلمحة عامة. إن إطلاع المشاركين على أهداف الدورة يساعدهم على تولي مسؤولية التعلم بأنفسهم. ومن فوائد هذا العرض المقتضب أيضاً أنه يذكر المدربين بالمواضيع الواجب تغطيتها خلال التدريب.

❖ إعطاء المعلومات/التمارين

من المرجح قبل الإنتقال إلى التدريب على المهارات أن يحتاج المشاركون إلى بعض المعارف. وقد تكون هذه المعارف متعلقة بأحدى مهارات الإرشاد أو بمسألة تعنى بموضوع محدد. وطريقة معالجة هذا الأمر تتوقف على الموضوع المعني، ويمكن أن تتضمن تمريناً أو مناقشة جماعية أو عرضاً.

❖ التمرن على المهارات

يعتبر التمرن على المهارات عنصراً مهماً من الدورة إذ يعطي المشاركين فيها فرصة لتطبيق ما يتعلمونه عملياً وتطوير مهاراتهم وتمييزها. ويمكن القيام بذلك من خلال ممارسة لعبة أدوار بطرق شتى، بحسب المرحلة التي تم بلوغها في التدريب. كما يمكن تركيز التمرن على مهارة محددة في الإرشاد أو موضوع محدد أو حتى الإثنين معاً. يمكن على سبيل المثال:

- 1 التمرن على إنشاء رابط مع المتصل
- 2 التمرن على التكلم مع متصل أجرى الإتصال الهاتفي للتحدث عن انفصاله عن عائلته
- 3 التمرن على استكشاف المشاعر مع متصل أجرى الإتصال الهاتفي للتحدث عن انفصاله عن عائلته

❖ إستعراض عام

يتضمن مراجعة للدورة ويمكن خلاله للمشاركين طرح أي أسئلة وتقديم أي تعليقات قد تراودهم.

❖ التعليمات للأسبوع التالي

ينبغي شرح أي واجبات منزلية قد تكون مطلوبة خلال الأسبوع التالي أو أي نشاطات أخرى ينبغي القيام بها (كدورات معاينة) للمشاركين قبل أن يغادروا الحصة.

❖ تمرين الختام

إن كان من المهم بدء الدورة بشكل صحيح، فمن المهم أيضا إختتامها بشكل صحيح. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التنقل بين المشاركين الواحد تلو الآخر حتى يعبروا عن مشاعرهم في نهاية الجلسة.

الجزء الثاني

المواد والمعلومات الخاصة بالتدريب

يتضمن هذا الجزء بعض المعلومات وملاحظات التدريب المحددة حول حالات قد تطرح تحديا على بعض خطوط مساندة الطفل وهي:

- إيذاء النفس والانتحار
- الحالات الطارئة والنزاعات
- الإتجار والإستغلال
- إضطراب ضغط ما بعد الصدمة

إيذاء النفس والإنتحار

لمحة عامة

إن المتصلين ذوي الميول الإنتحارية والذين يقدمون على إيذاء أنفسهم قد يمثلون للمرشدين صعوبة خاصة في التعامل معهم، فيجعلونهم يشعرون بالإحباط وبأنهم عديمو الجدوى و/أو يجعلونهم يشعرون بإحساس مبالغ فيه بالمسؤولية.

وهناك العديد من الأوهام والأفكار الخاطئة الشائعة حول الإنتحار وإيذاء النفس ومن المهم أن يكون مرشدو خط المساندة مطلعين على الأمور وأن يكون في وسعهم مناقشة هذه المواضيع بارتياح، ولو أنه ليس من الضروري أن يكونوا خبراء فيها.

• الإنتحار

من الأفكار الخاطئة الشائعة أن من يتكلم عن الإنتحار لا يقدم عليه، هذا غير صحيح. غير أن بعض الأشخاص يتكلمون عن الإنتحار في حين أنهم لا يرغبون حقاً في الموت بل يسعون من خلال ذلك إلى التعبير عن يأسهم. وقد تبدو فكرة الإنتحار أحياناً بنظر البعض ممن خرجت حياتهم عن سيطرتهم، بمثابة طريقة لاستعادة السلطة والقدرة على التحكم اللتين فقدوهما. بعض المتصلين قد يفكرون في الإنتحار ويرون فيه وسيلة ما لإيجاد حل لوضعهم، ولكن بدون أن يشعروا بميل لتنفيذ ذلك.

ومن المهم للغاية إذا إستكشفنا وتقصى موضوع الإنتحار مع أي متصل، سواء كان يتكلم عن قتل نفسه أو يعبر عن رغبة في أن "ينتهي كل شيء" أو يظهر وكأنه فقد الأمل في المستقبل. إن الإنتحار ما زال يعتبر من المواضيع المحرمة في العديد من المجتمعات والأوساط، وبالتالي فإن المتصل قد لا يتحدث بشكل مباشر وصريح عن "قتل نفسه" بل يلمح إليه بشكل موارب. ويقارب المرشدون أحياناً بحذر واحتراس موضوع الإنتحار مع المتصل خشية أن يدفعه الكلام في الموضوع إلى الإقدام عليه. لكن كما هي الحال مع أي مسائل أخرى، حين يكون الإنتحار جزءاً من الإتصال، فعلى المرشد أن يكون على استعداد لمناقشته، وإلا فسوف يكون غير منقبِل للمتصل.

ولدى التعامل مع متصل تراوده ميول إنتحارية أو على الأقل يبدو كذلك، من المهم أن يقوم المرشد بتقييم دقيق لنية المتصل وقدرته على تنفيذ خطة ما، حرصاً على ضمان سلامته. وقد

يقتضي ذلك الخروج عن قاعدة السرية لتأمين الحماية له. وقد عمدت بعض الدول إلى وضع قوانين صارمة تحدد طبيعة المساعدة التي يمكن تقديمها للأشخاص ذوي الميول الإنتحارية. وبموجب بعض هذه القوانين، فإن عدم الإتصال لطلب المساعدة لشخص ذي ميول إنتحارية قد يعتبر جريمة.

الأمور الرئيسية

❖ مستوى المخاطر

من الضروري كما أسلفنا إجراء تقييم دقيق للوضع، ويشمل التقييم:

- النية - هل أن المتصل يريد فعلاً الموت، أم أنه لا يريد أن تكون حياته كما هي عليه؟ هل تتراءى له نهاية لمشكلاته في المستقبل؟ ما الذي ينبغي أن يتغير حتى تتبدل مشاعره؟
- الخطة - هل أن المتصل لديه خطة محددة؟ إن معرفة الوسيلة التي قد يعتمد عليها لمحاولة قتل نفسه يكشف عما إذا كان المتصل فكر ملياً في الموضوع ويؤثر إلى وجود خطر أكبر.
- التوقيت - متى؟ ولماذا في هذا التوقيت تحديداً؟ وغني عن القول أنه كلما كان التوقيت المزمع قريباً كان الخطر أكبر.

❖ على المرشدين توخي الحذر حتى لا يعطوا انطباعاً بأنهم يحكمون على المتصل، حتى إذا كان لديهم إيمان راسخ لأسباب دينية مثلاً بأن ما يفكر المتصل في القيام به خاطئ. فهذا يبعث لدى المتصل إحساساً بأنه مرفوض ما سيجعله أقل ميلاً للبحث عن خيارات أخرى. كما أنه قد يعزز لدى المتصل إحساس اليأس أو الخزي ويزيد من مشاعره الإنتحارية.

❖ على المرشدين أيضاً توخي الحذر حتى لا يثيروا لدى المتصل إحساساً بالذنب - كأن يقولوا له مثلاً أن ما يقوم به سوف "يقلق والديه". فذلك قد يبدو لهم إستراتيجية مفيدة، إلا أنه يبعث لدى المتصل إحساساً أكبر بالذنب والخزي ويزيد من عزلته.

❖ الخطط البديلة - من المهم كلما عبّر متصل ما عن أفكار ومشاعر إنتحارية، حتى لو لم تكن المخاطر أنية وتتطلب تحركاً لإنقاذ حياته، تحديد إستراتيجية مع المتصل تؤمن له المزيد من الدعم وتعطيه خطأً بديلة. وقد لا يتعدى ذلك الإتفاق مع المتصل على

أن يجري إتصالاً جديداً في يوم وساعة محددين أو إحالته إلى اختصاصي يتولى مساعدته (حين يكون ذلك ممكناً).

ينظر أحياناً إلى الذين يتحدثون عن الإنتحار أو يقومون بمحاولة انتحار على أنهم يسعون "لجذب الإهتمام". لكن ذلك نادراً ما يكون صحيحاً، وحتى حين يكون صحيحاً، فإن تجاهل إفصاح المتصل عن ميول إنتحارية أمر في غاية الخطورة، والخطر هنا هو الموت. وفي المقابل، قد يشعر المرشدون أحياناً بمسؤولية كبرى عن المتصلين ذوي الميول الإنتحارية. من المهم أن يبقى ماثلاً في الذهن أن قرار شخص ما بقتل نفسه هو في نهاية الأمر خياره الخاص ولا يعني بالضرورة "فشل" المرشد. ورغم ذلك، فإن الكلام سهل في حين قد يصعب جداً على المرشدين عملياً التعامل عاطفياً مع الوضع إذا ما أقدم متصل ما على الإنتحار.

• إيذاء النفس

غالباً ما يعتبر إيذاء النفس بمثابة آلية للتعامل مع وضع ما. إن الذين يقدمون على إيذاء أنفسهم يعبرون في معظم الأحيان عن إحساس ب"التحرر" من مشاعر أليمة طاغية ترافقه أو تليه سكينه، لكن سرعان ما تتبدد ليحل محلها شعور بالخزي أو الخيبة. لكن إن كان إيذاء النفس يبدو بمثابة وسيلة "مفيدة" للتعامل مع الوضع، إلا أنه في الواقع استراتيجية غير مجدية إذ أنها قد تتسبب بإصابة خطيرة قد تصل إلى الوفاة.

ثمة طرق كثيرة لإيذاء النفس- من أكثرها شيوعاً إحداث جروح أو خدوش أو حروق. بعض الشباب قد يعمدون إلى سلوك غير مباشر في تعمد الأذى غير أنه ينطوي على مخاطر مثل قيادة السيارة بسرعة فائقة أو تناول المخدرات والكحول، كوسيلة للتعامل مع وضعهم.

من المفيد لدى مناقشة مسألة إيذاء النفس، أن يحاول المرشد أن يفهم الدوافع والأسباب الكامنة خلف هذا السلوك (ولو أن ذلك قد يكون صعباً). والسعي لفهم ذلك يتطلب من ضمن ما يتطلبه استكشاف كيف ومتى تحصل عملية إيذاء النفس وأي عوامل تطلقها. وينبغي الإشارة إلى أن بعض الأشخاص الذين يقدمون على إيذاء أنفسهم يعتبرون أن التحدث عن سلوك إيذاء النفس غير مجد إذ يشعرون أن الكلام عنه "يجذبهم" إلى إيذاء أنفسهم. وفي مطلق الأحوال، من الملائم التحدث عن سلوكيات أو حلول بديلة ممكنة، مثل الحصول على مساعدة إختصاصي حين يكون ذلك ممكناً أو الإتصال بخط مساندة الطفل في أي وقت يجد فيه المتصل أنه على وشك أن يشرع في إيذاء النفس.

أفكار للتدريب

تتوفر مجموعة واسعة من النشاطات والخيارات المتاحة لاستكشاف المسائل المتعلقة بالانتحار وإيذاء النفس، يمكن تطبيقها بحسب الوقت المتوافر.

وتشمل هذه النشاطات والخيارات بعض أو كل ما يلي:

- مناقشة الفرق بين إيذاء النفس والانتحار، وما يمكن أن يعنيه الأمران بالنسبة للمتصلين
- تمرين ضمن مجموعة صغيرة/كبيرة على وضع قائمة بكل وسائل إيذاء النفس وسبل الانتحار التي قد تتبادر إلى ذهن المشاركين، مع إضافة اقتراحات المدربين عند الضرورة
- لعبة أدوار تستخدم عدداً من السيناريوهات بعضها يتضمن إيذاء النفس وبعضها الآخر يقتصر على أفكار إنتحارية، وبعضها الآخر أيضاً حول متصل يؤكد عزمه على قتل نفسه. وينبغي أن يتبع لعبة الأدوار هذه نقاش حول نوعية المساعدة والدعم اللذين يمكن لخط المساندة توفيرهما (بما في ذلك إحالة المتصل على وكالات أخرى)

وينبغي أن يتضمن أي تدريب حول مسائل الانتحار وإيذاء النفس، نقاشاً حول المشاعر التي قد تثيرها هذه المسألة في نفوس المرشدين، مع التشديد على الحاجة لتوفير المساندة لهم.

الحالات الطارئة والنزاعات

لمحة عامة

قد يجد الأطفال والشبان أنفسهم لسوء الحظ وسط حالات طارئة وأوضاع كارثية على أنواعها، تتراوح ما بين كوارث تحل بصورة تدريجية بطيئة مثل الجفاف والمجاعة، وكوارث تقع بشكل أسرع ومباغت مثل الفيضانات والزلازل.

كما يمكن أن يقع الأطفال وسط نزاعات بما في ذلك حروب أهلية، إذ قد يتأثرون بما يجري من حولهم (كأن يشاهدوا شخصاً يقتل أو يصاب بجروح بالغة) و/أو يضطرون إلى أن يكونوا جزءاً من الأحداث (كأن يتعرضوا للختف أو يجبروا على المشاركة في نزاع مسلح بمثابة "أطفال مجندين").

وفي بعض الحالات يواجه الأطفال الحالتين معا حيث تقع كارثة طبيعية في منطقة تشهد نزاعاً.

وفي كلا الحالتين، فإن الأطفال قد يتعرضون لحالات صعبة وضاعطة مثل:

- وفاة الوالدين أو أفراد آخرين من العائلة
- الانفصال عن الوالدين أو العائلة أو حتى المجتمع المحلي
- التهجير
- مواجهة أحداث صدمية
- الإصابة الجسدية
- العنف
- الفقر
- انقطاع الدراسة والنشاطات الإجتماعية الأخرى
- التوتر والعنف في العائلة والحياة المجتمعية
- الإساءة والإستغلال

تختلف ردود الفعل من طفل لآخر بحسب طبيعة الحالة الطارئة أو النزاع والظروف الخاصة بالطفل، لكنها تتضمن عادة:

ردود الفعل الجسدية: مثل الدوار والغثيان وإضطرابات النوم وفقدان الشهية والتعرق البارد وارتفاع وتيرة دقات القلب

ردود الفعل الإنفعالية: مثل الخوف والكرب والريبة والحزن والإحساس بالذنب والشعور بالعجز وفقدان كل الأحاسيس (الخدر)

ردود الفعل الذهنية: مثل البلبلة والتهيان والإرتجاجات الزمنية والكوابيس

ردود الفعل السلوكية: مثل المزاجية والإنسحاب الإجتماعي (تفادي الإختلاط بالآخرين) والتعلق المفرط بالوالدين أو المسؤول عن رعاية الطفل أو أفراد العائلة، الإحساس المفرط بالمسؤولية عن الآخرين، الحساسية المفرطة/سرعة الإنفعال أو العداة أو الغضب

حين يكون التعامل مع الأطفال يتضمن حالات طارئة ونزاعات، يوجد عدد من المبادئ الأساسية التي ينبغي أن تبقى ماثلة في الذهن:

❖ تدرجوا بحسب وتيرة الطفل ودعوه يقود الحديث - تجنبوا طرح أسئلة حول ما حصل أو حول تجارب الطفل إن كان الطفل يتردد في الكلام عنها. فإثارة الموضوع مجدداً

قد يحيي إحساس الصدمة لدى الطفل. حاولوا قدر الإمكان تركيز الحديث خلال
المكالمة على الحاضر والمستقبل، ما لم يبد الطفل رغبة في غير ذلك

❖ بما أن الأطفال الذين يواجهون حالات طارئة ونزاعات غالبا ما يشعرون بانعدام
الأمان والخروج عن السيطرة، حاولوا تحديد وسائل بسيطة تمكن الطفل من ممارسة
سيطرة ما على وضعه، فهذا قد يساعده على تقليص إحساسه بعدم التحكم بالأمر

❖ إستكشفوا المسائل المتعلقة بأمان الطفل - كيف يمكن للطفل زيادة أمانه؟ هل يمكن
إحالة على وكالة أخرى؟ ماذا يمكن لخط المساندة القيام به لمساندة الطفل؟

❖ إن الحياة لا تتوقف بالنسبة للأطفال - قد يكونوا يتصلون بشأن مسائل أخرى، غير
النزاع أو الحالة الطارئة التي يواجهونها. على المرشدين أن يحذروا التسرع في
الإستنتاج بأن هذا هو السبب الذي دفع الطفل إلى الإتصال

❖ إن جميع المشاعر والأحاسيس تزداد حدة في الأوضاع الضاغطة، ومنها حين يتلقى
المرشد اتصالا من أطفال في ظروف صعبة. وبما أن المرشدين عبر الهاتف
يتعاملون فقط مع الصوت والكلام، فهذا قد يزيد من ضغوط عملية الإرشاد وقد
يحتاج المرشدون إلى مساندة إضافية

❖ قد يتأثر المرشدون أنفسهم جراء الوضع - وقد لا يتمكنوا من التصرف بشكل فعال.
وبالتالي، فإن بعض الحالات قد تتطلب المزيد من التدخل والإشراف على المرشدين
لإعطائهم الشعور بأنهم في بيئة عمل آمنة

❖ قد يكون من الضروري في بعض الحالات الخطيرة إغلاق خط المساندة أو نقله -
خصوصا عند وجود مخاوف على سلامة المرشدين الجسدية

❖ قد يكون من الملائم عند وجود أعداد كبيرة من الأطفال النازحين واللاجئين توفير
الإرشاد بلغات أخرى عند الإمكان

أفكار للتدريب

على خطوط مساندة الطفل أن تطور تدريباً يتقصى تحديداً الحالات الطارئة وحالات الكوارث التي ستضطر على الأرجح إلى مواجهتها لدى مساندة الأطفال. ففي منطقة معرضة للزلازل مثلاً، على خطوط مساندة الطفل إستكشاف الكوارث الطبيعية، في حين يتعين عليها في المناطق التي تشهد توترات وخلافات مزمنة التركيز تحديداً على نجدة الطفل في ظل النزاعات.

وبناء على الوقت المتوافر والظروف المخيمة في منطقة نشاط خط مساندة الطفل، ينبغي أن يتناول التدريب كل أو بعض ما يلي:

- مناقشة الفرق بين مختلف أنواع الحالات الطارئة والنزاعات - وكيف يمكن أن تؤثر على الأطفال الذين يتصلون بخط المساندة
- لعبة أدوار تستخدم عدداً من السيناريوهات بهدف استكشاف إستراتيجيات محددة يمكن استخدامها عند التعامل مع أطفال يواجهون نزاعات وحالات طارئة - مثل التركيز على الحاضر والمستقبل
- بحث نوع المساعدة والمساندة التي يمكن لخط المساندة تقديمها، مع تحديد وكالات أخرى يمكن إحالة المتصل عليها

ينبغي على أي تدريب حول النزاعات والحالات الطارئة على الدوام أن يأخذ بالإعتبار مشاعر المرشدين، ولا سيما في الأوضاع التي قد تؤثر عليهم أيضاً. ويتضمن ذلك التشديد على المساندة الإضافية التي قد يترتب توفيرها.

الإتجار والإستغلال

لمحة عامة

إن الأطفال معرضون للإستغلال لأسباب شتى منها عمالة الطفل/عمالة الطفل في خدمة المنازل، أو لإشراكهم في نشاطات إجرامية أو للإستغلال الجنسي لتحقيق أرباح (مثل دعارة الأطفال وإستغلال الأطفال في مواد إباحية). إن استغلال الأطفال والإتجار بهم لا يتلازمان في جميع الأوقات، ولو أنهما على ارتباط وثيق فيما بينهما. فلا يكون جميع الأطفال الذين يتم إستغلالهم عرضة للإتجار، ولو أن جميع الأطفال الذين يتعرضون للإتجار هم ضحايا الإستغلال.

يتم الإتجار بالطفل حين ينقل من المكان الذي يعيش فيه أو يتحدر منه، إلى مكان آخر بهدف استغلاله. وقد يتم ذلك ضمن البلد، كنقله من منطقة ريفية فقيرة إلى منطقة حضرية، أو عبر الحدود الدولية. وغالباً ما يتم خداع الأطفال وعائلاتهم أو الضغط عليهم لإرغامهم على السماح للطفل بالرحيل - مثل قطع وعود بتأمين عمل أو فرص تعليم أفضل، أو التهديد باستخدام العنف. وفي بعض الحالات النادرة، فإن العائلة قد توافق على رحيل الطفل مقابل مبلغ مالي (أو منافع أخرى بما في ذلك الحصول على الأمان)، أو قد يتم خطف الطفل.

وغالباً ما تكون الشبكات الإجرامية ضالعة في عمليات الإتجار بالأطفال، ويمكن أن تكون في غاية الخطورة، ومن غير النادر أن تلجأ إلى القوة الجسدية أو غيرها من وسائل سوء المعاملة. ويقوم المتجرون بالأطفال عادة بمصادرة أوراق الأطفال الثبوتية وتهديد الأطفال بالتبليغ عنهم للشرطة أو السلطات، كما يهددون عائلة الطفل أو يدعون بأنه يترتب على الطفل دين كبير ينبغي تسديده بهدف إرغام الأطفال على الإمتثال لهم. وحتى إذا ما سنحت الفرصة للطفل للرحيل أو الفرار، فقد يشعر بخوف شديد يمنعه من ذلك، أو قد يخشى رد الفعل في حال عاد إلى منزله. وقد يعتبر الأطفال في بعض الأحيان أن وضع الإستغلال، على قسوته، يبقى أفضل من الوضع في منازلهم. وهذا ينطبق بصورة خاصة في حالات الفقر وفي حال كان الطفل يخضع لضغوط من أجل أن يساهم مالياً في نفقات عائلته أو أن لا يشكل عبئاً عليها.

قد يتعرض الأطفال والشباب للإتجار لأسباب شتى. فقد يرغبون على القيام بعمل غير قانوني أو خطير مثل التسول أو الضلوع في تهريب مخدرات، أو قد يتم استخدامهم للحصول على أعضاء بشرية. كما يمكن الإتجار بالأطفال الصغار السن أو الرضع لأهداف التبني بشكل غير قانوني. ومن الأسباب الشائعة للإتجار بالأطفال والشباب إستغلالهم لأهداف جنسية (بما في ذلك دعارة الأطفال وإستغلالهم في مواد إباحية). وحتى في حال الإتجار بالأطفال والشباب لاستغلالهم بوسائل أخرى، فقد ينتهي بهم الأمر إلى الإستغلال الجنسي لأنهم لا يحظون بحماية تذكر وليس لديهم من يمكن اللجوء إليه ليساعدهم في بيئة عملهم الفقيرة.

إن الأطفال والشباب الذين يتم الإتجار بهم سوف يعانون من الإستغلال الجسدي والجنسي أحياناً، وغالباً من يكون من الأنواع القسوى. وهذا قد يولد لديهم مشكلات صحية جسدية قد تتسبب لهم بالإعاقة والمرض وصولاً أحياناً إلى الموت. كما أنهم معرضون بشكل شائع

لمشكلات نفسية وعاطفية. وقد يجد الأطفال صعوبة في الوثوق بالآخرين، وقد تراودهم كوابيس ويعيشون في خوف دائم. ومن المحتمل أن يلجأ الأطفال أحيانا إلى تعاطي المخدرات وتناول الكحول في محاولة للتعامل مع واقعهم، وقد يفكرون أيضا في الإنتحار.

إن الحصول على المساعدة قد يكون على قدر خاص من الصعوبة بالنسبة للأطفال ضحايا الإتجار حين يكون المتجرون خطيرين و/أو يخبئون الطفل أو يراقبونه، أو حين يكون الطفل بحاجة إلى مساعدة لإعادته إلى بلده. وحين تتضمن المسألة مشكلات ثقافية ولغوية، فقد يجد المرشدون صعوبة كبيرة في التعامل مع أطفال على الهاتف.

ويحصل الإستغلال بشكل أساسي حين يتم إستخدام الطفل لصالح شخص آخر غالباً ما يكون بالغاً. ومن المهم التنبيه إلى أنه حتى إذا كان الطفل يبدو راضيا عن إستغلاله وموافقا عليه، فهذا غير صحيح في الحقيقة لأنه في غالب الأحيان لا يقوم بخياره عن وعي وعلم. لكن إن كان المرشدون يعجزون عن تبرير الإستغلال أو تقبله، فمن المهم أن يشاركوا الطفل فهمه للوضع ونظرته إليه حتى يتمكنوا من التعامل معه بشكل فعال ومجد.

أفكار للتدريب

بناء على الوقت المتوافر والظروف المحيطة بخط مساندة الطفل ، يمكن للتدريب أن يتناول بعض أو كل ما يلي:

- مناقشة الفرق بين الإتجار والإستغلال - ما يعنيه الإثنان
- تشكيل مجموعات عمل صغيرة لمناقشة مختلف مظاهر الإستغلال والأسباب خلف الإتجار
- تشكيل مجموعات عمل صغيرة/من شخصين لمناقشة عوامل الضغط والجذب التي توقع الأطفال في شرك الإستغلال والإتجار
- لعبة أدوار تستخدم سيناريوات مختلفة لحالات استغلال (بناء على مكان نشاط خط المساندة) من أجل تحديد الإستراتيجيات المفيدة والتحديات عند التعامل مع أطفال يتعرضون للإتجار والإستغلال
- تقصي حاجات الأطفال ضحايا الإتجار والإستغلال - بما في ذلك أفضل وسيلة متاحة لخط المساندة من أجل مساعدتهم وأي وكالات أخرى قد يترتب إشراكها في معالجة وضعهم

إضطراب ضغط ما بعد الصدمة والإجهاد الحاد

يعتبر إضطراب الضغط التالي للصدمة مشكلة صحية نفسية محددة يمكن أن يعاني منها أشخاص أو حتى أطفال عاشوا حدثاً صادماً. ومن أعراض إضطراب الضغوط ما بعد الصدمة مشكلات النوم والكوابيس والأفكار التسلطية والإكتئاب وتجنب ذكريات الحدث.

وإن كان اضطراب ضغط ما بعد الصدمة يعتبر حالة خطيرة تتطلب مساعدة إختصاصي، إلا أنه من المهم التنبيه إلى أنه لا يطاول جميع الذين يعيشون حدثاً صادماً. ويتجه العديد من الدراسات بما فيها دراسات أجرتها منظمة الصحة العالمية إلى الإثبات على أن معدلاً ضئيلاً نسبياً من الأشخاص الذين يواجهون حدثاً صادماً يصابون بإضطراب ضغط ما بعد الصدمة. وتفاوت نسبة الإصابات بفروقات كبيرة وهي تتوقف على طبيعة الحدث الصادم. ويتبين من الأرقام المتوافرة أنه حين يطاول الحدث مجموعة بكاملها أو شعباً بكامله (كما في الكوارث الطبيعية مثلاً) فإن النسبة تكون أدنى منها حين يطاول الحدث أفراداً أو مجموعات صغيرة (كما في حالات الإستغلال أو الحوادث). وفي مطلق الأحوال، ينبغي التنبيه بشكل أساسي إلى أن معظم الأشخاص الذين يتعرضون مباشرة لحدث صادم سوف يصابون بإجهاد حاد لكنهم سيجدون أنفسهم قادرين على التعامل مع الأمر.

تجدر الإشارة إلى أن كل ردود فعل الأطفال على حدث صادم ما (مثل حالة الصدمة والخدر والبكاء والتشبث والعدوانية)، هي طبيعية ولا تعتبر مؤشراً لأعراض جدية إلا حين تستمر عدة أشهر.

وإن كان على المرشدين أن يبقوا متنبهين للحالات التي تتطلب إحالة المتصلين على أجهزة مختصة يمكنها مساعدتهم، إلا أنه يتحتم طمأنة الأطفال وعائلاتهم على السواء إلى أن ما يشعرون ويفكرون به أمر طبيعي. كما أن بعض المتصلين قد يشعرون بفقدان التحكم إذا ما قيل لهم أنهم يعانون من "خلل" ما وأنهم بحاجة إلى مساعدة نفسية.

المصادر

نظراً إلى الطبيعة المتفردة للخدمة التي يقدمها خط مساندة الطفل، فإن أفضل مصادر المعلومات هي سكرتارية تشايلد هيلب لاین انترناشونال وشبكة الأعضاء بالإضافة إلى منظمات خطوط مساندة الطفل .

لمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال بـ www.childhelplineinternational.org

مطبوعات تشايلد هيلب لاین انترناشونال:

قد تفيد العديد من مطبوعات تشايلد هيلب لاین انترناشونال وخاصة:

- دليل المشاركة (2007)
- دليل استقطاب التمويل (2007)
- دليل الإدارة الرشيدة والمساءلة (2007)
- إنشاء خط مساندة طفل خاص بكم - دليل لإنشاء أو تطوير خط مساندة طفل (2007)
- دليل تشايلد هيلب لاین انترناشونال للتدريب - دليل سهل للمرشدين في خط مساندة الطفل (2005)

يحتوي على عدد من المصادر المفيدة خاصة لخطوط مساندة الطفل التي تقدم خدمات أخرى مثل الوصول بالخدمة

مصادر ومواد تدريبية أخرى

توجد العديد من المطبوعات وأدلة التدريب التي تم تطويرها - بعضها يغطي دعم الأطفال بشكل عام والآخر يركز على فكرة معينة. وسيتعين على خطوط مساندة الطفل تعديل هذه المواد لتناسب الأوضاع التشغيلية الخاصة بها، ولكن ربما تكون هذه نقاط بداية جيدة:

Sanders P (2007) *Using Counselling Skills on the Telephone & in Computer-Mediated Communication*; PCCS Books

رغم أن هذا لم يكتب بشكل خاص لخط مساندة الطفل، إلا أنه واحد من الكتب القليلة التي

تبحث في كيفية تقديم الإرشاد عبر الهاتف

Tolfree D (1996) *Restoring Playfulness – Different Approaches to Assisting Children who are Psychologically Affected by War or Displacement*; Save the Children, Sweden

رغم أن هذه المطبوعة صدرت قبل عدة سنوات وتركز على العمل وجهاً لوجه، إلا أنها تعطي نظرة جيدة وسهلة القراءة للتجارب الرئيسية للأطفال الذين يجدون أنفسهم وسط حرب

ECPAT Europe Law Enforcement Group / ECPAT International (2006) *Combating the Trafficking in Children for Sexual Purposes – A Training Guide*; ECPAT International, Bangkok

دليل تدريب متخصص للشرطة والعاملين الاجتماعيين، ويحتوي على الكثير من المعلومات عن الاتجار بالأطفال وتدريبات يمكن تكييفها لاستخدامها في دورة تدريبية

ILO-IPEC (2002) *Specialized Training Manual on Psychosocial Counseling for Trafficked Youth*; ILO-IPEC, Geneva

هذا الدليل يركز بشكل خاص على مهارات الإرشاد للعمل مع اليافعين، ويحتوي على عدد من التدرجات الجيدة التي يمكن تكييفها لاستخدامها في خطوط المساندة أو تعديلها لتغطيها غير ذلك من المجالات

Keeping Children Safe Coalition (2006) *Keeping Children Safe – A ToolKit for Child Protection*; available from www.keepingchildrensafe.org.uk

Save the Children UK, UNICEF Thailand & ECPAT International (2006) *Child Safe Organisations – Training ToolKit*; Save the Children, UK

كلا هاتين المطبوعتين تحتويان على العديد من الموارد لتأسيس منظمات آمنة للأطفال - بما في ذلك أمثلة على سياسات وإجراءات حماية الطفل وآليات الإبلاغ والإحالة.

وأخيراً فإن لدى منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونيسيف) مجموعة واسعة من المطبوعات من بينها مواد تدريبية يمكن أن تفيد بعد تكييفها. ومن مزايا المواد التي توفرها اليونيسيف أنها غالباً ما تركز على دول بعينها. الرجاء زيارة الموقع www.unicef.org

الملاحق

- الملحق أ: مثال لنموذج السرية
الملحق ب: نموذج عن سياسات وإجراءات حماية الطفل
الملحق ت: نموذج طلب الإنتساب للعكل كمرشد لدى خط مساندة
الملحق ث: الأسئلة ومجالات التقصي لدى التوظيف
الملحق ج: نموذج عن تمرين جماعي للتوظيف
الملحق ح: عينة عن رسالة طلب المراجع
الملحق خ: نموذج التقييم (مراجعة عمل) للمرشد
الملحق د: نماذج تسجيل الحالات وجمع البيانات
الملحق ذ: سياسة إدارة الحالات- نموذج
الملحق ر: صيغة خطة لإدارة الحالة
الملحق ز: رسالة الإحالة
الملحق س: عينة قانون السلوك
الملحق ش: مسرد مصطلحات خطوط مساندة الطفل

ملاحظة

أدرجت الملاحق أعلاه وفق التسلسل الذي ترد فيه ضمن دليل الإرشاد والتدريب. وبالتالي، قد لا يبدو تسلسلها "منطقياً". تقدم الملاحق بصورة عامة لتشكيل نموذجاً، وخطوط المساندة مدعوة لتكييفها وتعديلها بحيث تتلائم مع ظروف كل منها ومحيطه الخاص.

الملحق أ

مثال لنموذج السرية - يتعين تعديل هذا النموذج لتكييفه مع سياسة السرية الخاصة بخط المساندة. وهذا الأمر له أهمية خاصة في حال وجود شروط قانونية متعلقة بالسرية ووجوب الإبلاغ بحالات الإساءة، إلخ.

[إسم خط مساندة الطفل]
إعلان السرية العام إن جميع المعلومات بما في ذلك التفاصيل حول المتصلين والفريق العامل والمتطوعين، سرية للغاية ولا يمكن كشفها لأي كان خارج خط المساندة بدون موافقة صريحة من الشخص المعني.
الإستثناءات: رغم أن السرية واجبا حتميا، إلا أنه يتعين الأخذ بالإعتبار الحالات التي يكون فيها الأطفال وخصوصا الأكثر عرضة للمخاطر منهم، يتعرضون أو مهددون بالتعرض لأذى كبير. وهذا قد يحدث: <ul style="list-style-type: none">• في حالات إساءة• عند التهديد بالإنتحار/حصول إنتحار• عند التهديد بارتكاب أعمال عنيفة• عند إرتكاب/التهديد بارتكاب أعمال غير قانونية قد يكون من الضروري في هذه الحالات خرق واجب السرية لضمان حماية حقوق الطفل وتأمين سلامته ورفاهيته. وقرار خرق السرية التزاما ب"واجب الرعاية" المفروض على خط مساندة الطفل، ينبغي أن يصدر عن [إدراج المشرف على الإرشاد/المدير/المسؤول التنفيذي/غيرهم - بحسب سياسة خط المساندة].
في حال طرح الطفل وضعا قد ينطبق عليه "واجب الرعاية"، يتعين عندها مناقشة حدود السرية. وعلى أي تفسير لحدود السرية أن يراعي ظروف الطفل، مع الأخذ بالإعتبار: <ul style="list-style-type: none">• سن الطفل• قدرات الطفل، مثلا إن كان يعاني من إعاقات عقلية/جسدية• طبيعة الضرر/التهديد• القدرة على تنفيذ التهديدات، مثلا إن كان يمكنه الوصول إلى أدوية أو أسلحة

<ul style="list-style-type: none"> • آنية الخطر • البيئة • مستوى العزلة • إمكانية الحصول على حماية بالغين في وسع الطفل الوصول إليهم/إمكانية الإتصال بوكالات أخرى 	
<p>إن السرية من مسؤولية خط المساندة وليس المرشدين منفردين، ويجب على المرشدين عدم قطع وعود للأطفال بإبقاء معلومات يحصلون عليها منهم سرية/خاصة.</p>	
<p>لقد قرأت سياسة السرية هذه وفهمتها وإني موافق على الإلتزام بأحكامها.</p>	
<p>التاريخ</p>	<p>إسم المرشد وتوقيعه</p>

الملحق ب

نموذج عن سياسات وإجراءات حماية الطفل

على خطوط المساندة أن تطور السياسات والإجراءات بحيث تعكس طبيعة العمل الذي تقوم به المنظمة والبيئة التي تنشط فيها.

السياسة

إن [خط المساندة] يؤمن بأن لكل طفل الحق في طفولة سعيدة خالية من أي إساءة واستغلال، إننا ملتزمون كلياً بحماية الأطفال من أي شكل من أشكال الإستهلال والعنف والإساءة والإهمال، سواء كانت من خارج المنظمة، أو تلك التي قد تكون نتيجة لاتصاله بخط المساندة.

ولغاية تحقيق هذا الهدف المدرج في سياسة حماية الطفل، فإن تحديدنا للإساءة إلى الطفل واستغلاله يتضمن على سبيل التعداد وليس الحصر:

الإساءة الجسدية: إلحاق أذى جسدي بالطفل، وقد تكون الإساءة الجسدية بضرب الطفل، هزه، قذفه، إحراقه بالنار أو الماء الساخن، إغراقه أو خنقه.

الإساءة العاطفية: إساءة معاملة الطفل عاطفياً بحيث تتسبب بعواقب حادة ذات تأثير دائم على وضع الطفل العاطفي. وهذا يتضمن القول للطفل بأنه عديم القيمة أو الفائدة وأنه غير محبوب، وفرض متطلبات عليه لا تتلاءم مع نموه، وبث خوف متواصل في نفسه. يوجد قدر من الإساءة العاطفية في أي نوع من سوء معاملة الطفل، كما أن الإساءة العاطفية يمكن أن تلحق به بمعزل عن أي ظروف أخرى.

الإهمال: التقصير المتواصل في تلبية حاجات الطفل الجسدية/النفسية الأساسية. وغالباً ما يتسبب ذلك بإعاقة خطيرة لنمو الطفل الجسدي أو الإدراكي.

الإساءة الجنسية: تتضمن إرغام الطفل أو دفعه إلى المشاركة في نشاطات جنسية، سواء كان الطفل مدركاً أو غير مدرك لما يجري. والنشاطات قد تتضمن الملامسة الجسدية، بما في ذلك الولوج الجنسي (مثل الإغتصاب)، أو بدون ولوج. كما قد تتضمن نشاطات بدون ملامسة،

كإجبار الطفل على مشاهدة مواد إباحية أو المشاركة في إنتاجها، أو مشاهدة نشاطات جنسية أو تشجيع الأطفال على سلوك جنسي غير لائق.

وتفتقرن سوء المعاملة والإستغلال بشكل وثيق بالتمييز، وهو الانحياز لصالح أو ضد طفل ما أو مجموعة أطفال.

يمكن أن يتعرض الأطفال لسوء المعاملة والإستغلال في عائلاتهم ومجتمعاتهم المحلية والمؤسسات والمنظمات والأماكن الخاصة والعامة في ظروف شتى ومن قبل مجموعة كبيرة من الأشخاص بمن فيهم أشخاص على ارتباط بخط المساندة. ومن أجل التصدي لهذه المسألة، تم تطوير سياسة لحماية الطفل.

الأهداف:

تم وضع هذه السياسة للتثبيت من اعتماد أعلى معايير العمل المهني والنشاط الشخصي منعاً لإلحاق أي أذى بالأطفال لدى اتصالهم بأشخاص مرتبطين بخط المساندة، سواء داخل بيئة العمل أو خارجها.

وتعنى هذه السياسة بحماية الأطفال طبقاً لما نصت عليه إتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل (ما دون الثامنة عشرة من العمر).

وتهدف سياسة حماية الطفل تحديداً إلى حماية الأطفال من خلال منع:

- ضربهم أو الإعتداء عليهم جسدياً أو الإساءة إليهم جسدياً
- أي علاقات مع أطفال تتضمن إستغلالهم أو إساءة معاملتهم أو تعريضهم للإساءة
- تشغيل الأطفال بما يتعارض مع المادتين 138 و 182 من إتفاقية منظمة العمل الدولية
- إقحام الأطفال في أوضاع مؤذية أو قد تتطوي على أذى

إن سياسة حماية الطفل تقوم على تعهد بالالتزام بحقوق الطفل ومشاركته وتعزيز قدراته

إستراتيجيات التطبيق:

التوعية

إن تطبيق السياسة بشكل فعال يستوجب أن تكون مفهومة بشكل دقيق وصحيح من جميع العاملين في خط المساندة. ويتعين توعية جميع الأشخاص المرتبطين بخط المساندة على سياسة حماية الطفل من خلال التدريب والتوجيه والإحاطة.

الوقاية

ينبغي في جميع الظروف الحفاظ على حق الأطفال في الحماية من خلال ممارسات إدارية ملائمة تتضمن على سبيل التعداد وليس الحصر سياسات وإجراءات خاصة بتوظيف الفريق العامل وتقييم المخاطر ووضع الخطط الإدارية، بموازاة تطوير سياسات أخرى مثل سياسات السرية، لضمان حماية الأطفال.

الإبلاغ

ثمة خطوات وتوجيهات إرشادية بشأن الإبلاغ بالأحداث التي تتضمن انتهاكاً للسياسات والإجراءات المعتمدة والتي تنطوي على مخاوف بشأن حماية الطفل، من أجل ضمان اتخاذ الخطوات الملائمة لمعالجة الوضع.

الاستجابة

إن خط مساندة الطفل يعالج بجدية أي مخاوف ترفع إليه ويقدم الدعم للأطفال والموظفين والبالغين الذين تصدر المخاوف عنهم أو تتناولهم. وهذا يتطلب التحرك بشكل ملائم وفعال لإجراء تحقيق أو التعاون مع أي تحقيق لاحق. وعلى أي تحرك أن يراعي قاعدة "مصلحة الطفل الفضلى". وينتظر من جميع الذين يرتبطون بخط المساندة الإبلاغ بأي مخاوف.

الإجراءات التأديبية

إن عدم الإلتزام بسياسة حماية الطفل يقابل بتدابير جدية، فيتم فتح تحقيق مفصل وإحالة أي مسألة على الشرطة و/أو الأجهزة الإجتماعية في حال حصول انتهاك للقوانين الوطنية أو الدولية المتعلقة بحقوق الطفل.

المراقبة

تخضع الإجراءات التي يتم تطويرها لتطبيق السياسة لعمليات مراجعة وتقييم منتظمة للنظر في فاعليتها وتعديلها عند الإقتضاء.

الإجراءات

يتوفر عدد من السياسات المتعلقة بحماية الطفل والتي تشكل ممارسات العمل المحددة هذه. نورد في ما يلي عرضاً موجزاً للإجراءات الرئيسية المرتبطة مباشرة بحماية الطفل.

إن أي استثناء على الإجراءات المدرجة أدناه أو أي التباس أو إغفال فيها، ينبغي مناقشته مع [الإدارة].

إجراءات التوظيف، التوظيف والتطوع

- (i) يجب أن تتضمن كل مقابلات العمل تحديداً سؤالاً حول نبذة المرشحين الشخصية وما إذا كانوا مؤهلين للتعامل مع أطفال
- (ii) تشترط جميع التعيينات تقديم ثلاث توصيات مرضية من أرباب عمل سابقين/مؤسسات تربوية. ولا يؤخذ بتوصيات من أصدقاء شخصيين أو أفراد من العائلة
- (iii) يطلب من جميع الموظفين والمتطوعين تقديم شهادة خلو سوابق من الشرطة والخضوع لتدقيق أمني تجريه الشرطة للتثبت من عدم صدور إدانات جرمية بحقهم (بما في ذلك البحث عن أي إدانة بجريمة جنسية)
- (iv) على جميع الموظفين والمتطوعين توقيع مدونة السلوك وإعلان السرية قبل الشروع في العمل

التعليم والتدريب

- (i) يجري تدريب على حماية الطفل يتضمن مسألة التوعية وأنظمة الإبلاغ، كجزء من التدريب الأول على العمل في خط المساندة
- (ii) يتم توفير جميع الوثائق حول الإجراءات والسياسات المتعلقة بحماية الطفل لجميع الموظفين والمتطوعين وتوفر لهم إمكانية الوصول إليها
- (iii) يتقاسم خط مساندة الطفل إجراءاته وسياساته مع منظمات وأفراد آخرين يتعامل معهم ومع كل من يطلب نسخة عنها

قانون السلوك المهني

- (i) على جميع الموظفين والمتطوعين الإمتثال للشروط المدرجة في قانون السلوك
- (ii) لا يسمح لمرشدي خط المساندة بالعمل وحيدين (أي بدون مشرف) مع طفل محدد ما لم يحصلوا على إذن خاص بذلك
- (iii) عند زيارة مأوى للأطفال أو أي دور أخرى، على الموظفين والعاملين ألا يقبلوا بأن يتركوا وحدهم مع الأطفال
- (iv) يتولى شخص بالغ الإشراف بالشكل الملائم - طبقاً لسن الطفل ومرحلة نموه - وفي أي وقت كان على أي اتصال وجهاً لوجه أو زيارة يقوم بها أطفال إلى خط المساندة في أي وقت كان
- (v) إن أي مخالفة لقانون السلوك وأي تصرف يتعارض مع أحكام سياسة حماية الطفل يؤدي إلى فتح تحقيق قد يفضي إلى تعليق/إقالة الموظف أو المتطوع
- (vi) يتعاون خط المساندة بالكامل مع أي تحقيق تجريه سلطات مسؤولة (مثل الشرطة) عند ورود أي مزاعم ضد أحد موظفيه بارتكاب إساءة أو جرم بحق طفل

آليات الإبلاغ (بمخاوف وحالات) والإحالة

- (i) يتم إبلاغ أي مخاوف إلى المشرفين كمرحلة أولى أو إلى الإدارة
- (ii) يترتب على جميع العاملين في خط المساندة مسؤولية الإبلاغ بأي مخاوف قد تساورهم بشأن سلامة طفل ما ورفاهه أو بشأن أي سلوك مثير للقلق يبدر عن بالغ ما
- (iii) لا يسمح باتخاذ أي إجراء إنتقامي أو تأديبي ضد أي شخص يبدي عن حسن نية مخاوف بشأن حماية طفل ما
- (iv) تجري عند الضرورة وعملاً بسياسة السرية، إحالة ملف ما إلى وكالة مختصة للتحقيق فيه وتقديم الحماية. ويتم وضع دليل بالوكالات المتوافرة لتلقي الإحالات، في تصرف العاملين في خط المساندة بشكل دائم للعودة إليه عند الحاجة. وينبغي طلب إذن من مصدر المعلومات قبل كشف تفاصيل كيفية الإتصال به (إلا في حال كان المصدر هو نفسه مرتكب التجاوزات)، باستثناء الحالات التي تتضمن خطراً على حياة الطفل ويؤدي فيها الإمتناع عن كشف هذه التفاصيل إلى إلحاق ضرر بسلامته ورفاهه
- (v) يتم حفظ سجلات خطية بالمخاوف والإحالات في قضايا حماية الطفل

(vi) في حال اتخاذ تدابير ضد أحد الموظفين أو المتطوعين، يتم إدراج ذلك خطيا في ملفه الشخصي السري على أن يتم تقديمها عند تلقي طلب مراجع

إجراءات الإبلاغ والإحالة

- (i) تبلغ جميع المخاوف بشأن حماية الطفل إلى المشرف أو المدير
- (ii) في غياب الشخص المخول إتخاذ القرارات، يخول المرشدون اتخاذ أي قرار قد يكون ضروريا لحماية طفل ما يواجه خطرا آنيا على حياته. وينبغي إبلاغ أي قرار يتخذ أو تحرك يتم القيام به إلى المشرف في أسرع وقت ممكن

الملحق ت

نموذج طلب الإنتساب للعمل كمرشد لدى خط المساندة

نشكر لكم إهتمامكم في العمل كمرشد لدى خط المساندة، نرجو منكم إتمام هذا النموذج لمساعدتنا على تقييم طلب انتسابكم.

يرجى تسليم هذه النموذج إلى XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

الإسم الكامل:
أي إسم كنت تعرف به سابقا:
العنوان:
رقم الهاتف:

عنوان البريد الإلكتروني:	
تاريخ الولادة:	مكان الولادة:

في حال كنت موظفا يرجى ذكر الوظيفة الحالية:

المؤهلات: (الدراسات العليا/أعلى مستوى تعليمي تم تحصيله): تاريخ انتهاء الدراسة: الشهادة التي تم تحصيلها:

ما الذي يدفعك للعمل كمرشد في خط لمساندة الطفل؟

ما هي المواصفات أو المهارات أو الخبرة التي تجعلك مؤهلا لهذا العمل؟

ما هي بنظرك الصعوبات والمشكلات التي يواجهها الأطفال والشباب بصفة خاصة؟

يخضع جميع الموظفين والمتطوعين لتدقيق أمني في سجلهم. يرجى كشف أي معلومات ذات صلة.

هل سبق أن صدرت بحقك إدانة جرمية في أي بلد كان؟
في حال صدور إدانة، يرجى إعطاء التفاصيل على ورقة إضافية
نعم / لا

هل توجد أي اعتبارات قد تتسبب برفض طلبك؟

التوصيات: يرجى إدراج أسماء وأرقام هواتف مرجعين يمكنهما الإدلاء بشهادة حول مؤهلاتك لهذه الوظيفة، على أن لا يكونوا من أفراد عائلتك.

1. الإسم: العنوان ورقم الهاتف:

2. الإسم: العنوان ورقم الهاتف:

بيان: على طالبي الإنتساب الإطلاع بعناية على ما يلي وتوقيعه

أسمح لخط المساندة بالحصول على معلومات من أي شخص بشأن مؤهلاتي للعمل وأعفي هذا الشخص من أي مسؤولية في أي شكاوى قد ترفع بشأن تقديم مثل هذه المعلومات. كما أؤكد أن جميع البيانات التي قدمتها في هذا الطلب صحيحة وكاملة ودقيقة. وإنني على علم بأن الإجابة بشكل مضلل أو خاطئ على أي سؤال وارد في هذا الطلب سيعتبر بمثابة سوء تصرف وسيؤدي إلى استبعاد طلبي.

التوقيع: التاريخ:

للمساعدة في عملية التوظيف، كيف عرفت بهذه الوظيفة؟

الملحق ث

المقابلة الأولية:

الأسئلة ومجالات التقصي لدى التوظيف

تتضمن :

1. ما الذي يجعل مقدم الطلب مهتما بالعمل كمرشد في خط لمساندة الطفل؟
2. لماذا في هذا الوقت بالذات؟ الوضع الحالي والتغيرات التي طرأت عليه مؤخراً
3. ما هي المشكلات التي يواجهها الأطفال والشباب اليوم (بنظر مقدم الطلب)؟
4. تجارب مقدم الطلب الخاصة في طفولته. كيف يعتقد مقدم الطلب أن ذلك سيساعد/سيعيق عمله مع الأطفال في خط المساندة؟
5. ما هي الموصفات التي يعتقد مقدم الطلب أنه يتمتع بها والتي تؤهله للعمل كمرشد عبر الهاتف؟
6. في حال تقديم الطلب للعمل كمتطوع، كيف يعتزم مقدم الطلب التوفيق بين هذا العمل والتزاماته الأخرى؟ هل بحث طلبه مع عائلته؟
7. سيجري التدقيق في مراجع مقدم الطلب وسجله، لكن هل يعتقد أن ثمة أي أسباب تحول دون اعتباره مؤهلاً للعمل مع أطفال وشباب؟

ملاحظة: على من يجري المقابلة أن يؤكد أن مقدم الطلب مدرك للإلتزام المطلوب منه، وأن يشرح له آلية التوظيف والتدريب. وإذا ما اعتبر أن مقدم الطلب ما زال مهتماً بتقديم طلبه، فعلى من يجري المقابلة أن يشرح الخطوات اللاحقة (مثلاً كيفية البت بالطلب والمهلة المحددة لذلك).

الملحق ج

نموذج عن تمرين جماعي للتوظيف

ينبغي ألا يستغرق هذا التمرين أكثر من ثلاثين دقيقة، ولو أنه قد ينتهي بشكل طبيعي قبل ذلك.

يجلس مقدمو الطلب معاً في حلقة ومعهم مرشد صاحب خبرة/مشرف يلعب دور الميسر. كما يقوم مرشد/مشرف آخر بدور المراقب.

يطرح على مقدمي الطلب جملة أو موضوع للنقاش مثل:

- الأطفال اليوم يتمتعون بقدر مبالغ به من الحقوق
- الإساءة الجنسية

يتم إختيار الموضوع على ضوء بيئة عمل خط مساندة الطفل. حاولوا إختيار موضوع سجالي!

بعد انتهاء التمرين، يجري المراقب والميسر مناقشة سريعة مع كل من مقدمي الطلبات يتناولان خلالها:

- إلى أي مدى شارك في النقاش
- أسلوب التفاعل مع الآخرين - مثلاً هل أنه استمع إلى الآخرين أم أنه قاطعهم؟ وهل غضب إن لم يوافقوه الرأي؟
- إن كان مقدم الطلب قال أمراً/عبر عن مواقف مثيرة للقلق قد تتطلب المزيد من البحث والتقصي في المقابلة

ينبغي إمداد الذين يجرون المقابلات بتغذية راجعة لمساعدتهم على اتخاذ قرارهم.

الملحق ح

عينة عن رسالة طلب المراجع

السيد الفاضل/السيدة الفاضلة XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

تقدم XXXXXXXX بطلب وظيفة للعمل بصفة (إدراج المنصب - مثل مرشد متطوع) لدى (إدراج إسم خط مساندة الطفل)، وذكر إسمكم كمرجع يشهد عليه.

(عرض وصف مقتضب لعمل خط مساندة الطفل وأهدافه).

نرجو منكم إطلاعنا على تقييمكم لأهلية XXXXXXXX لمنصب مرشد عبر الهاتف. وبما أن العمل لدى خط المساندة يتضمن التواصل مع أطفال ويافعين، نرجو منكم إبلاغنا بأي تحفظات لديكم على أهلية XXXXXXXX للتعامل مع قاصرين دون الثامنة عشرة من العمر.

إن كان ثمة أمر ما تودون الإستفسار حوله أو إن كنتم ترغبون في التكلم إلى شخص موثوق بشأن مقدم الطلب أو طلب التوصية، نرجو منكم الإتصال ب(إدراج الإسم وتفاصيل الإتصال).

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير.

ملاحظة: هذه رسالة بسيطة تقتصر على الحد الأدنى المطلوب. بعض خطوط المساندة قد ترغب في إرسال المعايير المعتمدة لديها لاختيار مرشديها و/أو قائمة تحتوي على أسئلة محددة ومفصلة لتقييم مقدم الطلب.

الملحق خ

نموذج التقييم (مراجعة عمل) للمرشد

المرشد:			
المشرف:		تقييم من جانب (في حال لم يكن المشرف):	
تاريخ التقييم:			
ملاحظة: قبل التقييم، على المرشد والمشرف أن يقيموا أداء المرشد في كل من المجالات المدرجة أدناه، على أن يتم اعتماد العلامة 0 لتقييم "غير مرض" والعلامة 5 لتقييم "مرض جدا"			
المجال	علامة المرشد	علامة المشرف	تعليق
جمع البيانات وحفظ الملفات			
بناء الرابط/العلاقة مع المتصل			
إستكشاف المشاعر والمعاني			
طرح تحديات			
التوضيح والتركيز			
إعطاء المعلومات			
بناء الهدف والتخطيط للعمل			
النهاية/الخاتمة			
التدخل في أزمة			
العمل مع المشرف على الإحالات			
فهم السياسات/الإجراءات وتطبيقها			
ما الذي يفضله/يعتبره المرشد الأكثر إرضاء للنفس في العمل لدى خط مساندة الطفل ؟			
ما هو أقل ما يرضي/يعجب المرشد في العمل لدى خط مساندة الطفل ؟			

ملاحظات المرشد على الدعم والإشراف:	
مجالات ذات اهتمام خاص:	
مجالات تحتاج إلى المزيد من التطوير/التعلم:	
ملاحظات أخرى:	
ملاحظات المشرف (في حال لم يكن يجري التقييم) أو الإدارة:	
توقيع المرشد:	توقيع الشخص الذي يجري التقييم:

بيان تسجيل الحالة

التاريخ:	الوقت:	رقم الحالة:
المرشد:	المشرف:	
إسم المتصل:	النوع الإجتماعي:	ذكر/أنثى/ مجهول (ملاحظة: يمكن للمرشد أن يذكر إن كان رجح النوع الإجتماعي)
مع اعتماد عبارة "الإسم الأخير" أو "إسم العائلة" بحسب الإستخدام الشائع في البلد - توضيح ذلك مع المتصل	السن/تاريخ الولادة:	
اللغات المستخدمة:	الإنتماء العرقي:	الجنسية:
هذه المعلومات تساعد في تقييم إمكانية الوصول إلى الأطفال. كما يتلقى خط المساندة إتصالات بشأن أطفال ينتمون إلى مجموعات نازحين. الحصول على هذه المعلومات قد يكون صعباً أو سهلاً، لكن ينبغي تسجيلها في حال توافرت.		
تفاصيل الإتصال بالمتصل:	في حال ورود الإتصال من طرف ثالث، تفاصيل	أرقام الهاتف:
العنوان:	الطفل (الإسم، السن، العنوان، الخ):	
الموقع الحالي للطفل المعني:		
مع من يقيم الطفل:	تشكيلة العائلة:	
- العائلة (تحديد أفراد من العائلة)		
- العائلة الممتدة (تحديد الأشخاص)		
- يقيم بمفرده		
- يقيم مع أصدقاء (تحديد الأصدقاء)	التعليم:	
- في الشارع	- غير ملتحق بمدرسة (غير مؤهل للذهاب إلى المدرسة)	
- في دار إيواء (إسم الدار)	- غير ملتحق بمدرسة (ترك المدرسة/طردها)	
- غير معروف (تحديد الموقع)	- يتابع دروساً غير نظامية (إسم المدرسة)	
	- أنهى المدرسة (إسم المدرسة)	
	- لم يلتحق بمدرسة	
الظروف/الوضع المعيشي	- مشكلات عقلية ونفسية	- أطفال ذوو إحتياجات خاصة

<p>(جسدية/سمعية/بصرية/صعوبات في التعلم)</p> <p>- تعاطي المخدرات/تناول الكحول</p> <p>- صعوبات أسرية (الإنفصال، الهجرة، الوفاة، الفقر)</p> <p>- مشكلات أخرى</p>	<p>- أطفال مصابون/متأثرون بالإيدز</p> <p>- أطفال متأثرون بالنزاعات/الكوارث</p> <p>- الإساءة (الجسدية/الجنسية/العاطفية)</p> <p>- أطفال هاربون/متخلى عنهم/مفقودون</p>	<p>للطفل المعني (يرجى اختيار ما ينطبق/تدوين ملاحظات)</p> <p>- طفل شارع</p> <p>- طفل عامل</p> <p>- طفل في نزاع مع القانون</p>
<p>سبب الإتصال (إختيار ما ينطبق): (في ما يلي قائمة كاملة برموز تشايلد هيلب لاين انترناشونال - يمكن لخطوط المساندة أن تعدل القائمة طبقا لبيئتها)</p> <p>الإساءة والعنف</p> <p>- الجسدي</p> <p>- الجنسي</p> <p>- العاطفي</p> <p>- الإهمال</p> <p>- شاهد على العنف</p> <p>- التنمر</p> <p>- الأطفال في النزاعات المسلحة</p> <p>- غير محدد وأمور أخرى</p> <p>أطفال بلا مأوى/هاربون/لا يحصلون على إحتياجاتهم الأساسية</p> <p>- أطفال يبحثون عن مأوى</p> <p>- أطفال مفقودون</p> <p>- أطفال يتصلون للحصول على طعام</p> <p>- أطفال يريدون العودة إلى أهلهم أو الوصي عليهم</p> <p>- فرص عمل</p> <p>- وفاة طفل في الشارع</p> <p>- أطفال متخلى عنهم</p>		

- أطفال أيتام
- أطفال بحاجة لموارد ومعونات مالية

أمور ذات علاقة بالمدرسة

- مشاكل مع المعلمين
- مشاكل أخرى ذات علاقة بالبالغين
- مشاكل أكاديمية
- قلق متعلق بالأداء
- الواجبات المدرسية
- التسرب من المدرسة

أمور قانونية

- المشورة والمعلومات
- أطفال بحاجة إلى تمثيل قانوني
- طفل شاهد
- تسجيل المواليذ
- قوانين متعارضة مع حقوق الطفل
- أطفال في نزاع مع القانون
- زواج الأطفال

الإستغلال التجاري

- عمل الأطفال القسري بهدف سد ديون العائلة
- عمالة الأطفال في المنازل
- دعارة الأطفال
- الإتجار بالأطفال
- أنواع أخرى من عمالة الأطفال
- الخطف
- إستخدام الأطفال في التسول
- إستخدام الأطفال في النشاطات الإجرامية

إستخدام وإساءة استخدام الطفل للمواد المخدرة

- معلومات متعلقة بالمواد المخدرة وسوء إستخدامها
- الإدمان
- غير محدد وأمور أخرى

الأمر الجنسية وحقائق الحياة

- طلب معلومات
- الحمل
- الهوية الجنسية
- الأمراض الجنسية/العدوى المنقولة جنسيا
- وسائل منع الحمل
- العادة السرية
- الخيال الجنسي
- أمور أخرى

الإيدز

- الفاجعة بوفاة أحد المقربين
- أقرباء (أو أفراد من الأسرة) مصابون بالأيدز
- أطفال يحملون فيروس الإيدز أو مصابون بمرض الإيدز
- أطفال تيتموا بسبب الإيدز
- معلومات عن الإيدز

الصحة الجسدية

- إمكانية الوصول إلى العناية الصحية
- طلب إستفسار حول الأمراض
- الإدخال إلى المستشفى
- غير محدد وأمور أخرى

الصحة العقلية والنفسية الإجتماعية

- الملل

- نظرة الطفل إلى جسده ومظهره

- الوحدة

- تدني الثقة بالنفس

- اضطرابات السلوك الغذائي

- القلق والخوف

- الإكتئاب

- الهوية والغاية من الحياة

- الرهاب والوسواس

- إيذاء النفس

- الإنتحار

- غير محدد وأمور أخرى

علاقات الأقران

- مشاكل مع الأصدقاء

- علاقات الشراكة

- أمور أخرى

العلاقات الأسرية

- طلاق الوالدين/إنفصال الوالدين/النزاع بين الوالدين

- الوصاية على الطفل وحقوق المشاهدة/الرؤية

- النفقة وإعالة الأطفال

- علاقة الوالدين بالطفل

- العلاقات الأخوية

- أسرة جديدة/دمج بين الأسرة

- الفاجعة بوفاة أحد المقربين

- أمور متعلقة بالتبني

- الوالدان مدمنان و/أو يعانيان من مشكلات عقلية ونفسية

التمييز

- أمور متعلقة بالعنصرية

- أمور متعلقة بالهجرة
- أمور متعلقة بالتوظيف
- إمكانية الحصول على التعليم
- الصحة الجسدية والعقلية والنفسية
- أمور أخرى

طلب معلومات

- عن خط المساعدة
- حول أمور متعلقة بالطفل/حول حقوق الطفل
- الشكر على المساعدة

ملخص للإتصال (تسجيل محضر حرفي بكلام الأطفال عند الإمكان)

إنطباع المرشد عن الإتصال:

الإجراء المتخذ/الخطة المتفق عليها:

المتابعة:

الملحق ذ

سياسة إدارة الحالات - نموذج

إعلان السياسة:

توفر إدارة الحالات هيكلًا يسمح للمرشدين بتقديم الإرشاد بطريقة مفيدة ومنتظمة لكل من الحالات المطروحة عليهم.

الإجراءات

ما هي إدارة الحالة؟

إن إدارة الحالات هي الإستجابة لمتصلين منتظمين وفق خطة محددة.

المتصل المنتظم هو شخص يتعامل معه خط المساعدة على أساس متواصل. ويمكن للمتصل الدخول في "دردشة" أو خوض مسائل أكثر عمقاً وجدية. ويمكن أن تتدرج إدارة حالة متصل منتظم من التعامل مع مرشد منفرد إلى نمط إدارة منسق أكثر تعقيداً يشارك فيه عدة مرشدين.

والمتصل المنتظم هو

- شخص يتصل بانتظام (أربع إلى ست مرات في الأسبوع على سبيل المثال)
- شخص يتصل مرة في الأسبوع على مدى ستة أسابيع متواصلة

وإضافة إلى المتصلين الثابتين على أساس منتظم، يمكن أيضاً استخدام نهج في إدارة الحالات منذ مرحلة مبكرة حين

- تكون الحالة التي يعرضها المتصل في الإتصال الأول أو الثاني معقدة ويتوقع المرشد تلقي إتصالات متكررة لفترة طويلة
- يبدي المتصل رغبة في الدخول في عملية متواصلة

الآلية

يبحث المرشد مع المتصل النهج الذي سيتم اعتماده لإدارة الحالة ويطلب رأي المتصل.

يتم عقد اجتماع يشارك فيه المرشدون الذين تكلموا مع المتصل و[مشرف/مدير]. يتم خلال الاجتماع وضع خطة خطية لرعاية المتصل تحدد أفضل سبيل لتعامل خط المساعدة معه.

ينبغي إطلاع المتصل على نتائج الاجتماع حول إدارة الحالة.

يتعين مراجعة خطط إدارة الحالات كل ثلاثة أشهر (كحد أدنى).

الملحق ر

صيغة خطة لإدارة الحالة

المتصل:		رقم الحالة:	
تفاصيل الإتصال بالشخص المعني:		العمر (تاريخ الولادة):	
الخصائص المميزة للإتصالات (مثلا التعابير المستخدمة بشكل متكرر، الأسماء، الكلمات المستخدمة، القصص التي يسردها المتصل):			
إسم المرشد الذي يتعامل مع المتصل بشكل ثابت (في حال وجود مرشد ثابت):			
وتيرة الإتصالات:		تاريخ آخر اتصال:	
الوكالات الأخرى المعنية:			
الإسم	المنصب	الوكالة (الإسم الكامل، الإتصال)	إذن بالإتصال
نبذة عن المتصل/عرض موجز للمسألة:			
تاريخ الإتصال بخط المساعدة/طبيعة الإتصالات ونمطها:			
التعديلات/التطورات منذ آخر خطة لإدارة الحالة:			
أهداف المتصل (إذا كانت معروفة):			
أهداف خط المساعدة في تعاملها مع هذا المتصل:			

كيف يمكن مساندة/التعامل مع هذا المتصل على أفضل وجه (مثلا عبر "الخطة"):	
عوامل الخطر/العواقب في حال فشل الخطة:	
تاريخ المراجعة:	
الأشخاص الذين طوروا هذه الخطة:	وافق على الخطة:
تاريخ الخطة	

الملحق ز

رسالة الإحالة

إلى: (إسم المنظمة التي توجه إليها الإحالة)

إلى السيدة/الفاضل/ة

بشأن: إدراج إسم الطفل وعنوانه وتاريخ ولادته

نود من خلال هذه الرسالة تأكيد إحالة الشاب المدرج إسمه أعلاه إليكم والتي قام بها (إسم الشخص الذي أجرى الإحالة) وتمت (في اتصال هاتفي/شخصي) بتاريخ (التاريخ والوقت).

لقد إتصل هذا الشاب بخط المساعدة في (التاريخ). (عرض موجز لوضع الشاب والمخاوف المتصلة به).

طبقاً لما تم الإتفاق عليه في حديثنا، نود منكم المساعدة في نجدة هذا الشاب من خلال (ذكر الإجراءات المتفق عليها/المطلوبة من المنظمة).

نرجو منكم إشعارنا بتلقي هذه الرسالة وإبلاغنا بالإجراءات المتخذة في حال بادرتم إلى ذلك.

إن راودتكم أي أسئلة بشأن إحالتنا أو احتجتم إلى أي معلومات منا، نرجو منكم الإتصال ب (إدراج الإسم وتفاصيل الإتصال).

ولكم جزيل الشكر على مساعدتكم وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير.

إلخ

عينة عن قانون السلوك

إن (إسم خط مساندة الطفل) على يقين بأنه بصفته منظمة تعنى بالأطفال، تترتب عليه مسؤولية أخلاقية وقانونية بضمان سلامة الأطفال حين يكونون بعهدتها - سواء مباشرة أو غير مباشرة.

إننا ملتزمون بإرساء أعلى معايير السلوك وتطبيقها سواء في بيئة عملنا أو خارجها. وهذا ينطبق على السواء على الأطفال والبالغين الذين نتعامل معهم، كما على المنظمات الأخرى والزملاء.

كما أننا على يقين بأن العديدين ممن يتصلون بخط المساندة ينتمون إلى مجموعات معرضة أو مهمشة، ويعيشون أو عاشوا ظروفًا صعبة، و/أو هم معرضون للخطر، وأن كل من يعمل في خط المساندة هو في موقع مسؤولية وثقة وسلطة.

وبناء عليه، فإن الإعلان أدناه ينطبق على جميع العاملين مع خط المساندة، سواء كانوا يعملون بأجر أو بغير أجر، وبمعزل عن موقعهم في المنظمة.

أنا الموقع أدناه، أوافق بموجبه على:

- الامتناع عن أي سلوك غير قانوني أياً كان شكله، بصرف النظر عن إختصاص الجرم
- الإلتزام بجميع السياسات والآليات المعتمدة من خط المساندة، وخصوصاً تلك المتعلقة بحماية الطفل والسرية
- الإمتناع عن شراء أي خدمات جنسية، بصرف النظر عن قانونية المبادلة مع أي شخص دون الثامنة عشرة من العمر
- الإمتناع عن إقامة علاقات خارج خط المساندة مع أي طفل أو بالغ يتصل بالخط. وإذا ما اتضح وجود علاقة سابقة مع أحد المتصلين بخط المساندة، يتعين إبلاغ ذلك على الفور إلى (المشرف/المدير)

- الكشف عن أي تضارب في المصالح، سواء كان ناتجا عن علاقات قائمة أو عن مصالح عمل أخرى
- العمل والتصرف في سائر الظروف والأوقات بطريقة مهنية ولاتفة ومؤدبة مع المتصلين من أطفال وبالغين، والزملاء والشركاء الآخرين في العمل والعموم

إنني على علم بأن عدم الإلتزام بما سبق ستترتب عنه إجراءات جديدة. وهذا يتضمن فتح تحقيق مفصل وإحالة المسألة إلى الشرطة و/أو أجهزة إجتماعية في حال حصول إنتهاك للقوانين.

التاريخ

التوقيع

الملحق: ش

مسرد مصطلحات تشايلد هيلب لاين انترناشونال

نود الإشارة إلى أن هذه المادة أخذت من "مصطلحات نجدة الطفل" الخاصة بتشايلد هيلب لاين انترناشونال (الطبعة الخامسة إدار/مارس 2009). وقد تم وضعها هنا لأغراض استكمال العمل ولجعل هذا الدليل على أعلى درجة من الفائدة.

مسرد مختصر لمصطلحات خطوط مساندة الطفل

التغطية الجغرافية (coverage): الرقعة الجغرافية التي تتوفر فيها الخدمة. مثلا تغطية (محلية، إقليمية، وطنية).

تغطية محلية (Local): يمكن الوصول لرقم خط المساندة في منطقة واحدة من البلاد فقط.
تغطية محلية متعددة (Multilocal): يمكن الوصول لرقم خط المساندة في عدة مدن داخل البلد الواحد.

تغطية إقليمية (Regional): يمكن للطفل الوصول لرقم خط المساندة في منطقتين أو أكثر ولكن ليس في البلد بأكمله.

تغطية وطنية (National): يمكن لأي طفل الوصول لرقم خط المساندة في البلد حيث توجد اتصالات.

الموازنة (Budget): تفصيل للتكاليف الإجمالية لخط مساندة الطفل يمكن استخدامه لتقدير المبلغ اللازم لإدارة خط مساندة الطفل في العام التالي. وتشتمل الموازنة على تفصيل تكاليف كل نوع من أنواع النشاط.

الطفل (Child): كافة الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما إلا إذا حددت القوانين المحلية ذات الصلة سنا أصغر. المادة 1 من ميثاق حقوق الطفل.

خط مساعدة الطفل (Child helpline) : خدمات عبر الاتصالات (تتضمن شبكة الانترنت) للأطفال أو بالنيابة عنهم، تقدم خدمات مباشرة من بينها خدمات الإرشاد والإحالة والاستماع الفعال.

حماية الطفل (Child Protection) : التزام الدولة بموجب ما ينص عليه القانون بتنفيذ وتطبيق القوانين التي تحمي الأطفال من العنف والاستغلال وإساءة المعاملة والإهمال.

مشاركة الطفل (Child Participation) : تتضمن تشجيع وتمكين الأطفال من التعبير عن آرائهم بشأن قضايا تخصهم ووضع خدمات تستند إلى اقتراحاتهم.

السرية (Confidentiality) : نظام يضمن الحفاظ على خصوصية المستخدم والمعلومات الخاصة به.

الاتصال (Contacts) : هو الاتصال الذي يقوم به الطفل أو الذي يقوم به شخص بالغ نيابة عن الطفل يجري فيه حواراً ويستطيع خط مساعدة الطفل من خلاله معرفة معلومات من بينها على سبيل المثال عمر الطفل و/أو نوعه الاجتماعي أو سبب الاتصال. ويمكن أن يتم الإتصال عبر كافة الوسائل ومن بينها الهاتف والبريد الإلكتروني والبريد العادي. ويمكن أن يتضمن ذلك الاتصالات التي يقوم بها خط مساعدة الطفل، ولكنه لا يشمل على اتصالات التجمعات الطلابية في المدارس أو غيرها من التجمعات الكبيرة أو المكالمات الصامتة/التجريبية.

كمية الاتصال (Continuum of Contacts) : العدد الذي تم فيه تلقي الاتصالات وتسجيلها لأغراض سجلات خط مساعدة الطفل.

- **اتصال هاتفي (Telephone-based) :** خط مساعدة يستطيع من خلاله الأطفال و/أو البالغون الحصول على الخدمة من خلال الهاتف.

- **رسائل قصيرة SMS/Text :** خدمة يستطيع الأطفال و/أو البالغين من خلالها إرسال أسئلتهم لخط مساعدة الطفل في رسالة قصيرة وتلقي الرد بنفس الطريقة.
- **الفاكس Fax :** خدمة تسمح للأطفال بإرسال أسئلتهم إلى خط مساعدة الطفل عبر الفاكس.

- اتصال عبر الانترنت (**Web-Based**) : خدمة توفر موقعا على الانترنت يستطيع الأطفال و/أو البالغون الحصول من خلاله على المعلومات والمساعدة حول خط مساندة الطفل وغيرها من الخدمات.

- **E-mail** بريد الكتروني : خدمة خط مساندة الطفل تتيح للأطفال إمكانية إرسال الأسئلة إلى خط مساندة الطفل عبر البريد الالكتروني.
- **Web-post/bulletin Board** منتدى الكتروني : خدمة تسمح للأطفال و/أو البالغين بطرح أسئلتهم والتعبير عن مخاوفهم عبر موقع الانترنت بحيث يجب ممثل عن خطة مساندة الطفل على تلك الأسئلة على الموقع بشكل يسمح لزائر الموقع بقراءة الرد.
- **Chat** دردشة الكترونية : خدمة عبر موقع على الانترنت يستطيع من خلاله الأطفال التحدث مع أطفال آخرين و/أو مع المرشد من خط مساندة الطفل حول ما يقلقهم بشكل آني.
- **Library** مكتبة الكترونية : مساحة على الانترنت يمكن للأطفال أن يحصلوا من خلالها على معلومات حول مسائل ومخاوف تتعلق بهم.

- اتصال شخصي **In-Person** : كافة الاتصالات التي تجري وجها لوجه

- **Outreach-based Contact** : اتصال ناتج عن أنشطة الوصول بالخدمة
طريقة لتقديم الإرشاد تقوم على التوجه إلى موقع تواجد الطفل وتقديم الإرشاد.
- **walk-In/In-person** الحضور لمقر الخط : خدمة يستطيع العملاء من خلالها لقاء ممثلي خط مساندة الطفل في موقع خط المساندة.

Postal اتصال بريدي : خدمة يستطيع الأطفال و/أو البالغون من خلالها توجيه الأسئلة و/أو التعبير عن ما يقلقهم عبر البريد العادي.

Other أخرى : أية طريقة أخرى يمكن أن يستخدمها خط مساندة الطفل للوصول إلى الأطفال.

Total المجموع : مجموع الاتصالات التي تجري مع الأطفال و/أو البالغين.

Convention on the Rights of the Child اتفاقية حقوق الطفل : اتفاقية

حقوق الطفل هي اتفاقية دولية تعترف بحقوق الأطفال الذين يعرفون بأنهم الأشخاص

دون سن الثامنة عشرة. في 41 مادة متتالية، ينص الاتفاق في القانون الدولي على أنه يجب على الدول الموقعة على الاتفاق أن تضمن أن يستفيد كافة الاطفال دون تمييز من اي نوع من اجراءات الحماية الخاصة والمساعدة، وان يتمكنوا من الحصول على خدمات مثل التعليم والرعاية الصحية، وأن يتمكنوا من تنمية شخصياتهم وقدراتهم ومواهبهم بشكل تام وأن ينموا في بيئة من السعادة والحب والتفهم وأن يتم إعلامهم بحقوقهم وإشراكهم فيها بطريقة نشطة وميسرة.

تكاليف الخط Cost per helpline : المبلغ المالي الإجمالي اللازم لإدارة خط مساندة الطفل (انظر الميزانية)

تكاليف استقطاب التمويل Fundraising: المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لجمع الأموال (البريد، المطبوعات، الحفلات، وغيرها)

تكاليف الوصول بالخدمة Outreach: المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لنشر الوعي بخدمة خط مساندة الطفل في مجتمع معين أو بين المانحين أو بين العامة.

تكاليف المناصرة Advocacy المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لأغراض المناصرة (انظر تعريف المناصرة)

تكاليف خط مساندة الطفل Helpline : المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لتشغيل نفسه.

تكاليف الإدارة Administration: المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لتغطية تكاليف إدارة الخط (المحاسبون، البريد، التكاليف اليومية).

التدخل intervention: المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لتوفير الخدمات للطفل المعني.

الإحالة Referral: المبلغ المالي/الموارد التي ينفقها و/أو يستخدمها خط مساندة الطفل لإحالة المتصل إلى الخدمات المناسبة.
تكاليف أخرى Other: أي بند في الميزانية غير مذكور أعلاه.

سنة التأسيس Establishment Year : السنة التي افتتح فيها خط مساندة الطفل وبدأ في خدمة العامة.

معلومات التمويل Funding Information : المصادر التي يحصل منها خط مساندة الطفل على التبرعات لمواصلة توفير خدماته.

الأفراد Individuals : تلقي منحة مالية لمواصلة خدمات مساندة الطفل من أفراد خاصين.

ذاتي Self : الأموال التي يقوم خط مساندة الطفل نفسه بجمعها

حكومي Government : تلقي منحة مالية لمواصلة خدمات خط مساندة الطفل من الحكومة المحلية والوطنية أو الحكومة الإقليمية أو المنظمات و/أو المكاتب المدعومة من الحكومة.

قطاع الأعمال Corporate : تبرع بمبالغ مالية أو عينية من شركة أو مؤسسة أعمال.

منظمات مانحة Donor Organization : (تكون في العادة منظمات خاصة) تلقي منحة مالية لمواصلة خدمات مساندة الطفل من مؤسسات تقدم منحاً لأغراض علمية وتعليمية وثقافية ودينية وغيرها من الأغراض الخيرية.

منظمات مانحة ثنائية Bilateral Organisations : تلقي منحة مالية لمواصلة خدمات مساندة الطفل من منظمات تعاونية للتنمية الوطنية، يمكن أن تكون كذلك من حكومة إلى حكومة.

منظمات مانحة متعددة الأطراف Multilateral Organisations : تلقي منحة مالية لمواصلة خدمات خط مساندة الطفل من بنوك تنمية تعمل بصفقتها وكالات اقرض (مثل بنك التنمية الإفريقي، بنك التنمية الآسيوي، صندوق النقد الدولي). يمكن كذلك ان يكون من حكومة لحكومة.

رقم خط مساندة الطفل Helpline Number : الرقم الذي يستطيع الأطفال الاتصال به للحصول على المساعدة.

ساعات تشغيل الخط Hours of Operation : الساعات التي يكون فيها خط مساندة الطفل متوفراً للعامة.

كيف تعمل خطوط مساعدة الطفل مع الأطفال

How Helplines Work With children

الاستماع الفعال Active Listening : شكل مهيكّل من الاستماع والرد يركّز الاهتمام فيه على المتصل.

Contact : عدد المرات التي يدخل فيها المتصل في شكل من أشكال الاستماع والرد الذي يؤدي بالمستمع الى اتخاذ خيارات وقرارات حكيمة بمساعدة خط مساعدة الطفل الذي يستخدم اسلوب الاستماع الفعال.

Face-to-Face Intervention : اتصال يلتقي فيه خط مساعدة الطفل بالمتصل أو الطفل المعني.

Phone-Based Interventions : اتصال بين المتصل وخط مساعدة الطفل يحصل حصرياً عبر الهاتف دون تدخل وجهاً لوجه. قد يشتمل الاتصال على الاستشارة/الاستماع الفعال، وتبادل المعلومات والاحالة الى موارد المجتمع. أي اتصال وجهاً لوجه يحدث نتيجة الاتصال الهاتفي او متابعة للاتصال الهاتفي يجب ان يحسب بشكل منفصل كتدخل وجهاً لوجه.

Referral : تقديم معلومات لمتصل يحتاج إلى مصدر آخر للمساعدة و/أو توفير المعلومات و/أو الاتصال بالمصدر الآخر لمساعدة المتصل المحتاج.

Marginalised Child : اي طفل مستثنى من المزايا والحقوق التي تتمتع بها الأغلبية أو المجتمع بسبب انتمائه/انتمائها لمجموعة معينة (مثل جماعة اثنية، عرقية، اجتماعية، اقتصادية و/أو دينية).

Outreach : الطريقة التي يوصل بها خط مساعدة الطفل رسالته الى المجتمع. الطرق التي تستخدمها او تتبناها منظمة للتعريف بخدماتها في المجتمع و/أو عندما تقدم المنظمة خدماتها مباشرة الى الناس في المنازل أو المكان الذي يقضون فيه وقتاً. ويمكن القيام بهذا من خلال خدمات الاتصالات، أو مباشرة في المجتمع، أو في غرف الصف، الخ.

Profile of the Contact : وصف للشخص المتصل بخط مساعدة الطفل.

طفل، أطفال Child

أطفال المدارس School Children : الأطفال الذين يذهبون إلى المدرسة

أطفال الشوارع/الهاريين Street Children/Runaways : الأطفال الذين يعيشون في الشوارع بسبب غياب الوالدين، أو الهجر، أو الإهمال أو نقص الموارد؛ الأطفال الذين يتركون منازلهم طواعية سواء كانوا يعيشون في بيئة يتعرضون فيها لاساءة المعاملة أم لا.

الأطفال العاملين Child Labourer/Worker : الطفل الذي يعمل مقابل أجر منخفض؛ يمكن أن يقع بسهولة ضحية لاساءة معاملة بدنية أو عاطفية أو جنسية ولا يذهب إلى المدرسة في العادة.

الفئة غير معروفة Child Unknown : وضع الطفل غير معروف.

البالغين Adult :

البالغ المسؤول عن رعاية الطفل Caregivers : مثل الوصي أو العائلة المتبنية المؤقتة او السلطة المؤسساتية

بالغين غير ذي صلة قرابة Concerned Adults : شخص بالغ لا يكون عادة من أقارب الطفل المعني، ويكون قد لاحظ/شاهد سلوكا مشبوها أو مسيئا يتعرض له الطفل (مثل الجار، احد المارة، مدرس، الخ).

أولياء الأمور Parents : أولياء أمور الطفل المثبتين قانونا.

الفئة غير معروفة Adult Unknown : علاقة البالغ بالطفل غير معروفة.

هيكل الموظفين Staff Structure :

دوام كامل Full time : أعضاء الفريق أو الموظفين الذين يعتبرون موظفين بدوام كامل طبقا لقوانين العمل في البلاد.

دوام جزئي Part-time : اعضاء الفريق أو الموظفين الذين يعتبرون موظفين بدوام جزئي طبقا لقوانين العمل في البلاد.

متطوعون Volunteers:

مدفوعي الأجر Paid : المتطوعون الذين يتلقون مبلغا صغيرا من المال مقابل عمل يؤدونه لخط مساندة الطفل.

غير مدفوعي الأجر Unpaid : متطوعون لا يتلقون أي أجر ولكن يمكن تعويضهم عن نفقات مثل تكاليف التنقل وخلافه.

الفئة المستهدفة Targeted at : طريقة خط مساندة الطفل في الوصول الى مجموعته المستهدفة.

حضري Urban : المستخدمون الرئيسيون لخط مساعدة الطفل هم من المناطق الحضرية.
Rural ريفي : المستخدمون الرئيسيون لخط مساعدة الطفل هم من المناطق الريفية.
حسب المجموعة المستهدفة Target-Group-based : المستخدمون الرئيسيون لخط مساعدة الطفل هم من مجموعة معينة (مجموعة عقائدية، اقلية عرقية، ذوي احتياجات خاصة، الخ)
حسب اللغة Language-based : الخدمات الأساسية لخط نحة الطفل تقدم بلغة معينة.
عام General : خدمات خط مساعدة الطفل تستهدف عامة الناس وتكون عادة باللغة الرسمية للبلاد التي يقع فيها خط مساعدة الطفل.

اتصالات الهاتف Telephone Contacts per Helpline

عدد محاولات الاتصال بالخدمة Attempted عدد المرات التي يتم فيها طلب الرقم الهاتفي بما في ذلك المكالمات التي لم تصل إلى خط مساعدة الطفل.
تم الرد عليها Answered : كافة المكالمات التي تمكن خط مساعدة الطفل من الرد عليها باستثناء المكالمات التي تم الرد عليها بواسطة جهاز الرد الآلي على المكالمات. ويتضمن ذلك المكالمات التي يقدم فيها خط مساعدة الطفل للطفل المساعدة أو الاستماع الفعال، على سبيل المثال المكالمات الصامتة والمسئية والتجريبية وغيرها.
تمت الاستجابة لها Responded To : المكالمات كانت كافية لجمع معلومات عن الطفل.
كافة المكالمات التي تمكن خط مساعدة الطفل من خلالها تقديم المساعدة و/أو تصنيف المكالمات طبقاً لنموذج جمع البيانات التابع لتشايد هيلب لاين انترناشونال.

العدد الإجمالي للمكالمات التي تم الرد عليها منذ تأسيس الخط Total Number of Calls Received Since Inception : عدد المكالمات التي تلقاها خط مساعدة الطفل من العام الذي بدأ فيه عمله.

خط مجاني Toll-Free : لا يدفع المتصل مقابل الاتصال بالخط.
خط مجاني للطفل وليس لخط المساعدة (الخط يدفع) For the Child : المتصل لا يدفع ولكن خط مساعدة الطفل يدفع تكلفة المكالمات.
خط مجاني للطفل ولخط مساعدة الطفل (قطاع الاتصالات يدفع) For the Child and the helpline (Telecom Pays) : لا الطفل ولا الخط يدفع تكلفة المكالمات. بل يوافق قطاع الاتصالات أو الحكومة أو احد الرعاة على دفع تكاليف المكالمات.

غير مجاني Not Toll Free المتصل يدفع ثمن المكالمة.

مع من كان الطفل يقيم عند الاتصال **Who was the Concerned child staying with at the time of contact**: الوضع المعيشي للطفل المعني عند قيامه بالاتصال بخط مساندة الطفل.

Family: أسرة الطفل المباشرة (الأم و/أو الأب والأشقاء)

Extended Family: أقارب الطفل (العمات/الأعمام، الجد والجددة، أبناء العمومة، الخ).

Living Alone: الطفل الذي يعيش بمفرده (مثال: منزل فارغ، سكن عشوائي، وغيره)

Living with friends: الطفل الذي يعيش مع اصدقاء الأسرة في الحي.

Street: طفل يعيش في الشارع

Shelter: الإقامة بدور الإيواء

Other: أخرى

Unknown: غير معروف

من يتلقى الاتصال **Who Responds to Contact**: كافة المكالمات التي تم الرد والاستجابة إليها من قبل عمال مدربين من خط مساندة الطفل.

Children (Under 18): أطفال تحت سن 18 : يقوم عمال مدربون من خط مساندة الطفل تحت سن 18 عاما بالرد على المكالمات.

Young Persons (19-25): شباب (19-25) : يقوم عمال مدربون من خط مساندة الطفل في عمر ما بين 19 و 25 عاما بالرد على المكالمات.

Adults: بالغون : يقوم عمال مدربون من خط مساندة الطفل تتجاوز اعمارهم 25 عاما بالرد على المكالمات.

القسم الثاني

المصطلحات التي توصي بها "تشايد هيلب لاين انترناشونال" باعتمادها
والمتعلقة بالأسباب التي تدفع الأطفال للاتصال بخطوط المساندة

المصطلحات التي توصي "تشايد هيلب لاين انترناشونال" باعتمادها في ما يتعلق بالتدخل:

الإساءة والعنف (Abuse and Violence)

الإساءة (Abuse)

كافة أشكال الأذى الموجهة للطفل والتي يقوم بها شخص بالغ أو طفل آخر لديه قدر أكبر من القوة و/أو السلطة. وفي حين أن هناك أشكال كثيرة من الإساءة، بما فيها الإهمال والاستغلال التجاري، إلا أن هناك ثلاثة أشكال رئيسية للإساءة: جسدية وعاطفية وجنسية. الإساءة للطفل يمكن أن تحدث في أماكن وظروف مختلفة: المنزل، المدرسة، مؤسسات الرعاية، الخ

التممر (Bullying)

يحدث التمر وهو شكل من الإساءة، عندما يتعرض الطفل بصورة متكررة للمضايقة والسخرية والتخويف من قبل طفل آخر، أو أطفال أو بالغين آخرين، يمكن أن يشمل التمر كذلك استخدام العنف الجسدي والنفسي.

الإساءة العاطفية (Emotional Abuse)

هي واحدة من الأشكال الرئيسية الثلاثة للإساءة (الجسدية والعاطفية والجنسية)، وهي تتمثل في عدم إظهار مشاعر الحب والحنان تجاه الطفل من قبل بالغ وضع في عهده وعهد إليه برعايته ونمائه، أو من قبل طفل آخر في موقع السلطة بالنسبة إليه. ويتضمن ذلك تعرض الطفل باستمرار للإقلال من شأنه وإلقاء اللوم عليه وانتقاده بالإضافة إلى تعمد إظهار أي عاطفة تجاه الطفل كعدم الابتسام له أو ببساطة عدم الاعتراف بوجوده عبر تجنب النظر إليه أو حصرياً إدخال الطفل في علاقة عاطفية مغلقة ومقيّدة.

الإهمال (Neglect)

التقصير من جانب الشخص البالغ الذي يقوم مقام الوصي بالنسبة للطفل، سواء بصورة متعمّدة أم غير متعمّدة، في توفير الاحتياجات الأساسية التي تضمن نماء الطفل. وتشمل الاحتياجات

الأساسية الطعام والمأوى والملبس والحب والعاطفة والتربية السليمة. يرجى مراجعة قسم "الاحتياجات الأساسية".

الإساءة الجسدية (physical Abuse)

هي واحدة من الأشكال الرئيسية الثلاثة للإساءة (الجسدية والعاطفية والجنسية)، وهي تتمثل في استخدام القوة الجسدية ضد الطفل بنية إيذاء الضحية أو جرحه. الإساءة للطفل يمكن أن تحدث في المنزل والمؤسسات العامة (المدارس، مراكز الشرطة) أو في الأماكن العامة.

الإساءة الجنسية (sexual Abuse)

هي واحدة من الأشكال الرئيسية الثلاثة للإساءة (الجسدية والعاطفية والجنسية). وهناك أنواع متعددة من الإساءة الجنسية وتشمل الولوج الجنسي الذي يشتمل على ممارسة الجماع مع الطفل؛ وتعتمد تعريض الطفل لنشاط جنسي مثل عرض و/أو التقاط صور جنسية ظاهرة أو ضمنية للطفل وهو يروي نكات أو قصص ذات مضمون جنسي؛ لمس المناطق المثيرة للرغبة الجنسية والطلب من الطفل أن يقوم بلمس تلك الأماكن عند الشخص الآخر. عادة ما يقوم شخص بالغ أو طفل آخر في موقع السلطة بممارسة ضغوط على الطفل (تقديم تعريف أشمل للجملة الأخيرة). ويشمل ذلك الاغتصاب وعلاقات السفاح. يدرج الاستغلال الجنسي التجاري ضمن الإساءة الجنسية بالنسبة لنشاييد هيلب لاين انترناشونال. يرجى مراجعة قسم الاستغلال: "الاستغلال الجنسي التجاري".

العنف (Violence)

العنف هو الاستخدام المتعمد للقوة للسيطرة على الطفل بطرق صريحة وواضحة أو غير واضحة تماماً بما في ذلك أي فعل أو كلمة هدفها إيذاء شخص آخر أو إيلامه، سواء من خلال التخويف أو الأفعال الكلامية أو التهديدات الجسدية. يستخدم الكثير من خطوط المساندة العنف للدلالة على كافة أشكال الإساءة.

شاهد على العنف (Witness to Abuse)

هو الطفل الذي يشاهد أو شاهد في الماضي أفعالاً عدوانية أو عدائية ارتكبت سواء في مكان عام أو في المنزل.

العنف الأسري (Domestic Violence)

الإساءة الجسدية والعاطفية و/أو الكلامية للشريك.

الاستغلال التجاري (Commercial Exploitation)

عمل الأطفال القسري بهدف سد ديون العائلة (Bonded Child Labour)

يضطر الأهل إلى أخذ قرض لإطعام أفراد أسرهم أو سد احتياجاتهم الأساسية. عندما يأخذون القرض يتم إرغام أطفالهم على العمل كوسيلة لسد الدين. يرجى مراجعة "أبشع أشكال عمالة الأطفال".

الاستغلال الجنسي للأطفال/دعارة الأطفال (Child Prostitution/Child Sexual Exploitation)

يتمثل الاستغلال الجنسي للأطفال في قيام الطفل بفعل جنسي لقاء مقابل (بعض المال، المأوى، بعض الحاجيات، الخ). غالباً ما يكون الأطفال المستغلون جنسياً ضحايا للاتجار بالأطفال، والفقير أو للهجرة غير الموثقة. ويشمل ذلك استخدام الأطفال في إنتاج المواد الإباحية.

الاتجار بالأطفال (Child Trafficking)

هو قيام بالغين بتوظيف و/أو نقل أطفال بغية استغلالهم بطرق مختلفة (الدعارة، التسول، عمالة الأطفال، الخ).

الأطفال في النزاعات المسلحة (Children In Armed Conflict)

هم الأطفال الذين يتم إشراكهم في الحروب والنزاعات والمعارك المحلية أو على مستوى البلاد، بغض النظر عن الدور المعطى للطفل (كجندي، أو مراسل، أو طبّاح، الخ).

استخدام الأطفال في التسول (Children Used for Begging)

هم الأطفال الذين يستخدمهم بالغون أو أطفال آخرون لطلب المال من المارة.

استخدام الأطفال في النشاطات الإجرامية (Children Used for Criminal Activity)

استخدام الأطفال لتنفيذ أعمال إجرامية تحت إشراف بالغ أو بالغين و/أو أطفال آخرين.

عمالة الأطفال في المنازل (Domestic Child Labour)

حالات العمل التي يتم فيها استئجار أو استخدام الأطفال، وهم عادة من الفتيات، للقيام بأعمال منزلية في منزل غير منزلهم الأسري. وعادة ما يعمل الأطفال لساعات طويلة بأجر متدنٍ أو بلا أجر.

الخطف (Kidnapping)

احتجاز طفل بصورة غير قانونية ونقله من مكان إلى آخر رغماً عن إرادته وإرادة أهله.

أنواع أخرى من عمالة الأطفال (Other Child Labour)

الأطفال الذين هم في سن أدنى من السن القانونية للعمل الذي يحدده بلدهم، ويعملون مقابل المال لسد احتياجات عائلتهم الأساسية أو للمساهمة في توفير جزء منها. لا يشمل ذلك العمل المنزلي في منزل الأسرة، أو الأطفال الذين يعملون وفقاً للشروط القانونية للعمل في بلدهم.

أطفال بلا مأوى/أطفال هاربون/أطفال لا يحصلون على احتياجاتهم الأساسية

(Homelessness/Runaways/Basic Needs)

أطفال متخلى عنهم (Abandoned Child)

هم الأطفال الذين لا يحصلون على العناية والرعاية من الأوصياء عليهم أو من أهلهم.

أطفال يتصلون للحصول على طعام (Children Calling for Food)

هم الأطفال الذين يتصلون بخط المساندة لطلب الحصول على طعام.

وفاة طفل في الشارع (Death of Child on Street)

وفاة أو احتمال وفاة طفل آخر، سواء كان شقيقاً أو صديقاً أو ممن تم التعرف عليهم في الشارع. قد يتصل الطفل لمشاركة الآخرين قلقه وحزنه أو يعبر عن ارتبائه بسبب وفاة طفل آخر.

فرص العمل (Employment Opportunities)

توفر وظائف تقدم الأجر مقابل القيام بخدمات. يمكن أن يتصل الأطفال أو البالغون بخط المساندة بحثاً عن معلومات حول كيف وأين يمكنهم العثور على عمل. قد لا يكون الأطفال واعين بعدم قانونية بعض الأعمال.

أطفال بلا مأوى (Homelessness)

عدم توفر منزل للطفل، بمن فيهم الأطفال الذين طردوا من المنزل. تدرك "تشايد هيلب لاين انترناشونال" أن التعريف يتغير من بلد لآخر ويتوقف على مستويات الغنى والفقير في كل بلد.

أطفال مفقودون (Missing Children)

هم الأطفال الذين لا تعرف عائلتهم أو الأوصياء عليهم أو المجتمع مكان وجودهم.

الأيتام (Orphaned)

اليتيم هو الطفل الذي توفي أحد أبويه أو كليهما أو من يعتنون به. قد يتصل الأطفال اليتامى بخط المساندة بالأصالة عن أنفسهم أو بالنيابة عن أطفال آخرين طالبين الحصول على معلومات عن التبني وعن مؤسسات الرعاية أو عن سبل رعاية بديلة.

إعادة الأطفال إلى أهلهم أو الوصي عليهم (Repatriation)

عودة الطفل إلى منزله أو الأوصياء عليه.

الموارد والمعونات المالية (Resources and Financial Aid)

الأموال أو الحاجيات التي تساعد شخص على توفير احتياجاته الأساسية. قد يتصل الأطفال بخط المساندة طلباً لمعلومات حول كيف وأين يمكنهم الحصول على المساعدة.

أطفال هاربون (Runaways)

الطفل الذي يترك منزله من تلقاء نفسه بغض النظر عما إذا كان يعيش في محيط يتعرض فيه للإساءة.

البحث عن مأوى (Seeking Shelter)

عدم توفر مسكن أو منزل دائم يدفع الشخص إلى البحث عن سكن مؤقت أو دائم.

أطفال مصابون/متأثرون بالإيدز (HIV/AIDS Infected/Affected Children)

الفاجرة بوفاة أحد المقربين (Bereavement)

الشعور الطاعي بالحزن لوفاة شخص عزيز.

أفراد الأسرة المصابون بالإيدز (Parents (or family) with HIV/AIDS)
أي فرد من الأسرة تم تشخيصه بوصفه حاملاً لفيروس الإيدز (HIV) أو مصاباً بمرض الإيدز (AIDS).

أطفال يحملون فيروس الإيدز أو مصابون بمرض الإيدز (Children Living with HIV/AIDS)

الأطفال الذين تم تشخيصهم بوصفهم مصابين بمرض الإيدز (AIDS) أو حاملين لفيروس الإيدز (HIV) سواء عبر الاتصال الجنسي أو نقل الدم أو بالولادة.

أطفال تيتموا بسبب الإيدز (Children Orphaned due to HIV/AIDS)
الأطفال الذين توفي أحد أبويهم أو كلاهما أو الأوصياء عليهم نتيجة إصابتهم بمرض الإيدز.

معلومات عن الإيدز (Information about AIDS)

معلومات عن فيروس ومرض الإيدز بما في ذلك كيفية انتشاره وكيفية علاجه.

علاقات الأقران (Peer Relationships)

علاقات حميمية بين الأطفال

المشاغل التي تنشأ بين الشركاء سواء كانوا غيريبي الجنس، أي من جنسين مختلفين، أو مثليي الجنس، أي من جنس واحد.

مشاكل مع الاصدقاء (Problems with friends)

خلافات او مواجهات مع الاصدقاء. قد يتصل الأطفال لأنهم يشعرون بالحزن والانزعاج من احتمال فقدان صديق، سواء كان الاحتمال حقيقياً أم متخيلاً.

أمور ذات علاقة بالمدرسة (School Related)

مشاكل أكاديمية (Academic Problems)

مشكلات يواجهها الأطفال مع الأداء المدرسي وتحقيق النجاح في المدرسة.

الواجبات المدرسية (Homework)

الواجبات التي يتعين على الطفل إنجازها في المنزل بعد المدرسة.

مشاكل أخرى ذات علاقة بالبالغين (Other Adult-Related Problems)

صعوبات يمكن أن يواجهها الطفل مع البالغين الذين يتمتعون بالسلطة والتأثير والنفوذ.

قلق متعلق بالأداء (Performance Anxiety)

الخوف الذي يشعر به الأطفال لعدم قدرتهم على تقديم أداء جيد في المدرسة، سواء على المستوى الأكاديمي أو الاجتماعي.

التسرب من المدرسة (School Dropouts)

ترك الأطفال للمدرسة بمحض إرادتهم بدون إكمال البرنامج الدراسي.

مشاكل مع المعلمين (Teacher Problems)

عدم قدرة الطفل على الانسجام مع أحد المدرسين، سواء كان ذلك حقيقياً أم متخيلاً، مما يمكن أن يكون له انعكاس سلبي على أداء الطفل.

أمور قانونية (Legal Matters)

المشورة والمعلومات (Advice and Information)

تقديم المشورة القانونية بما يتفق مع الظروف التي يعيشها الطفل.

تسجيل المواليد (Birth Registration)

الحصول على وثيقة ولادة قانونية.

زواج الأطفال (Child Marriage)

العادات التقليدية التي يتم بموجبها تزويج الأطفال، الفتيات الصغيرات في العادة، مع أو بدون موافقتهم.

الطفل الشاهد (Child Witness)

الطفل الذي يشهد في قضية أمام القانون، سواء تم ذلك تحت القسم أو بدون أداء القسم.

الأطفال الذين يحتاجون إلى تمثيل قانوني (Children in Need of Legal Representation)

الأطفال الذين يواجهون النظام القضائي أو يشكلون طرفاً في إجراءات قانونية والذين قد يكونون بحاجة لمشورة قانونية، ولتمثيل أو توجيه.

أطفال في نزاع مع القانون (Children in Conflict with Law)

تترتب نتائج قانونية على أفعال أو قرارات قد يكون الأطفال قاموا بها أو اتخذوها أو يكون شخص آخر أو طفل يتمتع بسلطة أقوى قام بتلك الأفعال واتخذ تلك القرارات نيابة عنهم.

قوانين متعارضة مع حقوق الطفل (Law in Conflict with Children's Rights)

يمكن للقوانين، مهما كان القصد منها حسناً، أن تخلف تأثيراً سلبياً على حياة الطفل. على سبيل المثال، القوانين الصارمة في منح الوصاية للأهل الطبيعيين دون أن تأخذ في الاعتبار المصلحة الأمثل للطفل.

استخدام وإساءة استخدام الطفل للمواد المخدرة (Child Substance Use and Abuse)

(Addiction) الإدمان

عدم قدرة الجسد على القيام بوظائفه بدون تعاطي المخدرات. يتطلب التخلص من الإدمان في معظم الأحيان الخضوع للعلاج.

معلومات متعلقة بالمواد المخدرة وسوء استخدامها (Information on Substances and Misuse)

عندما يتصل الطفل بخط المساعدة طلباً لمعلومات تصف تأثير المخدرات، وكيفية التوقف عن تعاطي المخدرات، وأين يمكن الحصول على مساعدة.

أطفال ذوو احتياجات خاصة (Differently-Abled Children)

أطفال يعانون من إعاقة جسدية، حركية أو عقلية.

الأمور الجنسية (Sexuality)

وسائل منع الحمل (Contraception)

الوسائل المستخدمة لمنع الحمل بما فيها موانع الحمل في الحالات الطارئة.

معلومات عن الجنس وحقائق الحياة (Information about Sexuality/Facts of life)

المصادر التي تتضمن معلومات عن كافة جوانب الأمور الجنسية، مثل الميول الجنسية، والاتصال الجنسي، وموانع الحمل، والحمل، والأمراض المنقولة عن طريق الجنس.

العادة السرية (Masturbation)

الإستثارة الذاتية للأعضاء الجنسية للحصول على اللذة.

الحمل (Pregnancy)

حالة وجود طفل ينمو داخل جسد امرأة. قد يتصل الأطفال للاستفسار عن وسائل منع الحمل، أو للحصول على معلومات تتعلق بكيفية العناية بالأم قبل الولادة، أو بحثاً عن الخيارات المتوفرة في حالة وجود حمل غير مرغوب به.

الخيال الجنسي (Sexual Fantasy)

أي من أحلام اليقظة أو الرغبات الواعية ذات الطبيعة الجنسية التي يختبرها الطفل.

الهوية الجنسية (Sexual Identity)

الجنس/النوع الاجتماعي أو المجموعة التي يشعر الطفل بالانتماء إليها و/أو الجنس الذي ينجذب إليه. قد يتصل الأطفال ليقولوا أنهم يشعرون بالحيرة تجاه هويتهم الجنسية.

الأمراض الجنسية/العدوى المنقولة جنسيا

Sexually Transmitted Infections/Sexually Transmitted)

(Diseases – STI's/STD's

الأمراض المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي.

العلاقات الأسرية (Family Relationships)

التبني (Adoption)

فعل قانوني يقوم من خلاله شخص بالغ أو اثنان بتبني طفل لم ينجبه أي منهما، ويوافقان على تربية الطفل وكأنه ابنهما الطبيعي، مع ضمان كافة الحقوق وتحمل المسؤوليات وتوفير الاحتياجات المتصلة بذلك. ويشمل ذلك الأطفال الذين يعيشون في أسرة غير أبويهما الطبيعيين وفق ترتيبات مقبولة اجتماعياً وثقافياً (مثل الكفالة، والوصاية، الخ).

أمور متعلقة بالتبني (Adoption Issues)

المشكلات والمخاوف التي يمكن أن تنشأ أثناء وبعد تبني الطفل، بما في ذلك الإتجار بالأطفال واستغلالهم. ويشمل ذلك أوضاعاً يعيش فيها الأطفال في أسرة غير أسرة أبويهما الطبيعيين وفق ترتيبات مقبولة اجتماعياً وثقافياً (مثل الكفالة، والوصاية، الخ).

الفاوجة بفقدان أحد المقربين (Bereavement)

الشعور الطاعي بالحزن الذي يشعر به الشخص لدى وفاة شخص عزيز.

الوصاية على الطفل وحقوق المشاهدة/الرؤية (Child Custody and Access)

قرار قضائي يحدد ظروف معيشة الطفل بعد انفصال الأبوين أو طلاقهما في العادة. ليس هناك نموذج واحد وإنما ينبغي أن تُحدد الوصاية تبعاً لمصلحة الطفل الأمثل. تعطى الوصاية دائماً لشخص بالغ، ويمكن أن تشمل الترتيبات بين المنفصلين أو المطلقين أو الأهل غير المتزوجين، وكذلك بين الأقرباء وأصدقاء الأسرة.

طلاق الوالدين/انفصال الوالدين/النزاع بين الوالدين (Divorced)

(Parents/Separated parents/Parents in Conflict)

هي الحالة التي لا يعود فيها والدا الطفل زوجين، وذلك إما نتيجة لإنهاء الزواج بصورة قانونية بسبب رغبتهم الصريحة بعدم العيش معاً كزوجين، أو لحالة العداء المستمرة بين الأبوين إزاء بعضهما.

النفقة وإعالة الأطفال (Maintenance and Child Support)

مسؤولية الأبوين أو الأوصياء في التأكد من حصول الطفل على احتياجاته الأساسية.

علاقة الوالدين بالأطفال (Parent/Child Relationships)

العلاقة الديناميكية بين الأب أو الأم ووالد الطفل.

والدان المدمنان و/أو اللذان يعانون من مشكلات عقلية ونفسية (Parents with (Addiction and/or Mental Health Issues

الأهل الذين يتعاطون المخدرات باستمرار دون أن تكون لهما رغبة أو قدرة على التوقف،
والأهل الذين يعانون من مشكلات عقلية ونفسية.

العلاقات الأخوية (Sibling Relationship)

العلاقات الشخصية بين الأخوة والأخوات.

أسرة جديدة/دمج بين الأسرة (New family/Blended Family)

العلاقات بين أفراد أسرتين تعيشان معاً كأسرة واحدة، كما هي الحال عندما يتزوج أحد أبوي
الطفل ثانية أو ينتقل للعيش مع شريك جديد قد يكون لديه أطفاله من علاقة سابقة.

الصحة العقلية النفسية الاجتماعية (Psycho-social Mental Health)

نظرة الطفل إلى جسده ومظهره (Body/Physical Appearance)

الشعور والفكرة التي يكوّنها الأطفال عن شكل جسدهم الخارجي.

الملل (Boredom)

الشعور بعدم وجود أي شيء ممتع أو مفرح يمكن القيام به.

الاكتئاب (Depression)

حالة دائمة أو مؤقتة يشعر خلالها الطفل بالحزن والقلق و/أو بالعزلة والوحدة قد تكون أسبابها
بيولوجية أو كرد فعل على حدث تعرض له في حياته.

اضطرابات الأكل (Eating Disorders)

خلل نفسي يظهر على شكل عادات أكل غير صحية، مثل فقدان الشهية العصبي-انوركسيا
نرفوزا (عندما يرفض الطفل تناول ما يكفي من الطعام للحفاظ على وزنه صحياً)، أو الشره
العصبي- البوليميا (عندما يلجأ الطفل للتقيؤ القسري). اضطرابات الأكل أكثر شيوعاً بين
الفتيات في سن المراهقة، لكنها تظهر كذلك لدى الشبان والبالغين.

القلق والخوف (Fear and Anxiety)

الخوف هو حالة الرهبة من شيء، أما القلق فهو شعور بمقدار من الخوف غالباً ما يكون غير منطقي.

الهوية والغاية من الحياة (Identity and Purpose of Life)

الطريقة التي يعرف بها الطفل عن نفسه، على سبيل المثال، الميول الجنسية و/أو الانتماء العرقي، وكيف يؤثر ذلك على الطريقة التي يعامل بها الآخرون الطفل بناءً على تعريف الطفل عن نفسه. ويشمل ذلك أيضاً الأهداف والآمال والأفكار والتطلعات التي يحملها الطفل الآن وبالنسبة للمستقبل.

تدني الثقة بالنفس (Lack of Confidence)

عدم إيمان الطفل بقدراته ومواهبه. قد يدفع انعدام الثقة إلى اتخاذ قرارات غير صائبة أو إلى الانعزال عن المجتمع، وتراجع الأداء المدرسي، الخ

الوحدة (Loneliness)

الحالة التي يشعر فيها الطفل بأنه وحيد في العالم ولا معين له.

الرهاب والوسواس (Phobias and Obsessions)

الشعور الدائم غير الطبيعي وغير المنطقي بالخوف من شيء محدد أو وضع محدد رغم الإدراك والتأكد من عدم خطورته.

إيذاء النفس (Self Harm)

فعل يلجأ إليه بعض الأطفال لإيذاء أنفسهم جسدياً، عادة من خلال إحداث جروح أو حروق.

الانتحار (Suicide)

الفعل المتعمد بقتل النفس لأن الحياة لم تعد لها غاية أو معنى. يشمل ذلك التعاطي مع انتحار أحد الأبوين.

الصحة الجسدية (Physical Health)

إمكانية الوصول إلى العناية الصحية (Access to Health Care)
القدرة على الحصول على المساعدة الضرورية للحفاظ على صحة جسدية سليمة.

استفسار حول الأمراض (Concerns about Illness)
أسئلة وقضايا تتعلق بالشعور بوجود خلل صحي جسدي أو نفسي أو عاطفي لدى الطفل.

الادخال إلى المستشفى (Hospitalisation)
حالة إدخال الطفل إلى المستشفى لتوفير العلاج له أو الرعاية نتيجة حالة طبية مفاجئة، موقته أو مزمنة، أو لتعرضه للصدمة.

طلب معلومات (Information Requested)
عن خط المساعدة (About the Helpline)
طلب معلومات عن الخدمات التي يقدمها خط المساعدة، العمليات التي يقوم بها، الخ.

حول أمور متعلقة بالطفل/حول حقوق الطفل (About Children's Issues/About Children's Rights)
متصلون يريدون مناقشة أو الاستفهام عن أمور ذات تأثير على الأطفال.

الشكر على المساعدة (Thank you for Assistance)
أشخاص يتصلون بخط المساعدة للتعبير عن شكرهم وامتنانهم للمساعدة التي يقدمها.

التمييز (Discrimination)
إمكانية الحصول على التعليم (Access to Education)
تقصير مؤسسة حكومية في توفير خدماتها للأطفال لأسباب تتعلق بالانتماء العرقي، أو النوع الاجتماعي أو الاثنية أو الانتماء الديني أو اللغة أو الميول الجنسية أو الإعاقة.

أمور متعلقة بالتوظيف (Employment related)
المعاملة المجحفة و/أو غير القانونية لشخص في مكان العمل. قد يتصل الأطفال أو البالغون لطلب المشورة حول كيفية ضمان حقوقهم أو حقوق آبائهم.

أمور متعلقة بالهجرة (Immigration related)

المعاملة المجحفة و/أو غير القانونية لشخص بسبب وضعه كمهاجر أو بلده الأصلي. قد يمنع التمييز طفلاً من الحصول على التعليم والرعاية الصحية أو أي من حقوقه الأخرى التي ينبغي أن يتمتع بها كافة الأفراد. قد يتصل أطفال أو بالغون لطلب النصح والمشورة حول كيفية ضمان حقوقهم.

أمور متعلقة بالتمييز العنصري (Racism related)

المعاملة المجحفة و/أو غير القانونية لطفل بناءً على أصله العرقي. قد يمنع التمييز طفلاً من الحصول على التعليم والرعاية الصحية أو أي من حقوقه الأخرى التي ينبغي أن يتمتع بها كافة الأفراد. قد يتصل أطفال أو بالغون لطلب النصح والمشورة حول كيفية ضمان حقوقهم.

الصحة الجسدية والعقلية والنفسية (Mental and Physical Health)

المعاملة المجحفة و/أو غير القانونية لطفل بسبب معاناته من مرض جسدي أو عقلي ونفسي.

Child Helpline International
Herengracht 418
1017 BZ Amsterdam
The Netherlands
info@childhelplineinternational.org
www.childhelplineinternational.org

يمكن استخدام ونشر المعلومات الواردة في هذه المطبوعة بأي شكل بشرط الإشارة إلى مصدرها.

الحقوق محفوظة لتشايد هيلب لاين انترناشونال 2009