



تشايد هيلب لاين انترناشونال
الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل

بناء خط مساندة طفل دليل مبسط لتأسيس أو توسيع خط مساندة طفل

شكر وتقدير:

تستند هذه الوثيقة إلى المطبوعات التالية الصادرة عن مؤسسة خط الطفل الهندية: "وضع اللبنة الأساسية: البدء والانطلاق"، و"الاستماع إلى الأطفال: نظرة عامة على خط مساندة الطفل"، و"أسئلة متكررة بخصوص خطوط مساندة الطفل". نتقدم بالشكر الجزيل إلى فريق مؤسسة خط الطفل الهندية وإلى جميع خطوط مساندة الطفل حول العالم والتي تعزز من خلال تشاركتها في نماذج عملها واستراتيجياتها وممارساتها من التزامها بحماية الأطفال في العالم.

هذه وثيقة للتداول الخاص، ويمكن استخدام أو نقل أي جزء منها بأي شكل أو وسيلة إذا ما تمت الإشارة إلى مؤلفيها وناشريها.

الحقوق محفوظة لمنظمة تشايلد هيلب لآين انترناشونال

الطبعة الأولى: 2004

الطبعة الثانية: تشرين الثاني نوفمبر 2005

الطبعة الثالثة المنقحة: أيلول سبتمبر 2006

الطبعة الرابعة: آب أغسطس 2011

مقدمة

القراء الأعزاء،

تقدم لكم تشايلد هيلب لاين انترناشونال هنا الدعم والمشورة في محاولتكم إنشاء خط مساندة طفل جديد في بلدكم أو توسيع خط قائم بالفعل. تنطوي عملية الشراكة مع الأطفال هذه على الإثارة والتحدي، ونحن نأمل أن يساعدكم هذا الدليل على تطوير نموذج عمل يتناسب مع حاجاتكم المحلية والإقليمية. وبوصفها شبكة دولية، تستفيد تشايلد هيلب لاين انترناشونال من الخبرات الواسعة لأعضائها من خطوط المساندة حول العالم، ويسرنا أن نشارككم بعض هذه الخبرات في هذا الدليل.

تم إطلاق منظمة تشايلد هيلب لاين انترناشونال في أيلول سبتمبر 2003 في أمستردام وذلك بهدف تطوير وتقوية خطوط مساندة الأطفال واليافاعين حول العالم. والمنظمة هي شبكة عالمية من خطوط المساندة الأعضاء تعمل على حماية حقوق الطفل. وبنهاية عام 2010 ضمت الشبكة 147 عضوا كاملي العضوية أو مشاركين في 133 بلدا حول العالم. وباعتبارها شبكة عالمية، تستطيع المنظمة تقوية أعضائها من خطوط مساندة الطفل من خلال توفير منبر لهم للتواصل والتشارك في الخبرات مع خطوط مساندة أخرى ومع صانعي القرارات. وتتمتع خطوط المساندة بميزة فريدة في كونها الجهة التي يتحدث إليها الأطفال بأنفسهم ويأتمنونها على أسرارهم. وإدراكا منها لأهمية هذه الثروة من المعلومات، تقوم تشايلد هيلب لاين انترناشونال بجمع البيانات من كافة خطوط المساندة الأعضاء فيها حول أعداد وطبيعة المكالمات التي يتلقونها. وتستخدم المنظمة هذه البيانات على المستوى العالمي لمناصرة الأطفال وحقوقهم كما هي مبينة في اتفاقية حقول الطفل التابعة للأمم المتحدة وللمساعدة في تعزيز وتقوية الأنظمة الوطنية لحماية الطفل. وفي عام 2010 اتصل أكثر من 14 مليون طفل بخطوط مساندة الطفل الأعضاء في الشبكة.

ولقد ساهمت خبرات الخطوط الأعضاء والخبرات الأخرى للشركاء والأصدقاء في تمكين تشايلد هيلب لاين انترناشونال من تقديم هذه النسخة المنقحة من دليل "بناء خط مساندة طفل" والتي تهدف إلى إطلاعكم على بعض العمليات والممارسات التي كان لها دور فعال في تأسيس أو توسيع خطوط مساندة أطفال في مختلف أنحاء العالم. وتأمل المنظمة في أن

تسفيدوا من هذه الدروس والتجارب المقدمة في هذا الدليل خلال سعيكم لبناء خطوط مساندة خاصة بكم. ويحتوي الدليل على حالات كثيرة استخدمت فيها طرق مختلفة لبناء خطوط مساندة.

وقد تم تقسيم هذا الدليل إلى أربعة فصول. يشرح الفصل الأول باختصار ماهية خط المساندة والعناصر الأساسية التي يتكون منها ويحاول الإجابة على بعض الأسئلة التي ربما تخطر في أذهانكم حول نشاطات معينة يقوم بها الخط وحول عملية البدء في تأسيس أو توسيع خط مساندة. أما الفصل الثاني فيحدد العمليات التي يقوم بها خط مساندة الطفل. ويلقي الفصل الثالث نظرة عامة على هيكل خط المساندة وانعكاسات ذلك. ويشرح الفصل الرابع العمليات والخطوات المقترحة لمساعدتكم على الاستعداد لإطلاق أو توسيع خط مساندة في بلدكم. وتتضمن الملاحق في نهاية الدليل مسودات من خطوط مساندة مختلفة يمكنكم تعديلها لتوائم حالاتكم الخاصة.

إن خبراتكم في التأسيس والانطلاق سوف تساهم في تحقيق فهم أفضل لعملية الوصول إلى مزيد من الأطفال بشكل فعال. وتتمنّ تشايلد هيلب لاین انترناشونال تعليقاتكم ومقترحاتكم وترحب بكافة الآراء على البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

نتمنى لكم حظا سعيدا في عملية تأسيس أو توسيع خط مساندة خاص بكم.

فريق تشايلد هيلب لاین انترناشونال

المحتويات

مقدمة

الفصل الأول: ما هو خط مساندة الطفل؟

- 1.1. العناصر الأساسية في خط مساندة الطفل
- 2.1. أهداف خط مساندة الطفل
- 3.1. المبادئ والمعايير والممارسات في خط مساندة الطفل
- 4.1. أسئلة متكررة قبل تطوير خط مساندة الطفل

الفصل الثاني: عمليات خط مساندة الطفل

- 1.2. الفلسفة الرئيسية
- 2.2. اختيار وسيلة/وسائل الاتصال الخاصة بكم
- 3.2. استراتيجيات الاستجابة للمكالمات والاتصالات
- 4.2. نشر الوعي والوصول بالخدمة للأطفال
- 5.2. التوثيق

الفصل الثالث: هيكل خط مساندة الطفل

- 1.3. مراكز الاتصال
 - 1.1.3. ما هي مراكز الاتصال؟
 - 2.1.3. تحديد العدد الأمثل لمراكز الاتصال
 - 2.3. نموذج الامتياز التجاري الاجتماعي
 - 3.3. إطار الحوكمة
 - 1.3.3. اللجنة/المجلس الاستشاري لخط مساندة الطفل
 - 2.3.3. سكرتارية مجلس التنسيق في خط مساندة الطفل
 - 3.3.3. مستويات التوظيف

الفصل الرابع: كيفية بناء خط مساندة الطفل

- 1.4. البحث في البلد عن خطوط ساخنة أو خطوط مساندة محلية وزيارتها
- 2.4. تنظيم اجتماع عصف ذهني
- 3.4. الاستماع إلى الأطفال من خلال "دراسة تقدير الحاجات"

- 1.3.4. تحديد أهداف الدراسة
- 2.3.4. اتخاذ القرار بشأن تصميم البحث
- 3.3.4. جمع البيانات
- 4.3.4. تحليل البيانات
- 5.3.4. التقرير
- 4.4. البحث في المنطقة
 - 1.4.4. دليل الموارد
 - 2.4.4. تمرين رسم الخريطة
 - 5.4. تحديد الهيكل
 - 1.5.4. اجتماع الأطراف المعنية
 - 2.5.4. اجتماع الأطفال
 - 6.4. تحضير خطة أعمال
 - 7.4. حشد الموارد
 - 1.7.4. مخاطبة دائرة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة
 - 2.7.4. مخاطبة سلطات الإدارة المحلية
 - 3.7.4. مخاطبة المنظمات الثنائية والمتعددة الأطراف والمانحين والشركات والإعلام
 - 8.4. تدريب فريق خط مساندة الطفل
 - 9.4. إطلاق خط مساندة الطفل
 - 1.9.4. المرحلة التجريبية
 - 2.9.4. الإطلاق

الملاحق

- الملحق 1: نماذج مذكرات تفاهم
- الملحق 2: جدول أعمال الاجتماع مع قائمة مقترحة من المشاركين
- الملحق 3: عناصر خطة عمل للنشاطات التحضيرية
- الملحق 4: استبيان دراسة تقييم الحاجات
- الملحق 5: نصائح حول جمع البيانات من الأطفال والبالغين
- الملحق 6: عينة من دليل الموارد
- الملحق 7: مثال على تمرين رسم خريطة مدينة
- الملحق 8: تحضير خطة أعمال

- الملحق 9: صيغة لمقترح سكرتاريا لخط مساندة الطفل
- الملحق 10: صيغة لمقترح مركز اتصالات لخط مساندة الطفل
- الملحق 11: مسودة رسالة للشركاء في قطاع الاتصالات
- الملحق 12: مسودة رسالة دعم مقدمة من تشايلد هيلب لآين انترناشونال
- الملحق 13: مقتطف من إعلان المبادئ القمة العالمية لمجتمع المعلومات

الفصل الأول: ما هو خط مساندة الطفل؟

"هل يستطيع الطفل الاتصال بخط مساندة الطفل عن طريق البريد أو الانترنت؟"

"هل يهدف خط المساندة إلى خدمة مجموعة محددة بعينها؟"

"هل يأتي الأطفال إلى مركز خط المساندة؟"

"هل هناك حد لسن المستفيدين؟"

هذه بعض من الأسئلة الكثيرة التي تطرح عند البدء بتأسيس خط مساندة طفل. يحاول هذا الفصل الإجابة على بعض هذه الأسئلة وتعريف العناصر الأساسية لخط المساندة. يقدم لك هذا القسم فرصة للتفكير في مفهومك لخط المساندة من خلال:

- بحث العناصر الأساسية التي يتكون منها خط المساندة
- تحديد الأهداف الرئيسية لخط المساندة
- الإجابة على بعض الأسئلة التي تتكرر كثيرا

إن فهم ماهية خط مساندة الطفل هي خطوة مهمة لأن هذا الفهم هو الذي يقود عملية تطوير الخط وفلسفته.

1.1. العناصر الأساسية في خط مساندة الطفل

خط مساندة الطفل هو خدمة اتصالات وتواصل، بما في ذلك عن طريق الانترنت، لمصلحة الأطفال. يقدم خط مساندة الطفل خدمات مباشرة تتضمن على سبيل المثال لا الحصر الإرشاد والإحالة والاستماع النشط. المبدأ الرئيسي لخط مساندة الطفل هو حماية الأطفال. يقدم خط مساندة الطفل مساعدات طارئة ويوصل الأطفال بخدمات طويلة الأمد. من المفضل أن يكون خط مساندة الطفل متوفرا للأطفال واليا فعين على مدار الساعة ومجانا بما يمكن الأطفال من الاتصال مع شخص ما في أية حالة طارئة. يوفر الخط للأطفال واليا فعين فرصة للتعبير عن همومهم والتحدث عن القضايا التي تهمهم مباشرة. ويستند خط مساندة الطفل في جوهره إلى الإيمان بأن هناك حقوق للأطفال والشباب وأنهم هم أفضل من يحدد مشاكلهم إذا ما تم تزويدهم بالوسائل المناسبة.

هيكل خط مساندة الطفل

تتلقى خطوط مساندة الطفل اتصالات هاتفية ورسائل نصية قصيرة ورسائل على البريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال من الأطفال. تتم هذه الاتصالات مع مراكز اتصال عادة ما تكون في مواقع مجهولة. ويمكن أن تكون هذه المراكز كبيرة تحتوي على عدة خطوط هاتف وأجهزة كمبيوتر أو صغيرة تحتوي على خط هاتفي واحد أو خطين. ويمكن أن يكون هناك مركز اتصال واحد أو أكثر في البلد الواحد، وهذا يعتمد على عدد سكان البلد وتوزيعهم الجغرافي. ربما تختلف خطوط مساندة الطفل في هياكلها، إلا أن شيئاً واحداً يظل ثابتاً لا يتغير، وهو أن موظفي الخط والمتطوعين للعمل فيه، وكلهم من المؤهلين لهذا العمل، يعملون في ورديات لتلقي الاتصالات والمكالمات من الأطفال. إن خصوصية بلدكم وطبيعته تحدد جزئياً هيكل خط المساندة الذي تعتمرون تأسيسه أو طريقة توسيعه إذا كان قائماً بالفعل.

هذه أمثلة على أنواع مختلفة من النشاطات التي يمكن أن يقوم بها خط المساندة، اعتماداً على السياق الذي يعمل فيه:

الإرشاد والإحالة

الاتصالات المختلفة تتطلب استجابات مختلفة من خطوط المساندة المختلفة. في الدول المتقدمة تتمثل استجابة معظم خطوط المساندة للاتصال في تقديم المشورة للطفل أو توجيهه لاتخاذ قرار بنفسه. وإذا كانت لدى الطفل مشاكل أو حاجات لا يستطيع خط المساندة معالجتها بسبب افتقاره للأدوات اللازمة لذلك، يقوم الخط في العادة بإحالة الطفل إلى جهات الخدمة المناسبة ضمن نظام حماية الطفل. وعلى هذه الجهات عندئذ مسؤولية متابعة الحالة وحل مشكلة الطفل. الحالة التالية تقدم مثالاً على الإرشاد والإحالة:

دراسة حالة: الأرجنتين

يتصل طفل عمره 16 عاماً بخط المساندة "لينيا 102" ويتوسل أن يستمع إليه شخص ما ويجد حلاً لمشكلته. لقد تعب هذا الطفل من مواجهة مشكلات يومية في عائلته. يتحدث هذا الطفل عن حالات عديدة من الإساءة العاطفية والجسدية تتراوح ما بين توجيه كلمات مؤذية إليه والقيام بالإساءة الجسدية له. يقول الطفل أنه يريد أن يعرف كيف يمكن له أن يتحرر من كل ذلك. يبلغه المرشد بأن خط "لينيا 102" يمكن أن يساعده من خلال تحويله إلى جهات الخدمة القانونية. يوافق الطفل ويتم تحويل الحالة إلى الجهة الإقليمية المختصة بتحرير القصر.

التدخل المباشر

في بعض الدول، تستجيب خطوط المساعدة للاتصالات من الأطفال بتقديم الإرشاد لهم وتحويلهم إلى الجهات الخدمية المناسبة. وفي الدول التي ليس لديها أنظمة حماية طفل متطورة، بشكل خاص، يقوم خط المساعدة بالتدخل المباشر استجابة لاتصال من طفل معرض للخطر أو في حالة طارئة. يقوم عضو في فريق خط المساعدة بالخروج ومقابلة الطفل وإبعاده عن الخطر إذا لزم الأمر. في مثل هذه الحالات على خط المساعدة القيام أولاً بعمل فوري لإنقاذ الطفل وتجنبيه الخطر ومن ثم اتخاذ الخطوات المعتادة لضمان ربط الطفل مع الجهات الخدمية المناسبة لتقديم خدمات طويلة الأمد له. الحالة التالية هي مثال على التدخل المباشر:

دراسة حالة: النمسا:

في الساعة الواحدة بعد منتصف الليل في ليلة شتوية باردة يتصل طفل عمره 17 سنة بخط المساعدة قائلاً أنه يريد أن ينتحر. يشعر هذا الطفل أن لا شيء في حياته على ما يرام، فهو يواجه مشكلات في المدرسة ومشاكل مع والديه وقد تركته صديقه للتو. يقول للمرشد أنه فوق جسر وأنه على وشك أن يرمي نفسه من فوق الجسر. يتحدث معه المرشد لعدة دقائق بينما هو يتعقب المكالمات بنجاح. وفجأة ينقطع الاتصال. في مثل هذه الحالات الطارئة فقط يمكن لخط المساعدة أن يعود إلى أرقام المكالمات الواردة. يحاول المرشد الاتصال بالشباب الصغير لكن هاتفه الجوال مغلق. يتصل المرشد فوراً بالشرطة المحلية ويحدد لهم موقع الشاب. بعد ساعة تتصل الشرطة بخط المساعدة لإبلاغه بأنها قامت بعملية بحث في المنطقة المحددة. وجد الغواصون الشاب في النهر وهو ما يزال على قيد الحياة. نقلوه إلى المستشفى، ولحسن الحظ لم يكن مصاباً سوى بانخفاض في حرارة الجسم.

"الوصول بالخدمة" ونشر الوعي

لا تقتصر وظيفة خط مساعدة الطفل على الاستجابة إلى الاتصالات. فلكي يتصل الأطفال بخط المساعدة يجب أولاً أن يعرفوا أن هذا الخط موجود وأنه يقدم خدمات لهم. ويجب أن يعرف الأطفال أيضاً كيفية الوصول إلى هذا الخط. وبالتالي فإن نشاطات "الوصول بالخدمة" ونشر الوعي هي أحد المكونات الرئيسية لخط المساعدة. لكن هذه النشاطات لا تقتصر فقط على تعريف الأطفال بالخدمات التي يقدمها الخط وكيفية الوصول إليها. فعملية الوصول بالخدمة إلى الأطفال هي عملية استباقية. إن نشاطات الوصول بالخدمة ونشر الوعي تنقل خدمات الخط إلى الأطفال وتضمن وصول جميع الأطفال، حتى أكثر الفئات تهميشاً منهم، إلى هذه الخدمات.

الشراكة مع جهات الخدمة الاجتماعية

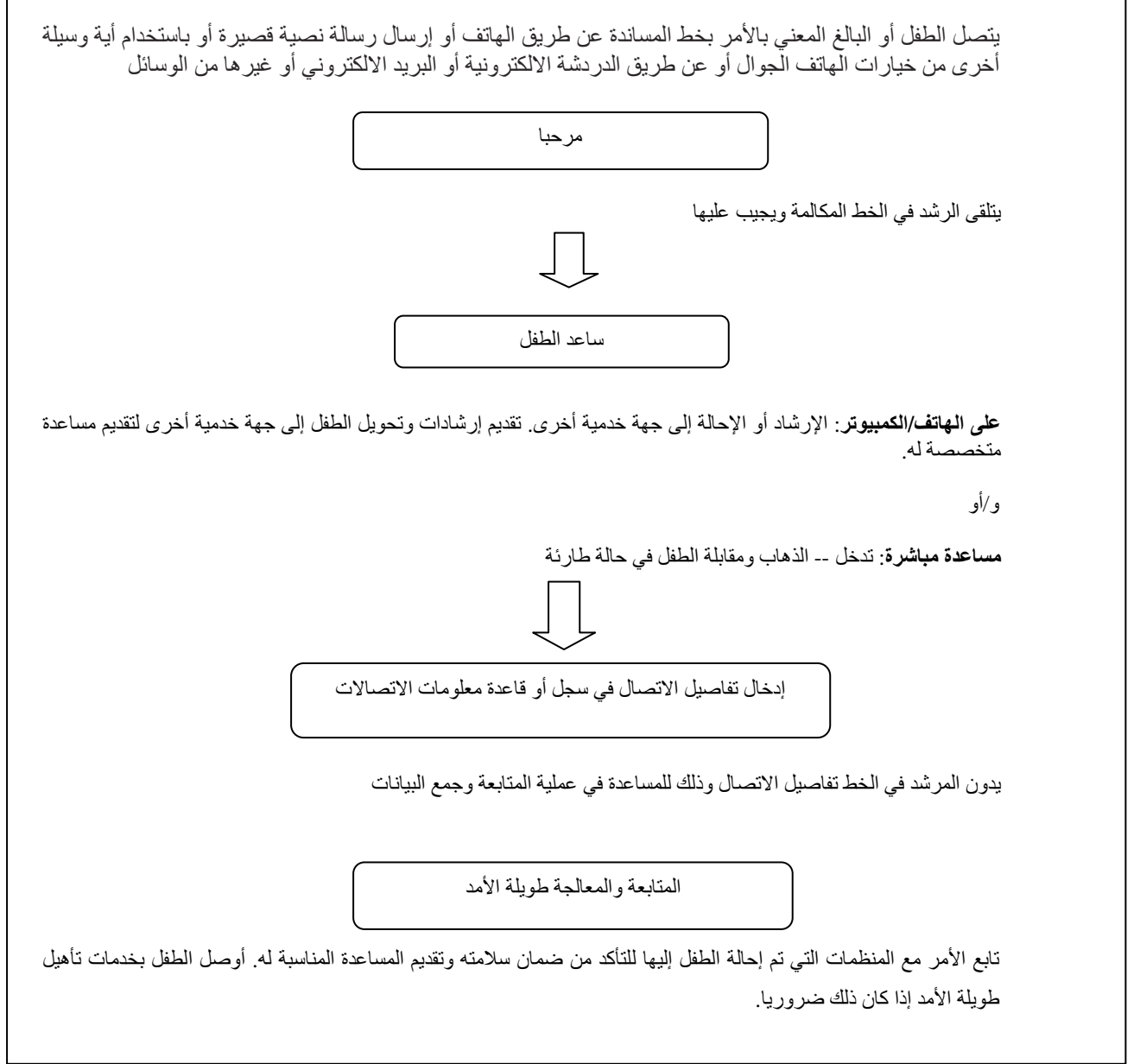
إن جميع دراسات الحالة المقدمة في هذا الدليل تؤكد على شيء واحد وهو أن خط مساندة الطفل لا يمكن أن يعمل لوحده بمعزل عن الآخرين. على خط المساندة أن يعمل عن قرب مع جهات الخدمة الاجتماعية القائمة في البلد، العامة منها والخاصة. من المستحيل أن يكون الأطفال على دراية بكل الخدمات المتوفرة لهم، وخصوصاً في حالات الطوارئ. ومن هنا يمكن النظر إلى خط المساندة باعتباره النقطة المركزية الحيوية في عملية حماية الطفل حيث يساعد في ربط الأطفال بالخدمات المتوفرة. وبالتالي يوفر خط المساندة أمرين هما الاستماع إلى الأطفال وإحالتهم إلى الخدمات المختصة عند الحاجة. الحالة التالية هي مثال على الشراكة الفعالة بين خط مساندة وجهات خدمية أخرى لحماية الطفل:

دراسة حالة: هونغ كونغ، الصين، هونغ كونغ

تتصل مديرة مدرسة بخط المساندة للإبلاغ عن وجود آثار ضرب قوية على جسد تلميذة عمرها خمس سنوات. المديرة مقتنعة بأن أم الطفلة هي المسؤولة عن ذلك. ينتقل المرشدون في الخط إلى المدرسة في ذات اليوم لبحث الأمر ومقابلة الطفلة والأم. يجمع المرشدون معلومات حول خلفية العائلة والجهات التي تعيلها ووضع المرأة العاطفي والعوامل التي تؤدي إلى الضرب ومدى شدته وعدد مرات حدوثه. ونتيجة لشدة الضرب يتم استدعاء الشرطة وتنقل الطفلة إلى المستشفى لإجراء الفحوصات الطبية. يعقد اجتماع في المستشفى يضم الأطباء والممرضة ومديرة المدرسة والمعلمة والشرطة. يتم في النهاية تصنيف الحالة على أنها إساءة جسدية ويصدر أمر رعاية أو حماية للمحافظة على الطفلة. تجري ترتيبات لنقل الطفلة إلى بيت رعاية للمزيد من الحماية. وتتضمن شروط إعادة الطفلة إلى أمها إتمام الأم لدورة تدريبية على مهارات إدارة الأطفال وإظهار تحسن في وضعها العاطفي.

الشكل أدناه يبين العملية التي تحدث عادة منذ اللحظة التي يتلقى فيها خط المساعدة الاتصال:

الشكل 1.1 سير عملية الاتصال مع خط المساعدة



تلخيص

نأمل أن يكون ما ورد أعلاه قد أوضح لكم ما هو خط مساعدة الطفل أو ماذا يمكن أن يكون. هذه هي العناصر الأساسية التي تشكل خط المساعدة، نذكرها مرة أخرى على شكل نقاط:

1. الوصول إلى الخط: لكي يتمكن الأطفال من الوصول إلى خط المساعدة عندما يحتاجون إلى مساعدة، من الأفضل أن يكون هذا الخط:

- عاملاً على مدار الساعة يوميا
- متوفراً للأطفال مجاناً، ومن المفضل أن يكون رقم الهاتف سهل الحفظ مكوناً من 3 أو 4 أرقام، مثل أرقام الشرطة أو خدمات الإسعاف على سبيل المثال.
- متوفراً على المستوى الوطني بحيث يستطيع أي طفل طلب المساعدة من أي مكان في البلد، وخاصة من المناطق الريفية والمناطق الشعبية الفقيرة.
- متوفراً للأطفال والشباب الصغار من خلال وسائل الاتصال المختلفة، والتي يمكن أن تتضمن:

▪ الهاتف: الخطوط الثابتة، الهواتف النقالة، الرسائل النصية القصيرة، الفاكس

▪ الإنترنت: البريد الإلكتروني، مشاركات الويب، نشرات الإنترنت، غرف الدردشة، زيارات المكتبات

▪ شخصياً: الوصول بالخدمة والزيارات

▪ الخدمات البريدية: الرسائل البريدية والبريد المجاني

▪ غيرها: الإرشاد الإذاعي والتلفزيوني وصناديق السعادة/الحنن¹

- مقدماً نشاط "الوصول بالخدمة" إلى الأطفال عن طريق نشر الوعي بين الأطفال في الشوارع والأماكن العامة والمدارس وغيرها، وكذلك تعريف الأطفال برقم هاتف الخط وكيفية الاتصال به إذا لزم الأمر.

2. التركيز على حقوق الطفل: يجب أن يركز خط مساعدة الطفل على حماية حقوق الأطفال والتمسك بالمبادئ المحددة في اتفاقية الأمم المتحدة حول حقوق الطفل². ولإبقاء مسألة حماية الطفل في صميم خدماتها قامت معظم خطوط المساعدة بتطوير السياسات التالية:

- عمر الطفل: غالبية خطوط المساعدة تستهدف الأطفال حتى عمر 18 سنة وفي بعض الأحيان حتى سن الخامسة والعشرين.

¹ في نيسان أبريل 2005، وفي أعقاب التسونامي الذي وقع في كانون أول ديسمبر 2004، نفذَ خط "بلان سريلانكا" بالتشاور مع تشابلد هيلب لاين انترناشونال مشروع دعم نفسي-اجتماعي لطلاب المدارس. تم وضع صندوق السعادة/الحنن في 68 مدرسة في المناطق التي تأثرت بالتسونامي في مقاطعة هامبانتوتا بهدف تحسين الصحة العقلية لتلاميذ المدارس الذين تأثروا بالتسونامي. وقد سمحت هذه الصناديق الكترونية البسيطة للأطفال بوضع رسائل سرية يعبرون فيها عن آرائهم ويطرحون فيها أسئلتهم ومشاكلهم واهتماماتهم. كما ساعدت هذه الصناديق على تقديم فكرة "خط مساعدة" في مجتمعهم.

² <http://www2.ohchr.org/english/law/crc.htm>

- **المجموعة المستهدفة:** مع أن خط مساندة الطفل متوفر لجميع الأطفال فإن التركيز عادة ما يكون على الأطفال المحرومين من حقوقهم والمستثنين من مزايا المجتمع. ينطبق هذا بشكل خاص على أطفال الشوارع والأطفال العمال والأطفال الذين يتعرضون للإساءة وضحايا الاتجار بالأطفال والأطفال ذوي الإعاقات المختلفة والأطفال المدمنين والأطفال الذين يواجهون مشكلات مع القانون والأطفال في المؤسسات والأطفال المصابون بمرض/فيروس نقص المناعة والأطفال المتأثرون بالنزاعات والكوارث والأطفال اللاجئين والأطفال الذين تعاني عائلاتهم من أزمات. ويمكن لخط مساندة الطفل أيضا أن يتلقى اتصالات من البالغين قلقين على الأطفال.
- **حماية الأطفال:** خطوط المساندة هي في صلب عملية حماية الأطفال. إن الطفل الذي يتصل بخط المساندة يقوم بالخطوة الشجاعة الأولى للتشارك في هوموم مع الآخرين. يجب أن يكون لدى خطوط المساندة السياسات والأنظمة الملائمة لضمان احترام الأطفال. ويجب أن تعكس البنية التحتية للخط (بما في ذلك ترتيب مركز الاتصال وآليات التوظيف والعمل التطوعي واتفاقيات الخصوصية مع العاملين وأنظمة التدريب وسياسات العمل من البيت وغيرها) هذه السياسات وتفعّلها. كما ينبغي أن يكون لسياسة حماية الأطفال جملة من الأهداف متعلقة بغرض هذه السياسة ومداها. ويجب أن يغطي تنفيذ هذه السياسة مسائل مثل: تعريف الناس بها، وتدبير لعدم تعريض الأطفال للخطر، وإجراءات للإبلاغ عن القلق بشأن سلامة الأطفال والقيام بالعمل اللازم. كما ينبغي أن تغطي هذه السياسة مسائل المسؤولية ومراقبة التطبيق الجيد لخطط حماية الطفل. وإضافة إلى ذلك يمكن، لا بل ينبغي، لإستراتيجية حماية الأطفال أن تتضمن مبادئ مشاركة الطفل كما هي موضحة في اتفاقية حقوق الطفل.³
- **مشاركة الأطفال:** تشجع خطوط المساندة الأطفال على إبداء آرائهم في المسائل التي تؤثر عليهم، وتمكنهم من القيام بذلك. كما أنها تهيكل خدماتها لتعكس المقترحات التي يقدمها لها الأطفال الذين يستخدمون هذه الخدمات. وتعتبر الاستراتيجيات التي تنمي مشاركة الأطفال في تخطيط وتنفيذ ومراقبة خطوط المساندة ضرورية جدا. يجب أن يمنح الأطفال فرصا متكافئة للتعبير عن آرائهم والوصول إلى المعلومات وتأسيس جمعيات والمشاركة في صنع القرار والقيام بأعمال للحصول على حقوقهم وذلك وفقا لأعمارهم ومستوى تطورهم. إن مشاركة الطفل ليست فقط حقا أساسيا من حقوقه، ولكن القرارات المبنية على معلومات من الأطفال والتي تحصل على موافقتهم هي في

³. المادة 12 من اتفاقية حقوق الطفل التابعة للأمم المتحدة. <http://www2.ohchr.org/english/law/crc.htm>

الغالب قرارات أكثر فعالية واستدامة وتوفر حماية أفضل للأطفال. إن الطفل الذي يتصل بخط المساعدة هو طفل يعبر عن حقه في المشاركة، فهو يعرف أن هناك على الطرف الآخر شخص سوف يستمع إليه والى حاجاته. ويجب أن تتخذ القرارات التي تؤثر على الأطفال على أساس المشاركة الفعالة من الأطفال أنفسهم. ويمكن لخطوط المساعدة إشراك الأطفال بعدة وسائل: في تطوير وتصميم خط المساعدة، وفي عمليات خط المساعدة، وفي نشاطات نشر الوعي بين الناس، وفي استخدام التقنيات الالكترونية، وفي اتخاذ القرارات، وفي المراقبة والتقييم. ويجب أن تتضمن سياسة مشاركة الأطفال ما يلي:

- بيان مكتوب حول رؤيتكم لمشاركة الأطفال في خط المساعدة
- مجموعة من المبادئ أو الإرشادات لضمان أن تكون مشاركة الأطفال مشاركة أصيلة ومسؤولة وذات معنى.
- تحديد السياق المحلي الذي تستند إليه هذه السياسة، على سبيل المثال الأخذ في الاعتبار البيئة الثقافية والسياسية (الاستقرار السياسي، مستويات التناقض، النظرة إلى الأطفال) والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والجغرافية (تنوع السكان، مساحة البلد، الموارد المتوفرة) وغيرها.

3. ربط الأطفال بالموارد وتقديم مساعدات طارئة: لكي يتم تقديم رعاية وحماية مناسبة للأطفال، يجب أن يكون هناك نظام حماية طفل فعال. تحتاج خطوط المساعدة إلى العمل مع جهات خدمية أخرى معنية بحماية الطفل لتحسين حياة الأطفال على الأرض وكذلك في مجال صنع السياسات. ولهذا السبب تعمل تشايلد هيلب لاين وخطوط المساعدة معا لتطوير أنظمة حماية الطفل بشكل مؤسسي على كل المستويات. ويتضمن ذلك العمل مع أجهزة الشرطة والمسؤولين في الدولة والمختصين الاجتماعيين والمعلمين وقطاع الرعاية الصحية وغيرها. والنتيجة لهذا العمل هي ليس فقط تحقيق فهم أفضل لحاجات الأطفال من قبل جميع المنظمات المعنية ولكن أيضا القيام بالعمل المناسب والمتابعة لتحسين وضع الطفل المعني.

يستجيب خط المساعدة بشكل ملائم للحالات الطارئة من خلال التدخل خلال فترة الأزمة في حياة طفل ما. هذه الفترة قد تمتد من وقت إجراء الاتصال إلى الوقت الذي لن يؤدي فيه وقف المساعدة إلى عودة الطفل إلى حالة الأزمة مرة أخرى. بعد تقديم المساعدة الطارئة يقوم خط المساعدة بإحالة الطفل إلى منظمات أخرى من أجل تأهيل طويل الأمد له. ويقدم خط المساعدة

في كينيا مثالا على كيفية تعاون خط المساندة مع الجهات الحكومية وشبكات حماية الطفل لنسج شبكة أمان تحمي الأطفال. ومن خلال العمل مع تشايلد هيلب لاین انترناشونال قام خط المساندة في كينيا بتعزيز نظام الإحالة لديه.

دراسة حالة: كينيا

تتصل طفلة بخط المساندة في كينيا للإبلاغ عن حالة إساءة جنسية. يتصل الخط بمستشفى النساء في نيروبي للإبلاغ عن الحالة. يتم تعيين طبيب خاص للتعامل مع الحالة، ويعمل هذا الطبيب بمثابة حلقة الاتصال بين المستشفى وخط المساندة. وبسبب نقص الموارد المادية، لا يستطيع المستشفى تقديم خدمة سيارات إسعاف. ولذلك يعقد خط مساندة الطفل الكيني اتفاقية مع منظمة "جول كينيا"، وهي منظمة دولية غير حكومية، لتقديم خدمات إسعاف ونقل للمستشفى للأطفال.

2.1. أهداف خط مساندة الطفل

يمكن استقراء بعض الأهداف الرئيسية لخط مساندة الطفل من الأهداف الرئيسية لتشايلد هيلب لاین انترناشونال ذاتها:

- العمل بروح اتفاقية حقوق الطفل مع التركيز الخاص على حماية الأطفال وحقهم في الاستماع إليهم.
- الوصول إلى كل طفل بحاجة إلى الرعاية والحماية من خلال الاستجابة للمكالمات/الاتصالات التي يتم تلقيها والحالات الطارئة التي يبلغ عنها.
- ضمان وصول خدمات الاتصالات إلى الأطفال في المناطق الأكثر تهميشا (ريفية وحضرية)
- المناصرة من أجل تقديم خدمات للأطفال إذا كانت هذه الخدمات غير متوفرة أو غير ملائمة أو صعبة الوصول إليها.
- العمل الجاد على توفير خدمات ذات نوعية جيدة للأطفال الذين يحتاجون إلى عناية خاصة وحماية وضمن تحقيق المصلحة الفضلى للطفل.
- توفير منبر للتشبيك بين المنظمات وتحقيق تواصل مع أنظمة الدعم التي تسهل تأهيل الأطفال الذين يحتاجون إلى الرعاية والحماية.
- خلق عائلة من المنظمات غير الحكومية والحكومية التي تعمل في إطار رؤية وسياسة قومية خاصة بالأطفال.

- التعلم من خبرات خطوط مساندة أخرى والبيانات التي تم جمعها والعمل معا على تحديد استراتيجيات تساعد على الوصول إلى الأطفال بشكل أكثر فعالية.
- توفير فرصة لربط الأطفال ببعضهم البعض بما يساعد على بناء شبكة من الشبان الصغار الذين يمكنهم المناصرة في قضايا تتعلق بهم وبالتالي وضع الشبان في مركز عملية المناصرة وتطوير السياسات.

3.1. المبادئ والمعايير والممارسات في خط مساندة الطفل

تلتزم تشايلد هيلب لاين انترناشونال بمساعدة خطوط المساندة الأعضاء على تقديم خدمات ذات نوعية جيدة في كل المجالات. وتتضمن العناصر التي تحدد استجابات خطوط المساندة على مستوى التنظيم معايير احترافية، وقيم ومهمة الخط، وتطوير العاملين، والدعم والتدريب، ومراجعة مستمرة للخدمة. هذه النظرة العامة على معايير خطوط المساندة تبين كيف يجب تصميم استجابات الخدمة المباشرة من خطوط المساندة بحيث تعكس القيم الرئيسية لتشايلد هيلب لاين انترناشونال وتلبي المعايير الاحترافية ذات العلاقة.

يجب استخدام "إطار ومعايير تشايلد هيلب لاين انترناشونال" كخطة لتطوير خدمات خط مساندة أطفال وكدليل لتعزيز الخدمة وضمان التحسين المستمر في نوعيتها. كما يمكن استخدامها كدليل لإطلاع الأطفال وجهات العناية/أولياء الأمور على ما ينبغي لهم توقعه من خط مساندة الطفل في بلدهم وأيضا كمرجع للقياس عليه لضمان جودة الخدمة.

مبادئ إرشادية لمعايير خطوط مساندة الطفل

جميع خدمات خط المساندة:

- تشجع على مشاركة الطفل أو الشاب أو العائلة بشكل فعال في جميع مناحي الاستجابة والمراجعة
- تعتمد على نقاط القوة وتركز على تحقيق الأهداف وتتوجه بشكل أساسي نحو الطفل بما في ذلك التشجيع على المناصرة الذاتية وتقرير المصير
- تعاونية وتلبي الحاجات التطويرية للعملاء
- تتضمن التعلم المتبادل

- تستجيب لآراء الأطفال المتصلين من خلال التقييم والتحسين المستمر للأنظمة
- يتم نشرها في أوساط المجتمع بطريقة تركز على التدخل المبكر في العائلات.

تقدم خدمات خط المساندة إلى المجتمع من خلال طائفة من المجالات المهنية من بينها علم النفس والعمل الاجتماعي والعلوم الاجتماعية وتنمية المجتمع والعلاج الأسري.

وتدعم المعايير عملية:

- توفير نوعية حياة مثالية للأطفال والشباب الصغار والعائلات
- توفير نهج يتفهم الأبعاد الجسدية والعاطفية والاجتماعية والثقافية والروحية الخاصة للأطفال والشباب الصغار وعائلاتهم.
- اتخاذ قرارات مدروسة من قبل الأفراد طوال فترة تعاملهم مع خط المساندة.
- استمرارية الرعاية من خلال الخدمات المتكاملة وتطوير روابط بين خط المساندة ومنظمات أخرى.
- تقديم خدمات تركز على الرعاية الشاملة والمنسقة والتعاونية والتي تلبي الحاجات المختلفة لكل فرد.
- المسائلة لكل أصحاب العلاقة.

تعتمد جميع ممارسات خط المساندة على المشاركة الفعالة للأطفال والشباب الصغار والعائلات في عمليات تثمّن نموهم الفردي وتدعمهم في تلبية حاجاتهم. المسؤوليات الأخلاقية والقانونية هي التي تشكل هذه الممارسات، ومعرفة الواجب الأخلاقي الذي تتضمنه عملية رعاية الأطفال واليافعين هو الأمر الأساسي الأبرز في جميع جوانب ممارسات خط المساندة.

تخضع إدارة المعلومات التي يتم جمعها خلال قيام الخط بعملية تقديم الخدمة إلى الموثيق والسياسات ذات العلاقة في كل بلد و/أو منطقة. ويمكن أن تتضمن هذه:

- موثيق سلوك تنظيمية
- موثيق ممارسات مهنية
- ميثاق حقوق مستخدم الخدمة
- بيانات الخصوصية التنظيمية
- الانصياع للتشريعات الوطنية أو الإقليمية ذات العلاقة

4.1. أسئلة متكررة قبل تطوير خط مساندة طفل

في هذا القسم نحاول أن نجيب على بعض الأسئلة التي غالبا ما تطرحها علينا الحكومات أو المنظمات أو الأفراد أو البلدان التي ترغب في تأسيس خطوط مساندة أطفال.

1. البنية التحتية للهواتف في بلدنا ضعيفة. هل بإمكاننا مع ذلك أن نبني خط مساندة طفل؟

رغم أن خطوط مساندة الطفل في الدول النامية تميل بالفعل إلى استخدام الهاتف لمساعدة الأطفال المستغيثين، فإنه غالبا ما يكون لديها أيضا خدمة الوصول إلى الطفل الذي لا يستطيع الاتصال بالخط بسبب عدم وجود بنية تحتية للهواتف أو بسبب عدم معرفته بكيفية استخدام الهاتف. هناك العديد من الطرق البديلة للوصول إلى الأطفال، مثل البريد المجاني والسيارات المتجولة والصناديق السرية في المراكز الاجتماعية الموثوقة وغيرها الكثير. ويمكن أيضا بحث استخدام تقنيات إبداعية وقليلة التكلفة مثل الدائرة اللاسلكية وتكنولوجيا الأقمار الصناعية وإطلاق إذاعة مخصصة للأطفال كوسائل للوصول إلى الأطفال ومساعدتهم في المناطق التي تكون فيها البنية التحتية للهواتف ضعيفة أو غير متوفرة. في معظم الدول التي لا تتوفر فيها مثل هذه البنية التحتية للهواتف الثابت أو تكون فيها هذه البنية التحتية ضعيفة ينمو قطاع الهاتف المحمول بشكل سريع. وبالتالي فإن توفير مكالمات مجانية من الهواتف المحمولة إلى خط المساندة هو أمر يجب أن يسعى الخط جاهدًا لتأمينه.

2. ما المقصود ب "الوصول بالخدمة"؟

"الوصول بالخدمة" هي إحدى الممارسة قليلة التكلفة لنشر الوعي، وهي واحدة من الجوانب الهامة في عمل خط المساندة. أنها إحدى الوسائل التي يصل من خلالها خط المساندة إلى الأطفال الذين يحتاجون إلى المساعدة ولكنهم لا يتصلون بالخط أو لا يستطيعون الاتصال به إما لعدم وجود بنية تحتية للهواتف أو لعدم معرفة طريقة استخدام الهاتف والانترنت أو لأي سبب آخر. يضمن "الوصول بالخدمة" لخط المساندة الوصول حتى إلى أكثر فئات الأطفال تهميشًا. ويمكن أن يتضمن الوصول بالخدمة تقديم خدمة خط المساندة في المنزل والشارع ومن خلال اجتماعات منفردة مع الأطفال، على سبيل المثال. يمكن أن يستند برنامج الوصول بالخدمة إلى المدارس بحيث يكون على شكل زيارات إلى المدارس، ويمكن أن يستند إلى المجتمع بحيث يكون على شكل زيارات إلى نوادي الأطفال أو اجتماعات في زوايا الشوارع أو اجتماعات منفردة مع الأطفال أو حفلات مفتوحة للأطفال أو مهرجانات ومعارض الأطفال. ويمكن أيضا استهداف الأماكن العامة التي يتجمع فيها الأطفال مثل محطات القطارات

ومواقف الحافلات والمراكز التجارية والأحياء الشعبية الفقيرة. هدف "الوصول بالخدمة" هو الوصول إلى الأطفال وتعريفهم بالخط وخدماته وتشجيعهم على الاتصال بالخط لمساعدتهم على حل مشاكلهم. كما يساعد الوصول بالخدمة خطوط المساندة على الاتصال بكافة فئات الأطفال وخصوصا الأطفال الذين ليس ثمة طريقة أخرى لديهم للعلم بوجود الخط والخدمات التي يقدمها. يمكن الوصول بالخدمة خطوط المساندة من تقديم نفسها للأطفال وتعزيز الثقة والتواصل مع مجموعات الأطفال المختلفة.

3. كيف تنشر خطوط المساندة الوعي بخدماتها؟

تستخدم خطوط المساندة خيارات متعددة لنشر الوعي بخدماتها، ويعتمد ذلك على الفئة المستهدفة. يمكن الوصول إلى الأطفال والبالغين عن طريق "الوصول بالخدمة" (التي تركز على المدرسة أو المجتمع) وتوزيع المواد الترويجية واستخدام وسائل الإعلام. يجب ربط الفكرة الرئيسية بالفئة المستهدفة. وكخط مساندة من المهم أن تكونوا متواجدين في المناطق التي تتركز فيها هذه الفئات المستهدفة. وفي هذا الزمن الذي يقضي فيه الأطفال وقتا طويلا على الانترنت، فإن الانترنت هي مكان جيد لنشر الوعي بالخدمات التي يقدمها الخط. فمن خلال بناء مواقع الكترونية تفاعلية والانضمام إلى الشبكات الاجتماعية والعوالم الافتراضية (على سبيل المثال Habbo) يستطيع خط المساندة الوصول إلى الأطفال الذين هم ليسوا على معرفة بالخط وخدماته. من غير المفضل إطلاق حملة ترويجية كبيرة في الفترة التي يكون فيها الخط في مرحلته التجريبية، إذ أن تدفق الاتصالات سيشكل ضغطا على خدمات في مرحلة اختبار وتنظيم. وبالنسبة للمرشدين والمتطوعين فإن من الأفضل أيضا تخصيص فترة للاختبار والتجربة قبل أن يزداد الطلب على الخدمة. يجب الأخذ في الاعتبار أنه إذا كان الطلب على خدمات الخط كبيرا جدا في المراحل الأولى لتأسيس الخط ولم يستطع الخط الاستجابة بشكل مناسب لكل هذه الطلبات فقد يفقد الأطفال الثقة بالخط ويمتنعون عن طلب خدماته في المستقبل.

4. ليس لدينا موارد كافية لإنشاء خط مساندة. ماذا يمكن أن نفعل؟

نظرا إلى طبيعتها الخاصة، لا تستفيد خطوط المساندة في الغالب من أنظمة التمويل التي تستفيد منها منظمات رعاية وحماية الأطفال العادية. لكن خطوط المساندة حول العالم أوجدت آليات كثيرة لتمويل خدماتها، مستخدمة مصادر التمويل التقليدية من جهة ومبتكرة مصادر خاصة بها من جهة أخرى. ومن المهم بالتالي أن تديرها بطريقة تخلق أفضل الفرص لجمع الأموال بنجاح. ولكي تكونوا قادرين على جمع الأموال يجب أولا أن تحددوا أفرادا

رئيسيين في خطكم يمكنهم المساعدة في البحث عن مانحين محتملين. يجب أيضا أن يكون لدى خطكم بيان واضح بالمهمة والأهداف من أجل دعم موقفكم في طلب العون. وتتضمن عملية جمع الأموال كذلك وضع قائمة بالأطراف المعنية الرئيسية والأسباب التي تعتقدون أنها قد تدفعهم إلى الاستثمار في خط مساندة. في هذا الزمن يعتبر الإعلام الجديد وتقنيات الاتصال أدوات مفيدة لنشر الوعي ولجمع الأموال. ضعوا في اعتباركم أيضا أنكم كخط مساندة لا يمكنكم أبدا العمل لوحدهم. خطوط المساندة تبني على عمل الخدمات الاجتماعية القائمة في البلد وتعمل معها بشكل وثيق. فإعداد دليل موارد بجهات خدمات حماية الطفل القائمة في بلدكم يساهم في تعريف الجميع في خط المساندة بهذه الجهات. ومن خلال التشبيك مع المنظمات القائمة يمكنكم البناء على الخدمات المتوفرة بالفعل للأطفال وذلك لنسج شبكة قوية ومنظمة لحماية الطفل. وسيساعدكم توثيق الاتصالات التي تتلقونها ونوع المساعدة التي يطلبها الأطفال على تحديد الخدمات غير الموجودة أو غير الملائمة والمناصرة لها.

5. نحن نعمل أو سنعمل في دولة نامية. كيف نبدأ

في الدول التي تكون فيها خدمات حماية الطفل غير ملائمة أو غير موجودة أو ضعيفة أو هشة فإن على خط المساندة أن يقدم في العادة خدمات مختلفة لإثبات مصداقيته. على الخط أن يتدخل في الحالات الطارئة لضمان إخراج الطفل من دائرة الخطر وربطه مع الجهات المعنية من أجل متابعة طويلة الأمد. كما أن "الوصول بالخدمة" هو جانب مهم من جوانب عمل خط المساندة في الدول النامية. ودائما ما يكون وجود نظام إحالة فعال وجيد أمرا حيويا لضمان تلبية حاجات الأطفال بالشكل الصحيح. إن خط المساندة الذي يعرف نوع الخدمة التي يحتاجها الطفل ويعمل بتعاون وثيق مع مقدمي هذه الخدمة يضمن بشكل أفضل سلامة ورفاهية الأطفال الذين يتصلون به طلبا للمساعدة. مقدمي الخدمة هؤلاء هم الأطراف المعنية الرئيسية، وهم يشملون كيانات خاصة وعامة ضمن نظام حماية الطفل من بينها أجهزة الإعلام والهيئات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والكيانات الثنائية والمتعددة الأطراف. وتساهم كل هذه الأطراف معا في خلق بيئة تحمي الأطفال من الإساءة والاستغلال والأذى. وينبغي أن تعمل خطوط المساندة على إبرام اتفاقيات غير رسمية مع الأطراف المختلفة التي تقدم الخدمات وهيئات حماية الطفل لضمان عمليات إحالة ومتابعة جيدة للحالات الفردية.

6. ما هو خط الطفل الساخن أو خط الإنذار للطفل؟

تستخدم عبارات "الخط الساخن" أو "خط مساندة الطفل" أو "خط الإنذار للطفل" أحيانا في دول مختلفة لتدل على الشيء نفسه. المصطلح الأكثر شيوعا، وهو مصطلح "الخط الساخن"، يعرف

على أنه خط هاتف يربط المتصل به مباشرة وبسرعة بمصدر معلومات أو مساعدة. أما منظمة تشايلد هيلب لآين انترناشونال فتفهم وتستخدم مصطلح "خط مساندة الطفل" باعتباره خدمة تقدم للأطفال، أو البالغين الذين يتصلون نيابة عن الأطفال، من خلال الإرشاد أو الإحالة أو التدخل، عن طريق الهاتف أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو غرف الدردشة على الانترنت أو البريد الحر أو "الوصول بالخدمة". خط مساندة الطفل هو خدمة مخصصة للأطفال.

7. من يتصل بخط مساندة الطفل؟

إن من يتصل بخط مساندة الطفل هم إما الأطفال أنفسهم وإما بالغين قلقين على الأطفال مثل الأبوبين أو الأقارب أو الشرطة أو أطباء الأطفال أو المعلمين أو غيرهم. ويتصل هؤلاء البالغين نيابة عن أطفال يحتاجون إلى الرعاية والحماية. غير أنه على خط المساندة أن يشجع الأطفال على أن يكونوا المستخدم الرئيسي للخط. يجب أن يحظى خط المساندة بثقة الأطفال، كما يجب أن يعرف الأطفال أن هذه الخدمة تخصهم هم.

8. هل يخدم خط المساندة أيضا البالغين الصغار؟

تعرف الموائيق الدولية الخاصة بالأطفال الطفل بأنه الشخص الذي لم يبلغ سن الثامنة عشرة. غير أن مجموعات الأطفال المعرضة للخطر غالبا ما تتضمن أيضا بالغين صغار في الشارع وشباب أكبر مصابون بالايذز أو فيروس نقص المناعة المكتسبة أو مدمنون على المخدرات وغيرها. وبالتالي غالبا ما تقدم خطوط المساندة خدماتها أيضا إلى الشباب بين سن الثامنة عشرة والخامسة والعشرين.

9. هل فعلا يتصل الأطفال أنفسهم بخطوط المساندة؟

نعم. بعكس ما يتصور الكثيرون، فإن الأطفال بأنفسهم يتصلون بخطوط المساندة. الكثير منهم يتصلون أكثر من مرة لشرح مشكلاتهم. تعمل خطوط المساندة على تطوير علاقات ثقة مع الأطفال لضمان أن ينظر الأطفال إلى الخط على أنه خطهم. وبالنتيجة يعتبر الأطفال خطوط المساندة آمنة وموثوقة وموجودة لخدمتهم. يؤدي هذا إلى أن يتصل الأطفال بخطوط المساندة طوعيا وبمحض إرادتهم. ويعتبر "الوصول بالخدمة" إلى المدارس والمجتمعات عنصرا أساسيا من خدمات خطوط المساندة في هذا المجال.

10. لماذا يتصل الأطفال بخط المساعدة؟

يتصل الأطفال بخطوط المساعدة لطلب خدمات مختلفة تتراوح ما بين طلب معلومات ومشورة بخصوص العلاقات العائلية والعلاقات مع الأقران والمسائل القانونية والجنسية وكيفية التخلص من الإساءة أو التتمر أو الرغبة في الانتحار. ويمكن للطفل أن يتصل بخط المساعدة فقط لأنه يشعر بالوحدة ويرغب في التحدث إلى شخص بالغ. وتبين البيانات التي تجمعها تشايلد هيلب لآين سنويا من خطوط المساعدة الأعضاء حول العالم أن الأسباب التي من أجلها يتصل الأطفال بخطوط المساعدة يمكن أن تختلف من منطقة إلى أخرى. ولكن على مدى سنوات تبين أن معظم الاتصالات تركزت على الإساءة والعنف (بما في ذلك الإساءة الجسدية والعاطفية والجنسية إضافة إلى التتمر والإهمال) أو على طلب معلومات (غالبا ما يتصل الطفل بخط المساعدة في بادئ الأمر لطلب معلومات بسيطة وذلك لـ "اختبار" الخط ومصداقية الإجابة). في أوروبا والأميركيتين، يتصل الكثير من الأطفال بخطوط المساعدة أيضا للتحدث عن العلاقات الأسرية والعلاقات مع الأقران. وتبين البيانات من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أن الأطفال غالبا ما يتصلون بخطوط المساعدة من أجل مسائل اجتماعية نفسية و/أو الصحة العقلية. أما في أفريقيا فإن الاتصالات المتعلقة بالقضايا القانونية هي الأعلى نسبيا.

11. كيف يمكن للأطفال الاتصال بخطوط المساعدة؟

لسنوات طوال كان الهاتف الثابت هو الوسيلة المستخدمة للاتصال بخطوط المساعدة. اليوم، مع التطور التكنولوجي المستمر، تقدم الكثير من خطوط المساعدة الإرشاد الإلكتروني من خلال الدردشة والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة على الهاتف المحمول. ومن المثير للاهتمام أن إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات تبين أنه في السنوات العشر الأخيرة تقلصت كثيرا الفجوة الرقمية بين الدول النامية والدول المتقدمة فيما يتعلق بالهواتف الثابتة واشتراكات الهواتف المحمولة واستخدام الإنترنت. لقد قللت معدلات النمو الكبيرة، وخاصة في مجال الهاتف المحمول، من الفجوة بين الدول النامية والدول المتقدمة. وقد بدأت العديد من خطوط المساعدة في تقديم خدمات إرشاد من خلال الرسائل النصية القصيرة وذلك للوصول إلى أعداد أكبر من الأطفال بما فيهم الأطفال الذين يعانون من الصمم أو صعوبة السمع. وأظهرت البيانات التي جمعتها تشايلد هيلب لآين من خطوط المساعدة الأعضاء لعام 2008 زيادة هائلة في عدد الاتصالات التي وردت عن طريق الرسائل النصية القصيرة مقارنة مع العام السابق، إذ ازدادت هذه الاتصالات من 150,000 اتصال عام 2007 إلى 420,000 اتصال عام 2008. وتبين دراسة تقييم الأثر التي أجرتها مؤسسة كندر تلفون الهولندية ("تجربة كندر تلفون: تحليل مقارن بين الدعم بخدمات الدردشة وخدمات الهاتف") أن الأطفال في عالم اليوم

يفضلون إرسال بريد الالكتروني أو رسائل نصية قصيرة على التحدث بالهاتف. ويقلل الإرشاد عن طريق الرسائل النصية القصيرة من عدد المكالمات غير الجدية التي ترد إلى خط المساندة والتي كثيرا ما ترتبط بالمكالمات الهاتفية التقليدية، وهذا أمر مهم حيث يمكن أن تؤدي مثل هذه المكالمات غير الجدية إلى إنهك المرشدين. وأكثر من ذلك فإن المواضيع التي يفصح عنها الأطفال في هذه القنوات التي تعتبر نوعا ما مجهولة المصدر أكثر من الهاتف هي مواضيع أكثر جدية في الغالب، حيث تثار حالات الإساءة الجنسية واحتمالات الانتحار في البريد الالكتروني وجلسات الدردشة أكثر مما تثار على الهاتف. ومما لا شك فيه أن خطوط المساندة تعرف الدور المهم الذي تلعبه الانترنت في الحياة اليومية، وبشكل متزايد في حياة الأطفال. وبالإضافة إلى تقديمها الإرشاد الالكتروني عن طريق البريد الالكتروني وجلسات الدردشة، تتكيف خطوط المساندة مع عالم الأطفال من خلال تطوير مواقعها الالكترونية وتجهيزها بأدوات خاصة مثل الألعاب الالكترونية وخدمات ويب شخصية لجعل هذه المواقع أكثر تفاعلية وجاذبة للأطفال.

12. هل يجب أن يكون لخط المساندة رقم واحد على مستوى البلد؟

نعم. الأطفال المعرضون للخطر، وخاصة أطفال الشوارع والأطفال الذين يتم الاتجار بهم، ينتقلون من مكان إلى آخر، وبالتالي فإن وجود رقم واحد على مستوى البلد أمر مهم جدا بالنسبة إلى خط المساندة. وإذا كان رقم هذا الخط قصيرا وسهل التذكر فإنه يساعد الأطفال على التواصل مع الخط بسهولة. يجب أن لا يكون الرقم مكونا من أكثر من ثلاث أو أربع خانات (أرقام). وحيثما كان ذلك ممكنا يجب أن يكون الاتصال به مجانيا للأطفال ولخط المساندة على حد سواء (حتى لا يحد ذلك من قدرة الأطفال على الاتصال وقدرة الخط على تقديم الخدمة). في المنطقة الأوروبية تم تخصيص الرقم الموحد 116 111 لخطوط المساندة في بلغاريا وجمهورية التشيك والدنمارك واستونيا وفنلندا وألمانيا واليونان وهنغاريا وإيرلندا وبولندا والبرتغال ورومانيا وسلوفاكيا والسويد وهولندا والمملكة المتحدة. وفي جنوب آسيا تستخدم خطوط المساندة في بنغلاديش وبوتان والهند ونيبال الرقم الموحد 1098. وفي أفريقيا والشرق الأوسط تستخدم خطوط المساندة في غينيا كوناكري والعراق ولوسوثو وكينيا وتنزانيا وأوغندا وزيمبابوي الرقم الموحد 116. ومن المتوقع أن تستخدم دول أخرى هذه الأرقام الموحدة في مناطقها في المستقبل. وبالإضافة إلى أن هذه الأرقام مجانية وسهلة الحفظ، فإنها تبين أن خط المساندة هو جزء من شبكة أكبر. وبالنسبة للأطفال فإنه يعني أن جميع الأطفال يستخدمون نفس الرقم للاتصال بخط المساندة في بلدهم.

13. هل من الضروري أن يكون الرقم مجانياً؟

14. نعم. أن مفهوم خط مساندة الطفل هو مفهوم متأصل في إطار حقوق الطفل. للأطفال الحق في المطالبة بالرعاية والحماية، ولا يجب حرمانهم من الوصول إلى الرعاية والحماية والمعلومات بسبب عدم قدرتهم على دفع ثمن مكالمات هاتفية. إن وجود رقم مجاني لخط مساندة الطفل يضمن أن يطلب الأطفال المساعدة في أية حالة طارئة أو غير طارئة من دون أن يكون عليهم دفع ثمن طلب هذه المساعدة. المكالمات من الهاتف الثابت أو المحمول يجب أن تكون مجانية، وكذلك الأمر بالنسبة للرسائل النصية القصيرة. ومن المفضل أن تكون المكالمات والرسائل مجانية لخط المساندة أيضاً للمساعدة على تقليص النفقات وضمان عدم حرمان أي طفل من الحصول على مساعدة كاملة ومتواصلة بسبب نقص في الموارد المالية. في عام 2009 استعرضت تشايلد هيلب لان انترناشونال أوضاع خطوط المساندة الأعضاء من حيث توفر الخطوط الهاتفية المجانية. بينت الدراسة أن 76 من هذه الخطوط لديها أرقام مجانية للمتصلين وللخطوط نفسها على حد سواء وأن 35 خطاً تدفع ثمن الاتصالات التي تتلقاها وأن 13 خطاً مساندة ليس لديها خط هاتف (أرضي) مجاني على الإطلاق. لكن الأكثر إثارة للقلق أن ثمانية خطوط مساندة فقدت مجانية المكالمات لها وخطين فقدوا مجانية المكالمات لهما ولأطفال معاً. يمكن أن تكون عملية الاحتفاظ بخط مجاني صعبة في ظل أوضاع سياسية متقلبة ومع تغير القوانين والأجهزة والمسؤولين. وتعمل تشايلد هيلب لان انترناشونال على مساعدة خطوط المساندة الأعضاء فيها على المناصرة مع الحكومات وسلطات الاتصالات لضمان مساعدة خطوط المساندة باستمرار.

14. هل "يضر" خط المساندة بالعلاقات الأسرية في مجتمعنا؟

كما ذكرنا كثيراً في هذا الدليل، فإن خط المساندة لا يبنى على أساس "قياس واحد لكل الناس". تعمل خطوط المساندة بالتنسيق مع أنظمة حماية الطفل والبنى التحتية القائمة في بلدانها. كما يتم موازنة عمليات خط المساندة مع ثقافة كل بلد وتقاليد ومفاهيمه وقوانينه. خط المساندة ليس جسماً غريباً مفروضاً على النظام المحلي. بالعكس، إنه موجود للمساعدة في تأمين سلامة وأمن الأطفال من خلال خلق الروابط والشراكات على المستوى المحلي. وقبل تأسيس خط مساندة من المستحسن إجراء دراسة تقييم الحاجة بين الأطفال والبالغين والمنظمات الشريكة. إذ أن نتائج مثل هذه الدراسة تساعد خط المساندة على تكييف عملياته ونشاطاته وحملات نشر الوعي التي يقوم بها لتخدم الأطفال بشكل أفضل.

موزمبيق تؤسس خط مساعدة طفل قومي:

في 19 تشرين الثاني نوفمبر 2009 تم إطلاق "لينيها فالالا كريانكا"، الخط القومي لمساعدة الطفل في موزمبيق. وتزامن الإطلاق مع الاحتفال باليوم العالمي لمناهضة الإساءة للطفل. يستخدم الخط الرقم المجاني 116. تقوم تشايلد هيلب لاين بالمناصرة لتخصيص الرقم المجاني 116 لخطوط المساعدة في إفريقيا. في يوم إطلاق الخط تزينت عدة مدن في موزمبيق بلافتات تحمل الرقم 116 رفعت في الشوارع الرئيسية احتفاء بإطلاق الخط. واحتفل الأطفال بإطلاق "لينيها فالالا كريانكا" من خلال مشاركتهم في نشاطات متعددة تراوحت بين ألعاب مثل لعبة "زولا" الأفريقية والرقصات التقليدية والقصائد والأغاني. وحضر حفل الإطلاق وزير شؤون المرأة والخدمات الاجتماعية، كما حضره ممثلون عن منظمات بلان انترناشونال وأنقذوا الأطفال والسفارة الفرنسية و REDE CAME و REDE Crianca وغيرها. وقد تم تخصيص الرقم المجاني 116 للينيها فالالا كريانكا بدعم من مؤسسات حكومية من بينها وزارة الداخلية ووزارة شؤون المرأة والخدمات الاجتماعية وهيئة تنظيم الاتصالات في موزمبيق. ويمكن الاتصال بالرقم من أي هاتف أرضي أو محمول عامل في موزمبيق.

15. إذا تلقينا كمية كبيرة من الاتصالات، كيف يمكن أن نستوعب كل ذلك؟

لا تستطيع منظمة لوحدها إدارة خط مساعدة طفل. إن حماية ودعم الأطفال هي مسؤولية جميع الأطراف. بناء الشراكات هي مسألة أساسية في هذا المجال، وخاصة في الدول النامية ذات الموارد المحدودة. يعمل خط المساعدة في إطار نموذج شراكة عندما يتعاون ويرتبط مع الكثير من الشركاء. لكل شريك من الشركاء جزء من الملكية والمسؤولية في الوصول إلى الأطفال الذين يحتاجون إلى الرعاية والمساعدة والحماية. وينصح أن يبدأ خط المساعدة بمشروع تجريبي في مدينة واحدة وليس على نطاق البلد وأن يعمل في البداية في أيام وساعات محددة وليس على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. هذه المرحلة التجريبية تساعد الخط على تقييم الطلب على خدماته ومقارنته بقدراته وبالتالي تكيف هذه الخدمات وفقا لذلك.

16. في مجتمعنا هناك بعض المسائل التي تعتبر من المحرمات، مثل المسائل الجنسية، والتي لا يتم بحثها أبدا. ماذا يمكننا أن نفعل؟

في البلدان التي تسود فيها التقاليد الأصلية أو المشاعر الدينية لا تبحث بعض القضايا بشكل علني، وبالتالي من الصعب على خطوط المساعدة أن تخلق وعيا حول هذه القضايا. بناء على تجارب خطوط مساعدة الطفل الأعضاء في تشايلد هيلب لاين انترناشونال في مثل هذه الدول، نقترح أن تبدأ الخطوط بمنهج أكثر عمومية وذلك بالتركيز على مسائل مثل المشكلات المتعلقة

بالمدرسة والعنف المنزلي وأطفال الشوارع وغيرها. وعندما يحقق خط المساندة سمعة طيبة ويصبح المجتمع أقل تخوفاً يمكن أن يبدأ الخط في إثارة بعض من القضايا الأقل قبولا.

17. ما مدى أهمية السرية؟

بالنظر إلى الطبيعة الحساسة للمحادثات واحتمالات التدخل فإن السرية أمر هام جدا بالنسبة إلى خطوط المساندة حول العالم. والسرية أيضا هي أحد الأسباب التي تدفع الأطفال إلى الثقة بخط المساندة وبحث مشاكلهم معه. السرية مهمة في عمل خطوط المساندة، لكن الواقع هو أن مستوى السرية المقدمة للمتصلين يعتمد في جزء منه على شبكة أمان حماية الطفل في البلد. في الدول التي تكون فيها خدمات حماية الطفل جزءا لا يتجزأ من الحكومة (مثلا في أوروبا ومعظم شمال أميركا وأجزاء من آسيا) فإن السرية المطلقة هي عنصر رئيسي من عناصر عمل خطوط المساندة. وفي دول أخرى تكون خطوط مساندة الطفل فيها هي ذاتها نظام حماية الطفل، فإن خطوط المساندة هذه قد تحتاج في بعض الظروف أن تعرف من هو المتصل ومن أي مكان يتصل لتتمكن من تقديم المساعدة له مباشرة. وبغض النظر عن هذا الفرق فإن المبدأ الرئيسي لخط المساندة يجب أن يكون دائما المحافظة على رفاية الطفل قبل أي شيء آخر. وفي ضوء هذا يوجد لدى الكثير من خطوط المساندة آليات تسمح بخرق السرية عندما يجد مسؤولو الخط الكبار أن من المناسب والضروري فعل ذلك. يحدث هذا بشكل خاص عندما تكون سلامة طفل مهددة بشكل فوري.

18. ما معنى تعبير "الأنظمة المتحالفة"؟

الأنظمة المتحالفة هي المنظمات التي يتعامل معها الطفل. يتضمن هذا نظام حماية الطفل في البلد، والذي يشمل على سبيل المثال جهاز الشرطة وأنظمة الرعاية الصحية والقضاء والتعليم وسلطات النقل والعمل والإعلام والاتصالات وقطاع الشركات والممثلون المنتخبون ونحن جميعا! يحتاج خط المساندة أن يكون على اتصال وثيق مع هذه "الأنظمة المتحالفة" لضمان خلق بيئة صديقة للطفل في كل مكان. ويعتمد النجاح في تأسيس أو توسيع خط مساندة على رغبة الشركاء في بناء أو توسيع خط المساندة. ولذلك من الضروري بناء شراكات قوية منذ البداية لضمان النجاح في إطلاق خط مساندة جديد. ويعتبر عقد اجتماع للأطراف المعنية خطوة حيوية أولى لتأسيس أو توسيع خط مساندة. فمثل هذا الاجتماع يوفر منصة لجمع الأطراف المعنية الرئيسية لوضع خطة عمل مشتركة للمستقبل. هذه الاجتماعات تضم أطراف معنية محلية وإقليمية، مثل شركات الاتصالات المحلية لتغطية تكاليف الاتصالات (رعاية)

والحكومة لتقديم رقم مجاني والشرطة لضمان عمليات إحالة جيدة للأطفال. تبحث هذه الأطراف أفضل السبل لتأسيس خط مساندة طفل.

19. ما هي بعض المشاكل الشائعة المرتبطة بإدارة خط مساندة؟

يمكن أن تواجه خطوط المساندة، شأنها في ذلك شأن أية منظمات أخرى، مشكلات لكن يمكن مواجهتها جميعها. إحدى المشكلات التي تواجهها خطوط المساندة عادة في بدايات عملها هي تلقي الكثير من الاتصالات الوهمية أو الكاذبة أو الهادفة إلى المزاح أو التسلية. عندما يبدأ خط مساندة جديد عمله فإن من الطبيعي جدا أن يقوم الكثير من الأطفال بإجراء اتصالات إختبارية معه. التحدي هنا يكمن في تحويل هؤلاء المتصلين لمجرد الاختبار إلى مستخدمين محتملين لخدمات الخط. لقد قررت تشايلد هيلب لاین انترناشونال وخطوط المساندة الأعضاء فيها بحث هذه المسألة بشكل أعمق وذلك بجمع أفضل الممارسات وتكليف مؤسسات أكاديمية بالقيام ببعض الأبحاث المتعلقة بظاهرة الاتصالات الإختبارية. ومن التحديات الأخرى التي تواجهها خطوط المساندة في بدايات عملها هي كيفية الوصول مباشرة إلى الأطفال. تحتاج هذه الخطوط إلى تنظيم حملات توعية ووصول بالخدمة لضمان انطلاق عملياتها بشكل جيد. ومن التحديات الأخرى التي تواجه خطوط المساندة الجديدة والقديمة على حد سواء عدم وجود خدمات للأطفال أو عدم كفاءة هذه الخدمات. ويمكن أن يتراوح هذا بين عدم وجود مأوى ليلي لتحويل الفتيات إليه وعدم توفر الأموال لعملية طبية مكلفة. التحدي هنا يكمن في التشبيك مع المنظمات الأخرى وجمع الأموال محليا، ليس فقط لتأمين موارد ولكن أيضا لبناء شراكات مع جميع الأنظمة ذات العلاقة.

20. ماذا يمكن أن تفعل تشايلد هيلب لاین انترناشونال، كشبكة، للأعضاء فيها؟

تقدم تشايلد هيلب لاین انترناشونال الدعم والمساعدة إلى أولئك الذين يريدون تأسيس خط مساندة وكذلك إلى خطوط المساندة القائمة التي ترغب في توسيع عملياتها من النطاق المحلي إلى النطاق القومي. الغرض الكلي للمنظمة هو دعم وتقوية الأعضاء من خطوط المساندة المحتملة والقائمة بالفعل من خلال توفير منصة لهم للتشبيك والاتصال وتبادل الخبرات فيما بينهم وكذلك مع صانعي السياسات. وبالإضافة إلى المؤتمرات التشاورية الإقليمية والدولية التي تعقدها المنظمة والنشرات والكتيبات التي تصدرها ومواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني التي تبنيها وغير ذلك من منابر الاتصال الأخرى التي تنشئها، تقدم المنظمة الإرشاد والدعم لأعضائها من خلال جلسات تدريبية تركز على مواضيع محددة وورش عمل واجتماعات للأطراف المعنية وتبادل الزيارات بين الخطوط الأعضاء. وتجمع تشايلد هيلب

لاين انترناشونال أيضا بيانات سنوية من الأعضاء حول العالم وتقوم بتحليلها وتنظيمها واستخدامها لمناصرة قضايا حماية الأطفال والقضايا المتعلقة بخطوط المساندة في جميع مستويات الحكم.

اجتماع الأطراف المعنية هو خطوة أساسية أولى نحو تأسيس أو توسيع خط مساندة طفل. يتم في هذا الاجتماع جمع الجهات المعنية الرئيسية لوضع خطة عمل مشتركة لإطلاق أو توسيع خدمات خط مساندة طفل. ويساعد هذا الاجتماع أيضا على ضمان أن يكون لدى كافة المعنيين فهم واضح ومشارك لغرض خط المساندة ضمن نظام حماية الطفل العام. ينتج عن هذا الاجتماع خطة عمل واضحة توزع المسؤوليات وتحدد المهل وتقرر الوسيلة الأفضل لضمان إطلاق خط مساندة. تستخدم خطط العمل هذه في الغالب لإطلاق خطوط مساندة جديدة، غير أن بعض خطوط المساندة القائمة تستخدم اجتماعات الأطراف المعنية أيضا للتخطيط لتوسيع خدماتها.

بعد اجتماع الأطراف المعنية تظل تشايلد هيلب لاين انترناشونال على اتصال مع جهة الاتصال الرئيسية (عادة ما تكون الحكومة و/أو منظمة غير حكومية) في البلد. تقدم تشايلد هيلب لاين انترناشونال دعمها ومشورتها من خلال الاتصالات المنتظمة وذلك حسب كل حالة على حدة. كما تقدم المنظمة وثائق لتسهيل تأسيس خطوط مساندة. وتتضمن هذه الوثائق "تقارير دراسة تقييم الحاجات" من خطوط مساندة أخرى، وأمثلة على هياكل مختلفة لخطوط المساندة، وعينات حول أدلة تخطيط وموارد، وأدلة تدريبية للمرشدين، وغيرها الكثير.

المالديف تطلق خط مساندة أطفال وطني:

تزامنا مع الاحتفال باليوم العالمي لمناهضة الإساءة للطفل أطلقت المالديف في التاسع عشر من تشرين الثاني نوفمبر 2009 خط مساندة الطفل المجاني 1412 والذي يعمل 24 ساعة في اليوم. وأكد نائب الرئيس الدكتور محمد وحيد حسن مانيك على أهمية تقديم خدمات خط مساندة الطفل في المالديف وحث المواطنين على الإبلاغ عن أية حالات عنف ضد الأطفال. ووقع عدد من الوزراء الرئيسيين على تعهد بتطوير وتنفيذ سياسات حازمة لمنع العنف ضد الأطفال. كما تم التوقيع على مذكرات تفاهم مع دائرة النوع الاجتماعي وخدمات حماية العائلة ومع مشغلي الاتصالات ديراغو ووطنية وجمعية الرعاية. وقد حظي إطلاق الخط باستجابة ودعم وتركيز كبير من القنوات الإعلامية في الدولة ومن عامة الناس. وكانت المالديف تعمل على إنشاء خط مساندة طفل منذ عام 2007 وذلك بالتشاور مع تشايلد هيلب لاين انترناشونال ومساعدة من منظمة اليونيسيف في المالديف. وأبرمت الحكومة المالديفية اتفاقيات شراكة مع مزودي خدمة الاتصالات ديراغو ووطنية ومع منظمات غير حكومية رئيسية وجهات معنية حكومية

لتأسيس خدمات خط المساعدة. ويذكر أن حوالي 41% من سكان المالديف هم من الأطفال. ويضمن تأسيس خط المساعدة سلامة الأطفال ووصولهم إلى الخدمات من كافة أنحاء البلد.

الفصل الثاني: عمليات خط مساندة الطفل

عرض الفصل الأول العناصر الرئيسية لخط المساندة وتناول بعضاً من اهتماماتكم ومخاوفكم الأولية بشأن تأسيس خط مساندة جديد. أما هذا الفصل فيبحث في العمليات التي يقوم بها خط المساندة بشكل أكثر تفصيلاً ويحاول الإجابة على السؤال التالي:

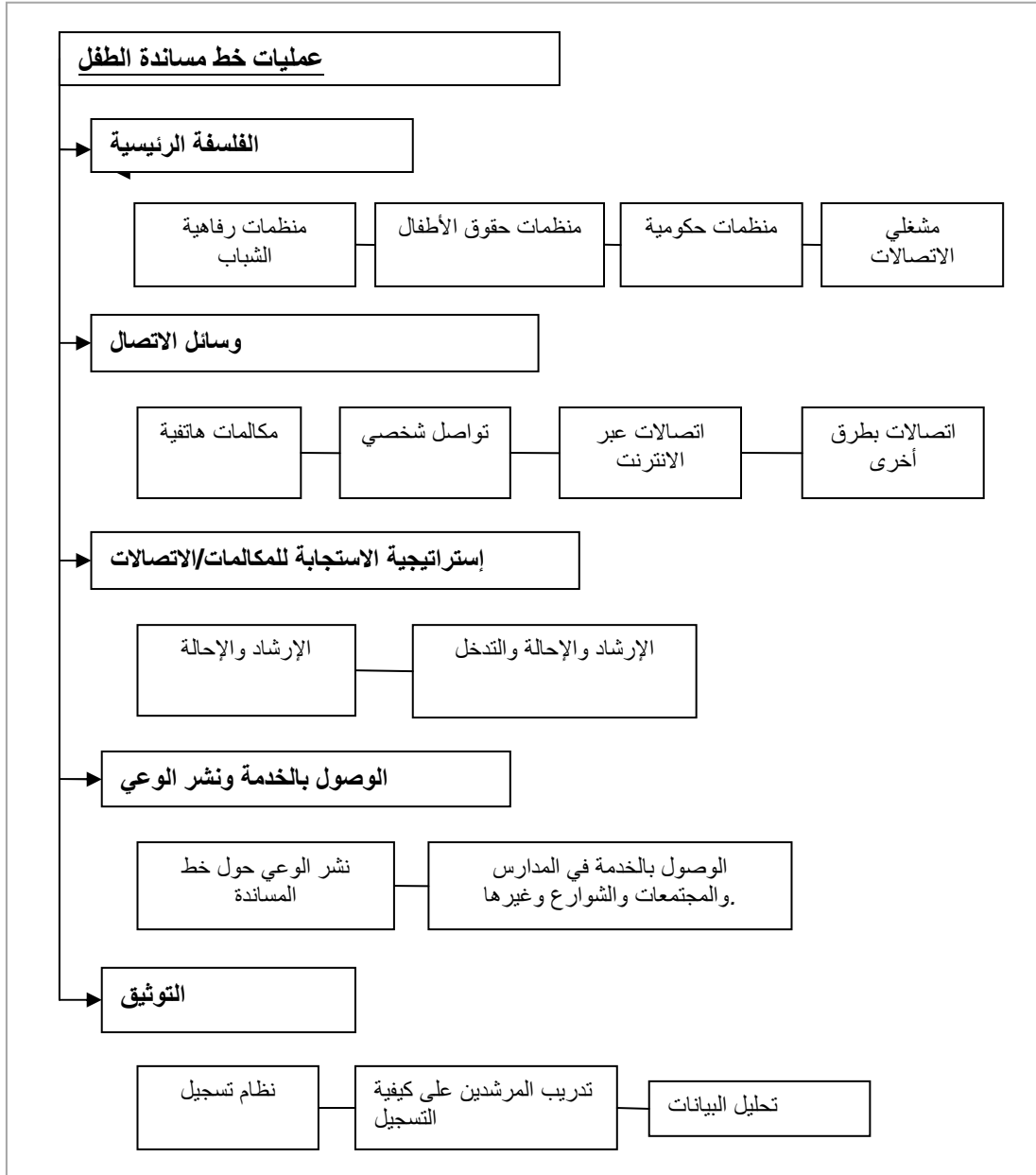
ما هو العمل الذي يقوم به خط مساندة الطفل وكيف يقوم بهذا العمل؟

إن خط المساندة هو خدمة اتصالات ووصول بالخدمة مصممة للأطفال والشباب من سن 0 - 25 عاماً. وهو متوفر للاستخدام من قبل جميع الأطفال كلما احتاجوا إلى مساعدة أو رغبوا في مجرد التحدث مع شخص ما حول قضايا تؤثر عليهم. الأطفال وحمائهم هي جوهر مبدأ خط المساندة، حيث يقدم لهم المساعدة (الطارئة) ويوصلهم بجهات تقدم خدمات طويلة الأمد.

يمكن النظر إلى عمليات خط المساندة من خمسة زوايا:

1. الفلسفة الرئيسية: لكي يقدم خط المساندة خدمات جيدة للمتصلين، عليه أن يعمل مع منظمات أخرى وشبكات ومنظمات حكومية.
2. وسائل الاتصال: تستخدم خطوط المساندة وسائل اتصال مختلفة للوصول إلى الأطفال. تتضمن هذه الوسائل خطوط الهاتف الثابت والمحمول والبريد الإلكتروني وغرف الدردشة على الإنترنت والوصول بالخدمة إلى الطفل والرسائل النصية القصيرة وغيرها.
3. إستراتيجية الاستجابة للمكالمات/الاتصالات: الإستراتيجيتان الرئيسيتان اللتان تستخدمهما خطوط مساندة الطفل هما إستراتيجية الإرشاد والإحالة وإستراتيجية الإرشاد والإحالة والتدخل.
4. الوصول بالخدمة ونشر الوعي: يجب أن يكون الأطفال والبالغون على دراية بوجود خط المساندة لكي يتمكنوا من استخدامه ويبرروا الحاجة إليه. يمكن لخط المساندة استخدام إستراتيجيات مختلفة لنشر الوعي بشأنه، بما في ذلك إستراتيجية الوصول بالخدمة.
5. التوثيق: يؤمن خط المساندة بأهمية وجود نظام فعال لتوثيق الاتصالات.

الشكل 1.2: نظرة عامة على عمليات خط مساندة الطفل



الفقرات التالية تشرح بالتفصيل كل جانب من الجوانب الخمس المبينة في الشكل

1.2. عمليات خط المساندة - الفلسفة الرئيسية

يعتمد النجاح في تأسيس أو توسيع خط مساندة على رغبة الشركاء في البدء بهذه الخدمة. إن خلق شراكات قوية منذ البداية هو أمر هام جدا لضمان إطلاق خط مساندة. يوفر إجتماع الأطراف المعنية، وهو الخطوة الحيوية الأولى لتأسيس أو توسيع خط مساندة، منصة لجمع أطراف معنية رئيسية لوضع خطة عمل للتقدم إلى الأمام. ويضم هذا الاجتماع جهات معنية

محلية وإقليمية، مثل شركات الاتصالات المحلية لتغطية تكاليف الاتصالات (رعاية) والحكومة لتقديم رقم مجاني والشرطة لضمان عمليات إحالة جيدة للأطفال. تبحث هذه الأطراف أفضل السبل لتأسيس أو توسيع خط مساندة طفل.

يساعد أسلوب العمل المتشعب خطوط المساندة على حماية الأطفال وذلك من خلال تكييف الأدوات التي يستخدمها الأطفال أنفسهم. ولتحقيق ذلك فإن الشراكات الرسمية مع منظمات مختلفة هي أمر أساسي. ويتضمن هذا العمل مع هيئات تنظيم الاتصالات ومشغلي الاتصالات وشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووكالات الأمم المتحدة وهيئات حماية الطفل المختلفة والمدارس ومؤسسات الرفاه الاجتماعي وغيرها الكثير. فمن خلال التعاون مع منظمات أخرى تستطيع خطوط المساندة تحديد أفضل الطرق للوصول إلى الأطفال، وخصوصاً أولئك المعرضون للمخاطر أكثر من غيرهم بسبب ضعف نظام حماية الطفل (مثل أطفال الشوارع وضحايا الإساءة الجنسية والعنف والأطفال المتجرب بهم والمهاجرين واللاجئين والمعاقين وغيرهم).

ويمكن أن تعقد الشراكات مع المنظمات الأخرى من خلال اتفاقية عمل رسمية، وهي وثيقة موقعة من كل الكيانات المعنية يوافقون من خلالها على التعاون معاً من دون أن يفقد أي كيان استقلاليته.

التوقيع على مذكرة تفاهم: اندونيسيا

يعمل خط مساندة الطفل الاندونيسي "تيسا 129" منذ عام 2006 في خمسة مناطق تجريبية (بأندا أتشه وجاكرتا وسورابايا ومكسر وبونتيانك). وخلال ورشة عمل للتخطيط الاستراتيجي عقدت في جاكرتا في آب أغسطس 2009، وقعت أطراف معنية رئيسية مذكرة تفاهم لتعزيز التنسيق بين الشركاء في خط المساندة وبالتالي تحسين نوعية خدمات الإحالة والتدخل. ومن خلال هذا المذكرة أظهر مسؤولون كبار من دائرة الشؤون الاجتماعية ووزارة الدولة لتمكين المرأة ودائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمة بلان اندونيسيا التزاماً قوياً بدعم خط المساندة "تيسا 129" لتوسيع خدماته لتشمل جميع الأطفال في اندونيسيا.

لمساعدتكم في كتابة اتفاقية عمل، يتضمن الملحق 13 نموذجين لمذكرة تفاهم.

2.2. عمليات خط المساندة - اختيار وسيلة/وسائل الاتصال الخاصة بكم

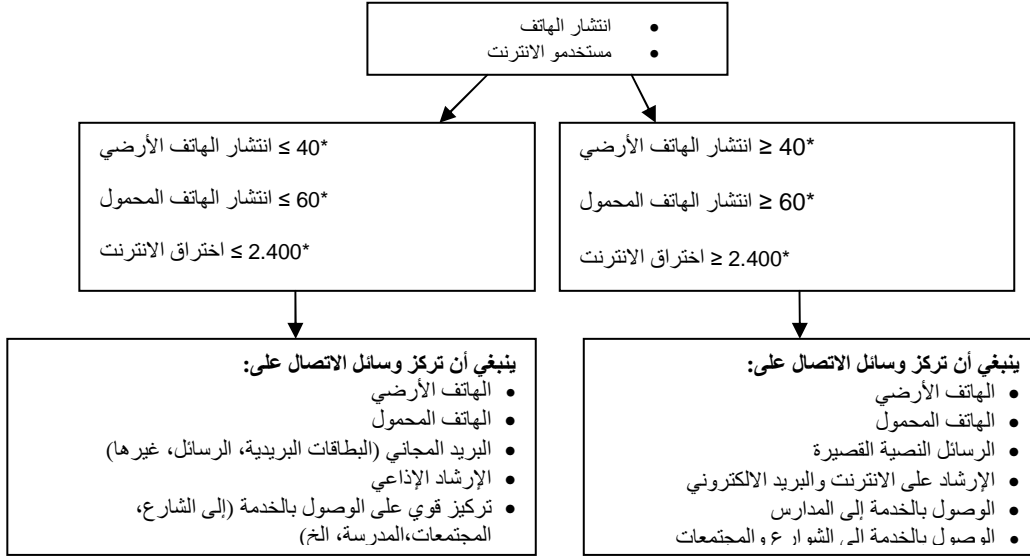
يعتقد معظم الناس أن خطوط المساعدة لا تستخدم سوى الهاتف للاستماع إلى الأطفال والوصول إليهم. ورغم أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر شيوعاً للاتصال، فإن وسائل اتصال مكمّلة أخرى تستخدمها خطوط المساعدة في الدول التي لا تتوفر فيها بسهولة خطوط هاتف يستخدمها الأطفال. تتضمن هذه الوسائل "الوصول بالخدمة" إلى الأطفال والتدخل وجها لوجه والرسائل والبطاقات البريدية وبرامج الإذاعة والتلفزيون وغيرها الكثير. ومع تطور التكنولوجيا أصبح الإرشاد عبر البريد الإلكتروني وغرف الدردشة الإلكترونية الخاصة والرسائل النصية القصيرة وسيلة ذات شعبية كبيرة في الدول التي يستخدم فيها الأطفال الإنترنت بشكل كبير. لا يوجد طريقة واحدة موحدة تستخدمها جميع خطوط المساعدة للاستماع للأطفال والوصول إليهم، وعادة ما تختار هذه الخطوط مزيجاً من وسائل الاتصال للوصول إلى الأطفال. ويمكن تصنيف طرق الاتصال التي تستخدمها خطوط المساعدة ضمن الفئات التالية:

- اتصالات تستند إلى الهاتف: الهاتف الأرضي الثابت، الهواتف المحمولة، الفاكس، الرسائل النصية القصيرة.
- اتصالات تستند إلى الإنترنت: البريد الإلكتروني، الإرشاد/الدردشة الإلكترونية على الإنترنت، النشر على لوحة إعلانات الإنترنت، المكتبة الإلكترونية.
- الاتصالات الشخصية المباشرة: الوصول بالخدمة، الزيارات المباشرة، التدخل وجها لوجه.
- غيرها: الصناديق البريدية، الإرشاد الإذاعي، الإرشاد التلفزيوني.

يطرح هذا القسم بعض العوامل التي ينبغي لخط المساعدة أخذها في الاعتبار عند اختيار وسيلة/وسائل الاتصال المثالية. تتضمن هذه العوامل:

- كثافة انتشار الهاتف الأرضي والمحمول (عدد خطوط الهاتف لكل 100 مواطن وعدد المشتركين في الهاتف الخليوي من بين كل 100 مواطن)
- نسبة اختراق الإنترنت (عدد مستخدمي الإنترنت من بين كل 10,000 مواطن)

شكل 2.2. اختيار وسائل الاتصال المثالية



* تستند أرقام كثافة الانتشار المذكورة في هذا الشكل إلى أعلى المعدلات الإقليمية المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات. لمزيد من التفاصيل انظر <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>

من المهم ملاحظة أنه عندما يختار خط المساعدة وسيلة/وسائل الاتصال للوصول إلى الأطفال والشباب فإن الأمر لا يتوقف عند ذلك الحد. يمكن لخط المساعدة، لا بل ينبغي له، أن يكيف خدماته باستمرار لتتناسب التغييرات مع مرور الزمن. على سبيل المثال، فإن خطوط مساعدة الطفل التي لاحظت زيادة في استخدام الهواتف النقالة والانترنت بين الأطفال في البلدان أو المناطق التي تعمل فيها، اضطرت إلى التفكير في استخدام وسائل اتصال على الانترنت من أجل تلبية احتياجات الأطفال و إتاحة الفرصة لهم للاتصال بها.

* وسيلة مساعدة: إذا كنت لا تزال غير متأكد من وسائل الاتصال التي ستختارها للاستخدام في خط مساعدة الطفل لديكم، فربما يكون من المفيد أن تسأل هذه الأسئلة البسيطة:

- "هل يستطيع الأطفال في بلدي، بمن فيهم الأطفال المهمشون، الوصول إلى الهواتف بسهولة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يستطيع الأطفال الاتصال من المنزل، أم من هواتفهم النقالة الخاصة أم من الهواتف العمومية؟"
- "هل يستخدم الأطفال في بلدي، بمن فيهم الأطفال المهمشون، الانترنت؟ إذا كانت الإجابة بنعم، هل غالبية كبيرة من الأطفال أم نسبة صغيرة فقط لديها القدرة على استخدام الكمبيوتر؟"

من المهم أن نعرف من الأطفال أنفسهم ما هي وسيلة الاتصال الأكثر شيوعاً بينهم، وما هي وسيلة الاتصال المفضلة بالنسبة لهم. إن الهدف من خط مساندة الطفل هو أن يستطيع جميع الأطفال الاتصال به من كل مكان. فلا فائدة من وجود خدمة الدردشة على الإنترنت إذا كان الأطفال في بلدك لا يستخدمونها كوسيلة للاتصال. وبالمثل فمن غير المنطقي عدم استخدام مثل هذه الخدمة إذا قال الأطفال أنهم يستخدمونها بشكل منتظم كواحدة من وسائل الاتصال الرئيسية بالنسبة لهم.

3.2 عمليات خط مساندة الطفل - استراتيجيات الاستجابة للمكالمات/الاتصالات

الاستراتيجيتان الرئيسيتان اللتان تعتمدهما خطوط مساندة الطفل هما:

- استراتيجية الاستماع النشط والإرشاد والإحالة
- استراتيجية الاستماع النشط والإرشاد والإحالة والتدخل

ما الذي تعنيه هذه المصطلحات:

الاستماع النشط: هو شكل مهيكّل من أشكال الاستماع والرد يركّز الاهتمام على المتصل

الإرشاد: شكل مهيكّل من الاستماع والرد يسهّل إمكانية اتخاذ خيارات وقرارات حكيمة عن طريق الاستماع إلى المتصل.

الإحالة: توفير المعلومات للمتصل حول مصادر أخرى للمساعدة عن طريق تقديم المعلومات له و/أو كذلك الاتصال بمصادر أخرى لمساعدة المتصل.

التدخلات المعتمدة على الهاتف: الاتصال بين المتصل وخط مساندة الطفل الذي يحدث فقط من خلال الهاتف دون الاتصال المباشر وجهاً لوجه. وقد يشتمل الاتصال على الاستماع النشط أو الإرشاد وتبادل المعلومات والإحالة إلى مصادر في المجتمع. يجب اعتبار أي اتصال وجهاً لوجه يحدث نتيجة الاتصال الهاتفي أو متابعة الاتصال الهاتفي على أنه اتصال مباشر وجهاً لوجه.

التدخلات المباشرة وجهاً لوجه: هي الاتصالات التي يجري فيها لقاء شخصي بين خط مساندة الطفل والمتصل أو الطفل المعني.

لتحديد استراتيجية الرد المناسبة على المكالمات/الاتصالات لخط مساندة الطفل لديكم،
تحتاجون إلى معرفة ما يلي:

- مؤشر التنمية البشرية والنتاج القومي الإجمالي في بلدكم والذي يعكس بدرجة كبيرة الوضع الاقتصادي في البلاد.
- وضع نظام حماية الطفل في بلادكم.

إن درجة التطور الاقتصادي في بلادكم تعتبر عاملاً مهماً في تحديد استراتيجية الرد المختارة للاستجابة على المكالمات/الاتصالات في خط مساندة الطفل. في الجدول أدناه، عدد من المؤشرات الرئيسية على التطور الاقتصادي في البلد

| متطور اقتصاديا | يشهد تطورا اقتصاديا | المؤشرات الرئيسية على التطور الاقتصادي في البلاد |
|---|---------------------|--|
| | | 1. مؤشر التنمية البشرية ⁴ |
| فوق 80 | تحت 80 | ما هو مؤشر التنمية البشرية في بلادكم |
| | | 2. الناتج القومي الإجمالي |
| فوق 10,000 دولار | تحت 10,000 دولار | ما هو الناتج القومي الإجمالي في بلادكم |
| مؤشر التنمية البشرية يقيس معدل إنجازات البلد في ثلاثة من مجالات التنمية البشرية الأساسية وهي متوسط الأعمار والمعرفة ومستوى المعيشة المقبول. | | |
| الناتج القومي الإجمالي للفرد هو مؤشر يستخدم غالباً لقياس مستوى المعيشة في اقتصاد ما. | | |

إن المرحلة التي وصلت إليها التنمية في البلاد ليست هي العامل الوحيد الذي يجب أخذه بعين الاعتبار. فالاستراتيجية التي يختارها خط مساندة الطفل ترتبط بشكل وثيق مع حالة نظام حماية الطفل في البلد⁵. في المناطق التي تكون فيها خدمات حماية الطفل غير متطورة (بما

⁴ مؤشر التنمية البشرية هو المؤشر الذي يقيس معدل الإنجازات في البلاد في ثلاثة مجالات رئيسية من مجالات التنمية البشرية وهي متوسط الأعمار والمعرفة ومستوى المعيشة المقبول. ويقاس متوسط الأعمار بالعمر المتوقع عند الولادة، وتقاس المعرفة بمعدلات القدرة على القراءة والكتابة لدى البالغين ونسبة الالتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية والتعليم العالي، بينما يقاس مستوى المعيشة بنسبة الناتج القومي الإجمالي إلى عدد السكان. (بالدولار الأمريكي)

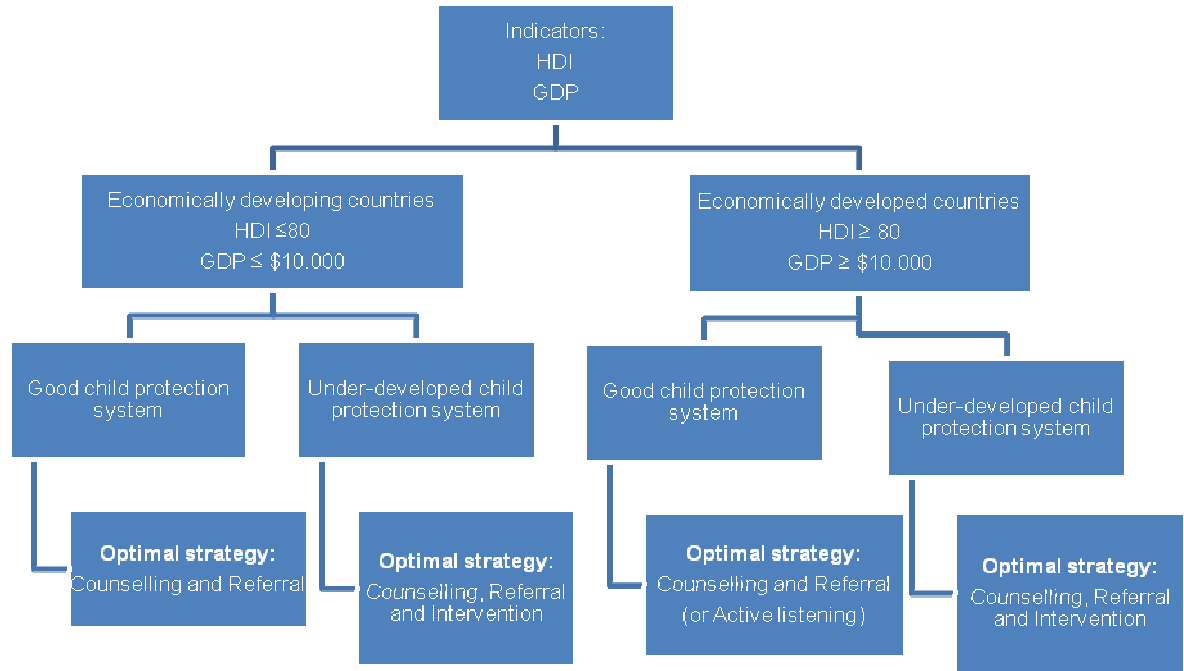
. تصنيفات التنمية البشرية: جميع الدول المدرجة في مؤشر التنمية البشرية مصنفة في ثلاث فئات حسب إنجازاتها في مجال التنمية البشرية: تنمية بشرية مرتفعة (بمؤشر تنمية بشرية يبلغ 0.800 أو أكثر) و تنمية بشرية متوسطة (بمؤشر تنمية بشرية يبلغ 0.500 - 0.799) وتنمية بشرية منخفضة (بمؤشر تنمية بشرية أقل من 0.500)

. تصنيفات الدخل: تصنف جميع الدول حسب الدخل باستخدام معايير البنك الدولي: الدخل المرتفع (إجمالي الدخل القومي للفرد 9,386 دولار أميركي أو أكثر عام 2003) والدخل المتوسط (766-9,385 دولار) والدخل المتدني (765 دولار أو أقل)

⁵ إن نظام حماية الطفل هو مجموعة من الخدمات المصممة لتعزيز رفاه الطفل من خلال ضمان السلامة وتحقيق ديمومة الأسر (أو مآني الرعاية) وتعزيزها لرعاية الأطفال بشكل ناجح. وتبدأ معظم هذه الخدمات في الانخراط في نظام حماية الطفل بسبب تقرير عن

في ذلك الخدمات الاجتماعية)، فعلى خط مساندة الطفل سد الثغرات وعادة ما يتبع في مثل هذه الحالة نموذج الإرشاد والإحالة والتدخل. ولكن في الدول التي لديها نظام متطور لحماية الطفل، فإن مهمة خط مساندة الطفل هي تعزيز الصلات داخل نظام حماية الطفل مع التركيز على استراتيجية الإرشاد والإحالة. وبالتالي فإنه عند اختياركم لاستراتيجية الاستجابة للمكالمات/الاتصالات في خطكم، عليكم التفكير بشكل جيد في وضع نظام حماية الطفل في بلدكم، والخدمات المتوفرة، (ومن بينها الخدمات العامة وشبكة المنظمات الأهلية) وإمكانية وصول الأطفال إلى هذه الخدمات. ويظهر الشكل أدناه الاستراتيجية الأمثل لخطوط مساندة الطفل في الدول النامية والمتقدمة مع الأخذ بعين الاعتبار نظام حماية الطفل في ذلك البلد.

الشكل 3.2 تحديد الاستراتيجية الأمثل للاستجابة للمكالمات/الاتصالات



يظهر هذا الشكل استراتيجيتين مختلفتين تتبناهما خطوط مساندة الطفل في أنحاء العالم. ويعتمد اختيار أي منهما على مرحلة التطور الاقتصادي في البلاد ووضع نظام حماية الطفل فيها.

الاشتباه بإساءة معاملة أو إهمال طفل. ونظام حماية الطفل ليس كيانا واحدا بل إنه شبكة من المنظمات التي تعتمد على بعضها البعض ومن بينها الهيئات العامة (مديريات الخدمات الاجتماعية، خدمات الطفل والعائلة، الخ)، والمنظمات المتواجدة في المجتمع والتي توفر الخدمات الخاصة بالأطفال مثل خدمة التبني المؤقت والمصحات ودروس مهارات تربية الأطفال، المساعدة على التوظيف، المساعدة المالية، المساعدة على الإسكان، وغيرها. إن أنظمة حماية الأطفال وإجراءاتها المحددة تختلف اختلافا كبيرا بين بلد وآخر.

والاستراتيجية الأولى التي تستند إلى الإرشاد والإحالة مستخدمة في الغالب في الدول المتطورة اقتصادياً، بينما تستخدم الاستراتيجية الثانية التي تستند إلى الإرشاد والإحالة والتدخل في الدول النامية اقتصادياً والدول غير النامية.

4.2 عمليات خط مساندة الطفل - نشر الوعي والوصول بالخدمة للأطفال

يجب أن يكون خط مساندة الطفل متاحاً لجميع الأطفال، بمن فيهم أطفال المدارس وأطفال الشوارع والأطفال العاملون والأطفال الذين تعرضوا للإساءة والأطفال الذين يعانون من مختلف الإعاقات والأطفال الذين هم على خلاف مع القانون والأطفال في المؤسسات، والأطفال المصابون بفيروس اتش أي في أو مرض الإيدز الناتج عنه والأطفال المتأثرون بالنزاعات والكوارث وغيرهم. ولذلك يجب على خط مساندة الطفل استخدام مختلف استراتيجيات نشر الوعي والوصول بالخدمة للوصول إلى مثل هذه المجموعات المختلفة المستهدفة من الأطفال. ويقدم هذا القسم عرضاً موجزاً لمختلف الطرق التي تستطيع خطوط مساندة الطفل من خلالها تعريف مختلف مجموعات الأطفال بالخدمات التي تقدمها.

نشر الوعي: إن تجارب الخطوط الأعضاء في تشايلد هيلب لاين انترناشونال في كل أنحاء العالم تظهر أن الأطفال يتصلون بخطوط المساندة مباشرة. وفي الحقيقة فإن العديد من الأطفال يتصلون بخط المساندة أكثر من مرة (وفي بعض الأحيان بشكل متكرر) للتحدث عن مشاكلهم. ولكي يتصل الأطفال بخط المساندة، عليهم أولاً أن يعرفوا بوجوده، وكذلك أن يعرفوا تفاصيل الاتصال به (رقم الهاتف، الموقع على الإنترنت، الخ) والخدمات التي يقدمها وغير ذلك من المعلومات. وبالتالي فإنه بالإضافة إلى الإجابة على المكالمات والاتصالات والاستجابة لها، يجب أن يشتمل عمل خط المساندة على نشاطات للتوعية به. وقد استخدمت مختلف خطوط المساندة في مختلف المناطق العديد من الاستراتيجيات المختلفة لنشر الوعي مثل استخدام وسائل الإعلام (الصحف والإذاعة والتلفزيون)، والمؤتمرات العامة، والمناسبات الخاصة مثل يوم الطفل وغيره. ومن المهم ملاحظة أن إستراتيجية التوعية التي يختارها خط مساندة الطفل يمكن أن تؤثر على:

- *المستفيدين المستهدفين الذين يتصلون بخط مساندة الطفل:* إذا كان خط مساندة الطفل يستخدم حملة تلفزيونية لنشر الوعي به، فإنه لن يصل سوى إلى الأطفال الذين يستطيعون مشاهدة التلفزيون. للوصول إلى مجموعات الأطفال المهمشين، يجب اللجوء إلى استراتيجيات أخرى للتوعية.

- الأسباب التي تدفع الأطفال إلى الاتصال بخط مساعدة الطفل: بعض خطوط المساعدة تنظم عن قصد حملات توعية خلال الأحداث الوطنية التي تركز على فكرة معينة مثل الأسبوع الوطني لمنع الإساءة إلى الأطفال. ونتيجة لذلك فإن خطوط مساعدة الطفل هذه تتلقى عدداً أكبر من المكالمات المتعلقة بالإساءة بعد حملتها للتوعية.

السويد: "بريس" BRIS

من بين النشاطات العديدة التي تهدف إلى نشر الوعي بخطوط مساعدة الطفل بين الأطفال والشبان، فإن ما يسمى حملة المثل الأعلى أو "بطاقة المشاهير" التي يستخدمها خط مساعدة الطفل السويدي "بريس" هي من أبرز حملات التوعية بخطوط مساعدة الطفل. وفكرة الحملة بسيطة وواضحة: في كل عام يطلب خط مساعدة الطفل السويدي من العديد من المشاهير في البلاد المشاركة بإرسال صورة لهم عندما كانوا في الثانية عشرة من العمر وأن يصفوا بشكل موجز المشاكل التي ربما كانوا قد واجهوها في ذلك العمر. ومن المؤكد أن الجميع تقريباً مروا بأوقات صعبة خلال طفولتهم. وتهدف هذه البطاقات إلى تقديم الدعم وأن تظهر للأطفال كذلك أنهم ليسوا وحدهم الذين يواجهون مثل هذه المشاكل - فحتى المشاهير عانوا منها. ويصدر خط "بريس" هذه البطاقات سنوياً منذ عام 1998 وقد أثبتت أنها تلقي قبولاً شديداً بين الشبان. ويتم توزيع البطاقات على جميع الأطفال ابتداءً من الصف السادس الابتدائي. وفي دول أوروبية أخرى، أخذت خطوط مساعدة الطفل هذه الفكرة وبدأت في استخدامها في حملاتها الوطنية للتوعية.

الوصول بالخدمة: هذه وسيلة يصل بها خط مساعدة الطفل إلى الأطفال مباشرة عن طريق الالتقاء بهم والتحدث معهم. وفي الدول المتطورة اقتصادياً حيث يذهب غالبية الأطفال إلى المدرسة، فإن نشاط الوصول بالخدمة الذي يقوم به خط مساعدة الطفل غالباً ما يكون معتمداً على المدارس، حيث يتم توعية الأطفال بخدمات خط المساعدة وتشجيعهم على الاتصال بخط مساعدة الطفل عندما يواجهون مشكلة أو يكونوا بحاجة إلى المساعدة.

ومن خلال الوصول بالخدمة الذي يعتمد على المدارس، يستطيع خط مساعدة الطفل كذلك الوصول إلى الأطفال الذين غالباً ما يكون من الصعب الاتصال بهم، مثل الأطفال الصم، والأطفال الذين يعانون من صعوبات في التعلم. وفي الدول النامية اقتصادياً، فإن الوصول بالخدمة في الشارع و/أو المجتمع غالباً ما تستخدمه خطوط مساعدة الطفل للوصول إلى الأطفال الذين هم بحاجة إلى المساعدة ولكنهم لا يتصلون أو لا يستطيعون الاتصال بخط المساعدة، سواء لعدم وجود بنية تحتية جيدة للاتصالات أو لعدم معرفتهم بالهواتف أو غيرها من وسائل الاتصال.

دراسة حالة: ISPCCC أيرلندا، وخط تشايلد لاين الهند

في أيرلندا يقدم خط المساندة ISPCCC خدمة الدعم عن طريق رسائل الهواتف النقالة الشخصية والأنية للأطفال والشبان الصم أو الذين يعانون من مشاكل في السمع داخل أيرلندا. وبناء على نجاح تجربة جرت في إحدى المناطق، فقد تم توسيع هذه الخدمة لتكون على المستوى الوطني.

عندما يتعلق الأمر بالوصول بالخدمة المعتمد على المدارس، فإن تشايلدلاين الهند يجري العديد من النشاطات. فقد طور عددا من المنتجات التي يوزعها بين أطفال المدارس مثل الملصقات الصغيرة التي يمكن للأطفال إلصاقها على دفاترهم. كما يقوم خط المساندة بتقديم دروس في الصفوف عن مواضيع تواجه الأطفال، كما يوجه الأطفال حول كيفية الاتصال بخط المساندة.

وكذلك ينظم خط تشايلد لاين الهند مسابقات رسم للحصول على فكرة عن مفهوم الأطفال لخط المساندة، وعند الإمكان طبع معلومات الاتصال بخط المساندة على أغلفة الكتب المدرسية. ومؤخراً بدأ تشايلد لاين الهند بتعيين الأطفال كسفراء تشايلد لاين لنشر رسالة خط المساندة هذا في مدارسهم.

من الطرق السريعة لاختيار الإستراتيجية (الإستراتيجيات) الأمثل للتوعية والوصول بالخدمة لخطكم هي الإجابة على الأسئلة التالية:

- إلى أي فئة من الأطفال تريدون خط مساندة الطفل أن يقدم خدماته؟
- أين يتجمع هؤلاء الأطفال وما هي الطريقة الأفضل للوصول إليهم بالخدمة وتوعيتهم بخط مساندة الطفل حتى يستطيعوا الاتصال به في أوقات الحاجة؟
- إذا اختار خط المساندة حملة معينة، هل سيصل بالخدمة إلى الأطفال الذين يحاولون خط المساندة تقديم المساعدة لهم؟ هل يستطيع الأطفال الوصول إلى الوسيلة المستخدمة في حملة التوعية (التلفزيونات أو المدارس على سبيل المثال)؟

لقد استفادت خطوط مساندة الطفل واستخدمت استراتيجيات مبتكرة للتوعية والوصول بالخدمة. لمزيد من المعلومات عن مختلف الاستراتيجيات التي طبقت بنجاح من قبل الخطوط الأعضاء في شبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال في أنحاء العالم، الرجاء الاتصال بالشبكة على البريد الإلكتروني :

info@childhelplineinternational.org

5.2. عمليات خط مساندة الطفل - التوثيق

من بين الأعمال المهمة في عمليات خط مساندة الطفل هو التسجيل الدقيق للاتصالات وغيرها من أنواع الاتصالات التي تصل إلى خط المساندة. ورغم أن حفظ السجلات وجمع البيانات قد يبدو أحياناً وكأنه عبء (أو وظيفة ثانوية أو غير أساسية في العمل في خط مساندة)، إلا أنه يشكل أساساً لعمل خط المساندة. إن الاحتفاظ بسجلات جيدة يضمن تقديم الاستمرارية مع المتصلين طويلي الأمد. كما يمكن استخدام السجلات الجيدة لأغراض جمع الأموال لأنها تساعد على إبراز الطلب على الخدمة وطبيعة الاتصالات التي يتم استقبالها (وبمعنى آخر تظهر المواضيع التي يتصل بشأنها الأطفال بخط المساندة).

كما أن السجلات توفر مادة ممتازة للمناقشة، حيث أن تحليل الأسباب التي تدفع الأطفال إلى الاتصال بخط مساندة الطفل توفر لصانعي السياسات والقرارات معلومات حقيقية ومفيدة حول قضايا الأطفال. وإضافة إلى ذلك فإن السجلات يمكن أن تحدد احتياجات التدريب المستمرة للمرشدين الذين يحتاجون إلى معرفة كيفية العمل مع أية توجهات جديدة.

من المهم عند تصميم أنظمة جمع البيانات التفكير في نوع المعلومات التي ستكون مفيدة. وكيف سيتم جمع المعلومات وماذا سنفعل بها بعد جمعها؟ إن تسجيل المعلومات "المجرد تسجيلها" أو "تحسباً لأي طارئ" يمكن أن لا يشجع على عملية تعبئة النماذج. وبشكل عام هناك شكلان أساسيان من أشكال البيانات التي يجب جمعها: الأول معلومات تتعلق بمتصل معين، مثلاً النوع الاجتماعي، العمر وسبب الاتصال بخط المساندة. ويسمح هذا لموظفي خط المساندة بالتعرف بسهولة على متصل في المستقبل وتحسين أو البناء على الدعم الذي تم تقديمه له. ثانياً: يجب تسجيل تفاصيل عامة تتعلق بطبيعة الاتصال (الاتصالات). ويمكن أن يشتمل ذلك على طول المكالمات أو المحادثة عبر البريد الإلكتروني، والوقت الذي تم فيه الاتصال بخط المساندة، وغير ذلك من التفاصيل.

ويمكن أن تساعد هذه المعلومات في إبراز التوجهات ويمكن استخدامها لتوحيد وتحسين عمليات خط المساندة. ومثال على ذلك يمكن أن يكون زيادة عدد المرشدين المتواجدين خلال فترة ذروة الاتصالات خلال الأسبوع، أو إيجاد طرق لجعل وقت الرد على الاتصال أكثر فعالية.

ومن بين النشاطات الرئيسية لسكرتارية تشايلد هيلب لآين انترناشونال جمع وتحليل البيانات التي تقدمها خطوط مساندة الطفل الأعضاء في الشبكة حول اتصالاتها مع الأطفال. إن هذه البيانات هي أغنى مصادر شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال وعامل رئيسي في جميع جهود المناصرة التي تقوم بها الشبكة وخطوط مساندة الطفل منفردة. إن البيانات التي يتم جمعها من خطوط مساندة الطفل مهمة جدا في إظهار قيمة خطوط مساندة الطفل لصانعي السياسة، وكذلك في تحديد القضايا الحقيقية التي يواجهها الأطفال في حياتهم كما يتحدث عنها الأطفال أنفسهم لخطوط مساندة الطفل. على سبيل المثال، في عام 2009 شكل سوء المعاملة والعنف 14% من جميع الاتصالات التي تلقتها الخطوط الأعضاء في الشبكة في أنحاء العالم. ويظهر ذلك أن الأطفال يستخدمون خدمات خطوط مساندة الطفل للإبلاغ عن حالات الإساءة، كما يظهر أن الإساءة للأطفال واستخدام العنف ضدهم هي مسألة أساسية تحتاج إلى اهتمام صانعي السياسات والمهتمين بشؤون الطفل.

إن بيانات تشايلد هيلب لآين انترناشونال تعطي فكرة أعمق من خلال تصنيف جميع الأسباب الرئيسية للاتصال بخطوط المساندة في تصنيفات فرعية. ويمكن الاطلاع على كل هذه البيانات والتحليلات في نشرة تشايلد هيلب لآين الرئيسية "الاتصال بالأطفال". وقد طورت سكرتارية تشايلد هيلب لآين انترناشونال بالتعاون مع خط المساندة العضو "كيك فونال" (المجر) برنامج كمبيوتر لجمع البيانات يمكن موثاقته ليناسب مختلف احتياجات خطوط مساندة الطفل في أنحاء العالم. وكانت نتيجة هذا الجهد الخروج بتطبيق يمكن تطويره بسهولة وتوحيده مع استبيان البيانات السنوي لتشايلد هيلب لآين انترناشونال، مما يجعل عملية جمع البيانات أكثر سهولة للخطوط الأعضاء في الشبكة وكذلك لسكرتارية الشبكة. وقد تم ابتكار برنامج البيانات هذا بناء على توصية من خطوط مساندة الطفل الأعضاء في الشبكة ولمساعدة الأعضاء الجدد من خطوط مساندة الطفل في عملية جمع البيانات.

للمزيد من المعلومات والتفاصيل عن هذا البرنامج، يرجى الاتصال بسكرتارية تشايلد هيلب

لآين انترناشونال info@childhelplineinternational.org

الفصل الثالث: هيكل خط مساندة الطفل

على مدى سنوات عديدة، عملت تشايلد هيلب لاين انترناشونال بشكل وثيق مع عدد من المنظمات في مختلف الدول لإطلاق خطوط مساندة للأطفال. والأسئلة التي كانت غالباً ما تبرز هي "ما هو الشكل الذي سيكون عليه خط مساندة الطفل لدينا؟" و "ما هو أفضل هيكل لخط مساندة الطفل لدينا؟" والجواب في جميع الحالات هو أنه لا يوجد هيكل واحد يمكن استخدامه على مستوى العالم. وعلى كل خط مساندة أن يطور هيكله الخاص استناداً إلى احتياجات الأطفال في كل بلد وحالة نظام حماية الطفل في البلاد وثقافة البلد وغير ذلك من العوامل. ورغم ذلك إلا أنه توجد عدد من العناصر الرئيسية التي يمكن أن ترشدكم نحو الهيكل المناسب لخط مساندة الطفل لديكم.

وسنستعرض في هذا الفصل العوامل التي يمكن أن تساعد في وضع هيكل لخط مساندة الطفل لديكم ومن بينها حاجات الأطفال في بلادكم، ومؤشر التنمية البشرية، ونظام حماية الطفل الموجود في ذلك البلد، والخلفية الثقافية واللغات المحكية في ذلك البلد وغير ذلك من العوامل.

واعتماداً على هذه العوامل، وضعت تشايلد هيلب لاين انترناشونال قائمة مرجعية لتحديد ما يلي:

- **العدد الأمثل لمراكز الاتصال:** المكالمات الهاتفية والاتصالات الواردة يتم الإجابة أو الرد عليها في مراكز اتصال يعمل فيها فريق مساندة الطفل. وقد يحتاج البلد إلى مركز اتصال واحد أو عدة مراكز في مواقع مختلفة في أنحاء البلاد. ويعتمد ذلك على عدة عوامل منها احتياجات الأطفال في البلاد وكثافة انتشار الهواتف وغير ذلك.
- **إطار الحوكمة:** لضمان استدامة خط مساندة الطفل، من الضروري وجود هيكل حوكمة واسع.

المصطلح اللغوي: "مركز الرد على المكالمات" أم "مركز اتصال"؟

ذكرنا في القسم 1.2 أن خطوط مساندة الطفل تستخدم اليوم إضافة إلى الهواتف العديد من طرق الاتصالات المختلفة للاستماع للأطفال ومساعدتهم. وبينما كانت العديد من خطوط مساندة الطفل التقليدية تعتمد فقط على الهواتف لتلقي مكالمات من الأطفال والاستجابة لها فيما يعرف بـ "مراكز الرد على المكالمات" (شبيهة بمقاسم الهواتف التقليدية)، فإننا اليوم نميل إلى الحديث عن "مراكز الاتصال" المجهزة بأكثر من مجرد الهواتف. إن خطوط مساندة الطفل اليوم تستجيب للحالات التي تزور المركز وكذلك للرسائل البريدية والرسائل الإلكترونية

والدرشة على الانترنت، والرسائل النصية القصيرة وغيرها. ولذلك ففي هذا الدليل يستخدم مصطلح "مركز الاتصال" بدلا من المصطلح الأكثر تقليدية "مركز الرد على المكالمات".

1.3. مراكز الاتصال

1.1.3. وظائف مركز الاتصال

يتم الرد على الاتصالات⁶ والاستجابة لها في مراكز الاتصال من قبل فريق خط مساندة الطفل (الموظفون بأجر والمتطوعون المدربون). ومهمة خط الاتصال هو الاستجابة لكل اتصال يأتي لخط مساندة الطفل -- ويفضل أن يكون ذلك على مدى 24 ساعة على مدار الأسبوع - وتوفير المساعدة الضرورية. يقوم موظفو مركز الاتصال بالرد على الاتصالات والاستجابة لها وتقديم المساعدة الطارئة ومتابعة الحالات عند الضرورة. كما يشارك موظفو مركز الاتصال أحيانا في نشر الوعي بالمعلومات عن مركز الاتصال من خلال الوصول إلى الأطفال على مستوى واسع.

ومن بين الوظائف الرئيسية لمركز الاتصال:

- الاستجابة لجميع الاتصالات والتدخل في الحالات ومتابعتها
- إجراء اختبارات منتظمة للهاتف
- توثيق جميع الاتصالات وحفظ السجلات
- إدخال البيانات في قاعدة بيانات الكمبيوتر
- عقد اجتماعات شهرية لجميع أعضاء الفريق
- إعداد وتنفيذ خطة شهرية للوصول إلى الأطفال لتوعية الأطفال بالخدمة.

إن عدد المرشدين الذين يعملون في أي وقت من الأوقات يعتمد على الطلب على خط مساندة الطفل. ويحتاج هذا إلى مراجعة دورية. وعندما يرسخ خط مساندة الطفل أقدامه ويصبح معروفاً بشكل أكبر فإن الطلب على خدماته قد يزداد.

⁶ الاتصالات: جميع أشكال الاتصالات التي ترد إلى خط مساندة الطفل. ويشير ذلك إلى جميع أشكال الاتصالات بما فيها الاتصالات التي تجري عبر الهاتف والانترنت والرسائل النصية القصيرة، والرسائل البريدية والالكترونية، والاتصالات وجه لوجه. ويشتمل على المكالمات الاختبارية، ولكنه لا يشمل على عمل المجموعة مع الشباب.
الاتصالات الصامتة: الاتصالات الهاتفية التي يبقى فيها المتصل صامتا طوال فترة المكالمة
المكالمات الاختبارية: هي الاتصالات الهاتفية التي يجريها شخص يتصل بخط مساندة الطفل عدة مرات لكي يتأكد أن بإمكانه الوثوق في الخط. وإذا ما اطمأن فإنه غالبا ما يكشف تدريجيا عن سبب اتصاله.

وعند الإمكان قد يكون من الضروري زيادة عدد المرشدين المتوفرين طبقا لذلك. ومن بين القضايا الأخرى التي يجب أخذها في الاعتبار هو وقت الذروة الذي يتلقى فيه مركز الاتصال أكبر عدد من الاتصالات. إذا كانت مستويات الذهاب إلى المدرسة مرتفعة، فقد تكون المكالمات خلال أوقات الدوام المدرسي قليلة نسبيا، بينما من المرجح أن يزداد عدد الاتصالات بعد ساعات الدوام المدرسي. وفي الحد الأدنى يجب أن يتواجد اثنان من الموظفين في المركز في كل الأوقات. ودور المشرف في العادة لا يتضمن الرد على الاتصالات ولكن التواجد لمساعدة ودعم المرشدين في استقبال المكالمات/إجراء الاتصالات.

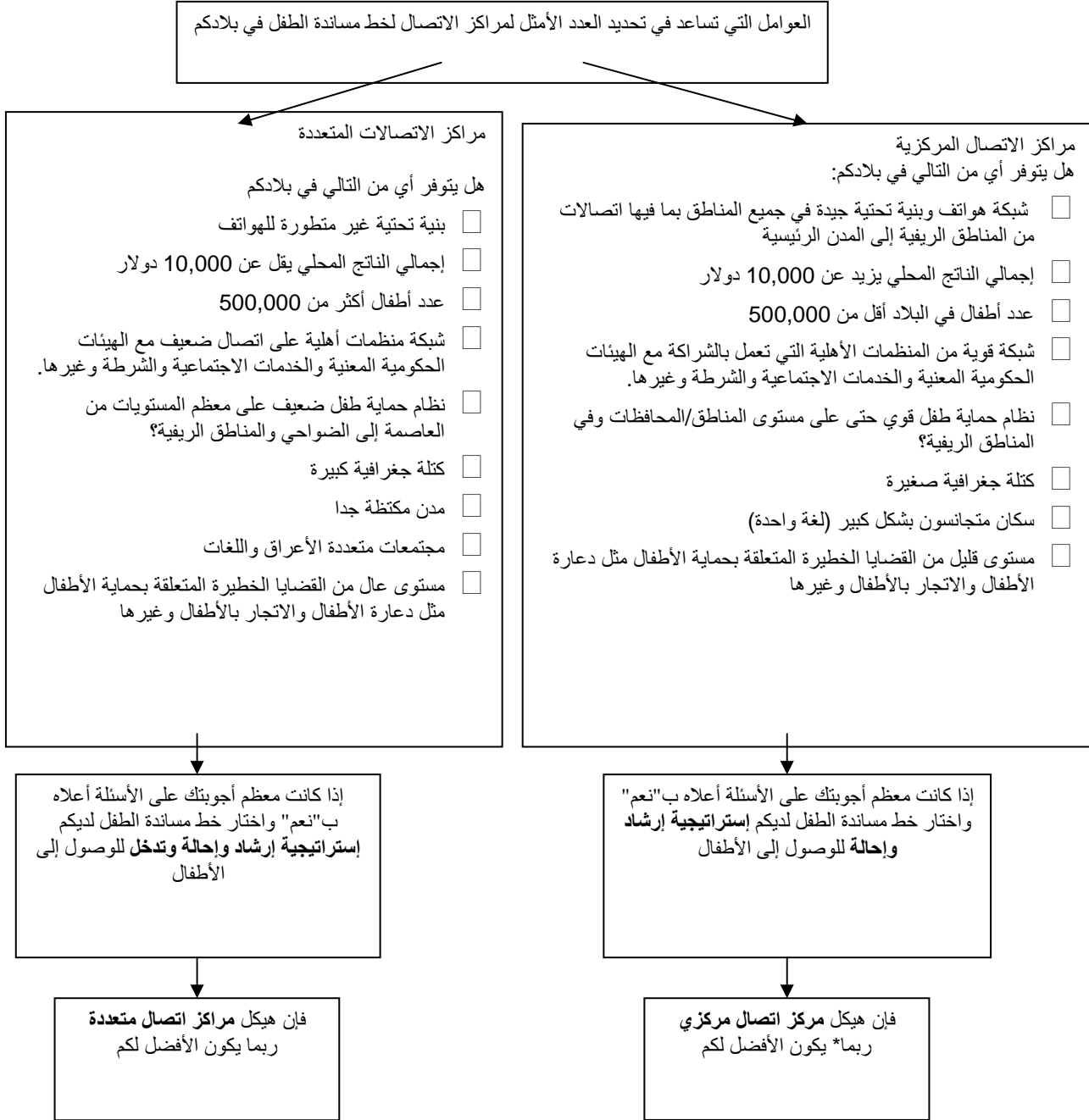
توظف العديد من خطوط مساندة الطفل وتدريب متطوعين للعمل كجزء من فريق مركز الاتصال. وفي الدول التي تتوفر فيها بعض الموارد يمكن دفع مبالغ ولو رمزية أو راتب للمتطوعين.

للمزيد من التفاصيل حول إدارة مركز اتصال ولمعلومات عن التوظيف ونوبات العمل يمكن الرجوع إلى "دليل ممارسة الإرشاد"⁷ الذي وضعته شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال⁷

2.1.3. تحديد العدد الأمثل لمراكز الاتصال

معظم خطوط مساندة الطفل في العالم لديها العديد من مراكز الاتصال. وقد تطور ذلك تاريخيا إما بسبب توفر المتطوعين وتكنولوجيا الهواتف واتساع البلاد، أو بسبب الروابط بين نظام حماية الطفل في البلاد. إلا أن تحليلا لشبكة مراكز الاتصال يظهر أن عدد لمراكز الاتصال يمكن تحديده طبقا لعدة عوامل مذكورة أدناه.

الشكل 1.3



* الرجاء ملاحظة أن الاستثناءات ممكنة. فحتى لو كان عدد الأطفال في بلد ما صغيرا، فإن وجود كتلة جغرافية كبيرة قد يتطلب وجود مراكز اتصال متعددة لضمان الرد الكافي على جميع الأطفال، على سبيل المثال. أنظر أدناه لمزيد من الأمثلة العملية. إذا كانت لديكم أية أسئلة الرجاء الكتابة إلى info@childhelplineinternational.org

اختيار مركز اتصال مركزي

إذا كان خط مساندة الطفل لديكم يتبنى إستراتيجية الإرشاد والإحالة، وكان يعمل في بلد فيه شبكة اتصالات واسعة ونظام متطور لحماية الطفل، فغالبا ما يكون وجود مركز اتصال مركزي كاف. إلا أنه وكما شاهدنا في الشكل 1.3، فربما تستدعي الحاجة وجود عدد أكبر من مراكز الاتصال إذا كان سكان البلاد يتحدثون بأكثر من لغة بحيث تتحدث كل منطقة/إقليم بلغة (أو لهجة) مختلفة. وينطبق ذلك على سويسرا التي يتحدث سكانها بثلاث لغات رسمية في مناطق معينة من البلاد. ويوجد لخط مساندة الطفل القومي في سويسرا "147 برو جوفينوتوت" مركز اتصال في كل منطقة ويتحدث الموظفون نفس اللغة التي يتحدث بها الأطفال الذين يسكنون تلك المنطقة. يجب ملاحظة أنه إذا كان سكان البلد من عرقيات مختلفة، فيجب أن يكون المرشدون في خط مساندة الطفل يتقنون لغات متعددة، ويكون من المفيد جدا إذا كان للمجموعات العرقية الرئيسية في البلد تمثيل بين الموظفين والمتطوعين. ويعتبر ذلك أمراً إلزامياً لخطوط مساندة الطفل التي تعتمد إستراتيجية الإرشاد والإحالة والتي تجري فيها معظم الاتصالات عبر الهاتف/الانترنت. ومع انخفاض الاتصالات المباشرة (وجها لوجه) فإن الاتصالات يمكن أن تتم ببسر أكبر وبفعالية أكبر بكثير إذا استطاع الطفل التحدث بلغته الأم.

اختيار مراكز اتصال متعددة

تحتاج خطوط مساندة الطفل التي تعتمد إستراتيجية الإرشاد والإحالة والتدخل إلى مراكز اتصال متعددة. ويتم تحديد عدد مراكز الاتصال المطلوبة طبقاً للمعايير التالية:

- **شبكة الهواتف في البلاد:** تستخدم البلاد المختلفة تكنولوجيات اتصالات هاتفية مختلفة. على سبيل المثال فإن بعض الدول تعتمد على نظام تحويل المكالمات الهاتفية الالكترونية بينما لا تزال بعض الدول تعتمد على نظام التحويل اليدوي⁸. وحتى داخل البلد نفسه فإنه بفضل التحديث وتوجهات الخصخصة في قطاع الاتصالات، فغالبا ما تستخدم أنظمة هواتف مختلفة لشبكات الخطوط الأرضية والمنتقلة. على سبيل المثال فإن بعض الدول تستخدم نظام CDMA لتشغيل شبكات الهواتف النقالة بينما تستخدم دول أخرى نظام GSM⁹. ويؤثر هذا الفرق على عدد مراكز الاتصال. ولتوضيح ذلك نقول أنه إذا كان يتوفر في بلد جهاز تحويل مكالمات الكتروني يصبح بإمكان خط مساندة الطفل أن يكون لديه خط اتصال واحد في البلد بأكمله، ولكن إذا كان البلد

⁸ في عالم الاتصالات فإن مقسم الهاتف هو عبارة عن جهاز يربط المكالمات الهاتفية. إنه الجهاز الذي يجعل إجراء المكالمات الهاتفية ممكنة من حيث أنه يوصل المتحدثين ببعضهم وينقل معلومات المكالمات

⁹ توجد تقنيات اتصالات رقمية مختلفة تستخدم في تقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية وتشتمل على تقنية CDMA وتقنية GSM وتقنية

يستخدم التحويل اليدوي فيجب أن تكون مراكز الاتصال متواجدة على مستوى المناطق وبالتالي يحتاج الخط إلى مراكز اتصال متعددة. يحتاج خط مساندة الطفل إلى العمل بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات في البلد الذي يعمل فيه لتحديد جدوى عدد مراكز الاتصال. الرجاء الاتصال بتشايلد هيلب لاين انترناشونال إذا رغبتكم في الحصول على مزيد من التفاصيل الفنية.

- عدد الأطفال في البلد: إن عدد الأطفال في بلد معين والكثافة (عدد الأطفال المتواجدين في منطقة معينة) هي عوامل مهمة يجب التفكير فيها. ففي مدن مكتظة مثل مدينة مومباي الهندية البالغ عدد سكانها 16 مليون نسمة، فإنه من الضروري وجود مراكز اتصال متعددة للرد على الأطفال بالطريقة المناسبة. إلا أنه في البانيا على سبيل المثال فإن العدد الإجمالي للسكان لا يتعدى 3 ملايين نسمة، وبالتالي فإن عدد مراكز الاتصال الذي نحتاجه أقل.

- **المساحة الجغرافية:** في الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، من الضروري وجود العديد من مراكز الاتصال. والسبب في ذلك هو أنه إذا احتاج الطفل المتصل تدخلا فوريا، فإن فريق خط مساندة الطفل قد يستغرق وقتا طويلا في الوصول إلى الطفل إذا كان مركز الاتصال بعيد عن الطفل. وينطبق ذلك كذلك على الدول الكبيرة التي ليس فيها عدد كبير من الأطفال. ففي منغوليا على سبيل المثال لا يتعدى عدد السكان 3041142 (تموز/يوليو 2009)، ولكن مساحة البلاد تبلغ 1564116 كلم مربع وبالتالي فإنها تحتاج إلى العديد من مراكز الاتصال لتوفير تغطية كافية.

- **التنوع العرقي والثقافي في البلد:** إن احتياجات خطوط المساندة المتواجدة في دول تعيش فيها مجتمعات ذات عرقيات ولغات مختلفة، تختلف عن احتياجات خط مساندة الطفل المتواجد في بلد متجانس يتحدث سكانه لغة واحدة. من المهم وجود مراكز اتصال متعددة في الدول ذات التنوع العرقي/الثقافي من أجل تلبية الاحتياجات الخاصة للأطفال الذين ينحدرون من خلفيات عرقية مختلفة وضمن حصول جميع الأطفال على خدمة خط المساندة.

- **مستوى حماية الطفل الضروري:** إن وضع حماية الطفل في بلد ما هو أيضا من العوامل المهمة التي تحدد عدد مراكز الاتصال الضرورية. فرغم أن كمبوديا وهندوراس هما بلدان صغيران نسبيا وعدد الأطفال فيهما قليل، إلا أن هذين البلدين يعانيان من مستوى مرتفع من حوادث الاتجار بالأطفال إلى الدول المجاورة. وبالتالي فإن أولوية إقامة مراكز اتصال متعددة في دول مثل كمبوديا وهندوراس تساوي أولوية إقامتها في دول واسعة المساحة مثل كمبوديا أو مكتظة بالسكان مثل مومباي.

منغوليا - إطلاق خط مساندة الطفل "فريندز 1979" في أيار/مايو 2005

بدعوة من الهيئة الوطنية للطفل في منغوليا، قامت تشايلد هيلب لاين انترناشونال بزيارة إلى منغوليا في تموز/يوليو 2004 للمساعدة في تسهيل إقامة خط مساندة طفل على مستوى البلاد. وخلال هذه الزيارة نظمت الهيئة الوطنية للطفل اجتماعاً للأطراف المعنية لتشجيع الشركاء الرئيسيين في حماية الطفل على مناقشة مفهومهم عن خط مساندة طفل مجاني مؤلف من ثلاثة أرقام في منغوليا. ونتيجة لهذا الاجتماع تم وضع خطة عمل جماعية لتحديد هيكل خط مساندة الطفل القومي في منغوليا. وبكل تأكيد لم يكن مفهوم خط مساندة الطفل جديداً على منغوليا. ففي عام 2004 كان يوجد تسعة خطوط مساندة مختلفة تعمل في البلاد. وناقشت تشايلد هيلب لاين انترناشونال مع الفريق المنغولي إمكانية إقامة خط مساندة قومي واحد يصل إلى عدد أكبر من الأطفال في البلاد. وبذل الطرف المهتم الرئيسي في منغوليا جهداً كبيراً جداً لإطلاق خط مساندة الطفل الجديد على المستوى القومي، وفي 11 من أيار/مايو 2005 تم إطلاق هذا الخط. ويستخدم هذا الخط القومي الجديد العديد من مراكز الاتصال، إلا أنه قادر أكثر على تنسيق النشاطات وتقديم الدعم بشكل عام أكثر من العديد من خطوط مساندة الطفل التي تعمل بمفردها.

2.3. نموذج الامتياز التجاري الاجتماعي

إن إقامة خطوط اتصال متعددة قد يرتب تكلفة كبيرة على خط مساندة الطفل خاصة في الدول التي تفتقر إلى الموارد. وبالتالي فإن تشايلد هيلب لاين انترناشونال توصي بشدة بإبرام شراكات بين المنظمات الأهلية والوكالات الحكومية المعنية للاستجابة والتدخل في الحالات بشكل فعال. وقد طورت تشايلد لاين الهند "نموذج الامتياز التجاري الاجتماعي" كنموذج تدخل فعال. ويشجع هذا النموذج الدول على إقامة خطوط مساندة في مرافق موجودة بالفعل ودمج خط مساندة الطفل ليكون عنصراً إضافياً لخدمات تلك المرافق. ومن ميزات هذا النموذج أنه يعترف بأهمية الخبرة المحلية والإقليمية داخل هيكل قومي. إن "نموذج الامتياز التجاري الاجتماعي" يسمح بموئمة خط مساندة الطفل مع الواقع الثقافي للبلد. إن المنظمات التي تبرم شراكات لتطبيق الخدمة تلتزم بالمعتقدات الأساسية للخدمة وتوافق على العمل تحت اسم قومي موحد. ومن شأن ذلك أن يحسن نوعية التدخل واستخدام الموارد ويخلق حساً مشتركاً بالمسؤولية للخدمة.

ومن أهم صفات "نموذج الامتياز التجاري الاجتماعي":

- توجد صورة مشتركة لإسم واحد يقدم لعامة الناس، فالشعار ورقم الهاتف والألوان وحملات التوعية هي نفسها على مستوى البلاد.

- تتقيد المنظمات التي تقدم هذه الخدمة بمعايير الجودة العامة مثل الشفافية والاستعداد للمشاركة في اجتماعات دورية للتعارف والتيسير.
- تركز المنظمات المشاركة على قضايا تتعلق بأجندة حقوق الطفل. ويجب أن تتعكس هذه الأجندة في جميع نشاطات المنظمة.
- إن الهيكل الكلي لخدمة خط مساندة الطفل في المنظمات هو نفسه. إلا أن التطبيقات تختلف بحسب الواقع الثقافي للمناطق المختلفة.
- تلتزم جميع المنظمات التي تشكل شراكات لتطبيق خدمة خط مساندة الطفل بالمعتقدات الأساسية للخدمة وتوقع مذكرة تفاهم تحدد أدوارها ومسؤولياتها.

لمساعدتكم في كتابة مذكرة تفاهم، يتضمن الملحق 1 نموذجين لمذكرة تفاهم.

3.3. إطار الحوكمة¹⁰ - هيكل مقترح لخط مساندة الطفل

إن إدارة خط مساندة الطفل وهيكله التنظيمي يتجاوز مراكز اتصالاته والمرشدين والمتطوعين العاملين فيه. ولضمان استدامة خط مساندة الطفل على المدى البعيد، من الضروري أن يكون للخط هيكل حوكمة واسع واستشرافي. إن هيكل الحكومة المناسب لخط مساندة الطفل يعتمد على العديد من العوامل من بينها اقتصاد البلاد ودور الحكومة وتاريخ القطاع غير الربحي في المنطقة التي يتواجد فيها خط مساندة الطفل. على سبيل المثال في الدول المتحولة تميل الحكومات إلى لعب دور أكبر. وفي الدول التي ينشط فيها القطاع غير الربحي بشكل كبير، يمكن أن تأخذ المنظمات الأهلية دور القيادة في حوكمة خطوط مساندة الطفل. وفي دول أخرى تتعكس الشراكة بين الحكومة وقطاع المنظمات غير الأهلية في هيكل حوكمة خط مساندة الطفل.

ويشاهد ذلك مثلاً في خط مساندة الطفل في الهند حيث ينشط قطاع المنظمات الأهلية وتدعم الحكومة الشراكات مع المنظمات الأهلية. لا يوجد نوع واحد من أنواع هياكل الحوكمة يناسب جميع خطوط مساندة الطفل في العالم. إلا أنه ونظراً لأن خطوط مساندة الطفل تلعب دوراً مهماً في نظام حماية الطفل في أي بلد، يجب ملاحظة أنه لكي يعمل خط مساندة الطفل بشكل فعال، فمن المهم إشراك الحكومة بشكل أو بآخر. ففي النهاية فإن حماية الطفل هو مسؤولية الدولة.

¹⁰ الحوكمة تعني الأعمال التي يقوم بها مجلس إدارة المنظمة لتأسيس ومراقبة توجه المنظمة البعيد الأمد

للحصول على مزيد من المعلومات حول قضايا الحوكمة المتعلقة بعمل خطوط مساندة الطفل، الرجاء الرجوع إلى "الحوكمة الجيدة والمسائلة - دليل لتقوية خط مساندة الطفل لديكم" والذي أصدرته تشايلد هيلب لاين انترناشونال. يمكن طلب هذا الدليل من تشايلد هيلب لاين انترناشونال باللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والعربية عن طريق البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

1.3.3. اللجنة/المجلس الاستشاري لخط مساندة الطفل

نظراً لطبيعة عمل خط مساندة الطفل، ينصح بتشكيل لجنة أو مجلس استشاري من مختلف التخصصات. ومن بين الأعضاء الذين نقترح أن يضمهم اللجنة أو المجلس: ممثلين عن الحكومة، ممثلين عن قطاع الاتصالات (شركات حكومية وخاصة)، منظمات أهلية، شبكات منظمات أهلية، منظمات مانحة، رعاة، منظمات ثنائية أو متعددة الأطراف، وممثلين من هيئات معنية بنظام حماية الطفل مثل الشرطة، هيئة السكك الحديدية، وغيرها من المؤسسات الداعمة.

وستشتمل مهام اللجنة/المجلس الاستشاري:

- *المهمة:* ضمان تحديد فهم واضح للمهمة يتم نشره في خط مساندة الطفل بأكمله، وضمن وجود بيان مهمة جيد وبرامج وخدمات مخططة ومقيمة بشكل جيد ومناسب.
- *القيم:* تحديد القيم ووضع المعايير للسلوك المهني من خلال تصرفات اللجنة/المجلس وكذلك في السياسات التي تضعها للآخرين لإتباعها.
- *الموارد:* ضمان وجود الموارد الكافية (الإنسانية، المادية، المالية) لخط مساندة الطفل بتعيين مدير تنفيذي ومراقبة الوضع المالي لخط مساندة الطفل وضمن الحصول على الموارد الكافية والمساعدة في حشد الموارد.
- *الوصول بالخدمة:* الترويج لخط مساندة الطفل في المجتمع والعمل كصلة وصل بين الأعضاء والمانحين والمستفيدين وغيرها من الأطراف المعنية.

لمزيد من المعلومات حول تطوير هيكل حوكمة لخط مساندة الطفل، الرجاء الرجوع إلى دليل إرشادات الحوكمة المتوفر لدى تشايلد هيلب لاين انترناشونال على البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

2.3.3. سكرتارية مجلس التنسيق في خط مساندة الطفل

في حالة وجود مراكز اتصالات متعددة، فيجب في الوضع المثالي أن يتضمن هيكل حوكمة خط مساندة الطفل سكرتارية لتنسيق نشاطات مختلف مراكز الاتصال. إن الدور الرئيسي للسكرتارية هو ضمان التشبيك الفعال وتوفير مدخلات التوثيق وتزويد المنظمات المرتبطة بخطط مساندة الطفل بالتدريب. والسكرتارية قادرة على إيجاد الحلول للقضايا أو المشاكل التي يواجهها أعضاء الفريق في الرد على المكالمات/الاتصالات، وبالتالي ضمان فعالية عمل الخدمة.

من بين الوظائف الرئيسية للسكرتارية:

- تسهيل تنسيق خط مساندة الطفل على مستوى البلاد من خلال عقد اجتماعات منتظمة لشركاء خط المساندة والقيام بزيارات للمنظمات.
- ضمان إمكانية الاتصال برقم خط مساندة الطفل عن طريق متابعة هذه المسألة مع قسم الهاتف.
- تنظيم تدريب مستمر لموظفي خط مساندة الطفل الميدانيين.
- تنظيم اجتماعات تشبيك منتظمة مع منظمات الوصول إلى الأطفال
- تنظيم دورات تدريبية مع الأنظمة المتحالفة مثل الشرطة والأطباء والممرضين وضباط المراقبة وغيرهم.
- ضمان وجود مواد توعية كافية حول خط مساندة الطفل
- إعداد تقارير شهرية حول الاتصالات التي يتم تلقيها تبرز أهم الإنجازات، وإصدار نشرات إخبارية/تقارير سنوية، ومطبوعات وتقارير متصلة بالاتصالات، وتحديث دليل الموارد.

يجب أن يتألف موظفو السكرتارية من منسق واحد على الأقل على مستوى البلاد يستطيع أن يقود العملية ويفضل أن تكون لديه خبرة ميدانية لا تقل عن 5-7 سنوات، وحاصل على شهادة في العمل الاجتماعي. وبحسب حجم وتعقيد البلد الذي تعملون فيه، فربما تحتاجون إلى أكثر من منسق.

توغو - إطلاق "الو111"

جرى إطلاق خط مساندة الطفل "الو 111" في توغو بعد تدريب المرشدين في تشرين الثاني/نوفمبر 2008 من قبل لايفلاين/تشايلد لاين ناميبيا، وتم إنشائه بالاشتراك مع تشايلد هيلب لاين انترناشونال

واليونيسيف. وحضر وزير الرفاه الاجتماعي حفل إطلاق "الو111" في 14 كانون الثاني/يناير 2009، ليكون أول خط مساندة طفل في توغو ويهدف إلى معالجة جميع المشاكل التي تواجه الأطفال واليافعين بما فيها الإهمال وإساءة المعاملة والعنف والاستغلال وغيرها. زسيعمل "الو111" أيضا على توعية وتنقيف المواطنين بحق الأطفال في الحماية والمشاركة و الحصول على الخدمات كما تنص اتفاقية حقوق الطفل في الأمم المتحدة. وقامت شركات "توغوسل" و"موف" وتوغو تلكوم" للاتصالات مجتمعة بتوفير الخط المجاني 111 دون أية تكلفة وبحيث يمكن الاتصال به من خلال جميع شبكات هذه الشركات.

3.3.3. مستويات التوظيف

يجب أن يتواجد شخصان اثنان على الأقل في فترة المناوبة في مركز المكالمات/الاتصالات في أي وقت من الأوقات. وهناك ثلاثة أسباب تستدعي ذلك. الأول هو أن المرشد الذي يستقبل المكالمة قد يحتاج إلى المساعدة في إحالة الطفل إلى جهات خدمية أخرى وفي الوقت نفسه يتعين عليه مواصلة الاتصال مع الطفل. الثاني: نظراً لأن الإرشاد على الهاتف أو عبر الانترنت يمكن أن يكون مجهداً، فإن وجود زميل خلال مناوبة صعبة يمكن أن يوفر الدعم الذي يحتاجه المرشد بشدة. ثالثاً: إن وجود مرشدين يعني المحافظة على المعايير ووجود بيئة عمل آمنة. ورغم أنه قد يبدو من الصعب توفير مرشدين في جميع الأوقات، إلا أنه ليس من الضروري أن يعمل المرشدان في الرد على الاتصالات، حيث يمكن لأحد المرشدين الرد على الاتصالات الواردة بينما يقوم الآخر بأعمال روتينية (مثل النشاطات الإدارية) ولكن يبقى متوفراً عند الحاجة. يجب أن يكون مشرف المناوبة حاضراً أثناء الفترة التي يعمل فيها العديد من المرشدين أو المتطوعين أو الموظفين بأجر في نفس الوقت. وفي مثل هذه الحالات يكون دور المشرف عادة ليس الرد على الاتصالات، بل التواجد لمساعدة المرشدين ودعمهم في عملهم.

يجب أن تنظم خطوط مساندة الطفل مناوبة أو جدول عمل لكي تضمن وجود العدد الكافي من الموظفين في مركز الاتصال. ويمكن أن تكون هذه مناوبة "ثابتة"، بحيث يعمل المرشدون مناوبات منتظمة محددة مسبقاً (مساء كل يوم اثنين مثلاً) أو جداول عمل "عائمة" يختار فيها المرشدون العمل في المناوبات التي تناسبهم كل أسبوع أو كل شهر. وإدارة المناوبات الثابتة عادة ما يكون أسهل ويناسب جدا الموظفين برواتب الذين يهتمهم الانتظام في العمل. كما أنه يعزز تطوير علاقات قوية بين المرشدين. إلا أنه يمكن أن تكون هناك بعض المشاكل في نظام المناوبات الثابتة. فهذه المناوبات يمكن أن تجعل المرشدين يشعرون بأنهم مقيدون،

ويجعل من الصعب على الموظفين الجدد الانضمام إليهم لأن "الشلل" في العمل تكون قد تكونت. ورغم أن المناوبات "العائمة" أكثر مرونة وتوفر الفرصة للمرشدين الالتقاء بمختلف الزملاء، إلا أنه من الأصعب توفير الدعم والإشراف على المرشدين عندما تكون المعرفة بهم أقل.

وإضافة إلى ذلك فقد لا ينمو بين المرشدين الشعور بأنهم جزء من المجموعة. وإحدى الطرق لمعالجة هذا الوضع هو تطوير نظام هجين يتبنى جوانب من نظامي المناوبات. ويمكن للنظام الهجين أن يشتمل على مناوبات مختلطة بحيث يغطي بعض المرشدين مناوبات منتظمة بينما يقوم الآخرون ب"ملء الفراغات". وبغض النظر عن نظام المناوبات المستخدم، فإن التحدي الدائم يكمن في ضمان وجود موظفين خلال جميع المناوبات. ومن الضروري دائماً أن يكون هناك شخص مسؤول عن المناوبة وأن يجد بديلاً عن المرشدين الذين يعتذرون عن تغطية فترة المناوبة (في حالة المرض على سبيل المثال أو إذا كانوا في إجازة).

وتعتمد فترة عمل المرشد في المناوبة على الطلب على الخدمة (وعلى الواقع المحلي). عندما يكون على المتطوعين قطع مسافات طويلة للوصول إلى المكتب، فربما يفضلون العمل في مناوبات أطول ولكن أقل عدداً.

وقد يكون لذلك انعكاسات على من يمكنه أن يصبح مرشداً حيث أن المتطوعين قد لا يستطيعون العمل لفترات طويلة في خدمة الإرشاد. كما أن طول فترة المناوبة يعتمد كذلك على مدى انشغال المرشدين خلال المناوبة. إن العمل في خط مساندة الطفل الذي ترن فيه الهواتف باستمرار، يمكن أن يكون مرهقاً. وفي هذه الحالة فإن المرشدين قد لا يستطيعون العمل في مناوبة تستمر أكثر من 3 إلى 4 ساعات دون أن تتأثر جودة عملهم الإرشادي بشكل كبير. وإذا لم يكن من الممكن العمل في مناوبات من 3 أو 4 ساعات، فيجب السماح بأخذ استراحات كافية (استراحة قهوة أو استراحة طعام، استراحة للاسترخاء أو المشي لمسافة قصيرة). ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على طول المناوبة هو الطلب على الخدمة. في حال المناوبات الأطول، فربما يكون من المناسب حضور عدد إضافي من المرشدين للعمل لفترات أقصر للمساعدة على توفير تغطية إضافية عندما يكون الطلب على الخدمة مرتفعاً (عند انتهاء دوام المدارس في فترة بعد الظهر، على سبيل المثال، وخلال العطلات أو عقب وقوع كارثة أو حالة طارئة).

وتستخدم بعض خطوط مساندة الطفل نظام استقبال المكالمات وتحويلها، حيث يستقبل شخص معين الاتصالات ويحول المتصل إلى المرشد المتوفر. وهذا نظام مفيد عندما يكون خط مساندة الطفل مشغول جداً، حيث يمكن استعراض المكالمات وتحديد أولويتها. ومن الفوائد الأخرى أنه يمكن للشخص الذي يستقبل المكالمات الرد على الاستفسارات السريعة مباشرة بدلاً من شغل مرشد آخر بذلك. إلا أنه في بعض الأحوال يجد الأطفال تحويل مكالماتهم من شخص إلى المرشد أمراً لا يحتمل في أوضاع الضغط النفسي الشديد أو الحاجة. وهناك مخاطرة أن يغلق الطفل الخط. ويجب تذكر أن العمل في الرد على المكالمات يمكن أن يكون متعباً للغاية في حالة تلقى العامل على الرد على المكالمات العديد من المكالمات الاختيارية أو مكالمات من أطفال يشعرون بضغط نفسي هائل وينتظرون المساعدة.

الفصل الرابع: كيفية بناء خط مساندة الطفل

لقد أظهرت تجارب خطوط مساندة الطفل الأعضاء في تشايلد هيلب لاين انترناشونال أن التخطيط المنهجي قبل إطلاق أو توسعة خدمة مساندة الطفل هو أمر ضروري لكي يعمل هذا الخط بشكل سلس. إلا أنه، وللأسف، لا يوجد نموذج واحد لبناء خط مساندة. فكل خط مساندة يتطلب موائمه بحيث يناسب الظروف الاجتماعية والثقافية والاقتصادية للبلد الذي سيقام فيه. إلا أن بعض العمليات يمكن أن تساعد بشكل فعال في تخطيط خدمات خط مساندة الطفل سواء كانت هذه الخدمات جديدة أو موسعة. وننصح بإطلاق الخدمات الجديدة في البداية كتجربة في مدينتين أو منطقتين بدلاً من مواجهة المشكلات التي عادة ما ترافق إطلاق خدمات جديدة، على مستوى البلاد.

وفي هذا الفصل سنلقي نظرة على أولى الخطوات التي يجب إتباعها قبل إطلاق خط مساندة طفل. وتشمل هذه الخطوات:

1. البحث في البلاد عن خطوط ساخنة أو خطوط مساندة محلية وزيارتها
2. تنظيم اجتماع للأطراف المعنية
3. الاستماع إلى الأطفال من خلال "دراسة تقدير الحاجات"
4. البحث في المنطقة من خلال دليل الموارد والبحث
5. تحديد هيكل خط مساندة الطفل
6. إعداد خطة أعمال
7. حشد الموارد لخط مساندة الطفل
8. تدريب فريق مساندة الطفل
9. إطلاق الخدمة

ويمكن القيام بالعديد من هذه الخطوات في وقت متزامن

1.4. البحث في البلاد عن خطوط ساخنة أو خطوط مساندة محلية وزيارتها

قبل تنظيم اجتماع للأطراف المعنية، من المهم معرفة ما إذا كانت توجد خطوط ساخنة أو خطوط مساندة طفل محلية عاملة في بلدكم (خاصة خطوط ساخنة/خطوط مساندة طفل تعمل مع الأطفال أو اليافعين). ربما توجد في البلاد خدمات أصغر أو أكثر تخصصاً وتركيزاً في إطار هيكل البلاد بأكمله. من المهم زيارة هذه الخدمات ودعوتها إلى اجتماع الأطراف المعنية

حتى تشارك بخبراتها في إقامة خط مساندة طفل في منطقتكم وربما تكون جزءا من خط مساندة طفل على مستوى البلاد (إذا كانت عاملة مع الأطفال).

2.4. تنظيم اجتماع للأطراف المعنية

إن عقد اجتماع للأطراف المعنية هو الخطوة الأولى في إطلاق أو توسعة خط مساندة الطفل. والهدف من هذا الاجتماع هو جمع الأطراف المعنية الرئيسية معا لمناقشة مفهومها عن خط مساندة الطفل والاتفاق على خطة عمل جماعية لتطبيق هذه الفكرة. عند توسعة خط مساندة طفل فإن التركيز يكون على توسيع خط مساندة طفل محلي ليغطي البلاد بأكملها.

من المهم حضور جميع الأطراف المعنية لهذا الاجتماع ومن بينهم: الخطوط الساخنة وخطوط مساندة الطفل المحلية، المنظمات الأهلية، شبكات حقوق الطفل الإقليمية/القومية، المنظمات الأكاديمية، وزارات وشركات الاتصالات، اليونيسيف، المانحون والرعاة، مسؤولون حكوميون ونشطاء حقوق الطفل. وفي البلدان التي توجد فيها خطوط مساندة طفل محلية صغيرة، وفي حالات توسيع الخطوط، يجب دعوة خطوط مساندة الطفل كذلك للمشاركة في اجتماع الأطراف المعنية.

يجب أن تشمل أجندة اجتماع الأطراف المعنية على الخطوات العريضة التالية:

- الإطلاع على خبرات خطوط المساندة المحلية الموجودة في المنطقة
- فهم البعد العالمي لخطوط مساندة الطفل
- مناقشة المشاكل التي تؤثر على الأطفال في ذلك البلد تحديداً
- الاتفاق على خطة عمل لتطبيق الفكرة

يمكن أن تقوم تشايلد هيلب لاين انترناشونال بتيسير اجتماع الأطراف المعنية، حيث يساعد موظفو السكرتارية في الشبكة في قيادة العملية التفاعلية لعرض مفهوم خط مساندة الطفل والبناء على التجارب الدولية من الشبكة. كما تشمل الزيارة من تشايلد هيلب لاين انترناشونال على اجتماعات مع شركات الاتصالات وهيئات تنظيم الاتصالات في البلاد لضمان الحصول على خطوط مجانية، وكذلك اجتماعات مع عدد من الأطراف المعنية المهمة مثل يونيسيف ومنظمة بلان، إضافة إلى المانحين للترويج لمفهوم خط مساندة الطفل.

اجتماع الأطراف المعنية لدعم بناء خط مساندة طفل في العراق:

بدعم من مكتب اليونيسيف في العراق تم عقد اجتماع للأطراف المعنية وترتيب زيارة لها. وعقد الاجتماع في العاصمة الأردنية عمان في الفترة 3-5 آب/أغسطس 2008 وحضره عشرة ممثلين من وزارة العمل والشؤون الاجتماعية والأقسام المعنية، وقطاع الاتصالات واليونيسيف. وناقش المشاركون من المحافظات العراقية الثلاث اربيل ودهوك والسليمانية مفاهيم خطوط مساندة الطفل والخطوات التي تم اتخاذها باتجاه بناء خط مساندة طفل في العراق. ونتج عن الاجتماع مجموعة من نقاط العمل لتطبيق البرنامج في شمال العراق. واشتمل الاجتماع الذي استمر ثلاثة أيام على زيارة إلى خط الدعم الأسري الأردني الذي تديره مؤسسة نهر الأردن للإطلاع على كيفية عمل خطوط مساندة الطفل في المنطقة. وحتى هذا التاريخ، نفذ فريق خط مساندة الطفل العديد من الخطوات التي تم الاتفاق عليها خلال اجتماع العصف الذهني. وقدمت شبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال الدعم طوال العملية من أجل إطلاق خط مساندة طفل في العراق. وفي تموز/يوليو 2011، أطلق خط مساندة طفل في اربيل لتكون منطقة تجريبية لشمال العراق.

لمساعدتكم على التخطيط لعقد اجتماع للأطراف المعنية، الرجاء الإطلاع على المرفقات التالية:

- جدول أعمال مبدئي لاجتماع الأطراف المعنية في الملحق 2
- قائمة بالمدعوين المقترحين لاجتماع الأطراف المعنية في الملحق 2
- نقاط مقترحة لخطة عمل في الملحق 3

3.4. الاستماع إلى الأطفال من خلال "دراسة تقدير الحاجات"

يتميز كل بلد عن الآخر بأن له مجموعته الخاصة من الاحتياجات والخدمات المتوفرة وقضاياها ومشاكله الخاصة المتعلقة بالطفل. إن دراسة تقدير الاحتياجات هي عملية مهمة للغاية في إدراك الطرق التي يفهم بها الأطفال خط مساندة الطفل وكذلك في بناء توافق بين الأطراف المعنية حول هذه الخدمة. إن دراسة تقدير الحاجات تجري في العادة بمساعدة المنظمات على مستوى المدينة/المنطقة ويشترك فيها الأطفال والبالغون.

من بين الأهداف الرئيسية لدراسة تقدير الحاجات:

- تخطيط هيكل تنظيمي لخط مساندة الطفل يستند إلى حاجات الأطفال وآراء المجتمع.
- تحديد نقاط الضعف والقوة في نظام حماية الطفل في البلد لضمان فعالية عمل خط مساندة الطفل فيه. إن وجود نظام حماية طفل قوي في بلد ما يضمن وجود بيئة حامية تعمل فيها جميع الكيانات معا في توافق لحماية حقوق الأطفال في البقاء والنماء

والتطور. ومن بين الكيانات التي تساعد على توفر بيئة حامية للطفل المنظمات الحكومية (الحكومات الوطنية والمحلية من وزارات الرفاه الاجتماعي، التعليم، الصحة، القضاء، التخطيط والاتصالات)، ممثلو الأطفال واليا فعيين، البرلمان، القضاة، الإعلام، والمنظمات الأهلية المحلية والدولية، الوكالات المتعددة الأطراف أو الثنائية، نشطاء حقوق الإنسان، والقطاع الخاص.

- تحديد المجالات التي تركز عليها استراتيجيات التوعية. على سبيل المثال إذا أظهرت دراسة تقدير الحاجات أن أطفال الشوارع/الأطفال العاملين هم المجموعة الأساسية المستهدفة، فيجب أن تركز استراتيجيات التوعية على الوصول إلى الأطفال في الشوارع ومحطات القطارات وغيرها.
- تطوير إستراتيجية تشبيك وتواصل مع الأنظمة المتحالفة. ويتم إجراء دراسة تقدير الحاجات كذلك بين الأنظمة المتحالفة لتحديد مفاهيمها حول المشاكل التي يواجهها الأطفال. ويساعد ذلك على تسهيل تطوير إستراتيجية فعالة للتشبيك.
- تحديد قاعدة متطوعين. تعرف دراسة تقدير الحاجات الأطفال والبالغين المهتمين، بمفهوم خطوط مساندة الطفل

من المهم أن نذكر أن شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال ستواصل استخدام البيانات لبناء وتقوية أنظمة حماية الطفل. إن البيانات المستقاة من الأطفال الذين يتصلون بخطوط مساندة الطفل تعتبر العمود الفقري للشبكة، وهي تستخدم لتحديد وتشكيل وإثراء السياسات على جميع المستويات. ويمكن لشبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال أن تضع أرقاماً أساسية حول كيفية عمل أنظمة حماية الطفل بشكل مثالي داخل الدول في مختلف مراحل التطور. ومع وجود بيانات تشايلد هيلب لآين انترناشونال، تستطيع الشبكة تحديد أنظمة حماية الطفل في أنحاء العالم بفعالية من أجل جعل شبكات حماية وسلامة الأطفال أكثر قوة وأماناً. إن تشايلد هيلب لآين انترناشونال هي في وضع متميز وفريد يمكنها من سد الثغرات الموجودة في شبكات السلامة لحماية الطفل في كل مكان.

ويمكن للمنظمات الأهلية المهتمة بالمشاركة بعمل خطوط مساندة الطفل إجراء دراسات تقدير الحاجات في المناطق الجغرافية التي تعمل فيها. ومن الأمور المهمة في هذه الدراسات هو أنه يجب تشجيع الأطفال على المشاركة كباحثين هم أنفسهم، على سبيل المثال من خلال إجراء مقابلات مع أقرانهم. فمن شأن ذلك أن يشعر الأطفال بمسؤوليتهم عن الدراسة ويضمن مشاركتهم وتفاعلهم التامين في عملية إجرائها.

يمكن لخط مساندة الطفل الذي يسعى إلى إشراك الأطفال في تطوير وتصميم الخط الخاص بهم أن يقوم بما يلي:

- استخدام استبيان. يمكن لتشايد هيلب لاين انترناشونال أن توفر نموذج تقدير للحاجات يمكن ترجمته إلى اللغات المحلية وموائمه بحيث يناسب الظروف المحلية.
- استخدام مجموعة من الأدوات التشاركية مع الأطفال مثل مناقشات مجموعة التركيز على سبيل المثال. يمكن إجراء مجموعات التركيز مع الأطفال من مختلف الخلفيات. يجب أن تجري المناقشات مع عاملين رئيسيين في الاتصال مع الأطفال ممن يعرفون ويفهمون الظروف التي يعيش فيها الأطفال. يجب قضاء الوقت مع كل مجموعة من الأطفال. ويجب استخدام الألعاب والرسومات والمناقشات للحصول على معلومات من الأطفال حول احتياجاتهم المحددة من خط مساندة الطفل. ويمكن إشراك الأطفال كذلك في عملية مسح بيئاتهم والتعرف على القضايا التي يواجهونها هم وأقرانهم. وبعد ذلك بإمكانهم أن يقدموا نتائج عملهم إلى الطرف المعني الذي له علاقة بخدمة مساندة الطفل.

لقد قامت تشايد هيلب لاين انترناشونال بتطوير دليل "مشاركة الأطفال في خطوط مساندة الطفل" والذي يهدف إلى توضيح كيفية إشراك الأطفال في مختلف النشاطات وعلى مختلف المستويات وفي مختلف مراحل خط مساندة الطفل. يمكن طلب الدليل من تشايد هيلب لاين انترناشونال على البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

إن العديد من المنظمات التي ترغب في إنشاء أو توسيع خط مساندة طفل لا تمتلك سوى موارد محدودة. وبالتالي فإنه من الأهمية بمكان تصميم المشاريع والخدمات بحيث يتم الحصول على أفضل نتائج من الموارد المتوفرة (الموارد المالية، البشرية، والمتعلقة بالوقت والجهد). إن جمع المعلومات المطلوبة باستخدام دراسة تقدير الحاجات سيساعد المنظمة على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن المشروع.

وفي هذه المرحلة، وبالإضافة إلى تحديد المنطقة الجغرافية التي يجب مسحها واتخاذ قرار بشأن العينة (إذا كان الحصول على عينة ضروريا)، يجب القيام بالعمليات الأساسية التالية لإجراء دراسة تقدير حاجات:

1. تحديد أهداف الدراسة

إن الخطوة الأولى هي تحديد هدف دراسة تقدير الحاجات. ومن بين الأسئلة التي يمكن توجيهها للأطفال في الدراسة هي: نوع المشاكل التي يواجهها الأطفال، استراتيجيتهم الحالية للتغلب عليها، ما إذا كانوا سيتصلون بخط مساندة الطفل، متى يمكن أن يتصلوا بالخط وما هو نوع المساعدة التي يمكن أن يطلبونها. ويمكن توجيه أسئلة مشابهة لتحديد أهداف البالغين المعنيين.

2. اتخاذ القرار بشأن تصميم البحث

تصميم البحث يمكن أن يكون كميًا أو نوعيًا. ونظراً لأن هدف دراسة خط مساندة الطفل واضح جداً، فقد علمتنا التجارب أن عينات الاستقصاءات هي الأفضل. والآلية الأفضل هي العينة العشوائية التصنيفية. أن تحديد التصنيفات يستند إلى معيار مختلف للمجموعات المختلفة:

- الأطفال: صنف الأطفال حسب العمر والحالة، الأطفال الذين يعيشون مع عائلات، الأطفال الذين يذهبون إلى المدرسة (خاصة، تابعة للبلدية، غير رسمية)، العمال الأطفال (طبقاً لمهنتهم) والأطفال الفارين، على سبيل المثال.
- البالغون: صنّفهم حسب عامة الناس، الهيئات الحكومية (الشرطة، الصحة، الخدمات المدنية، الخ)، المعلمون، والخبراء.

3. جمع البيانات

من الأفضل عدم توزيع استبيان المقابلات ولكن إجراؤه شخصياً خاصة مع الأطفال. بعد إجراء مقابلة الاستبيان مع جميع المشاركين المعنيين، يتم تنظيم البيانات التي تم جمعها. يجب إشراك الأطفال أنفسهم في إجراء الاستبيان/إجراء المقابلات عند الإمكان. تستطيع إشراك أطفال الشوارع في دراسة تقدير الحاجات على سبيل المثال من خلال طلب رأيهم في صياغة الأسئلة وكذلك في عملية جمع البيانات/إجراء المقابلات بين أقرانهم. فمن شأن ذلك أن يتيح لك إمكانية الوصول إلى مجموعات الصغار (مثل أطفال الشوارع) الذين من الصعب عليك أن تحصل على اتصال كاف بهم. تذكر كذلك أن الأطفال يتقنون بأقرانهم وربما يكونوا أكثر استعداداً لتقديم أجوبة أكثر صراحة واكتمالاً عندما تجري مقابلتهم من قبل أطفال مثلهم.

4. تحليل البيانات

تحليل البيانات يعني الطرق التي يمكن ترتيب البيانات فيها لتوفر المعلومات. يفضل إشراك الأطفال في فهم نتائج الدراسة والاطلاع عليها. يمكن أن يشتمل تحليل البيانات على:

- تشفير البيانات على الكمبيوتر
- إدخال البيانات في حزمة على الكمبيوتر
- عرض البيانات على شكل جداول

5. التقرير

من المهم كتابة تقرير واضح يشتمل على المشاكل والحلول الممكنة والأدلة التي تم جمعها والطرق التي استخدمت في جمعها. وتتم كتابة التقرير للمساعدة على صياغة خطة عمل لخط مساندة الطفل. يجب أن يكون الأطفال جزءاً من الفريق الذي يكتب التقرير ويمكن أن يشاركوا كذلك في تقديم التقرير إلى المسؤولين الحكوميين، على سبيل المثال.

للحصول على عينات من تقارير دراسات تقدير الحاجات الرجاء الاتصال بتشايد هيلب لاين انترناشونال على البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

للمساعدة على إجراء دراسة تقدير الحاجات، يرجى الإطلاع على المرفقات التالية:

- مسودة عينة دراسة للأطفال والبالغين في الملحق 4
- نصائح حول جمع البيانات من الأطفال والبالغين والأطفال كباحثين في الملحق 5

4.4 البحث في المنطقة

من المهم أن تستخدم خطوط مساندة الطفل الموارد المتوفرة في المنطقة إلى أقصى درجة ممكنة، وبالتالي فإنه من الضروري التعرف على هذه الموارد المتوفرة.

إن العمليتين اللتين ثبتت فاعليتهما في هذا المجال هما:

- جمع دليل للموارد المتوفرة
- رسم خريطة موارد المدينة

وأدناه شرح مفصل عن هاتين العمليتين

1. دليل الموارد

دليل الموارد هو عبارة عن قائمة شاملة للخدمات المتوفرة للأطفال في المنطقة. وتشتمل على أسماء المنظمات التي لها علاقة بالأطفال إضافة إلى خدمات الإرشاد ومراكز مكافحة الإدمان، ومعلومات الاتصال الخاصة بخبراء الأطفال والملاجئ والمستشفيات ومراكز الشرطة والمانحين المحليين، وخدمات الإسعاف والبالغين المعنيين ووكالات الرعاية. إن دليل الموارد هو عبارة عن تجميع لجميع الموارد المتوفرة للأطفال. وسيساعدك على وضع تحليل واضح للوضع في المنطقة من شأنه أن يحدد الثغرات في الخدمات وأن يسمح بتطوير استراتيجيات تربط ما بين خط مساندة الطفل والخدمات المتوفرة. وبعد ذلك يجب جمع أدلة موارد المدن/المناطق على مستوى البلاد لتوفير صورة كلية أفضل للخدمات المتوفرة للأطفال في جميع أنحاء بلدك. وسيكون ذلك أيضاً مورداً مهماً عند المناصرة لإحداث تغييرات في السياسة الوطنية. يجب تحديث دليل الموارد بشكل دوري.

يجب أن يشتمل دليل الموارد على أسماء جميع المنظمات التي تعمل باسم الطفل، كما يجب أن يتضمن معلومات عن الإدارة المحلية مثل معلومات عن مكاتب المجلس على مستوى المدينة.

يجب أن يشتمل دليل الموارد على الجهات التي تقدم الخدمات التالية:

- خدمات سكنية للأطفال
- منازل داخلية للبنات/الأولاد
- الخدمات الخاصة بأطفال الشوارع مثل:
 - نقاط الاتصال
 - مراكز الاتصال النهارية
 - الملاجئ النهارية/الليلية
- الخدمات المتخصصة
- الخطوط الساخنة المتخصصة
- الخدمات الخاصة بالإعاقات
- عيادات إرشاد الطفل
- خدمات الرعاية للأطفال
- خدمات تبني الأطفال
- خدمات التدريب المهني

- الخدمات المتعلقة بإدمان المخدرات (تعاطي المواد المخدرة)
- خدمات الإرشاد الهاتفية
- الخدمات الخاصة بالنساء
- مراكز الشرطة
- المستشفيات وخدمات الإسعاف
- بنوك الدم
- الإدارة المحلية
- أية جهات خدمات أخرى

لكي يكون فعالاً، يجب أن يشتمل أي دليل للموارد على تجميع منهجي لجميع المنظمات في البلاد. يمكن كذلك الطلب من أية منظمة أكاديمية المساعدة في إعداد دليل موارد شامل. وتشتمل عملية تجميع الموارد على مستوى البلاد على العمليات التالية:

✓ تحديد مصادر المعلومات الموجودة حول الخدمات من خلال:

- أدلة الخدمات المتوفرة
- الهيئات الحكومية الخاصة بالرعاية الاجتماعية
- الصحف
- الكلام المتناقل

بعد استكشاف هذه الموارد، يتم إعداد قائمة بالمنظمات الموجودة في المدينة وتكلفت المنظمات الأهلية بمسؤولية وضع قائمة بالخدمات المتوفرة لهذه المجموعات من الأطفال.

✓ زيارة المنظمات لإعطائها فكرة عن خط مساندة الطفل لديكم وتقييم استعدادها للمشاركة

يزور خط مساندة الطفل أو المؤسسة الأكاديمية جميع المنظمات التي تعمل مع الأطفال. ونوصي بأن يلتقي ممثلون من خط مساندة الطفل أو المؤسسة الأكاديمية مع جميع موظفي المنظمة خلال الزيارة. والهدف من هذه الزيارة هي فهم إستراتيجية التدخل لدى المنظمة وشرح مفهوم خطوط مساندة الطفل ومناقشة مشاركة المنظمة في خط مساندة الطفل والسبل الأخرى للتعاون بينهما.

✓ ترتيب البيانات التي تم جمعها عن الخدمات الخاصة بالأطفال في المدينة/المنطقة
يتم إدخال البيانات التي تم جمعها في برنامج كمبيوتر مصمم خصيصاً لهذا الغرض، ويتم
إعداد نسخة ورقية من دليل الموارد حسب الصياغة التالية:

| |
|---|
| اسم المنظمة: |
| العنوان: |
| اسم الشخص الذي سيتم الاتصال به: |
| رقم الهاتف/الفاكس/البريد الإلكتروني: |
| ساعات العمل: |
| الأهداف: |
| سياسة القبول |
| العمر، الجنس، الوثائق المطلوبة، معلومات أخرى: |
| المجموعة المستهدفة: |
| الخدمات المتوفرة: |
| البنية التحتية: |
| القدرة الاستيعابية: |

✓ إرسال مسودة من المعلومات التي تم جمعها إلى المنظمات
يجب إرسال نسخة من المسودة إلى كل منظمة مذكورة في دليل الموارد تحتوي على
المعلومات الخاصة بتلك المنظمة وذلك لكي تدققها وتعيدها (إلى المؤسسة الأكاديمية إذا كانت
هي الجهة المرسله). يجب على المنظمات الواردة في الدليل دائماً إطلاع خط مساندة الطفل
على أية تغييرات في السياسات أو الخدمات.

✓ تجميع النسخة النهائية من دليل الموارد
✓ تقوم المؤسسة الأكاديمية بإدخال التعديلات النهائية وطبع النسخة النهائية من دليل الموارد.
ويجري بعد ذلك توزيعه إلى مركز الاتصال والسكرتارية ومنظمات الوصول إلى الأطفال
والجهات والمنظمات المهتمة.

من المهم أن نتذكر ما يلي:

- لكي يكون فعالاً، يجب أن يكون دليل الموارد:

- سهل الاستخدام وسهل الرجوع إليه
- يجب أن يحدّث بشكل دائم
- يجب أن يترجم إلى اللغات المستخدمة في المنطقة
- يمكن أن يساعدك دليل الموارد على تحويل خط مساندة الطفل إلى جهد جماعي بحق. ويمكن تحقيق ذلك من خلال:
 - عقد اجتماعات منتظمة مع المنظمات الواردة في الدليل
 - إرسال نشرة خط مساندة الطفل إلى جميع المنظمات المعنية
 - إرسال رسالة شهرية إلى المنظمات المدرجة في الدليل حول الحالات التي تم إحالتها إليها.

الولايات المتحدة - المركز الوطني لاتصالات الهاربين

يقوم المركز سنويا بتحديث قاعدة البيانات التي تحتوي على 13,200 جهة إحالة. ومن المهم جدا أن تكون قاعدة البيانات متنوعة لتلبية احتياجات المتصلين وأن تكون المعلومات الخاصة بالمنظمة التي تقدم الخدمات (مثل ساعات العمل ورقم الاتصال على مدار 24 ساعة) دقيقة لخدمة موظفي خطوط الأزمات وللشباب والعائلات الذين يعانون من أزمات. ولهذا الغرض فقد طور المركز عملية اتوماتيكية يتم من خلالها الاتصال بالوكالات عبر البريد الإلكتروني والطلب منها تدقيق وتحديث المعلومات الخاصة بها الموجودة في نظام المركز. ويتم تزويد المنظمات بموقع آمن محمي بكلمة سر للإطلاع على التغييرات أو إجراء التعديلات على المعلومات الخاصة بها والقدرة على طباعة تلك المعلومات للاحتفاظ بها في سجلاتها. وبالنسبة للمنظمات التي لا يتوفر لديها عنوان الكتروني، يقوم المركز بإرسال نسخة عن المعلومات الخاصة بها عن طريق الفاكس ويطلب منها تحديث تلك المعلومات. وإذا لم تصل تلك المعلومات إلى المنظمة بعد أربع محاولات، يتم رفع المنظمة من قاعدة بيانات المركز حتى تتوفر طريقة اتصال مناسبة ويتم تأكيد الخدمات/الاتصال.

في حال وجد موظفو خط الأزمة مصدراً يبدو وكأنه خارج الخدمة، يقومون بإرسال رسالة اتوماتيكية إلى منسق قاعدة بيانات الموارد للمتابعة. ويستفيد المركز من فرصة هذا الاتصال السنوي مع منظمات الإحالة لإبرام مذكرة تفاهم مدتها ثلاث سنوات معها. وهذه عملية اتوماتيكية أخرى يتم من خلالها إدخال المعلومات الخاصة بالمنظمة في نموذج معياري.

لمساعدتك على تجميع دليل موارد الرجاء الإطلاع على المرفقات التالية:

مثال على شكل دليل الموارد في الملحق 6

2. تمرين رسم الخريطة

لمساعدة فريق خط مساندة الطفل التابع لكم على التعرف على الموارد والخدمات المتوفرة في المنطقة، يجب إعداد خريطة مفصلة للمدينة/المنطقة. ويجب أن تحدد هذه الخريطة المواقع الجغرافية التي يرتفع فيها تركيز الأطفال والموارد المتوفرة مثل المنظمات والمستشفيات والملاجئ، وغيرها. ويساعد وضع الخريطة فريق خط المساندة على تحديد المناطق المستهدفة للوصول إلى الأطفال. يجب إجراء عملية رسم خريطة المدينة بشكل دوري كتمرين منتظم للفريق من أجل التعرف على التغييرات وعكس ذلك على أرض الواقع، وكذلك إضافة موارد جديدة متوفرة. ويساعد الرسم الجيد للخريطة على إعداد خطة عمل. ويعتمد تمرين رسم الخريطة على نتائج التمرين السابقين وهما دليل الموارد ودراسة تقدير الحاجات.

يجب أن تظهر النقاط التالية على خريطة المدينة/المنطقة:

- المنطقة التي يتوقع أن تأتي منها الاتصالات الهاتفية/الاتصالات
- المناطق التي يرجح أن يتواجد فيها الأطفال المهمشون (إشارات المرور/الأحياء الفقيرة). الأطفال المهمشون يشملون أطفال الشوارع، الأطفال الهاربون، المتسولون، الأطفال العاملون في خدمة المنازل، وغيرهم.
- الموارد المتوفرة في المدينة/المنطقة. إذا لم يكن من الممكن تحديد هذه الموارد على الخريطة، يجب جمع المعلومات عنها.
- مكاتب الإدارة - مثل مكتب البلدية
- المناطق الرئيسية في المدينة/المنطقة مثل مواقف الحافلات، ومحطات القطارات، والمتنزهات.

كلما كانت الخريطة أكثر تفصيلاً، كلما كان تدخل خط مساندة الطفل أكثر تركيزاً للوصول إلى الأطفال المحتاجين للرعاية والحماية.

لمساعدتك على إعداد خارطة لمدينتك، نرجو الإطلاع على:

- نموذج لخارطة مدينة في الملحق 7

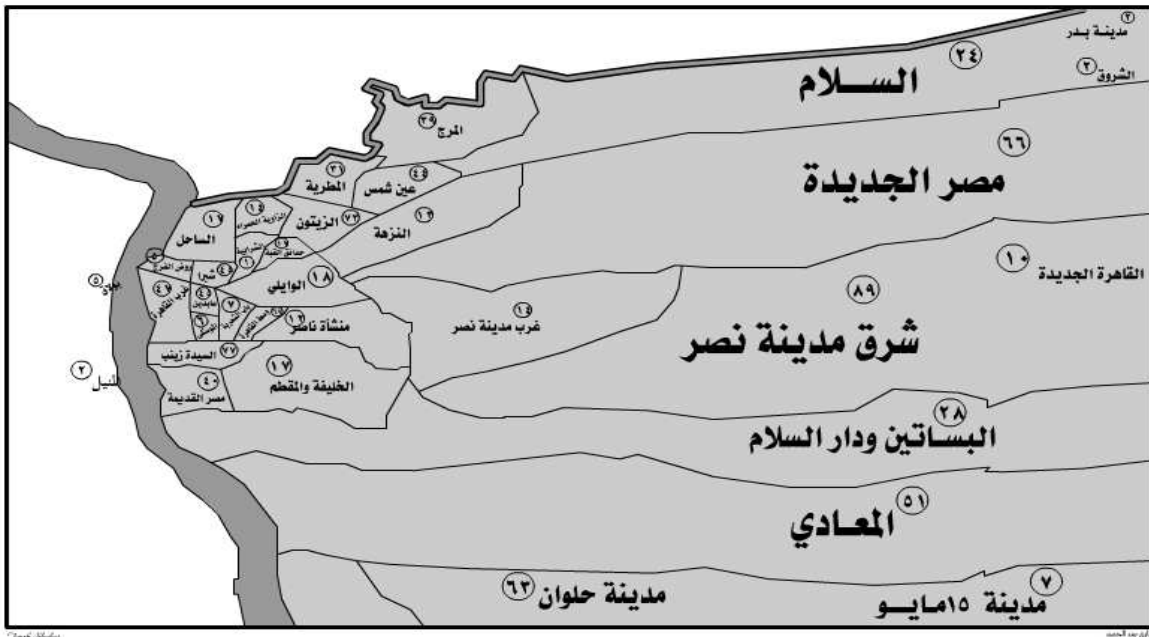
نوصي بأن يتم تحديث هذا التمرين بعد إطلاق خط مساندة الطفل. يجب تدقيق والتحقق من البيانات التي يتم إدخالها. وإضافة إلى ذلك فإن عمل خط مساندة الطفل سيساعد في

جمع مثل هذه البيانات وتحديد الثغرات وتحديد موقع أي شركاء جدد أو أماكن يتجمع فيها الأطفال.

الخارطة أدناه أخذت من خط مساندة الطفل 16000 في مصر. ومن خلال الاتصالات التي تلقاها خط مساندة الطفل، تمكن الفريق من تحديد المناطق التي يتجمع فيها أطفال الشوارع في العاصمة المصرية القاهرة. ويتم استخدام هذه المعلومات بعد ذلك لتخطيط برامج الوصول إلى الأطفال باستهداف هذه المجموعة بالتحديد.

شكل 1.4

توزيع تجمعات أطفال الشوارع بمحافظة القاهرة طبقاً للبيانات الواردة على خط نجدة الطفل خلال الفترة من ١/٧/٢٠٠٥ حتى ٣١/٧/٢٠٠٧



5.4. تحديد هيكل خط مساندة الطفل

يشتمل هيكل خط مساندة الطفل، كما ذكرنا سابقاً، على مجلس تنسيقي، سكرتارية، مركز اتصال، ومنظمة وصول إلى الأطفال¹¹

¹¹المزيد من المعلومات حول قضايا الحوكمة المتعلقة بخطط مساندة الطفل الرجاء الرجوع إلى دليل "الحكومة الجيدة والمساءلة- دليل لتقوية خط مساندة الطفل". يمكن طلب الدليل باللغات الانجليزية، الفرنسية، الإسبانية، أو العربية من تشايلد هيلب لاین انترناشونال هيلب لاین انترناشونال nfo@childhelplineinternational.org

1.5.4. اجتماع الأطراف المعنية

يجب تحديد هيكل خط مساندة الطفل خلال اجتماع لجميع الأطراف المعنية، ويجب أن يستند الهيكل على نتائج دراسة تقدير الحاجات. ويمكن أن يتم ذلك خلال اجتماع الأطراف المعنية إذا كانت المجموعة على اطلاع على مفهوم خط مساندة الطفل. ويمكن للمشاركين في اجتماع الأطراف المعنية كذلك أن يقرروا ما إذا كانوا سيعقدون اجتماعاً ثانياً لتحديد هيكل خط مساندة الطفل أم سيشكلون لجنة توجيه للنقد بهذا الاتجاه. يجب على المنظمات التي يتم اختيارها لتحديد هيكل خط مساندة الطفل توقيع مذكرة تفاهم. وتكون هذه المنظمات بعد ذلك مسؤولة ومساءلة عن الاتصالات الهاتفية/الاتصالات التي يتلقاها خط مساندة الطفل في المدينة/المنطقة بأكملها.

2.5.4. اجتماع الأطفال

من المهم كذلك إجراء ورشات عمل متزامنة مع الأطفال خاصة الذين يعتبرون الأكثر تهميشاً في المنطقة لمناقشة رأيهم في الشكل الذي يجب أن يكون عليه هيكل خط مساندة الطفل. وخلال ورشات العمل هذه يمكن للأطفال إجراء عصف ذهني لاختيار اسم الخدمة (يفضل أن يكون باللغة المحلية حتى يشعر الأطفال بالتقارب مع الخدمة) وتقديم تصاميم لشعارات للخدمة على سبيل المثال.

6.4. تحضير خطة أعمال

نظراً لأن خط مساندة الطفل هو عبارة عن خدمة طوارئ للأطفال، فإنه من غير الممكن استيفاء رسوم عليها. ولذلك فإن حشد الموارد هو جزء رئيسي من عملية إطلاق خط مساندة الطفل. يجب إعداد خطة أعمال لتقديمها إلى الجهات المانحة. ويجب أن لا تكون الخطة معقدة، ولكن يجب أن تكون واضحة ومنطقية وممكنة التحقيق. وتبدأ خطة الأعمال الشاملة بمقدمة تعرض معلومات عن وضع البلاد، والحاجة إلى خط مساندة طفل، ورؤية ومهمة خط مساندة الطفل. وتوضح الخطة ما تم التخطيط له لبناء خط مساندة وما الذي ستعملونه خلال الأشهر المقبلة. كما يجب أن تحتوي على فكرة عن إستراتيجية وهيكل الخط المقترحين. وسيتم توضيح ذلك بشكل أوفى في الأهداف أو الأهداف العامة الإستراتيجية لخط مساندة الطفل والتي تصف جميع النشاطات التي سيقوم بها خط المساندة وكيف سيستفيد الأطفال من هذه النشاطات. وستشتمل خطة الأعمال على إطار زمني وميزانية.

للمساعدة في إعداد خطة أعمال، الرجاء الاطلاع على المرفقات التالية:

- مثال لمؤشر خطة أعمال يشتمل على مسودة اقتراح وميزانية سنوية لسكرتارية خط مساندة الطفل ومركز اتصال في الملاحق 8 و9 و10

7.4. حشد الموارد

- بعد وضع خطة الأعمال كما هو موضح في القسم السابق، تستطيع الآن أن تتصل بالمانحين. الطرق الثلاثة لحشد الموارد في المرحلة الأولى تشتمل على:
- مخاطبة دائرة الاتصالات للحصول على رقم مجاني
 - مخاطبة سلطات الحكومة المحلية للحصول على الدعم المالي والدعم في مجال البنية التحتية وغير ذلك من أشكال الدعم.
 - مخاطبة المنظمات الثنائية والمتعددة الأطراف والمانحين والشركات والإعلام

واستناداً إلى خبرات شبكة خطوط مساندة الطفل، فقد قامت تشايلد هيلب لاين انترناشونال بتطوير دليل لحشد الموارد يقدم أمثلة على الممارسات الجيدة في جمع الأموال وحشد الموارد. تستطيعون طلب الدليل باللغات الإنجليزية، الفرنسية، الإسبانية، أو العربية على البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

1.7.4. مخاطبة دائرة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة

من المهم إشراك الهيئة المنظمة للاتصالات في بلدك (أو الدائرة المسؤولة عن الاتصالات) إضافة إلى شركات الاتصالات الخاصة مثل شركات الهواتف المحمولة، في المراحل الأولى للتخطيط لخط مساندة الطفل لديكم. يجب إطلاع هذه الأطراف المعنية المهمة على التقدم الذي تحرزونه بشأن دراسة تقدير الحاجات ودليل الموارد. كما يجب دعوة الهيئة المنظمة للاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة إلى اجتماع الأطراف المعنية.

يمكن لقطاع الاتصالات تقديم مساعدة كبيرة لخط مساندة الطفل من خلال تزويده برقم هاتف مجاني يمكن الأطفال من الاتصال بخط مساندة الطفل مجاناً (ومجاناً كذلك لخط مساندة الطفل). يفضل أن يكون هذه الرقم قصيراً وسهل التذكر بحيث يكون مؤلفاً من ثلاثة أو أربعة أرقام فقط. ويمكن أن تساعد الهيئة الحكومية المنظمة للاتصالات كذلك خط مساندة الطفل مالياً من خلال تغطية تكاليف جميع الاتصالات الواردة وتقديم المساعدة الفنية والأجهزة. وفي

معظم الدول تطلب الهيئات المنظمة للاتصالات طلباً رسمياً مكتوباً للحصول على خط مجاني. ويمكن دعم هذا الطلب برسائل التزام من شركات الاتصالات الخاصة. ويمكن لتشايلد هيلب لاين انترناشونال أن ترسل كذلك رسالة دعم لخط مساندة الطفل لمساعدته في الحصول على خط مجاني. وفي هذه الرسالة يتم تذكير شركاء الاتصالات بأن القمة العالمية لمجتمع المعلومات وضعت كذلك نشر استخدام تكنولوجيات الاتصالات بين الأطفال في إعلان المبادئ الذي أصدرته.

شركات الاتصالات تدعم خط الدعم الأسري المجاني في الأردن

في الأردن اجتمعت شركات الاتصال الأربع الرئيسية في المملكة معا تحت رعاية جلالة الملكة رانية العبدالله في شباط/فبراير 2007 للتوقيع على اتفاق لتفعيل خط دعم أسري ضمن مؤسسة نهر الأردن. وتم توقيع الاتفاق في مؤتمر "بناء الشراكات العامة والخاصة لتعزيز التطور الاجتماعي والاقتصادي" والذي عقد في البحر الميت للتركيز على المسؤولية الاجتماعية للشركات وأهمية الشراكات بين مختلف القطاعات. وتهدف اتفاقية خط الدعم الأسري المجاني التي وقعها ممثلون من شركات زين واورانج واكسبرس وأمنية للاتصالات إلى نشر ثقافة سلامة الأطفال وحقوق الطفل. وكانت مؤسسة نهر الأردن هي المؤسسة الرائدة في إطلاق مبادرة "110 للعائلات والأطفال" والتي تهدف إلى تمكين الأطفال والعائلات عن طريق تزويدهم بالدعم والإرشاد. ويأتي تقديم قطاع الاتصالات في الأردن الدعم إلى خط مساندة الطفل كجزء من المسؤولية الاجتماعية والالتزام بإعلان المبادئ للقمة العالمية لمجتمع المعلومات والذي تم تبنيه في جنيف في عام 2003، وكذلك بالتزام تونس وأجندة تونس التي ركزت على دور شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل خطوط مساندة الطفل. ويخفف الاتفاق الذي أبرم في الأردن الأعباء المالية الهائلة عن كاهل خط مساندة الطفل وبيّح للأطفال الاستخدام غير المحدود (من الناحية المادية) لخدمات خط مساندة الطفل.

لمساعدتكم على الضغط من أجل الحصول على خط مجاني، الرجاء الاطلاع على المرفقات التالية:

- مسودة رسالة يمكن إرسالها إلى شركاء الاتصالات في الملحق 11
- مسودة رسالة دعم يمكن إرسالها من تشايلد هيلب لاين انترناشونال في الملحق 12
- مقتطف من إعلان المبادئ للقمة العالمية لمجتمع المعلومات بخصوص الوصول إلى المجموعات المهمشة من الأطفال وخاصة في الدول النامية اقتصاديا في الملحق 13

2.7.4. مخاطبة سلطات الحكومة المحلية

يمكن التوجه إلى سلطات الحكومة المحلية التي تتعامل مع الأطفال لتمويل نفقات الرواتب ونفقات الإدارة/المكتب ونفقات السكرتارية ومركز الاتصالات ومنظمة الاتصال بالأطفال. كما يمكن لهذه السلطات أن تمول النفقات الطارئة الأساسية لمركز الاتصال. وإضافة إلى الموارد المالية فيمكن لسلطات الحكومة المحلية أن تساعد بعدة طرق مختلفة.

خلال عمله، يتعامل خط مساندة الطفل مع العديد من السلطات الحكومية مثل الشرطة ونظام الرعاية الصحية والنظام القضائي ونظام محاكم الأحداث، والنظام التعليمي، ونظام النقل، ومديرية العمل، ومديرية الإعلام والاتصالات.

ويمكن لممثلين عن هذه السلطات الحكومية أن يكونوا أعضاء كذلك في المجلس التنسيقي. ولضمان وصول روح التعاون هذه من أجل الأطفال إلى جميع مستويات وهيئات السلطات الحكومية، يجب على خط مساندة الطفل تنظيم برامج تدريبية وورش عمل بشكل منتظم. ويمكن أن تغطي ورش العمل هذه القضايا التالية:

- إتاحة فرص أكبر للحصول على خدمات مثل الرعاية الصحية والتعليم.
- تطوير خدمات متخصصة في المناطق التي تحتاجها
- تخصيص موارد من بينها الوقت والاهتمام والمال والبنية التحتية
- تغيير النظرة إلى الطفل الذي يحتاج إلى رعاية على أنه مشكلة والنظر إليه على أن وضعه هو نتيجة فشل جزء من النظام.

وفي النهاية فإن خطوط مساندة الطفل تتمتع بميزة فريدة تتمثل في أنها تطلع مباشرة على تجارب الأطفال وغالبا ما تكون لديها معرفة أكثر من أية منظمة أخرى بالنقاط التي تقصر فيها الأنظمة والخدمات في تلبية احتياجات الطفل. ولذلك فإن على خطوط مساندة الطفل دور رئيسي في المناصرة من أجل توفير خدمات أفضل وأكثر ملائمة للأطفال. ومن خلال العمل مع الحكومات المحلية، فإن خطوط مساندة الطفل تستطيع أن تستهدف صانعي القرار وتتاصر من أجل إصلاح القوانين وتغيير السياسات بحيث تضمن حماية حقوق الطفل وتطبيقها.

وقد قامت تشايلد هيلب لاين انترناشونال بتطوير "دليل المناصرة" لتعريف خطوط مساندة

الطفل بكيفية دمج استراتيجيات المناصرة في عملها، مع الأخذ في الاعتبار مختلف الخطوات

اللازمة لتقييم نوع جهود المناصرة الأفضل لتحقيق هدف معين. ويمكن طلب هذا الدليل على

البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

3.7.4. مخاطبة المنظمات الثنائية والمتعددة الأطراف والمانحين والشركات والإعلام

يجب أن يتعاون خط مساندة الطفل بشكل فعال مع المنظمات الثنائية والمتعددة الأطراف وغيرها من المانحين وقطاع الشركات والإعلام من أجل حشد الموارد. ومن بين الأمور التي يمكن أن يدعمها هؤلاء الشركاء، استناداً إلى خبرة خطوط مساندة الطفل الأخرى هي:

- يمكن للمنظمات الثنائية والمتعددة الأطراف أن تدعم جوانب خط مساندة الطفل المتعلقة بالتوثيق والتدريب والتوعية.
- يمكن مخاطبة المانحين لدعم عناصر معينة مثل المساعدة الطبية، والتغذية وتكاليف السفر وغيرها.
- يمكن مخاطبة قطاع الشركات للحصول على البنية التحتية المطلوبة مثل الحصول على عربة لاستخدامها في حملات التوعية، ودعم فني مجاني، وتصميم البرامج أو المعلومات، و مواد التعليم والاتصال.
- إن الإعلام هو شريك مهم لخط مساندة الطفل من حيث نشر الوعي بخطوط مساندة الطفل والخدمات التي يقدمها والقضايا التي يواجهها الأطفال.

ولذلك يجب على خط مساندة الطفل أن يهدف إلى تضمين حماية الطفل في أجنادات هؤلاء الشركاء المختلفين.

8.4. تدريب فريق خط مساندة الطفل

إن فريق خط مساندة الطفل يشكل قلب وروح جميع نشاطات خط المساندة. كما أن الموظفين والمتطوعين المخلصين هم وجه ومحرك خط مساندة الطفل. ولذلك يجب تدريب موظفي ومتطوعي خط المساندة وإطلاعهم على طريقة عمل الخط. واستناداً إلى خبرات مختلف الخطوط الأعضاء في تشايلد هيلب لاین انترناشونال من كافة أنحاء العالم، فقد تم وضع قائمة بالصفات التي يفضل توفرها في موظفي خط مساندة الطفل.

لقد أظهرت التجربة أن أعضاء فريق خط مساندة الطفل يجب أن يكونوا شباباً ديناميكياً وملتزماً، ولديهم بعض الخبرة والمعرفة بالواقع والحقائق في المجتمعات التي يعملون فيها.

وفي مختلف أنحاء العالم تعمل في خطوط مساندة الطفل فرق من مختلف التشكيلات تجيب على اتصالات الأطفال الواردة إلى تلك الخطوط. وقد يتألف الفريق بأكمله من المستشارين المحترفين مثل العاملين الاجتماعيين والمعالجين النفسيين والعاملين في مجال الصحة والخبراء القانونيين. ولكن في معظم الدول يعمل المحترفون إلى جانب المتطوعين والطلاب. ويجب أن يكون المتطوعون والطلاب مدربين وأن يتم إرشادهم، ولكنهم يمكن أن يكونوا إضافة بالغة القيمة لفريق خط المساندة. ويمكن أن يساعد المتطوعون كذلك في جهود الخط للوصول إلى الأطفال.

يجب أن يكون أعضاء فريق خط مساندة الطفل، خاصة المتطوعون منهم، قادرين على تحديد الجماعات المستهدفة التي يخدمونها. ويمكن أن يكون العمل في خط مساندة الطفل جزءا من تدريب على التأهيل لبعض المتطوعين الذين نشأوا هم أنفسهم كأطفال شوارع أو عاشوا في ملاجئ. يجب أن تحرص المنظمة على إجراء تدريبات منتظمة لبناء القدرات تشجع الفريق على النظر إلى خط مساندة الطفل على أنه نقطة انطلاق نحو مستقبلهم هم. ويمكن بسهولة دفع مبالغ بسيطة للمتطوعين من المجتمع مقابل تطوعهم في العمل في خط مساندة الطفل.

يجب ترتيب إجراء تدريب داخل المنظمة لجميع الموظفين سواء الذين يتلقون رواتب أو المتطوعون، بعد توظيفهم للعمل في المنظمة. ويجب أن تستمر فترة التدريب الدقيق نحو الأسبوع، ويجب أن تشتمل على المفهوم، العقيدة، الإرشاد، العمل، مهارات التدخل، التوثيق والوصول إلى الأطفال. كما نوصي بالتعاون مع خط مساندة طفل موجود في المنطقة وله خبرة للمساعدة في عمليات التدريب على جميع مستويات الموظفين. ويمكن أن يقوم خط مساندة طفل موجود، وبدعم من تشايلد هيلب لاین انترناشونال عند الطلب، بزيارة تبادلية (تعرف باسم زيارة بين الأقران) عند تأسيس/توسيع خط مساندة الطفل. ويمكن لممثلين من خط مساندة الطفل موجود في تشايلد هيلب لاین انترناشونال زيارة الخط الجديد/الموسع لتقديم التدريب في الموقع أو تنظيم ورش عمل للموظفين والمتطوعين.

ولمساعدة خط مساندة الطفل في تعيين الموظفين وتدريبهم على الخدمات الجديدة، وضعت تشايلد هيلب لاین انترناشونال "دليل التدريب" و "دليل ممارسة الإرشاد" اللذان يشرحان جوانب اختيار وتدريب أعضاء فريق خط المساندة. ويحتوي دليل الإرشاد على معلومات مفصلة وأمثلة عن قضايا من بينها الاعتبارات والإجراءات العملية، واختيار المرشدين المحتملين،

والمطوعين مقابل المرشدين الذين يتلقون رواتب وعملية التوظيف، واعتبارات تدريبية والقدرات الرئيسية وبرامج التدريب. للحصول على الأدلة يمكن الكتابة إلى

info@childhelplineinternational.org

كما أن تشايلد هيلب لاين انترناشونال على استعداد لدعم الزيارات التبادلية بين أعضاء الشبكة. والهدف من هذه الزيارات هو تبادل المعرفة والربط بين خطوط مساندة الطفل طبقا لاحتياجات التدريب والاهتمامات. إن هدف تشايلد هيلب لاين انترناشونال هو توفير الفرص لخطوط مساندة الطفل الناشئة والموجودة للاتصال والتشبيك وتبادل الخبرات مع خطوط المساندة الأخرى وصانعي السياسات. إن تبادل الزيارات بين الخطوط هي طريقة ملموسة لضمان تحقيق الهدف. كما أنها تؤدي إلى خلق مستوى مشترك من الجودة بين مختلف الخطوط. إن أسلوب "من القاعدة إلى القمة" ضروري لتحديد الشراكات المتساوية بين خطوط مساندة الطفل. وتوجد ثلاثة من أنواع التبادل بين الخطوط وهي: زيارة التعارف، التدريب الذي يركز على موضوع معين (على سبيل المثال ذهب فريق خط مساندة الطفل في زيمبابوي إلى جنوب أفريقيا لتلقي التدريب على جمع الأموال)، والتعاون الطويل المدى.

يمكن طلب "ملاحظة على مفهوم التبادل بين خطوط المساندة" من تشايلد هيلب لاين انترناشونال على البريد الإلكتروني info@childhelplineinternational.org

9.4 إطلاق خط مساندة الطفل

بعد الانتهاء من وضع هيكل لخط مساندة الطفل، وتدريب الفريق والحصول على رقم هاتف مجاني، أصبح خط المساندة الجديد أو الموسع جاهزا للعمل! ولكن وقبل الإطلاق الرسمي للخدمة، ننصح بإطلاق خط المساندة أولاً في مرحلة تجريبية.

1.9.4 المرحلة التجريبية

من أهم النشاطات خلال هذه المرحلة التجريبية:

• اختبار الهواتف للتأكد من أن الرقم يمكن الاتصال به من جميع المناطق الجغرافية

• حملة توعية مع الأطفال

• التعرف على المتطوعين/الشباب المتواجدين في المناطق الرئيسية والذين يمكن أن ينشروا الوعي.

• مراقبة حديثة للمكالمات الهاتفية/الاتصالات التي يتم تلقيها وللتحرك الذي يتخذه الفريق بما في ذلك مشاكل الاتصالات الأولية والتوثيق.

• إطلاق حوار مع الأنظمة المتحالفة الأكثر اتصالاً بالأطفال الذين يتصلون بخط مساعدة الطفل لضمان الإحالة والمتابعة الجيدة.

يجب أن يكون نشر الوعي خلال المرحلة التجريبية محدوداً. وسيقوم خط مساعدة الطفل في هذه المرحلة باختبار الخدمة ونوعية القضايا التي تجري متابعتها. ويمكن لحملة خط مساعدة الطفل عبر وسائل الإعلام أن يخلق عند الناس توقعات قد لا يتمكن خط مساعدة الطفل من تحقيقها في المرحلة الأولى. يجب أن يكون خط مساعدة الطفل قادراً على تلبية احتياجات جميع الأطفال الذين يتصلون به ولذلك يجب نشر الوعي بطريقة تتناسب مع قدرات الخط.

ويجب أن تستمر الفترة التجريبية عادة ثلاثة إلى ستة أشهر. وخلال هذه الفترة، سيتم تدريجياً زيادة عدد الاتصالات التي يتم تلقيها وسيصبح خط مساعدة الطفل متمكناً من التعامل ومتابعة القضايا التي تتم إحالتها إلى الأنظمة المتحالفة.

ويجب توحيد وتنسيق عملية التوثيق خلال هذه الفترة. كما تتيح المرحلة التجريبية لجميع المنظمات المعنية تنسيق وتحسين تعاونها وتحديد أدوارها المختلفة.

2.9.4 الإغلاق

بعد أن أصبح خط مساعدة الطفل التابع لكم واثقاً ومطمئناً إلى فعاليته في الرد على الاتصالات، أصبح الآن جاهزاً للانطلاق! لا بأس في التفكير في أن تطلقوا الخط في حفل ابتهاجاً بحماية حقوق الطفل. كما أن تنظيم أسبوع خاص لفعاليات تتيح الفرصة لوضع حقوق الطفل على أجندة البلاد هي طريقة رائعة لنشر الوعي بالخدمة التي تقدمونها وجذب الانتباه لها.

من المهم أن تتذكروا دائماً أن خط مساندة الطفل يجب أن يقوم باستمرار بمراجعة ومراقبة وتقييم خدماته بالاشتراك مع شركائه ومنظمات الإحالة، والأهم من ذلك الأطفال.

نتمنى لكم التوفيق، ولا تنرددوا في الاتصال بشبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال للاستفسار عن أي أمر يتعلق بخط مساندة الطفل.

الملاحق

الملحق 1: نماذج مذكرات تفاهم

النموذج الأول:

(الشعار)

مذكرة تفاهم

بين

[خط المساندة.....]

و

[منظمة.....]

في محاولة لتعزيز الخدمات المقدمة ل [الشبان الهاريين والمشردين والمعرضين للخطر] و لضمان تقديم خدمات ملائمة وأمنة للمتصلين ب [خط المساندة.....] فإن مذكرة التفاهم هذه تحدد مجالات التعاون والنشاط بين [خط المساندة.....] و[منظمة.....]. يوافق الطرفان على ما يلي:

يوافق [خط المساندة.....] على:

1. الاستمرار في تقديم خدمة على مدار الساعة للأطفال والشباب والعائلات في [اسم المدينة/البلد] تشمل على تدخل هاتفي في وقت الأزمة ومؤتمرات على الهاتف ونقل رسائل وتقديم معلومات وخدمات إحالة.
2. إحالة حالات إلى [منظمة.....] حينما يكون ذلك مناسباً ووفقاً للمعلومات التي قدمتها [منظمة.....] ل [خط المساندة.....] والمتضمنة في دليل موارده.
3. تقديم مواد تثقيفية ومواد "وصول بالخدمة" من [خط المساندة.....] إلى [منظمة.....] لكي تستخدمها في جهود "الوصول بالخدمة" التي تقوم بها.
4. إقامة موقع الكتروني على الانترنت (www.childhelpline.org) مع إمكانية ربط متعدد الأطراف كأداة إضافية من أدوات الوصول بالخدمة.

5. القيام بعمليات إحالة مجتمعية إلى معلومات وخدمات مباشرة للأطفال والشباب والعائلات.

6. تنسيق النفاذ إلى برنامج "النقل المجاني إلى البيت" الجاري تنفيذه بالتعاون مع [اسم شركة الحافلات] للشباب في [اسم المدينة] وتقديم استشارة ودعم للشباب المؤهلين خلال رحلة العودة إلى المنزل.

ومقابل هذا، توافق [منظمة.....] على:

7. تعبئة دليل موارد [خط المساندة.....] بشكل كامل ودقيق قدر الإمكان. توقيعكم/علامتكم، كمثل مفوض عن [منظمة.....]، سيشكل أساساً لجميع عمليات الإحالة التي يقوم بها [خط المساندة.....] إلى [منظمة.....].

8. أن تكون متواجدة على الهاتف ضمن الساعات المحددة في دليل موارد [خط المساندة.....] للشباب المحليين من الخط.

9. تقديم رابط بين موقعها الإلكتروني (إذا كان متوفراً) وموقع www.childhelpline.org التابع ل [خط المساندة.....]

10. إبلاغ [خط المساندة.....] في أسرع وقت ممكن بأية تغييرات جوهرية في طبيعة البرامج المقدمة أو المجموعات السكانية التي تخدمها [منظمة.....].

ويوافق [خط المساندة.....] و [منظمة.....] معا على ما يلي:

11. الاتصال ببعضهما، على الأقل مرة واحدة في السنة، لضمان أن يكون كل منهما على علم دقيق بالبرامج المقدمة.

12. الاحتفاظ باتصالات منتظمة من خلال تبادل النشرات والتحديثات.

مدة الاتفاقية

تدخل مذكرة التفاهم هذه حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ توقيعها من قبل ممثلين عن الطرفين وتنتهي في [اليوم، الشهر، السنة] إلا إذا طلب أحد الطرفين إنهاؤها قبل ذلك التاريخ وعندها يجب أن يقدم إشعاراً خطياً بذلك إلى الطرف الآخر قبل 30 يوماً.

[خط المساندة.....]

[منظمة.....]

XXXXXXX

XXXXXXX

التاريخ

التاريخ

النموذج الثاني

مذكرة تفاهم

بين

دائرة خدمات الأطفال، مكتب نائب الرئيس ووزارة الشؤون الداخلية

و

منظمة مساندة الطفل×××

حيث أن دائرة خدمات الأطفال (سيشار إليها في هذه المذكرة باسم "الدائرة") في حكومة [اسم البلد] في مكتب نائب الرئيس ووزارة الشؤون الداخلية قد تأسست من أجل تنسيق وتخطيط خدمات رفاه الطفل في [اسم البلد]،

حيث أن منظمة مساندة الطفل×××(سيشار إليها في هذه المذكرة باسم "المنظمة×××") هي منظمة غير حكومية في [اسم البلد] تأسست عام 2004 لتقديم خدمات طوارئ وإرشاد تلفوني مجاني وعمليات إحالة للأطفال على مدار الساعة،

حيث أن الدائرة والمنظمة×××(سيشار إليهما معا في هذه المذكرة باسم "الأطراف") يتشاركان في المبادئ والالتزامات الواردة في اتفاقية حقوق الطفل التابعة للأمم المتحدة (1989) وميثاق حقوق ورفاهية الأطفال وقانون الأطفال رقم 8 لسنة 2001 وفي الهدف العام وهو تحسين حقوق ورفاه ومشاركة الأطفال،

فقد اتفقت الأطراف على الدخول في مذكرة التفاهم هذه (سيشار إليها هنا باسم "المذكرة") بخصوص المشروع المسمى "خط مساندة"، وذلك كما يلي:

تعريفات

- أ. "المنظمة×××" تعني منظمة مساندة الطفل في [اسم البلد] وهي منظمة غير حكومية تنفذ مشروع خط مساندة الطفل في [اسم البلد] بالشراكة مع دائرة خدمات الأطفال
ب. خط المساندة يعني المشروع الذي يجري تنفيذه من قبل الأطراف
ج. "دائرة خدمات الأطفال" تعني دائرة شؤون الأطفال في مكتب نائب الرئيس ووزارة الشؤون الداخلية
د. الحكومة تعني حكومة [اسم البلد]
ه. منظمة غير حكومية تعني منظمة غير حكومية مسجلة تحت قانون تنسيق المنظمات غير الحكومية لعام 1990 من قوانين [اسم البلد]

القانون الذي يحكم العقد واللغة

تخضع مذكرة التفاهم هذه إلى قوانين [اسم البلد] واللغة المستخدمة فيها هي اللغة الانجليزية.

المادة 1 - الهدف

1.1. الهدف من هذه المذكرة هو تسهيل التعاون بين الأطراف لتأسيس وتشغيل خط مساندة طفل يعمل على مدار الساعة في (اسم البلد). هذا النشاط وأية نشاطات أخرى تتفق عليها الأطراف يجب أن تخضع لمبدأ المصلحة الفضلى للطفل.

2.1 الغرض من هذه المذكرة هو الدخول في اتفاق شراكة بين دائرة خدمات الأطفال وخط المساندة في (اسم البلد). تحدد الاتفاقية الاشتراطات التي ستنظم الشراكة وتوضح مسؤوليات والتزامات الأطراف.

المادة 2. مجالات التعاون

1.2 ستتعاون الأطراف بشكل خاص في تأسيس وتشغيل خط مساندة (116) لحماية الأطفال من جميع أشكال العنف والإساءة وخلق ثقافة حقوق طفل. وبشكل خاص سيقوم خط المساندة بـ:

- أ. تشجيع الأطفال على الإبلاغ عن حالات الإساءة ونشر الوعي حول حقوقهم.
ب. دعم الأطفال ضحايا الإساءة والإهمال في النفاذ إلى خدمات علاجية ودعم حقوقهم.
ج. العمل كآلية دعم للأطفال وعامة الناس لمنع الإساءة إلى الأطفال.

2.2 تلتزم الأطراف بتنفيذ النشاطات المقترحة حسب توجيهات لجنة التوجيه الوطني والتي ستكون مسؤولة عن استراتيجيات وسياسات خط المساندة.

3.2 ستعمل الأطراف على اطلاع بعضها البعض على مجالات التعاون الناشئة وتشجيع القيام بنشاطات مشتركة مع أطراف ثالثة ذات علاقة وفقاً لإجراءات العمل والتعهدات المبينة في هذه المذكرة.

المادة 3: التزامات الأطراف

1.3 ستقوم حكومة (اسم البلد) من خلال دائرة خدمات الأطفال بـ:

1.1.3 تقديم مقر لخط المساندة

2.1.3 تسهيل إقامة وتشغيل خط المساندة 116

3.1.3 تقديم وإدارة الربط بين دوائر الحكومة المختلفة ومنظمات المجتمع المدني لتمكين

الخط من تقديم خدمات فعالة

4.1.3 العمل بمثابة الدائرة الحكومية المشرفة على خط الخدمة 116 كخدمة إجبارية

للأطفال في (اسم البلد)

5.1.3 تقديم الدعم اللازم لمنظمة ××× لكي تتمكن من إدارة خط المساندة بفعالية

6.1.3 التحقيق في حالات الإساءة والقيام بزيارات للمنازل وعمليات إنقاذ والمساعدة في

المرافعات القضائية والتقارير، كل ذلك من خلال وكلاء الدائرة.

7.1.3 تقديم دعم مالي مناسب للعمليات والموظفين الحكوميين الملحقين بالخط

8.1.3 اختيار وانتداب موظفين للعمل في خط المساندة 116 بالتشاور مع المنظمة ×××

9.1.3 التأكد من أن هيكل خط المساندة يراعي مدونة السلوك الحكومية ونظم وإجراءات

عمل الموارد البشرية لخط المساندة في (اسم البلد)

10.1.3 أن يكون عضواً في لجنة التوجيه الوطني لمنظمة ×××

11.1.3 بدعم من المنظمة ××× وشركاء آخرين ستقوم الحكومة بإقامة مراكز اتصال أخرى

في كل مقاطعة في (البلد) ضمن أوقات معقولة.

12.1.3 توزيع تقارير وظيفية دورية

13.1.3 إنشاء واستضافة لجنة التوجيه الوطني برئاسة (...) ونائبه رئيس لجنة توجيه

الأطفال

14.1.3 تطوير معايير جودة لخدمات الخط بدعم من تشايلد هيلب لاین انترناشونال

15.1.3 إجراء مراجعة في منتصف فترة الخمس سنوات

2.3 ستقوم المنظمة ××× بـ

- 1.2.3 إدارة خط مساندة الطفل 116 كشريك استراتيجي للدائرة
- 2.2.3 تجنيد مرشدين متطوعين وفرق مراكز اتصال وتدريبهم باستمرار بالتشاور مع الدائرة.
- 3.2.3 ضمان توفير الخدمة على مدار الساعة بدعم من الدائرة
- 4.2.3 تحمل مسؤولية عمل الدعاية اللازمة للخط بدعم من الدائرة
- 5.2.3 تنظيم وتنسيق الاستجابات الطارئة بالتنسيق مع PCO/DCO
- 6.2.3 تسهيل الإحالة إلى الشركاء بدعم من الدائرة
- 7.2.3 تقديم المشورة والدعم للشركاء حول إدارة الحالات
- 8.2.3 تحمل مسؤولية إدارة البيانات والتوثيق والتوزيع
- 9.2.3 إطلاع منظمات المجتمع المدني وحشد دعمها لقضايا حماية الأطفال
- 10.2.3 تحمل المسؤولية في تعزيز وتطوير قدرات الشركاء في قضايا حماية الأطفال بالتشاور مع الدائرة
- 11.2.3 تنسيق شبكة حماية الطفل (الإساءة إلى الطفل) وتقوية العمليات مع الشركاء
- 12.2.3 توفير تمويل لنشاطات المنظمة ×××
- 13.2.3 استضافة اللجنة الفنية للإدارة الوطنية التي يرأسها كل من الدائرة والمنظمة ×××

المادة 4: تاريخ الدخول حيز التنفيذ والمدة وإنهاء العمل بالذاكرة

- 1.4 تدخل هذه المذكرة حيز التنفيذ من تاريخ التوقيع عليها من قبل الطرفين وتستمر لمدة خمس سنوات، ويمكن تجديدها بموافقة الطرفين.
- 2.4 في حالة انتهاء وجود أي من الطرفين بشكله القائم حالياً، تقوم الحكومة ببذل كل جهد ممكن لضمان استمرارية عمل خط المساندة كجزء من التزامها المستمر بحقوق الأطفال.

المادة 5. التعديلات أو التغييرات

- 1.5 لا يتم أي تغيير أو تعديل على بنود وشروط هذه المذكرة، بما في ذلك أي تغيير أو تعديل على مدى الخدمات المقدمة، إلا بموافقة الأطراف الخطية.
- 2.5 غير أن كل من الطرفين يأخذ بعين الاعتبار أية مقترحات للتغيير أو التعديل يقترحها الطرف الآخر قبل الموافقة الخطية الواردة في 1.5

3.5 الظروف القاهرة

أ. تعريف

لأغراض هذه المذكرة تعني عبارة "الظروف القاهرة" حدوث أمر خارج عن سيطرة وتحكم طرف من الطرفين يجعل وفاء هذا الطرف بالتزاماته بموجب هذه المذكرة مستحيلاً أو غير ممكن لدرجة اعتباره مستحيلاً في تلك الظروف >

ب. الإشعار

يجب أن يقدم الطرف المتأثر بهذه الظروف القاهرة إشعاراً إلى الطرف الآخر خلال 7 أيام من حدوث هذه الظروف.

ج. لا خرق للمذكرة

لن يتم اعتبار إخفاق أي من الطرفين في الوفاء بالتزاماته بموجب هذه المذكرة خرقاً لها أو فشلاً في تنفيذها إذا كان هذا ناتجاً عن ظروف القاهرة، بشرط أن يكون الطرف المتأثر بهذه الظروف قد اتخذ جميع الاحتياطات المعقولة والعناية اللازمة والبدائل الممكنة للوفاء بالتزاماته بموجب هذه المذكرة.

الإجراءات التي يجب اتخاذها

أ. يبذل الطرف المتأثر بالظروف القاهرة جهوداً للاستمرار في تنفيذ تعهداته بموجب المذكرة إلى أقصى حد ممكن، ويتخذ جميع الإجراءات المعقولة لتقليص آثار هذه الظروف القاهرة إلى حدها الأدنى.

ب. يقوم الطرف المتأثر بالظروف القاهرة بإشعار الطرف الآخر بذلك وتقديم بلاغ مكتوب حول أثر هذه الظروف بأسرع وقت ممكن.

ج. في حال الخلاف بين الطرفين حول وجود ظروف القاهرة أم لا أو مدى هذه الظروف القاهرة، يسوّى الأمر طبقاً للمادة 6

المادة 6. تسوية النزاعات

1.6 التسوية الودية

إذا اعترض احد الطرفين على عمل قام به الطرف الآخر أو على فشله في القيام بعمل ما يجوز للطرف المعترض إرسال "إشعار نزاع" إلى الطرف الآخر يشرح فيه بالتفصيل أساس النزاع. ينظر الطرف المتلقي لهذا الإشعار في الأمر ويرد عليه كتابة في غضون 21 يوماً

من استلامه. وإذا فشل هذا الطرف في الرد خلال 21 يوماً، أو إذا لم يتم تسوية النزاع ودياً خلال 60 يوماً بعد تلقي جواب الطرف المعترض عليه، يطبق البند 2.6

2.6 تحال جميع النزاعات والمسائل التي تنشأ بين الأطراف فيما يتعلق بهذه المذكرة وبنائها وتطبيقها ومواردها وحقوقها والتزاماتها إلى محكم منفرد يتم تعيينه وفقاً لقانون التحكيم لعام 1995 أو تعديلاته.

يعتبر قرار التحكيم هذا نهائياً، لكن يمكن للطرف المتضرر أن يطلب تعديلاً من خلال المحاكم.

المادة 7: قنوات الاتصال والإشعار

1.7 لغرض تنفيذ النشاطات المذكورة في هذه المذكرة تكون قنوات الاتصال للطرفين هي:

1.1.7 الحكومة (اسم البلد)

جهة الاتصال:

الاسم:

العنوان:

رقم الهاتف:

البريد الإلكتروني:

2.1.7 لخط المساندة في (اسم البلد)

جهة الاتصال:

الاسم:

العنوان:

رقم الهاتف:

البريد الإلكتروني:

يحق لكل طرف، من خلال إشعار خطي للطرف الآخر، تكليف ممثلين إضافيين أو تبديل الممثلين الآخرين المحددين في هذا البند.

وشهادة على ذلك وقع الطرفان كل من خلال ممثله المكلف، هذه المذكرة في نسختها باللغة الإنجليزية حسب التالي:

| | |
|------------------------------|------------------------|
| خط المساندة [البلد] | مدير دائرة خدمات الطفل |
| الاسم: | الاسم: |
| التوقيع: | التوقيع: |
| الرئيس، لجنة التوجيه الوطنية | مدير خدمات الأطفال |
| التاريخ | التاريخ: |

توقيع: السكرتير الدائم.....

مكتب نائب الرئيس، وزارة الشؤون الداخلية

التاريخ

توقيع: المنسق الوطني.....

خط المساندة [البلد]

التاريخ

الملحق 2: جدول أعمال اجتماع عصف ذهني

يمكن أن يتضمن جدول أعمال اجتماع عصف ذهني المواضيع التالية:

| | |
|----------------|---|
| الموضوع الأول | التشارك في تجارب الخطوط الساخنة القائمة و/أو خط مساندة في المنطقة |
| الموضوع الثاني | فهم خطوط المساندة من منظور عالمي |
| الموضوع الثالث | بحث المشكلات الخاصة بالبلد التي تؤثر على الأطفال وتحتاج إلى معالجة |
| الموضوع الرابع | عصف ذهني لأفكار حول خط مساندة في مجموعات صغيرة. يمكن أن تتضمن مواضيع البحث ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • هل لدينا القدرة على استيعاب الطلب الذي ستخلقه عمليات الإحالة؟ إذا كانت الإجابة بالنفي، فكيف نبني هذه القدرة؟ • ما هي الخدمات الموجودة التي يمكن البناء عليها؟ • بالنسبة لمقدمي الإرشاد على الهاتف، كيف نوظفهم؟ ما التدريب الذي يحتاجونه؟ هل يجب أن يكونوا متطوعين/بأجرة؟ الخ. • كيف نصل إلى الأطفال؟ • التغطية: هل نبدأ بمشروع تجريبي في منطقة محدودة أولاً؟ ما هو أفضل مكان نبدأ فيه؟ • بالنسبة لنموذج العمل، هل يتبنى خط المساندة إستراتيجية الإرشاد والإحالة فقط أم إستراتيجية الإرشاد والإحالة والتدخل أيضاً؟ • ما الفوائد التي يجنيها الشركاء الذين ينخرطون في عمل خط المساندة؟ |
| الموضوع الخامس | تحديد خطة عمل للمضي بالفكرة إلى الأمام (استناداً إلى العناصر الواردة في الملحق 3) |

قائمة مقترحة بالمشاركين في اجتماع العصف الذهني

الخطوط الساخنة وخطوط المساندة المحلية القائمة، المنظمات غير الحكومية، شبكات حقوق الطفل المحلية/الوطنية، المؤسسات الأكاديمية، شركات الاتصالات، الونيسيف، المنظمات المانحة، مسؤولون حكوميون، نشطاء في مجال حقوق الطفل، خطوط المساندة المحلية القائمة.

الملحق 3: عناصر خطة عمل للنشاطات التحضيرية

| التواريخ | اسم الشخص المسؤول | الخطوات التي ينبغي القيام بها |
|----------|-------------------|---|
| | | <p>الخطوة 1. تنظيم اجتماع عصف ذهني . تاريخ الاجتماع</p> <p>الخطوة 2. دراسة تقييم الحاجات . تحديد الأهداف والاستبيان النهائي . جمع البيانات . تحليل البيانات . كتابة التقرير</p> <p>الخطوة 3. اكتشاف المنطقة 1. دليل الموارد . استكمال نموذج دليل الموارد استكمال لائحة المنظمات التي يجب زيارتها . زيارة المنظمة لتقديم شرح حول خط المساندة وتعبئة النموذج . تنظيم البيانات التي تم جمعها . إرسال مسودة عن المعلومات التي تم جمعها إلى المنظمة . تجميع دليل الموارد النهائي</p> <p>2. رسم خارطة المدينة . تحديد المواقع الجغرافية ذات الوجود المكثف للأطفال والمنظمات والموارد المتوفرة . رسم حدود مناطق عمل جغرافية للاتصال</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>الخطوة 4. تحديد الهيكل . تاريخ الاجتماع التشاوري . تاريخ اجتماع الأطفال</p> <p>الخطوة 5. إعداد خطة أعمال</p> <p>الخطوة 6. تعبئة الموارد . مخاطبة السلطات التنظيمية وشركات الاتصالات الخاصة . مخاطبة سلطات الحكومة المحلية . مخاطبة منظمات ثنائية ومانيين وشركات وأجهزة الإعلام . تحديد موعد أولي للحصول على الرقم المجاني</p> <p>الخطوة 7. تدريب فريق خط المساندة . مواعيد التدريب</p> <p>الخطوة 8. إطلاق خط المساندة . المرحلة التجريبية (3-6 أشهر) . التاريخ المقترح للإطلاق</p> |
|--|--|--|

الملحق 4: استبيان دراسة تقييم الحاجات

هذه عينات يجب موائمتها لتتناسب الحاجات الخاصة بكل بلد

الاستبيان 1. الأطفال الذين يعيشون لوحدهم في الشوارع

| |
|---|
| عمر الطفل: تحت سن السادسة <input type="checkbox"/> 7-10 <input type="checkbox"/> 11-14 <input type="checkbox"/> 15-18 <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> |
| جنس الطفل: ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> |
| مرتبط بمنظمة غير حكومية: نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> |

1. ما هي المشكلات التي تواجهها وأنت تعيش في الشارع؟

- عدم وجود ملجأ
- مشكلات طبية
- الإساءة
- عدم وجود عمل
- غيرها

2. ماذا تفعل عندما تواجه هذه المشكلات

- أخبر المنظمة غير الحكومية
- أتحمّل المشكلة ولا أفعل شيئاً
- أساعد نفسي
- غيرها

4. لو كان بإمكانك الاتصال برقم هاتف لإبلاغ شخص ما بمشكلاتك فهل ستفعل؟

- نعم لا

4. لو كان بإمكانك الاتصال برقم هاتف خاص بالأطفال لإبلاغ شخص ما بمشكلاتك فهل ستفعل؟

- نعم لا

5. إذا كان الجواب نعم، ما هو نوع الدعم الذي تتوقع من هذه الخدمة التلفونية أن تقدمه لك؟

- خدمة طبية
- مأوى
- توظيف
- حماية من الإساءة
- إرشاد
- طعام
- غيرها

6. إذا كان الجواب لا، فما هو السبب؟

- لا أحب أن استخدم الهاتف
 لأنني سأدفع ثمن المكالمة إذا اتصلت
 لأنني لا أعتقد أنهم سيساعدونني
 أخشى أن يعتقلونني

7. هل سبق لك أن استخدمت هاتفًا؟

- نعم لا

8. إذا كان الجواب نعم، مع من تحدثت؟

- الوالدين
 أصدقاء
 أقارب
 مختصون اجتماعيون
 غيرهم

9. إذا كان الجواب لا، فما هو سبب عدم استخدامك للهاتف؟

- لا يتوفر هاتف
 أخاف من استخدام الهاتف
 لا يوجد أحد أتحدث معه
 غير ذلك

الاستبيان 2. أطفال يعملون ويقيمون مع والديهم أو مع أصحاب العمل

| | |
|------------|---|
| عمر الطفل: | تحت سن السادسة <input type="checkbox"/> 7-10 <input type="checkbox"/> 11-14 <input type="checkbox"/> 15-18 <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> |
| جنس الطفل: | ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> |
| الإقامة: | مع العائلة <input type="checkbox"/> مع صاحب العمل <input type="checkbox"/> |
| نوع العمل: | <input type="checkbox"/> فندق/مطعم <input type="checkbox"/> مصنع صغير <input type="checkbox"/> عمل في الشارع <input type="checkbox"/> خادم في منزل <input type="checkbox"/> دعارة <input type="checkbox"/> غيرها |

1. كيف تقضي يومك؟

2. ما المشكلات التي تواجهها في عملك، إذا كانت هناك أية مشكلات؟

- صاحب العمل فظ، يصرخ فيّ، يهينني
- صاحب العمل يعاقبني جسدياً
- لا يدفع لي الأجر المتفق عليه
- أعمل ساعات طويلة
- لا أستطيع الذهاب إلى المدرسة
- لا توجد مشاكل
- لا جواب
- غير ذلك

3. هل تحدثت مع أي شخص عن هذه المشكلات؟

- نعم
- لا

4. إذا كان الجواب نعم، مع من تحدثت؟

- الوالدين
- صاحب العمل
- أصدقاء
- أقارب
- جيران
- عاملون اجتماعيون

5. إذا كان الجواب لا، فلماذا لم تتحدث مع أحد؟

- ليس بمقدور أحد أن يفعل شيئاً
- أخاف أن يغضب مني صاحب العمل
- غير ذلك

6. لو كان بإمكانك الاتصال برقم هاتف لإبلاغ شخص ما بمشكلتك فهل ستفعل؟

- نعم
- لا

7. لو كان بإمكانك الاتصال برقم هاتف خاص بالأطفال لإبلاغ شخص ما بمشكلتك فهل ستفعل؟

- نعم
- لا

8. إذا كان الجواب نعم، ما هو نوع الدعم الذي تتوقع من هذه الخدمة التليفونية أن تقدمه لك؟

- خدمة طبية
- مأوى
- توظيف
- حماية من الإساءة
- إرشاد
- طعام
- غيرها

9. إذا كان الجواب لا، فما هو السبب؟

- لا أحب أن استخدم الهاتف
- لأنني سأدفع ثمن المكالمات إذا اتصلت
- لأنني لا أعتقد أنهم سيساعدونني
- أخشى أن يرسلونني إلى مأوى حكومي
- غير ذلك

10. هل سبق لك أن استخدمت هاتفًا؟

- نعم
- لا

11. إذا كان الجواب نعم، مع من تحدثت؟

- الوالدين
- أصدقاء
- أقارب
- مختصون اجتماعيون
- غيرهم

12. إذا كان الجواب لا، فما هو سبب عدم استخدامك للهاتف؟

- لا يتوفر هاتف
- أخاف من استخدام الهاتف
- لا يوجد أحد أتحدث معه
- غير ذلك

الاستبيان 3 - أطفال في المدرسة يعيشون مع عائلاتهم

| | |
|--------------|--|
| عمر الطفل: | تحت سن السادسة <input type="checkbox"/> 10-7 <input type="checkbox"/> 14-11 <input type="checkbox"/> 18-15 <input type="checkbox"/> 24-18 <input type="checkbox"/> |
| جنس الطفل: | ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> |
| نوع المدرسة: | خاصة <input type="checkbox"/> حكومية <input type="checkbox"/> غير رسمية <input type="checkbox"/> غيرها <input type="checkbox"/> |

1. متى تشعر بالحزن؟

- عندما يصرخ فيك والديك
- عندما يصرخ فيك معلموك
- عندما يضربك شخص ما
- عندما يعاملك شخص بطريقة فظة أو يزجك أو يهينك
- عندما يحدث شيء سيء

حدد

2. ماذا تفعل عندما تكون حزينا؟

- أبكي
- أغضب
- أبقى هادئا
- أسعى إلى الانتقام
- أخبر الوالدين/الأصدقاء
- لا أقوم بأي رد فعل
- غير ذلك

3. هل تتحدث مع أي شخص عندما تكون حزينا؟

- نعم
- لا

4. إذا كان الجواب نعم، مع من تتحدث؟

- الوالدين
- الشخص الذي أزعجك
- أصدقاء
- أقارب
- جيران
- مختصون اجتماعيون
- غير ذلك

5. إذا كان الجواب لا، فلماذا لا تتحدث مع أحد؟

- ليس بمقدور أحد أن يفعل شيئا
- أخاف أن أتحدث عن الموضوع
- أستطيع أن أتعامل مع الأمر
- غير ذلك

6. لو كان بإمكانك الاتصال برقم هاتف لإبلاغ شخص ما بمشكلاتك فهل ستفعل؟

- نعم
- لا

7. لو كان بإمكانك الاتصال برقم هاتف خاص بالأطفال لإبلاغ شخص ما بمشكلاتك فهل ستفعل؟

- نعم
- لا

8. إذا كان الجواب نعم، ما هو الموضوع الذي ستبحثه في المكالمات؟

- مسائل مدرسية
- مرض الايدز؟ فيروس نقص المناعة المكتسبة
- التنمر
- مسائل عائلية
- الأصدقاء
- الجنس
- قضايا خاصة
- قضايا عامة

غيرها



9. إذا كان الجواب لا، فما هو السبب؟

- قد لا يروق الأمر لوالدي
 أخشى استخدام الهاتف
 أخشى التحدث إلى شخص غريب

10. هل سبق لك أن استخدمت هاتفًا؟

- نعم لا

8. إذا كان الجواب نعم، مع من تحدثت؟

- الوالدين
 أصدقاء
 أقارب
 مختصون اجتماعيون
 غيرهم

9. إذا كان الجواب لا، فما هو سبب عدم استخدامك للهاتف؟

- لا يتوفر هاتف
 أخاف من استخدام الهاتف
 لا يوجد أحد أتحدث معه
 لم أشعر أبدا بالحاجة إلى ذلك
 غير ذلك

الاستبيان 4 - للبالغين الذين يعترتهم القلق بشأن الأطفال

| | |
|---------------------|--|
| الاسم: | |
| الجنس: | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى |
| المهنة: | |
| شرطي | <input type="checkbox"/> |
| معلم | <input type="checkbox"/> |
| صاحب متجر محلي | <input type="checkbox"/> |
| موظف في النقل العام | <input type="checkbox"/> |
| مختص رعاية صحية | <input type="checkbox"/> |
| عامل اجتماعي | <input type="checkbox"/> |
| محام | <input type="checkbox"/> |
| غير ذلك | <input type="checkbox"/> |

1. ما هي فئات الأطفال التي تعتقد أنها تحتاج إلى أكبر قدر من المساعدة؟

- أطفال الشوارع
- الأطفال العاملون
- الأطفال المستغلون في الدعارة
- أطفال المهاجرين/اللاجئين
- الأطفال العاملون في خدمة المنازل
- الأطفال غير القادرين على تحمل الضغط المدرسي
- الأطفال الذين يريدون الانتحار
- الأطفال الذين يواجهون مشاكل عاطفية
- الأطفال الذين يعانون من الإعاقة
- الأطفال أو العائلات المتأثرون بالعنف
- غير ذلك

حدد

2. هل قابلت يوماً طفلاً بحاجة إلى المساعدة؟

- نعم لا

أ2. إذا كان الجواب نعم، ماذا كان رد فعلك؟

- لم أعرف ماذا أفعل
- أعطيته مالا
- اتصلت بمنظمة
- لم أفعل شيئاً
- تحدثت مع الطفل
- شعرت بالذنب

ب2. ماذا تود لو كنت فعلت؟

3. هل تعتقد أن وجود خط لمساندة الطفل في البلد سيكون مفيداً؟

- نعم لا

أ3. إذا كان الجواب نعم، ما هي الخدمات التي ينبغي أن يقدمها الخط للأطفال؟

- التعليم
- المأوى
- العلاج الطبي
- الإرشاد
- التوظيف
- الترفيه
- غير ذلك

ب3. إذا كان الجواب لا، فما هو السبب؟

- الهواتف لا تعمل بالشكل الملائم في هذا البلد
- لا يوجد عدد كبير من الأطفال يحتاجون إلى مساعدة
- هناك القليل من الخدمات القائمة
- غير ذلك

4. هل ستتصل لو شاهدت طفلاً يحتاج إلى مساعدة؟
نعم لا

أ4. إذا كان الجواب نعم، ماذا تفعل بعد ذلك؟
 أتصل وأذهب في سبيلي
 أتصل وأنتظر مع الطفل
 غير ذلك

ب4. إذا كان الجواب لا، فلماذا؟
 لست متأكداً من أن خط المساندة سيقدم مساعدة
 أخشى أن تكون التوقعات أكثر من اللازم
 غير ذلك

5. هل ستدعم خط مساندة في بلدك؟
نعم لا

أ5. إذا كان الجواب نعم، ماذا ستفعل؟
 الترويج للخط بين الأطفال
 التبرع النقدي
 التبرع العيني
 التشارك في الأفكار/الوقت
 غير ذلك

ب5. إذا كان الجواب لا، فلم لا؟

6. ما هي برأيك أهم القنوات التي تساعد على نشر الوعي بخط المساندة؟

الملحق 5: نصائح حول جمع البيانات من الأطفال والبالغين

مع الأطفال: الأطفال هم المستجيبون الرئيسيون في دراسة تقييم الاحتياجات. إنهم يفكرون بطريقة خاصة، ويجب أخذ احتياجاتهم في الاعتبار عند التخطيط لتقديم الخدمة.

- يجب أن يعرف الطفل سبب إجراء الدراسة
- من المهم أن يجيب الطفل على الأسئلة كما يشعر تماما
- يجب أن تظل أجوبة الطفل سرية
- لا يجب النظر إلى المقابلة باعتبارها مجرد جلسة أسئلة وأجوبة فقط
- لا يجب تقديم خيارات للطفل. إذا لم يكن ممكنا إدراج جوابه في إطار أي من الخيارات، فيجب كتابته حرفيا.

مع البالغين

- يجب شرح الغرض من إجراء الدراسة
- يجب ضمان سرية الإجابات
- يجب شرح أهمية إعطاء أجوبة صادقة
- يجب تسجيل أية تعليقات عشوائية من قبل الأشخاص الذين تتم مقابلتهم.
- لا يجب ملأ البرنامج من قبل الشخص الذي تجري معه المقابلة
- لا يجب قراءة الخيارات المقدمة

الملحق 6: عينة من دليل الموارد

هذه مجرد عينة. الرجاء موائمتها لتناسب المتطلبات الخاصة ببلدكم

خدمات الإسكان:

منظمة الأطفال

العنوان

البلد

رقم الهاتف

رقم الفاكس

الأهداف:

تقديم:

- مأوى لأطفال الشوارع والأطفال الهاربين
- خدمات تعليمية
- تدريب مهني للتوظيف الذاتي
- خدمات طبية

سياسة القبول:

- العمر: 4-20 عاما
- الجنس: أولاد، بنات
- الوثائق: غير مطلوب تقديم أية وثائق

أوقات العمل:

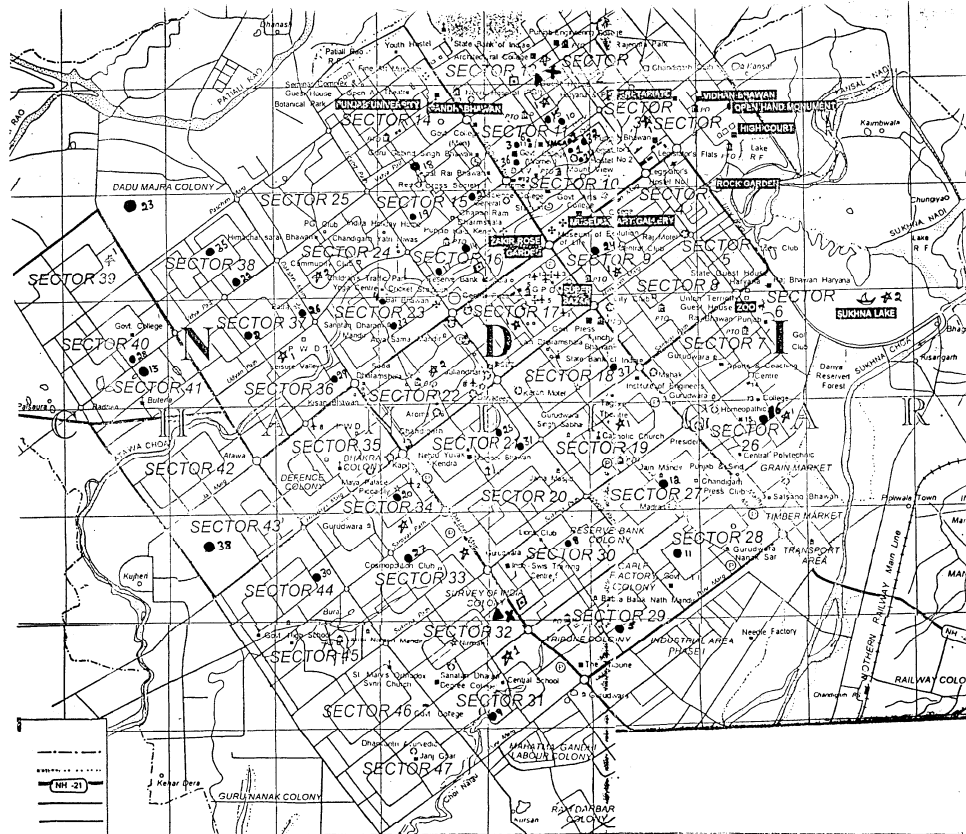
- مفتوحة على مدار الساعة

خدمات التأهيل:

- مأوى مجاني
- تدريب مهني
- إرشاد عائلي
- مصالحة

الملحق 7: مثال على تمرين رسم خريطة مدينة

هذا مثال على رسم خريطة مدينة تم خلال مرحلة التحضير لإطلاق خط المساندة تشايلداين شانديغار في الهند:



LEGEND

NGO's ●

1. Y.W.C.A of India
2. Indira Social Welfare Society
3. Indian Council of Social Welfare, Karuna Sadan
4. Indian Council of Child Welfare, Bai Bhawan
5. Sewa Bharti
6. Y TTC
7. Y.M.C.A
8. Sri Satya Sai Trust
9. Mahila Parishad
10. Environment Society
11. Surya Foundation
12. Karuna
13. Society for Social Health
14. Bharat Vikas
15. Chetana Society
16. Society for the Care of the Blind
17. Gandhi Samark Nidhi
18. Lajpat Rai Bhawan
19. Bai Niketan
20. Aplech Computers
21. Citizen's Awareness Group
23. Physically handicapped Society
24. Humanity Welfare Society

26. Mahila Sundar Kand Sabha
27. Indian National Portage Association
28. Jan Kalyan Sansthan
29. North West Zone, Special Olympic Society
30. Society for the Rehabilitation of Handicapped
31. Senior Citizen's Association
32. Institute for Deaf and Dumb
33. Missionaries of Charity
34. Indian Red Cross Society
35. Prayaas
36. Ramakrishan Mission
37. Lions Club for Deaf and Dumb
38. Savera

CHILD GUIDANCE CLINICS ▲

1. Child Guidance Clinic, PGIMER, Sector-12
2. Child Guidance Clinic, Government Medical College and Hospital, Sector-32

DE- ADDICTION CENTRES ✕

1. De- Addiction Centre, PGIMER, Sector-12
2. De- Addiction Centre, Government Medical College and Hospital, Sector-32.

POLICE STATIONS ★

1. Police Stations at Sectors-3, 9, 11, 17, 19, 26, 31, 34, 36, and 39.
2. Police Posts at Manimajra, Industrial Area, Dhanas, PGI, Maloya, Railway Station, Sukhna Lake, Sec- 22, 24, Neelam Theatre, Bapu Dham, Bus Stand, Public Window and CBI Control Room

BLOOD BANKS ■

1. Blood Bank, PGIMER, Sector-12.
2. Blood Bank, Government Medical College and Hospital, Sector-32.
3. Blood Bank, Civil Hospital, Sector-16.

AMBULANCE SERVICES +

1. Ambulance Service, PGIMER Chandigarh
2. Ambulance Service, Government Medical College and Hospital, Sector-32.
3. Ambulance Service, Civil Hospital, Sector-16.

الملحق 8: إعداد خطة أعمال

هذا نموذج لخطة أعمال. الرجاء موافقته حسب حاجات خط المساندة الخاص بكم

1. مقدمة

- خلفية معلوماتية عن البلد
- لماذا الحاجة إلى خط مساندة؟
- عدد الاتصالات المحتمل
- الرؤية والمهمة

2. عملية التخطيط

- ما هي التحضيرات التي تمت؟
- نتائج دراسة تقييم الحاجات
- الإستراتيجية المقترحة والهيكل المقترح لخط المساندة
- الشراكات المقترحة

3. الأهداف والنتائج المتوقعة

- توفير النفاذ
- التشبيك/خدمات متصلة
- التوثيق
- الاتصال
- التدريب
- الوصول بالخدمة

4. النتائج المتوقعة

- توفير النفاذ
 - ضمان خط هاتفي مجاني وتغطية قومية على مدار الساعة
- التشبيك/خدمات متصلة
 - دليل موارد
 - تأسيس شراكات مع منظمات غير حكومية ومع الحكومة والأنظمة المتحالفة

- التوثيق
 - صفحة/برنامج كمبيوتر لتسجيل المكالمات
- الاتصال
 - عدد الأطفال الذين يتصلون بالخط
 - ضمان أفضل الاستراتيجيات للوصول إلى جميع الأطفال
- التدريب
 - تدريب على جميع نواحي العمل في خط المساندة
 - ضمان تقديم إرشادات مستمرة لفريق خط المساندة
- الوصول بالخدمة
 - رسم خريطة المدينة
 - المناطق المستهدفة
 - كيفية الوصول إلى الأطفال المهمشين

5. الجدول الزمني

- خطة العمل

6. الميزانية

ستجدون في الصفحات التالية مقترحا وميزانية لسكرتارية خط المساندة ومركز الاتصال

الملحق 9: صيغة لمقترح سكرتارية لخط مساندة الطفل

الرجاء ملاحظة ما يلي: تحتاج هذه الصيغة إلى موافقة لتتناسب حاجات بلدكم

مقدمة:

- الحالة العامة للأطفال في البلد
- نتائج دراسة تقييم الحاجات
- غير ذلك من العمليات التي جرت على خلفية مسعى إطلاق الخط

أهداف خط المساندة:

- العمل بروح اتفاقية حقوق الطفل مع التركيز الخاص على حماية الأطفال وحققهم في الاستماع إليهم.
- الوصول إلى كل طفل بحاجة إلى الرعاية والحماية من خلال الاستجابة للمكالمات/الاتصالات التي يتم تلقيها والحالات الطارئة التي يبلغ عنها.
- ضمان وصول خدمات الاتصالات إلى الأطفال في المناطق الأكثر تهميشا (ريفية وحضرية)
- المناصرة من أجل تقديم خدمات للأطفال إذا كانت هذه الخدمات غير متوفرة أو غير ملائمة أو صعبة الوصول إليها.
- العمل الجاد على توفير خدمات ذات نوعية جيدة للأطفال الذين يحتاجون إلى عناية خاصة وحماية وضمن تحقيق المصلحة الفضلى للطفل.
- توفير منبر للتشبيك بين المنظمات وتحقيق تواصل مع أنظمة الدعم التي تسهل تأهيل الأطفال الذين يحتاجون إلى الرعاية والحماية.
- خلق عائلة من المنظمات غير الحكومية والحكومية التي تعمل في إطار رؤية وسياسة قومية خاصة بالأطفال.
- توفير فرصة لربط الأطفال ببعضهم البعض بما يساعد على بناء شبكة من الشبان الصغار الذين يمكنهم المناصرة في قضايا تتعلق بهم وبالتالي وضع الشبان في مركز عملية المناصرة وتطوير السياسات.

المجموعة المستهدفة من قبل الخط

- الرجاء ذكر مجال تركيز الخط استنادا إلى نتائج دراسة تقييم الحاجات.

خطة العمل المقترحة

- الرجاء ذكر الهيكل الذي تم تحديده

دور مجلس التنسيق في السكرتارية

- تسهيل تنسيق خط مساندة الطفل على مستوى البلاد من خلال عقد اجتماعات منتظمة لشركاء خط المساندة والقيام بزيارات للمنظمات.
- ضمان إمكانية الاتصال برقم خط مساندة الطفل عن طريق متابعة هذه المسألة مع قسم الهاتف.
- تنظيم تدريب مستمر لموظفي خط مساندة الطفل الميدانيين.
- تنظيم اجتماعات تشبيك منتظمة مع منظمات الوصول إلى الأطفال
- تنظيم دورات تدريبية مع الأنظمة المتحالفة مثل الشرطة والأطباء والممرضين وضباط المراقبة وغيرهم.
- ضمان وجود مواد توعية كافية حول خط مساندة الطفل
- إعداد تقارير شهرية حول الاتصالات التي يتم تلقيها تبرز أهم الإنجازات، وإصدار نشرات إخبارية/تقارير سنوية، ومطبوعات وتقارير متصلة بالاتصالات، وتحديث دليل الموارد.

ميزانية لمجلس التنسيق

| المواد | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| 1. متكررة | | | |
| أ. رواتب | | | |
| منسق على مستوى البلد | | | |
| ب. سفريات | | | |
| ج. إدارة | | | |
| صيانة أجهزة الكمبيوتر | | | |
| ثمن استئجار جهاز المناداة (بيجر) | | | |

| | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| | | | قرطاسية |
| | | | اتصالات |
| | | | اشترالك انترنت |
| | | | رسوم التدقيق المالي |
| | | | |
| | | | مجموع 1 |
| | | | |
| | | | 2. غير متكررة |
| | | | جهاز كمبيوتر |
| | | | تركيب هاتف |
| | | | أثاث |
| | | | جهاز مناداة |
| | | | |
| | | | المجموع 2 |
| | | | |
| | | | المجموع الكلي (2+1) |

الملحق 10: صيغة لمقترح سكرتارية لخط مساندة الطفل

الرجاء ملاحظة ما يلي: تحتاج هذه الصيغة إلى موائمة لتتناسب حاجات بلدكم

مقدمة:

- الحالة العامة للأطفال في البلد
- نتائج دراسة تقييم الحاجات
- غير ذلك من العمليات التي جرت على خلفية مسعى إطلاق الخط

أهداف خط مساندة الطفل:

- العمل بروح اتفاقية حقوق الطفل مع التركيز الخاص على حماية الأطفال وحققهم في الاستماع إليهم.
- الوصول إلى كل طفل بحاجة إلى الرعاية والحماية من خلال الاستجابة للمكالمات/الاتصالات التي يتم تلقيها والحالات الطارئة التي يبلغ عنها.
- ضمان وصول خدمات الاتصالات إلى الأطفال في المناطق الأكثر تهميشا (ريفية وحضرية)
- المناصرة من أجل تقديم خدمات للأطفال إذا كانت هذه الخدمات غير متوفرة أو غير ملائمة أو صعبة الوصول إليها.
- العمل الجاد على توفير خدمات ذات نوعية جيدة للأطفال الذين يحتاجون إلى عناية خاصة وحماية وضمن تحقيق المصلحة الفضلى للطفل.
- توفير منبر للتشبيك بين المنظمات وتحقيق تواصل مع أنظمة الدعم التي تسهل تأهيل الأطفال الذين يحتاجون إلى الرعاية والحماية.
- خلق عائلة من المنظمات غير الحكومية والحكومية التي تعمل في إطار رؤية وسياسة قومية خاصة بالأطفال.
- توفير فرصة لربط الأطفال ببعضهم البعض بما يساعد على بناء شبكة من الشبان الصغار الذين يمكنهم المناصرة في قضايا تتعلق بهم وبالتالي وضع الشبان في مركز عملية المناصرة وتطوير السياسات.

المجموعة المستهدفة من قبل الخط

- الرجاء ذكر مجال تركيز الخط استنادا إلى نتائج دراسة تقييم الحاجات.

خطة العمل المقترحة

- الرجاء ذكر الهيكل الذي تم تحديده

دور مركز الاتصال

- الاستجابة لجميع الاتصالات والتدخل في الحالات ومتابعتها
- إجراء اختبارات منتظمة للهاتف
- توثيق جميع الاتصالات وحفظ السجلات
- إدخال البيانات في قاعدة بيانات الكمبيوتر
- عقد اجتماعات شهرية لجميع أعضاء الفريق
- إعداد وتنفيذ خطة شهرية للوصول إلى الأطفال لتوعية الأطفال بالخدمة.

ميزانية مركز الاتصال

| المواد | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| 1. متكررة | | | |
| أ. رواتب | | | |
| منسق على مستوى البلد (1) | | | |
| أعضاء الفريق (7) | | | |
| ب. العملاء | | | |
| تغذية | | | |
| طب | | | |
| إعادة إلى البيت | | | |
| سفر | | | |
| ج. إدارة | | | |
| صيانة كمبيوتر | | | |
| استئجار جهاز مناداة (بيجر) | | | |
| قرطاسية | | | |
| اتصالات | | | |
| اشترك انترنت | | | |

| | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| | | | رسوم التدقيق المالي |
| | | | اجتماعات |
| | | | |
| | | | المجموع 1 |
| | | | |
| | | | 2. غير متكررة |
| | | | كمبيوتر |
| | | | هاتف (2) |
| | | | أثاث |
| | | | أجهزة مناداة (2) |
| | | | |
| | | | المجموع 2 |
| | | | |
| | | | المجموع الكلي (2+1) |

الملحق 11: مسودة رسالة للشركاء في قطاع الاتصالات

السادة.....

لقد قمنا مؤخرا بمبادرة مثيرة لبحث إمكانية تأسيس خط لمساندة الطفل في (اسم البلد). وقد حضر بعض زملائكم اجتماع العصف الذهني الذي عقد لهذه الغاية في (تفاصيل الاجتماع - إذا كان ذلك ينطبق).

ومنذ ذلك الوقت ونحن نبحث هذه الفكرة مع الأطفال، وخاصة (أذكر مجموعات الأطفال، على سبيل المثال أطفال الشوارع). وقد كانت الاستجابة إيجابية للغاية (قدم إحصائيات مختصرة من دراسة تقييم الحاجات). وتجدون مرفقا بهذه الرسالة نسخة عن الدراسة. كما قمنا بجمع دليل موارد يشتمل على جميع الجهات التي تقدم الخدمة للأطفال وكذلك بإعداد خطة عمل لمعالجة حالات هذه المجموعات المهمشة من الأطفال. ونحن نعمل بالتعاون الوثيق مع منظمة تشايلد هيلب لآين انترناشونال، وهي شبكة عالمية لخطوط مساندة الطفل، لوضع الفكرة موضع التنفيذ.

وكما تعلمون، فإن (اسم البلد) من الدول التي وقعت على اتفاقية حقوق الطفل التابعة للأمم المتحدة (انكر السنة)، والتي ترتب علينا التزاما بحماية حقوق الطفل. وسيكون خط المساندة أداة فعالة تساعدنا على احترام هذا الالتزام تجاه الأطفال. وإضافة إلى ذلك فإن بلدنا شارك في القمة العالمية لمجتمع المعلومات، والتي تم فيها التعهد بالقيام بجهود لسد الفجوة الرقمية وتسهيل وصول الشباب الصغار إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة المجموعات الأكثر تهميشا في الدول النامية.

وبشكل محدد تنص الفقرة 92 في جدول أعمال القمة العالمية لمجتمع المعلومات التي عقدت في تونس على ما يلي: "تشجع البلدان وجميع الأطراف المعنية الأخرى على إتاحة خطوط اتصال مباشرة لمساعدة الأطفال في كل بلد، مع مراعاة احتياجات تعبئة الموارد المناسبة لهذا الغرض. وينبغي لهذه الغاية توفير خطوط اتصال ذات أرقام سهلة الحفظ يمكن النفاذ إليها من جميع أنواع الهواتف مجاناً".

ولكي نصل بشكل فعال إلى الأطفال في الأوقات التي يواجهون فيها أزمات، من الضروري أن يكون لدينا خط هاتفي مجاني يسهل على الأطفال والشباب حفظ رقمه. نتطلع إلى مقابلتكم لبحث هذا الموضوع بشكل أوسع.

مع خالص التحية.

الملحق 12: مسودة رسالة دعم ترسلها تشايلد هيلب لآين انترناشونال

السادة.....

تشايلد هيلب لآين انترناشونال هي شبكة عالمية لخدمات الهاتف والوصول إلى الأطفال والشباب الصغار. تأسست الشبكة لتقوية وتطوير خطوط مساندة للأطفال الذين يحتاجون إلى الرعاية والحماية. تعمل الشبكة مع (انكر العدد) خط مساندة حول العالم وتقدم الدعم ل (انكر العدد) بلدا تنشئ خدمات خطوط مساندة.

تتلقى خطوط مساندة الطفل حول العالم حوالي عشرة ملايين مكالمة سنويا من أطفال وشباب صغار يتصلون طلبا لتدخل في حالات أزمة أو لمساعدة في التأهيل أو الإرشاد أو لمجرد التحدث مع شخص ما لبحث مشكلاتهم. وتتراوح أسباب المكالمات من حالات الإساءة بمختلف أنواعها إلى الحاجة إلى مأوى والمعاناة من فيروس نقص المناعة المكتسبة والمشاكل في العلاقات والاستغلال والإدمان والانتحار. إن وجود خط هاتفي يمكنهم استخدامه مجانا وعلى مدار الساعة للاتصال بمرشد يقدم لهم المشورة والمساعدة في الحالات الطارئة يوفر لهم فرصة للتعبير مباشرة عن مشكلاتهم والتحدث عن دواعي قلقهم.

وفي (اسم بلدكم) تعمل تشايلد هيلب لآين انترناشونال مع (اسم منظمكم)، التي تقوم بتنسيق الجهود لتأسيس خط قومي مجاني لمساندة الأطفال. وتعمل (اسم منظمكم) بدورها مع العديد من المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية، مثل لتنفيذ هذه المبادرة. ومن أجل الوصول بفعالية إلى الأطفال في الحالات التي يواجهون فيها أزمات معينة، من الضروري أن يتوفر في (اسم بلدكم) خط هاتفي مجاني يسهل على الأطفال حفظ رقمه. ولذلك فإننا نناشدكم:

- تخصيص رقم من ثلاث خانات لخط مساندة طفل وطني ل (اسم بلدكم)
- الطلب من مشغلي الاتصالات (بمن فيهم شركات الهاتف المحمول الخاصة) تقديم الرقم إلى المتصلين به وإلى خط المساندة دون تكلفة.
- العمل مع (اسم منظمكم) والمنظمات غير الحكومية المكلفة لتنفيذ هذه الخدمات.

وكما تعلمون، فإن (اسم بلدكم) شارك في القمة العالمية لمجتمع المعلومات، والتي تعهدت فيها الدول بالقيام بجهود لسد الفجوة الرقمية وتسهيل وصول الشباب الصغار إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة المجموعات الأكثر تهميشا في الدول النامية. وتجدون مرفقا بهذه الرسالة إعلان القمة، حيث تتحدث الفقرة 92 عن الدعم المطلوب للأطفال والشباب الصغار.

تعرب تشايلد هيلب لآين انترناشونال عن امتنانها الشديد لكم وتأمل أن تساهموا في تحويل حلم (اسم بلدكم) في إقامة خط مساندة وطني للأطفال إلى واقع.

مع التحية

تشايلد هيلب لآين انترناشونال

الملحق 13: مقتطفات من جدول أعمال القمة العالمية لمجتمع المعلومات - تونس 2005

مقدمة

1. نعترف بأن الوقت قد حان للتحرك قُدماً من المبادئ إلى العمل آخذين بعين الاعتبار العمل الجاري في تنفيذ خطة عمل جنيف وتعيين المجالات التي حققت تقدماً أو التي تشهد تقدماً أو التي لم تتجز بعد.

2. نوّكد من جديد الالتزامات التي تعهدنا بها في جنيف وننطلق على أساسها في تونس بالتركيز على الآليات المالية لسد الفجوة الرقمية وعلى إدارة الإنترنت والمسائل المتصلة بها وكذلك على تنفيذ مقررات جنيف وتونس ومتابعتها.

يمكن تنزيل الوثيقة كاملة من الموقع <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1.html>

90. ونوّكد من جديد التزامنا بتوفير نفاذ منصف إلى المعلومات والمعارف للجميع، ونعترف بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية. ونلتزم بالعمل من أجل تحقيق الأهداف الإرشادية المبيّنة في خطة عمل جنيف، والتي تشكل إشارات مرجعية عالمية لتحسين التوصيلية والنفاذ العالمي الشامل والمنصف وغير التمييزي والمحتمل التكلفة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعمالها، مع مراعاة الظروف الوطنية المختلفة، وهي الأهداف التي ينبغي تحقيقها بحلول عام 2015، وباستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتحقيق الأهداف والغايات الإنمائية المتفق عليها دولياً بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية، وذلك عن طريق:

ف) إدماج الأطر والسياسات العامة التنظيمية والذاتية التنظيم وغيرها من الأطر والسياسات العامة الفعالة من أجل حماية الأطفال والشباب من الإيذاء والاستغلال عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في خطط العمل الوطنية والاستراتيجيات الإلكترونية الوطنية.

92. ونشجع البلدان وجميع الأطراف المعنية الأخرى على إتاحة خطوط اتصال مباشرة لمساعدة الأطفال في كل بلد، مع مراعاة احتياجات تعبئة الموارد المناسبة لهذا الغرض. وينبغي لهذه الغاية توفير خطوط اتصال ذات أرقام سهلة الحفظ يمكن النفاذ إليها من جميع أنواع الهواتف مجاناً.