

## تأسيس خط النجدة للأطفال دليل سهل الاستخدام لتأسيس خط النجدة للأطفال أو تطوير خط قائم

تجميع الدليل: جيرو بيليموريا، وبولا كونجان، وبراكاش فرنانديز، وإلين فرونهوف، ومابل وونج وبالافى المساهمون: فريق العمل بمؤسسة خط النجدة للأطفال بالهند وفريق عمل الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال

شكر:

وضعت هذه الوثيقة بناء على النشرات التالية "وضع الأساس: بدء المشروع"، و"الاستماع للأطفال: استعراض لخط النجدة للأطفال"، و"الأسئلة الأكثر انتشاراً حول خطوط النجدة للأطفال" من مؤسسة خط النجدة للأطفال بالهند، وشكر خاص لفريق عمل مؤسسة خط النجدة بالهند وخطوط النجدة للأطفال حول العالم والذين يجددون التزامهم تجاه حماية الأطفال على مستوى العالم من خلال مشاركتهم للنماذج والاستراتيجيات وأفضل الممارسات التي طبقوها. تستخدم هذه الوثيقة لأغراض خاصة، ويمكن نسخ وتداول أى من أجزائها مع الاحتفاظ الكامل بحقوق المؤلفين والناشرين.

الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال ©

الإصدار الأول، عام 2004

الإصدار الثانى، نوفمبر 2005

تود الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال أن تقدم الدعم والمشورة حيث يكون هناك مشروع لتأسيس خط نجدة للأطفال أو تطوير خط حالي في بلادكم، إن خط النجدة هو شراكة مليئة بالتحديات مع الأطفال ونود المساعدة حتى يمكنكم تأسيس نموذج لخط نجدة للأطفال يتناسب مع بلادكم. وبصفة الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال شبكة عالمية لتوفير خطوط النجدة للأطفال فيساعدها مشاركة تجربتها في مجال خطوط النجدة للأطفال على مستوى العالم والتي تم جمعها في هذا الدليل.

أنشئت الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال في أستراليا في أيلول 2003 بهدف تعزيز وإنشاء خطوط نجدة للأطفال والشباب، وتهدف الشبكة الوصول إلى عالم يتمتع بوسائل الاتصالات التي توفر للأطفال والشباب من يستمع إليهم حتى يتمكنوا من تشكيل هذا العالم وإدراك حقوقهم من خلال أصواتهم، والهدف الاستراتيجي الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال هو تيسير توفر خطوط النجدة لعدد أكبر من الأطفال والشباب في جميع أنحاء العالم، وتعزيز تأسيس خطوط النجدة للأطفال خاصة في الدول النامية اقتصادياً، حتى تتكون شبكة مع حلول عام 2006 تتضمن مائة دولة لديها خطوط نجدة للأطفال.

ومع بداية الشبكة في عام 2003، كانت الشبكة تتكون من 54 دولة، ومنذ ذلك التاريخ، بدأت الشبكة في التنامي حتى أصبحت تتضمن 71 دولة بإجمالي عدد 81 خطاً للنجدة للأطفال، وقد التقت هذه الخطوط إقليمياً ودولياً في عامي 2004 و2005، مما خلق حركة حقيقية من خطوط النجدة والتي تقدم معرفة لها أثر إيجابي على حياة الأطفال على المستوى القومي، والإقليمي، والدولي، وفي عامي 2004 و2005 قامت الشبكة بعقد شراكة مع الحكومات والمنظمات غير الحكومية، وغيرها من الجهات المعنية في كل من البرازيل، وكولومبيا، ومصر، ومنغوليا، ونيجيريا، وبنما، والصرب وموتنجيرو، وأوغندا وفيتنام وذلك لتطوير وتوزيع نطاق خدمات خط النجدة على المستوى القومي، ومن المنتظر في القريب العاجل أن تبدأ كل من الفلبين وتايلاند في تشغيل خط النجدة على المستوى القومي للوصول إلى عدد أكبر من الأطفال المحتاجين للرعاية والحماية.

وقد تم تجميع خبرات الدول المذكورة أعلاه علاوة على خبرات وتجارب دول أخرى مما ساعد في تقديم العون للشبكة لتقديم هذا الإصدار من "تأسيس خط النجدة للأطفال"، والهدف من تجميع هذه الخبرات هو مشاركتها معكم لتعريفكم ببعض الإجراءات التي أظهرت فاعلية لتأسيس خط نجدة للأطفال أو تطوير خط قائم، ومع الأسف فقد اكتشفت أهمية هذه الإجراءات في بعض خطوط النجدة بعد فوات الأوان، وبالتالي تتمنى الشبكة أن تتمكنوا من الاستفادة من هذه التجربة الغنية في مجال خطوط النجدة أثناء التخطيط لتأسيس خطكم الخاص، وهناك إشارة لعدد من دراسات الحالة داخل هذا الدليل لتوضيح مختلف التجارب في تأسيس خط نجدة أو تطوير خط قائم للأطفال.

قد يكون لديكم بعض التخوفات عند بدئكم لهذه الرحلة مثال عدم توفر خطوط الهاتف وغيرها من مستلزمات البنية التحتية، أو عدم إقبال الأطفال على الاتصال بخط النجدة. في عام 2003 استقبل خط النجدة في الهند 1.9 مليون مكالمات (على شبكة بكثافة<sup>1</sup> هواتف 4.6)، كما استقبل خط النجدة في بيرو 38.327 مكالمات (على شبكة بكثافة هواتف 6.7)، أما في زيمبابوي فقد استقبل خط النجدة 64.489 مكالمات (على شبكة بكثافة هواتف 2.5). وقد كانت هذه المكالمات من أطفال المدارس، وأطفال الشوارع، والأطفال العاملين، والأطفال المفقودين، والأطفال المعتدى عليهم، والأطفال المضطربين نفسياً. وقد توصلت تلك التجارب في خطوط النجدة إلى أن المهم هو البدء في استغلال الموارد المتاحة، وتوصيل التكنولوجيا للأطفال وكذلك تحديد الفجوات والنواقص في الخدمات، ومن المؤكد أن هناك الكثير الذي يمكن تقديمه من خلال خطوط النجدة، غير أن تجربتهم توضح أنه مهما كان العذر لعدم تأسيس خط نجدة، فلا يجب أن يكون أحد الأسباب المذكورة أعلاه.

لقد تم تقسيم تلك التجارب المجمع إلى ثلاثة فصول، حيث يتناول الفصل الأول تعريفاً بماهية خط النجدة، كما يوجه الانتباه إلى العناصر الأساسية لخط النجدة للأطفال، و يحاول الرد على التساؤلات التي قد تطرأ لكم بخصوص نشاطات معينة يقدمها خط النجدة وعن كيفية تأسيسه وتطويره؛ أما الفصل الثاني فيقدم عرضاً لهيكل خط النجدة للطفل والآثار الناتجة عنه؛ ويعرض الفصل الثالث العمليات والخطوات المقترحة لمساعدتكم للإعداد لتأسيس وبدء استخدام خط النجدة للطفل في بلادكم، هذا وتحتوي المحلقات على مادة متوفرة من تجارب استخدام عدد من خطوط النجدة، لذا نرجو أن تستخدموا تلك المادة وتطبيعها لتتناسب مع ظروف بلدكم.

<sup>1</sup> كثافة هواتف: عدد خطوط الهاتف الرئيسية لكل 100 ساكن (اتحاد الاتصالات الدولي، 2003)  
<http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>

ستساعد خبرتكم فى بدء تشغيل خط النجدة واستخدامه فى تحسين فهم كيفية الوصول إلى الأطفال بفاعلية أكبر، كما تقدر الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال ملاحظاتكم ومقترحاتكم، لذا سنكون سعداء لتلقى رأيكم على البريد الإلكتروني التالي: [info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)

ونتمنى لكم حظا سعيدا فى تأسيس خط النجدة أو تطوير خط موجود.

فريق عمل الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال.

## الفهرس

2	مقدمة
6	1-1 العناصر الأساسية لخط النجدة للأطفال؟
9	2-1 أهداف خط النجدة للأطفال:
10	3-1 أسئلة عادة ما تثار قبل البدء في تشغيل خط النجدة للأطفال:
14	<b>الفصل الثاني: عمليات خط النجدة</b>
14	1-2 عمليات تشغيل خط النجدة للأطفال – اختيار أساليب الاتصال
16	2-2 عمليات تشغيل خط النجدة – إستراتيجيات تلقي المكالمات والاتصالات
19	3-2 عمليات تشغيل خط النجدة – التوعية والوصول بالخدمة للأطفال
20	<b>الفصل الثالث: هيكل خط النجدة</b>
20	1-3 مراكز الاتصال
20	1-1-3 ما هي مراكز الاتصال؟
21	2-1-3 تحديد أنسب عدد من مراكز الاتصالات
23	2-3 نموذج منح امتياز لأداء هذه المهمة
24	3-3 إطار السيادة والتحكم - الهيكل المقترح لخط النجدة للأطفال
24	1-3-3 مجلس الإدارة أو اللجنة الاستشارية لخط النجدة
24	2-3-3 سكرتارية المجلس التنسيقي لخط النجدة للأطفال
26	<b>الفصل الرابع: كيف يمكن لى تأسيس خط نجدة للأطفال؟</b>
26	1-4 تنظيم اجتماع للعصف الذهني
27	2-4 الاستماع للأطفال من خلال دراسات لتحديد الاحتياجات
27	1-2-4 تحديد أهداف الدراسة
27	2-2-4 الاتفاق على خطة البحث
27	3-2-4 جمع البيانات
28	4-2-4 تحليل البيانات
28	5-2-4 التقرير
28	3-4 استكشاف المنطقة المحيط
28	1-3-4 دليل الموارد المتاحة
30	2-3-4 مهمة عمل خريطة للمدينة
31	4-4 تحديد الهيكل
31	1-4-4 اجتماع الأطراف المعنية
31	2-4-4 اجتماع الأطفال
31	5-4 إعداد خطة
31	6-4 تعبئة الموارد
32	1-6-4 التوجه لهيئة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة
32	2-6-4 التوجه للجهات الحكومية المحلية
32	3-6-4 التوجه لمنظمات ثنائية متعددة الأطراف، وجهات مانحة، وشركات، والإعلام
33	7-4 تدريب العاملين بخط النجدة للأطفال
33	8-4 بدء تشغيل خط النجدة للأطفال
33	1-8-4 مرحلة الاختبار
34	2-8-4 بدء العمل
	<b>الملاحق</b>
35	الملحق رقم 1: جدول أعمال اجتماع العصف الذهني
36	الملحق رقم 2: قائمة بخطوات وضع خطة العمل للنشاطات التحضيرية
37	الملحق رقم 3: استمارة استبيان دراسة تحديد الاحتياجات
45	الملحق رقم 4: بعض الأفكار المفيدة لجمع البيانات بين الأطفال والبالغين
46	الملحق رقم 5: نموذج لدليل الموارد

47	الملحق رقم 6: نموذج لنشاط عمل خريطة للموارد المتاحة بالمدينة
48	الملحق رقم 7: مسودة لخطاب يرسل إلى الشركاء من شركات الاتصالات
49	الملحق رقم 8: مسودة خطاب ترسله الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال
50	الملحق رقم 9: جزء من إعلان المبادئ للقمّة العالمية لمجتمع المعلومات
51	الملحق رقم 10: إعداد خطة عمل
52	الملحق رقم 11: نموذج لعرض لسكرتارية خط النجدة للطفل
54	الملحق رقم 12: نموذج لعرض لمركز اتصال مرتبط بخط النجدة

## الفصل الأول: ما هو خط النجدة للأطفال؟

"هل يمكن للطفل الاتصال بخط النجدة عن طريق البريد أو الإنترنت؟"  
"هل يستهدف خط النجدة للأطفال فئة معينة من الأطفال؟"  
"هل يأتي الأطفال إلى مركز خط النجدة للأطفال؟"  
"هل هناك تحديد بسن معين يخدمه خط النجدة؟"

هذه أمثلة على العديد من التساؤلات التي تثار عند الإعداد لتأسيس خط نجدة للأطفال، ويحاول هذا الجزء الرد على بعض هذه التساؤلات لتعريف المكونات الرئيسية لخط النجدة للأطفال، حيث يوفر فرصة للتفكير في مفهومكم عن خط النجدة للأطفال وذلك عن طريق ما يلي:

- مناقشة العناصر الأساسية لمفهوم خط النجدة للأطفال
- توضيح الأهداف الرئيسية لخط النجدة للأطفال
- الإجابة على الأسئلة التي عادة ما تثار في هذا الموضوع

بالتأكيد يعتبر استيعاب مفهوم خط النجدة للأطفال خطوة هامة حيث أنه يوجه التطورات التالية في خط النجدة وفلسفته.

### 1-1 العناصر الأساسية لخط النجدة للأطفال؟

يعتبر خط النجدة للأطفال خطا هاتفيا يقدم خدمات للأطفال، ويكون متوفر لجميع الأطفال في أى مكان يحتاجون فيه إلى مساعدة أو حتى يحتاجون فيه إلى التحدث مع شخص آخر، ويضع خط النجدة الأطفال وحمايتهم نصب عينيه كهدف أساسي، حيث يقدم المعونة الطارئة ويخلق رابطة مع الأطفال لتقديم خدمات طويلة الأمد. ويفضل أن يكون خط النجدة متوفرا للأطفال والشباب على مدار الأربع وعشرين ساعة دون أية تكاليف كما يجب أن يمكنهم من الاتصال بشخص ما في حالات الطوارئ، كما يوفر خط النجدة للأطفال والشباب فرصة للتعبير عما يقلقهم والحديث عن موضوعات تؤثر فيهم بشكل مباشر. يؤسس خط النجدة بناء على معتقد راسخ وهو أن للأطفال والشباب حقوق كما أنهم لديهم القدرة على تحديد مشكلاتهم.

يتم تلقي المكالمات من الأطفال من خلال مراكز اتصال حيث يتناوب على الرد على المكالمات عدد من العاملين والمتطوعين، وقد تكون هذه المراكز عبارة عن مراكز كبيرة فيها عدد من خطوط الهاتف، كما أنها يمكن أن تكون مراكز صغيرة بها خط أو خطين هاتف فقط، ويمكن أن يكون في البلد الواحد مركز اتصال واحد أو أكثر، ويعتمد ذلك على عدد السكان وكيفية انتشاره وتوزيعه، هذا وتحدد العناصر والظروف المختلفة التي تحكم بلدكم الهيكل المطلوب لخط النجدة للطفل.

وتحتاج أنواع المكالمات المختلفة إلى ردود مختلفة من خط النجدة، ففي الدول المتقدمة، تقوم معظم خطوط النجدة على الرد على المكالمات من خلال تقديم المشورة للطفل وتوجيهه لاتخاذ القرار بنفسه، وعندما يتضح أن للطفل حاجات خاصة لا يمكن لخط النجدة أن يوفرها، يتم توجيه الطفل إلى الجهات الملائمة التي توفر له هذه الحاجات. وتحتمل الجهة المسؤولة عن خدمات حماية الطفل القائمة مسؤولية متابعة وتوفير تلك الحاجات الخاصة للطفل، وفيما يلي نعرض لحالة هي مثال على تقديم المشورة والتوجيه إلى جهة أخرى:

تعرض طفل عمره اثني عشر عاما إلى الاعتداء في المدرسة، وليس لديه أصدقاء ولا يود أحد أن يصادقه، وقد اعتدى عليه بالضرب المبرح مرتين ولم يفيد إخطار المدرسة حيث أنها طلبت منه ببساطة حل مشاكله بنفسه. أثناء المكالمات، طلب منه الاستشاري أن يصف له مشاعره، كما شجع الطفل على التحدث مع بالغين آخرين يثق بهم والذين بإمكانهم مساعدته كما ناقش مع الطفل "خطة تأمين" بهدف تقليل مخاطرة التعرض للضرب مرة أخرى. وفي نهاية المكالمات، أعطى المستشار للطفل رقم هاتف لمقدمة خدمة آخرين بإمكانهم مساعدته في حالة تصاعد حجم الاعتداء عليه. (خط النجدة للأطفال في لاتفيا)

وفي بعض الدول لا يقتصر دور خط النجدة للأطفال على الرد على مكالماتهم وإرشادهم وتوجيههم إلى الجهة المعنية بتقديم الخدمة المطلوبة، بل يكون عليهم مهمة إضافية، ففي الدول التي لا تتمتع بنظم متطورة لحماية الطفل، يقوم خط النجدة بالتدخل المباشر استجابة لمكالمة يتلقاها من طفل في خطر أو في حالة طوارئ ما. عندها يخرج عضو من أعضاء فريق خط النجدة للقاء الطفل ومساعدته حتى الوصول إلى الأمان، فعلى خط النجدة في هذه الحالة التصرف فوراً لإزالة الخطر عن الطفل أو لإخراجه من حالة الطوارئ التي يتعرض لها، وبعدها يتأكد عضو خط النجدة من إحالة

الطفل إلى الجهة التي تقدم الخدمة المناسبة ليقوموا بمتابعة حالته على المدى الطويل، وفيما يلي مثال على تدخل خط النجدة:

فتاة في الرابعة عشر من عمرها تتصل بخط النجدة بعد تعرضها للاغتصاب مرتين على يد نفس المجموعة من الرجال، بعضهم من ضباط الشرطة، عندها قام خط النجدة التابع "لأنار بيرو ANAR" بتوجيه اتهامات لتلك المجموعة، وتأمين حصول الفتاة على رعاية خاصة في أحد المستشفيات المحلية. واختطفت الفتاة بعد خروجها من المستشفى، وعندها قامت أنار ANAR على الفور بحشد جهودها لمساعدة النيابة للوصول إلى الفتاة وإلقاء القبض على المعتصبين، وبعد عودة الفتاة، قام الأخصائيون الاجتماعيون العاملون "بأنار ANAR" بتقديم علاج جماعي وفردى لأسرة الفتاة، وما زالت الدعوى القضائية متداولة أمام المحاكم. (أنار ANAR في بيرو)

ومن الجدير بالذكر أنه لا يقتصر دور خط النجدة للأطفال على الرد على المكالمات، فحتى يقوم الأطفال بالاتصال بخط النجدة، عليهم أولاً أن يتعرفوا على الخدمات التي يقدمها وفهم ما يمكن لخط النجدة أن يقدمه لهم، كما يجب أن يعرف الأطفال كيف يمكن الوصول إلى خط النجدة وأين، ومن هنا تصبح نشاطات وصول الخدمات وزيادة الوعي بها أحد العناصر الأساسية في خط النجدة للأطفال، ولا تكون هذه النشاطات فقط لتعريف الأطفال بالخدمات التي يقدمها خط النجدة وكيفية الاتصال به، وإنما يجب أن يتم الوصول بالخدمة للأطفال حيث يضمن ذلك الحصول على تلك الخدمات ويؤمن إمكانية الاتصال بخط النجدة لجميع الأطفال بما فيهم الفئات المهمشة.

وتشارك جميع دراسات الحالة المعروضة في شيء واحد وهو أنه لا يمكن لخط النجدة أن يعمل وحده، حيث يجب أن يعمل خط النجدة مع الجهات القائمة المسؤولة عن توفير الخدمات الاجتماعية، سواء كانت جهات عامة أو خاصة، فبالنسبة للأطفال من المستحيل أن يعرفوا جميع الخدمات التي يوفرها خط النجدة، خاصة في حالات الطوارئ، لذا يمكن أن يصبح خط النجدة هو نقطة مركزية تصل بين الأطفال وبين جهات تقديم الخدمة القائمة في البلاد، وبالتالي يكون من الأهمية ما كان أن يتوفر رقم واحد لخط النجدة، وفي حالة تعذر تقديم خط النجدة للمساعدة المباشرة، يمكن توجيه الطفل للجوء إلى الجهات الأخرى التي توفر الخدمات المطلوبة. فيما يلي دراسة حالة تمثل نموذجاً على الشراكة:

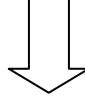
قامت فتاة في الخامسة عشر من عمرها بالاتصال وقد كانت في البداية ساكنة ومضطربة (كانت تبكي)، وفي النهاية أفصحت عن الاعتداءات الجنسية والجسدية التي كانت تتعرض لها على مدار مدة طويلة، وكانت فتاة لديها ميول انتحارية، وبدأت في أشد حالات اليأس. لقد قدم الاستشاري الذي رد على الهاتف كل الدعم وكان هادئاً وأفسح المجال للفتاة لمناقشة هذه الموضوعات كما تشاء وأعطاهما ما تحتاجه من وقت. لم ترد الفتاة البقاء في المنزل وأعطت اسمها بالكامل ووسيلة الاتصال بها للاستشاري عبر الهاتف. بعدها قام خط النجدة للشباب بالاتصال بخدمات الطفولة والشباب والأسرة، وتم تحديد وقت ومكان للقاء الأخصائيين الاجتماعيين بالفتاة ولضمان سلامتها. (خط النجدة للشباب في بنينوزيلاندا)

يشرح الرسم التوضيحي التالي العملية منذ لحظة تلقي المكالمات حتى إعادة تأهيل الطفل على المدى الطويل.

يقوم الطفل أو أحد البالغين المسؤولين عنه بالاتصال بخط النجدة من خلال الرقم المحدد له

ألو  
التعارف

يتلقى استشارى خط النجدة المكالمة ويرد عليها



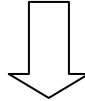
تقديم المساعدة للطفل

عبر الهاتف: إما تقديم الاستشارة أو التوجيه إلى أحد الجهات المقدمة للخدمة المطلوبة؛ ويكون عن طريق العرض بتقديم التوجيه من خلال الهاتف وإحالة الأطفال لجهة أخرى متخصصة فى تقديم نوع المساعدة المطلوبة

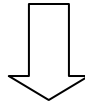
أو

المعونة المباشرة: التدخل؛ ويكون عن طريق الذهاب للقاء الطفل الذى يتعرض لحالة طوارئ

يتم تسجيل تفاصيل المكالمة فى  
سجل خاص بالمكالمات



يدون استشارى خط النجدة تفاصيل المكالمة وذلك بهدف تيسير متابعة هذه المكالمات وجمع البيانات



المتابعة وإعادة التأهيل على مدى  
طويل

المتابعة مع الجهات التى أحيل الطفل إليها لضمان أن المساعدات المطلوبة قد تم توفيرها للطفل بالشكل الملائم ولضمان سلامته، وفى حالات الضرورة، توفير الاتصال اللازم بين الطفل وبيوت التأهيل على مدى طويل.

ونتمنى أن يكون ما سبق قد قدم فكرة أوضح عن خط النجدة للأطفال، ولاختصار ما طرح من قبل، فيما يلي العناصر الأساسية التى تعرف خط النجدة:

**سهولة الوصول إليه:** حتى يسهل على الأطفال الوصول إليه، فى أى مكان مطلوب فيه معونة، ويفضل أن يتصف خط النجدة بما يلي:

- أن يعمل على مدار الساعة (في بعض الدول المتقدمة اقتصاديا حيث يتمتع الطفل بخدمات جيدة لحمايته، لا تكون هناك ضرورة لتوفير الخدمات على مدار الساعة)
- أن يتوفر للأطفال مجانا ويفضل ألا يتعدى رقم الهاتف ثلاثة أو أربعة أرقام على الأكثر ويسهل تذكرها، على سبيل المثال أرقام الهواتف المخصصة للشرطة والإسعاف
- أن تكون متوفرة على المستوى القومي، حتى يمكن لأي طفل الاتصال للمشورة من أي مكان من داخل البلاد، خاصة المناطق الريفية أو الفقيرة
- أن يسهل على الأطفال والشباب الوصول إليه من خلال عدد من الوسائل مثال ما يلي:
  - الهاتف: ويتضمن ذلك الهواتف الأرضية، والهاتف المحمول، والرسائل، أو حتى رسائل الهاتف المحمول والفاكس
  - الإنترنت: ويتضمن ذلك البريد الإلكتروني، والنشر على المواقع، والنشر على لوحات الإعلانات وغرف الدردشة كذلك الزيارات التي أجريت للمكتبة
  - شخصيا: ويتضمن ذلك إنشاء نقاط للوصل بالخدمات للأطفال، ولجوء الأطفال بأنفسهم للمراكز
  - غيرها من الخدمات: يتضمن ذلك تقديم الاستشارات عبر الراديو والتلفزيون
- الوصول بالخدمات للأطفال: يقوم خط النجدة بالوصول إلى الأطفال من خلال اللقاء بهم في الشوارع، وتعليمهم كيفية الاتصال بالرقم وإجراء المكالمة، علاوة على ذلك، يركز خط النجدة على زيادة التوعية به بين الأطفال من خلال اللقاء بالأطفال في الشوارع والمدارس والتحدث إليهم.

**التركيز على حقوق الطفل:** على خط النجدة للأطفال التركيز على حماية حقوق الأطفال، وقد يتضمن ذلك مجموعة من السلوكيات التي يعتبرها الطفل مضره له بشكل ما، وحتى تظل حماية الطفل أساسا لخدمات خط النجدة، تلتزم معظم خطوط النجدة باللوائح التالية:

- سن الطفل: تستهدف معظم خطوط النجدة الوصول إلى الأطفال حتى سن 18 سنة، غير أنه في بعض الحالات يمتد السن إلى 25 عاما
- الفئة المستهدفة: بينما يسهل على جميع الأطفال الوصول إلى خط النجدة، حيث إن حماية الطفل هي الهدف الرئيسي، يكون التركيز بشكل عام على الأطفال المحرومين من حقوقهم خاصة أطفال الشوارع، والأطفال الذين يعملون، ومن تعرضوا للاعتداء، وضحايا تجارة الأعضاء، والأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، والأطفال المدمنين، والخارجين على القانون، والمودعون بمؤسسات اجتماعية، والمعاقين ذهنيا، والمصابين بمرض فقدان المناعة (إيدز)، والمتأثرين بالنزاعات والكوارث، واللاجئين السياسيين وكذلك الأطفال الذين تعاني أسرهم من أزمات. كما يقوم خط النجدة بالاتصال بالبالغين المهتمين بهؤلاء الأطفال.
- حماية الطفل: ينشئ خط النجدة للأطفال البيئة التحتية اللازمة لتوفير حق الحماية للأطفال، فعلى سبيل المثال، يمكن لخط النجدة التدخل في حالات الاعتداء الجنسي
- مشاركة الأطفال: يعتبر الطفل المتصل بخط النجدة طفلا يعبر عن حقه في المشاركة، حيث يدرك الطفل أن هناك من يستمع إلى احتياجاته، وتتخذ القرارات بناء على مشاركة الطفل الفعالة.

**إحالة الأطفال إلى الجهات اللازمة وتقديم المعونة عند الطوارئ:** يقوم خط النجدة للأطفال بإحالتهم إلى الجهات التي تقدم الخدمات الملائمة للأطفال بناء على احتياجاتهم، كما يعمل مع الجهات القائمة المختصة بتوفير الخدمات الاجتماعية للأطفال في البلاد. ويستجيب خط النجدة لحالات الطوارئ بالشكل الملائم من خلال التدخل في أوقات الأزمات التي يتعرض لها الطفل في حياته، ومن الممكن أن تستمر هذه الأوقات من وقت إجراء المكالمة حتى الوقت الذي لا يؤدي التوقف عن تقديم المعونة للطفل إلى العودة إلى حالة الأزمة. وبعد توفير المعونة اللازمة أثناء حالات الطوارئ، يوجه خط النجدة الطفل إلى منظمات أخرى تتولى إعادة تأهيله على مدى طويل.

## 2-1 أهداف خط النجدة للأطفال:

تتضمن بعض الأهداف الأساسية لخط النجدة للأطفال على مستوى العالم ما يلي:

- العمل في إطار اتفاقية حقوق الطفل مع التركيز على حق الطفل في الحماية و"الاستماع إليه"
- الوصول إلى كل طفل يحتاج للرعاية وحماية من خلال الاستجابة لحالات الطوارئ التي يتم تلقيها من خلال المكالمات والاتصالات
- ضمان سهولة الوصول إلى خدمات الاتصالات لأكثر الفئات تهميشا في مناطق الحضر والمناطق الريفية
- المطالبة بتوفير للأطفال الخدمات التي لا يمكنهم الحصول عليها، أو لا تتوفر بالقدر الكافي، أو لا تتوفر إطلاقا
- الجهد لتقديم خدمات عالية الجودة للأطفال المحتاجين لرعاية وحماية خاصة وتأمين مصلحة الأطفال

- توفير شبكة اتصال بين المنظمات والجهات وذلك للارتباط بأنظمة الدعم التي تسير إعادة تأهيل الأطفال المحتاجين للرعاية والحماية
- تشكيل رابطة من المنظمات غير الحكومية والحكومية تعمل في إطار رؤيا وسياسة قومية للأطفال
- التعلم من خبرات خطوط النجدة الأخرى للأطفال والبيانات التي جمعوها والعمل سويا من أجل تحديد إستراتيجيات أكثر فاعلية للوصول بالخدمة للأطفال
- توفير فرصة للقاء الأطفال بعضهم ببعض لتكوين شبكة من الشباب تقوم بالدفاع عن الموضوعات التي تخصهم، مما من شأنه أن يصل بالشباب إلى مرحلة يقومون فيها بالدفاع عن شئونهم ووضع السياسات

### 3-1 أسئلة عادة ما تثار قبل البدء في تشغيل خط النجدة للأطفال:

نحاول هنا الرد على بعض التساؤلات التي عادة ما تتلقاها من الحكومات، أو المنظمات، أو الأفراد، أو البلاد التي ترغب في تأسيس خط نجدة للأطفال اليائسين.

#### 1. البنية التحتية للهواتف في بلدى ضعيفة! هل ما زال بإمكاننا تشغيل خط نجدة للأطفال؟

لا يعتمد خط النجدة للأطفال في الدول النامية فقط على الهواتف للوصول إلى الأطفال اليائسين، حيث يجب أن يكون أحد مكونات خط النجدة للأطفال، في الدول حيث البنية التحتية للهواتف ضعيفة، نشاطات للوصول إلى الأطفال الذين ليس بإمكانهم الاتصال بخط النجدة بسبب ضعف البنية التحتية للهواتف أو عدم اعتمادهم على استخدام الهاتف. كما أن أحد الجوانب الهامة في تقديم الخدمة تتمثل في استخدام وسائل بديلة مثل البريد المجاني أو اللقاء بالأطفال أثناء حملات التوعية، كما أن استخدام تكنولوجيات مبتكرة وغير مكلفة مثل الدوائر اللاسلكية، أو تكنولوجيا القمر الصناعي أو محطات الراديو للأطفال تعد من الحلول التي يمكن دراستها في المناطق التي بها بنية تحتية محدودة للهواتف. إن سوق استخدام الهواتف المحمولة ينمو في معظم البلاد التي تكون بها البنية التحتية للهواتف الأرضية ضعيفة أو حتى لا تتوفر بالمرّة، لذا يجب على خط النجدة للأطفال التأكد من أن خط النجدة يمكن الوصول إليه باستخدام الهواتف المحمولة وأن يكون مجانياً.

#### 2. ما هي الوصول بالخدمة للأطفال؟

الوصول بالخدمة للأطفال هو نشاط توعية غير مكلف، كما أنه يعد جانباً هاماً من خط النجدة للأطفال في البلاد النامية اقتصادياً، فهو وسيلة يمكن من خلالها أن يصل خط النجدة إلى الأطفال المحتاجين إلى مساعدة غير أنهم إما لا يتصلون بخط النجدة أو لا يستطيعون الاتصال به نظراً لضعف البنية التحتية للهواتف أو عدم اعتمادهم استخدام الهواتف. ويضمن هذا النشاط وصول خط النجدة لجميع الفئات من الأطفال حتى أكثرهم تهميشاً، ومن الممكن أن يكون ذلك في شكل زيارات للمدارس، وأندية الأطفال، واجتماعات الأطفال على نواصي الشوارع، والاجتماعات الفردية بالأطفال، والدعوات العامة، أو من خلال مهرجانات ومعارض الأطفال. إن مناطق الوصول بالخدمة للأطفال من الممكن أن تكون أماكن عامة مثل محطات القطار، ومحطات الأتوبيس، ومراكز التسوق، والأحياء الفقيرة حتى يمكن الوصول إلى أكبر عدد من الأطفال.

#### 3. ليس لدينا الموارد الكافية للبدء في تشغيل خط النجدة، ماذا بإمكاننا أن نفعل؟

لا يمكن لخط النجدة للأطفال أن يعمل بمفرده، إنما يبني على قاعدة الخدمات الاجتماعية القائمة في البلاد، لذا فإن إعداد دليل بالموارد المتاحة سيرفع جميع العاملين بخط النجدة بالموارد المتوفرة، كما أنه يمكن من خلال تكوين شبكات علاقات بالمنظمات القائمة استكمال الخدمات المتوفرة بالفعل للأطفال المحتاجين للمساعدة. كما سيساعد توثيق المكالمات التي يتم تلقيها على تحديد الخدمات التي إما لا تتوفر بالقدر الكافي أو لا تتوفر بالمرّة بل والبدء في تقديم تلك الخدمات.

#### 4. دولتنا أحد الدول النامية اقتصادية، كيف يمكن لنا اتخاذ الإجراءات اللازمة؟

في البلدان التي لا تتوفر بها خدمات حماية الطفل أو تكون ضعيفة، على خط النجدة أن يقدم نوعاً مختلفاً من الخدمات حتى يكتسب مصداقية، حيث سيكون على خط النجدة للأطفال التدخل في حالات الطوارئ لضمان توفير الأمان للمتصل وإحالاته للجهة الملائمة التي تقدم الخدمة المطلوبة لتقوم بمتابعة حالته على المدى الطويل. كما أن الوصول بالخدمة للأطفال سيكون أحد الجوانب الهامة من خط النجدة للأطفال.

#### 5. ما هو خط النجدة للأطفال أو خط التحذير للأطفال؟

أحياناً تستخدم مصطلحات خط النجدة، والخط الساخن، وخط التحذير بنفس المعنى في البلدان المختلفة، إلا أن أكثرهم شيوعاً هو الخط الساخن، وهو يعرف على أنه خط هاتف يسمح بالاتصال بسرعة ومباشرة بأحد مصادر المعلومات أو المساعدة، أما مفهوم الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال لمصطلح خط النجدة واستخدامها له ينبع

من أنه خدمة توفر للأطفال والبالغين المتصلين بالنيابة عن أطفال من خلال تقديم المشورة، أو الإحالة إلى جهات أخرى، أو التدخل للمساعدة، سواء من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو غرف الحوار على الإنترنت، أو النشر المجاني، أو الوصول بالخدمة للأطفال. إن خط النجدة هو عبارة عن خدمة تقدم خصيصاً للأطفال.

#### 6. من هم المتصلون بخط النجدة؟

من الممكن أن يكون المتصلون أطفالاً، أو بالغين قلقين على الأطفال، أو أفراداً آخرين مثال الشرطة، وأطباء الأطفال، والمدرسين، وغيرهم ممن يتصلون بخط النجدة بخصوص طفل في حاجة إلى الرعاية والحماية، غير أن خط النجدة للأطفال يشجعهم على أن يقوموا بالاتصال بأنفسهم والثقة في الخدمات المقدمة والتعامل مع خط النجدة باعتباره خط خاص بهم.

#### 7. هل يقوم خط النجدة بخدمة الشباب كما يخدم الأطفال؟

تعرف الاتفاقيات الدولية الطفل بالإنسان ما دون الثمانية عشر سنة، غير أنه من ضمن الفئات المتعرضة لمخاطرة عالية الشباب في الشوارع، والشباب المصاب بمرض فقدان المناعة (إيدز)، أو المدمنون. وحيث إن الهدف من خط النجدة هو الوصول إلى أكثر الفئات تهميشاً والفئات المهملة، يجب أن يتضمن تركيز الخدمات الشباب الذين يقع عمرهم بين ثمانية عشر وخمس وعشرين سنة.

#### 8. هل يقوم الأطفال بأنفسهم بالاتصال بخط النجدة للأطفال؟

نعم، فعلى العكس مما يعتقد الكثير، يقوم الأطفال بالفعل بالاتصال بأنفسهم، كما يقوم بعضهم بالاتصال أكثر من مرة لمناقشة مشكلاتهم. إن خط النجدة يركز على الأطفال، لذا فإن بناء الثقة والعلاقات مع الأطفال يضمن أن يعتبر الأطفال خط النجدة ملكهم ويقومون بالاتصال بأنفسهم طلباً للمساعدة، علاوة على الوصول بالخدمات إلى الأطفال في المدارس والمجتمعات، وهو أحد العناصر المكتملة للخدمة.

#### 9. لماذا يقوم الأطفال بالاتصال بخط النجدة للأطفال؟

يعتبر خط النجدة للأطفال صوت الأطفال. يتصل الأطفال لأنهم يسعون للحصول على المساعدة في مختلف الخدمات المقدمة ابتداء من الإنقاذ من الاعتداء الجنسي، أو الاعتداء الجسدي، والشعور بالميل إلى الانتحار، وانتهاء من الحمل غير المرغوب فيه، أو المشكلات التي يواجهونها داخل الأسرة. وقد يتصلون فقط لأنهم يشعرون بالوحدة ويرغبون في التحدث لأحد البالغين. وفي البلدان النامية يمكن أن تتضمن أسباب الاتصال طلب المساعدة في توفير مأوى، ولأسباب صحية، وأزمة تواجهها الأسرة، وطلب المساعدة للتخلص من الاعتداء، وأطفال مفقودين، وطلب الإعادة إلى المنزل، والوفاة، وتوفير الدعم والتوجيه المعنويين.

#### 10. هل يجب أن يكون لخط النجدة رقم هاتف واحد في البلد الواحد؟

نعم، حيث إن الأطفال المعرضين للظروف الصعبة، وخاصة أطفال الشوارع والأطفال الذين يمارسون تجارة رقيق الأطفال، ينتقلون من مكان إلى آخر، لذا فإن وجود رقم واحد لخط النجدة للأطفال على مستوى الدولة يساعد الأطفال على تذكر رقم واحد للاتصال به عند الحاجة إلى مساعدة، كما أنه يساعد الأطفال على تعريف الخدمة بسهولة. يجب أن الأيزيد الرقم على ثلاثة أو أربعة أرقام يسهل على الأطفال تذكره.

#### 11. هل من الضرورة توفير رقم مجاني لخدمة خط النجدة للأطفال؟

نعم، حيث إن مفهوم توفير خط نجدة للأطفال نابع من إطار حقوق الطفل، لأن للأطفال حق في الرعاية والحماية. بالنسبة لبعض الأطفال، يمكن أن تكون مكالمات واحدة لخط النجدة كافية، غير أنه قد يحتاج آخرون إلى الاتصال بخط النجدة دورياً، لذا فإن توفير خط مجاني يمكن للأطفال الاتصال به سيساعد في حالات الطوارئ ولا يجبرون على دفع أي مبلغ للحصول على المساعدة.

#### بنما – تم افتتاح خطك 147 في يوليو 2005

تم افتتاح خط النجدة في بنما في 8 يوليو 2005، ويطلق عليه تولى بنما 147 (أي خطك 147) وتقوم على تشغيله وزارة التنمية الاجتماعية بالتعاون مع عدد من المنظمات غير الحكومية، ويقدم خط النجدة الخدمات على المستوى القومي على مدار الساعة، ولمدة سبعة أيام في الأسبوع، مع توفير خدمة الاتصال المجاني. وقد قدمت أكبر شركة اتصالات في بنما، شركة الكابلات واللاسلكي Cable and Wireless دعماً كبيرة من أجل تأسيس خط النجدة للأطفال، كما استضافت بلان بنما كل من مؤسسة أنار من بيرو ومؤسسة كوربولاتين من كولومبيا لتوفير التدريب اللازم لأعضاء فريق خط النجدة. تلقى خط النجدة خلال الشهر الأول فقط 35 ألف مكالمات، كان بعضها مكالمات صامتة، ومكالمات اختبار ومكالمات مزاح، وهو أحد التحديات التي تواجهها جميع خطوط النجدة، غير أن خط النجدة قد تلقى الكثير من المكالمات من أطفال محتاجين للاستشارة، والإحالة لجهات أخرى، بل والتدخل أحياناً.

## 12. فى حالة وجود اتصالات كثيرة، كيف يمكننا التعامل معها؟

لا يمكن لمنظمة واحدة تشغيل خط النجدة، لذا من الأهمية بما كان أن يكون هناك مشاركة. إن حماية الأطفال هى مسئولية الجميع وليس فقط مسئولية منظمة معنية بشئون الأطفال أو البالغين المهتمين بهم. وخاصة فى الدول النامية حيث لا تتوفر الموارد، يجب أن يقوم خط النجدة على المشاركة مع عدد من الشركاء وبشكل شبكات اتصال معهم حيث يتحمل كل من الشركاء مسئولية الوصول بالخدمة للأطفال المحتاجين إلى رعاية وحماية.

## 13. هناك بعض المقدرات فى بلادى التى لا يمكن الاقتراب منها، على سبيل المثال لا يمكن مناقشة المسائل الجنسية، ما الذى يمكننى عمله فى هذه الحالة؟

فى البلدان التى تنتشر فيها المشاعر الثقافية والدينية بشكل قوى، هناك بعض الموضوعات التى لا يسمح بمناقشتها على الملأ، لذا من الصعوبة بما كان على خط النجدة أن ينشر التوعية فى هذه الموضوعات. وبناء على تجربة الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال فى مثل هذه البلاد، يقترح أن يبدأ خط النجدة بموضوعات عامة بعض الشيء، مثال التمويل وتوفير المأوى بل والتدخل بناء على المكالمات لوضع أساس من الثقة. وعندما تنتشر السمعة الجيدة، يمكن لخط النجدة الانتقال لموضوعات تتعلق بالمسائل الجنسية.

## 14. ما هى أهمية السرية؟

فى بلدان أوروبا وأمريكا الشمالية تعد السرية مسألة هامة جدا، وفى بعض البلدان يصبح موقع خط النجدة فى حد ذاته سرى، أما الدول التى تقدم فيها خدمات عامة، يتم الحفاظ على سرية العملاء إلى أقصى درجة. وعلى الجانب الآخر، فى بعض البلدان يمكن أن يكون موقع خط النجدة فى أحد المباني العامة، مثال المستشفيات ويمكن للطفل أن يصل إليها بسهولة. إن المبدأ الأساسى لخط النجدة للأطفال يجب أن يكون الحفاظ على العيش الجيد للأطفال.

## 15. ما هو معنى مصطلح "الأنظمة المتحالفة"؟

الأنظمة المتحالفة هى الأنظمة التى يتعامل معها الطفل، وتتضمن نظام حماية الطفل الذى توفره البلاد. على سبيل المثال: نظام الشرطة، والرعاية الصحية، والقضاء، والتعليم، والنقل، والعمل، والإعلام، والاتصالات، وقطاع الأعمال وعدد من النواب المنتخبين فى البرلمان بل وجميعنا! يحتاج خط النجدة أن يكون قريبا لجميع هذه الأنظمة المتحالفة لضمان توفير مناخ جيد للأطفال.

## 16. كيف تقوم خطوط النجدة بنشر التوعية بالخدمات التى يقدمونها؟

هناك عدد من الخيارات يمكن أن تلجأ لها خطوط النجدة لنشر التوعية بالخدمات التى يقدمونها، ويعتمد اختيار الوسيلة على الفئة المستهدفة، فعلى سبيل المثال، يمكن الوصول إلى الأطفال والبالغين من خلال أساليب الوصول بالخدمة، وتوزيع المادة المكتوبة، والإعلام، غير أن الرسالة الموجهة يجب أن تتناسب مع الفئة المستهدفة. ولا ينصح أثناء مرحلة اختبار خط النجدة أن تجرى حملة توعية كبيرة، حيث إن خط النجدة ما زال فى مرحلة اختبار للخدمات المقدمة، حيث إنه فى حالة وجود حجم كبير من الطلبات فى البداية ولا يستطيع خط النجدة التعامل مع جميع المكالمات بشكل مناسب، سيفقد الأطفال الثقة فيه.

## 17. ما هى المشاكل العامة المرتبطة بتقديم هذه الخدمة؟

من الممكن أن يواجه خط النجدة مشاكل، إلا أنه يمكن التغلب عليها جميعا! وفقا لتجربة عدد من خطوط النجدة فإن بعض المشاكل المبدئية التى قد يواجهها خط النجدة تتمثل فى تلقى عدد كبير من المكالمات الصامتة، والمازحة والضاحكة. إن التحدى الذى يواجهه خط النجدة هو تحويل هؤلاء المتصلين إلى متصلين ساعين للحصول على خدمة معينة. إن أحد التحديات التى يواجهها خط النجدة فى المراحل الأولية هو الوصول بالخدمة للأطفال المحتاجين وبالتالى تصميم حملات للوصول بالخدمة للأطفال وحملات توعية كذلك. كما أنه يمكن أن تواجه خطوط النجدة مشاكل تتعلق بعدم توفر خدمات كافية، فعلى سبيل المثال، يكون هناك نقص فى أماكن المأوى للفتيان أو نقص فى الأموال لتقديم خدمات طبية، فالتحدى إذا هو توفير التمويل اللازم محليا، ليس فقط للحصول على الموارد، وإنما أيضا لتكوين شراكات مع جميع الأنظمة الأخرى.

## 18. ما الذى يمكن للشبكة بصفتها شبكة اتصالات أن تقدمه لخطوط النجدة؟

تقدم الشبكة المعونة الفنية للبلدان التى تود تأسيس خط نجدة للأطفال، كما تقدم المعونة لخطوط النجدة التى ترغب فى التطور لتنتقل من توفير تغطية محلية إلى تغطية على المستوى القومى، وعلى سبيل المثال، يمكن للشبكة أن تساعد فى توفير أدلة التدريب، ومجموعات لجمع البيانات وأدلة حول المبادئ، علاوة على المعايير والممارسات، وكلها تعتمد على الخبرات الدولية. تعتبر الشبكة جهة لتقديم المساعدة لخطوط النجدة والعلامة المسجلة لخطوط النجدة

للأطفال، كما نقدم فرصة لتبادل المعرفة والمعلومات من خلال الاستشارات الإقليمية والدولية، ومن خلال توفير نشرة شهرية وموقع يتسم بالتفاعل، كما تجمع الشبكة البيانات وتحللها من خطوط النجدة حول العالم وتدافع عن الموضوعات التي تخص الأطفال على المستويين الإقليم والدولي. في حالة رغبتكم في التعرف على ما يمكننا أن نقدمه لكم، رجاء الاتصال بسكرتارية الشبكة من خلال البريد الإلكتروني التالي [info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)

#### **البرازيل – تم افتتاح تيكا TECA في أكتوبر 2004**

تم افتتاح أول خط نجدة للأطفال في البرازيل من خلال أبرابيا ABRAPIA في أكتوبر 2004، وقد شاركت أبرابيا للمرة الأولى في الاستشارات الدولية للشبكة وزارت عددا من خطوط النجدة قبل البدء في خط النجدة الخاص بهم، وقد أطلقوا على خط النجدة اسم تيكا TECA (تعني هاتف الأطفال والمرافقين) واختار هذا الاسم أطفال المدارس أنفسهم، وقد تلقى خط النجدة حوالي 2000 مكالمة من أكتوبر 2004 وحتى مايو 2005. ومع الأسف، لم يحصل خط النجدة على رقم هاتف مجاني بعد، غير أنهم يعملون بكل جد مع شركات الاتصالات للحصول على رقم هاتف مجاني لضمان توفير إمكانية الاتصال بخط النجدة لجميع الأطفال مجانا. يعمل خط النجدة من الساعة التاسعة صباحا وحتى التاسعة مساءا وبدأ في ريو دي جينيرو.

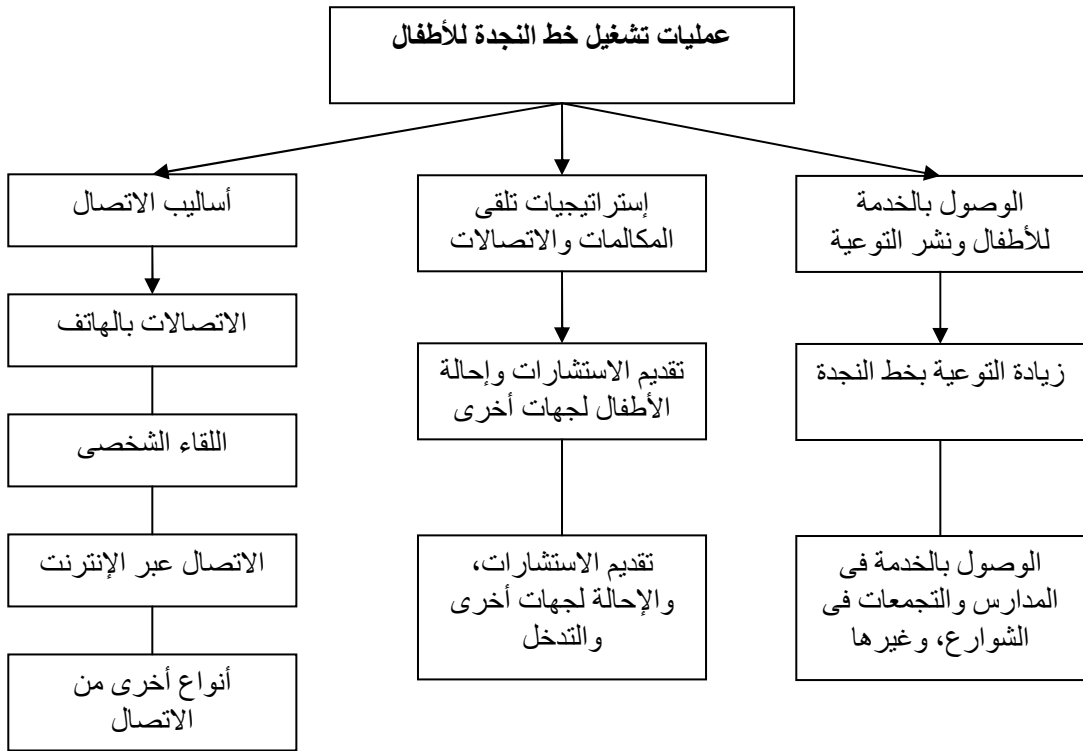
## الفصل الثاني: عمليات خط النجدة

قدم الفصل السابق عرضاً للعناصر الأساسية التي يجب أن تتوفر في خط النجدة للأطفال كما نتمنى أن يكون قد تناول بعض التساؤلات الأولية لديكم الخاصة بتشغيل خط النجدة. هذا الفصل يتناول تفاصيل أكثر تختص بعمليات تشغيل خط النجدة حيث يحاول الرد على السؤال التالي: "ما الذي يقدمه خط النجدة وكيف يقدمه؟"

يمكن النظر إلى خط النجدة للأطفال أو عمليات تشغيله على ثلاثة أجزاء:

- **أساليب الاتصال:** تستخدم خطوط النجدة أساليب مختلفة من الاتصال للوصول بالخدمة إلى الأطفال، على سبيل المثال، خطوط الهاتف الأرضية، والخطوط الهاتفية المحمولة، والبريد الإلكتروني، وغرف الدردشة عبر الإنترنت، ونشاطات الوصول بالخدمة للأطفال، وغيرها من الأساليب.
- **إستراتيجية تلقي المكالمات والاتصالات:** هناك إستراتيجيتان يتبناهما خط النجدة للأطفال وهما: إستراتيجية توجيه الاستشارات وإحالة الأطفال لجهات أخرى؛ وإستراتيجية توجيه الاستشارات، وإحالة المتصلين لجهات أخرى، والتدخل في بعض الحالات.
- **الوصول بالخدمة للأطفال ونشر التوعية:** يجب أن يكون الأطفال والبالغون الذين يعتنون بهم على دراية بخط النجدة حتى يمكنهم الاستفادة من الخدمات التي يقدمها، ويمكن لخط النجدة استخدام إستراتيجيات مختلفة بما في ذلك الوصول للأطفال لزيادة وعيهم بخط النجدة.

### الرسم التوضيحي 1-2 استعراض لعمليات تشغيل خط النجدة للأطفال



يتم شرح كل من العوامل المذكورة أعلاه بالتفصيل في الأقسام التالية من هذا الفصل.

### 1-2 عمليات تشغيل خط النجدة للأطفال – اختيار أساليب الاتصال

يعتقد معظم الناس أن خط النجدة يستخدم فقط خطوط التليفون للوصول إلى الأطفال، وعلى الرغم من أن خطوط التليفون هي أكثر أساليب الاتصال انتشاراً، فإنه يمكن استخدام أساليب أخرى للاتصال في البلدان التي تكون فرص الاتصال التليفوني بها ضئيلة بالنسبة للأطفال، ومن هذه الأساليب الوصول بالخدمة للأطفال، واللقاءات الشخصية، والخطابات، والبطاقات البريدية، وبرامج الراديو والتلفزيون، وغيرها من الأساليب التي تستخدم للوصول إلى الأطفال. ومع التقدم التكنولوجي، اختبر عدد من خطوط النجدة المتمركزة في بلاد ينشر بها استخدام الإنترنت بين الأطفال أساليب أخرى مثل البريد الإلكتروني، وغرف الدردشة السرية عبر الإنترنت، وغيرها من الأساليب.

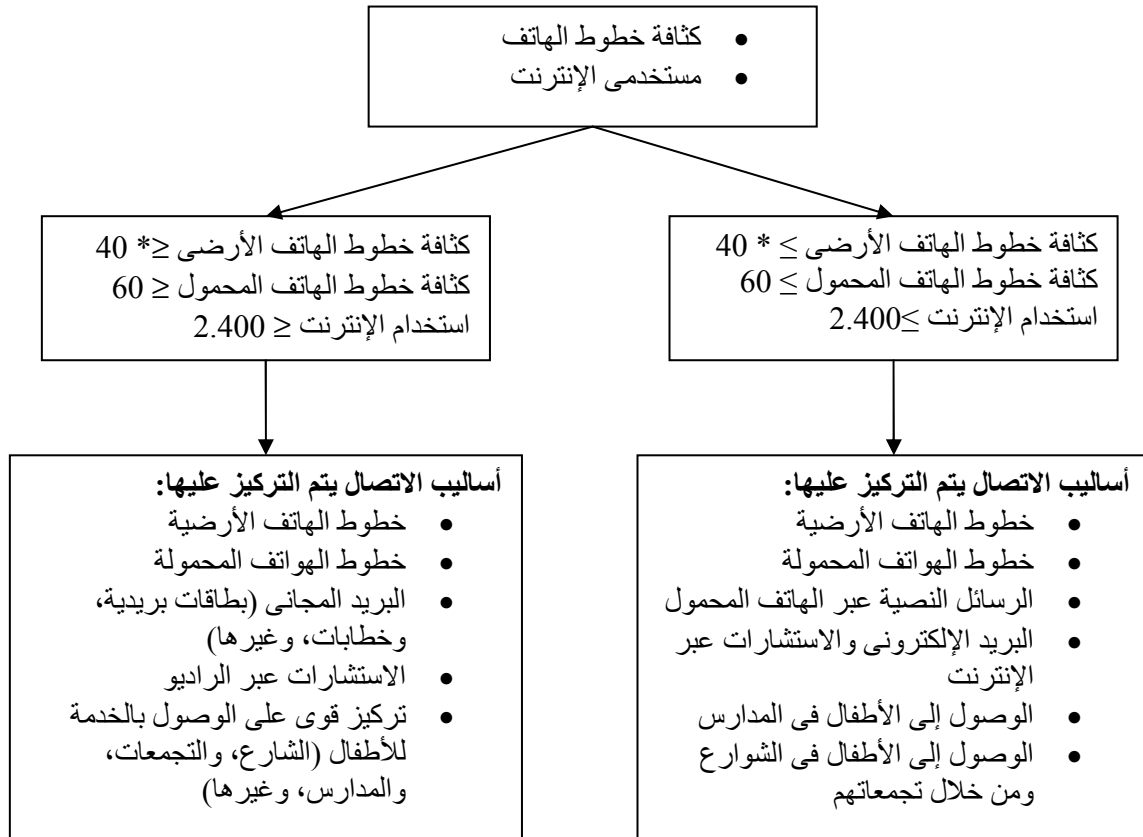
لا يوجد "أسلوب واحد يناسب الجميع" لكيفية وصول خط النجدة للأطفال، وعادة ما يختار خط النجدة عددا من أساليب الاتصال للوصول إلى الأطفال، ويمكن تصنيف أساليب الاتصال التي يستخدمها خط النجدة وتقسيمها إلى الفئات التالية:

- لقاءات شخصية: الوصول بالخدمة إلى الأطفال، توجه الأطفال لمركز خط النجدة، تدخلات شخصية
- اتصالات تعتمد على الهاتف: خطوط أرضية بأرقام هاتف ثابتة، وهواتف محمولة، وفاكس، ورسالات عبر الهواتف المحمولة SMS
- اتصالات تعتمد على الإنترنت: بريد إلكتروني، وتوفير الاستشارات مباشرة عبر الإنترنت ومن خلال غرف الدردشة، ولوحات الإعلان على موقع الإنترنت، والمكتبة عبر الإنترنت
- أساليب أخرى: صناديق تجميع البريد، والاستشارات عبر الراديو والتلفزيون

ويقدم هذا الجزء عددا من العوامل التي قد يضعها في اعتباره خط النجدة عند اختيار أفضل أساليب الاتصال، وتتضمن هذه العوامل ما يلي:

- خطوط الهاتف الأرضي والهواتف المحمولة حسب كثافة الهاتف (وهي على التوالي الخطوط الرئيسية المتوفرة لكل مائة مواطن وعدد المشتركين في خطوط الهاتف المحمول لكل مائة مواطن)
- استخدام الإنترنت (مستخدمو الإنترنت في كل عشرة آلاف مواطن)

## الرسم التوضيحي 1-2 اختيار أنسب وسيلة اتصال



\* (≥) تعنى أصغر من أو يساوى، و(≤) تعنى أكبر من أو يساوى

وضعت الأرقام الخاصة بكثافة الهاتف والمستخدمين فى الرسم التوضيحي السابق بناء على أعلى متوسط فى الإقليم. (المصدر: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>)

ومن الجدير بالذكر أن الأمر لا ينتهى عند اختيار أسلوب التواصل مع الأطفال والشباب، فبينما تتغير الظروف البلاد مع الوقت، على خط النجدة أن يغير من خدماته باستمرار للتناسب مع تلك الظروف، فعلى سبيل المثال، مع زيادة استخدام الهاتف المحمول والإنترنت بين الأطفال، خاصة فى البلدان المتقدمة اقتصاديا، تحتاج خطوط النجدة إلى دراسة إستراتيجيات بديلة للوصول إلى الفئة التى تستهدفها.

\* معلومة مفيدة: إذا كنت لا تزال غير واثق من اختيار أسلوب الاتصال الأمثل لاستخدامه مع خط النجدة، فقد تساعدك محاولة الإجابة على الأسئلة البسيطة التالية:

- "هل يستطيع الأطفال في بلادى، بما فيهم الأطفال من الفئات المهمشة، الوصول إلى هواتف بسهولة؟ وإذا كانت تتوفر لديهم تلك الإمكانيات، فهل سيقدم الأطفال على الاتصال من المنزل، أم من خطوط المحمول الخاصة بهم، أم من هواتف عامة؟"
- "هل يستخدم الأطفال فى بلادى الإنترنت، بما فيهم الأطفال من الفئات المهمشة؟ وإذا كانوا يستخدمونها، فهل الغالبية العظمى تستخدمها أم مجرد نسبة ضئيلة من الأطفال الذين لديهم فرصة استخدام الكمبيوتر؟"

## 2-2 عمليات تشغيل خط النجدة – إستراتيجيات تلقي المكالمات والاتصالات

يتبنى خط النجدة للأطفال إستراتيجيتين أساسيتين وهما كما يلي:

- إستراتيجية الاستماع الفعال، وتقديم الاستشارات، وإحالة الطفل إلى الجهة المعنية
- إستراتيجية الاستماع الفعال، وتقديم الاستشارات، وإحالة الطفل إلى الجهة المعنية، والتدخل

ماذا تعنى هذه المصطلحات؟

**الاستماع الفعال:** شكل منظم للاستماع والاستجابة التي تركز انتباه المستمع على المتصل.

**الاستشارات:** شكل منظم من الاستماع والاستجابة تسهل تقديم خيارات حكيمة واتخاذ قرارات جيدة من خلال الاستماع الفعال للمتصل.

**الإحالة:** توفير معلومات للمتصل المحتاج إلى مساعدة حول مصدر آخر للمساعدة وتوفير معلومات بمصدر آخر يمكنه تقديم المساعدة للمتصل والاتصال به.

**التدخلات عن طريق الهاتف:** الاتصال بين المتصل وخط النجدة الذي يتم عبر الهاتف فقط دون لقاء مباشر شخصي، وقد يتضمن الاتصال تقديم الاستشارات والاستماع الفعال؛ وتبادل المعلومات والإحالة إلى موارد أخرى بالمجتمع. كما يجب إحصاء أى لقاء شخصي مباشر يحدث نتيجة لاتصال هاتفي أو لمتابعة ما تم مناقشته عبر الهاتف منفصلا بصفته لقاء شخصيا مباشرا.

**التدخلات الشخصية المباشرة:** الاتصال الذي يتم عبر الاتصال المباشر الشخصي مع المتصل أو الطفل المحتاج إلى مساعدة.

ولتحديد الإستراتيجية المناسبة للرد على مكالمات أو اتصال بخط النجدة، عليك أن تطلع على التالي:

- مؤشر التنمية البشرية وإجمالي الناتج المحلي ببلدك، حيث أنهما يعكسان إلى حد كبير الموقف الاقتصادي للبلاد
- وضع نظام حماية الطفل في بلدك

إن مستوى التنمية الاقتصادية للبلد يعد من العوامل الهامة لتحديد الإستراتيجية المثلى التي يجب استخدامها في خط النجدة، ويشير الجدول التالي إلى بعض المؤشرات الأساسية للتنمية الاقتصادية في البلاد:

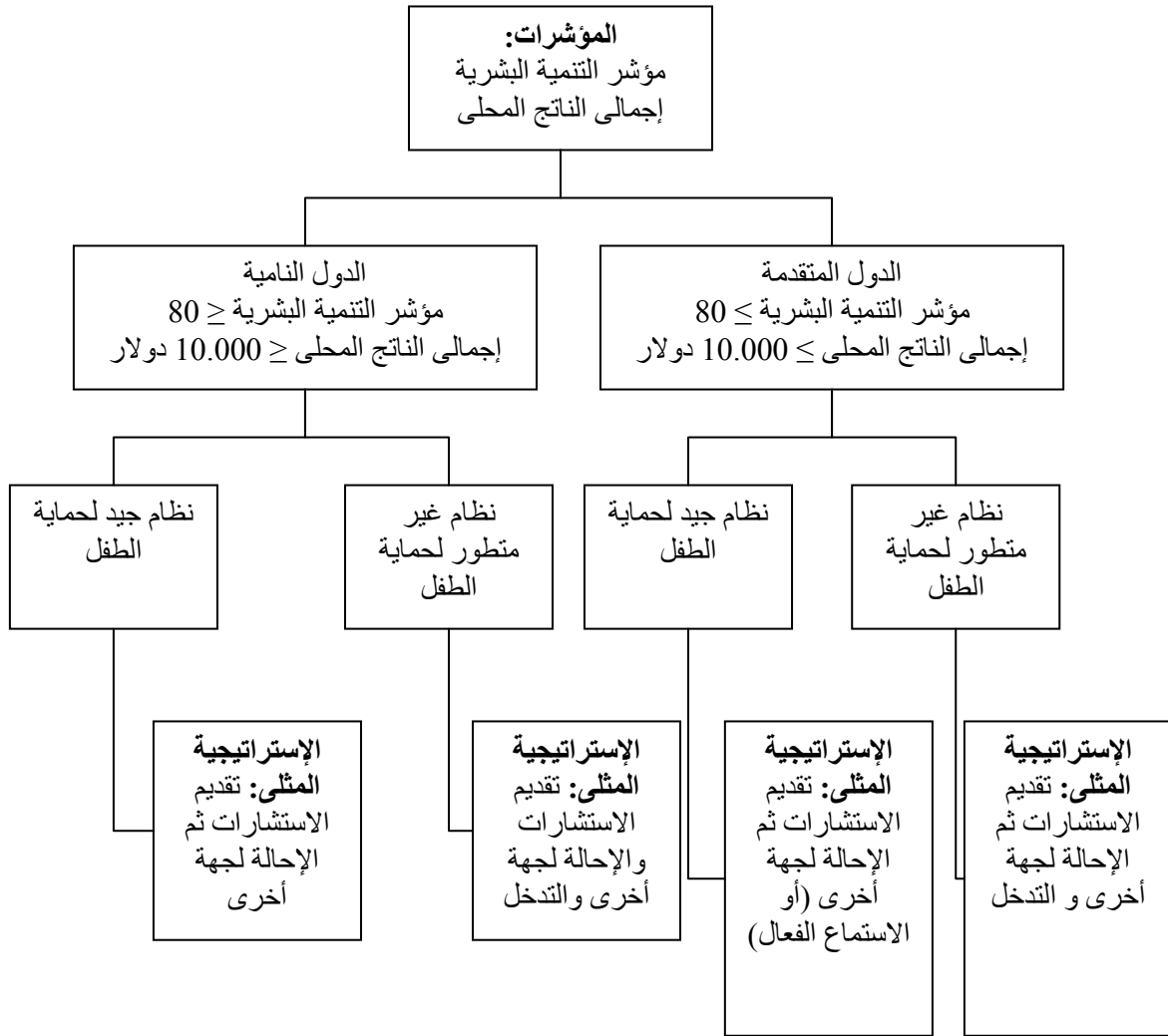
المؤشرات الأساسية للتنمية الاقتصادية في البلاد	نامية اقتصاديا	متقدمة اقتصاديا
<b>1- مؤشر التنمية البشرية<sup>2</sup></b>		
ما هو مؤشر التنمية البشرية في بلادك؟	أقل من 80	أعلى من 80
<b>2- إجمالي الناتج المحلي</b>		
ما هو إجمالي الناتج المحلي في بلادك؟	أقل من 10.000 دولار	أكثر من 10.000 دولار
يقيس مؤشر التنمية البشرية في بلد ما متوسط الإنجازات على ثلاثة محاور أساسية للتنمية البشرية وهي ارتفاع متوسط الأعمار، وحجم المعرفة، وتوفير مستوى معيشة مقبول.		
يستخدم نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي كمؤشر لمستوى المعيشة في ظل اقتصاد معين.		

ولا يكون مستوى نمو الدولة العامل الوحيد الذي يوضع في الاعتبار، حيث يكون هناك صلة قوية بين الإستراتيجية التي يتم اختيارها للاستخدام من خلال خط النجدة وبين مرحلة تطور نظام حماية الطفل<sup>3</sup> في بلد ما. وفي البلدان التي تكون خدمات الحماية فيها (بما فيها الخدمات الاجتماعية) ضعيفة، يصبح خط النجدة جزءا مكملا لنظام حماية الطفل وعادة ما يطبق نموذج توفير المشورة، والإحالة لجهات أخرى مختصة، والتدخل، أما في الدول التي بها نظام قوى لحماية الطفل، فإن خط النجدة يقوى الصلات داخل نظام حماية الطفل، مع التركيز على استراتيجيات تقديم المشورة ثم إحالته للجهات المختصة. لذا عند اختياركم الإستراتيجية الأنسب لخط النجدة، رجاء الوضع في الاعتبار مرحلة التطور التي يمر بها نظام حماية الطفل بالبلاد، الخدمات المتوفرة (بما في ذلك خدمات عامة وشبكة الجمعيات المنظمات غير الحكومية) وإمكانية وصول هذه الخدمات للأطفال. ويوضح الرسم التوضيحي التالي الإستراتيجية المثلى لخطوط النجدة في دول نامية ودول متقدمة مع الوضع في الاعتبار نظام حماية الطفل بالبلاد.

<sup>2</sup> يعتبر مؤشر التنمية البشرية مؤشرا مركبا يقيس متوسط إنجازات البلاد على محاور ثلاثة أساسية من التنمية البشرية: طول العمر، والمعرفة، ومستوى معيشة مقبول. ويقاس طول العمر بالعمر المتوقع عند الولادة؛ وتقاس المعرفة من خلال المزج بين متوسط مقدار التعليم في البالغين وإجمالي نسبة الالتحاق بالمدارس في المراحل الأولى والثانية والثالثة؛ أما مستوى المعيشة فيقاس بنصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي (بالدولار)

- **التصنيف حسب التنمية البشرية:** يتم تقسيم جميع الدول المشتركة في مؤشر التنمية البشرية إلى ثلاثة أقسام من خلال ما تحققه في مجال التنمية البشرية: مستوى عالي من التنمية البشرية (حيث يكون المؤشر 0.800 فأعلى)، أو مستوى متوسط من التنمية البشرية (حيث يكون المؤشر 0.500 – 0.799) ومستوى متدنى من التنمية البشرية (حيث يكون المؤشر أقل من 0.500).
- **التصنيف حسب الدخل:** يتم تقسيم جميع الدول في مجموعات حسب الدخل حسب تصنيف البنك الدولي وهي كما يلي: دخل عالي (حيث يكون نصيب الفرد من إجمالي الدخل القومي 9.386 دولار أو أعلى في عام 2003)، ودخل متوسط (766 دولار – 9.385 دولار)، والدخل المتدنى (أقل من 765 دولار).

<sup>3</sup> **نظام حماية الطفل** هو مجموعة من الخدمات صممت لتعزيز المعيشة الكريمة للأطفال من خلال تأمين سلامتهم، والاستمرار في ذلك، وتقوية الأسر (أو الرعاية الأساسيين) حتى يتمكنوا من توجيه الرعاية للطفل بنجاح، وعادة ما يتم المشاركة في نظام حماية الطفل عند تقديم بلاغ يشير إلى احتمال تعرض طفل للاعتداء أو الإهمال. لا يتكون نظام حماية الطفل من جهة واحدة، فهو يعد شبكة من المنظمات المتشاركة بما فيها جهات عامة (مثل إدارات الخدمات الاجتماعية، وخدمات الطفولة والأسرة، غيرهما)، ومنظمات مجتمعية تقدم خدمات للأطفال، مثال الرعاية بالتبني، ورعاية الصحة العقلية، وعلاج الإدمان، ودروس لتعلم واجبات الأمومة والأبوة، والمساعدة على التنظيف، وتوفير مساعدات مالية، ومساعدة للسكن، وغيرها من الخدمات، وتختلف أنظمة الحماية وإجراءاتها بشكل كبير من دولة إلى أخرى.



يوضح الرسم الإستراتيجيتين المختلفتين الذين تبنتهما خطوط النجدة في جميع أنحاء العالم والتي يتم اختيار الأمثل منها بناء على مرحلة التقدم الاقتصادي التي وصلت إليه البلاد وأنظمة حماية الطفل، أما الإستراتيجية الأولى فهي توفير الاستشارات والإحالة لجهات الأخرى، وعادة ما تستخدمه الدول المتقدمة، أما الإستراتيجية الثانية فهي تقديم الاستشارات، والإحالة لجهات أخرى، والتدخل، وعادة ما تستخدمه الدول النامية والمتأخرة.

## 3-2 عمليات تشغيل خط النجدة – التوعية والوصول بالخدمة للأطفال

يكون خط النجدة للأطفال متوفراً لجميع الأطفال بما فيهم أطفال المدارس، وأطفال الشوارع، والأطفال الذين يعملون، والأطفال الذين تعرضوا لاعتداءات، والأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة، والأطفال الذين يعانون من مشاكل مع القانون، والأطفال المودعون في مؤسسات اجتماعية، والأطفال المصابين بمرض فقدان المناعة (إيدز)، والأطفال المتأثرين بالنزاعات والكوارث، وغيرهم من نوعيات الأطفال. لذا يحتاج خط النجدة أن يستخدم أنواع متعددة من أساليب نشر التوعية وإستراتيجيات الوصول بالخدمة للفئات المختلفة من الأطفال. ويتعرض الجزء التالي باختصار للأساليب المختلفة التى يلجأ إليها خط النجدة للتوعية بالخدمات التى يقدمونها لفئات الأطفال المختلفة والعمل على أن يلجأ إليها الأطفال.

**التوعية:** تظهر تجارب خطوط النجدة على مستوى العالم أن الأطفال أنفسهم يتصلون بخط النجدة مباشرة، وفى الواقع، يتصل بعض الأطفال بخط النجدة أكثر من مرة لعرض مشكلاتهم (وأحيانا مرات متكررة). وحتى يتمكن الأطفال من الاتصال بخط النجدة، يجب أن يكونوا على معرفة به، وبرقم الهاتف، والخدمات التى يقدمها، وما إلى ذلك، لذا، فإن عمل خط النجدة لا يقتصر على الرد على الأسئلة وتلقى المكالمات والاتصالات، وإنما يتضمن عمله كذلك نشاطات لزيادة التوعية به<sup>4</sup>. هذا وقد استخدم خطوط النجدة عددا من إستراتيجيات زيادة التوعية، وتتضمن استخدام الإعلام (الصحف، والراديو، والتلفزيون)، والمؤتمرات العامة، والمناسبات الخاصة بأعياد الطفولة، وغيرها من الوسائل. ومن الجدير بالذكر أن الإستراتيجية التى يختارها خط النجدة من الممكن أن تحدد ما يلي:

- **الفئات المستهدفة المستهدفة التى تتصل بخط النجدة:** إذا كان خط النجدة يستخدم التلفزيون فى الحملات التوعية به، فستصل تلك الحملة فقط إلى الأطفال والبالغين الذين لديهم إمكانية مشاهدة التلفزيون، لذا يجب أن تستخدم إستراتيجيات توعية أخرى للوصول إلى الفئات المهمشة الأخرى.
- **أسباب اتصال الأطفال بخط النجدة:** تقوم بعض خطوط النجدة عن عمد بتنظيم حملات للتوعية أثناء الأعياد والأحداث القومية، مثال "الأسبوع القومى للحد من الاعتداء على الأطفال"، حيث تتلقى خطوط النجدة بعد حملة التوعية عددا أكبر من الاتصالات المرتبطة بالاعتداء على الأطفال.

**الوصول بالخدمة للأطفال:** إن الوصول بالخدمة للأطفال هى وسيلة يصل من خلالها خط النجدة إلى الأطفال مباشرة من خلال اللقاء بهم والتحدث معهم. فى الدول المتقدمة، حيث يلتحق معظم الأطفال بالمدارس، عادة ما تكون نشاطات وصول خط النجدة للأطفال من خلال المدارس وتستهدف الوصول إلى الأطفال فى المدارس لتوعيتهم بالخدمات التى يقدمها وتشجيعهم على الاتصال بخط النجدة حينما يشعرون باليأس أو بالحاجة إلى المساعدة. كما يمكن لخط النجدة أن يصل من خلال النشاطات داخل المدارس إلى الأطفال الذين يصعب الوصول إليهم، مثال الأطفال فاقدى حاسة السمع، والأطفال المتعثرين فى الدراسة. أما فى الدول النامية، تكون اللقاءات فى الشوارع أو مع تجمعات الأطفال هى الوسيلة التى يمكن من خلالها أن يصل خط النجدة للأطفال المحتاجين إلى مساعدة ولكن ليس باستطاعتهم الاتصال بالهاتف نظرا لضعف البنية التحتية للاتصالات وعدم اعتيادهم استخدام الهاتف.

ملحوظة سريعة عن اختيار أفضل إستراتيجيات التوعية بخط النجدة والوصول بالخدمة إلى الأطفال من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هى فئة الأطفال التى تود أن يصل إليها خدمات خط النجدة حتى يمكنهم الاتصال بخط النجدة واللجوء على خدماته عن الحاجة؟
- أين يتجمع هؤلاء الأطفال وما هى أفضل وسيلة للوصول إليهم وتوعيتهم بخط النجدة حتى يمكنهم الاتصال به فى حالة احتياجهم لذلك؟
- فى حالة اختيار اللجوء إلى حملات التوعية من خلال التلفزيون، هل ستصل هذه الحملات بفاعلية للأطفال الذين يحاول برنامج خط النجدة الوصول إليهم؟ هل يشاهد هؤلاء الأطفال التلفزيون؟

لقد استخدمت خطوط النجدة حول العالم إستراتيجية مبتكرة لنشر التوعية والوصول بالخدمة للأطفال، ولمعرفة المزيد من المعلومات، رجاء الاتصال بالشبكة من خلال البريد الإلكتروني [info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)

<sup>4</sup> من الجدير بالذكر أنه خلال فترة اختبار خط النجدة أو فى بداية تشغيله لا ينصح بعمل حملات توعية ضخمة حيث أنه يكون لا زال فى فترة اختبار الخدمات التى يقدمها، وقد تودى حملات التوعية الضخمة إلى خلق طلب كبير لا يمكن لخط النجدة الجديد أن يتعامل معه مما قد يؤدى إلى فقدان الأطفال الثقة فى خط النجدة.

## الفصل الثالث: هيكل خط النجدة

عملت الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال خلال العام الماضى مع البلدان المختلفة التى ترغب فى تأسيس خط نجدة، وعادة ما تسأل الشبكة "ما هو نوع الطفل الذى يجب أن نتوقعه، وما هو أفضل هيكل لخط النجدة هنا؟" والإجابة على ها السؤال هى أنه لا يوجد شكل واحد من الهياكل يمكن أن يستخدم فى أى مكان فى العالم، لذا يجب على كل خط نجدة أن يضع الهيكل الخاص به وفقا لاحتياجات بلاده، واحتياجات نظام حماية الطفل، وسياقه الثقافى، وغيرها من الأمور. هناك بعض العوامل الأساسية التى يمكن أن تساعد الدولة على تحديد الهيكل الأنسب لخط النجدة للأطفال فى البلاد.

ويتم تناول هذه العوامل فى هذا الفصل وكذلك الخطوات التى ستمكنك من تحديد أنسب الهياكل وأطر التحكم فى خط النجدة للأطفال فى بلادكم. وتتضمن هذه العوامل ما يلى: احتياجات الدولة؛ ومؤشر التنمية البشرية؛ ونظام حماية الطفل؛ والسياق الثقافى واللغات التى يتحدثها الأطفال، وغيرها من العوامل.

وقد وضعت الشبكة بناء على هذه العوامل قائمة مرجعية لتحديد ما يلى:

- العدد الأنسب لمراكز الاتصال: تقوم مراكز الاتصال بالرد على المكالمات والاتصالات، وقد تحتاج بعض الدول لوجود مركز واحد للاتصال أو عدد من المراكز، ويعتمد ذلك على عدد من العوامل، مثال حاجات الأطفال فى البلاد، وانتشار كثافة الاتصال، وغيرها من العوامل.
- إطار التحكم فى خط النجدة: لضمان استمرارية خط النجدة، من الضرورى وجود هيكل عام للتحكم فيه.

### مراكز للرد على المكالمات أم مراكز اتصال؟

ذكرنا فى الفقرة رقم 1-2 أن خطوط النجدة تستخدم أساليب مختلفة للاتصال، بالإضافة إلى الهواتف، وذلك للوصول إلى الأطفال، لذلك فإن المراكز التى كان متعارف عليها أنها مراكز لتلقى المكالمات، حيث يتم تلقى المكالمات الهاتفية والرد عليها، فقد أصبحت تستقبل بشكل متزايد أكثر من مجرد مكالمات الهاتف، حيث تتعامل خطوط النجدة الآن مع حالات تأتي لزيارة المركز، ومع الخطابات، والبريد الإلكتروني، وغرف الدردشة عبر الإنترنت، وغيرها من الأشكال والمتعارف عليها باسم "الاتصالات". ولذلك، تستخدم الشبكة خلال هذا الدليل مصطلح "مراكز اتصال" بدلا من "مراكز تلقى المكالمات".

## 1-3 مراكز الاتصال

### 1-1-3 ما هى مراكز الاتصال؟

يقوم فريق العمل بخط النجدة للأطفال بالرد على مكالمات والاتصالات الواردة فى مراكز الاتصال، ومهمة مركز الاتصال هى الاستجابة لكل مكالمات أو اتصال يرد إلى خط النجدة، ويفضل أن تكون هذه الخدمة على مدار الساعة وأن تقدم المساعدة المطلوبة. يقوم الموظف العامل بمركز الاتصال بالرد على المكالمات وتقديم معونة طارئة، ثم متابعة الحالات عند الضرورة. وأحيانا ما يشارك العاملون فى مركز الاتصال فى زيادة التوعية برقم هاتف خط النجدة من خلال حملات الوصول إلى الأطفال.

تتضمن الوظائف الأساسية لمركز الاتصال ما يلى:

- الرد على جميع المكالمات والاتصالات والتدخل فى بعض الحالات ومتابعتها
- إجراء اختبارات دورية للهواتف
- توثيق جميع المكالمات والاحتفاظ بالسجلات
- إدخال البيانات على نظام الكمبيوتر
- تنظيم اجتماعات شهرية لجميع أعضاء فريق العمل
- إعداد خطة شهرية وتنفيذها لنشاطات الوصول إلى الأطفال لتوعيتهم بالخدمات المقدمة

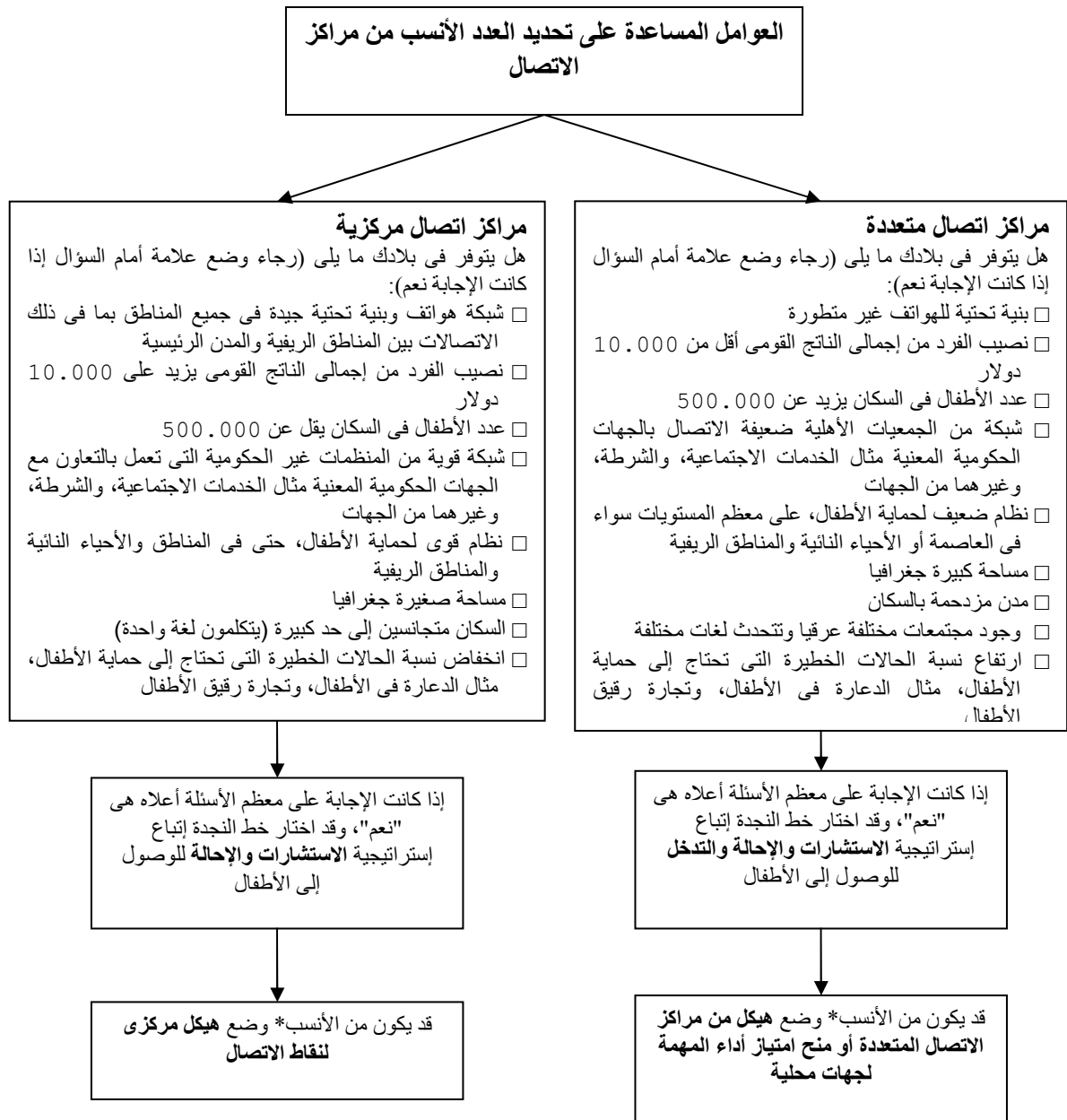
يمكن أن يتكون فريق العمل بمركز الاتصال من مشرف واحد يشرف على جودة المدخلات ويتعامل مع المكالمات الصعبة، وفى حالة تقديم الخدمة على مدار الساعة، يجب توفر عدد كافى من أعضاء الفريق للعمل بالتناوب، فعلى سبيل المثال، يعمل حوالى سبعة من أعضاء فريق العمل بالتناوب على ثلاث نوبات حيث يعمل كل منهم ثمان ساعات، كما

تقوم العديد من خطوط النجدة بتعيين عدد إضافي وتدريب عدد من المتطوعين للعمل في مراكز الاتصال، وفي البلاد التي لا تتمتع بقدر كاف من الموارد، يمكن دفع مبالغ رمزية لعدد من المتطوعين.

### 2-1-3 تحديد أنسب عدد من مراكز الاتصالات

تمتلك معظم خطوط النجدة في مستوى العالم أكثر من مركز اتصال، ويرجع ذلك في الأصل إلى عدد من العوامل منها توفر عدد المتطوعين، وتكنولوجيا الهواتف، وحجم البلاد، والعلاقات داخل نظام حماية الطفل المتوفر في البلاد، غير أنه هناك تحليل لإطار عمل مراكز الاتصال يشير إلى أن العدد الأنسب لمراكز الاتصال يمكن أن يتحدد وفقا لعدة عوامل.

### الرسم التوضيحي رقم 1-3



\* رجاء ملاحظة أنه قد يكون هناك استثناءات، فعلى سبيل المثال، إذا كان عدد السكان من الأطفال قليلا غير أنهم منتشرين على مساحة واسعة جغرافيا، تظل هناك حاجة لإنشاء عدد من نقاط الاتصال، فمساحة منغوليا مثلا 1.564.116 كم مربع وعدد السكان بها 2.791,272 فقط (يوليو 2005) لذا ستحتاج إلى أكثر من مركز اتصال. وفي حالة وجود أسئلة، رجاء الاتصال بنا عن طريق البريد الإلكتروني [info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)

اختيار إنشاء مركز اتصال مركزي

إذا كان خط النجدة للأطفال لديك يتبع إستراتيجية الاستشارات والإحالة ويعمل في دولة تتمتع بكثافة عالية لخطوط الهاتف، ونظام جيد لحماية الطفل، لذا عادة ما يكون مركز اتصال واحد كافياً، غير أنه، كما يتضح في الرسم التوضيحي رقم 3-1، قد يكون هناك حاجة لأكثر من نقطة اتصال إذا ما كان السكان يتكلمون أكثر من لغة حيث تتحدث كل منطقة بلغة (أو لهجة) مختلفة عن الأخرى. وهذا هو الحال في سويسرا، حيث هناك ثلاث لغات رسمية للبلاد تتحدثها مناطق مختلفة، لذا يوجد لخط النجدة القومي في سويسرا - 147 من أجل الصغار Pro juentute 147، هناك نقطة اتصال لكل منطقة حيث يتكلم العاملون بها نفس اللغة التي يتكلمها الأطفال الذين يلجأون لخدماتهم. ويجب الإشارة إلى أنه في الحالات التي ينقسم فيها السكان إلى أعراق مختلفة، أنه يجب أن يتحدث الاستشاريين بخط النجدة عدة لغات، كما أنه من الأفضل أن تكون الأعراق الأكثر انتشاراً ممثلة في العاملين والمتطوعين في مكاتب خط النجدة. ويعد ذلك ضرورياً جداً في حالة خطوط النجدة التي تتبنى إستراتيجية الاستشارات والإحالة حيث إن معظم الاتصال يكون عبر الهاتف، وسيكون أسهل على الطفل، خلال الاتصال، أن يتحدث بلغته الأصلية.

#### **خط النجدة في هانوى بفييتنام - بدأ التشغيل في مايو 2004**

بدأت لجنة فييتنام للسكان والأسر والأطفال VNCPFC في 19 مايو 2004 تشغيل خط النجدة الجديد للأطفال في هانوى، وقد كان هذا الإنجاز نتاج عدة سنوات من العمل والتخطيط قام به فريق عمل مصر على النجاح. لم يبدأ فريق العمل بخط النجدة برقم هاتف مجاني، وما زالوا يجاهدون للحصول على رقم هاتف قصير يتكون من ثلاثة أو أربعة أرقام. كما يقوم فريق العمل في خط النجدة بإجراء مسابقة يقوم فيها أطفال هانوى باختيار الاسم الأفضل لخط النجدة، وذلك في محاولة لتعزيز مشاركة الأطفال معهم. وحتى ذلك الحين، لا يزال رقم الهاتف لخط النجدة: 1800-5587777.

يتمنى خط النجدة أن يصل إلى جميع أطفال هانوى لمعالجة عدد من الموضوعات والمشاكل يواجهها الأطفال تتراوح بين أسئلة حول الواجب المنزلي إلى الأطفال الذين يعملون ويعيشون في الشوارع. وسيبدأ خط النجدة في التشغيل بصفته خطاً يقدم الاستشارات، غير أن نشاطات الوصول بالخدمة للأطفال والتدخل لحل المشاكل فستبدأ في القريب. وحتى بلغت انتباه الأطفال لخط النجدة، رتب فريق العمل لتقديمه أثناء احتفال بمرور خمسين عاماً على إصدار أحد صحف الأطفال حيث أقيم الاحتفال للأطفال في حديقة لينين بهانوى، وقد كان ذلك قبل التشغيل الفعلي لخط النجدة بعدة أيام. لقد حضر هذا الاحتفال حوالي 13 ألف طفل حيث تواصلوا مع فريق عمل خط النجدة والمتطوعين به الذين كانوا قد أعدوا لافتات للإعلان عن رقم خط النجدة، كما لعبوا مع الأطفال ووزعوا عليهم كتيبات وبالونات مطبوع عليها رقم الهاتف. لقد حقق هذا الحدث نجاحاً كبيراً، كما أعطى فريق العمل المزيد من الثقة في افتتاح خط النجدة والذي كان مخطط له أن يفتتح بعد ثلاثة أيام من هذا الحدث.

#### **اختيار إنشاء مراكز اتصال متعددة**

يتطلب خط النجدة الذي يتبنى إستراتيجية الاستشارات، والإحالة، والتدخل، إلى عدد من نقاط الاتصال، ويتم تحديد العدد المطلوب من مراكز الاتصال من خلال المعايير التالية:

- **شبكة الاتصال الهاتفي المتوفرة في البلاد:** تستخدم مختلف البلاد تكنولوجيا مختلفة للهواتف، فعلى سبيل المثال، هناك بعض البلاد التي تستخدم نظاماً إلكترونياً بينما تستخدم بلدان أخرى التبديل اليدوي<sup>5</sup>. وحتى داخل البلد الواحد، ونظراً للتمدن والتوجه إلى خصخصة قطاع الهواتف، من الممكن استخدام أكثر من نظام للهواتف سواء لشبكات الهاتف الأرضي أو شبكات الهواتف المحمولة، فعلى سبيل المثال هناك بعض الدول التي تعمل بنظام CDMA لشبكات الهاتف المحمول بينما تستخدم بلدان أخرى تكنولوجيا GSM<sup>6</sup>. لذلك، يعتمد عدد مراكز الاتصال على تكنولوجيا الهواتف التي تستخدمها البلاد. على سبيل المثال، إذا كانت الدولة تستخدم نظام التبادل الإلكتروني، لذا يمكن أن تنشئ مركز اتصال واحد، ولكن إذا كانت الدولة تستخدم نظام التبادل اليدوي، لذا يجب أن تنشأ نقاط اتصال إقليمية ولذلك سيحتاج خط النجدة إلى عدد من نقاط الاتصال. على خط النجدة أن يتناقش مع هيئة تنظيم الهواتف في البلاد لتحديد إمكانية إنشاء عدد من نقاط الاتصال. رجاء الاتصال بالشبكة إذا أردتم الحصول على تفاصيل فنية أكثر في هذا الخصوص.
- **عدد السكان من الأطفال:** إن حجم السكان من الأطفال في البلاد وكثافتهم (أي عدد الأطفال في أي من المناطق أو الأحياء) تعد من العوامل الهامة التي يجب أن توضع في الاعتبار، فعلى سبيل المثال، في حالة وجود مدن مكتظة بالسكان مثل مومباي في الهند، حيث يصل عدد السكان إلى 16 مليون نسمة، يجب أن يكون هناك مراكز اتصال متعددة في مدينة واحدة حتى يتمكنوا من الاستجابة لطلبات الأطفال في الوقت المناسب، غير أن

<sup>5</sup> إن تبديل خطوط الهاتف في مجال الاتصالات هو جهاز يصل المكالمات الهاتفية ببعضها، وهي ما "يتم" مكالمات الهاتف حيث يقوم بتوصيل المكالمات وضمان سماعها.

<sup>6</sup> هناك عدد من تكنولوجيات الاتصال الرقمية المستخدمة لتوفير خدمات الاتصال اللاسلكية، وتتضمن هذه التكنولوجيات تقسيم الكود والوصول لعدة نقاط CDMA والمقياس العالمي للهاتف المحمول GSM، وكذلك تقسيم الوقت والوصول لعدة نقاط TDMA

الوضع في ألبانيا مختلف حيث يصل عدد السكان إلى ثلاثة ملايين نسمة فقط، لذا فهي تحتاج إلى عدد أقل من مراكز الاتصال.

- **المساحة الجغرافية:** تحتاج الدول التي تمتد على مساحات جغرافية شاسعة إلى مراكز اتصال متعددة، وذلك لأنه في حالة اتصال الطفل طلبا لتدخل فوري، فسوف يستغرق فريق العمل وقتا طويلا حتى يصلوا إلى الطفل إذا كان مركز الاتصال الوحيد الموجود في مكان بعيد عنه. لذلك، في البلاد التي تمتد على مساحات شاسعة من الأراضي، حتى إذا كان عدد السكان من الأطفال ضئيل، يجب أن تنشأ مراكز اتصال متعددة. فمنغوليا تمتد على مساحة 1.564.116 كم مربع وعدد السكان بها 2.791,272 فقط (يوليو 2005) لذا ستحتاج إلى أكثر من مركز اتصال.
- **تعدد الأعراق والثقافات في البلاد:** لخطوط النجدة المنشأة في دول بها عدد من الأعراق المختلفة والمجتمعات المتحدثة بلغات مختلفة أيضا احتياجات تختلف عن خطوط النجدة المنشأة في دول متجانسة حيث يتكلم الشعب لغة واحدة. يجب توفر مراكز اتصال متعددة في الدول التي بها أعراق وثقافات متعددة وذلك حتى يتمكنوا من تلبية احتياجات الأطفال من الأعراق المختلفة.
- **"درجة الاحتياج":** إن وضع حماية الطفل في البلاد أيضا يعد من العوامل التي تحدد عدد مراكز الاتصال المطلوب إنشائه، فمثلا على الرغم من أن كمبوديا وهندوراس يعتبران دولتين صغيرتين نسبيا وبهم عدد محدود من السكان أطفال، غير أن هذين البلدين ينتشر بهما ممارسة تجارة رقيق الأطفال عن الوضع في الدول المجاورة لهما. لذلك، تكون أولوية إنشاء مراكز متعددة للاتصال في كمبوديا وهندوراس مثلها مثل الحاجة لذلك في دول كبيرة في المساحة مثل منغوليا.

**منغوليا – بدء تشغيل خط النجدة للأطفال رقم 1979 في مايو 2005**  
الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال منغوليا بناء على دعوة الهيئة القومية للطفل هناك، وكان ذلك في يوليو 2004 لتقديم العون لتسيير إنشاء خط النجدة القومي للطفل. وأثناء الزيارة، نظمت الهيئة القومية للطفل اجتماعا للعصف الذهني تشارك فيه جميع الجهات المعنية لمناقشة مفهومهم وأفكارهم بخصوص توفير خط هاتف مجاني يتكون رقمه من ثلاثة أرقام لخط النجدة في منغوليا. ونتيجة لهذا الاجتماع تم تحديد خطة عمل شاملة لتنفيذ هذه الفكرة وتحديد هيكل إنشاء خط النجدة القومي للأطفال في منغوليا. إن مبدأ إنشاء خط نجدة للأطفال لم يكن جديدا على منغوليا، ففي عام 2004 كان هناك تسعة خطوط نجدة تعمل في البلاد ولكنها لم تكن تعمل في شراكة، لذا ناقشت الشبكة مع فريق العمل من منغوليا إمكانية تأسيس خط نجدة واحد قومي يمكنه الوصول على عدد كبير من الأطفال في البلاد. ومنذ ذلك الحين، عملت الجهات المعنية في منغوليا جادة لتشغيل هذا خط النجدة، وفي 11 مايو 2005 بدأ استخدام رقم 1979.

### 2-3 نموذج منح امتياز لأداء هذه المهمة

قد يكون إنشاء مراكز اتصال متعددة باهظ التكاليف، خاصة في البلاد التي تعاني من نقص الموارد، لذلك توصي الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال بعمل شراكة بين المنظمات غير الحكومية والجهات الحكومية المعنية حتى يتمكنوا من تلبية احتياجات الأطفال بفاعلية وكفاءة وحتى يمكنهم التدخل في الحالات التي تحتاج إلى ذلك. على سبيل المثال، قام خط النجدة للأطفال في الهند تنفيذ "نموذج العلامة التجارية" أو "نموذج منح امتياز أداء المهمة" ليكون نموذجا فعالا للتدخل في بعض الحالات. ويشجع هذا النموذج الدول لتأسيس خطوط نجدة خارج المقار الموجودة والعمل على أن يكون خط النجدة جزءا مكتملا وإضافيا للخدمات التي يقدمونها. ويعتبر هذا النموذج اعترافا بأهمية الخبرة المحلية والإقليمية داخل الإطار القومي، حيث إنه يساعد على تطوير خط النجدة ليتناسب مع الإطار الثقافي. تلتزم المنظمات والجهات التي تشارك من أجل تقديم هذه الخدمة بالمبادئ الأساسية وراء تقديم الخدمة وتتفق على العمل ضمن منظومة قومية متناسقة، وذلك من شأنه تحسين جودة خدمات التدخل، واستغلال الموارد المتاحة كما يخلق شعورا مشتركا بانتماء والتزام كل منهم لأداء هذه الخدمة.

فيما يلي أهم سمات "نموذج منح امتياز أداء المهمة":

- تكون هناك صورة عامة ومشاركة تقدم للجمهور، لذا يتم توحيد علامة المركز المميزة، ورقم الهاتف، وألوان المكان وحملات التوعية على المستوى القومي.
- على المنظمات التي تقدم الخدمة الالتزام بمعايير جودة محددة مثال الشفافية والرغبة في المشاركة في اجتماعات دورية واجتماعات تنسيق تخص شبكة مقدمي الخدمة.
- تركز المنظمات على الموضوعات التي تتعلق بأجندة حقوق الطفل والتي يجب أن تنعكس على جميع النشاطات التي تقوم بها المنظمة.
- تتشابه المنظمات في الهيكل العام لخدمات خط النجدة للأطفال، وإنما تختلف في التنفيذ بناء على السياق الثقافي في المناطق المختلفة.

- تلتزم جميع المنظمات المشاركة في تقديم الخدمات بالمبادئ الأساسية وراء تقديم الخدمات كما يجب أن توقع على مذكرة تفاهم توضح أدوارهم ومسئولياتهم.

### 3-3 إطار السيادة والتحكم - الهيكل المقترح لخط النجدة للأطفال

تذهب إدارة خط النجدة للأطفال وهيكله التنظيمي لأبعد من مجرد إنشاء مراكز اتصال، وتوفير استشاريين ومتطوعين، حيث إنه من الضروري لضمان استمرارية العمل بخط النجدة على المدى الطويل أن يكون لخط النجدة هيكلًا لإدارته له نظرة مستقبلية. ويعتمد هيكل الإدارة المناسب لخط النجدة على عدد من العوامل، ضمنها اقتصاد الدولة، ودور الحكومة وتاريخ قطاع المنظمات غير الهادفة للربح في الدولة التي ينشأ بها خط النجدة. على سبيل المثال، تميل الحكومة في الدول التي تم بمراحل انتقالية مثل بلغاريا إلى القيام بدور أكبر، أما في الدول التي بها قطاع نشط من المنظمات غير الهادفة للربح، يمكن للمنظمات غير الحكومية أن تقوم بالدور الرئيسي في التحكم في خط النجدة، أما في دول أخرى، تنعكس الشراكة بين الحكومة وقطاع المنظمات غير الحكومية في هيكل السيادة الذي يتم تشكيله، كما هو الحال في الهند حيث يتسم قطاع المنظمات غير الحكومية بالنشاط تسانده حكومة تدعم الشراكة مع المنظمات غير الحكومية. لذلك، لا يوجد شكل واحد لهيكل السيادة يمكن تطبيقه على جميع خطوط النجدة في العالم، غير أنه في الدول التي يقوم خط النجدة فيها بدور متمم لنظام حماية الطفل، يجدر الإشارة إلى أنه من الأهمية بما كان إشراك الحكومة بقدر ما لضمان فاعلية عمل خط النجدة حيث إن حماية الطفل هي في النهاية مسؤولية الدولة.

#### 1-3-3 مجلس الإدارة أو اللجنة الاستشارية لخط النجدة

نظرا لطبيعة عمل خط النجدة، يوصى بتشكيل لجنة استشارية متعددة التوجهات أو مجلس إدارة لخط النجدة، وفيما مقترحات بأعضاء اللجنة الاستشارية أو مجلس الإدارة: ممثلون عن الحكومة، وممثلون عن قطاع الاتصالات (سواء من الحكومة أو الشركات)، ومنظمات غير حكومية، وشبكات المنظمات غير الحكومية، ومنظمات مانحة، ومنظمات ثنائية ومتعددة الشركاء، وممثلون عن الهيئات المعنية لنظام حماية الطفل مثل الشرطة، وهيئات السكك الحديدية، ومنظمات مساندة، وغيرهم. ويتمثل دور هذا الكيان فيما يلي:

- متابعة جودة الخدمات التي يقدمها خط النجدة من خلال استعراض المكالمات التي يتلقاها خط النجدة وإستراتيجية الرد عليها
- ضمان التنسيق بين إدارات الحكومة والمنظمات غير الحكومية لتلبية طلبات الأطفال المحتاجين للرعاية والحماية
- اتخاذ التدابير اللازمة لضمان توفير خدمات كافية للأطفال المحتاجين للرعاية والحماية
- التخطيط لإستراتيجيات التدريب للمنظمات التي تعمل على وصول الخدمة للأطفال ومراجعة ميزانياتها
- التقدم باقتراحات لتدابير من شأنها التعامل مع المشكلات والموضوعات التي يواجهها خط النجدة للأطفال

#### 2-3-3 سكرتارية المجلس التنسيقي لخط النجدة للأطفال

في حالة وجود مراكز اتصال متعددة، يكون الوضع الأمثل لهيكل التحكم في خط النجدة هو من خلال وجود سكرتارية تقوم بتنسيق النشاطات التي تقوم بها مراكز الاتصال المختلفة، ويكون الدور الرئيسي لسكرتارية خط النجدة للأطفال هي ضمان فاعلية شبكة الاتصال بين المراكز المختلفة وتوفير التوثيق اللازم للمدخلات وتدريب المنظمات التي تعمل مع خط النجدة. كما تعمل سكرتارية خط النجدة على إيجاد حلول للموضوعات والمشاكل التي يواجهها فريق العمل القائم على الرد على المكالمات والتعامل مع الاتصالات، وبذلك يتم ضمان فاعلية الخدمات المقدمة. وتتضمن الوظائف الرئيسية للسكرتارية ما يلي:

- تيسير تنسيق أعمال خط النجدة على مستوى الدولة ككل من خلال عقد اجتماعات دورية مع الشركاء في خط النجدة وعمل زيارات للمنظمات الأخرى
- ضمان إمكانية الاتصال الدائم بخط النجدة من خلال المتابعة مع هيئة الاتصالات الهاتفية
- تنظيم تدريب مستمر للعاملين في مجال خط النجدة
- تنظم اجتماعات درية لأعضاء شبكة المنظمات المسؤولة عن الوصول إلى الأطفال
- عقد تدريب بالتنسيق مع الأنظمة المتحالفة مثل الشرطة، والأطباء، والمرمضين، وضباط التسريح المشروط، وغيرهم
- ضمان توفر مطبوعات كافية خاصة بالتوعية

<sup>7</sup> وتشير السيادة والتحكم هنا إلى الإجراءات التي يتخذها مجلس الإدارة في المنظمة فيما يتعلق بوضع التوجه العام بعيد المدى للمنظمة ومتابعته

- تجميع التقارير الشهرية التي تصل إليهم مع التركيز على الابتكارات والأفكار الأساسية، وإصدار نشرات وتقارير سنوية، علاوة على النشرات والتقارير الخاصة بالاتصالات وتحديث دليل الموارد

يجب أن يكون ضمن العاملين بالسكرتارية على الأقل منسق واحد على مستوى الدولة قادر على قيادة العمل، ويفضل أن يتمتع بخبرة ما بين خمس وسبع سنوات في نفس المجال ودرجة علمية في العمل الاجتماعي، وقد يكون هناك حاجة لأكثر من منسق ويعتمد ذلك على حجم الدولة ومدى التعقيدات بها.

#### **كولومبيا – بدء تشغيل خط الهاتف في أغسطس 2004**

أنشئت مؤسسة لاتين في مارس 2003 بمدينة كالي بهدف تأسيس وتشغيل خط النجدة للأطفال، وتتكون مجموعة المؤسسين من مؤسسة لاميت (وهي المؤسسة التي وفرت الأموال المبدئية لإنشاء خط النجدة) ومجموعة أخرى من الأعضاء جميعهم مؤسسات معروفة بمدينة كالي يعملون في مشاريع تنمية خاصة في مجال الأطفال.

تم إنشاء الهاتف الصديق 106 في أغسطس 2004 ويشكل جزءا من مؤسسة كوروبولاتين. وقد بدأ العمل بهذا الخط محليا في مدينة كالي، وهو يعمل على مدار 18 ساعة يوميا، وقد تلقى خط النجدة منذ أغسطس 2004 وحتى يونيو 2005 مكالمات تصل إلى 5128 مكالمة تطلب تدخلا ومتابعة. وقد تضمنت أهم الموضوعات المثارة في هذه المكالمات ما يلي: الاعتداء والعنف، والاستغلال التجاري، والعلاقات الجنسية والأسرية. كانت المكالمة الأولى من طفل فقد الواجب المدرسي ويخاف من إخطار أمه بذلك، أما المكالمة الثانية فقد كانت من شخص يود أن يتأكد من أن رقم 106 هو بالفعل رقم الهاتف "للحاتف الصديق".

يخطط خط النجدة لتوسيع خدماته على المستوى القومي خلال السنوات القليلة القادمة، لتتوفر إمكانية الاتصال بخط النجدة لجميع الأطفال على مستوى البلد.

## الفصل الرابع: كيف يمكن لى تأسيس خط نجدة للأطفال؟

أثبتت تجارب إنشاء خطوط النجدة للأطفال أن التخطيط المنظم قبل البدء فى تقديم الخدمات أو توسيعها يعد ضروريا لضمان سهولة وسلاسة تقديم الخدمة، ومع الأسف لا يوجد نموذج محدد لإنشاء خط نجدة حيث إن الخدمات التى يقدمها تتطلب الكثير من التطوير للواقع الاجتماعى، والثقافى، والاقتصادى للبلاد. على الرغم من ذلك، وبناء على الخبرات المتوفرة فى مجال إنشاء خطوط النجدة للأطفال، هناك خطوات معينة تمكن من التخطيط الفعال للعمل، ويقترح أنه بدلا من البدء فى تقديم الخدمة على مستوى الدولة ككل، يمكن للدورة أن تبدأ فى مدينة أو مقاطعة على سبيل الاختبار ثم تبدأ فى الانتشار التدريجى بعد ذلك.

يتناول هذا الفصل الخطوات الأولى التى ينبغى اتخاذها قبل البدء فى تشغيل خط النجدة للأطفال. وتتضمن هذه الخطوات ما يلى:

1. تنظيم اجتماع للعصف الذهنى
2. الاستماع للأطفال من خلال دراسات لتحديد الاحتياجات
3. تقعد المنطقة من خلال دليل الموارد المتاحة
4. تحديد الهيكل التنظيمى لخط النجدة للأطفال
5. الإعداد لخطة عمل
6. تعبئة الموارد لخط النجدة
7. تدريب فريق العمل بخط النجدة
8. بدء تقديم الخدمة

هناك العديد من هذه الخطوات التى يمكن أن تتم على التوازى.

### 1-4 تنظيم اجتماع للعصف الذهنى

يعد اجتماع العصف الذهنى الخطوة الأولى فى اتجاه إنشاء خط النجدة للأطفال أو توسيع خدماته، والغرض من هذا الاجتماع هو جمع جميع الجهات المعنية لمناقشة مفهومهم عن خط النجدة وتحديد خطة عمل موحدة لتنفيذ الفكرة. وعند التفكير فى توسيع خدمات خط النجدة للأطفال، يكون التركيز على توزيع الخدمات لتقدم على المستوى القومى.

لذلك، من الأهمية بما كان أن تتمثل جميع الجهات المعنية فى هذا الاجتماع، وقد تتضمن هذه الجهات ما يلى: منظمات غير حكومية، شبكات حقوق الطفل سواء الإقليمية أو القومية، ومنظمات أكاديمية، وشركات اتصالات، وهيئة اليونيسيف، وجهات مانحة، ومسؤولين حكوميين، ونشطاء فى مجال حقوق الطفل. وفى الدول التى يوجد بها خطوط نجدة صغيرة ومحلية، وفى حالة محاولة توسيع خدمات تلك الخطوط، يتم دعوتهم للمشاركة فى اجتماع العصف الذهنى.

ويتضمن جدول أعمال ذلك الاجتماع بشكل عام الموضوعات التالية:

- تبادل الخبرات مع خط نجدة مماثل من المنطقة
- تفهم الوضع العالمى لخطوط النجدة للأطفال
- التفكير فى المشاكل الخاصة بالدولة والتى تؤثر على الأطفال وتحتاج إلى علاج
- تحديد خطة العمل لتنفيذ الفكرة

يمكن للشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال أن تقوم ببعض النشاطات اللازمة لهذا الاجتماع، فعلى سبيل المثال تقوم بالتنسيق مع دولة تكون قد بدأت بنجاح فى تشغيل خط نجدة للأطفال وتكون مماثلة لهذه الدولة ومن نفس المنطقة وتتمتع بخلفية اجتماعية وثقافية شبيهة. وتتضمن زيارة الشبكة لقاءات مع شركات الاتصالات لضمان توفير خطوط هاتف مجانية، والاجتماع ببيئة اليونيسيف وجهات مانحة للإعلان عن فكرة إنشاء خط نجدة للأطفال.

من أجل تقديم المعونة اللازمة للتخطيط لهذا الاجتماع، مرفق مع هذه المستندات ما يلى:

- جدول أعمال مبدئى للاجتماع (الملحق رقم 1)
- قائمة مقترحة بالمدعوين لهذا الاجتماع (الملحق رقم 1)
- النقاط المقترحة لخطة العمل (الملحق رقم 2)

#### 2-4 الاستماع للأطفال من خلال دراسات لتحديد الاحتياجات

تتفرد كل دولة باحتياجات الخاصة والخدمات المتوفرة لديها وكذلك بالمشاكل التي يعاني منها الأطفال بهذه الدولة، لذلك، فإن إجراء دراسة لتحديد الاحتياجات يعد مسألة هامة جدية من أجل استيعاب مفاهيم الأطفال فيما يتعلق بخط النجدة ومن أجل التوصل إلى إجماع في الاتفاق بين الجهات المعنية بخصوص الخدمات التي يتم تقديمها. وتجرى هذه الدراسة بمعاونة المنظمات العاملة على مستوى المدينة أو المقاطعة وتتضمن العمل مع كل من الأطفال والبالغين كمشاركين وقائمين على اللقاءات الشخصية.

تتضمن الأهداف الرئيسية لدراسة تحديد الاحتياجات ما يلي:

- التخطيط لهيكل تنظيمي لخط النجدة للأطفال، بناء على احتياجات الأطفال ورأى المجتمع
- تحديد الاحتياجات التدريبية في البلاد من أجل ضمان فاعلية خط النجدة
- تحديد نقطة التركيز الأساسي لإستراتيجيات التوعية، فعلى سبيل المثال، إذا ما كشفت دراسة تحديد الاحتياجات أن أطفال شوارع أو أطفال يعملون هم الفئة الأساسية المستهدفة، لذا يجب أن إستراتيجيات التوعية من خلال نشاطات الوصول بالخدمة إلى الأطفال في الشوارع، ومحطات القطار، وما إلى ذلك.
- وضع إستراتيجية لعمل شبكة من الأنظمة المتحالفة، حيث تجرى دراسة تحديد الاحتياجات أيضا بين الأنظمة المتحالفة لتحديد مفهومهم عن المشاكل التي يواجهها الأطفال. ويساعد ذلك على تيسير وضع إستراتيجية فعالة لعمل شبكة من الهيئات
- تحديد قاعدة المتطوعين: تعرض دراسة تحديد الاحتياجات فكرة خط النجدة على الأطفال والبالغين المعنيين، وتظهر الألفة والدعم الذي ينتج عن هذه العلاقة عند بدء تقديم الخدمات

يمكن للمنظمات غير الحكومية المهمة بالمشاركة في خط النجدة أن تجرى دراسة لتحديد الاحتياجات على مستوى المنطقة الجغرافية التي تعمل خلالها، ومن أهم سمات دراسة تحديد الاحتياجات أن يتم تشجيع الأطفال على المشاركة كباحثين من خلال لقاء نظرائهم وتوجه الأسئلة لهم.

بعض الإجراءات الأساسية التي تتخذ أثناء دراسة تحديد الاحتياجات تتضمن ما يلي:

#### 1-2-4 تحديد أهداف الدراسة

تتمثل الخطوة الأولى في تحديد الهدف من الدراسة، وقد تتضمن الأسئلة التي توجه للأطفال من خلال الدراسة ما يلي: أنواع المشاكل التي يواجهها الأطفال، والإستراتيجيات التي يتبعوها حاليا للتعامل مع هذا الواقع، وما إذا كانوا سيتصلون بخط النجدة، ومتى يمكن أن يقوموا بهذا الاتصال ونوعية المعونة التي يبحثون عنها. ويمكن أن تحدد مثل هذه الأسئلة الأهداف الخاصة بالبالغين المهتمين.

#### 2-2-4 الاتفاق على خطة البحث

يمكن أن تكون خطة البحث إما كيفية أو كمية، وحيث إن الهدف من دراسة خط النجدة واضح، فقد علمتنا التجربة أن الأفضل هو استخدام عينات من البحث، لذا تصبح أفضل آلية يمكن إتباعها هي تقسيم العينة العشوائية إلى شرائح، ويتم التقسيم بناء على معايير تختلف باختلاف الفئة.

- *الأطفال*: تقسيم العينة حسب السن والحالة، والأطفال الذين يعيشون مع أسر، والأطفال الملتحقون بالدراسة (مدارس خاصة، أو حكومية، أو غير رسمية)، الأطفال الذين يعملون (حسب طبيعة العمل)، والأطفال الهاربين
- *البالغون*: تقسيم الناس بشكل عام إلى قائمين على أعمال حكومية (الشرطة، الصحة، الوظائف الحكومية، وغيرها)، وتعليميين وخبراء

#### 3-2-4 جمع البيانات

لا يتم توزيع جدول اللقاءات، ويتم عقد اللقاءات على مستوى فردي، خاصة مع الأطفال، وبعد الانتهاء من جدول اللقاءات مع الأطفال، والبالغين ومالكي شركات الاتصالات الهاتفية، ويتم تنظيم البيانات التي يتم جمعها، كما يجب أن يقوم الأطفال بإدارة جزء من هذه المهمة بأنفسهم. ويمكن أن يكون هؤلاء الأطفال ممن يذهبون إلى مدارس، أو في مؤسسات مثال الملاجئ أو من المتطوعين.

#### 4-2-4 تحليل البيانات

يشير تحليل البيانات إلى أسلوب ترتيب تلك البيانات حتى توفر لنا معلومة نحن في حاجة إليها، ويفضل أن يشارك الأطفال في الاطلاع على نتائج الدراسة واستيعابها. ويتضمن تحليل البيانات ما يلي:

- بيانات مكددة على جهاز الكمبيوتر
- بيانات يتم إدخالها على نظام كمبيوتر
- بيانات تقدم في شكل جداول وجدول متقاطعة

#### 5-2-4 التقرير

يستعرض التقرير المشاكل، والحلول المحتملة لها، والأدلة التي تم جمعها والأساليب المستخدمة في جمع تلك الأدلة، ويكتب التقرير بحيث يساعد على وضع خطة عمل. يجب أن يشارك الأطفال في كتابة التقرير كما يمكن أن يشاركوا في عرضه على مسؤولي الحكومة وغيرهم من الجهات المختصة.

ونرفق مع هذا الدليل ما يلي لمعونتكم في كتابة تقرير تحديد الاحتياجات:

- مسودة لنموذج من استبيان بين الأطفال والبالغين (الملحق رقم 3)
- استمارة تتضمن بعض التوجيهات المفيدة لجمع البيانات بين الأطفال والبالغين وكذلك مع استخدام الأطفال كباحثين (الملحق رقم 4)

#### 3-4 استكشاف المنطقة المحيطة

نظرا لأهمية استخدام خطوط النجدة للموارد المتاحة الاستخدام الأمثل، فمن الأهمية بما كان استكشاف الموارد المتاحة، وهناك إجراءان فعالان لعمل ذلك وهما كما يلي:

- جمع دليل للموارد المتاحة
- عمل خريطة للموارد المتاحة في المدينة

#### 1-3-4 دليل الموارد المتاحة

دليل الموارد المتاحة وهو قائمة متكاملة بالخدمات المتوفرة للأطفال في المنطقة المحيطة، وتتضمن هذه القائمة المنظمات التي تعمل في مجال الأطفال علاوة على الخدمات الاستشارية لهم، ومراكز الإدمان، ووسيلة الاتصال بأخصائي أطفال، وملاجئ، ومستشفيات، ومراكز الشرطة، والجهات المانحة المحلية، وخدمات الإسعاف، والبالغين المهتمين، وجهات التمويل. بهذا يجمع دليل الموارد قائمة بجميع الموارد المتاحة، وسيساعدكم على إجراء تحليل لوضع المدينة والذي ليس فقط سيساعد في تحديد الفجوة في الخدمات المقدمة، وإنما أيضا يسمح بوضع استراتيجيات لربط خط النجدة بالخدمات المتاحة. بعد ذلك يتم تجميع أدلة الموارد الخاصة بكل مدينة لتكوين دليل على المستوى القومي يقدم صورة عن الخدمات المتوفرة للأطفال على المستوى القومي في البلاد.

يتم تحديث دليل الموارد دوريا حيث سيلتقى فريق العمل بخط النجدة بالمزيد من المنظمات أو سيتعين عليهم تحديث بيانات المنظمات الموجودة في الدليل.

يحتاج أن يتضمن الدليل جميع المنظمات التي تعمل في مجال الطفل، علاوة على أنه يجب أن يتضمن معلومات حول الإدارة المحلية، على سبيل المثال معلومات عن مكاتب المجالس المحلية على مستوى المدينة.

يجب أن يتضمن الدليل الخدمات التالية:

- خدمات إقامة الأطفال
- بيوت إيواء الأولاد والبنات
- خدمات لأطفال الشوارع
  - نقاط اتصال فقط
  - مراكز للاتصال اليومي
  - مأوى للنهار والليل
- خدمات متخصصة
- خدمات متعلقة بالإعاقات

- عيادات توجيه الأطفال
- خدمات تمويلية للأطفال
- خدمات تبني للأطفال
- خدمات تدريب مهني
- خدمات تتصل بإدمان المخدرات (أو تعاطيها)
- خدمات استشارات هاتفية
- خدمات نسائية
- مراكز الشرطة
- المستشفيات
- خدمات الإسعاف
- بنوك الدم
- الإدارة المحلية
- غيرها

حتى يكون دليل الموارد فعالاً، يجب أن يكون هناك أسلوب منظم لجمع بيانات المنظمات في أنحاء البلاد، ويمكن أن يطلب من أحد المنظمات الأكاديمية الإشراف على عملية جمع البيانات، وتتضمن الإجراءات التالية:

#### تحديد المصادر الحالية للمعلومات حول الخدمات المتاحة:

يمكن الحصول على المعلومات حول الخدمات من خلال ما يلي:

- أدلة قائمة للخدمات
- إدارات الشؤون الاجتماعية التابعة للدولة
- الصحف
- معلومات من أشخاص

بعد استكشاف مصادر المعلومات المتاحة، يتم إعداد قائمة بالمنظمات العاملة في المدينة، يوكل للمنظمات غير الحكومية المتعاملة مع فئات معينة من الأطفال مسؤولية وضع قائمة بالخدمات المتاحة لتلك الفئات من الأطفال.

#### زيارة المنظمات لشرح خط النجدة وتقييم رغبتهم في المشاركة:

يقوم فريق العمل بخط النجدة أو الجهة الأكاديمية بزيارة جميع المنظمات التي تعمل في مجال الطفل، ويوصى أن يتقابل فريق العمل بخط النجدة أو الجهة الأكاديمية بجميع العاملين في المنظمة أثناء الزيارة. والغرض من هذه الزيارة هو فهم إستراتيجية تدخل هذه المنظمة، وشرح مفهوم خط النجدة، ومناقشة مشاركة المنظمة في خط النجدة.

#### تصنيف البيانات المجمعة حول الخدمات المقدمة للأطفال في المدينة

يتم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها على برنامج كمبيوتر مصمم خصيصاً لهذا الغرض ويتم إعداد نسخة مطبوعة من دليل الموارد في الشكل التالي:

اسم المنظمة:
العنوان:
الشخص المسئول:
الهاتف/الفاكس/البريد الإلكتروني:
ساعات العمل:
الأهداف:
سياسة استقبال الحالات:
السن، النوع، المستندات المطلوبة، معلومات أخرى

الفئة المستهدفة:

الخدمات المتاحة:

البنية التحتية:

السعة:

#### إرسال مسودة من المعلومات التي تم جمعها للمنظمات

يجب أن يرسل لكل منظمة ورد اسمها في الدليل نسخة مسودة من البيانات التي أدخلت عن تلك المنظمة، ليقوموا من التحقق من صحتها وإعادتها (للجهة الأكاديمية – في حالة قيام جهة أكاديمية بتلك المهمة). على المنظمات الواردة في الدليل أن تخطر الجهة بأى تغييرات في سياستها أو الخدمات التي تقدمها.

#### تجميع الدليل النهائي للموارد

تقوم الجهة الأكاديمية بإجراء التعديلات النهائية وطبع النسخة النهائية والتي يتم توزيعها على جميع مراكز الاتصال، والسكرتارية، ومنظمات الوصول بالخدمة للأطفال، وحتى الأطراف والمنظمات المعنية.

يجب أن نتذكر ما يلي:

- يجب أن يتوفر في الدليل ما يلي حتى يصبح فعالاً:
  - أن يكون سهل الاستخدام ويمكن الرجوع إليه بسهولة
  - أن يتم تحديثه باستمرار
  - أن يترجم إلى لغات المناطق المختلفة
- يمكن أن يساعدك دليل الموارد على تحويل خط النجدة إلى جهد تعاوني، ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلي:
  - عقد اجتماعات دورية مع المنظمات الواردة في الدليل
  - إرسال النشرة الدورية الخاصة بخط النجدة لجميع المنظمات المختصة بالوصول بالخدمة للأطفال
  - إرسال خطاب شهري للمنظمات الواردة في الدليل حول الأطفال الذين تم إحالتهم للمنظمة

ولمساعدتكم لتكوين دليل الموارد، مرفق مع هذا الدليل ما يلي:

- نموذج لشكل دليل الموارد (الملحق رقم 5)

#### 2-3-4 مهمة عمل خريطة للمدينة

حتى يمكن لفريق العمل على التعرف على الموارد والخدمات المتاحة في المنطقة بسرعة، يتم إعداد خريطة تفصيلية للمدينة أو المقاطعة، حيث يحدد على الخريطة المواقع الجغرافية ذات الكثافة العالية للأطفال والمنظمات والموارد المتاحة مثال المستشفيات، والملاجئ، وغيرها من الخدمات. وتساعد هذه الخريطة على تحديد المناطق التي تحتاج من فريق عمل خط النجدة أن يقدم نشاطات الوصول بالخدمة بها، كما يعكس تحديث هذه الخريطة دورياً مع فريق العمل التغييرات والإضافات للموارد المتاحة، والمناطق التي تحتاج إلى نشاطات الوصول بالخدمة إليهم، والمواقع المحتملة لاتصالات الأطفال، ما يساعد على إعداد خطة عمل وتحديد الأولويات وفقاً للاحتياجات والتوجهات السائدة في المنطقة. وتتم مهمة عمل خريطة للمدينة بناء على نتائج المهمتين السابقتين، وهما عمل دليل للموارد، وإجراء دراسة تحديد الاحتياجات. وفيما يلي ما يشار إليه على خريطة المدينة أو المقاطعة:

- المناطق المتوقع أن يأتي منها مكالمات أو اتصالات
- المناطق المحتمل تواجد الأطفال المهمشين بها (إشارات المرور أو الأحياء الفقيرة) عل سبيل المثال، أطفال الشوارع، والمتسولون، والذين يخدموا في المنازل، وغيرهم.
- الموارد المتاحة في المدينة أو المقاطعة: (في حالة تعذر وضع علامات لجميع الموارد على الخريطة، يجب جمع بيانات حولها)
- المكاتب الإدارية – مثال مكاتب المجالس المحلية
- المناطق المعروفة في المدينة أو المقاطعة مثل مواقف الحافلات، ومحطات القطار، وغيرها.

كلما تضمن الخريطة تفاصيل أكثر، كلما زاد تركيز نشاطات تدخل فريق العمل بخط النجدة على الأطفال المحتاجين بالفعل للرعاية والحماية.

ولمساعدتكم على عمل خريطة للمدينة، مرفق مع هذا الدليل ما يلي:  
• نموذج لخريطة الموارد بالمدينة (الملحق رقم 6)

#### 4-4 تحديد الهيكل

يتضمن هيكل خط النجدة، ما ناقشناه في الفصل السابق، مجلس إدارة للتنسيق، وسكرتارية لمجلس الإدارة، ومركز اتصال، ومنظمة تعمل على الوصول بالخدمة للأطفال.

#### 1-4-4 اجتماع الأطراف المعنية

يجب تحديد هيكل خط النجدة في اجتماع يجمع بين جميع الأطراف المعنية ويكون ذلك على أساس نتائج دراسة تحديد الاحتياجات، ويمكن أن يكون ذلك أثناء اجتماع العصف الذهني، في حالة إدراك المجموعة لمفهوم خط النجدة، كما يمكن للمشاركين في اجتماع العصف الذهني أن يقرروا ما إذا كان هناك ضرورة لعقد اجتماع آخر لتحديد الهيكل، أو تشكيل لجنة تنسيق تعمل وضع هيكل خط النجدة.

على المنظمات التي يقع عليها الاختيار لتشكيل هيكل خط النجدة أن توقع مذكرة تفاهم، حيث تصبح هذه المنظمات مسؤولة عن جميع المكالمات أو الاتصالات التي تتلقاها على خط النجدة للأطفال في جميع أنحاء المدينة أو المقاطعة.

#### 2-4-4 اجتماع الأطفال

وبالتوازي مع النشاطات الأخرى، يجب عقد ورش عمل مع الأطفال خاصة مع الأطفال الذين يعتبروا الأكثر تهميشاً في المدينة، حيث يمكن للأطفال أن يقوموا بنشاط عصف ذهني حول تحديد اسم للخدمة الجديدة (ويفضل أن تكون باللغة المحلية حتى يمكن للأطفال تحديد الخدمة)، علاوة على تقديم تصميمهم للعلامة المميزة المستخدمة لتلك الخدمة.

#### 5-4 إعداد خطة

حيث إن هذه الخدمة تعتبر خدمة طوارئ تقدم للأطفال دون مقابل، يعتبر تعبئة الموارد أحد المكونات الرئيسية التي تساعد على تأسيس خط النجدة، لذا يجب وضع خطة عمل تطرح على المانحين، ولا تحتاج أن تكون الخطة معقدة، غير أنها يجب أن تكون واضحة، ومقبولة، ويمكن تحقيقها.

وتبدأ الخطة المتكاملة بمقدمة توفر معلومات حول وضع البلاد، والحاجة إلى تأسيس خط نجدة للأطفال، ورؤية ورسالة خط النجدة، كما تشرح الخطة ما تم التخطيط له من أجل تأسيس خط النجدة والنشاطات التي ستتم خلال الأشهر التالية، كما يجب أن تتضمن الإستراتيجية والهيكل المقترحين. هذا وسيتم شرح ذلك من خلال الأهداف أو الأهداف الإستراتيجية لخط النجدة والتي تشرح جميع النشاطات التي سيقوم بها خط النجدة ومدى استفادة الأطفال من تلك النشاطات، وفي النهاية تتضمن الخطة جدولاً تنفيذياً وميزانية.

لمساعدتكم في إعداد الخطة، مرفق مع هذا الدليل ما يلي:

• مثال على فهرس الخطة، ومسودة بعرض وميزانية سنوية لسكرتارية خط النجدة ومركز اتصال (الملحق رقم 10)

#### 6-4 تعبئة الموارد

يمكن استخدام الخطة لتقديمها للجهات المانحة، كما ذكرنا في القسم السابق من هذا الفصل، وفيما يلي السبل الثلاثة التي يمكن إتباعها لتعبئة الموارد في مرحلة التأسيس:

- التوجه لهيئة الاتصالات للحصول على رقم مجاني للاتصال
- التوجه للجهات الحكومية المحلية للحصول على دعم مالي، ودعم للبنية التحتية وما شابه ذلك
- التوجه لمنظمات ثنائية، وجهات مانحة، وشركات، والإعلام

#### 1-6-4 التوجه لهيئة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة

من المهم إشراك هيئة الاتصالات الحكومية (أو الإدارة المسؤولة عن الاتصالات) في مراحل التخطيط الأولية لتأسيس خط النجدة بالإضافة إلى شركات الاتصالات الخاصة، بما فيهم شركات الهواتف المحمولة، كما يجب أن يكونوا على علم بالتقدم الذي يتحقق في دراسة تحديد الاحتياجات ودليل الموارد، ما يجب أن تدعى هيئة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة لحضور اجتماع العصف الذهني.

ويمكن أن تساعد هيئة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة خط النجدة من أجل توفير رقم هاتف مجاني، والذي يفضل أن يتكون من ثلاثة إلى أربعة أرقام حتى يسهل على الأطفال تذكره، كما يمكن أن يقدموا المعونة المالية لخط النجدة من خلال تحملهم لنفقات الاتصالات الواردة وتوفير الدعم الفني والأجهزة.

في معظم الدول، تحتاج الجهة الرقابية (داخل هيئة الاتصالات) إلى طلب رسمي مكتوب للحصول على رقم مجاني، ويمكن تدعيم هذا الطلب بخطابات التزام من شركات الاتصالات الخاصة، كما يمكن للشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال أن ترسل خطاباً تدعياً للحصول على رقم هاتف مجاني، كما يمكن تذكير الجهات المختصة بالاتصالات بنتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات والتي تضمنت في إعلان المبادئ تعزيز نشر تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات بين الأطفال.

لمساعدتكم في حشد الجهود للحصول على رقم هاتف مجاني، مرفق مع هذا الدليل ما يلي:

- مسودة خطاب يمكن إرساله إلى الجهات المختصة بالاتصالات (الملحق رقم 7)
- مسودة خطاب لدعم الموقف يمكن أن ترسله الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال (الملحق رقم 8)
- نسخة من إعلان القمة العالمية لمجتمع المعلومات بخصوص الوصول بالخدمة للفئات المهمشة من الأطفال، خاصة في بلدان العالم النامي (الملحق رقم 9)

#### 2-6-4 التوجه للجهات الحكومية المحلية

يمكن اللجوء إلى الجهة الحكومية المحلية المتعاملة مع الأطفال لتمويل مصروفات رواتب العاملين بالسكربتارية وإدارتها، ومصروفات مراكز الاتصال والمنظمات القائمة على الوصول بالخدمة للأطفال، علاوة على ذلك، يمكن أن يمولوا مصروفات الأمور الطارئة في مراكز الاتصال.

بالإضافة إلى الموارد المالية، يمكن أن تساعد السلطات الحكومية المحلية بعدد من الأساليب الأخرى، حيث إنه في إطار هذا العمل يتصل خط النجدة بعدد من السلطات الحكومية مثل الشرطة، ونظام الرعاية الصحية، والنظام القضائي، ونظام قضاء الأحداث، ونظام التعليم، ونظام النقل، وإدارة العمالة، والإعلام والاتصالات. كما أن هذه السلطات ممثلة في مجلس تنسيق خط النجدة ويلتزمون بالعمل من أجل بلد أفضل للأطفال. ولضمان هذه الروح على جميع مستويات السلطات الحكومية، ينظم خط النجدة عدداً من البرامج التدريبية بشكل منتظم معهم، ويتضمن هذا التدريب ما يلي:

- فرص أفضل للحصول على الخدمات مثل الرعاية الصحية، والتعليم، وغيرها
- تنمية التأسيس لخدمات متخصصة لاستخدامها عند الحاجة
- توزيع الموارد بما فيها الوقت، والاهتمام، والأموال، والبنية التحتية، وغيرها
- تغيير سلوكي لتغيير النظرة إلى الطفل المحتاج لرعاية من طفل مشكلة إلى طفل يمثل فشل جزء من النظام

#### 3-6-4 التوجه لمنظمات ثنائية متعددة الأطراف، وجهات مانحة، وشركات، والإعلام

يجب أن يشترك خط النجدة بفاعلية مع المنظمات الثنائية ومتعددة الأطراف وغيرها من الجهات المانحة، والشركات والإعلام لتعبئة الموارد، ويمكن لتلك الشراكة أن تقدم الدعم لعدد من العناصر بناء على خبرة خطوط النجدة الأخرى منها:

- يمكن للمنظمات الثنائية ومتعددة الأطراف أن تدعم جوانب خط النجدة المرتبطة بالتوثيق، والتدريب، وبناء الوعي
- يمكن اللجوء للجهات المانحة لتوفير الدعم لمكونات معينة مثل الدعم الطبي، والتغذية، والسفر، وغيرها
- ويمكن اللجوء للشركات لتوفير البنية التحتية المطلوبة فيما يتعلق بتوفير وسيلة مواصلات، وحملات توعية، كما قد يصبح من المهم الشراكة مع الشركات للاستفادة منهم من خلال خبرتهم في برامج الكمبيوتر أو تصميم مادة خلاقة للتوعية

- إن الإعلام يعد شريكا هاما لخط النجدة للمساعدة في وصول أصوات جميع المهتمين بالأطفال وتوفير أساليب مبتكرة للتوعية بخط النجدة

لذا يجب أن يستهدف وضع حماية الأطفال على جدول أعمال هؤلاء الشركاء.

#### 7-4 تدريب العاملين بخط النجدة للأطفال

فريق العمل بخط النجدة هم أساس نشاطات خط النجدة للأطفال، فهم واجهة خط النجدة، ومن الضروري أن تقوم المنظمات المشاركة في خط النجدة بتعيين العاملين لديها وتدريبهم لتشغيل خط النجدة.

توضع قائمة بالصفات المطلوب توفرها في العاملين بناء على خبرة خطوط النجدة السابقة في مختلف أنحاء العالم، فعلى سبيل المثال يجب أن يكون العاملون بخط النجدة شاب متحمس ونشيط وملتزم، كما يجب أن تتوفر لديهم خبرة بالواقع.

في مختلف أنحاء العالم، تكون خطوط النجدة مجموعات مختلفة من العاملين للرد على مكالمات الهاتف، وقد يتكون فريق العمل بالكامل من استشاريين متخصصين، مثال الأخصائيين الاجتماعيين، والمعالجين النفسيين، وأخصائي الصحة، وخبراء قانونيين، وغيرهم، إلا أنه في معظم البلاد يعمل المتخصصون مع فريق من المتطوعين والطلبة، لذا يجب تدريب المتطوعين والطلبة وتوجيههم ليكونوا إضافة قيمة لفريق العمل بخط النجدة. وهناك خطوط نجدة تعتمد أساسا على المتطوعين تحت إشراف المتخصصين، كما يمكن أن يعاون المتطوعون في الوصول بالخدمة للأطفال.

يجب أن يكون أعضاء الفريق إن أمكن، خاصة المتطوعين منهم، أتون من مثل واقع العملاء أو الفئة المستهدفة، أو أن يتفهموا الفئة المستهدفة تماما، على سبيل المثال من شباب الشوارع، وأطفال المجتمعات الفقيرة، وغيرها. يعتبر العمل في خط النجدة جزءا من عملية تأهيل لبعض المتطوعين الذين نشأوا كأطفال شوارع أو عاشوا في ملاجئ، لذا فعلى المنظمة أن تضمن أن نشاطات بناء القدرات تشجع فريق العمل على اعتبار العمل في خط النجدة خطوة نحو مستقبلهم، كما يمكن أن يحصل المتطوعون على مبالغ رمزية نظير تطوعهم في خط النجدة، حيث إنهم من نفس هذا المجتمع.

يجب الترتيب لعقد تدريبات داخلية فور تعيين العاملين وتوصيل خطوط الهاتف. يمكن عقد دورة تدريبية لمدة أسبوع تحتوى على جميع المكونات حيث تتناول المفهوم، والمعتقد وراء خط النجدة، وكيفية تقديم المشورة، والعمل، ومهارات التدخل في بعض الحالات، والتوثيق، وكيفية الوصول بالخدمة للأطفال. كما يوصى أن يقوم كل بلد بالاقتران بأحد خطوط النجدة القائمة والتي تتمتع بالخبرة في المنطقة لتبادل الزيارات بين خطي النجدة على جميع مستويات العاملين، حيث يقوم خط النجدة القائم باستضافة العاملين على تأسيس خط نجدة أو تطويره حتى يطلعوا على أعمال خط النجدة القائم ويتعلمون منها، وفي المقابل يقوم خط النجدة تحت التأسيس أو التطوير باستضافة العاملين في خط النجدة القائم حتى يقوموا بتدريب فريق العمل.

لقد قامت الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال بإعداد دليل للتدريب متوفر على موقعها على الإنترنت، وذلك لمساعدتكم في التدريب، كما قامت الشبكة لمساعدتكم في الاقتران ببلدان أخرى بإعداد مذكرة تفاهم للبلدان المشاركة ترسل إليكم عند الطلب.

#### 8-4 بدء تشغيل خط النجدة للأطفال

عند اكتمال هيكل خط النجدة، وتدريب فريق العمل، وتلقى رقم هاتف مجاني، يصبح خط النجدة جاهزا للعمل، غير أنه يوصى أن يمر خط النجدة بمرحلة اختبار قبل البدء الفعلي بتوفير الخدمات.

#### 1-8-4 مرحلة الاختبار

تتضمن النشاطات الأساسية أثناء مرحلة الاختبار ما يلي:

- اختبار خطوط الهاتف لضمان الاتصال برقم الهاتف من جميع المناطق الجغرافية
- توفير التوعية الأساسية بين الأطفال
- تحديد متطوعين من المناطق الأساسية الذين سيقومون بنشر التوعية
- متابعة دقيقة للمكالمات الهاتفية التي يتم تلقيها والإجراء الذي يتخذه الفريق إزائها، بما في ذلك المشاكل التي يمكن مواجهتها أثناء الاتصالات الأولية وتوثيق تلك المكالمات
- بدء الحوار مع الأنظمة المتحالفة الأكثر تعاملًا مع الأطفال الذين يقومون بالاتصال بخط النجدة

تكون زيادة التوعية أثناء مرحلة الاختبار محدودة، حيث سيقوم خط النجدة باختبار الخدمة المقدمة وجودة عملية متابعة المكالمات الهاتفية التي يتم تلقيها من الأطفال وكذلك المنظمات المتوفرة للموارد الإضافية، كما يمكن أن تؤدي الحملات الإعلامية إلى زيادة التوقعات من خط النجدة والتي من المحتمل ألا يتمكن خط النجدة من تلبيتها في المرحلة الأولى. على خط النجدة أن يكون لديه القدرة على تلبية احتياجات جميع المتصلين، لذلك يجب أن تقاس نشاطات رفع التوعية بخط النجدة بقدراته وما يمكن أن يقدمه.

وبعد المرور بمرحلة اختبار ما بين ثلاثة وستة أشهر، سيلاحظ أن خط النجدة بالمدينة أو المقاطعة قد بدأ في تلقي مكالمات تتطلب التدخل وقد بدأ في تناولها ومتابعتها بشكل جيد، كما ستصبح عملة التوثيق أسهل، كما سيتضح دور كل شبكة علاوة على زيادة التعاون بين المنظمات لضمان سلاسة العمل.

#### **2-8-4 بدء العمل**

يصبح خط النجدة مستعداً لبدء العمل بعد أن يكون واثقاً في فاعليته في التعامل مع الاتصالات، كما يقترح أن يكون يوم بدء التشغيل عبارة عن احتفال بحقوق الطفل مع تخصيص أسبوع من النشاطات التي توفر الفرصة لتصبح حقوق الطفل ضمن بنود أجندة البلاد. يصبح خط النجدة جاهزاً للقيام بنشاطات توعية كاملة بين الفئة التي يستهدفها والوصول إلى أكثر الأطفال تهميشاً في البلاد.

الملحق رقم 1: جدول أعمال اجتماع العصف الذهني

يمكن أن يتضمن جدول أعمال اجتماع العصف الذهني المقترح ما يلي:

- البند الأول: تبادل الخبرات مع خط النجدة في البلد التي يتم "الاقتران" بها
- البند الثاني: تفهم المنظور الدولي لخطوط النجدة للأطفال
- البند الثالث: التفكير في المشاكل المرتبطة بالبلد التي تؤثر على الأطفال والتي يجب التعامل معها
- البند الرابع: عمل جلسة عصف ذهني في مجموعات صغيرة لاستعراض أفكار ترتبط بخط النجدة للأطفال، وفيما يلي بعد الموضوعات التي يمكن تناولها:
- هل لدينا الإمكانيات للتعامل مع الطلبات التي ستنشأ من إحالة الأطفال لجهات أخرى؟ وإذا لم يكن لدينا هذه الإمكانيات، كيف يمكن أن نبنيها؟
  - ما هي الخدمات الموجودة بالفعل والتي يمكن البناء عليها والإضافة إليها؟
  - كيف يمكن تعيين الذين سيقومون بالرد على الهاتف لتقديم المشورة، وما هو التدريب المطلوب لهم، وهل يجب أن يكونوا من المتطوعين، أم يحصلون على رواتب؟ وغيرها من هذه الأسئلة
  - كيف يمكن الوصول إلى الأطفال؟
  - التغطية: هل نقوم بتغطية منطقة صغيرة في البداية على سبيل الاختبار؟ وما هو أفضل مكان يمكن أن نبدأ فيه؟
  - نموذج أسلوب العمل: هل يجب أن يتعامل خط النجدة للأطفال فقط من خلال توفير المشورة عبر الهاتف وإحالة الأطفال إلى جهات أخرى، أم يجب أن يكون له دورا بالتدخل في بعض الحالات؟
  - ما هي الفائدة التي ستعود على الشركاء الذين سيتعاونون في خط النجدة للأطفال؟
- البند الخامس: تحديد خطة العمل لتطوير الفكرة (بناء على القائمة المرفقة بالإجراءات – الملحق رقم 2)

قائمة مقترحة بالمشاركين في اجتماع العصف الذهني:

المنظمات غير الحكومية، وشبكات حقوق الطفل الإقليمية والقومية، والهيئات الأكاديمية، وشركات الاتصالات، واليونيسيف، ومنظمات مانحة، ومسؤولين حكوميين، نشطاء في مجال حقوق الطفل، وخطوط النجدة القائمة للأطفال.

الملحق رقم 2: قائمة بخطوات وضع خطة العمل للنشاطات التحضيرية

التاريخ	اسم الشخص المسئول	الخطوات المطلوب اتخاذها
		<p><b>الخطوة الأولى:</b> تنظيم اجتماع للعصف الذهني</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تاريخ الاجتماع</li> </ul> <p><b>الخطوة الثانية:</b> دراسة تحديد الاحتياجات</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الأهداف واستمارة الاستبيان النهائى</li> <li>• جمع البيانات</li> <li>• تحليل البيانات</li> <li>• كتابة التقرير</li> </ul> <p><b>الخطوة الثالثة:</b> استكشاف الإقليم والمنطقة المحيطة</p> <p><b>1-</b> دليل الموارد</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الانتهاء من استمارات بيانات دليل الموارد</li> <li>• الانتهاء من وضع قائمة بالمنظمات التى يجب زيارتها</li> <li>• زيارة المنظمات للتعريف بخط النجدة وملء استمارات لهم</li> <li>• تجميع البيانات</li> <li>• إرسال مسودة من البيانات التى تم جمعها إلى المنظمة</li> <li>• تجميع دليل الموارد النهائى</li> </ul> <p><b>2-</b> عمل خريطة للمدينة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد المواقع الجغرافية ذات الكثافة العالية فى الأطفال، والمنظمات والموارد المتاحة</li> <li>• وضع علامة على المناطق الجغرافية التى سيتم العمل بها للحصول على بيانات اتصال منها</li> </ul> <p><b>الخطوة الرابعة:</b> تحديد الهيكل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تاريخ اجتماع بالاستشاريين</li> <li>• تاريخ اللقاء بالأطفال</li> </ul> <p><b>الخطوة الخامسة:</b> إعداد خطة</p> <p><b>الخطوة السادسة:</b> تعبئة الموارد</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التوجه لهيئة الاتصالات وشركات الاتصالات الخاصة</li> <li>• التوجه للسلطات الحكومية المحلية</li> <li>• التوجه للمنظمات ثنائية، لوجهات مانحة، وشركات، ووسائل الإعلام</li> <li>• موعد مبدئى للحصول على رقم الهاتف المجانى</li> </ul> <p><b>الخطوة السابعة:</b> تدريب فريق عمل خط النجدة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تاريخ التدريب</li> </ul>
		<p><b>الخطوة الثامنة:</b> بدء تشغيل خط النجدة للأطفال</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مرحلة اختبار (من ثلاثة إلى ستة أشهر)</li> <li>• التاريخ المقترح لبدء التشغيل</li> </ul>

الملحق رقم 3: استمارة استبيان دراسة تحديد الاحتياجات

فيما يلي نماذج من أشكال الاستمارات والتي تحتاج إلى إعادة صياغة لتقيس المتطلبات المعينة لكل بلد.

1- أطفال يعيشون وحدهم بالشوارع

24 – 18 □	18 – 15 □	14 – 11 □	10 – 7 □	تحت السادسة □	سن الطفل:
			أنثى □	ذكر □	نوع الطفل
			لا □	نعم □	ينتمي لمنظمة غير حكومية:

1- ما هي المشاكل التي تواجهها من الإقامة في الشوارع؟

- مأوى للإقامة
- الرعاية الصحية
- التعدي
- العمل
- غيرها

.....

.....

.....

2- ماذا تفعل عندما تواجه هذه المشاكل؟

- إخطار منظمة غير حكومية
- تحمل المشكلة
- أساعد نفسي
- غيرها

.....

.....

.....

3- إذا توفرت لديك إمكانية الاتصال بأحد لإخطاره بمشاكلك، فهل تقوم بالاتصال؟

- نعم
- لا

4- إذا توفرت لديك إمكانية الاتصال برقم هاتف مخصص للأطفال لإخطارهم بمشاكلك؟ فهل تقوم بالاتصال؟

- نعم
- لا

5- في حالة الإجابة بنعم، رجاء اختيار نوع المساعدة التي تتوقع أن تقدم لك؟

- رعاية صحية
- مأوى للإقامة
- توفير العمل
- الحماية من الاعتداء
- تقديم المشورة
- توفير الطعام
- خدمات أخرى

.....

.....

.....

6- فى حالة الإجابة بلا، فلماذا لا يمكن أن تتصل؟

- لا تحب استخدام الهاتف
- لأنك يجب أن تدفع ثمن المكالمات
- لست متأكدًا أنهم سيقدمون المساعدة
- الخوف من إرسالك إلى إصلاحية

7- هل استخدمت الهاتف من قبل؟

- نعم
- لا

8- فى حالة الإجابة بنعم، بمن اتصلت؟

- الوالدين
- الأصدقاء
- الأقارب
- الأخصائيون الاجتماعيون
- غيرهم

.....  
.....

9- إذا كانت الإجابة لا، فلماذا لم تستخدمه؟

- لا توجد وسيلة للوصول لهاتف
- خائف من استخدام الهاتف
- لا يوجد من أتحدث معه
- غيرها

استمارة استبيان رقم 2 – الأطفال الذين يعملون ويعشون مع والديهم أو رب العمل

سن الطفل:	<input type="checkbox"/> تحت السادسة	<input type="checkbox"/> 7 – 10	<input type="checkbox"/> 11 – 14	<input type="checkbox"/> 15 – 18	<input type="checkbox"/> 18 – 24
نوع الطفل	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى			
الإقامة	<input type="checkbox"/> يعيش مع الأسرة	<input type="checkbox"/> يعيش مع رب العمل			
نوع الوظيفة:					
فندق أو مطعم	<input type="checkbox"/>				
صناعة صغيرة	<input type="checkbox"/>				
يعمل بالشارع	<input type="checkbox"/>				
يخدم فى المنازل	<input type="checkbox"/>				
الدعارة	<input type="checkbox"/>				
غيرها	<input type="checkbox"/>				

.....  
.....

1- ما هو نظامك اليومي؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2- ما هى المشاكل التى تواجهها أثناء عملك؟ إذا وجدت مشاكل

- يصرخ رب العمل فى وجهك أو يتعامل بأسلوب جاف أو مهين
- يعاقبك رب العمل عقابا جسديا
- لا تحصل على ما اتفقت عليه من أجر
- تعمل لساعات عمل طويلة
- لا يمكنك الذهاب إلى المدرسة
- لا تواجه أية مشاكل
- لا توجد إجابة
- غيرها

.....

.....

.....

3- هل تحدثت عن هذه المشاكل مع أحد؟  
 نعم  لا

4- إذا كانت الإجابة بنعم، مع من تحدثت  
 الوالدين  
 رب العمل  
 الأصدقاء  
 الأقارب  
 الجيران  
 أخصائيين اجتماعيين

.....

.....

.....

5- فى حالة الإجابة بلا، فلماذا لم تفعل ذلك؟  
 لا يمكن لأحد أن يساعدنى  
 أخشى أن يغضب رب العمل  
 غيرها من الأسباب

6- إذا توفرت إمكانية طلب رقم هاتفى لتتحدث مع أحدهم، فهل تفعل ذلك؟  
 نعم  لا

7- إذا توفرت لك إمكانية الاتصال برقم هاتفى خاص بالأطفال لإخطار أحدهم بالمشاكل التى تواجهها، فهل تفعل ذلك؟  
 نعم  لا

8- فى حالة الإجابة بنعم، ما هى نوع الدعم التى تتوقع الحصول عليه؟  
 رعاية صحية  
 مأوى للإقامة  
 توفير العمل  
 الحماية من الاعتداء  
 تقديم المشورة  
 توفير الطعام  
 خدمات أخرى

.....

.....

9- فى حالة الإجابة بلا، لماذا لن تقوم بالاتصال؟

- لا تحب استخدام الهاتف
- لأنك يجب أن تدفع ثمن المكالمات
- لست متأكدًا أنهم سيقدمون المساعدة
- الخوف من إرسالك إلى إصلاحية
- أسباب أخرى

.....

.....

.....

10- هل استخدمت الهاتف من قبل؟

- نعم
- لا

11- فى حالة الإجابة بنعم، بمن اتصلت؟

- الوالدين
- الأصدقاء
- الأقارب
- الأخصائيون الاجتماعيون
- غيرهم

.....

.....

12- فى حالة الإجابة بلا، فلماذا لم تستخدمه؟

- لا توجد وسيلة للوصول لهاتف
- خائف من استخدام الهاتف
- لا يوجد من أتحدث معه
- غيرها

استمارة استبيان رقم 3 – الأطفال بالمداري الذين يعيشون مع والديهم

سن الطفل:	<input type="checkbox"/> تحت السادسة	<input type="checkbox"/> 7 – 10	<input type="checkbox"/> 11 – 14	<input type="checkbox"/> 15 – 18	<input type="checkbox"/> 18 – 24
نوع الطفل:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى			
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 المدرس
- عندما يضربك أحدهم
- عندما يعاملك أحدهم بجفاء أو يضايقك أو يهينك
- عندما تحدث أحداث سيئة
- رجاء تحديد تلك الأحداث

.....

.....

2- ماذا تفعل عندما تحزن؟

- تبكى
- تغضب
- تبقى هادئاً
- تصرخ أو تضرب الشخص
- تسعى للانتقام
- تخطر الوالدين أو الأصدقاء
- لا توجد إجابة
- غيرها

.....  
.....

3- هل تحدثت مع أحد عندما شعرت بالحزن؟

- نعم
- لا

4- إذا كانت الإجابة بنعم، من الذى تحدثت معه؟

- الوالدين
- الشخص الذى أزعجك
- الأصدقاء
- الأقارب
- الجيران
- الأخصائيون الاجتماعيون
- غيرهم

.....  
.....

5- إذا كانت الإجابة بلا، لماذا لم تفعل ذلك؟

- ليس هناك ما يمكن لأحد أن يفعله
- تخاف أن تتحدث فى هذه المسألة
- يمكنك التعامل مع الموضوع
- غيرها

.....  
.....

6- إذا توفرت إمكانية طلب رقم هاتفى لتتحدث مع أحدهم عن مشاكلك، فهل تفعل ذلك؟

- نعم
- لا

7- إذا توفرت لك إمكانية الاتصال برقم هاتفى خاص بالأطفال لإخطار أحدهم بالمشاكل التى تواجهها، فهل تفعل ذلك؟

- نعم
- لا

8- إذا كانت الإجابة بنعم، ما هى المسألة التى ستتصل للتحدث فيها؟

- موضوعات تتعلق بالمدرسة
- موضوعات مرض فقدان المناعة
- العنف ضدك
- موضوعات تتعلق بالأسرة
- الأصدقاء
- الجنس
- عن نفسك

- موضوعات عامة  
 غيرها

.....  
 .....

9- إذا كانت الإجابة بلا، لما لن تتصل؟

- قد لا يعجب والديك أن تقوم بذلك  
 الخوف من استخدام الهاتف  
 الخوف من التحدث مع غرباء

10- هل استخدمت الهاتف من قبل؟

- نعم  لا

11- فى حالة الإجابة بنعم، بمن اتصلت؟

- الوالدين  
 الأصدقاء  
 الأقارب  
 الأخصائيون الاجتماعيون  
 غيرهم

.....  
 .....

12- فى حالة الإجابة بلا، فلماذا لم تستخدمه؟

- لا توجد وسيلة للوصول لهاتف  
 خائف من استخدام الهاتف  
 لا يوجد من أتحدث معه  
 لم أشعر بحاجة إلى ذلك  
 غيرها

.....  
 .....

#### استمارة استبيان رقم 4 – للبالغين المهتمين

الاسم النوع المهنة:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
شرطة	<input type="checkbox"/>	
مدرس	<input type="checkbox"/>	
عامل فى محل	<input type="checkbox"/>	
العاملين فى المواصلات العامة	<input type="checkbox"/>	
متخصص فى الرعاية الصحية	<input type="checkbox"/>	
عامل فى الشارع	<input type="checkbox"/>	
محامى	<input type="checkbox"/>	
غيرها	<input type="checkbox"/>	

1- ما هى فئة الأطفال الأكثر احتياجا للمعونة من وجهة نظرك؟

- أطفال الشوارع  
 الأطفال العاملون  
 الأطفال المشتغلون بالدعارة

- أطفال المجاهرين واللاجئين
- الأطفال الذين يخدمون بالبيوت
- الأطفال غير القادرين على التعامل مع الضغط بالمدرسة
- الأطفال ذوى الميول الانتحارية
- الأطفال الذين يعانون من مشكلات نفسية
- الأطفال الذين يعانون من الإعاقات والضعف
- الأطفال أو الأسر التى تأثرت بالعنف
- غيرها

رجاء تحديد الفئات الأخرى .....

.....

.....

.....

2- هل سبق لك أن تقابلت مع أحد الأطفال المحتاجين للمعونة؟  
 نعم  لا

2أ- فى حالة الإجابة بنعم، ما كان رد فعلك؟

- لا تعلم ماذا تفعل
- أعطيته مالا
- اتصلت بأحد المنظمات المعنية
- لم تفعل شيئا
- تحدثت مع الطفل
- شعرت بالذنب
- رد فعل آخر

2ب- ما هو الشيء الذى ترى أنك كنت تود عمله؟

.....

.....

.....

3- فى حالة البدء فى تقديم خدمة خط النجدة للأطفال فى بلادك، فهل تعتقد أنها ستكون نافعة؟  
 نعم  لا

3أ- فى حالة الإجابة بنعم، ما هى الخدمات التى يجب توفيرها للأطفال؟

- التعليم
- مأوى للسكن
- الرعاية الصحية
- المشورة والتوجيه
- التوظيف
- الترفيه
- غيرها

.....

.....

.....

3ب- فى حالة الإجابة بلا، لماذا لا تعتقد أنها ستكون نافعة؟

- خطوط الهاتف لا تعمل بشكل جيد فى بلادى
- لن يتصل الأطفال بالهاتف
- لا يوجد عدد كافي من الأطفال المحتاجين

- الخدمات المتوفرة حالياً ضئيلة  
 أسباب أخرى

.....  
.....  
.....

4- هل ستقوم بالاتصال في حالة لفائك بطفل في حاجة إلى المساعدة؟  
نعم  لا

4أ- في حالة الإجابة بنعم، ما الذي ستفعله بعد ذلك؟

- أجرى الاتصال الهاتفي ثم أرحل  
 أجرى الاتصال الهاتفي وأنتظر مع الطفل  
 أشياء أخرى

.....  
.....  
.....

4ب- في حالة الإجابة بلا، لماذا لن تتصل؟

- لست متأكدا من أن خط النجدة للأطفال سيقدم المعونة  
 أخشى توقع الكثير ولا يتحقق  
 أسباب أخرى

5- هل تدعم وجود خط نجدة للأطفال في بلادك؟  
نعم  لا

5أ- في حالة الإجابة بنعم، ما الذي ستفعله؟

- تقوم بنشر الخبر بين الأطفال  
 تقدم تبرعات مالية  
 تقدم تبرعات عينية  
 المشاركة بأفكارك ووقتك  
 تقدم أشياء أخرى

.....  
.....  
.....

5ب- في حالة الإجابة بلا، لماذا لن تدعمه؟

.....  
.....  
.....

6- ما هي القنوات المهمة من وجهة نظرك التي يمكن أن تنشر الوعي بهذه الخدمات؟

.....  
.....  
.....

#### الملحق رقم 4: بعض الأفكار المفيدة لجمع البيانات بين الأطفال والبالغين

**مع الأطفال:** الأطفال هم الأطراف الأساسية في دراسة تحديد الاحتياجات، حيث أنهم لهم فكرهم الخاص ويجب أن توضع احتياجاتهم ورغباتهم في الاعتبار عند التخطيط للخدمات التي ستقدم.

- يجب أن يعلم الطفل الهدف من إجراء الدراسة
- من المهم أن يجيب الطفل بما يشعر به
- يجب أن تظل إجابة الطفل سرية
- لا يجب أن تكون المقابلة مع الطفل عبارة عن مجرد أسئلة وأجوبة
- لا يجب أن تقرأ على الطفل خيارات، وإذا لم تقابل إجابته أى من الخيارات المعروضة، عندها تكتب إجابته كما أعطها

#### مع البالغين:

- يجب شرح الغرض من دراسة تحديد الاحتياجات
- يجب التأكيد على الاحتفاظ بسرية الإجابة
- يجب شرح أهمية الإجابات الآمنة والدقيقة
- يجب تسجيل أية تعليقات يقولها الشخص حتى وإن كانت عشوائية
- يجب ألا يترك اللقاء للشخص ليملاً الوقت كما يتراءى له
- لا يجب قراءة خيارات الإجابة

## الملحق رقم 5: نموذج لدليل الموارد

### بيانات عن المقر:

منظمة مختصة بالأطفال

العنوان

البلد

رقم الهاتف

رقم الفاكس

### الأهداف:

توفير ما يلي:

- المأوى للأطفال الهاربين من أسرهم وأطفال الشوارع
- خدمات تعليمية
- تدريب مهني ليعملوا بأعمال حرة
- خدمات للرعاية الصحية

### سياسة استقبال الحالات:

- السن: 4-20 سنة
- الجنس: أولاد وبنات
- المستندات: غير مطلوب تقديم مستندات

### أوقات العمل:

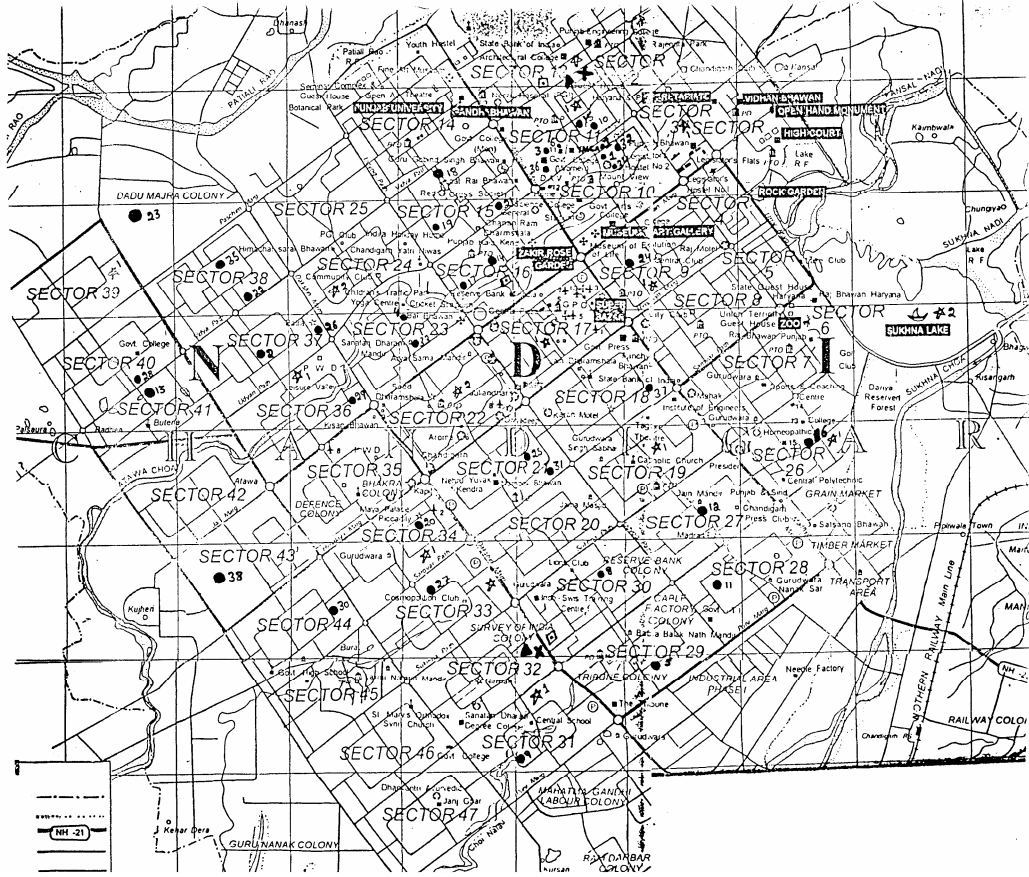
- مفتوح على مدار الساعة

### إعادة التأهيل:

- توفير مأوى وطعام ورعاية صحية مجانية
- توفير تدريب مهني
- تقديم المشورة للأسرة
- التصالح

## الملحق رقم 6: نموذج لنشاط عمل خريطة للموارد المتاحة بالمدينة

فيما يلي نموذج لخريطة الموارد بالمدينة والتي أعدت أثناء العمل التحضيري لعمل خط نجدة في شانديغار بالهند.



دليل الخريطة:

أقسام الشرطة	المنظمات غير الحكومية:
1. أقسام الشرطة في القطاعات 3، 9، 11، 17، 19، 26، 31، 34، 36، 39	1. بيت شباب للبنات في الهند
2. مراكز الشرطة في Manimajra، منطقة صناعة، Dhanas، PGI، Maloya، محطة سكة حديد، بحيرة سخنة، قطاع 22 و24، مسرح نيلا، Bapu Dham، موقع حفلات	2. جمعية إنديرا للرعاية الاجتماعية
<b>بنوك الدم</b>	3. المجلس الهندي للرعاية الاجتماعية، Karuna Sadan
1. بنك الدم، PGIMER، قطاع رقم 12	4. المجلس الهندي لرعاية الطفل، Bal Bhawan
2. بنك الدم، كلية الطب والمستشفى الحكومي، قطاع رقم 32	5. Sewa Bharti
3. بنك الدم، المستشفى المدني، قطاع رقم 16	6. Y TTC
<b>خدمات الإسعاف</b>	7. بيت شباب للأولاد
1. خدمات الإسعاف، PGIMAR، Chandigarh	8. صندوق Sri Satya Sai
2. خدمات الإسعاف، كلية الطب والمستشفى الحكومي، قطاع رقم 32	9. Mahila Parishad
3. خدمات الإسعاف، المستشفى المدني، قطاع رقم 16	10. جمعية بينية
<b>مراكز التخلص من الإدمان</b>	11. مؤسسة Surya
1. مركز التخلص من الإدمان، PGIMER، قطاع رقم 12	12. Karuna
2. مركز التخلص من الإدمان، كلية الطب والمستشفى الحكومي، قطاع رقم 32	13. جمعية الصحة الاجتماعية
	14. Bharat Vikas
	15. Chetana
	16. جمعية رعاية المكفوفين
	17. Gandhi Samark Nidhi
	18. Lajpat Rai Bhawan
	19. Bal Niketan
	20. شركة أبتك للكمبيوتر
	21. مجموعة توعية المواطنين
	22. جمعية المعاقين جسدياً
	23. جمعية رعاية الإنسانية
	24.

الملحق رقم 7: مسودة لخطاب يرسل إلى الشركاء من شركات الاتصالات

السادة/

تحية طيبة وبعد،،،

عزيزى .....

لقد بدأنا مؤخرا فى مبادرة جيدة لمناقشة إمكانية عمل خط نجدة للأطفال فى (يذكر اسم البلد)، وقد شارك بعض من زملائكم فى اجتماع العصف الذهنى الذى أقيم فى (تذكر تفاصيل الاجتماع إلى توفرت).

ومنذ ذلك الحين، ونحن مستمرين فى مناقشة هذه الفكرة مع الأطفال خاصة (يذكر هنا فئات الأطفال مثال أطفال الشوارع)، وقد كانت الاستجابة جيدة جدا لهذه الفكرة (رجاء ذكر بعض الإحصاءات المختصة من دراسة تحديد الاحتياجات). ونرفق مع هذا الخطاب نسخة من دراسة تحديد الاحتياجات، كما قمنا بعمل دليل لجميع الخدمات التى تخص الأطفال كما أعدنا خطة عمل لتلبية احتياجات هذه الفئات المهمة من الأطفال. هذا وقد تعاوننا بشكل كبير فى هذا الخصوص مع الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال، وهى شبكة عالمية لخطوط النجدة للأطفال.

وكما تعلمون، فإن (يذكر اسم البلد) قد صدقت على معاهدة الأمم المتحدة لحقوق الطفل فى عام (يذكر سنة انضمام الدولة للمعاهدة) والتى تصدق على التزامنا بحماية حقوق الطفل. ويعتبر خط النجدة للأطفال أداة فعالة لمعاونتنا على المحافظة على التزامنا نحو الأطفال، وعلاوة على ذلك، فقد شاركت بلدنا فى القمة العالمية لمجتمع المعلومات حيث أكدنا على دعمنا لجهود الحد من الفجوة فى الاتصالات وتوفير إمكانية التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية للشباب، خاصة للفئات المهمشة فى الدول النامية.

وحتى يتسنى لنا أن نكون فعالين فى الوصول بالخدمات للأطفال حيثما كانوا وحيثما واجهت أزمات، فمن الضرورة بما كان أن يكون لدينا خط اتصال هاتفى مجانى يسهل على الأطفال تذكره، لذا نرو منكم النظر فى منحنا هذا الرقم الهاتفى ليستخدمه الأطفال والشباب. هذا ونتطلع للقائكم لمناقشة هذه المسألة.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام،،،

## الملحق رقم 8: مسودة خطاب ترسله الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال

السادة/.....

تحية طيبة وبعد،،،

عزيزى .....

الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال هي شبكة عالمية لخدمات الهاتف والوصول بالخدمة للأطفال والشباب، وقد تأسست هذه الشبكة لتعزيز خطوط النجدة للأطفال والشباب المحتاجين لرعاية وحماية. وعمل الشبكة مع (يذكر عدد خطوط النجدة) من خطوط النجدة فى جميع أنحاء العالم كما تدعم (يذكر عدد البلاد) من البلاد الأخرى لتأسيس خدمة خط النجدة للأطفال.

وتعمل الشبكة فى (يذكر اسم بلدكم) بالتعاون مع (يذكر اسم منظمكم)، والتي عمل على تنسيق الجهود لعمل خط نجدة من خلال رقم هاتف مجاني على المستوى القومى، كما تعمل (يذكر اسم منظمكم) فى هذه المبة مع عدد من المنظمات العالمية غير الحكومية، والمنظمات غير الحكومية، مثال ..... وحتى نكون فعالين فى الوصول بالخدمة للأطفال عند تعرضهم للأزمات، فمن الضرورة بما كان أن يكون لـ (يذكر اسم بلدكم) خط اتصال هاتفى مجاني يمكن أن يحفظه الأطفال ويتذكروه، لذا نحتكم على ما يلى:

- تخصيص رقم هاتف مكون من ثلاثة أرقام لخط النجدة القومى للأطفال لـ (يذكر اسم البلاد)
- التقدم بطلب من القائمين على شركات الاتصالات (بما فيهم شركات الهواتف المحمولة) لتوفير رقم الهاتف للمتصلين ومنظمات خط النجدة مجاناً
- العمل مع (يذكر اسم منظمكم) والمنظمات غير الحكومية الأخرى لتقديم وتنفيذ الخدمات

وكما تعلمون، فقد شاركت بلدكم فى القمة العالمية لمجتمع المعلومات حيث أكدت الدول على دعمها لجهود الحد من الفجوة فى الاتصالات وتوفير إمكانية التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية للشباب، خاصة للفئات المهمشة فى الدول النامية. ونرفق مع هذا الخطاب إعلان القمة العالمية لمجتمع المعلومات، حيث يذكر دعم الشباب فى المادة الحادية عشر.

هذا وتود الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال التعبير عن جزيل شكرها وعمق أملها أن تعملوا على تحقيق حلم توفير خط نجدة للأطفال فى (يذكر اسم البلد).

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام،،،

الشبكة الدولية لخطوط النجدة للأطفال



## القمة العالمية لمجتمع المعلومات

جنيف 2003 - تونس 2005



الوثيقة WSIS-03/GENEVA/DOC/4-A

2003 ديسمبر 12

الأصل: بالإنكليزية

### إعلان المبادئ

#### بناء مجتمع المعلومات: تحد عالمي في الألفية الجديدة

إعلان المبادئ الناشئ عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات والتي تم التصديق عليها في ديسمبر 2003 في جنيف وتتضمن المادة رقم 11 والتي تدرك التزامنا " بكفالة احترام حقوق الطفل وضمان حمايته ورفاهته خلال تطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشغيل خدماتها"، والمادة رقم 13 والتي تحض الأعضاء على "الاهتمام بالاحتياجات الخاصة لدى الفئات المهمشة والضعيفة في المجتمع"، وكذلك المادة رقم 16 والتي تحث الأعضاء على "توجيه اهتمام خاص إلى الاحتياجات التي تنفرد بها شعوب البلدان النامية وأقل البلدان نمواً..".

ويمكن الحصول على كامل نص الوثيقة على موقع [www.itu.int/wsis](http://www.itu.int/wsis)

**11- ونحن ملتزمون بتحقيق رؤيتنا المشتركة لمجتمع المعلومات للجيل الحاضر وللأجيال المقبلة. وإننا ندرك أن الشباب هم القوى العاملة في المستقبل وأنهم في طليعة مبتكري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أوائل الساعين إلى تطبيقها. ولذلك يجب تمكينهم كدارسين ومطورين ومساهمين وأرباب مشاريع وصانعي قرارات. ويجب أن نركز تركيزاً خاصاً على الشباب الذين لم يتمكنوا بعد من تحقيق الاستفادة الكاملة من الفرص المتاحة بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونحن ملتزمون أيضاً بكفالة احترام حقوق الطفل وضمان حمايته ورفاهته خلال تطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشغيل خدماتها.**

**13- ولدى بناء مجتمع المعلومات سوف نخص بالاهتمام الاحتياجات الخاصة لدى الفئات المهمشة والضعيفة في المجتمع، بما في ذلك المهاجرون والأشخاص المشردون داخلياً واللاجئون، والعاطلون عن العمل والمحرومون، والأقليات والجماعات الرحل. ولسوف نراعي أيضاً الاحتياجات الخاصة لدى كبار السن ولدى الأفراد المعوقين.**

**16- ونواصل توجيه اهتمام خاص إلى الاحتياجات التي تنفرد بها شعوب البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة تحول وأقل البلدان نمواً والبلدان النامية الجزرية الصغيرة والبلدان النامية غير الساحلية والبلدان الفقيرة المثقلة بالديون والبلدان والأراضي الخاضعة للاحتلال والبلدان الخارجة من الصراعات والبلدان والمناطق ذات الاحتياجات الخاصة وكذلك الظروف التي تشكل تهديدات خطيرة للتنمية، كالكوارث الطبيعية.**

## الملحق رقم 10: إعداد خطة عمل

### فهرس خطة العمل:

#### 1- المقدمة

- معلومات توفر خلفية عن البلد
- لم الحاجة لتوفر خط نجدة للأطفال؟
- عدد الاتصالات المتوقع
- الرؤيا والرسالة

#### 2- عملية التخطيط

- ما هي الاستعدادات التي تم اتخاذها؟
- نتيجة دراسة تحديد الاحتياجات
- الإستراتيجية المقترحة وهيكل خط النجدة للأطفال
- الشراكات المقترحة

#### 3- الأهداف والنتائج المتوقعة

- توفير إمكانية الوصول لخط النجدة
- عمل شبكة من الخدمات والتوصيل بينها
- التوثيق
- الاتصال
- التدريب
- الوصول بالخدمة للأطفال

#### 4- النتائج المتوقعة

- توفير إمكانية الوصول لخط النجدة
  - ضمان توفر خط هاتف مجاني على المستوى القومى على مدار الساعة
- عمل شبكة من الخدمات والتوصيل بينها
  - عمل دليل للموارد المتاحة
  - عمل شراكات مع المنظمات غير الحكومية، والأنظمة الحكومية، والأنظمة المتحالفة
- التوثيق
  - استمارة لتسجيل الاتصالات
- الاتصال
  - عدد الأطفال المتصلين بخط النجدة للأطفال
  - ضمان توفر أفضل الإستراتيجيات للوصول بالخدمة لجميع الأطفال
- التدريب
  - التدريب على جميع الجوانب الأساسية لخط النجدة للأطفال
  - ضمان التوجيه الدائم لفريق العمل بخط النجدة للأطفال
- الوصول بالخدمة للأطفال
  - وضع خريطة للموارد المتاحة بالمدينة
  - المناطق المستهدفة من الخدمة
  - كيفية الوصول للأطفال المهمشين

#### 5- الجدول الزمني

- خطة العمل

#### 6- الميزانية

ستجدون فى الصفحات التالية عرضا وميزانية لسكرتارية خط النجدة ومركز الاتصال.

## الملحق رقم 11: نموذج لعرض لسكرتارية خط النجدة للطفل

ملحوظة: يجب إجراء تعديلات على هذا العرض بناء على احتياجات بلدكم

### مقدمة

- وضع الأطفال بشكل عام في البلاد
- نتائج دراسة تحديد الاحتياجات
- عمليات أخرى تجرى

### أهداف خط النجدة للأطفال

- العمل في إطار معاهدة حقوق الطفل مع التركيز على حقه في الحماية والاستماع إليه
- الوصول بالخدمة لكل طفل في حاجة إلى الرعاية والحماية من خلال الاستجابة للاتصالات والطلبات الطارئة التي يتم تلقيها
- ضمان توفير إمكانية حصول أكثر الفئات تهميشا سواء في المناطق الحضرية أو الريفية على خدمات الاتصالات
- الدعوى إلى توفير للأطفال الخدمات إما التي لا يمكنهم الحصول عليها، أو المتوفر بقدر غير كاف، أو غير المتواجدة بالمرّة
- الجهاد من أجل توفير خدمات على مستوى جيد من الجودة للأطفال المحتاجين إلى رعاية وحماية خاصة وضمان تأمين مصالح الطفل
- توفير مجال لعمل شبكة من المنظمات وتوفير إمكانية التواصل لدعم الأنظمة التي تيسر من عملية إعادة تأهيل الأطفال المحتاجين للرعاية والحماية
- تكوين أسرة من المنظمات غير الحكومية والجهات الحكومية التي تعمل ضمن إطار رؤيا وسياسة قومية لصالح الطفل
- إتاحة الفرصة للقاء الأطفال ببعض مما سيسهم في بناء شبكة من الشباب الذين بإمكانهم الدفاع عن موضوعات تهمهم شخصيا، وبذلك يصبح الشباب هم مركز الدفاع عن مصالحهم ووضع السياسات المرتبطة بهم

### الفئة المستهدفة من خط النجدة

- رجاء ذكر ما يركز عليه خط النجدة وذلك بناء على نتائج دراسة تحديد الاحتياجات

### خطة العمل المقترحة

- رجاء ذكر الهيكل الذي تم تحديده

### دور سكرتارية المجلس المنسق

- تيسير تنسيق العمل بخط النجدة على مستوى الدولة من خلال عقد اجتماعات دورية للشركاء في خط النجدة وزيارة المنظمات المعنية
- ضمان إمكانية الاتصال الدائم برقم خط النجدة من خلال المتابعة مع هيئة الاتصالات
- تنظيم التدريب المستمر للعاملين في مجال خط النجدة
- تنظيم اجتماعات دورية لعمل شبكة من المنظمات للوصول بالخدمة للأطفال
- توفير التدريب للأنظمة المتحالفة مثال الشرطة، والأطباء، والممرضين، وضباط التسريح المشروط، وغيرهم
- ضمان توفر مادة توعية كافية ومرتبطة بالخدمات
- وضع تقارير شهرية حول المكالمات التي تلقاها خط النجدة، والتركيز على الابتكارات الأساسية، وعمل نشرة دورية أو تقرير سنوي، وعمل إصدارات مرتبطة بالاتصالات علاوة على التقارير وتحديث دليل الموارد

ميزانية مجلس التنسيق

بنود الميزانية			
أولاً: بنود متكررة			
<b>1- المرتبات</b>			
المنسق بالبلد			
<b>2- مصاريف السفر</b>			
<b>3- المصاريف الإدارية</b>			
صيانة أجهزة الكمبيوتر			
إيجار أجهزة النداء الآلي			
الأدوات المكتبية			
الاتصالات			
الاتصال بالانترنت			
أتعاب المراجعين الماليين			
<b>إجمالي 1:</b>			
<b>ثانياً: مصروفات غير متكررة</b>			
أجهزة الكمبيوتر			
تركيب أجهزة الهاتف			
الأثاث			
أجهزة النداء الآلي			
<b>إجمالي 2:</b>			
<b>الإجمالي الكلي (2+1)</b>			

## الملحق رقم 12: نموذج لعرض لمركز اتصال مرتبط بخط النجدة

ملحوظة: يجب إجراء تعديلات على هذا العرض بناء على احتياجات بلدكم

### مقدمة

- وضع الأطفال بشكل عام في البلاد
- نتائج دراسة تحديد الاحتياجات
- عمليات أخرى تجرى

### أهداف خط النجدة للأطفال

- العمل في إطار معاهدة حقوق الطفل مع التركيز على حقه في الحماية والاستماع إليه
- الوصول بالخدمة لكل طفل في حاجة إلى الرعاية والحماية من خلال الاستجابة للاتصالات والطلبات الطارئة التي يتم تلقيها
- ضمان توفير إمكانية حصول أكثر الفئات تهميشا سواء في المناطق الحضرية أو الريفية على خدمات الاتصالات
- الدعوى إلى توفير للأطفال الخدمات إما التي لا يمكنهم الحصول عليها، أو المتوفر بقدر غير كاف، أو غير المتواجدة بالمرّة
- الجهاد من أجل توفير خدمات على مستوى جيد من الجودة للأطفال المحتاجين إلى رعاية وحماية خاصة وضمان تأمين مصالح الطفل
- توفير مجال لعمل شبكة من المنظمات وتوفير إمكانية التواصل لدعم الأنظمة التي تيسر من عملية إعادة تأهيل الأطفال المحتاجين للرعاية والحماية
- تكوين أسرة من المنظمات غير الحكومية والجهات الحكومية التي تعمل ضمن إطار رؤيا وسياسة قومية لصالح الطفل
- إتاحة الفرصة للقاء الأطفال ببعض مما سيسهم في بناء شبكة من الشباب الذين بإمكانهم الدفاع عن موضوعات تهمهم شخصيا، وبذلك يصبح الشباب هم مركز الدفاع عن مصالحهم ووضع السياسات المرتبطة بهم

### الفئة المستهدفة من خط النجدة

- رجاء ذكر ما يركز عليه خط النجدة وذلك بناء على نتائج دراسة تحديد الاحتياجات

### خطة العمل المقترحة

- رجاء ذكر الهيكل الذي تم تحديده

### دور مركز الاتصال

- الاستجابة لجميع الاتصالات، والحالات التي تحتاج إلى تدخل ومتابعتها
- إجراء اختبار دورى للهاتف
- توثيق جميع الاتصالات والاحتفاظ بسجلات بها
- إدخال البيانات على أجهزة الكمبيوتر
- تنظيم اجتماعات شهرية لجميع أعضاء فريق العمل
- إعداد خطة شهرية وتنفيذها للوصول بالخدمة للأطفال لزيادة وعيه بالخدمات المتوفرة

ميزانية مركز الاتصال المرتبط بخط النجدة للأطفال

بنود الميزانية			
أولاً: بنود متكررة			
<b>1- المرتبات</b>			
المنسق بالبلد (1)			
أعضاء فريق العمل (7)			
<b>2- مصاريف متعلقة بالعميل</b>			
التغذية			
الرعاية الصحية			
إعادة التهجير			
السفر			
<b>3- المصاريف الإدارية</b>			
صيانة أجهزة الكمبيوتر			
إيجار أجهزة النداء الآلى			
الأدوات المكتبية			
الاتصالات			
الاتصال بالانترنت			
أتعاب المراجعين الماليين			
الاجتماعات			
<b>إجمالي 1:</b>			
ثانياً: مصروفات غير متكررة			
أجهزة الكمبيوتر			
أجهزة الهاتف (2)			
الأثاث			
أجهزة النداء الآلى (2)			
<b>إجمالي 2:</b>			
<b>الإجمالي الكلى (2+1)</b>			