



Child Helpline International

المنظمة المغربية
المرصد الوطني
لمنفوق الطفال



تقرير

المؤتمر التشاوري الإقليمي الثالث لخطوط مساندة
الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

5-3 تشرين الثاني/نوفمبر
الرباط، المغرب

بتنظيم من تشايلد هيلب لاين انترناشونال وبالتنسيق مع المرصد الوطني لحقوق الطفل

الصفحة	المحتويات
3	المقدمة
4	الأهداف
4	الإجراءات
5	الجلسة 1 : حفل الافتتاح والتعريف
5	الجلسة 2 : جلسة تشايلد هيلب لاين انترناشونال
7	الجلسة 3: تعيين واستبقاء الموظفين في خطوط مساندة الطفل
10	الجلسة 4: الوصول بالخدمة
13	الجلسة 5: استراتيجية الاستجابة
	الجلسة 6: اختيار ممثل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
15	في مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات
16	الجلسة 7: زيارة ميدانية لخط مساندة طفل
16	الجلسة 8: جلسة مفتوحة
18	الجلسة 9: الجلسات الموازية
18	الختام والخلاصة
19	التقييم
20	الملحق 1: البرنامج
22	الملحق 2: المشاركون
24	الملحق 3: خطط عمل الدول

المقدمة

خلال المؤتمر التشاوري الدولي الأول لخطوط مساندة الطفل والذي عقد في أيلول/سبتمبر 2003 أعرب المشاركون عن حاجتهم إلى عقد لقاءات إقليمية منتظمة، واقتروا خلق فرص وعقد لقاءات تتيح لهم تبادل المعلومات والتعلم من بعضهم البعض على المستوى الإقليمي، بحيث تشارك في هذه اللقاءات خطوط مساندة الطفل القائمة في المنطقة وكذلك خطوط مساندة الطفل الناشئة إضافة إلى الشركاء. وعقد أول مؤتمر إقليمي للشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالاشتراك مع المؤتمر الثاني للعنف ضد الأطفال في الفترة من 25-28 آذار/مارس 2006 في القاهرة. وعقد المؤتمر الثاني في أبوظبي في الفترة 4-7 تشرين الثاني/نوفمبر 2007.

ويدرج هذا التقرير النشاطات التي جرت خلال المؤتمر التشاوري الثالث لخطوط مساندة الطفل في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والذي عقد في الفترة 3-5 تشرين الثاني/نوفمبر 2009 في الرباط بالمغرب. وقد تفضل المرصد الوطني لحقوق الطفل برعاية هذا المؤتمر، وشارك في المؤتمر نحو 40 شخصاً من 14 بلداً هي الجزائر، البحرين، مصر، العراق، الأردن، لبنان، ليبيا، فلسطين، قطر، السعودية، تونس، والإمارات العربية المتحدة. كما رحبت تشايلد هيلب لآين انترناشونال بحضور وفود من موريتانيا والسنغال مما شكّل فرصة لدعم مبادرات خطوط مساندة الطفل في هذين البلدين.

وأتاح المؤتمر فرصة للترحيب بالمشاركين الجدد في الشبكة وتعريفهم بحركة خطوط مساندة الطفل في المنطقة. كما شارك في المؤتمر عدد من المنظمات الإقليمية والدولية ومن بينها مبادرة حماية الطفل في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ومنظمة وور تشايلد (أطفال الحرب)، ومنظمة غروب ديفيلوبمنت.

وقد مثلت سكرتارية تشايلد هيلب لآين انترناشونال في المؤتمر نانيتا لاروز (المديرة التنفيذية)، ولين ديكادت (رئيسة البرامج)، وماريكا نوز (مسؤولة المناصرة)، وناقلة المعاني (مديرة برنامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا). وقد عقد المؤتمر باللغتين العربية والإنجليزية.

يعتبر هذا التقرير مجرد توثيق وصفي للحدث، ولمزيد من المعلومات عن المؤتمر الرجاء الاتصال بناقلة المعاني على البريد الإلكتروني: nafila@childhelplineinternational.org

الأهداف

- توفر المؤتمرات واللقاءات الإقليمية منبراً للتشاور والتدريب بشأن قضايا تتشارك فيها العديد من المناطق ولكنها تحتاج إلى إسهامات نوعية إقليمية. ومن بين أهداف هذا المؤتمر التشاوري:
- توفير فرصة لتبادل الموارد والمعارف والمهارات بين خطوط مساندة الطفل القائمة والجديدة في المنطقة.
 - خلق منبر للدعم الفني بين خطوط مساندة الطفل وإقامة خطوط مساندة جديدة.
 - مناقشة مسائل وتحديات مشتركة في المنطقة.
 - تقديم الخبرات والمعرفة حول توظيف العاملين في خطوط مساندة الطفل وطرق الوصول بالخدمات واستراتيجية الرد على الاتصالات.
 - مناقشة المناصرة الإقليمية والبيانات والمبادئ والمعايير والممارسات.

الإجراءات

لقد تم وضع برنامج هذا المؤتمر التشاوري طبقاً لاحتياجات الأعضاء في المنطقة والأهداف المذكورة أعلاه. ومن خلال عملية مشتركة سبقت هذا المؤتمر، تم تحديد احتياجات الأعضاء في المنطقة وترتيبها حسب الأولوية، وجرى اختيار جلسات المؤتمر التشاوري طبقاً للاحتياجات التي تم تحديدها.

واشتمل المؤتمر الذي استمر ثلاثة أيام على جلسات حول عمليات خطوط مساندة الطفل مثل توظيف العاملين في الخطوط والاحتفاظ بهم، والوصول بالخدمات، واستراتيجية الرد على الاتصالات. وجرت زيارة للخط الأخضر الذي يعمل تحت إشراف المرصد الوطني لحقوق الطفل في اليوم الثاني من المؤتمر مما أتاح الفرصة للمشاركين للإطلاع على نموذج آخر لخطوط مساندة الطفل في المنطقة، واشتمل اليوم الثالث على جلسة مفتوحة ناقش فيها المشاركون قضايا تهم عملهم.

إن شبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال تتفهم الاحتياجات المحددة والخاصة لخطوط مساندة الطفل مقارنة مع احتياجات منظمات حقوق الطفل الأخرى، ولذلك فقد طلبت سكرتارية الشبكة من خطوط مساندة الطفل في الهند وجنوب إفريقيا تقديم جلستين رئيسيتين في البرنامج وذلك اعتماداً على الخبرة داخل الشبكة نفسها.

وخلال أيام المؤتمر الثالث، عقد فريق تشايلد هيلب لايين انترناشونال اجتماعات منفصلة مع الوفود لتيسير وتحديد نقاط العمل المحددة لكل بلد. ووفرت هذه الاجتماعات أساساً لخطوط مساندة الطفل وسكرتارية تشايلد هيلب لايين انترناشونال للتركيز على الأهداف والاحتياجات المحددة لكل دولة في عام 2010.

يتوفر برنامج المؤتمر الإقليمي في الملحق 1، كما تتوفر قائمة بالمشاركين في الملحق 2.

الجلسة الأولى: حفل الافتتاح والتعريف

افتتحت معالي الوزيرة نزهة الصقلي وزيرة التنمية الاجتماعية والأسرة والتضامن في المغرب رسمياً المؤتمر التشاوري الإقليمي الثالث. وأقيمت كلمات ترحيبية وافتتاحية من قبل كل من السيد سعيد راجي المدير التنفيذي للمرصد الوطني لحقوق الطفل، والسيد ماتيس شرودر، رئيس القسم السياسي في السفارة الهولندية في الرباط، والأستاذة نانيتا لاروز المديرية التنفيذية لتشايلد هيلب لايين انترناشونال، والأستاذة زينة أبو عناب مديرة خط مساندة الطفل في مؤسسة نهر الأردن والممثلة الإقليمية للمجلس الإشرافي في تشايلد هيلب لايين انترناشونال. وأكد الجميع في كلماتهم على أهمية خطوط مساندة الطفل كآليات لحماية الطفل، ورحبوا بالمشاركين في المؤتمر.

وعقب تلك الكلمات، قام المشاركون من خطوط مساندة الطفل القائمة والدول الراغبة في إقامة خطوط مساندة طفل بالتعريف عن أنفسهم بشكل مختصر.

الجلسة الثانية: جلسة تشايلد هيلب لايين انترناشونال

تشكل المؤتمرات التشاورية الإقليمية فرصة لسكرتارية تشايلد هيلب لايين انترناشونال لإطلاع المشاركين على أحدث النشاطات والمستجدات على المستويين العالمي والإقليمي.

وباعتبار أن المجلس الإشرافي ومجموعات العمل في تشايلد هيلب لايين انترناشونال هي منصات للتمثيل الإقليمي الديناميكي والمشاركة الفريدة للأعضاء من مختلف المناطق، أتاحت هذه الجلسة الفرصة للممثلين الإقليميين من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعرض آخر مستجدات هذه الحركة العالمية والمشاركة في المناقشات الإقليمية.

قدمت زينة أبو عناب مديرة خط مساندة الطفل في مؤسسة نهر الأردن والممثلة الإقليمية في المجلس الإشرافي لتشايد هيلب لاين انترناشونال عرضاً لآخر التطورات اشتمل على معلومات عن أعضاء خطوط مساندة الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ونتائج متطلبات العضوية في تشايد هيلب لاين انترناشونال في المنطقة. وأطلعت الأستاذة عناب المشاركين على الأحداث التي جرت في المنطقة منذ المؤتمر التشاوري الدولي الذي عقد في عام 2008 ومنها تدريب المرشدين على الرد على الاتصالات وورشه العمل بشأن دور خطوط مساندة الطفل في مناطق النزاع.

وخلال عامي 2008 و2009 التقى أعضاء مجموعات العمل في تشايد هيلب لاين انترناشونال وناقشوا العديد من القضايا المتعلقة بمهامهم. وعرضت الأستاذة ماريكا نوز والأستاذة أهيلة شومر نتائج هذه المناقشات.

فقد عرضت الأستاذة ماريكا نوز، مسؤولة المناصرة في تشايد هيلب لاين انترناشونال، نيابة عن مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات، أهم نتائج نشاطات مجموعة العمل خلال العام الماضي. قدمت الأستاذة نوز عرضاً للائحة المبادئ والمعايير والممارسات في تشايد هيلب لاين انترناشونال، وعملية المراجعة القائمة على تقديم الوثائق، ودليل مشاركة وحماية الطفل، وأدلة إرشادية أخرى تهم خطوط مساندة الطفل. كما عرضت للمشاركين بيانات تم جمعها من خطوط مساندة الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

في عام 2008، وكما هو مبين في البيانات التي تم جمعها من أعضاء خطوط مساندة الطفل، تنوعت أسباب الاتصال بخطوط المساندة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ما بين قضايا الإساءة والعنف والصحة العقلية النفسية الاجتماعية، والمشاكل المتعلقة بالمدرسة. كما اتصل العديد من الأطفال والبالغين المهتمين بخطوط مساندة الطفل للحصول على معلومات سواء بشأن حقوق الأطفال أو القضايا المتعلقة بالأطفال أو للاستعلام عن الخدمات التي تقدمها تلك الخطوط. وللحصول على مزيد من المعلومات بشأن طبيعة الاتصالات التي تتلقاها خطوط مساندة الطفل، يمكن الإطلاع على نشرة "الاتصال مع الأطفال" التي تصدرها تشايد هيلب لاين انترناشونال وتنتشرها على موقعها:

www.childhelplineinternational.org.

وقدمت الأستاذة أهيلة شومر بدورها كممثلة إقليمية في مجموعة عمل المناصرة لدى تشايلد هيلب لاين انترناشونال ومديرة جمعية سوا التي يتبع لها خط مساندة الطفل الفلسطيني، قدمت عرضاً لآخر أخبار مجموعة عمل المناصرة. قدمت من خلال العرض فكرة عن جهود المناصرة التي تقوم بها تشايلد هيلب لاين انترناشونال والأعضاء التابعين لها ومن بينها: تسهيل الحصول على أرقام هواتف مجانية، والاعتراف بخطوط مساندة الطفل على أنها آليات حماية في العديد من المؤتمرات والتقارير. كما ذكرت الأستاذة شومر المشاركين بضرورة اغتنام الاحتفالات بالذكرى العشرين لميثاق الأمم المتحدة لحقوق الطفل واليوم العالمي لخطوط مساندة الطفل (17 مايو) كفرصة للمناصرة.

عملت سكرتارية تشايلد هيلب لاين انترناشونال بدعم من خطوط مساندة الطفل الأعضاء والممثلة الإقليمية و ممثلة مجموعة عمل المناصرة على صياغة إستراتيجية مناصرة إقليمية تهدف إلى دعم خطوط مساندة الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في جهودها للمناصرة. وخلال هذه الجلسة من المؤتمر التشاوري، عرضت الأستاذة شومر النقاط الرئيسية للإستراتيجية وأهدافها وأبرز محطاتها. وجرت مناقشة أتاحت للمشاركين فرصة التعبير عن آرائهم والإدلاء بتعليقاتهم على مسودة الإستراتيجية المقترحة. وتقرر أن تقوم سكرتارية تشايلد هيلب لاين انترناشونال بدمج هذه التعليقات في الإستراتيجية النهائية التي ستوزع على الأعضاء في المنطقة.

وفي نهاية الجلسة، قدمت الأستاذة لين ديكات رئيسة البرامج في تشايلد هيلب لاين انترناشونال عرضاً موجزاً للمستجدات الرئيسية في تشايلد هيلب لاين انترناشونال اشتملت على عرض لجهود المناصرة على المستوى العالمي، وفرص استقطاب التمويل، ونمو الشبكة. وتواصل تشايلد هيلب لاين انترناشونال تقديم المساعدة لأعضائها من خلال الشراكات الإقليمية والدولية وتقديم الدعم لمشاريع خطوط مساندة الطفل.

الجلسة الثالثة: تعيين واستبقاء الموظفين في خطوط مساندة الطفل

تقرر عقد هذه الجلسة بناء على طلب من أعضاء خطوط مساندة الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مما يدل على مستوى تطور خطوط مساندة الطفل في المنطقة حيث أن معظم الأعضاء لا يزالون في المراحل الأولى من بناء خطوط مساندة الطفل. ويعتبر تحديد أفضل فريق مناسب للعمل

في خط مساندة الطفل أمراً مهماً جداً، كما أن تدريب وتحفيز العاملين والاحتفاظ بهم هو على نفس الدرجة من الأهمية.

ولتقديم هذه الجلسة، اتصلت تشايلد هيلب لاین انترناشونال بالأستاذة جون فان نيكيرك مديرة التدريب والمناصرة في خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا وذلك لما تتمتع به من خبرة ومعرفة واسعتين في مجال خطوط مساندة الطفل.

وبدأت الأستاذة فان نيكيرك بالتعريف بخط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا والسياق الذي يعمل فيه، مما أتاح للمشاركين في المؤتمر من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فرصة الإطلاع على نموذج آخر من خطوط مساندة الطفل وعملياته.

وقبل الدخول في تفاصيل عن القضايا المتعلقة بالتوظيف والاحتفاظ بالموظفين، أكدت الأستاذة فان نيكيرك على ما يلي:

إن الاحتفاظ بالموظفين والمتطوعين في خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا يرتبط بـ:

- ضمان وجود معايير وأدوار واضحة لكافة الموظفين والمتطوعين.
- أن تعكس بيئة العمل التقدير لكافة الموظفين والمتطوعين ومساهماتهم.
- إن الموظفين والمتطوعين العاملين في خطوط مساندة الطفل يتعاملون مع انتهاكات فظيعة لحقوق الأطفال بشكل يومي ولساعات طويلة في أغلب الأوقات، وبالتالي فإنهم يستحقون العمل في بيئة تقدم لهم الدعم وأن تتاح لهم فرصة الاحتفال بإنجازاتهم وجهودهم وكذلك فرصة التحدث عن الجوانب السلبية في عملهم.

طبقاً لمهمة ومدى عمليات أي خط مساندة طفل فإن الإدارة هي التي تقوم باتخاذ القرارات الأولية لتسهيل اختيار الموظفين، لا بد أن تتساءل الإدارة: ما هي ميزات الشخص الذي يجب أن نوظفه لكي يقدم الإرشاد للأطفال؟ ويمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال التدقيق في الأمور التالية، طبقاً لما يقوم به خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا:

- المؤهلات: يعتمد القرار على توفر الأشخاص المؤهلين في البلاد وتوفر الموارد المالية. إن الخبرة السابقة في ممارسة الإرشاد وجهاً لوجه لا تعني أن الشخص مؤهل للقيام بالإرشاد عبر الهاتف/الانترنت وهو ما تختص به خطوط مساندة الطفل.
- العمر والنوع الاجتماعي: إن مستوى النضوج العاطفي/النوع الاجتماعي لا يمثل مشكلة كبيرة - ولكن إذا أعرب الطفل عن تفضيله الحازم لنوع اجتماعي معين (رجل أو امرأة)، يجب على خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا المساعدة في توفير مرشد من الجنس المطلوب.
- العمل بدوام كامل/دوام جزئي/مناوبات: يتعلق هذا بعدد مراكز الاتصال وعدد الاتصالات التي يتم تلقيها من قبل مركز الاتصال.
- المتطوعون مقابل الموظفين برواتب
- الصفات الشخصية: يمكن أن تشتمل على صفات مثل حب الأطفال والرغبة الأكيدة في خدمتهم والحفاظ على حقوقهم، وأن يكون الشخص موثقاً ويمكن الاعتماد عليه، وأن لا يكون ممن يطلقون الأحكام المسبقة، وأن لا يستغل فرصة العمل في خط مساندة الطفل للترويج لثقافته أو دينه، وأن يكون متعاطفاً وصبوراً وقادراً على التعلم.
- التاريخ الشخصي - سجلات الشرطة والتحقق منها: للأسف فإن بعض الناس يرغبون في العمل مع الأطفال من أجل الوصول إليهم لأغراض سيئة، ولهذا فإنه من الضروري التحقق من سجلات الشرطة. يجب طلب مرجعين على الأقل لتزكية المرشح من أشخاص ليسوا من عائلته أو أصدقائه المقربين.
- مستوى القدرة على الكتابة والقراءة: القدرة على تسجيل محتوى النقاش على خط الإرشاد/الأزمات في اللغة الرسمية للبلد.
- مستوى القدرة على استخدام الكمبيوتر: إذا كان خط مساندة الطفل يستخدم قاعدة بيانات على الكمبيوتر، فإن معرفة استخدام الكمبيوتر ضرورية.
- القدرة اللغوية عند الضرورة: في البيئات المتعددة اللغات، على سبيل المثال.

إن تحديد الأولويات والاحتياجات طبقاً للنقاط المذكورة أعلاه سيساعد كل خط مساندة طفل في عملية البحث عن موظفين وتوظيفهم والاحتفاظ بهم. وبالطبع فإن القرارات تتخذ طبقاً للواقع المحلي والوضع في كل خط مساندة طفل. إلا أن السؤال هو كيف نتعرف على الصفات المذكورة أعلاه؟ إن لدى خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا عملية مناسبة لاختيار ومقابلة أفضل المرشحين المتوفرين. ويتم ذلك

من خلال استبيان طلب الوظيفة، واجتماعات التعريف الجماعية، والمراجع، والمقابلات الشخصية وجلسات التدريب، فمن خلال هذه العملية يمكن لخط مساندة الطفل تحديد أفضل المرشحين ليكونوا جزءا من الفريق.

وقد تكرمت الأستاذة فان نيكيرك بمشاركة بعض الأمثلة والمواد المستخدمة خلال عملية التوظيف. إذا كنتم بحاجة إلى مزيد من المعلومات عن هذه الجلسة بالتحديد، الرجاء الاتصال بـ nafila@childhelplineinternational.org

الجلسة الرابعة: الوصول بالخدمات

عقدت هذه الجلسة بطلب من الأعضاء في المنطقة وذلك بهدف معرفة المزيد عن الوسائل المبتكرة التي تتبعها خطوط مساندة الطفل للوصول بالخدمات. تختلف الوسائل التي يمكن للطفل اللجوء إليها للوصول إلى الخط، فمن الممكن للأطفال الاتصال بخط مساندة الطفل عبر وسائل الاتصال المختلفة مثل الهاتف والبريد والبريد الإلكتروني والرسائل النصية عبر الهواتف الجواله والفاكس وغيرها. ومع ذلك فإن العديد من خطوط مساندة الطفل تستخدم "الوصول بالخدمات" إلى الأطفال كوسيلة لتقديم الخدمة للأطفال الذين يحتاجون إلى المساعدة ولكن لا يستطيعون الاتصال بخط مساندة الطفل، وقد يكون ذلك بسبب عدم وجود بنية تحتية للهواتف أو عدم معرفة باستخدام الهاتف.

ومن أجل توفير المعلومات المفيدة حول الوصول بالخدمات، طلبت سكرتارية تشايلد هيلب لاين انترناشونال من خط مساندة الطفل في الهند تغطية هذه الجلسة. يعتبر خط مساندة الطفل في الهند أول خدمة اتصالات هاتفية طارئة في البلاد، يعمل على مدار الساعة ويمكن الاتصال به مجاناً لمساعدة الأطفال الذين يحتاجون إلى الرعاية والحماية. ويعمل الخط بدعم من وزارة تنمية المرأة والطفل في 83 مدينة و25 ولاية ويتلقى نحو 2.30 مليون مكالمة في العام. وفي بلد متنوع وواسع كالهند خلق خط مساندة الطفل وسائل رائدة في تقديم الخدمة للأطفال.

قدم هذه الجلسة السيد نيشيت كومار رئيس الاتصالات والمبادرات الإستراتيجية في خط مساندة الطفل في الهند. وبدأ السيد نيشيت الجلسة بتقديم لمحة عن أعداد الأطفال المهمشين في الهند من أجل مساعدة الحضور على فهم الخدمات التي يقدمها خط مساندة الطفل في الدولة. يتلقى خط مساندة الطفل في الهند

اتصالات من شرائح مختلفة من الأطفال ومنهم أطفال الشوارع، والأطفال المدمنين والأطفال المحتاجين إلى مساعدة طبية، والأطفال المفقودين والأطفال الذين يتعرضون للإساءة، والأطفال الذين يعانون من أمراض عقلية، والأطفال العاملين والأطفال المصابين بمرض نقص المناعة المكتسبة (الايذز) أو فيروس "ايتش اي في" المسبب له، أو الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن بين النشاطات الرئيسية التي يقوم بها خط مساعدة الطفل في الهند هو "الوصول بالخدمات" والتي من خلالها يستهدف خط مساعدة الطفل مختلف فئات الأطفال كما هو مبين في الجدول أدناه:

البرنامج/البرامج	الفئة المستهدفة
أغنية خط مساعدة الطفل، عروض الدمى، مسرحيات الشوارع، جلسات البيت المفتوح، فعاليات/نشاطات الأطفال/مجموعات الأطفال/عروض تقديمية	الأطفال
عرض وتوزيع مطبوعات تثقيفية في الأكشاك، مسرحيات الشوارع	البالغين والجمهور العام
تحديد مكاتب الاتصالات العامة	مكاتب الاتصالات العامة
تحديد المدينة/المنطقة، لقاءات المجلس الاستشاري لخط مساعدة الطفل، برامج تعريف في إطار المبادرة الوطنية لحماية الطفل	المنظمات المساندة، المنظمات الأهلية
الاتصال بالقنوات لبرامج تحريرية	الإعلام

يمكن أن تتضمن برامج الوصول بالخدمات التي تستهدف الأطفال والتي ينفذها خط مساعدة الطفل لقاءات مع الأطفال في المدارس والأحياء الفقيرة والأماكن التي يتجمع فيها الأطفال مثل محطات القطارات ومواقف الباصات والشواطئ والشوارع. ويعقد خط مساعدة الطفل في الهند لقاءات منتظمة مع الأطفال في الجلسات التي يطلق عليها اسم "جلسات البيت المفتوح"، كما يتم إقامة فعالية للأطفال مرة في العام. وتتيح هذه المشاركة الفعالة للأطفال الفرصة لهم للتحدث عن مشاكلهم وتقييم خدمة خط مساعدة الطفل.

وشرح السيد كومان كيفية ووقت عقد اللقاءات وجهاً لوجه مع الأطفال:
الوصول بالخدمة للأطفال أثناء النهار:

- التوجه إلى المناطق التي يتواجد فيها الأطفال
- التحدث إليهم
- تعليمهم كيفية طلب رقم هاتفي
- إجراء مكالمات وهمية
- مساعدة الأطفال على حفظ الشعارات والأغاني والمسرحيات والألعاب، الخ
- تقديم الملصقات الكبيرة والصغيرة للأطفال

الوصول بالخدمة للأطفال أثناء الليل

- عادة ما يكون الأطفال في حالة استرخاء ويتحدثون بارتياح
- الوقت المناسب هو ما بين الساعة 9 و12 مساءً
- يجب على الفريق أن يحمل علبة إسعافات أولية معه

كما يتم الوصول بالخدمات إلى المدارس للعمل بالتعاون معها وتقديم العروض التقديمية للأطفال المدارس في كل درس وتوزيع نشرات التوعية.

ومن أجل الاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات الأطفال يستهدف الخط من خلال نشاطات الوصول بالخدمات البالغين والمؤسسات أيضاً. من خلال هذه النشاطات يقوم خط مساندة الطفل في الهند على تحديد مواقع تواجد الأطفال في المدينة/المنطقة، وتحديد كافة المواقع المهمة مثل المستشفيات والمدارس ومراكز الشرطة ومواقف الباصات ومحطات القطارات والأسواق والملاجئ والمنظمات الأهلية التي تقدم الخدمات، أما الوصول بالخدمات لمنظمات الأنظمة المساندة فيتم من خلال ورشات عمل تعريفية، ويمكن لخط مساندة الطفل أن يعقد نحو 400 ورشة عمل قصيرة خلال العام.

كما يدرك خط مساندة الطفل كذلك أهمية الإعلام كحليف، فيتم بناء العلاقات مع الإعلام من خلال الدعوات إلى نشاطات خط مساندة الطفل وتوفير المعلومات الموثقة والمواد التعريفية اللازمة.

الجلسة 5: إستراتيجية الرد على الاتصالات

تتبنى خطوط مساندة الطفل في أنحاء العالم استراتيجيات استجابة متنوعة، ويشتمل ذلك على استخدام الاستماع النشط والإرشاد، والإحالة، والتدخلات المعتمدة على الهاتف، و/أو التدخلات المباشرة وجهاً لوجه. وخصصت هذه الجلسة لطرح أمثلة عن إستراتيجيات الرد على الاتصالات من قبل ثلاثة خطوط مساندة مختلفة في الإقليم وهي خط مساندة الطفل الفلسطيني الذي تشرف عليه جمعية سواء، وخط مساندة الطفل الأردني الذي تشرف عليه مؤسسة نهر الأردن، وخط مساندة الطفل المصري الذي يشرف عليه المجلس القومي للأهوية والطفولة.

ويعتمد الاختلاف في استراتيجية الرد على الاتصالات بشكل أساسي على قدرة خط مساندة الطفل ونظام حماية الطفل في البلاد، وفي العديد من الحالات يختلف ذلك في حال ما إذا كان خط مساندة الطفل يدار من قبل الحكومة أو من قبل مؤسسة غير حكومية. وقد أتاحت هذه الجلسة للمشاركين فرصة تقديم ثلاثة نماذج مختلفة لخطوط مساندة الطفل في المنطقة.

عرضت الأستاذة أهيلة شومر من منظمة سوا التجربة الفلسطينية وركزت على الخدمة المجانية والسرية التي يوفرها خط مساندة الطفل. كما عرضت طريقة التعامل مع الاتصالات والمراحل التي يتبعها المرشد للحديث مع الطفل، ويتم تطبيق ذلك كله طبقاً لسياسات خط مساندة الطفل ولخدمة مصلحة الطفل الفضلى.

ويلجأ خط مساندة الطفل في فلسطين في العديد من الحالات إلى الإحالة، ولهذا الهدف وضع الخط عملية جيدة لضمان خدمة الأطفال على أحسن وجه. يعمل خط مساندة الطفل ضمن شبكة من المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعمل على ضمان وجود مذكرات تفاهم واتفاقيات يتم تطبيقها لتحديد الأدوار وإجراءات الإحالة والمتابعة.

أما بالنسبة لخط مساندة الطفل في الأردن فقد أوضحت الأستاذة مايا حداد أن نشاطات هذا الخط واستجاباته تحددتها مهمته. فخط مساندة الطفل يهدف إلى تمكين الأطفال وحماية حقوقهم، ومن خلال

فريق متخصص في العديد من المجالات يقوم الخط بتقديم الإرشاد والنصح، كما أنه يتعامل مع مختلف الشركاء في البلاد لتوفير خدمات الإحالة.

ويستند خط مساندة الطفل الأردني على مبادئ أساسية تقود أداء الفريق وطريقة تقديمه لمساعدة المتصلين. فمن خلال تقديمه للخدمات يحرص خط مساندة الطفل في الأردن على توفير العدالة الاجتماعية والفعالية والسرية وتمكين الأطفال.

وعرضت الأستاذة حداد بعض أسطرة الفيديو التي أنتجها خط مساندة الطفل واستخدمها أثناء تدريب الموظفين. وأوضحت تلك الأسطرة مختلف طرق الرد على الاتصالات والإجراءات التي ينفذها خط مساندة الطفل.

وقدم السيد خليل مصطفى النموذج الثالث وهو نموذج خط مساندة الطفل المصري الذي يعد واحداً من المشاريع التي ينفذها المجلس القومي للأمومة والطفولة، بحيث يعمل الخط على مدار الساعة سبعة أيام في الأسبوع، ويمكن الاتصال به من أي مكان في البلاد على الرقم المجاني 16000.

وركز السيد مصطفى على الشبكة التي يعمل خط مساندة الطفل ضمنها، وتضم هذه الشبكة العديد من المؤسسات والجهات المعنية ومن بينها: المنظمات الأهلية، وأكبر جامعتين في مصر، والمساجد، والكنائس والمستشفيات، والمهنيين، والاتصالات، والقطاع الخاص والمتطوعين. وبدأ خط مساندة الطفل عمله في أربع محافظات تضم أكبر عدد من الأطفال المعرضين للخطر وهي القاهرة والجيزة والقليوبية والإسكندرية، ويعمل خط مساندة الطفل حالياً على المستوى الوطني. ومن خلال شراكاته، يتمكن خط مساندة الطفل من توفير الملجأ وإعادة التأهيل لأطفال الشوارع ويقدم الإرشاد النفسي المتخصص ويوفر جلسات العلاج الجماعي للأهالي والعائلات، كما يقدم خط مساندة الطفل المساعدة القانونية والاستشارات للعائلات فيما يتعلق بالوصاية وحقوق الزيارة وحقوق المواطنة.

الجلسة 6: اختيار ممثل منطقة الشرق الأوسط في مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات

تم خلال المؤتمر التشاوري الدولي الماضي والذي عقد في الأردن في تشرين الثاني/نوفمبر 2008 اختيار الممثلين الإقليميين في المجلس الإشرافي ومجموعات العمل لدى شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال، وخلال المؤتمر التشاوري هذا تم اختيار ممثلي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لتمثيل المنطقة لمدة عامين.

وتم اختيار الأستاذة فروزان فاروخي من "سيدي يارا" في إيران كممثلة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات. إلا أنه وخلال عام 2009 ولظروف داخلية في خط "سيدي يارا" لم تتمكن الأستاذة فاروخي من القيام بدورها هذا، ونتيجة لذلك تقرر اختيار ممثل جديد لمجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال المؤتمر التشاوري الإقليمي في الرباط.

أما معايير اختيار المرشح لمجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات فهي:

- خط مساندة طفل كامل العضوية لدى تشايلد هيلب لآين انترناشونال
- اتقان اللغة الانجليزية
- شغل منصب في إدارة خط مساندة الطفل
- توفر خدمات اتصالات مكتبية جيدة (خطوط هاتفية وبريد إلكتروني)
- مشاركة مسبقة مؤكدة في أعمال الشبكة (حضور المؤتمرات التشاورية، تعبئة نموذج جمع البيانات، تعبئة قائمة المبادئ والمعايير والممارسات، دفع رسم العضوية السنوي)
- الإلمام بسياسات وممارسات تشايلد هيلب لآين انترناشونال

ونظراً لمحدودية مشاركة الأعضاء الكاملين المؤهلين خلال المؤتمر التشاوري الإقليمي، تقرر إجراء عملية الاختيار لممثل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات عبر البريد الإلكتروني. وستتم عملية الترشيح عبر البريد الإلكتروني خلال شهري تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر 2009.

الجلسة 7: زيارة ميدانية لخط مساندة طفل

تم القيام بزيارة إلى خط مساندة الطفل المغربي العامل تحت إشراف المرصد الوطني لحقوق الطفل في اليوم الثاني من المؤتمر التشاوري لتعريف المشاركين على مثال آخر من خطوط مساندة الطفل في المنطقة.

والمرصد الوطني لحقوق الطفل هو مؤسسة وطنية متخصصة ترأسها سمو الأميرة للا مريم وتهدف إلى تقييم الجهود الوطنية في تطبيق ميثاق الأمم المتحدة لحقوق الطفل على مستوى الحق في البقاء والنماء والمشاركة. كما أنها مسؤولة عن وضع وتحديد الأولويات لضمان تطبيق حقوق الطفل في المغرب، كما يشكل المرصد منبراً لتعزيز التفاعل بين كافة الجهات ذات العلاقة ومن بينها: القطاعات الحكومية، المنظمات غير الحكومية، الخبراء، والمنظمات الدولية ذات العلاقة.

تمكن خط مساندة الطفل 0800.025.11 والذي دشن في عام 1999، من أن يصبح حاضراً لدى سائر شرائح المجتمع والهيئات الحقوقية والقانونية والطبية وغيرها. وبارسائه لقواعد مركز الاستماع وحماية الأطفال ضحايا سوء المعاملة استطاع المرصد الوطني لحقوق الطفل أن يتقدم في الحصول المباشر على المعلومات والبيانات التي تتعلق بسوء معاملة الأطفال واستغلالهم، وكذا تقديم الدعم والمساعدة القانونية والطبية المباشرة للأطفال الضحايا.

الجلسة 8: جلسة مفتوحة

خلال اجتماعات ومؤتمرات تشايلد هيلب لاين انترنشنال، يجذب المشاركون عقد جلسة مفتوحة يستطيعون خلالها مناقشة القضايا التي تهمهم في عملهم. والجلسة المفتوحة هي جلسة تعطي المشاركين حرية اتخاذ القرار بشأن البنود التي يودون مناقشتها.

تم تشجيع المشاركين في المؤتمر على عقد جلسة عصف ذهني لتبادل الآراء وتحديد المواضيع التي يودون مناقشتها. وتقرر إعطاء الأولوية لأربعة قضايا تناقشها أربع مجموعات مختلفة وهي:

1. المبادئ والمعايير

2. التكنولوجيا الجديدة

3. التدريب والمراقبة

4. استخدام البيانات

وبعد مناقشات مستفيضة داخل كل مجموعة، تم تقديم التغذية الراجعة: المجموعة الأولى ركزت على ضرورة وضع "أدنى حد من المعايير" لخطوط مساندة الطفل والمنظمات التي تخطط لإنشاء خط مساندة طفل. وأعربت المجموعة عن أهمية المبادئ والمعايير والممارسات التي وضعتها شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال.

المجموعة الثانية ناقشت الاستخدام المحتمل للتكنولوجيات الجديدة في خطوط مساندة الطفل. وركز المشاركون على استخدام الإرشاد الإلكتروني من خلال التشات (الدرشة) والبريد الإلكتروني والمنتديات والرسائل القصيرة عبر الهواتف الجواله. وعرض ممثلو خط مساندة الطفل في فلسطين الذين كانوا ضمن المجموعة استخدام نظام الاتصالات الصوتية عبر الانترنت VoIP في خط مساندة الطفل لديهم. يمكن هذا النظام المستخدم حديثاً المرشدين المدربين من تلقي الاتصالات خارج موقع خط مساندة الطفل، ومما لا شك فيه أن هذا النظام ستنم إدارته طبقاً لمعايير وسياسات خط مساندة الطفل مع الأخذ في الاعتبار السرية وراحة المرشدين أنفسهم.

المجموعة الثالثة ناقشت القضايا المتعلقة بتدريب الموظفين ومراقبة أدائهم، وانسجمت هذه المناقشة مع جلسة تعيين واستبقاء الموظفين في خطوط مساندة الطفل التي جرت خلال اليوم الأول من المؤتمر. وقد كانت فرصة للمجموعة للمناقشة التفصيلية للخطوات والبرامج والمناهج المستخدمة في خطوط مساندة الطفل لتدريب الموظفين.

المجموعة الرابعة ناقشت دور خطوط مساندة الطفل في جمع واستخدام البيانات، وركزت المجموعة على خطوط مساندة الطفل كمصدر لجمع المعلومات المستمدة مباشرة من المستفيدين من الخدمة. ومن خلال الاتصالات التي يتلقاها خط مساندة الطفل يمكن له تحديد احتياجات الأطفال في البلاد ورصد مواطن القوة والضعف في نظام حماية الطفل والتصرف بناء على ذلك، وهذه البيانات هي مصدر غني للمناصرة على المستويين المحلي والقومي.

الجلسة 9: الجلسات الموازية

تم تقسيم المشاركين إلى مجموعتين طبقاً لمستوى تطور مشروع خط مساندة الطفل في البلاد. وعقدت الجلسة الأولى للتعريف بشبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال ومفهوم خط مساندة الطفل وخطوات بناء خط مساندة الطفل وقدمتها الأستاذة نافلة المعاني مديرة برنامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في تشايلد هيلب لاين انترناشونال. وكانت هذه الجلسة منبراً للمشاركين للمشاركة الفعالة في المناقشات وطرح أسئلتهم حول خطوط مساندة الطفل. وحضرت الجلسة وفود من قطر والبحرين وموريتانيا وليبيا والجزائر والإمارات العربية المتحدة ولبنان والمغرب.

أما الجلسة الثانية فقد كان الهدف منها عرض التحديات التي يواجهها أعضاء تشايلد هيلب لاين انترناشونال وخطط عملهم لعام 2010. وقامت بإدارة الجلسة الأستاذة لين ديكات رئيسة البرامج في تشايلد هيلب لاين انترناشونال. وأتاحت هذه الجلسة الفرصة للمشاركين لمناقشة التحديات التي تواجهها خطوط مساندة الطفل القائمة أو أية منظمة تعتزم إنشاء خط مساندة طفل. وطلب من المشاركين كذلك عرض خططهم لعام 2010 وثلاث أولويات يودون تطبيقها (خطط عمل البلدان مرفقة في الملحق 3). وحضر هذه الجلسة وفود من الأردن ومصر وفلسطين والعراق وتونس والسنغال والسعودية.

الختام والخلاصة

انتهى المؤتمر في اليوم الثالث في الخامس من تشرين الثاني/نوفمبر بملاحظات ختامية قدمها المرصد الوطني لحقوق الطفل وشبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال. وقدم السيد سعيد راجي المدير التنفيذي للمرصد الوطني لحقوق الطفل الشكر للمشاركين على حضورهم إلى الرباط، وأعرب عن سروره لاستضافة المؤتمر التشاوري الإقليمي الثالث لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لخطوط مساندة الطفل في الرباط، وأعرب عن أمله في مزيد من التعاون بين المرصد وشبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال. كما شكرت الأستاذة نانيتا لاروز المديرة التنفيذية لتشايلد هيلب لاين انترناشونال كافة المشاركين على حضورهم وجهودهم لإنجاح هذا المؤتمر.

وتجدر الإشارة إلى أن حركة خطوط مساندة الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لا تزال شابة نسبياً. يوجد حالياً 13 خط مساندة طفل في المنطقة تعمل على مستويات مختلفة من التطور وتحت نماذج مختلفة، كما تقوم خمس دول في المنطقة باتخاذ خطوات باتجاه إقامة خطوط مساندة طفل.

ووفر المؤتمر الإقليمي منبراً لمختلف المنظمات والمؤسسات للقاء وتبادل الخبرات في مجال خطوط مساندة الطفل وحماية الطفل بشكل عام وهو ما يؤمل في أن يدفع حركة خطوط مساندة الطفل إلى الأمام. وتشجع تشايلد هيلب لاين انترناشونال بوصفها شبكة هذا التبادل للمعرفة بين أعضائها وتأمل في أن يتم تبادل المناقشات والنتائج على مستوى خطوط مساندة الطفل منفصلة عند عودتها إلى بلادها.

وتود تشايلد هيلب لاين انترناشونال أن تشكر المرصد الوطني لحقوق الطفل في المغرب على استضافة هذا المؤتمر وتمويل جانب من هذا الحدث، وكذلك وزارة الخارجية الهولندية على الدعم المادي الذي قدمته لعقد هذا المؤتمر.

التقييم

تم تقييم هذا المؤتمر وحاز على رضا المشاركين بنسبة 8.4 من 10، وبشكل عام فقد وجد المشاركون أن الجلسات بشأن كيفية الوصول بالخدمات، وتعيين واستبقاء الموظفين من بين الجلسات الأكثر فعالية في المؤتمر. وأبدى المشاركون تقديرهم للجلسة المفتوحة وخطط العمل للدول وجلسة كيفية إقامة خط مساندة الطفل، بحيث وفرت هذه الجلسات الفرصة والوقت لمناقشة أسئلة وهموم المشاركين.

أما الجلسات التي كانت أقل فعالية في رأي المشاركين فكانت الزيارة إلى خط مساندة الطفل في المغرب وجلسة استراتيجية الرد على الاتصالات. قال المشاركون أنهم يشعرون أنه كان بالإمكان الاستفادة بشكل أكبر من الزيارة بطريقة أكثر عملية بدلاً من العرض التقديمي الموسع. أما بالنسبة لجلسة استراتيجية الرد على الاتصالات، فقد رأى المشاركون أن الوقت لم يكن كافياً لكي تعرض ثلاثة خطوط مساندة في المنطقة تجاربها كما لم تركز بعض العروض التقديمية على استراتيجية الرد على الاتصالات بشكل خاص. وكتوصية أعرب المشاركون عن حاجتهم إلى قنوات اتصالات جديدة داخل الشبكة مثل تشكيل مجموعة إلكترونية أو منتدى إلكتروني.

الملحق 1: البرنامج

المتحدثون	الفعالية	اليوم/ الوقت
		2 نوفمبر 2009 الإثنين
	تسجيل	19:00 - 17:00
	اليوم الأول	3 نوفمبر 2009 الثلاثاء
	تسجيل	9:00 - 8:00
	كلمات الافتتاح	10:00 - 9:00
<p>سعادة السفير السيد يوس فان أخلن السيد سعيد راجي- المدير التنفيذي الأستاذة نانيتا لاروز- المدير التنفيذي</p> <p>الأستاذة زينة أبو عناب، الممثلة الإقليمية - مؤسسة نهر الأردن</p>	<ul style="list-style-type: none"> • كلمة الدولة المضيقة/ المملكة المغربية • كلمة السفير الهولندي لدى المملكة المغربية • المرصد الوطني لحقوق الطفل • تشايلد هيلب لاین انترناشونال • • الممثلة الإقليمية في المجلس الإشرافي لتشايلد هيلب لاین انترناشونال 	
	استراحة قهوة/ شاي	10:15 - 10:00
	تقديم	10:45 - 10:15
	تقديم المشاركين	
	جلسة تشايلد هيلب لاین انترناشونال	13:00 - 10:45
<p>لين ديكات- مديرة البرامج- تشايلد هيلب لاین انترناشونال</p> <p>زينة أبو عناب - مؤسسة نهر الأردن (الممثلة الإقليمية)</p> <p>أهيلة شومر- فلسطين (الممثلة الإقليمية لدى مجموعة عمل المناصرة)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • إطلاع المشاركين حول نشاطات تشايلد هيلب لاین انترناشونال 2009-2008 • إطلاع المشاركين حول التطورات الإقليمية فيما يخص الشبكة • أحداث اجتماعات مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات • أحداث اجتماعات مجموعة عمل المناصرة استراتيجية المناصرة الإقليمية 	
	استراحة غداء	14:00 - 13:00
	تعيين واستبقاء الموظفين في خطوط مساندة الطفل	15:30 - 14:00
<p>الأستاذة جون فانكيرك مديرة المناصرة والتدريب خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا</p>	<ul style="list-style-type: none"> • اختيار الموظفين • إجراءات البحث قبل تقديم الوظيفة إلى الموظفين 	

	<ul style="list-style-type: none"> • برامج التدريب • الإشراف والمراقبة والتقييم 	
	استراحة قهوة/ شاي	15:45 - 15:30
الأستاذة جون فانكيرك مديرة المناصرة والتدريب خط مساعدة الطفل في جنوب إفريقيا	استكمال- تعيين واستبقاء الموظفين في خطوط مساعدة الطفل <ul style="list-style-type: none"> • اختيار الموظفين • إجراءات البحث قبل تقديم الوظيفة إلى الموظفين • برامج التدريب • الإشراف والمراقبة والتقييم 	17:00 - 15:45
	عشاء ترحيبي	19:00
	اليوم الثاني	4 نوفمبر 2009 الأربعاء
السيد نيشيت كومار مدير الاتصال والتواصل والمبادرات الاستراتيجية خط مساعدة الطفل في الهند	الوصول بالخدمات الوصول بالخدمات هي وسيلة يصل من خلالها خط مساعدة الطفل إلى الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة ولكنهم لا يتصلون أو لا يستطيعون الاتصال بخط المساعدة بسبب عدم وجود بنية تحتية هاتفية أو بسبب عدم اعتمادهم على استخدام الهاتف. <ul style="list-style-type: none"> • طرق مبتكرة للوصول بالخدمات تتبناها خطوط مساعدة الطفل 	10:30 - 9:00
	استراحة قهوة/ شاي	10:45 - 10:30
مايا حداد- مؤسسة نهر الأردن- الأردن أهيلة شومر - مؤسسة سوا- فلسطين خليل مصطفى- المجلس القومي للطفولة والأمومة- مصر	استراتيجية الرد على الاتصالات <ul style="list-style-type: none"> • تبني الاستماع النشط، الإرشاد، الإحالة، التدخل • إجراءات وتدبير الرد على الاتصالات الإحالة • خطوط مساعدة الطفل العاملة تحت مظلة منظمة غير حكومية أو قطاع حكومي 	12:30 - 10:45
الأعضاء الكاملين لدى تشايلد هيلب لاین انترناشونال	اختيار الممثل الإقليمي لدى مجموعة عمل المبادئ والمعايير والممارسات التابعة لتشايلد هيلب لاین انترناشونال	13:00 - 12:30
	استراحة غداء	14:30 - 13:00
في موقع المرصد الوطني لحقوق الطفل	زيارة ميدانية لخط مساعدة الطفل	16:00 - 14:30
	اليوم الثالث	5 نوفمبر 2009 الخميس
	جلسة سؤال وجواب/ جلسة مفتوحة	11:00 - 9:00

	<ul style="list-style-type: none"> • أسئلة عادة ما تطرح من قبل خطوط مساندة الطفل القائمة والناشئة 	
	استراحة قهوة/ شاي	11:00 - 11:15
<p>نافلة المعاني- مديرة برنامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا- تشايلد هيلب لاين انترناشونال</p> <p>لين ديكات- مديرة البرامج- تشايلد هيلب لاين انترناشونال</p>	<p>جلسة موازية</p> <p>1- الأعضاء المحتملين: كيف يمكن لمنظمتي بناء خط مساندة للطفل؟</p> <p>2- الأعضاء الكاملين والمشاركين: خطط عمل الدول</p> <ul style="list-style-type: none"> • مشاركة خطط العمل • إعداد خطة عمل إقليمية 	11:15 - 13:00
	استراحة غداء	13:00 - 14:00
	<p>الختام والخطط المستقبلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • ملاحظات ختامية 	14:00 - 15:30
	استراحة قهوة/ شاي	15:30 - 15:45
<p>السيدة نانيتا لاروز- المديرة</p> <p>السيد سعيد راجي- المدير التنفيذي</p>	<p>حفل الختام</p> <ul style="list-style-type: none"> • كلمة شكر باسم تشايلد هيلب لاين انترناشونال • كلمة شكر باسم المرصد الوطني لحقوق الطفل • شهادات المشاركة 	15:45 - 17:00

الملحق 2: المشاركون

الدولة	الاسم	المنظمة/ الجهة	البريد الإلكتروني
1	قطر	فريدة العبيدي	faleda@QFCW.ORG.QA
2	الأردن	مايا حداد	Maya_Haddad@fsu.jrf.org.jo
3	الأردن	زينة أبو عناب	Zeina_Abulnab@fsu.jrf.org.jo
4	البحرين	بدرية الجيب	badriya.aljeeb@social.gov.bh
5	السعودية	نورة الصويان	norahmmm@yahoo.com
6	السعودية	عثمان نور	onour99@hotmail.com
7	موريتانيا	مختار جواد	mgauad@yahoo.fr

nazmy16000@yahoo.com	المجلس القومي للأمومة والطفولة	محمد نظمي	مصر	8
khalilmostafa65@hotmail.com	المجلس القومي للأمومة والطفولة	خليل مصطفى	مصر	9
jalal@sawa.ps	مؤسسة سوا	جلال دعبس	فلسطين	10
ohaila@sawa.ps	مؤسسة سوا	أهيلة شومر	فلسطين	11
madalhosani@hotmail.com	مركز الدعم الاجتماعي	محمد الحوسني	الإمارات العربية المتحدة	12
	مركز الدعم الاجتماعي	سعيد الكعبي	الإمارات العربية المتحدة	13
schreim@socialaffairs.gov.lb	وزارة الشؤون الاجتماعية	سلام شريم	لبنان	14
relationmolsa@yahoo.com	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	شليبر علي عبدالله	العراق	15
ariyabestoon1975@yahoo.com	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	بيستون عبدالرحمن	العراق	16
zaeto73@yahoo.com	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	زيتو البرزنجي	العراق	17
mednaceurb6@yahoo.fr	الجمعية التونسية لحقوق الطفل	محمد الناصر بوستة	تونس	18
titait@hotmail.com	الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل	مليقة سي عامر	الجزائر	19
kekli7@yahoo.com	الجمعية الوطنية لحقوق الطفل	ناصر الككلي	ليبيا	20
lysara19@yahoo.fr	GINDDI Centre	ساراتا ديالو	السنغال	21
joanvn@childlinesa.org.za	خط مساندة الطفل في جنوب إفريقيا	جون فانكيرك	جنوب إفريقيا	22
nishit@childlineindia.org.in	خط مساندة الطفل في الهند	نشيت بابانا	الهند	23
onde@enfance.ma	المرصد الوطني لحقوق الطفل	سعيد راجي	المغرب	24
onde@enfance.ma	المرصد الوطني لحقوق الطفل	إلهام زروقي	المغرب	25
onde@enfance.ma	المرصد الوطني لحقوق الطفل	عبد الجليل الشهيبين	المغرب	26
onde@enfance.ma	المرصد الوطني لحقوق الطفل	عائشة عنان	المغرب	27
onde@enfance.ma	المرصد الوطني لحقوق الطفل	عزيزة نفيل	المغرب	28

onde@enfance.ma	المرصد الوطني لحقوق الطفل	كنزة علامي	المغرب	29
geert.bossaerts@warchild.nl	وور تشايلد	غيرت بوسارتس	هولندا	30
Ernst.Suur@warchild.nl	وور تشايلد	إرنست سور	هولندا	31
nenita@childhelplineinternational.org	تشايلد هيلب لاين انترناشونال	نانيتا لارزو	هولندا	32
leen@childhelplineinternational.org	تشايلد هيلب لاين انترناشونال	لين ديكات	هولندا	33
marieke@childhelplineinternational.org	تشايلد هيلب لاين انترناشونال	ماريكا نوز	هولندا	34
nafila@childhelplineinternational.org	تشايلد هيلب لاين انترناشونال	نافلة المعاني	هولندا	35

الملحق 3: خطط عمل الدول

التحديات والخطط لعام 2010	البلد
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> الهيكل التنظيمي، أدوار الشركاء البنية التحتية: الموظفون (التوظيف) والهيكل الجسماني تدريب المرشدين <p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> توظيف وتدريب خلال الفصل الأول من 2010 إطلاق الخط: مايو-يونيو 2010 المشروع الرائد في الرياض 	السعودية
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> الشراكات في إطار خدمات حماية الأطفال: الثغرات، متابعة الحالات (لا يتم دائما إبلاغ مؤسسة نهر الأردن) عدم وجود إجراءات (الإحالة والتدخل) <p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> شمول المتطوعين في التوسع المستقبلي المناصرة وتعزيز الشراكات المزيد من الوصول بالخدمات واستهداف أطفال الشوارع والأطفال في المؤسسات 	الأردن
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> تدريب المرشدين تطبيق القوانين 	العراق

<ul style="list-style-type: none"> • عدم وجود سياسات لحماية الأطفال • عدم وجود قواعد بيانات <p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تدريب المرشدين • زيارة الاقتران • إطلاق الخط منتصف 2010 • برنامج إدخال وجمع البيانات 	
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • العديد من خطوط مساعدة الطفل (أمان الإنترنت، خطوط مساعدة المرأة، الخ) • الوصول بالخدمة: البلد شاسع، صعوبة الوصول إلى المناطق النائية • ثغرات في الخدمات: للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة <p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قائمة اتوماتيكية لاختيار خط المساعدة، لقاءات مع خطوط المساعدة الأخرى • قانون جديد للطفل: لجنة حماية الطفل في كل مجتمع ← 16000 سيدربون اللجان للتعامل مع حالات الخط • اتصالات مع وزارة الخارجية ووزارة الشؤون الاجتماعية حتى يحصل 16000 على مزيد من المعلومات عن المشاريع 	<p>مصر</p>
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نقص الوعي • الرقم طويل 0800-008080 • قدرة المرشدين • البيانات <p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حملة لنشر الوعي • الحصول على رقم 116 • تدريب المرشدين والمتطوعين • برنامج إدخال وجمع البيانات 	<p>السنغال</p>
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مرشد واحد فقط يتعامل مع كل المكالمات • الرقم طويل <p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • السعي للحصول على تمويل لتوظيف مزيد من المرشدين 	<p>تونس</p>

<ul style="list-style-type: none"> • توظيف وتدريب المرشدين • رقم من ثلاثة خانات 	
<p>التحديات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • توسع سريع بسبب الحرب • 2010: • تعزيز التوسع • تطوير برامج الكمبيوتر للتماشي مع استمارة بيانات تشايلد هيلب لاین انترناشونال • تحليل داخلي للبيانات ليكون مرشدا للاستراتيجية المستقبلية • زيارة اقتران إلى خط مساندة آخر متطور حول الإرشاد عبر التثبات والرسائل النصية عبر الهاتف الجوال 	<p>فلسطين</p>