

أصوات

خلال جائحة كوفيد-19

أثر الجائحة على الأطفال والشباب
وعلى خطوط مساندة الطفل حول العالم



أصوات خلال

جائحة كوفيد-19

أثر الجائحة على الأطفال والشباب وعلى
خطوط مساندة الطفل حول العالم

منظمة تشايلد هيلب لاين انترناشونال

Pilotenstraat 20-22

1059CJ Amsterdam

The Netherlands

25 96 528 20(0)+31

www.childhelplineinternational.org

للاتصال بنا:

info@childhelplineinternational.org

كتابة وتحرير:

د. اندريا باريرا، أفاريل دالي، ستيف إروود

التصميم والتنسيق

ستيف إروود

المحتويات:

3	تقديم
4	ملخص تنفيذي
	الأرقام
6	الاتصالات من الأطفال والشباب
	الأصوات خلف الأرقام
12	الأطفال والشباب المتأثرون بكوفيد-19
	الأرقام
18	عمليات خطوط مساندة الطفل
	الأصوات خلف الأرقام
20	خطوط مساندة الطفل المتأثرة بجائحة كوفيد-19
22	خطوط مساندة الطفل: حلول واستراتيجيات
24	الخلاصة والتوصيات الرئيسية
26	خطوط مساندة الطفل الأعضاء في شبكتنا حول العالم

إخلاء مسؤولية

المعلومات والبيانات المقدمة في هذا المنشور لا تعكس النطاق الكامل لممارسات وسياسات جميع البلدان والحالات التي اهتمت بها خطوط مساندة الطفل وغيرها من منظمات حماية الطفل على الصعيد الوطني. يمكن طلب البيانات الدقيقة من تشايلد هيلب لاين انترناشونال.

يستند عمل تشايلد هيلب لاين انترناشونال بشدة على المبادئ والقيم المنصوص عليها في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، والتي تشمل حق الأطفال في التمتع بالخصوصية والحماية من الأذى. وفي إطار التزامنا بالحفاظ على الثقة التي يضعها الأطفال والشباب يومياً في خطوط مساندة الطفل، فقد تم تعديل وإخفاء هوية أي تفاصيل شخصية مذكورة في ملخصات الحالة.



عنصراً أساسياً في الاستجابة لكوفيد-19. وموجب هذه الشراكة، دعمت اليونيسف 48 دولة على الأقل لتوسيع توافر خدماتها على مدار العام.

ونظراً لأن خدمات خطوط مساندة الطفل أقل عرضة للتعطيل مقارنة مع خدمات حماية الطفل الأخرى جراء تدابير الاحتواء، فإنها تشكل منصة مهمة لتقديم الإرشاد والدعم للأطفال، والإبلاغ عن حالات العنف وإحالتها، وتوفير البيانات لتتبع طريقة تقديم الخدمات. وبناءً على ذلك، ينبغي تعزيزها وتزويدها بالموارد الكافية والموظفين اللازمين للتعامل مع الطلبات المتزايدة على الخدمات أثناء حالات الطوارئ وإجراء الإحالات اللازمة. ويعد فهم الأسباب التي تدعو الأطفال للاتصال بخطوط المساندة من خلال وضع أنظمة إبلاغ دقيقة وموثوقة خطوة أولى لا غنى عنها لتفسير أي تغييرات في استخدام هذه الخطوط.

إن فعالية خطوط مساندة الطفل في تلبية الاحتياجات المتنوعة للأطفال الذين يعانون من المحن مرتبطة بتوفر خدمات الإحالة المتخصصة. لذلك، يجب الاعتراف بهذه الخدمات على أنها أساسية، وإيجاد حلول مبتكرة تسهل وتعزز وصول الأطفال إليها في ظل تدابير الاحتواء. كما ينبغي بذل الجهود لتعزيز الوعي العام بوجود خدمات خطوط مساندة الطفل بشكل أكبر في أوقات الأزمات. كما تدعو الحاجة أيضاً إلى وجود استثمارات لمعالجة التفاوتات في توافر الاتصال العالمي ووصول الأطفال إلى الأجهزة، والقدرات المحدودة لتقديم الخدمات عبر البلدان.

تفخر اليونيسف بالنتائج التي حققت للأطفال من خلال شراكاتها مع منظمة تشايلد هيلب لاین انترناشونال، وهي ملتزمة بتقديم دعم يؤدي إلى خدمات خطوط أمامية أكثر قدرة على الصمود للأطفال الذين يعانون من المحن.

كورنيليوس ويليامز

5 مايو/ أيار 2021

قلبت جائحة كوفيد-19 حياة الأطفال رأساً على عقب في كل مكان في العالم. إذ أبلغ الأطفال عن شعورهم بالقلق وإحساسهم بعدم الأمان في سياق عمليات الإغلاق وإقفال المدارس، فيما اضطر الآباء للتعامل مع ضغوطاتهم النفسية والعاطفية الخاصة. وتأتي هذه الضغوطات في وقت ينقطع فيه الأطفال عن العديد من العلاقات الإيجابية والداعمة التي يلجأون إليها عادة عندما يواجهون المحن، بما في ذلك العلاقات في المدرسة والأسرة الممتدة والمجتمع، كما توقفت خدمات رعاية الأسرة والطفل التي يعتمد عليها الكثيرون.

ووفقاً لبحث أجريته اليونيسف، يعيش حوالي 1.8 مليار طفل في 104 دول تعطلت فيها خدمات منع العنف والاستجابة له بسبب جائحة كوفيد-19. وتواجه إدارة حالات حماية الطفل والزيارات المنزلية للأطفال والنساء المعرضين لخطر الإساءة الاضطراب في كثير من الأحيان، حيث أبلغ أكثر من نصف البلدان عن تعليق هذه الخدمات أو عن انخفاض كبير فيها. ومن بين جميع الخدمات المقدمة، أثبتت خطوط مساندة الطفل أنها الأكثر قدرة على الصمود، حيث أبلغت 12% فقط من البلدان عن حدوث تعطل في خدمات خطوط المساندة، تمت معالجتها في غالبها من خلال تدابير التخفيف.

وخطوط مساندة الطفل هي جزء لا يتجزأ من نظام حماية الطفل الأوسع. وغالباً ما تكون هذه الخدمات نقطة دخول العديد من الأطفال والمراهقين إلى مثل هذه الأنظمة، وآلية يمكنهم من خلالها التحدث علانية واسماع أصواتهم والتعبير عن مخاوفهم، وكذلك تلقي المساعدة والإرشاد والتدخل والإحالات عند الحاجة.

ومن السهل نسبياً إنشاء خطوط لمساندة الأطفال، وهي فعالة من حيث التكلفة. وعلى عكس آليات الإبلاغ الرسمية الأخرى عن حماية الطفل (من خلال المدارس أو الشرطة أو سلطات حماية الطفل أو مراكز الرعاية الصحية)، تتميز خطوط مساندة الطفل عن غيرها بشكل واضح من خلال توفيرها قناة سرية يمكن الأطفال من التحدث بصراحة وتلقي الإرشاد دون الاضطرار لمواجهة الإجراءات الشكلية لأنظمة حماية الطفل. كما أنها توفر أيضاً الفرصة لاكتشاف حالات العنف الموجهة ضد الفئات الضعيفة، ولا سيما الأطفال، الذين لديهم قدرة وصول محدودة للغاية إلى آليات الإبلاغ الرسمية أو يخشون التواصل معها.

ويؤكد تحليل البيانات الواردة من خطوط مساندة الطفل الوطنية حدوث زيادة كبيرة في عدد الاتصالات الواردة من الأطفال والشباب تزامنت مع بدء الجائحة. وتشير هذه النتيجة إلى أن مثل هذه الخدمات تمثل شريان حياة بالغ الأهمية للعديد من الأطفال في أوقات الأزمات.

في عام 2020، دخلت اليونيسف في شراكة مع منظمة تشايلد هيلب لاین انترناشونال لتعزيز خطوط مساندة الطفل الوطنية باعتبارها

بينت هذه الدراسات أن نسبة الاتصالات التي تلقتها خطوط مساندة الأطفال على الصعيد العالمي زادت بنسبة 25% في عام 2020 مقارنة بعام 2019 (انظر صفحة 8). العنف والصحة النفسية كانا سببين مهمين للاتصال عام 2020، مثلما كانا عام 2019. لكن في عام 2020، كان الطلب على معلومات بشأن كوفيد-19، والاتصالات المتعلقة بالعلاقات الأسرية، وكيفية الحصول على الخدمات الأساسية، والصحة الجسدية الخاصة بالمتصل نفسه، أسباباً رئيسية أخرى للاتصال بخطوط المساندة. وقالت خطوط مساندة الطفل التي شاركت في هذا البحث إن عملياتها تأثرت بشكل ملحوظ بجائحة كوفيد-19 (انظر صفحة 18). وكان هذا التأثير متعلقاً بزيادة الطلب عليها من الأطفال والشباب من جهة وبالقيود الوطنية المختلفة التي فرضت نتيجة الجائحة من جهة أخرى. لكن الأهم هو أن الأغلبية الساحقة من خطوط المساندة أثبتت قدرتها العالية على الصمود ومواصلة عملياتها. فقد ذكر 94% من الخطوط المستجيبة أنها ظلت تعمل أثناء الجائحة.

لكل طفل ويافع الحق في الاستماع إليه، والحق في الحماية، والحق في الحصول على الخدمات الأساسية دوغماً تمييزاً أو أية معوقات أخرى. تلعب خطوط مساندة الطفل دوراً حاسماً في إنفاذ وتعزيز مبادئ حقوق الطفل على المستوى العالمي. وتجلى هذا أكثر من أي وقت مضى أثناء جائحة كوفيد-19 التي ضربت العالم عام 2020.

أجرينا عملية مسح لخطوط مساندة الطفل الأعضاء في شبكتنا لفهم الأثر الذي تركته الجائحة، ليس فقط على الأطفال والشباب الذين يتصلون بهذه الخطوط، ولكن أيضاً على عمليات تشغيل الخطوط نفسها. أجرينا أربع دراسات فصلية تغطي العام بأكمله (من يناير/كانون الثاني وحتى ديسمبر/كانون الأول 2020). ويقدم هذا التقرير نتائج هذه الدراسات وما يمكن استخلاصه منها، إضافة إلى توصيات رئيسية لضمان استمرار خطوط مساندة الطفل بالقيام بعملها الحيوي.



توصيات رئيسية

تضمن توصياتنا الرئيسية أكثر من أي وقت مضى أن تواصل خطوط مساندة الطفل لعب دورها الحيوي (أنظر صفحة 24)

#1

يجب أن يحصل كل طفل، من فيهم الأطفال الضعفاء بشكل خاص، على خدمات خطوط المساندة مجاناً وبدون أية قيود.

يجب أن تكون خطوط مساندة الطفل متاحة لكافة الأطفال والشباب، ولكل من الحكومات وقطاع الاتصالات دور هام في ضمان ذلك. وقد أبرزت جائحة كوفيد-19 بشكل خاص الحاجة إلى خدمات صديقة للطفل ومتاحة لهم عن بعد.

#2

هناك حاجة إلى شراكات هيكلية ومسارات إحالة واضحة للقضاء على العنف ضد كافة الأطفال.

لخطوط مساندة الطفل دور حاسم تلعبه في ضمان سلامة الطفل لأنها غالباً ما تكون أول النقاط التي يتصل بها الأطفال والشباب المعرضين للعنف. ومن المرجح أن يتجلى هذا الأمر بشكل أكبر خلال الجائحة الحالية وحالات الطوارئ الأخرى. بعد حدوث هذا الاتصال الأول، يجب إحالة الأطفال والشباب الذين يحتاجون إلى الحماية إلى الخدمات المعنية بشكل فعال. وهنا تبرز الحاجة إلى شراكات هيكلية لتحديد مسارات إحالة وتدخلات واضحة لحماية الأطفال وضمان الاستجابة الفعالة للعنف ومنعه، بما في ذلك في أوقات الطوارئ.

#3

جودة واستدامة خطوط المساندة هو أمر حيوي لضمان حقوق الأطفال.

تمويل خط المساندة على المدى الطويل هو أمر ضروري لضمان استمرارية عملياته وتحسين جودة خدماته باستمرار. وعلى الحكومات بالتالي تقديم تمويل طويل الأجل لتسهيل وجود خطوط مساندة مستدامة وذات نوعية جيدة. وعلى شركات الاتصالات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم الخدمة بدون تكلفة إن أمكن.

#4

البيانات التي توفرها خطوط مساندة الطفل، ومشاركة الشباب، يجب أن ينعكسا على السياسة وصناعة القرارات التي تؤثر على حياة الأطفال.

يجب أن يكون لأصوات الأطفال دور ليس فقط في بلورة الخدمات التي يقدمها خط المساندة بل أيضاً في صناعة القرار على أعلى المستويات. على الحكومات والمنظمات غير الحكومية وغيرها من الجهات الفاعلة في مجال حقوق الأطفال وحياتهم دعم أنشطة أبحاث قوية وتعزيز ممارسات فعالة حول مشاركة الأطفال والشباب للتأكد من أن الخدمات والسياسات التي تؤثر عليهم ذات صلة بحياتهم وتحقق مصالحهم الفضلى كما هي واردة في اتفاقية حقوق الطفل.





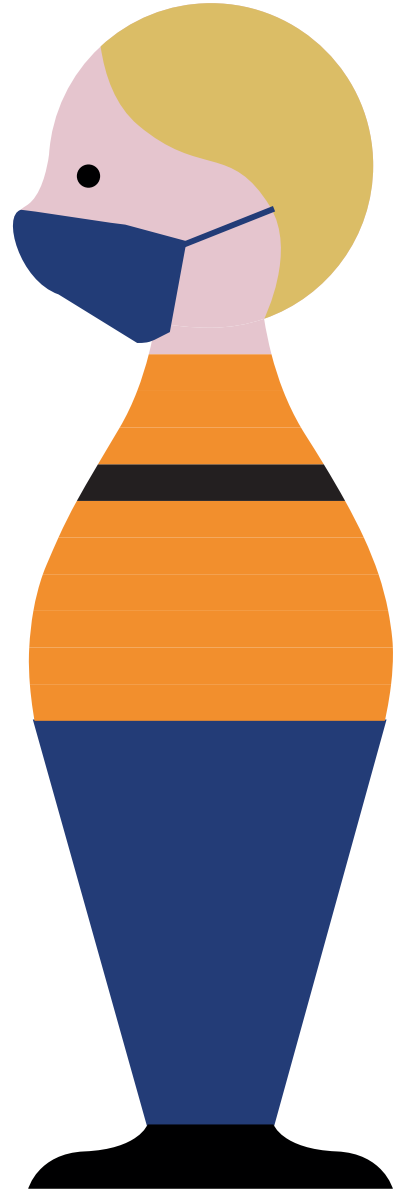
المنهجية

أجرينا عملية مسح لخطوط مساندة الطفل الأعضاء في المنظمة لفهم تأثير الجائحة على الأطفال والشباب الذين يتصلون بها وتأثيرها أيضاً على عمليات خطوط المساندة ذاتها. تضمنت عملية المسح أربعة استطلاعات ربع سنوية لتغطية العام بالكامل (من يناير حتى ديسمبر 2020). طلبنا من خطوط المساندة الأعضاء تزويدنا بعدد الاتصالات التي تلقتها شهرياً ومعلومات ربع سنوية حول تلك الاتصالات وحول عمليات خطوط مساندة الطفل. وعند الضرورة، نقدم أيضاً بيانات عام 2019 لتكون معياراً للمقارنة مع بيانات عام 2020، بما يسלט الضوء على تأثير جائحة كوفيد-19.

الخطوط المستجيبة

تلقينا موافقات على المشاركة في الاستطلاعات من 78 خطاً من خطوط مساندة الطفل، تشكل 58% من الأعضاء وتمثل 68 دولة في خمسة أقاليم مختلفة. وقد قدم 50 خطاً من هذه الخطوط، أي ما يمثل 37% من الأعضاء كاملي العضوية و48 دولة عبر خمسة أقاليم، بيانات لجميع الاستطلاعات الفصلية الأربعة. في هذا التقرير يتم ذكر عدد الخطوط المستجيبة لكل تحليل، إذ يتفاوت هذا العدد نتيجة لعدم وجود بيانات أحياناً.

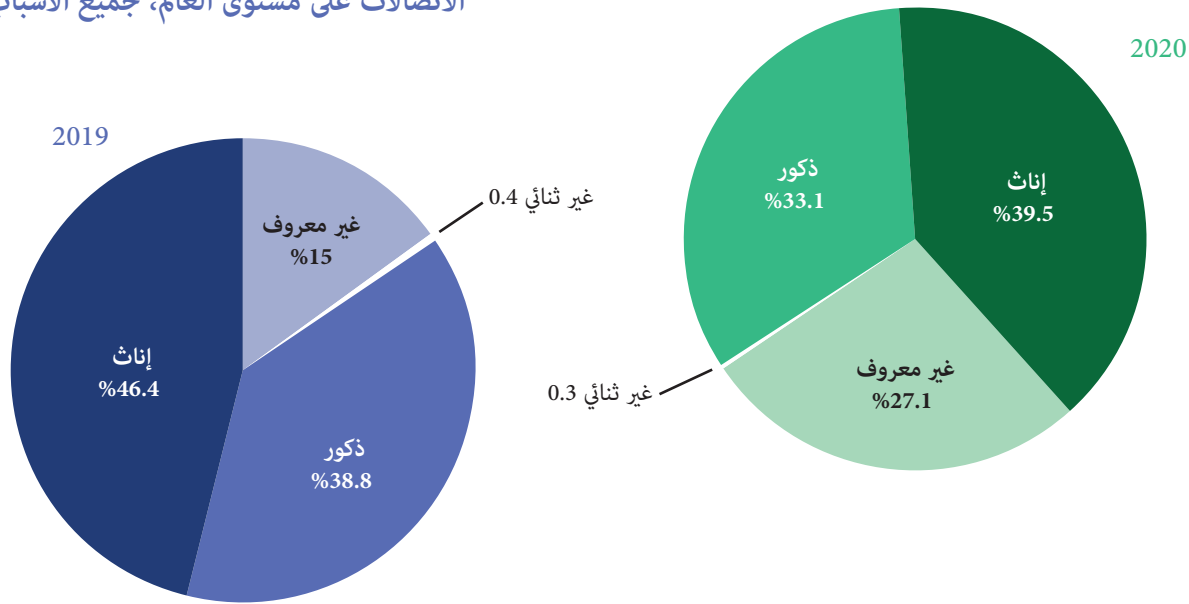
ومن المرجح أن أحد الأسباب لعدم قيام بعض الخطوط بتقديم بيانات هو أن عملياتها قد تضررت نتيجة انتشار الجائحة بشكل جعل عملية تسليم البيانات غير ممكنة. وبالتالي قد تكون خطوط مساندة الطفل هذه هي الأكثر تضرراً نتيجة الجائحة، وهذا يقلل فعلياً من التأثير الذي قدرناه من البيانات التي جمعناها.



النوع الاجتماعي

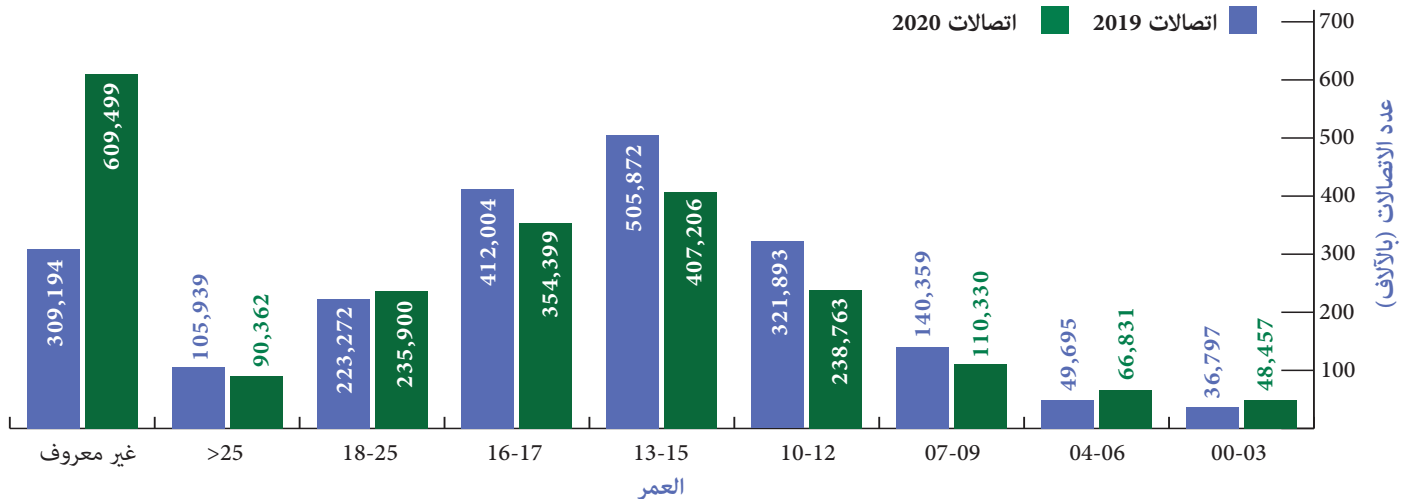
كان التوزيع القائم على النوع الاجتماعي للأطفال والشباب الذين اتصلوا بخطوط مساعدة الطفل في عام 2020 مماثلاً تقريباً لعام 2019. وتمثل الاتجاه العالمي في أن الاتصالات التي تلقتها خطوط مساعدة الطفل من الفتيات كانت أكثر قليلاً من الفتيان.

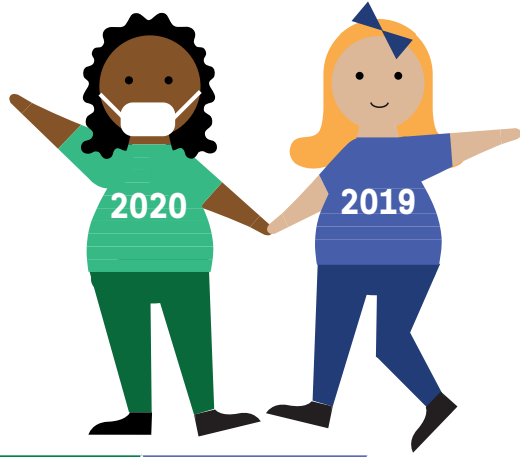
الاتصالات على مستوى العالم، جميع الأسباب



العمر

كان التوزيع القائم على السن للأطفال والشباب الذين اتصلوا بخطوط مساعدة الطفل في عام 2020 مشابهاً إلى حد كبير للتوزيع العمري لعام 2019. بالنسبة للفئات التي تتراوح أعمارها من 0-3 و 4-6 سنوات، فإن الأرقام تشير إلى الاتصالات التي أجراها الكبار نيابة عن هؤلاء الأطفال.





عدد الاتصالات التي تلقتها خطوط مساندة الطفل على الصعيد العالمي

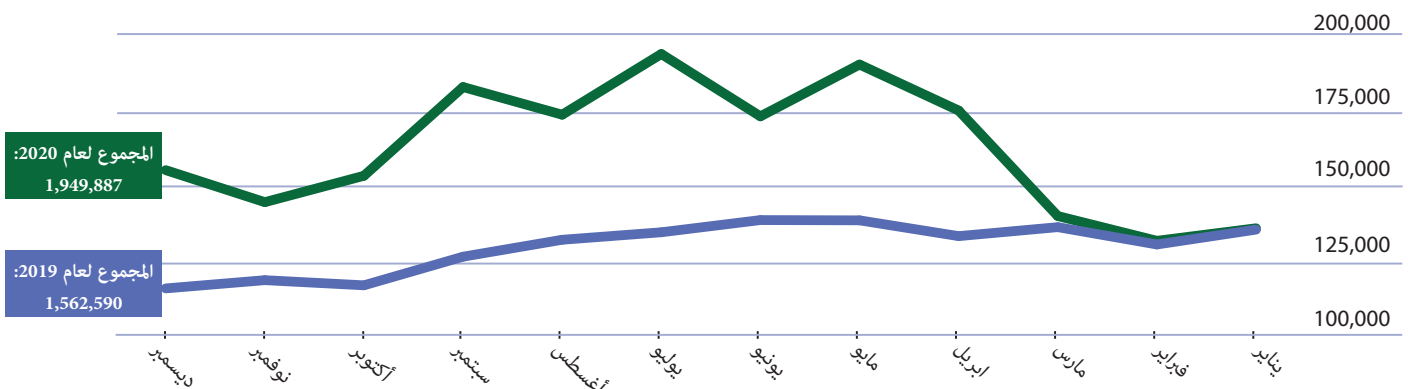
في هذا القسم، لم تدرج سوى خطوط مساندة الطفل التي قدمت بيانات بشأن إجمالي عدد الاتصالات الواردة إليها في جميع أرباع عام 2020. عدد خطوط مساندة الطفل المستجيبة هو 50.

معلومات رئيسية:

- عدد الاتصالات التي تلقتها خطوط مساندة الطفل خلال الأشهر الثلاثة الأولى من العام (يناير، وفبراير، ومارس، قبل الانتشار الفعلي للجائحة) كانت متماثلة في 2019 و2020.
- كانت هناك زيادة في عدد الاتصالات في أبريل 2020 مقارنة بنفس الشهر من 2019.
- استمرت هذه الزيادة حتى نهاية 2020، مقارنة بعام 2019.
- في عام 2019، انخفض معدل الاتصالات ببطء خلال العام اعتباراً من شهر يوليو. وبينما لوحظ هذا الانخفاض أيضاً في عام 2020، ظل عدد الاتصالات أعلى مما كان عليه في عام 2019 طوال العام.
- بشكل عام، أبلغت خطوط مساندة الطفل عن زيادة بنسبة 25% في عدد الاتصالات الواردة من الأطفال والشباب من 2019 إلى 2020.

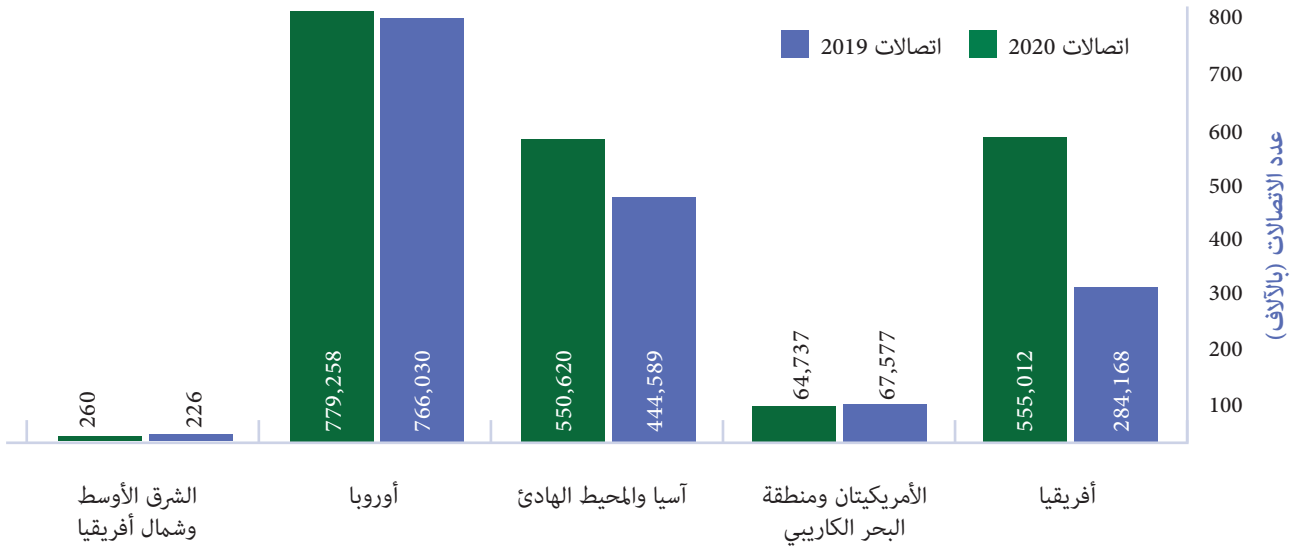
2020 عدد الخطوط 50	2019 عدد الخطوط 50	
136,266	135,822	يناير
132,145	130,944	فبراير
140,279	136,630	مارس
174,907	133,684	أبريل
190,003	138,869	مايو
172,997	138,958	يونيو
193,462	134,949	يوليو
173,537	132,494	أغسطس
182,620	126,938	سبتمبر
153,491	117,543	أكتوبر
144,836	119,232	نوفمبر
155,344	116,527	ديسمبر
1,949,887	1,562,590	إجمالي العام

إجمالي عدد الاتصالات، جميع أسباب الاتصالات



عدد الاتصالات الواردة إلى خطوط مساندة الطفل في الأقاليم المختلفة

- شهدت أفريقيا أكبر زيادة في عدد الاتصالات الواردة في عام 2020 مقارنة بعام 2019 (زيادة بنسبة 95%). شهدت هذه الزيادة 8 بلدان من أصل 9 من البلدان المستجيبة للاستطلاعات في هذه المنطقة.
- شهدت الأمريكيتان ومنطقة البحر الكاريبي انخفاضاً طفيفاً في عدد الاتصالات الواردة (انخفاض بنسبة 4%). حيث أبلغ خيطان من بين أربعة بلدان استجابت لاستطلاعاتنا في هذه المنطقة عن زيادة في عدد الاتصالات بينما أبلغ الخيطان الآخران عن انخفاض، وكانت التغييرات طفيفة نسبياً بشكل عام.
- شهدت منطقة آسيا والمحيط الهادئ زيادة عامة في عدد الاتصالات الواردة (زيادة بنسبة 24%)، ولاحظت 71% من بلدان المنطقة زيادة في عدد الاتصالات ولم تشهد أي منها انخفاضاً.
- وفي المتوسط، شهدت أوروبا زيادة طفيفة في عدد الاتصالات الواردة (زيادة بنسبة 2%). وعلى الرغم من ذلك، فقد لاحظنا انقساماً كبيراً في هذه المنطقة، حيث شهدت 41% من خطوط مساندة الطفل التي استجابت لاستطلاعاتنا زيادة في الاتصالات الواردة وشهدت 52% انخفاضاً في عام 2020.
- أبلغ خط واحد فقط من خطوط المساندة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عن بياناته. وشهدت المنطقة زيادة في عدد الاتصالات بنسبة 15% في 2020.



هل يمكن أن يكون سبب زيادة عدد الاتصالات هو صرامة الإجراءات المفروضة؟

تُظهر البيانات أن الزيادة أو النقصان في عدد الاتصالات التي تلقتها خطوط مساندة الطفل لا علاقة لها بمستوى صرامة الإجراءات في ذلك البلد**. ويشير هذا إلى أن هناك عوامل أخرى تفسر سبب انخفاض عدد الاتصالات لدى بعض الخطوط فيما سجلت خطوط أخرى زيادة في الاتصالات. على سبيل المثال، قد يكون السبب خلف انخفاض الاتصالات وجود خطوط مساندة مخصصة لجائحة كوفيد-19 - أو إلى عمليات الإغلاق التي نتج عنها صعوبات في الوصول إلى خطوط المساندة التي لا تقدم سوى خدمة الاتصال الهاتفي. وقد تكون الزيادات بسبب الترويج المتجدد لخدمات خط مساندة الطفل أو زيادة ساعات العمل.

* <https://ourworldindata.org/grapher/covid-stringency-index>

** قمنا بتطبيق نموذج الانحدار الخطي ووجدنا أن العلاقة ليست ذات قيمة:

$\beta = -.45, t(44) = -.35, p = .72$

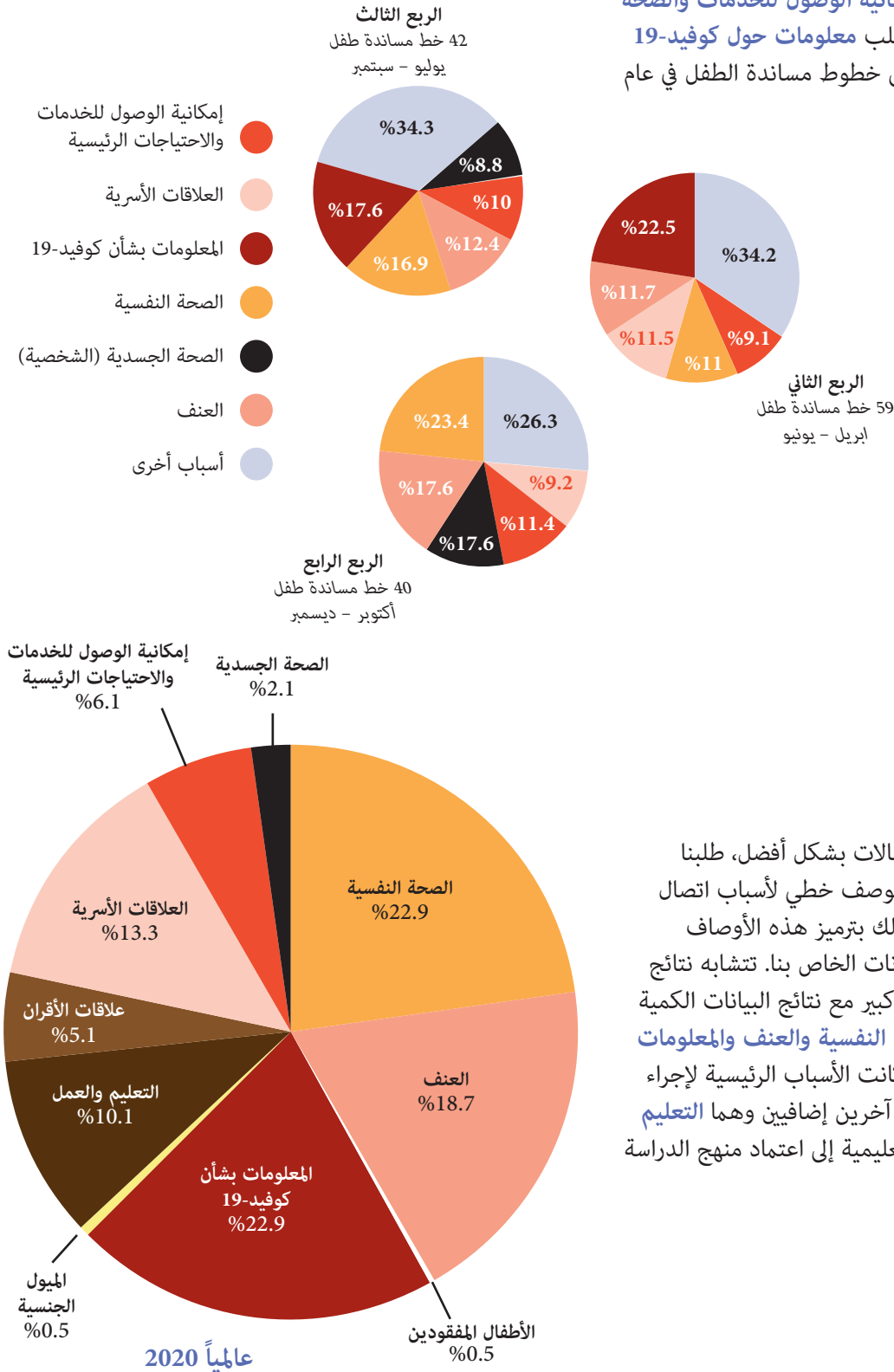
في إطار محاولتنا أن نفهم بشكل أفضل الاختلافات بين البلدان التي شهدت خطوط مساندة الطفل فيها زيادة في عدد الاتصالات والبلدان التي شهدت انخفاضاً، نظرنا في شدة الإجراءات الوبائية المعمول بها في هذه البلدان.

مؤشر الصرامة الخاص بجائحة كوفيد-19 - هو مقياس مركب يعكس شدة الإجراءات المعمول بها لاحتواء الجائحة في بلد ما في وقت معين (هما في ذلك إغلاق المدارس وحظر السفر ومعلومات الصحة العامة)*. وتتراوح درجات المؤشر بين 0 و100 (100 = الأكثر صرامة). اخترنا العلاقة بين المتوسط السنوي لمؤشر الصرامة لكل بلد حصلنا منه على البيانات لجميع استطلاعاتنا، والفرق في عدد الاتصالات الواردة إلى خطوط مساندة الطفل بين عامي 2019 و2020.

أسباب الاتصال: على الصعيد العالمي

على الصعيد العالمي، كان **العنف والصحة النفسية** السببين الرئيسيين للاتصالات الواردة في 2020 وفي 2019 أيضاً. ولكن، وبخلاف عام 2019، برزت **العلاقات الأسرية**، وإمكانية الوصول للخدمات والصحة الجسدية (الشخصية) بالإضافة إلى طلب معلومات حول كوفيد-19 كأسباب رئيسية للاتصالات الواردة إلى خطوط مساعدة الطفل في عام 2020.

ملاحظة: لم يتم طلب أي بيانات للربع الأول



ولنتمكن من فهم محتوى هذه الاتصالات بشكل أفضل، طلبنا من خطوط مساعدة الطفل تزويدنا بوصف خطي لأسباب اتصال الأطفال والشباب بها. ثم قمنا بعد ذلك بترميز هذه الأوصاف الخطية كمتغيرات في إطار عمل البيانات الخاص بنا. تتشابه نتائج **تحليل البيانات النوعية** هذا إلى حد كبير مع نتائج البيانات الكمية المقدمة أعلاه، والتي تُظهر أن **الصحة النفسية والعنف والمعلومات حول كوفيد-19 والعلاقات الأسرية** كانت الأسباب الرئيسية لإجراء هذه الاتصالات. ولاحظنا أيضاً سببين آخرين إضافيين وهما **التعليم والعمل**، بسبب تحول المؤسسات التعليمية إلى اعتماد منهج الدراسة عن بعد والتعلم الإلكتروني.

أسباب الاتصال: على الصعيد الإقليمي

قمنا بمقارنة توزيع أسباب الاتصالات في عام 2020 مع التوزيع الذي لوحظ في عام 2019 بهدف إبراز أوجه التشابه والاختلاف في أسباب اتصال الأطفال والشباب بخطوط مساندة الطفل أثناء الجائحة.

في أفريقيا، نلاحظ أن **الصحة الجسدية (الشخصية) والعنف** لا يزالان سببين من أصل خمسة أسباب رئيسية للاتصال. كما شهدت جميع الاتصالات المتعلقة بالحصول على **المعلومات حول كوفيد-19 والتعليم والعمل والعلاقات الأسرية** زيادة وحلت محل الوصول إلى الخدمات **والاحتياجات الأساسية والصحة النفسية وعلاقات الأقران** ضمن الأسباب الرئيسية الخمسة للاتصال.

وفي الأمريكيتين ومنطقة البحر الكاريبي، بقيت الأسباب الخمسة الرئيسية للاتصال كما كانت في 2019. وقد شملت الحصول على **معلومات حول كوفيد-19** إلى جانب **العنف والصحة النفسية والعلاقات الأسرية وعلاقات الأقران**.

أما في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، فنجد أن **العلاقات الأسرية والمعلومات حول كوفيد-19** برزت كأسباب رئيسية للاتصالات الواردة، في حين أن الاتصالات المتعلقة بالأطفال المفقودين والصحة النفسية لم تعد ضمن الأسباب الخمسة الرئيسية. وما يزال الوصول إلى الخدمات **والاحتياجات الأساسية والصحة الجسدية (الشخصية) والعنف** ضمن الأسباب الخمسة الرئيسية.

وفي أوروبا، بقيت الأسباب الخمسة الرئيسية كما هي متوافقة مع عام 2019، حيث بقيت **الصحة النفسية** السبب الأكبر للاتصال تليها **العلاقات الأسرية والعنف وعلاقات الأقران والميول الجنسية**. يذكر أن أوروبا هي المنطقة الوحيدة التي لم يكن فيها الحصول على **معلومات حول كوفيد-19** سبباً رئيسياً للاتصال.

وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا برزت **الصحة الجسدية (الشخصية)** كسبب رئيسي للاتصال يليها الحصول على **المعلومات بشأن كوفيد-19**، والذي أصبح السبب الرئيسي للاتصال في هذه المنطقة. وكانت **الصحة النفسية والعنف والعلاقات الأسرية** ضمن الأسباب الرئيسية الخمس الأخرى للاتصال بخطوط المساندة في عام 2020.

وفي الجوهري، تظهر البيانات أن العنف ما يزال ضمن الأسباب الرئيسية للاتصال في جميع الأقاليم، مع ظهور العلاقات الأسرية ضمن الأسباب الرئيسية للاتصالات الواردة في جميع المناطق الخمس. ويعد السعي خلف الحصول على معلومات حول كوفيد-19 أحد الأسباب الخمسة الرئيسية للاتصال بخط مساندة الطفل في جميع المناطق باستثناء أوروبا، وهو السبب الرئيسي في ثلاث من تلك المناطق.

الأسباب الخمسة الرئيسية للاتصال خلال فترة الربع الثاني - الربع الرابع من 2020 (مع التغير في الترتيب مقارنة بعام 2019)

أفريقيا	الأمريكيتين ومنطقة البحر الكاريبي	آسيا والمحيط الهادئ	أوروبا	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
1	المعلومات بشأن كوفيد-19	المعلومات بشأن كوفيد-19	الصحة النفسية	المعلومات بشأن كوفيد-19
2	الصحة الجسدية (الشخصية)	العنف	العلاقات الأسرية	الصحة النفسية
3	العنف	الصحة النفسية	العنف	العنف
4	التعليم والعمل	العلاقات الأسرية	علاقات الأقران	الصحة الجسدية (الشخصية)
5	العلاقات الأسرية	علاقات الأقران	الميول الجنسية	العلاقات الأسرية

الاتصالات المتعلقة مباشرة بكوفيد-19

نظراً لتطبيق العديد من البلدان إغلاقاً على الصعيد الوطني استجابة لانتشار جائحة فيروس كورونا، غالباً ما كانت خطوط مساندة الطفل هي الخدمة الوحيدة المتوفرة لتقديم المساعدة للأطفال والشباب المحتاجين للدعم.

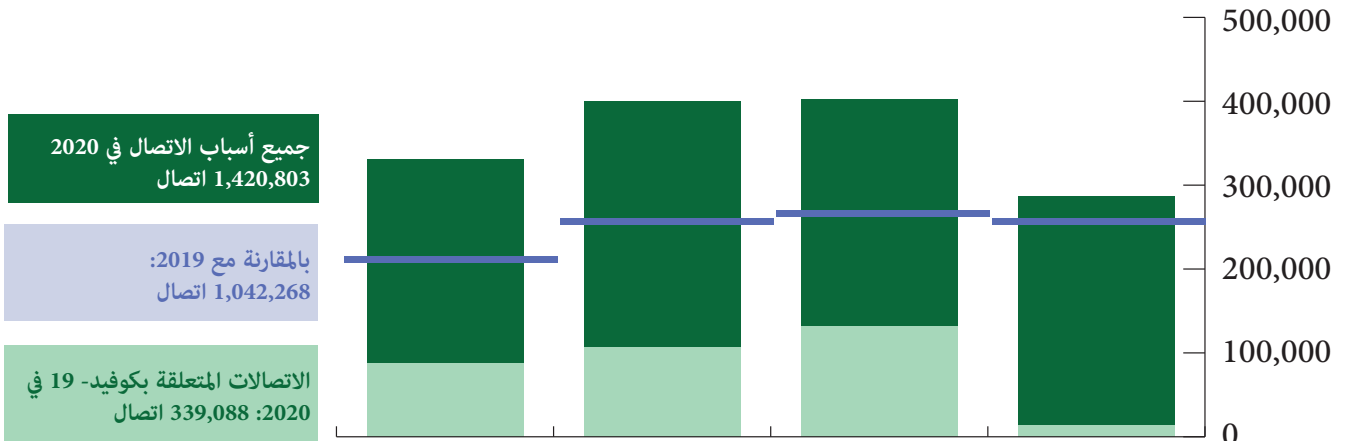
طلبنا من الخطوط المستجيبة تقديم معلومات حول الاتصالات المتعلقة بكوفيد-19 على وجه التحديد. وقد تمكن 27 خطاً مستجيباً من تقديم بيانات حول هذه الاتصالات الواردة في جميع الأرباع السنوية من عام 2020.

معلومات رئيسية:

- عدد قليل من الاتصالات المتعلقة بكوفيد-19 في الربع الأول من عام 2020 (يناير - مارس)، كما كان متوقعاً: 13,572 من إجمالي 286,654 اتصالاً (4.7%).
- زيادة كبيرة في الاتصالات المتعلقة بكوفيد-19 في الربع الثاني (أبريل - يونيو): 131,507 من إجمالي 402,197 اتصالاً (32.7%).
- لوحظ انخفاض طفيف في عدد المكالمات المتعلقة بكوفيد-19 خلال الربع الثالث (يوليو - سبتمبر): 106,725 من إجمالي 400,489 اتصالاً (26.6%).
- لوحظ انخفاض طفيف آخر في عدد المكالمات المتعلقة بكوفيد-19 خلال الربع الرابع (أكتوبر - ديسمبر): 87,284 من إجمالي 331,463 اتصالاً (26.3%).

النسبة المئوية للاتصالات المتعلقة بكوفيد-19 في 2020

الأسباب المتعلقة بكوفيد-19 (%)	الأسباب المتعلقة بكوفيد-19	جميع الأسباب
15.3%	72,776	475,817
29%	7,130	24,594
35.2%	171,316	486,608
20.3%	87,866	433,784
23.9%	339,088	1,420,803



الإجراءات التي تتخذها خطوط مساندة الطفل

لا يقتصر عمل خطوط مساندة الطفل على التحدث إلى الأطفال والشباب عبر الهاتف أو الرد عليهم في غرف الدردشة عبر الإنترنت لدعمهم وتمكينهم، إذ من الممكن أن تقوم خطوط المساعدة في كثير من الحالات بمزيد من الإجراءات لمساعدة المتصلين أو دعمهم أو حمايتهم. وقد تشمل هذه الإجراءات تدخلات مباشرة من قبل خطوط مساندة الطفل أو إحالات مختلفة إلى خدمات أخرى. لقد طلبنا من الخطوط المستجيبة تقديم معلومات عن عدد الإجراءات التي اتخذتها لمساعدة أصحاب الاتصالات المتعلقة بكوفيد-19 والتي لم تقتصر فقط على توفير الدعم أثناء الاتصال. بلغ إجمالي عدد خطوط مساندة الطفل التي قدمت بيانات بشأن "الإجراءات المتخذة" في جميع الأرباع السنوية من عام 2020، 63 خطأً.

وفقاً للبيانات المقدمة من هذه الخطوط الـ 63، تلقى أكثر من 600,000 طفل وشاب على مدار العام شكلاً من أشكال الدعم والمساعدة من خطوط المساعدة التي اتصلوا بها بعد أن قاموا بإجراء الاتصال. تُظهر البيانات أن الإجراءات الرئيسية المتخذة شملت التدخلات المباشرة من خطوط مساندة الطفل (52% من جميع الإجراءات المتخذة) والتوصية بشأن الموارد المتوفرة (14%). ومن أبرز الإجراءات المتكررة المتخذة في أفريقيا ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ والشرق الأوسط وشمال أفريقيا كانت التدخلات المباشرة، في حين كانت التوصيات بشأن الموارد هي الإجراءات الرئيسية المتخذة في أوروبا والأمريكتين ومنطقة البحر الكاريبي*. وشملت الإجراءات الرئيسية الأخرى المتخذة في 2020 الإحالات إلى أخصائيي الرعاية الصحية العامة (شكلت 9% من جميع الإجراءات المتخذة)، والإحالات إلى وكالات حماية الطفل (8%) والإحالات إلى وكالات تطبيق القانون (7%).

* أبلغت خطوط المساعدة في الأمريكتين ومنطقة الكاريبي عن أن أكبر عدد من الإجراءات المتخذة كان ضمن فئة "أخرى" وقد تم استثنائها من هذا التحليل لغايات فهم الإجراءات المتخذة. وكانت فئة "التوصيات بشأن الموارد" ثاني أكثر الإجراءات الرسمية المتخذة في المنطقة.

أهم الإجراءات المتخذة في:	العدد الإجمالي	
أفريقيا، آسيا والمحيط الهادئ، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا	334,566	التدخلات المباشرة
الأمريكتين ومنطقة الكاريبي*، أوروبا	92,234	توصيات بشأن الموارد
	57,281	الإحالة إلى متخصصي الرعاية الصحية العامة
	53,200	الإحالة إلى وكالات حماية الطفل
	43,889	الإحالة إلى وكالات تطبيق القانون
	37,987	الإحالة إلى مؤسسات أخرى
	8,923	الإحالة إلى مستشاري المدارس
	10,278	جميع الإجراءات الأخرى
	638,358	إجمالي الإجراءات المتخذة

التوصيات بشأن الموارد المناسبة: يزود خط المساعدة المتصل بمعلومات الاتصال الخاصة بوكالة معينة ليتمكن من التواصل معها بنفسه، وهو ما يعرف أيضاً بـ "الإحالة الناعمة" "soft referral".

الإحالات: يقوم خط المساعدة بإحالة الطفل أو الشاب إلى العديد من الوكالات أو الخدمات الخارجية.

التدخلات المباشرة: هي أن يقدم أحد الموظفين أو المتطوعين في خطوط المساعدة الدعم والمساندة شخصياً إلى المتصل. ومن الأمثلة على ذلك نقل الطفل أو الشاب إلى ملجأ، أو مرافقتهم إلى موعد مع مستشار أو مختص بالرعاية الصحية، أو توفير العلاج لهم في مباني خطوط مساندة الطفل.



الأصوات خلف الأرقام

الأطفال والشباب الذين تأثروا بكوفيد-19

”لا أستطيع التفكير في أي شخص آخر يمكنني الذهاب والعيش معه أثناء استمرار هذا الجائحة...”

اتصل شاب بخط مساندة الطفل لأنه كان يواجه صعوبة في البقاء في المنزل مع والديه خلال جائحة كوفيد-19. كان قد تخرج من المدرسة الثانوية قبل عام ولكنه لم يتمكن من العثور على وظيفة بعد ترك الكلية. والآن، بعد فرض مجموعة من الإجراءات الاحترازية نتيجة الجائحة، كان يشعر بالاكئاب والقلق بشكل متزايد، وكان التوتر يتفاقم في داخله بعد أن أصبحت عائلته محبوسة بأكملها في المنزل طوال الوقت. كان يفكر في مغادرة المنزل، ولكنه لم يكن واثقاً من أن أي أصدقاء أو عائلة سيقبلون بإقامته لديهم في الوقت الحالي. قال الشاب إنه يشعر بالفشل الآن أكثر مما كان يشعر في السابق، ولم يكن متأكداً من قدرته على التحمل. ولكنه تمكن بمساعدة المرشد من تحديد بعض خيارات الدعم المتاحة أمامه، وكذلك مناقشة بعض استراتيجيات التكيف التي يجب أن يطبقها على نفسه، بما في ذلك تنزيل تطبيق يساعده على التأمل والاسترخاء (Mindfulness App). في النهاية، قرر الشاب أنه سينتظر حتى يكون لديه خطة ووسيلة يدعم بها نفسه بمفرده قبل اتخاذ أي خطوات أخرى لمغادرة المنزل.

”والداي ينفقان كل أموالهما على الفودكا ، ولن يكون لدينا ما نأكله ...”

قالت فتاة تبلغ من العمر 15 عاماً إنها تخجل مما يحدث في حياتها. كان والدها يعمل في الخارج ، لكنه اضطر إلى العودة إلى الوطن بسبب جائحة كوفيد-19. ومنذ فرض تدابير الحجر الصحي الوطنية، كان والداها يشتريان الفودكا من الجيران كل يوم. كانت الفتاة قلقة للغاية من أن والديها سينفقان كل الأموال على المشروبات، ولن يكون لدى الأسرة ما تأكله. قالت الفتاة إنها شعرت بالحرج الشديد من «الشكوى» من والديها، لكن المرشد دعمها وهدأ من روعها، موضحاً لها أنها قد فعلت دون شك الأمر الصحيح باتصالها بخط مساندة الطفل لمناقشة مخاوفها. واقترح المرشد أن تحاول الفتاة التحدث عن وضعها هذا مع شخص بالغ تثق به، وإذا أمكن، أن تبقى مع بعض الأقارب حتى نهاية الحجر الصحي. أخطرت المرشد رسمياً إدارة حماية الأحداث التابعة للشرطة الوطنية ومركز خدمات الطفل في المنطقة التي تعيش فيها الفتاة، حتى تتمكن الهيئات المعنية من التحقق الفوري من المعلومات الواردة في الشكوى والرد بشكل ملائم عليها من أجل حماية الطفلة.

الربيع الأول

يناير

ظهور فيروس
جديد...





لم أكن أتوقع أبداً أن والدي يمكن أن يتصرف بهذا الشكل إلى أن اضطر للبقاء في المنزل طوال الوقت ...“

اتصلت فتاة تبلغ من العمر 15 عاماً لتقول إنها تعرضت للإساءة من قبل والدها بعد أن بات الآن موجوداً في المنزل طوال الوقت. لم تكن تراه كثيراً في السابق كما تفعل الآن، وكان عليها أن تتعامل مع مزاجه السيئ ومشاكل الغضب. سألتها المرشد إذا كان هناك أي طريقة لتجنبه، عن طريق البقاء في غرفتها على سبيل المثال. كما نصحتها بإخبار والدتها بأن والدها قد ضربها. أخبرها المرشد أن وحدة حماية الأسرة التابعة للشرطة يمكن أن تتدخل إذا استمرت الإساءات. قالت الفتاة إنها تريد الإبلاغ عن والدها، وقد أبلغت عنه الآن.

مارس-إبريل
إغلاق المدارس،
إغلاق البلدان
لحدودها...

مارس
انتشار الفيروس،
تضاعف عدد
الإصابات...

“بسبب كوفيد، ترسلني “عمتي” خارج المنزل لبيع بعض الأغراض بدلاً من إرسال أطفالها ...“

أجبرت عمّة طفلة تبلغ من العمر 9 سنوات على الخروج من المنزل وبيع منتجاتها من الخضروات، على الرغم من أن الحكومة قد فرضت تدابير صارمة حدت من حركة العامة، إلى جانب فرضها ارتداء الكمامات في الأماكن العامة. ومن أجل حماية أطفالها من التعرض لكوفيد-19، بدأت العمّة إرسال الطفلة خارج المنزل بدلاً من أطفالها. بدأ الناس في طرد الفتاة عند طرقها أبوابهم، ما يعني أن الأموال التي كانت تجنيها قد أصبحت أقل من السابق، ما عرضها نتيجة ذلك للضرب من قبل الأوصياء عليها. قام أحد أعضاء المجتمع القلقين بشأن الفتاة بتنبيه خط مساندة الطفل بشأن ما يحدث، وقام خط مساندة الطفل بدوره بإبلاغ الشرطة. تم سحب الفتاة من وصاية عمّتها، وسعى مركز خدمات الرعاية الاجتماعية إلى توفير رعاية منزلية بديلة للطفلة بعيداً عن عمّتها التي أساءت معاملتها.

الربيع الثاني

الربع الثالث

”أمي ممرضة ، وأخشى أنها قد تصاب بكوفيد-19 وتنقله إلي ...“

كانت فتاة تبلغ من العمر 9 سنوات متوترة للغاية بشأن إصابتها بكوفيد-19، لأن والدتها كانت تعمل ممرضة. تذكرت أسوأ يوم في حياتها عندما اضطرت والدتها إلى البقاء في غرفة منفصلة في منزلهم، ولم تكن قادرة على فعل أي شيء معها، أو حتى النوم بجانبها. لقد حاولت التأقلم من خلال التفكير في أشياء أخرى بخلاف والدتها. وقد أخبرت مرشد خط مساندة الطفل أنها شعرت بالسعادة لأن وقت الفراق قد انتهى الآن، لكنها ما زالت تكره ارتداء الكمامة، وما زالت تشعر بالقلق من إمكانية إصابتها بالمرض. طمأنها خط مساندة الطفل بأنها تستطيع الحفاظ على سلامتها وحماية نفسها قدر الإمكان من الإصابة بكوفيد-19 من خلال ممارسة النظافة الشخصية.

”لقد مات أبي. ما الذي سيحدث لأمي وأخي الآن بعد أن أصيبا بمرض كوفيد-19 كذلك؟“

اتصلت فتاة مراهقة لطلب الدعم العاطفي إثر وفاة والدها البالغ من العمر 43 عاماً نتيجة إصابته بكوفيد-19. كانت الفتاة تبكي بحرقة وكانت في حالة من الكرب العاطفي الشديد. كانت تعاني من حقيقة أنها لا تستطيع حضور جنازة والدها لأن عائلتها كانت تخضع لإجراءات الحجر الصحي في المنزل. كانت مذعورة أيضاً مما قد يحدث الآن لوالدتها ولأخيها البالغ من العمر 9 سنوات، لأنه على الرغم من عدم ظهور أعراض عليهما حتى الآن، فقد أصيبا كلاهما أيضاً بفيروس كورونا. استمع مرشد خط مساندة الطفل للفتاة ومنحها الوقت الكافي للحزن والبكاء، ومن ثم قدم لها الدعم العاطفي من خلال مناقشة المواقف غير الاعتيادية التي تسببت فيها الجائحة للجميع. واستكشفا معاً الطرق التي يمكن للفتاة من خلالها وداع والدها. وتحدثا كذلك عن فقدان الأحبة والحداد عليهم، وشجعها المرشد على مشاركة مشاعرها مع بقية أفراد أسرتها، وطلب دعمهم.

يوليو

ارتفاع في مشاكل الصحة النفسية

مايو - يونيو

السباق على اللقاحات، الموجة الثانية...

”لقد أصيبت تلك الفتاة وعائلتها بالمرض الشديد نتيجة إصابتهم بفيروس كورونا. والآن، جميعهم يتضورون جوعاً“

تلقي خط مساندة الطفل معلومات عن طفلة تبلغ من العمر 14 عاماً كانت أسرتها تمر في ضائقة مالية شديدة، وتحتاج إلى دعم غذائي. اكتشف الفريق أن جميع أفراد الأسرة، بمن فيهم الطفلة وأشقاؤها الثلاثة ووالداها (الذين كانا عاملين زراعيين) قد ثبتت إصابتهم بفيروس كوفيد-19، وقد تم تحويلهم للعلاج في كلية طبية قريبة لأكثر من 10 أيام. وبمجرد خروجهم من المستشفى، طُلب منهم الالتزام بالحجر الصحي في المنزل لمدة أسبوعين آخرين. ولكن، في ظل عدم وجود أي عمل يُقَيِّتهم، وما أنفقتة العائلة لتوها على العلاج في المستشفى، لم يكن لديهم أي نقود لشراء الطعام. نتيجة لذلك، كان أفراد العائلة يتضورون جوعاً. زار خط مساندة الطفل العائلة وقدم لها الأرز وغيره من مواد البقالة. وأصبح الوالدان وأطفالهما أكثر سعادة وأماناً من جديد.

”هل يمكن أن يشرح أحد لوالدي أهمية ارتدائي للكمامة؟“

اتصل صبي يبلغ من العمر 15 عاماً بخط مساندة الطفل، موضحاً أن والديه قد منعه هو وأخويه من ارتداء الكمامات لأنها تجعل شكلهم يبدو سيئاً. كان الصبي قلقاً من انتشار كوفيد-19 في البلاد، وكان يخشى أن يصاب هو أو أشقاؤه بالعدوى ويموتون. طلب من المرشد المساعدة، وتواصل المرشد على إثر ذلك مع أحد أعضاء صحة المجتمع ليطلب إليه الاتصال بالوالدين وإعطائهم بعض النصائح والمعلومات بشأن كوفيد-19. بعد يوم، اتصل الطفل بخط مساندة الطفل مرة أخرى ليخبرهم أن رجلاً قد زارهم في المنزل وتحدث مع والديه حول كوفيد-19. وعندما غادر، طلب والد الصبي من الأطفال على الفور ارتداء كماماتهم عند الخروج من المنزل.

ديسمبر

طفرات جديدة
وآمال جديدة...



الربع الرابع

”أريد فقط أن أتمكن من معانقة أمي، واحتضان أختي الجديدة ، وأن ألعب مع كلبتي مرة أخرى ...“

اتصلت فتاة تبلغ من العمر 11 عاماً بخط مساعدة الطفل بعد أن عادت لتوها من المستشفى في ذلك اليوم لأنها كانت مصابة بكوفيد-19. لقد كانت حزينة ومستاءة في بداية المحادثة دون أن تعرف السبب. تحدث معها مرشد خط مساعدة الطفل عما كان عليه الحال مع إصابتها بكوفيد-19. تحدثت الفتاة عن وجودها في جناح فارغ، لا يسمح فيه بالزيارة، ورؤية الممرضة فقط من حين لآخر. أخبر المرشد الفتاة أنها كانت بطة لتمكنها من المرور بهذه التجربة بمفردها. وعند تحدثها بشأن اشتياقها لعائلتها خلال هذا الوقت، وضحت الفتاة أن والدتها كانت حاملاً، وكانت على وشك الولادة، لذلك لم تتمكن من الاتصال ببعضهما البعض خلال الأسابيع القليلة الماضية. وكان والد الفتاة هو الفرد الوحيد من العائلة الذي تواصلت معه خلال الأسابيع الماضية، وقد أنجبت الأم عندما كانت ابنتها في المستشفى. وعلى الرغم من أنها لا تزال مضطربة لارتداء كمامة، لم يسمح للفتاة بإجراء أي اتصال جسدي مع أحد حتى الآن. واليوم، تمكنت الفتاة للمرة الأولى منذ أسابيع من رؤية والدتها، وكانت متحمسة للغاية للقاء اختها الصغيرة الجديدة. تحدثت أيضاً عن كلبها الذي كان متحمساً جداً لرؤيتها مرة أخرى اليوم - في بداية مرضها عندما كانت تخضع للعزل المنزلي، بكى كلبها خارج غرفة نومها وهو يخدش الباب محاولاً الدخول ليكون معها.

في نهاية المحادثة، شعرت الفتاة بتحسّن كبير. وكانت تأمل أن يكون عام 2021 عاماً أفضل بكثير، حيث يمكنها أن تكون مع كلبها مرة أخرى، وأن تحمل وتحضن أختها الرضيعة ووالدتها. كانت تتطلع إلى اليوم الذي لن تضطر فيه إلى ارتداء الكمامة. وبالتفكير فيما كانت تشعر به في بداية المحادثة وكيف شعرت في نهايتها، اعتبرت الفتاة مشاعر الحزن التي انتابتها مجرد جزء من تجربة الإصابة بكوفيد-19. شكرت الفتاة المرشد لمساعدتها على إدراك أنها كانت شجاعة وأنها مرت بالكثير في الآونة الأخيرة.

”بسبب فيروس كورونا، لا يمكنني الذهاب والتحدث إلى أي شخص كان حول المشاكل التي أواجهها مع عائلتي ...“

اتصلت فتاة تبلغ من العمر 11 عاماً بخط مساعدة الطفل عن طريق خدمة الدردشة عبر الإنترنت لأنها كانت تمر بحالة سيئة لم تشعر فيها بالرغبة في فعل أي شيء، وكانت تبكي فيها بحرقة كل ليلة. لقد شعرت أن حياتها لم يعد لها أي معنى. عندما طرح الخط المزيد من الأسئلة عليها حول السبب الذي يدعوها للشعور بهذه الطريقة، ذكرت المشاكل العائلية المتعلقة بميولها الجنسية، والعواقب المترتبة على جائحة كوفيد-19، لا سيما ما تسببت به من صعوبات في لقاء أقرانها الذين كانوا يقدمون لها شبكة من الدعم. لطالما شعرت الفتاة بأنها تُكّن مشاعر رومانسية تجاه الفتيات والفتيان على حد سواء، لكن معظم أقاربها كانوا يعانون من رهاب المثلية (الهوموفوبيا)، وكثيراً ما كانوا يوجهون لها الانتقادات. لقد أخبروها عدة مرات أنها قد خيبت آمالهم جميعاً، وأن وجود فتاة مثلية في العائلة يثير اشمئزازهم. لدى الفتاة عمّة واحدة حددتها كشخصية حامية لها، لكن هذه العمّة كانت تعيش في بلدة أخرى، ولم تتمكن من زيارتها أو التحدث معها لفترة طويلة. وبسبب القيود التي فرضها فيروس كورونا، لم يكن لدى الفتاة من تلجأ إليه للحصول على المشورة والدعم.

بدأت الفتاة ومرشدة خط مساعدة الطفل في البحث معاً عن سبل تتيج لها التعامل بشكل أفضل مع المواقف المزعجة التي كانت تجد نفسها فيها. ولكن فجأة، اضطرت الفتاة فجأة إلى وداع المرشدة لأن والدتها كانت تناديها لتناول الغداء. قبل إنهاء المحادثة، أبدت المرشدة استعدادها لمواصلة المحادثة متى أرادت الفتاة ذلك أو احتاجت إلى ذلك. ردت الفتاة بأنها ستعاود الاتصال بالفعل، وشكرت المرشدة قائلة: ”شكراً جزيلاً لك. أنت انسانة عظيمة“.

الأرقام عمليات خطوط مساندة الطفل

في حين أن العديد من مراكز حماية الطفل ومراكز الخدمات الاجتماعية قد تعطلت أعمالها بشكل كبير نتيجة جائحة كوفيد-19، أثبتت خطوط مساندة الطفل نسبياً مرونتها وقدرتها على مواصلة خدماتها. وكما تبين من القسم السابق، لاحظنا زيادة عالمية في العدد الإجمالي للاتصالات التي يتلقاها أعضاء شبكتنا. وبُغية استكشاف وفهم كيفية تأثير هذا الحجم المتزايد من الاتصالات على عمليات خطوط مساندة الطفل، طلبنا من خطوط المساندة تقييم تأثير الجائحة على خدماتهم. وفي هذا القسم، نقدم البيانات الكمية والنوعية في هذا الشأن.

التأثيرات على خطوط مساندة الطفل
طلبنا من خطوط مساندة الطفل الأعضاء الإبلاغ عن تأثير جائحة كوفيد-19 على جوانب مختلفة من عملياتهم. وقد تم توزيع الإجابات على مقياس يتراوح من 1 إلى 7، يشير فيه الرقم 1 إلى عدم وجود أي تأثير على الإطلاق على خط مساندة الطفل، فيما يشير الرقم 7 إلى وجود تأثير جسيم عليه. وكان عدد خطوط المساندة المستجيبة لهذا الجزء من الاستطلاع يختلف كل ربع سنة، كما كان يختلف على مستوى السؤال. وبالنسبة لتأثيرات الجائحة المبلغ عنها على خطوط مساندة الطفل، كان عدد خطوط المساندة المستجيبة 70 خطأً في الربع الأول، و 54 خطأً في الربع الثاني، و 41 خطأً في الربع الثالث، و 42 خطأً في الربع الرابع والأخير من عام 2020 (يمكن الاطلاع على البيانات في الصفحة التالية).

أدركت خطوط مساندة الطفل الأعضاء في جميع المناطق التأثير الملحوظ لكوفيد-19 على عملياتها في عام 2020 (مسجلة متوسطاً عالمياً بلغ 3.7 على المقياس من 1 إلى 7). وأقرت جميع الخطوط تقريباً بالطلب المتزايد عليها على مدار العام، وعدم تراجعها بعد. وشمل هذا الطلب المتزايد زيادة في عدد المكالمات الهاتفية وطلبات الدردشة. ومع ذلك، عند مقارنة جميع الأرباع السنوية على المستوى العالمي، كانت التأثير المبلغ عنه يميل إلى الانخفاض مع مرور الأيام. وشملت التأثيرات على خطوط مساندة الطفل نقص عدد الموظفين بسبب صعوبات النقل، أو بسبب إصابة الموظفين بالعدوى واضطرارهم إلى إجراء فحص والخضوع للحجر الصحي. وأشارت خطوط مساندة الطفل كذلك إلى تدابير التباعد الاجتماعي الجديدة التي لم تعد تسمح للموظفين بشغل المباني بكامل قدرة استيعابها، واتباع تدابير السلامة التي فرضتها الحكومات، ما أدى إلى ارتفاع التكاليف وصعوبات التمويل.

بشكل عام، استمرت الغالبية العظمى من خطوط مساندة الطفل الأعضاء في جميع المناطق في العمل تحت الآثار المثبطة للجائحة. وأفادت 94% من الخطوط المستجيبة بأنها تمكنت من مواصلة خدماتها.

سؤال: هل تمكنتم من مواصلة تقديم خدماتكم؟

6% جزئياً
0.5% كلا

94% نعم

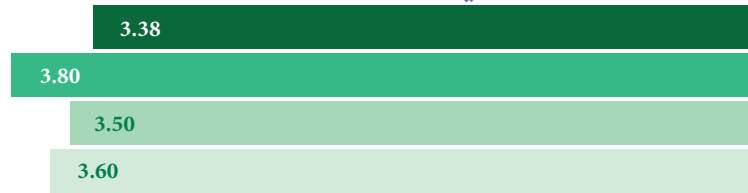
عالمياً، 2020

تأثيرات الجائحة المُبلّغ عنها على خطوط مساندة الطفل (متوسط الدرجات)

أفريقيا



الأمريكتان ومنطقة البحر الكاريبي



آسيا والمحيط الهادئ



أوروبا



الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



العالم



المقياس:

1. لا تأثير على الإطلاق
2. تأثير بسيط
3. تأثير ملحوظ
4. تأثير متوسط
5. تأثير كبير
6. تأثير شديد
7. تأثير جسيم

الربع الأول	الربع الثاني
الربع الثالث	الربع الرابع



الأصوات خلف الأرقام خطوط مساعدة الطفل المتأثرة بجائحة كوفيد-19

كان على خطوط مساعدة الطفل التكيف مع الظروف المطولة والمقيدة، وأشارت إلى أنها قد تمكنت من مواصلة عملها خلال جميع مراحل الجائحة بفضل اعتمادها أسلوب العمل عن بعد. ومن أكثر التأثيرات الملحوظة التي ذكرتها خطوط مساعدة الطفل قدرتها على الحفاظ على أنظمة الإحالة إلى المنظمات الأخرى، التي كانت تواجه المزيد من الصعوبات في العمل بسبب عدم اعتبارها مراكز خدمة أساسية.

”نعمل بعدد أقل من الموظفين، مما يزيد من الطلب على ساعات العمل. بالنسبة لنا، لم نواجه أي مشاكل مع العمل عن بعد. ومع ذلك، فإن الفرق الميدانية التي نحيل إليها الحالات الواردة إلينا قد تأثرت في سياق عملياتها وإمكانية تقديم الاستجابات“.



”نظراً للإجراءات التي تم وضعها موضع التنفيذ نتيجة جائحة كوفيد-19، اضطر معظم مزودي الخدمة إلى تخفيض ساعات العمل، لا سيما شركاء الإحالة لدينا، الذين تعين على أعضاء فرق العمل لديهم العمل من المنزل في معظم الحالات. وهذه الأوضاع، تجعل إحالة العملاء أمراً صعباً للغاية وقد أثرت سلباً على جودة الخدمة التي تمكنا من تقديمها“.

”كانت هناك زيادة في عدد الاتصالات الواردة إلينا (عبر المكالمات الهاتفية وخدمة الدردشة) خلال أشهر أبريل ومايو ويونيو. نتيجة لذلك، حدثت زيادة في عدد الحالات التي تتطلب الاهتمام. كما تم إغلاق العديد من المنظمات والمكاتب ومراكز خدمات الدعم المحلية مؤقتاً. وقد تؤدي هذه الظروف إلى زيادة أكبر في عدد الاتصالات“.

”شبكة الإحالة الشخصية معطلة، ما يعني عدم حصولنا على استجابة فورية لإحالاتنا. من ناحية أخرى، أصبحت الحالات التي ترد إلينا أكثر تعقيداً، وعلينا قضاء المزيد من الوقت في المحادثات والتدخلات“.

”نتحمل المزيد من التكاليف للتأكد من سلامة مرشديننا في مركز الاتصال، من خلال توفير التدريبات وتقديم المزيد من الحوافز التي تشجعهم على القدوم إلى العمل، مثل موازين الحرارة بالأشعة تحت الحمراء والمعقمات وجلب المزيد من سماعات الرأس لتجنب تشاركتها“.

”هناك الكثير من الحالات! لقد أصبحت قدرتنا على الاستقبال ضعيفة، بل إن هناك بعض حالات الحماية التي لا يمكننا معالجتها على الإطلاق بسبب زيادة عدد المكالمات الواردة إلينا. عدد الموظفين لدينا غير كافٍ لمعالجة كل هذه الحالات، نحن بحاجة إلى المزيد من ساعات العمل“.

”نحن ندير خدماتنا بموارد بشرية محدودة. آلية الإحالة الخاصة بنا غير نشطة حالياً، ونواجه تحديات في مجال إعادة دمج أفراد الأسرة أيضاً، لأن الناس يخشون الاختلاط مع بعضهم البعض مرة أخرى بسبب مخاوفهم بشأن كوفيد-19. وفي حالة واحدة اضطررنا في أحد خطوط المساعدة لدينا إلى التراجع بشكل كامل عن إعادة دمج الأسرة. خلال هذا الوقت، كان علينا أيضاً توفير وسائل النقل لبعض المرشدين للقدوم إلى العمل والعودة منه لضمان سلامتهم. كانت الإحالات إلى الجهات القانونية صعبة كذلك، مع إغلاق العديد منها بسبب نتائج الفحوص الإيجابية لموظفيها، أو عودتهم إلى العمل بأعداد غير مكتملة. وقد أدى ذلك إلى مواجهتنا صعوبة في العثور على الخدمات المناسبة للأطفال“.

الأصوات خلف الأرقام خطوط مساندة الطفل: حلول واستراتيجيات

سألنا خطوط مساندة الطفل عن كيفية تمكنهم من التكيف مع تأثير الجائحة، وما هي الحلول الإبداعية التي طبقوها من أجل الحفاظ على استمرارية خدماتهم. في النصف الأول من العام، اعتبرت العديد من خطوط مساندة الطفل أن وجود بنية تحتية للعمل من المنزل، أو تعيين موظفين جدد، أو اتباع الإرشادات الصحية، هي ضمانات لعدم وجود عوائق أمام خدماتها. وبحلول النصف الثاني من العام، ذكرت غالبية الخطوط أن استراتيجيتها كانت رفع الكفاءة للحد الأعلى من خلال العمل عن بُعد الذي بدأت في الربع الأول من عام 2020.

”قللنا عدد الأشخاص المسموح لهم بزيارة مقسم الهاتف. بالإضافة إلى ذلك، امتثلنا لجميع تدابير السلامة المعمول بها في بلدنا“.

”استخدم خط مساندة الطفل لدينا عدداً من الاستراتيجيات، بما في ذلك زيادة عدد ورديات العمل وتقليل عدد المرشدين في كل وردية للالتزام بالتدابير الحكومية لمنع انتشار كوفيد-19. استخدمنا الأغاني القصيرة والبرامج الإذاعية لتعزيز الوعي بالخدمات التي نقدمها، واستخدمنا الرسائل التفاعلية عبر الرسائل القصيرة للوصول إلى العملاء ودعمهم. واستخدمنا أيضاً خدمة الهاتف التفاعلي (IVR) للرسائل المسجلة مسبقاً“.

”استبدلنا مقسم الهاتف، الذي عادة ما يجيب عليه متطوعون، بمجموعة من 3 خيارات آلية للأطفال والشباب، توضح لهم طريقة الحصول على الدعم، بما في ذلك الانتظار للتحدث إلى المرشد، والحصول على الدعم والموارد عبر الموقع الإلكتروني للخط“.

”قمنا بتمديد أوقات عمل مجموعة الدعم عبر الإنترنت، بما يعني أن بإمكان مرشد واحد دعم مجموعة من الأشخاص بدلا من الرد على المكالمات الهاتفية أو محادثات الويب المنفصلة. كما تم توظيف متطوعين رقميين. ويعمل فريق خط مساندة الطفل الآن من المنزل ويمكنه الوصول إلى جميع الأنظمة من المنزل“.

”يمكن تغطية الخدمات الهاتفية جزئياً من المنزل. لدينا أيضاً خدمات عبر الإنترنت (البريد والدردشة). وقد توصلنا إلى حقيقة مفادها أننا لا نستطيع أن نقدم أكثر مما في وسعنا. إذ يتوجب علينا أيضاً حماية صحة موظفينا“.



”أجبرت القيود المفروضة على الحركة بسبب الإغلاق خط مساعدة الطفل على تبني أساليب جديدة للوصول إلى المجتمعات. وتلجأ العديد من الوحدات إلى استخدام القنوات الالكترونية مثل مؤتمرات الويب، ووسائل التواصل الاجتماعي، والواتساب لخلق الوعي وإجراء التدريبات وما إلى ذلك. كما يتم إشراك الأطفال بطرق جذابة من خلال أنشطة مثل الرسم ومسابقات صنع الملصقات عبر الإنترنت والدروس الالكترونية لتعلم الحرف الجديدة، على سبيل المثال“.



”تم توزيع الهواتف المحمولة على العاملين على الخط لتلقي المكالمات عن بعد. كما تم وضع نظام خاص للعمل عن بعد بمهنية عالية وتم البحث عن وجهات جديدة لاعتمادها في حالات الإحالة“.



”كان علينا إعادة هيكلة عملياتنا حتى يتمكن متطوعونا من العمل في المنزل بدلاً من مراكز الاتصال الخاصة بنا. وركزنا على الحفاظ على مشاركة المتطوعين الأكثر نشاطاً، الذين التزموا بدورهم بالعمل ساعات إضافية. وبفضل مساعدتهم، تمكنا من الرد على العديد من الاتصالات التي قارب عددها المكالمات المستلمة في عام 2019 خلال الفترة الزمنية نفسها. وواصلنا العمل وفق هذا النموذج لبقية عام 2020، واستمرينا به كذلك في أوائل عام 2021“.

”بالإضافة إلى التدابير السابقة، تم توفير دورات تدريبية وورش عمل رقمية إضافية للمتطوعين. وتم إجراء تدريب إضافي للمتطوعين الجدد وتوظيف المزيد من المتطوعين للتأكد من أن خط مساعدة الطفل يمكنه مواصلة ساعات العمل خلال عطلة عيد الميلاد ورأس السنة الجديدة“.



الخلاصة والتوصيات الرئيسية

رقم 1: يجب أن يحصل كل طفل، بمن فيهم الأطفال الضعفاء بشكل خاص، على خدمات خطوط المساعدة مجاناً وبدون أية قيود.

يجب أن تكون خطوط مساعدة الطفل متاحة لكافة الأطفال والشباب، ولكل من الحكومات وقطاع الاتصالات دور هام في ضمان ذلك. وقد أبرزت جائحة كوفيد-19 بشكل خاص الحاجة إلى خدمات صديقة للطفل ومتاحة لهم عن بعد. يجب أن تكون خطوط مساعدة الطفل دائماً مجانية وأن توفر مجموعة متنوعة من طرق الاتصال المناسبة، لتكون قادرة على استيعاب الاحتياجات الاستثنائية للأطفال والشباب الضعفاء ومواجهة العوائق التي تواجه تقديم الخدمات إليهم (على سبيل المثال، أفراد من مجموعات الأقليات، والأطفال المتنقلين، والشباب، و"مثلية الجنس، مثلي الجنس، ثنائي الجنس، المتحولون جنسياً، أحرار الجنس وبييني الجنس").

ويجب تعزيز خطوط مساعدة الطفل من خلال الاستثمارات في البنية التحتية والوظائف الجديدة، وتعويض تكاليف الخدمة، وممارسات الإرشاد الشاملة والقائمة على الأدلة. وتشمل الاعتبارات الإضافية توسيع طرق الاتصال ولغات الخدمة المقدمة وتمديد ساعات العمل في خطوط المساعدة. علاوة على ذلك، يجب توفير التمويل والدعم لتعزيز الوعي بخطوط مساعدة الطفل بطريقة صديقة للطفل لضمان معرفة الأطفال والشباب بكيفية الوصول إلى تلك الخدمات وما يمكنهم توقعه.

أخيراً، يلعب الترويج لأرقام خطوط مساعدة الطفل المنسقة إقليمياً دوراً حيوياً في زيادة الوعي العام بخدمات الخطوط وتسهيل وصول الأطفال والشباب إليها أينما كانوا في العالم. على سبيل المثال، تستخدم العديد من خطوط مساعدة الطفل في إفريقيا الرقم 116، وتستخدم العديد منها في آسيا الرقم 1098، ويستخدم معظمها في أوروبا الرقم 116111، فيما تستخدم العديد من دول الكومنولث المستقلة الرقم 150.

لكل طفل وشاب الحق في الاستماع إليه، والحق في الحماية والحق في الوصول إلى الخدمات الأساسية، دون تمييز أو أية معوقات أخرى. تلعب خطوط مساعدة الطفل دوراً حاسماً في تعزيز وإنفاذ حقوق الطفل على المستوى العالمي لأنها توفر منصة آمنة وسهلة الوصول للأطفال والشباب حول العالم لتلقي الدعم الذي يحتاجون إليه من خلال خدمات الإرشاد والإحالة الفورية. وتجلّى هذا أكثر من أي وقت مضى أثناء جائحة كوفيد-19 التي ضربت العالم عام 2020.

وبيّنت الاستطلاعات الخاصة التي أجريتها في عام 2020 أن نسبة الاتصالات التي تلقتها خطوط مساعدة الطفل الأعضاء في شبكتنا على الصعيد العالمي زادت بنسبة 25% في عام 2020 مقارنة بعام 2019. وتتوافق هذه النتيجة مع التأثيرات الملحوظة على عمليات خطوط مساعدة الطفل التي تم الإبلاغ عنها عالمياً من قبل الخطوط المستجيبة لاستطلاعاتنا. وأشارت تلك الخطوط إلى أن هذا التأثير يتعلق بزيادة الطلب عليها من جهة وبالقيود الوطنية المفروضة في بلدانها لاحتواء الجائحة من جهة أخرى. وكان العنف والصحة النفسية سببين مهمين للاتصال على مستوى العالم في عام 2020، كما كان الحال عليه في عام 2019. ولكن في عام 2020، كان الطلب على المعلومات بشأن كوفيد-19، والاتصالات المتعلقة بالعلاقات الأسرية، وكيفية الحصول على الخدمات الأساسية، والصحة الجسدية الخاصة بالمتصل نفسه، أسباباً رئيسية أخرى للاتصال بخطوط المساعدة.

وعلى الرغم من هذه الزيادة في الاتصالات والتأثيرات المباشرة للجائحة، أثبتت الغالبية الساحقة من خطوط مساعدة الطفل في الشبكة قدرتها العالية على الصمود واستمرت في تقديم خدماتها للأطفال والشباب حول العالم. فقد ذكرت 94% من الخطوط المستجيبة أنها قد حافظت على استمرارية عملياتها. ويوضح هذا القوة التي يمكن أن تتمتع بها خطوط المساعدة، التي تقدم الدعم عن بعد، في حالات الطوارئ مثل الجائحة. وتضمن توصياتنا الرئيسية أكثر من أي وقت مضى أن تواصل خطوط مساعدة الطفل لعب دورها الحيوي.

رقم 2: هناك حاجة إلى شراكات هيكلية ومسارات إحالة واضحة للقضاء على العنف ضد كافة الأطفال

تلعب خطوط مساعدة الطفل دوراً حاسماً في ضمان سلامة الأطفال، لأنها غالباً ما تكون أول النقاط التي يتصل بها الأطفال والشباب المعرضين للعنف. ومن المرجح أن يتجلى هذا الأمر بشكل أكبر خلال الجائحة الحالية وحالات الطوارئ الأخرى، والتي لم تؤد إلى تفاقم الحالة السيئة التي يعيشها الأطفال والشباب المعرضون للعنف فحسب، بل زادت كذلك من صعوبة حصولهم على خدمات الدعم بسبب إجراءات الإغلاق الوطنية. ولكن، نظراً لإمكانية الوصول إليها عن بُعد، يجب أن تتمكن خطوط مساعدة الطفل من الحفاظ على استمرارية عملها، وأن تكون متاحة للأطفال والشباب، وأن تقدم خدماتها الإرشادية وعمليات الإحالة إلى نظام حماية الطفل الأوسع.

بعد إجراء هذا الاتصال الأول، ينبغي إحالة الأطفال والشباب المحتاجين إلى الحماية بشكل فعال إلى الخدمات ذات الصلة. ويجب على الحكومات ووكالات حماية الطفل والمنظمات الخيرية المختصة، وكذلك الشركاء في مجال العمل الإنساني عند الاقتضاء، التنسيق مع خطوط مساعدة الطفل لدمجها في خطط الاستجابة للطوارئ وتعزيز خدماتها كنقطة دخول أولية إلى الأنظمة الوطنية لحماية الطفل. وتدعو الحاجة إلى وجود شراكات منظمة لإنشاء مسارات إحالة وتدخلات واضحة لحماية الأطفال، والتأكد من أن الاستجابات لمنع العنف تسترشد بها، بما في ذلك خلال أوقات الطوارئ.



رقم 3: جودة واستدامة خطوط مساعدة الطفل هو أمر حيوي لضمان حقوق الأطفال

يعد التمويل طويل الأجل لخطوط مساعدة الطفل أمراً ضرورياً لضمان استمرار عملياتها وتحسين المستمر لجودة الخدمات التي تقدمها. ويجب أن تتلقى خطوط مساعدة الطفل التمويل والدعم لتتمكن من القيام بجملة من الأمور من بينها: تنفيذ ممارسات الحوكمة الرشيدة، وجمع البيانات وتحليلها بشكل فعال، وتقديم برامج تدريبية شاملة للموظفين والمتطوعين الذين يتعاملون مع الأطفال والشباب، ووضع خطط الطوارئ للمساعدة في الحفاظ على استمرارية عملها في حال وجود مشكلات في التقنيات أو البنى التحتية، وأثناء حالات الطوارئ الوطنية والعالمية. كما اتضح بشدة خلال جائحة كوفيد-19. ويجب على الحكومات تقديم تمويل طويل الأجل لتيسير وجود خطوط مساعدة عالية الجودة ومستدامة. وينبغي على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إعفاؤها من التكاليف حيثما أمكن ذلك.

رقم 4: البيانات التي توفرها خطوط مساعدة الطفل، ومشاركة الشباب، يجب أن ينعكس على السياسة وصناعة القرارات التي تؤثر على حياة الأطفال

لكل طفل الحق في الاستماع إليه، وتقع على عاتق خطوط مساعدة الطفل والحكومات والجهات الفاعلة الأخرى في مجال حماية الطفل مسؤولية الاستماع إلى آراء الأطفال والشباب واحتياجاتهم والتصرف بناءً عليها. ولا ينبغي أن تلعب أصوات الأطفال دوراً في تشكيل خدمات خطوط مساعدة الطفل فحسب، بل يجب أن توجه صنع القرار على أعلى المستويات. ويجب على الحكومات والمنظمات الدولية غير الحكومية والجهات الفاعلة الأخرى في مجال حقوق الطفل وحماية الطفل تعزيز أنشطة البحث القوية والممارسات الفعالة لمشاركة الأطفال والشباب، لضمان أن تكون الخدمات والسياسات التي تؤثر على الشباب ذات صلة بحياتهم وتدعم مصالحهم على النحو المنصوص عليه في اتفاقية حقوق الطفل.

تقدم منظمة تشايلد هيلب لاين انترناشونال وخطوط مساعدة الطفل الأعضاء مخزوناً ثرياً من البيانات حول القضايا والاتجاهات الأكثر تأثيراً على الأطفال والشباب على المستويات المحلية والإقليمية والدولية. ويجب على الحكومات والمنظمات الدولية غير الحكومية والجهات الفاعلة ذات الصلة التصرف بناءً على أصوات الأطفال وبيانات خطوط مساعدة الطفل لتنفيذ التغييرات القائمة على الأدلة التي يحتاجها الأطفال والشباب في المجتمع. كما يجب عليهم التأكد من أن خطوط مساعدة الأطفال وخدمات حماية الطفل الأخرى تمتلك الموارد اللازمة لإدارة قوية للبيانات يمكنها توجيه السياسات والخدمات ذات الصلة لدعم حقوق الأطفال.



الخطوط الأعضاء في منظمة تشايلد هيلب لاین انترناشونال

أفريقيا

AMSME Mauritania / LATEF 8000 1010 ☎ http://www.amsme.org	موريتانيا	LAE 138 138 ☎	بنين
Child Helpline Mauritius 214 2451 ☎ http://halleymovement.org/our-programs/child-helpline/	موريشيوس	Childline Botswana 3900900 / 11611 ☎ http://childlinebotswana.org	بوتسوانا
Linha Fala Criança 116 ☎ http://www.linhafala.org.mz	موزمبيق	Allo 116 116 ☎ http://action-sociale.gov.bf/	بوركينافاسو
Lifeline/Childline Namibia 116 ☎ http://www.lifelinechildline.org.na	ناميبيا	Yaga Ndakumva 116 ☎ http://www.droitshumains.gov.bi	بوروندي
Cece Yara Child Helpline 0800 800 8001 ☎ http://www.ceceyar.a.org	نيجيريا	Lignes Vertes Cameroun http://www.minproff.cm/liens-utiles/green-lines/	الكاميرون
HDI Nigeria Child Helpline 0808 0551 376 ☎ http://www.hdinigeria.org		Ligne Verte 116 <Allo enfant en détresse> 116 ☎ http://www.famille.gouv.ci/	ساحل العاج
Centre GINDDI - Allo 116 116 ☎	السنغال	Tukinge Watoto 117 ☎ https://www.warchild.org.uk/what-we-do/projects/drc	جمهورية الكونغو الديمقراطية
ChildHelp Sierra Leone http://www.childhelpsl.org	سيراليون	SWAGAA 951 Helpline 951 ☎ http://www.swagaa.org.sz	إسواتيني
EEHR Sierra Leone Child Helpline http://eehrsl.wixsote.com/eehrsl		Ministry of Education 116 ☎ http://www.govpage.co.za/swaziland-education-and-training.html	
Women Action for Advocacy and Progress Organisation (Somaliland) 334 ☎ http://waapo.org	الصومال	Adama Child Helpline (ECFA) +251221 - 117575 ☎	أثيوبيا
Childline South Africa 08000 55 555 ☎ http://www.childlinesa.org.za	جنوب أفريقيا	Child Helpline Gambia +2209940239 ☎	غامبيا
Tanzania National Child Helpline 116 ☎ http://www.sematazania.org/child-helpline	تنزانيا	AGUIAS 116 116 ☎	غينيا
Allo 1011 1011 ☎	توجو	Childline Kenya 116 ☎ http://www.childlinekenya.co.ke	كينيا
Uganda Child Helpline - Sauti 116 116 ☎ http://uchl.mglsd.go.ug/login.html	أوغندا	Child Helpline Lesotho 116 ☎	ليسوتو
Childline Zambia 116 ☎ http://lifelinezambia.org.zm	زامبيا	Ligne Verte 147 Madagascar 147 ☎ http://www.arozaza.mg	مدغشقر
Childline Zimbabwe 116 ☎ http://www.childline.org.zw	زيمبابوي	Tithandizane Helpline 116 ☎ http://ithandizanehelpline.org	ملاوي

الأمريكيتين ومنطقة البحر الكاريبي

Línea 133 133 ☎ http://www.mifamilia.gob.ni	نيكاراغوا	Línea 102 CaBA 102 ☎ http://www.buenosaires.gob.ar/cdnnya/linea102	الأرجنتين
Fono Ayuda Línea 147 147 ☎ http://www.minna.gov.py/pagina/1224-fono-ayuda-147.html	باراغواي	Línea 102 Provincia de Buenos Aires 102 ☎ http://www.buenosaires.gob.ar/cdnnya	
Télefono ANAR 0800 2 2210 ☎ http://www.anarperu.org	بيرو	Telefon pa Hubentud Aruban Youth Telephone Line 131 ☎ http://www.telhubentud.aw	أروبا
The Ripple Institute https://rippleskn.com/	سانت كيتس ونيفيس	Plataforma de Atención Integral a la Familia (Línea Gratuita 156) 156 ☎	بوليفيا
Kinder en Jongeren Telefoon 123 ☎ http://www.bel123.org	سورينام	Safernet Brasil http://www.safernet.org.br/helpline#	البرازيل
Childline Trinidad & Tobago 131 / 800 4321 ☎ http://www.childlinett.org	ترينيداد وتوباغو	Kids Help Phone 1 800 668 6868 ☎ http://kidshelpphone.ca	كندا
Línea Azul 0800 5050 ☎ http://www.inau.gub.uy/content_page/item/512-linea-azul-denuncias	أوروغواي	Fonoinfancia 800 200 818 ☎ http://www.fonoinfancia.cl	تشيلي
2ndfloor Youth Helpline 1 888 222 2228 ☎ http://www.2ndfloor.org	الولايات المتحدة الأمريكية	Línea Libre 1515 ☎ http://www.linealibre.cl	
Boys Town National Hotline 1 800 448 3000 ☎ http://www.yourlifeyourvoice.org		Línea 106 Bogotá 106 ☎ http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Linea106-inicio.aspx	كولومبيا
Crisis Text Line Text 741741 ☎ http://www.crisistextline.org		ICBF Colombia 141 ☎ http://www.icbf.gov.co	
National Child Abuse Hotline 1 800 422 4453 ☎ http://www.childhelp.org		Patronato Nacional de la Infancia (PANI) https://pani.go.cr/ 1147 ☎	كوستا ريكا
Polaris Text 233733 ☎ http://www.polarisproject.org		Telefon pa mucha i hoben 918 ☎ http://www.facebook.com/stichting.curacao/	كوراساو
Stop It Now! PREVENT, 1 888 773 8368 / 1 800 ☎ http://www.stopitnow.org		Sweet Water Foundation 473 800 4444 ☎ http://www.sweetwaterfoundation.ca	غرينادا
The Trevor Lifeline 1 866 488 7386 ☎ http://www.thetrevorproject.org		Jurimédia http://www.jurimedia.org	هايتي

آسيا والمحيط الهادي

Child Help Line 1412 1412 ☎ https://gender.gov.mv	جزر المالديف	Voice of Children 0707 199 199 ☎ https://www.warchild.org.uk/what-we-do/projects/afghanistan	أفغانستان
Child Helpline 108 108 ☎ http://108.mn/mn/m/4/c/5	منغوليا	Kids Helpline 1800 55 1800 ☎ http://www.kidshelpline.com.au	أستراليا
Childline Myanmar https://www.syfmyanmar.org	ميانمار	Child Helpline 1098 1098 ☎ http://www.dss.gov.bd/	بنغلاديش
Child Helpline 1098 1098 ☎ http://www.cwin.org.np	نيبال	Child Helpline Bhutan 1098 ☎ https://ncwc.gov.bt	بوتان
0800 What's Up? 0800 94287 87 ☎ http://www.whatsup.co.nz	نيوزيلاندا	Talian ANAK 121 121 ☎ http://www.japem.gov.bn	بروناي
Youthline 0800 376633 ☎ http://www.youthline.co.nz		Child Helpline Cambodia 1280 ☎ http://www.childhelpline.org.kh	كمبوديا
Madadgaar National Helpline 1098 ☎ http://www.madadgaar.org	باكستان	Child Emergency Hotline Xi'an Philanthropic Child Abuse Prevention & Aid Centre	الصين
1-Tok Kaunselin Helpim Lain 71508000 ☎ http://www.childfund.org.au	بابوا غينيا الجديدة	Child Helpline Fiji 1325 ☎ http://www.msp.org.fj	فيجي
Bantay Bata 163 163 ☎ http://www.bantaybata163.com	الفلبين	Parent-Child Support Line 2755 1122 ☎ http://www.aca.org.hk	هونغ كونج
Tinkle Friend Helpline 1800 2744 788 ☎ http://www.tinklefriend.sg	سنغافورة	Childline India 1098 ☎ http://www.childlineindia.org.in	الهند
Childline Sri Lanka 1929 ☎ http://www.childprotection.gov.lk	سيريلانكا	TePSA - Telepon Pelayanan Sosial Anak 1500771 ☎	إندونيسيا
Don Bosco Lama Serana http://www.donbosco.lk		Childline Japan 0120 99 7777 ☎ http://www.childline.or.jp	اليابان
113 Protection Hotline 113 ☎ http://http://www.worldvision.org.tw	تايوان	Telefon 150 150 ☎ http://www.telefon150.kz	كازاخستان
Childline Thailand - Saidek 1387 1387 ☎ http://www.childlinethailand.org	تايلاند	The Centre "Helpline for Children" 111 ☎ http://www.crdl.kg	قيرغيزستان
Vanuatu Youth Toll-Free Helpline 087777 ☎ https://vfha15.wordpress.com	فانواتو	Vientiane Youthline 1361 ☎ for females, 1371 for males	لاوس
National Hotline for Child Protection 111 ☎	فيتنام		

أوروبا

<p>Lelkiségy-vonal 116 111 ☎ http://www.kek-vonal.hu</p>	هنغاريا	<p>ALO 116 116111 ☎ http://www.alo116.al</p>	ألبانيا
<p>Red Cross Helpline - Hjálparsíminn 1717 1717 ☎ https://www.raudikrossinn.is</p>	آيسلندا	<p>FAR Child Protection Hotline & Helpline 0800 61 111 ☎ http://www.farusa.org</p>	أرمينيا
<p>ISPCC Childline 1800 66 66 66 / 116 111 ☎ http://www.childline.ie</p>	أيرلندا	<p>Rat Auf Draht 147 ☎ http://www.rataufdraht.at</p>	النمسا
<p>ERAN 1201 ☎ http://en.eran.org.il</p>	إسرائيل	<p>Azerbaijan Child Helpline 99 412 4802280 / 99 450 6802280 ☎ http://www.childhelpline.az</p>	أذربيجان
<p>Natal Helpline 1800 363 363 ☎ https://www.natal.org.il</p>		<p>Jongerenlijn AWEL 102 ☎ http://www.awel.be</p>	بلجيكا
<p>Hello Telefono Azzurro 19696 ☎ http://www.azzurro.it</p>	إيطاليا	<p>Plavi Telefon 0800 50305 ☎ http://www.plavitefon.ba</p>	البوسنة والهرسك
<p>Uzticibas Talrunis 8006006 ☎ / 116 111 http://www.bti.gov.lv</p>	لاتفيا	<p>Hrabritefon 0800 0800 / 116 111 ☎ http://www.hrabritefon.hr</p>	كرواتيا
<p>Sorgentelefon fur Kinder und Jugendliche 147 ☎ http://www.147-sote.li</p>	ليختنشتاين	<p>Call 116 111 Cyprus 116111 ☎ http://www.call116.111.com</p>	قبرص
<p>Vaiku Linija 116 111 ☎ http://www.vaikulinja.lt</p>	ليتوانيا	<p>Linka Bezpečí 116 111 ☎ http://www.linkabezpeci.cz</p>	جمهورية التشيك
<p>Kanner Jugendtelefon 116 111 ☎ http://kjt.lu/</p>	لوكسمبورغ	<p>BørneTelefonen 116 111 ☎ http://www.bornsvilkar.dk/det-goer-vi-boernetelefonen/</p>	الدنمارك
<p>Kellimni.com http://www.kellimni.com</p>	مالطا	<p>Lapsemure http://www.lapsemure.ee</p>	إستونيا
<p>Support Line 179 116 111 ☎ https://fsws.gov.mt/en/appogg/Pages/support-line-179.aspx</p>		<p>Lasten ja Nuorten Puhelin ja Netti 116 111 ☎ http://www.nuortennetti.fi</p>	فنلندا
<p>Telefon Copilului 116 111 ☎ http://www.telefoncopilului.md</p>	مولدوفا	<p>Allô Enfance en Danger 119 ☎ http://www.all119.gouv.fr</p>	فرنسا
<p>De Kindertelefoon 116 111 ☎ / 0800 0432 http://kindertelefoon.nl</p>	هولندا	<p>Child Helpline Georgia 116 111 ☎ http://phmdf.ge</p>	جورجيا
<p>Helpwanted.nl 31 20 261 ☎ 5275 http://helpwanted.nl</p>		<p>Kinder- und Jugendtelefon 116 111 ☎ http://www.nummergegenkummer.de/kinder-und-jugendtelefon.html</p>	ألمانيا
<p>SOS Helpline for Children & Youth 0800 122 22 ☎ http://www.childrensembassy.org.mk</p>	مقدونيا الشمالية	<p>The Smile of the Child 1056 ☎ / 116 111 http://www.hamogelo.gr</p>	اليونان
<p>Kors På Halsen 800 333 21 ☎ https://korspaahalsen.rodekors.no</p>	النرويج	<p>Together for Children 11525 ☎ http://www.mazigiatopaidi.gr</p>	
<p>Alarmtelefonen for barn og unge 116 111 ☎ http://www.116111.no</p>			

الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

البرتغال	SOS Criança 116 111 ☎ http://www.iacrianca.pt	الجزائر	الشبكة الجزائرية للدفاع عن حقوق الطفل "ندى" 3033 ☎
رومانيا	Telefon Copilului 116 111 ☎ http://www.telefonulcopilului.ro	البحرين	خط نجدة ومساندة الطفل 998 998 ☎ http://www.mlsd.gov.bh/en/childhood/childhood_care/998
صربيا	NADEL - Nacionalna Dečija Linija Srbije 116 111 ☎ http://nadel-decijalinija.org	مصر	خط نجدة لطفل 1600 ☎ http://nccm.gov.eg
سلوفاكيا	Linka Detskej Istoty 0800 112 112 / 116 111 ☎ http://www.ldi.sk	إيران	سدايا يارا +98 21 42152 ☎ http://www.irsprc.org
سلوفينيا	National Telephone Helpline - TOM 116 111 ☎ http://www.e-tom.si	العراق	خط حماية الأطفال في اقليم كردستان 116 ☎ http://www.molsa.gov.iq
إسبانيا	Téléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes 116 111 ☎ http://www.anar.org	الأردن	خط 110 للأسرة والطفل (مؤسسة نهر الأردن) 110 +98 21 42152 ☎ http://www.jordanriver.jo
السويد	BRIS 116 111 ☎ http://www.bris.se	الكويت	الخط الساخن لحماية الطفل 147 147 ☎
سويسرا	Pro Juventute Beratung + Hilfe 147 147 ☎ http://www.147.ch	لبنان	نبأ http://www.nabaa-lb.org
تركيا	Gençlik Destek Hattı (Youth Support Line) 0850 455 0070 ☎ http://www.genclikdestekhatti.org.tr	المجلس الأعلى للطفولة	http://std.atfalouna.gov.lb/Home.aspx
أوكرانيا	Ukraine National Child Toll-Free Hotline 0800 500 225 / 116 111 ☎ http://www.la-strada.org.ua	مؤسسة سوا	121 ☎ http://www.sawa.ps
المملكة المتحدة	BEAT 0808 801 0677 ☎ https://www.beatingeatingdisorders.org.uk	الخط الساخن 919	919 ☎ http://www.aman.org.qa
	Childline UK 0800 1111 / 116 111 ☎ https://www.childline.org.uk	خط مساندة الطفل	116111 ☎ http://www.nfsp.org.sa
	Hopeline UK 0808 068 4141 ☎ http://www.papyrus-uk.org/hopelineuk	خط مساندة الطفل	119 ☎ http://www.fcpcu.gov.sd
	Muslim Youth Helpline 0808 808 2008 ☎ http://www.myh.org.uk	مبادرون	http://www.mobaderoon.org
	The Mix 0808 801 0677 ☎ http://www.themix.org.uk http://www.mobaderoon.org	الإمارات العربية المتحدة	مؤسسة دبي للمرأة والطفل 800111 ☎ http://www.dfwac.ae
		خط نجدة الطفل (الشارقة)	800700 ☎ http://www.sssd.shj.ae

تم إصدار هذه المطبوعة بتمويل ودعم مالي
من المانحين والشركاء:

برنامج الاتحاد الأوروبي للحقوق والمساواة
والمواطنة (2020-2014)



اليونيسيف

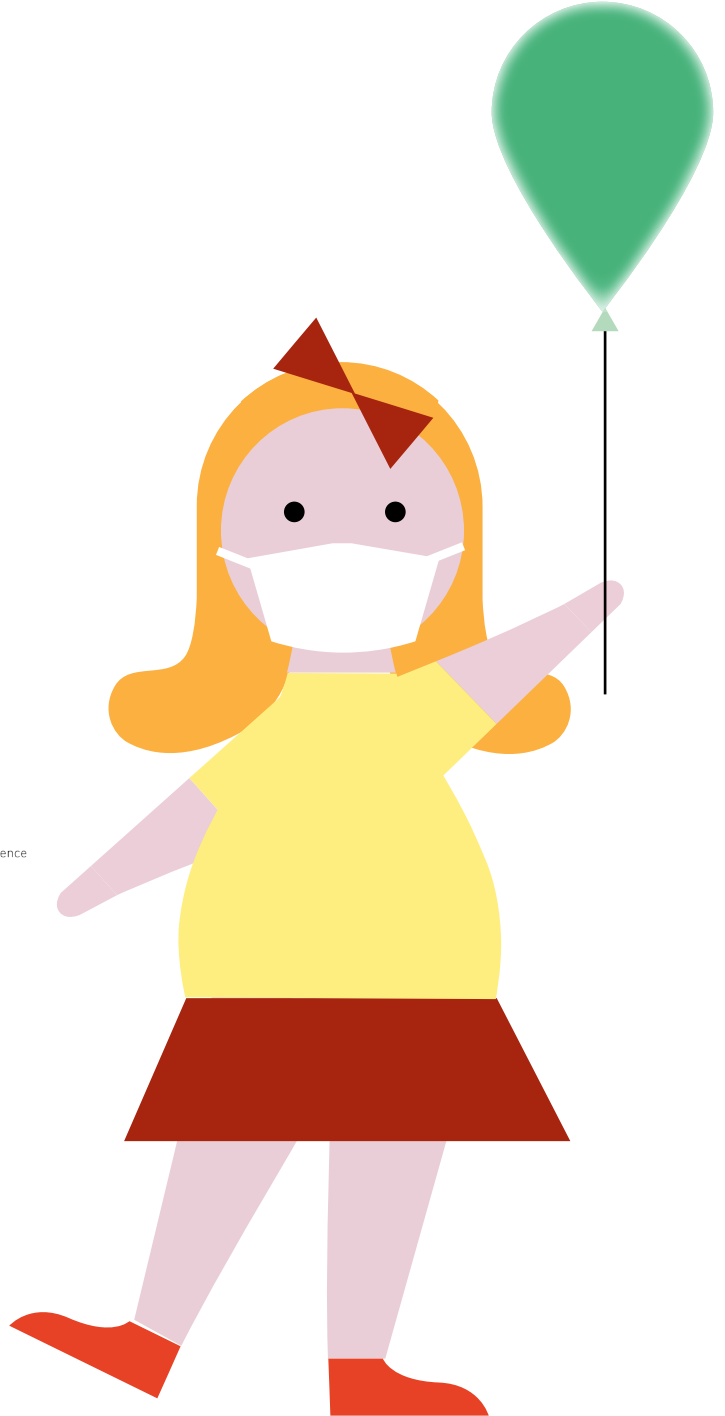


إيجنايت فيلأنثروبي



**IGNITE
PHILANTHROPY**
inspiring the end to violence
against girls and boys

محتوى هذا المنشور يمثل فقط آراء منظمة
تشايلد هيلب لاين انترناسيونال، ولا يتحمل
مانحونا وشركاؤنا أي مسؤولية عن أي
استخدام للمعلومات التي يحتوي عليها.



لكل طفل صوت

نؤمن أنه يجب سماع صوت كل طفل بدون استثناء

تشايلد هيلب لاين انترناشونال هي منظمة تأثير جماعية تضم 166 خط مساعدة أطفال في 139 بلداً ومنطقة حول العالم (بتاريخ أبريل 2021)

تنسق المعلومات ووجهات النظر والمعارف والبيانات التي تتلقاها من خطوط مساعدة الأطفال الأعضاء والشركاء والمصادر الخارجية. تهدف المنظمة إلى مساعدة ودعم أنظمة حماية الطفل على المستوى العالمي والإقليمي والوطني، ومساعدة الخطوط الأعضاء في المناصرة لأجل حقوق الأطفال وإعلاء أصواتهم.

تشايلد هيلب لاين انترناشونال

22-Pilotenstraat 20

1059CJ Amsterdam

The Netherlands

+31 (0) 20 528 9625

www.childhelplineinternational.org