

الغرض من مجموعة المبتدئين

هذه المجموعة الأولية موجهة أساسا إلى المهنيين وممثلي الحكومة والعاملين في المنظمة الدولية لمساعدة الأطفال/المنظمات غير الحكومية الذين يقومون بإنشاء خط هاتفي للمساعدة في مجال الأطفال أو يستكشفون إنشاءه. ويمكن أيضا أن يستخدمه المانحون وممثلو الحكومة ومجموعة التنسيق الإنساني الذين يرغبون في فهم العملية فهما أفضل.

وتنقسم هذه المجموعة الأولية إلى جزأين، تبرز الاعتبارات اللازمة قبل البدء في خط المساعدة، فضلا عن الخطوات المطلوبة والموارد المتاحة لدعم تلك العملية.

وقد تم تطوير هذه المجموعة من المبتدئين من قبل خط مساعدة الأطفال الدولي وتعتمد على أكثر من ١٥ عاما من الخبرة في بدء وتوسيع خطوط مساعدة الأطفال جنبا إلى جنب مع أعضائنا وشركائنا.

لمعرفة المزيد من الزيارات: www.childhelplineinternational.org

الأسئلة الرئيسية قبل إعداد خط مساعدة للأطفال

ما الفرق بين الخط الساخن وخط مساعدة الأطفال؟

يستخدم كلا المصطلحين في بعض الأحيان بالتبادل. ومع ذلك، من المهم التمييز بين الخطوط الساخنة، التي تستخدم في المقام الأول لأغراض الإبلاغ ونشر اللافتات (على الرغم من أنها قد توفر أيضا بعض المشورة والمعلومات المحدودة)، وخطوط مساعدة الأطفال، التي توفر عموما دعما أكثر نشاطا، بما في ذلك خدمات الاستماع / المشورة النشطة والإحالة للحالات المقلقة المبلغ عنها ذاتيا من الأطفال والبالغين، مثل حالات العنف وسوء المعاملة والإهمال.

هل هناك حاجة إلى خدمة جديدة لمساعدة الأطفال؟

سؤال واضح، ولكن مهم. هل هناك خط مساعدة للأطفال أو خط مساعدة قائم على نوع الجنس يمكن الدخول في شراكة معه، والذي سيكون قادرا، من خلال تحسين التنسيق والمساعدة، على توسيع نطاق خدماته، من أجل إحالة الحالات وتوجيهها للحصول على دعم إضافي؟ هل تفكر جهات فاعلة أخرى في إنشاء خدمة خط مساعدة للأطفال يمكن مشاركتها أو تشغيلها بشكل مشترك من أجل تعظيم استخدام الموارد؟ هل التكنولوجيا، بما في ذلك الهواتف المحمولة، متاحة ويمكن الوصول إليها؟ هل هناك طريقة أخرى للتواصل أكثر ملاءمة عندما يكون استخدام الهواتف المحمولة منخفضا؟ ويمكن أن تشمل هذه الأساليب الخدمات الإذاعية أو البريدية، أو إن أمكن، متنقلة / قوافل خط مساعدة الأطفال/المتنقلة خدمات حماية الطفل (CP) أو التواصل مع العاملين في المجتمع.

تتمثل رؤية خط مساعدة الطفل الدولي في عالم يتم فيه سماع أصوات الأطفال والشباب وأخذها في الاعتبار، ويتم إعمال حقوقهم وحمايتهم.

هل هو الوقت المناسب لإطلاق خط مساعدة جديد للأطفال؟

ويتطلب إنشاء خط هاتفي لمساعدة الأطفال يكون مستداما وقتا كافيا وموارد بشرية ومالية، فضلا عن تخطيط دقيق. وقد لا يكون بداية الأزمة أو ذروة الوباء هو الوقت المناسب للنظر فيها. وبدلا من ذلك، ينبغي أن ينصب التركيز على الكيفية التي يمكن بها لخدمة قائمة أن توفر أو توسع نطاق دعمها الهاتفي أو عبر الإنترنت لتتناسب مع الاحتياجات الحالية. وهذا يعني في الواقع وضع ترتيبات مؤقتة يمكن أن تمهد الطريق في المستقبل لخط مساعدة دائم للأطفال عندما يصبح أكثر جدوى.

ما هي الموارد المطلوبة؟

ستكون هناك حاجة إلى منسق متفرغ لديه معرفة كافية بالسياق المحلي والحساسيات السياسية والقدرة على التعبئة والدعوة مع مختلف أصحاب المصلحة لقيادة إنشاء خط مساعدة للأطفال. ومن الناحية المثالية، ينبغي أن يكون المنسق متاحا لمدة سنة على الأقل ليتمكن من الإشراف على العملية برمتها. وهذا بدوره سيتطلب توفير موارد مالية كافية لضمانها في بداية العملية.

مجموعة أدوات بدء خط مساعدة الطفل



الهدف

مجموعة البداية مخصصة لأي شخص في عملية إنشاء أو التفكير في إنشاء خط مساعدة للأطفال. ويمكن أيضا أن يستخدمه ممثلو المانحين والحكومات ومجموعات تنسيق الشؤون الإنسانية الذين يرغبون في فهم هذه العملية على نحو أفضل.



تطوير أدوات

تحديد مسارات الإحالة
وتطوير الأدوات العملية
وضع إجراءات تشغيلية
موحدة للتشغيل

الشهر ٦-١٠



تأمين رقم مجاني

الحصول على رقم قصير
وسهل التذكر مكون من ٣
أو ٤ أرقام

الشهر ٦-٨



تطوير خطة العمل

بدء خطة عمل (بما في ذلك
تعبئة الموارد، واستراتيجية
التواصل والاتصال)

الشهر ٥



تقييم وتنسيق

إجراء دراسة الجدوى وتقييم
الاحتياجات والتنسيق
مع أصحاب المصلحة
الرئيسيين، بمن فيهم
الأطفال

الشهر ١-٥



تعيين الموارد

رسم خطوط المساعدة
والخطوط الساخنة
وأصحاب المصلحة
الرئيسيين

الشهر ١-٥



توحيد وتوسيع نطاق

تبادل أفضل الممارسات
مع الأقران ودمج/ توسيع
الخدمات

الشهر ١٥ وما بعده



جمع البيانات

تجميع البيانات لتحديد
الاتجاهات والاحتياجات من
أجل إعادة التغذية

الشهر ١٤ وما بعده



أطلق خط مساعدة طفلك!

الشهر ١٤-١٥



الترويج لخط مساعدة الطفل

إطلاق حملة توعية

الشهر ١٤-١٥



إنشاء البنية التحتية والموظفين

إنشاء مركز اتصال
وتدريب المستشارين

الشهر ٩-١٣



ما هي الخطوات الدنيا لبناء خط مساعدة للأطفال؟

ملاحظة: هذا ملخص للحد الأدنى من الخطوات التي يتعين اتخاذها، وبالتالي فهو ليس قائمة شاملة. والجدول الزمني إرشادي وسيتوقف على سياق والتزام أصحاب المصلحة المعنيين.

٣. وضع خطة عمل: الشهر الخامس

- وضع خطة عمل محددة التكلفة تتضمن أهدافا واضحة وجدولا زمنيا، وتعبئة الموارد، والتوعية، واستراتيجية الاتصال.
- **خد بعين الاعتبار:** اختيار التكنولوجيا وآثارها المستقبلية (مثل البرمجيات الحرة التي تحتاج إلى تحديث بتكلفة مقابل برمجيات مفتوحة المصدر لجمع البيانات وإدارتها)، ومصادر التمويل المستدامة والمقبولة وإمكانية الوصول إلى خط المساعدة الحالية أو في المستقبل، وكذلك كيفية استخدام خطة العمل في المناصرة.

٤. تأمين رقم مجاني: الشهر ٦-٨

- التأكد من مشاركة الهيئة التنظيمية للاتصالات (أو الإدارة/الوزارة المسؤولة عن الاتصالات) وشركات الاتصالات الخاصة في مراحل التخطيط الأولية لخط مساعدة الأطفال.
- محامي لدى الهيئة التنظيمية أو الوزارة المعنية لتصنيف خط مساعدة الطفل كرقم طوارئ.
- محامي لدى قطاع الاتصالات لتفعيل الرقم المجاني للأطفال للاتصال بخط المساعدة مجاناً لكل من الأطفال وخطوط مساعدة الأطفال أيضاً.
- تأمين رقم قصير وسهل التذكر من ٣ أو ٤ أرقام^٦. تحقق مما إذا كان هناك بالفعل رقم منسق في منطقتك^٧.
- **خد بعين الاعتبار:** في معظم البلدان، تحتاج الهيئة التنظيمية إلى تلقي طلب خطي رسمي للحصول على رقم مجاني يمكن دعمه بخطابات التزام من شركات الاتصالات الخاصة. كما يمكن لخط مساعدة الطفل الدولي أن يساعد في هذه العملية^٨.

٥. تطوير أدوات: الشهر ٦-١٠

- تحديد مسارات الإحالة وبروتوكولات الخدمات التي التي يمكن/او لا يمكن لخط مساعدة الأطفال تقديمها.
- وضع سياسة حماية لخط مساعدة الأطفال وبروتوكولات سلامة البيانات، بما في ذلك فيما يتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- وضع إجراءات تشغيلية موحدة لتشغيل خط مساعدة الأطفال، بما في ذلك ما يجب القيام به في حالة الإحالة العاجلة، وانتهاء السرية، وكيفية العمل في ظروف استثنائية مثل الإغلاق، والاضطرابات المدنية وما إلى ذلك.
- صمم مع الأطفال والشباب شعارا واسما لخط مساعدة الأطفال.

١. خريطة الموارد: الشهر ١-٥

- قم برسم خريطة لجميع خطوط المساعدة والخطوط الساخنة الحالية وحدد الخدمات التي تقدمها، بما في ذلك الشغرات.
- رسم خريطة لأصحاب المصلحة الرئيسيين (مثل مشغلي إنفاذ القانون والمنظمات المجتمعية والزعماء الدينيين والتقليديين) وإجراء تحليل لأصحاب المصلحة.
- **خد بعين الاعتبار:** الربط مع خطوط المساعدة دون الوطنية، وإمكانية التأزر وتوسيع خطوط المساعدة/الخطوط الساخنة القائمة (مثل العنف القائم على نوع الجنس).

٢. تقييم وتنسيق: الشهر ١-٥

- إجراء دراسة جدوى تتضمن تحليل السياق المحلي والسياسي، وتقييم الاحتياجات، وتحديد الهيكل المحتمل لخط مساعدة الأطفال، فضلا عن بنية مركز الاتصال والأدوات التكنولوجية وغيرها من الموارد اللازمة.
- تنظيم اجتماع مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لمناقشة الجدوى ومسارات الإحالة والحصول على ردود الفعل، بما في ذلك من الأطفال وممثلي الحكومات المحلية والزعماء الدينيين والتقليديين ووسائل الإعلام والقطاع الخاص، بما في ذلك منصات وسائل التواصل الاجتماعي عند الاقتضاء.
- **خد بعين الاعتبار:** ضمان استشارة الفئات الضعيفة والمهمشة، من خلال خيارات التغطية الهاتفية والتوعية، والبيانات وبروتوكولات السلامة العامة التي سيتعين تطويرها، والتي بموجبها ستقيم الوزارة خط المساعدة في حالة خط مساعدة الأطفال الذي تقوده الحكومة، والروابط مع مجموعات التنسيق لحماية الطفل، فضلا عن آليات تنسيق حالات الطوارئ على الصعيدين الوطني ودون الوطني.

● **خد بعين الاعتبار:** وضع خطط طوارئ، فضلا عن خطط الدعم والتطوير للموظفين. التشاور مع الموظفين بشأن المسائل العملية التي ربما لم يتم النظر فيها (مثل النقل من وإلى المكتب في ساعات متأخرة، وإمكانية وصول إلى المكاتب ذوي الاحتياجات الخاصة إلى المكاتب،...).

٦. إعداد البنية التحتية والموظفين: الشهر ٩-١٣

- إنشاء مركز الاتصال مع البنية التحتية اللازمة والمواد اللازمة لتشغيل خط مساعدة الطفل.
- توظيف الموظفين والمستشارين من خلفيات ونوع اجتماعي متعدد^٩.
- تدريب المستشارين على سياسة الحماية، وضع إجراءات تشغيلية موحدة للتشغيل، المعايير الدنيا لحماية الطفل، الاستجابة للاتصال، إدارة الحالات، جمع البيانات واستخدام البرنامج.
- تحديد المزيد من التدريب المطلوب في المستقبل.
- **خد بعين الاعتبار:** اختلاف مستوى المعرفة والخبرة لدى المستشارين وتنوع الموظفين، بما في ذلك اللغات لضمان إمكانية وصول الأقليات والفئات الضعيفة الأخرى (مثل الأطفال المهاجرين) إلى خط مساعدة الأطفال والاستفادة منه.

٧. الترويج لخط مساعدة الطفل: الترويج لخط مساعدة الطفل:

- إطلاق حملة توعية وفق استراتيجيات التواصل، باستخدام وسائل ولغات مختلفة
- الدعوة مع القطاع الخاص لدعم الحملة.
- **خد بعين الاعتبار:** الاعتماد على قطاع التعليم لتعزيز خط مساعدة الأطفال وكذلك شركاء حماية الطفل، بما في ذلك مجموعات التنسيق في الحالات الإنسانية. النظر في حملة مرحلية تتجاوز إطلاق خط المساعدة مع نظام رصد لتعديله مع الوقت حسب الضرورة.

٨. إطلاق خط مساعدة الطفل: الشهر ١٤-١٥

- إطلاق خط المساعدة رسمياً، من الناحية المثالية تحت رعاية الحكومة و المناصرين.
- **خد بعين الاعتبار:** إجراء عملية إطلاق تجريبية قبل الإطلاق الرسمي لتجريب واختبار وتعديل خدمات خط المساعدة على مدى شهرين. مراقبة جودة الخدمات والإحالات وكذلك الوصول إلى خط المساعدة. فكر في أن تصبح عضواً في خط مساعدة الطفل الدولي للاستفادة من الدعم المستهدف بالإضافة إلى الخبرة والمعرفة والثراء لشبكة متنوعة من خطوط مساعدة الأطفال الوطنية^{١٠}.

٩. جمع البيانات: الشهر الرابع عشر فصاعداً

- تجميع بيانات عن كل اتصال تتلقاه خدمات خط مساعدة الأطفال مصنفة حسب العمر والنوع الاجتماعي والمنطقة ونوع القضايا لتحديد الثغرات والاتجاهات في قضايا حماية الطفل.
- تحليل البيانات وتعديل ممارسات المشورة إذ لم يتم الأمر بناء على الاحتياجات المحددة (كنوع وحجم الاتصالات).
- تبادل الاتجاهات مع الشركاء المعنيين، بما في ذلك مجموعات تنسيق حماية الطفل في السياقات الإنسانية.
- **خد بعين الاعتبار:** ما إذا كان النظام الذي أنشأته هو الأفضل لاحتياجاتك. تحديد الثغرات لتحسين جمع البيانات، بما في ذلك التدريب الإضافي.

١٠. الدمج والارتقاء: الشهر الخامس عشر فصاعداً

- مواصلة استعراض وردود تقييم خدمات خط المساعدة للأطفال لتعديلها وتوحيدها بالتعاون مع مقدمي الخدمات الآخرين والشركاء والأطفال/المستخدمين النهائيين.
- تحديد إمكانية توسيع نطاق الخدمات و/أو خدمات جديدة (مثل الدردشة على شبكة الإنترنت).
- المساهمة في الجهود الوطنية أو الإقليمية أو الدولية لرصد حقوق الطفل والإبلاغ عنها من خلال الاستمرار في تبادل الاتجاهات مع الشركاء والدعوة إلى حقوق الطفل.
- مواصلة الدعوة إلى توفير الموارد الكافية لتشغيل خط مساعدة للطفل، بما في ذلك في حالات الطوارئ.
- **خد بعين الاعتبار:** المشاركة في تبادل الخبرة مع الأقران من خطوط مساعدة الطفل الأخرى، والمساهمة في شبكة خطوط مساعدة الأطفال من خلال مشاركة تحاربك الخاصة.

للحصول على دعم إضافي أو أسئلة إضافية، يرجى مراسلة خط مساعدة الطفل الدولي على: info@childhelplineinternational.org

^١ ملاحظة تقنية: خطوط المساعدة الخاصة بالأطفال وحماية الأطفال خلال جائحة Covid-١٩، التحالف من أجل حماية الطفل في العمل

الإنساني، الخط الدولي للمساعدة على مساعدة الطفل، منطقة مسؤولية حماية الطفل واليونيسيف، أيار/مايو ٢٠٢٠، ص ١

^٢ شرحه، ص ٥

^٣ () المرجع نفسه، ص ٥. انظر على سبيل المثال خط مساعدة الأطفال أغواس ١١٦ في غينيا

^٤ للاطلاع على أدوات إضافية بشأن مشاركة الأطفال، انظر تجميع الموارد الرئيسية هنا.

^٥ انظر إطار التوافر وإمكانية الوصول القبول والجودة كأداة لتحديد العوائق المحتملة أمام الوصول إلى الخدمات في البيئات

الإنسانية،اليونيسف، ٢٠١٩

^٦ انظر E.١٦٤ : إرشادات حول اختيار أرقام خطوط المساعدة للأطفال (itu.int)

^٧ مثلا ١١٦ في أفريقيا، و١١٦ ١١١ في أوروبا، و١٠٩٨ في جنوب شرق آسيا، و ١٥٠ في آسيا الوسطى.

^٨ بناء خط مساعدة طفلك، خط مساعدة الطفل الدولي، ٢٠١١، ص ٤٨-٤٩

^٩ يمكن أن تقدم خط مساعدة الطفل الدولي الدعم على الموضوع الرئيسي للنظر والقوالب لأوصاف الوظيفة.

^{١٠} لمزيد من المعلومات حول الانضمام إلى عضوية: انضم إلينا! خط مساعدة الأطفال الدولي

* للتعلم الإلكتروني، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى خط مساعدة الأطفال الدولي لمناقشة العضوية