

مقدمة

لقد زادت الضغوطات الناجمة عن جائحة كوفيد-19 على الأطفال والأسر ، بالإضافة إلى العوامل الأمنية والصحية والمالية ، من مخاطر عنف الشريك والعنف ضد الأطفال². كما يمكن لإجراءات احتواء الجائحة أن تزيد من تفاقم حالات الأطفال الذين يعيشون أصلاً في بيئات مسيئة ومُهملّة وغير داعمة. ومن المرجح أن تكون مصادر دعم الأطفال خارج الأسرة ، بما في ذلك خدمات حماية الطفل والمدرسة ، بعيدة المنال لبعض الوقت، إن لم يكن كل الوقت. ولقد أدت إجراءات الإغلاق إلى حبس بعض الأطفال في البيت في الوقت الذي تم فيه إغلاق خدمات حماية الطفل، وأعاق الوصول إلى الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية. في حين قد يكون الأطفال الآخرون ، مثل أولئك الذين يعيشون في الشوارع³ أو الأطفال المتنقلون، أكثر عزلةً وحرماناً من المساعدات ، مثل أولئك الذين يعيشون في مؤسسات الرعاية السكنية أو الأطفال الذين هم قيد الاحتجاز.

واستجابةً لأزمة كوفيد-19، تقوم الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل ومقدمي الخدمات - بما في ذلك الإدارات الحكومية ، والمنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة - باستكشاف كيفية مواصلة تقديم الدعم للأطفال والعائلات والمجتمعات عن بعد من خلال استخدام التكنولوجيا . وهذا يشمل **خطوط مساعدة الطفل**، التي أصبحت ، على مدى العقد الماضي ، ذات أهمية متزايدة في الاستجابة للشواغل التي أثارها الأطفال والشباب بشأن مجموعة من القضايا التي تؤثر على حياتهم.

من المهم التمييز بين **الخطوط الساخنة** ، التي تستخدم في المقام الأول لأغراض الإبلاغ والتوجيه (في حين أنها قد توفر أيضًا بعض النصائح والمعلومات المحدودة) و**خطوط مساعدة الطفل** التي توفر دعمًا أكثر نشاطًا بشكل عام ، بما في ذلك خدمات الاستماع الجيد / المشورة وإحالة المخاوف المُبلّغ عنها ذاتيا من الأطفال والبالغين ، مثل حالات العنف والإساءة والإهمال.

على الرغم من أن هذا الدليل قد كتب خصيصًا لوباء كوفيد-19، فإن المعلومات الواردة فيه ستكون مفيدة في حالات أخرى ، بما في ذلك الأوبئة الأخرى ، عندما يكون العمل عن بُعد مطلوبًا.¹

لمزيد من المعلومات حول تأثير كوفيد-19 على الأطفال ، راجع التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني ، إنهاء العنف ضد الأطفال ،² اليونيسيف ، منظمة الصحة العالمية (مايو 2020) **كوفيد-19: حماية الأطفال من العنف والإساءة والإهمال في المنزل** ، النسخة 1.

لمزيد من المعلومات حول أطفال الشوارع ، انظر لجنة الأمم المتحدة لحقوق الطفل (2017) التعليق العام رقم 21 بشأن الأطفال في حالات الشوارع.³

تم تطوير هذه المذكرة مع وضع هدفين رئيسيين في الاعتبار:

1. تقديم المشورة العملية للجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل ومقدمي الخدمات - بما في ذلك الإدارات الحكومية، (1) والمنظمات غير الحكومية، ومنظمات المجتمع المدني، والمنظمات المجتمعية، ووكالات الأمم المتحدة ومجموعات تنسيق حماية الطفل - حول كيفية دعم الأطفال والأسر من خلال خدمة خط مساعدة الأطفال، بما في ذلك التعاون مع خطوط مساعدة الأطفال الوطنية القائمة.
 2. استكشاف كيف يمكن لخطوط مساعدة الطفل الحالية المساهمة والمشاركة⁴ في الجهود المبذولة لدعم الأطفال والأسر خلال جائحة كوفيد-19 من خلال آليات وأنظمة حماية الطفل. وهذا يشمل توسيع خدماتهم.⁵
- والغاية النهائية من هذين الهدفين هي زيادة الموارد إلى أقصى حد من خلال تجنب ازدواجية الجهود والاستفادة من أي من مقدمي خدمات خط مساعدة الطفل موجودين بالفعل، بما في ذلك من خلال زيادة التعاون بين خدمات مساعدة خط الطفل والجهات الفاعلة الأخرى.

تنقسم هذه الوثيقة إلى قسمين:

1. اعتبارات تنظيمية وتنسيقية وهي تخص الوكالات التي تقوم أصلاً بتشغيل خطوط مساعدة الطفل وتكييفها حالياً، وتلك التي تُنشئ الآن خدمات خطوط مساعدة الطفل، والممارسات الشائعة لكلا النوعين.
2. التوجيه التشغيلي لأولئك الذين يديرون بالفعل خط مساعدة الطفل ولأولئك الذين يقدمون الدعم عبر الهاتف للأسر التي يعملون معها بالفعل.

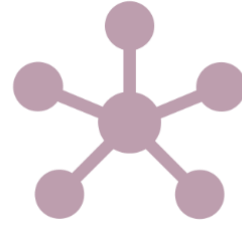
في هذه المذكرة، يُستخدم مصطلح خط مساعدة الطفل للإشارة في المقام الأول إلى خدمة الهاتف، على الرغم من أن أشكال الاتصال الأخرى مثل الكتابة والدرشة عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني قد تشكل أيضاً جزءاً من استجابة خط مساعدة الطفل. ويتم التركيز على الدعم عبر الهاتف لأنها المساعدة الأكثر فورية، وغالباً ما يكون تقديمها الأكثر صعوبة.

من أجل إبقاء هذه المذكرة مختصرة قدر الإمكان، تم تجنب مناقشة القضايا على نحو واسع، وانصبَّ التركيز على ما يجب القيام به بشكل مختلف خلال الجائحة. وترد تفاصيل عن موارد عامة أكثر في الحواشي.

هذه المذكرة هي للإرشاد فقط، وتصف ما يجب القيام به. لمزيد من الدعم والممارسات والموارد التقنية، يرجى الاتصال بمنظمة خط نجدة الطفل الدولية (info@childhelplineinternational.org) أو زيارة

<https://www.childhelplineinternational.org/>

للحصول على نظرة عامة على خطوط مساعدة الأطفال الوطنية الموجودة، انظر شبكة خطوط مساعدة الأطفال.4
5 خط مساعدة الطفل الدولي (CHI) هو شبكة من خطوط المساعدة مع 173 عضواً من 142 دولة. بالإضافة إلى تقديم الدعم والبحث ودعم تطوير خطوط مساعدة الأطفال، تضع CHI أيضاً معايير الجودة.



القسم الأول: اعتبارات تنظيمية وتنسيقية

القاعدة الذهبية لتوفير خط مساعدة الطفل هي أنه يجب الرد على الخدمة! ليس هناك جدوى من تقديم خدمة خط مساعدة الطفل عن طريق الهاتف إذا لم يتمكن الأطفال والأسر من إجراء مكالمة والوصول إلى المساعدة عند الحاجة. يجب اتخاذ قرارات واقعية بشأن ما هو ممكن. على سبيل المثال ، فالخدمة التي يمكن الوصول إليها بشكل موثوق لجزء من اليوم أفضل من تلك التي تدعي أنها متاحة 24 ساعة ، ولكنها غالبًا لا يمكن الاتصال بها. إن الاعتراف بهذا كمبدأ أساسي لتقديم خدمات خط مساعدة الطفل يجب أن يدعم ويوجه جميع القرارات المتخذة.

يجب أن تكون خدمة خط مساعدة الطفل واضحة حول ما يمكن أن تحققه بشكل واقعي لحماية الطفل. ستكون العديد من جهات الاتصال مجهولة المصدر ، وسيتردد العديد من الأطفال في التعامل مع وكالات أخرى. عند التنسيق مع الوكالات الأخرى لطلب الدعم، من المهم استيفاء معايير التدخل الخاصة بها. الوعد بشيء لطفل لا يمكنك تقديمه يمكن أن يكون له عواقب وخيمة على ثقة الأطفال في حماية البالغين لهم.

1. لتكييف خطوط مساعدة الطفل الحالية ، ضع في اعتبارك ما يلي:

تتمتع خطوط مساعدة الطفل الحالية بميزة واضحة: فقد تم إنشاؤها سابقاً من خلال الهياكل والعمليات القائمة لدعم الأطفال والأسر عن بُعد. إن التحدي الذي يواجه خطوط مساعدة الطفل هو التكيف وتقوية وتنسيق استجاباتهم حتى تتمكن من إيفاء متطلبات العمل في سياق الجائحة، وربما مع مجموعة أوسع من ذي قبل من الجهات الفاعلة. يجب أن تأخذ خطوط مساعدة الطفل الحالية في الاعتبار:

1. ما هو نوع الدعم والتوجيه الضروريين لضمان استمرار خط مساعدة الطفل في العمل بأمان؟ إذا كان ذلك ممكناً ، يجب أن يشكل خط مساعدة الطفل مجموعة استجابة لجائحة كوفيد-19 لتشمل القادة والمديرين وأعضاء الفريق الرئيسي من أجل توفير القيادة والتوجيه. يجب على هذه المجموعة:
- تحديد وتخفيف المخاطر التي يتعرض لها موظفو خط مساعدة الطفل من كوفيد-19 على أساس المبادئ التوجيهية الوطنية الصادرة عن الجهات ذات الصلة. وهذا يشمل تقديم معلومات دقيقة ومحدثة للموظفين والمتطوعين.
- تعزيز التغييرات في مكان العمل بحيث يتم اتخاذ تدابير الصحة العامة ، بما في ذلك التباعد الاجتماعي.
- تدريب جميع الموظفين حتى يكونوا على دراية بتأثير كوفيد-19 على الأطفال والأسر.
- اتباع الإرشادات كما هو موضح أدناه في 3. الإجراءات الشائعة لتعديل خدمات خط المساعدة الحالية وإعداد خطوط مساعدة جديدة.

2. كيف يجب تكييف تقديم الخدمة وتعزيزها؟ نظراً لأن بعض خطوط مساعدة الأطفال تستخدم نماذجاً أخرى لتقديم الخدمة غير الخدمة الهاتفية ، بما في ذلك العمل وجهًا لوجه ، فسيكون من المهم تحديد ما إذا كان يجب تعديل نماذج تقديم الخدمة وتكييفها وكيف. وفي حين أن بعض الخدمات قد تستمر كالمعتاد طالما أنه يُسمح بالحركة (وإن كان ذلك مع بعض التغييرات في

ممارسات العمل مثل التباعد الاجتماعي) ، فقد لا يكون ذلك ممكنًا في حالات أخرى. وحتى عندما يُسمح بالحركة ، من الحكمة التخطيط للحظر بحيث يمكن تحويل شكل تقديم الخدمات بسرعة. وتشمل الإجراءات الواجب مراعاتها ما يلي:

- التنسيق مع الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل والعنف القائم على الجنس أو النوع الاجتماعي، بما في ذلك تنسيق حماية الطفل ومجموعات العنف القائم على النوع الاجتماعي / جهة الاختصاص في الأوضاع الإنسانية والشركاء الآخرين، لتحديد الاستراتيجيات المشتركة لتكييف خدمات خط مساعدة الطفل مع تدابير الاحتواء الحالية وزيادة القدرات البشرية لتقديم الخدمات المناسبة.
- أينما كان ذلك ممكنًا ، قم بالتحويل إلى العمل عن بعد لموظفي خط مساعدة الأطفال⁶. وهذا يشمل مراجعة وتكييف سياسات وأنظمة مكان العمل لتعكس العمل عن بعد.
- توفير إرشادات وتدريب عند الضرورة للموظفين لمساعدتهم على تكييف الخدمات واستخدام التكنولوجيا الجديدة وفهم إجراءات التخفيف من المخاطر (مثل معدات الوقاية الشخصية أو مرافق النظافة) لأي خدمات شخصية مستمرة لا يمكن تحويلها إلى نموذج الخدمة عن بعد ، بافتراض أن السفر مسموح به.

3. كيفية زيادة قدرات موظفي خط مساعدة الطفل؟

- إجراء تقييم سريع بين الموظفين والمتطوعين والشركاء حول المجالات الرئيسية للحاجة والقدرات. وقد يشمل ذلك الاتصال بالشركاء الحاليين ، مثل الحكومة المحلية والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية ، لمعرفة التحديات والحلول الإيجابية التي طوروها في سياق كوفيد-19.
- مراجعة البيانات الموجودة ، وبالتعاون مع الشركاء ، تقييم القضايا والمشاعر المحددة التي قد يواجهها الأطفال خلال هذه الفترة ، بالإضافة إلى المخاطر الخاصة بحماية الطفل ونقاط الضعف في المنطقة / البلد (أي الأطفال الذين ليس لديهم رعاية أسرية ؛ الأطفال اللاجئين ، النازحون داخليًا أو اللاجئين أو عديمو الجنسية ؛ أطفال الشوارع ؛ الأطفال ذوو الإعاقة و / أو تحديات الصحة العقلية ؛ الأطفال الأمهات ، الأطفال الناجون من العنف وما إلى ذلك). وهذا يشمل الروابط مع حماية الطفل ومجموعات تنسيق العنف القائم على الجنس والنوع الاجتماعية/المجموعات الفرعية في الأوضاع الإنسانية وخطوط المساعدة الحالية للعنف القائم على النوع الاجتماعي⁷.
- توفير التدريب لموظفي خط مساعدة الطفل لمساعدتهم على التكيف مع العمل عن بعد واستخدام التكنولوجيا الجديدة وفهم التخفيف من المخاطر لاستمرار الخدمات الشخصية.
- تقييم ما إذا كانت هناك حاجة وإمكانية لتوظيف موظفين إضافيين من ذوي الخبرة المحددة (مثل الصحة العقلية ، والعنف المبني على النوع الاجتماعي ، والتربية الإيجابية، وما إلى ذلك) أو خبرة في العمل في السياقات الإنسانية.

2. لتأسيس خدمة خط مساعدة الطفل جديدة ، فكر بالتالي:

1. هل هناك حاجة إلى خدمة خط مساعدة طفل جديد؟

سؤال واضح ولكنه مهم. هل هناك خط حالي لمساعدة الطفل أو خط مساعدة للعنف القائم على النوع الاجتماعي يمكن التشارك معه ، ومن خلال تنسيق ومساعدة أفضل يمكن القدرة على توسيع خدماتهم، من أجل إحالة وتوجيه الحالات للحصول على دعم إضافي؟ هل يفكر الفاعلون الآخرون في إنشاء خدمة خط مساعدة الطفل التي يمكن التشارك فيها أو تشغيلها بشكل مشترك من أجل زيادة فعالية استخدام الموارد إلى أقصى حد؟ هل التكنولوجيا ، بما في ذلك الهواتف متاحة وسهل الوصول إليها؟ عندما يكون هناك استخدام محدود للهواتف المحمولة، قد تكون خدمة وصول أخرى أكثر ملاءمة ، مثل الراديو أو

انظر اليونيسف والتحالف العالمي للقوى العاملة للخدمة الاجتماعية (2020) ملاحظة فنية: رعاية وحماية القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية أثناء استجابة كوفيد-19.

انظر التوصيات المحددة من قبل المجموعة المرجعية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي (2020) مذكرة إحاطة مؤقتة تتناول الصحة العقلية والجوانب النفسية الاجتماعية لتفشي كوفيد-19.

الخدمة البريدية ، أو إذا كان مسموحًا بالحركة ، عربات خدمة خط مساعدة الطفل الجواله / خدمات حماية الطفل المتنقلة أو الوصول من خلال العاملين المجتمعيين⁸.

أثناء الوباء ، أو على الأقل أثناء استمرار الحظر أو وجود قيود على الحركة ، ليس الوقت المناسب لإنشاء خط مساعدة طفل جديد كامل الأركان. إذ يستغرق القيام بذلك شهورًا ويتطلب تخطيطًا دقيقًا واستكشافًا للعديد من القضايا ، بما في ذلك الطلب والوصول، التكنولوجيا المناسبة، رسم خرائط الإحالة، السرية ، التخزين والاحتفاظ بالبيانات المجمعمة ، التوظيف ، وبناء القدرات ، تعبئة الموارد ، والرصد والتقييم. ويجب دراسة هذه الاعتبارات بالإضافة إلى التنسيق الضروري مع الحكومة ومقدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بدلاً من ذلك ، ونظرًا للقيود ، يجب أن يكون التركيز على كيفية تقديم خدمة حالية أو توسيع الدعم عبر الهاتف أو عبر الإنترنت لتناسب الاحتياجات الحالية. في الواقع ، هذا يعني وضع ترتيبات مؤقتة يمكن أن تكون في المستقبل الأساس لتطوير خط مساعدة دائم للطفل بعد تخفيف القيود ، شريطة أن تكون هذه أفضل وسيلة للوصول إلى الأطفال ولا يوجد خط مساعدة وطني آخر للطفل بالفعل.

إذا لم تكن هناك خدمة أخرى ودعم مطلوب، فإن خط مساعدة الطفل هو وسيلة أساسية للأطفال والعائلات للحصول على المساعدة. ومع ذلك ، إذا كانت الفكرة هي تقديم الدعم لأولئك المعروفين بالفعل لخدمة ما ، كما هو الحال في إدارة الحالة ، فقد يكون إنشاء الدعم مباشرة عبر عامل الحالة / الأخصائي الاجتماعي عن طريق توفير أرقام اتصال أكثر ملاءمة وواقعية لتقديم المساعدة⁹.

2. ما هي قدرات الموظفين المتاحة و / أو التي يمكن تطويرها بسهولة؟

ترتبط احتياجات التوظيف المطلوب بالغرض من خط مساعدة الطفل وسيعكس كيفية عمل خدمة خط مساعدة الطفل. ومن غير المحتمل أن يكون هناك الكثير من الوقت لإعداد وتطوير قدرات موظفي خط المساعدة الجدد أثناء حالة الإغلاق الكامل. كما قد يكون من الصعب توظيف وإجراء تدريب مكثف على الاستشارة / الدعم عبر الهاتف. لهذا السبب (ما لم يكن هناك خط مساعدة الطفل مؤسس يمكن أن يقدم المساعدة أو يمكن تعيين موظفين آخرين مؤهلين وذوي خبرة بسهولة) ، من المحتمل أن يستلزم تشغيل خدمة خط مساعدة الطفل استخدام الموارد البشرية الموجودة. إذا لم يكن الهدف من خدمة خط مساعدة الطفل هو تقديم دعم مكثف (أي فقط تقديم المعلومات والإبلاغ مثل الخط الساخن)، عندها يمكن استخدام الموظفين الإداريين أو غيرهم من الموظفين ؛ أما إذا كان من المتوقع أن يتم تقديم الدعم الأكثر عمقاً مثل الاستماع والمشورة ، فيجب أن يقوم موظفون مؤهلون ومن ذوي الخبرة ، مثل الأخصائيين الاجتماعيين ، والعاملين في الحالات ، أو موظفي الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS) ، بالاستجابة للمكالمات. وقد يكون انتداب الموظفين الحاليين أو إعادة توزيعهم حلاً مؤقتاً لسد الفجوة في توافر فريق ذو خبرة وتدريب لخط مساعدة الطفل.

سيتطلب هذا تفكيرًا وتخطيطًا دقيقين من حيث توافر الموظفين الحاليين للعمل على خط مساعدة الطفل ، مع موازنة أي واجبات أخرى قد لا يزال يتعين عليهم القيام بها. يجب أن يأخذ الدعم الإضافي في الاعتبار تحقيق التوازن الجنسي بين العاملين في خط المساعدة وتوسيع إمكانية الوصول باللغات المحلية.

بالنسبة لجميع الموظفين ، حتى أولئك من ذوي الخبرة ، من الضروري أن تقدم لهم دورة توجيهية (يمكن القيام بذلك عن بعد أو عبر الإنترنت ، إذا لزم الأمر) ، ومناقشتهم في إجراءات تشغيل خدمة خط مساعدة الطفل واستكشاف الإرشادات حول طرق العمل على خط مساعدة الطفل ، بما في ذلك وقت وكيفية الإحالة (انظر القسم 2). يجب أن يشمل هذا التوجه الواعي بالمخاطر المحتملة التي يتعرض لها الأطفال من استخدام التكنولوجيا ، مثل الاعتداء والاستغلال الجنسي للأطفال عبر الإنترنت¹⁰.

3. كيف سوف يعمل خط مساعدة الطفل؟

لمزيد من الأفكار والمعلومات حول آليات إعداد التقارير الحساسة للأطفال ، راجع إنشاء آليات إبلاغ مراعية للأطفال لحالات العنف ضد الأطفال ؛ [Speak Out - Be Protected! Creating child-sensitive reporting mechanisms of alleged cases of violence against children](#) ؛ خطة دولية.⁸

" لمزيد من المعلومات ، راجع تحالف حماية الطفل في الإعدادات الإنسانية كوفيد-19 إرشادات إدارة حالة حماية الطفل (قادم).⁹ للوصول إلى مورد عبر الإنترنت حول حماية الأطفال عبر الإنترنت ، راجع الأدوات الدولية لخطوط مساعدة الأطفال الخاصة بخطوط مساعدة الأطفال.¹⁰

سيتمتع على كل اعداد أو حالة تحديد كيفية العمل في ضوء السياق. وسيكون من الضروري أيضًا مناقشة مزودي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات / الاتصالات فيما يتعلق بقدرات المعدات والاتصال وإمكانية توفير رقم مجاني وما إلى ذلك. وتستغرق هذه المفاوضات والخيارات المتعلقة بكيفية عمل خط مساعدة الطفل بعض الوقت وتحتاج إلى التفكير الدقيق. وهذا هو السبب في أنه لا يُصحح عمومًا بمحاولة إنشاء خط مساعدة الطفل جديد كامل الأركان أثناء الأزمات ، وبدلاً من ذلك ، ينبغي التفكير في ترتيب مؤقت يلبي الاحتياجات الفورية ويمكن تطويره في المستقبل.¹¹

القرارات المتعلقة بالتشغيل الفوري لخدمة خط مساعدة الطفل أثناء الأزمات يجب أن تأخذ في الاعتبار الاعتبارات الرئيسية التالية:

- من أين سيعمل الموظفون؟ هل يمكن لهم السفر والعمل بأمان في المكتب؟ إذا لم يكن الأمر كذلك ، فهل سيتمكنون من العمل عن بُعد على خط المساعدة؟
- إذا كان على الموظفين العمل عن بعد ، فهل سيتمكنون من العثور على مكان آمن ويحفظ الخصوصية للعمل حيث يمكنهم إجراء محادثات تحفظ خصوصية المتصلين؟
- ما هو نوع المعدات المطلوبة؟ على سبيل المثال، معدات الاتصالات الهاتفية، برامج جمع البيانات، أو إمكانيات الرسائل القصيرة؟ ما هو الرقم الذي سيتم استخدامه - رقم موجود من المنظمة أم أرقام جديدة؟
- كيف ستتم إدارة المكالمات بحيث يمكن مشاركتها بين الموظفين؟ أم هل من المتوقع أن يكون الموظفون "تحت الطلب" في جميع الأوقات؟ قد يكون من الممكن تحقيق ذلك من خلال ميزات مثل تحويل المكالمات / تحويل المكالمات تلقائيًا إلى هواتف محددة.
- ماذا سيحدث إذا اتصل الأطفال والعائلات عندما تكون الخطوط مشغولة؟ هل من الممكن تأمين رسالة مسجلة لتشغيلها ، ربما تطلب الاتصال مرة أخرى أو الاتصال بطريقة أخرى؟ هل يمكن أن يُطلب من المتصلين ترك رسالة حتى يمكن الاتصال بهم عندما ينتهي انشغال الموظفين؟
- بناءً على كم الطلبات، قد يتعب مستشارو خط مساعدة الأطفال؛ فكر في كيفية منح المستشارين استراحة ، مع الاستمرار في تقديم الدعم. إذا كان الفريق كبيرًا بما فيه الكفاية ، أو إذا كان للموظفين أيضًا واجبات أخرى ، فاطلب من فريق صغير اتباع التناوب حتى لا يعمل الجميع على خط مساعدة الطفل في جميع الأوقات. وقد يضع هذا عبئًا إضافيًا على المعدات إذا لم يكن من الممكن تقاسمها. إذا كانت مشتركة ، فكر في معايير النظافة والنقل.
- من الناحية المثالية ، يجب أن يكون هناك دائمًا موظفان على الأقل يعملان في خدمة خط مساعدة الطفل في أي وقت ، حتى إذا كانا يعملان عن بُعد. وهذا يعني أنه إذا كان أحد العاملين مشغولًا بكلمة طويلة أو معقدة ، فيمكن للعامل الآخر الرد على المكالمات والمساعدة إذا لزم الأمر. ومن المهم أن يحتوي خط مساعدة الطفل على أكثر من خط بحيث يمكن معالجة أكثر من مكلمة واحدة في المرة الواحدة.
- إن كان ممكنًا ، يجب أن يكون لديك رقم منفصل (أو أرقام منفصلة) لخدمات خط المساعدة بحيث يمكن إبقاء أرقام المكتب وأرقام الهواتف المحمولة الأخرى متاحة للأنشطة العادية والتنسيق وإجراء الإحالات. إذا لم يكن هناك وقت كافٍ لإنشاء خطوط أرضية جديدة ، يمكن للهواتف المحمولة توفير حل بديل سريع.
- يجب أن يكون هناك دائمًا مشرف واحد متاح للموظفين حتى يتمكنوا من التشاور معهم وطلب الدعم أثناء "المناوبة". ويجب أن يكون هذا الشخص شخصًا ذا خبرة في إدارة حالات حماية الطفل. ويعد دورهم أمرًا بالغ الأهمية لضمان استجابة جيدة للأطفال ودعم الموظفين العاملين على خط مساعدة الطفل.¹²
- إذا كان ذلك ممكنًا ، يجب أن يقوم المشرف بالتواصل مع العمال قبل أن يبدأوا نوبتهم في خدمة خط مساعدة الطفل ، وأن يقدموا موجزًا في نهاية النوبة. وعندما يُتوقع أن يكون الموظفون تحت الطلب لفترات طويلة ، يجب على المشرف الاتصال بهم بانتظام (من الأفضل مرة واحدة في اليوم على الأقل). يجب أن تتناسب مدة المناوبات مع كم الطلبات والأنشطة الأخرى التي يتوقع من الموظفين العاملين في خط مساعدة الأطفال القيام بها.
- يجب وضع إرشادات بسيطة / إجراءات تشغيل قياسية (SOP) وتوفيرها للموظفين العاملين في خدمة خط مساعدة الطفل كمورد للرجوع إليه أثناء إجراء المكالمات. ويجب أن تشمل:

لمعلومات إضافية، زور خط مساعدة الطفل الدولي.¹¹

انظر اليونيسف والتحالف العالمي للقوى العاملة للخدمة الاجتماعية (2020) ملاحظة فنية: رعاية وحماية القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية أثناء استجابة كوفيد-19.¹²

- الإجراءات المعيارية الواجب اتباعها ، مثل متى / كيف تعمل مع طاقم مساعدة الأطفال الآخرين (خاصة المشرف) ، وساعات العمل ، وحفظ السجلات ، إلخ.
- إرشادات حول كيفية استخدام الأجهزة ، مثل كيفية إعادة توجيه المكالمات أو استرداد الرسائل.
- الرسائل الحالية حول كوفيد-19 والمشورة الصادرة عن الحكومة المسؤولة والوكالات الأخرى.
- دليل مزودي الخدمات / الدعم والمساعدات الأخرى التي قد تكون متاحة ، بما في ذلك خطوط المساعدة المتخصصة الأخرى (سواء بالنسبة للمتصلين لإحالة أنفسهم أو لخط مساعدة الطفل للإحالة نيابة عنهم).
- مسارات إحالة محدثة ، عندما يوافق المتصلون على الإحالات ، وأي حالات وإجراءات عندما لا يوافق المتصلون على الإحالات ولكنها حالة تهدد الحياة (مثل محاولة الانتحار ، حالات الإساءة للأطفال أو النشاط الإجرامي) وعندما تكون السرية بحاجة للكسر.
- معلومات واضحة عن إجراءات الإحالة إلى خدمات أخرى - قانونية أو غير قانونية - تحدد الخدمات التي تلتزم هذه الوكالات بتقديمها. إجراءات متابعة المكالمات إذا كانت مناسبة للمتصلين في حالة استغاثة.
- إجراءات سرية البيانات الشخصية وحمايتها.
- نصائح وتقنيات لتوفير خدمات الاستماع والاستشارة عبر الإنترنت والتعامل مع المكالمات التي تشكل تحدياً (انظر القسم 2).
- كيفية التعامل مع الإشارات الأمنية ، مثل التهديدات بالقبائل. غالباً ما تُستخدم خطوط المساعدة كوسيلة للإبلاغ عن التهديدات الأمنية. يجب أن تؤخذ جميع التهديدات على محمل الجد ، حتى لو بدت غير محتملة. وتشمل الإجراءات النموذجية تسجيل جميع المعلومات حرفياً حول التهديد (التاريخ والوقت والموقع ، وما إلى ذلك) ، وإبلاغ المشرف بتلقي التهديد ، ونقل المعلومات إلى وكالة الأمن ذات الصلة.
- اعتماداً على معرفة وخبرة الموظفين ، قم بتضمين تذكيرات بالتأثير المحتمل للوباء على حياة الأطفال والأسر ، مثل الصحة العقلية والرفاه النفسي والاجتماعي للأطفال والطرق المختلفة التي يستجيب بها الأطفال للضغط.

4. ما هي متطلبات تسجيل ومراقبة خدمة مساعدة الطفل؟

خاصة إذا كان الموظفون يعملون عن بُعد ، فقد يكون من الصعب استخدام عمليات التسجيل العادية (مثل نظام إدارة معلومات حماية الطفل). حتى عندما لا يعمل الموظفون عن بُعد ، قد يكون من المناسب إدخال عمليات تسجيل مبسطة تجمع المعلومات الأساسية (مثل الوقت ، العمر ، المشكلة) ، بطريقة سرية ولكن دون تسجيل معلومات شخصية حساسة يمكن أن تحدد هوية المتصل ، خاصة المكالمات المستلمة لمرة واحدة ، مثل طلب معلومات أو نصيحة عامة.

3. تشمل الإجراءات الشائعة لتكثيف خدمات خطوط مساعدة الطفل الحالية¹³ وإنشاء خطوط مساعدة الطفل جديدة ما يلي:

تعزيز التعاون والتنسيق بين الوكالات

- الانضمام إلى فرق الاستجابة / فرق العمل الرسمية لجائحة كوفيد-19 في البلد ومجموعات تنسيق حماية الطفل الحالية / جهة الاختصاص (إن وجدت) ، أو المناصرة إلى إنشاء آليات التنسيق هذه.
- حيثما كان ذلك متاحاً وممكناً ، انضم أو تأكد من وجود روابط مع آليات التنسيق الأخرى المرتبطة بها ، مثل مجموعات وهيكل الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي/و العنف القائم على النوع الاجتماعي ، والرعاية الاجتماعية و / أو شبكات الخدمات الأساسية.
- دعم التقييمات المشتركة لتأثير تدابير الاحتواء على توفير خدمات حماية الطفل وتنقيح / تكثيف التقارير المشتركة بين الوكالات / متعددة القطاعات والإحالات والبروتوكولات والنهج المشتركة حسب الضرورة. وهذا يشمل الرصد المشترك للتوجهات والاستجابات الوطنية للوباء وتأثيرها على الأطفال للتأكد من أن الاتجاهات التي تم جمعها من قبل خطوط مساعدة الأطفال ،

بالإضافة إلى ذلك ، قم بالدعوة مع الحكومة لتعيين خطوط المساعدة كمقدمين أساسيين للخدمات وتوفير التمويل الكافي ، والموارد البشرية ، والتكنولوجيا ، ومعدات الوقاية الشخصية ، والتدريب. لمزيد من المعلومات ، راجع التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني (2020) رسائل الدعوة لأطراف حماية الطفل: إعطاء الأولوية لحماية الطفل في خطط استجابة كوفيد-19.¹³

والخدمات التي تقدمها خطوط مساعدة الأطفال ، يمكن أن تفيد استجابات حماية الطفل ، بما في ذلك خطط الاستجابة الإنسانية (خطة الاستجابة الإنسانية) وتقييمات الاحتياجات.

- ضمان أن الاستراتيجيات الموضوعة لمعالجة شواغل حماية الطفل تشمل الاستجابات العملية للتعامل مع الأذى الفعلي أو الوشيك ، واستراتيجيات التأقلم السلبية (مثل تعاطي المخدرات ، والزواج المبكر والقسري ، وما إلى ذلك) ، والصحة العقلية والاحتياجات الأخرى المحددة من خلال التقييمات المشتركة. يجب أن تبني الاستراتيجية أيضًا على مبادرات الحماية الإيجابية المجتمعية ، واستراتيجيات المواجهة ، وتعزيز التعاون الوثيق مع خدمات الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية.
- تطوير أو تكييف مذكرات التفاهم (MOUs) أو الإجراءات التشغيلية المعيارية القائمة بين الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل والحكومة في سياق الإستجابة لكوفيد-19. ويجب أن يشمل ذلك مناهج وطرق عمل مشتركة ، وحيثما أمكن ، مشاركة الموارد وتحديد الثغرات التي يمكن للمنظمات الأخرى سدها إذا لم يتمكن احد الشركاء من العمل.
- ضمان مشاركة جميع التغييرات في الخدمات ، بما في ذلك القيود المفروضة نتيجة للاحتواء وساعات العمل المنقحة ، مع الشركاء في الوقت المناسب ، بما في ذلك في رسم خرائط الخدمات الإنسانية.
- تأكد من أن خطوط المساعدة توفر معلومات دقيقة ومحدثة للمتصلين.
- تنسيق نشر المعلومات حول خدمات حماية الطفل المتاحة وآليات إعداد التقارير عبر المجالات الاجتماعية والتعليمية والصحية وإنفاذ القانون والقطاعات الأخرى ذات الصلة في الأوضاع الإنسانية (مثل الأمن الغذائي والصرف الصحي والنظافة الصحية وما إلى ذلك).
- التنسيق مع الوزارات والجهات الفاعلة المعنية بحماية الطفل لتحديد وتمويل الاحتياجات التدريبية. وستطور هذه الإجراءات مع تغيير إجراءات التشغيل واستراتيجيات تخفيف كوفيد-19 واحتياجات الأطفال والأسر بمرور الوقت.

تعزيز مسارات الإحالة وإدارة الحالات والحفاظ عليها

- جنباً إلى جنب مع الحكومة والشركاء في استجابة كوفيد-19 ومجموعات تنسيق حماية الطفل ، قم بمراجعة التقارير الحالية ، وبروتوكولات وآليات إدارة الإحالة وإدارة الحالات. قم بالتحديث ، عند الاقتضاء ، أو الصيانة بعد المراجعة. إذا لزم الأمر ، قم بإنشاء أو تعزيز مسارات الإحالة الطارئة للتأكد من أن الأطفال والأسر الذين يعانون من مخاوف تتعلق بـ كوفيد-19 يمكنهم الوصول إلى الخدمات المطلوبة على الفور.
- المساهمة في تمارين رسم الخرائط المشتركة من قبل شركاء حماية الطفل على توافر الخدمات للإحالة في سياق كوفيد-19. التنسيق مع شركاء العنف المبني على النوع الاجتماعي و MHPSS لضمان الإحالات المتبادلة حيثما أمكن. يتضمن هذا رسم خرائط أي خطط يتم إجراؤها للتغييرات المتوقعة ، مثل رفع التأمين.
- الاتصال بخطوط المساعدة الأخرى الخاصة بقضايا أخرى (مثل دعم الأبوة والأمومة ، S / GBV ، MHPSS ، المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) / الحماية ضد قنوات الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) ، وما إلى ذلك) من أجل توجيه وتعزيز رسائل مشتركة ومتسقة ، أو لتيسير الإحالات بين هذه الخطوط.
- التنسيق مع مشغلي الهاتف المحمول وشركات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى لتعزيز قدرات خطوط المساعدة لتقديم الخدمات خلال كوفيد-19 (على سبيل المثال من خلال ضمان استمرارية الخدمة أو زيادة تغطية الخدمات أو التعديلات اللازمة لتسهيل العمل عن بعد).

دعم موظفي خط المساعدة

- تعزيز النظافة في مكان العمل ، وتوفير معدات الوقاية الشخصية (PPE) وتطبيق مبادئ التباعد الاجتماعي / الجسدي في مكان العمل.
- تسهيل الوصول إلى الدورات التدريبية لزيادة قدرات الموظفين ، بما في ذلك الدورات التدريبية الافتراضية والندوات عبر الإنترنت
- دعم الموظفين لدمج التدريبات في الممارسة اليومية.
- مراجعة أو وضع خطة طوارئ تتماشى مع المبادئ التوجيهية التي تقدمها السلطات لتعزيز المرونة التنظيمية ودعم الموظفين وعائلاتهم. قم بالمراجعة والتعديل مرة واحدة على الأقل أسبوعيًا.

- ضمان وجود نظام لتقديم الدعم الإرشادي للموظفين المتأثرين بجائحة COVID-19 (خاصة لأولئك المعزولين أو الحجر الصحي) وأفراد أسرهم.
- تعزيز وزيادة وتيرة جلسات الإشراف الداعمة للعاملين على الهواتف.

رفع مستوى الوعي بخدمات مساعدة الطفل ، بما في ذلك لدى الأطفال والأسر ، وتعزيز الوصول

يجب توعية الأطفال والأسر بهدف خط مساعدة الأطفال وأرقام الوصول والدعم المتاح وساعات العمل. من المرجح أن يؤثر أي جهد لرفع الوعي على عدد المكالمات وجهات الاتصال الواردة ؛ لذا فإنه من الأهمية بمكان أن يكون لخط مساعدة الطفل القدرة على الاستجابة لارتفاع محتمل في المكالمات قبل الترويج لها.

طرق زيادة الوعي وتعزيز الوصول:

- إعلام الأخصائيين الاجتماعيين ومديري الحالات وغيرهم ممن يعملون مع العائلات لضمان تمرير المعلومات حول خط مساعدة الطفل عند إجراء محادثات مع الأطفال والأسر.
- التنسيق مع السلطات الحكومية والشركاء لتعزيز معلومات خط مساعدة الأطفال ضمن رسائل وسائل الإعلام العامة الموجودة ، ووضع المعلومات في الأماكن العامة (الصيدليات والمراكز الصحية ومراكز الشرطة والأسواق ومحطات الحافلات والسكك الحديدية) ومع خدمات محددة للأطفال والأسر ، مثل في منصات التعلم (إذا كانت المدارس تستخدم التعلم عبر الإنترنت) أو الرسائل (الصدقية للأطفال) من خلال أشكال الدعم الأخرى (مثل أرقام خطوط مساعدة الأطفال في المعلومات حول برامج الحماية الاجتماعية أو برامج التلفزيون التربوي).
- حيثما كان ذلك ممكناً وآمناً، استشر الأطفال والأسر حول كيفية مكان الوصول إلى المعلومات والتواصل مع الآخرين ، بما في ذلك عبر الإنترنت. قم بتحليل البيانات لتحديد أولئك الذين لا يصلون إلى خطوط مساعدة الأطفال. باستخدام هذه المعلومات ، قم برفع الوعي عن بعد على نحو يراعي العمر والقدرة والنوع الاجتماعي من خلال، على سبيل المثال ، الرسائل الموجهة.
- النظر في إطلاق مناشدة مع المنظمات المانحة لتأمين تمويل إضافي لدعم خدمات خط مساعدة الطفل الموسع.
- إدراج مشغلي شبكات الهاتف النقال وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنصات وسائل الإعلام الاجتماعية في الجهود المبذولة لتعزيز الوعي بخطوط المساعدة وزيادة إمكانية الوصول. يمكن أن يشمل ذلك الحفاظ على الدعم من خلال ضمان الوصول المجاني إلى خطوط مساعدة الأطفال من جميع المشغلين ؛ تقديم الدعم للأطفال في أكثر الأماكن حرماناً للإبلاغ عن الإساءة والإهمال وطلب المساعدة من خلال التنازل عن رسوم التوصيل ؛ وتعزيز هذه الموارد للأطفال.

نقاط مناصرة للشركاء الرئيسيين

ينبغي على الحكومات:

- الدفاع عن موظفي الخدمة الاجتماعية وحماية الطفل وتوصيفهم بأنهم مقدمي خدمات أساسيين وتوفير التمويل الكافي للرواتب والتكنولوجيا الداعمة ومعدات الوقاية الشخصية والتدريب.
- تعزيز وضمان استمرار عمل خطوط مساعدة الأطفال ، وآليات الإبلاغ الأخرى الصديقة للأطفال ، لتمكين الاستجابات الملائمة للأطفال ، بما في ذلك إعداد التقارير والإحالات والاستجابة.
- اعطاء الأولوية لخدمات حماية الطفل ، بما في ذلك الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS) وإدارة الحالات وخطوط مساعدة الأطفال كخدمات أساسية حتى تظل هذه الخدمات بالغة الأهمية قابلة للتشغيل.
- مراجعة وتحديث وتفعيل إجراءات التشغيل المعيارية (SOPs) لإدارة الحالة ومسارات الإحالة لتأخذ في الاعتبار سياق كوفيد-19.
- توسيع الدعم المالي والموارد لخطوط مساعدة الأطفال الوطنية لزيادة قدرتها على الاستجابة لأزمة كوفيد-19 وضمان استمرارية خدماتها.
- زيادة الوعي بخدمات مساعدة الأطفال في استجابات واتصالات كوفيد-19.
- إدراج خطوط مساعدة الأطفال الموجودة في مجموعات تنسيق كوفيد-19 وحماية الطفل (ومجموعات الحماية في الأوضاع الإنسانية).
- ضمان مشاركة المعلومات بانتظام مع خطوط مساعدة الأطفال الموجودة بشأن كوفيد-19 والمبادرات والاستجابات الوطنية المتعلقة بحماية الطفل ، والتأثير على الأطفال وأسرههم.
- دعوة مشغلي شبكات الهاتف المحمول وشركات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) الأخرى لتعزيز قدرات خطوط مساعدة الطفل لتقديم الخدمات خلال كوفيد-19.
- ينبغي لمشغلي الهواتف المحمولة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنصات التواصل الاجتماعي: توفير الدعم لخدمات خط مساعدة الأطفال والحفاظ عليه لضمان استمرارية الخدمات من خلال ضمان الوصول المجاني إلى خطوط مساعدة الأطفال من جميع المشغلين.
- التعاون مع خطوط مساعدة الأطفال لتهيئة ظروف عمل عن بعد لموظفي خط مساعدة الطفل.
- دعم الأطفال في أكثر الأماكن حرماناً للإبلاغ عن الإساءة وطلب المساعدة. يمكن القيام بذلك من خلال رموز قصيرة أو مكالمات مجانية ، والتنازل عن رسوم الاتصال وترويج هذه الموارد للأطفال.

قم بتعزيز خطوط مساعدة الطفل المحلية لتلقي التقارير وتوفير الخدمات للأطفال الذين يعانون من ضائقة من خلال دعم استخدام الابتكار (مثل الحلول السحابية) للسماح باستمرار عمل خطوط المساعدة من المواقع البعيدة.



القسم 2: دعم التشغيل - تقديم الدعم عن طريق خط مساعدة (الطفل)¹⁴

يتضمن هذا القسم من الإرشادات نصائح وتقنيات عملية لكيفية العمل بأمان وبشكل مناسب مع الأطفال والأسر، أو أي شخص آخر من المجتمع قد يتصل نيابة عنهم، أثناء الوباء. قد يكون هذا القسم مفيداً أيضاً لأولئك الذين يقدمون الدعم عن بُعد للأطفال والعائلات الذين كانوا يعملون معهم بالفعل، ولكنهم لم يعودوا قادرين على الاجتماع بهم وجهاً لوجه.

تقديم الدعم عبر الهاتف

قبل إتخاذ أو إجراء أي مكالمات:

- إذا كنت تعمل عن بعد، ولست في المكتب أو مركز الاتصال الخاص بخط مساعدة الأطفال، فتأكد من أنك في مكان هادئ حيث لن تشعر بالانزعاج حتى تتمكن من التركيز على المكالمات وإجراء محادثة خاصة وسرية.
- تأكد من أن لديك هاتف قوي ومستقر أو اتصال إنترنت لضمان التدفق المستمر للمكالمات. (إذا كانت الإشارة ضعيفة أو متقلبة، فستحتاج إلى شرح ذلك مبكراً في حالة فقد الاتصال.
- تأكد من أن لديك وصولاً سهلاً إلى أرقام الاتصال والتفاصيل لخدمات الإحالة الأخرى والمعلومات الحديثة المتعلقة باستجابة كوفيد-19، بما في ذلك أي إرشادات من الوكالات ذات الصلة، فيما يتعلق بالقواعد المتعلقة بالمسافة الاجتماعية وحظر التجول وما إلى ذلك.
- تحقق مرة أخرى من أنك تعرف كيف ومتى يمكنك الاتصال بمشرفك أو زملائك الآخرين (كما هو متفق عليه) للحصول على الدعم والمساعدة، عند الحاجة.

للحصول على مزيد من الإرشادات، راجع دليل ممارسة الاستشارة الدولية لخط مساعدة الطفل¹⁴

- تأكد من أنك على دراية بجميع الإجراءات القياسية ، مثل كيفية التعامل مع التهديدات الأمنية ، وإدارة الحالة ، وإجراء الإحالات ، وما إلى ذلك ، وما إذا كان يمكن / في حالة انتهاك السرية.
- إذا كنت تعمل عن بعد ، فتأكد من أن أي سجلات تقوم بإنشائها آمنة ولا يمكن لأي شخص آخر الوصول إليها دون قصد.

عند استقبال المكالمات:

يختلف تقديم الدعم على الهاتف تمامًا عن التحدث إلى شخص ما وجهًا لوجه. على الرغم من أن "الإشارات" العادية التي تساعدنا على التواصل ، مثل لغة الجسد ، غير ممكنة عبر الهاتف إلا أنه وباللغزابة يمكن أن تبدو المكالمات الهاتفية أكثر عاطفية وحميمية. ويحدث هذا غالبًا لأن المتصلين يتصلون في أوقات الشدة - على الفور وبدون وقت لإعداد أنفسهم. ويمكن أن تبدو المشاعر "خامة" جدًا.

📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞📞

- عند الرد ، كن واضحًا بشأن هويتك حتى يشعر المتصل بالثقة بأن لديه الرقم الصحيح ، ودعوتك للتحدث. يمكنك أن تقول شيئًا مثل "مرحبًا ، أنا فلان من منظمة كذا. كيف يمكنني مساعدتك؟"
- لدى بعض المتصلين الكثير ليقولوه لأنهم تكلفوا عناء إجراء المكالمات. لذا دعهم يتكلموا، وحاول ألا تقاطعهم بالكثير من الأسئلة. يمكنك دائمًا العودة بهم للشرح لاحقًا وتوضيح النقاط أو إجراء المزيد من الاستقصاء. قد يجد المتصلون الآخرون صعوبة في التحدث وقد يحتاجون إلى التشجيع - على سبيل المثال "أنا سعيد لأنك 📞📞📞📞📞📞 الاتصال 📞📞. أود أن أكون قادرًا على المساعدة."
- في أقرب وقت ممكن ، تأكد من أنه من الآمن أن يتحدث المتصل إليك. يمكنك أن تقول شيئًا مثل "هل من الآمن بالنسبة لك الاتصال الآن؟" أو "هل أنت في مكان ما يمكنك التحدث فيه بشكل خاص؟"
- بالإضافة إلى المكالمات من الأطفال والعائلات ، قد تتلقى أيضًا مكالمات من الآخرين الذين يتصلون نيابة عنهم أو الذين يشعرون بالقلق بشأن موقف يتعلق بطفل. إذا كانت المكالمات لا تتعلق بطفل / عائلة ، فحاول تقديم معلومات أو تسجيلهم في منظمة أكثر صلة.
- ستحتاج إلى بناء علاقة مع المتصل ، لذلك مع الحفاظ على السرية والحاجة إلى المعلومات في الاعتبار ، لا تبدأ مباشرة في طرح الأسئلة حول أدونات الإحالات ، أو الموافقة على التحدث إلى الآخرين أو البدء في البحث عن الكثير من المعلومات مثل تاريخ الميلاد والعنوان وما إلى ذلك. يمكن التحقق من هذه التفاصيل لاحقًا في المكالمات بمجرد إنشاء علاقة. اسأل في وقت قريب جدًا، وقد يخاف المتصل ويغلق الخط!

التعامل مع مكالمات الاختبار

أولئك الذين يعملون على خطوط المساعدة الموجودة يعرفون "مكالمات الاختبار". وهي تحدث عندما يتصل طفل أو بالغ بخط مساعدة بشأن شيء يبدو واضحاً أو حتى تافهًا. غالبًا ما يكون ذلك لتجربة الخدمة ، لذلك من المهم الاستجابة بشكل مناسب وعدم الإشارة إلى أن الوقت يضيع أو أن لم يكن يجب إجراء المكالمات.

يمكن للأطفال أيضًا إجراء مكالمات مزحة أو لعمل مقلب، خاصة إذا كانوا يشعرون بالملل وعدم القدرة على الخروج والاختلاط مع الأصدقاء. يجب اعتبار مكالمات الأطفال المزحة بمثابة اختبار للخدمة والاستجابة لها باحترام. ويمكن عادة إنهاء هذا النوع من المكالمات بسرعة من خلال توجيه التركيز على الطفل من خلال طرح أسئلة مثل "كيف تشعر حيال ذلك؟" أو "كيف تعتقد أنني أستطيع مساعدتك؟" يمكن أيضًا استخدام مكالمات المقالب كوسيلة لزيادة الوعي ، على سبيل المثال عن طريق طرح أسئلة مثل "هل تعرف لماذا أنشأنا خط المساعدة؟" ثم قدم معلومات دقيقة.

ومع الاسف، يمكن للبالغين أيضًا إجراء مكالمات مزحة أو مقلب. أحيانًا تكون هذه بسبب الملل أو مشاكل الصحة العقلية ، ويمكن أن تكون عدوانية أو حتى مسيئة بطبيعتها. ومن غير المُجدي أن تغضب أو تتفاعل مع مثل هؤلاء المتصلين. فهم يستغرقون وقتًا وطاقة عاطفية فقط لذا فمن الجيد إغلاقها في أقرب وقت ممكن من خلال قول شيء مثل "هذا خط مساعدة للأطفال والعائلات الذين يعانون من مشاكل. سأقوم بإنهاء المكالمات الآن حتى أتمكن من إبقاء الخط متاحًا لشخص يحتاج إلى التحدث إلينا. ثم قم بإنهاء المكالمات.

🔗🔗🔗🔗🔗🔗🔗🔗🔗

- استخدم جميع مهارات الاستماع الخاصة بك، ولا تخف من الصمت، حيث قد يحتاج المتصلون إلى وقت للإجابة على الأسئلة أو معالجة أفكارهم. تذكر أن المتصل لا يمكنه رؤيتك (إلا إذا كنت تستخدم مكالمات الفيديو) ، لذا فإن قول أشياء مثل "ما زلت هنا لسماعك عندما تريد التحدث" أو "سأجلس بهدوء بينما تفكر أنت في هذا السؤال" يمكن أن يساعد في الحفاظ على الاتصال كما يشجع المتصل على مواصلة الحديث.
- غالبًا ما يريد ويطلب المتصلون معلومات محددة (مثل كيفية الوصول إلى الخدمة). حتى إذا كان هذا يبدو وكأنه كل ما يريدونه ، فمن الحكمة دائمًا التأكد من أنه كل ما يحتاجونه وتذكيرهم بأنه يمكنهم الاتصال مرة أخرى في وقت آخر. وليس نادرًا أن يقوم المتصلون "بتجربة" خدمة ما أو أن تكون المشكلة الحالية ليست ما يريدون حقًا مناقشته. يمكنك أن تقول شيئًا مثل "هل هذا كل ما تحتاجه الآن؟ تذكر أنه يمكنك دائمًا الاتصال مرة أخرى إذا كنت تريد التحدث عن أي شيء آخر ...".
- ضع في اعتبارك أنه ليس لدى جميع الأطفال (أو حتى البالغين!) أسماء لمشاعرهم. كما يمكن أن يكون لدى الناس مشاعر متناقضة. كل هذا يمكن أن يؤدي إلى مشاعر الارتباك والحزن والغضب. ويمكن أن يساعد الاستماع المتعاطف دون أن يكون حكميًا ، ودون القفز إلى استنتاجات أو افتراضات ، المتصلين على معالجة مشاعرهم وتنظيم أفكارهم.
- تأكد من تقييم السلامة في كل مكالمات - أين المتصل الآن ، ماذا يحدث لهم و / أو الشخص الذي يتصلون به؟ من حول هذا يمكن أن يكون له تأثير وقائي؟

🔗🔗🔗🔗🔗🔗🔗🔗🔗

- قبل إنهاء المكالمات ، خاصة إذا كانت السلامة مصدر قلق ، يجب أن تحصل على موافقة لإحالة (بإذن) و / أو وضع خطة أمان و / أو تأكيد متابعة. قد يكون هذا ترتيبًا محددًا ، أو ، إن لم يكن حالة خطيرة ، لمجرد طمأنة المتصل للاتصال عند الضرورة.
- إذا كانت حالة تهدد الحياة - على سبيل المثال في حالة سوء المعاملة أو الانتحار - يجب أن تناقش مع مشرفك ضرورة إجراء إحالة دون إذن وفقًا لبروتوكول الوكالة.
- بعد انتهاء المكالمات، تأكد من إكمال السجلات (كما هو مطلوب من قبل وكالتك) وإجراء أي إحالات / مكالمات متابعة.
- إذا كنت قد شعرت بالضيق أو الارتباك بسبب المكالمات ، فاطلب الدعم من مشرفك و / أو الزملاء (وفقًا لإجراءات الوكالة) ، قبل تلقي مكالمات استشارية أخرى.