



**دور خطوط مساعدة الطفل في حالات الطوارئ**  
**إرشادات حول تشغيل خطوط مساعدة الطفل في مناطق الطوارئ**

|    |   |
|----|---|
| 3  | تمهيد وشكر  |
| 5  | ملخص تنفيذي   |
| 7  | مقدمة   |
| 9  | <b>الفصل الأول - ضعف الأطفال في حالات الطوارئ</b>                           |
|    | 1.1 ماذا يحدث بعد وقوع حالات طوارئ - المخاطر على الأطفال                    |
|    | 2.1 الانعكاسات والمخاطر   |
|    | 3.1 ما هي ردود فعل الأطفال المعتادة؟  |
|    | 4.1 كيفية التصرف للاستجابة لاحتياجات الأطفال الإنسانية                      |
|    | 5.1 دعم الأطفال في حالات الطوارئ - ما الذي يمكن أن تفعله خطوط مساندة الطفل؟ |
| 27 | <b>الفصل الثاني - إعداد خط مساندة الطفل لحالات الطوارئ</b>                  |
|    | 1.2 الجاهزية وخطة الطوارئ   |
|    | 1.1.2 أهمية وجود خطة طوارئ  |
|    | 2.2 وسائل الاتصال وتوفرها   |
|    | 3.2 الوصول بالخدمة إلى الأطفال كطريقة للاتصال                               |
|    | 4.2 إستراتيجية الاستجابة للاتصالات في حالات الطوارئ                         |
|    | 5.2 إحالة الأطفال إلى أجهزة وظيفية  |
| 52 | <b>الفصل الثالث - الإرشاد والتدخل في حالات الأزمات</b>                      |
|    | 1.3 الأسباب التي تدفع الأطفال لطلب خدمات المساعدة                           |
|    | 2.3 مساعدة أنفسنا لنساعد الآخرين في أوقات الأزمات                           |
|    | 3.3 الإرشاد والتدخل في الأزمات  |
|    | 1.3.3 ما هي الصدمة "تروما"؟   |
|    | 2.3.3 المساعدات الأولية النفسية   |

3.3.3 الحزن، الحداد، والفقءان

4.3 الالهام بالحالة النفسية للمرشءين ومزوءي ءءماء الطوارئ

74

**الفصل الرابع- ءطوط مسانءة الطفل ومناطق الأمان**

1.4 ءور ءط مسانءة الطفل في مناطق الأمان

2.4 أسئلة إرشاءية لإقامة منطقة أمان

## تمهيد وشكر

شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال هي شبكة عالمية لخطوط مساندة الطفل تنتشر في 136 دولة (حتى أغسطس 2012)، وتتلقى مجتمعة أكثر من 14 مليون اتصال في العام من الأطفال والشبان المحتاجين إلى الرعاية والحماية. وتدعم شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال إنشاء وتقوية خطوط مساندة الطفل التي تتيح للأطفال الاتصال بها مجاناً في جميع أنحاء العالم، وتقوم بجمع المعلومات من خطوط مساندة الطفل وتحليلها للتعرف على الفجوات في أنظمة حماية الطفل ومناصرة حقوق الطفل.

وتعمل خطوط مساندة الطفل في العالم في ظل ظروف مختلفة وبقدرات مختلفة، إذ أن العديد من المنظمات الأعضاء في شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال تعمل في مناطق نزاع أو مناطق شهدت نزاعات أو مناطق تعرضت لكوارث. وفي ظل هذه الظروف فإن أصوات أعداد لا تحصى من الأطفال قد لا تُسمع. وقد بدأت شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال وعدد من شركائها في معالجة هذه القضية بشكل جماعي في جلسة للمؤتمر التشاوري الإقليمي الثاني لخطوط مساندة الطفل في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والذي نظمته شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال (في 4-7 نوفمبر 2007، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة)، وكذلك في ورشة عمل حول دور خطوط مساندة الطفل في مناطق النزاع والتي نُظمت في الفترة من 20-22 تموز/يوليو 2009 في عمان بالأردن.

وتهدف شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال من هذا الدليل إلى مساعدة خطوط مساندة الطفل في مناطق النزاع ومناطق الكوارث لكي تتمكن من مساعدة أكثر المتضررين من هذه الحالات الطارئة. والدليل مترجم إلى اللغات الفرنسية والإسبانية والعربية لضمان انتشاره بشكل أوسع وليحقق فائدة أكبر.

وبهدف دعم إعداد وإصدار هذه الأدلة الإرشادية فقد عقدت شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال ورشة عمل حول دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ وذلك في الفترة من 5-7 أيلول/سبتمبر 2012 في لايدن بهولندا. وشارك في ورشة العمل أعضاء من خطوط مساندة الطفل في تشيلي والعراق ولبنان وباكستان وفلسطين والبيرو وتايلاندا وأوغندا. واختارت شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال الأعضاء المشاركين بحيث يمثلون مجموعة متنوعة من خطوط مساندة الطفل التي تمتلك خبرة في العمل في

الأوضاع الطارئة. وقد تم وضع برنامج وجلسات ورشة العمل طبقاً لفصول هذا الدليل بشكل يمكن شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال من تعزيزه بمساهمات تعكس خبرات المشاركين في ورشة العمل.

وتود شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال أن تتقدم بالشكر لجميع من قاموا بتعبئة الاستبيان حول مناطق النزاع والذي تم توزيعه في 2011، أو من ساهموا بأية طريقة أخرى في إخراج هذا الدليل إلى الوجود. ونود أن نشكر بشكل خاص:

صوت الأطفال (أفغانستان)، فونو انفانسيا (تشيلي)، كوربوراسيون بارا اتنسيون انتغرال ديل نينيز كوربولاتين (كولومبيا)، وور تشايلد هولندا (كولومبيا)، خط نجدة الطفل 16000 (مصر)، بروكورادوريا دي ديريكوس هيومانوس (غواتيمالا)، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (العراق)، ايرن (إسرائيل)، ناتال (إسرائيل)، بيرو انترناشونال كاثوليك دي لاينفانس (ساحل العاج)، نبع (لبنان)، خط مساندة الأطفال والشباب التابع للصليب الأحمر النرويجي (النرويج)، مدداغار (باكستان)، سوا (فلسطين)، تليفونو أنار (البيرو)، وحدة حماية الطفل والأسرة (السودان)، تشايلد هيلب لآين تايلاند (تايلاند)، وشبكة حقوق الطفل الأوغندية UCRNN (أوغندا).

## ملخص تنفيذي

إن الغرض من هذا الدليل العملي هو أن يكون مرجعاً لأعضاء شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال، ويهدف الدليل إلى تقديم أدوات عملية ومفيدة لتعزيز جاهزية خطوط مساندة الطفل في أوقات الطوارئ، ويحتوي الدليل على أربعة فصول هي:

**الفصل 1** - يتحدث هذا الفصل عن ضعف الأطفال في حالات الطوارئ، ويقدم نظرة عامة على المخاطر التي يتعرض لها الأطفال خلال هذه الحالات. ويعرض هذا الفصل أولاً وصفاً عاماً لمراحل الطوارئ من الساعة الأولى بعد بدء الحالة الطارئة إلى وضع الاستقرار النسبي. وبعد ذلك يقدم نظرة عامة على المخاطر المحددة التي يتعرض لها الأطفال في هذه المراحل، ويبي ذلك ملخص لاحتياجات الأطفال وكيفية تحديدها. وفي النهاية يعرض الفصل حالات حقيقية تقدم أمثلة عن الأدوار الممكنة لخطوط مساندة الطفل خلال هذه المراحل.

**الفصل 2** - يسعى هذا الفصل إلى إعداد خط مساندة الطفل للتعامل مع حالات الطوارئ، ويعرض ممارسات جيدة للجاهزية وتطوير خطة طوارئ. كما يتناول طرق الاتصالات والوصول إليها، وكذلك الوصول إلى الأطفال ووضع إستراتيجية مناسبة في حالات الطوارئ. كما أن الجاهزية مهمة للغاية لخطوط مساندة الطفل في طريقة معالجتها للتحديات المرتبطة بحالات الطوارئ وفي معظم الحالات فإنها تشكل العامل الذي يحدث فرقاً في الخدمات التي يمكن أن يوفرها خط مساندة الطفل في حال ظهور أية حالة طوارئ. ويحتوي هذا الفصل كذلك على إرشادات وتدريب للموظفين ويتناول كفاية الموارد المالية، والتعاون مع منظمات ومؤسسات أخرى باعتبارها جوانب مهمة في خطوط مساندة الطفل خلال حالات الطوارئ.

**الفصل 3** - يتحدث هذا الفصل عن المبادئ والممارسات الرئيسية في عملية الإرشاد والتدخل في حالات الطوارئ. ويقدم الفصل أدوات الإشراف النفسي للمرشدين العاملين في حالات الطوارئ. وتساعد هذه الإرشادات والمهارات المرشدين على تقديم المساعدات الأولية النفسية للضحايا خلال وبعد الأزمة.

**الفصل 4 -** يستعرض هذا الفصل طريقة إقامة خط مساندة الطفل لمناطق أمان واستخدامها بطريقة فعالة. وتهدف مناطق الأمان والسلام هذه إلى تعزيز السلام وتحويل النزاع وتحسين نوعية الحياة. ويسلط هذا الفصل الضوء على دور خط مساندة الطفل كمؤسس لمنطقة الأمان أو داعم لها.

## مقدمة

غالباً ما تجد خطوط مساندة الطفل نفسها أمام كوارث من صنع الطبيعة أو الإنسان. وقد تمكنت هذه الخطوط من الاستمرار في العمل وسط هذه الظروف، والالتزام بتحقيق هدفها بالاستجابة لاحتياجات الأطفال.

وتظهر الأبحاث أن خطوط مساندة الطفل لعبت دوراً مهماً في العمل كمراكز اتصالات تقدم معلومات صحية، ومراكز لتقديم الإرشادات في حالات الصدمة، وكذلك كمنظمات إنقاذ في حالات الطوارئ. ويهدف هذا الدليل إلى التعريف بأفضل الممارسات وتشجيع خطوط مساندة الطفل على التعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه في أوقات الطوارئ وعلى أن تكون مستعدة في حال ظهور أية أزمات.

تقدم خطوط مساندة الطفل خدماتها للأطفال والشبان وللبالغين الذين يتصلون نيابة عنهم. وخطوط مساندة الطفل هي في العادة أولى جهات حماية الطفل التي يلجأ إليها الأطفال والشبان، وأكثر الجهات التي يتقون بها، والبوابة المتاحة لهم للحصول على الدعم الذي هم في أشد الحاجة إليه. وفي الظروف العادية فإن الأطفال يتصلون بخطوط مساندة الطفل لعدة أسباب من بينها وجود مشاكل مع أفراد العائلة أو الأقران أو في المدرسة أو لأن لديهم شكوك أو مشاعر بعدم الأمان أو أفكار ومشاعر سلبية في حياتهم. إلا أن الأطفال والشبان يتصلون بخطوط مساندة الطفل كذلك لأنهم يتعرضون لمواقف تهدد حياتهم، أو لأنهم يتعرضون للإساءة أو الإهمال الشديد، أو لأنهم يحتاجون إلى تدخل مباشر. ويعتبر الأطفال والشباب خطوط مساندة الطفل جهة يمكن الوثوق بها وتقديم خدمة قيّمة.

وفي أوقات الطوارئ - مهما كانت طبيعتها - فإن الأطفال والشبان يتوجهون في العادة إلى الجهة التي يتقون بها ولذلك يجب أن تكون خطوط "مساندتهم" جاهزة لتكون واحدة من أولى الجهات التي يمكن للأطفال اللجوء إليها. وقد كانت هذه هي تجربة جميع خطوط المساندة الأعضاء الذين جرت استشارتهم لغرض إعداد هذا الدليل. ويحتوي هذا الدليل على أفضل الممارسات التي طبقتها خطوط مساندة الطفل الخبيرة، وكذلك على أمثلة على البروتوكولات الموثقة وخطط وتدريبات الطوارئ التي تبقي خطوط مساندة الطفل على إطلاع على آخر المعلومات. كما يحتوي هذا الدليل على إشارات إلى العديد من الدراسات والمواد المرجعية.

وتشكر شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال بشكل خاص جميع خطوط مساندة الطفل على جهودها الحثيثة والمتواصلة لمساعدة الأطفال.

*سكرتارية تشايلد هيلب لآين انترناشونال*

## الفصل الأول - ضعف الأطفال في حالات الطوارئ

إن دور خطوط مساندة الطفل كآليات موثوقة لدعم ومساعدة الأطفال يصبح أكثر أهمية في أوقات الكوارث والمحن. إن الكوارث التي تنتسب بها الطبيعة أو الإنسان تحدث اضطراباً كبيراً في حياة الأطفال، وتشيع الفوضى على المدى المتوسط والبعيد. وفي أغلب الأحيان يكون الأطفال هم الضحايا الصامتون للظروف الخارجة عن سيطرتهم. ولكي تتمكن خطوط مساندة الطفل بوصفها جهات استجابة للطوارئ، من تقديم أفضل الخدمات لهم في أوقات الأزمات، فإنه من المهم جداً أن تعرف المزيد عن التهديدات الجسمانية والنفسية التي يواجهها الأطفال في حالات الطوارئ والتركيز على الاستجابات التي تستند إلى حقوق الطفل. يمكن لخطوط مساندة الطفل أن تدعم هؤلاء الأطفال في إطار استجابة وطنية للطوارئ لأنها تتمتع بطريقتها الخاصة الفريدة التي تضمن عدم تجاهل احتياجات الأطفال.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم نظرة عامة أساسية على المخاطر التي يتعرض لها الأطفال في حالات الطوارئ. ويعرض هذا الفصل أولاً وصفاً عاماً لمراحل الطوارئ من الساعة الأولى بعد بدء الحالة الطارئة إلى وضع الاستقرار النسبي. وبعد ذلك يقدم نظرة عامة على المخاطر المحددة التي يتعرض لها الأطفال في هذه المراحل، يلي ذلك ملخص لاحتياجات الأطفال وكيفية تحديدها. وفي النهاية يعرض الفصل حالات حقيقية لتكون أمثلة على الأدوار الممكنة لخطوط مساندة الطفل خلال هذه المراحل.

### 1.1 ماذا يحدث بعد وقوع حالات طوارئ - المخاطر على الأطفال

بشكل عام فإن أية حالة طوارئ يمكن أن توصف في عدة مراحل تتداخل في بعض الأحيان ولا تحدث دائماً بشكل متتابع.

**الإيقان:** إن أول استجابة في حال وقوع كارثة هي إنقاذ الأرواح والممتلكات. فبعد دقائق من وقوع الكارثة تسارع هيئات حكومية مثل القوات المسلحة والمنظمات الأهلية المحلية والوطنية والدولية إلى حماية أرواح الناس. ويقوم المجتمع نفسه بمعظم هذا العمل تدعمه منظمات محلية ومنظمات المجتمع المدني لأن بدء استجابة الآليات الحكومية والمنظمات الأهلية المحلية والوطنية والدولية يستغرق وقتاً. إن الحرب الأهلية الطويلة والنزاعات العرقية وارتفاع منسوب المياه في الأنهار الذي يهدد بحدوث فيضانات، إضافة

إلى الجفاف هي أوضاع يوجد إنذار مبكر بحدوثها، كما يوجد وقت كاف للاستعداد لمواجهتها. وقد طبقت العديد من الدول استراتيجيات وبرامج ل"خفض مخاطر الكوارث" لتحسين استعدادها واستجابتها لمثل حالات الطوارئ هذه.

ولكن في حالات الزلازل والسيول المفاجئة والتسونامي والاندلاع المفاجئ للعنف السياسي، لا يوجد إنذار أو وقت كاف للاستعداد وخفض المخاطر. ورغم وجود استراتيجيات وبرامج وميزانيات جيدة ل"خفض مخاطر الكوارث"، إلا أن هذه الكوارث مفعجة ومفاجئة بطبيعتها ولا يوجد إنذار مبكر بحدوثها. وعادة ما تكون الخسارة في الأرواح والممتلكات في هذه الحالات ضخمة للغاية.

**مرحلة التقييم السريع للاحتياجات:** بعد الصدمة الأولى من وقوع الحالة الطارئة، وبعد لحظات من أول تفجير في هجوم إرهابي، واندلاع أولى شرارات العنف الذي يؤدي إلى مواجهة كاملة خلال حرب أهلية، وبعد أول هزات في زلزال أو ارتفاع لمنسوب المياه قبل حدوث الفيضان، ولكن قبل أول الاستجابات الإنسانية، توجد فترة من الزمن تختلف في طولها تقيم خلالها الحكومات المحلية والمنظمات الإنسانية القومية والدولية فداحة الوضع واحتياجات الناس، وتحدد توفر الخدمات للإعداد للاستجابات الأولية على المدى القصير. وغالباً ما تركز هذه الاستجابات على استعادة النظام أو على تقييم إمكانية الوصول إلى منطقة الكارثة أو القتال، وهذا أمر مفهوم تماماً.

**الإقناذ وإعادة التأهيل:** يأتي ذلك بعد التقييم السريع للاحتياجات وتنفذه الحكومة والمنظمات الأهلية. واستناداً إلى طبيعة الكارثة وحجمها وتوفر الموارد، فإن مرحلة إعادة التأهيل يمكن أن تستمر من أيام قليلة إلى عدة سنوات. وتكون الأولوية خلال مرحلة إعادة التأهيل لتلبية الاحتياجات الأساسية مثل توفير المأوى ومياه الشرب الصحية والطعام والملابس والمساعدة الطبية للسكان المتضررين.

وتُقام المخيمات للعائلات التي فقدت منازلها، وتتم استعادة الاحتياجات الأساسية مثل الماء والطعام والمأوى والملبس في الحالات الممكنة، وتقوم المنظمات بالعمل الحثيث على تحديد التهديدات التي لا تزال متوقعة. ويتعرض الضحايا لخطر الموت والإصابة والضرر النفسي وفقدان المأوى ومصدر الرزق والانفصال عن العائلة. ويكون الأطفال في موقف ضعيف بشكل خاص في هذه المرحلة عندما ينفصلون

عن آبائهم وأمهاتهم والأشخاص الذين يقدمون لهم الرعاية، ولا يحصلون على الرعاية المباشرة ويتعرضون لخطر تجاهلهم والتخلي عنهم وبيعهم والمتاجرة بهم والإساءة لهم واستغلالهم.

وبعد توفير الاحتياجات الأساسية، تركز أعمال إعادة التأهيل بعد ذلك على مصادر الرزق والدعم النفسي بهدف ضمان تمكّن العائلات المتضررة من كسب المال لتلبية احتياجات أخرى، بينما الدعم النفسي ضروري لمساعدتهم على التعامل مع الصدمة.

إن هذه الفترة من إعادة التأهيل عادة ما يصفها الاختصاصيون النفسيون بأنها فترة "شهر عسل" لأن السكان المتضررين والحكومات والمنظمات غير الحكومية يعملون جاهدين لإعادة الوضع إلى طبيعته. وفي هذه المرحلة تحاول الحكومات والمنظمات معاً إرساء شكل من أشكال الروتين. ويتم وضع خطط لإعادة الأعمار على المدى الطويل من خلال استشارات في المجتمع. ويكون الأطفال في هذه المرحلة في حالة ضعف شديد ومعرضون للمخاطر. وتعد هذه المرحلة مهمة للغاية بالنسبة للصحة العقلية للأطفال. ومع عودة الهدوء والطبيعية النسبية إلى الحياة، يبدأ الأطفال في إدراك ما حدث والمعاناة من الصدمة بسبب مرورهم بهذه الكارثة. يجب استشارة الأطفال والاستماع إليهم من أجل الاستجابة لاحتياجاتهم ويجب أن تكون أصواتهم جزءاً من خطط التعافي وإعادة الإعمار.

**فترة إعادة الاستقرار والإعمار:** مع وضع خطط طويلة الأمد للعودة الكاملة إلى الحالة الطبيعية، تبدأ عملية إعادة الإعمار، فتبدأ عملية إعادة بناء المنازل وتبدأ المدارس في مباشرة عملها. إلا أن الضرر النفسي الذي تسببت به الكارثة يظل في عقول المتضررين. وفي هذه المرحلة يكون الأطفال معرضون للخطر، فقد لا يكونوا قد عادوا إلى والديهم أو أفراد عائلتهم الممتدة أو قبيلتهم. وفي بعض الأحيان وحتى لو عادوا إلى والديهم، إلا أنه تظل هناك حاجة إلى دعمهم من خلال توفير الرعاية النفسية لهم. إن احتمال تعرض الأطفال لإساءة جسدية أو عاطفية مرتفع في حالات الكوارث بسبب الضغط العقلي والجسدي الذي يواجهه والداهم أو الأشخاص الذين يراعونهم. ومن المعروف أن ردود فعل الأطفال تكون فيسيولوجية في مثل هذه المواقف حيث ينتشر مثلاً التبول الليلي اللاإرادي، وكذلك الاستيقاظ في الليل وهم يصرخون أو التصرف بشكل غريب. وقد لا يدرك من يقدمون الرعاية للأطفال هذه الاحتياجات على الفور. وفي حال عاد الأطفال إلى عائلتهم الممتدة أو قبيلتهم، فربما لا يكونوا الأولوية الأولى بالنسبة لمقدمي الرعاية، وقد يكون من الأكثر صعوبة على مقدمي الرعاية إدراك احتياجات الأطفال وسط معاناتهم الشخصية. وأسوأ

السيناريوهات بالنسبة للأطفال هو عدم عودتهم إلى عائلاتهم مطلقاً واضطرارهم للنضال من أجل البقاء على قيد الحياة.

**فترة عدم الاستقرار المطولة:** في حالات الحرب الأهلية والنزاعات وتأخر إعادة الأعمار، فإن السكان المتضررين يبقون مشردين ويعيشون في مخيمات أو مآوى مؤقتة لفترات طويلة جداً. ويصبح العيش في المخيم أمراً معتاداً في الحياة اليومية. وفي هذا الوضع فإن على الحكومات والمنظمات على حد سواء أن تقبل الوضع وتحاول استعادة شكل من أشكال الروتين اليومي وتنتظر حتى يمر التهديد أو ينتهي النزاع أو يتم التوصل إلى حل. وقد يتم أو لا يتم إقامة مرافق تعليمية. وغالباً ما يتم تأسيس شكل من أشكال التنظيم الاجتماعي في المخيمات. ويكون الأطفال في هذه المرحلة في حالة ضعف شديد، ويتعرضون إلى خطر تجاهلهم عندما يتم توزيع الماء والغذاء، كما أنهم أكثر عرضة للسرقة أو الحاجة إلى طعام ومأوى أفضل أو إلى المال وقد يقعون ضحية للمعتدين (الجنسيين) بسهولة. ويضاف إلى هذه المخاطر العالية أنه من غير المرجح أن يحصل الأطفال على الدعم النفسي الذي يحتاجونه ويواصلون حمل تأثيرات الصدمة معهم.

والأمر الأخير ولكن الأكثر أهمية هو أنه إلى جانب جميع المخاطر الأخرى التي يتعرض لها الأطفال خلال هذه المراحل، هناك خطر عدم الانتباه نسبياً إلى انتهاكات حقوق الأطفال خلال أوقات الطوارئ. وفي أغلب الأحيان لا يتم الإمساك بمرتكبي الانتهاكات ولا يتعرضون للمحاسبة مطلقاً في المراحل الأولى لأنه وببساطة لا يوجد سجل لذلك في غالبية الأحيان.

إن المراحل المذكورة أعلاه هي تجميع مبسط لنتائج العديد من الدراسات الواسعة التي أجرتها مؤسسة سيف ذا تشيلدرن<sup>1</sup> "أنقذوا الأطفال" ومنظمة بلان انترناشونال<sup>2</sup>، ومنظمة اليونيسيف<sup>3</sup>، ومنظمة وور تشايلد

<sup>1</sup> تحالف سيف ذا تشيلدرن انترناشونال

<http://resourcecentre.savethechildren.se/content/library/documents/child-protection-emergencies-priorities-principles-and-practices-2007>

<sup>2</sup> Amer Jabry, Plan UK, (2003). After the cameras have gone – children in disaster. <http://plan-international.org/about-plan/resources/publications/emergencies/after-the-cameras-have-gone-children-in-disasters>

<sup>3</sup> Advocacy Package. (2010). IACS Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support. UNICEF.

<S:\Advocacy\Manuals and trainings for helplines\Conflict Zones\resources>

هولندا<sup>4</sup>. كما أن هذه المراحل معترف بها ومستخدمة من قبل منظمات الاستجابة الإنسانية الدولية<sup>5</sup>، رغم أن تعريفاتها تحمل أطيافاً أخرى من المعاني.

## 2.1 الانعكاسات والمخاطر

رغم العمل القيم وجهود الاستجابة الإنسانية التي تقوم بها الحكومات والمنظمات الأهلية، ورغم الضغط الهائل الذي تعمل تحته هذه المنظمات ومتطوعوها وموظفوها، إلا أن الدراسات أظهرت تعرض الأطفال لمخاطر معينة خلال أوقات الطوارئ ومرحلة إعادة الأعمار والتأهيل، إذ أنه يتم تجاهل الأطفال بسهولة في حمى النشاطات التي تعقب وقوع كارثة معينة، ويصبح الأطفال غير قادرين على الثقة بالبالغين بشكل يجعلهم يعزفون عن طلب المساعدة. وبالنسبة لمنظمات حماية الطفل، فإن ضمان حقوق الأطفال في أوقات الاستقرار يشكل تحدياً كبيراً. ويوضح المربع 1 العناصر الثمانية المهمة التي تدعم البيئة الحامية للطفل وهي:

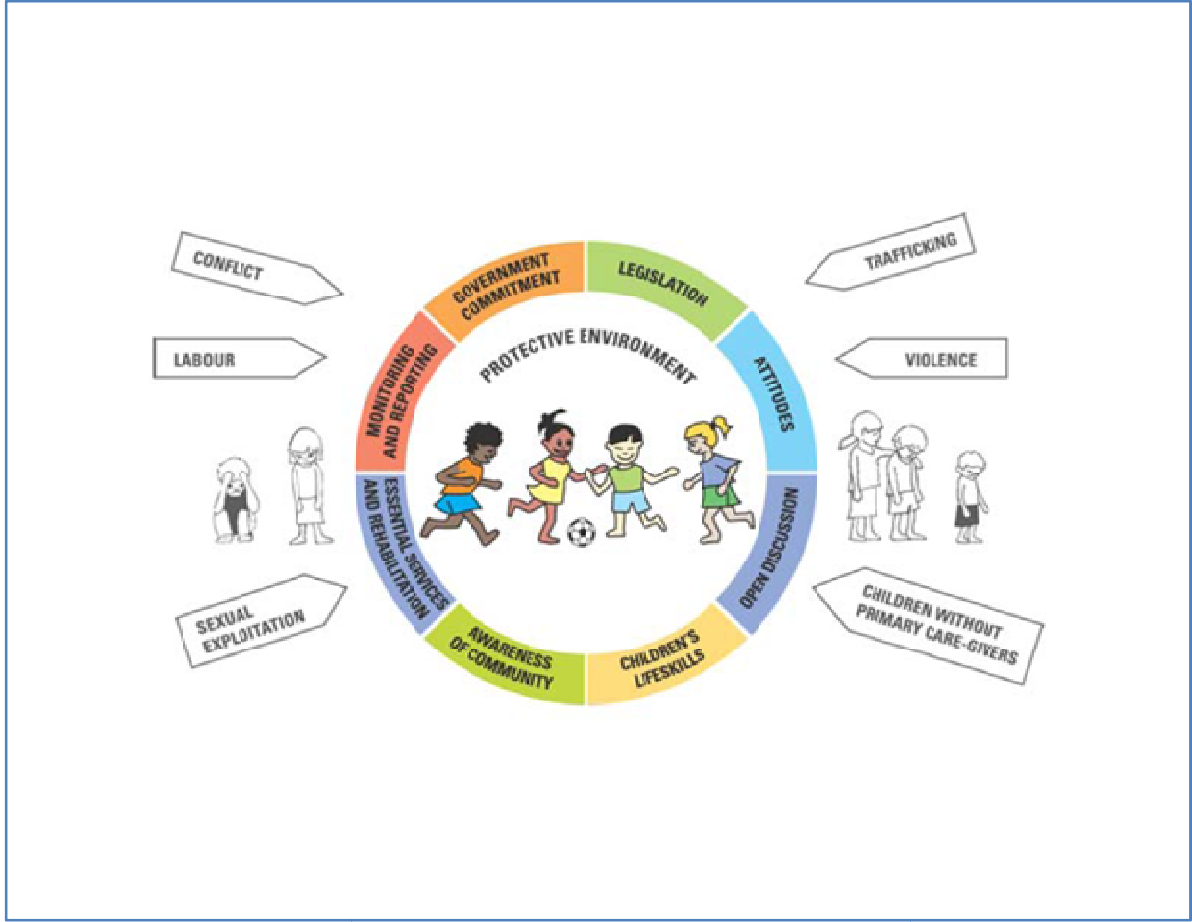
- خدمات التأهيل وإعادة الإدماج
- الالتزام الحكومي بالإيفاء بحقوق الأطفال
- التشريعات بشأن الحماية والعمل على تنفيذها
- المواقف، والتقاليد، والعادات، والسلوك والممارسات
- الحوار المفتوح ومناقشة قضايا حماية الأطفال
- مهارات الأطفال الحياتية، ومعرفتهم ومشاركتهم
- قدرة المحيطين بالأطفال على توفير الحماية لهم
- الرصد والإبلاغ

<sup>4</sup> [http://www.warchild.org/links\\_resources/childrenandconflict/childrenandconflict.html](http://www.warchild.org/links_resources/childrenandconflict/childrenandconflict.html) (Children & armed conflict:

Impact, Protection and Rehabilitation. <http://www.arts.ualberta.ca/childrenandwar/toc.php>)

<sup>5</sup> Red Cross and Red Crescent Movement (<http://www.icrc.org/eng/index.jsp>) , Medicin Sans Frontieres

(<http://www.msf.org/>)



المربع 1: ثمانية عناصر تدعم حماية الطفل من العنف والاستغلال والإساءة (يونيسيف)

الأسهم تظهر أن النزاع والعنف وفقدان مقدمي الرعاية الأساسيين والاتجار والاستغلال (الجنسي) والعمل هي جميعها تأثيرات سلبية على حماية الأطفال. ويظهر المربع 2 أدناه تلخيص لجميع المخاطر الأخرى على الأطفال.

### مواطن الضعف المحددة للأطفال في حالات الطوارئ<sup>6</sup>

**الأذى الجسدي:** إن عدداً لا يحصى من الأطفال يموتون نتيجة النزاعات المسلحة والطوارئ. ويحدث هذا خلال القتال، أو عند الفرار من العنف أو لمجرد أن يكونوا في المكان الخطأ في الوقت الخطأ. ويُقتل ما

<sup>6</sup> المصادر (تحالف سيف ذا تشلدرن انترناشونال (2007) (حماية الأطفال في الطوارئ: سيف ذا تشلدرن). (غارسيا، م. (1996) تأثير النزاعات المسلحة على الأطفال يونيسيف).

يصل إلى 10,000 طفل أو يصابون بجروح خطيرة كل عام بسبب الألغام الأرضية والعبوات الناسفة غير المنفجرة. وفيما يقتل ملايين الأطفال خلال النزاعات المسلحة فإن ثلاثة أضعاف ذلك العدد يصابون بجروح خطيرة أو يصابون بإعاقات دائمة.

**المخاطر الصحية:** إن انقطاع الإمدادات الغذائية وتدمير المحاصيل الغذائية والبنية التحتية الزراعية وأنظمة المياه والمرافق الصحية يزيد من خطر الإصابة بسوء التغذية وانتشار الأمراض بما لذلك من تأثيرات مدمرة على صحة الأطفال. ويموت الأطفال، خاصة من هم دون سن الخامسة، من الإسهال أو الالتهابات التنفسية الحادة أو الحصبة أو غيرها من الأمراض المعدية.

**الانفصال عن العائلة:** إن العائلة هي في الوضع المثالي منطقة الأمان الرئيسية عاطفياً وجسدياً بالنسبة للطفل. إن الأطفال المنفصلين عن عائلاتهم يتعرضون بشكل أكبر لخطر الإساءة والتجنيد في الجماعات المسلحة، وللخطف والاستغلال الجنسي والاستغلال التجاري. وخلال تشرد السكان، فإن الأطفال يمكن أن يفقدوا عائلاتهم بسهولة واعتماداً على مدة الانفصال، يمكن أن تكون إعادة دمجه صعبة. ويمكن أن يغير موت أحد أفراد العائلة أو الزواج مرة أخرى الأولويات في الأسرة، ويمكن أن يفقد الطفل الرعاية التي يستحقها.

**النزوح:** إن النزوح هو أحد العواقب الوخيمة للنزاعات حيث تكون لها تأثيرات عاطفية هائلة على تطور الأطفال. وغالباً ما يفر الأطفال والعائلات هرباً من خطر محقق أو بعد مشاهدتهم فظائع تسبب لهم الصدمات. وخلال الفرار يتعرض الأطفال بشكل مستمر للأخطار الجسدية والمخاطر الصحية المذكورة أعلاه.

**العنف الجنسي:** إن الاغتصاب والاستغلال الجنسي وممارسة الدعارة بالإكراه وتشويه الأعضاء الجنسية إضافة إلى الزواج بالإكراه والعنف المنزلي والخطف والاتجار هي انتهاكات تُشاهد خلال النزاعات وحالات الطوارئ. إن الفقر والجوع والأمل في الحصول على الحماية تدفع إلى ممارسة الدعارة شبه الطوعية، ولكن الضغط من العائلات لأسباب اقتصادية هي من العوامل الشائعة في ذلك أيضاً. كما أن العاملين في الإغاثة وحفظ السلام ليسوا مستثنين من استغلال سلطتهم لإخضاع من يعتمدون عليهم إلى الإساءة الجنسية أو الدعارة بالإكراه. وتظهر دراسات البلدان حول الاستغلال الجنسي للأطفال في مناطق

النزاع أنه في 6 من بين 12 بلداً فإن وصول قوات حفظ السلام يمكن أن يرتبط بزيادة دعارة الأطفال. كما أن الإصابة بفيروس اتش آي في/الإيدز وغيره من الأمراض المنقولة جنسياً هو من المخاطر المصاحبة لذلك. ولا نحتاج إلى أن نثبت حقيقة التأثير المدمر الذي يخلفه الاستغلال الجنسي من الناحيتين الجسدية (الخطر المرتفع من الإصابة بالأمراض المنقولة جنسياً) والعاطفية. وفوق ذلك كله فإن الضحايا معرضون بشكل كبير للانتحار بسبب رفض عائلاتهم لهم أو بسبب شعورهم بالذنب.

**التجنيد في صفوف الجماعات المسلحة:** في أوضاع النزاع يتم استغلال الأطفال وتجنيدهم. ويتم تجنيد الأطفال من خلفيات فقيرة أو مهمشة أو من عائلات منفصلة أو بشكل شبه طوعي تحت الضغط بسبب حاجتهم إلى الحماية. ويتم تجنيد معظم الأطفال أو وضعهم في عصابات أو خطفهم من مخيمات أو شوارع أو مدارس أو ملاجئ أيتام. كما أن الأسباب الاقتصادية (الجوع والفقير) يمكن أن تدفع الأهل كذلك إلى عرض أطفالهم للتجنيد. ويتعرض الجنود الأطفال لخطر العنف والاستغلال والتعذيب والعنف الجنسي ومشاهدة الفظائع وكذلك لخطر الألغام الأرضية والعبوات الناسفة غير المتفجرة والأمراض المنقولة جنسياً.

**الضغط النفسي الاجتماعي:** مما لا شك فيه أن التعرض لما ذكر أعلاه يتسبب في الضغط النفسي والاجتماعي والقلق والصدمة الشديدين. أما أكبر خطر يتعرض له الأطفال فيما يتعلق بالصدمة النفسية هي أنه لا يتم التعرف عليها والاستجابة لها في الوقت المناسب.

المربع 2: مواطن الضعف المحددة للأطفال في حالات الطوارئ

لدى خطوط مساندة الطفل خبرة في العمل في مناطق النزاع وأوقات الطوارئ، وقد ساهمت في الاستجابات لحالات الطوارئ القومية من خلال مواصلتها العمل ودعمها حملات نشر التوعية الوطنية حول الأخطار والمخاطر الصحية إضافة إلى المساعدة على لم شمل العائلات وتسجيل المحن. وقد دعمت الأطفال المحتاجين إلى الإرشاد من خلال جميع المهارات وطرق الاتصالات المتوفرة لديها.

توضح حالات الدراسة في المربع 3 حجم وزاوية الدعم الذي تقدمه خطوط مساندة الطفل للأطفال في النزاعات وحالات الطوارئ.

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

## خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ - حالات

- في العام 2009 أجاز خط حماية الطفل الفلسطيني في سوا على أكثر من 8000 مكالمة في أقل من ثلاثة أسابيع تلقاها من أطفال شاهدوا أفراد من عائلاتهم أو أقاربهم أو أقرانهم يقتلون - قتل 340 طفلا في حرب 2009 في غزة. كما أبلغ الأطفال الخط عن حظر التجول والتغيب عن المدرسة والفقر وسوء التغذية وعمالة الأطفال وغير ذلك من تأثيرات الوضع أثناء الحرب.
- اتصل الأطفال في العراق بخط مساندة الطفل للتحدث عن كيفية انفصالهم عن عائلاتهم، ومشاهدتهم لمقتل أفراد من عائلاتهم والإساءات الجسدية والعنف والموت والنزوح والخوف وعدم اليقين.
- أبلغ المتصلون بخط مساندة الطفل في باكستان مددغار عن أن الأطفال يجدون صعوبة في التوجه إلى المدرسة حيث يتعرضون لخطر كبير من الإصابة أثناء لعبهم في الخارج ويشهدون أعمال عنف ويتعرضون لأذى عاطفي وجسدي ونفسي وللاكتئاب بسبب تأثيرات النزاع.
- أبلغ خط مساندة الطفل في إسرائيل ناتال عن اضطرابات ما بعد الصدمة التي أعرب عنها المتصلون من خلال معاناتهم من الكوابيس والتبول الليلي اللاإرادي والقلق البالغ وفقدان الشهية، والتقيؤ، والعدائية، ونقصان التركيز في المدارس، ورفض مغادرة المنزل والتوجه إلى المدرسة، بينما قال خط مساندة الطفل *ERAN* أنه استجاب لاتصالات عبر خلالها المتصلون عن مشاعر القلق والحاجة إلى الدعم للتعامل مع مشاعر الحزن والفقدان.
- أدت الاضطرابات السياسية والاجتماعية في ساحل العاج إلى انفصال العائلات. وتم تجنيد الأطفال كجنود وكانوا يتصلون بخط BICE لأنهم يعانون من صدمات نفسية.
- أبلغ خط مساندة الطفل في أوغندا عن الإجابة عن مكالمات عن فقدان الوالدين وتدمير المنازل والممتلكات والصدمات واستخدام الأطفال كجنود، وعن أطفال مفقودين وعن فتيات صغيرات أصبحن أمهات، وعن أيتام وعن انتهاكات لحقوق الإنسان وانتشار أمراض مزمنة (فيروس اتش أي في/الايديز) وإساءات جنسية، وتغيب عن المدرسة، وزيادة حالات الأمراض النفسية، والاكتئاب، والاضطرابات العقلية، وتفكك العائلات، والعنف المنزلي. وقد أصبح الأطفال يمارسون السرقة والدعارة والتسول. في العام 2005 وصل عدد الأطفال الذين يسعون إلى العيش في الملاجئ لتجنب خطفهم إلى 24,000 طفل.

- النزاع الداخلي الذي استمر 36 عاماً في غواتيمالا كان له تأثير كبير على المجتمع. فقد تم الإبلاغ عن فقدان 5000 طفل على الأقل خلال النزاع. وازداد عدد الأيتام بشكل كبير. وتم عرض أكثر من 30,000 طفل للتبني خلال 15 عاماً - دون تطبيق المبادئ والضوابط المقبولة عالمياً.

### المربع3: خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ - حالات

إن الدور الذي لعبته خطوط مساندة الطفل ولا تزال تلعبه في تقديم الإرشاد بشأن الصدمة هو دور مهم. وفي الأقسام السابقة الذكر تم توضيح جميع المخاطر التي يتعرض لها الأطفال خلال حالات الطوارئ والنزاعات. وهذه المخاطر شديدة، ويجب على جميع المنظمات المشاركة في آلية الاستجابة للطوارئ التركيز على المخاطر المعينة التي يواجهها الأطفال خلال جميع مراحل عملية الاستجابة.

إن خطوط مساندة الطفل التي تحدثت عن تجربتها في المربع3 لديها تجربتها الخاصة الفريدة وتتعامل مع المواقف الخاصة بها من النزاعات (الطويلة) أو حالات الطوارئ. إلا أنه وبسبب علاقة الثقة وخبرتها المحددة في الحديث مع الأطفال، فقد تمكنت جميع هذه الخطوط من المساهمة بشكل فعال في زيادة الوعي والإرشاد بشأن الصدمة.

ومن الواضح أن الأطفال يحتاجون إلى المساعدة في الحصول على احتياجاتهم المباشرة مثل الطعام والماء والمأوى والإمدادات الطبية. وينطبق ذلك على أي نوع من الطوارئ. إلا أن المنظمات الإنسانية التي تحدثت عن تجربتها في هذا الفصل تؤكد على أهمية تقييم الصدمة العقلية وتقديم الإرشاد للأطفال. إن الحاجة للإرشاد من الصدمات مهم للغاية للاحتياجات الجسدية للأطفال، وفي بعض الأحيان يكون أكثر أهمية لأن الدراسات المذكورة تشير إلى أنه كلما أسرع الأطفال في معالجة الصدمات التي عانوا منها، كلما كانت فرصهم في التعافي واستيعاب الوضع الجديد بشكل أسرع أفضل. وتلعب خطوط مساندة الطفل دوراً مهماً في التعرف على احتياجات الأطفال وبالتالي في تعافيهم.

تستطيع خطوط مساندة الطفل دعم منظمات الاستجابة في هذا الدور. وفي القسم التالي نقدم خلفية موجزة حول استجابات الأطفال الأساسية للصدمة. وفيما يتعلق بدور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ، فإنه من المهم التأكيد على أن خطوط مساندة الطفل يمكن أن تقوم بتلبية احتياجات الأطفال الجسدية الفورية وكذلك احتياجاتهم النفسية الفورية.

### 3.1 ما هي ردود فعل الأطفال المعتادة؟

يعاني الأطفال في حالات الطوارئ من الضغط النفسي والاجتماعي، حيث أنهم يشهدون أعمال عنف جسيمة تتسبب لهم باضطرابات في السلوك المرتبط بالعمر من خلال التذكر والكوابيس والإصابة بالصداع والانسحاب والعدوانية وعدم القدرة على التركيز. وغالباً ما يعاني الأطفال الصغار من مشكلة التبول الليلي اللاإرادي. وقد يعجز الأطفال عن التعبير عن أنفسهم كما يشعرون بالقلق حول ردود فعل الناس إذا أعبوا عن قلقهم. ويمكن أن يظهر الضغط النفسي الاجتماعي على شكل قلق الانفصال المتزايد، والتأخر في النمو والاضطرابات أثناء النوم والكوابيس وفقدان الشهية والسلوك الإنسحابي وفقدان الرغبة في اللعب. ويعاني الأطفال الأصغر سناً من صعوبات في التعلم بينما يُظهر الأطفال الأكبر سناً والمراهقون سلوكاً قلقاً وعدوانياً وأعراض الاكتئاب. إن النزاعات تتدخل في تطور هوية المراهقين - أثناء فترة المراهقة التي تعتبر مهمة إذ يتعلمون فيها قيم وأعراف المجتمع. ويفقد الكثير من المراهقين الأمل ويقعون في الاكتئاب أو حتى يقدمون على الانتحار<sup>7</sup>.

ويمكن تقسيم أكثر المؤثرات الأولية على المعاناة شيوعاً إلى قسمين: **الموت السلبي** أو **فرط النشاط العدواني**. والمؤثرات والعوارض للموت السلبي هي عندما يصبح الأطفال سلبيون وأقل فضولاً ويتوقفوا عن الاستجابة للمحفزات. أما أعراض فرط النشاط العدواني فتظهر عندما يصبح الطفل مفرطاً في حركته وحتى عدوانياً، لا يستطيع أن يجلس ساكناً ولا يستطيع التركيز أو الاستجابة للمشاكل وهو ساكن<sup>8</sup>.

إن الضغط النفسي الاجتماعي إذا لم تتم معالجته بشكل سريع ومناسب، يمكن أن يتطور إلى اضطرابات ما بعد الصدمة<sup>9</sup>، وهي مشكلة محددة تتعلق بالصحة العقلية يمكن أن يعاني منها الأطفال الذين مروا في حادث يسبب الصدمة. ومن بين الأعراض المعتادة التي تشير إلى معاناة الطفل من هذه الحالة هي:

**الأعراض الجسدية:** الدوار والغثيان وصعوبات في النوم وفقدان الشهية والتعرق وزيادة دقات القلب.

<sup>7</sup> المصدر: تحالف سيف ذا تشلدرن (2207)، حماية الأطفال في حالات الطوارئ. سيف ذات تشلدرن (غارسيا، م. 1996) تأثير النزاعات المسلحة على الأطفال يونيسيف)

<sup>8</sup> التدريب على حماية الطفل والموارد في حالات الطوارئ: نموذج نفسي اجتماعي

<sup>9</sup> الرجاء العودة إلى الفصل 3 من هذا الدليل للحصول على مزيد من التفاصيل عن هذا الموضوع

**الأعراض العاطفية:** القلق الطويل والخوف والضغط النفسي وانعدام الثقة والحزن والشعور بالذنب والشعور بالعجز وفقدان الإحساس (التبلد).

**الأعراض العقلية:** التشوش والارتباك والتذكر والكوابيس.

**الأعراض السلوكية:** المزاجية والانسحاب والتعلق المفرط والشعور بالمسؤولية المفرطة تجاه الآخرين وفرط الحساسية وسهولة الانزعاج أو التحول إلى العدوانية أو سرعة الغضب.

ومن المهم أن نفهم أن الأعراض التي يصاب بها الأطفال (مثل الصدمة، التبلد، البكاء، التعلق، العدوانية) نتيجة حادث صادم هي أعراض **طبيعية**. ولكن إذا استمرت هذه الأعراض على مدى أشهر عديدة فإنها يمكن أن تكون مؤشراً على معاناة الطفل من شيء خطير.

ورغم أن على المرشدين أن يكونوا متبهمين دائماً للحاجة إلى إحالة المتصلين إلى خدمات دعم أكثر تخصصاً، يجب أن يعلموا أنه من المفيد طمأنة الناس سواء كانوا الأطفال أنفسهم أو عائلاتهم، بأن ما يشعرون ويفكرون به هو أمر طبيعي. وإضافة إلى ذلك فإن بعض المتصلين قد يشعرون بأنه مرفوضون أو في محنة إذا ما تم التلميح إلى أنهم يعانون من مشكلة وبأنهم بحاجة إلى مساعدة نفسية اجتماعية.

#### **4.1 كيفية التصرف للاستجابة لاحتياجات الأطفال الإنسانية**

إن الأطفال في حالات الطوارئ يمرون بمرحلة حزن وحداد على فقدان أقاربهم وفقدانهم الأمان والحياة التي يعهدونها وفقدانهم للأمن. وتختلف احتياجات الإرشاد المحددة للأطفال الذين يعانون من آثار كارثة بحسب فئتهم العمرية، ولكن بشكل عام فإن جميع الأطفال يحتاجون إلى الاستقرار ومعرفة مسيرة حياتهم اليومية، وهو الأمر الطبيعي. ويجب حماية الأطفال من التعرض للإساءة وحمايتهم من التعرض لمزيد من الأذى، ويجب أن يكونوا آمنين من أي تهديد جسماني، ويجب أن يحصلوا على إمدادات منتظمة من الغذاء والمأوى والرعاية الصحية ورعاية مقدم الرعاية. وفي إطار هذه المعايير فإن الحصول على الدعم النفسي الاجتماعي والإرشاد الخاص بالحزن هو أمر مهم للغاية. وفي جماعات الفئات العمرية، يجب أن تهدف نشاطات الإرشاد إلى استعادة وزيادة مشاعر الأمن والثقة والقدرة، وتعزيز احترام الذات والاستقلالية والثقة بالنفس والاندماج.

يجب أن تتركز الاستجابة الإنسانية على الخطوات العملية التالية:

1. **تقديم الرعاية المتواصلة والدائمة والمناسبة:** لم شمل الأطفال مع عائلاتهم أو عائلاتهم الممتدة بالسرعة الممكنة. وفي غياب العائلة، خلق شبكات تشبه العائلات بمعدل منخفض من مقدمي الرعاية نسبة للأطفال. تقديم الرعاية المتواصلة التي يقدمها واحد أو اثنان من مقدمي الرعاية وليس متطوعين متعددين لمنع حدوث مشاكل تتعلق خاصة من قبل الأطفال الأصغر سناً.
2. **تسهيل المرور بمرحلة الحزن والحداد العادية:** من خلال المراسم والشعائر الدينية اللائقة. تشجيع وجود جو من الدعم يوفر فرصة الاتصال المباشر والإجابة على الأسئلة الصعبة وتحمل مشاعر الحزن الشديد. ساعدوا الطفل على البقاء على الاتصال مع والديه المفقودين - أعتروا على أشياء تذكارية أو دعوا الطفل يرسم أو يصنع أشياء، أجبوا على أسئلة الطفل حول قريبه المتوفى.
3. **تقديم المعلومات:** قدموا تفسيرات واضحة وصادقة ومتسقة للوضع ومناسبة لمستوى تطور الطفل. قد يتخيل الأطفال واقعاً خيالياً على أنه حقيقي يكون في الحقيقة أسوأ من الواقع، وربما يشعر الأطفال أنهم السبب في أحداث وقعت تكون خارج إرادتهم.
4. **التعليم:** اعملوا على استعادة النشاطات التثقيفية والترفيهية في أسرع وقت ممكن. فكلما أسرعنا في استئناف الحياة السابقة للطفل كلما كان ذلك أفضل. قد يرغب الأطفال في تجنب ما يذكرهم بصدمات الماضي خاصة في البداية، ولكن الابتعاد التام عن البيئة المعهودة ليس هو الأمر المناسب. ادعموا مقدمي الرعاية الرئيسيين من خلال مراعاة الاحتياجات الأساسية والقضايا النفسية الاجتماعية.
5. **تقديم المساعدة في تخفيف الأعراض:** مساعدة العائلة على تحمل أعراض المحنة distress. تقديم المعلومات عن ما يجب توقعه وتقديم النصائح المباشرة حول التعامل مع ذلك.
6. **رصد وتسجيل المعلومات حول حالات انتهاك حقوق الإنسان:** يمكن أن تصبح خطوط مساندة الطفل التي تعمل في حالات الطوارئ مصدراً قيماً للمعلومات والبيانات لرصد مستوى انتهاكات حقوق الإنسان والطفل، إضافة إلى تسجيل تلك الحالات، يمكن أن تكون مثل هذه البيانات مفيدة للغاية في التعامل مع الانتهاكات ووضع آليات منعها وبالتالي ضمان سلامة الأطفال والشبان. ويمكن استخدام البيانات التي تجمعها شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال من خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ للمناصرة مع الحكومات والمنظمات الإنسانية وغيرها لتحديد الاحتياجات الخاصة بالسياسات والتغيرات اللازمة لمواجهة مثل هذه الانتهاكات.

تشايلد هيلب لآين انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

الخطوات التي يجب القيام بها لدعم حماية الطفل خلال حالات الطوارئ:

- الحيلولة دون انفصال العائلات ولم شمل الأطفال مع عائلاتهم
- السعي للحصول على موافقة الجهات المتقاتلة لحماية الأطفال (وتسريح الأطفال من صفوف المتمردين)
- إقامة "مناطق صديقة للطفل" يستطيع الأطفال ومقدمو الرعاية من خلالها الحصول على الخدمات الأساسية والسلامة
- إقامة خطوط مساندة طفل والمحافظة عليها
- رصد حالات انتهاك حقوق الإنسان والإبلاغ عنها
- على المستوى السياسي يمكن التفاوض على توفير الحماية للأطفال في إطار اتفاقيات السلام

المربع4: إرشادات حول خطوات لحماية الأطفال

### 5.1 دعم الأطفال في حالات الطوارئ - ما الذي يمكن أن تفعله خطوط مساندة الطفل؟

بالنظر إلى الأمور التي جرت مناقشتها والأمثلة المبينة في المربع3، ما الذي يمكن أن تفعله خطوط مساندة الطفل لدعم الأطفال في حالات الطوارئ؟ إن خطوط مساندة الطفل تملك خبرة في تقديم مجموعة من خدمات حماية الطفل وقد أظهرت خبراتها خلال السنوات العشر الماضية وجود هرم للأعمال والدعم المهينة للقيام به، بل وربما تكون الأفضل استعداداً للقيام به.

ويمكن أن تشمل الخدمات المباشرة:

- إنقاذ الأطفال
- لم شمل الأطفال مع عائلاتهم
- ضمان تأمين الاحتياجات الأساسية للأطفال - الاتصال المباشر مع الأطفال
- مراقبة رفاه الأطفال
- تقديم الدعم في عملية إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

- دعم وتدريب الوالدين وموظفي الإغاثة الإنسانية على إتباع الأسلوب الصحيح في التعامل مع الأطفال الذين يعانون من الصدمات.

يمكن أن تشمل الخدمات غير المباشرة والمناصرة على ما يلي:

- جمع ورصد البيانات حول القضايا المتعلقة بالأطفال وانتهاكات حقوق الأطفال
- تزويد المنظمات الحليفة بالمعلومات المتوفرة لديها - تحسين الاستجابة
- سد الثغرات في نظام حماية الطفل
- محاسبة الجهات المعنية

وبالطبع فإنه في حالات الطوارئ، تواجه خطوط مساندة الطفل المحلية عدداً من التحديات لكي تبقى عاملة. ومن بين هذه التحديات احتياجات الموارد البشرية للاستمرار في تشغيل نظام إحالة يمكن الاعتماد عليه ومن بينها عدد الموظفين، تدريب الموظفين وصمود الموظفين - ونظام إحالة يمكن الاعتماد عليه، الخ.

إن تقارير خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ تظهر أن هذه الخطوط لعبت دوراً مهماً بالنسبة للأطفال يتعدى تقديم خدماتها الأساسية في الإرشاد، حيث أنها ترقى إلى مستوى تقديم الخدمات الإنسانية وتقديم الدعم من خلال المعلومات حول الأمن مثل تحديد أماكن الملاجئ وتقديم النصائح حول الحماية من الألغام. وإضافة إلى ذلك فإن الأطفال غالباً ما يعانون من أضرار جسدية أو نفسية بعد حدوث أزمة بعد أن يكونوا قد خسروا سنوات من المدرسة والحياة الاجتماعية ويحتاجون إلى الإرشاد من أجل رفاههم ومن أجل الحيلولة دون أن يصبحوا تدريجياً خارجين عن المجتمع. ومن بين الدروس الرئيسية التي يمكن أن تكون خطوط مساندة الطفل قد تعلمتها هي أن تكون متواجدة (فعلياً وعقلياً) خلال معاناة الأطفال وهو الدور الذي يجعل خطوط مساندة الطفل لا يمكن الاستغناء عنها في أوقات الطوارئ.

وإلى جانب دورها القيم والواضح في تقديم الإرشاد المتعلق بالصدمات والحزن، فإن خطوط مساندة الطفل كذلك تلعب، ولعبت بالفعل، أدواراً في دعم لم شمل العائلات وإقامة الأماكن الصديقة للطفل ورصد انتهاكات حقوق الإنسان والإبلاغ عنها. إن خطوط مساندة الطفل تلعب دوراً مهماً في توزيع المعلومات التي تساعد على إنقاذ الحياة ومعلومات الإحالة.

وفيما تلعب خطوط مساندة الطفل دوراً أكبر في العمليات المتوسطة إلى طويلة الأمد في مرحلة ما بعد تقديم الإغاثة الطارئة، فإن خطوط مساندة الطفل يمكنها كذلك أن تعمل عقب وقوع حالة الطوارئ مباشرة.

إن أفضل الممارسات التي يمكن أن تقدمها خطوط مساندة الطفل والمدرجة أدناه توضح بشكل أكبر نوع الدعم الذي قدمته خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ:

**خط مساندة الطفل في الهند CIF:** يمتلك خط مساندة الطفل في الهند خبرة في العمل في مراحل مبكرة من حالات الكوارث وذلك بعد وقوع كوارث طبيعية في لاتور واوربيسا وكوتش. فخلال الساعات الـ 24 الأولى من أولى موجات التسونامي في المحيط الهندي في العام 2004، انتشر شركاء خطوط مساندة الطفل في الميدان. وبوصفه واحداً من أقدم خطوط مساندة الطفل في العالم، فإن خط مساندة الطفل في الهند CIF لديه شبكة واسعة من شركاء الإحالة ويمكن أن ينسق عمليات الإنقاذ والإغاثة الفورية وتقييم الاحتياجات والأضرار.

**خط مساندة الطفل في إسرائيل ERAN:** في حال وقوع حالة طارئة محلية أو حادث يتسبب في العديد من الإصابات في إسرائيل، فإن خط ERAN يسجل زيادة بنسبة 40% في عدد المكالمات، ويعمل المتطوعون في كل فرع مناوبات إضافية. ولضمان سلامة الموظفين فقد طور ERAN نظاماً يمكن المتطوعين من العمل من المنزل وعبر الإنترنت على نطاق واسع - وهو النظام الذي سيطبقه الخط فور حصوله على التمويل الضروري. وأصدر الخط للمتطوعين أوامر صارمة بعدم التعبير عن أي رأي سياسي أو شخصي. ويقدم خط ERAN الدعم العاطفي لجميع المواطنين في إسرائيل بغض النظر عن عرقهم أو دينهم أو نوعهم الاجتماعي. كما أنهم يديرون خطاً ساخناً خاصاً باللغة العربية.

**خط حماية الطفل الفلسطيني سوا:** تحول "سوا" إلى خط طوارئ يعمل على مدار الساعة. قبل الحرب في غزة، كان هذا الخط يعمل 40 ساعة في الأسبوع ويتلقى المكالمات عبر خط أرضي واحد. وخلال النزاع عمل الخط على مدار الساعة سبعة أيام في الأسبوع، وكان بإمكانه مواصلة العمل نظراً إلى أنه متواجد خارج منطقة النزاع في غزة. وتعاون هذا الخط مع جميع الأجهزة الحكومية والمنظمات الإنسانية وأبلغها بالاستفسارات والطلبات الإنسانية التي تلقاها. وتلقى المتطوعون 110 ساعات إضافية من التدريب من

بينها كيفية التعامل مع الصدمة وكيفية دعم الوالدين وكيفية مساعدة الأطفال على العودة إلى الحياة الطبيعية.

إن خطوط مساعدة الطفل تتكيف مع حالات الطوارئ بطرق مختلفة اعتماداً على جاهزيتها ومواردها المالية والبشرية والدعم الذي تتلقاه من أجهزة أخرى مثل السلطات الحكومية والمنظمات الأهلية والبرامج الإنسانية وبرامج الطوارئ. وتظهر التقارير الواردة من خطوط مساعدة الطفل في حالات الطوارئ أن هذه الخطوط تلعب دوراً حاسماً ليس فقط في تقديم الاستماع النشط، ولكن كذلك في الارتقاء إلى المستوى الإنساني والمساعدة في القضايا الأمنية مثل العثور على ملجأ أو تقديم النصائح حول الحماية من الألغام. إن الجاهزية لمواجهة حالات الطوارئ ووجود الإرشادات وتدريب الموظفين وتوفير الأموال الكافية والتعاون مع المنظمات والمؤسسات الأخرى هي من العوامل التي قالت خطوط مساعدة الطفل أنها مهمة لتمكينها من إحداث فرق. وتقول خطوط مساعدة الطفل أن الحاجة تزداد أكثر بعد وقوع حالات طوارئ لإرشاد الأطفال وإعادتهم إلى حياتهم الطبيعية. وغالباً ما يعاني الأطفال من آثار جسدية ونفسية، ويخسرون سنوات من الدراسة والحياة الاجتماعية، ويحتاجون إلى الإرشاد للحيلولة دون اختيارهم طريقاً مدمراً في الحياة. وتجدر الملاحظة إلى أن من بين العوامل الرئيسية في حماية الأطفال هي التواجد الفعلي معهم أثناء معاناتهم - وهو الدور الذي يجعل خطوط مساعدة الطفل لا غنى عنها في أوقات النزاع. (تحالف أنقذوا الأطفال الدولي (2007)

هل تحدث خطوط مساعدة الطفل فرقاً في حالات الكوارث التي تتسبب بها الطبيعة أو الإنسان؟ إن الزيادة الكلية في عدد المكالمات التي يتم تلقيها خلال حالات الكوارث تثبت أن هذه الخطوط تحدث فرقاً.

- خلال الفيضان في *استراليا*، اتضحت أهمية خطوط مساعدة الطفل من خلال زيادة نسبتها 50% في المكالمات التي تلقاها [خط الأطفال](#).
- سجل [خط مساعدة الطفل](#) في كينيا زيادة في عدد المكالمات المتعلقة بالمجاعة من 270 مكالمات في الفترة من تشرين الثاني/نوفمبر إلى كانون الأول/ديسمبر 2009 إلى 726 مكالمات في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى آذار/مارس 2010. وكانت معظم هذه المكالمات عن المساعدات الغذائية أو الحاجة إلى الإرشاد. واستجاب خط مساعدة الطفل إلى التغييرات عبر تطوير مركز الاتصال

- وزيادة عدد الخطوط الفرعية وكذلك إحالة المتصلين إلى "الخط المجاني للإغاثة من المجاعة".
- منذ اندلاع النزاع في ساحل العاج، تلقى خط مساندة الطفل **BICE** مكالمات تتعلق بالحاجة إلى المساعدة وكذلك عن الإساءات والعنف. وواصل خط مساندة الطفل عمله في تقديم المعلومات حول حماية النفس أثناء وقوع كارثة. كما يوفر الخط أماكن يمكن للأطفال المتضررين من النزاع اللجوء إليها، كما أن لديه أخصائي نفسي يعمل ضمن فريقه.
  - لقد جعل النزاع في شمال أوغندا نشر موظفي خطوط مساندة الطفل في منطقة النزاع صعباً بسبب انعدام الأمن. كما أن اتصالات خدمة مساندة الطفل تعطلت مراراً وكانت هناك تهديدات للموظفين بحيث كان الكثيرون منهم يتركون العمل. وتكيف خطة مساندة الطفل مع الأزمة من خلال البدء في تطوير مبادئ نفسية اجتماعية للمرشدين في أوقات الطوارئ، كما كان على علم بمثل هذه القوانين قبل النزاع. وتعاون خط مساندة الطفل في أوغندا مع العديد من الجهات المعنية: الشرطة ومكاتب المراقبة ولجان حماية الطفل وشركات شبكات الهاتف ومراكز رعاية الأطفال وعامة الناس. وفي ذروة النزاع أقام خط مساندة الطفل مكتباً في منطقة النزاع لتعزيز الاتصالات مع الأطفال المتضررين. وتم توزيع المنشورات والملصقات لتعزيز المعرفة والوصول إلى خط مساندة الطفل.
  - قرر خط [ناينلاين](#) في الولايات الأمريكية المتحدة أن الإعصار يشكل أزمة. ورأى الحاجة إلى المساعدة في توفير الاحتياجات الأساسية والتي استمرت لشهر بعد الكارثة. واستعان خط المساندة بالمتطوعين للتعامل مع زيادة عدد الاتصالات.

المربع 4: هل تحدث خطوط مساندة الطفل فرقاً في الكوارث التي تتسبب بها الطبيعة أو الإنسان

## الفصل الثاني - إعداد خط مساندة الطفل لحالات الطوارئ

بوصفها حركة عالمية لخطوط مساندة الطفل، فإن شبكة هيلب لآين انترناشونال تتطلع إلى العمل بشكل وثيق مع أعضائها لتطوير خطوات عمل للمساعدة على تحسين استجابات خطوط مساندة الطفل خلال الكوارث. إن الجاهزية هي عامل مهم بالنسبة لخطوط مساندة الطفل في تعاملها مع التحديات المتعلقة بحالات الطوارئ، وفي معظم الحالات فإنها العامل الذي يحدث الفرق في الخدمات التي يمكن أن يقدمها خط مساندة الطفل عند وقوع حالة طوارئ. ومن بين العوامل المهمة التي تم ذكرها على أنها جوانب مهمة في حالات الطوارئ هي تدريب الموظفين، ووجود الأموال الكافية والتعاون مع منظمات ومؤسسات أخرى.

وتحدثت خطوط مساندة الطفل الأعضاء في شبكة هيلب لآين انترناشونال والعاملة في حالات الطوارئ عن زيادة عدد المتصلين الباحثين عن المواساة والمساعدة المالية لتحمل الخسائر المادية التي أصابهم خلال حالات الطوارئ. وفي بعض الأحيان كان من الضروري القيام ببعض التعديلات لضمان استمرار عمل خط مساندة الطفل ومن بينها تغيير مكان عمل خط مساندة وزيادة عدد الموظفين والمتطوعين، وتدريب الموظفين على التعامل مع الصدمات والحزن، وتوزيع معلومات على الوالدين بشأن الصدمات التي يصاب بها الأطفال.

### 1.2 الجاهزية وخطة الطوارئ

إن الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والزلازل يمكن أن تؤدي إلى أضرار غير متوقعة في الممتلكات، كما يمكن أن تقطع الاتصالات ما يجبر فريق مساندة الطفل على التحرك والتكيف مع الوضع عند وقوع كارثة. إن التحذير لوضع طارئ يمكن أن يتطلب ضم أخصائي نفسي إلى فريق الخط للمساعدة في جوانب نفسية اجتماعية معينة عند وقوع حالة طوارئ، أو تنظيم دورات تدريب خاصة للمرشدين للتعامل مع الأزمة التي يمكن أن تحدث. ورغم أهمية الحفاظ على عمل خط مساندة الطفل خلال وقوع أزمة، فإنه من المهم كذلك بنفس الدرجة الحفاظ على عمل خط مساندة الطفل بعد انتهاء الأزمة.

إن خطوط مساندة الطفل تستجيب لحالات الطوارئ عن طريق نوع مختلف من التدخلات يعتمد على طبيعة الحالة الطارئة والموارد المتوفرة. إن خبرة شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال تظهر أن خطوط مساندة الطفل التي تعمل في المناطق التي تقع فيها كوارث طبيعية أو التي يحدث فيها نزاع، قادرة على التكيف مع الظروف المتغيرة. إن الاتصالات التي تتلقاها خطوط مساندة الطفل تتفاوت من حيث احتياجات المتصلين وأسباب اتصالهم، ما يعني أن بعض خطوط مساندة الطفل تحتاج إلى تغيير المعايير المعتادة لخدمتها خلال حالات الطوارئ. بعض خطوط مساندة الطفل ترى حاجة إلى تدريب موظفيها على الاستجابة للأطفال المتضررين من الكوارث أو النزاع، والبعض الآخر يضم إلى فريقه أشخاصاً بخبرات معينة لمساعدة موظفيه.

إن "خط سوا لحماية الطفل الفلسطيني" هو مثال جيد على أهمية الجاهزية للتمكن من التكيف مع حالات الطوارئ واستيعاب العدد المتزايد من الاتصالات والاحتياجات. فقبل الحرب الأخيرة في غزة، كان خط مساندة الطفل يعمل 40 ساعة في الأسبوع ويتلقى الاتصالات من خلال خط أرضي. وعند اندلاع النزاع مدد الخط ساعات عمله ليعمل على مدار 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع، وبقي عاملاً نظراً لأنه يعمل خارج منطقة العمليات العسكرية.

وللاستجابة لنمط الاتصالات خلال حالة طوارئ تقوم بعض خطوط مساندة الطفل بتمديد ساعات عملها و/أو تزيد عدد خطوط الهاتف أو عدد الموظفين. وتقوم العديد من خطوط مساندة الطفل بتوظيف مزيد من المتطوعين حتى تظل عاملة لمدة 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع. وبعض خطوط مساندة الطفل الأخرى لديها ميزانية للكوارث وحتى بروتوكول يوضح الإجراءات الخاصة التي يجب اتخاذها في مثل هذه الأحوال. فخط نيوزيلاند يوثلاين على سبيل المثال لديه سياسة لإدارة الكوارث تغطي حالات الطوارئ الوطنية.

### النزاع في غزة

قام خط سوا لحماية الطفل الفلسطيني بعملية تحول مؤقتة ليصبح خط طوارئ يعمل على مدى 24 ساعة للأطفال والعائلات والبالغين خلال الحرب في غزة في كانون الأول/ديسمبر 2008 وكانون الثاني/يناير 2009، وفي الأسابيع التي تلت. ودفعت عدد من العوامل الرئيسية سوا إلى اتخاذ قرار بتوسيع مسؤولياته خلال الأزمة وهي:

- كان من الواضح أنه من الصعب على المنظمات الدولية والمنظمات الأهلية الوصول إلى غزة خلال الحرب، ولذلك فقد اجتمعت عدد من منظمات الرعاية لمناقشة أفضل الطرق للاستجابة للاحتياجات الجديدة الناشئة لدى الأطفال الذين يعيشون في غزة خلال هذه الأوقات المتوترة والخطيرة.
- كانت سوا قد أطلقت للتو حملة توعية كبيرة برقمها 121، وبالتالي فقد كان التعرف على الرقم 121 على أنه رقم طوارئ مرتفعاً بسبب التعاون مع مختلف وسائل الإعلام التي شاركت في حملة التوعية. وبعد أيام قليلة من بدء الحرب، تم الاتصال بوسائل الإعلام مرة أخرى للطلب منها الإعلان عن توفر خط مساندة الطفل لجميع سكان غزة.
- قررت المنظمات الشريكة وسوا أنه من الأفضل تخصيص جميع الموارد المتوفرة لرقم خط سوا ومركز عملياته لأنه كان في أفضل موقع للتعامل مع الزيادة المتوقعة في أعداد الناس الذين سيطلبون المساعدة والدعم. وتطوع موظفون من منظمات أخرى لرعاية وحماية الطفل والرعاية الاجتماعية وكرسوا وقتهم ومواردهم لاستمرار عمل خط سوا لحماية الطفل الفلسطيني على مدار 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع طوال فترة الأزمة. وقد ساعد كثيراً في هذا المجال أن سوا كانت معروفة جيداً لجميع الشركاء ولها شبكة واسعة من جهات الإحالة.

المربع6: النزاع في غزة

### المانحون واستخدام المال خلال حالة طوارئ

من بين التحديات المشتركة التي تواجهها خطوط مساندة الطفل في مناطق الكوارث هو توفر الأموال ومرونة تخصيص الميزانية المناسبة لكل نشاط. وفي معظم الحالات فإن أجندة المانح تركز على تصميم وتنفيذ مشروع معين. ومن بين اقتراحات خطوط مساندة الطفل القدرة على التفاوض والعمل مع المانحين بحسب الاحتياجات المحددة لوضع الكارثة. كما تحتاج خطوط مساندة الطفل كذلك أن تأخذ في الاعتبار الأمور التي ستخصص لها الأموال والتخطيط طبقاً لذلك. فعلى سبيل المثال فإنه غالباً ما يُعتقد بأن المبالغ المتبقية التي كانت مخصصة للكارثة يمكن استخدامها كاحتياطي على المدى الطويل، وتستطيع خطوط مساندة الطفل كذلك أن يكون لها صندوق احتياطي لحالات الطوارئ. ولذلك يجب أن يتم التنسيق بين المانح والمنظمة الأهلية حول هذه القضايا.

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

كما أن هناك حاجة إلى موارد إضافية مثل الموارد البشرية وقدرة الموظفين خلال الأوضاع الطارئة. فمثلاً قام خط مساندة الطفل في الهند "تشايلداين انديا" بتعيين مستشارين متخصصين لتولي عمليات الإغاثة بعد التسونامي يعملون بالتعاون الوثيق مع فريق خط مساندة الطفل.

"إن العائق الرئيسي أمام المنظمات الأهلية هو توفر الأموال فور وقوع الكارثة. ورغم أن كارثة التسونامي لقيت استجابة غير مسبوقه من حيث الأموال، إلا أنه وخلال أول أسبوعين لم تكن المنظمة واثقة بأن لديها الموارد الضرورية لكي تلتزم بتقديم المساعدة للمجتمعات المتضررة والإبقاء على الموظفين والمتطوعين في الميدان. ولذلك فإنه إلى جانب الإرشادات التشغيلية، فقد كان على المنظمة توفير أدنى حد من الأموال للاستجابة الفورية للكارثة". مؤسسة "تاشيلداين انديا" الهندية

### التنسيق والشراكة في مواجهة كارثة

يجب أن يعمل خط مساندة الطفل بشكل وثيق مع الأجهزة الاجتماعية المتوفرة سواء في القطاعين الخاص أو العام. ومن المستحيل أن يعرف الأطفال بجميع الخدمات المتوفرة خاصة في حالات الطوارئ. وبالتالي فيمكن اعتبار خط مساندة الطفل مركزاً مهماً لحماية الطفل حيث يساعد في ربط الأطفال بالخدمات المتوفرة. ويمكن أن يوفر خط مساندة الطفل أدناً يستمع بها للأطفال وكذلك مصدر إحالة إلى الأجهزة المتخصصة عند الحاجة.

### تحدي التنسيق

إن التنسيق بين مختلف الأجهزة في الحكومات والخدمات الاجتماعية والمنظمات الأهلية الدولية والمنظمات الأهلية والمانحين وغيرها، يشكل بالتالي عنصراً جوهرياً في عمل خط مساندة الطفل. ويشكل هذا تحدياً صعباً في الوضع اليومي العادي ناهيك عن الوضع خلال وقوع كارثة أو نزاع. فمثلاً في انثيه باندونيسيا أعرب ممثلو هذه الجهات عن صعوبة السعي للحصول على التعاون من مسؤولين حكوميين عند تقديم العديد من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الأهلية الدولية لهم تمويل مباشر للبرامج للتعامل مع تبعات التسونامي. وتدفقت أكثر من 100 منظمة أهلية على انثيه ولكنها كانت تفتقر إلى تنسيق البرامج

ما نتج عنه بشكل حتمي تداخل البرامج مع بعضها البعض. وفي الحالات التي كانت تتوفر فيها الخبرة في التعامل مع الكوارث وشرائط قوية، كانت عملية البدء في العمليات أسرع بكثير.

## العمل في إطار مجموعة

عند الإمكان فإن الخيار الأفضل هو أن تكون خطوط مساندة الطفل جزءاً من مجموعة يمكن من خلالها تحديد دور وموقع خط مساندة الطفل وتعريف الجهات المعنية الأخرى به في حال وقوع كارثة. وقالت خطوط مساندة الطفل التي كانت جزءاً من مجموعة، أن تلك مبادرة إيجابية فيما يتعلق بجهودها للمناصرة، وكذلك في معرفة الدور الذي ستلعبه في حال وقوع كارثة. إن وجود خط مساندة الطفل كجزء من مجموعة قد لا يكون خياراً متاحاً لجميع خطوط مساندة الطفل، ولذلك فإنه عندما لا يكون ذلك خياراً فإن خط المساندة يمكن أن يواصل السعي لأن يكون جزءاً من شبكات يكون لها دوراً قيادياً في الوصول إلى الأطفال في حال وقوع حالة طوارئ.

## أهمية حقوق الطفل

يجب التركيز على أهمية المحافظة على حقوق الطفل في حالات الطوارئ بوصفه واحداً من أهم نقاط عمل خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ. وحول هذه المسألة أوضح خط مساندة الطفل في الهند "تشايلدلاين انديا" أنه بسبب الضغوط التي تشعر بها المنظمات الأهلية في حالات الطوارئ، فإنها تتجه إلى التغاضي عن بعض القضايا، وتشعر أن قضايا متوطنة مثل الفقر وعمالة الأطفال ليست هي محور اهتمامها الرئيسي. وبالتالي فإنه يجب التركيز على الحساسية تجاه هذه القضية من البداية أو يجب على الأقل العمل عليها عند انتهاء فترة الأزمة المباشرة. وقد مرت شبكة حقوق الطفل الأوغندية UCRNN بنفس التجربة وقالت أنه نظراً للنزاع الطويل في شمال أوغندا لم تكن حقوق الأطفال ورفاههم دائماً على رأس أجندتها لحل النزاع، حيث كانت هذه جزءاً أساسياً من النزاع.

## الجماعات الضعيفة ومناصرة الأطفال في عمليات الإغاثة وإعادة التأهيل

خلال الأزمات وبعد تقديم المساعدات الفورية للأطفال، من المهم ضمان احترام حقوق الأطفال الأكثر ضعفاً. وفي سيناريوهات ما بعد الكارثة، فإن هؤلاء هم الأطفال الذين فقدوا أحد والديهم أو كلاهما أو الأطفال المشردين أو الذين عانوا من صدمات شديدة. وفيما يلي بعض الجوانب الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند الاستجابة للأطفال بعد وقوع كارثة:

- تقييم ما إذا كانت حقوقهم مضمونة، وما إذا كانت التعويضات المادية منظمة إلخ
- تحديد والعمل بشكل وثيق مع المنظمات وأنظمة حماية الطفل الأكبر المسؤولة عن إعادة التأهيل على المدى الطويل مثل العائلة، المجتمع، رعاية التبني المؤقت، التبني، إلخ.
- ضمان حقوق الأطفال المتضررين من وقوع كارثة مع الأخذ في الاعتبار الجوانب التالية: عمالة الأطفال، الاتجار بالأطفال والتعليم. وهذه القضايا تتعلق بالمجموعة الأوسع للمجتمع المتضرر بأكمله وليس فقط بالأطفال اليتامى.

لقد تعاونت شبكة حقوق الطفل الأوغندية UCRNN مع العديد من الجهات المعنية ومن بينها الشرطة ومكاتب المراقبة ولجان حماية الأطفال وشركات شبكات الهواتف ومراكز رعاية الأطفال وعامة الناس. وفي ذروة النزاع، أنشأ خط مساندة الطفل مكتباً في منطقة النزاع لتحسين الاتصال مع الأطفال المتضررين، وتم توزيع منشورات وملصقات لزيادة الوعي بخط مساندة الطفل والوصول إليه.

### 1.1.2 أهمية وجود خطة طوارئ

لقد كان وسيظل لخطوط مساندة الطفل دوراً في حماية الأطفال والاستجابة لاحتياجاتهم خلال فترة النزاع وبعده. وتواجه خطوط مساندة الطفل عدداً من التحديات المشتركة خلال الكوارث. إن احتمال معرفة ما ستكون عليه التحديات ووجود خطة طوارئ يمكن أن يوفر لخط مساندة الطفل في حالات الطوارئ إمكانية مواصلة العمل وفي الوقت ذاته استخدام الموارد المتوفرة.

## قائمة للمهام العامة التي يمكن أخذها في الاعتبار عند تحديد هيكل وإستراتيجية خط مساندة الطفل في مناطق الكوارث:

- تحديد الدور الذي يمكن أن يلعبه خط مساندة الطفل خلال حالة الطوارئ: هل يمكنه التوجه إلى المنطقة المتضررة؟ هل يمكنه أن يبقى عاملاً بشكل كامل؟ ما هي إستراتيجية الوصول التي سيتبعها (إذا كانت لديه مثل هذه الإستراتيجية)؟
- تنظيم جلسات تعريفية مع جميع الجهات المعنية الرئيسية بخصوص مبادرة خط مساندة الطفل طوال العام حتى تتعرف الجهات المعنية على العمل الذي يقوم به الخط.
- تحديد هيكل استجابة للمكالمات والاتصالات، وسيعتمد هذا الهيكل على المنظمات الأهلية الشريكة المتوفرة والوضع المحلي. ومن بين النشاطات تقييم الاحتياجات السريعة، وضع الخرائط والتنسيق مع الشرطة لتقديم الدعم للمناطق المتضررة حتى يمكن تعقب العائلات والأطفال وتوعية الشرطة بجوانب الإرشاد من الصدمات.
- تحديد فريق من الموظفين المحترفين والمتطوعين المخلصين الذين سيعملون في مراكز الاتصال الموزعة في المناطق المتضررة من الكارثة.
- إجراء دورة تدريبية مكثفة (تمتد من 2-10 أيام) مع المنظمات الأهلية المحلية، وإذا أمكن بالمشاركة مع المتطوعين من خط مساندة الطفل الموجود.
- تحديد نظام التوثيق استناداً إلى احتياجات المتصلين وخطة الحكومة لإعادة التأهيل، وتأسيس نظاماً للإبلاغ عن التغذية الراجعة شهرياً. من المهم التعرف على منظمة الاستجابة للكوارث الأخرى التي لديها نظام تبليغ قوي ويمكن لخط مساندة الطفل التعاون معها. ومن بين الأمور التي عادة ما يتم ذكرها في نظام التبليغ بعد وقوع كارثة: الأطفال المفقودون أو المتوفون، المشاكل العامة المتعلقة بالأطفال في المناطق المتضررة، المشاكل الخاصة بالأطفال (مثل حماية الأطفال أو المسائل الطبية)، الاجتماعات المنتظمة، الخ.
- إطلاع وتدريب الفريق بشكل مستمر للاستجابة لاحتياجات المجتمع التي تنشأ.

إن خطة الطوارئ المذكورة أدناه توفر قائمة بها بعض المعلومات الأساسية التي يمكن لخط مساندة الطفل أن يستخدمها قبل وخلال وبعد وقوع حالة الطوارئ. ومن بين القضايا الوظيفية التي يجب التفكير بها قبل وخلال وبعد وقوع حالة الطوارئ ما يلي:

1. دور خط مساندة الطفل: وظيفة خط مساندة الطفل، والمهمات التي تقوم بها في العادة والتي يجب أن تقوم بها، مدى انتشاره في المجتمع ومكانته فيه.
2. التنظيم الداخلي لخط مساندة الطفل: عدد المرشدين و/أو المتطوعين، بناء القدرات للتعامل مع تبعات الكارثة الطبيعية أو النزاع
3. التعاون مع الشركاء: وضع خط مساندة الطفل بالنسبة للجهات المعنية المهمة الأخرى، وما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه الجهات المعنية خلال حالات الطوارئ.

| قائمة خطة الطوارئ   |   |   |                     |
|---|---|---|---------------------|
| بعد الحالة الطارئة  | خلال الحالة الطارئة   | قبل الحالة الطارئة  |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التركيز على عملية الشفاء وتوفير الإرشاد لضحايا آثار ما بعد الصدمة</li> <li>• الإحالة إلى الخدمات المتوفرة</li> <li>• التخطيط للعودة التدريجية إلى العمل الطبيعي (يجب أن تكون لدى خط مساندة الطفل خطة حول كيفية العودة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تنفيذ خطة الطوارئ</li> <li>• ربط الأطفال مع الخدمات التي يقدمها خط المساندة طبقا لاحتياجاتهم: الأمن، البقاء على قيد الحياة، الحماية، الصحة، التعليم، لم شمل الأطفال مع عائلاتهم</li> <li>• الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي</li> <li>• الإحالة إلى الخبراء والخدمات</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير خطة طوارئ</li> <li>• اختبار أهداف التدخل</li> <li>• مواصلة جهود المناصرة: الترويج لخدمات خط المساندة</li> <li>• مواصلة العمليات المعتادة لخط المساندة: الإرشاد، الإحالة، التدخل</li> <li>• العمل بشكل متواصل مع الأطفال لفهم احتياجاتهم</li> </ul> | دور خط مساندة الطفل |

|   |   |  |                               |
|---|---|--|-------------------------------|
| <p>إلى توفير الخدمات (العادية)</p>  | <p>المتوفرة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التوثيق وجمع البيانات (توزيعها عبر الإعلام)</li> </ul>   |  |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• العمل مع المرشدين من أجل رفاههم (يجب القيام بذلك بشكل منتظم قبل وخلال وبعد حالة الطوارئ)</li> <li>• التخطيط للعودة التدريجية إلى العمل الطبيعي (يجب أن تكون لدى خط مساندة الطفل خطة حول كيفية العودة إلى توفير الخدمات (العادية) تقييم الإجراءات مع</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الموظفون: تعبئة جميع الموارد المتوفرة</li> <li>• تقديم تدريب أثناء العمل للبقاء على اطلاع دائم على التغيرات والتحديات الجديدة</li> <li>• توفير تدريب محدد للمرشدين والمتطوعين</li> <li>• جمع البيانات</li> <li>• تحديد أدوار وواجبات الموظفين</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الموظفون: يجب وضع معايير واضحة لتوظيف الموظفين والمتطوعين</li> <li>• الموارد: يجب السعي لامتلاك أموال احتياطية، وتحديد المانحين المحتملين في حالات الطوارئ</li> <li>• المكان: يجب ضمان أن تكون جميع المرافق متوفرة ومجهزة</li> <li>• يجب وضع خطة للإعلام يمكن تطبيقها عند الحاجة</li> <li>• يجب أن تكون لدى الخط لائحة محدثة للموارد</li> <li>• يجب التدريب على حماية الطفل في</li> </ul> | <p><b>التنظيم الداخلي</b></p> |

| موظفي خط<br>مساندة الطفل  |   | حالات الطوارئ<br>وأجراء تمارين<br>افتراضية  |                           |
|---|---|---|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقييم التنسيق</li> <li>• التدريب على آثار ما بعد الصدمة</li> <li>• تبادل المعلومات (التقارير، والوثائق) مع خطوط مساندة الطفل والمنظمات الأخرى</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الترويج لعمل خط مساندة الطفل مع الإعلام</li> <li>• تقديم التدريب للمؤسسات الشريكة على عمل خط مساندة الطفل حتى يمكنها أن تروج لعملها طبقاً لذلك</li> <li>• تحديث قائمة الموارد بناء على العمل الذي تقوم به كل منظمة</li> <li>• تبادل المعلومات (التقارير، والوثائق) مع خطوط مساندة الطفل والمنظمات الأخرى</li> <li>• العمل مع جماعات الأمم المتحدة إذا أمكن، وإذا لم يكن ذلك</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرفة من هم الشركاء الذين يعملون محلياً وكيف وأين سيعملون في حالات الطوارئ</li> <li>• تأسيس تحالفات مع مختلف الجهات المعنية التي يمكن أن تكون قادرة على المساعدة خلال حالة الطوارئ</li> <li>• القيام بالترتيبات اللازمة مع الإعلام حتى يكون عمل خط مساندة الطفل معروفاً</li> </ul> | <b>التنسيق مع الشركاء</b> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>ممكنا حاول أن تكون جزء من شبكات راسخة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• البقاء على اتصال مع شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال (يمكن للشبكة الإبقاء على الاتصال مع خطوط مساندة الطفل الأخرى في أنحاء العالم)</li> </ul> |  |  |
|--|--|--|--|

### وضع واستخدام خطة الطوارئ: التحديات، العوائق، والاحتمالات

رغم الجاهزية والقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة والأحداث غير المتوقعة، إلا أن مثل هذه الظروف والأحداث يمكن أن تتسبب في ضغط غير متوقع على عمليات خطوط مساندة الطفل واستقرارها المالي. وغالباً ما تتطلب النشاطات والخدمات الإضافية المزيد من الدعم المالي. وفيما تمكنت بعض خطوط المساندة من التكيف مع حالة الطوارئ بما يتناسب مع ميزانياتها، إلا أن العديد منها لم تكن لديها الموارد المالية الخاصة بحالات الطوارئ وتوجب عليها السعي الحثيث للحصول على الدعم المالي. إلا أن بعض خطوط مساندة الطفل لديها ميزانية خاصة لحالات الطوارئ والتي يمكن أن تستخدمها لدعمها في مثل هذه الحالات.

إن إمكانية العمل كجزء من شبكة أو مجموعة منظمات من شأنه أن يوفر لخط المساندة فهماً أفضل لما تحتاجه وحجم العمل الذي يمكن أن يقوم به في حالة الطوارئ أو في حال حدوث كارثة أو نزاع. يجب وضع نظام متابعة للقضايا التي تظهر عقب الكارثة مثل وجود أطفال يتامى أو وجود عائلات فقدت أحد

تشايلد هيلب لآين انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

الوالدين، وتحديد احتياجاتهم وإنشاء الخدمات الضرورية و/أو ربط الخدمات والرعاية على المدى الطويل ووضع معايير للتعويض.

لقد أشار الشركاء الذين أطلقوا مبادرات خط مساندة الطفل بعد التسونامي إلى أن النقص الرئيسي بعد التسونامي كان في وجود بيانات/معلومات خاصة بالعائلات التي كانت ضحية الكارثة، مثل ما الذي خسرت تلك العائلات في الكارثة، ووضع الأطفال، الخ. وشعر الشركاء أن وجود قاعدة مناسبة من المعلومات كان يمكن أن تكون له فائدة عظيمة للمخططين ووكالات التنمية. والأهم من ذلك هو أنهم رأوا أن خطوط مساندة الطفل يمكنها أن تلعب دوراً كبيراً في جمع المعلومات وتبادلها مع مختلف منظمات الخدمات المعنية.

وفي حالات الطوارئ يمكن أن تكون خطوط المساندة مصدراً رئيسياً للمعلومات حول الأطفال المفقودين، ويمكن كذلك أن توفر خياراً صديقاً للأطفال الذي يبحثون عن أفراد عائلاتهم المفقودين (تعقب العائلات). وفي مراحل لاحقة يمكن لخطوط مساندة الطفل التنسيق مع مثل هذه المنظمات من أجل مساعدة الأطفال المحتاجين وعائلاتهم.

## 2.2 وسائل الاتصالات وتوفرها

لقد لعبت خطوط مساندة الطفل ولا تزال تلعب دوراً في حماية الأطفال والاستجابة لاحتياجاتهم في حالات الطوارئ. إلا أنه لا يمكن لأي خط مساندة أن يعمل في عزلة. فخط مساندة الطفل النشط يجب أن يعمل بشكل وثيق مع أجهزة الخدمات الاجتماعية الموجودة في البلاد سواء في القطاع الخاص أو العام.

عندما تنهار البنية التحتية للاتصالات، فإن خطوط مساندة الطفل تستخدم طرقاً أخرى للاتصال والوصول إلى الأطفال. ويستطيع خط مساندة الطفل عند الضرورة، التدخل مباشرة لحماية الأطفال من الخطر المباشر، أي أن خط مساندة الطفل يمكنه أن يتحرك مباشرة لإخراج الطفل من الأوضاع الخطرة أو الطارئة وأن يضمن ربط الطفل بالخدمات المناسبة للمتابعة على المدى الطويل. ولأن خط مساندة الطفل هو نافذة على حياة الأطفال، فإنه يمكن اعتباره نقطة مركزية للاستماع إلى احتياجاتهم والاستجابة السريعة سواء في الأوضاع العادية اليومية أو في حالات الطوارئ والنزاعات.

تشهد عدد من خطوط مساندة الطفل زيادة في عدد الاتصالات في حالات الكوارث، وتترك ضرورة تقديم الدعم النفسي والاجتماعي من أجل مساعدة المتصلين على التعامل مع الكارثة والتعافي من التجارب التي مروا بها خلال حالة الطوارئ. وفي الوضع المثالي يجب أن تعمل خطوط مساندة الطفل على مدار الساعة سبعة أيام في الأسبوع، إذ أنها يجب أن تقدم الخدمات على مدى 24 ساعة حتى في الحالات التي يمكن أن يكون فيها استخدام المتطوعين صعباً بشكل مستمر. ومن غير العدل للأطفال أن يكون من المفترض أن يعمل خط المساندة 24 ساعة ولكن في الواقع فإن الهاتف يدق دون جواب والرسائل القصيرة SMS والدرشات لا تلقى جواباً. وقد يعزز ذلك لدى الطفل مشاعر العزلة والرفض. يجب على خطوط مساندة الطفل التخطيط بدقة لكيفية تحقيق هذا خلال وبعد حالة الطوارئ. وقد يعني ذلك وضع خطة للزيادة التدريجية لساعات العمل حتى يمكن العمل على مدار الساعة، أو إقامة شراكات مع خطوط مساندة الطفل الأخرى التي يمكن أن تكون قادرة على تغطية الأوقات التي لا يعمل فيها الخط.

إن القدرة على الإبقاء على خطوط الهواتف عاملة خلال وبعد حالة الطوارئ هو أمر مهم جداً لخطوط مساندة الطفل لأن تلك الخطوط ربما تكون طريقة الاتصال الوحيدة المتوفرة للطفل أو الشاب الذي يسعى للحصول على المساعدة. إن الحصول على تصريح لرقم طوارئ والحصول على ذلك الرقم في المنطقة التي ضربتها الكارثة يمكن أن يتم عن طريق:

- التواجد مع "[اتصالات بلا حدود](#)" في منطقة الكارثة
- عندما لا يكون ذلك ممكناً، يمكن العمل مع دائرة الاتصالات للحصول على خط طوارئ ووصله بالمنطقة لاستخدام خط المساندة<sup>10</sup>.

عانت خطوط مساندة الطفل المحلية في اليابان والتي تعمل في المنطقة التي تضررت بالزلازل والتسونامي والحوادث في المفاعلات النووية في العام 2011 من تبعات مدمرة. فلم يتمكن خط مساندة الطفل في مياغي في اليابان من العمل بسبب انقطاع الكهرباء وخطوط الهاتف. ولأن بعض خطوط المساندة المحلية توقفت عن العمل، فقد تلقت خطوط المساندة في أماكن أخرى مكالمات من المنطقة المنكوبة. ونظراً لأن العديد من مراكز الأقمار الاصطناعية لخطوط مساندة الطفل دمرت، كما دمرت

<sup>10</sup> من المهم ملاحظة أن بعض عمليات إقامة خط (والوقت الذي يستغرقه تركيبه وتشغيله) قد يختلف قليلاً بالنسبة لخط المساندة الموجود أصلاً وخطوط المساندة الجديدة في منطقة الكوارث.

البنى التحتية لخدمات الهواتف والكهرباء والمواصلات، فقد كان على خطوط مساندة الطفل أن تجد طرقاً لتميرير المكالمات لمراكز أخرى في مناطق غير متضررة بالكارثة حتى يتمكن الأطفال من الاستمرار في الحصول على الدعم والمعلومات والمساعدة. وقد تضرر موظفو ومتطوعو العديد من خطوط مساندة الطفل بشكل مباشر حيث أصيبوا بجروح أو فقدوا أحبائهم أو دمرت ممتلكاتهم خاصة في مقاطعة مياغي.

تضررت خطوط مساندة الطفل في استراليا "كيدز هيلب لاين اوف استراليا" بشكل مباشر بالفيضانات التي ضربت البلاد في كانون الثاني/يناير 2011. ولحقت بخط المساندة أضرار جسيمة حيث تضررت ممتلكاته وفقد عدد من عرباته وغرقت مكاتب الإدارة في الطابق الأرضي بالمياه. وشهد الخط زيادة في الاتصالات بنسبة 50% خلال كانون الثاني/يناير رغم أنه من غير المعروف كم من هذه الاتصالات له علاقة مباشرة بالفيضان. وتعامل الخط مع الكارثة عن طريق نقل خطوط الهاتف بسرعة بمساعدة شركة الاتصالات الشريكة له. واستمرت خدمة الإرشاد عبر البريد الإلكتروني والانترنت في العمل من الطابق الثاني بعد الاستعانة بمولد للكهرباء. وتمكن خط مساندة الطفل من مواصلة عملياته على مدى 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع.

إن التعاون مع منظمات أخرى أو مع مكاتب مختلفة من نفس المنظمة لتشكيل شبكة يمكن أن يجعل من الممكن توفير تغطية أكبر، لأن كل منظمة تتحمل مسؤولية توفير الموظفين في أيام أو ساعات مقرر مسبقاً. ويخفف ذلك عبء الاضطرار إلى تغطية جميع ساعات الخدمة ويمكن كل منظمة مشاركة من التركيز على جهودها على مناورات محددة. على سبيل المثال، إذا كان لخط مساندة الطفل مكتب رئيسي في عاصمة البلاد ومكاتب أصغر في مناطق أخرى، فإن الخدمة على مدار الساعة تجري من المكتب الرئيسي، ولكن في وقت ذروة الاتصالات فإن المكاتب الأخرى التابعة لخط المساندة مفتوحة للعمل.

لقد كان النزاع في شمال أوغندا يعني أن موظفي خط مساندة الطفل لم يكونوا قادرين بسهولة على الانتشار في منطقة النزاع بسبب انعدام الأمن والمخاطر الكبيرة، كما أن اتصالات خط المساندة كانت تنقطع بشكل مستمر، وكانت هناك تهديدات على الموظفين وعلى تواجد القوة العاملة. وتأقلم خط مساندة الطفل مع الأزمة عن طريق البدء في تطوير مبادئ نفسية واجتماعية تحدد عمل المرشدين في أوقات الطوارئ كما كان على علم بمثل هذه المبادئ قبل النزاع.

## دراسة حالة: إجراءات تم تبنيها في منظمة سوا للتعامل مع زيادة عدد الاتصالات

اضطر خط حماية الطفل الفلسطيني في سوا إلى إجراء بعض التعديلات السريعة من أجل الاستعداد للزيادة المتوقعة في عدد المكالمات:

- منذ بداية الغزو، بدأ خط سوا يشهد زيادة كبيرة جداً في الاتصالات على الرقم 121. ونتيجة الإعلانات الإضافية في وسائل الإعلام بعد أيام قليلة من بدء النزاع، تدفق عدد كبير جداً من المكالمات على "سوا" لدرجة أن الخط اضطر إلى زيادة ساعات العمل وعدد خطوط الهاتف المتوفرة.
- قامت شركة الاتصالات الفلسطينية بتركيب خطوط هواتف إضافية في مركز خط "سوا" مجاناً، كما أعلنت شركة الهواتف النقالة الفلسطينية "جوال" أن جميع المكالمات من هواتف "جوال" ستكون مجانية للمتصلين على خط المساندة. كما تم تركيب نظام VOIP للمكالمات عبر الانترنت للسماح للمرشدين غير القادرين على الوصول إلى مركز الاتصال بسبب الظروف الخطيرة في الشوارع وحظر التجول العسكري، مواصلة العمل عن بعد والاستمرار في الرد على المكالمات.
- تم وضع قاعدة بيانات لمعلومات المتصلين لتسجيل أسباب المكالمات وعددها والنوع الاجتماعي للمتصل وعمره والموقع الذي يتصل منه. وقد كان ذلك مفيداً جداً لاستخدامه كمرجع سريع للمتصلين الذين يتصلون أكثر من مرة، كما ساعد على تحديد التوجهات السائدة في المسائل التي تهم المتصلين، وعدد المكالمات التي تمت الإجابة عليها مقابل المكالمات التي لم تتم الإجابة عليها خلال الحرب.
- عمل المتطوعون مناوبات مضاعفة، كما تبرع الموظفون بالعمل لساعات إضافية دون تقاضي أجر عليها.
- تمت الاستعانة بمزيد من المتطوعين.
- قدمت محطات الإذاعة والتلفزيون التي تبث برامجها في غزة إعلانات مجانية لخط سوا خلال الحرب
- لتغطية التكاليف الإضافية، سعى خط سوا وتمكن من الحصول على منح مالية صغيرة للطوارئ من صندوق الأمم المتحدة للمرأة UNIFEM ومركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية.
- تم توفير تدريب لمدة يومين لموظفي سوا حول أعراض الإصابة بآثار بعد الصدمة والقضايا

المتعلقة بها.

- تم تعيين عامل اجتماعي في غزة لمساعدة المتصلين على الوصول إلى منظمات الإحالة وقيادة ورش عمل المعلومات والقيام بزيارات متابعة للمتصلين عند الضرورة.
- زاد الخط عدد الموظفين من خمسة إلى 42 معظمهم من المتطوعين الذين كانوا يعملون مناوبات إضافية من أجل الرد على جميع الاتصالات التي يتلقاها الخط.

المربع6: حالة دراسة: الإجراءات التي تتبناها خط سوا للتعامل مع زيادة عدد المكالمات

### 3.2 الوصول بالخدمة إلى الأطفال كطريقة للاتصال

يعتبر الوصول بالخدمة إلى الأطفال جانباً مهماً من عمل خط مساندة الطفل خاصة بعد وقوع الكارثة مباشرة. إن الوصول بالخدمة إلى الأطفال هي طريقة يمكن أن يصل من خلالها خط المساندة إلى الأطفال الذين يحتاجون إلى المساعدة ولكنهم لا يتصلون ولا يستطيعون الاتصال بخط المساندة بسبب عدم وجود بنية تحتية قوية للهواتف أو لأنهم لا يعرفون كيفية استخدام الهواتف. كما أن هذه الطريقة هي عملية توعية قليلة الكلفة، وتضمن استخدام خدمة خط مساندة الطفل حتى من قبل أكثر جماعات الأطفال تهميشاً.

خلال النزاع يكون الأطفال والشباب أكثر المجموعات ضعفاً ويصبحون في أغلب الأحيان ضحايا للعنف والإساءة والاستغلال. وعندما يتوقف النزاع العنيف، يبدأ النزاع الصامت، فغالباً ما يكون الأطفال مصابين بالصدمة، ويمكن أن يتضرروا نفسياً في أعقاب النزاع. وفي الكثير من الحالات، يتعين على خطوط مساندة الطفل الوصول بالخدمة إلى هؤلاء الأطفال لتوعيتهم بالخدمات التي تقدمها، مع الأخذ في الاعتبار الصدمة التي يمكن أن يكونوا قد تعرضوا لها أو شهدوها.

ومن المهم في أي وسيلة اتصال أن يقوم خط مساندة الطفل بالحملات ونشر التوعية لتوصيل خط المساندة إلى الأطفال. إن الوصول إلى الأطفال عبر المجتمع والمدارس والمخيمات (أو المستوطنات) لنشر الوعي بخدمات خط مساندة الطفل بطريقة إيجابية وصديقة للطفل هو أمر مهم. تذكرنا أن هذا امتداد لخدمة يقدمها خط مساندة طفل موجود، ومن الضروري ربط شعار واسم خط مساندة الطفل بالمبادرة الجديدة وغيرها من مواد الحملة.

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

فيما يلي أهداف مبادرات الوصول بالخدمة:

- نشر الوعي بخط مساندة الطفل بطريقة إيجابية وصديقة للأطفال؛
- فهم القضايا المتعلقة بالأطفال والتي يمكن أن تيسر القيام بعمل على المدى الطويل.

وخلال كل زيارة يمكن أن يركز فريق خط مساندة الطفل (الموظفون، المتطوعون، الطلاب الجامعيون، شباب المجتمع المحلي) على ما يلي:

- ممارسة الألعاب والغناء مع الأطفال؛
- تعليمهم كيفية استخدام الهاتف (باستخدام بنية الخطوط الأرضية أو المتنقلة)؛
- السماح للأطفال بالتعبير عن مشاكلهم من خلال صناديق خط مساندة الطفل.

لقد أثبتت بعض أشكال الوصول بالخدمة مثل الحافلات الصديقة، واستخدام الأجهزة اللاسلكية أو صناديق خط مساندة الطفل فعاليتها كوسائل استجابة لاحتياجات الأطفال بعد وقوع حالة طارئة.

### العربات أو الحافلات الصديقة للطفل

تجد بعض خطوط مساندة الطفل أنه عند وقوع كارثة في منطقة معينة، فإن التوجه إلى المنطقة المتضررة للقاء الأطفال وعائلاتهم وتقديم الإرشاد لهم في مكان وجودهم قد يكون أسلوباً جيداً. وفي الحالات التي تسمح بها الظروف، فإن الوحدات المتحركة مثل العربات أو الحافلات يمكن أن تتيح لفريق خط مساندة الطفل إمكانية التوجه إلى مختلف المخيمات والمدارس في المناطق المتضررة بالتناوب، ويمكن أن تضمن تغطية جميع المخيمات والمدارس بشكل منتظم وأن يصبح خط مساندة الطفل متوفراً للأطفال والشبان وعائلاتهم حتى يتمكنوا من تلقي المساعدة.

**مشروع الكرفان في خط مساندة الطفل التايلندي** - في العام 2004 وبعد كارثة التسونامي التي ضربت تايلاند، كانت تلك هي المرة الأولى التي عمل فيها خط مساندة الطفل "تشايلدلاين تايلاند" في المنطقة الجنوبية المتضررة بالكارثة. وجرى تدريب الخط على مرحلتين: الأولى في ورشة عمل مدتها ثلاثة أيام هدفت إلى منح المشاركين نظاماً واضحاً جداً لتقييم ومساعدة الأطفال الذين يمرون بمرحلة استيعاب الصدمة. وفي المرحلة الثانية جرى تدريب العاملين الميدانيين التايلنديين للتعامل مع الأطفال الناجين من التسونامي. واشتمل التدريب الذي استمر ثلاثة أيام على جلسات تفاعلية للخبرة الميدانية وجرى خلالها لعب الأدوار.

## الوصول بالخدمة باستخدام الراديو

تتيح الاتصالات الإذاعية الفرصة لشخص واحد للتحدث إلى مجموعة كبيرة من الناس في منطقة جغرافية متقطعة. وفي فترة ما بعد وقوع الكارثة مباشرة عندما تكون البنية التحتية للاتصالات قد تضررت، ولا تتوفر أنظمة بديلة، فإن أجهزة الراديو يمكن أن تساعد في الربط بين الأشخاص في الميدان. وإضافة إلى ذلك فإن الكلفة المنخفضة نسبياً لأجهزة الإرسال المحمولة تجعل من هذه التقنية متاحة للمنظمات غير المتخصصة في نشاطات الاستجابة للطوارئ. إن التقنيات المبتكرة والقليلة التكلفة مثل أجهزة اللاسلكي وتكنولوجيا الأقمار الصناعية أو محطة الإذاعة للأطفال يمكن استخدامها في المناطق التي تكون فيها البنية التحتية للهواتف محدودة.

### نقاط يجب أخذها في الاعتبار في الوصول بالخدمة باستخدام الراديو:

- برامج إذاعية تفاعلية أسبوعية تناقش فيها القضايا
- اتصالات تأتي من أطفال أو بالغين حول القضايا المعنية عبر الإذاعة هدفها الرئيسي خلق الوعي بالقضايا وليس تقديم الإرشاد.
- يمكن أن يتفاوت طول البرنامج الحواري، ولكن مدته تكون في الغالب 30 دقيقة
- يمكن استخدام لحن خاص، أو أغنية من خط مساندة الطفل (يجب أخذ اللغات المختلفة في الاعتبار حتى يتسنى الوصول إلى جميع الأطفال والشبان).

### صناديق خط مساندة الطفل: إستراتيجية للإرشاد المشترك

من خلال استخدام صناديق خط مساندة الطفل يتم تشجيع الأطفال على الكتابة عن مشاكلهم/مشاعرهم ووضعها في الصندوق. وسيقرأ موظفو ومتطوعو خط مساندة الطفل تلك الملاحظات وبعد ذلك يقومون بإجراء مناقشات حول القضايا التي تظهر مع الحفاظ على سريتها. ومن خلال هذه المناقشات المنتظمة للقضايا التي تهم الأطفال بشكل مباشر، فإن خط مساندة الطفل سيبيّن لدى الأطفال مشاعر الثقة والقبول. وخلال فترة من الزمن، يمكن استخدام صناديق خط مساندة الطفل هذه كإستراتيجية مستمرة للوصول بالخدمة إلى الأطفال في المناطق التي يكون فيها الوصول إلى الهواتف محدوداً.

### نقاط يجب أخذها في الاعتبار عند اعتماد صناديق خط المساعدة للوصول بالخدمة:

- إذا كان يوجد خط مساعدة طفل، فمن المهم من أجل التناسق، أن يكون للصندوق نفس شعار خط المساعدة
- تصميم الصناديق: يمكن أن تشتمل الصناديق على جيوب لمغلفات بريدية مسبقة الدفع للحفاظ على السرية
- لون الصناديق: يجب أن يرتبط بشعار خط مساعدة الطفل
- الأماكن المقترحة للصناديق:
  - في المدارس - تدريب المعلمين على استخدام الصناديق (عدم خلق نظام منفصل)
  - في المستشفيات - يمكن أن يشارك الأطباء في العملية
  - في مراكز المخيمات أو المجتمع - يمكن أن يكون قادة المخيم أو المجتمع مسؤولين عن تسلم الرسائل

### الإستراتيجية واستخدام الصناديق للإرشاد المشترك:

- عاملون مدربون حول الوصول بالخدمة
- طرف محايد يفتح الصناديق
- يجب أن يكون هناك نظام منفصل للإبلاغ عن حالات الإساءة نظراً لأنه يجب التعامل مع هذه الحالات بدقة.

### نقاط يجب أخذها في الاعتبار عند إطلاق مبادرة عربات/حافلات لخط مساعدة الطفل

إذا كان يوجد خط مساعدة طفل، فيجب أن تحمل هذه العربات/الحافلات شعار خط مساعدة الطفل الذي يمكن أن يرسمه الأطفال في المخيمات أو المدارس بمساعدة فنانيين محليين. ويمكن تجهيز العربات بأجهزة لعب ومعدات وتلفزيون وآلات موسيقية، ويمكن أن يكون فيها صندوق خط مساعدة طفل.

### الوصول بالخدمة اعتماداً على الخدمة البريدية

يمكن أن يكون البريد المجاني على شكل رسائل مسبقة الدفع أو بطاقات بريدية مسبقة الدفع تسمح للأطفال الذين لا يمكنهم الوصول إلى الهواتف بالكتابة لخط مساعدة الطفل عن احتياجاتهم. كما يمكن استخدام

البطاقات البريدية المسبقة الدفع كمادة في حملة التوعية بخط مساندة الطفل ويمكن تقديمها للأطفال خلال نشاطات الوصول بالخدمة في المخيمات أو المدارس إلخ.

#### نقاط يجب أخذها في الاعتبار في الوصول بالخدمة اعتماداً على الخدمة البريدية:

- الاستمرارية في استخدام العلامات المميزة لخط المساندة: يجب أن يكون لون المغلفات مماثل للون الشعار حتى يتمكن الأطفال والسلطات البريدية (ساعي البريد) التعرف عليها وتسليم البريد مجاناً
- يمكن أن تحتوي الرسائل على حالات أكثر تتعلق بالإساءة مقارنة مع صناديق خط مساندة الطفل بسبب محافظتها على سرية هوية الطفل.
- يمكن ربط إستراتيجية البريد بإستراتيجية الهاتف، على سبيل المثال، يمكن أن يكون رقم خط مساندة الطفل مشابها للرمز البريدي.
- يمكن أن يعمل خط مساندة الطفل مع المجتمع والعائلات في التعامل مع القضايا التي يمكن أن تؤثر على الأطفال في مجال معين.

أبلغ خط مساندة الطفل الباكستاني "مدداغار" أن الأطفال واجهوا صعوبات في الحضور إلى المدرسة بسبب المخاطر العالية من تعرضهم للإصابة أثناء لعبهم في الخارج. شهد الأطفال أعمال العنف وعانوا من الاكتئاب. وتضرروا عاطفياً وجسدياً ونفسياً. وقادت الاضطرابات السياسية المستمرة والاضطرابات الاجتماعية في أنحاء من باكستان إلى التسبب في الضرر العاطفي والنفسي والجسماني. مشاهدة العنف تسببت في الاكتئاب وأثرت على تطور الطلاب.

#### 4.2 إستراتيجية الاستجابة للاتصالات في حالات الطوارئ

إن الهيكل الذي يتبناه خط مساندة الطفل بعد حالة الطوارئ يعتمد على شركاء خط المساندة والوضع المحلي. يجب أن تشمل النشاطات التي يمكن أن تحدد الهيكل الذي يتبناه خط مساندة الطفل على تقييم سريع للاحتياجات، ووضع خارطة للمناطق المتضررة، والتنسيق مع الشرطة والصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم في المناطق المتضررة لتعقب أثر العائلات والأطفال وتوعية الشرطة بجوانب الإرشاد من الصدمات.

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

يمكن القيام بهذه النشاطات من قبل خط مساندة الطفل أو من خلال الصلات المقامة مع المنظمات الموجودة. على سبيل المثال قام موظفو مشروع كارافان 1387 سايديك التابع لخط مساندة الطفل تايلاندا، في البداية بتحديد ومسح المنطقة المنكوبة بالتسونامي، وفي ذلك الوقت كان المكتب والعربات في مرحلة الإنشاء للقيام بالمهمات. وتم وضع خرائط بالمنطقة حددت عليها المدارس ومختلف المجتمعات، وتم جمع معلومات عن أكثر المناطق تضرراً بكارثة تسونامي.

عقب وقوع حالة طوارئ، يكون من المهم تشكيل فريق من الموظفين المحترفين والمتطوعين المخلصين لوضعهم في مراكز الاتصالات المنتشرة في المناطق المتضررة بالكارثة. العديد من الدول التي لديها خبرات في حالات الطوارئ ترسل متطوعين مدربين جيداً وملتزمين. ومن الجيد استخدام أية منابر متوفرة مثل العديد من المنظمات الأهلية الدولية التي قامت بتدريب المتطوعين. وبالنسبة لموظفي خط مساندة الطفل فسيكون من المهم عقد دورة تدريب مكثفة (تتراوح مدتها من 2-10 أيام)، وإذا أمكن مع متطوعين من خط مساندة الطفل. يجب أن يشمل التدريب الأنظمة الحليفة، الشرطة وجهات الرعاية الصحية والنظام القضائي والتعليم والنقل ومديرية العمل، والإعلام ومديرية الاتصالات، وقطاع الشركات، إلخ.

خط مساندة الطفل التابع للصليب الأحمر النرويجي [Cross my Heart](#) متوفر للاتصال به عن طريق الهاتف والدردشة والبريد الإلكتروني والمنتدى. وبعد الهجمات على جزيرة اوتويا في النرويج في العام 2011، أعرب العديد من الشباب عن حاجتهم إلى الاهتمام (القضايا غير المتعلقة بالنزاع لم تختف بسبب الكارثة الاجتماعية). وشعر آخرون بالخوف والرعب وعانوا من مشاكل في النوم أو كانوا غاضبين ومحبطين وتساءلوا كيف حدثت تلك المأساة. وشعر بعضهم بالذنب لتفكيرهم بمشاكلهم الخاصة، بينما أعرب آخرون عن رغبتهم في مساعدة الضحايا وأقاربهم. وقال خط مساندة الطفل أن كل شخص استجاب بطريقة الخاصة، وأنه لا يمكن تصنيف أي رد فعل على أنه خاطئ، وأبلغوا المتصلين بأهمية الحديث عن ما حدث إذا شعروا بالحاجة إلى ذلك. وتمت طمأننة الأطفال إلى أنه من الطبيعي تماماً بأن لا يشعروا بالأسف طوال الوقت، وأن التفكير في أمور أخرى والسماح لأنفسهم بالتمتع ببعض التسلية لا يعني أنهم لا يهتمون كثيراً.

يجب أن يتنبه المرشدون إلى عدم تقديم الوعود أو الضمانات حول ما يمكن أو لا يمكن للمنظمة أن تفعله. وهذا ضروري لضمان أن لا ينكث خط مساندة الطفل بأي وعد أو ينتهك أية ثقة بناها مع المتصل. إذا قال خط مساندة الطفل أن وكالة أخرى ستفعل شيئاً (أو لن تفعل شيئاً) وفعلته (أو لم تفعله)، يمكن أن تقدم رسالة إلى الطفل بأنه لا يمكن الوثوق بما يقوله خط المساندة.

### الاتصالات الصامتة/المتصلين غير المستجيبين

في بعض الأحيان يجد الأطفال والشبان الذين يتصلون بخط مساندة الطفل صعوبة في التحدث عن ما يقلقهم. يجب عدم رفض هؤلاء المتصلين بل تشجيعهم على الكلام. وإذا لم يستجيبوا خلال دقائق قليلة، يجب أن يبلغ المرشد المتصل بلطف بأنه إذا شعر في أي وقت في المستقبل بالرغبة في الحديث فإنه يوجد شخص يمكنه أن يتحدث معه. ويجب على المرشد بعد ذلك أن يبلغه بأنه سينهي الاتصال. إذا سُمع صوت بكاء أو نحيب على الهاتف، حتى لو لم يكن المتصل يتحدث، يجب عدم إنهاء المكالمة (إلا في حالات استثنائية يكون فيه ذلك جزء من خطة إدارة حالة لمتصل محدد).

يجب أن يضع خط مساندة الطفل بروتوكول حول كيفية التعامل مع أنواع الاتصالات والمواقف (مثلاً تهديدات بوجود قنابل/أعمال إرهابية، متصلون بالغون، متصلون يتصلون على سبيل الفانتازيا، مكالمات إختبارية). وإضافة إلى ذلك قد تكون هناك تعليمات حول كيفية مساعدة المتصلين الأفراد على إدارة تواصلهم مع الخدمة. وقد يكون ذلك ضرورياً عندما يكون الاتصال فوضوياً أو هداماً (ويجب أن يشكل جزءاً من خطة إدارة الحالة لدى المتصل). وفي جميع هذه المواقف يجب إعطاء المرشدين تعليمات واضحة حتى يستطيعوا أن يعرفوا ما الذي يجب أن يفعلوه. وفي بعض الأحيان يشار إلى هذه التعليمات على أنها "أوامر دائمة" أو بروتوكولات دائمة".

### دراسة حالة: زلزال في إيطاليا

في إبريل 2009، شهدت إيطاليا واحداً من أعنف الزلازل خلف 150 قتيلاً على الأقل في منطقة ابروزو على بعد نحو 100 كلم شمال شرق روما. وأصيب أكثر من 1500 شخص كما تشرذ عشرات الآلاف بين ليلة وضحاها، وتضررت أو دمرت العديد من المباني. ورغم أن الحكومة استجابت بسرعة، تسببت الهزات الارتدادية في إعاقة العديد من جهود الاستجابة للطوارئ. وتسبب الحادث في إثارة الخوف والقلق

بين الإيطاليين عموماً وليس فقط في أبروزو وحدها. إن خط أزورو [Telefono Azzurro](#) هو من الخطوط المعروفة والراسخة لمساندة الطفل في إيطاليا. وبالتنسيق مع خطوط حماية الطفل وإرشاد الطفل الأخرى، فقد كانت أزورو واحدة من المنظمات التي استجابت فوراً إلى احتياجات الأطفال للإرشاد من الصدمات في مخيمات اللجوء الخاصة بالطوارئ التي أقيمت عقب الزلزال المدمر، إضافة إلى احتياجات جميع الأطفال من خلال زيادة خدمات الإرشاد عبر الهاتف والانترنت. وأظهرت الحالات التي سجلها خط مساندة الطفل أهمية تقديم الإرشاد للأطفال وطمأنتهم في مناطق الكوارث، خاصة أهمية طمأنتهم إلى أن لديهم مكان آمن وموثوق يمكنهم من خلاله التعبير عن قلقهم ومخاوفهم وعواطفهم.

ولا يزال خط تليفونو أزورو يتلقى عدداً كبيراً من الأطفال المحتاجين إلى الإرشاد من الصدمات، وبالغين الذين يبحثون عن النصيحة حول كيفية دعم الأطفال خلال عملية التعافي الطويلة المدى.

### التهديدات/التحذيرات بوجود قنابل أو أعمال إرهاب

يمكن أن تتلقى خطوط مساندة الطفل تهديدات وتحذيرات بوجود قنابل أو وقوع أعمال إرهابية. يجب الإبلاغ عن كل ذلك إلى الشرطة وأجهزة الأمن فوراً. ويجب أن يسجل المرشدون وقت ومدة المكالمات وغير ذلك من المعلومات مثل هدف التحذير ووقت المكالمات. يجب أن يسجل المرشدون أية معلومات وإبلاغ الجهة المعنية (الشرطة أو الجهاز الأمني) بها. ويشتمل ذلك على المعلومات التي قد تبدو غير منطقية أو تحتوي على كلمات مشفرة. وإذا أمكن يجب تسجيل كل شيء حرفياً.

### مثال على إجراءات التهديد بوجود قنبلة

عند تلقي تبليغ بوجود قنبلة

- سجل وقت المكالمات بالتحديد
- احصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات
  - هل المتصل بالغ؟
  - سجل معرفة المتصل بالمبنى
  - اسأل عن الموقع المحدد الذي وضعت فيه القنبلة
  - اسأل متى ستنفجر القنبلة
  - سجل مدة الاتصال بالضبط

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

## • بهدوء أبلغ المشرف واتبع التعليمات

إن المراجعة المتواصلة والمراقبة والتقييم هي أمور مهمة للاستجابة بشكل دقيق لأية احتياجات ناشئة أو متغيرة في المجتمع المتضرر من الكارثة. وغالباً وفي أعقاب الكارثة مباشرة، يظهر اهتمام عام كبير وجهود كبيرة للمانحين. إلا أنه لا يوجد في الغالب تنسيق طويل المدى كما لا يوجد نظام ملموس للمراقبة/الإبلاغ ويجب معالجة ذلك. ومن المهم كذلك ملاحظة أن الاحتياجات يمكن أن تتغير بسرعة في الفترة ما بين وقوع الكارثة مباشرة ووصول المساعدات الأولية، وبالتالي يجب إجراء مراجعات على أساس دوري.

### 5.2 إحالة الأطفال إلى أجهزة وظيفية

من أجل الترويج لحقوق الأطفال وتلبية احتياجاتهم، يتعين على خطوط مساندة الطفل العمل مع منظمات أخرى. ويشتمل ذلك (حيثما وجدت) على أجهزة خدمات حماية الطفل والشرطة وغيرها من الأجهزة. ويجب أن يجري ذلك بشكل ينسجم مع سياسة السرية التي يطورها خط مساندة الطفل. وخلال حالات الطوارئ فإن إقامة شراكات مع منظمات أو شركات أخرى مثل شركات الهواتف يعد أمراً مهماً لكي تضمن خطوط مساندة الطفل تقديمها لخدماتها.

وقد تأتي الإحالات من منظمات أخرى تسعى للحصول على دعم لطفل أو مساعدة أخرى، ولكنها تأتي في أغلب الأحيان من خط مساندة الطفل الذي يطلب المساعدة لطفل أو نيابة عن طفل. واعتماداً على طبيعة الإحالة فقد يكون من الضروري إجراء مكالمة هاتفية فوراً. وفي أوقات أخرى يمكن للإحالة أن تنتظر حتى اليوم التالي. وبغض النظر عن كيفية القيام بالإحالة، فإن الإحالات إلى منظمات أخرى يجب أن تتابع دائماً كتابياً. ويجب الاحتفاظ بسجل حتى تتسنى متابعة الإحالة في تاريخ لاحق لضمان اتخاذ التحرك الكافي.

وفي حالات طوارئ تلقى عدد من خطوط مساندة الطفل المساعدة المباشرة سواء المادية أو المالية من شركائها. وفي حالات عديدة كانت الشراكات مع لاعبين آخرين محليين أو دوليين أمر مهم في عمل خطوط مساندة الطفل حيث أتاحت لها لعب دور أكبر من الدور الذي عادة ما تلعبه في الظروف العادية.

يتعاون خط حماية الطفل الفلسطيني العامل تحت مؤسسة سوا مع جميع الأجهزة الحكومية والبرامج الإنسانية، ويبلغها بالمتطلبات الإنسانية التي يتلقاها. وقد تكيف هذا الخط مع النزاع عن طريق إشراك مجموعة من الخبراء في تدريب الموظفين والمتطوعين وتحسين قدراتهم. وتم تدريب الموظفين على تقديم أجوبة على كيفية التعامل مع القنابل غير المتفجرة، وكيفية العثور على المناطق الآمنة، وما يمكن عمله عند سقوط قنبلة فسفورية. وكان الفريق على معرفة جيدة بالمبادئ النفسية الاجتماعية في أوقات الطوارئ قبل اندلاع النزاع، وكان مدرباً وقادراً على تقديم الإرشاد في حالات الصدمة والفقْدان. ويتلقى المتطوعون 110 ساعات من التدريب من بينها التدريب على التعامل مع الصدمات وكيف يجب على الوالدين التعامل مع أطفالهم في أوقات الطوارئ وكيفية مساعدة الأطفال على العودة إلى الحياة الطبيعية.

**دراسة حالة: خط مساندة الطفل التايندي "تايلاند تشايلدلاين 1387" - إن "سايديك كرفان" هو مشروع مشترك بين رابطة بوينكايو الصديقة للطفل و"بلان تايلاند". وكان الهدف الرئيسي للمشروع هو ضمان حصول الأطفال في المناطق المتضررة بالتسونامي على الدعم النفسي الاجتماعي المناسب ورعاية حقوقهم الأساسية. وبدأ تطوير المشروع في آذار/مارس 2005، وتم إطلاقه رسمياً في 10 آب/أغسطس 2005. وكانت الأداة الرئيسية هي اللعب، وتم إدخال العلاج عن طريق الفن في مختلف النشاطات الجماعية. واستخدم مشروع "سايديك كرفان" مفهوم الوحدة المتنقلة لتغطية منطقة كبيرة دون الحاجة إلى إقامة مراكز ثابتة يعمل فيها موظفون. إن إدخال الوحدات المتنقلة في مشروع الدعم النفسي الاجتماعي هو مفهوم جديد، وسيقدم المشروع مساهمة كبيرة في قاعدة المعرفة المستقبلية حول إعادة التأهيل النفسي الاجتماعي.**

يتعين على خطوط مساندة الطفل، لكي تقوم بعملها بكفاءة وفعالية، أن تعمل مع منظمات شريكة أخرى في جهودها للوقاية ومتابعة الحالات وتقديم الخدمات. وإذا أمكن، فسيكون من المهم لخطوط مساندة الطفل أن تعمل باستمرار في إطار نظام متحالف لتوقيع اتفاقيات خدمات ومذكرات تفاهم، لأن من شأن ذلك أن يضمن أن يكون لدى خط المساندة في حال وقوع أية حالة طوارئ في منطقة معينة، شبكة تستطيع أن تحيل إليها الحالات، ويكون بينها تفاهم مشترك حول الدور الذي يمكن أن يلعبه خط مساندة الطفل.

## الفصل الثالث - الإرشاد والتدخل في حالات الأزمة

الإرشاد Counseling هو مصطلح واسع يستخدمه العديد من العاملين في تقديم الخدمات مثل الأطباء والمحامين والدبلوماسيين والعسكريين والماليين والاستشاريين والاختصاصيين الاجتماعيين. والخدمة الإرشادية التي يقدمها المرشد هي خدمة تفاعلية يتم تقديمها من خلال مقابلة بين شخصين بهدف توضيح أبعاد موضوع ما أو ظاهرة. إلا أن الخدمة الإرشادية التي يقدمها المرشد/ة للمسترشدة/ة في المؤسسات التربوية الاجتماعية والصحية والصناعية تقوم على علاقة تفاعلية بهدف التغلب على الصعوبات وعدم التوافق الذي يعاني منه المسترشدون، لأنها تتميز بالعلاقة المهنية القوية والمشاركة الوجدانية التي تعمل على دعم نمو المسترشدة/ة وتحقيق أهدافه، أي أن الخدمة الإرشادية هنا تهتم بإحداث تغييرات وتطور في قدرة الفرد بحيث تمكنه من التحليل والتخطيط واتخاذ قرارات سليمة.

إن عملية الإرشاد تتطلب علاقة من نوع خاص، يدركها المسترشدة/ة ، ويدرك أثر هذه العلاقة على سلوكه وعلى علاقاته خارج الموقف الإرشادي بحيث قد تعطي معنى جديداً لعلاقاته مع الأشخاص المحيطين به بعد الجلسات الإرشادية. فالإرشاد هو مجموعة من الإجراءات التي تتضمن الدعم والتشجيع والمشاركة والتفريغ وتقديم المعلومات، وهو العلاقة التي يحاول فيها شخص متخصص تقديم التوجيه لشخص آخر ليفهم ويفكر ويحلل ويستطيع اتخاذ قرارات مناسبة تفيده في مواجهة معيقات وصعوبات وتحديات أو حتى صراعات.

### الإرشاد:

مساعدة الفرد على فهم ذاته وقدراته وإمكاناته ومشكلاته وحاجاته والوعي بذاته جسدياً وعقلياً ووجدانياً من أجل استثمار طاقاته وإمكانياته، لتحقيق صحة أفضل، تمكنه من التوافق مع ذاته ومجتمعه وعالمه.

للعلمية الإرشادية عدة أبعاد تحدد وظيفة المرشد في تقديم الخدمة الإرشادية إما بشكل فردي أو بشكل جماعي، وتقدم بهدف نمائي أو رقابي أو علاجي. يقدم خدمة الإرشاد أفراد مدربون يحملون درجات علمية تخصصية.

وقد قدمت الجمعية الأمريكية لعلم النفس تعريفاً للإرشاد النفسي عام 1981 على أنه الخدمات التي يقدمها اختصاصيون في علم النفس الإرشادي وفق مبادئ وأساليب دراسة السلوك الإنساني خلال مراحل نموه

المختلفة. ويقدم المرشدون خدماتهم لتأكيد الجانب الإيجابي في شخصية المسترشد/ة واستخدامه لتحقيق التوافق لدى المسترشد/ة، بهدف اكتساب مهارات جديدة منها المقدرة على اتخاذ القرار والتي تساعد على تحقيق مطالب النمو والتوافق مع الحياة. يقدم الإرشاد لجميع الأفراد في المراحل العمرية المختلفة وفي عدة مجالات مختلفة منها الأسرة والمدرسة ومكان العمل.

إن العملية الإرشادية هي عملية تفاعلية تنشأ عن علاقة بين شخصين أحدهما متخصص هو المرشد والآخر هو المسترشد/ة. يقوم المرشد من خلال هذه العلاقة بتوجيه المسترشد/ة وتطوير أساليبه في التعامل مع الظروف التي يواجهها. والأسلوب المستخدم في الإرشاد هو المقابلة وجهاً لوجه في جو يتعين أن يسوده الثقة والشعور بالتقبل المتبادل والاطمئنان بحيث يتمكن المسترشد/ة من التعبير عن كافة مشاعره بحرية وبدون خوف من النقد أو العتاب.

تقوم فلسفة العملية الإرشادية على منح المسترشد/ة الفرص لاختيار ذاته وممارسة حريته وتحمل مسؤولية قراراته، وتحقيق أكبر قدر ممكن من الصحة النفسية لدى الأفراد، والتطوير المستمر والنمو المهني للفرد، وإكسابه الخبرة والتجربة وحثه باستمرار على التعلم واكتساب المهارات الجديدة.

وتقدم الخدمة الإرشادية لجميع الفئات العمرية، بهدف مساعدة المسترشدين على التكيف مع ظروف الحياة المتغيرة، وبهدف دراسة قدراتهم واهتماماتهم وتحديد مدى ملاءمتها لطبيعة العمل الجديدة عليهم. لذلك على المرشد أن يبحث عن الأساليب والوسائل التي تساعد على تحقيق دوره بنجاح ورفع كفاءته المهنية وتنمية مهاراته وتطوير نظم ومستوى الخدمة الإرشادية باستمرار.

### **1.3 الأسباب التي تدفع الأطفال لطلب خدمات المساعدة**

#### **متطلبات النمو**

ترتبط متطلبات النمو بالتغيرات الأساسية التي يتعرض لها الفرد وبحاجته للمساعدة الإيجابية في المراحل العمرية المختلفة وذلك لتحقيق السيطرة والتحكم في هذه التغيرات وفق معايير وعادات وتقاليد المجتمع، ليكتسب الفرد العادات السلوكية السوية. لكل مرحلة عمرية مطلب النمو الخاص بها، وإذا تحقق إشباع هذا

المطلب بنجاح أدى إلى شعور صاحبه بالسعادة والرضا والنجاح في مطالب النمو المستقبلية، بينما يؤدي الفشل في إشباعها إلى شقاء وغضب وخوف وقلق صاحبها وعدم التوافق مع مطالب المراحل العمرية التالية في حياته. ويحدث خلل وتشويش في:

- اكتساب السلوك الاجتماعي
- تنمية شعور أخلاقي أو ضمير أخلاقي
- تحقيق استقلال شخصي
- معرفة الدور الاجتماعي للذكور والإناث
- تقبل المظاهر الفسيولوجية الجديدة واستخدامها بكفاءة كالتغيرات الفسيولوجية الجسمية والجنسية والاجتماعية

### التنشئة الاجتماعية

وقد يرجع ذلك أيضاً إلى أسلوب التربية والتنشئة الاجتماعية الذي يتبعه الآباء أو الأهل وأسلوب رعايتهم للطفل، مما يؤدي إلى عدم شعور الطفل/ة بالعاطفة القوية نحوهم، أو نحو أفراد الأسرة، وهو ما يؤدي إلى تدني استقلاليته وثقته بنفسه مما يضطره للجوء إلى عناوين أخرى.

وقد يسبب ذلك للطفل مشاكل انفعالية مختلفة كالغضب والخوف والنشاط المفرط ومشاكل عقلية تتعلق بالقدرة على التركيز والتذكر والفهم والدراسة والإنجاز واضطرابات عاطفية مثل نقصان الطموح واتجاهات سلبية نحو المدرسة و الدراسة والشعور بالإحباط وعدم الاهتمام ومشكلات اجتماعية أخرى.

وإذا كان والدا الطفل وأبناء أسرته من الراشدين يعاملونه بأسلوب التهديد والتخويف والتسلط فهذا يزيد من إحباط الطفل ومن شدة حساسيته وانفعالاته وبالتالي يصبح هذا عاملاً قوياً للقلق ويجعل الطفل يبحث عن مخرج، أو يقاوم الإحباط، وأحياناً قد يستسلم ويسلك سلوكاً خاطئاً وبخاصة أولئك الأطفال الذين لا يستطيعون الاعتماد على أنفسهم ولا يتقنون بأنفسهم، حيث قد يصبحون فريسة سهلة للآخرين. مما يغضب الكبار منهم أو يزيد شعورهم بالذنب والإثم، وقد يؤدي بهم أحياناً إلى الجنوح.

### الحاجة إلى الانتباه و الاهتمام (الأذن الصاغية):

يرتبط هذا الأمر بكفاءة المرشد وإتقانه للمهارات المهنية، وحيازته لمعلومات غنية مكتسبة لديه ويتمتع بها، ومدى إلمامه بأساليب جمع المعلومات المختلفة والمتعلقة بمراحل النمو التي يمر بها المتوجهون واحتياجاتهم ونظريات وطرق الإرشاد ومبادئ وأخلاقيات المهنة (من استخدام أساليب السلوك غير اللفظي، تعبيرات الوجه والإيماء وحركة العيون، استخدام أساليب السلوك اللفظي للدعم والتشجيع، الإصغاء الجيد وحسن الانتباه، القدرة على التفكير والنقاش، وتوجيه الأسئلة التي تتعلق بمشكلة الطفل أو المتوجه).

### الحاجة إلى إعادة تنظيم وتعريف حدود واضحة

يجب تدريب الطفل على مهارة تنظيم أفكاره وإدراكه، وتغيير أو تحدي الأفكار اللامنطقية حيث تصبح أفكاره أكثر فعالية، ويصل لمرحلة الاعتماد على النفس في تحدي الأفكار اللامنطقية، في الوقت الحاضر وفي المستقبل.

يصل الطفل إلى شعور واحتياج أن الخبرات التي عايشها بحاجة لأن تنظم حتى يصبح لها معنى وترتبط بالذات، أو تهمل لعدم وجود أية علاقة تربطها بمكونات الذات، أو أنها تكون ذات معنى سلبي ولا يمكن للفرد التحكم بها عندما يكون بحاجة للشعور بالتكيف النفسي حتى يستطيع استيعاب جميع خبراته الحسية والعقلية وإعطائها معنى يتلاءم ويتناسق مع مفهوم الذات لديه.

عندما يتوجه الطفل إلى خط مساندة الطفل يصبح بمقدوره التعرف أكثر على قدراته في التعامل مع الحدث أو سبب الاتصال وهو ما يساهم في تغيير المواقف والمفاهيم المغلوطة التي تلقاها من خلال التنشئة الاجتماعية والتي أدت إلى تطوير سلوكيات دفاعية ممنهجة لديه. إن إعادة التنظيم ووضع الحدود يساعده على التحرر من التوتر الانفعالي الداخلي الناتج عن الحدث والذي يعيق قدرته على استخدامه المنطق في إدارة أموره الحياتية اليومية.

فالطفل المتوجه لخط المساندة بحاجة لأذن صاغية، ولشخص يتقبله ويدعمه ويشجعه على التعبير عن نفسه بسهولة ووضوح وفهمه واستيعابه دون إلقاء الأحكام المسبقة عليه أو إشعاره بالذنب واللوم. يؤدي

هذا إلى شعور الطفل بالثقة والأمان مما يعزز الألفة والتقبل والاحترام بينه وبين المرشد. ومن الضروري أيضاً توضيح نوع العلاقة المهنية بينهم من خلال وضع حدود واضحة لتسهيل سير ونجاح العمل.

### دراسة حالة: اتصال مع خط مساندة

اتصل طفل عمره 6 سنوات بخط حماية الطفل الفلسطيني الساعة الثالثة صباحاً. كان والده بجواره. أخذ الوالد سماع الهاتف وبدأ بالتعبير عن قلقه حيال سلوك ابنه، الذي لم يستطع النوم حتى ساعات الفجر، خوفاً من عتمة الليل. عندما كان يسمع أصوات القصف، كان يبدأ بالركض داخل البيت بفرع. بدأ هذا السلوك عندما قتلت أخته ابنة الـ 9 شهور أمام عينيه، وكان يرى صورتها بشكل متكرر على التلفاز. حيث كان يُصدَم، ويشعر بانزعاج في كل مرة يشاهد فيها هذه الصور. تبعاً لهذه المكالمة، خاطب مركز سوا الإعلام طالباً منه الأخذ بعين الاعتبار مشاعر أهالي الضحايا والأطفال.

### 2.3 مساعدة أنفسنا لنساعد الآخرين في أوقات الأزمات

#### الإشراف النفسي على موظفي الإرشاد خلال حالات الطوارئ

##### • ما هو الإشراف النفسي؟

الإشراف النفسي هو أداة ضرورية لمساعدة موظفي الإرشاد على التعبير عن أنفسهم والتحدث عن الصعوبات والتحديات التي يواجهونها في عملهم خاصة فيما يتعلق بمعالجة الحالات والعلاقات المهنية.

##### • ما هي الأهداف العامة للإشراف النفسي؟

- توفير المجال بطريقة حيادية ومهنية لمساعدة الموظفين على تحقيق أهدافهم.
- بناء القدرات المهنية وتبادل الخبرات والمعلومات
- ضمان تقديم خدمات فعالة ومحترفة عن طريق مساعدة الموظفين على الالتزام بالسياسات والأهداف التنظيمية حتى عندما يعملون تحت الضغط.

## • أشكال الإشراف النفسي

الإشراف الفردي: جلسة خاصة تستمر نحو الساعة في مكان آمن، تتيح للموظف الإعراب عن مخاوفه وما يقلقه بشكل مفتوح دون الحكم عليه مسبقاً.

الإشراف الجماعي: اجتماع آمن وسري يعقد بشكل منتظم بين مرشد محترف وجميع موظفي الإرشاد. فعلى سبيل المثال تعقد منظمة "سوا" في فلسطين اجتماعاً كل أسبوع، يناقش خلاله الموظفون الحالات ويتحدثون عن الصعوبات والتحديات التي تواجههم ويقدمون الدعم والنصائح لبعضهم البعض ويبنون علاقات ثقة بين بعضهم البعض.

## • أهمية الإشراف النفسي خلال أوقات الأزمات

- من المهم أن نتذكر أن من يقدمون الإرشاد للضحايا خلال أوقات الأزمات يحتاجون هم أنفسهم للدعم لكي يتمكنوا من أداء عملهم.
- تزداد مشاعر الوحدة والثقة والتعاون في أوقات الطوارئ الوطنية. وهذه هي التأثيرات الوحيدة للأزمات التي يمكن أن توصف بأنها "إيجابية".
- كما تزيد الأزمة من مشاعر العمل الجماعي والالتزام في المنظمة مما يخلق جواً يكون فيه الموظفون أكثر استعداداً لدعم بعضهم البعض.

### دعم موظفي الإرشاد خلال الأزمات - الحالة في خط سوا

"كما نعلم من تجاربنا وخبراتنا - وكما نعلم من "هرم الاحتياجات" المعروف لماسلو - فمن المستحيل أن ندعم الآخرين إذا لم نكن حاصلين على احتياجاتنا الأساسية." وفي خط "سوا" تسعى الإدارة إلى المساعدة على تلبية جميع احتياجات المرشدين الأساسية (بما فيها الأمن والراحة والصحة العقلية والجسدية) والتأكد من استعدادهم للقيام بعملهم. الدعم المقدم للموظفين يشمل على الإشراف النفسي والإرشاد المهني، وغير ذلك.

## - أشكال مختلفة من احتياجات الدعم لدى الموظفين

يشتمل الدعم المقدم لموظفي الإرشاد خلال الأزمات على ما يلي:

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

- الدعم النفسي والعاطفي
- الدعم المادي - من خلال توفير أجهزة الهاتف والكمبيوتر وغيرها من المعدات الصالحة للاستخدام، وتوفير الإمدادات الأساسية (خلال الأزمة فإن آخر ما نريد أن نقلق بشأنه هو لوح مفاتيح مكسور).
- الراحة الجسدية والبيئية - الاحتياجات الأساسية، المشروبات، بيئة عمل آمنة، مشاعر الأمن، الصحة الجسدية- الوقت الكافي للنوم، الكراسي المريحة، مكان عمل نظيف وصحي، الخ.

#### - أهداف الإشراف النفسي وقت الأزمات

1. الدعم المعنوي ودعم الصحة النفسية.
2. الإصغاء إلى الموظفين، وإتاحة الفرصة لهم للحديث عن الصعوبات التي يواجهونها والمشاعر السلبية والتجارب التي يمرون بها - وهذا ضروري للموظفين الذين يعملون بشكل مكثف للإصغاء للآخرين وإرشادهم.
3. مساعدة الموظفين على الشعور بالأمان والأمن وعلى أن لا يشعروا بأنهم لوحدهم.
4. مساعدة الموظفين على التركيز على عملهم وتنظيم طريقة تفكيرهم والتخطيط للتدخلات المناسبة.
5. تجنب مشاعر الذنب أو المسؤولية عن كل شيء يحدث - "لماذا أجلس في مكان آمن في المركز بينما يجلس الطفل المتصل في منطقة خطرة يمكن أن تعرضه للقتل".
6. فهم أنه حتى المرشدين المدربين ليسوا إلا بشراً، وأن هناك حد لما يمكن لنا نحن ولمنظمتنا أن نفعله لمساعدة الآخرين في أوقات الأزمات.
7. تعلم طرق جديدة لتقديم الدعم في أوقات الأزمات وتبادل الأفكار الجديدة وبناء القدرات المهنية الخاصة.
8. جعل كل موظف يرى أن المرشدين الآخرين يشعرون بنفس المشاعر ويواجهون نفس الصعوبات والشكوك.

## إعداد الموظفين للاستجابة للأزمة - قائمة مستقاة من الحرب في غزة

1) العمل مع المرشدين على وضع خطة واضحة للاستجابة للمتصلين في أوقات الأزمة، ومناقشة هذه الخطة خلال اجتماعات الإشراف. إن وجود خطة يساعد الموظفين على أن يشعروا بأنهم أقوياء وقادرون ويمكنهم ذلك من العمل بهدوء على تقديم الدعم والإرشاد. واشتملت خطة "سوا" للاستجابة خلال الحرب في غزة على ما يلي:

- كيفية إرشاد المتصلين الذين يعانون من الصدمة النفسية (الخوف، القلق، العجز، الصدمة) وما بعد الصدمة النفسية (التعرق، تسارع دقات القلب، التبول الليلي اللاإرادي، الكوابيس، مشاكل في الهضم، الحزن، العوارض النفسية الجسدية مثل الشعور بالألم في مختلف أنحاء الجسم، والخدر، والصداع النصفي، الخ)
- إجراءات الإسعافات الأولية لمختلف الإصابات
- تقديم النصائح للمتصلين التي تساعد على تخفيف الضغط النفسي والخوف، تجنب مشاهدة التلفزيون وتجنب الجلوس بجانب النوافذ، والابتعاد عن الغرف غير الآمنة.
- إرشاد المتصلين بخصوص مختلف تمارين الاسترخاء
- تقديم النصائح للأبوين حول طرق إلهاء الأطفال عن الوضع المقلق (عن طريق الرسم أو ممارسة الألعاب)، وكيفية التحدث معهم بشأن الأزمة والسماح لهم بالتعبير عن مشاعرهم دون إخافتهم.

2) تطوير وتعزيز قائمة الإحالة للمنظمات التي تقدم الخدمات المتخصصة في المناطق المتضررة من الأزمة

- توظيف العاملين الاجتماعيين في غزة لمتابعة الحالات وزيارتها وإحالتها إلى أجهزة الخدمات، والاتصال بمنظمات إحالة إضافية.
- إن وجود قائمة إحالة يضمن أن يكون المرشدون قادرين على توجيه جميع المتصلين إلى الخدمات التي يحتاجونها والتي لا تستطيع "سوا" تقديمها.
- كما أن قائمة الإحالة لمنظمات أخرى تخفف من مشاعر الذنب والمسؤولية، حيث يعرف المرشدون أن عملهم ما هو إلا أول خطوة وليس الفرصة الأخيرة.

3) تنظيم نشاطات ترفيهية للموظفين مثل الألعاب والمشاريع الفنية لمساعدتهم على التركيز مؤقتاً على أمر آخر غير الأزمة

- سيؤدي ذلك إلى عودة المرشدين إلى عملهم وقد تحسن تركيزهم
- يستطيع المرشدون أن يوضحوا للمتصلين أهمية النشاطات الترفيهية في الحفاظ على السلامة العقلية خاصة لدى الأطفال والبالغين على حد سواء.

4) تدريب الموظفين على تدريبات الاسترخاء (التنفس العميق، التخيل، الخ)، وتعريفهم على "التعبير الجسدي (الأعراض الجسمانية الناتجة عن المشاعر المضطربة) وكيفية التخلص من هذه الأعراض

- يستطيع المرشدون مساعدة أنفسهم على المحافظة على هدوئهم خلال جلسات الإرشاد
- عندما يتعرف المرشدون على طرق الاسترخاء ويفهمون ردود فعلهم الجسمانية على المشاعر السلبية، يصبحون أكثر قدرة على إرشاد المتصلين وتقديم النصائح لهم بخصوص هذه الطرق.

5) الدعم النفسي المتواصل والمكثف - الاجتماعات المنتظمة والاجتماعات التي تعقد حسب الحاجة

- التوفر المستمر للدعم النفسي والمهني، على سبيل المثال توفر مرشد للموظفين عبر الهاتف في جميع الأوقات، يجب عدم تأجيل المشاكل إلى موعد آخر.

6) فترات الاستراحة المنتظمة وتوفر الأغذية والمشروبات الخفيفة والصحية للمرشدين أثناء عملهم مثل الفواكه والبسكويت، والقهوة والشاي، الخ.

- يجب أن يحافظ المرشدون على قوتهم ويقظتهم ويجب تشجيعهم على عدم إهمال احتياجاتهم الأساسية.

#### مثال عملي:

تم تقديم إرشاد جماعي لموظفي خط حماية الطفل الفلسطيني في سوا خلال فترة الحرب على غزة بالإضافة لتقديم الإرشاد الجماعي للمرشدين والمرشدات في الخط من خلال شخص متخصص بالإرشاد أتاح لهم الفرصة للمشاركة بمشاعرهم تجاه الحالات الصعبة والمؤثرة التي يتعاملون معها من خلال عملهم على الخط وذلك بهدف التفريغ واكتساب الخبرة والمعرفة المهنية للتعامل مع

ذاتهم والآخرين.

في جلسة الإرشاد الجماعي يتفاعل أفراد المجموعة من خلال التعبير عن مشاعرهم ومواقفهم في عملية تفاعلية ديناميكية موجهة نحو تغيير التفكير والسلوك عن طريق التفريغ يسودها جو من الثقة المتبادلة والاهتمام والتفاهم والتقبل والدعم بين أفراد المجموعة.

المربع 7: إعداد الموظفين للاستجابة للأزمات - مثال من الحرب في غزة

لكن في وقت الأزمات يحتاج الموظفون لآليات خاصة ومميزة تساعدهم وتحثهم على التفريغ بطرق غير مباشرة وغير اعتيادية تمنحهم الدعم والثقة والشعور بالأمان وتزودهم بالطاقة الايجابية حتى يستطيعون العودة لمزاولة خدمة الإرشاد على الخط، مثل استخدام الأنشطة والتمارين اللامنهجية والترفيهية كاستخدام اللعب والرسم والأشغال اليدوية المختلفة وغيرها.

دراسة حالة: راحة الموظفين في سوا

خلال الحرب على غزة قام مركز سوا بتنظيم جلسة إثراء لطاقتهم العاملين والمتطوعين في "خط حماية الطفل الفلسطيني 121" باستخدام أسلوب الفن واللعب كوسيلة إرشادية، استطاع من خلالها المشاركون التعبير عن أنفسهم بشكل تلقائي عن طريقة الحركة والرسم والتفاعل مع المحيطين بهم داخل المجموعة. وتمت حماية العاملين من الوقوع في مشكلات انفعالية حادة وإتاحة الفرصة لهم للتخلص من التوتر الانفعالي والتعبير عن احتياجاتهم.

بالإضافة إلى ذلك اكتسب العاملون العديد من المبادئ الهامة مثل: الأخذ والعطاء والاستقلالية والمشاركة والتعاون والتعبير عن الذات والتخفيف من درجة الشعور بالذنب. هذه الأساليب حققت الاستمتاع للموظفين ومنحتهم شعوراً جيداً وخبرة ومفاهيم جديدة نتيجة احتواءها على الدعابة والكلام الهزلي والمضحك.

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

### 3.3 الإرشاد والتدخل في وقت الأزمات

يعيش الفرد مشاعر وأحاسيس مختلفة عندما يتعرض لحدث مفاجئ أو حدث غير متوقع، وهذا ما يعرف بالصدمة النفسية "تروما". إن الأحداث المختلفة بنوعها وفداحتها تترك أثراً على حياة الإنسان بغض النظر عن عمره.

#### 1.3.3 ما هي الصدمة النفسية "تروما" Trauma ؟

الصدمة النفسية هي ما يحدث لأي إنسان يتعرض لتغيير مفاجئ أو تغيير ما في حياته اليومية (حدث دراماتيكي)، مثلاً عندما يتعرض شخص لفقدان مفاجئ لشخص عزيز عليه، أو ترك مفاجئ لمكان العمل، أو لكارثة طبيعية (هزة أرضية)، أو حرب. هذه الظروف تثقل الإنسان من مرحلة كان معتاداً عليها إلى مرحلة أخرى لم يكن مستعداً للدخول إليها مما يخلق تغييراً أو زعزعة في التوازن كرد فعل آني، يفقد من خلاله الشخص كل الطرق التي استعملها في السابق للتعامل مع أي مشكلة واجهته. كذلك يشعر الإنسان بالخوف والتوتر وتصبح انفعالاته حادة تخل توازنه وتؤثر على قدراته على التفكير المنطقي. وقد يتطلب منه هذا مجهوداً كبيراً للتأقلم مع الواقع الجديد. وهكذا أيضاً بالنسبة إلى الحدث الذي يهدد سلامة الجسد والنفس فقد يضع الإنسان في تجربة "تروماتية"، ويؤدي إلى فقدان الشعور والإحساس بالراحة والاطمئنان والأمن والأمان، مما يسبب له أزمة.

لا تنشأ الأزمة من الحدث نفسه فقط، فتعامل الشخص مع الأحداث التي يتعرض لها تلعب دوراً في نشوء الأزمة، فالمهم أن ندرك أن الشخص هو الذي يعطي للأحداث أهمية، فمثلاً الحدث الذي يمكن أن يتغلب عليه شخص قد يشكل أزمة لدى شخص آخر لعدم مقدرته على التغلب عليه.

#### ما بعد الصدمة Post Trauma:

إن الصدمات المفاجئة تؤدي إلى ما يسمى Post Trauma، هذه الصدمة الحادة تؤدي إلى اختلال في التوازن أو خلق تشويش نفسي لدى الضحية لعدم القدرة على التعامل مع الأمور بشكل متوازن. التعريف العلمي ل "ما بعد الصدمة" هو إنكار الحادث وعدم التعامل مع الأزمة الناتجة عن الحدث الصادم.

### المراحل النفسية التي تمر بها الضحية:

تتعدد المراحل التي تمر بها الضحية، وتفاوتت حدتها من حالة لأخرى. وكما ذكر أعلاه، فإن لكل شخص رد فعل خاص به يتحدد بقدرته النفسية، وبالبيئة الاجتماعية المحيطة به، ومدى شعوره بالدعم والأمان، ونوع وتفاصيل الحادث الذي تعرض له، وكذلك نظرة المجتمع إلى الموضوع بشكل عام. يمكننا أن نميز في الأزمنة الثلاثة مراحل هي:

### قبل الحدث وخلال:

- الشعور بالخطر على النفس والجسد. ويتراوح رد الفعل بين الرغبة في الشعور بالقوة والثقة بالنفس من جهة، والحاجة إلى تقدير الخطر الحالي ومواجهته من جهة أخرى.
- خلال الحدث: من غير الممكن توقع رد فعل معين في هذه الحالة، ومع هذا هنالك عدة أنماط سلوكية يمكن أن تظهر وقت الحدث. فهناك أشخاص يستطيعون المواجهة والتعبير وهناك قسم آخر لا يجد لديه هذه الإمكانية، لأسباب تتعلق بنوعية الحدث الواقع، مثلاً هل ينطوي على تهديد أو خطر كالتهديد بالموت أو أحداث عنيفة، الخ.
- الإدراك: لا يدرك الشخص ما يحدث له. من الممكن أن ينشغل بتفاصيل معينة من الواقع لا تتعلق بالضرورة بالحدث الذي تعرض له. ومن الممكن أن يبكي أو يصرخ أو يطلب النجدة. أو قد يحاول أن يعطي تفسيراً منطقياً للوضع الحالي. وغالبية التفسيرات التي يتبناها مأخوذة من الأفكار النمطية السائدة في المجتمع، وفي أساسها اتهام الذات والشعور بالذنب إذ يشعر العديد من الناس بالذنب على أشياء قالوها أو فعلوها أو على أشياء ربما فشلوا في أدائها.

### بعد الحدث:

- مرحلة فقدان الاتزان: تظهر في هذه المرحلة ردود فعل جسدية ونفسية وعقلية.
  - ردود فعل جسدية: تتحدد بتسارع دقات القلب، تصيب العرق، رجفان، توتر، إلخ.
  - ردود فعل عقلية: الخلط بين الوهم والحقيقة، تفكير غير منتظم، إلخ.
  - ردود فعل عاطفية: هنالك نوعان من هذه الردود:
1. كبت المشاعر وعدم الحديث عنها وينتج عنه عدم الثقة بالمحيطين أو كوسيلة دفاعية للتغلب على الحدث.

2. التعبير عن المشاعر وينعكس بانفجار الأحاسيس أو الغضب أو الخوف أو الخجل أو القرف أو الإفادة بآلام في مناطق مختلفة من الجسم قد لا يوجد لها تفسير طبي، إلخ.

### ما نلاحظه ما بعد الصدمة

بعد التعرض للحدث تظهر بعض الأعراض التي تدل على تعرض الشخص للصدمة، فإذا شعر الشخص المصدوم بإحدى أو كل هذه الأعراض فهو يمر بأعراض ما بعد الصدمة ومن المفضل أن يتوجه لطلب المساعدة وأخذ الإرشاد ليتعايش مع الحدث ولتتم هذه المرحلة بأقل ضرر ممكن:

- فقدان الشعور بالأمان
- الشعور بفقدان الأمل
- عدم القدرة على استيعاب أو فهم ما حدث
- فقدان الثقة بالآخرين
- شعور مستمر بالخوف والتوتر
- الخوف من تكرار الحدث
- عدم القدرة على التركيز
- عدم القدرة على اتخاذ قرارات عقلانية
- الشعور بالذنب وتحمل مسؤولية ما حدث
- صعوبة في الأداء الوظيفي
- إعادة تذكر الحدث والتفكير المستمر فيه
- الانطواء على الذات، والشعور بالوحدة وعدم وجود من يقف إلى جانبه
- أعراض جسدية مثل: فقدان الشهية أو العكس، الأرق، آلام في البطن، اضطراب، صداع، تعرق زائد.

قد تظهر هذه الأعراض مباشرة بعد تعرض الشخص للحدث بعدة أسابيع، وقد لا تظهر لديه إلا على المدى البعيد أي بعد شهور أو حتى سنوات وقد تظهر هذه الأعراض عند تعرض الشخص لحدث أو موقف مشابه للحدث الأصلي أو في الذكرى السنوية لتعرضه للأزمة.

### كيف يتم التعامل مع أعراض ما بعد الصدمة؟

إذا تعرض شخص للصدمة علينا محاولة مساعدته لتخطي ما مر به من أحداث، وإعادة قدرته على ممارسة الحياة اليومية، وذلك عن طريق استخدام الأساليب التالية:

- توفير الاستقرار والأمان بحيث يتم توفير بيئة آمنة وهادئة للشخص المعرض للصدمة.
- توفير وجبات منتظمة وصحية.
- الاستماع والإصغاء للشخص المصدوم إذا أراد التحدث عما جرى له.
- لا يجب أن نلقي باللوم على الشخص المصدوم وعلى تصرفاته بل نبدي تفهماً لمشاعره وأوضاعه.
- التركيز على تصرفات الشخص وفي حال وجود تصرف غير سوي، علينا طلب المساعدة الفورية.
- تطوير العلاقات الاجتماعية لديه وإعادة الاتصال مع المجتمع من جديد.
- يجب توجيه الشخص إلى معالجين مهنيين لتلقي العلاج الملائم.
- قد يستخدم العلاج غير اللغوي كالعلاج بالفن والتعبير واللعب مع الشخص الذي لا يمكنه شرح مشاعره وما مر به من أحداث.
- قد يكون العلاج جماعياً بحيث يتم توفير الدعم والتشجيع للشخص المصدوم بحيث يشعر بالارتياح لوجود أشخاص آخرين تعرضوا لصدمة مثله وسيسردون قصصهم أمام بعضهم.
- توجيه الشخص المصدوم لطلب المساندة والدعم من أحد المراكز التي توفر له الحماية والدعم والتي يمكنها أن تساعد في إعادة التوازن له وتعيد تنظيم أسلوب حياته.

### 2.3.3 المساعدات الأولية النفسية

التدخل النفسي الأولي هو الدعم والإرشاد والتوجيه النفسي الأولي الذي يمكن تقديمه لمن يتعرض لصدمة ناتجة عن حدث مفاجئ وأليم ويتأثر به الفرد لفترة قد تستمر أسابيع أو شهور عديدة. نتيجة الحروب أو الكوارث الطبيعية وغيرها من الحوادث يعاني الضحايا من اضطرابات سلوكية نفسية تحتاج إلى دعم نفسي اجتماعي يقدم مباشرة وبشكل سريع عند وقوع الحدث. بإمكان المرشدين في خطوط مساندة الطفل القيام بهذا الدور حيث لا يحتاج الأمر بالضرورة إلى أخصائيين نفسيين. وبإمكان الخط خلال فترة قصيرة إعداد وتدريب الطاقم للاستجابة في حالات الطوارئ والأزمات وتزويد الطاقم بمهارات الإرشاد والتوجيه

الأولي التي تساعد الضحايا على التعبير عن انفعالاتهم ومشاعرهم بالشكل المريح لهم وبحسب احتياجاتهم النفسي الاجتماعي الآني مما يساهم في إعادة التوازن والثقة بالنفس والشعور بالأمان.

إن تقدم الشخص لطلب المساعدة النفسية بشكل مبكر يساعد في إعادة الاتزان وتقبل الحادث والتعامل مع ما نتج عنه بصورة أفضل .

**بعض الإرشادات والمهارات التي تساعد المرشد في تقديم المساعدة والإرشاد النفسي الأولي للضحايا:**

#### **الإصغاء**

إعطاء الفرصة للضحية للتحدث عن احتياجاتها الآنية التي ترغب بالتحدث عنها دون مقاطعة، والتعبير عن اهتمامنا بما تقول وإشعارها بأننا نخصص هذا الوقت لها كي نسمعها ونحترمها ونحترم مشاعرها. علينا التحدث إلى الضحية بصوت هادئ وليس بصوت مرتفع يردعها عن متابعة الحديث، والانتباه إلى انفعالاتك تجاه ما تسمعه وعدم المس بمشاعر الضحية. وعدم قطع حديث الضحية لتوجيه أسئلة فضولية.

#### **توضيح الاحتياجات:**

الاستماع لاحتياجات الضحية والتي من الممكن أن تكون احتياجات آنية أو عملية أو عاطفية. من المهم أن تكون على معرفة منذ البداية بالإمكانيات والخدمات المتاحة التي بإمكانك تقديمها للضحايا حتى لا يصاب المتصل بخيبة أمل. إذا كان الاحتياج لا يتلاءم مع الخدمات المتاحة والمقدمة من قبل المؤسسة، يتم توجيه المتصل إلى الأجهزة والجهات الملائمة.

#### **ردود الفعل أو التغذية الراجعة:**

هي وسيلة من وسائل الاتصال التي عن طريقها نتعرف على ردود فعل الآخرين على تصرفات الفرد وكذلك رأي الفرد بتصرفات الآخرين، وهو مبني على التوجه الإيجابي، وعدم إلقاء اللوم أو التقييم الهدام لتصرفات الآخرين. وهذه الوسيلة مستخدمة كأحدى وسائل العلاج حيث نشير عن طريقها إلى نقاط القوة لدى الضحية وتكوين انطباع معين اتجاهها.

المربع 8: إرشادات ومهارات تساعد المرشدين على تقديم إرشاد نفسي أولي لضحايا الصدمات

### "استرجاع القوة" إعادة الضحية إلى الوضع الممتزن:

تعتمد هذه الطريقة على تشجيع الضحية والتأكيد لها أن ردود فعلها طبيعية وعادية وملائمة للحدث، وذلك لمساعدتها على استرجاع توازنها. ونشارك الضحية تجارب أشخاص آخرين تم التعامل معهم في السابق ونجحوا في تخطي الأزمة، مما قد يخفف من الألم لديها.

عدة طرق تساعد على تقديم الدعم:

#### **التشجيع:**

تشجيع الضحية على الحديث من خلال الاهتمام بها والتأكيد على أننا نصغي لها.

#### **الصمت:**

أثناء المحادثة، لحظات الصمت تعطي المجال للضحية للتركيز على الاحتياجات التي ترغب بها. قد نشعر بعدم ارتياح عند لحظات الصمت ولكن هذه هي إحدى طرق التشجيع.

#### **التفكير والتأمل:**

إعادة ما قالتها الضحية دون إضافة تفسيرات، لجعلها تسمع نفسها من خلالنا، وهذا يساعدها على أن تفهم أفكارها ومشاعرها.

#### **التوضيح:**

إذا كانت هناك أشياء غير مفهومة في حديث الضحية معنا علينا الاستفهام والاستفسار عن طريق طرح أسئلة مفتوحة.

#### **الدعم الإيجابي:**

تقديم التشجيع للضحية بخصوص الخطوات والأمور الإيجابية التي قامت بها.

### **فحص الإمكانيات على المدى البعيد:**

ماذا تنوي ضحية التروما أن تفعل؟ هل من داعم لها؟ إذا كان الأمر يتعلق على سبيل المثال بفقدان الأهل، هل من أحد سيرعاها من عائلتها أو أقربائها أو غيرهم؟ إذا كانت الضحية ترغب بالتواصل معنا والاستمرار في عملية الإرشاد، فيجب ترتيب كيفية وأوقات عملية الاتصال.

### **التفهم:**

هذا يعني أن علينا أن نتفهم الضحية ونتقبلها ونتمائل معها ومحاولة الوقوف مكانها والشعور معها دون أن نلغي أنفسنا.

### **المحافظة على مشاعرنا:**

من المهم معرفة الحدود الشخصية وأن نكون واعين لاحتياجاتنا ومخاوفنا ولنقاط ضعفنا، فهناك أمور لا يمكننا مواجهتها لأسباب شخصية، لذلك علينا طلب المساعدة والإرشاد وقت الحاجة.

### **عدم إصدار الأحكام:**

عدم الحكم على تصرفات الضحية من وجهة نظر خاصة، يجب أن نتفهم ظروفها والمعاناة التي تعيشها.

### **التعلق:**

بعض ضحايا التروما يتعلقون بمن يساندونهم بشكل مفرط مما يضر بهم. إذا حصل ذلك يمكن تحديد عدد الزيارات وتشجيع الضحية على التعاون مع أحد المحيطين بها. إذا شعرنا أن الضحية بحاجة إلى علاج أطول فيمكن توجيهها إلى علاج أو إرشاد نفسي.

### **إنهاء العلاقة:**

إنهاء العلاقة هي مرحلة طبيعية، لذلك هنالك حاجة للتحدث عن تأثير إنهاء العلاقة على الضحية وعلينا، وكذلك محاولة إشراكها بأحاسيسنا الإيجابية تجاهها وإعطائها المجال للتعبير عن إحساسها تجاهنا.

### 3.3.3 الحزن والحداد والفقدان

إن ما ذكر حتى الآن حول الصدمة النفسية له عدة دلالات متعلقة بالحدث ومدى فداحته ووقعه على الفرد. في هذه الأوقات الحرجة نتعرض إلى أشكال مختلفة من الخسائر وأكبرها الفقدان: فقدان مفاجئ لشخص عزيز، فقدان المسكن، فقدان العمل، إلخ. تترك كل هذه الأحداث أماً في داخلنا وهو ما يسمى الحزن والحداد والفقدان.

#### الحداد

الحداد هو أحد أصعب التجارب التي يمر بها الإنسان وأكثرها إيلاًماً، فهي انفصال نهائي للأبد عن شخص مقرب لنا. وقد نشعر بأن العالم من حولنا انهار فيتحول الوجود فجأة إلى حاضر فارغ حزين دون هدف ونترك نحن في حالة من الحيرة والعجز.

يفهم الحزن عموماً على أنه رد فعل ذاتي على الفقدان، بينما الحداد هو محاولتنا مواجهة الفقدان. وتستخدم هذه العبارات في الغالب بصورة متبادلة. ونفكر نحن بالموت عموماً على أنه السبب الرئيسي للحزن، لكن أحداثاً أخرى مثل فقدان المنزل والممتلكات الخاصة أو الانفصال عن الشريك، تترك لدينا أيضاً إحساساً بالخسارة. يعتمد مدى الحزن على درجة القرب من الشخص. من المهم أن نتذكر أن الحداد هو رد فعل طبيعي على الخسارة، وهو عملية طويلة جداً يمكن أن تستمر شهوراً أو سنوات. وبينما يتجاوز معظم الناس هذه الفترة الصعبة من حياتهم بنجاح ويستطيعون متابعة حياتهم فإنهم لا ينسوا الفقدان ويواصلون الشعور بفقدانه.

#### مراحل الحداد:

قد تستغرق عملية الحداد مدة طويلة تمتد في الغالب من ستة شهور إلى عدة سنوات. ومع مرور الزمن تتغير عادة مشاعر الشخص الذي يمر بفترة حداد. كل فرد يشعر بالحزن بطريقته الخاصة لكن هناك مراحل متعددة تتميز بها العملية. يمكن التعرف على هذه المراحل التي من المتوقع أن ترافقنا من لحظة الفقدان وخلال الأشهر والسنوات التي تعقبها. عندما نشعر أننا لسنا الوحيدين في هذا الوضع وأن مثل هذه الأحداث تحدث للآخرين أيضاً، فإن ذلك يفيدنا في عملية التعافي وإعادة التوازن.

ينقسم الحزن إلى أربع مراحل أو فترات زمنية:

**1. صدمة قد ينتج عنها تبدل في الأحاسيس وعدم التصديق.** حيث نجد خلال هذه الفترة صعوبة في تقبل الخبر السيئ قد تستمر هذه المشاعر لبضع ساعات أو أيام، وقد تدوم حتى فترة أطول. وتتميز هذه الفترة بموجات من البكاء والذعر والغضب. إن الصدمة هي خط الدفاع الأولي لنا في مواجهة الشعور بالخسارة، وبدونها يكون من المستحيل تحمل الألم.

## **2. الاشتياق إلى الفقيد**

تتميز هذه الفترة بمشاعر الاشتياق الشديدة والتفكير المستمر بالفقيد. ننشغل في هذه الفترة بأنفسنا وقد لا نبدي الاهتمام بمن حولنا، وقد نبكي عند التفكير أو الكلام عن الفقيد، ونشعر بقدر كبير من التوتر والحيرة والغضب. وينصب الغضب غالباً تجاه العالم وأنفسنا أو حتى على الفقيد نفسه، خلال هذه الفترة نشعر بالعجز والوحدة وتقلب في المشاعر.

## **3. انعدام التنظيم واليأس**

نبدأ تدريجياً بتقبل حقيقة الخسارة التي حصلت، وعلينا الاستمرار بالعيش ضمن الإطار الجديد بعدم وجود الشخص الراحل في حياتنا. هنا تكون المواجهة صعبة، وقد تتميز هذه المرحلة بمشاعر الفراغ أو اللامبالاة أو الدخول في حالة اكتئاب.

## **4. إعادة التنظيم**

إعادة التنظيم هو التعايش مع الحدث بكل ما يحمله من ألم وذكريات وخلق وضع لا تكون فيه الخسارة هي المحور المركزي في حياتنا، وهي المرحلة الأخيرة التي نبدأ فيها بتنظيم حياتنا من جديد بعد الخسارة أو فقدان، حيث نعود بشكل تدريجي إلى ممارسة وظائفنا اليومية، ولكن تمر بنا لحظات وأوقات وأحداث صعبة في هذه المرحلة قد تثير الذكريات والمشاعر المؤلمة والحنين، مثل الذكرى السنوية للوفاة أو عند العطل وأعياد الميلاد.

## **الدعم والإرشاد النفسي للتعامل مع الحزن والفقيد:**

- إفساح المجال للشخص لأن يعبر عن حزنه من خلال تشجيعه على التحدث عن الفقيد أو المفقودين.

- الاهتمام باحتياجات الشخص الآتية، والاهتمام والاحترام للمشاعر، والاستفسار عن باقي أفراد الأسرة وتحويل الحديث تدريجياً عن الفقيد.
- إفساح المجال للشخص للتحدث عن الفقيد وعلاقته به ومكانته ودوره بالنسبة له.
- التركيز من قبل المرشد على علاقة الشخص بالفقيد ومدى قوتها وأثرها على الفرد نتيجة الفقدان.
- إذا كان لدى الشخص شعور بالذنب تجاه الفقيد، فيجب التأكيد له بأن هذا شعور طبيعي ينبع من اعتقاد بأنه فشل في إنقاذ حياة الفقيد، وهو شعور طبيعي يشعر به الجميع.
- التشجيع على خلق علاقة تواصل بين الشخص الفاقد وأصدقاء وزملاء وعائلة الفقيد.
- الاستماع من الأشخاص الذين كانوا إلى جانب الفقيد أو قدموا العناية له مثل الطبيب أو الممرض في لحظاته الأخيرة وكيف تعاملوا مع الجثة عندما حصلت الوفاة.
- من المهم تشجيع الشخص على زيارة قبر الفقيد بمشاركة الآخرين أو مكان الحادث مما يساهم في عملية التعبير عن مشاعر الحزن والتخفيف من أثر الفاجعة.

#### إرشادات للوالدين للتعامل مع الحزن والحداد والفقدان

إذا كان الفقيد أحد أفراد الأسرة من المهم تشجيع الوالدين على مشاركة أطفالهم الحزن، وأن لا يتظاهروا بالشجاعة وبأن كل شيء على ما يرام. عليهم أن يسمحوا لأنفسهم بحرية البكاء والتعبير عن الحسرة والحزن فهذه ردود فعل طبيعية وحالتهم سوف تتحسن مع مرور الزمن.

إن تفسير مفهوم الموت للأطفال والمراهقين أمر مهم. يجب مشاركتهم بالحقيقة والإجابة على أسئلتهم بصدق وإتاحة الفرصة للطفل للتعبير عن مشاعره. إخفاء خبر الموت عن الطفل يسبب له أذى أكبر مما لو تمت مشاركته بحقيقة ما حدث. إن مشاركة الطفل في مراسيم الجنازة وتوديع الفقيد وتقبل التعازي ورؤية الحزن الذي يسود جو البيت تساعد على التكيف مع فكرة الفقدان.

### 4.3 الاهتمام بالصحة النفسية للمرشدين ومقدمي خدمات الطوارئ:

إن المرشد الذي يتلقى الاتصال يتأثر من عملية الإصغاء للمكالمات المختلفة مما يعرضه لضغط نفسي وردود فعل عاطفية نتيجة الأحداث والقصص المؤلمة التي يسمعها من المتصلين أثناء حصول الكوارث والأزمات من فقدان وإصابات بالغة وحروق وهدم منازل ومشاهدة جثث وغيرها.

إن المهمة التي يؤديها المرشد هي مهمة صعبة تستنزف مشاعره وطاقته النفسية. ويتعرض المرشد لضغط نفسي داخلي حيث يرغب في إيجاد حلول لكافة احتياجات المتصلين حتى لو لا يستطيع تلبيتها، وتقديم الدعم والمساندة للمتضررين دون الانتباه إلى احتياجاته الشخصية والعناية بنفسه.

يشعر المرشد بالعجز والإحباط عندما لا تتوفر مصادر كافية تلبي جميع احتياجات المتصلين، أو عندما تكون الخدمات التي تقدمها المؤسسة محددة، ويعتقد بأن المؤسسة تعيق عملية العناية والدعم للضحايا، حيث تكون لديه الرغبة والشعور بأنه سينفذ كافة الضحايا ويوفر لهم كافة احتياجاتهم ورغباتهم.

وأحياناً يشعر المرشد بالذنب إذ تتوفر له الأمور الأساسية من مأكّل ومشرب بينما لا تتوفر لدى الضحايا.

#### بعض المؤشرات التي تدل على تعرض المرشد للضغط النفسي

تتولد لدى المرشد بعض المشاعر السلبية نتيجة تعرضه للضغط النفسي ومنها:

- الشعور بعدم تقدير رؤساءه للمجهود الذي يبذله في العمل
- الشعور بأنه مستغل في العمل
- فقدان الدافعية للاستمرار في العمل
- عدم الاهتمام بنفسه واحتياجاته
- فقدان الثقة بالعاملين معه
- الشعور بالتعب وعدم القدرة على التركيز
- اضطراب في النوم
- القيام بتصرفات غير مسؤولة لم تبدر منه في السابق.

على المرشد أن يعلم بأنه إنسان ومعرض لاضطرابات نفسية كالأخرين، ولديه قدرات محدودة وعليه أن يكون واقعياً وعملياً مع نفسه والإمكانيات المتاحة له.

للمحافظة على دافعية المرشد ولكي يبقى في صحة نفسية جيدة علينا أن نوفر له بعض الخدمات التي تساهم بشكل كبير في منع تدهور أدائه الوظيفي، من أهم هذه الخدمات:

- تقديم الدعم والإرشاد النفسي للمرشد بشكل دائم ومستمر.
- تقديم الإرشاد الجماعي لكافة العاملين والمشاركة في تجاربهم مما يعزز الشعور بالانتماء للفريق.
- التعامل مع كل مرشد باحترام وخصوصية بما يتناسب مع قدراته ومشاعره.
- تدريب المرشدين بوسائل الدعم والمساندة لبعضهم البعض.
- توفير نشاطات ترفيهية وتنشيطية لمجموعة المرشدين.
- استخدام طرق إبداعية كالرسم والموسيقى وغيرها للتعبير عن المشاعر.
- الاهتمام باحتياجاتهم الأنبية مثل توفير وجبة طعام أو فاكهة، قهوة، شاي، إلخ
- توفير مكان مريح في المكتب يستطيع المرشد استخدامه لأداء بعض النشاطات التي تساعد على التفريغ النفسي ومنها تمارين التنفس وارتخاء العضلات للاسترخاء واسترجاع نشاطه.

إن الإرشاد هو عملية هادفة ومستمرة تقوم على التعلم وتطور الشخصية ومعرفة الذات، وغالباً ما تكون هذه العلاقة فردية وتهدف إلى مساعدة المسترشد على مساعدة نفسه واكتشاف مصادر القوة لديه، حيث أن المرشد يركز على مساعدة المسترشد على الاختيار وحل مشكلاته ذات الطبيعة الانفعالية أو المتصلة بعلاقاته مع الآخرين بهدف تعلم وتطور الشخصية وتنميتها بما يخدم الفرد والمجتمع.

ودور ومسؤولية المرشد في الإرشاد الجماعي هو توجيه طاقم المرشدين والعاملين على استقبال التوجهات المختلفة بما يتلاءم وسياسات واستراتيجيات المؤسسة ونوع الخدمة التي تقدمها، والعمل على تطوير المهارات الإرشادية الأساسية والبحث عن المستجدات وتنمية المهارات والآليات المعرفية الحديثة في هذا المجال وتزويد المرشدين بأساليب وآليات تساعد على تطوير أنفسهم وتعلم أنماط جديدة من السلوك وتعلم كيفية حل المشكلات ووضع خطة تدخل واضحة تتوافق مع سياسة المنظمة.

## الفصل الرابع - خطوط مساندة الطفل ومناطق الأمان

تلعب خطوط مساندة الطفل دوراً كبيراً بشكل يومي من خلال تقديم المساعدة للأطفال، ولا يتوقف هذا العمل عند حالات الطوارئ، بل على العكس، وكما شاهدنا في الفصول السابقة، فإن عمل خط مساندة الطفل مهم أيضاً في حالات الكوارث الطبيعية والبشرية. وخلال استراتيجياتها للتدخل، فإن خطوط مساندة الطفل يمكنها أن تكون اللاعب الأساسي في عمليات الإغاثة من الطوارئ.

بعد أن تشهد منطقة معينة كارثة طبيعية أو نزاع، فإن المجتمع في تلك المنطقة يصبح في أشد الحاجة إلى "مساحة للتنفس" تخفف النزاع وتقلل العنف وتتيح فرصة للإغاثة من الكارثة. ومن بين أهم الطرق لمأسسة النزاع أو إخضاعه لمجموعة من القوانين هو إقامة منطقة سلام أو منطقة أمان.

وعادة ما تكون هذه المساحات مواقع محددة، فمطقة السلام يمكن أن تكون مبنى أو منزل أو مكتب أو مدرسة أو مكان عبادة، أو مناطق معينة أو بلد بأكمله، أو منطقة عازلة يُراعى فيها وقف إطلاق النار، أو منطقة منزوعة السلاح أو منطقة خالية من أسلحة معينة، أو بلد بدون جيش، أو منطقة مخصصة للهدوء أو لإجراء مفاوضات، أو مناطق لاجئين أو ممر للإمدادات الطبية.

والهدف الرئيسي لمثل هذه المنطقة هو تعزيز السلام وتحويل النزاع وتحسين نوعية الحياة. وفي هذه المناطق يستطيع الناس أن يحصلوا على ملجأ. وعادة ما تكون هذه المنطقة معترف بها وتُحترم على أنها منطقة آمنة من جانب جميع أطراف النزاع. وكذلك فإن مثل هذه المساحات تقام في المناطق التي ضربتها كارثة طبيعية، لكي تقدم المساعدات الفورية والطويلة الأمد للضحايا.

### المناطق الآمنة والملاجئ

- المستشفيات
- المناطق المدنية الآمنة
- أماكن العبادة
- مواقع وأماكن مقدسة

### مناطق السلام الشخصية

- مرافقة حماية
- مراقبون وراصدون
- مرافقون للاجئين

### مناطق العزل

- المدارس الخالية من المخدرات
- المناطق المنزوعة السلاح
- المناطق الخالية من الأسلحة

### ممرات الإغاثة الإنسانية

- أيام الهدوء
- يوم السلام العالمي

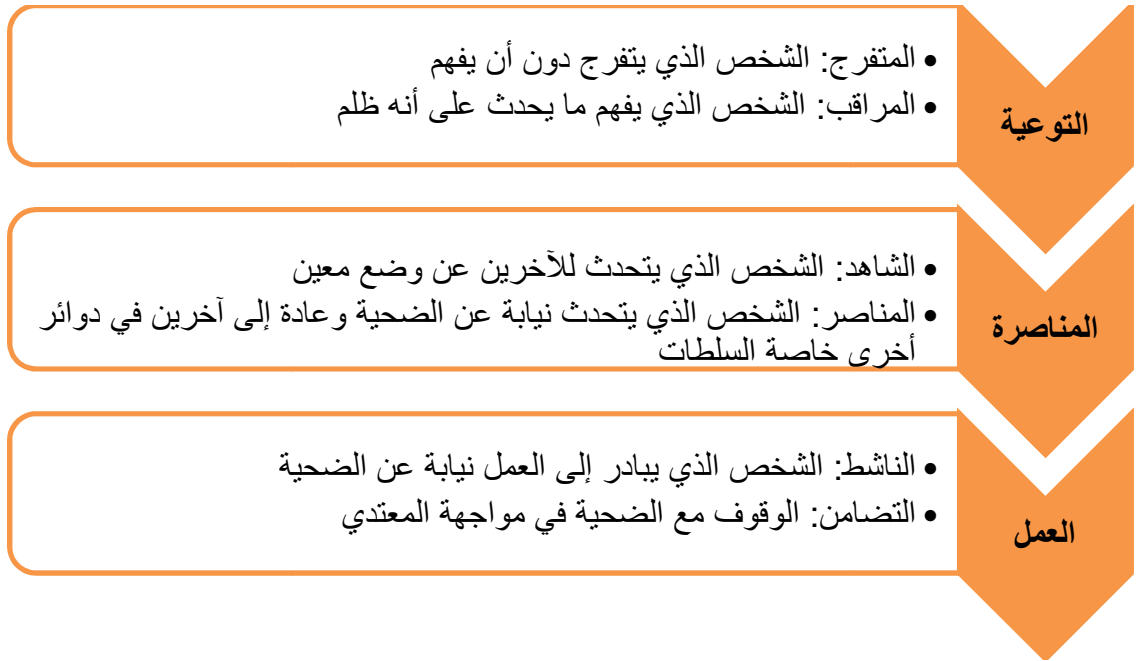
الشكل 1: أمثلة على مناطق الأمان والسلام<sup>11</sup>

يمكن خلق المناطق الآمنة فور وقوع حالة الطوارئ، ويكون الهدف من هذه المناطق في هذه المرحلة تخفيف تأثيرات الحالة الطارئة على الناس. تتميز المساعدة التي تقدم في مثل هذه الحالات بأنها قصيرة المدى حيث تهدف إلى خدمة عمليات توزيع المساعدات وتوفير الإغاثة الإنسانية مثل عمليات التطعيم، والطعام، والمأوى، الخ. وإذا تمت إقامة هذه المنطقة بعد وقوع حالة الطوارئ، فإن دورها سيختلف بالتأكيد وربما الهدف منها توفير مكان آمن لنزع السلاح والتخلي عن العمل المسلح وإعادة الاندماج في حالة النزاع. كما يمكن أن يكون في حالة وقوع كارثة طبيعية مكان للتعافي وبداية عملية إعادة تأهيل الضحايا.

<sup>11</sup>مناطق السلام المحلية شكل من أشكال مؤسسة النزاع، سوزان ألان نان وكريستوفر ميتشل

تشايلد هيلب لايين انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

وكما هو مذكور في الفصول السابقة، فإن خط مساعدة الطفل يمكن أن يلعب دوراً مهماً في مساعدة الأطفال في مناطق الطوارئ. وبحسب قدراته وموارده، فإن خط مساعدة الطفل يتدخل لتخفيف حدة آثار الحالة الطارئة على الأطفال الذين يستهدفهم. يتواجد خط مساعدة الطفل لحماية المسؤولية الأخلاقية ويستمر في ذلك -إذا كان قادراً- في حالات الكوارث والنزاعات المسلحة.



الشكل 2: المستويات المحتملة للتدخل<sup>12</sup>

إن النظر إلى مجال مناطق السلام/الأمان يكشف لنا عن أن هذه المناطق تهدف إلى حماية عامة الناس. ومن المهم في هذا الدليل التركيز على الأطفال وربط مفهوم مناطق السلام/الأمان بما يعرف على أنه المساحات الصديقة للطفل.

وطبقاً لمنطقة "أنقذوا الأطفال" سيف ذا تشيلدرن، فإن "الهدف من المنطقة الصديقة للطفل هي توفير بيئة محمية للأطفال يستطيعون فيها المشاركة في نشاطات منظمة للعب والمشاركة الاجتماعية، والتعلم والتعبير عن أنفسهم أثناء إعادة بنائهم لحياتهم. إن المساحات الصديقة للطفل هي من أهم التدخلات

<sup>12</sup> مناطق السلام المحلية شكل من أشكال مأسسة النزاع، سوزان ألان نان وكريستوفر ميتشل

تشايلد هيلب لاين انترناشونال- دور خطوط مساعدة الطفل في حالات الطوارئ

البرمجية لمنظمة سيف ذا تشيلدرن لحماية الأطفال من الأذى الجسماني والنفسي والاجتماعي ومساعدتهم على مواصلة التعلم والتطور خلال وبعد وقوع حالة الطوارئ مباشرة.

إن المساحات الصديقة للطفل هي مناطق يمكن أن تساعد على خفض مجموعة من التأثيرات التي تسبب الضغط النفسي للأطفال في حالات الأزمات. إلا أنها ليست الحل لجميع مشاكل الأطفال. إن النشاطات التي تجري في المساحة الصديقة للطفل تهدف إلى البناء على قدرات الأطفال الطبيعية والمتطورة على التأقلم، وتشرك الأطفال بشكل استباقي في اختيار النشاطات التي تناسبهم. وتوفر المساحات الصديقة للطفل بيئة تركز على الأطفال وصديقة لهم تمكنهم من استمرار تطوره المعرفي وتمنحهم فرص التعلم على مستويات مختلفة. وفي العديد من الحالات، يمكن أن تساعد هذه المساحات على تقليل تعطل فرص الأطفال في التعلم والتطور والتي عادة ما توفرها لهم المدارس. إن المساحات الصديقة للطفل تؤكد على مفهوم أن الأطفال قادرون على توجيه أنفسهم بشكل إيجابي، ولا تحمّل الأطفال مسؤوليات غير مناسبة لهم. ويمكن لهذه المساحات أن تساعد الأطفال على الشعور بالأمان وبناء احترامهم لذاتهم. إن المساحات الصديقة للطفل هي بيئات خاضعة للإشراف يستطيع أن يترك فيها الوالدان أو الرعاة الأطفال والذهاب للحصول على الغذاء والماء أو إعادة بناء منازلهم أو السعي للحصول على أعمال جديدة تدر عليهم دخلاً. إنها مناطق توفر الرعاية للأطفال أثناء عملية إعادة بناء العائلة والمجتمع والهيكل الاجتماعية. وتوفر هذه المساحات فرصة للوالدين والرعاة للمشاركة النشطة وتبادل المعلومات وتقديم المداخلات والإرشادات وزيادة ثقتهم بأنفسهم من حيث حماية الأطفال ورعايتهم.

إن أكثر أهداف المساحات الصديقة للطفل شيوعاً هي:

1. توفير الفرص للأطفال للتعلم واللعب وبناء/تعزيز قدرتهم على التحمل بعد وقوع حالة طارئة أو أزمة أو خلال حالة طارئة مطولة.
2. تحديد والعثور على طرق الاستجابة لتهديدات معينة لجميع الأطفال و/أو مجموعات معينة من الأطفال مثل هؤلاء الذين يعانون من نقاط ضعف معينة بعد حالة طارئة/أزمة أو خلال حالة طارئة مطولة<sup>13</sup>

<sup>13</sup> المساحات الصديقة للطفل في حالات الطوارئ: دليل لموظفي سيف ذا تشيلدرن. سيف ذا تشيلدرن 2008

حتى الآن تم استخدام مصطلحات منطقة السلام، مناطق الأمان، والمساحات الصديقة للطفل كـ رديفة لبعضها البعض في هذا الفصل. ورغم أن أنواع الأماكن الثلاثة قد تختلف في طبيعتها، إلا أننا سنستخدم هذه المصطلحات الثلاث كمرادفات لبعضها. ويعود للقارئ أو لخط مساندة الطفل تعديل أو تبني المشروع الأكثر مناسبة لها طبقاً لقدراتها ووضعها المحلي.

#### 1.4 دور خط مساندة الطفل في مناطق الأمان

إن الربط بين خط مساندة الطفل ومفهوم منطقة السلام/الأمان يمكن أن يكون ذو بعدين:

- 1- خط مساندة الطفل (أو المنظمة الأم) كمؤسس للمنطقة
- 2- خط مساندة الطفل (أو المنظمة الأم) كداعم للمنطقة

وتعرف "المنطقة/ المساحة" على أنها منطقة ذات حدود يمكن الدخول عليها بشكل أكثر سهولة مقارنة مع "المساحة الممتدة". ويمكن أن توفر المنطقة شعوراً بالأمن أو عدم الأمن في حال إقامتها ضمن حدود مفروضة.

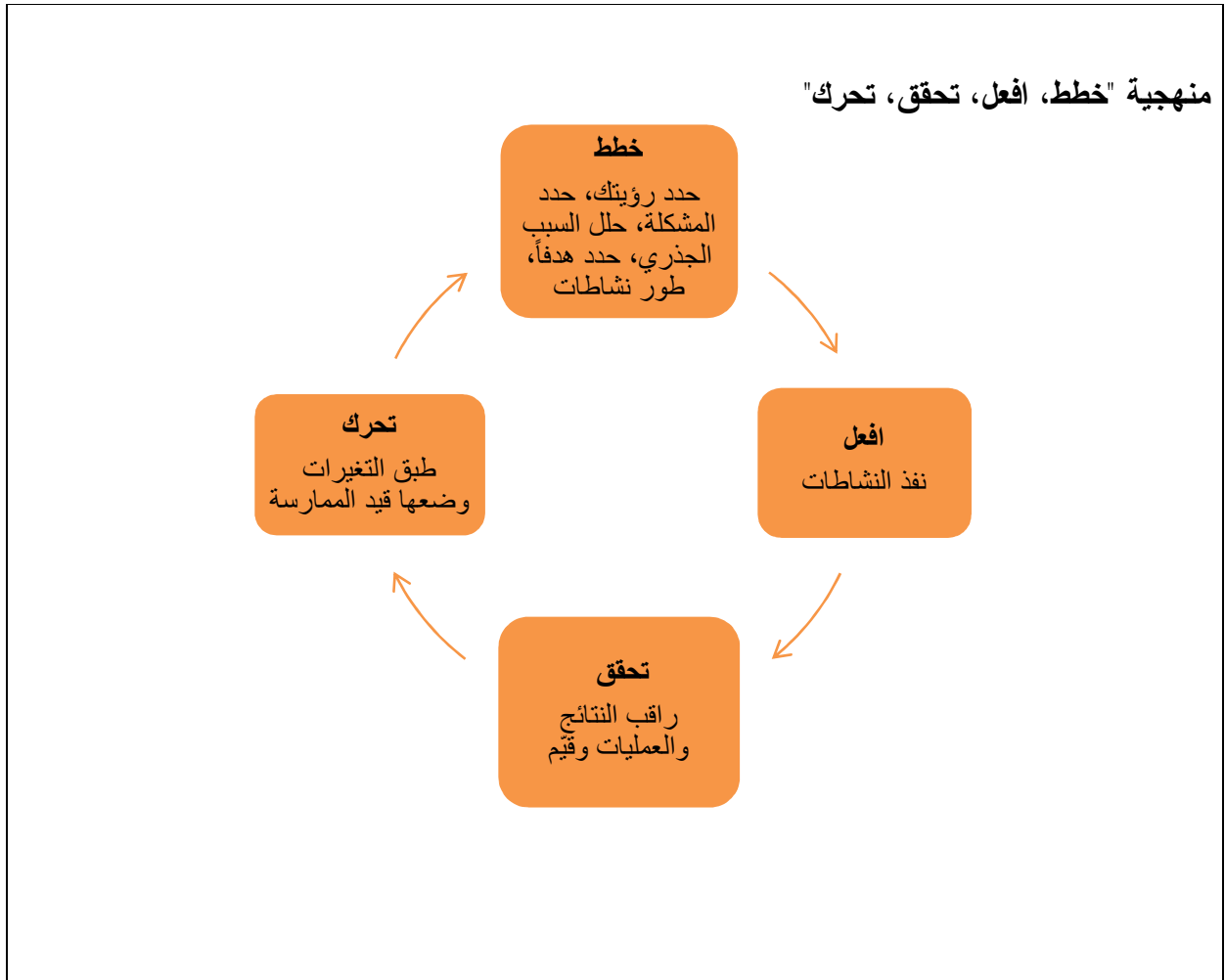
وفي حالة خط مساندة الطفل، فإن المنطقة ترتبط بإمكانية وسهولة وصول الطفل إلى خط المساندة. ورغم أن خط مساندة الطفل قد لا يخلق منطقة "فعلية"، إلا أن عمله يمتد إلى أي مكان وبأية طريقة يمكن الوصول إليه فيها. إن خدمات خطوط مساندة الطفل متوفرة للأطفال من خلال مختلف وسائل الاتصالات كما هو مذكور في الفصل الثاني من هذا الدليل. وعندما يتصل طفل بخط المساندة، فإنه يخلق منطقة افتراضية تقاس بين الطفل المتصل وخط مساندة الطفل.

ومن حيث المبدأ فإن خط مساندة الطفل يخلق منطقة أمان حول الطفل من خلال المساعدة والنصيحة التي يقدمها له المرشدون خلال الاتصال. وعندما يتصل الطفل بسبب مشكلة في المنزل، فإن تدخل خط مساندة الطفل يجعل من المنزل منطقة أمان. وبالمثل فإنه إذا اتصل الطفل بشأن مشكلة في المدرسة، تصبح المدرسة بالنسبة له أكثر أماناً وسلاماً بعد أن يحصل على التدخل المناسب من خط مساندة الطفل. ورغم

أن الطفل قد لا يكون مدركاً للمنطقة التي خلقت حوله بعد اتصاله بخط مساندة الطفل، إلا أن هذه المنطقة قد خلقت بالفعل. وسواء عن قصد أو غير قصد فإن خط مساندة الطفل محاط بمنطقة.

ولكن هل يمكن لخط مساندة الطفل أن يخلق أو يكون جزءاً من منطقة أمان "فعلية" ذات حدود معينة؟ من خلال الأسئلة الإرشادية المذكورة أدناه والعبارات الواردة في الشكل 3، يستطيع فريق خط مساندة الطفل التفكير في إمكانية إنشاء منطقة أمان فعلية أو أن يصبح واحداً من داعمها.

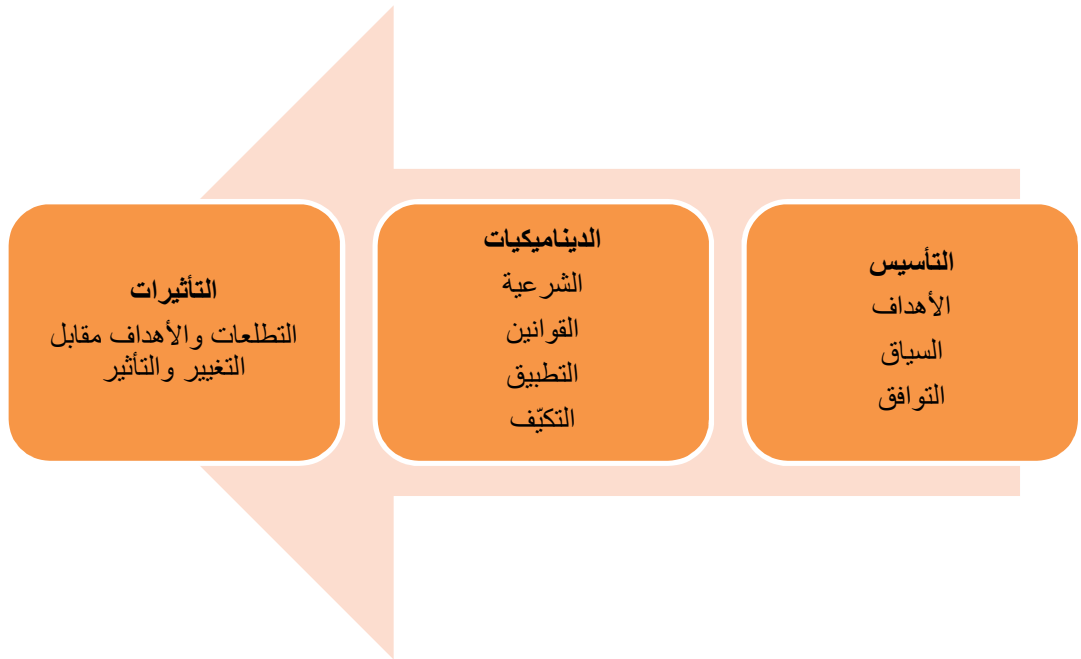
#### 2.4 أسئلة إرشادية لإقامة منطقة أمان



#### أسئلة إرشادية:14

1. كيف تتطور مناطق السلام/الأمان؟ من الذي يؤسسها؟ كيف يتلقى المشروع الدعم من المجتمع المحلي والأطراف المتنازعة؟ هل هو مشروع داخلي أم خارجي؟
2. ما هي التطلعات والأهداف وراء إقامة المنطقة؟ ما الذي تحاول أن تحققه؟
3. ما هي العملية التي يتم من خلالها إنشاء المنطقة؟
4. ما هي مجموعة القوانين/القواعد لحماية أهدافها؟ كيف يتم تطبيقها؟ من الذي يراقب هذه القواعد؟
5. ما هي هياكل الحوكمة في هذه المنطقة؟
6. هل يمكن تعديل المشروع والقواعد بحيث يتناسب مع التغييرات التي تواجهها المنطقة؟
7. ما هي المشاكل والعوائق التي يواجهها المشروع؟ كيف يتم التعامل مع هذه التحديات؟
8. ما هو تأثير هذا المشروع على المستفيدين؟

الشكل3: أسئلة إرشادية حول إقامة منطقة أمان/سلام



الشكل4: المتغيرات الأساسية التي تميز مناطق السلام

<sup>14</sup>مناطق السلام المحلية شكل من أشكال مأسسة النزاع، سوزان ألان نان وكريستوفر ميتشل

تشايلد هيلب لاین انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ

من حيث المبدأ فإن تأسيس أو المشاركة في منطقة أمان يشبه أي مشروع آخر، لذلك فإن عدم مراعاة طبيعة المراحل السابقة سيقود إلى فشل تحقيق أهداف المشروع.

ومن بين أهم عوامل نجاح خط مساندة الطفل، علاقاته وشبكاتة. فلا يمكن لخط مساندة الطفل أن يعمل منفرداً في أي سياق، إذ أنه يحتاج أن يكون جزءاً من شبكة أكبر تشمل المستشفيات والملاجئ والوزارات والمدارس، وغيرها. وتعتبر هذه الجهات المعنية المتواجدة فعلياً مفيدة جداً في إقامة مشروع مثل منطقة السلام أو الأمان.

ولكي يتحقق النجاح في هذا المشروع، يمكن لخط مساندة الطفل ضم أو العمل مع مختلف الأجهزة مثل وزارة الدفاع، والقادة الدينيين، المعلمين، المنظمات الأهلية، والأشخاص المتضررين من النزاع/الكارثة. ويجب ضمان نجاح هذا المشروع في الأوقات العصيبة بدعم تحالف من اللاعبين الحكوميين والمحليين، والمنظمات الأهلية والأفراد. وسيمكن ذلك المنطقة من تطبيق نشاطاتها كما هو مخطط لها.

إذا كان خط مساندة الطفل يدعم مشروع منطقة سلام، فيمكنه بوضوح أن يلعب دوراً في النشاطات المتعلقة بالمناصرة ونشر المعلومات. ويستطيع فريق خط مساندة الطفل كذلك المشاركة في توفير الدعم النفسي والاجتماعي الذي يقدمه دائماً للأطفال الذين يستطيعون الوصول إليه. ويمكن تحديد دور خط مساندة الطفل بحسب ما إذا كانت منطقة السلام هدفها تخفيف آثار الحالة الطارئة على مدى فترة قصيرة، أو العمل على إعادة تأهيل أو بناء السلام على المدى الأطول.

### التعافي والحالة الطبيعية من خلال مساحات الأمان\*

توجد حاجة ملحة لإقامة أماكن أمان يمكن للأطفال الحصول فيها على الدعم النفسي والاجتماعي لاستعادة شعورهم بالحياة الطبيعية في حياتهم وبين أصدقائهم. ويدعم صندوق الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) مثل هذه المساحات والتي تسمى "المناطق الصديقة للطفل"، في المرافق التي تأوي اللاجئين والنازحين مثل مدرسة وادي النخلة الحكومية.

وتتحدث ميرين ووترهاوس أخصائية حماية الطفل والعنف المستند إلى النوع الاجتماعي عن نتائج مشجعة. وتقول "في المساحات الصديقة للطفل، يتمكن الأطفال من اللعب مع بعضهم البعض، وإقامة صداقات جديدة والتحدث عن ما يحدث في حياتهم. ويساعدهم ذلك في الشعور بمشاعر طيبة بشأن حياتهم مرة أخرى ويشعرون بالأمان. ونستطيع أن نرى أن ذلك يحدث فرقاً هائلاً".

تتركز نشاطات المساحات الصديقة للطفل في مدرسة وادي النخلة الحكومية التي تنظمها منظمة "وور تشايلد هولاند" الشريكة لليونيسيف، على بناء الثقة بالنفس لدى الأطفال وإقامة العلاقات. ولكن في البداية كان من الصعب إقناع الأطفال بالمشاركة كما تقول مروى، إحدى الميسرات.

تقول مروى: "عندما جاء الأطفال لأول مرة إلى هنا، كانوا خائفين جداً من المعلمين ومن الطلاب الآخرين. وشعروا بالدونية لأنهم جاءوا كلاجئين وتصرفوا بطريقة عدوانية. ولكن خلال وقت تواجدهم في المنطقة الصديقة للطفل، وبمساعدة المعلمين ودعمهم، استقر هؤلاء الأطفال وأصبحوا أكثر ثقة بالنفس وبدأوا في التعبير عن أنفسهم بطريقة إيجابية".

\* حول اللاجئين السوريين في لبنان. اليونيسيف

وتجدر الإشارة إلى أن مناطق السلام/الأمان يمكن أن تكون متعلقة بالوقت وليس بالمكان فقط، مثل "أيام الهدوء" و"ممرات السلام" و"اليوم العالمي للسلام". فهذه "الأيام" هي محاولة لتوفير الفرصة لإرسال وتوزيع إمدادات الإغاثة الإنسانية والخدمات الصحية للمجتمعات المتضررة.

ومهما كان الشكل الذي تتخذه منطقة الأمان، فإن خط مساندة الطفل يستطيع بالتأكيد أن يجد الدور الذي يمكن أن يدعم نجاح هذه المنطقة. ويمكن أن يعمل خط المساندة على تحويل المفهوم إلى برنامج من خلال وظيفته وهياكله القائمة.

إن مفهوم السلام والأمان واللاعنف يسير يداً بيد مع المبادئ الأساسية للعمل النفسي الاجتماعي المذكور في الفصول السابقة. والمبادئ التالية<sup>15</sup> هي في قلب السلام والأمن وتقود عمليات خط مساندة الطفل بشكل يومي:

- حقوق الإنسان والإنصاف مع اهتمام خاص بمصالح الطفل
- مشاركة وتمكين الطفل والعائلة والمجتمع
- عدم الإيذاء
- بناء القدرات وتعزيز الصمود
- تشجيع الدعم المتكامل المتعدد
- الهيكلية والاستمرارية في الحياة اليومية.

ويشار إلى أن شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال توصي أعضائها بإتباع مجموعة من الإرشادات والمبادئ<sup>16</sup>. وترتبط العديد من هذه الإرشادات والمبادئ بشكل مباشر أو غير مباشر بدور خط مساندة الطفل "كصانع سلام" و"موفر للأمان". ومن بين هذه المبادئ:

---

<sup>15</sup> المصدر: الصحة العقلية وشبكة الدعم النفسي والاجتماعي

<sup>16</sup> للاطلاع على القائمة المفصلة للمبادئ التي توصى بها خطوط مساندة الطفل، الرجاء الرجوع إلى مبادئ ومعايير وممارسات تشايلد هيلب لآين انترناشونال

- يقر أعضاء شبكة تشايلد هيلب لآين انترناشونال بحق جميع الشبان والأطفال والأسر في الحصول على خدمات مهنية وخاصة وسرية ومراعية للثقافة وتقدم في الوقت المطلوب.
- يراعي خط مساندة الطفل في تقديمه لخدماته وسياسته للتوظيف ممارسة عدم التفرقة.
- يؤمن جميع أعضاء الشبكة بأن الخدمات المخصصة للأطفال يجب أن تحترم حق الطفل في الخصوصية وتضمن السرية.
- يلتزم أعضاء الشبكة بضمان أمان وحماية الطفل المتصل بخط المساندة.

### مناطق السلام للأطفال – مثال

إن أفضل مثال على إقامة مناطق آمنة هو مشروع "باترفلاي غاردين" الذي أقيم في باتيكالوا في سريلانكا. أطلقت جامعة مانيتوبا الكندية هذا المشروع في العام 1996، وطورت مساحة (منطقة فعلية أطلقوا عليها اسم حديقة الفراشة) يمكن للأطفال أن يأتوا إليها ويشاركوا في مختلف النشاطات ويكونوا في مأمن من العنف الدائر في المنطقة. وتقوم "حافلة الفراشة" بجمع الأطفال من المدارس ونقلهم إلى "حديقة الفراشة". وحصل منظمو المشروع على الدعم من جميع الأطراف المتنازعة ما أتاح للحافلة التنقل بحرية ودون أية مضايقة أو أية عمليات تفتيش أمنية. وساعد ذلك على نجاح المشروع وجلب الراحة والبهجة إلى أطفال باتيكالوا والمناطق المحيطة بها.

وفي أواخر العام 2004 أصبحت "حديقة الفراشة" كذلك مركزاً لمساعدة ضحايا التسونامي الذي دمر منطقة باتيكالوا.

إن الأمان والسلام ينبعان من الجهود المختلفة التي تبذلها مختلف المجموعات المحلية والإقليمية والدولية. وقد تم خلق العديد من المناطق حول العالم بضغط من الأمم المتحدة والمجتمع الدولي في مسعى لتسهيل إقامة مساحة وتخصيص وقت لنشاطات الإغاثة. وفي الوضع المثالي، ومن أجل المحافظة على استمرارية هذه المشاريع، فإنه لا يتم "فرض" هذه المساحات على اللاعبين السياسيين، ولكن يتم إقناعهم بها على أسس الأخلاق الإنسانية ومصحة الأطفال وعلى أسس التعاطف والرحمة المطلقة.

ولذلك فإنه من المهم لمطلقي المشروع الحصول على التزام جميع اللاعبين من خلال المناصرة من أجل ترجمة مفهوم المنطقة إلى حقيقة. وتتطلب مثل هذه المشاريع مستوى عال من المشاركة والمسؤولية من

قبل المجتمعات المحلية، وربما قدر أقل من المشاركة المباشرة للسلطات وذلك لضمان حياديتها في حالات النزاعات.

ومن النماذج الأخرى التي يمكن لخط مساندة الطفل أن يلعب دوراً فيها هي إقامة منطقة أمان/سلام زمنية، وممر إنساني مثل "أيام الهدوء" الذي يسمح بالوصول إلى المجتمعات التي عزلها النزاع أو الكارثة. وقد تم إقامة هذه المناطق المؤقتة مثلاً في أفغانستان خلال الحرب الأهلية، وفي أوغندا خلال النزاع بين الحكومة وجيش المقاومة الوطني، وفي السودان في إطار "عملية شريان الحياة"<sup>17</sup>.

### أيام الهدوء<sup>18</sup>

تجربة اليونيسيف في السلفادور في 1985: نتج عن المفاوضات المطولة مع الحكومة والمتمردين الحصول على ثلاثة أيام من الهدوء - حيث وافق الطرفان على وقف إطلاق النار - جرت خلالها حملة للتطعيم. وقام أكثر من 20,000 من العاملين في الصحة بتطعيم 250,000 طفل. وأصبحت أيام الهدوء الثلاثة هذه أمراً يحدث بانتظام في الأشهر التالية، وتكررت في كل عام حتى انتهاء الحرب بعد ست سنوات.

ومن المبادرات الأخرى مبادرة CWIN- نيبال. اشتملت نشاطات المنظمة خلال هذه المبادرة على نشر المعلومات والقيام بحملات للحصول على التوافق بين جميع الأطراف المتحاربة، والتفاوض على أيام الهدوء ونشر تعليم السلام في المدارس.

رغم أن معظم مناطق السلام المؤقتة يتم إنشاؤها بغرض تقديم المساعدة الإنسانية، إلا أنه جرى إقامة عدد منها من أجل خدمة الأطفال تحديداً. وقد قامت اليونيسيف أو طرف ثالث آخر بالتفاوض من أجل إنشاء معظم هذه المناطق. والفكرة وراء هذه النشاطات هي توفير منبر أو مساحة يستطع فيها الأطفال التعبير

<sup>17</sup> من الخوف إلى المنطقة الآمنة، نمطية مناطق السلام. ال.ي. هاندوك

<sup>18</sup> من الخوف إلى المنطقة الآمنة، طبوغرافية مناطق السلام. ال.ي. هاندوك

عن مشاعرهم حول النزاع وتحقيق قدر من التعافي. على سبيل المثال ساعد برنامج اليونيسيف "عودة السعادة" العديد من الأطفال على التعامل مع مشاعرهم بعد تجارب صادمة خلال نزاع أو كارثة.

### عودة السعادة - يونيسيف

اندلع حريق هائل في الأول من أب/أغسطس 2004 في البراغواي قتل فيه أكثر من 400 شخص من بينهم 46 طفلاً على الأقل. وقد خَلَّفَ هذا الحريق العديد من العائلات والأطفال في حالة من الحزن والحداد. ومن أجل مساعدة الأطفال المتضررين على التعامل مع مشاعرهم والبدء في العودة إلى الحياة الطبيعية، دعمت اليونيسيف برنامجاً للمساعدة النفسية الاجتماعية أطلق عليه اسم "العودة إلى السعادة".

واشتمل البرنامج على نشاطات ترفيهية من بينها الرسم، النشاطات الجسدية، الترفيه، والتعريف. وجرت جميع هذه النشاطات تحت الإشراف المباشر لمختصين نفسيين محترفين.

وهدف البرنامج إلى مساعدة الأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 6 و14 عاماً. وبدأ تطبيقه بعد أسبوع واحد من الحريق. وتم تقديم البرنامج عبر محطة الإذاعة المحلية "اف ام ترينيداد"، التي كانت تبث معلومات حول البرنامج لإعلام أي شخص مهتم به.

وكان هدف برنامج "عودة السعادة" إفادة نحو 1500 طفل. وساعد نحو 150 متطوعاً شاباً في تنفيذ البرنامج. وتم تدريب المتطوعين في ورشة عمل مدتها يومان وبدأوا بالعمل في حي سانتيسيمو ترينيداد في أوسونشيون.

قالت إحدى المتطوعات في البرنامج وتدعى إيشيا: "أمل أن يعود هؤلاء الأطفال إلى حياتهم الطبيعية رويداً رويداً دون أن ينسوا ما حدث، ولكن دون أن يعانون من ألم مستمر". وإيشيا كغيرها من المتطوعين لديها حماس شديد لتفعل ما تستطيع لمساعدة الأطفال في التعامل مع المأساة.

وبمساعدة المتطوعين، يتبادل الأطفال حكاياتهم وألعابهم وموسيقاهم. ويعبرون عن ما يشعرون. وبدأت الجروح تلتأم. ولم يكن أحد يعلم بماذا يفكر سيرجيو البالغ من العمر سبع سنوات بينما كان يرسم. وعندما

سأله أحد المتطوعين ماذا يرسم، أجاب: "إنهم أشخاص ماتوا اليوم". إن المنهجية المستخدمة في البرنامج تمكن سيرجيو وغيره من الأطفال الذين مثله من التعامل مع عواطفهم. وبهذه الطريقة فإن البرنامج يسعى إلى مساعدة الأطفال في العودة إلى حياتهم الطبيعية.

لقد تم تطوير مفهوم "عودة السعادة" أول مرة في موزمبيق خلال الحرب الأهلية في العام 1992. ويمكن تعديل هذا البرنامج ليتناسب مع مختلف المواقف، وقد تم استخدامه مع الأطفال الجنود في الأكوادور، وفي كولومبيا بعد زلزال 1998، وفي نيكاراغوا بعد إعصار ميتش.

### مع تزايد أعداد اللاجئين في مخيم للاجئين السوريين في الأردن، فإن التركيز هو على احتياجات الأطفال<sup>19</sup>

يقع مخيم الزعتري في منطقة صحراوية قاحلة ترتفع فيها درجات الحرارة إلى أكثر من 40 درجة مئوية، كما تشهد عواصف رملية باستمرار. طبقات التراب تغطي كل شيء وكل شخص يعيش في الزعتري. وليست الظروف المعيشية هي وحدها الصعبة، ولكن كذلك الضغط العاطفي من الأشهر الطويلة من النزاع الدموي. وقد تأثر الأطفال بذلك بشكل كبير. تقول دومينيك هايد ممثلة اليونيسيف في الأردن أن "غالبية الأطفال اللاجئين السوريين شهدوا مستويات بالغة من العنف والوحشية".

ويمكن رؤية مؤشرات في جميع أرجاء المخيم على أن التجارب التي مر بها الأطفال تسببت لهم بالمعاناة. فالأطفال يعيدون محاكاة مشاهد القتل أثناء لعبهم. بينما يطلق آخرون صيحات رعب ويغطون وجوههم ويحاولون البحث عن ملجأ عندما تحلق الطائرات فوقهم.

وتعمل اليونيسيف على حماية الأطفال واستعادة الروتين العادي ومعالجة الأذى العاطفي الذي تسبب به النزاع:

- يتلقى الأطفال العناية الحثيثة والدعم للتعامل مع مشاكلهم العاطفية. وسواء من خلال العلاج الجماعي أو جلسات الإرشاد، فإن معالجة التأثير الذي خلفته الحرب على وضع الأطفال

<sup>19</sup> يونيسيف 2012

العاطفي هو عنصر مهم من عناصر الدعم.

- بالشراكة مع منظمة "أنفذوا الأطفال" (سيف ذا تشلدرن) الأهلية، تشغل اليونيسيف 10 مساحات صديقة للطفل – وهي أماكن في الزعتري يستطيع أن يلعب فيها الأطفال ويعيشون حياة اجتماعية ويبدأون في العيش كأطفال مرة أخرى.
- أقامت اليونيسيف ساحتي لعب وقامت بتسييج منطقة يلعب فيها الأطفال كرة القدم.
- يتم توزيع أغراض ترفيهية ومواد دراسية على الأطفال.

المناطق الصديقة للأطفال توفر كذلك الدعم لآخرين لجئوا إلى المخيم، إذ تقدم فيها دروس حول تربية الأطفال واجتماعات لمجموعات المجتمع وجلسات توعية صحية.

(انتهى)

تشايلد هيلب لاين انترناشونال

Herengracht 418

1017BZ Amsterdam

The Netherlands

Phone: +31 (0)20 5289625

Fax: +31 (0)20 6387655

E-mail: info@childhelplineinternational.org

Website: www.childhelplineinternational.org

تشايلد هيلب لاين انترناشونال هي الشبكة الدولية لخطوط نجدة الطفل في 136 بلدا (بتاريخ أغسطس 2012). تتلقى هذه الخطوط مجتمعة أكثر من 14 مليون اتصال سنوياً من أطفال ويافعين يطلبون الرعاية والحماية. وتدعم الشبكة تأسيس وتقوية خطوط مساندة أطفال وطنية مجانية حول العالم، وهي تستخدم بيانات ومعارف خطوط المساندة لإبراز الثغرات في أنظمة حماية الطفل والقيام بالمناصرة لأجل حقوق الأطفال.

تشكر تشايلد هيلب لاين انترناشونال جميع الشركاء لدعمهم المتواصل: أوك فاونديشن، برنامج الخليج العربي لدعم منظمات الأمم المتحدة الإنمائية، وزارة الخارجية الهولندية.



Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands

تشايلد هيلب لاين انترناشونال- دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ