



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# استكشاف استخدام خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام ورد للوقاية

## استكشاف استخدام خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام في الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب

### ملخص لأحدث الأبحاث والممارسات في الولايات المتحدة وكندا

**النطاق والملخص:** يقدم هذا التقرير نظرة عامة على الأبحاث والجهود البرمجية الحالية لدمج معلومات وممارسات الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) في خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام، مثل أرقام المساعدة والمعلومات 211 و311، بالإضافة إلى خطوط الطوارئ والدعم في الأزمات مثل 911 و988. الجمهور المستهدف يشمل صناعات السياسات الحكومية، قادة المجتمع، مسؤولي السلامة العامة، والممارسين في مجال الصحة العامة. يحتوي هذا الدليل على وصف مختصر للأبحاث والبرامج، التي تمول في الغالب من قبل إدارة العلوم والتكنولوجيا (S&T) التابعة لوزارة الأمن الداخلي (DHS) وبرنامج المنح للوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) التابع لمركز برامج وشراكات الوقاية (CP3). يتضمن الدليل مثالاً من كندا لإظهار ظهور هذه الممارسة في جميع أنحاء أمريكا الشمالية. تسلط هذه المشاريع الضوء على عدة فرص مهمة للاستفادة من خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام للوقاية من العنف المستهدف والإرهاب، بما في ذلك الحاجة إلى تدريب متخصص لمشغلي خطوط الاتصال لتحديد الحالات المثيرة للقلق؛ تطوير معلومات إحالة ذات صلة يمكن لمشغلي خطوط الاتصال تقديمها للمتصلين؛ تدريب مجموعة واسعة من المستجيبين الأوائل لضمان الوعي بخيارات تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالعنف المستهدف والإرهاب؛ وعلى المدى الطويل، الجهود التخطيطية البلدية لرسم خريطة الموارد المحلية، وتحديد الفجوات، وتقديم حلول لتلبية احتياجات التدخل الكامل للأفراد المعنيين. تمثل هذه البرامج أيضاً فرصة لدمج جهود

الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) في برامج السلامة العامة ورفاهية المجتمع القائمة.

إخلاء المسؤولية: التقرير التالي مقدم لأغراض المعلومات فقط لتقديم أمثلة حول كيفية دمج معلومات وممارسات الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) في خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام في أمريكا الشمالية. يرجى استشارة مقدمي الخدمات المحليين والولائيين للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بالبرامج في المواقع المحددة. البرامج والأبحاث التي تلقت تمويلًا فيدراليًا تم الإشارة إليها في المراجع والنص. الإشارات إلى الكيانات غير الفيدرالية هي لأغراض التوضيح والمثال فقط ولا تشكل تأييداً للكيان غير الفيدرالي من قبل وزارة الأمن الداخلي الأمريكية أو الحكومة الفيدرالية.

**شكر وتقدير:** يود مركز برامج وشراكات الوقاية أن يعرب عن امتنانه للشركاء المجتمعيين والخبراء الذين اجتمعوا كمجتمع ذو اهتمام مشترك وقدموا ملاحظاتهم عبر جلسات متعددة خلال العام الماضي.

**المصطلحات:** في سياق مورد الوقاية التالي، تشير خطوط المساعدة المكونة من ثلاثة أرقام إلى خطوط الاتصال التي تقدم خدمات المعلومات والإحالة للمتصلين الذين يبحثون عن موارد لأنفسهم أو لشخص موضوع اهتمام. قد تختلف خطوط المساعدة عن خطوط التبليغ، التي تُستخدم بشكل أساسي للإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة لجهات إنفاذ القانون. تقدم جميع خطوط المساعدة درجة معينة من الدعم في الأزمات.

**تعريف العنف المستهدف والإرهاب:** يشكل العنف المستهدف والإرهاب تهديدات لجميع المجتمعات. تعرف وزارة الأمن الداخلي (DHS) العنف المستهدف بأنه أعمال عنف مدبرة موجّهة ضد فرد أو مجموعة أو موقع محدد، بغض النظر عن الدافع، وتعتبر انتهاكاً للقوانين الجنائية للولايات المتحدة أو لأي ولاية أو تقسيم تابع للولايات المتحدة. يشمل العنف المستهدف درجة من التخطيط أو استهدافاً مسبقاً، مثل فرد أو مجموعة من الأشخاص أو ممتلكات. تبدو هذه الأعمال موجّهة لترهيب أو إكراه أو التأثير على مجموعة أكبر من السكان، بالإضافة إلى الهدف المقصود، أو قد تكون تهدف إلى توليد الدعاية لشكوى

معينة<sup>1</sup> الإرهاب يشمل أفعالاً إجرامية غير قانونية تشكل خطرًا على الحياة البشرية أو يمكن أن تدمر البنية التحتية الحيوية أو الموارد الرئيسية، وتبدو موجهة لترهيب أو إكراه السكان المدنيين؛ أو التأثير على سياسة الحكومة من خلال الترهيب أو الإكراه؛ أو التأثير على تصرفات الحكومة من خلال الدمار الشامل أو الاغتيال أو الاختطاف.

**خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام في الولايات المتحدة:** توجه خطوط المساعدة الهاتفية المكونة من ثلاثة أرقام المتصلين إلى موارد المجتمع والمساعدات. توجد بنية تحتية واسعة لخطوط المساعدة في جميع أنحاء الولايات المتحدة. رقم 211، الذي تم تخصيصه في عام 2000 من قبل لجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC) كرقم لخدمات المعلومات والإحالة، هو خط اتصال متاح في جميع الولايات الخمسين، يربط الناس بالموارد المحلية لبرامج الاحتياجات الأساسية مثل معلومات الإسكان والتوظيف، وكذلك معلومات الطوارئ، والإغاثة من الكوارث، وخدمات الصحة. تشير منظمة "يوناييتد واي" العالمية، وهي منظمة غير ربحية تدعم رقم 211، إلى أن الشبكة تستجيب لأكثر من 20 مليون طلب سنويًا. تشمل خطوط المساعدة الأخرى في الأزمات "خط الحياة للانتحار والأزمات"، وهي شبكة من مراكز الأزمات المحلية والتمويل من الولايات، أطلقت في عام 2005 من قبل إدارة خدمات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات (SAMHSA) وتديرها منظمة غير ربحية تدعى "فايبرانت إييموشنل هيلث".<sup>3</sup> في عام 2022، تم تحويل الرقم الأصلي 1-800 إلى شكله الحالي المكون من ثلاثة أرقام، 988. اليوم، يربط هذا الخط المتصلين بمستشارين مدربين على الأزمات وموارد من خلال الاتصال، والرسائل النصية، والردود، كما يوفر أيضًا "خط أزمة المحاربين القدامى". مثال آخر هو "خط الرسائل النصية للأزمات"، وهو منظمة غير ربحية عالمية توفر دعمًا للصحة العقلية والأزمات عبر الرسائل النصية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

في تزايد مستمر، أصبحت خدمات الطوارئ وخطوط الاتصال الداعمة لها تتعاون مع وكالات أخرى، مثل خدمات الرعاية الاجتماعية وخدمات الصحة السلوكية، لتقديم برامج استجابة مشتركة تتكون من الشرطة والمختصين السريريين للأشخاص في حالات الضيق.<sup>4</sup> كما قد تدير الحكومات المحلية خطوط اتصال أخرى مكونة من ثلاثة أرقام، مثل خط المساعدة غير الطارئ<sup>5</sup> 311 أو خط خدمة مكون من ثلاثة أرقام منفصل للوصول إلى الخدمات الصحية.<sup>6</sup> عند الضرورة، تتعاون خطوط المساعدة مع خطوط الطوارئ مثل 911.<sup>7</sup>

هناك أيضًا خطوط اتصال في الولايات المتحدة تديرها منظمات غير ربحية تعالج الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب . (TVTP) وبينما لا ترتبط هذه الخطوط مباشرة بخطوط الاتصال البلدية المكونة من ثلاثة أرقام، يقدم بعضها خدمات إحالة منظمة "أولياء الأمور من أجل السلام Parents for Peace" التي تتخذ من الولايات المتحدة مقرًا لها، وهي منظمة غير ربحية في مجال الصحة العامة تركز على تمكين المجتمعات والعائلات لمنع العنف المستهدف، تدير خط مساعدة سري منذ عام 2017 وحصلت على منحة الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب TVTP في عام 2023 لدعم توسيع خط الاتصال.<sup>8</sup> تعمل "موشوت (Moonshot)"، وهي شركة تهدف إلى تحقيق تأثير اجتماعي في مكافحة التطرف العنيف، أيضًا تشغل خط مساعدة عبر الرسائل النصية متاح على مدار الساعة، تم إنشاؤه بالشراكة مع "خط الرسائل النصية للأزمات"، ويوفر جلسات استشارات للأفراد الذين يفكرون في استخدام العنف.<sup>9</sup> حصلت كل من "أولياء الأمور من أجل

<sup>1</sup> انظر، على سبيل المثال، إشعار فرصة التمويل لبرنامج منح الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب لعام 2024، [https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24\\_0415\\_cp3\\_tvtp-fy24-nofo.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf).

<sup>2</sup> انظر 211 منظمة الطريق المتحدة العالمية

<sup>3</sup> انظر <https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430>

<sup>4</sup> Hayes A, Harriss E, Molodynski A. مراجعة منهجية لنماذج الاستجابة المشتركة في تدخل الشرطة للصحة النفسية "الطوارئ". مجلة BMC Psychiatry. 15 أغسطس 2018; 18(1):256. PMID: 30111302; PMCID: 256(1):18; 2018. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMC6094921.

<sup>5</sup> (fcc.gov) وترتيبات الاتصال المختصرة الأخرى | لجنة الاتصالات الفيدرالية N11 استخدام رموز

<sup>6</sup> Info-Santé 811 | Gouvernement du Québec (quebec.ca)

<sup>7</sup> إدارة العلوم والتكنولوجيا بوزارة الأمن الداخلي، "سياسات وإجراءات نظام إحالة خط المساعدة للتدخل عبر الرسائل النصية"، الصفحة 3.

<sup>8</sup> حصلت منظمة Parents for Peace على تمويل منحة CP3 من وزارة الأمن الداخلي في العامين الماليين 2022 و2023.

<sup>9</sup> حصلت منظمة Moonshot على تمويل منحة CP3 من وزارة الأمن الداخلي DHS في العام المالي 2020.

السلام" و"موتشوت" على تمويل فيدرالي لدعم جهود الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) خارج نطاق توسيع خط المساعدة.

الإبلاغ من قبل المتفرجين والتردد: يُعد أفراد العائلة والأصدقاء، الذين يُشار إليهم أحيانًا بـ"المتفرجين المقربين"، في موقع مناسب لملاحظة العلامات التحذيرية التي قد تشير إلى أن شخصًا ما قد يكون في طريقه إلى العنف. ومع ذلك، أظهرت الأبحاث أن المتفرجين المقربين قد يترددون في إبلاغ السلطات عن شخص يشعرون بالقلق تجاهه خوفًا من أن يتسببوا له في مشاكل، أو خشية أن يكتشف الشخص المبلغ عنه أن المتصل قد أبلغ عنه.<sup>10</sup> كما تشير الأبحاث إلى أن الأفراد القلقين قد يجدون صعوبة وإرباكًا في الوصول إلى موارد الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP)، خاصة عند تحديد ما إذا كان يجب الإبلاغ أم لا.<sup>11</sup> أظهرت دراسة أجريت في عام 2021 بتمويل من المعهد الوطني للعدالة أن المتفرجين يميلون إلى تفضيل الإبلاغ شخصيًا أو عبر الهاتف، بدلاً من الإبلاغ من خلال وسائل الإنترنت.<sup>12</sup> في دراستين حول الإبلاغ من قبل المتفرجين، أعرب المشاركون عن رغبتهم في زيادة الوصول إلى أدوات ومعلومات الوقاية.<sup>13 14</sup> وبالنظر إلى هذه العوامل معًا، يمكن أن توفر خطوط المساعدة المكونة من ثلاثة أرقام خطوة أولى مجهولة الهوية للمتفرجين المقربين، مما يساعدهم في الوصول إلى المعلومات حول الموارد المحلية ذات الصلة بالتدخل.

دمج الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) في خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام: قامت عدد محدود من خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام بدمج خدمات الدعم للوقاية من العنف؛ على سبيل المثال، يوفر خط 211 في فيلادلفيا موارد حول التدخل في النزاعات، والوقاية من العنف بين الشباب، والإحالة إلى منظمات مجتمعية تعمل على الوقاية من العنف.<sup>15</sup> تقدم عدد محدود من خطوط المساعدة خدمات الإحالة والمعلومات المتعلقة مباشرة بالوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP). قام خط 211 LA في لوس أنجلوس بدمج خدمات TVTP في خط المساعدة الخاص به لدعم مبادرة LA-ROC (المجتمعات المفتوحة والمرنة - لوس أنجلوس). بالتعاون مع بحث مدعوم من مديرية العلوم والتكنولوجيا في وزارة الأمن الداخلي (DHS)، دعمت جامعة ولاية جورجيا خط 211 LA في تنفيذ سياسات وإجراءات لإحالة المتصلين إلى موارد الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP). شمل هذا الجهد أيضًا تقييمًا بنوي لخط المساعدة القائم على الرسائل النصية وتقييمًا لعملية توسيع البرنامج. التقرير النهائي، الذي نُشر في عام 2022، حدد الفرص والتحديات لإحالات خط المساعدة عبر الرسائل النصية، والتي تمت مناقشتها في ختام هذه الورقة.

تُبرز الأبحاث أهمية تطوير بروتوكولات لمشغلي خطوط الاتصال للتعامل مع مخاوف محددة تتعلق بالعنف المستهدف والإرهاب، نظرًا لأن المشغلين يجب أن يتعاملوا مع مجموعة متنوعة من القضايا التي يطرحها المتصلون (مثل التشرد، الصحة النفسية، التنمر). توصي الدراسة التي أجرتها جامعة ولاية جورجيا بتوفير خيارات عبر الرسائل النصية لتوجيه المتصلين إلى الموارد المناسبة بناءً على طبيعة استفساراتهم، وكذلك مساعدة المشغلين في التمييز بشكل أوضح بين حالات الأزمات وغير الأزمات.<sup>15</sup>

## للقاية من العنف المستهدف والإرهاب (DHS) برامج منح وزارة الأمن الداخلي التي تعالج خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام (TVTP)

<sup>10</sup> المجلس الوطني للرفاه النفسي، "العنف الجماعي في أمريكا: الأسباب والتأثيرات والحلول"، الصفحة 38.  
<sup>11</sup> سارة ك. طومسون، ميشيل جروسمان، وبول توماس، "الاحتياجات، الحقوق والأنظمة: زيادة الإبلاغ من المتفرجين المقربين في كندا عن التطرف نحو العنف، الإرهاب والعنف السياسي"، 7.  
<sup>12</sup> ديفيد ب. أيزنمان، ستيفان وين، بول توماس، ميشيل جروسمان، "حدود الإبلاغ المجتمعي: مشاركة المعلومات مع السلطات بشأن الإرهاب والعنف المستهدف"، 3.  
<sup>13</sup> إلغا سيكنز، ماريون فان سان، ستين سيكيلينك، ميشا دي وينتر، "وجهات نظر الآباء حول التطرف: دراسة نوعية".  
<sup>14</sup> طومسون وآخرون. "الاحتياجات، الحقوق والأنظمة"، الصفحة 7.  
<sup>15</sup> التقرير الكامل من جامعة ولاية جورجيا محفوظ لدى وزارة الأمن الداخلي (DHS) ومتاح للجمهور عند الطلب

نظرة عامة حول برنامج منح TVTP : يدعو مركز برامج وشراكات الوقاية التابع لوزارة الأمن الداخلي DHS إلى تقديم طلبات لبرنامج منح سنوي يعالج الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب.<sup>16</sup> من خلال هذه المناقشة العامة على المنح، اقترحت العديد من الطلبات الناجحة برامج تتضمن عناصر من خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام، وسيتم وصفها بإيجاز هنا:

منطقة بالم بيتش، فلوريدا (سنوات الجائزة 21-23 و 23-25): أنشأت إدارة شرطة منطقة بالم بيتش (PBSO)، بالتعاون مع مجموعة متعددة التخصصات من أصحاب المصلحة المجتمعيين، مشروع الوقاية من العنف في المدارس والمجتمع بمنطقة بالم بيتش ووسعت المشروع كجزء من منحة FY21 TVTP. كان الهدف من المشروع تحسين التنسيق في قدرات المنطقة للوقاية من العنف الجماعي. تم دمج خط المساعدة 211 بالمنطقة، الذي يستقبل أيضًا مكالمات من خط الحياة للانتحار والأزمات 988، في هذه الجهود الأوسع بما في ذلك مشروع التوعية المجتمعية لمنطقة بالم بيتش "Aware and Care" بالإضافة إلى التدريب والمساعدة الفنية لمقدمي الخدمات المجتمعية.

حققت إدارة شرطة منطقة بالم بيتش (PBSO) وشركاء المشروع من خط المساعدة 211 في المنطقة وشبكة الصحة السلوكية في جنوب شرق فلوريدا (SEFBHN) العديد من النتائج الهامة. قامت إدارة شرطة منطقة بالم بيتش PBSO بتوظيف اثنين من المحققين الممولين من المنحة لزيادة قدرة فرق تقييم التهديدات لديهم؛ استجابة فرق تقييم التهديدات في PBSO للقرارات المتعلقة بأفراد قد يكونون عرضة لارتكاب أعمال عنف مستقبلية في المجتمع. قام موظفو فريق تقييم التهديدات التابع لإدارة شرطة منطقة بالم بيتش PBSO بعقد أربع جلسات تدريبية لـ 32 موظفًا من خط المساعدة 211، لتزويدهم بالمعرفة اللازمة لتحديد مؤشرات الخطر المحتملة للعنف الجماعي وخيارات التدخل والتبليغ ذات الصلة. أكمل أكثر من 164 من أعضاء المجتمع والمهنيين في مجال الصحة السلوكية تدريب المتفرجين، وتم اعتماد 14 فردًا لتقديم تدريب المتفرجين في المجتمع. قامت فرق تقييم التهديدات التابعة لإدارة شرطة منطقة بالم بيتش PBSO بإحالة الأفراد المعرضين لخطر العنف المحتمل إلى شريك المشروع. شبكة الصحة السلوكية في جنوب شرق فلوريدا SEFBHN هي الجهة المسؤولة عن إدارة خدمات الرعاية الصحية السلوكية في منطقة بالم بيتش. أحالت شبكة الصحة السلوكية في جنوب شرق فلوريدا SEFBHN عدد 75 فردًا للحصول على الخدمات خلال فترة المشروع، حيث تربط الأفراد مباشرة بمقدمي الخدمات في المجتمع. وأخيرًا، تمتلك إدارة شرطة منطقة بالم بيتش PBSO الآن مذكرات تفاهم مع شركاء عبر مختلف القطاعات، بما في ذلك جهات إنفاذ القانون ومقدمي خدمات الصحة السلوكية، والتي تحدد الأدوار والمسؤوليات وتعزز استراتيجيات التعاون والتنسيق.

مع بعض التمويل الذي تم تلقيه من جائزة برنامج منح TVTP FY23، يخطط مشروع الوقاية من العنف في المدارس والمجتمع بمنطقة بالم بيتش للتوسع ليشمل تدخلات المتابعة المشتركة للأفراد الذين تم تحديدهم في وقت مبكر على طريق العنف. ستواصل إدارة شرطة منطقة بالم بيتش (PBSO) الشراكة مع شبكة الصحة السلوكية في جنوب شرق فلوريدا (SEFBHN)، وخط المساعدة 211، وشركاء المشروع الجدد، بما في ذلك منطقة الرعاية الصحية بمنطقة بالم بيتش. تستند هذه الجهود إلى الدروس المستفادة من دورات برنامج منح الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب TVTP السابقة، بالإضافة إلى الثقة التي تم بناؤها مع مقدمي خدمات الصحة العقلية والسلوكية، وخط المساعدة 211، وSEFBHN، والمجتمع من خلال مشروع "Aware and Care" الخاص بمنطقة بالم بيتش.

منطقة تشارلستون، كارولينا الجنوبية (سنوات الجائزة 22-24): تعمل منطقة تشارلستون على تحسين قدراتها المحلية في الوقاية من خلال تدريب 463 من المستجيبين الأوائل والمهنيين في مجال الصحة العقلية على الوعي بالعنف المستهدف والإرهاب وتقييم المخاطر. يهدف هذا التدريب المشترك إلى إنشاء قاعدة معرفة مشتركة ولغة وفهم للأدوار في الوقاية الفعالة من العنف المستهدف. يقوم فريق متعدد التخصصات بتوجيه هذا العمل وإشراك موظفيهم في التدريب. تشمل الوكالات المشاركة حاليًا قوات إنفاذ القانون المحلية، وخدمات الطوارئ الطبية بمنطقة تشارلستون (EMS)، ومركز اتصالات 911

<sup>16</sup> (dhs.gov) موارد المتقدمين لبرنامج منح الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب الأمني الداخلي

الموحد بمنطقة تشارلستون، ومركز الصحة العقلية بتشارلستون دورشستر، ومركز تشارلستون (قسم خدمات مكافحة المخدرات والكحول). من خلال هذا التمويل، تهدف منطقة تشارلستون إلى تزويد المستجيبين الأوائل والأطباء بالقدرة على:

1. تحديد مرضى الصحة العقلية الذين قد يظهرون مؤشرات خطر للعنف المستهدف؛
2. إجراء تقييمات لمرضى الصحة العقلية لتحديد درجة الخطر الموجودة؛
3. تنفيذ خطط أمان لتوفير الرعاية والخدمات المناسبة التي قد يحتاجها الأفراد المعرضون للخطر لزيادة عوامل الحماية وتقليل عوامل الخطر.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن المنحة تقييماً للبروتوكولات والممارسات الحالية التي يستخدمها الشركاء لتحديد نقاط القوة والفتوات الحالية. يلعب مركز اتصالات الطوارئ الموحد لمنطقة تشارلستون (911) دور التنسيق في هذا العمل متعدد التخصصات. سيعمل هذا التقييم على تحسين خطة التنفيذ بهدف تعزيز التعاون وبروتوكولات الإحالة. يستند هذا العمل إلى تاريخ محلي قوي من التعاون بين مقدمي خدمات السلامة العامة والصحة العقلية لتقديم أفضل رعاية للأفراد، مع ضمان سلامة المستجيبين والمجتمع ككل.

واشنطن العاصمة (سنوات الجائزة 22-24): تلتزم وكالة الأمن الداخلي وإدارة الطوارئ في منطقة كولومبيا (HSEMA) بتوفير مجتمع آمن لجميع السكان من خلال دعم الجهود لمعالجة ومنع العنف المستهدف. أسست وكالة الأمن الداخلي وإدارة الطوارئ HSEMA برنامج "حماية واشنطن العاصمة (Protect DC)"، وهو برنامج متعدد التخصصات على مستوى المدينة لتقييم وإدارة التهديدات، يعتمد على نهج الصحة العامة لتقييم خطر العنف أو الضرر الجسيم للأفراد، ومشاركة المعلومات، وتنسيق الموارد والخدمات.<sup>17</sup>

يعمل البرنامج على تنفيذ تدريب لتقييم وإدارة التهديدات السلوكية للمشغلين ومسؤولي الاستجابة، وإنشاء بروتوكولات مع خدمات تحويل المكالمات الحالية في المدينة، مثل 311 و911، لمساعدة المتصلين في تحديد والإبلاغ عن سلوك أو تواصل يدل على العنف المستهدف. كما يهدف البرنامج إلى تبسيط عملية الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة، لضمان الوصول السريع إلى موارد أو خدمات تقييم وإدارة التهديدات للإحالات التي قد تتطلب تلك الموارد.

## مثال من كندا:

إنفو سانتي InfoSante في كيبك: جهود الاستفادة من خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام للوقاية من العنف المستهدف والإرهاب ليست حكرًا على الولايات المتحدة. في كيبك، كندا، يوفر خط اتصال 811 المسمى بـ [إنفو سانتي InfoSante](#) خط مساعدة مجاني وسري يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يقدم الخط نصائح صحية وخدمات إحالة للجميع، بالإضافة إلى خط صحة الأطفال للأعمار من 0 إلى 17 عامًا، وخط نصائح وإحالات للصحة النفسية والاجتماعية، وأخيرًا خط إحالة للأشخاص الذين ينتظرون طبيب عائلة. يتم تشغيل خط 811 ضمن وزارة الصحة والخدمات الاجتماعية، وهو متصل بشبكة واسعة من خدمات الصحة العامة والصحة النفسية والخدمات الاجتماعية والمجتمعية التي يمكن أن تدعم جهود الوقاية.

تعاونت إنفو سانتي InfoSante مع فريق الاستقطاب الاجتماعي في مونتريال وشبكة الممارسين الكندية للوقاية من التطرف (CPN-PREV) بعد تلقيهم مكالمات من أشخاص قلقين على أصدقائهم وأحبائهم الذين قد يكونون في طريقهم إلى التطرف العنيف. يقوم فريق الاستقطاب الاجتماعي في مونتريال بتدريب العاملين الاجتماعيين في إنفو سانتي InfoSante ويضمن أن لديهم وصولاً إلى مجموعة متنوعة من الشركاء الذين يدعمون جهود الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب.

<sup>17</sup> [\(dhs.gov\)](#) وكالة الأمن الداخلي وإدارة الطوارئ في منطقة كولومبيا | الأمن الداخلي : TVTP قصة المستفيد من منحة

أصبح إنفو سانتي InfoSante الآن مدرجًا في دليل الشركاء الخاص بـ CPN-PREV ، بحيث يعرف الأفراد أنهم يمكنهم الوصول إلى خدمات الإحالة مباشرة من InfoSante.

الخلاصة: على الرغم من أن دمج معلومات الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) في خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام هو ممارسة جديدة، فقد أبلغت عدة برامج في أمريكا الشمالية عن نتائج مشجعة لإدراج هذه المعلومات في بروتوكولات خطوط الاتصال الحالية. تشير التقييمات الأولية لهذه البرامج إلى الحاجة إلى التدريب، وتوفير الموارد، وجهود رفع الوعي لتحقيق تأثير ملموس. من المهم أيضًا الإقرار بأن الأبحاث حول فعالية خطوط المساعدة في سياق الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) لا تزال محدودة. ومع ذلك، في مجالات الوقاية من الأزمات ذات الصلة، أشارت الأبحاث إلى نتائج إيجابية. على سبيل المثال، أظهرت الدراسات أن خطوط المساعدة المكونة من ثلاثة أرقام للوقاية من الانتحار يمكن أن تكون مفيدة في تقليل مخاطر الانتحار<sup>18</sup>.

الفرص: تحديد مقدمي الخدمات المعنيين على المستويين الوطني والمحلي وربط خدمات خطوط الاتصال بهؤلاء المقدمي الخدمات يعد أمرًا محوريًا لإنشاء بروتوكولات الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب (TVTP) ضمن الأطر القائمة لخطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام. لاحظ فريق البحث في جامعة ولاية جورجيا في عملهم في لوس أنجلوس أن التحدي الكبير الذي واجهه مشغلو خطوط الاتصال كان الوعي بخدمات الوقاية من العنف المستهدف أو الإرهاب، مثل الموارد للمتفرجين القلقين<sup>19</sup>. تحدّ آخر يواجه خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام هو وعي المجتمع وقبوله، وهو ما يمكن التخفيف منه من خلال حملات التسويق ومشاركة المعلومات عبر الشركاء المحليين. تشمل التحديات الأخرى التمويل، والتوظيف، والتدريب المناسب للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يجب على خطوط الاتصال المكونة من ثلاثة أرقام مراعاة قضايا الخصوصية، خاصة في الخطوط القائمة على الرسائل النصية، لضمان حماية حقوق الأفراد في الوقت الذي يتم فيه الإبلاغ عن التهديدات بالعنف الوشيك بشكل مناسب. في المستقبل، تشمل فرص التطوير توسيع التنسيق بين خطوط الاتصال مثل 911 و988، لضمان تلبية احتياجات الأشخاص الذين يمرون بأزمات بالموارد المناسبة<sup>20</sup>.

## موارد إضافية:

### مصادر مركز برامج وشراكات الوقاية CP3

يوفر مركز برامج وشراكات الوقاية (CP3) التابع لوزارة الأمن الداخلي (DHS) موارد لمنع والتخفيف من أعمال العنف المستهدف والإرهاب. تشمل الموارد دعم الموظفين على مستوى البلاد، وتمويل المنح، ومواد التدريب والتعليم للمساعدة في الحفاظ على سلامة ولايتك.

يُدمج دعم منسوق الوقاية الإقليمية جهود الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب على المستويين المحلي والوطني. يقومون بمشاركة المعلومات، وتقديم التدريب، والمساعدة في بناء شبكات لشركاء المجتمع الذين يمكنهم المشاركة في جهود الوقاية. لمعرفة المزيد، قم بزيارة <http://www.dhs.gov/cp3> أو للتواصل مع منسق الوقاية الإقليمية التابع لـ CP3 ، أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى [cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov).

يوفر برنامج منح الوقاية من العنف المستهدف والإرهاب تمويلًا للحكومات الولائية والمحلية والقبلية والإقليمية، والمنظمات غير الربحية، والمؤسسات التعليمية العليا لإنشاء أو تعزيز القدرات للوقاية من العنف المستهدف والإرهاب. لمعرفة المزيد

<sup>18</sup> كيلي مازر، ميغان أوربوردان، آلان وودوارد، ودبرا ريكود، "مراجعة منهجية لتوقعات المستخدمين ونتائج خدمات دعم الأزمات"، الصفحة 465. انظر أيضًا غولد، م.س.، ليك، أ.م.، جالفافي، ه.، كلاينمان، م.، مونفاخ، ج.ل.، رايت، ج. ومككيون، ر. (2018)، المتابعة مع المتصلين بخطوط الحياة الوطني للوقاية من الانتحار: تقييم تصورات المتصلين حول الرعاية. سلوك التهديد بالحياة والانتحار، 48: 75-86. <https://doi.org/10.1111/sltb.123399>

<sup>19</sup> إدارة العلوم والتكنولوجيا بوزارة الأمن الداخلي (DHS S&T) ، "التدخل عبر الرسائل النصية"، 4  
<sup>20</sup> انظر <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>؛ لمزيد من المعلومات حول الأبحاث المتعلقة بتوسيع التنسيق بين خطوط الأزمات، انظر تعزيز التنسيق بين 988 و911 لضمان استجابة سريعة ومناسبة لأزمات الصحة النفسية | شؤون الصحة.

