



Center for
Prevention Programs
and Partnerships

Paggalugad sa Paggamit ng Three-Digit Call Lines: A Prevention Resource

Hulyo 2024



Paggalugad sa Paggamit ng Three-Digit Call Lines sa Targeted Violence and Terrorism Prevention

Isang Sintesis ng Kasalukuyang Pananaliksik at Pagsasanay sa Estados Unidos at Canada

Saklaw at Buod: Ang ulat na ito ay nagbibigay ng pangkalahatang-ideya ng kasalukuyang mga pagsisikap sa pagsasaliksik at pagprograma upang pagsamahin ang targeted violence and terrorism prevention (TVTP) na impormasyon at pagsasanay sa three-digit call lines, tulad ng 211 at 311 na tulong at mga numero ng telepono ng impormasyon, pati na rin ang 911 at 988 emergency at mga linya ng suporta sa krisis. Ang nilalayong madla ay kinabibilangan ng mga gumagawa ng patakaran ng pamahalaan, mga pinuno ng komunidad, mga opisyal ng kaligtasan ng publiko, at mga praktikal na pampublikong kalusugan. Ang mga maikling paglalarawan ng pananaliksik at mga programa, na pangunahing pinondohan ng Department of Homeland Security (DHS) Science and Technology (S&T) Directorate at ng Center for Prevention Programs and Partnerships' (CP3) TVTP Grant Program, ay kasama sa gabay na ito. Ang isang halimbawa mula sa Canada ay kasama upang ipakita ang paglitaw ng kasanayang ito sa buong North America. Magkasama, itinatampok ng mga proyektong ito ang ilang mahahalagang pagkakataon para magamit ang three-digit call lines para sa TVTP, kabilang ang pangangailangan para sa espesyal na pagsasanay para sa mga call line operators upang matukoy ang mga kaso ng pag-aalala; ang pagbuo ng may-katurang impormasyon ng referral para sa mga call line operators na ibibigay sa mga tumatawag; pagsasanay para sa malawak na hanay ng mga unang tumugon upang matiyak ang kamalayan sa pagtatasa ng panganib at mga opsyon sa pamamahala na may kaugnayan sa naka-target na karahasan at terorismo; at, sa mahabang panahon, mga pagsisikap sa pagpapalano ng munisipyo na imapa ang mga lokal na mapagkukunan, tukuyin ang mga puwang, at mag-alok ng mga solusyon upang matugunan ang buong spectrum ng mga pangangailangan ng interbensyon para sa mga indibidwal na pinag-aalala. Ang mga programang ito ay kumakatawan din sa isang pagkakataon na isama ang mga pagsusumikap ng TVTP sa umiiral na pampublikong programa para sa kaligtasan at kagalingan ng komunidad.

Disclaimer: Ang sumusunod na ulat ay ibinigay para sa mga layuning pang-impormasyon lamang upang magbigay ng mga halimbawa kung paano naisama ang naka-target na karahasan at impormasyon sa pag-iwas sa terorismo sa three-digit call lines sa North America. Mangyaring kumunsulta sa mga lokal at pang-estado na tagapagkaloob para sa pinakabagong, napapanahon na impormasyon tungkol sa pagprograma sa mga partikular na lokasyon. Ang mga programa at pananaliksik na nakatanggap ng pederal na pagpopondo ay nakatala sa mga sanggunian at sa teksto. Ang mga sanggunian sa mga non-federal na entity ay para sa layunin ng paglalarawan at halimbawa lamang at hindi bumubuo ng pag-endorso ng non-federal na entity ng U.S. Department of Homeland Security o Federal Government.

Mga Pasasalamat: Nais ng Center for Prevention Programs and Partnerships na kilalanin ang mga kasosyo sa komunidad at mga eksperto na nagpulong bilang isang komunidad ng interes at nagbigay ng feedback sa iba't ibang sesyon sa buong nakaraang taon.



Mga Terminolohiya: Sa konteksto ng sumusunod na Prevention Resource, ang three-digit helplines ay tumutukoy sa mga linya ng tawag na nag-aalok ng mga serbisyong pang-impormasyon at referral sa mga tumatawag na naghahanap ng mga mapagkukunan para sa kanilang sarili o para sa isang taong kinauukulan. Maaaring makilala ang mga helpline sa mga linya ng tip, na mas makitid na nilayon para sa pag-uulat ng kahina-hinalang aktibidad sa mga tagapagpatupad ng batas. Ang lahat ng mga helpline ay nagbibigay ng ilang antas ng suporta sa krisis.

Pagtukoy sa Targeted Violence and Terrorism: Ang naka-target na karahasan at terorismo ay nagdudulot ng mga banta sa lahat ng komunidad. Tinukoy ng DHS ang naka-target na karahasan bilang nauna nang mga gawa ng karahasan na nakadirekta sa isang tiyak na indibidwal, grupo, o lokasyon, anumang pagganyak, na lumalabag sa mga kriminal na batas ng Estados Unidos o ng anumang estado o subdibisyon ng Estados Unidos. Ang naka-target na karahasan ay nagsasangkot ng isang antas ng pagpapalano o isang paunang natukoy na target, tulad ng isang indibidwal, isang grupo ng mga tao, o ari-arian. Ang mga kilos na ito ay lilitaw na inilaan upang takutin, pilitin, o kung hindi man ay makakaapekto sa isang mas malawak na populasyon bukod sa inilaan na target, o maaaring inilaan nila upang makabuo ng publikidad para sa isang karaingan.¹ Ang terorismo ay nagsasangkot ng mga labag sa batas na batas na mapanganib sa buhay ng tao o potensyal na mapanira ng kritikal na imprastruktura o susi sa mga mapagkukunan na lumilitaw na nilayon upang takutin o pilitin ang isang populasyong sibilyan; upang maimpluwensyahan ang patakaran ng pamahalaan sa pamamagitan ng pananakot o pamimilit; o upang maapektuhan ang pag-uugali ng isang pamahalaan sa pamamagitan ng malawakang pagsira, pagpatay, o pagdukot.

Three-Digit Call Lines sa U.S.: Three-digit na mga helpline ng telepono na nagdidirekta ng mga tumatawag sa mga mapagkukunan ng komunidad at tulong. Mayroong malawak na imprastruktura ng helpline sa buong Estados Unidos. 211, na itinalaga noong 2000 ng Federal Communications Commission (FCC) bilang isang impormasyon at numero ng mga serbisyo ng referral, ay isang call line na magagamit sa lahat ng 50 estado na nag-uugnay sa mga tao sa mga lokal na mapagkukunan para sa mga programa ng pangunahing pangangailangan, tulad ng impormasyon sa pabahay at trabaho, pati na rin ang impormasyong pang-emergency, tulong sa sakuna, at impormasyon sa mga serbisyong pangkalusugan. Ang United Way Worldwide, isang non-profit na sumusuporta sa 211, ay nagsasaad na ang network ay tumutugon sa higit sa 20 milyong mga kahilingan taun-taon.² Kabilang sa iba pang mga helpline sa krisis ang Suicide and Crisis Lifeline, isang network ng mga local at state-funded crisis centers, na inilunsad noong 2005 ng Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) at pinangangasiwaan ng non-profit na organisasyon na Vibrant Emotional Health.³ Noong 2022, ang orihinal na 1-800 na numero ay lumipat sa kasalukuyan nitong three-digit na form, 988. Ngayon, ang linyang ito ay nag-uugnay sa mga tumatawag sa mga sinanay na tagapayo at mapagkukunan ng krisis sa pamamagitan ng tawag, text, at chat, at karagdagang nagbibigay ng Veteran's Crisis Line. Ang isa pang halimbawa ay ang Crisis Text Line, isang pandaigdigang non-profit na nagbibigay ng 24/7 na text-based na mental health at suporta sa krisis.

¹ Tingnan, hal., ang [Notice of Funding Opportunity para sa 2024 Targeted Violence and Terrorism Grant Program](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.

² Tingnan ang [211 | United Way Worldwide](#)

³ Tingnan ang <https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430>.



Parami nang parami, ang mga serbisyong pang-emerhensiya at ang mga call lines na sumusuporta sa kanila ay nakipagsosyo sa ibang mga ahensya, tulad ng mga serbisyong panlipunan at mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, upang mag-alok ng mga programang magkakatugon sa pagtugon na binubuo ng mga pulis at mga clinician para sa mga taong nasa kagipitan.⁴ Ang mga lokal na pamahalaan ay maaari ding magpatakbo ng iba pang tatlo -digit na mga linya ng tawag, tulad ng isang 311 na hindi pang-emergency na helpline⁵ o isang hiwalay na three-digit service line ng serbisyo para sa access sa kalusugan.⁶ Kung kinakailangan, ang mga helpline ay nakikipag-ugnayan sa mga linyang pang-emergency tulad ng 911.⁷

Mayroon ding mga non-profit na pinamamahalaang mga linya ng tawag sa U.S. na tumutugon sa TVTP. Habang ang mga ito ay hindi nakatali direkta sa munisipal na three-digit call lines, ang ilan ay nag-aalok ng mga serbisyo ng referral. Ang mga Parents for Peace na naka base sa U.S. , isang pampublikong kalusugan na non-profit na nakatutok sa pagbibigay kapangyarihan sa mga komunidad at pamilya upang maiwasan ang naka-target na karahasan, pinamamahalaan ang isang kumpidensyal na helpline mula noong 2017 at nakatanggap ng TVTP grant noong 2023 upang suportahan ang pagpapalawak ng linya ng tawag.⁸ Ang Moonshot, isang negosyong may epekto sa lipunan na tumutugon sa marahas na ekstremismo, ay nagpatakbo din ng 24/7 na text helpline, na naka-set up sa pakikipagtulungan sa Crisis Text Line, na nagbibigay ng mga session ng pagpapayo sa krisis sa mga indibidwal na isinasaalang-alang ang karahasan.⁹ Parents for Peace at Moonshot ay parehong nakatanggap ng pederal na pagpopondo bilang suporta sa kanilang mga pagsisikap sa TVTP sa labas ng pagpapalawak ng helpline.

Pag-uulat at Pag-aatubili ng Bystander: Ang pamilya at mga kaibigan, na kung minsan ay tinutukoy bilang "intimate bystanders," ay nakaposisyon upang mapansin ang mga senyales ng babala na ang isang tao ay maaaring nasa daan patungo sa karahasan. Gayunpaman, ipinakita ng pananaliksik na ang mga intimate bystanders ay maaaring mag-alinlangan na iulat ang isang taong inaalala nila sa tagapagpatupad ng batas dahil sa takot na malagay sila sa gulo, o takot na matuklasan ng taong pinag-aalala na iniulat sila ng tumatawag.¹⁰ Ipinahihiwatig din ng pananaliksik na nag-aalala maaaring mahanap ng mga indibidwal na mahirap at napakahirap mag-navigate sa mga mapagkukunan ng TVTP, lalo na kapag tinutukoy kung mag-uulat.¹¹

⁴ Puntis S, Perfect D, Kirubarajan A, Bolton S, Davies F, Hayes A, Harriss E, Molodynski A. Isang sistematikong pagsusuri ng mga co-responder na modelo ng triage ng 'kalye' ng kalusugan ng isip ng pulisya. *BMC Psychiatry*. 2018 Agosto 15;18(1):256. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID: 30111302; PMCID: PMC6094921.

⁵ [PAGGAMIT NG N11 CODES AT IBA PANG INAGBABREVIATED DIALING ARRANGEMENTS | Federal Communications Commission \(fcc.gov\)](#)

⁶ [Info-Santé 811 | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

⁷ Department of Homeland Security Science & Technology Directorate, "Mga Patakaran at Pamamaraan ng Referral System ng Referral na System ng Gatekeeper na Naka-enable sa Teksto," 3.

⁸ Nakatanggap ang Parents for Peace ng DHS CP3 grant funding noong FY22 at FY23.

⁹ Nakatanggap ang Moonshot ng DHS CP3 grant funding noong FY20.

¹⁰ National Council for Mental Wellbeing, "Mass Violence in America: Sanhi, Epekto at Solusyon," 38.

¹¹ Sara K. Thompson, Michele Grossman & Paul Thomas, "Mga Pangangailangan, Karapatan at Sistema: Pagtaas ng Canadian Intimate Bystander Reporting on Radicalizing to Violence, Terrorism and Political Violence," 7.



Nalaman ng isang pag-aaral noong 2021 na pinondohan ng National Institute of Justice na mas gusto ng mga bystanders ang pag-uulat nang personal o sa telepono, kumpara sa pag-uulat sa pamamagitan ng web-based na modalities.¹² Sa dalawang pag-aaral sa pag-uulat ng bystander, ang mga respondent ay nagpahayag ng pagnanais para sa mas mataas na pag-access sa mga tool at impormasyon sa pag-iwas.^{13,14} Kung sama-sama, ang three-digit helplines ay maaaring magbigay sa mga malapit na tao ng isang hindi kilalang unang hakbang na makakatulong sa kanila na makakuha ng access sa impormasyon sa mga kaugnay at lokal na mapagkukunan ng interbensyon.

Pagsasama ng Targeted Violence and Terrorism Prevention sa Three-Digit Call Lines:

Ang isang maliit na bilang ng three-digit call lines ay nagsama ng mga serbisyo ng suporta para sa pag-iwas sa karahasan; halimbawa, ang 211 line ng Philadelphia ay nag-aalok ng mga mapagkukunan tungkol sa interbensyon sa salungatan, pag-iwas sa karahasan ng kabataan, at mga referral sa mga organisasyon ng komunidad sa pag-iwas sa karahasan.¹⁵ Ang isang limitadong bilang ng mga helpline ay nagbibigay ng mga serbisyo ng referral at impormasyong direktang nauugnay sa TVTP. Ang 211 LA sa Los Angeles ay nagsama ng mga serbisyo ng TVTP sa helpline nito upang suportahan ang inisyatiba ng LA-ROC (Los Angeles Open, Resilient Communities). Kasabay ng pananaliksik na suportado ng DHS Science and Technology Directorate, suportado ng Georgia State University ang 211 LA sa pagpapatupad ng mga patakaran at pamamaraan para i-refer ang mga tumatawag sa mga target na mapagkukunan ng karahasan at pag-iwas sa terorismo. Kasama rin sa pagsisikap na ito ang isang formative na pagsusuri ng text-based na helpline at isang proseso ng pagsusuri ng pagpapalawak ng programa. Ang huling ulat, na inilathala noong 2022, ay nagtukoy ng mga pagkakataon at hamon para sa mga referral sa helpline na naka-enable sa text, na tinatalakay sa pagtatapos ng papel na ito.

Itinatampok ng pananaliksik ang kahalagahan ng pagbuo ng mga protocol para sa mga call line operators upang matugunan ang mga partikular na naka-target na karahasan at mga alalahanin sa terorismo, dahil dapat tugunan ng mga operator ang iba't ibang uri ng alalahanin mula sa mga tumatawag (hal., kawalan ng tirahan, kalusugan ng isip, pananakot). Ang pag-aaral na isinagawa ng Georgia State University ay nagrerekomenda ng mga opsyon na nakabatay sa text upang matulungan ang mga tumatawag na idirekta ang mga kaugnay na mapagkukunan, depende sa likas na katangian ng kanilang mga pagtatanong, gayundin ang pagtulong sa mga operator na mas malinaw na makilala ang krisis kumpara sa mga kaso ng hindi krisis.¹⁶

DHS Targeted Violence and Terrorism (TVTP) Grant Programs Addressing Three-digit Call Lines

¹² David P. Eisenman, Stevan Weine, Paul Thomas, Michele Grossman, "Mga Hangganan ng Pag-uulat ng Komunidad: Pagbabahagi ng Impormasyon sa Mga Awtoridad Tungkol sa Terorismo at Tinatarget na Karahasan," 3.

¹³ Elga Sikkens, Marion van San, Stijn Sieckelinck, Micha de Winter, "Parents' Perspectives on Radicalization: A Qualitative Study."

¹⁴ Thompson et al. "Mga Pangangailangan, Karapatan at Sistema," 7.

¹⁵ [Tingnan ang Tumawag sa 24-oras na Violence Prevention Hotline ng Lungsod | Opisina ng Kriminal na Katarungan | Lungsod ng Philadelphia](#)

¹⁶ Ang buong ulat mula sa Georgia State University ay gaganapin sa DHS at magagamit sa publiko sa pamamagitan ng kahilingan.



Pangkalahatang-ideya ng TVTP Grant Program: Ang DHS Center for Prevention Programs and Partnerships ay humihingi ng mga aplikasyon para sa isang taunang grant program na tumutugon sa naka-target na karahasan at pag-iwas sa terorismo.¹⁷ Sa pamamagitan ng pampublikong grant competition na ito, ilang matagumpay na aplikasyon ang nagmungkahi ng programming na nagsasama ng mga elemento ng three-digit call lines, na maikling inilarawan dito:

Palm Beach County, Florida (Award years 21-23 at 23-25): Ang Palm Beach County Sheriff's Office (PBSO), sa pakikipagtulungan sa isang multi-disciplinary, cross sector na grupo ng mga stakeholder ng komunidad, ay lumikha ng Palm Beach County School and Community Violence Prevention Project at pinalawak ang proyekto bilang bahagi ng kanilang FY21 TVTP grant. Ang proyekto ay naglalayong pahusayin ang koordinasyon sa mga kakayahan ng malawakang pag-iwas sa karahasan ng Palm Beach County. Ang 211 Helpline ng County, na tumatanggap din ng mga tawag mula sa 988 Suicide and Crisis Lifeline, ay isinama sa mas malawak na pagsisikap na ito kabilang ang [Aware and Care Palm Beach County](#) community awareness at outreach project, at pagsasanay at teknikal na tulong para sa mga provider ng komunidad.

Nakamit ng PBSO at mga kasosyo sa proyekto mula sa 211 Helpline ng County at sa Southeast Florida Behavioral Health Network (SEFBHN) ang ilang kritikal na resulta. Ang PBSO ay kumuha ng dalawang (2) grant na pinondohan na mga detective upang madagdagan ang kapasidad ng kanilang Threat Assessment Teams; Ang mga Threat Assessment Team ng PBSO ay tumutugon sa mga ulat ng mga indibidwal na maaaring nasa panganib na gumawa ng mga aksyon ng karahasan sa hinaharap sa komunidad. Ang mga tauhan ng PBSO Threat Assessment Team ay nagsagawa ng apat na sesyon ng pagsasanay para sa 32 kawani mula sa 211 Helpline, na binibigyan sila ng kinakailangang kaalaman upang matukoy ang mga potensyal na tagapagpahiwatig ng panganib para sa malawakang karahasan at mga kaugnay na interbensyon at mga opsyon sa pag-uulat. Mahigit sa 164 na miyembro ng komunidad at mga propesyonal sa kalusugan ng pag-uugali ang nakakumpleto ng pagsasanay para sa mga tagamasid at 14 na indibidwal ang na-certify na magbigay ng pagsasanay para sa mga tagamasid sa komunidad. Ang PBSO Threat Assessment Teams ay nag-refer ng mga indibidwal na nasa panganib para sa potensyal na karahasan sa kasosyo sa proyekto na SEFBHN, ang namamahala na entity para sa mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan ng pag-uugali sa Palm Beach County. Ang SEFBHN ay isang kasanayang nakabatay sa ebidensya at nagbibigay ng koordinasyon sa pangangalaga, na direktang nagkokonekta sa mga indibidwal sa mga tagapagbigay ng komunidad. Nag-refer ang SEFBHN ng 75 indibidwal para sa mga serbisyo sa panahon ng proyekto. Sa wakas, mayroon na ngayong Memoranda of Understanding ang PBSO sa mga kasosyo sa iba't ibang sektor, kabilang ang mga tagapagpatupad ng batas at mga tagapagbigay ng kalusugan sa pag-uugali, na nagbabalangkas sa mga tungkulin at responsibilidad na higit na nagpapahusay sa mga diskarte sa pakikipagtulungan at koordinasyon.

Sa ilan sa mga pagpopondo na natanggap mula sa isang FY23 TVTP Grant Program award, ang Palm Beach County School at Community Violence Prevention Project ay nagplano na palawakin upang isama ang mga co-responder na interbensyon para sa mga indibidwal na

¹⁷ [Targeted Violence and Terrorism Prevention Applicant Grant Program Applicant Resources | Homeland Security \(dhs.gov\)](#)



natukoy nang mas maaga sa landas sa karahasan. Ang PBSO ay patuloy na makikipagsosyo sa SEFBHN, ang 211-Helpline, at mga bagong natukoy na kasosyo sa proyekto, kabilang ang Palm Beach County Healthcare District. Ang mga pagsisikap na ito ay batay sa mga aral na natutunan sa mga naunang yugto ng TVTP Grant Program pati na rin ang tiwala na binuo kasama ng mga tagapagbigay ng kalusugang pangkaisipan at asal, kanilang 211 Helpline, SEFBHN, at komunidad sa pamamagitan ng kanilang proyekto sa Aware and Care Palm Beach County.

Charleston County, South Carolina (Mga taon ng parangal 22-24): Nagsusumikap ang Charleston County na pahasayin ang mga lokal na kakayahan sa pag-iwas sa pamamagitan ng pagsasanay sa 463 na unang tumugon at mga propesyonal sa kalusugan ng isip sa Targeted Violence and Terrorism na kamalayan at pagtatasa ng panganib. Ang nakabahaging pagsasanay na ito ay inilaan upang lumikha ng isang karaniwang base ng kaalaman, wika at pag-unawa sa mga tungkulin sa epektibong naka-target na pag-iwas sa karahasan. Ang isang multi-disciplinary team ay gumagabay sa gawaing ito at umaakit sa kanilang mga tauhan sa pagsasanay. Kabilang sa mga ahensyang kasalukuyang kasangkot ang lokal na tagapagpatupad ng batas, Charleston County Emergency Medical Services (EMS), Charleston County Consolidated 911 Center, Charleston Dorchester Mental Health Center, at Charleston Center (Department of Alcohol and Other Drug Abuse Services). Sa pamamagitan ng pagpopondo na ito, nilalayon ng Charleston County na magbigay ng kakayahan sa mga first responder at clinician na:

1. Tukuyin ang mga kliyente sa kalusugan ng pag-uugali na maaaring magpakita ng mga tagapagpahiwatig ng panganib para sa naka-target na karahasan;
2. Magsagawa ng mga pagtatasa ng mga kliyente sa kalusugan ng pag-uugali upang matukoy ang antas ng panganib na naroroon;
3. Magpatupad ng mga planong pangkaligtasan upang magbigay ng naaangkop na pangangalaga at mga serbisyong nasa panganib na maaaring kailanganin ng mga indibidwal na dagdagan ang mga salik na nagpoprotekta at bawasan ang mga salik sa panganib.

Bilang karagdagan, ang gawad ay may kasamang pagtatasa ng mga kasalukuyang protokol at kasanayan na ginagamit ng mga kasosyo upang matukoy ang mga kasalukuyang lakas at gaps. Ang Charleston County Consolidated Emergency Communications Center (911) ay nagsisilbi sa coordinating role ng multi-disciplinary work na ito. Ipapaalam ng pagtatasa na ito ang isang pinahusay na plano sa pagpapatupad upang lumikha ng mas malakas na pakikipagtulungan at mga protocol ng referral. Ang gawaing ito ay bubuo sa isang malakas na lokal na kasaysayan ng kaligtasan ng publiko at mga tagapagbigay ng kalusugan ng isip na nagtutulungan upang maibigay ang pinakamahusay na pangangalaga para sa mga indibidwal, habang tinitiyak ang kaligtasan ng mga tumutugon at ng komunidad sa pangkalahatan.

Washington, D.C. (Mga taon ng parangal 22-24): Ang Homeland Security and Emergency Management Agency (HSEMA) ng District of Columbia ay nakatuon sa pagbibigay ng ligtas at secure na komunidad para sa lahat ng residente sa pamamagitan ng pagsuporta sa mga pagsisikap na tugunan at maiwasan ang naka-target na karahasan. Itinatag ng HSEMA ang [Protect DC](#), isang multidisciplinary threat assessment at management program sa buong lungsod na gumagamit ng diskarte sa pampublikong kalusugan para masuri ang panganib ng



isang indibidwal sa karahasan o malubhang pinsala, magbahagi ng impormasyon, at mag-coordinate ng mga mapagkukunan at serbisyo.¹⁸

Ang programa ay nagtatrabaho upang ipatupad ang pagtatasa ng banta sa pag-uugali at pagsasanay sa pamamahala para sa mga dispatcher at operator at magtatag ng mga protocol sa umiiral na three-digit call line na mga serbisyo sa paglilipat ng tawag sa lungsod, tulad ng 311 at 911, upang tulungan ang mga tumatawag sa pagtukoy at pag-uulat ng gawi o komunikasyon na nagpapahiwatig ng naka-target. karahasan. Nilalayon din ng programa na i-streamline ang proseso ng tip para sa kahina-hinalang aktibidad, tinitiyak ang mabilis na pag-access sa pagtatasa ng pagbabanta at mga mapagkukunan ng pamamahala o mga serbisyo para sa mga referral kung saan maaaring kailanganin ang mga mapagkukunang iyon.

Isang Halimbawa ng Canadian:

InfoSante Quebec: Ang mga pagsisikap na gamitin ang three-digit call line para sa naka-target na karahasan at pag-iwas sa terorismo ay hindi natatangi sa Estados Unidos. Sa Quebec, Canada, ang isang 811-call line na tinatawag na InfoSante ay nag-aalok ng libre at kumpidensyal na linya ng tulong na bukas para makatanggap ng tawag 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Ang linya ay nag-aalok ng payo sa kalusugan at mga serbisyo ng referral para sa lahat, isang pediatric health line para sa mga batang edad 0 hanggang 17, isang psychosocial at mental health advice at referral line, at panghuli ay isang referral line para sa mga taong naghihintay para sa isang doktor ng pamilya. Ang linya ng 811 ay matatagpuan sa loob ng Ministri ng Kalusugan at Mga Serbisyong Panlipunan, at ito ay konektado sa isang malawak na network ng mas malawak na pampublikong kalusugan, kalusugan ng isip, mga serbisyong panlipunan at komunidad na maaaring suportahan ang mga pagsisikap sa pag-iwas. Ang InfoSante, Ang Montreal Social Polarization team at ang Canadian Practitioners Network for the Prevention of Radicalization (CPN-PREV) ay bumuo ng isang partnership pagkatapos makatanggap ng mga tawag mula sa mga taong nag-aalala tungkol sa mga kaibigan at mahal sa buhay na maaaring naging radikal sa karahasan. Ang koponan ng Montreal Polarization ay nagsasanay ng mga social worker mula sa InfoSante at tinitiyak na sila ay may access sa isang malawak na iba't ibang mga kasosyo na sumusuporta sa naka-target na karahasan at mga pagsisikap sa pagpigil sa terorismo. Nakalista na ngayon ang InfoSante sa direktoryo ng mga kasosyo ng CPN-PREV upang malaman ng mga indibidwal na maaari nilang ma-access ang mga serbisyo ng referral nang direkta mula sa InfoSante.

Konklusyon: Bagama't ang pagsasama-sama ng impormasyon ng TVTP sa three-digit call line ay isang umuusbong na kasanayan, ilang mga programa sa North America ang nag-ulat ng mga nakapagpapatibay na resulta para sa pagsasama ng impormasyong ito sa mga kasalukuyang protocol ng linya ng tawag. Ang mga paunang pagtatasa ng mga programang ito ay tumutukoy sa pangangailangan para sa pagsasanay, resourcing, at mga pagsisikap sa pagpapataas ng kamalayan upang makamit ang epekto. Mahalaga ring kilalanin na limitado ang pananaliksik sa pagiging epektibo ng mga helpline sa konteksto ng TVTP. Gayunpaman, sa mga katabing larangan ng pag-iwas sa krisis, ang pananaliksik ay nagpapahiwatig ng mga

¹⁸ [Kwento ng TVTP Grantee: District of Columbia Homeland Security and Emergency Management Agency | Homeland Security \(dhs.gov\)](#)



positibong resulta. Halimbawa, ipinakita ng mga pag-aaral na ang three-digit na mga helpline sa pag-iwas sa pagpapakamatay ay maaaring maging kapaki-pakinabang sa pagbabawas ng panganib sa pagpapakamatay.¹⁹

Mga Pagkakataon: Ang pagkilala sa mga nauugnay na provider sa pambansa at lokal na antas at pagkonekta ng mga serbisyo sa linya ng tawag sa mga provider na iyon ay mahalaga sa pagtatatag ng mga protocol ng TVTP sa loob ng umiiral na tatlong-digit na frameworks. Napansin ng pangkat ng pananaliksik sa Georgia State University sa kanilang trabaho sa Los Angeles na ang isang malaking hamon para sa mga operator ng linya ng tawag ay ang kamalayan sa mga naka-target na karahasan o mga serbisyo sa pagpigil na partikular sa terorismo, tulad ng mga mapagkukunan para sa mga nababahala na nanood.²⁰ Isa pang hamon na kinakaharap ng three-digit call lines ay kamalayan at pagtanggap ng komunidad, na maaaring mabawasan sa pamamagitan ng mga kampanya sa marketing at pagbabahagi ng impormasyon sa pamamagitan ng mga lokal na kasosyo. Ang pagpopondo, staffing, at tamang pagsasanay sa tauhan ay mga karagdagang hamon na dapat isaalang-alang. Dapat ding timbangin ng three-digit call lines ang mga alalahanin sa privacy, lalo na sa mga text-based na linya, upang matiyak na ang mga karapatan ng mga indibidwal ay protektado habang ang mga banta ng napipintong karahasan ay iniuulat nang naaangkop. Sa pag-asa, ang mga pagkakataon para sa pag-unlad ay kinabibilangan ng pagpapalawak ng koordinasyon sa pagitan ng mga linya ng tawag, tulad ng 911 at 988, upang matiyak na ang mga pangangailangan ng mga nakakaranas ng krisis ay natutugunan ng mga naaangkop na mapagkukunan.²¹

Mga Karagdagang Mapagkukunan: Mga Mapagkukunan ng CP3

Ang Department of Homeland Security Center para sa Prevention Program and Partnerships (CP3) ay nagbibigay ng mga mapagkukunan upang pigilan at pagaanin ang mga gawain ng naka-target na karahasan at terorismo. Kasama sa mga mapagkukunan ang suporta sa kawani sa buong bansa, pagbibigay ng pondo, at pagsasanay at mga materyal na pang-edukasyon upang makatulong na mapanatiling ligtas ang iyong estado.

Sinusuportahan ng mga **Regional Prevention Coordinator** ang naka-target na karahasan at pagsusumikap sa pagpigil sa terorismo sa estado at lokal na antas. Nagbabahagi sila ng impormasyon, nagbibigay ng pagsasanay, at tumutulong sa pagbuo ng mga network para sa mga kasosyo sa komunidad na maaaring makisali sa pag-iwas. Upang matuto nang higit pa,

¹⁹ Kelly Mazzer, Megan O'Riordan, Alan Woodward, at Debra Rickwood, "Isang sistematikong pagsusuri ng mga inaasahan ng user at mga resulta ng mga serbisyo sa suporta sa krisis," 465. Tingnan din ang Gould, M.S., Lake, A.M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Munfakh, J.L., Wright, J. at McKeon, R. (2018), Pag-follow-up sa Callers to the National Suicide Prevention Lifeline: Evaluation of Callers' Perceptions of Care. *Suicide Life Threat Behav*, 48: 75- 86. <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>

²⁰ DHS S&T, "Text-Enabled Gatekeeper Intervention," 4.

²¹ Tingnan ang <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>; Para sa higit pang impormasyon sa pananaliksik sa pagpapalawak ng koordinasyon sa pagitan ng mga linya ng krisis, tingnan ang [Pagsusulong ng 988 At 911 Coordination To Ensure Timely And Appropriate Mental Health Crisis Response | Health Affairs.](#)



bisitahin ang www.dhs.gov/cp3 o upang kumonekta sa isang CP3 Regional Prevention Coordinator, mag-email sa cp3field@hq.dhs.gov.

Ang **Targeted Violence and Terrorism Prevention Grant Program** ay nagbibigay ng pagpopondo para sa estado, lokal, tribo, at teritoryal na pamahalaan, nonprofit, at mga institusyon ng mas mataas na edukasyon upang magtatag o magpahusay ng mga kakayahan upang maiwasan ang naka-target na karahasan at terorismo. Matuto nang higit pa at mag-apply sa www.dhs.gov/tvtpgrants o makipag-ugnayan sa grants team sa terrorism prevention@hq.dhs.gov.

Ang **Prevention Resource Finder** ay nagbibigay ng pampublikong impormasyon sa mga mapagkukunang kailangan para tumulong sa paghahanda at pagpigil sa target na karahasan at terorismo sa ating bansa. Kasama sa mga mapagkukunan sa website ang mga mapagkukunan ng suporta sa komunidad, mga pagkakataon sa pagbibigay ng pondo, mga platform sa pagbabahagi ng impormasyon, pananaliksik na batay sa ebidensya, at mga pagkakataon sa pagsasanay upang mabawasan ang panganib ng naka-target na karahasan, kabilang ang naka-target na karahasan na nakabatay sa poot. Alamin ang higit pa sa: [Prevention Resource Finder | Homeland Security \(dhs.gov\)](#)