



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# بررسی استفاده از خطوط تماس سه-رقمی: منبع پیشگیری



## کاوش استفاده از خطوط تماس سه-رقمی در خشونت هدفمند و پیشگیری از تروریسم

### تلفیق تحقیقات و تمرینات فعلی در ایالات متحده و کانادا

**دامنه و خلاصه:** این گزارش مروری بر تلاشهای پژوهشی و برنامه ریزی کنونی برای ادغام اطلاعات و عملکرد هدفمند خشونت و در خطوط تماس سه-رقمی، مانند شماره تلفن‌های کمکی و اطلاعاتی 211 و 311 و همچنین (TVTP) پیشگیری از تروریسم، خطوط پشتیبانی اضطراری و بحران 911 و 988 را ارائه می‌کند. مخاطبان از قبل تعیین شده شامل سیاست‌گذاران دولتی رهبران جامعه، مقامات ایمنی عمومی و پزشکان بهداشت عمومی است. توضیحات کوتاهی از تحقیقات و برنامه‌ها، که عمدتاً توسط مرکز برنامه‌های پیشگیری و مشارکت TVTP و برنامه کمک هزینه (DHS) وزارت امنیت داخلی (S&T) اداره علوم و فناوری تأمین مالی می‌شوند، در این راهنما گنجانده شده‌اند. یک مثال از کانادا برای نشان دادن ظهور این عمل در سراسر آمریکای (CP3) برجسته TVTP شمالی گنجانده شده است. این پروژه‌ها با هم چندین فرصت مهم را برای استفاده از خطوط تماس سه-رقمی برای می‌کنند، از جمله نیاز به آموزش تخصصی برای اپراتورهای خط تماس برای شناسایی موارد نگران‌کننده؛ توسعه اطلاعات ارجاع مربوطه برای اپراتورهای خط تماس برای ارائه به تماس‌گیرندگان؛ آموزش برای طیف وسیعی از اولین پاسخ‌دهندگان برای اطمینان از آگاهی از ارزیابی خطر و گزینه‌های مدیریت مربوط به خشونت هدفمند و تروریسم؛ و در درازمدت، تلاش‌های برنامه‌ریزی شهرداری برای نقشه‌برداری از منابع محلی، شناسایی شکاف‌ها و ارائه راه‌حلی برای رسیدگی به طیف کامل نیازهای مداخله در برنامه‌های موجود امنیت عمومی و رفاه TVTP برای افراد مورد نظر. این برنامه‌ها همچنین فرصتی برای ادغام تلاش‌های جامعه را نشان می‌دهند.

سلب مسئولیت: گزارش زیر فقط برای مقاصد اطلاعاتی ارائه شده است تا مثال‌هایی از نحوه ادغام اطلاعات و شیوه‌های پیشگیری از خشونت هدفمند و تروریسم در خطوط تماس سه-رقمی در آمریکای شمالی ارائه شود. لطفاً برای دریافت جدیدترین و به روزترین اطلاعات در مورد برنامه نویسی در مکان‌های خاص با ارائه‌دهندگان محلی و ایالتی مشورت کنید. برنامه‌ها و تحقیقاتی که بودجه فدرال دریافت کرده‌اند در منابع و متن ذکر شده است. ارجاع به نهادهای غیر فدرال فقط برای مصداق و مثال است و به منزله تأیید نهاد غیرفدرال توسط وزارت امنیت داخلی ایالات متحده یا دولت فدرال نیست.

**سیاسگزاری:** مرکز برنامه‌ها و مشارکت‌های پیشگیری از شرکای جامعه و کارشناسانی که به‌عنوان یک جامعه مورد علاقه تشکیل جلسه داده‌اند و در طول سال گذشته در جلسات مختلف بازخورد ارائه کرده‌اند، سیاسگزاری می‌کند.

**اصطلاحات:** در زمینه منبع پیشگیری زیر، خطوط کمکی سه-رقمی به خطوط تماسی اطلاق می‌شود که خدمات اطلاعاتی و ارجاعی را به تماس‌گیرندگانی که به دنبال منابع برای خود یا شخص مورد نظر هستند، ارائه می‌دهند. خطوط کمکی ممکن است از خطوط راهنمایی متمایز شوند، که بیشتر برای گزارش فعالیت‌های مشکوک به مجریان قانون در نظر گرفته شده‌اند. همه خطوط کمکی درجاتی از پشتیبانی بحران را ارائه می‌کنند.

**تعریف خشونت و تروریسم هدفمند:** خشونت و تروریسم هدفمند تهدیدی برای همه جوامع است. DHS خشونت هدفمند را به عنوان اعمال خشونت آمیز از پیش برنامه ریزی شده‌ای که علیه یک فرد، گروه یا مکان خاص، بدون توجه به انگیزه، انجام می‌شود، تعریف می‌کند که قوانین جزایی ایالات متحده یا هر ایالت یا زیربخش ایالات متحده را نقض می‌کند. خشونت هدفمند شامل درجه‌ای از برنامه ریزی یا یک هدف از پیش شناسایی شده، مانند یک فرد، گروهی از افراد، یا دارایی است. به نظر می‌رسد هدف از این اعمال ترساندن، اجبار، یا تأثیرگذاری بر جمعیت گسترده‌تری در کنار هدف مورد نظر است، یا ممکن است به منظور ایجاد تبلیغات برای یک شکایت باشد.<sup>1</sup> تروریسم شامل اعمال غیرقانونی جنایی خطرناک برای زندگی انسان یا تخریب بالقوه زیرساخت‌های حیاتی یا منابع کلیدی است که به

<sup>1</sup> بطور مثال، برای اطلاعاتی در مورد فرصت تأمین مالی برای برنامه کمک هزینه خشونت هدفمند و تروریسم 2024، به این نشانی مراجعه کنید [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)



نظر می‌رسد برای ارباب یا اجبار یک جمعیت غیرنظامی؛ تحت تأثیر قرار دادن سیاست دولت از طریق ارباب یا اجبار؛ یا تحت تأثیر قرار دادن رفتار یک دولت از طریق کشتار جمعی، ترور یا آدم ربایی در نظر گرفته شده است.

خطوط تماس سه-رقمی در ایالات متحده: خطوط تلفن سه-رقمی تماس گیرندگان را به منابع و کمک‌های اجتماعی هدایت می‌کند. زیرساخت‌های خط کمکی گسترده‌ای در سراسر ایالات متحده وجود دارد. 211 که در سال 2000 توسط کمیسیون ارتباطات فدرال (FCC) به عنوان شماره خدمات اطلاعاتی و ارجاعی تعیین شد، یک خط تماس موجود در تمام 50 ایالت است که مردم را با منابع محلی برای برنامه‌های نیازهای اساسی، مانند اطلاعات مسکن و اشتغال، و همچنین اطلاعات اضطراری، امداد رسانی در فاجعه‌ها و اطلاعات خدمات بهداشتی به هم متصل می‌کند. United Way Worldwide، که یک سازمان غیرانتفاعی حامی 211 است، خاطرنشان می‌کند که این شبکه سالانه به بیش از 20 میلیون درخواست پاسخ می‌دهد.<sup>2</sup> سایر خطوط کمکی بحران عبارتند از Suicide and Crisis Lifeline، شبکه‌ای از مراکز بحران محلی با بودجه دولتی، که در سال 2005 توسط اداره خدمات سوء مصرف مواد و سلامت روان (SAMHSA) راه‌اندازی شد و توسط سازمان غیرانتفاعی Vibrant Emotional Health اداره می‌شود.<sup>3</sup> در سال 2022، شماره 1-800 اصلی به شکل سه-رقمی فعلی خود، 988 تغییر یافت. امروزه، این خط تماس گیرندگان را به مشاوران و منابع بحران آموزش دیده از طریق تماس، پیامک و چت به هم متصل می‌کند و علاوه بر این، یک خط بحران جانبازان را فراهم می‌کند. مثال دیگر Crisis Text Line است، که یک سازمان غیرانتفاعی جهانی می‌باشد که پشتیبانی 24 ساعته و 7 روز هفته را در باره سلامت روان و بحران مبتنی بر متن را ارائه می‌کند.

بطور فزاینده، خدمات اورژانس و خطوط تماسی که از آنها پشتیبانی می‌کنند، با آژانس‌های دیگر، مانند خدمات اجتماعی و خدمات بهداشت رفتاری، همکاری می‌کنند تا برنامه‌های پاسخگویی مشترک متشکل از پلیس و پزشکان را برای افراد آسیب‌دیده ارائه دهند.<sup>4</sup> دولت‌های محلی ممکن است خطوط تماس سه-رقمی دیگری مانند خط کمک غیر اضطراری 311<sup>5</sup> یا یک خط خدمات سه-رقمی جداگانه برای دسترسی به سلامتی را اجرا کنند.<sup>6</sup> در صورت نیاز، خطوط کمک با خطوط اضطراری مانند 911 هماهنگ می‌شوند.<sup>7</sup>

همچنین خطوط تماس ایالات متحده با مدیریت غیرانتفاعی وجود دارد که در بخش TVTP فعالیت می‌کنند. در حالی که این خطوط مستقیماً به خطوط تماس سه-رقمی شهرداری متصل نیستند، اما برخی خدمات ارجاع را ارائه می‌دهند. والدین برای صلح مستقر در ایالات متحده (U.S.-based Parents for Peace)، یک سازمان غیرانتفاعی بهداشت عمومی است که بر توانمندسازی جوامع و خانواده‌ها برای جلوگیری از خشونت هدفمند تمرکز دارد، از سال 2017 یک خط کمک محرمانه را مدیریت کرده است و در سال 2023 کمک هزینه TVTP را برای حمایت از گسترش خط تماس دریافت کرده است.<sup>8</sup> مون شات (Moonshot)، یک کسب و کار با تأثیر اجتماعی می‌باشد و به افراط‌گرایی خشونت آمیز می‌پردازد، همچنین یک خط کمک پیامکی 24 ساعته در 7 روز هفته را اداره می‌کند که با مشارکت Crisis Text Line راه‌اندازی شده است، که جلسات مشاوره بحران را برای افرادی که به خشونت فکر می‌کنند ارائه می‌دهد.<sup>9</sup> Parents for Peace و Moonshot هر دو بودجه فدرال را برای حمایت از تلاش‌های TVTP خود در خارج از گسترش خط کمک دریافت کرده‌اند.

<sup>2</sup> [United Way Worldwide | به 211](https://www.unitedwayworldwide.org/)

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

. بررسی سیستماتیک مدل‌های A Molodynski، E Harriss، A Hayes، F Davies، S Bolton، A Kirubarajan، D Perfect، S Puntis، BMC هم‌پاسخ‌دهنده ارزیابی اولیه بیمار «خیابانی» سلامت روان پلیس. روانپزشکی 18(1):256. 15 اوت 2018؛ 18(1):1. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID: 30111302; PMCID: PMC6094921<sup>4</sup>

<sup>5</sup> [fcc.gov](https://www.fcc.gov/) و دیگر ترتیبات شماره‌گیری مخفف | کمیسیون N11 استفاده از کدهای

<sup>6</sup> [Info-Santé 811 | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/info-sante-811)

<sup>7</sup> اداره علوم و فناوری وزارت امنیت داخلی، «سیاست‌ها و رویه‌های سیستم ارجاع خط کمکی مداخله‌ای از دروازه‌بان فعال با متن»، 3.

<sup>8</sup> دریافت کردند. (DHS CP3) در سال مالی 22 و 23 بودجه کمک مالی Parents for Peace والدین برای صلح

<sup>9</sup> را در سال مالی 20 دریافت کرد. DHS CP3 بودجه کمک مالی Moonshot



گزارش‌دهی نظاره‌گران و دودلی آنها: خانواده و دوستان، که گاهی اوقات به آنها «نظاره‌گر صمیمی» می‌گویند، در موقعیتی قرار می‌گیرند که علائم هشداردهنده‌ای را متوجه شوند که ممکن است فردی در مسیر خشونت قرار گرفته باشد. با این حال، تحقیقات نشان داده است که نظاره‌گران صمیمی ممکن است در گزارش دادن شخصی که نگران آن هستند به مجریان قانون از ترس اینکه او را با مشکل روبرو سازد، مردد باشند، یا می‌ترسند که فرد نگران متوجه شود که تماس گیرنده آنها را گزارش کرده است.<sup>10</sup> تحقیقات همچنین نشان می‌دهد که افراد نگران ممکن است پیمایش منابع TVTP را چالش برانگیز و طاقت‌فرسا بدانند، به‌ویژه هنگام تصمیم‌گیری برای اینکه گزارش دهند یا خیر.<sup>11</sup> یک مطالعه در سال 2021 که توسط مؤسسه ملی دادگستری تأمین مالی شد، نشان داد که نظاره‌گران ترجیح می‌دهند گزارش حضوری یا تلفنی را به جای گزارش از طریق روش‌های مبتنی بر وب ترجیح دهند.<sup>12</sup> در دو مطالعه در مورد گزارش‌دهی نظاره‌گران، پاسخ دهندگان تمایل خود را برای افزایش دسترسی به ابزارها و اطلاعات پیشگیری ابراز کردند.<sup>13</sup><sup>14</sup> در مجموع، خطوط کمک سه-رقمی می‌توانند اولین قدم ناشناس را در اختیار نظاره‌گران صمیمی قرار دهند که می‌تواند به آنها کمک کند تا به اطلاعات مربوط به منابع مداخله محلی دسترسی پیدا کنند.

ادغام خشونت هدفمند و پیشگیری از تروریسم در خطوط تماس سه-رقمی: تعداد کمی از خطوط تماس سه-رقمی دارای خدمات پشتیبانی یکپارچه برای پیشگیری از خشونت هستند. برای مثال، خط 211 فیلادلفیا منابعی را در مورد مداخله در تعارض، پیشگیری از خشونت جوانان و ارجاع به سازمان‌های اجتماعی پیشگیری از خشونت ارائه می‌دهد. تعداد محدودی از خطوط کمکی خدمات ارجاعی و اطلاعاتی را که مستقیماً با TVTP مرتبط است، ارائه می‌دهند.<sup>15</sup> تعداد محدودی از خطوط کمکی، خدمات ارجاعی و اطلاعاتی را که مستقیماً با TVTP مرتبط است ارائه می‌کنند. LA 211 در لس‌آنجلس خدمات TVTP را در خط کمک خود گنجانده است تا از ابتکار LA-ROC (Los Angeles Open, Resilient Communities) حمایت کند. دانشگاه ایالتی جورجیا در ارتباط با تحقیقاتی که توسط اداره علم و فناوری DHS پشتیبانی می‌شود، از LA 211 در اجرای سیاست‌ها و رویه‌ها برای ارجاع تماس‌گیرندگان به منابع هدفمند خشونت و پیشگیری از تروریسم حمایت کرد. این تلاش همچنین شامل ارزیابی تکوینی خط کمکی مبتنی بر متن و ارزیابی فرآیند گسترش برنامه بود. گزارش نهایی که در سال 2022 منتشر شد، فرصت‌ها و چالش‌هایی را برای ارجاع‌های خط کمکی با قابلیت متن شناسایی کرد که در خاتمه این مقاله مورد بحث قرار می‌گیرد.

این تحقیق اهمیت توسعه پروتکل‌هایی را برای اپراتورهای خط تماس برای رسیدگی به نگرانی‌های خشونت‌آمیز و تروریسم هدفمند مشخص می‌کند، با توجه به اینکه اپراتورها باید به طیف گسترده‌ای از نگرانی‌های تماس‌گیرندگان (مانند بی‌خانمانی، سلامت روان، قلدری) رسیدگی کنند. مطالعه انجام‌شده توسط دانشگاه ایالتی جورجیا، گزینه‌های مبتنی بر متن را برای کمک به تماس‌گیرندگان به منابع مرتبط، بسته به ماهیت پرسش‌هایشان، و همچنین کمک به اپراتورها در تشخیص واضح‌تر موارد بحران از غیربحران، توصیه می‌کند.<sup>16</sup>

10. شورای ملی رفاه روانی، «خشونت جمعی در آمریکا: علل، تأثیرات و راه حل‌ها»، 38.  
11. ساراکی. تامپسون، میشل گروسمن و پل توماس، «نیازها، حقوق و سیستم‌ها: افزایش گزارش نظاره‌گران صمیمی کانادایی در مورد رادیکال شدن به خشونت، تروریسم و خشونت سیاسی»، 7.  
12. دیوید پی. آیزنمن، استوان واین، پل توماس، میشل گروسمن، «آستانه‌های گزارش‌دهی جامعه: به اشتراک گذاری اطلاعات با مقامات مربوط به تروریسم و خشونت هدفمند»، 3.  
13. الگا سیکنز، ماریون ون سان، استین سیکلینک، میکا دی وینتر، «دیدگاه والدین در مورد رادیکال‌سازی: یک مطالعه کیفی».  
14. تامپسون و همکاران. «نیازها، حقوق و سیستم‌ها»، 7.  
15. [به خط تلفن 24 ساعته پیشگیری از خشونت شهر تماس بگیرید | دفتر دادگستری کیفی | شهر فیلادلفیا](#)  
16. نگهداری می‌شود و در صورت درخواست در دسترس عموم قرار می‌گیرد. DHS گزارش کامل از دانشگاه ایالتی جورجیا در



## به خطوط تماس DHS از (TVTP) برنامه های کمک هزینه خشونت و تروریسم هدفمند سه-رقمی می پردازد

مرور اجمالی برنامه کمک هزینه TVTP: مرکز DHS برای برنامه‌ها و مشارکت‌های پیشگیری، درخواست‌هایی را برای یک برنامه کمک هزینه سالانه برای رسیدگی به خشونت هدفمند و پیشگیری از تروریسم درخواست می‌کند. 17 از طریق این رقابت کمک هزینه عمومی، چندین برنامه موفق برنامه نویسی را با ترکیب عناصر خطوط تماس سه-رقمی پیشنهاد کردند که به طور خلاصه در اینجا توضیح داده شده است:

**شهرستان پالم بیچ، فلوریدا (جایزه سالهای 21-23 و 23-25):** دفتر کلانتر شهرستان پالم بیچ (PBSO)، با همکاری یک گروه چند رشته ای و متقاطع از سهامداران جامعه، مدرسه و جامعه شهرستان پالم بیچ را ایجاد کرد و این پروژه را به عنوان بخشی از کمک مالی TVTP سال مالی 21 گسترش داد. هدف این پروژه بهبود هماهنگی در قابلیت های پیشگیری از خشونت جمعی شهرستان پالم بیچ بود. خط کمکی 211 این شهرستان، که تماس‌های خط زندگی خودکشی و بحران 988 را نیز دریافت می‌کند، در این تلاش‌های گسترده‌تر از جمله پروژه آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی جامعه شهرستان پالم بیچ آگاه و مراقبت، و آموزش و کمک‌های فنی برای ارائه‌دهندگان جامعه یکپارچه شد.

[Aware and Care Palm Beach County](#)

(PBSO) و شرکای پروژه از خط کمک 211 شهرستان و شبکه بهداشت رفتاری فلوریدا جنوب شرقی (SEFBHN) به چندین نتیجه حیاتی دست یافتند. PBSO دو (2) کارآگاه با کمک مالی را برای افزایش ظرفیت تیم های ارزیابی تهدید خود استفاده کرد. تیم های ارزیابی تهدید PBSO به گزارش های افرادی که ممکن است در آینده در معرض خطر ارتکاب اعمال خشونت آمیز آینده در جامعه قرار بگیرند، پاسخ می دهند. کارکنان تیم ارزیابی تهدید PBSO چهار جلسه آموزشی برای 32 نفر از کارکنان خط کمک 211 برگزار کردند و آنها را با دانش لازم برای شناسایی شاخص های خطر بالقوه برای خشونت جمعی و گزینه های مداخله و گزارش مرتبط مجهز کردند. بیش از 164 عضو جامعه و متخصصان بهداشت رفتاری آموزش نظاره گری را به پایان رساندند و 14 نفر برای ارائه آموزش نظاره گری در جامعه گواهینامه دریافت کردند. تیم های ارزیابی تهدید PBSO افرادی که در معرض خطر خشونت احتمالی قرار داشتند را به شریک پروژه SEFBHN، که نهاد مدیریت خدمات مراقبت های بهداشتی رفتاری در شهرستان پالم بیچ است، ارجاع دادند. SEFBHN یک عمل مبتنی بر شواهد است و هماهنگی مراقبت را فراهم می کند و افراد را به طور مستقیم به ارائه دهندگان جامعه متصل می کند. SEFBHN حدود 75 نفر را برای خدمات در طول دوره پروژه ارجاع داد. در نهایت، PBSO اکنون با شرکای متقاطع، از جمله مجریان قانون و ارائه دهندگان سلامت رفتاری، یادداشت تفاهم دارد که نقش ها و مسئولیت ها را مشخص می کند و همکاری و استراتژی های هماهنگی را بیشتر می سازد.

با برخی از بودجه دریافت شده از جایزه برنامه کمک هزینه سال مالی 23 TVTP، مدرسه شهرستان پالم بیچ و پروژه پیشگیری از خشونت در جامعه قصد دارد تا مداخلات همکار را برای افرادی که قبلاً در مسیر خشونت شناسایی شده اند، گسترش دهد. PBSO به همکاری با SEFBHN، 211-Helpline و شرکای پروژه تازه شناسایی شده، از جمله ناحیه مراقبت بهداشتی شهرستان پالم بیچ ادامه خواهد داد. این تلاش‌ها بر اساس درس‌های آموخته‌شده در دوره‌های قبلی برنامه کمک هزینه TVTP و همچنین اعتمادی است که با ارائه‌دهندگان بهداشت روانی و رفتاری، خط کمک 211، SEFBHN و جامعه از طریق پروژه Aware and Care Palm Beach County ایجاد شده است.

**شهرستان چارلستون، کارولینای جنوبی (جایزه سال های 22-24):** شهرستان چارلستون با آموزش 463 پاسخ دهنده اولیه و متخصصان بهداشت روان در زمینه آگاهی از خشونت و تروریسم هدفمند و ارزیابی خطر تلاش می کند تا قابلیت های پیشگیری محلی خود را بهبود بخشد. این آموزش مشترک برای ایجاد یک پایگاه دانش مشترک، زبان و درک نقش ها در

17 [dhs.gov](https://dhs.gov)) برنامه کمک مالی متقاضی خشونت و پیشگیری از تروریسم هدفمند منابع متقاضی | امنیت داخلی



پیشگیری از خشونت هدفمند موثر است. یک تیم چند رشته ای این کار را هدایت می کند و کارکنان خود را در این آموزش مصروف می سازد. آژانس هایی که در حال حاضر درگیر هستند عبارتند از مجری قانون محلی، خدمات پزشکی اورژانس شهرستان چارلستون (EMS)، مرکز 911 ادغام شده شهرستان چارلستون، مرکز بهداشت روانی چارلستون دورچستر، و مرکز چارلستون (بخش الکل و سایر خدمات سوء مصرف مواد). از طریق این بودجه، شهرستان چارلستون قصد دارد اولین پاسخ دهندگان و پزشکان را با توانایی های زیر تجهیز کند:

1. مراجعین سلامت رفتاری را که ممکن است نشانگرهای خطر خشونت هدفمند را نشان دهند، شناسایی کنند.
2. انجام ارزیابی از مراجعین سلامت رفتاری برای تعیین میزان خطر موجود.
3. اجرای طرح های ایمنی برای ارائه مراقبت و خدمات مناسب برای افراد در معرض خطر ممکن است نیاز به افزایش عوامل محافظتی و کاهش عوامل خطر داشته باشند.

علاوه بر این، این کمک هزینه شامل ارزیابی پروتکل ها و شیوه های فعلی مورد استفاده توسط شرکا برای شناسایی نقاط قوت و شکاف های فعلی است. مرکز ارتباطات اضطراری یکپارچه شهرستان چارلستون (Charleston County Consolidated Emergency Communications Center) (911) در نقش هماهنگ کننده این کار چند رشته ای خدمت می کند. این ارزیابی یک برنامه اجرایی بهبود یافته را برای ایجاد همکاری و پروتکل های ارجاع قوی تر ارائه می دهد. این کار بر اساس یک سابقه محلی قوی از ایمنی عمومی و ارائه دهندگان بهداشت روانی است که با هم کار می کنند تا بهترین مراقبت را برای افراد ارائه دهند، در حالی که ایمنی پاسخ دهندگان و جامعه را به طور کلی تضمین می کند.

#### واشنگتن، دی. سی. (جایزه سال های 22-24): وزارت امنیت داخلی و اداره مدیریت اضطراری

واشنگتن دی سی (جایزه سال های 22-24): آژانس امنیت داخلی و مدیریت اضطراری ناحیه کلمبیا (HSEMA) متعهد به فراهم کردن حمایت از تلاش ها برای رسیدگی و جلوگیری از خشونت هدفمند، جامعه ای امن و مطمئن برای همه ساکنان است. (HSEMA) Protect DC را تأسیس کرد، که یک برنامه ارزیابی و مدیریت تهدید چند رشته ای در سطح شهر است که از رویکرد بهداشت عمومی برای ارزیابی خطر خشونت یا آسیب جدی یک فرد، به اشتراک گذاری اطلاعات و هماهنگ کردن منابع و خدمات استفاده می کند.<sup>18</sup>

این برنامه برای اجرای ارزیابی تهدید رفتاری و آموزش مدیریت برای دیسپچرها و اپراتورها و ایجاد پروتکل هایی با خدمات انحراف خط تلفن سه-رقمی موجود در شهر مانند 311 و 911، برای کمک به تماس گیرندگان در شناسایی و گزارش دادن رفتار یا ارتباطی که نشان دهنده خشونت هدفمند است، کار می کند. هدف این برنامه همچنین ساده سازی فرآیند راهنمایی برای فعالیت های مشکوک، تضمین دسترسی سریع به ارزیابی تهدید و منابع مدیریتی یا خدمات برای ارجاع هایی است که ممکن است به آن منابع نیاز باشد.

#### یک مثال کانادایی :

**InfoSante کبک:** تلاش برای استفاده از خطوط تماس سه-رقمی برای خشونت هدفمند و پیشگیری از تروریسم منحصر به ایالات متحده نیست. در کبک، کانادا، یک خط تماس 811 به نام InfoSante یاد می شود خط کمک رایگان و محرمانه را ارائه می دهد که در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته برای دریافت تماس باز است. این خط خدمات مشاوره بهداشتی و ارجاع را برای همه، خط بهداشت اطفال برای کودکان 0 تا 17 سال، مشاوره و خط ارجاع سلامت روانی و اجتماعی و در نهایت خط ارجاع برای افرادی که منتظر پزشک خانواده هستند ارائه می دهد. خط 811 در وزارت بهداشت و خدمات اجتماعی قرار دارد و به شبکه گسترده تری از خدمات بهداشت عمومی، سلامت روان، خدمات اجتماعی و جامعه ای متصل

<sup>18</sup> (dhs.gov) اداره امنیت داخلی و مدیریت اضطراری ناحیه کلمبیا | امنیت داخلی: TVTP داستان دریافت کننده کمک هزینه



است که می‌تواند از تلاش‌های پیشگیری حمایت کند. InfoSante، تیم قطب‌سازی اجتماعی مونترال و شبکه پزشکان کانادایی برای پیشگیری از رادیکال‌سازی (CPN-PREV) پس از دریافت تماس‌هایی از سوی افراد نگران دوستان و عزیزانی که ممکن است به خشونت رادیکال متوسل می‌شوند، مشارکتی را ایجاد کرد. تیم پلاریزاسیون مونترال به مددکاران اجتماعی از InfoSante آموزش می‌دهد و مطمئن می‌شوند که آنها به طیف گسترده‌ای از شرکای دسترسی دارند که از خشونت هدفمند و تلاش‌های پیشگیری از تروریسم حمایت می‌کنند. InfoSante اکنون در فهرست شرکای CPN-PREV فهرست شده است تا افراد بدانند که می‌توانند مستقیماً از InfoSante به خدمات ارجاع دسترسی داشته باشند.

فروداشت: اگرچه ادغام اطلاعات TVTP در خطوط تماس سه-رقمی یک روش در حال ظهور است، چندین برنامه در آمریکای شمالی نتایج دلگرم‌کننده‌ای را برای گنجاندن این اطلاعات در پروتکل‌های خط تماس موجود گزارش کرده‌اند. ارزیابی‌های اولیه این برنامه‌ها به نیاز به آموزش، منابع و تلاش‌های افزایش آگاهی برای دستیابی به تأثیر اشاره دارد. همچنین مهم است که اذعان کنیم که تحقیقات در مورد اثربخشی خطوط کمکی در زمینه TVTP محدود است. با این حال، در زمینه‌های پیشگیری از بحران مجاور، تحقیقات نتایج مثبتی را نشان داده است. به عنوان مثال، مطالعات نشان داده اند که خطوط کمکی سه-رقمی پیشگیری از خودکشی می‌تواند در کاهش خطر خودکشی مفید باشد<sup>19</sup>.

فرصت‌ها: شناسایی ارائه دهندگان مربوطه در سطوح ملی و محلی و اتصال خدمات خط تماس با آن ارائه دهندگان، برای ایجاد پروتکل‌های TVTP در چارچوب‌های سه-رقمی موجود، حیاتی است. تیم تحقیقاتی در دانشگاه ایالتی جورجیا در کار خود در لس آنجلس خاطرنشان کردند که یک چالش مهم برای اپراتورهای خط تماس، آگاهی از خشونت هدفمند یا خدمات پیشگیری ویژه تروریسم، مانند منابع برای نظاره‌گران نگران است.<sup>20</sup> یکی دیگر از چالش‌های پیش روی خطوط تماس سه-رقمی، آگاهی و پذیرش جامعه است که می‌تواند از طریق کمپین‌های بازاریابی و به اشتراک گذاری اطلاعات از طریق شرکای محلی کاهش یابد. تامین مالی، کارکنان، و آموزش مناسب پرسنل چالش‌های دیگری هستند که باید در نظر گرفته شوند. خطوط تماس سه-رقمی علاوه بر این باید نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی، به ویژه در خطوط مبتنی بر متن را بررسی کنند تا اطمینان حاصل شود که حقوق افراد محافظت می‌شود در حالی که تهدیدات خشونت قریب‌الوقوع به درستی گزارش می‌شوند. با نگاه به آینده، فرصت‌های توسعه شامل گسترش هماهنگی بین خطوط تماس مانند 911 و 988 است تا اطمینان حاصل شود که نیازهای کسانی که بحران را تجربه می‌کنند با منابع مناسب برآورده می‌شوند<sup>21</sup>.

## منابع اضافی :

### منابع CP3

مرکز برنامه پیشگیری و مشارکت (CP3) وزارت امنیت داخلی منابعی را برای جلوگیری و کاهش اعمال خشونت و تروریسم هدفمند فراهم می‌کند. این منابع شامل پشتیبانی کارکنان در سراسر کشور، کمک مالی و مواد آموزشی و تعلیمی برای کمک به ایمن نگه داشتن ایالت شما است.

هماهنگ‌کننده‌های پیشگیری منطقه‌ای از تلاش‌های هدفمند برای پیشگیری از خشونت و تروریسم در سطوح ایالتی و محلی حمایت می‌کنند. آنها اطلاعات را به اشتراک می‌گذارند، آموزش ارائه می‌دهند و به ایجاد شبکه‌هایی برای شرکای

<sup>19</sup> "مرور سیستماتیک انتظارات کاربر و نتایج خدمات Kelly Mazzer، Megan O'Riordan، Alan Woodward و Debra Rickwood، Gould، M.S.، Lake، A.M.، Galfalvy، H.، Kleinman، M.، Munfakh، J.L.، Wright، J.، (2018)، پیگیری با تماس گیرندگان به خط حیات ملی پیشگیری از خودکشی: ارزیابی ادراک تماس گیرندگان از مراقبت. تهدید، R. McKeon و <https://doi.org/10.1111/sltb.12339> زندگی خودکشی رفتار، 48: 75-86.

<sup>20</sup> "مداخله دروازه بان با متن فعال"، DHS S&T.4، مراجعه کنید. برای اطلاعات بیشتر در مورد تحقیق در مورد گسترش <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences> به هماهنگی بین خطوط بحران، به ارتقای هماهنگی 988 و 911 برای اطمینان از پاسخ به موقع و مناسب به بحران سلامت روان مراجعه کنید | امور بهداشتی.<sup>21</sup>



جامعه که می توانند در پیشگیری مشارکت داشته باشند، کمک می کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، از [www.dhs.gov/cp3](http://www.dhs.gov/cp3) دیدن کنید یا برای ارتباط با یک هماهنگ کننده پیشگیری منطقه ای CP3، به [cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov) ایمیل بزنید.

برنامه کمک مالی خشونت هدفمند و پیشگیری از تروریسم بودجه ای را برای دولت های ایالتی، محلی، قبیله ای و منطقه ای، سازمان های غیرانتفاعی و مؤسسات آموزش عالی فراهم می کند تا توانایی های خود را برای جلوگیری از خشونت و تروریسم هدفمند ایجاد یا تقویت کنند. معلومات بیشتر را در این وب سایت [www.dhs.gov/tvtppgrants](http://www.dhs.gov/tvtppgrants) بیاموزید و درخواست دهید یا با تیم کمک های مالی از طریق آدرس ایمیل [terrorism prevention@hq.dhs.gov](mailto:terrorism prevention@hq.dhs.gov) تماس بگیرید.

دریافت کننده منبع پیشگیرانه اطلاعات عمومی در مورد منابع مورد نیاز برای کمک به آماده سازی و جلوگیری از خشونت و تروریسم هدفمند در سراسر کشور ما ارائه می دهد. منابع موجود در وبسایت شامل منابع حمایت از جامعه، فرصت های کمک مالی، پلت فرم های اشتراک گذاری اطلاعات، تحقیقات مبتنی بر شواهد و فرصت های آموزشی برای کاهش خطر خشونت هدفمند، از جمله خشونت هدفمند مبتنی بر نفرت است. اطلاعات بیشتر را اینجا دریابید: دریافت کننده منبع [dhs.gov](http://dhs.gov) | [پیشگیرانه امنیت داخلی](#).