

صدى اتصالك بخطتنا الساخن يدوي في قلوبنا: استكشاف تأثير وفرص وتحديات الخطوط الساخنة للطوارئ في الأردن



0777387221



24 ساعة
7 أيام



جدول المحتويات

3	الملخص التنفيذي
3	1. مقدمة
3	أرقام الطوارئ والخط الساخن
4	أرقام الطوارئ في الأردن
4	2. نبذة عن الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض)
4	كيف يعمل الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض)
5	3. الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) في أوقات الأزمات
5	الخط الساخن كمورد للاجئين
5	الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) خلال جائحة كوفيد-19
7	4. الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) اليوم
8	5. الدروس المستفادة
9	6. التوصيات
9	المراجع

الملخص التنفيذي

تسلط هذه الورقة الضوء على السياق والجوانب التشغيلية وتأثير الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض)، وتبين دوره الحاسم خلال الأزمات مثل أزمة اللاجئين وجائحة كوفيد-19، وإمكانية وصول اللاجئين والمواطنين إليه على نطاق واسع.

هذا وتقدم وحدة المساعدة القانونية في المنظمة خدماتها من خلال 8 مكاتب موزعة في أنحاء المملكة، وتضم فريقاً يتكون من 34 محامياً بدوام كامل و22 مدير حالة وموظف إحالة/دعم، فتوفر الوحدة خدمات المساعدة القانونية المجانية للأفراد المحتاجين بالإضافة إلى خدمات الوقاية والاستجابة. وتشمل خدمات الوقاية التوعية القانونية والتواصل والتثقيف المجتمعي، بينما تشمل خدمات الاستجابة الاستشارات القانونية، والوساطة والتمثيل القانونيين أمام القضاء والمساعدة في المتابعة مع الدوائر الرسمية. يجري إسناد هذه الخدمات من خلال خط ساخن مخصص لحالات الطوارئ، وهو متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ما يضمن الدعم القانوني الفوري والتوجيه اللازم للمتصلين خلال المواقف العاجلة.

تم إطلاق خط منظمة النهضة العربية (أرض) الساخن لحالات الطوارئ في عام 2006 استجابة لأزمة اللاجئين العراقيين، وإتاحة وصول اللاجئين إلى خدمات المساعدة القانونية، وها هو يتابع عمله كأداة لا غنى عنها حتى يومنا هذا، إذ يتوفر في كل ساعة طوال أيام الأسبوع، ويعالج العديد من الاحتياجات العاجلة، ابتداءً بتلك المتعلقة بالمساعدة القانونية وحتى حالة المتصلين إلى الخدمات الأساسية، مع ضمان التعامل مع أي مكاملة بغض النظر عن مدى تعقيدها، بذات الجدية والاهتمام. يعد خط منظمة النهضة العربية (أرض) الساخن جزءاً من نظام الدعم الاجتماعي الأردني الأوسع، فيقدم خدمات هامة للأفراد الذين يواجهون أزمات قانونية وشخصية. ويستمر تطوير الخط الساخن على الدوام استجابة للظروف وذلك لتعزيز تأثير خدماته، ما يجعله وسيلة أكثر من ضرورية تستجيب للأزمات والطوارئ في الأردن.

1. مقدمة

يخصص الخط الساخن للتعامل مع المكالمات الواردة بكثافة، لاسيما أثناء حالات الطوارئ والأزمات لضمان تقديم الخدمة المتواصلة دون انقطاع للأشخاص المحتاجين لها. وتتمتع خطوط الطوارئ الساخنة بعدة خصائص؛ فهي تعتمد في الأساس على موظفين مدربين ومؤهلين لتقديم الخدمة والمساعدة على مدار الساعة، سواء بشكل مباشر أو بإحالة المتصل إلى السلطات المختصة التي يمكنها مساعدته. وتُعتبر كل مكاملة في هذا السياق بمثابة مكاملة يواجه فيها المتصل حالة طارئة تؤثر على سلامته الجسدية أو النفسية.¹

ظهرت فكرة خط الطوارئ الساخن للمرة الأولى في بداية القرن العشرين. في عام 1906، أسس الوزير الممعداني هاري مارش وارين أول منظمة لمكافحة الانتحار "رابطة أنقذ حياة" في الولايات المتحدة. وأثناء تواجده في نيويورك، لم يكن لديه الوقت للتحدث مع امرأة شابة طلبت مساعدته بسبب استعجاله؛ ونتيجة لذلك، انتحرت المرأة بتعاطي جرعة زائدة من المخدرات. وكانت إحدى أفكاره أنه كان الممكن تفادي موتها لو أنه قد تحدث معها؛ ولهذا السبب بدأ وارين خدمة هاتفية للطوارئ لتقديم الدعم للأشخاص المحتاجين وأنشأ في النهاية عيادة توفر المساعدة النفسية والمادية. وبالمثل، أسس الكاهن الأنجليكاني البريطاني تشاد فاراه جمعية "السامريين" في لندن للتعامل مع التحديات التي يواجهها الأفراد المقدمون على الانتحار؛ علاوة على ذلك، وضع شعاراً على باب كنيسته للترويج لمصطلح الخط الساخن للأزمات.

أرقام الطوارئ والخط الساخن

تلعب أرقام الطوارئ والخطوط الساخنة أدواراً بالغة الأهمية في تقديم المساعدة، ولكن لكل منها أغراض ووظائف متميزة. فأرقام الطوارئ، مثل 911 أو 112، هي خطوط مخصصة من قبل الحكومة تربط المتصلين باستجابات فورية أو استجابات إنفاذ القانون في المواقف التي قد تهدد الحياة. تتوفر هذه الأرقام على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ويمكن الوصول إليها من قبل الجميع، وهي ضرورية لحالات الطوارئ مثل الحوادث أو الجرائم أو الأزمات الطبية، والهدف الأساسي هو تقديم إجراءات سريعة من خلال إرسال أفراد الطوارئ.

على النقيض من ذلك، تعد الخطوط الساخنة خدمات هاتفية متخصصة مصممة لتقديم المشورة أو الدعم الاجتماعي أو التوجيه بشأن قضايا محددة مثل الصحة العقلية أو المساعدة القانونية أو العنف المنزلي. في حين تعمل بعض الخطوط الساخنة أيضاً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، فإن تركيزها ينصب على تقديم استشارات مخصصة وربط الأفراد بالموارد التي يحتاجون إليها بدلاً من تقديم تدخل مادي فوري. حيث تعمل الخطوط الساخنة كأنظمة دعم حيوية طويلة الأجل، وتلبي احتياجات معينة وغالباً ما تقدم رعاية متابعة أو إحالات إلى خدمات إضافية..

أرقام الطوارئ في الأردن

توجد في الأردن، كغيره من الدول، مجموعة من أرقام الطوارئ لكل مؤسسة حكومية أو أمنية على حدة بهدف مساعدة الأفراد في الوصول إلى الخدمات التي تقدمها في حالات الطوارئ. وتشمل هذه الأرقام غرفة السيطرة 196، والعلاقات العامة 196، وإذاعة الأمن 196- فرعي 2810، والدفاع المدني 199 أو 2810، وهاتف طوارئ المحافظة 199، ورقم طوارئ أمانة عمان الكبرى 065359970.

وفي إطار عمل الأردن على تطوير نظام الطوارئ في المملكة، فقد أطلق في عام 2009 رقم الطوارئ المجاني 911 في العاصمة الأردنية عمان، والذي ضم أكثر من 22 مؤسسة أمنية وإنسانية تحت إدارة مديرية الأمن العام بالتعاون مع الدفاع المدني لتقديم خدمات النجدة، والإنقاذ، والإسعاف، والسير.² يقوم رقم الطوارئ 911 بالرد على المكالمات الواردة وتحويل المكالمات إلى الجهة المعنية للتعامل مع حالات الطوارئ والحوادث التي يتعرض لها الأفراد يومياً. وفي عام 2013، بدأت المرحلة الثانية من خدمة الطوارئ وذلك بتوسيع الخدمة لتشمل كافة محافظات المملكة.³

لقد أدى إدخال تكنولوجيا الهاتف المحمول إلى تحسين إمكانية الوصول إلى حد كبير مقارنة بأنظمة الخطوط الأرضية التقليدية، والتي فرضت تحديات من حيث الوصول عن بعد وتطلبت موارد كبيرة للحفاظ على العمليات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، إذ أسهمت الهواتف المحمولة في تسهيل الاستخدام بطريقة مريحة وخاصة وسرية للتواصل. على النقيض من ذلك، فإن الخطوط الأرضية، التي غالباً ما تقع في مساحات منزلية مشتركة، لا توفر سوى القليل من الخصوصية. أدى انتشار الأجهزة المحمولة على نطاق واسع وزيادة إمكانية الوصول إلى الإنترنت إلى تعزيز الاتصالات، مما يجعل من السهل الوصول إلى الأفراد وتقديم الخدمات بكفاءة وأمان أكبر.

2. نبذة عن الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض)

بدأ العمل بالخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) في عام 2006 مع بداية أزمة اللاجئين العراقيين باعتباره أداة لا غنى عنها لتقديم المساعدة القانونية للاجئين. ومن الجدير بالذكر أن هذه الخدمة كانت موجودة حتى قبل تأسيس المنظمة بشكل رسمي في عام 2008، وخلال هذه الفترة كان الخط الساخن يدار من قبل مؤسسي المنظمة الذين عملوا على مساعدة اللاجئين العراقيين في ذلك الوقت. واجه طالبو اللجوء العراقيون في الأردن تحديات عديدة، أبرزها ندرة الموارد اللازمة لدعمهم والارتباك المنتشر المحيط بطبيعة وضع لجوء العراقيين في الأردن. وقد وُلد هذا التدفق لطالبي اللجوء طلباً ملحاً بينهم للحصول على المساعدة القانونية والتوضيح فيما يتعلق بوضعهم القانوني. ونظراً لمحدودية المنظمات التي تقدم خدمات المساعدة القانونية للاجئين في الأردن، وعلى رأسها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، أصبح الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) بمثابة شريان حياة بالنسبة للعديد من اللاجئين، مما أدى إلى انتشار رقم الاتصال الخاص بها على نطاق واسع.

وقد تزامن ظهور الخط الساخن مع إطلاق منظمة النهضة العربية (أرض) خدمات المساعدة القانونية للاجئين الأمر الذي أعتبر أداة تكميلية لجهود المنظمة في تقديم خدمات المساعدة القانونية.

يعمل الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) من منظور إنساني مما يؤكد على أهمية التعامل مع جميع المواقف والمسائل بنفس درجة الإلحاح التي يتم التعامل بها مع حالات الطوارئ التقليدية. وتنطوي المبادئ التوجيهية للخط الساخن الخاص بمنظمة النهضة العربية (أرض) على شقين:

1. التعامل مع كافة الاتصالات الواردة بمنتهى الجدية بغض النظر عن مدى تعقيدها. تدرك منظمة النهضة العربية (أرض) أن تصورات الأفراد لحالة الطوارئ تتفاوت من شخص لآخر؛ فما قد يبدو عادياً للبعض قد يكون حالة طارئة ملحة للآخرين. وبذلك، تسعى منظمة النهضة العربية (أرض) إلى تقديم الدعم في كل استشارة أو طلب أو مكالمات ترد على الخط الساخن قدر استطاعتها.
2. مساعدة المستفيدين بغض النظر عن طبيعة استفسارهم. تؤمن منظمة النهضة العربية (أرض) أن الخط الساخن يجب أن يكون مرنًا في تلبية احتياجات المتصلين بما يتجاوز مجرد الاستشارة القانونية. وفي حين ينصب تركيز الخط الساخن بشكل أساسي على المساعدة القانونية، إلا أنه يسعى جاهداً إلى تقديم المساعدة في مختلف المواقف؛ بدءاً من التوجيه القانوني في القضايا الجزائية أو الحوادث مثل التصادم المروري إلى ربط المتصلين بخدمات الإسعاف أو مستشفيات محددة أو مصادر حماية الأسرة.

كيف يعمل الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض)

يعمل الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) على مدار 24 ساعة يومياً وهو متاح طيلة أيام الأسبوع بغض النظر عن أيام العطل.

ويُعد الجانب الإنساني من الجوانب الفريدة للخط الساخن؛ فبمجرد الرد على الهاتف، يكون موظف متمرس ومحترف في التعامل مع الخط الساخن متاحاً لتقديم الخدمة بدلاً من آلات الرد على المكالمات أو الرد التلقائي أو الانتظار على الخط. وإن هذا الجانب الإنساني للخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) هو أحد العوامل التي تجعله ملائماً جداً للمستفيدين، حيث يُعبر الكثير منهم عن حاجتهم للتحدث مع إنسان آخر بدلاً من جهاز الرد الآلي.

يقوم فريق مدرب ومؤهل بالكامل بإدارة الخط الساخن. وفي هذا الشأن، يخضع موظفو الخط الساخن لتدريب دوري على التعامل مع المكالمات التي تردهم، سواء أثناء النهار أو الليل؛ وهو أمر بالغ الأهمية إذ إن الأشخاص الذين يتواصلون مع الخط الساخن يتعاملون مع حالات طارئة أو عاجلة لا يمكنها الانتظار حتى ساعات الصباح.

كما يُعد التطوير المستمر لمهارات موظف الخط الساخن أمراً هاماً. وفي هذا السياق، سعت منظمة النهضة العربية (أرض)، استناداً إلى تنوع القضايا والاستفسارات التي تصل إلى الخط الساخن، إلى تطوير وتحسين مهارات موظفي الخط الساخن حتى يتمكنوا من تزويد الأفراد بالمعلومات القانونية أو العامة، وخاصة في الليل وأيام العطل، وتقديم المساعدة وضمان الحقوق القانونية للأفراد بطريقة سريعة الفهم.

وبالإضافة إلى تقديم المساعدة والمعلومات الأولية، فإن موظفي الخط الساخن مدربون على إحالة الأفراد إلى الفريق القانوني المتخصص في منظمة النهضة العربية (أرض) للحصول على المساعدة القانونية أو إحالتهم إلى شبكات ومؤسسات متخصصة ومؤهلة أخرى قادرة على المساعدة.

3. الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) في أوقات الأزمات

تم إنشاء الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) لأول مرة لمواجهة أزمة اللاجئين العراقيين، وأصبح الخط الساخن منذ ذلك الحين أداة حيوية للعديد من الأشخاص في الأردن خلال هذه الأوقات العصيبة.

الخط الساخن كمورد للاجئين

يُعتبر الانتشار الواسع للخطوط الساخنة المخصصة للطوارئ بين اللاجئين أحد المعايير الأساسية لنجاحها، فضلاً عن قدرتها على تقديم مختلف أنواع المساعدة للاجئين وتمكينهم من الوصول إلى أكبر قدر ممكن منها.

وبالإضافة إلى انتشار رقم الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) عبر مجتمعات اللاجئين داخل الأردن، فقد شكلت الشراكة والتعاون القائم بين المنظمة والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين زخماً إضافياً ساهم في زيادة انتشار الخط الساخن بين اللاجئين، ولاسيما مع بداية أزمة اللاجئين السوريين في الأردن. وقد اعتمدت المفوضية السامية لشؤون اللاجئين الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) بشكل رسمي في منشوراتها المختلفة لتقديم المساعدة والمشورة القانونية للاجئين السوريين. وعملت كذلك على تعميم رقم الخط الساخن على اللاجئين عبر وسائل متعددة، سواء من خلال الرسائل الهاتفية أو المنشورات أو منشورات وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل التوعوية أو الحملات التوعوية وما إلى ذلك.

علاوة على ذلك، سعت منظمة النهضة العربية (أرض)، من خلال تعاونها وشراكاتها مع المؤسسات الأردنية الرسمية، إلى تعزيز مكانة الخط الساخن وانتشاره عبر وسائل مختلفة، بما في ذلك تلقي إحالات رسمية من الوزارات المعنية عبر البريد الإلكتروني أو الخطوط الأرضية. وكذلك، تم اعتماد رقم الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) إلى جانب أرقام الجهات الأخرى في شراكة المنظمة مع مجموعة من المشاريع الوطنية بالتعاون مع الوزارات.

كانت منظمة النهضة العربية (أرض) شريكاً رسمياً في حملة تصويب الأوضاع بالتعاون مع وزارة الداخلية ومديرية شؤون اللاجئين السوريين والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وحملة الإعفاء من غرامات إثبات الزواج من دائرة الأحوال المدنية والجوازات والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين ووزارة الداخلية ودائرة قاضي القضاة، وحملة حاملي شهادات الميلاد بالتعاون مع دائرة الأحوال المدنية والجوازات والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين ووزارة الداخلية. وضمن جميع هذه الحملات، تم وضع الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) على المنشورات الإعلانية والتوعوية الخاصة بالحملة، مما أدى إلى تعزيز مكانة الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) وموثوقيته بين المستفيدين.

لقد أصبح الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) خلال السنوات القليلة الماضية لا يقتصر على استقبال مكالمات اللاجئين وحسب، بل اتسع ليشمل عدة فئات أخرى، مثل الأردنيين والأجانب. كما شهد الخط الساخن خلال السنوات الماضية نقلة نوعية في تلقي مجموعة من المكالمات من خارج الأردن، بما في ذلك من الدول العربية والغربية، مما يعكس الثقة المتزايدة في قدرة الخط الساخن على تقديم المشورة والمساعدة للأفراد.

الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) خلال جائحة كوفيد-19

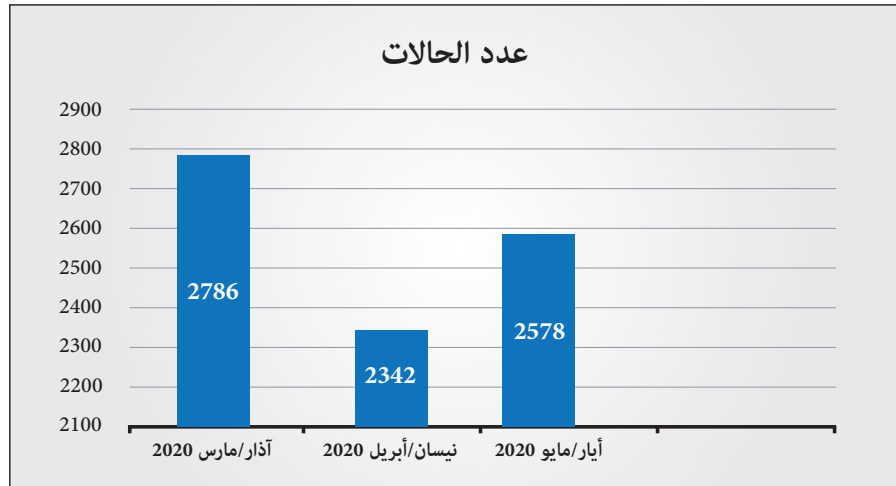
واجهت الحكومة في بداية الجائحة، تحديات في تنفيذ الإجراءات والخدمات، وعلى الرغم من إطلاق العديد من الجهات الحكومية خطوط طوارئ مخصصة، أدى الطلب المتزايد لاستفسارات المواطنين إلى جهود أكثر تنسيقاً لمعالجة مخاوف الجمهور العام فيما يخص أوامر الدفاع الصادرة والتي تسببت بإغلاقات واسعة النطاق.

وفي خضم هذه الظروف، واجه الخط الساخن الوطني 911 طلباً هائلاً، مما جعل العديد من الأفراد غير قادرين على الوصول إليه. وقد برز الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض)، والذي ظل عاملاً طيلة فترة الجائحة، كشريان حياة حيوي لمختلف الفئات، بما في ذلك اللاجئين والأجانب والأردنيين.

وفي هذا السياق، كان الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) بمثابة أداة مساندة تكميلية للخطوط الساخنة الوطنية الأخرى، مما أدى إلى رفع الوعي بشكل كبير بأرقام الخطوط الساخنة البديلة في الأردن بخلاف 911. ومن خلال إعادة توجيه المتصلين إلى خدمات الطوارئ الخاصة بالإسعاف والشرطة والشؤون المدنية وغيرها من الجهات ذات الصلة، فقد ساهم الخط الساخن في التخفيف من بعض الأعباء الواقعة على الخط الساخن 911 مما ساعد في الإدارة الفعالة للاستجابة للحالات الطارئة.

لقد أدت الظروف غير المسبوقة التي فرضتها جائحة كوفيد-19 إلى ارتفاع كبير في عدد المكالمات الواردة عبر الخط الساخن، مع تدفق الاستفسارات من كافة شرائح المجتمع، بمن فيهم الأردنيون وغير الأردنيين.

وأثارت مكالمات الطوارئ مجموعة واسعة من المخاوف مع ارتباطك واسع النطاق حول إعلانات حالات الطوارئ وأوامر الدفاع. وقامت منظمة النهضة العربية (أرض) في الفترة بين آذار/مارس وأيار/مايو 2020 بتقديم خدماتها للأفراد عبر الهواتف نظراً لحظر التجوال والإغلاق التام للبلاد.



تلقى الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) مكالمات واستفسارات من مختلف الجنسيات في الأردن، والذين وجدوا الخط الساخن أداة فعالة لمساعدتهم؛ إذ شملت هذه الجنسيات العراقية والأردنية واليمنية والسودانية والصومالية والكرواتية والأمريكية والسعودية والإماراتية والبنغالية والسريلانكية والإريتيرية والمصرية.

وظهرت خلال هذه الفترة مخاوف كثيرة فيما يتعلق بالوضع غير المعتاد للناس مع حالة الحظر وأوامر الدفاع والإغلاق المفروض على البلاد، لذا تلقى الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية (أرض) مكالمات حول مجموعة متنوعة من المواضيع والاستفسارات تضمنت ما يلي:

تصاريح التنقل	أوامر حظر التجوال والحجر الصحي	استشارات المشاكل الأسرية وقانون الحماية من العنف الأسري	حقوق العمال
قرارات الاعتقال بسبب مخالفة أمر حظر التجول	اللوائح المتعلقة بالملأك والمستأجرين	معلومات عن أرقام هواتف مقدمي الخدمات	القروض المصرفية والمعاملات المالية
استفسارات عن جلسات المحاكم في الدعاوى القضائية	التوثيق مثل شهادات الميلاد وبطاقات المعونة	الوساطة القانونية	

سعى الكثيرون خلال الجائحة للحصول على توضيحات بشأن الجوانب القانونية وتداعيات خرق حظر التجول. وقد انطوى الحظر والإغلاقات على خسارة الوظائف، خاصة بين العمال غير الرسميين مما أدى إلى تفاقم الفقر، وبالتالي وردت مكالمات عديد لطلب المساعدة المالية إضافة إلى استفسارات حول معايير الاستحقاق لهذه المساعدات المالية. لقد أدى الحظر إلى بقاء الكثير في منازلهم دون حصولهم على الإمدادات والمستلزمات الكافية مما أدى إلى زيادة القلق وانعدام الأمن الغذائي. ونتيجة لذلك، وردت مكالمات كثيرة من أفراد يطلبون المساعدة بسبب الخوف ونقص المواد الغذائية. وقد كانت للمخاوف المتعلقة بالصحة أولوية كذلك مع طلب العديد من المتصلين خدمات الإسعاف العاجلة أو طلب معلومات عن المستشفيات القريبة. علاوة على ذلك، واجه اللاجئون خسائر فادحة في سبل كسب العيش وعوائق في الوصول إلى الخدمات الحيوية، فضلاً عن مخاوف تتعلق بانقطاع المساعدات والقدرة على تحمل تكاليف الإيجار والحصول على الضروريات مثل الغذاء والمستلزمات.

4. الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية (أرض) اليوم

منذ تأسيس الخط الساخن، شكل اللاجئون، سواء من المسجلين لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أم لا، نسبة كبيرة من أولئك الباحثين عن المشورة أو المساعدة القانونية عبر الخط الساخن. وتتراوح هذه الحالات بين طالبي اللجوء الذين يطلبون المساعدة عند وصولهم إلى المطار الدولي لدخول الأردن إلى اللاجئين الذين يعانون من الإساءة ويشعرون باليأس بشأن حصولهم على حقوقهم القانونية.

في إحدى المكالمات، نجح أحد موظفي الخط الساخن في منع لاجئ عراقي من محاولة الانتحار. وقد حقق الموظف ذلك من خلال الانخراط في محادثة لتهنئة اللاجئ وتشجيعه على التحدث بانفتاح عن مشاكله، وذلك باتباع إجراءات محددة تعلّمها من خلال التدريبات.

بالإضافة إلى ذلك، فإن القضايا الرئيسية التي يتلقى الخط الساخن مكالمات بشأنها فيما يتعلق باللاجئين هي الاعتقال الإداري وأوامر الترحيل المرتبطة به؛ إذ يواجه العديد من اللاجئين أوضاعاً قانونية هشة في الأردن نظراً لافتقارهم للوثائق الصحيحة أو الخرق غير المتعمد للقوانين والأنظمة بسبب معلوماتهم المغلوطة فيما يتعلق بهذه القوانين أو عدم درايتهم بها، مما يضعهم تحت تهديد مستمر بالاعتقال أو الترحيل. موظفو الخط الساخن في منظمة النهضة العربية (أرض) لديهم اتصال مباشر بالمفوضية السامية لشؤون اللاجئين مما يمكنهم من الإبلاغ عن الحالات مباشرة إلى القسم المعني وتسهيل المتابعة وتقديم الدعم اللازم لحل حالات الاحتجاز وتأمين إطلاق سراح اللاجئين ومنع ترحيلهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن العديد من الفئات الضعيفة التي غالباً ما تستخدم الخط الساخن تشمل العمال الوافدين والسياح الذين يواجهون مشكلات أو عوائق قانونية؛ فهم يطلبون التوجيه بشأن مسائل مثل الإقامة أو التأشيرات أو النزاعات بين المالك والمستأجر أو الحوادث الجنائية نظراً لعدم درايتهم في كثير من الأحيان بالإطار القانوني في الأردن.

في إحدى الحالات، أقنع موظف الخط الساخن مستفيداً صومالياً بأن اللجوء إلى الشرطة هو خيار أكثر أماناً من محاولة تأمين حقوقه بالقوة.

على الرغم من أن اللاجئين والأجانب يشكلون النسبة الأكبر من المستفيدين من الخط الساخن، إلا أن السنوات الأخيرة شهدت ارتفاعاً ملحوظاً في أعداد الأردنيين الذين يلجؤون إلى استخدام الخط الساخن في مختلف الحالات من أجل الحصول على المساعدة القانونية، مما يُظهر زيادة الثقة في الخدمات التي يقدمها الخط الساخن بين العديد من شرائح المجتمع في الأردن.

- طلبت سيدة أردنية المساعدة في وقت متأخر من الليل فيما يتعلق بقضايا العنف الأسري. قام موظف الخط الساخن بتقديم المساعدة على الفور بتوجيهها إلى مركز شرطة قريب كمكان آمن.
- في حالة أخرى، تم تشجيع سيدة أردنية تواجه عنفاً أسرياً إلى طلب الدعم من إدارة حماية الأسرة واستكشاف خيارات بديلة للتعامل مع محتنتها.

انطلاقاً من المبادئ التي تأسس بموجبها الخط الساخن، يتم أخذ كافة المكالمات الواردة على محمل الجد مهما كان نوعها أو طبيعتها، لذا أصبح الخط الساخن بالنسبة للعديد من المتصلين بمثابة أداة للتفريغ النفسي من خلال التحدث مع أشخاص أكفاء ومؤهلين. لذلك تتخطى العديد من المكالمات مجرد طلب المشورة القانونية إلى مجرد الرغبة في أن يستمع شخص ما لمشاكلهم ويتعاطف معها. ويُعد الاستماع إلى المتصلين وتزويدهم بالدعم المعنوي والنفسي أمراً بالغ الأهمية في عمل الخط الساخن:

- في إحدى الحالات، اتصلت أرملة بانتظام بالخط الساخن بحثاً عن العزاء والرفقة مع علمها بأن الوظيفة الرئيسية للخط هي تقديم المساعدة القانونية. وإدراكاً لحاجتها إلى الدعم المعنوي والنفسي، أصبح الخط الساخن بمثابة منصة حيوية لها لتشارك أعباءها.
- في حالة ثانية، تلقى لاجئ سوري يعاني مع فقدان ابنه أثناء العمل الدعم المعنوي والمواساة من موظف الخط الساخن، مما أثار بشكل كبير على صحته النفسية.

بالإضافة إلى ذلك وانطلاقاً من فكرة أن الخط الساخن يهتم بكافة المشاكل التي يتلقاها، فإن العديد من المكالمات تطلب في المقام الأول المساعدة والتوجيه من مسؤول الخط الساخن بشأن كيفية التعامل مع المشكلات اليومية التي يواجهها الأفراد سواء في العمل أو على مستوى الأسرة.

- في إحدى الحالات، قام موظف الخط الساخن بمواساة المتصل الذي يعاني من مشاكل مادية وإشعاره بالطمأنينة، وساعده في وضع استراتيجيات لمعالجة هذه المسألة.
- وفي مكالمة أخرى، جرى الاتصال بالخط الساخن لإيجاد حلول عملية لمشكلة المتصل المحددة؛ وفي إحدى الحالات، كان المتصل يحاول إيجاد حل لمشكلته المالية، كما أنه قام أثناء المكالمة بإشراك زوجته من خلال تشجيعها على التحدث عن احتياجاتهم المالية مع موظف الخط الساخن.

لا يمكن التغاضي عن أهمية اللمسة الرحيمة في الأزمات الإنسانية، وإن وجود خط ساخن مخصص للطوارئ متاح على مدار الساعة يشكل في بعض الأحيان الحد الفاصل بين الحياة والموت، كما يكون في بعض الأحيان بمثابة شريان الحياة للأفراد الذين يواجهون مواقف يائسة.

5. الدروس المستفادة

1. في حالات الطوارئ، يجب أن نكون مستعدين لتوسيع نطاق خدماتنا لتلبية الطلب المتزايد للحماية والخدمات العامة. ومن الضروري أن نبقي على أهبة الاستعداد والتكيف مع أي موقف متطور في سياق الطوارئ.
2. وتكمن التحديات بأن تلبية طلبات الخدمة التي تأتي من خلال مكالمات الطوارئ/الخط الساخن أمر بالغ الأهمية، ومن الصعب وغير المقبول الاضطرار إلى الاعتذار عن تقديم الخدمة المطلوبة بعد تلقي مكالمة طوارئ. فالاحتياجات الفعلية غالباً ما تتجاوز عدد المكالمات الواردة.
3. بالإضافة إلى ذلك، هناك فجوة ملحوظة في الاستخدام: فالإناث لا يستخدمن الخط الساخن بنفس وتيرة استخدام الذكور، كما أن نسبة استخدام الشباب للخط، وخاصة أولئك الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً، أقل من البالغين.

6. التوصيات:

1. زيادة الاستثمار في الخدمات: يجب تعزيز خدمات الطوارئ لتلبية الطلبات المتزايدة أثناء حالات الأزمات. ويجب دعم الخط الساخن للطوارئ بالكامل من خلال خدمات شاملة لضمان الاستجابة الفعالة وفي الوقت المناسب.
2. ضمان استدامة الخط الساخن: تخصيص الموارد الكافية لضمان التشغيل المستمر للخط الساخن للطوارئ، بغض النظر عن الظروف المتغيرة في سياق الطوارئ.
3. تعزيز التنسيق بين الخطوط الساخنة: تحسين التنسيق بين الخطوط الساخنة الحالية لتبسيط إجراءات الإحالات وضمان توجيه المتصلين بكفاءة إلى الخدمات المناسبة.
4. بناء الثقة بين الفئات غير الممثلة: إجراء تحليل معمق لفهم معدلات الاستخدام المنخفضة للخط الساخن من قبل الإناث والشباب تحت سن 18 عامًا. معالجة التحديات لزيادة الثقة والمشاركة مع هذه الفئات.
5. الاستفادة من التكنولوجيا لتحقيق الكفاءة: تبسيط إجراءات الوصول إلى الخط الساخن التابع لمنظمة النهضة العربية والخطوط الساخنة الأخرى التابعة لمنظمات عاملة في مجال الاستجابة الإنسانية، عن طريق تقصير الرقم (على سبيل المثال، 3-4 أرقام) وجعل الخدمة مجانية للمستخدمين. الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين أوقات الاستجابة وسهولة الاستخدام، مع تجنب الأنظمة المعقدة مثل أجهزة الرد الآلي التي قد تربك المستخدمين أثناء حالات الطوارئ.

المراجع

- 1 جابرييلا سوشا. 2018. خط الطوارئ الساخن كأداة للاتصال والتواصل في أوقات الأزمات. المجلة العلمية لكلية بيلسكو ببالا للعلوم المالية والقانون ASEJ. 22 (3). 35-39 –
- 2 تشغيل خدمة الطوارئ الموحد 911 في الأردن. أريبيان بزنيس. 15/9/2009. انظر: <https://arabic.arabianbusiness.com/politics-economics/politics-economics-society/news-33185>
- 3 الأمن العام يُطلق المرحلة الثانية لخدمة الطوارئ 911. الرأي، 1/5/2013. انظر: <https://alrai.com/article/580294/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85-%D9%8A%D8%B7%D9%84%D9%82-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B1%D8%AD%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B7%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%A6-911>

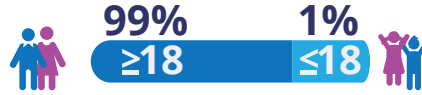
الخط الساخن لمنظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض) خلال عام 2023: لمحة تحليلية

خلال عام 2023، تم استلام 6,500 اتصال على الخط الساخن.

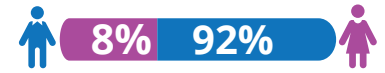
دعم الخط الساخن أفراداً من جنسيات مختلفة، مما يشير إلى أهمية الخط الساخن كنظام دعم للمجتمع المضيف، واللاجئين والمهاجرين في الأردن، الذين يواجهون غالباً تحديات فريدة من نوعها في إطار القانون والحماية.

ديمغرافية المتصلين

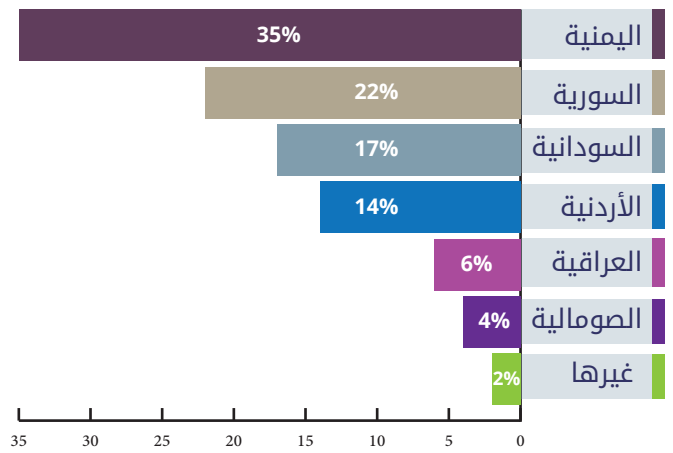
التوزيع حسب الفئة العمرية:



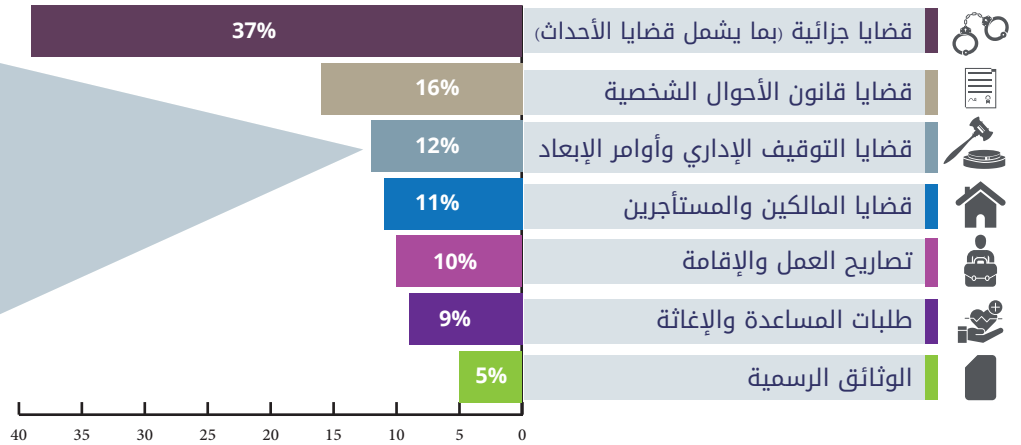
التوزيع حسب الجنس:



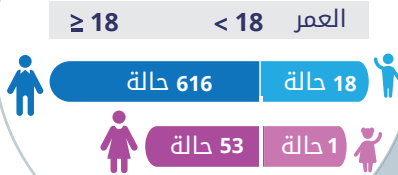
جنسية المتصلين



مواضيع استفسارات المتصلين



تفاصيل حول أوامر الإبعاد



الآثار المترتبة والتوجهات المستقبلية

زيادة الوصول إلى النساء والأجيال الشابة: يشجع تطوير الاتصالات والخدمات الموجهة المزيد من النساء وفئة الشباب خاصة ممن هم دون سن 18 على استخدام الخط الساخن.

توسيع خدمات الدعم: نظراً للعدد الكبير من المكالمات المتعلقة بالقضايا الجزائية وقانون الأحوال الشخصية، يسهم تعزيز الموارد في هذه المجالات في استمرار تقديم الخدمة نوعياً والحصول على النتائج المرجوة.

تُبرز البيانات من عام 2023 الدور الحيوي للخط الساخن الخاص بمنظمة النهضة العربية (أرض) في تقديم المساعدة الضرورية في الوقت المناسب لفئة ديموغرافية تتكون غالباً من البالغين الذكور في عدة قضايا خطيرة. للمضي قدماً، من المفيد استكشاف استراتيجيات لـ:



