

- حافظ على تواصلك المستمر مع فريق العمل أو المتطوعين التابعين لمبادرات الدعم الأخرى، مثل العيادات أو لجان حماية الأطفال أو المخططات التعليمية.
- شجع المُيسرين على استشارة اليافعين (حسب الاقتضاء) بخصوص خبراتهم باستخدام الخدمات والبرامج وشجعهم على مشاركة المعلومات المفيدة مع بعضهم.
- ادعم الحوار البناء بين اليافعين ومقدمي الخدمة لمناقشة كيفية إتاحة دعمهم أو جعله مفيداً لليافعين واليافعات.



3. توصيل اليافعين بالمعلومات

يحق لليافعين الوصول إلى معلومات بخصوص الأمور التي تقلقهم. وهذا يعني أنه يجب إتاحة مساحة لهم للتحدث بشكل علني وطرح الأسئلة والوصول إلى المعلومات الدقيقة حول المشكلات التي قد تُعتبر حساسة (أو حتى غير مناسبة) في بعض الحالات. وقد يتضمن هذا معلومات حول الصحة الجنسية والإنجابية (بما في ذلك الوصول إلى منع الحمل) أو أدوار الجنسين أو المشكلات الدينية أو السياسية أو الاجتماعية.

- تدريب المُيسرين على إدارة المحادثات الصعبة مع اليافعين وعلى مشاركة معلومات دقيقة - حتى بخصوص المشكلات الحساسة.
- وضع مبادئ توجيهية واضحة بخصوص السرية وخصوصية اليافعين (مع الوضع في عين الاعتبار الحاجة إلى الموازنة بين السرية وأفضل الفوائد التي تعود على اليافعين).
- التفكير في استشارة اللجنة التوجيهية لمناقشة المواضيع التي يمكن طرحها والتي لا يمكن طرحها مع اليافعين. وقد يكون هذا مهماً على نحو خاص في السياقات الثقافية حيث من الممكن أن تتسبب مناقشة مشكلات حساسة أو محظورة في الإضرار بالمشاركين أو تنهي مداخلتك في مجموعة اليافعين.



- هناك جزء مهم في تعاملك مع اليافعين في المواقف الإنسانية وهو التأكد من أنهم يحصلون على الدعم الذي يحتاجونه للتطوير بطريقة آمنة وصحية. ويعني هذا توصيلهم بالخدمات والبرامج التي يستفيدون منها، وتزويدهم بالمعلومات المفيدة، واتخاذ الخطوات عند تعرض صحتهم، وعافيتهم، وسلامتهم للخطر.
- راجع أداة توصيل اليافعين بالدعم.



1. إعلام اليافعين بالخدمات والدعم

كخطوة أولى، اكتشف ما إذا كانت الخدمات والبرامج متوافرة لليافعين في مجتمعك. يمكن أن يستفيد اليافعون واليافعات من الخدمات الأساسية في التعليم، والصحة، وحماية الأطفال، كما يمكنهم الاستمتاع بالبرامج في نوادي الشباب، وأماكن الأنشطة الترفيهية، والرياضات، والفنون. شجّع المُيسرين على:

- تحديث اليافعين بالخدمات والبرامج الجديدة أو الحالية في بداية الجلسات؛
- نشر المعلومات حول الخدمات الخاصة باليافعين في أماكن الأنشطة، بما في ذلك الجداول، والمواقع، وتفاصيل الاتصال بفريق العمل، وغيرها من المعلومات المفيدة؛¹
- إشراك اليافعين في زيادة الوعي حول الخدمات والبرامج المتوافرة بابتكار منشورات، أو القيام بعروض الدراما أو الموسيقى، أو التواصل مباشرة مع اليافعين واليافعات الآخرين.



2. التعاون مع برامج أو خدمات أخرى لليافعين

- حاول بأقصى ما تملك التنسيق بين تداخلك بمجموعة اليافعة مع غيرها من البرامج التي تدعم اليافعين في مجتمعك.
- شجع المُيسرين على تنظيم أنشطة في أوقات ومواقع تشجع، ولا تتعارض مع، مشاركة اليافعين في البرامج التعليمية والحضور في العيادات الصحية واستخدام الخدمات الأخرى.

¹ إذا أُجريت الأنشطة في مكان مؤقت أو مُستعار، خزن ملصقاً بقاءة الخدمات المقدمة لليافعين مع التجهيزات (على سبيل المثال، في مجموعة التجهيزات)، وعلقه أثناء الجلسات.

الإحالات

اليافعون واليافعات الذين قد يحتاجون إلى إحالات للخدمات الخاصة والدعم الخاص هم من:

- ▶ يُظهرون علامات تدل على، أو يبلغون عن، العنف أو الاعتداء أو الاستغلال أو التجاهل
- ▶ يحتاجون إلى علاج طبي من اعتلالات أو أمراض جسدية
- ▶ يتطلبون دعماً نفسياً واجتماعياً أو استشارات أو خدمات تتعلق بالصحة العقلية بشكل فردي
- ▶ يعانون من صعوبات التعلم وقد يستفيدون من الدعم التعليمي
- ▶ فاتهم الخدمات الأساسية مثل توزيع الطعام أو الرعاية الصحية أو التعليم.

راجع أداة دعم اليافعين في المحن وأداة الاستجابة إلى مخاوف حماية الأطفال.

راجع أقسام الحماية النفسية والاجتماعية وحماية الأطفال في الموارد في الدليل الأساسي للحصول على مزيد من المعلومات والدعم في هذا المجال.

المراقبة والتكيف

من المحتمل أن تتغير البرامج والخدمات والدعم المتاح لليافعين بمرور الزمن. عمل مع المُيسرين واليافعين لتتبع البرامج التي تفتح وتتعلق للاتصال بفريق الدعم أو المتطوعين (على سبيل المثال في العيادات الصحية أو في لجان حماية الأطفال)، ولتحديث معلومات الإحالة لديك بانتظام. خذ تعليقات اليافعين بعين الاعتبار فيما يتعلق بخبرتهم مع برامج (وفريق عمل) معينة وكن على استعداد لمواءمة توقيت الأنشطة أو موقعها لتجنب التعارضات مع الخدمات التي يجدها اليافعون واليافعات مفيدة أو ممتعة.

التأكد من مشاركة المُيسرين للمعلومات بالتساوي مع اليافعين واليافعات وأنهم لا يحاولون التأثير في قرارات اليافعين بخصوص الوصول إلى خدمات معينة أو دعم معين بناءً على آرائهم الدينية أو الثقافية وانتماءاتهم.

راجع أداة مناقشة المواضيع الحساسة.

4. اتخاذ إجراء عندما يحتاج اليافعون إلى دعم خاص

من المهم للغاية تدريب المُيسرين على تحديد متى قد يحتاج اليافعون إلى دعم خاص والاستجابة بشكل مناسب.

- ▶ دعم المُيسرين لمعرفة اليافعين الذين قد يكونون ضعفاء على نحو خاص ويحتاجون إلى الدعم -- على سبيل المثال: اليافعون غير المصحوبين بذويهم واليافعون المنفصلون واليافعون الموجودون في المؤسسات واليافعون ذوي الإعاقات أو الاحتياجات الخاصة واليافعون المُهمشون واليافعون غير المسجلين الذين ليس بإمكانهم الوصول إلى الخدمات الإنسانية واليافعات الحوامل والأمهات وغيرهم.
 - ▶ التأكد من أن المُيسرين على دراية بإجراءات الإحالة - أي الأفراد والمؤسسات المتاحة للاستجابة عندما يحتاج اليافعون إلى دعم أو خدمات خاصة.
 - ▶ وضع إجراءات واضحة للإبلاغ عن أي مخاوف بخصوص اليافعين المعرضين لخطر الضرر، المعرضين لخطر الإضرار بأنفسهم أو الإضرار بغيرهم. ويتضمن هذا بوضوح تحديد مركز التنسيق أو مدير الحالة الذي يمكن للمُيسرين إحالة اليافعين إليه.
 - ▶ المخطط وخطوات التدريب التي يجب أن يتخذها المُيسرون إذا أظهر اليافعون (أو أبلغوا عن) أن صحتهم أو سلامتهم أو حمايتهم أو رفاهيتهم معرضة للخطر.
 - ▶ تدريب المُيسرين على توصيل اليافعين بالخدمات والدعم بحفظ، لتجنب المضايقات أو الإحراج واحترام السرية.
 - ▶ تشجيع المُيسرين على المتابعة مع اليافعين المُحالين إلى الخدمات، للتأكد من أنهم يشعرون بالسعادة بالدعم المقدم ومن أنه تم تناول احتياجاتهم ولمعرفة إن كانوا يحتاجون إلى أي دعم إضافي.
- التأكد من أن إجراءات الإبلاغ والإحالة تعكس الحد الأدنى للمعايير للأطفال في مداخلات الاستجابة الإنسانية، بما فيها حماية الأطفال ومرض نقص المناعة/ الإيدز والصحة الجنسية والإنجابية والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي والعنف على أساس الجنس.