الاتصال غير المرغوب فيه من غرباء

يتضمن الاتصال غير المرغوب فيه من غرباء الاتصال بك عبر الإنترنت من قبل أشخاص لا تعرفهم.

قد يكون، أو لا يكون هذا الاتصال سيء النية. على سبيل المثال قد يكون اتصالاً من شخص غريب يبحث عن علاقة أو من شخص يريد أن يستغل المتصل به بطريقة ما. قد يتم الاتصال عن طريق خدمات التواصل الاجتماعي أو خدمات الرسائل المباشرة، بما في ذلك البريد الإلكتروني.

قد يكون الشخص القائم بالاتصال شخصا بالغا، أو طفلا، وقد يستخدم معلومات متاحة عن الطفل في صفحاته عبر وسائل التواصل الاجتماعي ليوحي بالألفة. قد يكون الاتصال غير المرغوب فيه من طرف شخص واحد – كأن يقوم الشخص بإرسال محتوى / رسائل إلى الطفل دون معرفة ما اذا رد الطفل بالفعل ام لا.

هذا الدليل يخص الاتصال من الغرباء دون إيحاءات جنسية، أما بالنسبة للاتصال المنطوي على إيحاءات جنسية، يمكنك الاطلاع على دليل الاستمالة.

عندما يقوم طفل بالاتصال المباشر:

قد يشعر الصغير الذي تلقى اتصالاً غير مرغوب فيه من غرباء بالتهديد والارتباك أو الضغط.

امدح الطفل لقيامه بالاتصال بك، وأقر بشجاعته للتحدث علنا عن مشاكله ومشاعره. إن التأكيد للصغير على أنه اتخذ القرار الصحيح وأنك موجود للإنصات له ومساعدته يعتبر أمرا حيويا. كذلك فإن من الأمور التي لا تقل أهمية أن تتحقق من إخباره بأن الأمر ليس خطأه، وأنه لن يتعرض للوم بأي صورة من الصور.

كن واضحا بشأن سرية خط المساعدة، بحيث يعرف الطفل ماذا سيحدث للمعلومات التي يشاركها، على سبيل المثال اشرح للطفل بأن أي شيء يخبرك به سيبقى سرياً ما لم يخبرك بشيء يجعلك تعتقد أنه في خطر وأنك قادر على مساعدته، وفي هذه الحالة فإنك ستخبره بما ستفعله.

ابن علاقة ثقة مع الطفل المتصل، وامنحه الوقت والمساحة ليعبر عما يختلجه ليدلي بالمزيد من المعلومات بصفة طواعية. تذكر أن تقوله بالأثر الانفعالي لما حدث، وأن تحرص على عدم القيام بافتراضات فيما يتعلق بالموقف.

كن داعماً له. بالإضافة إلى ذلك قم بجمع المعلومات عن طبيعة الاتصال لفهم مدى تأثر الطفل عاطفياً بحيث يمكنك دعمه في ذلك بل وحتى التصعيد أو الحماية إن لزم الأمر. يجب أن تكون الأسئلة المطروحة واضحة وعامة ، على سبيل المثال:

- هل طلب منك الشخص أن تقول أو تفعل شيئاً يجعلك تشعر بعدم الأمان أو القلق؟
- منذ متى يتصل بك هذا الشخص؟
- هل قال لك أي شيء يجعلك تعتقد بأنه عثر على معلومات خاصة عنك؟

من خلال الاستماع إلى الطفل ستتمكن من قياس مستوى المخاطر الكامنة (وهل هناك تهديدا حاليا أم لا) بالإضافة إلى الخيارات المتاحة للطفل للتعامل مع المسألة. حاول أن تعرف من الطفل ما إذا كان هناك شخصا بالغا يثق به ، او ربما أحد المعلمين أو الوالدين، يمكنه أن يساعده.

إذا كان الطفل غير راغبا في التحدث عن التفاصيل أثناء الاتصال، شجعه على الاتصال مرة أخرى، واعطه الوقت والمساحة إن لزم الأمر.

ناقش الخيارات العملية (انظر أدناه).

عندما يقوم الوالد/ مقدم الرعاية بالاتصال:

امدح الوالد/مقدم الرعاية على مبادرته بالاتصال. قد تجده شاعراً بمشاعر مختلطة جراء اكتشافه أن هنالك شخصاغريب يتصل بطفله. قد يشعر بالغضب، أو الارتباك، أو الخوف أو قد يلوم نفسه على ماحدث.

الأمر المهم هنا هو أن يتفهم الوالد أن هذا ليس خطأه أو خطأ ابنه، وأنه لن يتعرض للوم جراء ما حدث.

شجع الوالد/الوالدة على محاولة الاحتفاظ بالهدوء، وأن لا يصدر أحكاماً مسبقة، وأن يتفادى أية حلول سريعة ناجمة عن الذعر. وبصفة خاصة انصح الوالد/الوالدة بعدم قطع الانترنت عن الطفل – فإن النتيجة الأكثر احتمالاً لمثل هذا التصرف هي أن الطفل لن يناقش أية مشاكل مستقبلية مع الوالدين خوفاً من أن يقوماً بقطع الإنترنت عنه.

ناقش النصائح العملية (انظر أدناه) مع الوالد وذكره بأن خط المساعدة متاح لطفله للاتصال به طلباً للدعم – ولكن بين له أيضاً أنه لن يكون بمقدورك مشاركة محتوى الاتصال معه دون موافقة الطفل.

من المهم أن تناقش الأثر الانفعالي المحتمل على الطفل – هذا من شأنه أن يساعد الوالد على أن ينتبه للإشارات التي عليه تتبعها، وأن يتخذ منظوراً داعماً تجاه طفله. اطلب من الوالد أن يتحدث عن:

- أية تغيرات لاحظها على تصرفات طفله.
- ما إذا كان لديه أية مخاوف بشأن الصحة العقلية للطفل حالياً أو في الماضي.

جمع هذه النوعية من المعلومات من شأنه أن يساعدك في حالة ما إذا احتاج الأمر إلى إحالة لاحقة إلى خدمات الدعم. عليك أن تتحقق كذلك من أن الوالد يراقب أية تغيرات لاحقة في سلوك الطفل، حتى إذا لم تكن هناك أية تغيرات مرئية قد أبلغك بها الأب في هذه المرحلة.

النصيحة العملية:

اقض بعض الوقت مع الطفل لاستعراض الخيارات العملية التي قد تساعدك في المحتوى المعين الذي تجري مناقشته.

ناقش الخيارات العملية التي قد يستخدمها الطفل – على سبيل المثال ضبط إعدادات الأمن والخصوصية لمنع المزيد من الاتصالات، و حجب الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن التحرش. انظرالى دليل الخصوصية للتعرف عن المزيد من التفاصيل والخيارات.

ناقش معه امكانية ابلاغ الطفل عن الاتصال به عبر مركز الأمان الخاص بمزود الخدمة.

إشارات الخطر:

- مدى معرفة الشخص المجهول على تفاصيل شخصية الطفل.
- تعرض الطفل للتهديد أو الابتزاز.

في حال ظهور أي من إشارات الخطر أثناء محادثتكما، اتبع عمليات التصعيد القياسية الخاصة بك بهدف التدخل من خلال فرض القانون، وخدمات حماية الطفل وغيرها، حسبما هو ملائم.

©GSMA 2017