

از کشورهای جهان تلاش می‌کند کمک‌های تلفنی خود را به شکل تخصصی و کارآمد گسترش دهد. اهداف این سازمان، شناساندن نیازها و احساسات کودکان به قانونگذاران و تصمیم‌گیرندگان ملی و بین‌المللی به منظور کمک، محافظت و توجه به کودکان نیازمند است. همچنین مواجهه با خشونت‌های خانوادگی مواجهه با خشونت‌های مدرسه‌ای و توسعه آگاهی از نقش خانواده در زمینه پیشگیری از جرم و اطمینان از حمایت اجتماعی و روان‌شناختی از قربانیان خشونت، بخصوص کودکان و زنان است. نشست منطقه شمال آفریقا و خاورمیانه (MENA) که یکی از نشست‌های دو سالانه سازمان بین‌المللی CHI است، در آبان ۱۳۸۶ در کشور امارات، در شهر ابوظبی با شرکت کشورهای عضو منطقه و نمایندگان سازمان‌هایی که در شرف ایجاد چنین خطوطی بودند، برگزار شد.

نمایندگان صدای یارا در این نشست حضوری چشمگیر داشتند و صدای یارا به عنوان دومین خط کمک فکری کودکان در منطقه شناخته شد و با تجربه‌ترین و اصولی‌ترین خط فکری کودکان ارزیابی گردید. نزدیکی، همکاری و تعامل مناسب هیات ایرانی شرکت‌کننده که متشکل از اداره بهزیستی به عنوان متولی خط اورژانس اجتماعی ۱۲۳، دفتر یونیسف ایران و صدای یارا (انجمن حمایت از حقوق کودکان) بود، موجب تحسین و توجه کشورهای شده به گونه‌ای که هیات ایرانی به عنوان بهترین و فعالترین هیات شناخته شد. صدای یارا با حفظ تداوم این ارتباط، زمینه مناسب تعامل و تبادل تجربیات و اطلاعات با سایر خطوط کمک فکری تلفنی جهانی را فراهم ساخته است.

صدای یارا در سال گذشته در حدود ۳۶۰۰ تماس تلفنی داشته است که بطور متوسط ماهانه مشاوران حدود ۳۰۰ تماس تلفنی را پاسخ دادند. اکثر تماس‌گیرندگان صدای یارا را مادران تشکیل می‌دهند که بطور متوسط ۹۰ درصد تماس‌گیرندگان را شامل می‌شود. حدود ۷ درصد تماس‌ها توسط خود کودکان و نوجوانان، ۱/۲ درصد پدران و ۱/۸ درصد توسط سایرین (خواهر و برادر و اقوام و همسایگان و...) صورت می‌گیرد.

اطلاعات استخراج شده از برگه‌های تماس، سیمای مناسبی از وضعیت فرهنگی، اجتماعی جامعه ارایه می‌کند که قابل تامل است و می‌تواند مبنای پژوهش‌های متعددی واقع شود. فراوانی ۹۰ درصدی تماس مادران می‌تواند

متاثر از دلایل متعددی باشد از جمله:

■ تربیت و مراقبت از کودکان صرفاً مسئولیتی زنانه است و پدران شرکای ضعیفی در این عرصه‌اند.

■ با فرض وجود همکاری متقابل پدر و مادر در تربیت کودک، حداقل اقدام و پیگیری مشاوره تلفنی مسئولیتی زنانه است.

■ باور مردان نسبت به مشاوره و کارآمدی آن کمتر از زنان است.

■ همزمانی فعالیت صدای یارا با ساعات کار اداری، امکان تماس شاغلین را که اکثراً پدران هستند محدود می‌کند.

■ اطلاع پدران و مردان از وجود صدای یارا کمتر از مادران و زنان است.

تعداد محدود تماس کودکان و نوجوانان با صدای یارا، پرسش مهم دیگری را مطرح می‌سازد که دلایل آن را می‌توان در موارد ذیل جستجو کرد:

■ کودکان اطلاعی از وجود چنین خط تلفنی ندارند.

■ میزان آگاهی کودکان از حقوق کودک ناچیز است.

■ نهادها و سازمان‌هایی که کودکان در آن زندگی می‌کنند و یا به نوعی با آن در ارتباط هستند مانند خانواده، مدرسه و... و بطور کلی اجتماع، آگاهی و ایده‌ای درباره این نوع مراجعات به آنان نمی‌دهند.

■ نهادهایی که فلسفه وجودیشان ارایه خدمات به کودکان است رفتار تربیتی متفاوتی با فضای تربیتی خانواده ارایه نمی‌کنند و کودکان در رشد خود در مهد کودک، مدرسه، مراکز و زمین‌های بازی، پارک‌ها و بیمارستان... می‌آموزند که از منظر حقوقی دیده‌نشدن را طبیعی و عادی تلقی کنند.

■ کودکان ترجیح می‌دهند به علت نبود نهادها و سازمان‌های اجتماعی حمایت‌گر بیرون از خانواده حمایت‌اندک و ناکافی خانواده و یا مدرسه و... را از دست ندهند.

■ سازمان‌های حمایت از حقوق کودک در این زمینه به میزان مناسب فعالیت نداشته‌اند. اطلاعات مندرج در برگه‌های تماس حاکی از آن است که کمتر از ۱۵ درصد تماس‌گیرندگان خارج از تهران با صدای یارا تماس گرفته‌اند. کمبود دسترسی به خدمات مشاوره‌ای مناسب می‌تواند از دلایل گرایش آنها به مشاوره تلفنی باشد.

■ در تهران بیشترین تماس‌ها از مناطق متوسط نشین شهر بوده است (مناطق ۲، ۴، ۵، ۸، ۱۴)

■ گروه‌های سنی کودکانی که موضوع تماس با

صدای یارا اولین خط تلفنی کمک فکری به کودکان و نوجوانان و خانواده هاست که از دی ماه ۱۳۷۹ به همت انجمن حمایت از حقوق کودکان شروع به کار کرده است.

پاسخگویان صدای یارا بوده‌اند عبارت است از:

تعداد (نفر)	رده سنی
۱۴۰۰	۶-۰
۷۲۰	۹-۷
۶۵۰	۱۲-۱۰
۲۹۰	۱۵-۱۳
۱۶۰	۱۷-۱۶
۹۰	۱۸

■ موضوع مشکلات مطرح شده توسط مادران به تربیت فراوانی مربوط به اختلالات رفتاری کودکان، مشکلات تحصیلی و مسایل مربوط به مراحل رشد کودکان بود.

■ بخشی از تماس‌های صدای یارا در خصوص گزارش از موارد کودک آزاری است که در چهار حوزه جسمی، غفلت، جنسی و عاطفی رخ می‌دهد که اغلب بین این انواع یک نوع رابطه و همبستگی وجود دارد. شدت هر یک از انواع کودک آزاری را می‌توان به طیفی از ضعیف تا حاد طبقه بندی نمود.

براساس برگه‌های تماس، فراوانی آزار جسمی بیش از انواع دیگر آن است و زمانی رخ می‌دهد که والدین عصبانی و سرخورده و ناتوان می‌شوند و علل آن متاثر از اختلافات خانوادگی مشکلات اقتصادی، اختلالات روانی، نوسان‌های روحی والدین، خستگی و بی‌حوصلگی ناشی از نبود رضایت زناشویی، سوء مصرف مواد و الکل.

گزارشات تلفنی حاکی از آن است که ۲۶ درصد از کودکان در خانواده تنبیه بدنی می‌شوند، تنبیه بدنی طیف وسیعی از پشت دست زدن، سیلی زدن تا تنبیه با سیم و کابل برق را شامل می‌شود.

موارد خاص کودک آزاری توسط پاسخگویان صدای یارا به واحد مددکاری جهت پیگیری‌های لازم ارجاع داده می‌شود که شامل ۲۰ درصد از موارد کودک آزاری است که توسط واحد مددکاری انجمن پیگیری می‌شود.