

خدمات خط مساعدة الطفل / مؤسسة نهر الأردن 110 للأسرة والطفل

في المملكة الأردنية الهاشمية



دراسة تحليلية مُقارنة

الدكتور هيثم الزعبي
ومؤسسة نهر الأردن

شباط ٢٠١٥

اعداد الدكتور هيثم الزعبي

لجنة المراجعة والتدقيق:

. محمد مقدادي - نائب الأمين العام / المجلس الوطني لشؤون الأسرة

. تامارا الزعبي - إداري فعاليات / المجلس الوطني لشؤون الأسرة

. علا العمري - مشرفة خط مساعدة الطفل / مؤسسة نهر الأردن

. لارا المعاينة - مشرفة متطوعين / مؤسسة نهر الأردن

. خلود الرفايعة - مشرفة متطوعين / مؤسسة نهر الأردن



تمهيد

"إن فكرة رعاية الطفل وحمایته في الأردن تنبع من إدراكنا أن التغيرات التي طرأت على مجتمعنا أدت إلى التأثير على أمان الأسرة، وذلك كما حصل في مختلف المجتمعات في العالم. لكننا اخترنا مواجهة التحديات والتعامل معها بشجاعة لا أن نتجاهلها". الملكة رانيا العبد الله.

انطلاقاً من اهتمام ورعاية حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين وجلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمين لقضايا الأسرة والطفل في شتى الميادين، وإيماناً من المجلس الوطني لشؤون الأسرة ومؤسسة نهر الأردن (إحدى المؤسسات الوطنية التي ترعاها جلالة الملكة) جاء إنشاء خط مساعدة الطفل في مؤسسة نهر الأردن والذي يحمل الرقم المجاني (110) بهدف الحاجة المتزايدة للأسر الأردنية إلى الخدمات الاستشارية في الأمور المتعلقة بنمو وتطور الطفل الجسدي والنفسي والاجتماعي والتعليمي.

جاءت دراسة مؤسسة نهر الأردن التحليلية لخط مساعدة الطفل بهدف وضع معيار ومنهج لعملية تحليل وجمع المعلومات وإعداد التقارير ونشر البيانات الأساسية المتعلقة بحماية الطفل. واستكمالاً لهذه الجهود الوطنية عمل المجلس على إعداد دراسة مقارنة تحليلية للبيانات والمعلومات التي جاءت لخط مساعدة الطفل والخدمات المقدمة من قبل الخدمات الطبية الملكية والخدمات المقدمة من قبل مركز الإرشاد الأسري - معان، للخروج بمجموعة من النتائج المقارنة التي تلقي الضوء على واقع الخدمات المقدمة للأطفال وأسرههم بين الجهات ذات العلاقة. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات التي ترصد الأولويات الوطنية المتعلقة بهذا الصدد لرفعها إلى صناع القرار للمساهمة في رسم التشريعات والسياسات والإستراتيجيات والخطط والبرامج والأطر الوطنية التي تخدم هذا الجانب.

وختاماً فإننا نؤكد اعتزازنا بالشراكة والتعاون فيما بيننا باعتبارنا مؤسسات وطنية تعني بالأسرة والطفل ولا يفوتنا بهذه المناسبة من أن نتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في إنجاز هذا العمل وعلى مختلف المستويات لنؤكد على الاستمرار بنهج العمل التشاركي بين كافة الجهات لخلق ظروف ملائمة تحافظ على كيان الأسرة واستقرارها للوصول إلى غايتنا في وضع الأردن على خارطة التميز والإنجاز.

المحتويات

٣	تمهيد
٤	المحتويات
٥	قائمة الأشكال البيانية
٧	المصطلحات
٨	الملخص
١٢	الفصل الأول
١٢	مقدمة
١٣	مشكلة الدراسة
١٣	مجتمع الدراسة
١٣	هدف الدراسة
١٤	منهجية الدراسة
١٦	خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"
١٨	الفصل الثاني
١٨	عدد المكالمات التي يستقبلها الخط
١٨	من أي المحافظات يتم الاتصال بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"
٢٠	من يتصل بخط المساعدة "١٠ للأسرة والطفل"
٢٠	ثلاثي الاتصالات من قبل الإناث وثنائي الضحايا من الإناث
٢٢	البالغون يتصلون بخصوص الأطفال الأصغر سناً /الأطفال الأكبر يتصلون بخصوص أنفسهم
٢٥	الفصل الثالث
٢٥	مواضيع الاتصال الرئيسية والفرعية/ لماذا يتم الاتصال بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" ..
٢٥	المواضيع الرئيسية للاتصالات وفقاً للعمر الزمني
٣٠	أولاً: الفئة العمرية من الميلاد إلى ٦ سنوات
٣٢	الفئة العمرية من ٧ إلى ٩ سنوات
٣٣	المرحلة العمرية ١٠ إلى ١٢ سنة
٣٤	الفئة العمرية من ١٣ إلى ١٥ سنة
٣٥	الفئة العمرية من ١٦ إلى ١٨ سنة
٣٦	المشكلات التي يتم الاتصال بشأنها
٤٢	أسباب المشكلات وفق معلومات المشكلة لخط مساعدة الطفل «١٠ للأسرة والطفل»
٤٤	الفصل الرابع
٤٤	التوصيات
٤٦	المراجع



قائمة الأشكال البيانية

١٩ الشكل البياني ١ تكرار الاتصالات حسب المحافظة
٢١ الشكل البياني ٢ تكرار الاتصالات بخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حسب متغير الجنس
٢٢ الشكل البياني ٣ تكرار القضايا التي تعاملت معها إدارة حماية الأسرة في الأعوام ٢٠١٢-٢٠١٤ حسب الجنس
٢٣ الشكل البياني ٤ تكرار نوع حالة المتصل وفق الجنس ونسبها المئوية
٢٤ الشكل البياني ٥ تكرار المتصلين حسب نوع الحالة وعمر الحالة
٢٤ الشكل البياني ٦ تكرار مواضيع الاتصال الرئيسية
٢٧ الشكل البياني ٧ المواضيع الفرعية لموضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة
٢٨ الشكل البياني ٨ نسبة الاتصالات وفق المواضيع الفرعية لموضوع علاقات الرفاق
٢٩ الشكل البياني ٩ تكرار الاتصالات للمواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة
٣١ الشكل البياني ١٠ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية من الميلاد إلى ٦ سنوات
٣٢ الشكل البياني ١١ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (٧-٩ سنوات)
٣٣ الشكل البياني ١٢ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (١٠-١٢ سنة)
٣٤ الشكل البياني ١٣ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (١٣-١٥ سنة)
٣٥ الشكل البياني ١٤ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (١٦-١٨ سنة)
٣٦ الشكل البياني ١٥ نسبة الذكور والإناث لمشكلة العلاقات وفق الفئة العمرية
٣٧ الشكل البياني ١٦ تكرارات الاتصالات وفق معلومات المشكلة المسجلة والمحددة على قاعدة بيانات خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" ...
٣٩ الشكل البياني ١٧ تكرارات المواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة موزعة حسب متغير الجنس
٤١ الشكل البياني ١٨ تكرار المواضيع الفرعية لموضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة بحسب متغير الجنس

قائمة الجداول

- ٢٠ الجدول ١ تكرار الاتصالات التي وردت لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حسب جنس المتصل ونسبها المئوية
- ٢١ الجدول ٢ تكرار الاتصالات التي وردت لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حسب جنس المتصل ونسبها المئوية
- ٢٣ الجدول ٣ نوع الحالة (المتصل) حسب الفئات العمرية للاتصالات التي تم تحديد عمر الحالة فيها
- ٢٥ الجدول ٤ تكرار مواضيع الاتصال الرئيسية
- ٢٦ الجدول ٥ تكرار المواضيع الفرعية لموضوع العلاقات الأسرية ونسبها المئوية
- ٢٨ الجدول ٦ تكرار الاتصالات للمواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة
- ٣٠ الجدول ٧ المواضيع الرئيسية للاتصالات حسب الفئات العمرية
- الجدول ٨ أنواع المشكلات مصنفة وفق معلومات المشكلة المسجلة والمحددة على قاعدة بيانات خط مساعدة الطفل
- ٣٦ «١١٠ للأسرة والطفل» وفق مجموعها ونسبتها المئوية
- ٣٩ الجدول ٩ تكرار المواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة موزعة حسب الجنس



المصطلحات

المجلس: المجلس الوطني لشؤون الأسرة والذي تأسس بموجب قانون رقم ٢٧ لعام ٢٠٠١ برئاسة جلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمة. ويعمل كمظلة داعمة للتنسيق وتيسير عمل الشركاء من المؤسسات الوطنية الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الدولية والقطاع الخاص العاملة في مجال الأسرة للعمل معا لتحقيق مستقبل أفضل للأسرة الأردنية.

مؤسسة نهر الأردن: مؤسسة نهر الأردن تأسست عام ١٩٩٥، وهي مؤسسة أردنية غير حكومية وغير ربحية ترأسها جلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمة. تهتم بحماية الطفل وتمكين المجتمعات الأردنية.

الطفل: هو كل إنسان لم يتجاوز الثامنة عشرة من عمره (المادة الأولى من اتفاقية حقوق الطفل).

الإساءة: تشمل حالة الإساءة للطفل جميع أشكال المعاملة السيئة البدنية، أو العاطفية، أو كليهما، والإساءة الجنسية، والإهمال، أو المعاملة بإهمال، أو الاستغلال التجاري وغيره المؤدية إلى أذية حقيقية أو محتملة تؤدي صحة الطفل، أو بقاءه، أو تطوره، أو كرامته، كما عرفت الجمعية الدولية للحماية من الإساءة للطفل والإهمال.

الإساءة الجسدية: الأفعال المرتكبة من قبل الوالدين أو القائمين على رعاية الطفل والتي تسبب له أذى بدنياً سواءً كان حقيقياً أم محتملاً.

الإساءة الجنسية: توريط الأطفال القاصرين وغير الناضجين بأعمال وعلاقات جنسية لا يستطيعون فهمها، ولا يعطون موافقة واعية لممارستها، وتعتبر منافية للعرف والتقاليد والقيم الاجتماعية السائدة في العائلة والمجتمع.

الإساءة العاطفية: ممارسات الوالدين والقائمين على الرعاية المستمرة التي تسبب أضراراً بالغة بصحة الطفل النفسية وتؤدي إلى حدوث الاضطرابات النفسية والسلوكيات الخطيرة، والتي من شأنها إضعاف القدرة على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين، كما أنها تؤدي إلى حدوث تغيرات في تفكير الطفل وشخصيته، وبالتالي تغيير في سلوكه وتفاعله مع الآخرين.

الإهمال: فشل الأبوين أو مقدمي الرعاية في النهوض بأعباء ومتطلبات نمو وتطور الطفل - عندما يكون الأبوان في المواقع التي تؤهلها لفعل ذلك - في واحد أو أكثر من المجالات التالية: الصحة والتعليم والتطور العاطفي والتغذية والمسكن والظروف الحياتية الآمنة.

خط المساعدة "١١٠ للأسرة والطفل": هو خط مساعدة مجاني من جميع شبكات الاتصال تأسس عام ٢٠٠٧ في الأردن، ويهدف إلى تمكين الطفل والأسرة من أجل تنمية وحماية رفاه الأطفال في الأردن ويقوم الخط على مبادئ السرية والمحافظة على خصوصية المتصل، والاستماع الفعال، والتقبل غير المشروط.

خطوط مساعدة الطفل العالمية (CHI): هي شبكة عالمية منشرة في عدد من دول العالم تتلقى الاتصالات من الأطفال والشباب الذين يحتاجون إلى الرعاية والحماية، تأسس رسمياً عام ٢٠٠٣ في أمستردام هولندا.

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تحليل أهم البيانات الموثقة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" والذي قامت بإنشائه مؤسسة نهر الأردن عام ٢٠٠٧، وتم تحليل ومقارنة البيانات للفترة من ٢٦ تشرين ثاني ٢٠٠٧ ولغاية ٢٦ تموز ٢٠١٤ وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية، وذلك لتزويد المعنيين وصناع القرار بأهم المعلومات التي يمكن أن تكون إحدى المؤشرات المهمة لبناء الخطط والبرامج الخاصة بالأطفال والأسر الأردنية.

تم اتباع المنهج التحليلي في هذه الدراسة حيث تم تجميع البيانات الخام وتقرير الوضع الحالي عن خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" من مؤسسة نهر الأردن، كما تم الاستعانة ببيانات مركز الإرشاد الأسري/ معان، وحالات الحماية التي تعاملت معها الخدمات الطبية الملكية. تم استخراج التكرارات والنسب المئوية وإجراء المقارنات الإحصائية للتعرف على الفروق الدالة إحصائياً لإدراجها في هذه الدراسة.

توصلت الدراسة الحالية إلى أن خط مساعدة الطفل يستقبل شهرياً حوالي ٤٠٠ مكالمات حقيقية من أصل ١٠ آلاف اتصال، ويستقبل الخط معظم مكالماته من العاصمة عمان، حيث بلغت نسبة الاتصالات الواردة منها حوالي (٦٢%) من الاتصالات حيث يقطن في العاصمة عمان أكبر عدد من سكان المملكة الأردنية الهاشمية وحيث تمت التوعية والإعلام عن خط مساعدة الطفل أكثر في عمان، ثم الاتصالات من مدينة الزرقاء ثم المكالمات الواردة من محافظة إربد، ويلاحظ أن محافظة معان من بين المحافظات التي لم يتم تعميم وتوعية السكان عن خط مساعدة الطفل لغاية تاريخ جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، ورغم ذلك احتلت محافظة معان المرتبة السابعة من حيث عدد الاتصالات الموثقة التي تلقاها خط المساعدة، وقد يعود ذلك لنشاطات مركز التوعية والإرشاد الأسري الذي تم تأسيسه في محافظة معان بداية عام ٢٠١٣.

وجدت الدراسة الحالية أن ثلثي الاتصالات الواردة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" هي من قبل الإناث حيث بلغت نسبة المتصلين من الإناث حوالي (٧٩%) من الاتصالات التي تم توثيق جنس المتصل فيها، ويسجل الذكور زيادة متواضعة سنوياً في نسب الاتصالات، ومن هذه النتائج بدا واضحاً أن نسبة الضحايا الإناث أكثر من نسبة الضحايا الذكور، كما وجدت الدراسة أن البالغين يتصلون بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" بخصوص الأطفال الأصغر سناً (من الولادة إلى سن ١٢ سنة) أما الأطفال الأكبر سناً (من ١٣ - ١٨) فيتصلون بخصوص أنفسهم.

وفيما يتعلق بالمواضيع الرئيسية للاتصالات تم تحليل أهم المواضيع التي حصلت على أعلى نسب مئوية وكانت على النحو الآتي: احتل المرتبة الأولى موضوع طلب المعلومات (٢٣%) والذي يتضمن خمسة مواضيع فرعية هي: عن خط المساعدة، والشكر للمساعدة، والمتابعة، وأمور متعلقة بشؤون الطفل وأمور ذات علاقة بإجراءات الهجرة، وفي المرتبة الثانية موضوع العلاقات الأسرية (١٧,٤٥%) والذي اشتمل على عدة مواضيع فرعية من أهمها علاقة الوالدين بالطفل وقضايا الانضباط والتأديب والمشكلات والنزاعات والعلاقات الأخوية، ثم المرتبة الثالثة موضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة (١٥,٥%) والذي يتضمن: المشكلات الأكاديمية، وقلق الأداء، والمشكلات مع المعلمين، وإساءة من معلم / معلمة، والانسحاب من المدرسة، ومشكلات أخرى ذات علاقة بالبالغين والواجبات المنزلية، تلاه في المرتبة الرابعة موضوع علاقات الرفاق (١١%) والذي يقسم لموضوعين فرعيين هما العلاقات المتعلقة بالشريك ومشكلات مع الأصدقاء، وفي المرتبة الخامسة موضوع العنف والإساءة (١٠%) حيث شكلت الإساءة الجسدية أعلى نسبة اتصالات ضمن المواضيع الفرعية الواقعة تحت موضوع العنف والإساءة.

كما تم تحليل مواضيع الاتصال الرئيسية وفق الفئة العمرية وحددت الدراسة أهم المشكلات الرئيسية لكل فئة عمرية ووضع التحليلات المناسبة لها. حيث احتل موضوع العلاقات الأسرية المرتبة الأولى للفئة العمرية من الولادة إلى ٦ سنوات ونسبة (٢٤%)، واحتل موضوع تطور ونمو الطفل المرتبة الثانية بنسبة (١٣%)، ثم موضوع القضايا القانونية بنسبة (١٠%)، ثم موضوع العنف والإساءة بنسبة (٩%).



أما بالنسبة للفئة العمرية من ٧ إلى ٩ سنوات احتل أيضاً موضوع العلاقات الأسرية المرتبة الأولى وبنسبة (٤٢%)، ثم جاء موضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة في المرتبة الثانية بنسبة (١٧%)، تلاه موضوع الأطفال ذوي القدرات المختلفة بنسبة (١٠%) وموضوع العنف والإساءة أيضاً بنسبة (١٠%).

أما في مرحلة الطفولة المتأخرة التي تقع ضمن الفئة العمرية من عمر ١٠ إلى ١٢ سنة فقد احتل موضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة المرتبة الأولى بنسبة (٢١%)، ثم موضوع العلاقات الأسرية بنسبة (١٨%)، ثم موضوع العنف والإساءة بنسبة (١١%)، وظهر في هذه الفئة العمرية موضوع جديد وهو علاقات الرفاق.

أما في مرحلة المراهقة المبكرة التي تقع ضمن الفئة العمرية من عمر ١٣ إلى ١٥ سنة فقد احتل موضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة المرتبة الأولى بنسبة (١٩%)، ثم موضوع العلاقات الأسرية بنسبة (١٨%)، ثم موضوع علاقات الرفاق بنسبة (١٥%)، ثم موضوع العنف والإساءة بنسبة (١٠%).

أما في الفئة العمرية من ١٦ إلى ١٨ سنة يلاحظ أن موضوع علاقات الرفاق احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٢%)، تلاه موضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة وبنسبة (٢١%)، ثم موضوع العلاقات الأسرية بنسبة (١٤%)، ثم موضوع العنف والإساءة بنسبة (٩%)، وتتطرق الدراسة للتحليل لأهم أسباب المشكلات الواردة لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حيث تم مناقشة مشكلات العلاقات بنوعها سواء مشكلات العلاقات الأسرية أو العلاقات مع الرفاق. ومن ثم تحليل مشكلة التعرض للإساءة ودراسة المواضيع الفرعية الخاصة بالعنف والإساءة، كما تم تحليل المشكلات الأكاديمية والمواضيع الفرعية للمشكلات المتعلقة بالمدرسة.

كما تم تحليل أهم الأسباب التي تم استنتاجها من المعلومات الخلفية للاتصالات مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" والتي برز أن من أهمها التفكك الأسري بكافة أشكاله وتدني مستوى دخل الأسرة.

في نهاية الدراسة تم إدراج عدد من التوصيات بناءً على تحليلات الدراسة وكما هو مبين أدناه:

أوصت بضرورة اعتماد خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" كجزء أساسي من نظام حماية الطفل في الأردن. ضرورة تعميم خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" وتوسيع رقعة انتشاره على كافة المحافظات وتطويره بإضافة نظام متابعة للحالات التي يتم التعامل معها من قبل العاملين في خط المساعدة وللحالات التي يتم إحالتها للمؤسسات الأخرى.

إيجاد نظام تصنيف موحد للبيانات المدخلة على قاعدة البيانات تتضمن قوائم مصنفة وخيارات يسهل إدخالها من قبل المتطوعين الذين يتلقون الاتصالات ويستجيبون لها خاصة فيما يتعلق بأسباب المشكلة من وجهة نظر المتصل، وأسباب المشكلة من قبل المتخصصين العاملين في خط المساعدة، وتصنيف للمشكلات وفق تقارير خطوط مساعدة الطفل العالمية CHI، وأيضاً تصنيف مصدر الإساءة الواقعة على الطفل سواءً أكان من داخل الأسرة أو من خارجها، وتحديد مؤسسات التنشئة والرعاية التي قد يتعرض بها الطفل للإساءة والاستغلال.

ضرورة تضمين خط مساعدة الطفل أدوات مناسبة لقياس مدى رضا الأطفال عن هذا الخط وسهولة الاتصال به والوصول لخدماته على مدار الساعة (٢٤ ساعة يومياً)، وتماشياً مع المعايير العالمية لخطوط المساعدة لا بد أن يتم ربط خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" بنظام حماية الطفولة في الأردن واعتباره مصدراً أساسياً لصناع القرار فيما يتعلق بتطبيق اتفاقية حقوق الطفل وحمايته، كما تركز التوصيات على دور التعليم والإعلام في الوقاية من المشكلات ودورها في حماية الأطفال والأسر.

نشر خدمة خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" على المستوى الوطني ليشمل جميع محافظات المملكة وفق خطة زمنية محددة.

In the older age group; (10-12 years) the “school-related problems” ranked the first place (21%), then “family relations” (18%), followed by “violence and abuse” (11%), and the “peers relations” started to appear at this age group.

In early adolescence, which falls within the age group of (13-15 years), the “school-related problems” has also ranked the first place (19%), and has been followed by the “family relations”(18%), then the “peers relations” (15%), and lastly the “violence and abuse” (10%).

As for the age group of (16-18 years), it has been noticed that the “peers relations” occupied the first place (22%), followed by “school-related problems” (21%), then the “family relations” (14%), and finally the “violence and abuse” (9%).

This study has also tackled the issue of analyzing the main reasons of the problems received by Child Helpline 110. Both types of relations problems were discussed; whether “family relations” or “peers relations”. The issue of abuse has been also analyzed, as well as the sub-topics of the violence and abuse. Academic problems and sub-topics of school-related problems were analyzed as well.

The study analyzed the key problems extracted from the background info (collected from the callers of the Child Helpline 110), which is mainly all forms of family disintegration, and families’ low income.

At the end of the study, a number of recommendations were proposed based on the analysis; as briefly mentioned below:

- . The importance of using Child Helpline 110 as an essential tool of the child protection system in Jordan.
- . The importance of circulating and expanding the Child Helpline 110 services to all governorates, and the need to develop the Child Helpline 110 by adding the cases follow-up service for cases handled by the Child Helpline 110, and the cases that are referred to other institutions.
- . The need of creating a unified classification system for the data entering the database, to include classified lists, and options which could be easily entered by volunteers who receive and respond to the phone calls. Especially with regards to the causes of problems from the perspective of the caller, and the perspective of professionals working on the line. And problems classifications according to international child help lines CHI reports, and also the classification of abuse source, whether it’s from inside or outside of the family, and identifying the care givers institutions which a child could be abused and exploited at.
- . The necessity of including suitable tools to measure the children's satisfaction with this line, the easiness of contacting the line, and the accessibility of its services(24 hours/ day).
- . In line with international standards, Child Helpline 110 must be linked to child protection system in Jordan, and to be considered as an essential source for decision-makers with regards to the application of the Child Rights Convention.
- . The recommendations have also focused on the role of education and media in problems prevention, and protection of children and families.
- . The dissemination of Child Helpline 110 services at the national level to include all governorates of the Kingdom in accordance with specified time plan.



Child Helpline 110 in the Hashemite Kingdom of Jordan / Jordan River Foundation Services

"Comparative Analysis Study"

Dr. Haitham Salti Al-Zou'bi

Abstract

This study aimed to analyze the most important documented data of Child Helpline 110, which has been established by the Jordan River Foundation in 2007, the data (covering the period 26 November 2007 to 26 July 2014) has been analyzed, and compared its relevance with some demographic factors, in order to provide important information to stakeholders and decision-makers, which might be one of the important indicators to develop plans and programs for children and families in Jordan.

The study was conducted using analytical approach, where raw data was collected, in addition to report on the current situation for 110 help line (prepared by the Jordan River Foundation), as well as data provided by Family Protection Department, data from Ma'an Family Counseling and Guidance Center, and protection cases dealt by Royal Medical Services. Frequencies and percentages were extracted, and statistical comparisons were conducted to identify the significant statistically differences for inclusion in this study.

The study concluded that the Child Helpline 110 receives monthly about 400 documented real phone calls from originally 10,000 monthly phone calls. (62%) of which are from the capital Amman, this is attributed to the fact that the largest number of residents of the Hashemite Kingdom of Jordan lives in Amman, where child helpline awareness campaigns were mostly concentrated. Amman has been followed by Zarqa city, then Irbid city. It has been noted that Ma'an governorate's residents were not informed about the help line (up to date of collecting the data of this study), yet, Ma'an ranked the seventh among documented phone calls. This is attributed for the activities of Ma'an Family Counseling and Guidance Center (established in Ma'an in early 2013).

This study found that two-thirds of incoming calls were by females; this composes (79%) of the documented gender caller ID, male scored a modest increase in the number of calls per year. From these results it was clear that the proportion of female victims more than the number of male victims.

The study also found that adults call the Child Help Line 110 about younger children (from birth to age 12 years), while older children (13-18 years) called themselves.

As for the "case types" of phone calls, the most important case types that received the highest percentages were analyzed, and ranked as follows: the case types of "request for information" (23%), this case type includes five sub-types (help line, thanking for help, follow up, issues related to child affairs, and issues related to immigration procedures). The second case types was "family relations" (17.45%), which includes many sub-types (most importantly; parents relations with child, discipline related issues, problems, disputes, and brotherhood relations). The third case type was "school-related problems" (15.5%), it includes (academic problems, performance anxiety, problems with teachers, abuse by teachers, school withdrawal/ drop off, in addition to other problems related to adults and homework). The fourth case type "peers relations" (11%), which is divided to two sub-types (partner relations, and problems with friends). The fifth one was "violence and abuse" (10%), where physical abuse registered the highest proportion within the sub-types under this case type.

The main case types were also analyzed according to age groups. The study identified the key problems for each age group, and developed appropriate analysis for each group. The case type of "family relations" occupied the first place (24%) in age group of (Birth to 6 years). Were the "child's growth and development" occupied the second place (13%), followed by the "legal issues (10%), then "violence and abuse" (9%).

As for the age group of (7-9 years), the case type of "family relations" has also occupied the first place (42%), then "school-related problems" (17%), followed by "children with disabilities" (10%), then "violence and abuse" (10%).

الفصل الأول

مقدمة

تقدم العديد من المؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية والمؤسسات والجمعيات مساهمات جادة ومتقدمة في الأردن فيما يتعلق بحماية الأطفال وحماية الأسرة، إذ يعد الأردن من أوائل دول المنطقة التي قامت بخطوات على مستوى السياسات والأنظمة وعلى مستوى تقديم الخدمات المختلفة لحماية الأطفال وتلبية احتياجاتهم وحقوقهم. ومن المؤسسات الرائدة في هذا المجال المجلس الوطني لشؤون الأسرة الذي تأسس بموجب قانون رقم ٢٧ لعام ٢٠٠١ برئاسة جلالة الملكة رانيا العبدالله المعظمة. ويعمل المجلس كمظلة داعمة للتنسيق وتيسير عمل الشركاء من المؤسسات الوطنية الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الدولية والقطاع الخاص العاملة في مجال الأسرة للعمل معاً لتحقيق مستقبل أفضل للأسرة الأردنية. ومنذ تأسيسه قام المجلس بالعديد من البرامج والمشاريع التي تنهض بالخدمات المقدمة من مختلف المؤسسات والجهات المعنية بحماية الأسرة وحماية الأطفال، ومنها على سبيل المثال لا الحصر مشروع أتمتة نظام استجابة المؤسسات لحالات العنف الأسري من خلال نظام إلكتروني يتم استخدامه من قبل جميع المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف لغاية متابعة الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات اللازمة من قبل المؤسسات المعنية لحالات العنف الأسري بشكل عام و ضد الأطفال بشكل خاص، كما يعمل المجلس على تقوية وتوسيع انتشار خدمات حماية الأسرة من خلال مشاريعه المختلفة مثل مراكز الإرشاد واعتماد معايير الجودة لخدمات حماية الطفل.

إن إرساء منظومة للحماية الاجتماعية - وخاصة المراعية للطفل - ينبغي أن يكون من ضمن الأولويات التي تهتم بها كافة الدول من أجل سلامة ورفاه مجتمعاتها، وتشمل منظومة الحماية الاجتماعية مجموعة من القوانين والسياسات والأنظمة والخدمات اللازمة في كافة القطاعات الاجتماعية - وخاصة الرعاية الاجتماعية والتعليم والصحة والأمن والعدالة - لدعم الوقاية والحماية متضمنة تعزيز الأسرة وضمان حقوق أفرادها، وتعتبر خطوط مساعدة الطفل إحدى الركائز الأساسية للحماية الاجتماعية، وإحدى النظم المجتمعية الداعمة لحقوق الطفل والتي تعزز تطبيقها الفعلي في المجتمع على كافة المستويات وتعمل العديد من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية على تقديم خدماتها المتنوعة لحماية الأسرة والطفل في الأردن، ومن طرق تعزيز الحماية التي تم تحقيقها على المستوى الوطني إنشاء خط إدارة حماية الأسرة / الأمن العام (٩١١) المجاني والذي يهدف إلى تسهيل عملية الإبلاغ عن أي إساءة أسرية وعلى مدار ٢٤ ساعة.

كما قامت مؤسسة نهر الأردن بإنشاء خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" التابع لبرنامج حماية الطفل في المؤسسة، حيث بدأت فكرة الخط بالتبلور بعد أن اتضحت الحاجة المتزايدة للأسر الأردنية إلى الخدمات الاستشارية في الأمور المتعلقة بنمو وتطور الطفل الجسدي والنفسي والاجتماعي والتعليمي. وقد تراءى لمؤسسة نهر الأردن بأن وبالرغم من وجود عدد من المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة في أنحاء مختلفة من المملكة الأردنية الهاشمية فإن نوعية الخدمات غير واضحة لكثير من أفراد المجتمع ومن هنا جاء خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" لييسر حصول الأطفال وأسرتهم على هذه الخدمات المتنوعة، فيكون للمتصل إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات العديدة بإجراء مكالمة واحدة فقط.

وفي ضوء الحديث عن خطوط مساعدة الطفل العالمية؛ يشار إلى أنه في العام ٢٠١٣ تلقت خطوط مساعدة الطفل في أنحاء العالم والبالغ (١٧٣) خط "مساعدة الطفل" من (٤١) دولة مختلفة نحو (١٢٦) مليون اتصال، فقط (٤١) مليون من هذه الاتصالات تمت الاستجابة لها، أما بقية الاتصالات والبالغ عددها (٨٥) مليون اتصال لم تكن ضمن أهداف عمل خط مساعدة الطفل حيث كانت إما اتصالات اختبار (Test Call) أو اتصالات صامتة أو مازحة، حيث بلغت أكثر نسبة الاتصالات من أوروبا (٤٦%) وتلتها آسيا بنسبة (٣١%)، ثم أفريقيا بنسبة (١٤%)، ثم أمريكا والكاريبي (٧%).



أما منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا كانت أقل نسبة اتصالات حيث بلغت نسبتها (٢%) فقط. ويتصل هؤلاء الأطفال والبالغون بخطوط المساعدة الخاصة بالطفل للتحديث عن المشكلات التي يتعرض لها الأطفال ويواجهونها ويتم الاستجابة للاتصالات بغض النظر عن خلفية الطفل أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي أو عرقه أو دينه أو ثقافته وتقدم هذه الخطوط الدعم والإرشاد النفسي والإحالة عند الضرورة إلى جهات ومؤسسات أخرى من مقدمي الخدمات المتخصصة بحماية الطفل.

مشكلة الدراسة: في ضوء تعدد الخدمات التي تقدّم لحماية الأطفال والأسرة فإن إحدى آليات المساعدة وتقديم خدمات الحماية من استشارات وإرشاد نفسي هو خط مساعدة الطفل، وتعد خطوط مساعدة الطفل مصدراً للمعلومات التي تساهم في التعرف على وضع حقوق الطفل، ومن خلال توفير هذه الخدمة من قبل مؤسسة نهر الأردن والتي قامت بإنشاء خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" عام ٢٠٠٧، وبعد حوالي سبع سنوات من إنشاء الخط كان لا بد من دراسة وتصنيف وتحليل أهم البيانات التي تم توثيقها من خلال قاعدة بيانات الخط، حيث قامت مؤسسة نهر الأردن بإجراء دراسة لتحليل الواقع لقاعدة بيانات خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"، وللاستفادة من هذه البيانات فإن هذه الدراسة الحالية تحاول تسليط الضوء على أهم النتائج وتحليلها ومقارنتها للوقوف على هذه الخدمة ودلالات البيانات التي تم استخلاصها.

وجاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

. هل يتم استخدام خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" في الأردن من قبل الأطفال والبالغين وما هي أهم المعلومات الديموغرافية المتعلقة بمن يتصلون بهذا الخط؟

. ما الذي يدعو الأطفال والبالغين بالاتصال بخط مساعدة الطفل وما هي أهم المواضيع التي تم الاتصال بشأنها؟

. هل تختلف مواضيع الاتصالات الرئيسية بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" وفق الفئات العمرية للأطفال؟

. ما أهم المشكلات التي يتم الاتصال بشأنها في الأردن وفق معلومات المشكلة ووفق المواضيع الفرعية التفصيلية للاتصالات؟

. ما أهم أسباب المشكلات وفق معلومات الخلفية للاتصالات التي وردت لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل".

مجتمع الدراسة: اشتمل مجتمع الدراسة جميع المكالمات الواردة إلى خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" والبالغ عددها (٢٩٩٠٢) إتصال من جميع محافظات المملكة الأردنية الهاشمية، وذلك خلال الفترة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠١٤. وتم إجراء عينة الدراسة على الحالات التي تم تقديم الخدمة لها منذ بداية تفعيل خط المساعدة "١٠ للأسرة والطفل" حتى تاريخ ٢٦ تموز ٢٠١٤ والتي قد بلغت (٢٠٢٢٧) حالة، أما بقية الاتصالات فقد تم تحييدها وذلك لأنها كانت اتصالات مكررة لبعض الحالات.

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم البيانات الديموغرافية ودلالاتها بالنسبة للمجتمع الأردني لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"، والتعرف على أهم المواضيع والمشكلات التي تم التعرض لها خلال فترة عمل خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"، وتحليلها ومقارنة أسبابها وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، كما تزود الدراسة صناع القرار بأهم التوصيات التي يمكن أن تتم متابعتها وتقييمها بناءً على نتائج الدراسة وتطوير وبناء البرامج والتدخلات المهنية المتخصصة لحماية وإنقاذ الطفل وتحقيق الحماية المستدامة.

ومن الأهداف الفرعية للدراسة معرفة:

- . أعداد ونسب استخدام خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل" في الأردن من قبل الأطفال والبالغين، والتعرف على أهم المعلومات الديموغرافية المتعلقة بالمتصلين.
- . المواضيع الرئيسية للمكالمات الواردة لخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل" في الأردن ومقارنتها بمواضيع الاتصالات الرئيسية بخطوط مساعدة الطفل العالمية.
- . مواضيع الاتصالات الرئيسية بخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل" وفق الفئات العمرية للأطفال في الأردن وتحليلها وفقاً لمتطلبات المرحلة النمائية.
- . المشكلات التي يتم الاتصال بشأنها في الأردن وفق معلومات المشكلة ووفق المواضيع الفرعية التفصيلية للاتصالات.
- . أهم أسباب المشكلات وفق تصنيفات المعلومات الخلفية للحالات التي اتصلت بخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل".

منهجية الدراسة

المرحلة الأولى	جمع البيانات
المرحلة الثانية	دراسة البيانات ومقارنتها وتصنيفها
المرحلة الثالثة	كتابة مسودة الدراسة
المرحلة الرابعة	عرض مسودة الدراسة على الشركاء
المرحلة الخامسة	إعداد النسخة النهائية للدراسة ونشرها

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي للبيانات من خلال المراحل التالية:

المرحلة الأولى: مرحلة جمع البيانات حيث قام المستشار وفريق البحث المكلف بإجراء الدراسة بالحصول على الكتب الرسمية اللازمة من المجلس الوطني لشؤون الأسرة للحصول على البيانات الرسمية المتوفرة عن خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل"، حيث قامت مؤسسة نهر الأردن بتزويده بدراسة تطوير نموذج تحليل قاعدة البيانات "تقرير تحليل الوضع الحالي"، وتم الحصول على البيانات الخام المتوفرة على قاعدة بيانات خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل" من تاريخ ٢٦ تشرين ثاني ٢٠٠٧ ولغاية ٢٦ تموز ٢٠١٤، كما تم الحصول على البيانات الخام لمركز الإرشاد الأسري/ معان وبيانات خدمات حماية الطفل والأسرة التي تقدمها الخدمات الطبية الملكية، وبيانات إدارة حماية الأسرة، كما تم جمع البيانات الخاصة بالسكان والتعليم والصحة من خلال دائرة الإحصاءات العامة.

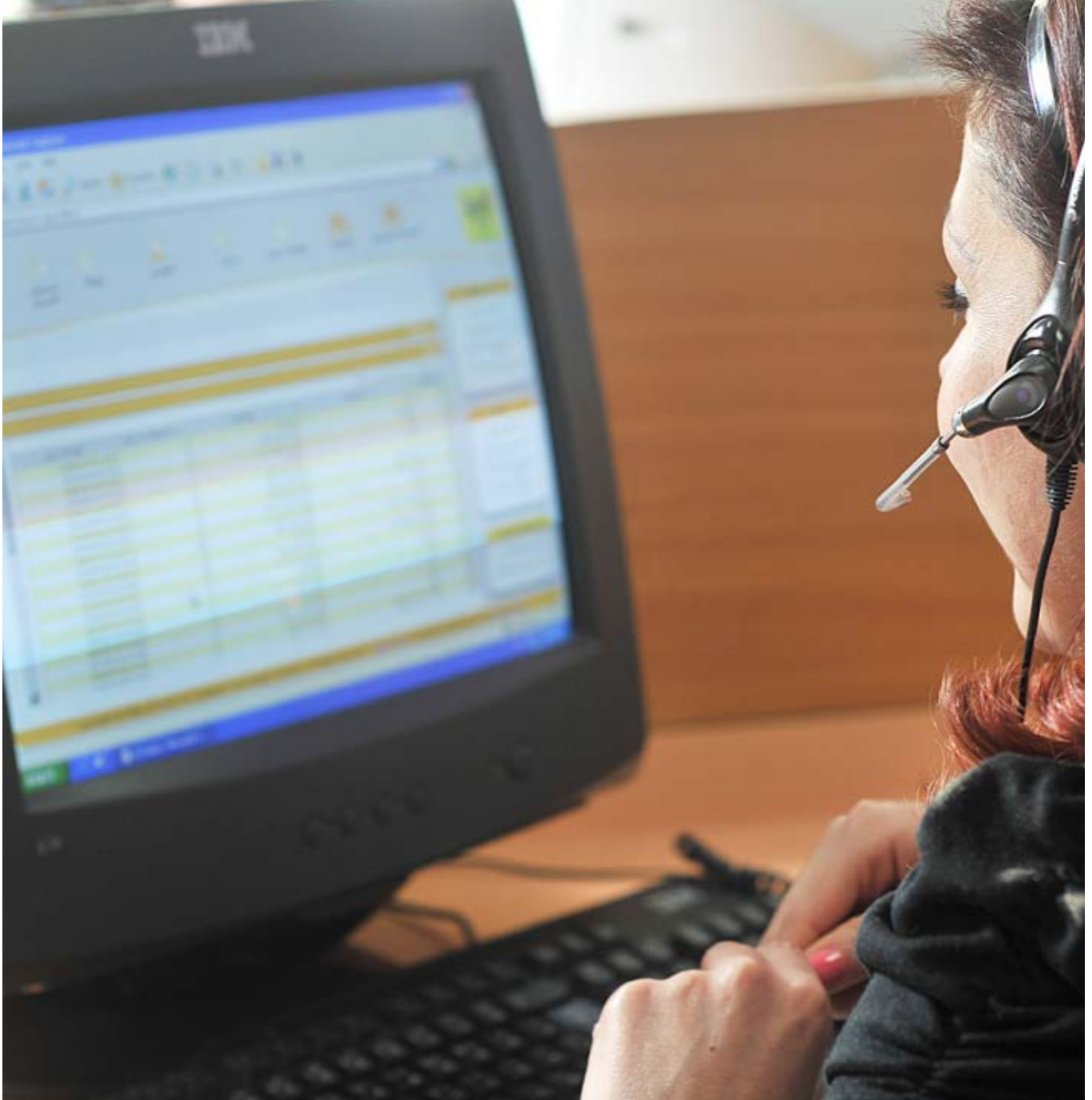
المرحلة الثانية: تم في هذه المرحلة دراسة البيانات التي تم جمعها وتصنيفها حسب الأهمية ووفق تكرارات جميع المتغيرات ونسبها المئوية ومقارنة المتوسطات للتعرف على إذا ما كانت الفروق دالة إحصائياً للتوصل إلى أهم النتائج التي يمكن أن تقود إلى توجيه صناع القرار والمهتمين للنهوض ودعم خدمات خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل" وحماية الأسرة.



المرحلة الثالثة: تم وضع مسودة الدراسة وكتابتها وفق عناوين واضحة تعبر عن النتائج غالباً لتيسر على كل من المهتمين بالموضوع والمتخصصين الرجوع للمعلومات التي يحتاجونها.

المرحلة الرابعة: عرض مسودة الدراسة على عدد من المتخصصين والمعنيين بخدمات حماية الطفل للإطلاع عليها وتقديم التوصيات والإضافات اللازمة لإثرائها وإجراء هذه التعديلات لتقديم النسخة النهائية من الدراسة.

المرحلة الخامسة: طباعة النسخة النهائية ونشرها عبر الموقع الإلكتروني للمجلس الوطني لشؤون الأسرة.



خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل "

" ١١٠ للأسرة والطفل " هو خط مساعدة مجاني تأسس عام ٢٠٠٧، ويهدف إلى تمكين الطفل والأسرة من أجل تنمية وحماية رفاة الأطفال في الأردن ويقوم الخط على مبادئ السرية والمحافظة على خصوصية المتصل، والاستماع الفعال، والتقبل غير المشروط، يستجيب للمكالمات فريق مدرب من المرشدين الذين يولون الأهمية لكل متصل سواءً أكان طفلاً أم بالغاً، مقدمين له الدعم النفسي والإرشاد والاستشارات المتعلقة بالأطفال، وفي الحالات التي تتطلب خدمات متخصصة، يقوم المرشدون بتحويل كل حالة إلى الجهات المعنية ثم متابعتها من قبل فريق إدارة الحالة التابع لمؤسسة نهر الأردن.

وقد بدأت فكرة الخط، التابع لبرنامج حماية الطفل في مؤسسة نهر الأردن، بالتبلور بعد أن تبين الحاجة المتزايدة للأسر الأردنية إلى الخدمات الاستشارية في الأمور المتعلقة بنمو الأطفال الجسدي والنفسي والاجتماعي والتعليمي. وقد تراءى لمؤسسة نهر الأردن بأنه وبالرغم من وجود عدد من المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات في أنحاء الأردن فإن نوعية الخدمات المتوفرة وطبيعتها غير واضحة للعامة، ومن هنا جاء خط " ١١٠ للأسرة والطفل " ليبسر حصول الأطفال وأسرهم على هذه الخدمات، فيكون للمتصل إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات العديدة بإجراء مكالمة واحدة فقط.

وخط المساعدة هو هاتف سرّي (لا يظهر رقم المتصل كما لا يشترط إعطاء اسم) ومجاني من جميع شبكات الاتصال، ويقدم الخط خدماته من الأحد إلى الخميس من الساعة ٩ صباحاً إلى الساعة ٧ مساءً (بمعدل ١٠ ساعات يومياً)، وأيام الجمعة والسبت من الساعة ٩ صباحاً إلى الساعة ٥ مساءً (بمعدل ٨ ساعات يومياً).

ويقدم الخط أربع خدمات رئيسية هي:

١. الاستشارة.
٢. الدعم النفسي والإرشاد.
٣. تزويد المتصل بالجهات المختصة التي تقدم الخدمة المطلوبة التي يحتاجها المتصل.
٤. التحويل وتشبيك المتصل مع مقدمي الخدمات والمتابعة مع مقدم الخدمة و/أو المتصل.

ويهدف خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل " إلى:

- . تمكين المتصل - سواء كان طفلاً أو بالغاً- للتوصل إلى مصلحة الطفل الفضلى.
- . الحفاظ على سلامة وأمان الأسرة من خلال العمل على الحد من كافة أنواع الإساءة للطفل وتقليل أثر المشكلات الاجتماعية في حياة الطفل والأسرة.
- . السعي إلى توفير بيئة صحية وصديقة للطفل تعمل على تنمية النواحي الاجتماعية، والنفسية، والجسدية، والعقلية لدى الطفل.
- . تنمية المهارات الوالدية السليمة وزيادة الوعي بكافة الأمور المتعلقة بالتنشئة السليمة للطفل.
- . ربط الأطفال والأسر بالخدمات المتوفرة الخاصة بالطفل وتفعيل دورها لتلبية احتياجات الأسر.
- . تقديم الدعم والمساندة النفسية للمتصل (الطفل والبالغ).
- . تعريف جميع فئات المجتمع بخدمة الخط والعمل على إتاحة هذه الخدمة لكل طفل وبالغ.



يتردد الأطفال الذين تعرضوا للإساءة بأنواعها (الجسدية أو الجنسية أو العاطفية أو الإهمال أو الاستغلال) عادة في الإبلاغ عما يتعرضون له من إساءة أو عنف خاصة الأطفال والنساء وذلك لعدة أسباب: من أهمها صلة القرابة التي تربط الطفل أو المرأة بالمسيء أو المعتدي، والخوف من الفضيحة بين أقرانه أو أقاربه أو جيرانه، والخوف من الملاحقات القضائية والقانونية.

ويوفر خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" طريقة سهلة يمكن للجميع الوصول إليها للتبليغ، كما يضمن الحفاظ على السرية التامة والحرية في التبليغ ويتحكم بنوعية وكمية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها. ويعد خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" والتي قامت بإنشائه مؤسسة نهر الأردن من أهم خدمات حماية الطفل والأسرة التي يمكن توفيرها لعدد كبير من الأشخاص، ويقوم الخط بتقديم عدة خدمات أهمها الإرشاد والدعم النفسي بالإضافة إلى إحالة بعض الحالات إلى الجهات المختصة من خلال فريق إدارة الحالة. ويعمل على استقبال المكالمات عدد من المتطوعين الذين يتم تدريبهم على مرحلتين، تتضمن المرحلة الأولى تدريب مكثف متخصص بواقع (٦٠) ساعة تدريبية من قبل متدربين متخصصين حول التعامل مع الأنواع المختلفة من وسائل الاتصال، وتمكين المتطوعين من الاستجابة للمتصلين بشكل فعال، ومن ثم إتاحة المجال لهم لتقديم خدماتهم للمتصلين، وخلال هذه المرحلة يتم تدريبهم على المواضيع التالية: حقوق الطفل، ومهارات الإرشاد عبر الهاتف، وإدارة المكالمات، والتعامل مع الأنواع المختلفة من المكالمات، ومراحل تطور ونمو الطفل، والمهارات الوالدية، والإساءة للطفل، والعنف ضد المرأة.

أما المرحلة الثانية يتم خلالها تدريب المتطوعين على قاعدة البيانات وآلية توثيق المكالمات من قبلهم على قاعدة البيانات، واطلاعهم على النماذج التي يتم توظيفها لتسهيل عملية التطوع ما بين المتطوعين والمشرفين. ومن ثم الاستماع من قبل المتطوعين بحضور المشرفين على مكالمات من متصلين يتم استقبالها من قبل الأخصائيين داخل مركز الاتصالات.

خلال فترة التطوع/ التدريب يتم عمل اجتماعات فردية مع المتطوعين من قبل مشرف المتطوعين كل أسبوعين، بالإضافة إلى عقد جلسات تفريغ جمعي أيضاً مرة كل أسبوعين، وفي نهاية فترة التطوع/ التدريب يتم منح شهادة خبرة بعدد الساعات التي تم تغطيتها من قبلهم.



الفصل الثاني

عدد المكالمات التي يستقبلها الخط

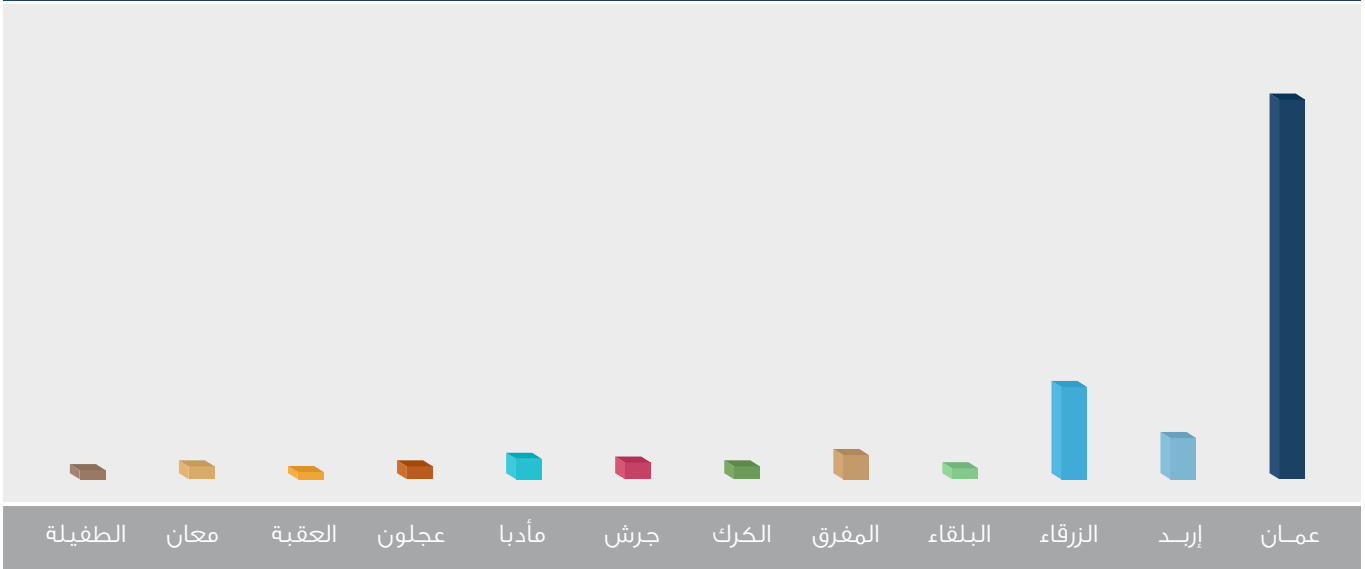
تظهر البيانات أن الخط يستقبل منذ عام ٢٠٠٩ حوالي ٤٠٠٠ مكالمات حقيقية شهرياً من أصل ما يعادل ١٠,٠٠٠ مكالمات شهرياً، تتنوع ما بين مكالمات لعب واختبار وصامتة وانقطاع وغير ذلك، حيث استقبل الخط منذ بداية تأسيسه لغاية نهاية تموز عام ٢٠١٤ ما يعادل ٢٩٩٠٢ اتصال، علماً بأن هذه الاتصالات كانت تأتي من قبل أطفال يتحدثون بمشاكل خاصة بهم في مختلف الجوانب الأكاديمية والأسرية والمدرسية والعلاقات... الخ، واتصالات أخرى من أطفال بخصوص أطفال آخرين يودون مساعدتهم كأصدقائهم أو إخوانهم... الخ، واتصالات أخرى من أشخاص بالغين يريدون الحصول على خدمات إرشادية تتعلق بأمور خاصة بالأطفال وذلك في مختلف المجالات وتزويدهم بما يلزمهم من مهارات واستراتيجيات للتعامل مع سلوك الأطفال ومساعدتهم على تجاوز مشاكلهم والوصول بهم إلى المستوى المطلوب من التمتع بالتكيف والصحة النفسية اللازمة للنمو بشكل سليم، وأظهر تحليل البيانات أن هنالك مكالمات تتكرر من نفس المتصل وذلك لمتابعة البدائل الإرشادية ومدى فعاليتها ولمتابعة المستجدات الحاصلة على الموضوع الذي تم الاتصال من أجله بما يحقق الاستفادة المنشودة، وبالرغم من التحديات التي يواجهها خط المساعدة "١٠ للأسرة والطفل" إلا أنه توجد هناك قصص نجاح تتكلم بجهود العاملين على الخط وجميع الشركاء الذين لا يتوانون جميعاً عن تقديم المساعدة المطلوبة.

وبالنظر لمجموع الاتصالات الواردة والموثقة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" وبالبالغ مجموعها (٢٩٩٠٢) اتصال، فإن عدد الحالات التي تم تقديم الخدمة لها منذ بداية تفعيل خط المساعدة "١٠ للأسرة والطفل" حتى تاريخ ٢٦ تموز ٢٠١٤ قد بلغت (٢٠٢٢٧) حالة، أما بقية الاتصالات والبالغ عددها (٩٦٧٥) كانت اتصالات مكررة لبعض الحالات (بعض الحالات اتصلت أكثر من مرة بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" للمتابعة أو للشكر على الخدمة).

من أي المحافظات يتم الاتصال بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"

فيما يتعلق بالمحافظات التي يتم منها الاتصال فلا بد من الإشارة إلى أن خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" تم إطلاقه والإعلان عنه بدايةً في العاصمة عمان، ثم تم التوسع باتجاه محافظة الزرقاء، وتم في العام ٢٠١٤ التوجه نحو العقبة، حيث توجد الآن في مؤسسة نهر الأردن خطة للتوسع خلال عام ٢٠١٥، وعند دراسة الشكل البياني رقم (١) الذي يوضح تكرار الاتصالات من كل محافظة يتضح دور الإعلانات والمنشورات والمحاضرات التي يقيمها خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" في المدارس في كل من محافظة العاصمة عمان وفي محافظة الزرقاء.





يلاحظ أن عدد الاتصالات الأكبر كان في عمان وهذا منطقي لسببين أولهما عدد الأطفال في العاصمة عمان وذلك من خلال تقديرات دائرة الإحصاءات العامة للسكان للعام ٢٠١٣ حسب المحافظة حيث يسكن في العاصمة عمان حوالي (٣٩%) من سكان المملكة، والسبب الآخر كما ذكرنا الدور الإعلامي والتوعوي الفعال الذي قام به خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" في عمان حيث بلغت نسبة الاتصالات من محافظة العاصمة عمان (٦٢%).

وحصلت محافظة الزرقاء على المرتبة الثانية في عدد الاتصالات الواردة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" رغم أنها تأتي في المرتبة الثالثة من حيث عدد السكان وفق تقديرات دائرة الإحصاءات العامة للعام ٢٠١٣ ويسكنها حوالي (١٥%) من سكان المملكة، مما يظهر الأثر الأكبر للإعلان والنشرات والتوعية في المدارس التي يقوم بها خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل".

وجاء في المرتبة الثالثة محافظة إربد حيث ورد منها حوالي (٦,٦%) من مجموع الاتصالات رغم عدم توسع خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" إلى محافظة إربد حتى الآن، ويرجع ذلك لكون محافظة إربد في المرتبة الثانية في نسبة السكان المقدر للعام ٢٠١٣ والبالغ حوالي (١٨%) من مجموع سكان المملكة، كما أن عدداً كبيراً من سكان محافظة إربد يعمل في عمان.

ومن بين المحافظات التي حصلت على عدد اتصالات أعلى من المحافظات الأخرى المتقاربة معها من حيث عدد السكان المقدر محافظة معان، ففي حين أن ترتيبها وفق عدد السكان المقدر للعام ٢٠١٣ هو الحادي عشر إلى أنها حصلت على المرتبة السابعة في عدد المكالمات الواردة منها، رغم بعدها المكاني وعدم توسع خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" في محافظة معان. ويذكر أن المجلس الوطني لشؤون الأسرة قد أنشأ مركزاً للإرشاد الأسري في مدينة معان عام ٢٠١٣، وقدم المركز خدماته لـ (٢٧٧٣) حالة أردنية الجنسية منذ إنشائه إلى بداية جمع بيانات هذه الدراسة، كما قدم خدماته لأكثر من (٢٣١٩) حالة للجنسيات الأخرى تشكل الجنسية السورية الغالبية الساحقة منها، ويشكل الأطفال حوالي (١٦%) من مجموع الحالات التي خدمها مركز الإرشاد الأسري/ معان، وقد تضمنت خدماته البرامج العلاجية وجلسات الإرشادية، التمكين والتدريب، التوجيه والتوعية، التحويل للجهات المختصة والمساعدة القانونية.

من يتصل بخط المساعدة "١١٠ للأسرة والطفل"

ثلاثي الاتصالات من قبل الإناث وثلثي الضحايا من الإناث

تقوم الإناث بالاتصال بخط المساعدة "١١٠ للأسرة والطفل" أكثر من الذكور حيث بلغت نسبة المتصلين الذين أفصحوا عن جنسهم من الإناث حوالي (٧٩%)، أما نسبة الذكور المتصلين فقد بلغت حوالي (٢١%) فقط، ويوضح الجدول رقم (١) تكرار ونسب الاتصالات حسب الجنس. ويمكن تحليل هذه النتيجة من أكثر من جهة، إذ يمكن إرجاعها إلى الاختلافات بين الذكور والإناث في النمو اللغوي، كما يمكن التحدث عن الاختلافات في التعبير العاطفي بين الذكور والإناث، فيعتقد - من ناحية اجتماعية- أن الرجال أقل عاطفة من النساء وأكثر استخداماً للمنطق عند التعامل مع ضغوط الحياة اليومية، رغم أن العديد من الدراسات مثل دراسة كل من برينباوم وكروول ١٩٨٠، ودراسة بيرتون وهول ١٩٩٥، ودراسة كيلبي وهوتسون ١٩٩٩، أشارت إلى أن الأمور ليست مقتصرة فقط على الفروق بين الجنسين (الذكور والإناث) في التعبير العاطفي بل يعود أيضاً إلى الافتراض القائم على الصور النمطية Stereotypes حول مشاعر الفرد يتم تحديدها بناءً على النوع الاجتماعي. وبعبارة أخرى فإن مشاعر السعادة والحزن والخوف يتم عزوها أكثر بالإناث بينما مشاعر الغضب تميز الذكور بشكل أكبر.

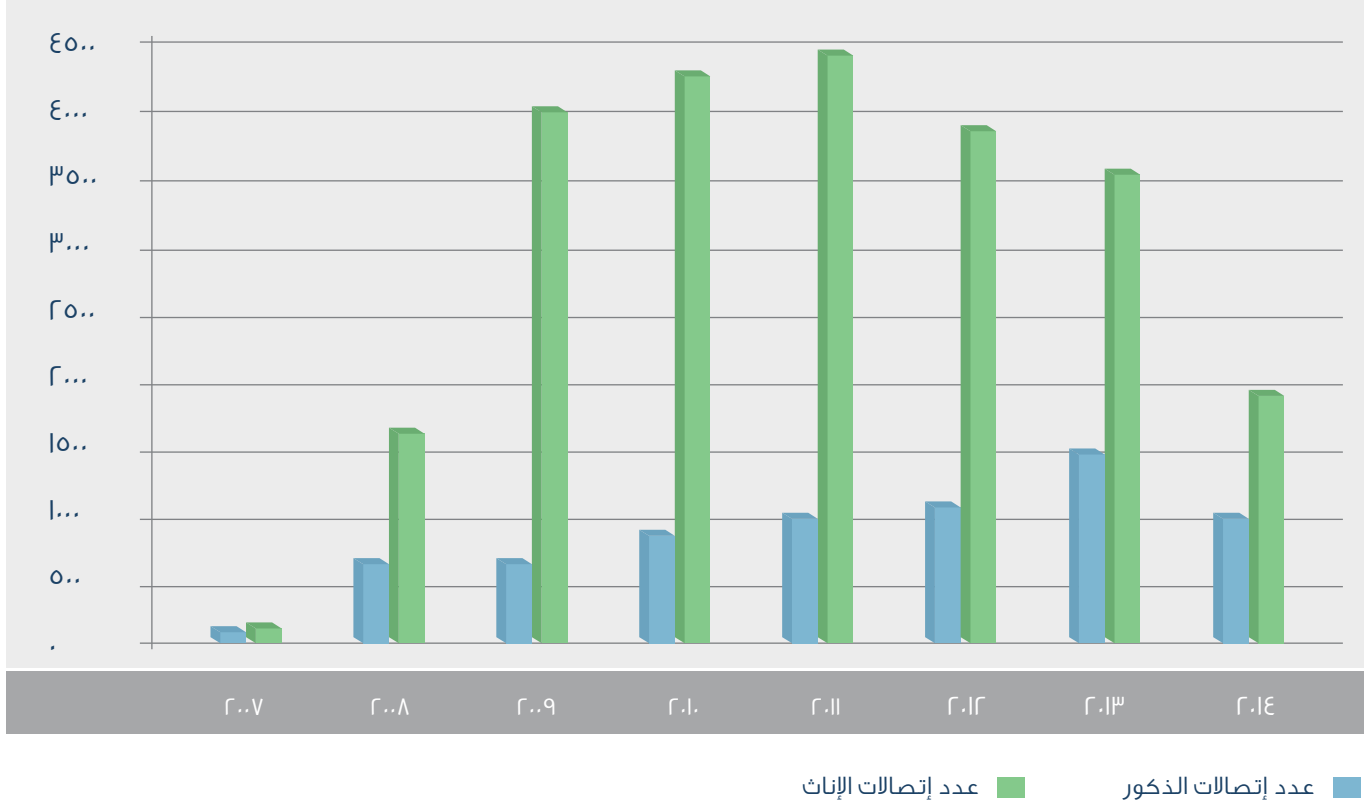
الجدول ١ تكرار الاتصالات التي وردت لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حسب جنس المتصل ونسبها المئوية

النسبة المئوية	عدد إتصالات الإناث	النسبة المئوية	عدد إتصالات الذكور	العام
٥٤.٣٦	٨١	٤٥.٦٤	٦٨	٢٠٠٧
٧٠.٦٥	١٥١٩	٢٩.٣٥	٦٣١	٢٠٠٨
٨٧.١٢	٣٩٢٢	١٢.٨٨	٥٨٠	٢٠٠٩
٨٣.٩٥	٤٢٣٢	١٦.٠٥	٨٠٩	٢٠١٠
٨٢.٥٣	٤٤٣٦	١٧.٤٧	٩٣٩	٢٠١١
٧٨.٦٨	٣٨١٥	٢١.٣٢	١٠٣٤	٢٠١٢
٧١.٥٠	٣٤٧٤	٢٨.٥٠	١٣٨٥	٢٠١٣
٦٧.٢٧	١٨٤٤	٣٢.٧٣	٨٩٧	٢٠١٤
٧٨.٦٢	٢٣٣٢٣	٢١.٣٨	٦٣٤٣	المجموع

ويوضح الشكل البياني رقم (٢) أن هناك زيادة مضطربة في نسب الذكور الذين يقومون بالاتصال وذلك من العام ٢٠١٠ حيث بلغت نسبة المتصلين الذكور عام ٢٠٠٩ حوالي (١٢,٩%) وارتفعت نسبة تكرار الذكور تبعاً لتصبح حوالي (١٧%) في عام ٢٠١١ لتصل نسبتهم حوالي (٣٣%) في العام ٢٠١٤.



الشكل البياني ٢ تكرار الاتصالات بخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حسب متغير الجنس

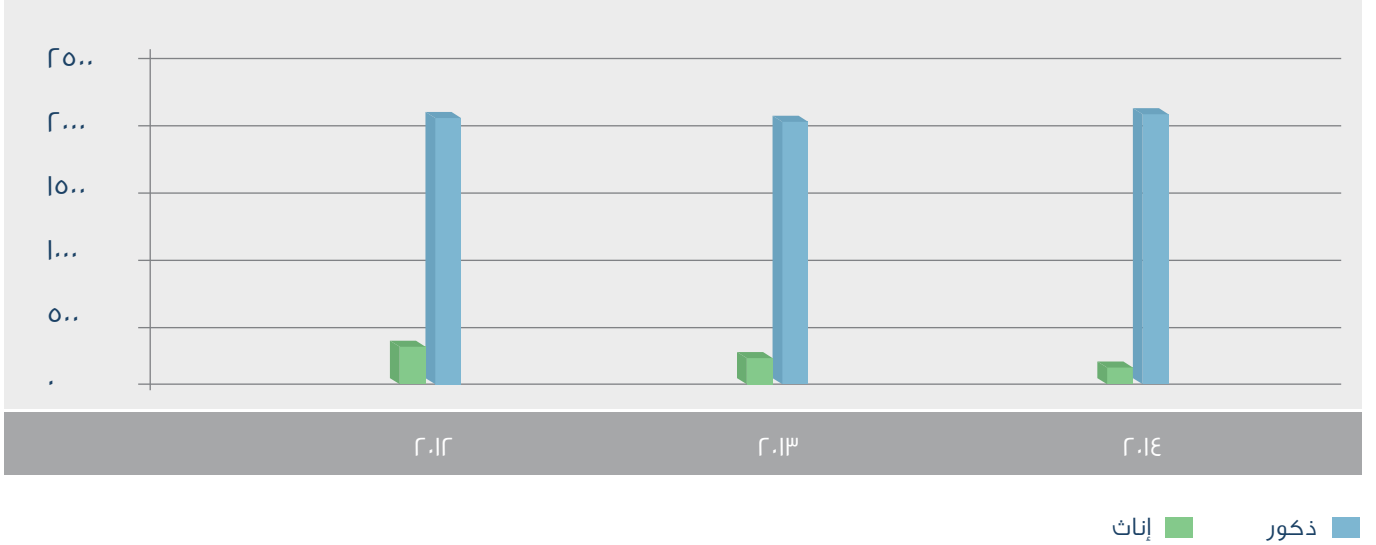


من ناحية أخرى تشير الإحصائيات إلى أن نسبة اتصالات الإناث بلغت (٥٩%) حيث بلغ عددها ١٠٣٧٢ حالة، أما نسبة حالات الذكور فقد بلغت حوالي (٤١%) حيث بلغ عددها (٧٣٠٣) حالة من مجموع الحالات التي تم توثيق نوع الجنس (ذكر، أنثى) في قاعدة البيانات. وهذا يدعو للتساؤل إذا ما كانت الإناث تتعرض لمشكلات الإساءة أكثر من الذكور في الأردن أم لا؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم الحصول على القضايا التي تعاملت معها إدارة حماية الأسرة خلال الثلاثة أعوام الأخيرة (٢٠١٢، ٢٠١٣، ٢٠١٤) باعتبارها قضايا تم التبليغ عنها وأودعت للقضاء حيث تم دراستها من هذا البعد ويوضح الجدول رقم (٢) هذه التكرارات:

الجدول ٢ تكرار القضايا التي تعاملت معها إدارة حماية الأسرة حسب الجنس

السنة	ذكور	إناث	المجموع
٢٠١٢	٤٠٨	٢٢٠٦	٢٦١٤
٢٠١٣	٣٥١	٢١٦٧	٢٥١٨
٢٠١٤	٢٨١	٢٢٧٤	٢٥٥٥

الشكل البياني ٣ تكرار القضايا التي تعاملت معها إدارة حماية الأسرة في الأعوام ٢٠١٢-٢٠١٤ حسب الجنس



يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن نسبة القضايا التي تعاملت معها إدارة حماية الأسرة والتي كان ضحاياها من الذكور لم تتجاوز (١١-١٦%) من القضايا، وذلك يشير بوضوح أن تطور المشكلات والإساءات يشكل خطورة متزايدة على الإناث بحيث تصل هذه الإساءات إلى إدارة حماية الأسرة مما يستدعي إحالتها للقضاء، أي أن مشكلات الإساءة الواقعة على الإناث هي مشكلات حقيقية تستدعي التدخل المؤسسي وتفعيل برامج الحماية والوقاية والبرامج العلاجية المتخصصة.

ولا تنفرد الأردن بهذه النتائج فتقرير خطوط مساعدة الطفل العالمية CHI الذي تم إجراؤه على بيانات الاتصالات حول العالم جاء بنتائج مشابهة أشارت أن ثلثي الضحايا من الإناث وثلثاً من الذكور.

البالغون يتصلون بخصوص الأطفال الأصغر سناً / الأطفال الأكبر يتصلون بخصوص أنفسهم

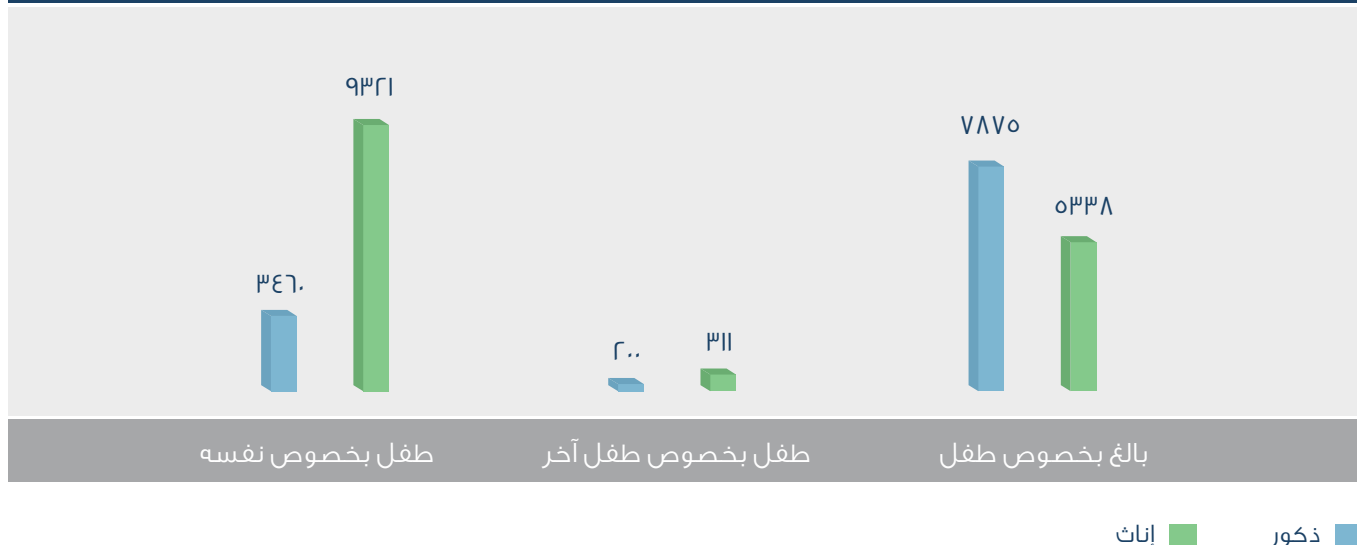
فيما يتعلق بنوع الحالة التي تتصل على خط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل " حيث تم تقسيمها لثلاثة أنواع هي: متصل بالغ بخصوص طفل أو متصل طفل بخصوص طفل آخر أو متصل طفل بخصوص نفسه أن نسبة عدد البالغين الذين يتصلون بخصوص طفل ونسبة الأطفال الذين يتصلون بخصوص أنفسهم والتي تم تحديدها في قاعدة بيانات خط المساعدة كانت متقاربة، حيث بلغ عدد المتصلين البالغين بخصوص طفل (١٣٢١٣) بنسبة حوالي (٥٠%)، وبلغ عدد الأطفال المتصلين بخصوص أنفسهم (١٢٧٨١) بنسبة حوالي (٤٨%) بينما لم تتجاوز نسبة الأطفال الذين يتصلون بخصوص طفل آخر (٢%)، ولتحليل هذه النتائج وفهمها ولنتمكن من الاستفادة منها واستثمارها لا بد من ربطها بمتغير جنس الحالة وعمرها الزمني.

من ناحية جنس الحالة: البالغون يتصلون بشأن الذكور أكثر من اتصالهم بشأن الإناث حيث تشير التكرارات إلى أن البالغين يتصلون بنسبة (٦٠%) تقريباً من أجل حالات الذكور ويتصل البالغون بنسبة (٤٠%) من أجل حالات الإناث.

أما الأطفال الذين يتصلون بخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل " فإن الإناث اللواتي يتصلن بخصوص أنفسهن أكثر وبنسبة حوالي (٦١%) من الذكور الذين يتصلون بخصوص أنفسهم والذين تبلغ نسبتهم حوالي (٣٩%)



الشكل البياني ٤ تكرار نوع حالة المتصل وفق الجنس ونسبها المئوية

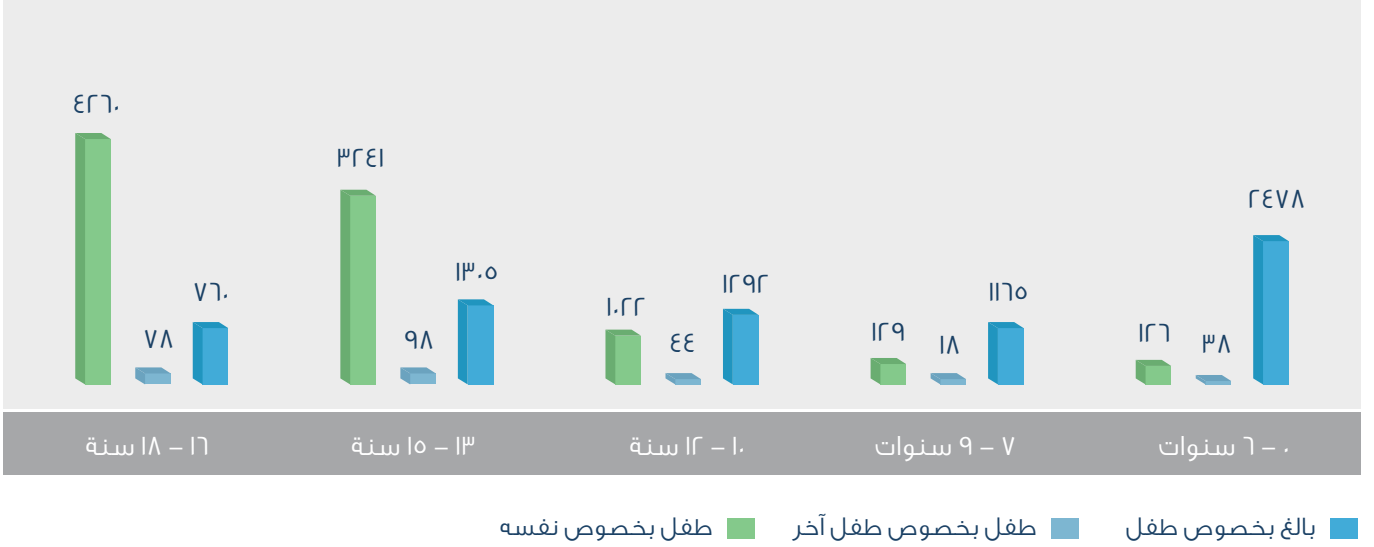


ولفهم البيانات السابقة ووضعها في مكانها لا بد من دراسة نوع الحالة (المتصل) بالنسبة لأعمار الأطفال والحالات التي تم التحدث عنها وطلب المعلومات والاستشارة بشأنها، ويوضح الشكل البياني رقم (٤) نوع الحالات لكل فئة عمرية تم تقسيم الحالات عليها وتم استثناء الفئة العمرية (أكثر من ١٨ سنة) لأن خط المساعدة "١٠ للأسرة والطفل" مخصص للأطفال.

الجدول ٣ نوع الحالة (المتصل) حسب الفئات العمرية للاتصالات التي تم تحديد عمر الحالة فيها

١٦ - ١٨ سنة		١٣ - ١٥ سنة		١٠ - ١٢ سنة		٦ - ٧ سنوات		الميلاد ٦ سنوات		نوع الحالة (المتصل)
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
١٤.٩١	٧٦٠	٢٨.١٠	١٣٠٥	٥٤.٧٩	١٢٩٢	٨٨.٨٠	١١٦٥	٩٣.٧٩	٢٤٧٨	بالغ بخصوص طفل
١.٥٣	٧٨	٢.١١	٩٨	١.٨٧	٤٤	١.٣٧	١٨	١.٤٤	٣٨	بالغ بخصوص طفل آخر
٨٣.٥٦	٤٢٦٠	٦٩.٧٩	٣٢٤١	٤٣.٣٤	١.٢٢	٩.٨٣	١٢٩	٤.٧٧	١٢٦	بالغ بخصوص نفسه
	٥.٩٨		٤٦٤٤		٢٣٥٨		١٣١٢		٢٦٤٢	المجموع

الشكل البياني ٥ تكرار المتصلين حسب نوع الحالة وعمر الحالة



من الجدول رقم (٣) يتضح أن البالغين يتصلون بنسبة أكبر للحالات الأصغر عمراً حيث يتوقع أن ١٠٠% من المتصلين بخصوص الأطفال من عمر الميلاد إلى ٦ سنوات من العمر أن يكونوا بالغين، وبلغت وفق البيانات حوالي (٩٤%)، وكلما ازداد عمر الطفل ازدادت إمكانية وصوله واستخدامه للهاتف واتصاله بخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" فهو مجاني ومن السهل حفظ وتذكر رقمه، وبدأت في السنوات الأخيرة إمكانية امتلاك واستخدام الهواتف -النقالة خاصة- أكثر ومن سن دخول المدرسة، حيث تنخفض نسبة اتصال الكبار شيئاً فشيئاً إذ بلغت حوالي (٨٩%) للأطفال من (٧-٩) سنوات وانخفضت بشكل كبير من الأعمار (١٠) سنوات فما فوق حيث بلغت حوالي (٥٥%) للفئة العمرية من (١٠-١٢) سنة وحوالي (٢٨%) للفئة العمرية (١٥-١٣) سنة، وكانت أدنى نسبة للفئة العمرية (١٦-١٨) سنة حيث لم تتجاوز (١٥%) من مجموع الاتصالات، وبالمقابل تزداد نسبة الأطفال الذين يتصلون مع زيادة الفئة العمرية.

من هنا لا بد من الوقوف على أهمية استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث يزيد الطلب على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في الرد، حيث تشير بيانات دائرة الإحصاءات العامة أن عدد مشترك خطوط الهاتف النقال في الأردن للعام ٢٠١٣ بلغ ١٠ ملايين و٣٠٠ ألف مشترك وازدياد حوالي (١٣%) عن العام ٢٠١٢، كما أن نسبة الأطفال الذين يستخدمون الحاسوب في الفئة العمرية (٥-٩) سنوات (٤٧,٧%)، وتصل هذه النسبة إلى (٧٠,٩%) في الفئة العمرية (١٠-١٤) سنة و (٧٤%) للفئة العمرية (١٥-١٩) سنة. وذلك يدعو وبشكل ملح إلى استخدام الاتصالات سواءً الهاتفية أو المحادثة أو الاتصال عبر الانترنت لمساعدة الأطفال وتقديم خدمات الإرشاد لهم عبر هذه الطرق التي تسهل الوصول لأكثر خاصة وأن البيانات التي تم تجميعها من خطوط مساعدة الطفل العالمية CHI على مدى عشر سنوات تشير إلى أن الأطفال يرغبون في مشاركة همومهم ومخاوفهم عندما يتقنون بنظام الاتصال.

ويلاحظ كذلك أن الأطفال من الفئة العمرية (١٠-١٢) سنة يبدأون وبشكل كبير في التواصل من أجل معالجة مشكلاتهم والتعبير عما يعانونه من مشكلات بعد أن تكون قلت وصاية ومسؤولية الوالدين الكاملة عن كل ما يعمله الطفل وبدأ مرحلة المراهقة المبكرة وما تتضمنه من تغييرات جسدية ونفسية وانفعالية وعقلية بالظهور وتبدأ العلاقات مع الأقران ومع الجنس الآخر بالتأثير أكثر على الأطفال. وتؤكد بيانات خطوط مساعدة الطفل العالمية CHI أن الغالبية العظمى من المتصلين على خطوط مساعدة الطفل حول العالم في السنوات العشر الأخيرة هم من عمر (١٠-١٨) سنة.



الفصل الثالث

مواضيع الاتصال الرئيسية والفرعية/ لماذا يتم الاتصال بخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل

للإجابة على هذا التساؤل تمت دراسة موضوعات الاتصال الرئيسية والفرعية التي قام بها المتصلون. ويوضح الجدول رقم (٤) تكرارات مواضيع الاتصال الرئيسية بخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل":

الجدول ٤ تكرار مواضيع الاتصال الرئيسية

الترتيب	النسبةئوية	عدد المكالمات	موضوع المكالمة الرئيسية
١	٢٢,٩٩	٧٨٦٧	طلب معلومات
٢	١٧,٤٥	٥٢١١	العلاقات السرية
٣	١٥,٤٧	٤٦٢١	مشكلات ذات علاقة بالمدرسة
٤	١٠,٩٥	٣٢٧٢	علاقات الرفاق
٥	٩,٩٣	٢٩٦٧	العنف والإساءة
٦	٥,٧٦	١٧١٩	قضايا قانونية
٧	٤,٩٢	١٤٧١	الصحة العقلية، الإجتماعية، النفسية
٨	٣,٩٦	١١٨٤	الأطفال ذوي القدرات المختلفة
٩	٢,٥٧	٧٦٨	تطور ونمو الطفل
١٠	٢,٢١	٦٦١	المتشردون، الهاربون، الحاجات الأساسية
١١	١,٥٩	٤٧٤	الصحة الجسدية
١٢	,٩١	٢٧٣	إستخدام وإساءة إستخدام الطفل للمواد
١٣	,٩١	٢٧١	الشؤون الجنسية
١٤	,٢٣	٦٨	التمييز
١٥	,١٤	٤٢	الإستغلال التجاري
	٢٢,٩٩	٢٩٨٦٩	المجموع

من الجدول رقم (٤) نجد أن أكبر نسبة من الاتصالات تمت لطلب المعلومات حيث كانت نسبة الاتصالات التي طلبت معلومات وفق موضوع الاتصال الرئيسي (٢٣%) من الاتصالات. وهنا تعكس النسبة مدى أهمية الخط في توفير معلومات مناسبة لتلبية احتياجات الأطفال وأسراهم حول المساعدة في الجوانب الحياتية المختلفة، ولا بد من الإشارة هنا إلى أن البيانات الواردة من خط المساعدة "١١٠ للأسرة والطفل" لم تتضمن تحليلاً أو تصنيفاً وافياً لطبيعة طلب المعلومات التي يقدمها الخط حيث اقتصر على: الشكر للمساعدة، وأمور متعلقة بشؤون الطفل، والهجرة، وعن خط المساعدة، والمتابعة. مما يستدعي توفير تصنيف أكثر دقة وتحديداً من حيث: نوع المعلومات المطلوبة، والمؤسسات التي تقدم خدمات للطفل، والمشكلات والأسباب التي استدعت طلب المعلومة.

أما الموضوع الرئيسي الثاني الذي دعا المتصلين للاتصال بخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" فكان العلاقات الأسرية حيث حصل على نسبة (١٧,٤٥%) من الاتصالات، وهي نسبة قريبة من النسبة المحسوبة لخطوط مساعدة الطفل العالمية والتي بلغت (١٥%) وفق بيانات شبكة خط مساعدة الطفل العالمية للأعوام ٢٠٠٣-٢٠١٢، رغم أن موضوع العلاقات الأسرية احتل المرتبة الرابعة حول العالم فيما احتلت مشكلة علاقات الرفاق والإساءة والعنف المرتبة الأولى والثانية بنسبة حوالي (١٧%) لكل منها، واحتلت مشكلات الصحة النفسية والاجتماعية المرتبة الثالثة بنسبة (١٦%).

بالنظر للمواضيع الفرعية لموضوع العلاقات الأسرية نجد أن علاقة الطفل بالوالدين حصلت على النسبة الأعلى من مجموع الاتصالات التي تم تصنيف موضوعها الرئيسي على أنه العلاقات الأسرية حيث حصل على نسبة حوالي (٣٥%) وتلاه قضايا الانضباط والتأديب بنسبة (٢٩%)، تلاه موضوع المشكلات والنزاعات بنسبة (١١%) ثم العلاقات الأخوية بنسبة (٩%) تقريباً.

الجدول ٥ تكرار المواضيع الفرعية لموضوع العلاقات الأسرية ونسبها المئوية

موضوع المكالمة الفرعي	عدد الحالات	نسبة المئوية
أسرة جديدة / دمج الأسر	٢٠	٠,٣٩
الآباء المدمنين	٢٤	٠,٤٦
الآباء المدمنين وذوي تحديات عقلية نفسية	١٣	٠,٢٥
طلاق الوالدين / النزاع بين الوالدين	١١٦	٢,٢٤
إنفصال الوالدين	٨٧	١,٦٨
العلاقات الأخوية	٤٦٠	٨,٨٩
العنف الأسري	٢٤	٠,٤٦
المشكلات الإقتصادية	٧٢	١,٣٩
النفقة وإعالة الأطفال	١٣٧	٢,٦٥
الوصاية على الطفل وحقوق المشاهدة	٢٨٦	٥,٥٢
علاقة الوالدين بالطفل	١٨٠٢	٢٤,٨١
فقدان أحد المقربين بسبب الوفاة	٥١	٠,٩٩
قضايا الانضباط والتأديب	١٥١٤	٢٩,٢٤
قضايا التبني	١	٠,٠٢
مشكلات ونزاعات	٥٧٠	١١,٠١
المجموع	٥١٧٧	

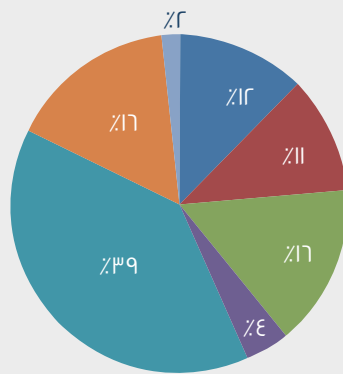


إن هذه النتائج يمكن فهمها عند النظر إلى دور الأسرة في الدول العربية والإسلامية والذي لا يزال يحافظ على أهميتها ودورها الأساسي في بناء المجتمع، ورغم التحول الذي حدث في نوع الأسر من أسر ممتدة إلى أسر نوية في الأردن إلا أن الأسرة لا تزال المؤسسة الأولى التي تتحمل مسؤوليات تربية أطفالها على المبادئ والقيم والعادات والتقاليد التي تحافظ على الأسرة والمجتمع.

وهنا يظهر جلياً دور الأسرة الأردنية في توفير الدعم والمساندة للأطفال، مما يستدعي المؤسسات المهتمة بالطفولة في الأردن بإيلاء الأسرة الاهتمام الكافي من خلال البرامج والخطط الإستراتيجية الوطنية التي تضمن رفاه الأسرة الأردنية وتماسكها.

موضوع الاتصال الرئيسي الثالث كان المشكلات المتعلقة بالمدرسة، تعتبر المدرسة مكاناً آمناً لتعليم الأطفال وتحقيق نموهم دون أي مشكلات تؤثر على ذلك، وهي المؤسسة الثانية الأكثر تأثيراً على الأطفال خاصة أنه بدأ عدد كبير من الأطفال بدخول المدرسة في سن أصغر، من خلال الحضانات ورياض الأطفال المنتشرة في جميع أنحاء المملكة حالياً حتى في القرى الصغيرة، وتحليل البيانات الخاصة بخطط مساعدة الطفل " 110" للأسرة والطفل" تبين أن الأطفال يواجهون مشكلات تتعلق بدراساتهم ومشكلات وإساءات من قبل معلمهم، فقد بلغت نسبة الاتصالات المتعلقة بموضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة حوالي (10,5%) من المواضيع الرئيسية للاتصالات، وقد شكل موضوع الاتصال الفرعي "المشكلات الأكاديمية" نسبة (39%) من هذا الموضوع الرئيسي، ثم تلاه موضوعاً قلق الأداء والمشكلات مع المعلمين بنسبة حوالي (10,6%) من موضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة، ثم موضوعاً الإساءة من المعلم/المعلمة بنسبة (12%) والانسحاب من المدرسة بنسبة (11%). ويوضح الشكل البياني رقم (7) هذه النسب.

الشكل البياني 7 المواضيع الفرعية لموضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة

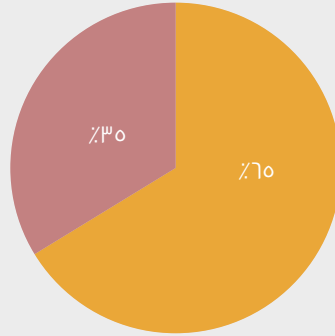


■ مشاكل أكاديمية ■ مشاكل مع المعلمين - المدرسين ■ واجبات منزلية ■ أساتذة من معلم / معلمة
■ الإنسحاب من المدرسة ■ القلق الأداء ■ مشاكل أخرى ذات علاقة بالبالغين

احتل موضوع علاقات الرفاق المرتبة الرابعة من ضمن المواضيع الرئيسية للاتصالات وبنسبة بلغت حوالي (11%) من المواضيع الرئيسية، وعند تحليل هذا الموضوع والمواضيع الفرعية له نعود للتحدث عن الأسرة والدور المهم الذي تقوم به، والدور والبرامج التي يمكن أن تقدمها الأسرة في تربية أبنائها وإعطاء نموذج لكيفية تكوين الأسرة وبنائها والمحافظة عليها وكيفية اختيار الأصدقاء وكيفية التعامل معهم،

والمدرسة والجامعة في توعية الطلبة وزيادة وعيهم بكيفية تكوين الأسرة وتهيئتهم للزواج وكيفية اختيار شريك الحياة، وكيفية التعامل مع الأصدقاء، والإعلام لما له من دور مهم في هذا الموضوع، وما تقوم به مؤسسات المجتمع المدني من مؤسسات غير حكومية وجمعيات خيرية، فقد بلغت نسبة موضوع العلاقة مع الشريك حوالي (٦٥%) من مواضيع الاتصال الفرعية المتعلقة بموضوع علاقات الرفاق، كما بلغت نسبة الموضوع الفرعي الثاني وهو العلاقة مع الأصدقاء نسبة (٣٥%).

الشكل البياني ٨ نسبة الاتصالات وفق المواضيع الفرعية لموضوع علاقات الرفاق



■ العلاقات المتعلقة بالشريك ■ مشاكل مع الأصدقاء

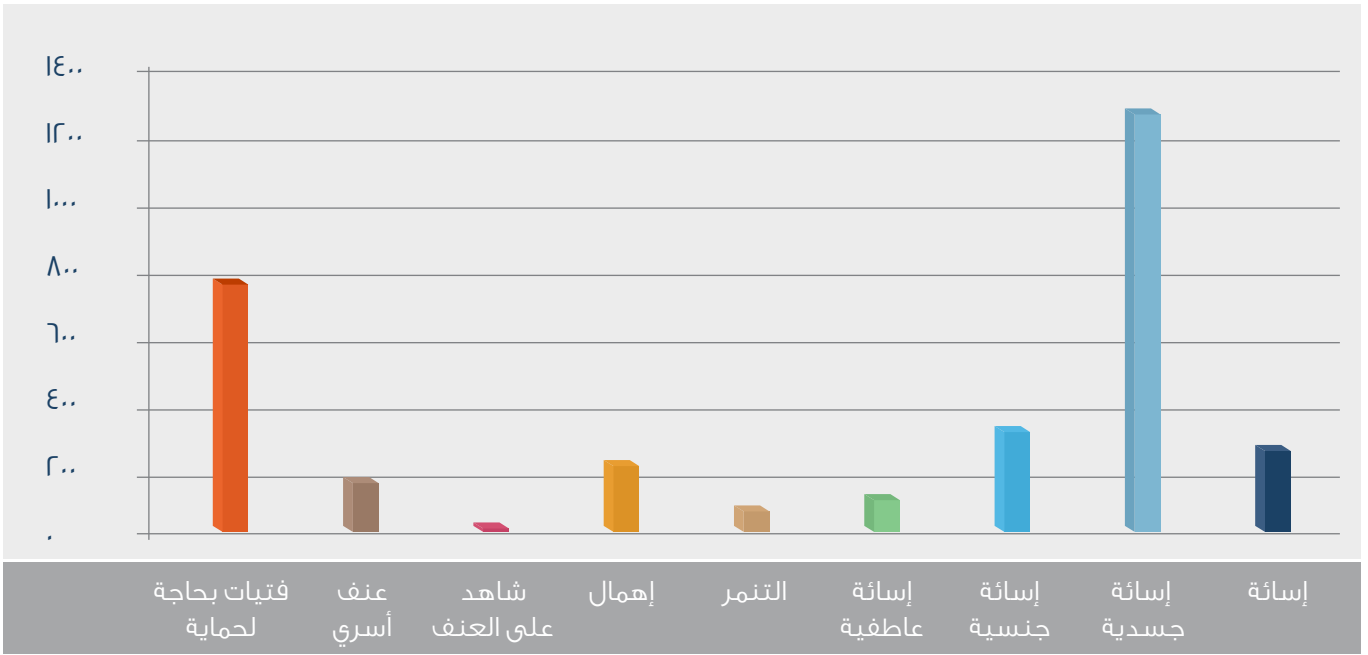
الموضوع الرئيسي الذي احتل المرتبة الخامسة هو العنف والإساءة حيث بلغت نسبة هذا الموضوع حوالي (١٠%) من مواضيع الاتصال الرئيسية، وعند تحليل هذا الموضوع للمواضيع الفرعية نجد أن النسبة الكبرى هي لموضوع الإساءة الجسدية حيث بلغت حوالي (٤٦%) تليها الإساءة الجنسية بنسبة (١٢,٥%) ثم الموضوع الفرعي الإساءة - بشكل عام غير محدد - بنسبة (١١,٦%) ثم الإهمال بنسبة (١,٥%) ثم العنف الأسري بنسبة حوالي (٨%) ثم الإساءة العاطفية بنسبة (٥,٣%) ثم التنمر بنسبة (٤,٦%).

الجدول ٦ تكرار الاتصالات للمواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة

النسبة المئوية	عدد الحالات	موضوع المكالمة الفرعي
١١,٦١	٣٤١	إساءة
٤٥,٥٤	١٣٣٧	إساءة جسدية
١٢,٤٧	٣٦٦	إساءة جنسية
٥,٢٥	١٥٤	إساءة عاطفية
٤,٥٦	١٣٤	التنمر
١,٥٢	٣,٩	إهمال
٠,٤٤	١٣	شاهد على العنف
٧,٩٠	٢٣٢	عنف أسري
١,٧٠	٥٠	فتيات بحاجة لحماية
١,٠٠	٢٩٣٦	المجموع



الشكل البياني ٩ تكرار الاتصالات للمواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة



المواضيع الرئيسية للاتصالات وفقاً للعمر الزمني:

وفق تصنيف البيانات التي تم إجراؤها في تقرير تحليل الوضع الحالي لقاعدة بيانات خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" فإن المواضيع الرئيسية تختلف من مرحلة عمرية لأخرى ويوضح الجدول رقم (٧) هذه التصنيفات علماً بأنها تقتصر على الفئات التي حددت أعمارها فقط:



الجدول ٧ تكرار الإتصالات للمواضيع الفرعية لموضوع العلاقات الأسرية ونسبها المئوية

موضوع المكالمة الرئيسي	الفئة العمرية					
	الميلاد ٦	٩ - ٧	١٢ - ١٠	١٥ - ١٣	١٨ - ١٦	أكثر من ١٨
إساءة إستخدام الطفل للمواد	٦	.	١٨	٦٠	٨١	١
الإستغلال التجاري	٤	١	٢	٩	٩	١
الطفل ذوي القدرات المختلفة	١٦٢	١٣١	١٥٧	٩٧	٧٤	١٩
التمييز	١١	١١	٦	٩	١٠	٢
الشؤون الجنسية	١١	٧	٨	٤٨	٨٧	١
الشؤون الجسدية	١١٩	٤٢	٥٩	٥٥	٢٦	٦
الصحة العقلية، الإجتماعية والنفسية	١٠٧	٨١	١٢٦	٢٤٢	٢٩٢	٣٣
العلاقات الأسرية	٦٢٦	٢٥٤	٤١٣	٨٣٦	٧٠٥	١١١
العنف والإساءة	٢٢٥	١٣٤	٢٥١	٤٧٢	٤٤٨	٥٧
المتشردون، الهاريون، الحاجات الأساسية	٦٠	٣٦	٣٦	٥٠	٧٣	٧٥
تطوشر ونمو الطفل	٣٥١	٤٨	٣٠	٢١	٨	٢٤
طلب معلومات	٥٣٨	٢٢٢	٥٠٩	١٠٦	٨٨٦	١٩١
علاقات الرفاق	٢٨	٣١	١٨٦	٧٠٠	١١٤١	١٧
قضايا قانونية	٢٧٥	٨٨	٦٩	١٣٠	١٨٨	٤٨
مشكلات ذات علاقة بالمدرسة	١١٧	٢٢٦	٤٨٥	٨٩٢	١٠٦٣	٤٨
المجموع	٢٦٤٠	١٣١٢	٢٣٥٥	٤٦٣٧	٥٠٩١	٦٧٠

أولاً: الفئة العمرية من الميلاد إلى ٦ سنوات

ينمو الأطفال بسرعة منذ الولادة وتبدأ الفروق الفردية واضحة خاصة في الحجم والطول والوزن، وفي نهاية السنة الأولى من عمره يبدأ الطفل بتكوين علاقات اجتماعية مع الكبار أكثر منها مع الصغار، وخاصة مع والديه وإخوته وأقاربه ويميز الغرباء وتتسع البيئة الاجتماعية لطفل بزيادة العمر، ففي السنة الثانية من العمر تبدأ العلاقات الاجتماعية مع الأطفال وتتميز هذه المرحلة بالتمركز حول الذات فيحب اللعب الفردي غير التعاوني مما يزيد من الشجار والمنازعات بينه وبين الأطفال الآخرين.



ويتأثر التطور الاجتماعي بالجو الأسري والعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها وكذلك اتجاهات الوالدين نحو الطفل، وفي مرحلة الطفولة المبكرة من سنتين إلى ست سنوات يستمر نمو الطفل بسرعة ولكن أقل من سرعته في المرحلة السابقة ويبدأ التطور اللغوي بالإسراع ليزيد مخزون الطفل اللغوي من المفردات التي يعرفها الطفل ويبدأ بتبادل الحديث مع الكبار وإجابة الأسئلة، أما من الناحية الاجتماعية فإن وعي الطفل يزداد ببيئته الاجتماعية وتزيد مشاركاته الاجتماعية ويتعلم الطفل المعايير الاجتماعية التي تبلور الدور الاجتماعي له.

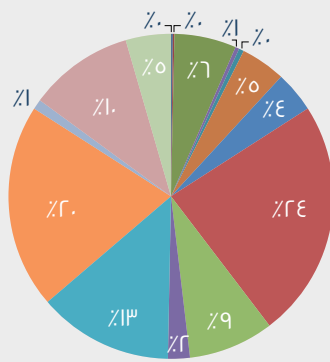
ومن خلال الرسم البياني رقم (١٠) يتضح أن موضوع العلاقات الأسرية احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٤%) في هذه المرحلة إذ عادةً ما يسبب سلوك الطفل وتربيته مشكلات تتعلق بالعلاقات الأسرية، حيث أن الطفل في هذه المرحلة يحاول لفت انتباه الراشدين له مما يجعله يلجأ إلى العدوان والشجار -خاصة الذكور- ويجب المنافسة مع الآخرين ويتصف سلوكه بالتمركز حول ذاته ولا يهتم بالآخرين كثيراً، ويظهر أيضاً العناد والذي يبلغ ذروته في العام الرابع. وهنا تتسبب قلة وعي الوالدين بأساليب وطرق التنشئة الصحيحة لأطفالهم بالعديد من الخلافات والتي لا يكون سببها عائداً على سلوك الطفل وإنما طريقة تعامل الوالدين أو أحدهما مع سلوكه.

من المتوقع أيضاً أن يحتل موضوع تطور ونمو الطفل جانباً كبيراً من اهتمام الوالدين أو أحدهما وخاصة عند مقارنته بالأطفال الآخرين وملاحظة أن أحد جوانب النمو لم يتطور لدى الطفل مثل أقرانه خاصة أن التطور والنمو يكون سريعاً في هذه المرحلة كما ذكرنا سابقاً.

كما يحتل موضوع القضايا القانونية جانباً مهماً في هذه المرحلة التي تتطلب الكثير من الرعاية والاهتمام من قبل الوالدين كما أن هناك متطلبات يومية لا بد من توفيرها للطفل من ملابس وغذاء تستهلك جزءاً من ميزانية الأسرة، وتظهر القضايا القانونية غالباً نتيجة لانفصال الأبوين عن بعضهما البعض بسبب الطلاق أو الموت أو سفر أحدهما أو عدم تمتع أحدهما أو كلاهما بالجنسية الأردنية.

أما العنف والإساءة فقد احتل المرتبة الرابعة بالنسبة لهذه الفئة العمرية الصغيرة مثلما احتل مرتبة متقدمة في كافة الأعمار تتراوح من (٩-١١%) تقريباً في كل الفئات العمرية وفق موضوع المكالمات الرئيسي لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل".

الشكل البياني ١٠ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية من الميلاد إلى ٦ سنوات



- استخدام وإساءة إستخدام الطفل للمواد
- الإستغلال التجاري
- الأطفال ذوي القدرات المختلفة
- التمييز
- الصحة الجسدية
- الصحة العقلية، الإجتماعية، النفسية
- العلاقات الأسرية
- الشؤون الجنسية
- المتشردون، الهاربون، الحاجات الأساسية
- تطور ونمو الطفل
- طلب معلومات
- علاقات الرفاق
- العنف والإساءة

الفئة العمرية من ٧ إلى ٩ سنوات

تقع هذه الفئة ضمن مرحلة الطفولة المتوسطة والتي يبدأ الطفل فيها المدرسة حيث تتضمن الثلاثة صفوف الأولى بعد إنهائه مرحلة الحضانة ورياض الأطفال - إن كان قد التحق بها- أو الالتحاق مباشرةً من المنزل إلى المدرسة دون المرور بمرحلة الحضانة ورياض الأطفال، وتتميز بالنمو المعرفي والعقلي للطفل من خلال تعلم المعارف والمهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب، وتتسع بيئته الاجتماعية بخروجه الفعلي للمدرسة والمجتمع وانضمامه لفئات جديدة، وهذا بالطبع يتطلب أنواعاً جديدة من التوافق ويبدأ باللعب الجماعي وتكوين الصداقات ويزداد التعاون مع أقرانه شيئاً فشيئاً.

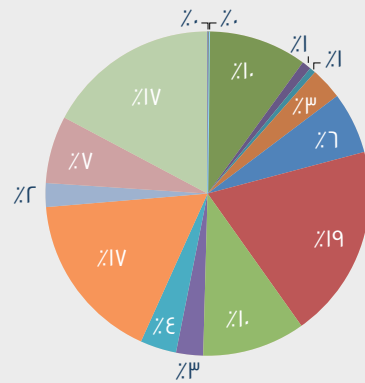
وتطوير مهارات اجتماعية جديدة وتظهر معانٍ جديدة للمواقف والعلاقات الاجتماعية، وتؤثر علاقة الطفل بالديه واستخدام الثواب والعقاب في توافق الطفل الاجتماعي، كما يتأثر في هذه المرحلة بوسائل الإعلام والثقافة العامة والخبرات المتاحة للتفاعل الاجتماعي.

من خلال الرسم البياني رقم (١١) لموضوع المكالمات الرئيسي للفئة العمرية (٧-٩) سنوات نلاحظ أيضاً أن موضوع العلاقات الأسرية احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٩%)، وتلاه في هذه الفئة العمرية المشكلات المتعلقة بالمدرسة بنسبة (١٧%) إذ تبدأ الأسرة باكتشاف المهارات العقلية لأبنائهم وتظهر المشكلات الأكاديمية التي قد تتطور أكثر في الفئة العمرية الأكبر بعد إنهاء الطفل الصفوف الثلاث الأولى.

مما يبرر احتلال موضوع الأطفال ذوي القدرات المختلفة مرتبة متقدمة في هذه الفئة العمرية إذ تبدأ الأسرة بالبحث عن المؤسسات المتخصصة والاستشارة لمواجهة المشكلات المتعلقة بقدرات أطفالهم، وبلغت نسبة المكالمات المتعلقة بالأطفال ذوي القدرات المختلفة (١٠%) في هذه الفئة العمرية.

وكما ذكرنا سابقاً فإن موضوع العنف والإساءة احتل مرتبة متقدمة أيضاً (المرتبة الرابعة) في هذه الفئة العمرية وبلغت نسبة المكالمات التي كان موضوعها الرئيسي العنف والإساءة (١٠%).

الشكل البياني ١١ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (٧-٩ سنوات)



- استخدام وإساءة استخدام الطفل للمواد
- الإستغلال التجاري
- الأطفال ذوي القدرات المختلفة
- التمييز
- الصحة الجسدية
- الصحة العقلية، الاجتماعية، النفسية
- العلاقات الأسرية
- الشؤون الجنسية
- العنف والإساءة
- المتشردون، الهاربون، الحاجات الأساسية
- تطور ونمو الطفل
- طلب معلومات
- علاقات الرفاق



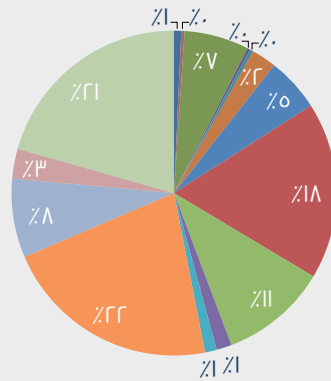
المرحلة العمرية ١٠ إلى ١٢ سنة

تتشابه الموضوعات الرئيسية كثيراً في هذه الفئة العمرية مع الفئة العمرية السابقة، وتقع الفئة العمرية (١٠-١٢) سنة ضمن مرحلة الطفولة المتأخرة، وتميز هذه المرحلة باتساع الفروق بين الجنسين، ويزداد استعداده لدراسة المناهج الأكثر تعقيداً وتقدماً بعد أن أتقن القراءة في المرحلة السابقة وزادت قدرته على تعلم ونمو المفاهيم المجردة، واكتساب العديد من مهارات الحياة، وتعلم المعايير والقيم الأخلاقية والاستعداد لتحمل المسؤولية، ويحاول الطفل في هذه المرحلة التخلص من الطفولة والشعور بأنه قد كبر، ويبدأ بزيادة احتكاكه بجماعات الكبار واكتساب معاييرهم واتجاهاتهم وقيمهم.

ويوضح الشكل البياني رقم (١٢) المواضيع الرئيسية للمكالمات الخاصة بهذه الفئة العمرية والتي تبين أن المشكلات المتعلقة بالمدرسة احتلت موقعاً متقدماً وبنسبة (٢١%) من كافة تصنيف المواضيع الرئيسية، وتبعها أيضاً موضوع العلاقات الأسرية بنسبة (١٨%)، كما احتل موضوع العنف والإساءة مرتبة متقدمة بنسبة (١١%).

ومن المواضيع التي بدأت بالظهور في هذه الفئة العمرية بشكل بارز موضوع علاقات الرفاق إذ حصل على نسبة (٨%)، حيث يزداد في هذه المرحلة العمرية تأثير الرفاق على الطفل، ويكون التفاعل الاجتماعي على أشده مع أقرانه ويكون مليئاً بالتعاون والتنافس والولاء لجماعة الرفاق ويزيد تماسك مجموعات الرفاق في هذه المرحلة العمرية، في هذه المرحلة يبتعد كل من الجنسين في صداقاته عن الجنس الآخر، ويتصف التواصل الاجتماعي بين الجنسين على وجه العموم بالمضايقات أو الخجل والانسحاب ونقص الاستجابة للطرف الآخر.

الشكل البياني ١٢ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (١٠-١٢ سنة)



■ إستخدام وإساءة إستخدام الطفل للمواد ■ الإستغلال التجاري ■ الأطفال ذوي القدرات المختلفة ■ التمييز
 ■ الصحة الجسدية ■ الصحة العقلية، الإجتماعية، النفسية ■ العلاقات الأسرية ■ قضايا قانونية
 ■ العنف والإساءة ■ المتشردون، الهاربون، الحاجات الأساسية ■ تطور ونمو الطفل ■ طلب معلومات ■ علاقات الرفاق

الفئة العمرية من ١٣ الى ١٥ سنة

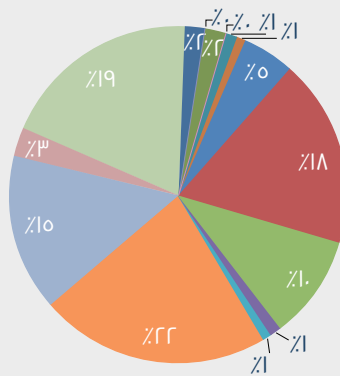
تقع هذه الفئة ضمن مرحلة المراهقة المبكرة، حيث يزداد النمو والتطور في كافة المجالات سواءً الجسمي أو العقلي أو الانفعالي أو الجنسي، ويعتبر النمو الجنسي أهم ما يميز هذه المرحلة، وتزداد مهارات واستقلالية الطفل وقدراته كما تزداد معها تعقيدات المناهج الدراسية وتعقيدات العلاقات سواءً داخل الأسرة أو مع الرفاق.

ويلاحظ أن أبرز مواضيع المكالمات الرئيسية هي نفسها المواضيع التي تم طرحها وتتعلق بالفئة العمرية السابقة مع تضاعف نسبة موضوع علاقات الرفاق تقريباً في هذه المرحلة، واحتلت المرتبة الأبرز في هذه الفئة العمرية المشكلات المتعلقة بالمدرسة بنسبة (١٩%) ثم العلاقات الأسرية بنسبة (١٨%)، أما موضوع علاقات الرفاق فقد بلغت نسبته في هذه الفئة العمرية (١٥%)، واحتفظ موضوع العنف والإساءة بنسبته تقريباً في هذه الفئة العمرية أيضاً لتبلغ نسبته (١٠%).

ومن الملفت للنظر أن هناك بعض المواضيع التي بدأت تنخفض المكالمات الواردة بخصوصها وبشكل ملحوظ (شبه معدومة) مثل: التمييز، وموضوع تطور ونمو الطفل، والصحة الجسدية، والمتشردون والهاربون.

وبتحليل نتائج البيانات أيضاً لهذه الفئة العمرية، وجد أن بعض مواضيع المكالمات المتعلقة بإساءة استخدام الطفل للمواد / العقاقير، والأطفال ذوي القدرات المختلفة تشكل نسباً ضئيلة لم تتجاوز نسبتها (٢%)، كما هو موضح في الشكل البياني رقم (١٣).

الشكل البياني ١٣ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (١٥-١٣ سنة)



■ إستخدام وإساءة إستخدام الطفل للمواد ■ الإستغلال التجاري ■ الأطفال ذوي القدرات المختلفة ■ التمييز
 ■ الشؤون الجنسية ■ الصحة الجسدية ■ الصحة العقلية، الإجتماعية، النفسية ■ العلاقات الأسرية ■ قضايا قانونية
 ■ العنف والإساءة ■ المتشردون، الهاربون، الحاجات الأساسية ■ تطور ونمو الطفل ■ طلب معلومات ■ علاقات الرفاق



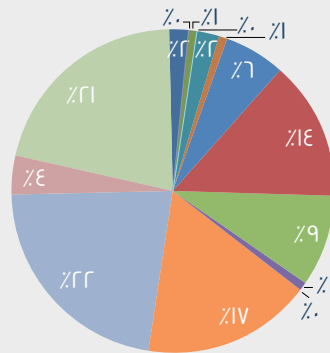
الفئة العمرية من ١٦ إلى ١٨ سنة

وتقابل هذه الفئة مرحلة المراهقة المتوسطة والتي تبدأ خلالها الفروق الفردية بالظهور بشكل أكبر، ويبدأ المراهق بالاهتمام بجسمه أكثر ويزيد اهتمامه بآراء ووجهات نظر الآخرين له سواءً من رفاقه أو من الجنس الآخر، كما يزيد اهتمامه بالجنس الآخر. وفي هذه المرحلة أيضاً تزداد الضغوط والمسؤوليات عليه فيقع على عاتقه اتخاذ العديد من القرارات المهمة على صعيد المسار الأكاديمي، والمهني، والاجتماعي، وفي بعض الحالات على المستوى الاقتصادي، وتتطور من الناحية الانفعالية مشاعر الحب ويتضح ميله نحو الجنس الآخر، ونتيجة لعدم تحقيقه للتوافق مع بيئته المحيطة المتمثلة بأسرته ومدرسته ومجتمعه تزداد الحساسية الانفعالية لديه، وتتضارب المشاعر لديه ويعاني من ثنائية المشاعر وتناقضها، ويزيد اهتمام المراهق باختيار الأصدقاء.

ويزداد الوعي الاجتماعي لدى المراهق في هذه المرحلة والميل إلى النقد والرغبة في الإصلاح، كما يميل المراهق إلى انتقاد التقاليد في ضوء خبراته الشخصية.

بدراسة الرسم البياني رقم (١٤) للموضوع الرئيسي للمكالمة للفئة العمرية من (١٦-١٨) سنة نلاحظ أن موضوع علاقات الرفاق احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٢%)، تلاه المشكلات المتعلقة بالمدرسة بنسبة (٢١%)، كما كان هناك نصيب كبير لموضوع العلاقات الأسرية حيث حصلت على نسبة (١٤%)، أما موضوع العنف والإساءة فقد حصل على نسبة مقاربة للفئات العمرية السابقة حيث حصل على نسبة (٩%) من موضوع المكالمات الواردة لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" للفئة العمرية (١٥-١٨) سنة.

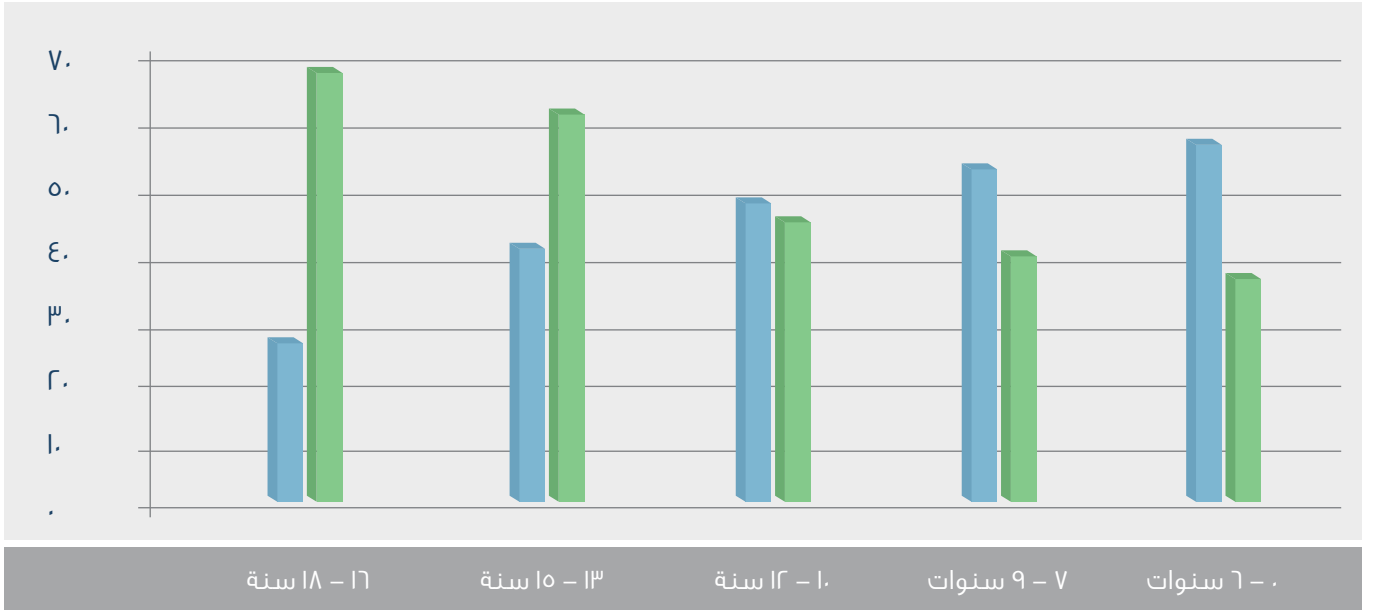
الشكل البياني ١٤ نسبة موضوع الاتصال الرئيسي بحسب متغير الفئة العمرية (١٨-١٦ سنة)



إستخدام وإساءة إستخدام الطفل للمواد ■ الإستغلال التجاري ■ الأطفال ذوي القدرات المختلفة ■ التمييز ■ الشؤون الجنسية ■ الصحة الجسدية ■ الصحة العقلية، الاجتماعية، النفسية ■ العلاقات الأسرية ■ قضايا قانونية ■ العنف والإساءة ■ المتشردون، الهاربون، الحاجات الأساسية ■ تطور ونمو الطفل ■ طلب معلومات ■ علاقات الرفاق

الإناث بلغت للفئة العمرية منذ الميلاد إلى ٦ سنوات (٤٠%)، والفئة (٧-٩) سنوات بلغت النسبة (٤٤%)، والفئة العمرية (١٠-١٢) سنة بلغت (٤٩%)، والفئة من (١٣-١٥) سنة بلغت (٦٦%)، أما الفئة العمرية (١٦-١٨) سنة بلغت (٧٠%).

الشكل البياني ١٥ نسبة الذكور والإناث لمشكلة العلاقات وفق الفئة العمرية



■ ذكور ■ إناث

وهنا يتضح مدى التحديات والمشكلات والصعوبات التي تواجهها الأنثى ضمن الفئة العمرية (١٨-١٣) سنة في المجتمع الأردني، مما يستوجب التركيز وتوجيه الأنشطة والبرامج المتخصصة لهذه الفئة العمرية للإناث.

المشكلات التي يتم الاتصال بشأنها

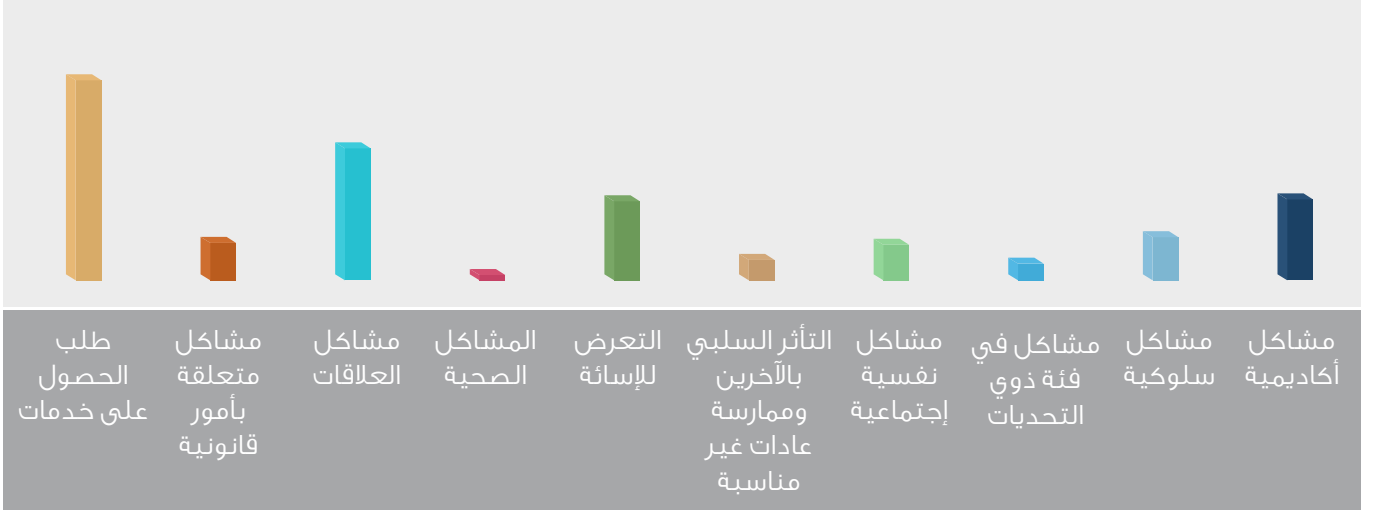
عند دراسة هذا المتغير وجد أن ارتباطه كبير بموضوع المكالمة الرئيسي وللتأكيد على أهمية هذه المشكلات والمواضيع التي يرغب الأطفال بالتعبير عنها والتي تواجههم فيها تحديات سيتم إيجاز أهم النتائج لما سيرتب عليها من توصيات لهذه الدراسة. يوضح الجدول رقم (٨) أنواع المشكلات التي تم تحديدها وفقاً لعملية التصنيف التي تم إجراؤها على معلومات المشكلة المسجلة لكل اتصال تم على خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل".

الجدول ٨ أنواع المشكلات مصنفة وفق معلومات المشكلة المسجلة والمحددة على قاعدة بيانات خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" وفق مجموعها ونسبتها المئوية

النسبة المئوية	المجموع	أنواع المشكلات مصنفة وفق معلومات المشكلة
١٢,٢٧	٣٦٦٩	مشكلات أكاديمية
٧,٢٤	٢١٦٤	مشكلات سلوكية
٢,٩٥	٨٨٣	مشكلات في فئة ذوي التحديات
٤,٦٧	١٣٩٥	مشكلات نفسية إجتماعية
٢,٩١	٨٧١	التأثر السلبي بالآخرين وممارسة عادات غير مناسبة
١٢,٦٧	٣٧٨٧	التعرض للإساءة
٠,٥٦	٢٥٨	مشكلات الصحية
١٩,٠١	٥٦٨٢	مشكلات العلاقات
٦,٥٣	١٩٥٢	مشكلات متعلقة بأمر قانونية
٣,٣٩	٩٠٨٥	طلب الحصول على خدمات
٠,٥٠	١٤٨	محاولة أو التفكير بالانتحار
١,٠٠	٢٩٨٩٤	المجموع



الشكل البياني ١٦ تكرارات الاتصالات وفق معلومات المشكلة المسجلة والمحددة على قاعدة بيانات خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل"



طلب الحصول على خدمات

يتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن أكثر المشكلات التي تم استقبالها من قبل خط المساعدة "١١٠ للأسرة والطفل" هي طلب الحصول على خدمات حيث حصلت على نسبة (٣٠%) من مجموع أنواع المشكلات، وهذا يشير إلى الدور الهام الذي يقوم به خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" بتعريف المواطنين بالمؤسسات المتخصصة التي تقدم الخدمات والمساعدة للأطفال، ويعكس الحاجة إلى اتباع المؤسسات والوزارات المعنية الطرق التي تعرف بها المواطنين عامة والأطفال خاصة بالمؤسسات والخدمات التي تقدمها وطرق الاتصال بها والحاجة إلى أن يلعب الإعلام دوراً أكبر في هذا المجال.

مشكلات العلاقات

أما أنواع المشكلات التي قدم لها خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" خدماته الإرشادية والاستشارية فقد حصلت مشكلات العلاقات على المرتبة الأولى بنسبة (١٩%)، وهذا يشير إلى أن العلاقات بين الأطفال وآبائهم أو أقرانهم تشكل الاهتمام الأكبر للأطفال والبالغين الذين يتصلون بخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" حيث تلعب العلاقات الأسرية وعلاقات الرفاق دوراً مهماً في نمو الطفل ونضجه وفق مراحل النمو المختلفة، ومن اللافت للنظر أن نسبة الإناث اللواتي يواجهن هذه المشكلات بلغت (٧٧%) بينما نسبة الذكور (٢٣%) فقط.

أ- العلاقات الأسرية:

تتعرض علاقة الزوجين ببعضهما البعض وعلاقتهم مع أبنائهم إلى العديد من المشكلات، وعادة ما تتأرجح العلاقات الأسرية بين أوقات الانسجام وأوقات أخرى من المشاحنات والنزاعات، وتعد أساليب الاتصال والتواصل المتبعة في الأسرة من أهم أسباب هذه المشكلات، كما يلعب الوضع الاقتصادي دوراً في نشوب العديد من المشكلات الأسرية سواء أكان قلة دخل الأسرة أو سوء التصرف في دخل الأسرة، وقد تكون المشكلات الصحية من أسباب هذه المشكلات خاصة عند إصابة أحد أفراد الأسرة بمرض مزمن أو العقم أو ولادة طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة، أو مشكلات نفسية يعاني منها أحد أفراد الأسرة، ومهما كانت أسباب الخلافات الزوجية فإن أثرها السلبي ينعكس على الأبناء خاصة أن هذه المشكلات تشعرهم بعدم الأمان في الأسرة مما يؤدي إلى عزلة الطفل أو هروبه من المنزل وقضاء وقت خارج المنزل وقد تمتد هذه الآثار السلبية لسنوات.

وقد تسبب الخيرة بين الأشقاء مشاحنات ومشاجرات متكررة في البيت تكون الأكثر إزعاجاً وشيوعاً، مما يؤدي إلى تسلسل مشاعر الإحباط وخيبة الأمل بالنسبة للوالدين حيث يعتقد الوالدان أن هذه المشكلات تعكس غياب العلاقات السعيدة والمنسجمة في البيت، ورغم أن المشاحنات البسيطة بين الأخوة قد يكون لها جوانب إيجابية تتمثل في تعليمهم كيفية الدفاع عن أنفسهم وعن حقوقهم وكيف يعبرون عن مشاعرهم ويحلون مشكلاتهم، إلا أن بعض الأطفال يطورون مشاعر من العداة تجاه بعضهم البعض، ناهيك عن المشكلات التي تحدث بين الآباء وأطفالهم بسبب أو لآخر وقد بلغت نسبة موضوع المكالمات الرئيسية المتعلقة بمشكلة العلاقات الأسرية حوالي (٤٠%) من نسب مشكلات العلاقات. مما يدل هنا على أهمية خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" وما يقدمه من استشارات نفسية مناسبة وكذلك تقديم الدعم الأسري من خلال الإحالة إلى جهات أخرى تقدم خدماتها وبرامجها الأسرية المتخصصة في الأبعاد الاجتماعية أو الاقتصادية.

ب- علاقات الرفاق:

من ناحية أخرى فإن علاقات الرفاق تشكل نسبة (٥٤%) من مواضيع المكالمات الرئيسية وتشكل العلاقات مع الرفاق مصدر قلق للآباء وللأطفال أنفسهم وتعتبر الصحة السيئة إحدى المشكلات التي يخشاها الآباء، والتي لا يستطيع الأطفال التعامل معها وفق خبراتهم القليلة في كيفية بناء العلاقات الإيجابية والصحية مع الآخرين. رغم أن الأطفال يدركون هذه المشكلة ويعرفون أن لهذا الصديق تأثيراً سيئاً عليهم ولكنهم يستمرون في مصادقته ولا يستطيعون تركه بسهولة وذلك لما قد تقدمه هذه الصحة من الانتماء والاهتمام الذي يفتقده في البيت، أو من أجل المتعة والإثارة وتشابه الميول، أو لما تتضمنه من مكانه اجتماعية، ومع بداية سن المراهقة يظهر الأطفال استقلاليتهم ويحاولون تأكيدها من خلال التمرد المؤقت بصحبة أطفال يقومون بسلوكيات خاطئة وتمرده.

وعند تحليل البيانات المتعلقة بموضوع علاقات الرفاق سواء من ناحية الشريك أو من ناحية الأصدقاء نجد أن الإناث يشكلن ما نسبته (٨١%) من الحالات، وهذا مؤشر إلى أن الإناث يواجهن مشكلات أكبر من الذكور فيما يتعلق ببناء العلاقات واختيار الشريك مما للأسرة دور كبير في تحديد الشريك والمبني على عديد من التقاليد والأعراف الأردنية والعربية.

التعرض للإساءة:

المشكلة التي احتلت المرتبة الثانية هي مشكلة التعرض للإساءة حيث بلغت نسبتها حوالي (١٣%) من مجموع المشكلات وفق تصنيف معلومات المشكلة للاتصالات التي وردت لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"، وعند تحليل هذه المشكلة لا بد من ربطها بالموضوع الفرعي لموضوع العنف والإساءة.

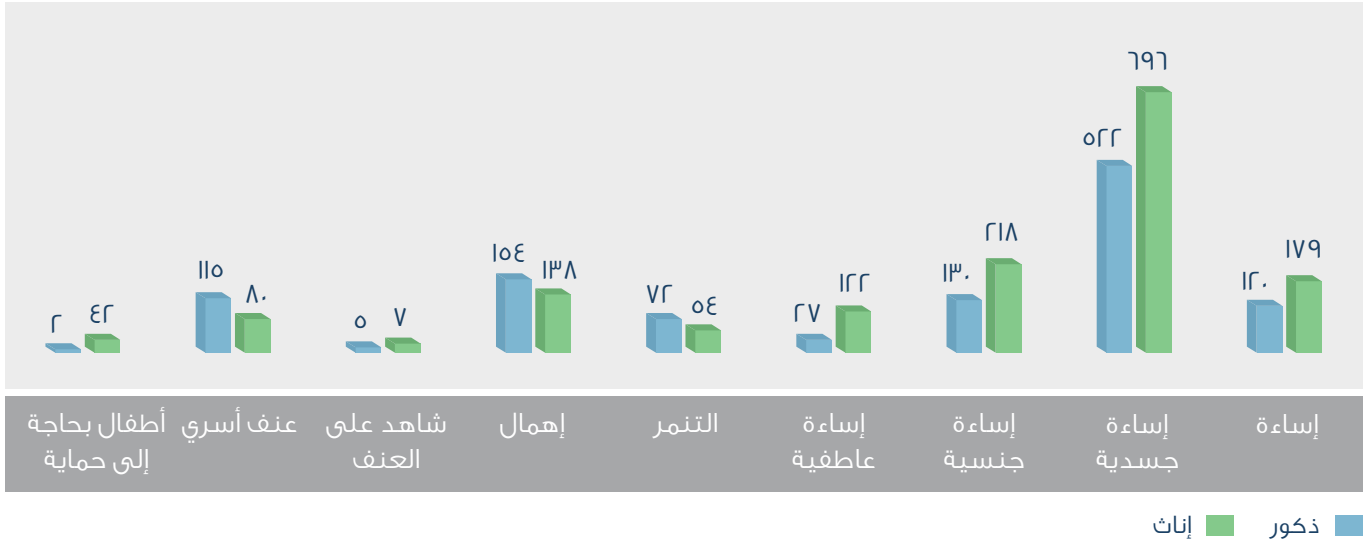
وفق بيانات شبكة خط مساعدة الطفل العالمية فإن واحداً من كل سبعة اتصالات استقبلتها خطوط مساعدة الطفل في عام ٢٠١١ تعاملت مع حالة عنف ضد الأطفال، وكانت نسبة الأنواع الخمسة الأساسية من الإساءة كالتالي: الإساءة الجسدية (٢٩%)، التنمر/ الإستقواء (٢٦%)، الإساءة الجنسية (٢٠%)، الإهمال (١٤%)، والإساءة العاطفية (١١%).



الجدول ٩ تكرار المواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة موزعة حسب الجنس

المجموع	الذكور		الإناث		الموضوع الفرعي
	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	
٢٩٩	٤٠.١٣	١٢٠	٥٩.٨٧	١٧٩	إساءة
١٢١٨	٤٢.٨٦	٥٢٢	٥٧.١٤	٦٩٦	إساءة جسدية
٣٤٨	٣٧.٣٦	١٣٠	٦٢.٦٤	٢١٨	إساءة جنسية
١٤٩	١٨.١٢	٢٧	٨١.٨٨	١٢٢	إساءة عاطفية
١٢٦	٥٧.١٤	٧٢	٤٢.٨٦	٥٤	التنمر
٢٩٢	٥٢.٧٤	١٥٤	٤٧.٢٦	١٣٨	إهمال
١٢	٤١.٦٧	٥	٥٨.٣٣	٧	شاهد على العنف
١٩٥	٥٨.٩٧	١١٥	٤١.٠٣	٨٠	عنف أسري
٤٤	٤.٥٥	٢	٩٥.٤٥	٤٢	أطفال بحاجة إلى حماية
٢٦٨٣		١١٤٧		١٥٣٦	مجموع

الشكل البياني ١٧ تكرارات المواضيع الفرعية لموضوع العنف والإساءة موزعة حسب متغير الجنس



الإساءة الجسدية

وبالنسبة لخط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" ضمن خدمات التدخل النفسي الاجتماعي/ برنامج حماية الطفل/ مؤسسة نهر الأردن فقد احتلت الإساءة الجسدية (٤٥,٥%) وهي نسبة مرتفعة عند مقارنتها مع النسبة العالمية وبالبلد (٢٣%)، مما يشير إلى أن الإساءة الجسدية أكثر أنواع الإساءة التي يتم الاتصال بشأنها ولديهم الوعي الكافي بها وذلك عند كلا الجنسين حيث بلغت نسبة حالات الذكور (٤٣%) وبلغت نسبة حالات الإناث (٥٧%) من حالات الإساءة الجسدية.

الإساءة الجنسية

وفق تصنيف الموضوعات الفرعية لموضوع العنف والإساءة بلغت نسبة حالات الإساءة الجنسية حوالي (١٢,٥%) من الحالات، وفي حين بلغت نسبة حالات الذكور الذين تعرضوا للإساءة وقاموا بالاتصال بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" (٣٧%) من الحالات، فقد ارتفعت نسبة حالات الإساءة الجنسية للإناث لتصل إلى (٦٣%) من حالات الإساءة الجنسية، ولا بد من الإشارة هنا إلى أن التبليغ عن الإساءة الجنسية أكثر صعوبة وذلك لما يترتب عليها من مشكلات أسرية وعادات وتقاليد مرتبطة بطبيعة وثقافة المجتمع الأردني.

الإهمال

احتل الإهمال المرتبة الرابعة - بعد تصنيف الإساءة غير المحدد والذي بلغت نسبة الاتصالات له (١١,٦%) من حالات العنف والإساءة- حيث بلغت نسبة حالات الإهمال (١٠,٥%) فقط رغم أنه أكثر أنواع الإساءة شيوعاً لكن صعوبة اكتشاف آثاره ونتائجه السلبية بعيدة المدى تجعله أقل تبليغاً ومناقشة من الإساءة الجسدية والجنسية، وكانت حالات الذكور أكثر اتصالاً للتحديث عن مشكلة الإهمال حيث بلغت نسبة الذكور (٥٣%) بينما بلغت نسبة الإناث (٤٧%).

العنف الأسري

وفقاً لعدد الاتصالات المصنفة وفق الموضوع الفرعي لموضوع العنف والإساءة احتل العنف الأسري المرتبة الخامسة حيث بلغت نسبة حالات العنف الأسري حوالي (٨%) من حالات الإساءة، وكانت حالات العنف الأسري التي قام خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" والقائمة على الذكور أعلى منها بالنسبة للإناث حيث بلغت نسبتها (٥٩%) للذكور و (٤١%) للإناث.

الإساءة العاطفية

فيما يتعلق بالإساءة العاطفية فقد بلغ متوسط نسبة الحالات التي تعامل معها خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" حوالي (٥,٢٥%) من حالات الإساءة، ويلاحظ أن حالات الإناث اللواتي تحدثن مع خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" وعانين من الإساءة العاطفية أكبر بكثير من الذكور حيث بلغت نسبة الإناث (٨٢%) بينما بلغت نسبة الذكور (١٨%) فقط من حالات الإساءة العاطفية.

التمرد/ الإستقواء

أما مشكلة التمرد فقد بلغت نسبة الحالات التي قامت بالاتصال بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" بشأنها (٤,٦%) من حالات العنف والإساءة، وبلغت نسبة حالات الذكور (٥٧%) من الحالات بينما بلغت نسبة الإناث (٤٣%) من الحالات التي عانت من مشكلة التمرد، وتحليل النسب المئوية نجد أن مشكلة التمرد مشكلة مشتركة ومتقاربة نوعاً ما بين الذكور والإناث وهذا عكس الفكرة السائدة في المجتمع الأردني والتي تشير إلى أن مشكلة التمرد هي مشكلة ذكورية أكثر منها أنثوية.

وبدراسة البيانات الخاصة بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" لم تظهر هذه البيانات معلومات عن الإساءات التي يرتكبها العاملين في منشآت الرعاية المختلفة، حيث أظهر تقرير العنف ضد الأطفال (بيانات خطوط مساعدة الطفل العالمية ضد الإساءة والعنف) لعام ٢٠١١، أن هناك واحداً من بين كل (٢٥) اتصال حول الإساءة الجسدية والعنف ضد الأطفال يرتكبها أحد العاملين في منشأة للرعاية، وكانت أكثر من (٩٠%) من الاتصالات الخاصة بالإساءة التي يرتكبها العاملون في مجال الرعاية والتي أبلغ عنها الأطفال في اتصالاتهم مع خطوط مساعدة الطفل هي في الدول ذات مستوى مؤشر التنمية البشرية المنخفض.

وكشف تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١٤ الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، أن الأردن جاء في المرتبة (٧٧) عالمياً من حيث مؤشر التنمية البشرية.



ويعرف التقرير أن مؤشر التنمية البشرية هو قياس موجز لتقييم التقدم الطويل الأمد في أربعة أبعاد أساسية في التنمية البشرية: حياة طويلة، الصحة، الوصول إلى المعرفة ومستوى معيشي لائق. وذكر التقرير إن هناك أسباباً كثيرة جعلت دول المنطقة العربية باستثناء القليل منها في مراكز متأخرة في تصنيف الدول وفقاً للتنمية البشرية ومنها ضعف تمثيل المرأة في البرلمانات، والفوارق بين الجنسين في المشاركة في القوى العاملة. وذكر التقرير أن المخاطر التي تواجه المنطقة العربية من نزاع وبطالة في صفوف الشباب وعدم مساواة، إذا ما بقيت من غير معالجة، يمكن أن تعطل مسيرة التنمية البشرية اليوم وفي المستقبل. وبالنظر إلى النتائج الواردة في هذه الدراسة فإن لدى الأردن العديد من التحديات المتعلقة بحماية الأطفال من الإساءة وزيادة الاهتمام بالطفولة من جميع النواحي ومراجعة السياسات المتعلقة بالأطفال وحمايتهم وتفعيلها، والعمل بشكل مكثف مع الشباب لمنحهم فرص مساواة حقيقية وتقليل مشكلة البطالة وذلك ليتقدم الأردن إلى مصاف الدول المتقدمة في مستوى التنمية البشرية.

المشكلات الأكاديمية

بلغت نسبة المشكلات الأكاديمية وفق معلومات المشكلة التي تم تصنيفها للاتصالات الموثقة لخط مساعدة الطفل " ١١٠ للأسرة والطفل " حوالي (١٢%) من المشكلات، ويلاحظ أن نسبة الإناث اللواتي لديهن مشكلات أكاديمية (٦٧%) أعلى من نسبة الذكور التي بلغت (٣٣%) من مجموع نسب الحالات التي تم تصنيف معلومات المشكلة فيها على أنها مشكلات أكاديمية.

وعند تحليل المواضيع الفرعية للمشكلات المتعلقة بالمدرسة نجد أن المشكلات الأكاديمية كانت الأكثر تكراراً حيث بلغت نسبتها (٣٩%) من المواضيع الفرعية لموضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة تلاها المشكلات مع المعلمين بنسبة (١٦%) ثم قلق الأداء بنسبة (١٥,٥%) ثم موضوع الإساءة من المعلم بنسبة (١٢%) ثم الانسحاب من المدرسة بنسبة (١١%) تلاها مشكلات أخرى مع البالغين بنسبة (٤%) وموضوع الواجبات المدرسية بنسبة (٧,٧%).

وقد أفادة دراسة لسبع دول من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا قامت بها منظمة اليونيسكو عام ٢٠٠٥، أن ثلث الطلبة ذكروا أنهم ضربوا بالعصا، لأن فصلهم أو مدرستهم لم تحقق نتائج جيدة في الامتحانات، وشاع الإبلاغ عن عمليات العقاب الجماعي أيضاً بسبب الأداء غير المرضي للفصل بأكمله أو المدرسة بأسرها.

الشكل البياني ١٨ تكرار المواضيع الفرعية لموضوع المشكلات المتعلقة بالمدرسة بحسب متغير الجنس



يلاحظ من الشكل البياني رقم (١٨) أن الإناث قمن بالاتصال بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" بشكل أكبر من الذكور في جميع المواضيع الفرعية الخاصة بالمشكلات المتعلقة بالمدرسة ما عدا موضوع الإساءة من المعلمين ويمكن تفسير ذلك أن الإساءة للطلبة الذكور تتم بشكل أكبر وذلك لعدة أسباب قد يكون أهمها ضبط الصف الدراسي وعدم وجود الدافعية لديهم للدراسة واهتمامهم بالألعاب والأنشطة الأخرى على حساب دراستهم، ويلاحظ كذلك التساوي تقريباً بين الإناث والذكور فيما يتعلق بالتسرب والانسحاب من المدرسة حيث بلغت نسبتها لدى الإناث حوالي (٥١%) ولدى الذكور (٤٩%).

وبصورة عامة، يعاني الذكور من عقوبة الإيذاء البدني بدرجة أكثر تكراراً وأشد قسوة من الإناث، فقد وجدت مسح أجريت في مصر أن (٨٠%) من طلاب المدارس و(٦٧%) من طالبات المدارس قد تعرضوا لعقوبة الإيذاء البدني في المدارس. كما أظهر مسح اجري في الصين على ٣٥٧٧ من الطلبة في ست ولايات أن (١٧,٥%) قد عانوا من شكل أو أكثر من أشكال عقوبة الإيذاء البدني بيد المدرسين قبل أن يبلغوا السادسة عشرة من العمر: كما تعرض (١٥%) للضرب أو الركل أو للعقاب بطرق أخرى دون استخدام أية أداة: وتعرض (٧%) للضرب باستخدام أداة من الأدوات، و(٤%) تم حبسهم في مكان ضيق أو تم تقييدهم بالحبال أو السلاسل، وتعرض (١,١%) للخنق أو الكي بالنار أو الطعن. (التقرير العالمي بشأن العنف ٢٠٠٧).

أسباب المشكلات وفق معلومات المشكلة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"

أ- التفكك الأسري

يظهر تحليل البيانات وبشكل واضح أن التفكك الأسري هو السبب الأكثر شيوعاً للمشكلات التي عانى منها المتصلون بخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" رغم ملاحظة أن تقييم الوضع الحالي لخط الاتصال لم يصنف أسباب (٢٣٧١٦) حالة تم توثيقها علماً بأن الاتصال الواحد قد يتضمن عدة أسباب فيما يتعلق بخلفية المشكلة- وذلك من ضمن (٣٢٩٣٩) سبباً تم تصنيفه للاتصالات الواردة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"، وبذلك فإن التفكك الأسري سواءً بوفاة أحد الوالدين أو كلاهما أم انفصالهما أم الزواج من أخرى أم المشكلات النفسية خاصة عصبية أحد الوالدين أو إدمانه على الكحول تشكل حوالي (١٩%) من جميع الأسباب التي تم تسجيلها وتشكل (٦٦,٦%) من الأسباب التي تم تصنيفها من قاعدة بيانات خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" (بلغت نسبة بيانات خلفية المشكلة التي لم يتم تصنيفها واعتبرت "غير ذلك" في تقرير الوضع الحالي للبيانات (٧١,٧%).).

وتتجه معدلات الطلاق العام في الأردن إلى الارتفاع، فقد بلغت حالات الطلاق المسجلة لدى المحاكم الشرعية والكنسية في عام ٢٠١٣ إلى (١٨٩٧٦) حالة طلاق، مما يدعو إلى اتخاذ إجراءات وتطوير برامج للحد من مشكلة الطلاق التي تسبب الكثير من المشكلات خاصة في حال وجود أطفال.

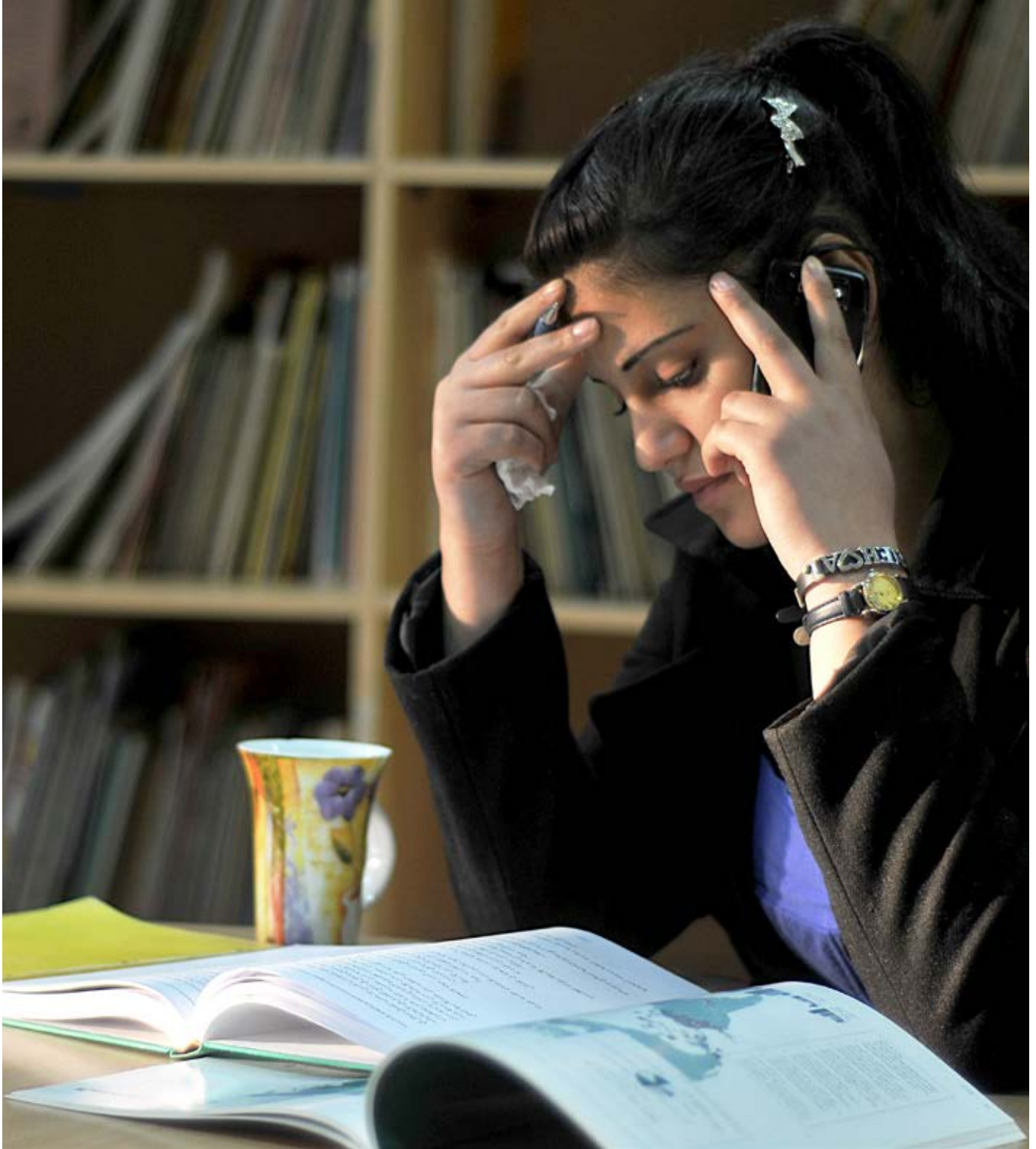
ب- تدني دخل الأسرة

السبب الثاني الذي يمكن استخلاصه من نتائج بيانات الخلفية هو تدني دخل الأسرة فعبر (٦,٥%) من المتصلين أن الوضع المادي أو بطالة الأب هي من الأسباب والمعلومات الخلفية الهامة بالنسبة للحالة.

وبالنظر على وجه التحديد إلى نتائج البيانات الواردة من مركز التوعية والإرشاد الأسري لمحافظة معان، أظهرت النتائج أن ما نسبته (٤٤%) من مجموع حالات الأردنيين والبالغ عددها (٢٧٧٣) حالة تعاني من مشكلات اقتصادية وتدني بمستوى الدخل، مما يستوجب إعادة النظر في طبيعة الخدمات التي يقدمها المركز وتعزيزها من خلال ربط أو إحالة الأسرة إلى مؤسسات وجهات داعمة أخرى تقدم المشاريع الاقتصادية والمدرة للدخل في محافظة معان بهدف معالجة أو التقليل من المشكلات الواردة للمركز والمتعلقة بالبعد الإقتصادي.



في نهاية هذه الدراسة التحليلية لا بد من التركيز مرة أخرى على الدور المهم والخطير التي تلعبه الأسرة في الأردن ووفق بيانات خط مساعدة الطفل " 110 للأسرة والطفل " وذلك في جميع الفئات العمرية وجميع محافظات المملكة، وتؤكد أهمية الجو النفسي للأسرة وأهمية العناية، وإلى جانب تأثير الأسرة والمدرسة وما يقع على عاتق المعلمين وتأثير الأصدقاء فإن هناك دوراً كبيراً لوسائل الإعلام المختلفة في التأثير على السلوك وتقديم المعلومات اللازمة لكل من الوالدين والأطفال في كافة مراحلهم العمرية وتظهر الحاجة إلى استخدام وتفعيل طرق الاتصال والتواصل الحديثة والمنتشرة في الأردن مثل المحادثات عبر الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.



التوصيات

يتعين على المؤسسات والجهات الحكومية وغير الحكومية اعتماد خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" كجزء أساسي ومهم في نظام حماية الطفل في الأردن، وذلك من خلال بناء شراكات واضحة ومبنية على اتفاقيات وبروتوكولات رسمية ومحددة.

تعميم خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" وتوسيع انتشاره والتوعية به في جميع المحافظات والمدن والقرى، وإيجاد نظام خاص لمساعدة الحالات التي قد تحتاج للمساعدة الفورية خارج ساعات عمل خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل".

توجيه الإعلام لزيادة وعي المواطنين أولاً بأهداف وغايات خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل"، بالإضافة إلى قضايا العنف والإساءة والعلاقات وبناء الأسرة وواجب المجتمع لتقديم الحماية لهم.

اعتماد البيانات والمعلومات الواردة من خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" كأحد المصادر الأساسية لاستخدامها في تطوير السياسات والبرامج الموجهة لحماية الطفل ومساعدته.

زيادة دعم الموارد اللازمة لخط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" بشكل ينسجم مع دوره المهم في حماية الطفل وتحقيق رفاه الطفل والأسرة المستدامة.

تطوير نظام خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل" ليشمل التأكيد على المعلومات والبيانات الخاصة بحماية الطفل مثل: تحديد مكان السكن والعنوان للحالات المتصلة (حي، قرية، مدينة)، وذلك لتحديد أكثر المناطق الجغرافية التي يمكن التدخل وبناء البرامج والأنشطة الموجهة فيها ضمن نطاق المحافظة. تطوير نظام متابعة الحالات وربطه إلكترونياً بما يضمن سرية المعلومات لتحديد جميع الإجراءات والتدخلات التي اتخذت خاصة الحالات التي يتم إحالتها إلى جهات أخرى. إيجاد تصنيف عملي وأكثر دقة عند تعبئة المتطوعين لبيانات المكالمات الواردة يمكن تحليله والاستفادة منه مستقبلاً مثل تحديد أسباب المشكلات، ومصدر العنف والإساءة. تضمين البيانات لمدى رضا المتصل عن الخدمة التي تلقاها من خط المساعدة "١٠ للأسرة والطفل".

ضرورة إشراك الأطفال والشباب في تحديد البرامج والأنشطة الخاصة بهم، وتطوير وتوسيع رقعة انتشار برامج الاستشارات القانونية والنفسية وإعادة دمج وتأهيل الأطفال ذوي التحديات والمعنفين.

ضرورة التركيز على زيادة وعي الأطفال ذكوراً وإناً لبناء علاقات ايجابية صحية واختيار الرفاق بما يتناسب وثقافة وقيم وعادات المجتمع الأردني. إدراج اتفاقية حقوق الطفل وإضافة مساق أو وحدات موسعة في المناهج الدراسية تتضمن الثقافة الأسرية والعلاقات الأسرية سواء في التعليم الأساسي أو الثانوي أو الجامعي، وإطلاق البرامج الأسرية ذات البعد الزمني الطويل. إنشاء العيادات الأسرية المتخصصة ومراكز التوعية والإرشاد في تقديم الاستشارات النفسية والقانونية للآباء والأمهات حول تربية الأبناء في جميع محافظات المملكة لتفعيل دور خط مساعدة الطفل "١٠ للأسرة والطفل".



تفعيل حق الطفل في الحماية وتقديم الدعم له ولأسرته من خلال وضع سياسات لحماية الطفل في جميع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ذات العلاقة بالطفولة والأسرة تعمل على الحد من حالات الإهمال والإساءة والعنف ضد الأطفال.

توثيق حالات الإهمال والإساءة والعنف ضد الأطفال من خلال قاعدة بيانات وطنية موحدة لجميع المؤسسات العاملة والتي تقدم خدماتها لحماية الأطفال أو رعايتهم، لينتم تحليل هذه البيانات والوقوف بشكل دقيق على حجم المشكلة ووضع الحلول المناسبة لها وضبط ومراقبة نوعية الخدمات المقدمة لحماية الأطفال ومدى المحافظة على حقوقهم ضمن التشريعات والأنظمة الدولية والوطنية.

استثمار وسائل التكنولوجيا الحديثة لتفعيل دور خط مساعدة الطفل "١١٠ للأسرة والطفل" من خلال موقع الكتروني تفاعلي أو استخدام الاتصال عبر شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي المنتشرة في الأردن.

إجراء دراسات مستقبلية تهدف إلى تقييم خط مساعدة الطفل الموحد "١١٠ للأسرة والطفل" ولجميع الخدمات التي تقدم لحماية الأطفال من العنف والإساءة في الأردن.



المراجع

- . المجلس الوطني لشؤون الأسرة، تقييم الخطة الوطنية للطفولة ٢٠٠٤-٢٠١٣، عمان- المملكة الأردنية الهاشمية ٢٠١٢.
- . المجلس الوطني لشؤون الأسرة تقرير إنجازات الخطة الوطنية للأردنية للطفولة ٢٠٠٤-٢٠١٣، عمان المملكة الأردنية الهاشمية ٢٠٠٩.
- . إدارة حماية الأسرة/ مديرية الأمن العام، تقارير والإحصاءات السنوية ٢٠١٢-٢٠١٤.
- . التقرير العالمي بشأن العنف، باولو سيرجيو بينهيرو، دراسة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن العنف ضد الأطفال، منظمة الامم المتحدة ٢٠٠٧.
- . تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١٤ الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- . دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني ٢٠١٣، ٢٠١٤، مطابع دائرة الإحصاءات العامة، عمان.
- . رطروط، عادل، برامج أنظمة حماية الأسرة وفعاليتها في تغيير أوضاع الأسر التي مارست العنف مع أطفالها في الأردن، رسالة ماجستير، ٢٠٠٩، الجامعة الأردنية، عمان.
- . زهران، حامد عبد السلام ، علم نفس النمو: الطفولة والمراهقة، الطبعة الخامسة ٢٠٠٥، عالم الكتب، القاهرة.
- . شيفر، شارلز و مليمان، هوارد، مشكلات الأطفال والمراهقين وأساليب المساعدة فيها، ترجمة نسيم داوود و نزيه حمدي، الطبعة الثانية، ٢٠٠١، منشورات الجامعة الأردنية عمان.
- . مؤسسة نهر الأردن، شركة مؤشر القيادة للاستشارات الإدارية، تطوير نموذج تحليل قاعدة البيانات "تقرير تحليل الوضع الحالي"، ٢٠١٤، عمان.

المراجع باللغة الإنجليزية:

- . Child Helpline International, Briefing Paper on Bullying, 2013. CHI Web Site.
- . Child Helpline International, Global Report, 2012. CHI Web Site.
- . Child Helpline International, Violence Against Children, 2011 Data. CHI Web Site.
- . Child Helpline International, Violence Against Children, 2012-2013 Data. CHI Web Site.
- . Child Helpline International, Using child help lines to protect children from school violence, 2011. CHI Web Site.
- . Fischer.H, Agneta, 2000, Gender And Emotion: Social psychological Perspective. Cambridge University press.
- . www.mirror.co.uk/ We lost our children. Now our Child Death Helpline gives hope to others, 2009.
- . www.childhelplineinternational.org/



جميع حقوق النشر محفوظة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة
المجلس الوطني لشؤون الأسرة

جبل عمان، شارع فوزي الملقى | ص.ب. ٨٣٠٨٥٨ عمان ١١١٨٣٦ الأردن
هاتف: ٤٩٠ ٤٦٢٣ ٦ ٩٦٢+ | فاكس: ٥٩١ ٤٦٢٣ ٦ ٩٦٢+

www.ncfa.org.jo