

## صدای یارا\*: یاریگر از جنس صدا

هاله صفرزاده

برای یاری کردن همیشه لازم نیست که امکانات فراوان وجود داشته باشد. گاهی تنها داشتن گوشی شنوا، دلی همراه و ذهنی آگاه کافی است.

چرا هیچکس به حرفهای من گوش نمی‌دهد؟ کارت کوچک آبی رنگ را از لای کتابش برداشت. نگاهی به آن انداخت: «صدای یارا، خط تلفن کمک فکری به کودکان، نوجوانان و والدین».

«آیا اینها به حرفهای من گوش خواهند داد؟»

دیگر خسته شده بود. از این همه سرزنش و تحقیر. از این همه بکن و نکن و از این همه سختگیری و بی‌اعتمادی. یک لحظه آرامش نداشت. یاد دیشب افتاد. آخرین و شدیدترین دعوا. جای سیلی پدر روی گونه‌هایش می‌سوخت. به نظرش می‌آمد، ماندن دیگر فایده‌ای ندارد. ساکش را آماده کرده بود. تصمیمش برای فرار جدی بود ...

دوباره نگاهی به کارت انداخت. با دستهای لرزان، شماره را گرفت: ۸۵۰۱۴۱۴ اشغال بود. شماره دیگر را گرفت: ۸۵۰۱۴۱۵، صدایی آرام به گوشش رسید: «صدای یارا. بفرمایید». بغضش ترکید: خانم ... خانم ... می‌خواهم از خانه فرار کنم ...» گریه امانش نداد.

---

\* خط تلفن کمک فکری به کودکان، نوجوانان و والدین، انجمن حمایت از حقوق کودکان.

— «عزیزم، نگران نباش. من صبر می‌کنم تا آرام شوی بعد با هم حرف می‌زنیم. می‌دانم گاهی گریه کردن و حرف زدن آدم را آرام می‌کند.»

زمانی چند گریه می‌کرد و صدای آرام مشاور، تنها به او دلداری می‌داد. تا آنجا که آرام شد و توانست صحبت کند. گفت و گفت و گفت. مشاور با حوصله به حرفهایش گوش می‌داد. گاهی سؤال می‌کرد. اما بیشتر گوش می‌کرد. برای اولین بار کسی به حرفهایش گوش کرده بود. برای اولین بار کسی به او نگفته بود که رفتارها، فکرها و احساساتش اشتباه است. جواب برخی از پرسشهای مشاور را نمی‌دانست. اصلاً تا به حال این‌گونه به مسائل نگاه نکرده بود. در پایان مکالمه قرار شد، قبل از هر اقدامی، مدتی در مورد مسائل مطرح شده فکر کند و دوباره تماس بگیرد. گوشی را گذاشت، دیگر فرار برایش تنها راه حل نبود. دریچه‌های جدیدی گشوده شده بود.

به راه‌حلهای دیگری هم برای تغییر شرایط فکر می‌کرد ...



در دنیای پرهیاهوی امروز، وقت عامل گرانبهایی است و تلفن وسیله‌ای راحت و ارزان، برای صرفه‌جویی در وقت. تلفن امکان ایجاد ارتباط بین دو نفر را، در کوتاهترین زمان فراهم می‌کند. به کمک آن می‌توان انواع کمکها مانند اطلاع‌رسانی، آموزش، خدمات مشاوره‌ای و راهنماییهای تخصصی را انجام داد. انواع خدمات مشاوره تلفنی تأثیر بسزایی در کاهش و پیشگیری از برخی آسیبهای اجتماعی دارد، چراکه:

۱. تلفن براحتی در دسترس همگان قرار دارد و برقراری ارتباط با این وسیله بسیار سریع و آسان است. به همین دلیل در مواقع بحرانی (مانند خودکشی و...) که نیاز به کمک فوری است، وسیله‌ای بسیار مناسب است.
۲. تلفن وسیله‌ای است که به کمک آن دو نفر بدون رویارویی، می‌توانند عواطف و احساساتشان را به یکدیگر منتقل کنند. ناشناس ماندن تماس‌گیرنده کمک می‌کند تا طرح مسائل بسیار خصوصی یا مسائلی که با هنجارهای جامعه خوانایی ندارد، امکان‌پذیر شود و فرد با دسترسی به اطلاعات مورد نیاز، دچار بحران نشود.
۳. خدمات مشاوره، معمولاً یکی از گرانترین نوع خدمات است. ارائه این خدمات توسط تلفن، که هزینه بسیار اندکی دارد، سبب می‌شود طیف وسیعتری از مردم به آن دسترسی یابند.

استفاده از تلفن برای کمک در شرایط بحرانی و اضطراری به سالهای ابتدایی قرن بیستم برمی‌گردد. در سال ۱۹۰۵ اولین خط تلفنی توسط گروه پیشگیری از خودکشی در لس‌آنجلس و نیویورک ایجاد شد. پس از جنگ جهانی دوم، ایجاد خطوط تلفنی در جهان سرعت یافت و خطوط تلفنی بسیاری توسط انجمنهای نیکوکاری در کشورهای مختلف اروپایی راه‌اندازی شد. تنها در دو دهه آخر قرن بیستم، دولتها نیز به این نتیجه رسیدند که سرمایه‌گذاری در این راستا، از ضروریات است و به دنبال آن انواع خطوط تلفنی در زمینه‌های مختلف ایدز، سرطان، پیشگیری از اعتیاد، کودک‌آزاری، زن‌آزاری و... تأسیس شد.<sup>۱</sup>

اولین خط تلفنی کمک در ایران، در سال ۱۳۷۲ توسط سازمان بهزیستی تأسیس شد. در این سال «صدای مشاور» با دو خط تلفن و همکاری دو مشاور کار خود را آغاز کرد. به دنبال آن، با افزایش خطوط، مشاوران و ساعات کار فعالیت «صدای مشاور» افزایش یافت. از آن پس تاکنون بتدریج در شهرستانهای مختلف نیز «صدای مشاور» تأسیس شده است. اولین خط تلفن کودک‌آزاری نیز در سال ۱۳۷۹، برای کودکان تحت سرپرستی بهزیستی که در شبه‌خانواده‌ها نگهداری می‌شوند، راه‌اندازی شد.

صدای یارا، اولین خط تلفنی کمک است که توسط نهاد عمومی غیردولتی<sup>۲</sup> تأسیس شده است. انجمن حمایت از حقوق کودکان<sup>۳</sup>، پس از رسیدن به ضرورت ایجاد این خطوط، با فراهم کردن امکانات لازم و آموزش مشاوران، اقدام به تأسیس این خطوط کرد. از دی‌ماه ۱۳۷۹، صدای یارا، فعالیت خود را با دو شماره تلفن ۱۵ - ۸۵۰۱۴۱۴ آغاز کرد.

هم‌اکنون ۴۰ مشاور، در دو شیفت (ساعت ۹ تا ۱۳ و ۱۳ تا ۱۷) وظیفه پاسخگویی را بر

---

۱. برای کسب اطلاعات بیشتر در زمینه تاریخچه خطوط تلفنی نک: شبنم، رضوان‌پور، «کمک‌رسانی تلفنی در خدمت پیشگیری از آسیبهای اجتماعی»، کتابچه آموزشی مشاوره، سازمان بهزیستی، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری، شماره ۱.

## 2. Non Government Organization (NGO)

۳. انجمن حمایت از حقوق کودکان، به عنوان نهادی عمومی، مستقل و غیردولتی از سال ۱۳۷۳ فعالیت خود را آغاز کرد. هدف اصلی انجمن، تبلیغ و ترویج اصول مندرج در پیمان‌نامه جهانی حقوق کودک است. انجمن با تکیه بر فعالیتهای جمعی اعضای داوطلب سعی دارد تا در بهبود وضعیت عمومی زندگی کودکان، شرکت فعالانه داشته باشد. تلاش انجمن، شناسایی و هموار ساختن راههای رسیدن به حداقل زندگی مناسب، برای همه کودکان ایران، در زمینه‌های رشد جسمی، عاطفی و اجتماعی آنان است.

عهده دارند. تنها عشق به کودکان و احساس مسئولیت در قبال آنان است که این دوستان را به چنین تلاشی تشویق می‌کند.

### پاسخگویان صدای یارا

تمام پاسخگویان و مشاوران صدای یارا در یکی از رشته‌های روانشناسی، مددکاری، مشاوره و یا علوم تربیتی، دارای مدرک لیسانس یا فوق‌لیسانس هستند. آنان پس از گذراندن دوره ۴۰ ساعته آموزش در زمینه مشاوره تلفنی، نحوه پاسخگویی، روانشناسی رشد و... و پس از گذراندن دوره کارآموزی، کار خود را آغاز می‌کنند.

برای تداوم آموزش، به روز نگه داشتن اطلاعات و طرح مسائل و مشکلات حین کار، جلسات آموزشی هر ۱۵ روز یک بار تشکیل می‌شود. این جلسات و بحث و گفت‌وگوها کمک می‌کند تا سطح کار صدای یارا ارتقا یابد.

از مهمترین و با ارزش‌ترین ویژگیهای صدای یارا، همیاری و همفکری جمعی است که در سیر تحول این خطوط تأثیر بسزایی داشته و سبب ارتقای بینش و تجارب گروه است. بازنگریهای جمعی، بررسی مشکلات مطرح‌شده، به روز کردن یافته‌ها و دانش داوطلبان، همکاری جمعی را شدت بخشیده است.

### نحوه پاسخگویی

در صدای یارا، هر پاسخگو و تماس‌گیرنده، تنها با یک کد مشخص می‌شود تا اصل ناشناس بودن، اجرا شود. حتی در صدای یارا، از تلفنهایی که شماره تماس‌گیرندگان را مشخص می‌کند، استفاده نمی‌شود.

برای هر تماس تلفنی یک «فرم پاسخگویی صدای یارا» تکمیل می‌شود. اطلاعاتی که در فرمها درج می‌شود، عبارت است از: سن، جنس، تحصیلات، منطقه محل زندگی تماس‌گیرنده، مشخصات کودک و والدین او، مشکل مطرح‌شده و راهکارهایی که حین مکالمه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. این فرمها حین مکالمه یا پس از خاتمه تماس، توسط مشاور تکمیل می‌شود.

هدف از مشاوره تلفنی در صدای یارا، تشخیص، درمان یا حتی ارائه راه‌حل نیست. پاسخگویان داوطلب، با توجه به تجارب فردی و اصول مشاوره، ابتدا سعی در ایجاد رابطه همدلانه با

تماس‌گیرنده دارند. سپس در روند مکالمه با طرح پرسشهای مناسب همراه مددجو، به بررسی وضعیت فعلی وی می‌پردازند و او را به گونه‌ای هدایت می‌کنند تا خود بتواند، مسئله را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و از میان راهکارهای مختلف، بهترین و مناسبترین راه را انتخاب کند. بدین ترتیب فرد توانمند شده است و مسئولیت رفتارها و انتخابهای خود را آگاهانه، بر عهده می‌گیرد.

### چه کسانی با صدای یارا تماس می‌گیرند؟

طی ۴ سال فعالیت صدای یارا (دی‌ماه ۱۳۷۹ تا دی‌ماه ۱۳۸۳)، ۱۰،۵۸۳ مورد تماس با صدای یارا گرفته شده است.<sup>۱</sup> به طور متوسط ۱۰ درصد این تماسها در مورد مسائل بزرگسالان بوده که به صدای مشاور ارجاع داده شده است. در جدول زیر میزان تماس افراد مختلف مشخص شده است.

درصد موارد تماس با صدای یارا	
درصد	افراد تماس‌گیرنده
۸۰	مادران
۳	پدران
۱۰	کودکان و نوجوانان
۷	سایر افراد (فامیل، همسایه، دوست، پلیس ۱۱۰ و...)

همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود، مادران بیشترین تماسها را با صدای یارا داشته‌اند (۸۰ درصد). این آمار از سویی بیانگر این نکته است که مادران در پی یافتن راه‌حلهایی هستند که موجب بهزیستی فرزندانشان است. آنها بخوبی پی برده‌اند که شیوه‌های قدیم و متداول تربیتی بر تنبیه و تشویقهای بی‌مورد بوده، نیازهای فرزندانشان را برآورده نمی‌کند و ضروری است که با شیوه‌های جدید فرزندپروری آشنا شوند. درصد بالایی از این مادران خانه‌دار هستند و در نتیجه فرصت بیشتری برای استفاده از مشاوره تلفن را دارند.

۱. آمارهایی که پس از این آورده می‌شود، از گزارشهای مختلف فعالیت صدای یارا استخراج شده است. این گزارشها در کتابخانه دفتر انجمن و برخی مراکز دانشگاهی موجود است.

از سوی دیگر به دلیل اینکه تقریباً تمام بار اقتصادی خانواده بر دوش پدران است و معمولاً آنها برای تأمین مخارج زندگی مجبورند حتی چند شیفت کار کنند، در نتیجه عملاً، زمان حضور آنان در خانه بسیار محدود و معمولاً همزمان با خواب فرزندان است و فرصت آن را ندارند که به نیازهای روانی، اجتماعی و عاطفی فرزندان خود رسیدگی کنند.<sup>۱</sup> این شرایط اقتصادی - اجتماعی به این باور منجر شده که وظیفه پدر تنها تأمین نیازهای اقتصادی خانواده و وظیفه مادر پرداختن به امر تربیت و پرورش فرزندان است. این باورها سبب می‌شود که نیاز خانواده به حضور مؤثر پدر، همیاری و همفکری او پاسخ مناسب نیابد و مسائل و مشکلاتی ایجاد شود.

به طور متوسط ۱۰ درصد تماسها، توسط خود کودکان و نوجوانان انجام شده است. میزان این تماسها، ظرف این ۴ سال، روند رو به رشدی داشته است (از ۲/۹ درصد در سال اول به ۱۵ درصد در تابستان ۱۳۸۳ و ۷ درصد در پاییز ۱۳۸۳ رسیده است). این روند حاکی از شناخته‌تر شدن صدای یارا در میان کودکان و نوجوانان و همچنین جلب اعتماد آنان است. اغلب تماس‌گیرندگان نوجوان، از طریق دوستانشان تلفن صدای یارا را به دست آورده‌اند. تماس‌گیرندگان دختر همواره بیش از پسران بوده است.

### مسائل و مشکلات کدام گروه سنی بیشتر مطرح می‌شود؟

مطابق با پیمان‌نامه جهانی حقوق کودک، هر فرد زیر ۱۸ سال کودک محسوب می‌شود. پس طبیعتاً تمام مسائل مربوط به این گروه سنی، توسط پاسخگویان صدای یارا پاسخ داده می‌شود. طی این ۴ سال، همواره مسائل کودکان ۳ تا ۱۲ سال بالاترین فراوانی را داشته است. پس از آن مسائل نوجوانان و بعد نیز مسائل کودکان زیر ۳ سال قرار داشته است.

در مقطع سنی ۱۳ تا ۱۸ سال، مسائل مطرح‌شده برای پسران همواره از درصد بالاتری برخوردار بوده است. در صورتی که در این مقطع سنی، مسائل مطرح‌شده برای دختران بیشتر می‌شود. عوامل متعددی می‌تواند بر این مسئله تأثیرگذار باشد. واقعیت این است که به دلیل فرهنگ خاص حاکم بر جامعه و خانواده‌ها، محدودیتهای بیشتری برای دختران نوجوان اعمال می‌شود و کنترلها در این سن افزایش می‌یابد. البته باید توجه داشت که این آمارها، مربوط به

۱. شاید یکی از عوامل تماس کم پدران این مسئله باشد. علت دیگر را می‌توان ساعات کار صدای یارا (۹ تا ۱۷) دانست که معمولاً مصادف با ساعات کار آنان است.

تماس‌گیرندگان تلفنی صدای یاراست که دغدغه‌های چگونگی رفتار با نوجوانان را دارند و از فرهنگ استفاده از مشاوره برخوردارند. بنابراین برای تعمیم این آمار به کل جامعه، نیاز به نمونه‌گیری‌های دقیق و بررسی‌های وسیع‌تر وجود دارد.

### چه مسائل و مشکلاتی با صدای یارا مطرح می‌شود؟

طیف وسیعی از مسائل و مشکلات با صدای یارا مطرح می‌شود. از لکنت‌زبان و مسائل تحصیلی گرفته تا موارد حادث‌کردن خودکشی. در کنار مسائل خودکودکان و نوجوانان معمولاً مسائل و مشکلات خانوادگی نیز وجود دارد که در حقیقت عامل به وجودآورنده یا تشدیدکننده مشکل کودک است. بسیاری از مسائل مطرح‌شده، ناشی از عدم آگاهی والدین از مراحل طبیعی رشد کودک، خصوصیات و نیازهای کودکان و نوجوانان در هر مرحله سنی است. بیشتر این والدین که از ویژگی‌های رفتاری و شناختی فرزندان خود، آگاهی کافی ندارند، به جای شناخت نیازهای آنها، از روش‌هایی مانند منع، تنبیه و تشویق‌های نادرست یا نصیحت کردن استفاده می‌کنند. این روش‌های نادرست، رفتارهای زودگذر این دوران را در کودک تثبیت و تشدید می‌کند و محیط خانه تبدیل به صحنه جنگی می‌شود که هر دو طرف در آن بازنده‌اند.

اما طی مکالمه، پس از بحث و گفت‌وگو و انتقال آگاهی‌های لازم در زمینه مسائل رشد، اضطراب‌های والدین کاهش می‌یابد و رفتار متعادل‌تری را نسبت به فرزندان‌شان در پیش می‌گیرند. تماس‌های مجدد آنان و ابراز رضایت از راهنمایی‌های انجام‌شده مؤید این موضوع است که آموزش مراحل رشد و شیوه‌های علمی تربیت فرزند، می‌تواند بسیاری از مسائل و مشکلات موجود در خانواده‌ها را کاهش دهد.

گروه دیگری از مسائل مطرح‌شده با مشاوران صدای یارا، موارد مختلف کودک‌آزاری‌های حادث است که نیاز به پیگیری و مداخله مستقیم دارد. این موارد به کمیته مددکاری انجمن ارجاع داده می‌شود. معمولاً این مسائل توسط همسایگان، نزدیکان، اولیای مدرسه، پرستاران بیمارستانها، والدین و گاهی نیز کلانتری و ۱۱۰ گزارش می‌شود.

در این موارد پیگیری یا به صورت تلفنی یا به صورت مداخله مستقیم و مراجعه مددکاران به محل صورت می‌گیرد. اما به لحاظ نبود قوانین حمایتی، پیگیری‌های مددکاران با مشکل مواجه می‌شود. به عنوان مثال هیچ قانونی وجود ندارد که به مددکاران اجازه دهد، کودک را از پدر و مادر بگیرند و تا تغییر شرایط خانواده، در محیطی امن نگهداری کنند. اگر والدین کودک اجازه

ندهند که مددکاران، کودک آزر دیده را ببینند و با او صحبت کنند، عملاً پیگیری غیر قابل اجرا می شود.<sup>۱</sup> اما علی رغم مشکلات موجود، طی این ۴ سال با پیگیری های مددکاران و همکاری اداره سرپرستی، در مواردی شرایط کودکان آزر دیده تغییر کرده و بهبود یافته است.

## سخن آخر

پس از چهار سال ارتباط مستقیم با مادران، پدران، کودکان و نوجوانان ایرانی، گوش کردن به درد دل های آنان، محرم راز بودن ها و شنیدن دردها و مشکلاتشان و همدلی با آنان، صدای یارا تبدیل به دوستی امین و مورد اعتماد شده است.

اینک در آستانه پنجمین سال، صدای یارا با اعتقاد راسخ می تواند اعلام کند که آنچه مورد نیاز است و چاره ساز بسیاری از مشکلات موجود، تنها آموزش است: دادن اطلاعات و آگاهی در تمام زمینه هایی که به رشد جسمی، روانی، عاطفی و اجتماعی کودکان مربوط است. پدران و مادران آموزش دیده، فرزندان سالم پرورش خواهند داد.



– الو صدای یارا بفرماید.

– سلام خانم. مرا به یاد می آورید؟

– بله، حالتان چطور است؟ پسران خوب است؟

– خوب. خیلی خوب. امروز روز بسیار خوبی دارم. می خواستم در این روز خوب با شما شریک شوم. طی مدتی که با هم در تماس بودیم، در بدترین شرایط، همیشه با من همراهی کردید. بسیار چیزها به من آموختید، صحبت با شما به من آرامش می داد تا بتوانم رفتارهایم را اصلاح کنم. دیگر امروز، در خانه ما، از آن همه جنگ و جدل خبری نیست. حالا من و پسر دوستان خوبی برای هم هستیم و همه اینها را مدیون شما هستم. سپاسگزارم.

– دوست عزیز، من کاری نکرده ام. هر تغییری که در شرایط شما و فرزند شما به وجود آمده ناشی از تلاش و توجه و پیگیری های خود شما بوده است. امیدوارم در همه حال سالم و شاد باشید.

۱. در کشورهای پیشرفته مددکاران اجتماعی با حمایت پلیس می توانند کودک را از خانواده جدا کنند و مسئله را پیگیری کنند.