



معاون امور اجتماعی بهزیستی استان تهران در گفتگو با همشهری آنلاین:

گزارش ۱۰ هزار کودک آزاری در تماس با سامانه ۱۲۳ | بعضی کودکان زنگ می‌زنند می‌گویند مادرشان نمی‌گذارد فلان لباس را بپوشند | کمبود چشمگیر کارشناس و خودرو

هر ماه به طور میانگین ۲۴ هزار تماس با اورژانس اجتماعی استان تهران گرفته می‌شود که از این تعداد، حدود ۴۵۰۰ تماس مرتبط با وظایف و فعالیت‌های اورژانس اجتماعی است. بیشتر تماس‌ها هم در ارتباط با «کودک آزاری» است که تعدادی از آنها از سوی همسایه‌ها و تعدادی هم از طرف خود کودکان است.

همشهری آنلاین - پروانه بندپی: اورژانس اجتماعی، یکی از زیرمجموعه‌های سازمان بهزیستی است که در سال ۱۳۷۸ با هدف کاهش بحران‌های فردی و خانوادگی و آسیب‌های اجتماعی تشکیل شد و با همکاری سایر دستگاه‌ها و ارگان‌ها مانند نیروی انتظامی، اورژانس و قوه قضاییه به ارائه خدمات می‌پردازد.

«تخصصی بودن»، «به‌موقع بودن» و «در دسترس بودن» سه ویژگی اصلی برنامه اورژانس اجتماعی است؛ برنامه‌ای که قصد دارد با مداخلات روانی و اجتماعی به‌موقع، در پیشگیری از وقوع جرم نقش مهمی ایفا کند. یعنی می‌کوشد تا مداخلات روانی و اجتماعی را قبل از آن که کار به مقامات انتظامی و قضایی برسد، از بین ببرد و به نوعی پیشگیری قبل از وقوع جرم انجام می‌دهد.

زوجین متقاضی طلاق، افراد دارای اختلاف خانوادگی حاد، زنان و دختران در معرض آسیب اجتماعی یا آسیب‌دیده اجتماعی، افرادی که قصد خودکشی دارند یا اقدام به خودکشی کرده‌اند، کودکان خیابانی و کار، همسران آزاردیده، کودکان آزاردیده، مبتلایان به اختلال هویت جنسی و دختران و پسران فراری از منزل از جمله افراد مشمول دریافت خدمات اورژانس اجتماعی هستند.

به گفته مسئولان بهزیستی، در حال حاضر ۳۶۹ مرکز اورژانس اجتماعی در کشور فعال است و سالانه یک میلیون و ۳۰۰ تماس با خط ۱۲۳ گرفته می‌شود که کودک آزاری و بعد، همسر آزاری در صدر تماس‌های سامانه هستند. گروه سنی افراد تماس‌گیرنده با این سامانه نیز اکثراً بین ۱۸ تا ۳۰ سال است.

بیشترین بازه زمانی تماس با اورژانس اجتماعی / کودک آزاری در صدر تماس‌ها

فاطمه ارزانیان، سرپرست معاونت امور اجتماعی بهزیستی استان تهران در گفتگو با همشهری آنلاین با بیان این که روزانه ۶۰۰ تا ۹۰۰ تماس با سامانه تلفنی اورژانس اجتماعی برقرار می‌شود، می‌گوید: از این تعداد تماس ۱۵۰ تا ۲۰۰ تماس مرتبط با وظایف و فعالیت‌های اورژانس اجتماعی است. تعداد تماس‌های ماهانه هم به طور میانگین ۲۴ هزار مورد است که از این تعداد حدود ۴۵۰۰ تماس مرتبط با وظایف و فعالیت‌های اورژانس اجتماعی است.

ارزانیان می‌گوید: حدود ۱۰۰ تا ۱۱۰ تماس از کل تماس‌ها در بازه زمانی ۱۲ شب تا ۸ صبح گرفته می‌شود.

این مسئول درباره موضوع بیشتر تماس‌هایی که با اورژانس اجتماعی گرفته می‌شود، توضیح می‌دهد: بیشترین تماس‌ها در سال ۱۴۰۱ به ترتیب در رابطه با کودک آزاری (۹۴۴۷ مورد) و بعد از آن افراد نیازمند به منابع درون سازمانی (۷۲۴۸ مورد) بود که این افراد با توجه به مشکلات اعلام‌شده، راهنمایی شدند و به منابع درون سازمانی (مراکز مشاوره، مراکز ترک اعتیاد، مراکز نگهداری و ...) ارجاع شدند. ۵۶۰۳ نفر هم به منابع برون‌سازمانی (سایر، ارگان‌های حمایتی و ...) ارجاع شدند.

به گفته سرپرست معاونت امور اجتماعی بهزیستی استان تهران، حدود ۵۸ درصد تماس‌های برقرارشده با سامانه ۱۲۳ منجر به مداخلات تخصصی تیم‌های اورژانس می‌شود و بیشترین مداخلات هم معمولاً مربوط به کودک آزاری است. کودک آزاری هم موارد متعددی دارد مانند غفلت از کودک، آزار جسمی، آزار عاطفی، آزار جنسی و ...

ارزانیان با بیان این که بیشترین موارد کودک آزاری گزارش‌شده به اورژانس اجتماعی «غفلت از کودک» است، می‌گوید: الان بسیاری از والدین هردو شاغلند و پیش می‌آید که در ساعاتی که سرکارند، کودک را در خانه تنها بگذارند. کودک در ساعات تنهایی ممکن است دست به کارهایی بزند که همسایه‌ها نگران شوند و مجبور شوند با اورژانس اجتماعی تماس بگیرند و گزارش دهند. در واقع همه تماس‌ها در گروه آزار کودکان نمی‌گنجد. چون گاهی همسایه‌ها تصور می‌کنند کودک در خانه دارد اذیت می‌شود و برای همین گزارش می‌دهند. برای همین ما از اصطلاح غفلت از کودک استفاده می‌کنیم. با این حال غیر از غفلت، موارد کودک آزاری هم داریم که گزارش می‌شود.

چند روز قبل، محمدرضا حیدرهای سرپرست دفتر امور آسیب‌دیدگان اجتماعی سازمان بهزیستی کشور نیز در گفتگو با رسانه‌ها یکی از دلایل افزایش کودک آزاری را شیوع کرونا خواند و گفت: شیوع کرونا باعث شد بسیاری از مشاغل از دست برود و برخی پدرها شغل‌شان را از دست بدهند و حضور دائمی برخی پدران در خانه، آمار خشونت خانگی و کودک آزاری را افزایش داد.

حیدرهای این را هم گفت که استفاده از مهد کودک در بسیاری از کشورهای پیشرفته بیش از ۹۰ درصد گزارش شده است، اما در کشور ما به دلیل برخی مسائل که شاید یکی از آنها مسائل اقتصادی باشد، بسیاری از والدین توانایی فرستادن کودک به مهد را ندارند و اغلب فرزندشان را به بستگان می‌سپارند. اگر هم شخصی برای نگهداری او نباشد، کودک مجبور است تا برگشت والدین در خانه تنها بماند. این تنها در خانه ماندن، همان «غفلت از کودک» است که در رسته کودک آزاری می‌گنجد.

سامانه‌ی ۳ رقمی که خیلی از مردم با آن آشنا نیستند / خود کودکان هم زیاد تماس می‌گیرند

با آن که اورژانس اجتماعی حدود ۲۲ سال است که راه‌اندازی شده و فعالیت می‌کند، اما خیلی از شهروندان هنوز با آن آشنایی ندارند و وقتی متوجه وجود چنین سازمانی می‌شوند، تعجب می‌کنند. بسیاری از کودکان و نوجوانان نیز با شماره تلفن سه‌رقمی ۱۲۳ با عنوان شماره‌ای که می‌توانند در صورت احساس خطر و ناامنی با آن تماس بگیرند، آشنا نیستند.

ارزانیان درباره میزان شناخت جامعه از خدمات اورژانس اجتماعی می‌گویند: در سال‌های اخیر، به دلیل تبلیغات گسترده بهزیستی و رسانه‌ها درمورد خدمات اورژانس اجتماعی به جامعه هدف، شناخت‌ها از اورژانس اجتماعی بیشتر شده اما همچنان درصد زیادی از افراد جامعه و سازمان‌ها نسبت به خدمات اورژانس اجتماعی آگاهی ندارند و برای آگاه‌سازی بیشتر، تبلیغات گسترده‌تری نیاز است و لازم آن، گسترش بستر فعلی اورژانس اجتماعی برای ارائه خدمات مطلوب‌تر به جامعه هدف است.

این مسئول این نکته را هم اضافه می‌کند که خیلی از تماس‌ها از طرف خود کودکان گرفته می‌شود. کودکان تماس می‌گیرند و کودک‌آزاری را گزارش می‌دهند. اما بعضی از این موارد ممکن است واقعا در قالب آزار ننگ‌د و کودک تصور می‌کند که از سوی پدر و مادرش مورد آزار قرار گرفته است. مثلا کودک هفت‌ساله تماس می‌گیرد و می‌گوید مادرش در نوشتن مشق به او زور می‌گوید و از او می‌خواهد که مشق‌هایش را زودتر بنویسد. یا مثلا می‌گوید مادرم اجازه نمی‌دهد رنگ لباسم را خودم انتخاب کنم. والدین اگر آگاه‌تر و پخته‌تر رفتار کنند و یک جاهایی با کودک راه بیابند، کودک هم تصورش درباره کودک‌آزاری تغییر خواهد کرد. مثلا مادر می‌تواند دو رنگ لباس یا دو دست لباس برای فرزندش بیاورد و بگوید یکی از اینها را انتخاب کن. وقتی کودک ببیند حق انتخاب دارد، فکر آزار دیدن از سوی مادر به ذهنش نمی‌رسد.

ارزانیان درباره چگونگی اطلاع کودکان زیر ۷ سال از نهادی مانند اورژانس اجتماعی توضیح می‌دهد: در بعضی از مدارس و حتی مهدهای کودک استان درباره اورژانس اجتماعی و وظایفش به کودکان آموزش داده می‌شود و کودک با حقوق خود و با شماره تلفن ۱۲۳ که خیلی هم راحت در ذهن می‌ماند، آشنا می‌شود.

کمبود چشمگیر کارشناسان و خودروهای ۱۲۳

سرپرست معاونت امور اجتماعی بهزیستی استان تهران در ادامه گفتگو به کمبود کارشناس و کمبود خودروهای ۱۲۳ هم اشاره می‌کند و می‌گوید: تعداد خودروهای فعلی اورژانس اجتماعی پاسخگوی نیازهای استان نیست و با توجه به رشد روزافزون آمار آسیب‌های اجتماعی در استان و نیز شیوع آسیب‌های نوپدید و همین‌طور با توجه به جمعیت بالای تهران و با در نظر گرفتن ترافیک آن نیاز است که ناوگان اورژانس اجتماعی استان تهران حداقل ۲ برابر ظرفیت فعلی شود. متاسفانه ترافیک تهران آن قدر مشکل‌ساز است که ون ۱۲۳ برای اعزام به محل حادثه و برای مداخله گاه باید ساعت‌ها در راه باشد و به این ترتیب آمار انجام ماموریت‌ها در یک روز پایین می‌آید.



ارزانیان با بیان این که سامانه ۱۲۳ اورژانس اجتماعی ۲۴ ساعته پاسخگو است، به کمبود نیروی اورژانس اجتماعی هم اشاره می‌کند و می‌گوید: هر سال تعدادی نیرو بازنشسته می‌شوند و نیروی جدیدی جایگزین آنها نمی‌شود و طبیعی است که نیروی انسانی برای سامانه بسیار کم داریم و لازم است که تعداد نیروها افزایش پیدا کند. البته افزایش تعداد کارشناسان پاسخگو در سامانه از اهداف و برنامه‌های اورژانس اجتماعی است.