

للشؤون مركز "سوا" كك النساء معاً اليوم وغداً



## واقع وتحديات

أيلول، ٢٠١١



مركز "سوا" كل النساء معاً اليوم وغداً



خط حماية الطفل الفلسطيني "١٢١"

واقع وتحديات

أيلول، ٢٠١١

فريق العمل:

الباحث الرئيسي: أيمن عبد المجيد

مساعدتي البحث:

رونا غالب، متطوعة في مركز «سوا»

عطا الله اسعيد، فني وتقني (برنامج SQL)

إشراف ومراجعة مؤسسة «سوا»:

أهيلة شومر، مدير عام المؤسسة

المحامي جلال خضر

مراجعة بحثية:

د. سائد جاسر

## قائمة المحتويات

| رقم الصفحة | العنوان الرئيسي والعنوان الفرعي                            | أرقام العنوان الرئيسي والفرعي |
|------------|--|-------------------------------|
| 8-4        | الخلفية العامة والإطار والمنهجية                           | القسم الأول                   |
| 4          | مقدمة  | أولاً                         |
| 4          | أهمية التقرير  | ثانياً                        |
| 5          | هدف التقرير  | ثالثاً                        |
| 4          | منهجية العمل على التقرير                                   | رابعاً                        |
| 8-5        | الإطار العام وخلفية عامة عن خط حماية الطفل الفلسطيني (121) | خامساً                        |
| 25-9       | تحليل البيانات والمعلومات حول المتوجهين / ات               | القسم الثاني                  |
| 14-9       | مواصفات ومحددات العينة المتصلة                             | أولاً                         |
| 16-14      | مؤشرات أسباب الاتصال                                       | ثانياً                        |
| 25-16      | تحليل البيانات المرتبط بأسباب التوجه                       | ثالثاً                        |
| 31-26      | رؤية مستقبلية  | القسم الثالث                  |
| 27-26      | التحديات   | أولاً                         |
| 28-27      | الاستنتاجات  | ثانياً                        |
| 31-29      | التوصيات   | ثالثاً                        |

## القسم الأول: الخلفية العامة، الإطار والمنهجية

### أولاً: مقدمة

يأتي هذا التحليل في إطار مساعي مؤسسة "سوا" الهادفة إلى تطوير أدائها من خلال قراءة التجربة والتعلم منها، وارتباطاً بهذا المسعى، يتضمن هذا التقرير تحليلاً لأداء برنامج "خط حماية الطفل الفلسطيني ١٢١" لدى مؤسسة "سوا". ارتكز التحليل على ثلاث جوانب: الأول، ويقدم توثيق تحليلي لتاريخ الخط، من حيث طبيعة العمل والتطورات التي رافقت العمل على الخط والنشاطات ذات العلاقة. بينما يتناول الجانب الثاني، تحليلاً للبيانات الموثقة لدى المؤسسة حول حالات التوجه للخط؛ بهدف طلب المساندة والمساعدة، وتم تحليل هذه البيانات وفقاً للخلفية الديمغرافية والاجتماعية للحالات المتوجهة، إضافة إلى الأسباب التي دعتهم للتوجه للخط مع إبراز بعض الأمثلة. في حين يتناول الجانب الثالث، أهم التحديات التي تواجه العمل في خط الحماية مع إبراز لأهم الاستنتاجات والتوصيات لتدعيم نتائج التقرير.

### ثانياً: أهمية التقرير

تأتي أهمية الخط الهاتفي للإرشاد، في السياق الفلسطيني، كونه يتيح المجال للجمهور للتعبير عن مشاعرهم وضيقتهم ومشاكلهم، ويمثل هذا الخط فرصة للوصول للخدمة الإرشادية لجمهور المستهدفين، على اعتبار غياب عيادة العلاج النفسي وارتباط الزيارة إليها بصورة نمطية سلبية في الذهنية الفردية والمجتمعية، إضافة إلى أن العيادة النفسية غير متاحة للجميع بنفس القدر. من حيث عدم توفرها بالعموم، إضافة إلى تكلفتها التي تمثل عبئاً اقتصادياً ليس بمقدور الأغلبية توفيره.

ترتبط مميزات خط الهاتف الإرشادي، بشعور المتصل بالأمان والقدرة على التعبير بارتياح، والشعور بالخصوصية بشكل أعلى، كما تساهم في توفير الجهد والوقت والمال، على اعتبار أنها تتم من خلال الاتصال المجاني، ومن أي مكان يتواجد به وفي الزمان الذي يرغب.

**فلسطينياً:** أصبحت وسائل الاتصال متاحة لدى غالبية السكان، فحسب بيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني يمتلك 54.3% من الأفراد في الأراضي الفلسطينية هاتف خلوي، و92.4% يمتلك أحد أفراد الأسر الفلسطينية هاتف خلوي، كما تمتلك 47.5% من الأسر الفلسطينية خط أرضي ثابت، هذا يعني أن هذه الخدمة بالعموم متاحة وفي متناول غالبية السكان الفلسطينيين، نتيجة انتشار وسائل الاتصال بشقيها الخلوي والأرضي.

### ثالثاً: هدف التقرير

يهدف التقرير بشكل رئيسي إلى ما يلي:

- تقديم معلومات عن أهمية وفعالية خط الحماية (١٢١) التابع لمؤسسة «سوا» في الأراضي الفلسطينية من خلال إبراز محطات رئيسية لعمل الخط في ثنايا التحليل.
- تقديم تحليل للبيانات الخام الكمية والنوعية التي تمّ توثيقها من قبل فريق المؤسسة للحالات المتصلة، حسب متغيرات عدة.
- تقديم توصيات عامة للمؤسسة، ارتباطاً بنتائج التحليل وبناء على التحديات التي تواجه فريق عمل المؤسسة.
- 

### رابعاً: منهجية العمل على التقرير

تم الاعتماد في إعداد هذا التحليل على المنهجية التالية:

- مراجعة الأدبيات والوثائق المختلفة ذات العلاقة، حيث وُقِّرت هذه المراجعيات معلومات عن أهداف خط الحماية، ارتباطاته ببرامج ومشاريع المؤسسة، وطرق عمل الخط، تأهيل الكادر ومقومات فريق العمل وضمان سرية المعلومات.
- تأهيل البيانات الخام المتوفرة، ومراجعتها وتحديد المؤشرات ذات الدلالة والتي بالإمكان استخدامها في عمليات التحليل حول المتوجهين/ات، من حيث سبب اتصالهم وأعمارهم وجنسهم وحالتهم الزوجية (الاجتماعية) ومنطقة الاتصال والمحافظة. مع

العلم أن البيانات الأساسية متوفرة على قاعدة بيانات (SQL Server)، وقد تمّ تحويل البيانات من نظام قاعدة البيانات سالفة الذكر إلى الرزمة الإحصائية التحليلية SPSS، مع أهمية التنويه أن هناك هامش خطأ ربما يظهر في البيانات نتيجة معالجتها على البرنامج الجديد، وهذه المعالجة لن ترفع معدلات الفروقات عن ١٪.

- اللقاءات الفردية: تمّ عقد لقاءات عدة مع فريق المؤسسة (مديرة عام المؤسسة، ومدير برنامج خط الحماية)، كما تمّ عقد عدة لقاءات مع المسؤول الفني والتقني عن برنامج قاعدة البيانات وإدخالها، بجانب عقد لقاءات مع متطوعين وعاملين على الخط، ولقاء مسؤولي العلاج والإرشاد في المؤسسة.
- مجموعات العمل (المركزة): تمّ عقد مجموعات نقاش ومجموعات مركزة مع المتطوعين والطاقم الفاعل في المؤسسة، حيث تمّ عقد عدة مجموعات نقاش مع فريق العمل عن المؤسسة، بجانب عقد مجموعة مركزة مع الفريق العامل على الخط والمتطوعين.

## خامساً: الإطار العام وخلفية عامة عن خط حماية الطفل الفلسطيني (١٢١)

### ١. استخدامات وأهمية خط الحماية في السياق الفلسطيني .

تعيش الأراضي الفلسطينية حالة من عدم الاستقرار الدائم نتيجة الاحتلال الإسرائيلي الذي طال أمده لما يزيد عن ٦٠ عاماً، حيث كان لهذا الاحتلال وقع في الجوانب الحياتية المختلفة، سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية ونفسية. تشير البيانات المختلفة أن الأحداث التي رافقت الانتفاضة الثانية، وإعادة التمرکز لجيش الاحتلال في المدن الرئيسية، والحرب المتواصلة على غزة ساهم في رفع معدلات الأزمات النفسية وارتفاع معدلات وحالات الاكتئاب النفسي بدرجاته المختلفة. وعليه ارتأت الكثير من المؤسسات الفلسطينية إلى أهمية الإرشاد النفسي في ظل الأزمات التي يواجهها السكان في المناطق المختلفة. وفي ظل غياب إمكانية التنقل أو التعرف من قبل السكان المحليين على الأماكن التي تتوافر فيها الخدمات النفسية، بدأ التفكير إلى أهمية الخطوط والهواتف الطارئة والإرشادية لمساعدة الأسر والأفراد الذين يعانون من نتائج وتبعات العنف بكافة أشكاله. وعليه جاءت تجربة مؤسسة «سوا» بتأسيس برنامج خط حماية الطفل الفلسطيني (١٢١)، حيث يمكن إعطاء المواطنين مختلف شرائحهم فرصة للتواصل وتعليمات ومعلومات تساعدهم ولو لفترات وجيزة للتعاطي والتعامل مع واقعهم بقوة أكبر. حيث تتوفر خدمة الإرشاد عبر الهاتف في أغلب دول العالم والتي أصبحت عنواناً لمن لا يجد أحداً يصغي إليه في محيطه القريب، كما إن التقدم العلمي وتعدد وسائل التواصل عبر الفضائيات والهواتف الخلوية والانترنت جلب الكثير من المنافع التي أمكن تطويعها للمساعدة في التعامل مع ضغوط الحياة المعاصرة.

### ٢. أهداف البرنامج (خط الحماية)

يمتاز برنامج الاتصال المجاني «١٢١» كأداة للإرشاد عبر الخط الهاتفي بمميزات عدة، منها أن المتوجهة/ي/ تشعر خلال المكالمات بأنه/هي هو الشخص الذي يتحكم في المحادثة، إذا بإمكانه/الاتصال في الوقت المناسب له/أبما أن الخدمة مقدمة على مدار الأسبوع، ست عشرة ساعة يومياً، بالإضافة إلى أن المحادثة عبر الهاتف مريحة على الصعيد النفسي، فالمتوجهة/ي/ تختار المكان والزمان الملائمين له/أ لإجراء الاتصال.

### ٣. السرية

تعد حماية المعلومات الشخصية للمتصلين واحدة من أهم الأولويات لمساعدة المتوجهين لطلب المساعدة. حيث يقدم البرنامج كل الوسائل اللازمة لضمان سلامة وسرية المعلومات وهي كالتالي:

- أولاً: يدمج مفهوم السرية في التدريب الذي يتلقاه العاملون على خط المساعدة: بأن السرية ضرورية لبناء الثقة والحفاظ على المصداقية، وضمان السلامة للمتصلين هاتفياً، وكذلك بالنسبة للمستشارين.
- ثانياً: يطلب من كل المرشدين الذين تمّ تدريبهم توقيع تعهد بالتزام السرية قبل بدء العمل مع الحالات الواردة لخط الهاتف، مما يجعل المرشدين ملتزمين من الناحية القانونية، وذلك لضمان واحترام سرية المتوجهين/ات بهم.
- **ثالثاً: للمتصلين كامل الحق بإخفاء أسمائهم أو أي معلومات تدل على هويتهم، وجميع المعلومات الشخصية التي يقدمها المتصلون تكون بإرادتهم.**
- رابعاً: كما أن مركز «سوا» يتأكد باستمرار من أن جميع محطات تشغيل الخط ليست موصولة بأي وحدة تخزين خارجية وأدوات الاتصال، أو الانترنت، مما يجعل استحالة في نقل أي معلومات وقاعدة البيانات خارج مركز خط المساعدة.

### ٤. منهجية بناء الرقم المجاني (١٢١)

تأسس برنامج خط حماية الطفل الفلسطيني المجاني «١٢١» سنة ٢٠٠٤، بهدف تقديم المساعدة والدعم والإرشاد للأطفال والشباب والشابات الذين يتعرضون لأي شكل من أشكال العنف والإساءة والإهمال، يقوم على تفعيل الخط طاقم مؤهل ومدرب لديه الكفاءة في

تقديم خدمة الإرشاد الهاتفي، من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال للتمكن من تلبية احتياج أكبر عدد من المتوجهين لطلب الخدمة. يمثل الخط «١٢١» فلسطين في الشبكة العالمية لخطوط مساندة الأطفال والتي تضم أكثر من ١٤٠ دولة.

### جاءت فكرة الخط كبدائية وكفكرة أولية من خلال 3 مرتكزات:

**أولاً:** من خلال الاتصالات التي كانت ترد إلى خط المرأة من قبل الأطفال، حيث رأى الفريق أهمية وجود احتياج لتخصيص خط يعنى ويتابع قضايا الأطفال.

**ثانياً:** من حملات التوعية في المدارس: كورش العمل في المدارس حول العنف وحقوق الطفل، حيث أشارت نتائج النقاش مع الأطفال والمعلمين والمختصين إلى أهمية العمل على تطوير خط الحماية.

**ثالثاً:** التشاور مع الشبكة العالمية لخطوط الأطفال (CHI).

ومع عام ٢٠٠٦ تمّ توفير الخط المجاني من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية، وبدأ التحضير لدورة تأهيل متطوعين ومتطوعات لتفعيل الخط مع أهمية التنويه بتمتع مؤسسة «سوا» بخبرة طويلة في تفعيل خط الحماية من خلال برنامج خط حماية النساء والذي تمّ تأسيسه سنة ١٩٩٨. ومع المحاولات المستمرة من قبل المؤسسة لتأمين التمويل المناسب لتفعيل برنامج الخط، إلا أن البداية كانت بجهود ذاتية للمؤسسة ومن خلال تبرعات فردية ببعض الاحتياجات الرئيسية، مثل: الأجهزة الضرورية، وتوفير مكتب أحد الزملاء لانطلاق العمل، إضافة إلى البدء بالعمل من قبل متطوعين ومتطوعات على قيادة العمل بعد تلقيهم التدريب المناسب. ويعتبر فريق العمل في مؤسسة «سوا» أن البداية الفعلية للعمل على الخط بدأت عام 2007، حيث تمّ القيام بتوثيق الاتصالات والمكالمات الواردة وكانت عملية التوثيق تتم بشكل يدوي شهرياً.

## 5. أهم المحطات في تاريخ الخط: الحرب على غزة

تعتبر حرب غزة أولى النقلات النوعية في حياة الخط، فنتيجة للحوارات والاجتماعات وعمليات التنسيق للمؤسسات الدولية والمحلية لنقاش تأثيرات الحرب على السكان الغزيين، تبين خلالها وجود عجز شبة تام للمؤسسات المختلفة للقيام بمساعدة المواطنين في قطاع غزة. وضمن هذه الظروف جاءت فكرة تشغيل الخط خط حماية الطفل الفلسطيني كخط طوارئ، في حين كان الخط يعمل قبل الحرب على غزة 8 ساعات يومياً، بدوام خمس أيام أسبوعياً، أصبح الخط يعمل خلال الحرب 24 ساعة في اليوم بدوام أسبوعي كامل، وبمجموع 168 ساعة أسبوعياً، أي بزيادة طاقة إنتاجية معدلها 128 ساعة في الأسبوع.

### أهم ما تعتمد عليه المؤسسة بشكل أساسي لتطوير العمل والوصول إلى كل الناس:

١) تطوير وتدريب الكادر البشري ومتابعة تطوره بشكل دائم.

٢) استخدام أقصى ما يمكن من تكنولوجيا الاتصال المتاحة، وتسخيرها في قطاع الخدمة الاجتماعية.

٣) استخدام كافة وسائل التواصل الاجتماعي عبر الشبكة العنكبوتية للوصول إلى الفئات المستهدفة من النساء والأطفال.

٤) التطرق إلى قضايا يعمل المجتمع المحلي على إخفائها وتجنب الحديث بها، مثل: التحرش، والاعتداء في العائلة، والاتجار بالنساء.

٥) تدعيم وبناء برنامج العيادة المتنقلة لتقديم التوعية والإرشاد النفسي الاجتماعي وهو مكمل للمشروع الأساسي خط الحماية، يصل إلى المناطق المهمشة ويقوم بعمليات توعية والتعريف بخط الحماية، كما ويتم استخدام العيادة المتنقلة لتلبية الاحتياجات الخاصة لبعض المناطق التي تصلنا منها اتصالات تدل على مثل هذه الحاجة.

وترتب على ذلك عدة أمور إدارية وفنية، منها قيام المتطوعين ومبادرة ذاتية بزيادة ساعات تطوعهم من 3 ساعات أسبوعياً إلى خمس ساعات يومياً، وكذلك قيام بعض الموظفين بمضاعفة ساعات عملهم للمساهمة في تلبية احتياجات المتوجهين/ات من قطاع غزة لتقديم الدعم للمحتاجين في الحالات الاستثنائية الطارئة.

كما كان هناك تحدي بالنسبة للمؤسسة، من حيث قدرة الخط على تلقي هذا الكم من الاتصالات، لذلك تمّ تزويد مركز الاتصال بخطين إضافيين، وبالتعاون مع شركة جوال فقط تمكن المتوجهين من الاتصال عبر هواتفهم الخلوية مجاناً مما ضاعف عدد المتوجهين، كما واجهت المؤسسة صعوبة في توثيق كافة الاتصالات الواردة لارتفاع عددها.

## 6. تقييم مرحلة ما بعد الحرب على غزة

أصبح هناك تفكيراً بعد الحرب على غزة في كيفية إيجاد إمكانية لتلبية احتياج العدد الكبير من المكالمات الواردة، وتوثيقها بطريقة عملية أكثر تطوراً، فبدأ التخطيط لاستخدام مقسم IP Software، وربطه ببرنامج قاعدة البيانات لتسهيل توثيق المكالمات الواردة. ولقد تمّ تشغيل النظام الجديد بتاريخ 24/8/2009، وهو ربط الهواتف بالمقسم IP المتصل بقاعدة البيانات المصممة خصيصاً لاحتياج وظروف العمل الذي تعمل به المؤسسة.

ومن المثير بالاهتمام، إنه قبل تاريخ ٢٤/٨/٢٠٠٩ كانت عملية التوثيق تتم بشكل يدوي شهرياً، حيث كانت الاتصالات الموثقة تتراوح ما

## حكاية متطوعة

- لقد بدأت التطوع من سنة 2007، حيث أكسبني التطوع العديد من المهارات:
- كانت أول تجربة لي في الوصول إلى مناطق في القدس (والآن في العمل الميداني، في الضفة الغربية)، مناطق لم أكن أعلم بوجودها.
- التعرف والالتقاء مع الآخر المختلف.
- الحيادية والموضوعية في التعامل مع الآراء المغايرة لأرائي: فأنا شخصياً أعتبر ذلك من قصص النجاح. حيث كنت، قبل تطوعي في مؤسسة "سوا"، هجومية جداً في النقاش بالأخص تلك التي كانت تمس آراء قيم مهمة لدي في الحياة. أما عندما بدأت بتمرير ورشات عمل في المدارس والتطوع على الخط وسماع أفكار نمطية خاطئة جداً، وآراء معاكسة تماماً لما أعتقده، انتهت أن ما تعلمته مهنيّاً أثر عليّ شخصياً بشكل واضح ومباشر. فالآن، عند خوضي لأي نقاش، تعلمت مهارة الإصغاء أولاً، والإصغاء حتى النهاية، ما لم يكن لدي سابقاً، ومن ثم الرد بموضوعية تامة.
- آلية تقديم الدعم لأي شخص متضيق من أي أمرٍ ما، فإنه شعور لجميل جداً أن تسمع كم تغيرت حياة الشخص الذي يتابع معك منذ اتصاله بخط الحماية.
- معرفة وجرأة أكثر في التكلم عن مواضيع التربية الجنسية في الحياة المهنية والشخصية.
- تعلمت مادة نظرية كثيرة لم أكن أعلمها، حيث أنني لسْتُ من خلفية علم نفس أو خدمة اجتماعية. فكل مرة أرافق المدربة ميداني، أو خلال جلسات التفريغ الفردي أو الجماعي معها، اكتسبت كل مرة معلومة ومهارة جديدة، إضافةً إلى تعليمي من زملائي وزميلاتي في مركز الاتصال.

بين ٢٥٦ - ٣٥٠ اتصالاً موثق، ولكن، مع وجود نظام قاعدة البيانات، وفي ظل وجود النظام الجديد كنظامين يتصلان ببعضهما البعض أصبح التوثيق يتراوح ما بين ٩٠٠ إلى ١٢٠٠ اتصالاً شهرياً.

كما كانت الطاقة التشغيلية تتكون من ثلاث خطوط، وأضحت هذه الإمكانيات لا تلبى حاجة المتوجهين، فقد أصبح هناك صعود ملحوظ في حجم الحالات طالبة الخدمة، مع أهمية التنويه أن جزءاً كبيراً من المتوجهين/ات ينتظرون لفترات طويلة. وعليه بدء التفكير برفع الطاقة التشغيلية؛ ليتم تجنب ما سبق، واستقبال الحالات الواردة، وبناءً على ذلك، تمّ استخدام نظام PRI في مطلع عام 2011 وهو عبارة عن خط هاتف واحد يتضمن 30 خط في آن واحد، وهو ما ميز الخط بإمكانية استقبال أكثر من اتصال دون أن يؤدي ذلك إلى انشغال في الخط، حيث ساهم هذا النظام أيضاً في ارتفاع معدلات التوثيق إلى ما يقارب 1600 حالة شهرياً. كما أصبح هناك نظام خاص في مركز الاتصال أتاح معه للموظفين أن يعملوا بدوام جزئي لنحو 25 ساعة أسبوعياً كحد أقصى.

## 7. التدريب والتطوع

يعتبر التطوع والتدريب برنامجين متلازمين، كما تمّ التوضيح في أماكن عدة، ويعتبران ركيزة أساسية من ركائز العمل وانطلاقته في مراحله المختلفة. فقد تمّ تدريب وتأهيل 120 متطوعاً منذ العام 2007، وقد تمّ رفع ساعات التدريب والتأهيل من 80 ساعة إلى 110 ساعة ضمن المراحل المختلفة، بجانب القيام بجلسات الإرشاد والتفريغ والمتابعة الفردية والجماعية التي ينتهجها فريق العمل والمؤسسة للعاملين على الخط باستمرار. يتم تدريب 12-15 متدرباً ومنتدبة في كل دورة تدريبية والتي تتم كل ستة شهور. وبذلك أصبح مركز التدريب لديه شبه استقلالية وهو ما يعرف في المؤسسة باسم **هزمة وصل**، وجاءت هذه التسمية كونه يصل بين المعرفة الأكاديمية واحتياج سوق العمل.

## 8. الكيفية التي تتم بها عملية الإرشاد والدعم النفسي عبر خط الحماية (121):

كل موظف يتلقى اتصال يصبح متابعاً له وفي نفس الوقت كل متوجه يتصل تكون له مرجعية لكي تتم متابعته كحالة. أما فيما يتعلق بالحالات الصعبة والنادرة، فإن الموظف يقوم بتوثيقها وتسجيلها للمشفرة، وبالتالي، إذا كانت الحالة بحاجة إلى إرشاد، يتم متابعتها من قبل المؤسسة، لمدة تصل إلى ستة أشهر. ولكن إذا كانت الحالة بحاجة إلى علاج يتم تحويلها إلى عيادة أو مؤسسة مختصة من خلال قاعدة البيانات المتوفرة لدى المؤسسة في مختلف المناطق، ولا تتم المتابعة مع هذه الحالات إلا إذا رغبت الحالة نفسها بالمتابعة مع المؤسسة ومعاودة الاتصال مرة أخرى. إن وصول المتوجه لمرحلة الأمان تتعلق بدلائل كثيرة ومهمة، كأن يعاود الاتصال والتواصل مرة أخرى، وأن يعلم بأن هناك فعلاً من هو موجود لسماعه ومساعدته في التوجه والوصول إلى الجهات المسؤولة التي يتم التنسيق معها كاليوت الأمانة، وأيضاً مقدرته على صنع القرار بنفسه والوصول إلى تغيير أفضل، وهذا يتصل بعلمه بأن العلاقة بينه وبين المرشد هي علاقة مهنية وليست أبدية، هو يفكر معه ولكنه لا يفكر عنه، ولا يعطيه حلول مباشرة، وليس موجود دائماً وأبداً من أجله، بل ستأتي أوقات عليه أن يفكر وحده ويختار الأفضل ويصنع قراره وحده بما يتناسب وظروفه، وهذا يحدث عندما يأخذ المتوجه بعين الاعتبار الفاصل بين حدوده وحدود الخدمة الأ وهو العلاقة المهنية.

لا يتم الاتصال بالحالة من قبل فريق العمل والإرشاد على الإطلاق ولا بأي حال من الأحوال، فالمؤسسة فقط مستقبلة للاتصال، والاتصال يتم فقط من قبل الحالة ومن المكان والزمان الذي ترغب فيه.

مبدأ الحلول على خط الإرشاد: السير على مبدأ لا يوجد حلول بل هو إرجاع المسؤولية للمتوجه على أساس أن يشعر أن بمقدوره إعادة السيطرة على حياته، وبالتالي من المهم إشعاره بذلك ولو بقرار بسيط مع نفسه.

إن عملية الإرشاد عبر خط الحماية هو عملية متكاملة مع بعضها البعض، فكل خطوة ترتبط بالخطوة السابقة واللاحقة لها وكل جزئية هي مهمة فيها، وعليه، فإن هذا ما يحدث عند تلقي اتصاله ومتابعته من البداية ولاحقاً، أما في حالة لم يكن هناك استجابة من قبل المتوجه وكان هناك صمت في المكالمة، يتم إعطائه المتوجه الوقت والفرصة حيثما يشعر إنه يريد وقادر على التحدث.

جائزة برنامج الخليج العربي لمشاريع التنمية البشرية الريادية

فازت مؤسسة «سوا» كل النساء معاً اليوم وغداً بجائزة برنامج الخليج العربي العالمية لمشاريع التنمية البشرية الريادية (أجفند)، في مجال دعم وتعزيز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتنمية المجتمعات النائية والريفية.

## القسم الثاني: تحليل البيانات والمعلومات حول المتوجهين / ات

### أولاً: مواصفات ومحددات العينة المتصلة

اتصل بخط الهاتف حسب البيانات التي تمّ تدوينها ٢٠٩٧٧ متصلاً من الضفة الغربية وقطاع غزة من مطلع العام ٢٠٠٩ وحتى منتصف العام ٢٠١١، ولم تفسح غالبية المتوجهين/ات عن المعلومات الكاملة المتعلقة بخصائصهم الديمغرافية والاجتماعية، وهذا ليس بغريب، فتوجههم لخط الحماية هو رغبة منهم في السرية العالية، حيث يترك المجال والحرية للمتصل للإدلاء بالمعلومات التي يرغبون بها. وأثناء التحليل سيكون واضحاً من الجداول المرفقة أن هناك بعض البيانات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والاجتماعية غير مكتملة لكافة مفردات المتوجهين/ات، مع أهمية التنويه بأنه سيتم تحليل البيانات المتاحة، فحجم العينة المتصلة عالٍ وغياب نسبة من عدم المفصحين، سيتم التنويه إليه أينما يلزم. كما لا بد من التنويه أن الاتصالات في أحيان عدة كانت تتم بالإجابة، بينما كانت توضع خصائص الفئة المتصل من أجلها.

#### ١. سنوات الاتصال

مع بداية العام ٢٠٠٩ وحتى نهاية منتصف العام ٢٠١١ تمّ توثيق الاتصال من قبل ٢٠٩٧٧ متوجه تناولت هموم متوجهين تراوحت أعمارهم ما بين ٠ إلى ٨٠ سنة، حيث توزعت الاتصالات كالتالي خلال الأعوام المختلفة: تمّ توثيق ٧١٤٣ اتصالاً خلال العام ٢٠٠٩ بما معدله ٣٤,٤٪ من الاتصالات التي تمّ الاستجابة لها، بينما تمّ تلقي ٩٦٣٦ اتصالاً خلال العام ٢٠١٠ بارتفاع ملحوظ خلال العام ٢٠١٠ وصل معدله إلى ٤٦,٤٪، في حين وصلت معدلات الاتصال حتى منتصف عام ٢٠١١ إلى ١٩,٣٪ (٤٠٠٠ اتصالاً) حتى نهاية حزيران من هذا العام، كما هو مبين في الجدول رقم (١) التالي:

| جدول رقم (١): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب سنة الاتصال |                     |        |
|---|---------------------|--------|
| سنة الاتصال   | عدد الحالات المتصلة | النسبة |
| 2009  | 7143                | 34.4   |
| 2010  | 9636                | 46.4   |
| 2011 (نهاية حزيران)   | 4000                | 19.3   |
| المجموع   | 20779               | 100.0  |

#### محاولات الاتصال في خط الحماية

هناك معدلات متقاربة بالعادة تتم كمحاولات الاتصال في خط الحماية "121" شهرياً، ولكن هذه المحاولات من الممكن تصنيفها كالتالي:

في شهر أيلول من العام 2009 تمّ رصد 58658 محاولة اتصال على خط الحماية، حيث قام فريق الإرشاد بالرد على 24403 مكاملة واردة (بغض النظر عن نوع الاتصال، فهناك بعض الاتصالات كانت ترد بخصوص جوال أو الاتصالات أو الإسعاف أو الطوارئ...الخ)، بينما لم يتسنى لفريق العمل الرد على 17824 محاولة اتصال، حيث تم الاتصال ولم يرد عليها أحد، أو لم يتم رفع السماع أو كان الخط مشغول، بينما تمّ تصنيف 16432 اتصالاً ضمن القائمة السوداء، حيث مارس المتصلين إساءة وعنف وألفاظ نابية ضد الفريق العامل على الخط، بينما تمّ تقديم خدمة الإرشاد لـ 1183 متوجه/ة عبر الخط من هذه المجموعة.

بالمقابل، تمّ تلقي 29681 اتصالاً من قبل هؤلاء خلال سنتين ونص، حيث اتصل مرة واحدة ٨٤,٣٪ من مجموع الأفراد المتوجهين/ات، فيما اتصل ١٤٪ منهم ما بين اتصالين إلى ٥ اتصالات. واتصل باقي المتوجهين/ات بما يزيد عن ٥ اتصالات وأعلى (١,٧٪)، وكما نوهنا سابقاً في عملية الإرشاد عبر الخط قيام بعض الحالات بالمتابعة مع فريق الإرشاد لمدة تصل إلى ستة أشهر وأكثر، وكان هناك ما يزيد عن ٤٢,٠٠٠ قضية اتصل المتوجهين لتداولها في مجال الإرشاد والمساندة.

#### ٢. توزيع المتوجهين/ات حسب الجنس

تم تدوين جنس ٩٢,٢٪ من المتوجهين/ات (أو جنس الذي أجري الاتصال لصالحه)، تشير البيانات أن غالبية الاتصالات تجرى من قبل الإناث، حيث كان جنس ٤٠,٣٪ منهم ذكراً، بينما كان جنس ٥١,٩٪

منهم أنثى. ويمكن تفسير ذلك أن خط الحماية يعطي فرصة أكبر للنساء والشابات للتعبير عن مشاكلهم لأنها أكثر أمناً وسرية، كما أن النساء يتصلن لتداول مشاكل مرتبطة بأبنائهن، كما أن هذه فرصة للنساء للتعبير عن همومهن عبر الهاتف وخاصة أن إمكانية حركتهن ووصولهن للمصادر المرتبطة بهذا الجانب محدودة. أنظر الجدول رقم (٢).

| جدول رقم (٢): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب الجنس |        |       |               |
|---|--------|-------|---------------|
| النسبة الفعلية المبينة  | النسبة | العدد | جنس المتوجهة  |
| 43.7  | 40.3   | 8371  | ذكر           |
| 56.3  | 51.9   | 10778 | أنثى          |
| 100.0   | 92.2   | 19149 | المجموع       |
|   | 7.8    | 1630  | غير محدد      |
|   | 100.0  | 20779 | المجموع الكلي |

### ٣. العمر

لم يفصح ٢٤,٦% من المتوجهين/ات عن أعمارهم، بينما كانت الغالبية المصححة بأعمارها من الشباب والأطفال، حيث تراوحت أعمار ٢٥,٦% منهم ما بين ١٥-١٨ سنة، بينما تراوحت أعمار ١٨,٩% منهم بين ١٩-٢٤ سنة. أنظر التفاصيل في الجدول رقم (٣). ويمكن تفسير ذلك في سياق أن الأطفال والشباب يواجهون مشكلات مرتبطة بحياتهم التعليمية والجنسية والنفسية والعاطفية من الصعب البوح بها للأهل، أو في أروقة المدارس للمعلمين، أو المرشدين من باب غياب الثقة والمكاشفة والمصارحة، وعليه لا استغراب في أن يكون معظم الملتجئين إلى الاتصال من الشباب واليافعين، كما يتم تداول بعض المشاكل المتعلقة بالأطفال واليافعين من قبل ذويهم عبر الخط.

| جدول رقم (٣): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب العمر |        |       |               |
|---|--------|-------|---------------|
| النسبة الفعلية المبينة  | النسبة | العدد | عمر المتوجهة  |
| 8.8   | 6.6    | 1378  | 0-5           |
| 4.5   | 3.4    | 710   | 6-9           |
| 13.9  | 10.5   | 2177  | 10-14         |
| 34.0  | 25.6   | 5319  | 15-18         |
| 25.1  | 18.9   | 3923  | 19-24         |
| 10.6  | 8.0    | 1656  | 25-35         |
| 2.3   | 1.7    | 362   | 36-45         |
| .6  | .5     | 95    | 46-55         |
| .2  | .2     | 38    | ٥٦ سنة وأكثر  |
| 100.0   | 75.4   | 15658 | المجموع       |
|   | 24.6   | 5121  | غير محدد      |
|   | 100.0  | 20779 | المجموع الكلي |

### ٤. منطقة ومحافظة الاتصال

ترتفع حالات الاتصال من قطاع غزة بشكل ملحوظ مقارنة بالضفة الغربية، حيث وصلت معدلات الاتصال إلى ٦٠,٥% من مجموع المتوجهين/

ات المفصحين عن منطقة اتصالاتهم، بينما كانت معدلات الاتصال الواردة من الضفة الغربية ٣٩,٥٪. لقد عاش الخط نقله نوعية إبان الحرب على غزة، وتم تنفيذ العديد من النشاطات الداعية للخط إبان تلك الفترة ولا غرابة أن تكون نسبة المتوجهين/ات من قطاع غزة تفوق نظيرتها من الضفة الغربية.

| جدول رقم (٤): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب المنطقة |       |        |                |
|---|-------|--------|----------------|
| المنطقة   | العدد | النسبة | النسبة الفعلية |
| الضفة الغربية   | 6359  | 30.7   | 39.5           |
| قطاع غزة  | 9787  | 47.1   | 60.5           |
| المجموع   | 16176 | 77.8   | 100.0          |
| غير محدد  | 4603  | 22.2   |                |
| المجموع الكلي   | 20779 | 100.0  |                |

وقد كانت الخليل أكثر محافظة من محافظات الضفة الغربية اتصالاً حيث وصلت نسبة الاتصال من تلك المحافظة ١٠,١٪، في حين كانت محافظة رام الله المنطقة الثانية من حيث الاتصال، حيث وصلت معدلات الاتصال منها إلى ٥٪، وجاءت جنين في المرتبة الثالثة من حيث الاتصال (٤,٧٪). وبالنسبة لقطاع غزة كانت مدينة غزة أكثر المناطق اتصالاً (٢٠,١٪)، تأتي في المرتبة الثانية محافظة رفح ٧٪، ثم محافظة خانينوس (٦,٤٪). ولم يفصح ٣٣,٥٪ عن المحافظة التي يقيمون بها.

#### ٥. مكان الإقامة والاتصال

لم يفصح غالبية المتوجهين/ات عن مكان إقامتهم بنسبة (٥٩٪)، بينما أفصح عن مكان إقامته ٤١٪، بينما يقطن ٥,٢٪ في القرى، ويقطن ٢,٥٪ في المخيمات أما باقي المتوجهين/ات ٢,٤٪ فهم يقطنون في الضواحي القريبة من المدن. تنبعت المؤسسة إلى هذا الأمر قبل البدء بالعمل على التقرير، وبدأت **بحملة العيادة المتنقلة** والتي من خلالها يتم استهداف المناطق المهمشة والنائية، من خلال إقامة نشاطات من نوعين، النوع الأول مرتبط بالتوعية، والنوع الثاني مرتبطة بالتعريف على خدمات خط الحماية، ومن ملاحظة فريق عمل الإرشاد العامل على الخط، بدا هذا واضحاً من خلال وصول اتصالات من مناطق مهمشة قامت المؤسسة بنشاطات بها عبر العيادة المتنقلة.

| جدول رقم (٥): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب مكان الإقامة |       |        |                |
|--|-------|--------|----------------|
| مكان الإقامة   | العدد | النسبة | النسبة الفعلية |
| مدينة  | 6420  | 30.9   | 75.4           |
| قرية   | 1077  | 5.2    | 12.7           |
| مخيم   | 515   | 2.5    | 6.1            |
| ضواحي  | 500   | 2.4    | 5.9            |
| المجموع  | 8512  | 41.0   | 100.0          |
| غير محدد   | 12267 | 59.0   |                |
| المجموع الكلي  | 20779 | 100.0  |                |

#### ٦. علاقة بسوق العمل

لم يفصح ٦٤,٣٪ عن علاقتهم بسوق العمل، بينما أفصح ٣٥,٧٪ من المتوجهين/ات عن ذلك، حيث كان غالبيتهم من الطلبة ٢٣,٥٪ (١٪ منهم طلبة جامعيين)، وكان ٥,٩٪ من ربات بيوت، وكان هناك ٦,٤٪ ملتحقين في سوق العمل (٢,٤٪ منهم عاطلين عن العمل).

| جدول رقم (٦): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب علاقتهم بسوق العمل |       |        |                |
|--|-------|--------|----------------|
| الحالة العملية   | العدد | النسبة | النسبة الفعلية |
| طلاب مدارس   | 4669  | 22.5   | 62.9           |
| عاملين   | 822   | 4.0    | 11.1           |
| رب/ة بيت   | 1234  | 5.9    | 16.6           |
| طلاب جامعيين   | 204   | 1.0    | 2.8            |
| بطالة  | 489   | 2.4    | 6.6            |
| المجموع  | 7418  | 35.7   | 100.0          |
| غير محدد   | 13361 | 64.3   |                |
| المجموع الكلي  | 20779 | 100.0  |                |

#### ٧. المتصلون والحالة الزوجية (الاجتماعية)

كذلك ارتفعت نسبة عدم الإفصاح عن الحالة الزوجية والاجتماعية للمتصلين إلى ٦٧,٧٪، بينما أفصح عن حالته الاجتماعية ٣٢,٣٪ من المتوجهين/ات، حيث كان غالبية المفصحين لم يسبق لهم الزواج (٢٣,٩٪)، في حين كان ٦,٩٪ منهم متزوجين وما يقارب ١٪ منهم خاطبين.

| جدول رقم (٧): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب الحالة الزوجية |       |        |                |
|--|-------|--------|----------------|
| الحالة الزوجية   | العدد | النسبة | النسبة الفعلية |
| أعزب/عزباء   | 4972  | 23.9   | 74.0           |
| متزوج/ة  | 1442  | 6.9    | 21.5           |
| مطلق/ة   | 108   | .5     | 1.6            |
| أرمل/ة   | 17    | .1     | .3             |
| خاطب/ة   | 174   | .8     | 2.6            |
| المجموع  | 6720  | 32.3   | 100.0          |
| غير محدد   | 14059 | 67.7   |                |
| المجموع الكلي  | 20779 | 100.0  |                |

#### ٨. الوضع الاقتصادي لأسر المتوجهين/ات

لم يفصح عن وضعه الاقتصادي إلا ١١,٥٪ وغالبية المفصحين لم يرتقي دخلهم عن المتوسط بل كان متوسطا فما دون.

| جدول رقم (٨): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب الواقع الاقتصادي |        |       |                   |
|--|--------|-------|-------------------|
| النسبة الفعلية   | النسبة | العدد | المستوى الاقتصادي |
| 4.1  | .5     | 99    | عالي              |
| 67.5   | 7.8    | 1613  | المتوسط           |
| 22.0   | 2.5    | 525   | منخفض             |
| 6.4  | .7     | 153   | فقراء             |
| 100.0  | 11.5   | 2390  | المجموع           |
|  | 88.5   | 18389 | غير محدد          |
|  | 100.0  | 20779 | المجموع الكلي     |

#### ٩. كيفية الحصول على معلومات حول الخط

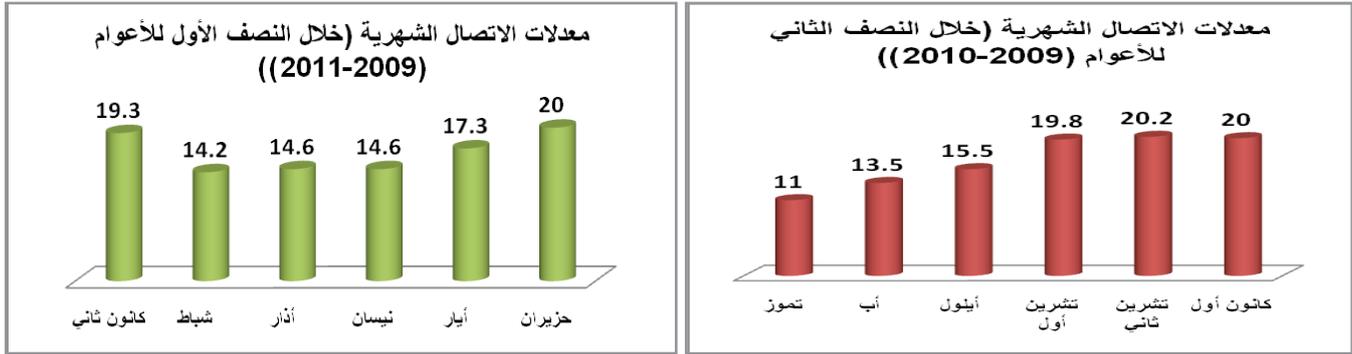
أفصح ٤٠,٣٪ من المتوجهين/ات حول الكيفية التي حصلوا بها أو سمعوا بها عن خط الحماية، حيث نوه ٢٩,٥٪ منهم أن المعرفة بالخط تمت من قبل الأصدقاء، فيما حصل ٧,٢٪ من خلال وسائط إعلامية متعددة كان أهمها الراديو (٦٪). بينما اعتبر معرفته بخط الحماية كانت محض صدفة ٣٪، ولم يفصح عن هذه المعلومة غالبية المتوجهين/ات (٥٩,٧٪). مع أهمية التنويه هنا أن ارتفاع معدلات المعرفة عن الخط من قبل الأصدقاء تقترن بمعدلات الرضا العالية للمنتفعين من الخدمة.

| جدول رقم (٩): التوزيع العددي والنسبي لحالات الاتصال حسب كيفية معرفة الخط |        |       |               |
|--|--------|-------|---------------|
| النسبة الفعلية   | النسبة | العدد |               |
| 1.2  | .5     | 102   | الصحف         |
| 14.9   | 6.0    | 1251  | الراديو       |
| 1.8  | .7     | 154   | التلفزيون     |
| .3   | .2     | 30    | المدرسة       |
| .8   | .3     | 69    | مؤسسات        |
| 73.1   | 29.5   | 6122  | الأصدقاء      |
| .3   | .1     | 26    | كتيبات منشورة |
| 7.4  | 3.0    | 618   | صدفة          |
| 100.0  | 40.3   | 8372  | المجموع       |
|  | 59.7   | 12407 | غير محدد      |
|  | 100    | 20779 | المجموع الكلي |

#### ١٠. هل الاتصال موسمي؟

تشير البيانات أن هناك موسمية للمتصلين، فقد شهدت الأشهر كانون ثاني، وحزيران، وتشيرين أول، وتشيرين ثاني وكانون أول أكثر الاتصالات، حيث تراوحت نسبة المتوجهين/ات في هذه الأشهر ما بين ١٩,٣٪ - ٢٠,٢٪. بينما تراوحت معدلات الاتصال في شهر أيار ١٧,٣٪. وكان أقل الأشهر اتصالاً شهر تموز حيث وصلت معدل المتوجهين/ات في هذا الشهر ١١٪، وتوزعت نسب الاتصال على باقي الأشهر ما بين ١٣,٥٪ - ١٥,٥٪.

شكل رقم (١): التوزيع النسبي لحالات الاتصال حسب أشهر الاتصال



## ثانياً: أسباب الاتصال

### ١. معايير الاتصال

تنوعت أسباب الاتصال من قبل المتوجهين/ات، حيث تم تصنيف الاتصالات ضمن ١٥ مؤشر رئيسي، ويقع تحت كل مؤشر رئيسي تصنيفات وعناصر تفصيلية توضح طبيعة وتفصيل كل قضية على حدة كما يظهر في الجدول اللاحق رقم (١٠). وقد اعتمدت المؤسسة هذا التصنيف بناء على معايير الشبكة الدولية للأطفال CHI، بجانب مراجعة المؤسسة للتصنيفات المختلفة لدى مؤسسات دولية أخرى مثل اليونيسيف واليونيفم ومؤسسة إنقاذ الطفل وغيرها.

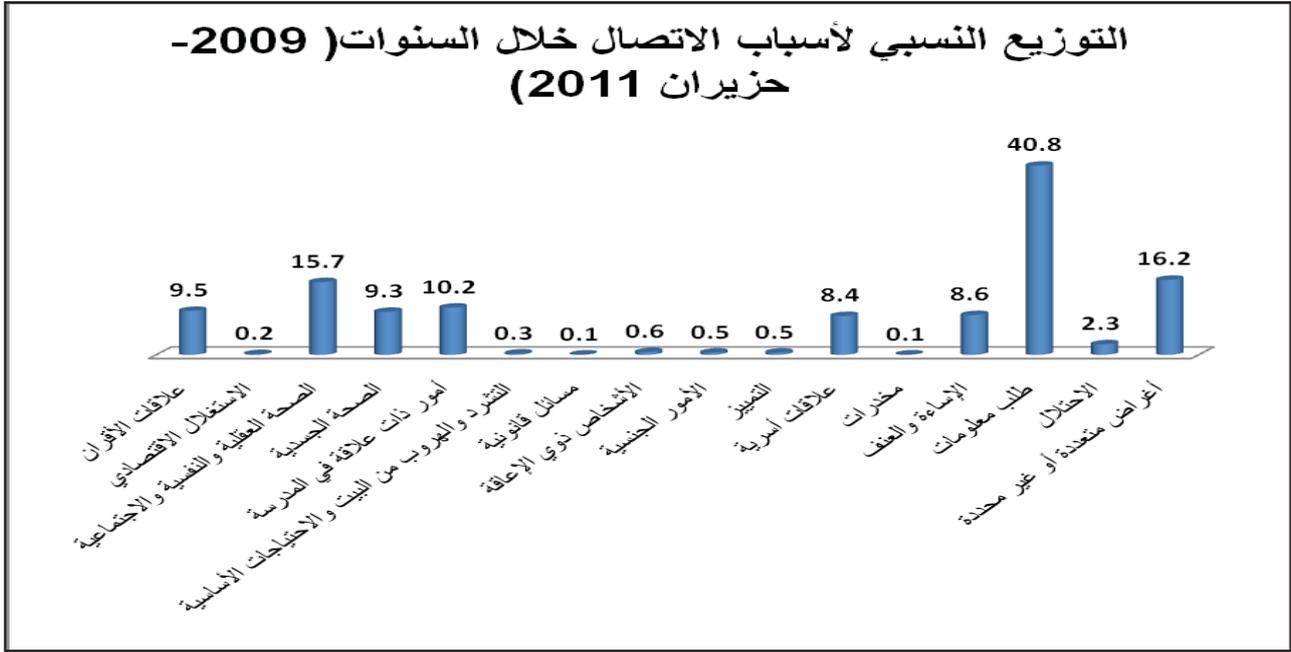
| جدول رقم (١٠): توزيع معايير الاتصال المستخدمة في التصنيف لتفريغ البيانات  |  |
|---|--|
| عناصر المؤشر التفصيلية  | المؤشر الرئيسي                               |
| مشاكل مع الأصدقاء، مشاكل مع الشركاء، علاقات عاطفية  | علاقات الأقران                               |
| عمالة الأطفال، الاستغلال الجنسي، تجارة استغلال الأطفال بالتشرد، عمل في منازل الدعارة، الخطف، استغلال الأطفال في نشاطات إجرامية.   | الاستغلال الاقتصادي                          |
| الملل، الاكتئاب، تهديد، إغواء أسرار، فقدان الشهية، القلق والخوف والغاية من الحياة، تدي الثقة في النفس، الوحدة، الرهاب والوسواس، إذاء النفس، تبول لا إرادي، تهديد بالقتل، سيطرة، حرمان اقتصادي، كوابيس الانتحار. | الصحة العقلية والنفسية والاجتماعية           |
| استفسار حول الأمراض، الإدخال على المستشفى، إمكانية الوصول إلى العناية الصحية، استشارة طبية.   | الصحة الجسدية                                |
| مشاكل أكاديمية، مشاكل مع المدرس، التسرب من المدرسة، قلق متعلق بالأداء، الواجب المدرسي، الواجبات المدرسية، مشاكل ذات علاقة مع البالغين.  | أمور ذات علاقة في المدرسة                    |
| أطفال متخلى عنهم، أطفال بحاجة إلى طعام، أطفال شوارع، البحث عن مأوى، البحث عن ملجأ، أطفال مفقودين، أيتام، إعادة الأطفال إلى أهلهم، الموارد والمعونات المالية، أطفال هاربين.                                      | التشرد والهروب من البيت والاحتياجات الأساسية |
| المشورة والمعلومات، زواج الأطفال، الطفل الشاهد، تمثيل قانوني، أطفال في نزاع مع القانون، القوانين المتعارضة مع حقوق الطفل، طلب مرافقة في المحاكم والشرطة والصحة.   | مسائل قانونية                                |
| ذهنية، جسدية، حركية.  | الأشخاص ذوي الإعاقة                          |

|                |  |
|----------------|--|
| الأمور الجنسية | العادة السرية، الحمل، وسائل منع الحمل، معلومات عن الجنس وحقائق الحياة، الخيال الجنسي، الهوية الجنسية، الأمراض الجنسية، غشاء البكارة.   |
| التمييز        | العنقي، النوع الاجتماعي، العائلي، الديني، السياسي، الإقليمي.   |
| علاقات أسرية   | الوالدان مطلقان أو منفصلان، نزاع النفقة وإعالة الأطفال، العلاقة بين الوالدين في الأطفال، العلاقة مع الأقارب، حضانة الأطفال ورؤيتهم، الدمج بين الأسرة، التهديد بالأطفال، فقدان الوالدين، والدان مدمنان أو مشاكل عقلية ونفسية. |
| مخدرات         | إدمان، معلومات حول المواد المخدرة.   |
| الإساءة والعنف | التنمر، الإساءة العاطفية، الإساءة، الإهمال، الإساءة الجسدية، التحرش الجنسي، شاهد على عنف، محاولة اغتصاب، اغتصاب، اغتصاب جماعي، اغتصاب داخل الأسرة، التحرش الجنسي داخل الأسرة، هتك عرض، تبليغ عن عنف، العنف الأسري.           |
| طلب معلومات    | حول الخط، مهني يطلب معلومات رغبة في التطوع، كيفية التعامل مع الأطفال، الشكر على المساعدة.  |
| الاحتلال       | فسفور، قنابل حرارية، قنابل غير منفجرة، شاهد على حادث عنف، هلع، تهجير، إصابات، الخوف المستمر من العنف، سجن وإقامة جبرية، أطفال في نزاع مسلح.  |

## ٢. المؤشرات الرئيسية في معايير الاتصال

برزت ٦ مؤشرات رئيسية توجه المتوجهين/ات لطلب الخدمة عليها، وهي: علاقة الأقران، والصحة العقلية والنفسية والاجتماعية، والصحة الجسدية، وأمور ذات علاقة بالمدرسة، والعلاقات الأسرية، والإساءة والعنف. حيث سيتم التطرق لهذه المؤشرات بنوع من التفاصيل وبشكل أعمق أثناء التحليل، مع أهمية التنويه أنه تمّ استثناء مؤشرين رئيسيين رغم حجمها من التحليل المعمق، المؤشر الأول وهو اتصال ما يقارب من ٤١% بهدف طلب معلومات، والمؤشر الثاني اتصال ١٦,٢% من المتوجهين/ات لأغراض غير معروفة أو غير محددة.

شكل رقم (٢): توزيع النسبي لمعايير الاتصال المستخدمة في التصنيف حسب نسبة المتوجهين/ات



### ثالثاً: تحليل البيانات المرتبط بأسباب التوجه

عند قراءة النتائج التالية والشكل السابق، يجب الأخذ بعين الاعتبار أن النسب تفوق ١٠٠٪، لأن تحليل كل قسم تمّ على حدا، فهناك ٢٠٧٧٩ متصللاً مقابل ما يفوق ٢٩٠٠٠ اتصال، والزيادة في وصول النسب إلى ١٢٠٪ مرتبطة بهذا المنطلق، فهناك بعض المتوجهين/ات طلب الخدمة لأكثر من مرة، وطلب المساعدة والإرشاد في أكثر من مؤشر. كما تمّ توثيق ما يزيد عن ٤٢ ألف سبب للاتصال، حيث كانت بعض الحالات تطلب مساندة في أكثر من قضية من القضايا سالفه الذكر.

سيتم تقديم التحليل ارتباطاً بأسباب الاتصال ضمن أربع محاور: المحور الأول، المؤشرات الرئيسية التي كانت أكثر طلباً لدى المتوجهين. والمحور الثاني، الاحتلال وممارسته ارتباطاً بالحرب على غزة، والمحور الثالث المؤشرات الأخرى لطلب المساعدة، والمحور الرابع والمرتبطة بمؤشرات عامة وغير معرفة.

#### المحور الأول: المؤشرات الرئيسية

##### ١. علاقات الأقران

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١٩٦٤ متوجه/ة مرتبط بعلاقات الأقران، حيث كانت نسبة من طلبوا المساعدة في هذه القضية ٩,٥٪ من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٧٣,٧٪ من الإناث، في حين كان هناك ٢٦,١٪ من طالبتي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبتي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٥-٢٤ سنة، حيث طلبها ٨٠٪ ضمن هذه الفئة العمرية.

وعند النظر إلى أهم المشاكل التي يواجهها المتوجهين/ات فيما يتعلق بعلاقات الأقران، تشير البيانات أن غالبية المشاكل مرتبطة بالقضايا العاطفية، حيث اعتبر (١٢٥٠ متصل ومتصلة) هذه مشكلته الرئيسية، حيث كان ذلك الاتصال بخصوص هذه القضية من نساء بما معدله ٧٦,٦٪، بينما اتصل من أجل هذه المشكلة ٢٣,٤٪ ذكور. كما تحدث المتوجهين/ات عن مشكلات أخرى مثل مشاكل مع الأصدقاء ٤٢٦ متوجه/ة (٦٣,١٪ إناث، ٣٦,٩٪ ذكور)، ومشاكل مع الشركاء ٣٥٥ متوجه/ة (٧٦,٦٪ إناث، ٢٠,٦٪ ذكور).

| جدول رقم (١١): التوزيع النسب والعددي للمتصلين في قضايا متعلقة بالأقران |            |             |            |             |                       |
|--|------------|-------------|------------|-------------|-----------------------|
| العدد الكلي  | ذكور       |             | إناث       |             | قضايا متعلقة بالأقران |
|  | عدد الذكور | نسبة الذكور | عدد الإناث | نسبة الإناث |                       |
| 426  | 157        | 36.9%       | 269        | 63.1%       | مشاكل مع الأصدقاء     |
| 355  | 73         | 20.6%       | 282        | 79.4%       | مشاكل مع الشركاء      |
| 1250   | 292        | 23.4%       | 958        | 76.6%       | مشاكل عاطفية          |

تنوعت أسباب التوجه نحو المشاكل العاطفية على سبيل المثال، في البداية كان الحديث يتم عن العلاقة العاطفية، ولكن خلال الحديث

### قصص

متوجهة: تتعرض لاستغلال جنسي من زوج صديقتها وصديق أخيها، حيث تعرضت لابتنزاز واستغلال جنسي لمدة تزيد عن ثلاث سنوات، فطيلة هذه السنوات تمّ هتك عرضها وتعنيفها لفظياً وجسدياً وجنسياً، وقام بتعريض حياتها للخطر الشديد، وكان يبتزها باستمرار من خلال ترده على بيت أسرته (على اعتبار أنه صديق لأخيها) إن لم تخضع لرغباته بفضح أمرها أمام أخيها وأسرته. ووصل وضعها إلى سوء من خلال تفكيرها بالانتحار وقتل الشاب الذي يستغلها. قام فريق الإرشاد بإعادة التوازن لها وتقويتها وفسح طاقة من الأمل بالمستقبل لديها.

يتضح أنها تمر باستغلال أو بتحرش جنسي دون أن تعرف، لأن الطرف الآخر (الشاب) يقنعها أن ما يطلبه منها هو أمر طبيعي يحدث بين كل اثنين بينهما علاقة حب، وأنها في حال لا تبادلها بنفس الشعور فهذا يعني أنها لا تحبه، إضافةً إلى ذلك، يستغل تعلقها العاطفي به ليهدها، في حال لم تفعل ذلك سيتركها، وهناك العديد من البنات الأخريات اللواتي يتابعن الحديث معه يمثل هذه المواضيع، أو ممارسة ما يطلبه، فيبدأ بالتكلم بكلام ذات إيحاء جنسي على الهاتف أو عبر الإنترنت، ويمارس العادة السرية ويطلب منها ممارستها عبر الهاتف، إضافةً إلى محاولة الاعتداء عليها. وفيما يتعلق بالعلاقة بين الشركاء والأصدقاء، ترتبط أحياناً بإفشاء الأسرار أو خلافات شخصية في العلاقة بين الشركاء والأصدقاء، تصل إلى قيام عدد من المشاكل والتي يكون معها المتصل غير قادر على التعامل مع واقعه، فيكون توجهه للخط في هذا الإطار.

## ٢. الصحة النفسية والاجتماعية

تلقى خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٣٢٥٧ متوجهة مرتبط بالصحة النفسية والاجتماعية، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ١٥,٧% من مجموع المتوجهين/ات. كما طلب هذه الخدمة ٤٠,٢% من الذكور، في حين كان الغالبية من الإناث لطلب هذه الخدمة ٥٩,٨%. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٠ - ٣٥ سنة، حيث طلبها ٧٨% ضمن هذه الفئة العمرية.

وكان من أهم مؤشرات الاتصال على الصحة النفسية والاجتماعية القلق والخوف، حيث تمّ الاتصال بخصوص هذه القضية من قبل ١٨٤٤ متوجهة (٦٣% نساء، ٣٧% رجال)، ويواجه أيضاً ٤٣٧ متوجهة/ة حالة من الملل (٥٣,٣% نساء، ٤٦,٧% رجال)، يليه ٣٨٨ متوجهة/ة بلغوا عن حالة من التبول الإرادي. وتوزعت باقي الاتصالات في هذا الجانب حسب النسبة كما هو مبين في الجدول اللاحق رقم (١٢).

جدول رقم (١٢): التوزيع النسب والعددي للمتصلين في قضايا متعلقة بالصحة النفسية والاجتماعية

| العدد الكلي | ذكور       |             | إناث       |             | القضايا                  |
|-------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------------------|
|             | عدد الذكور | نسبة الذكور | عدد الإناث | نسبة الإناث |                          |
| 437         | 204        | 46.7%       | 233        | 53.3%       | المملل                   |
| 314         | 125        | 39.8%       | 189        | 60.2%       | الاكتئاب                 |
| 45          | 8w         | 17.8%       | 37         | 82.2%       | تهديد                    |
| 10          | 1          | 10.0%       | 9          | 90.0%       | إفشاء أسرار              |
| 39          | 17         | 43.6%       | 22         | 56.4%       | فقدان الشهية             |
| 1844        | 683        | 37.0%       | 1161       | 63.0%       | القلق والخوف             |
| 72          | 34         | 47.2%       | 38         | 52.8%       | الهوية والغاية من الحياة |
| 290         | 103        | 35.5%       | 187        | 64.5%       | تدني الثقة في النفس      |
| 258         | 98         | 38.0%       | 160        | 62.0%       | الوحدة                   |
| 70          | 30         | 42.9%       | 40         | 57.1%       | الرهاب والوسواس          |
| 52          | 18         | 34.6%       | 34         | 65.4%       | اذاء النفس               |
| 388         | 152        | 39.2%       | 236        | 60.8%       | تبول لا إرادي            |
| 11          | 2          | 18.2%       | 9          | 81.8%       | تهديد بالقتل             |
| 68          | 24         | 35.3%       | 44         | 64.7%       | سيطرة                    |
| 120         | 59         | 49.2%       | 61         | 50.8%       | حرمان اقتصادي            |
| 207         | 117        | 56.5%       | 90         | 43.5%       | كوابيس ليلية             |
| 91          | 23         | 25.3%       | 68         | 74.7%       | انتحار                   |

وتنوعت القضايا والقصص والروايات التي تمّ الاتصال من أجلها خاصة من قبل الأهل بخصوص أبنائهم، مثل: قصص التبول لا إرادي، حيث يتوجه الأهالي لتلقي الاستشارة لكيفية التعامل مع أبنائهم في ظل الأوضاع الصعبة، وكان يتم توجيههم بإتباع طرق وأتماط سلوكية حسب برامج وخطط تدخل بهدف تعديل وتغيير السلوك، بعد أن يتم التأكد أن سبب التبول اللاإرادي على سبيل المثال عائدة لأسباب عضوية أو نفسية، كذلك يتم التعاطي مع قضايا، مثل: الكوابيس الليلية، والرهاب والوسواس، والقلق والخوف، حيث لا يعرف المتصل الكيفية التي يتعاطى معها مع واقعه، فيقوم فريق الإرشاد بتوجيهه بهدف تعديل السلوك بعد التأكد أن هذه الحالة ليست مرضية ويمكن الإرشاد بها عبر التلفون.

### قصص

1. متوجه: شاب أنهى دراسته في التوجيه العام الماضي وهو يعاني من مشاكل عائلية ارتبطت بمشاكل اقتصادية أدّت لعدم التحاقه بالتعليم كما يواجه مشكلات عديدة في عمله، وأصبحت تصرفاته غير مقبولة من أفراد أسرته من خلال سهره وممارسته عادات غير مرغوبة، مثل: التدخين. قام فريق الإرشاد بمساندته لتغيير أسلوبه في الحياة والدخول معه والتخطيط بشكل أفضل لحياته، والعمل على الموائمة ما بين مطالب أسرته ومطالبه الشخصية.
2. متوجهة: طالبة في المرحلة الثانوية، تعرضت لابتنزاز ومضايقة من قبل مدرستها، ساهم هذا الوضع في نشوب خلاف مع صديقتها في طريقة التعاطي مع المدرس. قام فريق الإرشاد بمساندتها من خلال الحوار والنقاش معها لأفعالها وتعاملها مع مشكلتها مع المدرس وصديقتها.

### كيفية التعامل مع حالات تتعرض لخطر:

يتم العمل معهم بعدة مستويات (وعلى سبيل المثال طفل عمره ١٣ سنة)، حيث نفحص معه ما هو توقعه عندما توجه للخط، وأيضاً ماذا يريد أن يعمل بما يخص وضعه؛ لأننا نتفق على مبدأ «أن أكثر شخص يقدر الوضع الذي هو فيه هو الحالة نفسها».

وبالتالي نفحص ما هي البدائل الموجودة لديه ومن يستطيع أن يشاركه بالأمر من الأهل، وإذا كان المتوجه مشوش نفتح له الخيارات المتاحة أمامه ولكن لا نقول له ماذا يفعل، على سبيل المثال: هل فكرت بكذا؟ هل برأيك كذا وكذا؟ وإذا كان كذلك ما هو توقعك؟ وعليه نكون بمثابة موجهين للحالة.

### ٣. الصحة الجسدية

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١٩٣٥ متوجهة مرتبطة بالصحة الجسدية، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٩,٣٪ من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٦٠,٨٪ من الإناث، في حين كان هناك ٣٩,٢٪ من طالبتي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبتي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٥ - ٢٤ سنة، حيث طلبها ٦٣٪ ضمن هذه الفئة العمرية، وطلب أيضاً هذه الخدمة ٢٨٪ لمن تراوحت أعمارهم بين ٠ - ٩ سنوات.

وحول نوع الاستشارات المطلوبة من قبل المتوجهين/ات والمتصلات بخط الحماية، طلب ١٠٧٧ متوجهة/ة استشارات طبية مختلفة (٦٣,٣٪ نساء، ٣٦,٤٪ رجال)، كما استقبل خط الحماية ٣٣٤ متوجهة/ة قضايا متعلقة بالاستفسار حول الأمراض المختلفة وأعراضها. وارتبطت باقي الاتصالات في هذا الموضوع حول الكيفية التي بالإمكان الوصول من خلالها إلى الخدمات الصحية.

| جدول رقم (١٣): التوزيع النسبي والعددي للمتصلين في قضايا متعلقة بالصحة الجسدية |       |        |       |        |                                   |
|---|-------|--------|-------|--------|-----------------------------------|
| المجموع العددي  | ذكور  |        | إناث  |        |                                   |
|   | العدد | النسبة | العدد | النسبة |                                   |
| 334   | 155   | 46.4%  | 179   | 53.6%  | استفسار حول الأمراض               |
| 4   | 2     | 50.0%  | 2     | 50.0%  | الإدخال على المستشفى              |
| 74  | 35    | 47.3%  | 39    | 52.7%  | إمكانية الوصول إلى العيادة الصحية |
| 1077  | 392   | 36.4%  | 685   | 63.6%  | استشارة طبية                      |

وحول الأوضاع الصحية التي استفسر المتوجهين/ات والمتصلات عنها كانت حول أعراض الحالات المرضية التي يعيشون معها، ويقومون بالاستفسار حولها، ومن الأهمية بمكان التوضيح أن هناك طبيب صحي يداوم على الخط أربع ساعات في الأسبوع، فيقوم بمتابعة معظم هذه الحالات بجانب تقديم استشارات صحية لحالات أخرى، ويتصل آخرين لاستفسار حول كيفية الوصول إلى بعض الخدمات الصحية، حيث أن مركز «سوا» لديه قاعدة بيانات حول الخدمات الصحية المتوفرة ويتم من خلالها الإرشاد إلى كيفية التوجه بناء على حالة المتصلة.

### ٤. أمور ذات علاقة بالمدرسة

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٢١١٨ متوجهة/ة مرتبطة بطلب مساندة واستشارة في أمور متعلقة بالمدرسة والتعليم، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ١٠,٢٪ من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٥٨,٣٪ من الإناث، في حين كان هناك ٤١,٧٪ من طالبتي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبتي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٥-١٨ سنة، حيث طلبها ٦٤٪ ضمن هذه الفئة العمرية.

من أهم المشاكل والتحديات التي يواجهها الطلبة وذوهم فيما يتعلق بالأمور المدرسية، كان القلق المتعلق بالأداء المدرسي، حيث تلقى فريق الخط ١٠٨٤ متوجهة/ة لهذا الموضوع (٦٤,٧٪ نساء، ٣٥,٣٪ رجال)، ثم جاء في المرتبة الثانية من حيث عدد المتوجهين/ات موضوع المشاكل الأكاديمية، حيث اتصل ارتباطاً بهذا الموضوع ٥٩٦ متوجهة/ة (٥٢,٥٪ نساء، ٤٧,٥٪ رجال). وتطرق المتوجهين/ات أيضاً إلى مشاكل أخرى ولكن لم تكن درجات الاتصال عالية على تلك المشاكل، مثل: المشاكل مع المدرسين، وكثرة الواجبات المدرسية، ومشاكل مع البالغين في المدرسة، انظر التفاصيل في الجدول التالي رقم (١٤).

| جدول رقم (١٤): التوزيع النسبي والعددي للمتصلين في قضايا متعلقة بأمور دراسية |       |        |       |        |                             |
|---|-------|--------|-------|--------|-----------------------------|
| المجموع العددي  | ذكور  |        | إناث  |        |                             |
|   | العدد | النسبة | العدد | النسبة |                             |
| 596   | 283   | 47.5%  | 313   | 52.5%  | مشاكل أكاديمية              |
| 192   | 85    | 44.3%  | 107   | 55.7%  | مشاكل مع المدرس             |
| 71  | 51    | 71.8%  | 20    | 28.2%  | التسرب من المدرسة           |
| 1084  | 383   | 35.3%  | 701   | 64.7%  | قلق متعلق بالأداء           |
| 105   | 38    | 36.2%  | 67    | 63.8%  | الواجب المدرسي              |
| 187   | 90    | 48.1%  | 97    | 51.9%  | كثرة الواجبات المدرسية      |
| 134   | 65    | 48.5%  | 69    | 51.5%  | مشاكل ذات علاقة مع البالغين |

## قصص عن أمور متعلقة بالمدرسة

1. متوجهة: طالبة مدرسة تخاف من مادتي الإنجليزي والحساب وتظل تفكر بأن رسوبها بات مضموناً. قام فريق الإرشاد بمناقشتها لأهدافها وكيف يمكنها أن تتغلب على مشكلتها مع الدراسة وصولاً لتحقيق أهدافها.
2. متوجه: طالب توجيهي يقوم بالدراسة لساعات طويلة ولكنه يشعر بالملل وعدم تركيز، وبنفس الوقت يشعر بالضغط وبحاجه للترويح عن نفسه.
3. متوجه: طالب توجيهي يشعر بالقلق من قدوم آخر السنة، حيث يشعر بالخوف من الامتحانات ومن مجموعته السنوي، ويخشى أيضاً الرسوب في امتحان الثانوية العامة. قام فريق تمت مناقشته عن سبب شعوره بذلك وما هي أهدافه وطموحاته بالحياة وكيف يمكنه تحقيقها، وعادة الطأينة والسعادة إليه.
4. متوجهة: طالبة لديها امتحان وهي لم تقوم بإنهاء مادة الامتحان، وكانت تشعر بالخوف الشديد لدرجة أن جسمها يرجف ولا تستطيع التفكير أو تقوم بفعل أي شيء. قام فريق الإرشاد بسماعها وإتاحة المجال أمامها للتعبير عن شعورها، وبعد امتحانها عاودت الاتصال وقالت إنها حصلت على نتيجة جيدة.

وتعددت المشاكل والقضايا المرتبطة بالتعليم والقضايا المدرسية التي تمّ توثيقها من خلال برنامج الخط، مثل: المشكلات المرتبطة بتدني التحصيل الدراسي بالرغم من بذل الجهد المستمر من قبل المتصل في الدراسة، مع ترافق الشعور بالتوتر والخوف المستمر من الامتحان. كما ترافق صعوبات في التعلم كعدم القدرة على التركيز أثناء الدراسة، والتي تمّ إيعازها بعد التدخل لأسباب مختلفة حسب المتوجهين:

- عدم فهمه للمادة.
- خوفه من الامتحان.
- خوفه من الرسوب.
- الضغط الاجتماعي الملقاة عليه من الجميع وبالذات من الأهل، من ناحية يريد أن "يرفع رأس أهله" ومن ناحية الخوف في حال الرسوب (ماذا سيحصل، وماذا سوف يحصل بمستقبله).
- مشاكل وصراعات أسرية في البيت أثناء دراسته.
- صدمة ما قد مروا بها، مثل فترة الحرب على غزة وأثار ما بعد الصدمة التي خلفتها الحرب.
- عنف جنسي تمر/مرت به الفتاة، الأمر الذي يمنعها من التركيز.
- كثرة ساعات الدراسة/ وعدم معرفتهم بكيفية

تنظيم أوقات الدراسة ضمن برنامج يتلاءم مع قدراتهم واحتياجاتهم.

## 5. العلاقات الأسرية

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١٧٤٢ متوجه/ة مرتبطة بالعلاقات الأسرية، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٨,٤% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٦٨,٩% من الإناث، في حين كان هناك ٣١,١% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٥-٢٤ سنة، حيث طلبها ٧٥% ضمن هذه الفئة العمرية.

وردت أغلبية الاتصالات بهذا الجانب بخصوص نزاع وصراع داخل الأسرة، حيث اتصل ٨٩٠ متوجه/ة بهذا الخصوص (٧٣,٦% إناث، ٢٦,٤% ذكور). بينما جاء في المرتبة الثانية من حيث عدد المتوجهين/ات حول العلاقة بين الوالدين في الأطفال، فورد ٣٧٩ اتصالاً (٥٤,٩% إناث، ٤٥,١% ذكور). بينما جاءت قضية العلاقة مع الأقارب في المرتبة الثالثة، حيث تلقي الخط ٣٥٥ اتصالاً (٧٣,٢% إناث، ٢٦,٨% ذكور)، وجاءت مشكلة الطلاق والانفصال بين الوالدين كمشكلة رابعة (٦٧% إناث، ٣٣% ذكور).

وذكر المتصلون مشاكل أخرى، مثل: حضانة الأولاد، والدمج بين الأسر، والنفقة، وإعالة الأطفال، وفقدان الوالدين كما هو موضح في الجدول التالي رقم (١٥).

جدول رقم (١٥): التوزيع النسبي والعددي للمتصلين في قضايا متعلقة بالعلاقات الأسرية

| المجموع العددي | ذكور   |       | إناث   |       |                                      |
|----------------|--------|-------|--------|-------|--------------------------------------|
|                | النسبة | العدد | النسبة | العدد |                                      |
| 109            | 33.0%  | 36    | 67.0%  | 73    | الوالدان مطلقان أو منفصلان           |
| 890            | 26.4%  | 235   | 73.6%  | 655   | صراع داخل الأسرة (نزاع)              |
| 48             | 41.7%  | 20    | 58.3%  | 28    | النفقة وإعالة الأطفال                |
| 379            | 45.1%  | 171   | 54.9%  | 208   | العلاقة بين الوالدين في الأطفال      |
| 355            | 26.8%  | 95    | 73.2%  | 260   | العلاقة مع الأقارب                   |
| 70             | 22.9%  | 16    | 77.1%  | 54    | حضانة الأطفال و رؤيتهم               |
| 48             | 41.7%  | 20    | 58.3%  | 28    | الدمج بين الأسرة                     |
| 8              | 25.0%  | 2     | 75.0%  | 6     | التهديد بالأطفال                     |
| 33             | 30.3%  | 10    | 69.7%  | 23    | فقدان الوالدين                       |
| 8              | 37.5%  | 3     | 62.5%  | 5     | والدان مدمنان أو مشاكل عقلية و نفسية |

قصص حول علاقات أسرية

1. متوجهة: فتاة صغيرة اتصلت وضحّت أنها تتعرض للتنمر من قبل أفراد أسرتها، يعاملونها معاملة سيئة وبألفاظ نابية، ويقومون باستغلالها في أعمال المنزل، ويمنعوها من الذهاب إلى المدرسة، مع معاملة عكسية لأخيها والسماح له بالالتحاق بالمدرسة، وأضحى تفكيرها بالزواج للهروب من المشكلة.

2. متوجهة: أم اتصلت وقالت أن أبنائها عنيفين مع بعضهم البعض ويضربون بعضهم باستمرار وهي لا تستطيع أن تتعامل معهم. ومع تدخل فريق الإرشاد تبين أن الأم تتعرض للعنف ويقوم زوجها باغتصابها ويعنف أبنائها.

3. متوجهة: أب يعاني من إعاقة بصرية وضح انه لا يستطيع التعامل مع ابنه المشاغب ومفتعل المشاكل الكثيرة، وتقوم أمه بتعنيفه. تم توجيهه على أهمية التواصل مع ابنه واستخدام التعزيز الإيجابي معه وأهمية التفاهم مع الزوجة لاستخدام أسلوب مشابه مع الطفل.

4. متوجهة: أب اتصل ووضح أن ابنته الصغيرة بعمر 4 سنوات متعلقة به بشكل كبير وتغار من أخيها الأصغر، وتفاقت المشكلة عند الابنة بعد خلافات بين الزوجين وحدث انفصال. قام فريق الإرشاد بالتدخل من خلال النقاش حول طريقة معاملته لابنته وكيف يعامل أخيها وأيضاً بأهمية العلاقة مع زوجته وحل الخلافات معها.

وكانت قضايا الاتصال بهذا الخصوص تتم بالاستفسار من قبل أحد الوالدين حول العلاقة والطريقة الأنسب للتعامل مع أطفالهم. قسم منهم يتحدث أن أحد الأبناء مشاغب جداً وكثير الحركة وعنيف جداً تجاه إخوانه أو مع الآخرين، ويستخدم الضرب. ومن خلال الحديث، يتضح أن الأهل أنفسهم يضربونهم أو يستخدمون أساليب عقاب غير ملائمة للموقف، ويظهر أحياناً بأن توجه الأم في البداية للحديث عن أبنائها وعن سوء تعاملهم معها، وعند شعورها بالثقة والأمان تبدأ بالمشاركة عن نفسها وعن ما تواجهه من مشاكل زوجية وفي نهاية الاتصال ترغب بالحديث عن نفسها وتكون بحاجة لمن يصغي لها.

إلى جانب اتصالات أخرى، تأتي حول الخلافات في العلاقات الزوجية والتي تصل إلى حد الطلاق أو الانفصال والمشاكل حول حضانة الأولاد والنفقة من ناحية قانونية، والاستفسار حول التبعات لمثل هذه الحالات. ويتصل أيضاً الكثير من الأبناء للحديث حول المشاكل بين الأبوين والصراع الذي يؤثر على الأبناء بطريقة مباشرة وطريقة غير مباشرة.

## ٦. العنف وإساءة المعاملة

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١٧٨٧ متوجهة/ مرتبط بالعنف وإساءة المعاملة، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٨,٦٪ من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٦٩٪ من الإناث، في حين كان هناك ٣١٪ من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٠-٢٤ سنة، حيث طلبها ٧٨٪ ضمن هذه الفئة العمرية.

ارتبطت أكثر حالات الاتصال بالإساءة، حيث اتصل في هذا الخصوص ٥٩٤ متوجهة/ (٧١,٣٪ إناث، ٢٨,٧٪ ذكور)، ثم تبعتها موضوع الإساءة الجسدية، حيث تلقى خط الحماية ٤٥٥ اتصالاً في هذا السياق (٦٠٪ إناث، ٤٠٪ ذكور)، وجاء في المرتبة الثالثة موضوع العنف الأسري، وفي هذا الجانب تمّ الاتصال في خط الحماية بهدف هذه القضية ٣٥٥ متوجهة/ (٧٢,١٪ إناث، ٢٧,٩٪ ذكور). وطلب خدمة الخط فيما يتعلق بالإهمال ٣١٢ متوجهة/ (٧٨,٨٪ إناث، ٢١,٥٪ ذكور)، وفي موضوع الإساءة العاطفية كان هناك ٢٦٥ اتصالاً (٨٠,٤٪ إناث، ١٩,٦٪ ذكور). بينما كانت استشارة ٢٥٩ متوجهة/ مرتبطة بالتحرش الجنسي (٨٥,٧٪ إناث، ١٤,٣٪ ذكور)، بينما تحدث ١٣٣ متوجهة/ عن عنف التنمر (المستأسد) (٥١,٣٪ إناث، ٤٨,٩٪ ذكور)، بينما كان اتصال ١١٣ متوجهة/ للتبليغ عن حالات عنف (٥١,٣٪ إناث، ٤٨,٧٪ ذكور).

كذلك ارتبط اتصال ١٦٥ متوجهة/ في عملية اغتصاب، حيث تمّ الاتصال من قبل ١٣١ امرأة بهذا الخصوص، ومن قبل ٣٤ رجل، وقد توزعت حالات الاغتصاب كما جاء في الاتصال كالتالي: ٤٢ محاولة اغتصاب، ٧٥ حالة اغتصاب، ٧ حالات اغتصاب جماعي، ٢٣ اغتصاب داخل الأسرة، ١٨ هتك عرض. كما تمّ الاتصال من قبل ٥٤ متصل ومتصلة حول تحرش جنسي داخل الأسرة وكانت غالبية من النساء ٩٨,١٪. للتفاصيل أنظر الجدول رقم (١٦).

جدول رقم (١٦): التوزيع النسبي والعددي للمتصلين في قضايا متعلقة بالإساءة والعنف

| المجموع العددي | ذكور   |       | إناث   |       |                           |
|----------------|--------|-------|--------|-------|---------------------------|
|                | النسبة | العدد | النسبة | العدد |                           |
| 355            | 27.9%  | 99    | 72.1%  | 256   | عنف أسري                  |
| 265            | 19.6%  | 52    | 80.4%  | 213   | الإساءة العاطفية          |
| 592            | 28.7%  | 170   | 71.3%  | 422   | الإساءة                   |
| 312            | 21.5%  | 67    | 78.5%  | 245   | الإهمال                   |
| 455            | 40.0%  | 182   | 60.0%  | 273   | الإساءة الجسدية           |
| 259            | 14.3%  | 37    | 85.7%  | 222   | التحرش الجنسي             |
| 133            | 48.9%  | 65    | 51.1%  | 68    | التنمر                    |
| 113            | 48.7%  | 55    | 51.3%  | 58    | تبليغ عن عنف              |
| 49             | 59.2%  | 29    | 40.8%  | 20    | شاهد على عنف              |
| 42             | 14.3%  | 6     | 85.7%  | 36    | محاولة اغتصاب             |
| 75             | 22.7%  | 17    | 77.3%  | 58    | اغتصاب                    |
| 7              | 42.9%  | 3     | 57.1%  | 4     | اغتصاب جماعي              |
| 23             | 8.7%   | 2     | 91.3%  | 21    | اغتصاب داخل الأسرة        |
| 54             | 1.9%   | 1     | 98.1%  | 53    | التحرش الجنسي داخل الأسرة |
| 18             | 33.3%  | 6     | 66.7%  | 12    | هتك عرض                   |

وفي هذا الجانب وردت هناك توجهات كثيرة إلى الخط من قبل بعض الأبناء بأعمار مختلفة، تحدثوا خلالها عن تعرضهم من قبل والديهما لعنف شديد وبأشكال مختلفة، سواء عنف جسدي كالضرب بالبريق مثلاً، أو ضرب الرأس بالحائط، بالإضافة لتعرضهم للعنف النفسي والكلامي. يظهر من خلال الاتصالات أن الأهل يقومون بشتم الابن أو الابنة ونعتهم بألقاب جارحة ومهينة وإلزامهم بالقيام بكل مهام البيت دون أي كلمة إثابة أو تعزيز. كما تشعر الفتيات بالتمييز السلبي ضدهم وخاصة في حركة الفتيات خارج المنزل أو مشاركتهم كباقي أفراد

الأسر في المناسبات مع الأسرة، حيث تقيّد حركة الفتيات خاصة خارج المنزل، حتى لو كان ذلك بصحبة الأسرة.

كما تحدث الأطفال عن إجبار أهاليهم لهم على العمل إما بعد الدوام المدرسي مباشرة أو حتى إلزامهم على ترك المدرسة، أو إجبارهم على العمل أثناء العطلة الصيفية.

كما تحدثت العديد من الزوجات عن حالات عنف وتعنيف بأشكاله المختلفة تعرضن له من قبل الأزواج كما هو مبين في النقاط التالية:

- الضرب المبرح.
- العنف النفسي أو الكلامي: توجيه كلام جارح والتقليل من قيمتها الإنسانية أمام أولادها وبناتها والأقارب والآخرين.
- إهمالها: سواء خروجه من البيت كل اليوم أو حتى لمدة أيام دون أن يقول لها أين هو (وأحياناً يحظر عليها سؤاله عندما يعود أين كان)، وعدم تواصله معها خلال الفترة ودون إبقاء أي وسيلة للتكلم معه.
- علاقات مع فتيات ونساء أخريات بعلمها.
- عدم التكلم، أو التواصل معها وهم معاً في البيت.
- عدم/ قلة ممارسة العلاقة الجنسية معها.
- العنف الجنسي: اغتصاب الزوجة، واستخدام الأدوات الحادة خلال الممارسة الجنسية كإدخالها إلى فتحة المهبل أو فتحة الشرج .

### الاعتداءات الجنسية :

1. متوجهة: تعرضت لمحاولة اغتصاب من قبل أحد العاملين في مؤسسة صحية عامة.

#### طريقة التدخل:

تم إعطاؤها مجال للتفريغ عن طريق التحدث عما تعرضت له من أحداث والتحدث عن شعورها ومناقشتها بهذا الشعور والتأكيد أنها بأمان، تمّ التركيز على أنها قوية وبإمكانها الدفاع عن نفسها كونها قاومت الشاب الذي حاول الاعتداء عليها.

2. متوجهة: طالبة في الثانوية العامة تعرضت إلى اعتداء واغتصاب من ابن عمها وهي بعمر 9 سنوات، وتعرضت أيضاً إلى تحرش جنسي من زميل لها أثناء تقديم امتحانات الثانوية العامة، كما تقدم لها ابن عمها للزواج منها ومورست ضغوط عليها للموافقة، وهي رافضة أن تتزوج من الشخص الذي اغتصبها كما إنها عندها خوف من فقدانها لغشاء البكارة.

#### طريقة التدخل :

إعطاؤها مجال للتفريغ، ومساعدتها على التخلص من الآثار النفسية لحادثة الاغتصاب وأهمها الخوف من المواجهة أو زيارة الأقارب ورفض فكره الزواج بسبب الشك في فقدانها لغشاء البكارة، تمّ دعمها وإرشادها لتقوية موقفها في مواجهة الضغوط الممارسة عليها للزواج من ابن عمها الذي ترفض الزواج منه.

وحول الاعتداءات الجنسية والاعتصاب تحدثت النساء عن اعتداءات كثيرة تعرضن لها، تمتد من التحرشات الجنسية داخل الأسرة سواء من قبل الأب أو الأخ أو زوج الأخت، أو العم والخال، والجد، وأولاد الأعمام والأخوال، بجانب محاولة اغتصاب تعرضن لها، أو عمليات اغتصاب ونتج عنها عملية حمل، أو حتى اغتصاب جماعي تعرضن له.

## ٧. الاحتلال وتأثيراته

تلقى خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٤٨٠ متوجهة/ مرتبط بالاحتلال والحرب، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٢,٣% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٤٢,٧% من الإناث، في حين كان هناك ٥٧,٣% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ٠ - ٥ سنة، حيث طلبها لصالحهم ٣١,٥%، وكذلك طلبها ٥٥% ممن تراوحت أعمارهم بين ١٠ - ٢٤ سنة.

### الحرب على غزة

لا بد من التوضيح أن خط الاتصال في الأشهر الثلاث الأولى من عام ٢٠٠٩، أي أثناء فترة الحرب على غزة تلقى طلب مساندة وإرشاد من ٢٣٢٦ متوجهة، كان معظم هذه الاتصالات من قطاع غزة (٨٣%)، وكان معظم المتوجهين/ات نساء ٥٢%. بجانب أن غالبتهم من اليافعين والمراهقين (١٠ - ١٩ سنة) بنسبة ٤٧%. وقد اتصل غالبيتهم (٥٥%) في كانون الثاني من عام ٢٠٠٩.

وفيما يتعلق بأسباب الاتصال، ٣٥% منهم اتصل لطلب مساعدة في أمور الصحة النفسية والجسدية، بينما اتصل ١٧% منهم في قضايا مرتبطة مباشرة في عنف الاحتلال، كما اتصل ١٢% لطلب معلومات، و١١% لقضايا مرتبطة ومتعلقة بالأمور المدرسية، ١٠% لعنف جسدي، ٦% لعلاقات أقران، ٤% عنف وإساءة، ٢% علاقات أسرية، ٣% قضايا أخرى.

ومن بين القصص والروايات التي تلقاها الخط أثناء الحرب على غزة نورد التالية:

١. طفل "١٤ سنة" فقد كل أسرته وهو الآن يعيش مع أقاربه في بيت رعاية وإغاثة (أقيمت أثناء الحرب).
٢. امرأة من بيت لاهيا أيضاً تحدثت عن بتر في قدم أخيها جراء انفجار في المدرسة، بجانب رؤيتها ٩ أطفال يحترقون جراء القنابل الفسفورية.
٣. قضايا أطفال لدى أسر مختلفة تتراوح أعمارهم ما بين خمس سنوات وثمان سنوات أصبوحا يعانون من التبول اللاإرادي جراء المناظر الفظيعة للمجاز التي ارتكبتها الاحتلال في قطاع غزة.
٤. طفل عمره ٦ سنوات اتصل على خط حماية الطفل الفلسطيني ١٢١ الساعة الثالثة صباحاً وكان أحد موجود بجانبه، وفيما بعد تبين إنه والده وبعد ذلك تكلم هو على الخط وأفاد أن ابنه عندما يسمع صوت القصف يتصرف بشكل غير متزن، لاسيما إنه رأى أخته تستشهد أمام أعينه وهو يرى صورتها دوماً من خلال الإعلام على التلفاز وهو ما يجعله يشعر بالانزعاج وعدم الراحة بشكل كبير.

## المحور الثالث: مؤشرات تحليلية أخرى

### ٨. التشرذم والهروب من البيت

تلقى خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٦٦ متوجهة/ مرتبط بالتشرذم والهروب من البيت، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,٣% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٣٠,٨% من الإناث، في حين كان هناك ٦٩,٢% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٠ - ٣٥ سنة، حيث طلبها ٩١% ضمن هذه الفئة العمرية.

### ٩. مسائل قانونية

تلقى خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١٨ متوجهة/ مرتبط بالمسائل القانونية، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,١% من مجموع المتوجهين/ات.

### ١٠. الإعاقة

تلقى خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١١٦ متوجهة/ مرتبط بقضايا الإعاقة، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,٦% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٤٥,٧% من الإناث، في حين كان هناك ٥٤,٣% من طالبي الخدمة من الذكور، كما توزعت هذه الخدمة ضمن العمر على مختلف الفئات العمرية.

## ١١. الأمور الجنسية

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١١١ متوجهة مرتبطة بالأمور الجنسية، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,٥% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٥٥% من الإناث، في حين كان هناك ٤٥% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٥- ٢٤ سنة، حيث طلبها ٧٣% ضمن هذه الفئة العمرية.

## ١٢. الإدمان المخدرات

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٣٠ متوجهة مرتبطة بالإدمان والمخدرات، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,١% من مجموع المتوجهين/ات.

## ١٣. التمييز

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ١٠٧ متوجهة مرتبطة بالتمييز، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,٥% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٦٤,٥% من الإناث، في حين كان هناك ٣٥,٥% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٠- ٢٤ سنة، حيث طلبها ٨٠% ضمن هذه الفئة العمرية.

## ١٤. الاستغلال الاقتصادي

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٤٤ متوجهة مرتبطة بالاستغلال الاقتصادي، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه القضية ٠,٢% من مجموع المتوجهين/ات. كما طلب هذه الخدمة ٨١,٤% من الذكور، في حين كان هناك ١٨,٦% من طالبي هذه الخدمة من الإناث. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت أعمارهم ما بين ١٠- ١٨ سنة، حيث طلبها ٨٣% ضمن هذه الفئة العمرية، وليس مستغرباً أن يكون طالبي هذه الخدمة من الأطفال والشباب اليافعين فهم أكثر استغلالاً في القضايا الاقتصادية.

## المحور الرابع: مؤشرات عامة وغير معرفة

### ١٥. طلب معلومات

تلقي خط الحماية طلب معلومات حول الخط وطبيعة عملهم وما نوع الخدمات التي يقدمونها من قبل ٨٤٧٨ متوجهة، حيث كانت نسبة من اتصلوا من أجل طلب هذه المعلومات ٤٠,٨% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٥٢,٦% من الإناث، في حين كان هناك ٤٧,٤% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة من مختلف الأعمار الشابة واليا فعة والطفولة. وبالغالب يكون جزء من هذه الاتصالات للوقوف على الجدية التي يبديها العاملون على الخط وضماناتهم للسرية، فالاستفسار هو جزء من المعرفة.

### ١٦. طلب مساندة غير معرفة

تلقي خط الحماية طلب مساندة ومساعدة من قبل ٣٣٧٤ متوجهة مرتبطة بقضايا غير معرفة وواضحة المعالم، حيث كانت نسبة من طلبوا المساندة في هذه الاتجاه ١٦,٢% من مجموع المتوجهين/ات. وفيما يتعلق بعامل الجنس، فقد طلب هذه الخدمة ٥٦,٣% من الإناث، في حين كان هناك ٤٣,٧% من طالبي الخدمة من الذكور. كما كان معظم طالبي هذه الخدمة ممن تراوحت ١٠- ٢٤ سنة، حيث طلبها ٧٥% منهم.

**طاقم الإرشاد:** نحن نتعامل بجدية مع كل الحالات المتوجهة لنا، حتى ولو كانت الحالة تتصرف بطريقة عنفيه وعدائية معنا على خط الحماية، نحاول جاهدين دائماً التوضيح لهذا النوع من الحالات، أن عدم جديتها واضحة وأي وقت تشعر فيه الحالة بحاجتها للتكلم بشكل جدي نحن موجودون من أجلها، وعند شعور بعض الحالات بالثقة تتحول الحالة للجدية، وفي أحيان أخرى وإذا استمرت الحالة بالإزعاج المستمر وممارسة العنف والاعتداء على طاقم الإرشاد يقوم البرنامج بحجب رقم المتصل عن الخدمة (وضمها للقائمة السوداء).

## القسم الثالث: رؤية مستقبلية

سيتم عرض ثلاث بنود رئيسية في هذا القسم من الدراسة وهو القسم الأخير:

**البند الأول، سيتم عرض التحديات الرئيسية التي تمّ استنتاجها من اللقاءات المختلفة.**

**والبند الثاني، تقديم استنتاجات.**

**والبند الثالث، استخلاص أهم التوصيات التي تساعد على تطوير العمل.**

### أولاً: التحديات

- إن العمل في قضايا مثل العنف هو تحدي بحد ذاته، فالعنف في المجتمع الفلسطيني قضية شائكة ولها امتدادات سياسية واجتماعية واقتصادية، وإن العمل في هذه القضايا يحتاج إلى طاقات وإمكانيات وموارد عالية للعمل.
- كما إن تقديم الخدمة في قضايا العنف بشكل مباشر ومفتوح للجمهور هو تحدٍ من نوع آخر، تحدٍ باتجاهات عدة، لأن طالبي الخدمة بالعموم لديهم اتكالية عالية في ناحيتين: الأولى، أنهم يريدون الكيفية التي يتعاملون بها مع واقعهم من الآخرين ومن المرشدين. والثانية، كأن القضية لها حل سحري ولحظي آني. وفيما يتعلق بالاتجاهات الأخرى يكون طلب الخدمة مباشرة عبر خط الحماية بمناسبة وغير مناسبة أحياناً، وعلى العاملين أن يستمعوا ويكون صدرهم رحب وواسع، فمن الصعب التعامل بحدية مع طالبي الخدمة، صحيح إن النهاية للمزعجين تكون بحجب مكالمتهم ولكن هناك وسائل عدة تبقى للتواصل.
- وبالتالي يكون دور المؤسسة القيام بمساعدة كافة الحالات المتصلة في الوقت والزمان الذي يرغبون، وكما يعبرون عن أنفسهم، حتى يجدون الحلول المناسبة لأنفسهم ويرادتهم. إضافة، إلى جعلهم على مقدرة بأن يتعاملوا مع الحياة بشكل أفضل وبطريقه يتم من خلالها إعطاء مساحة لمشاعرهم وأحاسيسهم بالتعبير والخروج للحياة بتوازن من جديد، وهنا يتم التعامل مع كل فرد كحالة خاصة وفريدة بعيدة عن الأخرى، مما يخلق أعباء على فريق العمل.
- إن تعامل المؤسسة من خلال خط الحماية مع الجمهور المعنف يتوجب على المؤسسة إيجاد أشخاص ليكونوا في مواقع مهنية وحساسة كالتعامل المباشر مع الجمهور المعنف.
- هناك قضايا هامة بهذا السياق: الأول، أن العاملين بهذا الجانب لهم طاقات محدودة لا يستطيعوا معه العمل باستمرار في هذا النوع من العمل، كما أن إخراج خبرات في هذا الجانب وبكفاءة وخبرة في موضوع متخصص يجعلهم يعملون أو يبحثون عن العمل في مؤسسات أخرى.
- التحدي الآخر يكمن في عمل الشابات لساعات متأخرة ليلاً (في المناوبات الليلية)، فهناك تحدي اجتماعي وأمني على عمل الشابات ليلاً خاصة نتيجة للموارد المحدودة لدى المؤسسة، سواء في إمكانيات وجود بيت لإقامة الشابات، أو في تأمين مواصلات آمنة نتيجة بُعد إقامة الشابات عن مركز حماية الخط.
- ولهذا بعداً آخر، ونتيجة المشاهدات أن جزء من الاتصالات تتم ليلاً (في وقت متأخر)، وجزء من المتصلات يرغبن في تلقي الخدمة من قبل شابات للمتابعة لشعورهن بشكل أكثر مريح مع شابة بدل شاب، وغياب شابات عن المناوبة الليلية يغيب معه الإرشاد لتلك المتوجهات.
- ويرتبط أيضاً بهذا الجانب تحدٍ آخر، هو توفر إمكانيات وطاقات بشرية ومادية لتشغيل الخط بشكل دائم لتأمين الخدمة على فترات اليوم ليل نهار، فكثير من الحالات يكون لديها إمكانيات متوفرة فقط للاتصال في فترات ما بعد منتصف الليل، فهذا الوقت مناسب للحديث، ويكون الوقت أكثر أمناً بالنسبة لهم، ولكن كما أوضحنا هذا بحاجة إلى إمكانيات مادية وبشرية. كما أن هناك تحدٍ لتوفير طاقات بشرية لتفعيل الـ 30 خط المتوفرة للاتصال ولتلقى الخدمة، وكما أوضح فريق العمل أن هناك دائماً حالات تنتظر على الخط ولا يكون بمقدور الطاقم الرد على كافة المتوجهين/ات لمحدودية الطاقم المتطوع على الخط.

- يتوفر لدى المؤسسة مختصين وعاملين في التدريب والإرشاد للمتابعة مع المتطوعين العاملين على خط الحماية، ويقوم هذا الفريق باستمرار وضمن خطة واضحة للإرشاد والتفريغ النفسي معهم، ولكن يقر طاقم الإرشاد والمتطوعين إنهم بحاجة إلى جلسات أكثر، وهذا أيضاً مرتبط بالتحدي الرئيسي والمتمثل بمحدودية الطاقات والموارد البشرية والمالية للمؤسسة.

## ثانياً: الاستنتاجات

- يعتبر برنامج خط الحماية متنفس رئيسي للفئات المهمشة وغير القادرة على التواصل مع الجمهور بشكل مباشر للحصول على الخدمة، خاصة للنساء والأطفال والشباب، وإن توفير هذه الخدمة يعتبر مؤشراً إيجابياً في التواصل مع الجمهور خاصة الذين لا تتوفر لديهم الإمكانيات المادية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية.

- تركزت مطالب طالبي الخدمة في خمس جوانب رئيسية، وهي:

١. الجوانب النفسية وحاجة الناس إلى التمكين والتقوية الذاتية في تعاطيهم مع هذا الجانب من حياتهم.

٢. والجانب الآخر المشاكل التي يواجهها طالبي الخدمة في قضايا العنف، وهذا موضوع له واقعه ودلالته المختلفة والممتد من الإساءة إلى التحرش الجنسي إلى الاغتصاب، وإن تعاطي طالبي الخدمة مع واقعهم بحاجة إلى استراتيجيات عمل مختلفة وليس فقط عملية إرشاد.

٣. والجانب الآخر المرتبط بالعلاقات والتواصل سواء داخل الأسرة أو مع الأقران، حيث احتلت هذه الجوانب اهتمام مركزي في حياة المتوجهين/ات نتيجة أبعادها العاطفية والحسية والاجتماعية والنفسية.

٤. كما كان لطلب الخدمة الصحية جانبين حيويين، سواء في الاستفسار عن بعض الأمراض وعلاجها، أو كيفية الوصول إلى الخدمات الصحية المختلفة.

٥. احتلّت القضايا التربوية والتعليمية جانب ذات أهمية وهذا ناتج عن النظام التعليمي والقلق والتوتر الذي يصيب الطلبة وذويهم.

- إن تواصل الناس في قضايا مرتبطة بالحياة الخاصة سألفة الذكر يؤشر بشكل رئيسي على الهموم والاحتياجات العالية للناس ولتواصلهم في قضايا ماسة بشكل مباشر وغير مباشر لحياتهم.

- من الصعب قياس معدلات الرضا للجمهور المستفيد من الخدمة بشكل مباشر، على اعتبار أن التواصل هو خيار باتجاه واحد يتم من قبل طالبي الخدمة، ولكن من الممكن إيراد المؤشرات التالية والتي من الممكن أن تؤشر على ايجابية الرضا العالي للمستفيدين:

١. حجم طالبي الخدمة الذي تلقاه الخط خلال سنتين ونصف تجاوز العشرين ألف اتصال، وهذا يدل على حجم الطلب على برنامج الحماية ومعدلات الثقة، وتجاوز نسبة طالبي خدمة مباشرة جراء الاتصال من الخط ٤٤% من المتوجهين/ات، كما لا بد من التنويه أن الخط تلقى ما يقارب ثلاثين ألف اتصال من قبل هؤلاء المتوجهين/ات.

٢. كما تشير النتائج أن حجم الاتصالات مستمرة طوال العام وخلال شهور السنة كافة، مع الاختلاف في حجم الاتصال بين شهر وآخر، ولكن لم تقل نسبة الاتصال الشهري عن ١١% من مجموع الاتصالات، وهذا يدل على استمرارية واستدامة تقديم الخدمة من قبل المؤسسة.

٣. كما اتصل ١٦% من طالبي الخدمة لأكثر من مرة، حيث وصلت اتصالات ٢% منهم لأكثر من ١٠ اتصالات، وهذا يدل على مدى رضاهم عن المتابعة وتحسن أوضاعهم من خدمة الإرشاد المقدمة عبر الخط.

٤. أما بالنسبة لمعدل مدة الاتصال لحالات المتابعة فهو ١٧ دقيقة لكل اتصال، ويدل ذلك على الوقت الكافي الذي يعطيه فريق الإرشاد للحالات التي بحاجة إلى متابعة ودعم لدى خط الحماية لفترات طويلة.

٥. وأشارت البيانات الموثقة حول المتوجهين/ات بأن معرفتهم عن الخط تمت من قبل الأصدقاء، حيث وثق (٧٣%) هذا لمن أجابوا على هذا الشق، وهذا يعني بشكل رئيسي أن تقييم من تلقى هذه الخدمة ايجابية وذات ثقة عالية، ومن هذا المنطلق تمّ تعميم الخدمة على الأصدقاء، كما يؤشر هذا بفاعلية الخدمة المقدمة ونتائجها مع طالبيها تمّ تقديم النصيحة للآخرين للتواصل مع الخط.

## نتائج ورشة العمل مع العاملين والمتطوعين على الخط:

يحتاج المتوجه/ة لفترة طويلة حتى يشعر بمصداقية الخط وهدفه، وبالتالي تعتبر مسائل الأمان والسرية والخصوصية قضايا حيوية يتم التعاطي معها باستمرار أثناء العمل.

هناك توقعات عالية من المتوجهين/ات بأن لدينا حل سحري للمشاكل التي يواجهونها، وبالتالي نحاول جاهدين بإرجاع المسؤولية للمتوجه، وأن بمقدوره السيطرة على حياته من خلال سماعه ونقاشه.

يحاول المتوجهين/ات باستمرار الدخول في أمور شخصية وفي تناول مواضيع تتعلق بمكان الخدمة وإمكانية التعارف بشكل أوسع، ونحاول دائماً التحول تدريجياً إلى أسباب اتصالهم والتوضيح بأننا نقدم الخدمة لكل مناطق فلسطين.

٦. ومن مؤشرات الثقة أيضاً، رضا العاملين والعاملات على الخط، فدرجة رضاهم عن أنفسهم وتقييمهم لعملهم يعطي دلالات وأبعاد على أهمية العمل المنجز، وقدرتهم على تقديم تسهيلات لحياة الناس المختلفة.

نتائج ورشة العمل مع العاملين والمتطوعين على الخط:  
تقييمهم لقيمة عملهم

- "بؤرة إنجاز"
- "ملجأ لناس محتاجة مساعدة"
- "الشعور براحة ذاتية ويعطي أشي من جواتي"
- "بلاقي حالي وبشعر بالطاقات في داخلي"

٧. ومن ثقة الحالات ورضاها عن الخدمة، نورد أيضاً بعض الكلمات التي وثقها العاملين على الخط.

بعض تعبيرات المتوجهين الموثقة على برنامج الحماية

- "بس أنا حابب أتشكركم وإنتو رفعتوني للسما"
- "شكرا تحسنت علاقتي مع ابني وصرنا نحكي سوا بشكل أفضل"
- "طلع مني تغيير مع إني كنت كثير أسب وأغلط وإنتو استوعبتوني فشكرا"
- "تغيرت حياتي من جانب معين لجانب تاني مع إني كنت بدني انتحر"

- كما أكسب المشروع خبرات من نوع مختلف لـ ١٢٠ شاب وشابة في الأراضي الفلسطينية، هذه الخبرة المكتسبة انعكست على جوانب مختلفة من حياتهم، نورد هنا بعض الاقتباسات.

#### نتائج ورشة العمل مع العاملين والمتطوعين على الخط: الخبرات التي اكتسبوها

- تعلمت الإصغاء إلى الآخرين.
- الفائدة التي نحققها متبادلة، فالناس أيضاً لديهم خبرات متبادلة ومنظوري اختلاف وصار أوسع وتقديري للأشياء والتفكير في أصبح في أكثر من اتجاه.
- طبيعتي متسرعة ومندفعة، تعلمت من الخط على أكون صبورة وأطول بالي وأعطي الوقت الكافي لكل شيء أقوم به.
- في البداية كنت أتفاعل وأبكي من كل حالة، وكان التفكير يلازمي حتى بالبيت، بعد الخبرة العملية التي اكتسبتها من العمل على الخط، أصبحت أتعامل بروية وهدوء أكبر.
- العمل على الخط يحتاج إلى خبرات من نوع مختلف نتيجة للتباين في الفئات المجتمعية والحالات الواردة في مستوياتهم الاجتماعية والثقافية والفكرية والسياسية والدينية (ممكن يتصل دكتور أو طالب أو شوفير، نساء، رجال، أطفال، شيوخ... الخ يعني فئات مختلفة وأعمار مختلفة وحتى شخص متدين أو فاني)، مع تقديرنا واحترامنا للجميع وهذا ليس انتقاص من أحد وإنما كدلالة على الاختلاف ونحن نتعامل مع الجميع بنفس القدر والاحترام والتعاطي مع احتياجاتهم وتقديم المساعدة لهم.
- وأصبح لدينا أيضاً تحمل أكبر وتقبل أكثر للآخرين والمختلفين عننا، وأصبح لدي قدرة بدرجة أكبر على حل مشاكلي بشكل أكبر وأفضل.
- صارت شخصيتي تبني من تجارب الناس.
- كان لدي صفات في عدم تقبل الآخرين وكنت تهكمية وهجومية وغير متعاطية من الرأي المختلف والمعاكس لتوجهاتي، بينما نتيجة الخبرة أصبحت منفتحة على الآخرين وأسأهم في النقاش بشكل أوعى، خاصة أن هناك جلسات للتفريغ تقوم بها المؤسسة تساعدنا على القيام بسلوكيات وممارسات تعمل على تقوية وتمكين شخصيتنا.
- ومن القضايا المهمة أيضاً التي تمكنا في المؤسسة، التدريب فمع انتهاء التدريب بخلاف فترة ستة أشهر نصب بشكل جدي قادرين على القيام بكل مهنية مهنة الإرشاد عبر خط الحماية.

- مع هذا الواقع الإيجابي تعددت التحديات التي تواجه عمل الفريق وتمركز غالبيتها بمحدودية الموارد البشرية والمالية للمؤسسة، وهذا التحدي بالإمكان التعاطي والتعامل معه في حال كان هناك توجه من قبل المؤسسات ذات العلاقة على دعم هذا البرنامج لأهميته وفاعليته، كما أوضحنا وتشير النتائج المختلفة لذلك.

## ثالثاً: التوصيات

لم أضع نفسي كمعد للتقرير من تقديم توصيات ربما تحتاج معها المؤسسة إلى جهود وطاقات بشرية ومالية عالية، فربما تجد هذه التوصيات آذان صاغية لدى العديد من المؤسسات المحلية والدولية ذات العلاقة باتجاه تفعيل هذا البرنامج ودعمه سواء مؤسسياً أو مادياً. سار الخط بمراحل تطويرية منذ العام ٢٠٠٧، وتمّ التوضيح من قبل فريق العمل أن هناك خطة تطويرية مستمرة باتجاهات عدة، ولكن هذا يحتاج إلى خطى إستراتيجية على المدى القصير وعلى المدى الطويل، والذي يتجسد من خلاله وضوح الرؤية لتفعيل الخط كما أشرنا سابقاً من خلال ضرورة توفير آليات تطبيقية تتم على المستويات التالية:

- التنسيق: تفعيل التنسيق مع مؤسسات التعليم العالي، خاصة الجامعات والمؤسسات الأهلية العاملة مع النساء والشباب، لتحقيق هدفين أساسيين:

الهدف الأول: التعميم عن الخط وإعطاء فرصة للفئات المختلفة للتوجه إليه.

والهدف الثاني: يرتبط برنامج التطوع من خلال التنسيق مع مؤسسات التعليم العالي خاصة التخصصات ذات العلاقة لتنفيذ خدمة المجتمع وتطبيق برنامجاً تطوعياً عبر الخط. وهذا بالتأكيد يتم عبر تشكيل شبكة منطوقية تضم برنامج الحماية الذي تقوده وزارة الشؤون الاجتماعية يتم من خلالها توفير دعم على المستويات المختلفة التوعوية والداعمة والمنشطة لفريق العمل.

- تمديد عمل البرنامج لـ ٢٤ ساعة: هذا بالتأكيد سيعزز قدرة الفريق على توفير إمكانيات بشرية لتفعيل الخط لفترات زمنية أطول، بجانب توفير كادر يكون لديه الإمكانيات لتشغيل وتفعيل ثلاثين خط موجود على خط حماية الطفل الفلسطيني. مع أهمية التنويه ضرورة حل إشكالية دوام الشابات في الفترات الليلية المتأخرة، خاصة أن جزء من المتوجهات لديهن رغبة في التواصل مع مرشحات بدلاً من مرشدين ذكور.

- ما زال هناك قصور في وجود مؤسسات علاجية في المناطق المهمشة، وعليه لا بد للمؤسسة من تطوير العمل حالياً على عبادة نفسية اجتماعية لاستقبال الحالات، بجانب توفير الإرشاد عبر خط الهاتف، مع العلم أن المؤسسة بصدد تطوير هذا الجانب، ولكن على المؤسسة أن تقوم بتفعيل العبادة المتنقلة للإرشاد والمساندة، بجانب برنامج التوعية وتعميم المعرفة حول الخط الذي تقوم به.

- القيام بتدريبات للمؤسسات ذات العلاقة وخاصة الشرطة ووزارة الشؤون للدعم برنامج الحماية والتحويل، خاصة في الحالات الأكثر انكشافاً وخطراً.

- من المؤكد أن برنامج خط الحماية يقوم بمتابعة وإرشاد مستمرين مع العاملين على الخط، ولكن أبرزت النتائج الحاجة إلى زيادة فترات المتابعة والإرشاد مع العاملين على الخط، خاصة على الصعيد التمكين النفسي والاجتماعي.

- لتسهيل عمل الفريق في التوثيق لا بد من إعادة صياغة للمؤشرات، في مجالات عدة، أولها أهمية توثيق الحالة على أسس واضحة، فأحياناً تطلب الحالة المساندة في قضايا عدة، ومع القدرة التي يتمتع بها فريق العمل في التشخيص، من الأهمية أن يكون لذلك انعكاس في التوثيق، على سبيل المثال قد يكون العنف في الأساس عمل على خلق أوضاع نفسية صعبة، وربما أزمة نفسية معينة صعدت العنف وهكذا. باختصار تحديد العامل المستقل والعامل التابع لتعزيز التوثيق، وهذا يتطلب تدريب أكثر للفريق العامل على آليات التوثيق المناسبة لتدعيم البيانات المختلفة.

- وأخيراً، يشكل خط حماية الطفل "١٢١" حاجة ماسة للمجتمع الفلسطيني بشكل عام، حيث توجه لطلب الخدمة فئات عمرية مختلفة ومن مناطق مختلفة ومن طبقات مختلفة، ومن الجنسين، وعليه أوصي بتغيير اسم البرنامج ليصبح "خط حماية المواطن الفلسطيني"، وهي المرحلة القادمة المقترحة للانطلاق نحو زيادة الطاقة التشغيلية البشرية ليصبح البرنامج يعمل على مدار اليوم، وبقدرة تشغيلية مادية لكافة الخطوط.

- كما من الأهمية إعادة ترميز بعض المؤشرات والمؤشرات التفصيلية بما يتلاءم مع طبيعة الاتصالات التي تمّ الحصول عليها، ويقدم الجدول (١٧) بعض الاقتراحات لذلك.

جدول رقم (١٧): تعديل معايير الاتصال المستخدمة في التصنيف لتفريغ البيانات

| المؤشر الرئيسي                               | التعديل المقترح           | عناصر المؤشر التفصيلية  | التعديل المقترح   |
|--|---------------------------|---|---|
| علاقات الأقران                               |                           | مشاكل مع الأصدقاء، مشاكل مع الشركاء، علاقات عاطفية  | خلاف مع الأصدقاء، خلاف مع الشركاء، علاقات عاطفية، تهديد بإفشاء أسرار  |
| الاستغلال الاقتصادي                          |                           | عمالة الأطفال، الاستغلال الجنسي، تجارة استغلال الأطفال بالتشرد، عمل في المنازل، الدعارة، الخطف، استغلال الأطفال في نشاطات إجرامية.  | عمالة الأطفال، الاستغلال الجنسي في العمل، عمل في المنازل، الدعارة الخطف، استغلال الأطفال في نشاطات إجرامية  |
| الصحة العقلية والنفسية والاجتماعية           | الصحة النفسية والاجتماعية | الملل، الاكتئاب، فقدان الشهية، القلق، التهديد، إفشاء أسرار، الهوية، والغاية من الحياة، تدني الثقة في النفس، الوحدة، الرهاب والوسواس، إذاء النفس، تبول لا إرادي، تهديد بالقتل، سيطرة، حرمان اقتصادي، كوابيس، الانتحار. | الملل، الاكتئاب، فقدان الشهية، القلق والخوف، تدني الثقة في النفس، الوحدة، الرهاب والوسواس، إذاء النفس، تبول لا إرادي، تهديد بالقتل، سيطرة، حرمان اقتصادي، الانتحار. |
| الصحة الجسدية                                |                           | استفسار حول الأمراض، الإدخال على المستشفى، إمكانية الوصول إلى العناية الصحية، استشارة طبية  |   |
| أمور ذات علاقة في المدرسة                    |                           | مشاكل أكاديمية، مشاكل مع المدرس، التسرب من المدرسة، قلق متعلق بالأداء، الواجبات المدرسية، مشاكل ذات علاقة مع البالغين.  | مشاكل مع المعلمين، التسرب من المدرسة، قلق متعلق بالأداء والواجب المدرسي، مشاكل مع الزملاء في المدرسة، العنف المدرسي.  |
| التشرد والهروب من البيت والاحتياجات الأساسية | التشرد                    | أطفال مُتخلى عنهم، أطفال بحاجة إلى طعام، البحث عن مأوى، البحث عن ملجأ أطفال، مفقودين، أيتام، إعادة الأطفال إلى أهلهم، الموارد والمعونات المالية، أطفال هارين.   | أطفال متخلى عنهم، أطفال بحاجة إلى طعام، أطفال شوارع، مفقودين، الهروب من البيت.  |
| مسائل قانونية                                |                           | المشورة والمعلومات، زواج الأطفال، الطفل، الشاهد، تمثيل قانوني، أطفال في نزاع مع القانون، القوانين المتعارضة مع حقوق الطفل، طلب مرافقة في المحاكم، والشرطة، والصحة.  | استشارات قانونية، طلب معلومات حول قوانين، تمثيل قانوني، مرافقة أما الجهات ذات العلاقة (شرطة مؤسسات أخرى).   |

|  |   |   |                          |
|--|---|---|--------------------------|
| إلغاء  | ذهنية، جسدية، حركية.  | إلغاء: مع أهمية وضع سؤال في البرنامج يتحدث هل يعاني المتصل من صعوبة/ إعاقة إذا نعم، يحدد نوع الإعاقة. | الأشخاص ذوي الإعاقة      |
|  | العادة السرية، الحمل، وسائل منع الحمل، معلومات عن الجنس وحقائق الحياة، الخيال الجنسي، الهوية الجنسية، الأمراض الجنسية، غشاء البكارة   | الثقافة الجنسية   | الأمر الجنسية            |
|  | العنقي، النوع الاجتماعي، العائلي، الديني، السياسي الإقليمي.   |   | التمييز                  |
| الوالدان مطلقان أو منفصلان، نزاع، النفقة وإعالة الأطفال، العلاقة بين الوالدين في الأطفال، العلاقة مع الأقارب، حضانة الأطفال ورؤيتهم، الدمج بين الأسرة، التهديد بالأطفال، فقدان الوالدين، إدمان داخل الأسرة، صعوبات في تربية الأولاد، | الوالدان مطلقان أو منفصلان، نزاع، النفقة وإعالة الأطفال، العلاقة بين الوالدين في الأطفال، العلاقة مع الأقارب، حضانة الأطفال ورؤيتهم، الدمج بين الأسرة، التهديد بالأطفال، فقدان الوالدين، والدان مدمنان أو مشاكل عقلية ونفسية. |   | علاقات أسرية             |
|  | إدمان، معلومات حول المواد المخدرة.  |   | مخدرات                   |
| التنمر، الإساءة، الإهمال، العنف الجسدي، التحرش الجنسي، شاهد على عنف، محاولة اغتصاب، اغتصاب، اغتصاب جماعي، داخل الأسرة، التحرش الجنسي داخل الأسرة، هتك عرض، تبليغ عن عنف.   | التنمر، الإساءة العاطفية، الإساءة، الإهمال، الإساءة الجسدية، التحرش الجنسي، شاهد على عنف، محاولة اغتصاب، اغتصاب، اغتصاب جماعي، داخل الأسرة، التحرش الجنسي داخل الأسرة، هتك عرض، تبليغ عن عنف، العنف الأسري.                   |   | الإساءة والعنف           |
| حول الخط، مهني يطلب معلومات، رغبة في التطوع، الشكر على المساعدة، إزعاج، تسليية.  | حول الخط، مهني يطلب معلومات، رغبة في التطوع، كيفية التعامل مع الأطفال الشكر على المساعدة.   | طلب معلومات وأهداف غير معلنة  | طلب معلومات              |
| تحرش، هلع وخوف من القصف، شاهد على حادث عنف، تهجير، إصابات، الخوف المستمر من العنف، سجن، إهانة وتفتيش، تميز وعنف داخلي.   | فسفور، قنابل حرارية، قنابل غير منفجرة، شاهد على حادث، عنف، هلع، تهجير، إصابات الخوف المستمر من العنف، سجن وإقامة جبرية، أطفال في نزاع مسلح.   | الاحتلال وجرائمه  | الاحتلال والصراع الداخلي |



سوا كل النساء معاً اليوم وغداً

القدس  
Jerusalem  
هاتف [ 02-5324122 ]  
Tel.  
فاكس [ 02-5324025 ]  
Fax

سوا معاً اليوم وغداً

رام الله  
Ramallah  
هاتف [ 02-2418100 ]  
Tel.  
فاكس [ 02-2418111 ]  
Fax

فلسطين  
Palestine

[www.sawa.ps](http://www.sawa.ps)  
[info@sawa.ps](mailto:info@sawa.ps)



خط حماية الطفل الفلسطيني 121  
Child Protection Helpline 121

[121@sawa.ps](mailto:121@sawa.ps)