

ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی مددسرایهای شهر تهران مطالعه موردی: مددسرای منطقه ۵ تهران

سمیه مومنی

دانشجوی دکتری علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، ایران
somaychmomeni@ut.ac.ir

هادی درویشی

دانشجوی دکتری علوم اجتماعی، دانشگاه مازندران، ایران
hadidarvishi26@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر، ارزیابی اجتماعی و فرهنگی مددسرای محله نفت منطقه ۵ شهرداری تهران و ارائه راه کارهای اصلاحی و جبرانی برای اجرای هرچه بهتر این پروژه است. برای نیل به هدف ذکر شده از روش توصیفی-تحلیلی با رویکرد تحلیل ذی نفعان استفاده شده است. از یکسو با در نظر گرفتن دامنه جغرافیایی تأثیر محیط پیرامون مددسرا بر کارکرد آن، می توان از تأثیر منفی همجواری دره فرحزاد به عنوان کانون اصلی آسیب های اجتماعی محله نفت با ایجاد فضاهای بی دفاع شهری، حضور افراد بی خانمان و تشدید زباله گردی بر کارکرد و وجهه مددسرا سخن گفت و از سویی دیگر در بُعد دامنه اجتماعی می توان مدعی شد اگر یکی از اهداف اصلی احداث مددسراها را پیشگیری از مرگومیر افراد معتاد و بی خانمان در معابر عمومی و حفظ مبلمان شهری و زدودن این افراد از چهره شهر و نه بازپروری در نظر گیریم، یافته ها و داده های تحقیق حاکی از موفقیت مددسرای منطقه ۵ در ایجاد فضای خوابگاهی و رفاهی مناسب مددجویان است. اما در نهایت دو آسیب اصلی در عملکرد مددسراها قابل شناسایی است: ۱- تبدیل شدن مددسرا به محل دائمی اقامت مددجویان و رسوبی شدن آنها ۲- ناتمام ماندن چرخه توانمندسازی مراجعان و در نتیجه از دست رفتن ماهیت بازپرورانه مجموعه.

واژه های کلیدی: مددسرا، منطقه ۵ شهرداری تهران، بی خانمانی، دره فرحزاد، تحلیل ذی نفعان، حلقه حمایتی و ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی.

مقدمه

راه‌اندازی گرمخانه‌ها^(۱) در بسیاری از کلان‌شهرهای جهان، یکی از راهکارهای رسیدگی به وضعیت افراد بی‌خانمان شهری است؛ افرادی که به دلایل گوناگون اجتماعی و اقتصادی، محروم از حق برخورداری از سرپناه و مسکنی ایمن و پایدار هستند. بدین جهت، برای کاهش آسیب‌های مترتب بر این گروه اجتماعی، احداث و فعال نگاه داشتن گرمخانه‌ها به اقدامی رایج (و البته کوتاه‌مدت) بدل شده است.

در کلان‌شهر تهران، راه‌اندازی و توسعه گرمخانه‌ها از سال ۱۳۸۲ مورد توجه قرار گرفت؛ زمانی که به دلیل وجود سرمای شدید و بی‌توجهی نسبت به عواقب آن، هجده نفر در سطح شهر تهران جان سپردند و این موضوع در رسانه‌ها سر و صدای زیادی به پا کرد (امامی میبیدی، ۱۳۹۲: ۷۳-۷۶). پس از آن با دستور معاون سیاسی وزارت کشور، مسئولیت رسیدگی به مسئله اسکان موقت بی‌خانمان‌ها بر عهده شهرداری تهران و نظارت بر آن بر عهده فرمانداری قرار گرفت. اولین مرکز تأسیس شده، مرکز غربالگری اولیه در اسلامشهر بود. پس از آن، دو گرمخانه دیگر افتتاح شد. این گرمخانه‌ها، چادرهایی از جنس ضد آب بودند که در پارک‌های المهدی واقع در منطقه ۹ و هرنودی واقع در منطقه ۱۲ قرار داشتند که با توجه به مخاطرات احتمالی و مشکلاتی که به وجود آمد، به تدریج چند گرمخانه دیگر نیز در سوله‌های ورزشی که تغییر کاربری داده بودند، راه‌اندازی شد که از آن جمله می‌توان به دو مددسرای خاوران واقع در منطقه ۱۵ و مددسرای بهمن در منطقه ۱۶ در سال ۱۳۸۵ اشاره نمود. در حال حاضر ظرفیت مددسرای خاوران، ۷۰۰ نفر و ظرفیت مددسرای بهمن، ۱۸۰ نفر است.

در سال ۱۳۹۰ با توجه به نیاز شهر تهران و به منظور تمرکززدایی از مددسرای خاوران و بهمن، راه‌اندازی مددسرای منطقه‌ای در سطح مناطق بیست‌ودوگانه شهر تهران در دستور کار سازمان رفاه، خدمات و مشارکت‌های اجتماعی قرار گرفت. بدین ترتیب در سال ۱۳۹۱، این تعداد به ۶ مددسرا، در سال ۱۳۹۲ به ۱۱ مددسرا، در سال ۱۳۹۳ به ۱۸ مددسرا و در سال ۱۳۹۴ به ۲۱ مددسرا رسید (سایت شهرداری تهران، آبان ۱۳۹۵).

همان‌طور که بیان شد، مرکز خدمات اجتماعی شهرداری تهران از اواسط دهه ۸۰، جمع‌آوری و مدیریت بی‌خانمان‌ها در سطح شهر تهران را انجام می‌دهد. افراد جمع‌آوری شده به مکان‌هایی با عنوان گرمخانه یا مددسرا منتقل می‌شوند. در این مکان‌ها، خدمات گوناگونی به افراد بی‌خانمان ارائه می‌گردد. گرمخانه محله شهرک نفت منطقه ۵ (واقع در خیابان نفت، خیابان

هفدهم، خیابان قدس، پلاک ۹)، یکی از مراکز یادشده است که از دی ماه سال ۱۳۹۳ آغاز به کار نموده است. این مرکز در سه طبقه با ظرفیت ۱۲۰ تخت از ساعت ۷ تا ۱۸ به افراد بی خانمان خدمات ارائه می دهد. همچنین طی مصاحبه با مسئول مددسرا به این نکته اشاره شد که این مددسرا از معدود مراکز واجد ارائه خدمات دو مرکز کاهش آسیب‌ها^۱ و متادون درمانی^۲ در میان مددسراهای شهر تهران است. علاوه بر موارد یادشده می توان موارد زیر را به عنوان خدمات این مجتمع برشمرد:

- ارائه خدمات اقامت کوتاه مدت شبانه
 - ارائه خدمات اولیه بهداشتی (استحمام، وسایل نظافت و شست و شو و البسه تمیز)
 - تأمین غذای رایگان (شام گرم، چای، صبحانه ساده)
 - ارائه خدمات کاهش آسیب (با تمرکز بر انتقال بیماری های عفونی و واگیر)
 - ارائه خدمات درمانی به افراد وابسته به سوء مصرف مواد
 - ارائه خدمات مددکاری، مشاوره ای و روان شناختی
 - ارائه خدمات پزشکی اولیه (سازمان رفاه، خدمات و مشارکت های اجتماعی، ۱۳۹۴)
- با توجه به اینکه دستورالعملی برای نحوه راه اندازی و اداره مددسرای محله نفت تهیه نشده است، می توان طبق اطلاعات مندرج در دستورالعمل اجرایی مددسراهای منطقه ای، اهداف کلی زیر را ذکر کرد:
- پیشگیری از آسیب های جسمی، روانی و اجتماعی
 - کمک به افراد بی خانمان و سازمان دهی آنها
 - برطرف کردن تشویش خاطر شهروندان
 - ارائه خدمات به افرادی که روزها توانایی اداره امور خود را دارند و شبها نیازمند سرپناه هستند.
 - توسعه زیرساخت های اجتماعی در حوزه آسیب دیدگان اجتماعی در شهر تهران
 - افزایش امید به زندگی در افراد آسیب دیده
 - افزایش سطح بهداشت افراد آسیب دیده
 - افزایش امنیت اجتماعی در شب (سازمان رفاه، خدمات و مشارکت های اجتماعی، ۱۳۹۴).

درباره گروه هدف، به طور مشخص افراد بی خانمان در سطح منطقه ۵ تهران، به عنوان گروه هدف اصلی این پروژه شناخته می شود، اما به دلیل آنکه افراد بی خانمان، وابستگی مکانی ثابتی ندارند، می توان دایره شمول را به منطقه غرب تهران وسعت داد. همچنین از آنجایی که نحوه پذیرش افراد بی خانمان به صورت خودمعرف بوده یا توسط گشت های جمع آوری انجام

1- Drop In Center (DIC)

2- Metadon Mintenance Therapy (MMT)

می‌شود، بنابراین موقعیت افراد بی‌خانمان می‌تواند بسیار متکثر باشد. اما درباره سن و جنسیت افراد بی‌خانمان و همچنین تابعیت آنها، محدودیت‌هایی وجود دارد. تنها افراد بالای هجده سال پذیرش می‌شوند و این مجتمع صرفاً قرار است به مردان بی‌خانمان خدمات ارائه دهد. درباره تابعیت افراد بی‌خانمان نیز طبق دستورالعمل‌ها، صرفاً افراد بی‌خانمان تابع ایران می‌توانند از خدمات مجتمع استفاده کنند یا حداکثر اتباع خارجی مجاز. اما از آنجایی که احراز هویت و وضعیت تابعیت برای افراد بی‌خانمان که الزاماً اوراق هویتی ندارند، دشوار است، عملاً این شرط منتفی است.

آنچه ضرورت و اهمیت این پژوهش را برجسته می‌نماید این مهم است که اتاف به تجربه‌ها و واکنش‌های ذی‌نفعان از تغییرات کوتاه‌مدت و بلندمدتی که در زندگی‌شان ایجاد می‌شود، بسیار حساس است. قضاوت‌های مردم درباره اقدامات توسعه‌ای نیز برای اتاف اهمیت زیادی دارد. تجربه اقدامات توسعه‌ای نشان می‌دهد که گروه‌های مختلف، منافع متفاوتی در اینگونه اقدامات دارند و به همین لحاظ دآوری آنها نیز متفاوت است (فاضلی، ۱۳۸۹: ۶۵). از این‌رو هر کدام از این گروه‌ها، به‌تنهایی می‌توانند در اجرای پروژه اختلال ایجاد کنند و مانع پیشرفت پروژه و اتمام ناپهنگام آن شوند. همچنین شناسایی آثار مثبت پروژه برای تقویت آن و شناسایی آثار منفی احتمالی برای کاهش و کنترل آن ضروری است. برنچ^۱ و راس^۲ معتقدند که در صورتی که اقدام توسعه‌ای روی سه مقوله منابع اجتماع، سازمان اجتماعی متأثر از اقدام و شاخص‌های کیفیت زندگی دارای تأثیرات احتمالی باشد، لازم است تا اتاف انجام پذیرد (فاضلی، ۱۳۸۹: ۱۰۵).

در این رابطه برای ارتقای سطح عملکرد گرمخانه‌ها و کاستن از عواقب و پیامدهای منفی احتمالی ناشی از آنها، انجام مطالعات و تحقیقات اجتماعی، امری اجتناب‌ناپذیر است. در این باره نمی‌توان صرفاً به مطالعات اسنادی و تحقیقات پیشین اکتفا کرد. از آنجایی که شرایط محیطی متفاوت است و از سوی دیگر گروه هدف (افراد بی‌خانمان) دارای گوناگونی هستند، نیاز است که حداقل مطالعه‌ای در قالب «اتاف» انجام گیرد. با این حال از آنجایی که احداث چنین مراکزی توأم با تمرکز و ازدحام جمعیت قابل توجهی از افراد بی‌خانمان و عمدتاً تحت تأثیر آسیب‌های مختلف اجتماعی است، تجربه نشان داده که احتمال وقوع آسیب‌های جدید و پیامدهای منفی ثانویه نیز بسیار زیاد است (توفیق، ۱۳۹۳: ۵).

1- Branch
2- Ross

در همین رابطه پرداختن به افراد بی‌خانمان شهری هم به عنوان شهروند و هم به عنوان آسیب‌دیدگان اجتماعی از اهم وظایف مدیریت شهری است. بررسی این تأثیرات در واقع قدم گذاشتن به حوزه اتاف است. بنابراین به نظر می‌رسد که در این مقاله - که مشخصاً به اتاف یکی از مددسراهای واقع در منطقه ۵ شهرداری تهران می‌پردازد - سامان‌دهی بی‌خانمان‌ها، همانند سایر پروژه‌ها دارای تأثیرات مثبت و منفی خواهد بود. از این رو لازم است تا این تأثیرات، شناسایی و برای تقویت آنها راهکارهای لازم ارائه گردد. بنابراین با توجه به این ادبیات، تلاش می‌شود به این پرسش‌ها پاسخ داده شود:

- گرمخانه منطقه ۵ شهرداری تهران، چه تأثیرات احتمالی اجتماعی و فرهنگی در پی داشته است؟
- توصیه‌ها و پیشنهادها به منظور کاهش و تعدیل پیامدهای منفی احتمالی و افزایش پیامدهای مثبت برای پروژه کدامند؟
هدف اصلی این پژوهش، پیش‌بینی و شناخت آثار و پیامدهای اجتماعی ناشی از طرح مددسرای منطقه ۵ شهرداری تهران در راستای اصلاح و مدیریت این آثار و پیامدها است.

پیشینه تجربی پژوهش

با گذشت بیش از یک دهه از احداث گرمخانه‌ها در سطح شهر تهران، آثار پژوهشی مناسب و درخور تأملی در این زمینه وجود دارد. برخی از این تحقیقات، پژوهش‌های بنیادینی هستند که در صدد تئوری‌پردازی درباره پدیده بی‌خانمانی به عنوان یک آسیب اجتماعی برآمده‌اند و برخی نیز پژوهش‌های کاربردی هستند که در زمینه ارزیابی اجتماعی فرهنگی (اتاف) طرح‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای احداث گرمخانه‌ها صورت گرفته‌اند. در رابطه با مهمترین مطالعات انجام گرفته در زمینه پروژه مددسراها (گرمخانه‌ها) و در نظر داشت پیشینه طرح‌های مطالعاتی در ایران، می‌توان به پژوهش‌های زیر اشاره کرد.

عقیل دغاقله (۱۳۸۹) به «ارزیابی تأثیرات اجتماعی تأسیس و بهره‌برداری گرمخانه بعثت» پرداخته است. طبق نتایج این تحقیق، پیامدهای احداث این گرمخانه را می‌توان در سه دسته، شامل آسیب‌هایی که در پی تأسیس چنین مرکزی به محله و منطقه وارد می‌شود، آسیب‌هایی که بر اثر تمرکز افراد بی‌خانمان در یک مکان شکل می‌گیرد و اثرات فرهنگی - اجتماعی ناشی از تداخلات سازمانی این طرح بر محیط اطراف آن تقسیم‌بندی کرد. بر اساس نتایج به دست آمده از ماتریس دامنه‌یابی این تحقیق، در مجموع

تأثیرات اولیه طرح گرمخانه‌ها مثبت ارزیابی شده است؛ به این معنی که اگر این کار صورت نگیرد، امکان پراکندگی افراد در شهر، مرگ‌ومیر یا دشواری خدمات‌رسانی به آنها در زمینه‌های مختلف، گسترش آسیب‌هایی مانند تکدی‌گری و تأثیرپذیری افراد مستعد بی‌خانمان شدن وجود دارد.

محمدعلی رمضانی نیز در پژوهشی دیگر (۱۳۹۱) با عنوان «ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی پروژه سامان سرای لویزان و توسعه و سامان‌دهی آن» به ارزیابی پس از اجرای این طرح پرداخته است. سامان سرای لویزان، اقامتگاه موقت زنان است. این پژوهش بر چند مسئله عمده تأکید دارد که مهم‌ترین آنها، نقص حلقه‌های حمایتی برای مبارزه با بی‌خانمانی است. به علاوه پاسخگویان به این پژوهش از کمبود نیرو، رسیدگی نامناسب به وضعیت بهداشتی کارکنان، امکانات اندک سامان سرای و برخورد تند مددکاران با مددجویان نیز به عنوان آسیب‌های دیگر سامان سرای سخن گفته‌اند که در این گزارش بر آنها تأکید شده است.

صدیق سروسستانی و نصر اصفهانی (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان «اعتیاد، طرد اجتماعی و کارتن‌خوابی در شهر تهران» با استفاده از رویکرد «مسیر بی‌خانمانی»^۱ به جست‌وجوی علل و ریشه‌های کارتن‌خوابی در شهر تهران پرداخته‌اند. این رویکرد، شیوه‌ای از بازنمایی و بررسی تجربه‌های مختلف افراد بی‌خانمان است که در آن ویژگی‌های فردی، شرایط زندگی، تجربه‌های افراد و تمامی عوامل مؤثر بر وضعیت آنها در بررسی مسئله به حساب می‌آید. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سه عامل مهم و اساسی در بی‌خانمانی افراد نقش داشته است: اعتیاد و مصرف مواد مخدر، ناتوانی‌های جسمی و روانی، مهاجرت و عدم تطابق با محیط جدید.

علاوه بر این پژوهش مرتبط دیگری که به دست آمد، گزارش «مستندسازی تجربیات طرح سامان‌دهی متکدیان و افراد بی‌خانمان در شهرداری تهران» است که راضیه امامی میبیدی انجام داده و در مجموعه‌ای با عنوان «مستندسازی تجارب مدیریتی سامان‌دهی متکدیان و افراد بی‌خانمان در شهرداری تهران» زیر نظر کیومرث اشتریان در سال ۱۳۹۲ انتشار یافته است. در این پژوهش که بیشتر سابقه تجارب مدیریت شهری در زمینه برخورد با متکدیان و افراد بی‌خانمان را مورد توجه قرار داده، اطلاعات مربوط به سال‌های ۱۳۷۸ الی ۱۳۸۸ در این حوزه بررسی شده است.

«مطالعه جامعه‌شناختی کارتن‌خوابی: علل، تجارب جهانی و راهکارها» (۱۳۸۹) پژوهشی است که اکبر علیوردی‌نیا آن را برای دفتر مطالعات فرهنگی و

اجتماعی شهر تهران انجام داده است. وی می‌کوشد تا مقدمات کار سامان‌دهی کارتن‌خواب‌ها را فراهم سازد. این تحقیق تلاش می‌کند تا با شناسایی کارتن‌خواب‌ها، تحلیل اجتماعی آنها، بررسی میزان اعتیاد و بیماری‌های مسری در میان آنان و بررسی و مطالعه تجربه‌های جهانی در این زمینه، علل این پدیده را به زبان جامعه‌شناختی تبیین کند و راهکارهایی برای حل این مسئله ارائه دهد. روش این تحقیق، پیمایشی و ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بوده است. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارتن‌خواب‌های ساکن در مراکز نگهداری با عنوان گرمخانه‌هاست و حجم نمونه، ۳۱۸ نفر بوده است. در مرتبط‌ترین پژوهش در این زمینه به لحاظ موضوعی و دامنه جغرافیایی اقدام مداخله‌ای مورد مطالعه، ابراهیم توفیق به «ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی پروژه توسعه و سامان‌دهی گرمخانه در منطقه ۵ شهرداری تهران - محله اندیشه» (۱۳۹۳) پرداخته است. این پژوهش به عنوان یک اتمام پیش از اجرا با تشریح کامل و جامع مبانی نظری درباره سامان‌دهی بی‌خانمان‌ها و بهره‌گیری از روش تحقیق با رویکرد تحلیل ذی‌نفعان و ارائه کاربست مورد نظر با نظرداشت همین رویکرد، از جمله منابع مهم مورد استناد در پژوهش حاضر است.

در مقام تطبیق، مهم‌ترین تجربه انباشتی مشترک این پژوهش‌ها، انتقاد به بی‌توجهی به چرخه حمایتی، رسوبی شدن مددجویان و لزوم بازنگری در برخی سازوکارهای مددسراهاست. جنبه نوآورانه پژوهش حاضر در مقایسه با تحقیقات نامبرده در این است که اتمام حاضر با بهره‌گیری از رویکرد تحلیل ذی‌نفعان و در نظر گرفتن و گسترش حلقه حمایتی در سه ضلع (مددجویان، نهادهای متولی کاهش آسیب‌ها و مدیریت شهری و جامعه محلی میزبان)، این دایره را وسعت داده است.

بارت^۱ و همکاران در مطالعه‌ای از وضعیت بی‌خانمانی به این نکته اشاره کرده‌اند که اکثر کسانی که در حال حاضر بی‌خانمان هستند، حداقل یک یا چند بار نیز قبلاً این وضعیت را تجربه کرده‌اند. تأکید آنان بر بازگشت به وضعیت بی‌خانمانی از سوی افراد است. در این ارتباط، آگرام^۲ در پیمایش خود در سال ۲۰۰۵ دریافت که ۶۶٪ از افراد بی‌خانمان قبلاً نیز بی‌خانمان بوده‌اند. این مطالعات نشان می‌دهد که برنامه‌های کمک به بی‌خانمان‌ها نتوانسته است به حل مشکلات اساسی مددجویانی که مجبورند در خیابان زندگی کنند، بپردازد (Doak, 2008: 104).

جاهیل^۱ با رویکردی کارکردگرایانه به تحلیل کارکردهای خانه و مخاطراتی که برای افراد هنگام بی‌بهره بودن از آن برایشان پیش می‌آید، توجه نموده است. وی بیان می‌دارد که با درک این موضوع که خانه چه چیزهایی به یک فرد ارائه می‌دهد، ما می‌توانیم درک بهتری از دلیل اهمیت جلوگیری از بی‌خانمانی بیش از درمان آن، زمانی که اتفاق می‌افتد داشته باشیم (ر.ک: سیدپورآذر، ۱۳۹۴). مطالعات باسوک^۲ با عنوان روابط اجتماعی و تأثیر آن بر بی‌خانمانی (۱۹۸۷) نشان می‌دهد که فقدان روابط اجتماعی یا ناکافی بودن آن با بی‌خانمانی به‌ویژه در میان زنان، رابطه معناداری دارد. وجود شبکه حمایت اجتماعی مناسب، متغیری کلیدی در پیشگیری از بی‌خانمانی و بسیاری از نتایج منفی دیگر است. حمایت اجتماعی می‌تواند در سطح خانواده بی‌واسطه، خانواده گسترده یا اجتماع وجود داشته باشد. وجود یک شبکه از دوستان، خانواده و یا هر دو که بتواند فرد در زمان نیاز بر آنها تکیه کند، می‌تواند فرآیند بی‌خانمانی را در ابتدای آن، قبل از اینکه فرد واقعاً بی‌خانمان شود، متوقف کند. در این زمان راهنمایی شخصی که می‌خواهد از بی‌خانمانی رهایی یابد، راحت‌تر از کسی است که زمان بیشتری از بی‌خانمانی‌اش سپری شده است (ر.ک: علیوردی‌نیا، ۱۳۸۹).

در میان فعالیت‌های بین‌المللی، شورای فدرال آمریکا، فعالیت‌های ویژه‌ای در راستای کنترل توسعه بی‌خانمانی طراحی نموده است. این طرح که به استراتژی «درهای باز» معروف است، در اواسط سال ۲۰۱۰ منتشر شد و به عنوان فرآیندی مؤثر در کنترل بی‌خانمانی شناخته شد که در طول دهه گذشته، پیشرفت‌های چشمگیری در کاهش بی‌خانمانی در میان اجتماعات و جمعیت‌های خاص داشته است.

استراتژی فدرال بر چهار هدف تمرکز دارد:

۱. پایان دادن به بی‌خانمانی مزمن در طول پنج سال
۲. جلوگیری و پایان بی‌خانمانی در میان جانبازان و معلولین در طول پنج سال
۳. جلوگیری و پایان بی‌خانمانی برای خانواده‌ها، جوانان و کودکان در مدت ده سال
۴. مجموعه روش‌هایی برای پایان دادن به تمام انواع بی‌خانمانی (هومبز^۳ به نقل از سیدپور آذر، ۱۳۹۴: ۱۱).

یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های صورت‌گرفته در داخل و خارج از کشور به خوبی و به روشنی بیانگر این موضوع است که بی‌خانمانی را نمی‌توان با

1- Jahill
2- Bassuk
3- Hombs

یک عامل تبیین کرد. به عبارتی بی‌خانمانی یک پدیده تک‌علیتی نیست. از نگاه جامعه‌شناختی، بی‌خانمانی یک پدیده و واقعیت اجتماعی است. به همین منظور برای بررسی هر واقعیت اجتماعی باید آن را با واقعیت‌های اجتماعی دیگر تبیین کرد. از این‌رو نگرش جامعه‌شناسان در ریشه‌یابی و علت‌یابی بی‌خانمانی، یک نگرش چندبُعدی است.

رویکرد نظری

در حوزه بی‌خانمانی، رویکردهای مختلفی مطرح می‌شود. دو رویکرد تضاد و طرد اجتماعی را در رابطه با موضوع پژوهش می‌توان مورد توجه قرار داد. رویکرد تضاد، جامعه را به صورت مجموعه‌ای از گروه‌های متمایز می‌داند که در تضاد و تعارض دائمی هستند. در این رویکرد، بی‌خانمانی و به‌ویژه کارتن‌خوابی، رفتاری فردی محسوب نمی‌شود، بلکه مشکلی ساختاری در جامعه است. از این دیدگاه، فقر و وضعیت اقتصادی، علت اصلی بی‌خانمانی است. آنها همچنین بر رابطه بین کمبود واحدهای مسکونی مناسب برای افراد کم درآمد و بیکاری نیز تأکید می‌کنند. نظریه پردازان تضاد بر عواملی چون سوء مصرف مواد، مصرف الکل، بیماری‌های روانی و بی‌سازمانی خانواده برای تبیین علل بی‌خانمانی، کمتر متمرکز می‌شوند؛ زیرا معتقدند که این عوامل فردی نیست که موجب بی‌خانمانی افراد می‌شود، بلکه عوامل ثانویه در این امر دخیل است. بنابراین عوامل ساختاری و اجتماعی، تأثیر عمده‌ای بر وضعیت نابسامان زندگی بی‌خانمان‌ها و کارتن‌خواب‌ها دارد و یا اینکه موجب تداوم بی‌خانمانی می‌شود.

رویکرد طرد اجتماعی^۱ هم در واقع نوعی رانده شدن است و معمولاً در برابر مشارکت قرار می‌گیرد. بر اساس این دیدگاه، طرد اجتماعی و فقدان قابلیت‌های اجتماعی با یکدیگر رابطه تنگاتنگی دارند. از این‌رو هر چه فرد از کمبود یا فقدان قابلیت‌های اجتماعی مانند سطح سواد، سلامتی و مهارت شغلی برخوردار باشد، به همان میزان از منابع مادی، روابط اجتماعی و فعالیت‌های مدنی به دور بوده، در نتیجه دچار طرد اجتماعی خواهد شد. می‌توان گفت بی‌خانمانی تحت تأثیر فقدان و یا کمبود قابلیت‌های اجتماعی به وقوع می‌پیوندد یا به بیانی دیگر، افراد هنگامی بی‌خانمان می‌گردند که در اثر کمبود قابلیت‌های اجتماعی، دچار طرد اجتماعی گردیده‌اند و از این‌رو بی‌خانمان و کارتن‌خواب می‌شوند (کلانتری و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۳-۱۵).

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش به عنوان یک تحقیق ارزیابی تأثیرات اجتماعی فرهنگی، از روش «تحلیل ذی‌نفعان»^۱ (ر.ک: توفیق، ۱۳۹۳) استفاده شده است.

مفهوم «ذی‌نفعان» طی دو دهه گذشته، جایگاه ویژه‌ای در نظریه‌های مدیریت دولتی و غیرانتفاعی کسب کرده است. این مفهوم به افراد، گروه‌ها و سازمان‌هایی اشاره دارد که باید توسط رهبران و مدیران مورد توجه ویژه قرار گیرند. به طور کلی تعاریف زیر درباره ذی‌نفعان ارائه شده است:

- تمام گروه‌هایی که می‌توانند استراتژی‌های سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند و یا تحت تأثیر آن قرار گیرند (Nutt & Backoff, 1992: 439).

- افراد یا گروه‌های کوچک دارای قدرت برای پاسخگویی، مذاکره و تغییر آینده استراتژیک سازمان (Eden & Ackerman, 2011: 117).

- آن دسته از افراد یا گروه‌هایی که جهت تحقق اهداف خود به سازمان وابسته هستند و متقابلاً سازمان نیز به آنها وابسته است (Johnson & Scholes, 2002: 206).

- ذی‌نفع به بازیگرانی اطلاق می‌شود (فرد یا سازمان) که دارای منافع مشخص از سیاست در حال تدوین هستند.

به باور برخی پژوهشگران، مسئله مهم در شناسایی ذی‌نفعان، قدرت آنها در تحت تأثیر قرار دادن آینده اقدام به طور مستقیم است که در غیر این صورت و بدون وجود قدرت، آنها دیگر ذی‌نفع سازمان به حساب نخواهند آمد (Bryson, 2004: 4). به طور کلی باید گفت که ذی‌نفع، شخص، گروه و یا نهادی است که در اجرای طرح مورد نظر دارای منافع است. این تعریف شامل ذی‌نفعان حاضر، واسطه‌ها، برندگان و بازندگان و آنهایی می‌شود که در فرایند تصمیم‌گیری قرار گرفته‌اند یا از آن کنار گذارده شده‌اند. با این تعریف کلی، ذی‌نفعان را می‌توان به گروه‌های زیر تقسیم نمود:

۱. ذی‌نفعان کلیدی: آنهایی هستند که می‌توانند اثر مهمی بر اجرای طرح داشته باشند یا در تحقق اهداف آن، مهم‌ترین نقش را ایفا کنند.

۲. ذی‌نفعان اولیه: آنهایی هستند که تحت تأثیر اجرای طرح قرار می‌گیرند، خواه از آن منتفع شوند یا منفعتی را از دست بدهند.

۳. ذی‌نفعان ثانویه: آنهایی که دارای نقش واسطه‌ای هستند و می‌توانند بر اجرای طرح، اثر مهمی داشته باشند.

بر اساس یک تعریف دیگر، تحلیل ذی‌نفعان عبارت است از «فرایند نظام‌مند جمع‌آوری اطلاعات کمی به منظور شناسایی منافع افرادی که باید در جریان ایجاد، توسعه و یا اجرای یک سیاست مدنظر قرار گیرد» (Schmeer, 2001: 4).

مدیران و سیاست‌گذاران می‌توانند از تحلیل ذی‌نفعان به عنوان ابزاری برای شناسایی بازیگران اصلی و ارزیابی دانش، منافع، جهت‌گیری و اتحاد آنها و هر مسئله مهم دیگر مرتبط با سیاست استفاده کنند. این تحلیل، امکان تعامل مؤثرتر با ذی‌نفعان را برای سیاست‌گذاران و مدیران فراهم می‌سازد و موجب افزایش حمایت آنها از سیاست یا برنامه مورد نظر می‌شود (همان). به طور خلاصه، اهداف تحلیل ذی‌نفعان را می‌توان چنین برشمرد: تشخیص هویت هر یک از ذی‌نفعان و هدف‌هایشان و مشخص نمودن اهمیت آنها برای آینده سازمان؛ تشریح چگونگی تأثیرگذاری ذی‌نفعان و تعیین روابط چندگانه و لازم و ملزوم بین آنها؛ توسعه استراتژی‌های مدیریت ذی‌نفعان و تشخیص زمان و روش مناسب برای تغییر یا ارتقای اهمیت نقش هر یک از ذی‌نفعان. این موضوع خود مستلزم تعریف دقیق قدرت و چگونگی تأثیرگذاری آنها بر مسیر حرکت سازمان است (ر.ک: Eden & Ackerman, 2011).

اولین گام در اجرای تحلیل ذی‌نفعان، مشخص نمودن هدف از اجرای تحلیل، شناسایی استفاده‌کنندگان بالقوه از اطلاعات حاصل و به کارگیری طرحی جهت استفاده از اطلاعات حاصله است. اطلاعات حاصل از تحلیل ذی‌نفعان می‌تواند در حوزه‌های مختلفی مورد استفاده واقع شود: تأمین ورودی سایر تحلیل‌ها، ایجاد آگاهی از پیشرفت برنامه‌های اجرایی به منظور افزایش حمایت از سیاست‌های اصلاحی، هدایت مشارکت‌ها، ارزیابی نهادی و یا در فرایندهای ایجاد اجماع. سیاست‌گذاران و مدیران برای جلب حمایت ذی‌نفعان باید اطلاعات حاصل از تحلیل را در برنامه‌های خود استفاده کنند (ر.ک: Schmeer, 2001). در نهایت می‌توان گفت که تحلیل ذی‌نفعان معطوف به اهداف زیر است:

- شناسایی و تعریف خصوصیات ذی‌نفعان کلیدی
- ارزیابی شیوه‌ای که ذی‌نفعان ممکن است از طریق آن بر نتایج طرح اثر بگذارند یا از نتایج آن متأثر شوند.
- درک روابط میان ذی‌نفعان، شامل ارزیابی تضادهای بالقوه یا بالفعل منافع و انتظارات میان ذی‌نفعان
- ارزیابی ظرفیت ذی‌نفعان مختلف که مشارکت می‌کنند.

فرایند گردآوری داده‌ها

پروژه ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی به دنبال یافتن راهبردی مناسب با کمترین آثار منفی است و از طرف دیگر با استفاده از اصول و مراحل ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی استاندارد به شناسایی، برآورد و مدیریت پیامدهای اجتماعی می‌پردازد. به همین دلیل از فنون تعیین راهبرد و نیز مطالعات

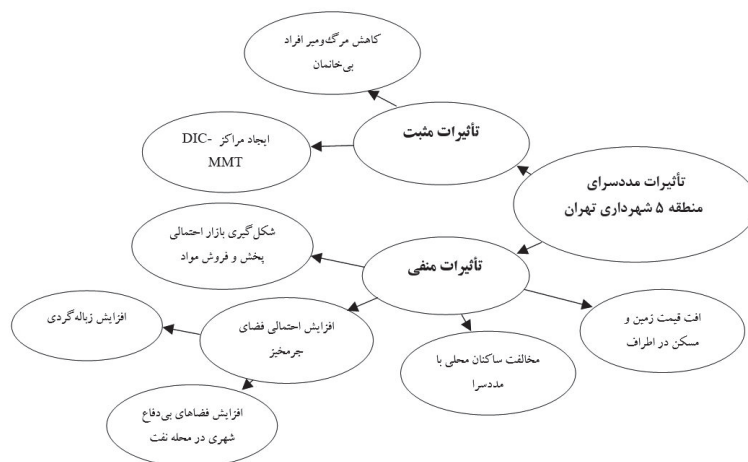
ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی استفاده شده است. در مجموع در این تحقیق، از چند شیوه عمده برای گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شده است. از جمله کوشیده شده است تا از طریق ارزیابی مجموعه اطلاعات آماری و اسنادی متعددی که درباره عملکرد مدیریت شهری در حوزه سامان‌دهی افراد بی‌خانمان شهری موجود است، یافته‌های معتبری در اختیار قرار گیرد. همچنین با توجه به اهمیت محیط اجتماعی و جغرافیایی استقرار مددسرا، داده‌ها از طریق گردآوری اسناد بالادست، طرح تفصیلی منطقه ۵ شهرداری تهران، سند توسعه منطقه ۵ شهرداری تهران و محله شهرک نفت (گردآوری داده‌ها و آمارهای موجود درباره پروژه و محل اجرای پروژه)، اطلاعات فنی مربوط به پروژه، اطلاعات و آمارهای مربوط به محیط اجتماعی، نیمرخ محله شهرک نفت، نتایج تحقیقات پیشین درباره محیط اجتماعی (اتاف، نظرسنجی، هماندیشی محلی و...) و مصاحبه با ذی‌نفعان به دست آمده است.

در این پژوهش با هفده نفر از ذی‌نفعان شامل معاون خدمات اجتماعی سازمان رفاه، خدمات و مشارکتهای اجتماعی، مدیر مددسرا، روان‌شناس مددسرا، مدیر محله نفت، دبیر شورایی محله، عضو شورایی محله، افسر کلاتری ۱۴۰ باغ فیض، امام جماعت مسجد امام حسین (ع)، عضو هیئت‌امانی مسجد، سه نفر از بنگاهداران و پنج تن از مددجویان مصاحبه به عمل آمد.

یافته‌های پژوهش

«کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان» و «ایجاد مراکز DIC (مرکز کاهش آسیب‌ها) و MMT (متادون درمانی) برای معتادان و به تبع آن، تمایل معتادان به ترک مواد مخدر» را می‌توان از مهمترین تأثیرات مثبت احداث مددسرای منطقه ۵ شهرداری تهران نام برد. «شکل‌گیری بازار احتمالی برای پخش و فروش مواد مخدر»، «افزایش احتمالی فضای جرم خیز و به تبع آن، افزایش ناامنی (شکل‌گیری و تقویت شبکه‌های جرم)»، «مخالفت ساکنان محلی با مددسرا» و «افت نسبی قیمت زمین و مسکن در اطراف مددسرا» نیز از مهمترین تأثیرات منفی اقدام مداخله‌ای مدنظر است. تأثیرات یادشده در نمودار شماره ۱ آمده است.

یافته‌های پژوهش حاضر، دو سطح تحلیل را مدنظر قرار داده است. از یک منظر با قائل شدن به دامنه جغرافیایی به ارزیابی تأثیر محیط پیرامون مددسرا بر کارکرد آن پرداخته که این ارزیابی، حکایت از تأثیر منفی همجواری دره فرحزاد به عنوان کانون اصلی آسیب‌های اجتماعی محله نفت با ایجاد فضاهای بی‌دفاع شهری، حضور افراد بی‌خانمان و کارتن‌خواب و تشدید زباله‌گردی بر کارکرد و وجهه مددسرا دارد.



شکل ۱: نمودار پیامدهای مثبت و منفی مددسرای منطقه ۵ شهرداری تهران

از سوی دیگر در بُعد دامنه اجتماعی در رابطه با کارکرد مددسراها می توان مدعی چند یافته شد. اول اینکه اگر یکی از اهداف احداث مددسراها را پیشگیری از مرگ و میر افراد متکدی و بی خانمان در معابر عمومی و حفظ مبلمان شهری و زدودن این افراد از چهره شهر و نه بازپروری قلمداد نماییم، یافته ها و داده های تحقیق حاکی از موفقیت مددسرای منطقه ۵ در ایجاد فضای خوابگاهی و رفاهی مناسب مددجویان است. در نگاهی کلی تر، تداوم رسوبی شدن مددجویان و تداوم اعتیاد، عدم بازگشت افراد بی خانمان به زندگی عادی به علت نبود یک چرخه حمایتی، از مهمترین نقاط ضعف مددسراهای تهران از جمله مددسرای منطقه ۵ به شمار می آید. از این رو مهمترین مشکل، نقص حلقه های حمایتی برای مبارزه با بی خانمانی است. در نهایت می توان گفت که مددسراها تنها توانسته اند به یکی از اهداف خود یعنی پیشگیری از مرگ و میر افراد متکدی و بی خانمان در معابر عمومی به طور کامل دست یابند. از این رو در نهایت دو آسیب اصلی در عملکرد مددسراها قابل شناسایی است: ناتمام ماندن چرخه توانمندسازی مراجعان و در نتیجه از دست رفتن ماهیت بازپرورانه مجموعه و تبدیل شدن آن به محل اقامت مددجویان. در زمینه دامنه جغرافیایی و اجتماعی می توان به یافته های زیر اشاره نمود:

دره فرحزاد به عنوان کانون اصلی آسیب های اجتماعی محله نفت رشد شتابان شهر تهران و به تبع پیوستگی و اتصال بافت شهری محله نفت به دره فرحزاد به عنوان یکی از مراکز سکونتی حاشیه ای و یک بافت فرسوده شهری، موجد پیامدهایی برای این محله بوده است. در حقیقت محله نفت به

علت همجواری با دره فرحزاد و سکونت اقشار خاص از جامعه در این بافت سکونتی، با پدیده تجمع مهاجران ایرانی و اتباع خارجی روبه‌رو بوده و از آنجا که سکونت‌گاه‌های حاشیه‌ای و ارگانیک همواره با آسیب‌های اجتماعی از جمله فقر، فساد و اعتیاد دست به گریبان هستند، به تبع محله نفت نیز درگیر برخی مشکلات امنیت فردی و محلی و پیامدهای ناشی از این همجواری محلی شده است (ر.ک: مقدم، ۱۳۹۰) که مهمترین آنها عبارتند از: «فضاهای بی‌دفاع شهری»، «حضور افراد بی‌خانمان و کارتن‌خواب» و «زباله‌گردی». در ادامه، هر یک از موارد گفته‌شده توضیح داده شده است.

فضاهای بی‌دفاع شهری

در تعریف فضاهای بی‌دفاع شهری می‌توان گفت: فضاهایی که به کسی تعلق ندارد و یا در صورت داشتن مالک، از آنها نگهداری نمی‌شود و یا نظارت و کنترل لازم بر این فضاها صورت نمی‌گیرد، به نحوی که این فضاها در تمامی ساعات شبانه‌روز و یا بخشی از ساعات رها شده و به ندرت مورد استفاده قرار می‌گیرند. در تعریفی دیگر، فضاهای بی‌دفاع شهری دارای ویژگی‌های فیزیکی مانند کمبود نور و روشنایی، ساختمان‌های مخروبه و نیمه‌کاره است و از ویژگی‌های اجتماعی آن می‌توان به عدم حضور یا استفاده مستمر، خلوتی، عدم حضور مأمور یا مسئول نظارت، نداشتن تابلوهای شناسایی هویت و نداشتن علائم اشاره نمود.

فضاهای بی‌دفاع شهری در زمان‌های متفاوت دارای کارکردهای متفاوت از جمله گردهم‌آیی دست‌فروشان تا محل سکونت بی‌خانمان‌ها و گاه کژکارکردهای نامطلوب از جمله ریختن زباله تا محل استفاده مواد مخدر هستند. در همین ارتباط می‌توان به وجود فضاهای بی‌دفاع شهری متعدد در سطح محله شهرک نفت و همجواری محله با رود دره فرحزاد به عنوان مهمترین فضای بی‌دفاع شهری و اسکان طبقه خاصی از اقشار جامعه در این دره اشاره نمود که مأمونی مناسب برای معتمدان، سارقان محلی و فضاهایی برای وقوع کژکارکردهای اجتماعی ایجاد کرده است.

به دلیل ارائه خدمات در مددسرا و مراجعه بی‌خانمان‌ها - که اکثریت آنها را معتمدان تشکیل می‌دهد - به آن، مکان‌های بی‌دفاع در سطح محله افزایش یافته است. مدیر محله از رشد بیست درصدی این مکان‌ها پس از افتتاح مددسرا سخن به میان می‌آورد: «درست است که ما از سال‌ها پیش به دلیل وجود دره فرحزاد با مشکل مکان‌های بی‌دفاع مواجه بودیم، اما بعد از ساخت مددسرا، این مکان‌ها بیست درصد رشد کرده‌اند» (مصاحبه با مدیر محله نفت).

حضور افراد بی‌خانمان و کارتن‌خواب

بر اساس اطلاعات دریافتی پژوهشی از هر یک از مناطق بیست‌دوگانه شهر تهران در سال ۱۳۹۰، آسیب‌های اجتماعی در سطح مناطق به تفکیک ناحیه و محله‌ها اولویت‌بندی شده است. بر این اساس از شایع‌ترین و مهم‌ترین آسیب‌های اجتماعی منطقه ۵ به ترتیب به حضور معتادان خیابانی و افراد بی‌خانمان، خرید، فروش و توزیع مواد مخدر و تکدی اشاره شده است (کلانتری و دیگران، ۱۳۹۲: ۴۰). این مسئله همچنین در آن سوی دره فرحزاد در منطقه ۲ نیز شایع و مشهود است، به طوری که بر اساس گزارش گروه اجتماعی دفتر تسهیل‌گری نوسازی محله فرحزاد منطقه ۲، انواع آسیب‌های اجتماعی در محل شناسایی شده است که بیشترین فراوانی را خرید و فروش کالای قاچاق، خشونت علیه زنان، حضور افراد بی‌خانمان و مصرف مواد مخدر تشکیل داده است (واحدی، ۱۳۹۰: ۱۰).

در همین زمینه، دبیر شورایی محله نفت معتقد است: «اینکه شما می‌فرمایید اهالی محل هیچ شکایتی از وجود گرمخانه از سامانه ۱۳۷ و ۱۸۸۸ نداشته‌اند، به دلیل رضایت مردم نیست، بلکه به دلیل ناآگاهی مردم از این سامانه‌هاست. به همین دلیل به نظر من تماس با این سامانه‌ها، شاخص مناسبی برای ارزیابی نظرات مردم محله نیست، بلکه چون مردم، نیروی انتظامی را مسئول برخورد با معتادان و کارتن‌خواب‌ها می‌دانند، شما باید شکایت مردم محله را از نیروی انتظامی و کلانتری باغ فیض پیگیری کنید. اعتراض مردم محله به ما به عنوان دبیر شورایی محله، همین مسئله معتادان است که آقا شما چرا کاری نمی‌کنید؟ حتی چندین بار استشهادیه نوشتند، اما تا حالا اتفاقی در این زمینه نیفتاده است. ما مردم محله در بحث امنیت محله از گرمخانه متضرر شدیم، چون خدمات به معتادان، بیشتر از خدمات امنیتی به محله است».

زباله‌گردی

افرادی با ایزاری مانند کیسه و گونی در دست، به جست‌وجو و جداسازی زباله‌ها در سطح محله نفت مشغولند که از دید ساکنان محله، بسیار آزاردهنده است. آنان تنها به جست‌وجو بسنده نمی‌کنند، بلکه با پاره کردن کیسه زباله‌های موجود و به هم ریختن محتویات آنها، به دنبال موادی چون فلزات، شیشه، کاغذ و... هستند تا بتوانند آنها را در مکان‌هایی مانند داخل دره فرحزاد به فروش برسانند. می‌توان وجود زباله در سطح محله در تمام ساعات روز را به مثابه سرمایه‌عظیم (طلای کثیف) و قابل دسترس برای زباله‌گردها و

معتادان دانست. همان‌طور که اشاره شد، همجواری با رود دره فرحزاد و اسکان طبقه خاصی از اقشار جامعه در این دره، باعث تشدید حضور زباله‌گردها و معتادان در سطح محله شهرک نفت شده است. به طوری که دبیر شوراییاری محله معتقد است که از زمان افتتاح مددسرای محله، زباله‌گردی به میزان سی درصد افزایش یافته است: «آقا شما خودتان دو ساعت در خیابان‌های اطراف گرمخانه قدم بزنید و ببینید که معتادان چه بر سر سطل‌های زباله و محله می‌آورند. کیسه‌های زباله را پاره می‌کنند و زباله‌های تر را در کنار سطل زباله می‌ریزند و منظر محله را خراب می‌کنند. به جرأت می‌توان بگویم که در سال‌های اخیر، زباله‌گردی در محله نفت، سی درصد بیشتر شده است» (مصاحبه با دبیر شوراییاری محله نفت).

در این قسمت، دامنه تأثیرات اجتماعی احداث مددسرا در سه عنوان «کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان»، «مسئولیت‌سنجی شهرداری و نداشتن تخصص کافی» و «عدم چرخه حمایتی و رسوبی شدن مددجویان» شناسایی و تحلیل می‌شود. در این بخش مشخص می‌شود که منافع یا مسئولیت‌های چه گروه‌هایی به نوعی با این پروژه گره می‌خورد و چگونه هر یک از این ذی‌نفعان از احداث این مجتمع اثر می‌پذیرند. این دامنه‌یابی مبنای تحلیل پیامدها و ارائه راهکارهاست.

کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان

مهمترین پیامدی که با احداث مددسرا متوجه افراد بی‌خانمان خواهد شد، کاهش مرگ‌ومیر مددجویان است. پراکندگی افراد بی‌خانمان در شهر، علاوه بر مرگ‌ومیر، باعث دشواری خدمات‌رسانی به آنها در زمینه‌های مختلف خواهد شد و گسترش آسیب‌هایی مانند تکدی، ابتلا به بیماری‌های واگیردار و... را در پی خواهد داشت. در واقع مهم‌ترین پیامد این اماکن، کاهش مرگ‌ومیر افرادی است که توان زندگی در محیطی امن و پایدار را ندارند. مددسراها از آغاز با همین هدف راه‌اندازی شدند. بزرگ‌ترین پیامد این مراکز نیز همین کاهش میزان مرگ‌ومیر بیان شده است که این مراکز در چنین کاری موفق بوده‌اند (منصوری و دیگران، ۱۳۹۴: ۳۶). در واقع شهرداری قطعاً موفق شده است که از میزان مرگ‌ومیر شبانه در خیابان‌های تهران بکاهد. چنین کاری، هدفی بزرگ برای شهرداری به حساب می‌آید و طبیعی است که پیامدهای مثبتی برای شهرداری و نحوه عملکرد آن خواهد گذاشت. معاون خدمات اجتماعی سازمان در سال‌های ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۳ در مصاحبه با نویسندگان به این نکته اشاره می‌کند که: «از سال ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۳ حتی یک مورد مرگ‌ومیر به

دلیل یخ‌زدگی و سرمای بی‌خانمان‌ها در تهران مشاهده نشده است» (مصاحبه با معاون خدمات اجتماعی سازمان).

یکی از مسئولان کلانتری ۱۴۰ باغ فیض نیز در همین زمینه معتقد است که: «وقتی معتمدان به گرمخانه می‌آیند، کنترل‌پذیری، آموزش و مدیریت آنها آسان‌تر می‌شود و در ضمن خیال ساکنان از ساعت ۵ بعد از ظهر تا ۷ صبح راحت است، چون می‌دانند که حدود صد نفر در گرمخانه هستند و جلوی خانه آنها یا کوچه و خیابان نمی‌خوابند. در ضمن خود کارتن‌خواب‌ها هم جایی برای خواب دارند و از سرما در امان می‌مانند» (مصاحبه با یکی از مسئولان کلانتری ۱۴۰ باغ فیض).

مسئولیت سنگین شهرداری و عدم تخصص کافی

می‌توان مدعی شد که یکی از دلایل اصلی بروز پیامدهای منفی یا عدم کارآمدی سامان‌دهی بی‌خانمان‌ها، عدم تمایل و تخصص مجموعه «شهرداری» در قبول مسئولیت «سامان‌دهی افراد بی‌خانمان» است. به عبارت دیگر، ناکارآمدی و ناقص بودن ارائه خدمات و همچنین عدم هماهنگی چنین پروژه‌ای با محیط اجتماعی پیرامون آن، ریشه در تحمیل شدن این مسئولیت به شهرداری دارد. همان‌طور که در بخش پیشین اشاره شد، مسئولیت امر جمع‌آوری و اسکان افراد بی‌خانمان به دلیل مرگومیر یازده نفر از بی‌خانمان‌ها^(۳) به دلیل یخ‌زدگی در زمستان ۱۳۸۳ در مجادله میان نهادهای ذی‌ربط بر عهده شهرداری قرار گرفت. بر همین مبنا «گروهی معتقدند احداث سکونت‌گاه‌ها، وظیفه بهزیستی است و سرپناه‌های حمایتی به طور کلی در قالب مسئولیت‌های بهزیستی تعریف می‌شود و بحث در مورد مسئولیت شهرداری، بیشتر سرپناه‌های اضطراری را شامل می‌شود» (دغاقله، ۱۳۸۹: ۴۳).

بدین ترتیب اضافه شدن این مراکز به وظایف نهادهای زیرمجموعه شهرداری، خودبه‌خود حجم کار شهرداری را افزایش داده و در انتخاب پیمانکار، نظارت بر او و ارائه خدمات جانبی، میزان قابل توجهی از وظایف اداری به مجموعه وظایف شهرداری اضافه شده است. اما تمامی این فعالیت‌ها بیش از آنکه به تقویت رابطه مردم با نهادهای بخش عمومی بینجامد، در عمل باعث نارضایتی می‌شود و شهرداری به عنوان هدف حملات مقاومت‌های محلی، بیش از هر نهاد دیگری در معرض تنش قرار خواهد گرفت (توفیق، ۱۳۹۳: ۱۲۶). در رابطه با مددسرای منطقه ۵ هم می‌توان به وجود این نکته اذعان نمود، به طوری که مسئولان محلی مانند رییس شورایی و مدیر محله، مدیریت بی‌خانمان‌ها و به‌ویژه معتمدان را وظیفه سازمان بهزیستی می‌دانند.

عدم چرخه حمایتی و رسوبی شدن مددجویان

چنان که آمد، واگذاری مسئولیت سامان‌دهی بی‌خانمانان به شهرداری در حالی صورت پذیرفت که این نهاد عملاً از زیرساخت‌های تخصصی کافی برای چنین امری برخوردار نبود. هرچند در سال‌های اخیر تلاش‌هایی صورت گرفته تا این زیرساخت‌ها هم به لحاظ تأسیسات و تجهیزات فیزیکی و هم از نظر نیروی متخصص انسانی تأمین شود، هنوز به آن میزان از کارآمدی و کیفیت نرسیده است که بتواند امر سامان‌دهی و بازپروری افراد بی‌خانمان را پیش ببرد. به این دلیل که همچنان رویکرد اصلی که سایر اقدامات را تحت الشعاع قرار می‌دهد، تنها تلاش برای «کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان» است. یا حتی به نظر می‌رسد که «هدف اصلی، یک نوع مبلمان شهری و زدودن این افراد از چهره شهر است و نه بازپروری» (رضانی، ۱۳۹۱: ۴۷). در نتیجه «عملاً شهرداری فقط در جمع‌آوری و اسکان شبانه‌افراد بی‌خانمان فعالیت دارد و برای سامان‌دهی به این معنی که شرایطی را برای بازگشت افراد بی‌خانمان به زندگی عادی فراهم کند، اقدامی نمی‌کند» (علی‌وردی‌نیا، ۱۳۸۹: ۳). از این‌رو مهمترین مشکل، نقص حلقه‌های حمایتی برای مبارزه با بی‌خانمانی است.

در نهایت می‌توان گفت از میان اهداف سیزده‌گانه تأسیس مددسراها، این مراکز تنها توانسته‌اند به یکی از اهداف خود (پیشگیری از مرگ‌ومیر افراد متکدی و بی‌خانمان در معابر عمومی) به طور کامل دست یابند. از این‌رو در نهایت دو آسیب اصلی در عملکرد مددسراها قابل شناسایی است: ناتمام ماندن چرخه توانمندسازی مراجعان و در نتیجه از دست رفتن ماهیت بازپرورانه مجموعه و تبدیل شدن آن به محل اقامت مددجویان.

نتیجه تمرکز یافتن چنین رویکرد و شرایطی، باقی ماندن و تشدید ریشه‌های اصلی معضل بی‌خانمانی است. به طوری که سایر ابعاد اجتماعی مسئله بی‌خانمانی مورد بی‌توجهی قرار گرفته و پس از مدتی با پیامدهای انباشتی چندین برابری، خود را تحمیل خواهد کرد. بنابراین می‌توان چنین بیان داشت که هرچند در یک دهه اخیر، مدیریت شهری با احداث مددسراها و سامان‌سراها، برای بهبود وضعیت موجود تلاش نموده و راه‌اندازی گرمخانه‌ها در دهه ۸۰، زمینه‌ساز حرکت در امتداد رسیدن به ایده‌آل‌های سامان‌دهی بی‌خانمان‌ها شده است و در نگاهی کلی می‌توان اقدامات یک دهه اخیر را «دوره گذار» از وضعیت بحرانی دانست که به دنبال ایجاد ثبات در شرایط پیش‌آمده بوده است. اما آنچه در کنار احداث سرپناه در وضعیت کنونی از اولویت اصلی برخوردار است، ایجاد شبکه وسیع اطلاعاتی، ارتباطی و آموزشی است که در خدمت یک چرخه تکمیلی حمایتی به منظور کمک به آسیب‌دیدگان اجتماعی برای بازگشت به اجتماع قرار گیرد.

نتیجه‌گیری

در جریان طراحی راهبرد برای مدیریت پیامدهای «خدمات مددسرای محله نفت»، بر اساس به کارگیری رویکرد تحلیل ذی‌نفعان، تلاش شد تا با توجه به اینکه چنین پروژه‌ای، دامنه گسترده‌ای از ذی‌نفعان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، تمامی ذی‌نفعان مرتبط مورد توجه قرار گیرند. بر این اساس، سه دسته اصلی از ذی‌نفعان که هر کدام نقش و مشارکتی ویژه در چنین راهبردی دارند، عبارتند از: ۱- دست‌اندرکاران و نهادهای عمومی و دولتی ذی‌ربط (مدیریت شهری و متولیان کاهش آسیب‌های اجتماعی به‌ویژه بی‌خانمانی) ۲- افراد بی‌خانمان (مددجویان) و ۳- سمن‌ها و جامعه محلی میزبان پروژه (محله شهرک نفت).

نویسندگان معتقدند که اگر ارتباط مناسبی میان این سه دسته از ذی‌نفعان فراهم نشود و جایگاه و نوع مشارکت هر کدام از آنها مشخص نشود، چنان‌که تاکنون نیز وضعیت به همین منوال پیش رفته است، نه تنها اهداف مورد انتظار پروژه تحت تأثیر قرار گرفته، به خوبی تأمین نمی‌شود، بلکه پیامدها و عوارض منفی نیز ممکن است به بار آید.

همان‌طور که اشاره شد، جایگاه شهرداری به عنوان متولی امر سامان‌دهی افراد بی‌خانمان، دچار چالش‌هایی است که در نتیجه روی پروژه تأثیر دارد. عملاً اگر سه مرحله در امر سامان‌دهی افراد بی‌خانمان از هم تفکیک شود، یعنی جمع‌آوری افراد بی‌خانمان از سطح شهر، غربالگری و اسکان موقت شبانه افراد بی‌خانمان و بازپروری و ارائه خدمات حمایتی به افراد بی‌خانمان، شهرداری به طور مشخص در مرحله دوم دارای مزیت نسبی است و در سطح اول در مشارکت با نیروی انتظامی به جمع‌آوری افراد بی‌خانمان مبادرت می‌ورزد و در سطح سوم نیز نهادی مانند سازمان بهزیستی باید به بازپروری معتادان بپردازد.

به این ترتیب می‌توان گفت که برای تحقق اهداف پیش‌بینی شده برای مددسرای محله نفت فراتر از هدف فعلی یعنی کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان، به منظور تحقق کاهش آسیب‌های اجتماعی، ارائه خدمات حمایتی و حتی توانمندسازی افراد بی‌خانمان و از سویی دیگر به دلیل همجواری مددسرا با دره فرحزاد به عنوان یکی از مهمترین کانون‌های آسیب‌زای شهر تهران، ضروری است که همکاری جدی‌تر، مسئولانه‌تر و شفاف‌تری میان شهرداری، نیروی انتظامی، وزارت بهداشت و سازمان بهزیستی محقق شود. بر این اساس ضلع نخست راهبرد مدیریت پیامدها شکل می‌گیرد، یعنی «همسوسازی نهادهای دولتی ذی‌ربط».

در واقع ضرورت همکاری بین‌نهادی ناشی از چندوجهی بودن مسئله و معضل بی‌خانمانی است. به عبارت دیگر، تنها زمانی دور باطل جمع‌آوری، اسکان و تشدید آسیب‌های ناشی از بی‌خانمانی پایان می‌یابد که در سطوح مختلف به «تشکیل حلقه‌های حمایتی» برای تغییر شرایط افراد بی‌خانمان اندیشیده شود (رمضانی، ۱۳۹۱: ۶۴).

بنابراین با چشم‌انداز خروج افراد بی‌خانمان از چرخه بی‌خانمانی، لازم است تا از سطح نیازهای اولیه افراد بی‌خانمان فراتر رفت. در واقع افراد بی‌خانمان علاوه بر اسکان، نیازمند خدمات دیگری هستند. تأمین مجموعه این نیازها، نه تنها توسط یک سازمان امکان‌پذیر نیست، بلکه بدون در نظر داشتن مشارکت و دخالت خود افراد بی‌خانمان نیز میسر نمی‌شود. به عبارت دیگر علاوه بر تأمین سرپناه و یا حتی ارائه خدماتی حمایتی به افراد بی‌خانمان، نیاز است تا فرایندی جهت توانمندسازی افراد بی‌خانمان برای بازگشت به جامعه انجام شود. به این معنی که مهارت‌های اجتماعی و حرفه‌ای آنها ارتقا یافته و فرصت‌هایی برای اشتغال و فعالیت اقتصادی رسمی برایشان فراهم شود. این جهت‌گیری، ضلع دوم راهبرد مدیریت پیامدها را به خود اختصاص می‌دهد، یعنی «توانمندسازی افراد بی‌خانمان».

اما در این میان، تنها مشارکت نهادهای عمومی - دولتی و خود افراد بی‌خانمان کفایت نمی‌کند؛ سطحی از مداخله اجتماعی به‌ویژه از جانب نهادهای محلی و مدنی نیز لازم است که می‌توانند ظرفیت‌های جدیدی برای همکاری فراهم آورند. هم از این جهت که با جلب مشارکت و در نظر گرفتن جایگاهی نظارتی برای نهادی محلی (شورایاری و هیئت‌امناهی مساجد محله شهرک نفت) می‌توان از نگرانی‌های آنها درباره تبعات و آسیب‌های ناشی از استقرار و ادامه فعالیت مددسرا در محله کاست و از طرف دیگر می‌توان حمایت‌ها و تلاش‌های نهادهای مدنی (از جمله مؤسسات خیریه و سازمان‌های مردم‌نهاد) را به سمت توانمندسازی افراد بی‌خانمان سوق داد. در همین راستا، سومین ضلع راهبرد مدیریت پیامدها می‌تواند شامل «جلب مشارکت نهادهای محلی و مدنی» باشد.

به این ترتیب راهبرد اصلی مدیریت پیامدهای خدمات مددسرای محله نفت، عبارت است از «جلب مشارکت ذی‌نفعان محلی و همسوسازی نهادهای دولتی مرتبط برای ارائه سلسله خدمات حمایتی و توانمندسازی جهت تکمیل چرخه درمان، بازپروری و ادغام افراد بی‌خانمان در جامعه».

با توجه به نکات یادشده و با در نظر داشتن سه ضلع راهبرد مدیریت پیامدها، به صورت خلاصه پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد.

پیشنهاد‌های ناظر به «بهبود فضای مددسرا»

استحکام بخشیدن به ساختمان فعلی مددسرا، افزایش امکانات رفاهی - بهداشتی اعم از سرویس‌های بهداشتی و حمام در مددسرا، رفع مشکل فاضلاب ساختمان، رسیدگی به مسائل مربوط به حق انشعاب آب، برق و گاز ساختمان، افزایش پرسنل مددسرا با توجه به تعداد مددجویان، بهبود شرایط کاری نیروی انسانی شاغل در مددسرا، پیگیری مطالبات و پرداخت معوقات پیمانکار بهره‌بردار مددسرا و طراحی و تدوین فهرستی برای نظارت مستمر و منظم جهت اصلاح عملکرد مدیریت بهره‌بردار مددسرا باید اقدامات جدی انجام گیرد.

پیشنهاد‌های ناظر به «جلب رضایت و مشارکت‌های نهادهای محلی - مدنی»

رایزنی و همکاری با کلانتری ۱۴۰ باغ فیض با هدف استقرار کانکس و مکاتبه برای افزایش گشت نیروهای انتظامی جهت تقویت امنیت محله نفت، تهیه نقشه آسیب‌های اجتماعی محله نفت، سامان‌دهی رود دره فرحزاد و فضاهای بی‌دفاع شهری محله، استقرار کانکس باز یافت زباله و تخلیه سطل‌های زباله دو یا سه نوبت در روز، ظرفیت‌سازی به منظور مشارکت ساکنان، خیرین و سمن‌ها برای تقویت عملکرد مددسرا و در راستای کاهش آسیب‌های اجتماعی، جلب همکاری‌های مالی، معنوی و آموزشی توسط نهادهای محلی مدنی، واگذاری بخشی از مسئولیت نظارت بر عملکرد مددسرا به هیئت‌امنای محله و برگزاری جلسه با شوراییاری محله و دعوت از آنان برای حضور در مددسرا به منظور آشنایی با فعالیت‌های آن.

پیشنهاد‌های ناظر به «همسوسازی نهادهای دولتی ذی‌ربط»

جلب حمایت و مشارکت سازمان بهزیستی و دانشگاه علوم پزشکی و گسترش همکاری و تعامل با دانشگاه علوم پزشکی با هدف استمرار خدمات‌دهی مرکز کاهش آسیب‌ها و متادون درمانی در مددسرا، تقویت تعاملات و همکاری با مراکز «مددکار شهر» مستقر در پایانه‌های مسافری شهر تهران.

پیشنهاد‌های ناظر به «توانمندسازی افراد بی‌خانمان»

ایجاد بانک اطلاعات جامع هویتی یکپارچه از مددجویان از لحظه ورود به این مراکز تا بازگشت کامل به جامعه با استفاده از اثر انگشت مددجویان یا بهره‌گیری از روش‌های پیشرفته و دقیق همچون ثبت اطلاعات بر اساس قرنیه چشم، توجه جدی به انجام غربالگری در مددسرا و در صورت امکان مکاتبه و هماهنگی با نهادهای ذی‌ربط همچون ثبت احوال کشور به منظور تسریع در روند صدور مدارک هویتی المثنی برای مددجویان فاقد مدارک هویتی.

پی‌نوشت

۱. در نخستین سال‌های راه‌اندازی گرمخانه‌ها در تهران به دلیل آنکه فعالیت این مراکز محدود به فصول سرد سال بود، نام گرمخانه برای آنها مصطلح شد. اما از سال ۱۳۹۲، با تغییر سیاست‌های سازمان رفاه، خدمات و مشارکت‌های اجتماعی، نام این مراکز به «مددسرا» تغییر یافت.
۲. هرچند آماری از تعداد دقیق فوت‌شدگان در زمستان ۱۳۹۳ در دست نیست، بیشتر مسئولان و کارشناسان سازمان رفاه، خدمات و مشارکت اجتماعی در مصاحبه‌ها به عدد یازده اشاره کردند، هرچند تعدادی هم از مرگ ده و دوازده نفر نیز سخن به میان آوردند.

منابع

۱. امامی میبیدی، راضیه (۱۳۹۲). مستندسازی طرح سامان‌دهی متکدیان و افراد بی‌خانمان در شهرداری تهران در مستندسازی تجارب مدیریتی در شهرداری تهران. تهران: تیسرا.
۲. سایت شهرداری تهران (بهمن ۱۳۹۴)، تاریخچه مددسراهای تحت پوشش سازمان شهرداری تهران. چهارشنبه ۱۵ آذر، قابل دسترسی در: <http://swsc.tehran.ir/madadsaraha>
۳. توفیق، ابراهیم (۱۳۹۳). ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی پروژه توسعه و سامان‌دهی گرمخانه در محله اندیشه (منطقه ۵ شهرداری تهران). معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۵ تهران.
۴. شهرداری تهران (۱۳۹۴). دستورالعمل اجرایی راه‌اندازی مددسراهای اضطراری در شهر تهران. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، سازمان رفاه، خدمات و مشارکت‌های اجتماعی.
۵. دغاقله، عقیل (۱۳۸۹). ارزیابی تأثیرات احداث گرمخانه بعثت در منطقه ۱۶ تهران. دفتر مطالعات فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران.
۶. رضانی، محمدعلی (۱۳۹۱). ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی پروژه سامان‌سرای لویزان و توسعه و سامان‌دهی آن. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۴.
۷. سیدپورآذر، سیدعلی (۱۳۹۴). ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی احداث مددسرای منطقه ۲۲ (سرای کار و زندگی بهاران). معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۲۲.
۸. شهرداری تهران (۱۳۸۸). سند راهبردی توسعه منطقه ۵. اسناد راهبردی پنج‌ساله توسعه محلات منطقه.
۹. صدیق سروسستانی، رحمت‌الله و آرش نصر اصفهانی (۱۳۸۹). «اعتیاد، طرد اجتماعی و کارتن‌خوابی در شهر تهران؛ پژوهشی کیفی». فصلنامه بررسی مسائل اجتماعی ایران. سال اول، شماره چهارم، زمستان، صص ۱-۱۸.
۱۰. علیوردی‌نیا، اکبر (۱۳۸۹). مطالعه جامعه‌شناختی کارتن‌خوابی؛ علل، تجارب جهانی و راهکارها. «بررسی موردی شهر تهران». طرح پژوهشی، دفتر مطالعات فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران.
۱۱. فاضلی، محمد (۱۳۸۹). ارزیابی تأثیرات اجتماعی. تهران: جامعه‌شناسان.
۱۲. کلانتری، عبدالحسین و دیگران (۱۳۹۲). «سیاست اجتماعی و تکدی‌گری، ملاحظات برای ایران و شهر تهران». دانش شهر. شماره ۲۳۷، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، زمستان، صص ۱-۶۴.
۱۳. مقدم، زهره (۱۳۹۰ الف). گزارش هم‌اندیشی محله‌ای، امنیت محله نفت (عدم وجود ایستگاه نیروی انتظامی در محل). معاونت اجتماعی و فرهنگی منطقه ۵.
۱۴. ----- (۱۳۹۰ ب). گزارش هم‌اندیشی محله‌ای، فراوانی زباله‌گردها و معتادین در سطح محله شهرک نفت.
۱۵. منصوری، فردین و دیگران (۱۳۹۴). «ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی احداث مددسراهای شبانه و نقش آن در امنیت شهری در شهر کرمانشاه». دانش انتظامی کرمانشاه. سال ششم، شماره ۲۰، بهار، صص ۳۱-۴۰.
۱۶. سایت محله من (بهمن ۱۳۹۴)، نگذارید دره فرحزاد پاتوق معتادان شود، دردسرهای اطعام کارتن‌خواب‌ها برای اهالی. دوشنبه ۱۴ دی، قابل دسترسی در: <http://www.mahaleman.ir/detail/news/7929/5>
۱۷. واحدی، مریم (۱۳۸۹). توصیف محله فرحزاد. مؤسسه اندیشه‌سرای شهر.

منابع

18. Bassuk, E. L. (1987). The feminization of homelessness. Families in Boston shelters. American Journal of Social Psychiatry, 7, 19-23.
19. Bryson, John M. (2004). "What to do when stakeholders matter. stakeholder identification and analysis techniques" from Public Management Review 6 (1) pp.21-53.
20. Doak, Melissa J. (2008). Social Welfare, Fighting Poverty and Homelessness, Published by Information Plus, Wylie, Texas.
21. Eden, C. & Ackermann, F (2011). "Strategic Management of Stakeholders, Theory and Practice". Long Range Planning 44, pp 179-196.
22. Hombs, Mary Ellen (2011). Modern Homelessness a Reference Handbook. by ABC-CLIO, LLC, California.
23. Johnson, G., and Scholes, K (2002). Exploring Corporate Strategy. Sixth Edition, Harlow, England, Pearson Education.
24. Nutt, P. & Backoff, R (1992). Strategic Management of Public and Third Sector Organizations. A Handbook for Leaders, San Francisco, Jossey-Bass.
25. Schmeer, Kammi (2001). Stakeholder Analysis Guidelines. last visit, 21.7.2014, in http://www.eestum.eu/voorbeelden/Stakeholders_analysis_guidelines.pdf.