

اورژانس اجتماعی

در ایران از ایده تا عمل

کتاب «اورژانس اجتماعی در ایران از ایده تا عمل» نوشته سیدحسن موسوی چلک، یکی از منابع جامع در زمینه اورژانس اجتماعی است که در سال ۱۴۰۰ توسط انتشارات شلاک منتشر شده است. این کتاب ۴۰۰ صفحه‌ای به بررسی جامع مفاهیم، تاریخچه، ساختار و عملکرد اورژانس اجتماعی در ایران می‌پردازد. هدف از انتشار این کتاب ارائه تحلیلی جامع از روند شکل‌گیری و توسعه اورژانس اجتماعی در کشور است. نویسنده با تکیه بر تجربیات و دانش خود در حوزه مددکاری اجتماعی، به بررسی چالش‌ها، ضرورت‌ها و دستاوردهای این حوزه پرداخته و راهکارهایی برای بهبود خدمات اورژانس اجتماعی ارائه داده و نقش آن را در مدیریت و کاهش آسیب‌های اجتماعی مورد بررسی قرار می‌دهد. در پیشگفتار این کتاب، نویسنده با تأکید بر لزوم مداخلات به‌موقع و تخصصی در مواجهه با آسیب‌های اجتماعی، به نقش اورژانس اجتماعی در پیشگیری و کاهش این آسیب‌ها می‌پردازد و با اشاره به چالش‌ها و موانع پیش‌روی این نهاد در ایران بر اهمیت حمایت‌های قانونی و اجتماعی برای بهبود عملکرد آن تأکید می‌کند.

در مقدمه کتاب، به تشریح انگیزه‌ها و دلایل شکل‌گیری ایده اورژانس اجتماعی در ایران پرداخته شده است. نگارنده با اشاره به تجربیات شخصی خود، از جمله بازدید از کانون اصلاح و تربیت در سال ۱۳۶۸ و مشاهده نوجوانانی که به‌دلیل نبود حمایت‌های اجتماعی مناسب به این مراکز وارد شده بودند، به این نتیجه می‌رسد که جای خالی نهادی برای مداخله به‌موقع در بحران‌های اجتماعی احساس می‌شود. این تجربیات و تأملات، زمینه‌ساز ایده تأسیس اورژانس اجتماعی در کشور می‌شود. همچنین، به روند تدوین دستورالعمل‌های اولیه و راه‌اندازی نخستین مراکز اورژانس اجتماعی در استان‌های مختلف اشاره کرده و اهمیت این مراکز را در ارائه خدمات اجتماعی تخصصی و به‌موقع برای پیشگیری و کاهش آسیب‌های اجتماعی برجسته می‌کند. او تأکید می‌کند که اورژانس اجتماعی به‌عنوان یک نوآوری در حوزه خدمات اجتماعی، نقش مهمی در جلوگیری از ورود افراد آسیب‌دیده به سیستم‌های قضایی و انتظامی دارد و با ارائه خدمات مشاوره‌ای و حمایتی، به بهبود وضعیت اجتماعی جامعه کمک می‌کند.

این کتاب شامل فصل‌های متنوعی است و به موضوعات مختلفی در حوزه اورژانس اجتماعی می‌پردازد که نشان‌دهنده گستردگی و عمق مباحث این نهاد اثرگذار است. این سرفصل‌ها عبارت‌اند از: -یادداشت‌های مسئولان و صاحب‌نظران خارجی در حوزه مددکاری اجتماعی؛ در این بخش نظرات و تجربیات متخصصان بین‌المللی در زمینه مددکاری اجتماعی ارائه شده است.

- تاریخچه: این فصل به بررسی سیر تحول و توسعه اورژانس اجتماعی در ایران می‌پردازد. - معرفی اورژانس اجتماعی: در این قسمت، ساختار، وظایف و خدمات ارائه شده توسط اورژانس اجتماعی تشریح می‌شود. - نقش اورژانس اجتماعی در سیاست‌گذاری اجتماعی: این فصل به تحلیل تأثیر اورژانس اجتماعی بر سیاست‌گذاری‌های کلان اجتماعی اختصاص دارد. - اورژانس اجتماعی در آیینہ مطبوعات: بررسی بازتاب فعالیت‌های اورژانس اجتماعی در رسانه‌ها و مطبوعات در این بخش صورت می‌گیرد.

- یادداشت‌هایی درباره اورژانس اجتماعی: مجموعه‌ای از مقالات و یادداشت‌های مرتبط با موضوع اورژانس اجتماعی در این فصل گردآوری شده است.

- آموخته‌هایی از اورژانس اجتماعی: تجارب و درس‌های حاصل از فعالیت‌های اورژانس اجتماعی در این بخش مورد بررسی قرار می‌گیرد.

- اورژانس اجتماعی در آینده: این فصل پیش‌بینی‌ها و پیشنهاداتی برای بهبود و توسعه آینده اورژانس اجتماعی را دربر می‌گیرد. در بخش پایانی کتاب، نویسنده با جمع‌بندی مطالب ارائه شده، به اهمیت اورژانس اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی و حمایت از اقشار آسیب‌پذیر جامعه اشاره می‌کند. موسوی چلک با اشاره به چالش‌ها و موانع موجود، توصیه‌هایی برای بهبود عملکرد اورژانس اجتماعی ارائه می‌دهد که شامل افزایش آگاهی عمومی، تقویت زیرساخت‌ها، آموزش مستمر کارکنان و جلب مشارکت نهادهای مختلف است. همچنین بر لزوم بازنگری در سیاست‌گذاری‌ها و تدوین برنامه‌های استراتژیک برای ارتقای کیفیت خدمات اورژانس اجتماعی تأکید دارد.

منابع و مآخذ کتاب به‌طور گسترده از مطالعات داخلی و بین‌المللی، گزارش‌ها، مقالات علمی و تجربیات عملی در حوزه اورژانس اجتماعی بهره‌برده است. این منابع به‌صورت دقیق در پایان هر فصل یا در بخش جداگانه‌ای از کتاب ذکر شده‌اند تا خوانندگان بتوانند برای مطالعه بیشتر به آن‌ها مراجعه کنند.

این کتاب می‌تواند منبعی ارزشمند برای پژوهشگران، دانشجویان و علاقه‌مندان به حوزه مددکاری اجتماعی و مدیریت آسیب‌های اجتماعی در ایران باشد. با مطالعه این کتاب، خوانندگان درک عمیق‌تری از نقش و اهمیت اورژانس اجتماعی در جامعه به‌دست می‌آورند و با چالش‌ها و فرصت‌های پیش‌روی این حوزه آشنا می‌شوند.

گزارش

اکرم خاکپور

روزنامه نگار

زنگ تلفن ۱۲۳ به صدا درمی‌آید؛ آن سوی خط روانشناس و مددکار اجتماعی که پاسخگوی تماس گیرنده است خبری از یک اتفاق تلخ می‌شنود: «الو... اینجا جان یک کودک در خطر است.»، «یک جوان قصد خودکشی دارد، تو را به خدا خودتان را برسانید»، «سرپناهی ندارم، کمکم می‌کنید؟»، «به دادم بر رسید، در خانه امنیت جانی ندارم) و در کمترین زمان، گروهی سه نفره آماده اعزام می‌شوند. باید خودشان را به مهلکه برسانند. مأموریت‌هایشان سخت و نفسگیر است، دل به خطر می‌زنند تا شاید بتوانند با حمایت‌های خود مسیر زندگی آنانی را که روزگار بر وفق مرادشان نیست تغییر دهند. در این شماره با یک روانشناس و همچنین یک مددکار اورژانس اجتماعی در خصوص نحوه فعالیت، سختی‌ها و شیرینی‌های کارشان به گفت‌وگو پرداختیم که در ادامه می‌خوانید.

اعظم خاکی، دانش‌آموخته روانشناسی بالینی و کارشناس اورژانس اجتماعی با هفت سال سابقه فعالیت در این حوزه، در خصوص فرایند کار در اورژانس اجتماعی می‌گوید: «از طریق تماس‌های مردمی که با شماره ۱۲۳ برقرار می‌شود، مأموریت می‌یابیم به پرونده یا موضوع مطرح‌شده رسیدگی کنیم. اگر مسائل مطرح‌شده با مشاوره تلفنی قابل برطرف شدن باشد، مشاوره‌های لازم داده می‌شود یا اینکه موارد را به دفاتر مشاوره طرف درازداد بهزیستی ارجاع می‌دهیم، اما اگر مسائل و آسیب‌ها پیچیده‌تر باشد اطلاعات تماس گیرنده یا مددجو و علت تماس را به‌صورت مکتوب در فرم‌هایی درج کرده و پس از بررسی در صورتی که نیاز به اعزام تیم باشد، به محل مراجعه می‌کنیم.»

تجربه مأموریت‌ها

این روانشناس به بیان مأموریت‌ها و تجاریش می‌پردازد: «یکی از مأموریت‌هایی که به بنده محول شد مربوط به نوزادی بود که والدینش معناد بودند و شرایط و صلاحیت نگهداری‌اش را نداشتند. به منظور اطمینان از سلامت نوزاد و مراقبت‌های آینده، موضوع با قید فوریت به اورژانس اجتماعی اعلام شد. به محل مراجعه کردیم و با حکم قضایی نوزاد را از بیمارستان تحویل گرفتیم و به شیرخوارگاه انتقال دادیم. سپس مادر بزرگ این طفل با طی کردن روند قانونی و دریافت حکم حضانت مسئولیت نگهداری‌اش را برعهده گرفت. بعدها با پیگیری وضعیت و شرایط زندگی این کودک متوجه شدم والدینش همچنان در کمپ به سر می‌برند و بچه نیز تحت حضانت مادر بزرگش است. مأموریت دیگر مربوط به والدآزاری بود. با تماسی که همسایگان با اورژانس اجتماعی برقرار کردند، به محل زندگی خانم سالمندی که با حداقل امکانات در یک خانه کوچک و به‌تنهایی زندگی می‌کرد مراجعه کردیم. او با فریادها و سروصداهایش برای

گزارش

امروزه در همه جوامع، با توجه به شرایط موجود و به نسبت جو حاکم جامعه، تنش‌ها و اضطراب‌ها تبدیل به عضو لاینفک زندگی انسان‌ها شده است. دولت هر کشور برای کنترل این اضطراب‌ها و آرامش بخشیدن به فضای جامعه برنامه‌هایی را تدوین می‌کند. در کشور ما یکی از این برنامه‌ها با عنوان «اورژانس اجتماعی شناخته می‌شود که به عنوان نهادی حمایتی، همواره در تلاش است تا با ایجاد فضایی امن و مشاوره‌ای، به کاهش آسیب‌های اجتماعی و ارتقای سلامت روح و روان جامعه کمک کند. در همین راستا با یک مددکار باسابقه در خصوص نحوه ارائه خدمات، فعالیت‌ها و چالش‌های پیش‌رو به گفت‌وگو پرداختیم. فهیمه، ب، کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی با بیان اینکه ارائه خدمات اورژانس اجتماعی به مردم در سازمان بهزیستی محدود به زمان و مکان نیست و متعلق به تمامی اقشار نیازمند جامعه است. بیان می‌کند: «اورژانس اجتماعی یک مرکز تخصصی برای مداخله در بحران‌های اجتماعی است و با سه ویژگی تخصصی بودن، به موقع بودن و در دسترس بودن در سال ۱۳۷۸ با هدف توانمندسازی افراد در معرض آسیب و آسیب‌دیده اجتماعی آغاز به کار کرد. از سال ۱۳۸۰ مراکز مداخله در بحران اورژانس اجتماعی در کل کشور به‌وجود آمد و در حال حاضر به‌صورت شبانه‌روزی در خدمت گروه جامعه هدف است.»

این کارشناس اقدامات اجرایی را شامل پذیرش، ارائه خدمات تخصصی، توانمندسازی، ترخیص و پیگیری پس از ترخیص بیان می‌کند و ادامه می‌دهد: «خشونت خانگی (کودک‌آزاری، همسرآزاری و سالمندآزاری)، زنان و دختران آسیب‌دیده و در معرض آسیب، زوجین متقاضی طلاق، افراد دارای اختلافات حاد خانوادگی، دختران و پسران فراری از منزل، مبتلایان به

همسایگان ایجاد مزاحمت کرده و آزارش را از اهالی ساختمان سلب کرده بود. به گفته پسر این پیرزن که گاهی به او سر می‌زد، خانواده به دلیل بیماری آلزایمر مادرشان حاضر نبودند با او زندگی کنند. بدین ترتیب با حکم قضایی قصد انتقال پیرزن به مرکز نگهداری را داشتیم که پسرش مانع از انجام اینکار شد و تعهد داد که از مادرش به نحو شایسته‌ای نگهداری کند.»

این کارشناس در ادامه به مورد کودک‌آزاری دختر هشت ساله‌ای می‌پردازد که خانواده‌ای ازهم گسیخته داشت: «پدرش درگیر بیماری اعتیاد و مادرش هم زندگی را رها کرده بود. او به‌شدت و به دفعات متعدد مورد ضرب و شتم پدر و برادرانش قرار گرفته بود. آنان این دختر بچه را از تحصیل محروم کرده بودند. او در شرایط جسمانی، روحی و روانی بسیار نامناسبی قرار داشت. به گفته این روانشناس حتی مراجعه همسایگان به درب منزل برای جلوگیری از ضرب و شتم این دختر بچه کارساز نبود. بدین ترتیب با برقراری تماس با ۱۲۳ گزارش کودک‌آزاری را اعلام کردند.»

خاکی در ادامه می‌گوید: «با هماهنگی مراجع ذی‌ربط به آدرس مورد نظر اعزام شدیم و شاهد صحنه‌های دلخراشی از وضعیت جسمانی این دختر بچه رنج‌دیده بودیم که قلمبان را به درد آورد. هنگام انتقال این دختر بچه به بهزیستی برادرانش مقاومت کرده، مانع از انجام این کار شدند و با فحاشی و توهین به خودروی بهزیستی خسارت وارد کردند. به‌منظور حفاظت از تیم اعزام، با کلانتری تماس گرفتیم که با هوشیاری و اقدام به‌موقع پلیس، ما را جرأ فیصله یافت. بعد از نوشتن گزارشی تخصصی از مآوقع و شرح حال وضعیت کودک والدینش و ارائه نظر کارشناس به مرجع قضایی، برادرانش پس از صدور حکم قانونی متعهد شدند علاوه بر اینکه به وضعیت جسمانی و روحی این دختر بچه رسیدگی کنند، او را به مدرسه فرستاده و شرایط مناسبی برای زندگی‌اش فراهم سازند، پدر معتادشان هم روانه کمپ ترک اعتیاد شد.»

گفت‌وگوی آتی‌نو با کارشناسان اورژانس اجتماعی

مأموران نجات جان‌های آسیب‌دیده



تلخی‌ها و شیرینی‌ها

این روانشناس در ارتباط با سختی‌ها و شیرینی‌های کار در اورژانس اجتماعی توضیح می‌دهد: «به دلیل ویژگی‌های شغلی، همواره در معرض آسیب‌های جسمی و روحی قرار داریم. در مأموریت‌هایی که به محل اعزام می‌شویم و یا در زمان ارزیابی وضعیت خانه‌ها، به علت عدم آگاهی عاملان خشونت با اهداف و برنامه‌های اورژانس اجتماعی و موضع‌گیری‌شان نسبت به آن، گاهی با رفتارهای ناخوشایندی مواجه شده و مورد تهدید، فحاشی و حمله فیزیکی قرار می‌گیریم. بنابراین به‌منظور تأمین امنیت جانی تیم سیار در مواقع لزوم با حکم قانونی، یک ضابط قضایی از نیروی انتظامی را با خود به محل مأموریت می‌بریم. از سوی دیگر سختی و فشار روانی ناشی از خشونت و حادثه رخ داده، به‌شدت ما را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد و مواجهه با همه این بحران‌های پرآسیب مسلماً استرس زیادی برایمان به بار می‌آورد. اما در کنار تمام آسیب‌ها، سختی‌ها، استرس‌ها و اضطراب‌هایی که برای مأموران اورژانس اجتماعی وجود دارد، همچنان عاشقانه و خالصانه به کار خود ادامه می‌دهیم. وقتی معنادی به کمپ ارجاع داده می‌شود تا بتواند دوباره به زندگی برگردد یا با هماهنگی مراجع ذی‌ربط کودک‌آزادیده به مرکز امن انتقال می‌یابد و یا افرادی که با مشکلات مالی دست به گریباندن به‌منظور دریافت تسهیلات و وام برای داشتن شغلی آبرومند به بهزیستی معرفی می‌شوند، لحظات لذت‌بخشی برایمان رقم می‌خورد و جزو خاطرات شیرین مأموریتمان به‌حساب می‌آید.»

نقش و وظیفه مددکار

فاطمه پناهی دانش‌آموخته کارشناسی علوم اجتماعی گرایش مددکاری و از کارشناسان باسابقه اورژانس اجتماعی است. او نقش جامعه مددکاری را در اورژانس اجتماعی برجسته توصیف می‌کند و با بیان اینکه مددکار کار گروهی با روانشناس انجام می‌دهد و ارائه خدمات اجتماعی با حضور او معنا می‌یابد تشریح می‌کند: «مددکار

نقشی حیاتی در اورژانس اجتماعی دارد. تصمیم‌گیری در خصوص حل مشکلات، انجام فعالیت گروهی در تیم، مداخله در بحران، ارائه خدمات مشاوره‌ای به افراد در شرایط بحرانی، پیگیری و ارجاع مددجو به نهادهای حمایتی و آموزش و ارائه راهکارهای پیشگیری از جمله وظایف مددکار در اورژانس اجتماعی است. این فرد به‌منظور تسهیل فرایند حل مسائل در شرایط بحرانی با سایر متخصصان بخش سلامت (پزشک، روانشناس، روانپزشک و...)، معلمان، پلیس و متخصصان بخش‌های مربوطه همکاری و تعامل می‌کند.»

او مهم‌ترین چالش حوزه فعالیت خود را مواجهه با پرونده‌های پیچیده و حساس عنوان می‌کند و همکاری نکردن خانواده‌ها و عاملان آسیب را سبب دشوار شدن روند مداخله می‌داند و می‌گوید: «افراد در شرایط بحرانی به ما مراجعه می‌کنند؛ تصمیم‌گیری درست در لحظه بسیار دشوار است، بنابراین کارشناس و مددکار اورژانس اجتماعی در مداخله و مواجهه با بحران بایستی هوشمندانه و به‌موقع اقدام کند، چرا که نقش بسیار تأثیرگذاری در پیشگیری و حتی نجات یک فرد از خطر مرگ دارد.»

به گفته این مددکار، فشار روانی بالا ناشی از مواجهه مداوم با آسیب‌های اجتماعی یکی از سخت‌ترین جنبه‌های این شغل است. او می‌افزاید: «گاهی پیش می‌آید که در مورد یک مددجو و پذیرش او، یک یا دو شبانه‌روز هم درگیریم و به‌صورت تلفنی یا حضوری، مسائل را پیگیری می‌کنیم. مددکار شاغل در اورژانس اجتماعی صبح تا شب در دل آسیب و خطر است. خطرات حین مأموریت، حمله یا جاقو به مددکار اورژانس اجتماعی، سروکار داشتن با آسیب‌های اجتماعی آن‌هم از بدترین نوعش، سبب فرسایش روحی و جسمی بسیاری می‌شود. بنابراین برای غلبه بر این بار روانی و ادامه‌دار شدن فعالیت در این حوزه، مددکار و کارشناس اورژانس اجتماعی بایستی صبور و مقاوم باشد.»

پناهی ادامه می‌دهد: «با تمام سختی‌ها و آسیب‌های جسمی و روحی که این شغل و حرفه دارد، به آن عشق می‌ورزم و اگر به عقب برگردم باز هم این مسیر را انتخاب می‌کنم. همه تلاش کارشناسان اورژانس اجتماعی این است که بتوانند خانواده آسیب‌دیده را به وضعیت نرمالی رسانند و از اینکه به این افراد برای داشتن زندگی بهتر و رفاه بیشتر باری برسانند لذت می‌برند.»

او با بیان اینکه این شغل برای کسانی که علاقه‌مند یاری‌رسانی به دیگران هستند و توانایی مدیریت شرایط بحرانی و آمادگی مواجهه با چالش‌های عاطفی و اجتماعی را دارند می‌تواند حرفه‌ای ارزشمند و تأثیرگذار باشد، تأکید می‌کند: «کار در اورژانس اجتماعی، شغل حساس و چالش‌برانگیزی است. یک مددکار موفق بایستی از مهارت بالا، گوش شنوا، روحیه قوی، صبر و تعهد لازم و انگیزه‌ای قوی برای ادامه دادن این مسیر برخوردار باشد تا بتواند ضمن ارائه خدمت به آسیب‌دیدگان تصمیمات درست و پخته‌تری بگیرد.»

تماس با ۱۲۳ گامی مهم برای نجات افراد آسیب‌دیده است

نقش مددکار در اورژانس اجتماعی ارزیابی وضعیت، شناسایی نیازهای اقتصادی، اجتماعی و روانی افراد و خانواده‌ها همچنین طراحی، برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های حمایتی برای کمک به افراد به‌منظور حل مشکلات، ارائه مشاوره، مداخله و کمک در بحران است،

او ادامه می‌دهد: «از لحاظ حقوقی نظر کارشناسان اورژانس اجتماعی درخصوص صحت و سقم وقایع آزارسانی همچون همسرآزاری و کودک‌آزاری، در رأی دادگاه تأثیرگذار است و نقش پزشک و روانپزشک به ترتیب در تعیین وضعیت جراحات جسمانی، روحی و روانی گروه هدف است.»

چالش‌ها و مشکلات پیش‌رو

این مسئول اورژانس اجتماعی، خرید خدمت بودن، عدم امنیت شغلی، سختی کار نیروی‌های اورژانس اجتماعی، عدم تأمین اعتبار کافی برای توانمندسازی گروه هدف و ضعف تعاملات بین‌نهادی را از جمله مشکلات و چالش‌های موجود می‌داند و با ابراز امیدواری برای رفع مشکلات این قشر بیان می‌کند: «مسائل و مشکلات نیروهای اورژانس اجتماعی در کار و فعالیتشان تأثیر نامطلوبی نمی‌گذارد. در واقع آنان جانفشانی می‌کنند و وظایف انسانی خود را به نحو احسن انجام می‌دهند.»

او با بیان اینکه تماس با ۱۲۳ می‌تواند گامی مهم برای نجات افرادی باشد که با آسیب‌های اجتماعی مواجه‌اند، به کسانی که به‌خاطر ترس یا عدم آگاهی از حقوقشان به‌موقع با اورژانس اجتماعی تماس نمی‌گیرند توصیه می‌کند که در صورت مواجه شدن با هرگونه خشونت با آسیب حتماً از آنان کمک بگیرند و بر آموزش خانواده‌ها، آگاهی‌سازی صحیح به عموم مردم درباره خدمات اورژانس اجتماعی در جامعه و فرهنگ‌سازی برای پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی تأکید می‌کند.