

● از جهنم خانه تا روزهای آرامش

آزاده لالوی، روان شناس اورژانس اجتماعی که برای این مأموریت اعزام شده بود، می گوید: وقتی به محل رسیدیم، هیچ کس در خانه نبود. فقط صدای گریه بچه از داخل خانه می آمد. خانه حتی امکانات اولیه هم نداشت. بچه را بین وسایل ضایعاتی پنهان کرده بودند. بدن بچه به قدری عفونت کرده بود که دست او به اندازه دور کمرش ورم کرده بود. از اینکه هیچ کاری از دستم بر نمی آمد تا درد بچه را ساکت کنم به شدت متأثر شده بودم. متوجه شدیم چند روز برای تسکین درد بچه، به او مواد مخدر می دادند. در آن شرایط هم چون به بچه مواد نرسیده بود، هر لحظه امکان داشت تشنج کند. بچه را از طریق اورژانس به بیمارستان منتقل کردیم. ۳ماه در بیمارستان بستری بود و بعد به مراکز بهزیستی منتقل شد. آن قدر این اتفاق برایم دردناک و تلخ بود که هنوز در ذهنم مانده است. خدا را شکر که بچه سلامتش را به دست آورد؛ حالا شش ساله شده و در شرایط امنی زندگی می کند.

کارشان روز تعطیل و غیر تعطیل ندارد. روز و شب هم نمی شناسد. باید به صورت شبانه روزی فعال باشند. در هیچ کدام از مأموریت هایی که اعزام می شوند، خوشحالی نیست که هیچ، گاهی ممکن است جان آن ها هم به خطر بیفتد. توهین و حرف های نامربوط زیاد شنیده اند، حتی از بعضی مأموریت ها ضرب و شتم هم نصیبشان شده است، به قدری که یک بار دست مددکار حین انجام مأموریت شکسته است. زمانی که با مددجو روبه رو می شوند، به اصطلاح خودشان فرد «آزیته» یعنی بی قرار است و باید باشد به هر ترفندی او را آرام کنند و قفل لب های مددجو را بشکنند تا ریشه مشکل را پیدا کنند. اما مددکاران همه این سختی ها را به جان خریده اند و عطای کارهای بهتری را که آرامش روانی بیشتری دارد، به لقایش بخشیده اند به این دلیل که حاضر نیستند لیخد یک مددجو را که در شرایط نامساعد بوده و حالا آرامش دارد، بسا دنیا عوض کنند. حکایت این گزارش، روایتی از نیمروز همراهی با مددکاران اورژانس اجتماعی حین مأموریت و شرح سختی کارشان از زبان آن هاست.

● در جست وجوی باران

ساعت ۹ صبح، به همراه روان شناس و مددکار برای مأموریتی حاد اعزام می شویم. ۶ون اورژانس اجتماعی در پارکینگ پارک شده است که به محض مأموریت استارت می خورود. هر کدام کد مشخصی دارند که نشان از تیم اورژانس اجتماعی دارد. داخل بعضی ماشین ها اسباب بازی و کبریز نوزده هم پیدا می شود؛ گذر برخی کودکان هم به دلیل شرایط خاص به اورژانس اجتماعی می افتد. داخل ون می نشینیم. ۲صندلی روبه روی هم قرار گرفته که برای برقراری ارتباط بهتر مددکار با مددجوست.

جزئیات مأموریتی که عازم هستیم از این قرار است که راضیه تابه حال چندبار ازدواج کرده و جدا شده است. اعتیاد دارد. یکی از بچه هایش در مرکز بهزیستی نگهداری می شود. بچه دیگر به پدر که صاحب نگهداری دارد، سپرده شده است. تنها «باران» و چنینی که تقریبا یک ماه دیگر به دنیا می آید با راضیه زندگی می کنند. باران فقط ۸سال دارد، اما هر روز اعتیاد را از نزدیک لمس می کند؛ با دیدن چهره نزار مسادر و دایی هایش که اعتیاد آن ها را از یاد آورده است. باران یک سال قبل باید می نشست پشت نیمکت و درس می خواند و شادی می کرد، اما هنوز رنگ مدرسه را ندیده است، چون هیچ مدرک هویتی ندارد. طبق گفته مددکار، قهرنا فردا سهام در این خانه، مادر بزرگ باران است.

با صلاحید قاضی، باتوجه به شرایط ناسامان خانه، باید باران برای نگهداری به مرکز بهزیستی تحویل شود. ثریا گلدوزیان، مددکار تیم اورژانس اجتماعی، می گوید: طی هفته گذشته، دو مرتبه برای انتقال باران اقدام کردیم، اما به دلیل اینکه همه بانوان مأمور کلانتری در مأموریت بودند، به نتیجه مطلوبی نرسیدیم و امروز، سومین بار است که به این خانه مراجعه می کنیم. قبل از اقدام به انتقال باران، برای همراهی بانوان مأمور نیروهای انتظامی به کلانتری می رویم. پس از مدتی انتظار، یکبی از بانوان مامور از مأموریت مراجعه می کند. به گفته گلدوزیان، علی رغم همکاری خوبی که اورژانس اجتماعی و نیروی انتظامی دارند، در برخی کلانتری ها با مشکل مأمور خانم مواجه می شوند، در صورتی که تیم اورژانس نباید معطل بماند؛ زیرا ابعاد مأموریت به گونه ای است که ممکن است سوزخ قبل از رسیدن مأموران اقدام به خودکشی یا خودزنی کند.

خانه باران در یکی از محلات حاشیه شهر است. با ورود خودرو پلیس و اورژانس اجتماعی به محل، کم کم سرر و کله اهالی محل هم پیدا می شود. الهه چادر رنگی نازکی روی سر انداخته و خودش را خاله باران معرفی می کند. مدعی است که حضانت باران را قبول کرده است، اما هیچ سند و مدرکی برای ارائه ندارد. او می گوید باران را تا زمانی که تکلیفش روشن نشود به تهران فرستاده است. طبق گفته مددکار در دو مراجعه قبلی، خبری از خاله او و حضانت باران نبوده است. در همین حین راضیه، مادر باران خیلی آهسته و در حالی که دستش را به نرده گرفته، از پله ها پایین می آید. رنگ و رویش پریده است و چشم هایش هیچ حسنی ندارد. روی پله ای نزدیک در می نشیند، دست ها را از رنج در آغوش می گیرد و برخلاف دفعات قبل که با قیل و قال مانع از انتقال بچه شده بود، این بار فقط سکوت

اختیار می کند.

مأموران پلیس با حکم، وارد می شوند تا از نبود باران مطمئن شوند. همسایه ها از دایی های باران شاکی هستند و مادر بزرگ باران، عصابه دست با کیسه کوچکی روی دوش از انتهای کوچه به سمت مددکاران اورژانس می آید و با صدای بلند، می گوید: مگر این بچه بی صاحب است؟ از پیش خودتان می برید و می دوزید؟

مادر بزرگ همین طور یکریز داد و ببداد می کند؛ شاید حس عاطفی اش غلبه کرده بر اینکه ببیند نوه اش در چه شرایط نامناسبی روزگار می گذراند. شواهد نشان می دهد باران در خانه نیست. برای صورت جلسه و طی مراحل اداری به کلانتری بازمی گردیم. مددکاران باید مدارک را به دادگاه برسانند تا خانواده باران به دادگاه فراخوانده و در نهایت تصمیم گیری شود. هنوز پیگیری های اداری تمام نشده و از کلانتری خارج نشده ایم که مأموریت بعدی به تیم اورژانس ابلاغ می شود؛ دو دختر نوجوان در ترمینال توسط پلیس امنیت شناسایی شده اند. تیم اورژانس بی درنگ به سمت ترمینال حرکت می کند.

● همه مصائب مددکاری اورژانس ۱۲۳

در مسیر رسیدن به ترمینال، خانم گلدوزیان فرصت را مغتنم می شمارد و می گوید: سال گذشته، در زمستان مأموریتی داشتیم که طی آن همسایه ها اعلام کرده بودند چند روز است صدای گریه بچه از یک خانه قطع نمی شود. وقتی رسیدیم، دختر بچه هشت ساله را از قفس سگ بیرون آوردیم. جای سالم در بدن این بچه نمانده بود. پس از بررسی ها متوجه شدیم پدر کودک در زندان است و مادر به دلیل اختلالات روانی، بچه ها را مورد ضرب و شتم قرار می دهد. خدا را شکر دختر بچه پس از بهبودی زخم ها، به همراه شوهر و برادرش برای نگهداری به مرکز بهزیستی منتقل شد.

گلدوزیان از ترس هایی می گوید که به خاطر نجات جان افراد، زیر پا گذاشته و بعضی اوقات جانش را همانند خیلی از همکارانش به خطر انداخته است. او ادامه می دهد: به یکی از مأموریت های خودکشی که اعزام شدم، فرد در ارتفاع ایستاده بود و باوجود ترسی که از ارتفاع داشتم، از خودرو آتش نشانی بالا رفتم و نزدیک دو ساعت در همان وضعیت با او مرد صحبت کردم تا راضی شد از تصمیمش منصرف شود. مأموریت دیگری به همراه همکار روان شناسم رفته بودیم که پس از ورود به خانه، مردی با چاقو، جلو ما را گرفت. اگر آن لحظه پلیس، اقدام لازم را انجام نمی داد، معلوم نبود چه بلایی سرمان می آمد. بعد متوجه شدیم که آن مرد بیمار روان و دارای کارت قرمز بوده است.

● رویا و فرشته سرگردان در ترمینال

حوالی ظهر است و آفتاب سوزان بی هیچ سختیتی با هوای پاییز، می تابند. دخترها در اتاقک پلیس امنیت اخلاقی ترمینال حضور دارند. لاغر اندام هستند و قد و قامتی متوسط دارند. خبری از رنگ و لعاب روی چهره هایشان نیست. ۱۷ سال دارند. قافیه را باخته اند و رنگ به رو ندارند. با انگشت هایشان بازی می کنند و بسا نگاه هایی هراسان، صحبت هایی را که بین مددکاران و نیروهای پلیس ردوبدل می شود، دنبال می کنند. فرشته روی دستش دو قلب فرو رفته، تفت کرده است. دستمال سر بسته و موهای مشی کره ده جلو سرش را بر یون ریخته است و مانند ابر بهار گریه می کند. رویا، دوست فرشته هم دستمال سر دارد. چهره اش رنگ پریده تر از فرشته است. چشم هایش قرمز و پف کرده است، اما اشک نمی ریزد. روی میانه اش پیکسلی با نشان ماده مخدر «گل» نقش بسته است. رد خودزنی روی مچ دست رویا و ساعد فرشته مشهود است. تمام کوله بارشان برای سفر را در دو کوله پشتی چپ انده اند.

فرشته و رویا تحویل مددکاران اورژانس اجتماعی می شوند تا پس از انجام مصاحبه به یکی از مراکز بهزیستی منتقل شوند. طبق گفته دختران، آن ها اهل یکی از شهرستان های اطراف مشهد هستند و قرار بوده با رضایت خانواده برای پیدا کردن کار به مشهد بایند، اما آن قبل از آمدن به مشهد به تهران نیز رفته اند و پس از آن با اتوبوس به مشهد آمده اند که در ترمینال از خروج آن ها جلوگیری شده است. مددکار و روان شناس اورژانس اجتماعی با روش های علمی ضمن اینکه سعی می کنند فرشته و رویا را آرام کنند، هم زمان برای دریافت اطلاعات از آن ها نیز پرس و جو می کنند. دختران اظهار می کنند که تابه حال ماده مخدر «حشیش» و «گل» مصرف کرده اند، اما تأکید می کنند مصرفشان کم بوده است و هیچ وابستگی به این مواد ندارند.

رویا و فرشته توسط تیم اورژانس به اداره پذیرش و هماهنگی گروه های هدف



عکس: مهديه غفورزبان اشهرآرا

# اورژانس زندگی

روایتی از همراهی با مددکاران اورژانس اجتماعی که برای دلشان کار می کنند

خانه که نبود، به باتوق بیشتر شبیه بود. بزم استعمال بدبختی بود و سرخوشی دور پساط و بی خیالی از بلای خانمان سوزی که به جانشناس افتاده بود. آن چنان غرق دورهمی مشمئزکننده خویش شده بودند که سرمای استخوان سوز را حس نمی کردند. کودک سه ساله اما قرار بود قربانی شومی این بساط شود. میان این همه تباهی، گریه های کودک نمی گذاشت نشنگی مادر و پدر به سرانجام برسد. حوصله نداشتند مادر هم عاقبت تمام شد و آنچه نپاید، اتفاق افتاد. مادر، بچه را به میان منقل انداخت تا صدای گریه بچه قطع شود. توهم ناشی از مصرف مواد که پرید، تازه فهمید روزگارش چقدر سیاه تر شده است؛ یک طرف بدن کودک به طور کامل سوخت و بچه آن قدر از درد گریه کرد که تا مرز هلاک شدن پیش رفت. انسانیت اما از روح و جان مادر رفته بود. او بچه را به پزشک و بیمارستان ترسانند، چون می ترسید منبع در آمدش را از او بگیرند؛ پیشه مادر گدایی با جگر گوشه اش بود؛ بچه را در همان خانه بی در و پیکر نزد خود نگه داشت؛ خانه ای که پنجره هایش حتی شیشه نداشت. او به خیال خود برای نجات فرزندش مادری هم کرد؛ بتادین، بدن تحیف کودک را بیشتر کرد. اما مگر کودک آرام می گرفت! درد همواره بود در جان معصومش. بی قراری مداوم کودک همسایه ها را نگران کرده بود و در نهایت تماس با ۱۲۳، پای اورژانس اجتماعی را به ماجرا باز کرد. این قصه فقط یکی از هزاران مأموریتی است که طی این سال ها به مدد روان شناسان و مددکاران اورژانس اجتماعی ختم به خیر شده است؛ محسن کوچولو به بیمارستان منتقل شد و تحت در مان قرار گرفت. حالا او شش ساله است و روزهای بهتری را در بهزیستی می گذراند.

سعدیه آل لایزهم

● از تهدید تا ضرب و شتم

لالوی، روان شناس اورژانس اجتماعی که ۶سال سابقه کار در این حوزه را دارد، بعد از اتمام دوره کارشناسی، برای گذراندن طرح خود در اورژانس اجتماعی فعالیت می کرد و پس از آن هم به دلیل علاقه فراوان به این کار، در اورژانس مشغول به کار شد. او می گوید: سختی کار من و همکاران زیاد

است، اما احساس رضایتی که از مددجویان بعد از این سختی ها دریافت می کنیم، موجب ماندگاری ما در اورژانس اجتماعی شده است. درواقع کار اورژانس اجتماعی در زمان بحران این است که پیش از ورود پرونده به مرحله قضایی، مداخله اجتماعی را انجام دهد.

● گروه هدف اورژانس اجتماعی

وی بیان می کند: اورژانس اجتماعی خدمتی است که در شرایط بحرانی به افراد ارائه می شود. گروه هدف این اورژانس شامل اقدامات مربوط به خودکشی، فرار دختران یا پسران از منزل، کودک آزاری، همسر آزاری و سایر خشونت های خانگی مانند سالمند یا معلول آزاری است. حقدادی می گوید: متأسفانه هنوز مزایای سختی کار به مددکار و روان شناسان اورژانس اجتماعی تعلق نگرفته است؛ این مهم از سوی سازمان بهزیستی کشور نیز مطرح و در خواست پیگیری شده، اما هنوز به صورت قانون در نیامده است.

مرخصی می روم، دائم فکرم در گیر این است که حالا وضعیت فلان مددجو چه می شود؛ این در حالی است که همکارانم پیگیر ماجرا هستند. این روان شناس اورژانس اجتماعی بیان می کند: بسیاری از مأموریت های ما طوری است که مددکاران اورژانس اجتماعی توهین شنیده یا مورد حمله قرار گرفته اند، حتی مواردی داشته ایم که مأموریت در باتوق معتادان بوده است و مددکاران مورد ضرب و شتم قرار گرفته اند. بارها در دادگاه تهادید و پس از آن تعقیب شده اند. به طور کلی افرادی که ما با آن ها روبه رو هستیم، درمقابل اورژانس اجتماعی جبهه می گیرند. اگر مددکاران در برخی مأموریت ها کارشناسی شده رفتار نکنند، ممکن است آسیب جانی ببینند. برای نمونه چند روز پیش در دادگاه با خانواده یکی از مددجویان مواجه شدیم و آن ها قصد حمله به سمت من را داشتند که سربازان مانع از این کار شدند.

وی اضافه می کند: در برخی مأموریت ها با فردی که می خواهد خودکشی کند یا دختران فراری مواجه هستیم و در مرحله اول باید این افراد را آرام و در همان زمان کم، اعتماد فرد را جلب کنیم تا به ما اطلاعات بدهد. بارها پیش آمده دختری فراری را به داخل ماشین هدایت کرده ایم اما بعضی از آن ها به وسایل داخل ماشین آسیب زده اند.

می پرسم: مأموریت های تلخی که با آن مواجه هستید تا چه اندازه در زندگی شخصی تان تأثیر گذاشته است؟ و لالوی می گوید: شاید اوایل که در اورژانس ۱۲۳ شروع به کار می کنیم، تلخی مأموریت ها در زندگی برخی از ما اثرگذار باشد. بعداز مدتی متوجه می شویم، باز گوکردن این اتفاقات برای دیگران موجب رنجش خاطر آن ها می شود و از بیان آن ها خودداری می کنیم.

● کار «دلی»

وی اضافه می کند: بیشتر مددکاران در هر بخش بهزیستی که مشغول فعالیت هستند، بیشتر از آنکه به فکر حقوق و مزایا باشند «دلی» کار می کنند. بسیاری از اوقات مددکاران و روان شناسان اورژانس اجتماعی پس از اتمام ساعت کاری خود برای مشخص شدن وضعیت مددجویان هم کار را پیگیری می کنند. بعداز عسال کار در اورژانس اجتماعی، هنوز هم وقتی برای مأموریت خودکشی اعزام می شوم، دائم با خودم فکر می کنم نکنم آن فرد اقدام به خودکشی کرده باشد. اغلب در مأموریت ها تنش و استرس زیادی تحمل می کنیم، اما بعداز دریافت نتیجه مطلوب، سختی ها را فراموش می کنیم.

به گفته این روان شناس اورژانس اجتماعی، ۱۲۳ باید همیشه در دسترس باشد و در کمترین زمان ممکن، بهترین خدمات را ارائه دهد. او می گوید: گروه هدف اورژانس اجتماعی، زنان در معرض آسیب و کودکان هستند. افراد پس از تماس با اورژانس به کارشناس خط متصل می شوند و آن ها سعی می کنند اطلاعات لازم را درباره مددجو بگیرند و بعد تیم اورژانس شامل یک مددکار و روان شناس برای بررسی و اقدام به محل موردنظر اعزام می شود.

وی ادامه می دهد: اورژانس اجتماعی در مشهد، ۵ستگاه خودرو هایش در اختیار دارد و میانگین رسیدن آن ها به محل مأموریت ۱۵دقیقه است؛ ضمن اینکه خودروها تنها برای مأموریت خودکشی اجازه آژیر کشیدن دارند. لالوی درباره مزاحمت برای حفظ تلفن ۱۲۳ بیان می کند: این شماره رند است و از آنجا که آگاه سازی در مهدهای کودک و دبستان ها صورت می گیرد، خیلی از بچه ها از روی کنجکاوی با این شماره تماس می گیرند. بعضی در جریان اهداف و مأموریت های ما نمیستند و برخی اوقات به اشتباه به جای ۱۳۳ شماره اورژانس را می گیرند.

● حساب مأموریت هایی که از دست خارج شده است

پس از ۸سال سابقه کار، حساب مأموریت هایی که رفته، از دستش خارج شده است. امیر ملک نژاد، مددکار اورژانس اجتماعی در شیفت شب است. او می گوید: در شیفت شب، مأموریت ها بیشتر مرتبط با دختران فراری یا آسیب دیده است و گاهی موارد حادث خودکشی یا اختلالات خانوادگی نیز داریم. معمولاً وقتی به محل مأموریت ها می رسیم، شرایط بحرانی است و باید مددجو را از محصمه بیرون آوریم و بی بیان اینکه فرد سوگی شغلی را در سختی مددکاری حس می کند و ادامه می دهد: تلخی مأموریت ها روی خلق و خوی من و همکارانم بی تأثیر نیست، اما سعی می کنیم خودمان را با این شرایط وفق دهیم و بازتاب بدی به دیگران انتقال ندهیم. با همه این ها مددکاری را دوست دارم؛ زیرا حس کمک و نجات انسان ها از شرایط آسیب زا لذت بخش است.

ملک نژاد هم مانند خیلی از همکارانش توهین و تهدید زیاد شنیده است. او می گوید: یادم است مأموریتی در حاشیه شهر داشتیم. به محض اینکه اسم مددجو را بردیم، تمام فامیل و آشنایان از دور ما جمع شدند. حتی ممکن بود شیشه های خودرو ۱۲۳ را بشکنند و به ما آسیب بزنند، اما خدا را شکر توانستیم آن ها را آرام کنیم. یک بار هم مأموریت خودکشی داشتیم. پس از اینکه آن دختر را قانع کردیم که اقدام به خودکشی نکند متوجه شدیم نیاز دارد از نظر سلامت روان تحت نظر باشد و به همین دلیل به خانواده اش گفتیم باید او را به بیمارستان ابن سینا منتقل کنیم. پدر و داماد خانواده مغلوبه به راه انداختند، یقه من و همکارم را گرفته بودند و می خواستند ما را مورد ضرب و شتم قرار دهند، اما باز هم خودمان آن ها را آرام کردیم. ●

شهرآرامید ورزشدگی

روزنامه شهراحمید ورزشدگی ۴شنبه ۲۲ مهر ۱۳۹۸ ۱۷ مهر ۱۳۹۸ شماره

SHAHARANNEWS.IR

۵۷

↓

روزانه ۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

۵۷

غلامحسین حقدادی معاون امور اجتماعی اداره کل بهزیستی استان:

در حال حاضر به دلیل اینکه اورژانس اجتماعی برای مردم شناخته تر شده است،

با کمبود نیروی مددکار، همچنین

روان شناس، همچنین

خودروهای ۱۲۳ مواجه ایم