بزرگ‌ترین اقلیت اجتماعی در ایران معلولان هستند که نزدیک به ۱۵ درصد جمعیت کشور را تشکیل می‌دهند. بنا بر آمار رسمی، ۵۲۰ هزار نفر ناشنوا در کشور زندگی می‌کنند. این افراد توان تحرک، حضور در اجتماع و انجام کارهای خود را دارند، اما مهم‌ترین چالش پیش روی آنان، توانایی برقراری ارتباط در مواقع ضروری است. معلولان در مشهد بر اساس پرونده‌های بهزیستی این شهر، بیش از ۵۰ هزار نفر هستند که در مقایسه با دیگر نقاط ایران، جمعیت معلولان مشهدی از ۱۲ استان کشور هم بیشتر است. بنا بر آمار اداره بهزیستی مشهد، ۱۱ درصد کل جمعیت معلولان این شهر گرفتار اختلال شنوایی هستند.

حتی کمک‌هزینه تحصیل را هم قطع کردند؛ فکر می‌کنند میلیونر هستیم

حضور این مددجوی مسن بهانه‌ای می‌شود تا زودتر گریزی بزنیم به نحوه راه‌اندازی در مانگاه و برنامه‌های آن؛ خانم طوسی که گویا با این سؤال داغ دلش تازه شده، می‌گوید: «ایمان چون از دنیای عادی به دنیای ناشنوایان وارد شده بود، با دیدن تلاش‌ها و خدمات من به ناشنوایان، خیلی علاقه‌مند شد راه مرا ادامه دهد. من دوست داشتم معلم ناشنوایان شود ولی خودش داشتن در مانگاه و مددکاری را ترجیح می‌داد؛ این شد که همه مشغولیت‌هایم در کانون و هیئت ناشنوایان و سایر خدمات به معلولان را رها کرده و همراه ایمان، در مانگاه مددکاری اجتماعی را راه انداختیم. فکر می‌کردیم اگر بهزیستی مجوز بدهد، حمایت هم می‌کند (به‌ویژه که در مشهد در مانگاه مددکاری خاص ناشنوایان وجود ندارد و ما اولین در مانگاه هستیم) یا حداقل برای رسیدن به درآمدزایی، راهنمایی‌مان می‌کنند. حتی درخواست کردم ناشنوایان زیر پوشش در منطقه ما را معرفی کنند تا خودمان خانه به خانه برای بازدید و رسیدگی به مشکلاتشان برویم ولی این کار را نکردند. حمایت دیگری که می‌توانند داشته باشند، معرفی مراجعان ناشنوا در دادگاه‌ها به در مانگاه ما برای دریافت مشاوره است چرا که اینجا مشاور، وکیل، مربی هنرهای خانگی، هنرهای دستی و... داریم که به زبان اشاره مسلط هستند. اما بهزیستی با این استدلال که چون در مانگاه راه انداخته‌اید پس وضعیت اقتصادی خوبی دارید، نه تنها هیچ کمکی نمی‌کند بلکه همان کمک‌هزینه تحصیلی را هم قطع کرده است. با توجه به اینکه من و ایمان هر دو از فعالان شورای اجتماعی محله مسلم هستیم، از شهرداری هم پیگیری کردیم ولی حمایت نشدیم؛ مسئولان شورای شهر و نمایندگان مجلس هم برای بازدید آمدند ولی گفتند بودجه نداریم. گفتیم حداقل به بهزیستی سفارش ما را بکنید، گفتند خودمان هم با بهزیستی کلی مشکل داریم.»

اینجا را خانه خودشان می‌دانند؛ دلمان نمی‌آید جمع کنیم

می‌پرسم با وجود این چرا هنوز ادامه می‌دهید؟ آهی می‌کشد و پاسخ می‌دهد: «خیلی‌ها همین را می‌پرسند که وقتی درآمد ندارید چرا در اینجا را نمی‌بندید و برای خودتان هزینه می‌تراشید! شاید جوابش این باشد که دلمان نمی‌آید همین یک سرپناه را از جامعه ناشنوایان بگیریم؛ بچه‌های ناشنوا می‌گویند ما در خانه زندانی هستیم و اینجا را مثل خانه خودشان می‌دانند؛ قبل از شیوع کرونا جا نبود بنشینند! از صبح تا غروب اینجا بودند و از باهم بودن، ذوق‌زده. از طرفی بعد از همه این فراز و نشیب‌های بی‌حاصل و ناامیدی از حمایت سازمان‌ها، با توجه به روحیه حساس و لطیفی که ایمان دارد، مطمئنم اگر بگویم این کار فایده ندارد و جمع کنیم، دق می‌کند؛ به همین دلیل با اینکه می‌توانم اینجا را اجاره دهم و به زخم‌های زندگی بزنم، این کار را نمی‌کنم.»

فکر می‌کردم مشکلاتمان را درک می‌کنند اما...

همین طور که مشغول صحبت با مادر هستیم، ایمان که نگاهش نگران اما دلش پر از عشق و امید است، مدام بالا و پایین می‌رود و فعالانه کارهایی را پیگیری می‌کند که شاید سبب رونق در مانگاه شود؛ عازم رفتن به کلاس تدوین است که می‌خواهم لحظاتی را همراهمان شود و از ناگفته‌ها بگوید: «روزی که وارد دانشگاه شدم کلی هدف و امید و برنامه داشتم مبنی بر اینکه به عنوان یک ناشنوا، اولین مرکز مددکاری ناشنوایان را در مشهد راه‌اندازی کنم، حتی وقتی می‌دیدم مسئولان بهزیستی جزو استادانمان هستند، بیشتر امیدوار می‌شدم و انگیزه پیدا می‌کردم زیرا تصورم این بود که با مشکلات و نیازهای ما آشنا هستند و کمکمان می‌کنند اما حالا که دانشجوی دکترا هستم و با وجود همه پیگیری‌ها بیش از سه سال است مرکز مددکاری‌ام خوابیده و کسی پاسخگو نیست، متوجه شدم که چقدر ساده‌انگارانه فکر می‌کردم.»

«مشهد شهری برای همه» نیست

اشک در چشمانش حلقه می‌زند، به سختی بغضش را فرو می‌خورد و با صدایی پردرد و لرزان ولی رسا و توفنده ادامه می‌دهد: «دوست داشتم در خدمت به جامعه ناشنوایان، پا جای پای مادرم بگذارم؛ سال‌هاست همراه مادر، عمرمان را برای پیگیری و مطالبه‌گری حقمان در شهرداری، بهزیستی و سایر سازمان‌ها گذاشته‌ایم اما دریغ از ذره‌ای حمایت یا نتیجه؛ چه خیّران و چه مسئولان می‌آیند اوضاع و کمبودهایمان را می‌بینند، یک‌سری وعده‌ها می‌دهند و می‌روند! حداقل انتظار این است که وقتی می‌آیند و مشکلات را می‌بینند، پیگیری داشته باشند. آرزویم این است که به عنوان یک شهروند، از حقوق قانونی و بدیهی خودم برخوردار باشم؛ شخصی که معلولیتی دارد، ناسالم نیست. انتظار من از شهرمان این است که همه بتوانند از آن استفاده کنند ولی این طور نیست؛ مشهد شهری برای افراد غیر معلول است اگر «شهری برای همه» بود، حداقل مکان‌های مختلف برای تردد معلولان مناسب‌سازی می‌شد. مشکلات ما ساده‌اند ولی همه جا همراهمان هستند؛ زمانی که شنوا بودم، دوستان بیشتری داشتم اما از وقتی کم‌شنوا شده‌ام، انگار هویتم نیز عوض شده و وارد جامعه دیگری شده‌ام که فقط افراد خاصی با من صحبت می‌کنند و ارتباط می‌گیرند!

قبلا که سمعک داشتم حداقل می‌توانستم تلفن بزنم اما حالا با اینکه بهزیستی وظیفه حمایت از معلولان را برعهده دارد ولی خود این سازمان هنوز بسترهای لازم برای ارتباط‌گیری معلولان با آنجا را ندارد. حتی در رسانه ملی هم هیچ گونه فرهنگ‌سازی برای تعامل با ناشنوایان نمی‌شود. از زمانی هم که کرونا آمده و مردم ماسک می‌زنند، معضلات ما بیشتر شده چرا که همیشه با لب‌خوانی متوجه صحبتشان می‌شدیم ولی حالا هر چه می‌گوییم چند لحظه ماسک را بردارید تا لب‌خوانی کنیم، همکاری نمی‌کنند نه مردم و نه مسئولان. برای امور روزمره‌مان هم درمانده شده‌ایم.»

اگر رسانه نباشید، بیگانگان هستند

اسناد پیگیری‌هایش از اداره‌ها و سازمان‌ها را نشانم می‌دهد و تأکید می‌کند: «خواهشا صدای ما باشید و پیگیری کنید؛ وقتی شما رسانه‌های خودی منعکس نکنید، رسانه‌های بیگانه جای خالی‌تان را پر می‌کنند و مطالبات مردم را با دیدگاه‌های فریبکارانه خودشان بازتاب می‌دهند. چرا باید چنین باشد؟»

استارت آپی که خاک می‌خورد

این جوان فعال و باانگیزه با وجود همه بی‌مهری‌ها، از پا ننشسته و هر لحظه در پی فکر و ایده‌ای برای رشد کارش است؛ در این راستا با راه‌اندازی سایت دفینو (Deafinnovation) به آدرس deafinno.ir و نیز صفحاتی در اینستاگرام، آپارات و... برای اولین بار در فضای مجازی، اقدام به ترجمه اخبار مهم روز (مانند سهام عدالت، تعطیلات عید، انتخابات و..) برای ناشنوایان کرده است آن هم تنها با یک پرده سبز در طبقه بالای در مانگاه؛ با گوشی ضبط می‌کنند و به کمک برادرش، تدوین. خودش می‌گوید: «در همین مدت کوتاه، استقبال و بازخوردهای بسیار خوبی داشته‌ایم». او همچنین ارائه‌دهنده طرح استارت آپی برای اشتغال ناشنوایان است که رتبه نخست رویداد ملی کارآفرینی اجتماعی در کشور را کسب کرده ولی به دلیل نبود حمایت، دو سال است خاک می‌خورد.

برای دریافت خدمات، هزینه نمی‌کنند

هنگام صحبتمان، این بار جوانی ناشنوا وارد می‌شود؛ خطاب به خانم طوسی از بیکاری، نداشتن درآمد و جیب خالی گله می‌کند و می‌خواهد در آستانه سال نو او را دریابند. همین بهانه می‌شود تا مادر خانواده دوباره رشته کلام را به دست بگیرد: «در مدت حدود چهار سال فعالیت در مانگاه، ۱۳۰۰ پرونده از ناشنوایان سه تا ۹۰ ساله تشکیل شده که به‌طور خودجوش مراجعه کرده و عضو شده‌اند و حدود ۱۰۰ نفرشان هم آموزش مهارت‌های مختلف برای اشتغالزایی دیده‌اند؛ برخی می‌آیند تا صرفا دور هم باشند چون در خانواده کسی با آن‌ها صحبت نمی‌کند و از بس بی‌مهری دیده یا مورد سوءاستفاده قرار گرفته‌اند، شنوا‌ها را قبول ندارند و اعتمادشان را از دست داده‌اند. عده‌ای مانند این جوان برای دریافت کمک‌های معیشتی که هر از گاهی با کمک خیران ارائه می‌شود، می‌آیند و برخی دیگر هم برای آموزش دیدن؛ اما چون در جامعه معلولان فرهنگ‌سازی نشده که در ازای دریافت خدمات، هزینه کنند، همه هزینه‌ها را خودمان می‌دهیم؛ فقط مربی رایگان از شهرداری می‌آید ولی لوازم آموزش، هزینه‌های نگهداری ساختمان و... با خودمان است».

۳۰ زوج ناشنوا راهی خانه بخت شده‌اند

به یاد حرف ثریا می‌افتم که از بانی ازدواج شدن خانم طوسی خیلی خوشحال بود. تا در این باره سؤال می‌کنم، خانم طوسی دفتر مشخصات دختر و پسرها را می‌آورد؛ با حسی وصف‌ناپذیر یکی از پسرها را که همین امروز جواب مثبت گرفته و تازه داماد است، نشانم می‌دهد و می‌گوید: «تاکنون بیش از ۳۰ ازدواج داشته‌ایم؛ سه‌شنبه‌ها روز مخصوص ازدواج در این در مانگاه است و خانواده‌هایی که دنبال دختر یا پسر برای ازدواج هستند، در این روز مراجعه می‌کنند. من‌ده‌ها دختر و پسر ناشنوا را شناسایی کرده و مشخصاتشان را در دفترم دارم و با توجه به شرایط متقاضیان، موارد مناسبشان را معرفی می‌کنم. جلسه اول، مادرها مورد مدنظر را می‌بینند، جلسه دوم دختر و پسر با حضور مادرها در همین جا با هم صحبت می‌کنند و جلسه سوم نیز بعد از تأیید مشاور، شماره تماس هم را می‌گیرند و بقیه کارها را خودشان انجام می‌دهند. اگر هم نیاز مالی داشتند، سعی می‌کنم با کمک خیّران جهیزیه‌شان را تأمین کنم.»

عقب‌ماندگی به بهای ۵ میلیون

خانم طوسی، ازدواج اعضای زیر پوشش در مانگاه را شیرین‌ترین خاطره دوران فعالیتش در جامعه ناشنوایان و تلخ‌ترین لحظاتش را زمانی می‌داند که می‌بیند بچه‌های ناشنوا به‌دلیل نداشتن یک سمعک پنج شش میلیونی، از رشد و پیشرفت عقب می‌مانند.

خستگی به تن پدر مانده

پدر خانواده که در مدت مصاحبه مشغول رتق و فتق امور و رسیدگی به بنایان است و به قول مادر، خستگی به تنش مانده. «برای یک خرجی توی جیبشان باید به من رو بیندازند» آقای طوسی این را که می‌گوید بغض گلویش را می‌فشارد و ادامه می‌دهد: «هزینه یک بچه استثنایی، چند برابر بچه عادی است با این حال ما خودمان بچه‌ها را سرپرستی کردیم و به بهزیستی ندادیم بلکه بتوانند موفق شوند و به جایی برسند، در این سال‌ها کار یا هزینه‌ای نبوده که انجام نداده باشیم ولی متأسفانه با این حجم بی‌توجهی مسئولان هنوز به جایی نرسیده و با اینکه از من بیشتر درس خوانده‌اند اما بیکار و بی‌درآمد هستند.»