

# خط یک دوسه و اما و اگرهای بسیار



عکس: [behzisti](#)

## روزنامه نگار - ماهرخ غلامحسین پور

حدود هفت سال پیش دوست خبرنگارم از یکی از شهرهای جنوبی برای پیگیری یک کار اداری، به تهران آمده بود. خودش و پسرک سه ساله‌اش، خانه ما ساکن شدند، پسرک نا آرام و بی‌قرار بود، به همه چیز کار داشت و هر چیزی دم دستش بود یا می‌خورد زمین و خاکشیر می‌شد یا به سرعت با دست‌های من و مادرش مابین زمین و آسمان نجات داده شده و رستگار می‌شد. اعتراف می‌کنم تحمل غرغر و نق‌نق روز سوم اقامتشان وقتی بچه «کودکان دشوار» گویندها می‌اش چیزی ورای طاقت آدمی بود. از آن کودکانی که به آن وقفه‌های بی‌کردن ظرف شیر را روی قالیچه دست بافت خانه سرریز کرد شاهد اتفاقی بودم که هنوز هم بعد از گذر این همه سال نتوانسته‌ام درکش کنم، خانم روزنامه نگاری که مدام در مورد حقوق کودکان می‌نوشت در یک شرایط برافروخته و عصبی بچه‌اش را با خشونت به باد کتک گرفت، تا من شگفتی اولیه را پشت سر بگذارم و خودم را برای نجات کودک به دل معرکه برسانم، تن نحیف کودک، چندین چک و تو گوشی دلخراش را تحمل کرده بود، بچه را از زیر دست و پای مادر عصبی و برافروخته‌ای که خودش هم بابت بی‌تابی‌های کودک به مرز جنون دادم و بحث آزارسانی به کودکان و تلفن‌ها من به عنوان خبرنگار ایرنا، حوزه بهزیستی را پوشش می‌همان روز رسیده بود نجات دادم، امداد رسانی ۳۲۱، از مباحث روز بود، من به تلفن اورژانس اجتماعی زنگ نزد، اما با دوستم مشاجره کردم، فردای آن روز او خانه مرا ترک کرد و آن دیدار آخر ما شد. نمیدانم پس از آن پسرک چندین بار دیگر در آن لحظه‌های برافروختگی مادرش کتک خورده است، خودم هم اعتراف می‌کنم گاهی وقتی درمانده می‌شوم انگشت اشاره به سمت کودکم تکان می‌دهم و داد و فریاد راه می‌اندازم و البته بعد از آن با به یادآوری ترس‌هایش شرمناک انسان درونم می‌شوم اما باور این حقیقت تلخ لازم است که مسلماً بیشترین آزاررسانان کودک، والدین ناآگاه یا حتی مراقبین کاملاً آگاه اما آشفته و عصبی هستند و بیشترین درصد آزار کودکان توسط والدینی اعمال می‌شود که خود را مالک مطلق کودک تلقی کرده و انجام هر نوع رفتار خشونت آمیزی را حق خودشان می‌دانند.

سازمان بهداشت جهانی اعلام کرده است، سالانه بیش از 250 میلیون کودک در جهان مورد آزار جسمی قرار می‌گیرند، کودکانی که قادر های قانونی درشناختی از حق و حقوق خودشان ندارند و گاهی طبق عرف و سنت و حتی نارسایی به دفاع از خود نیستند و کمترین کشورهای جهان سوم، جزء مایملک پدر و مادر محسوب می‌شوند.

(ایرنا سوم تیر 1393) دهمچنین مرگ بیش از یک میلیون و ۰۴۳ هزار کودک در جهان به علت خشونت و آزار رخ می‌

شاید بابت همه این دشواری‌هاست که راه اندازی اورژانس اجتماعی در ایران می‌تواند برای کودکان در معرض آسیب یک روزنه به سوی استانداردهای طبیعی‌تر زندگی باشد.

شما به خط ۳۲۱ مرکز اورژانس اجتماعی سازمان بهزیستی تماس» گوید: گیرم صدای آرام زنی در آن سوی خط می‌شماره ۳۲۱ را که می‌گرفته‌اید، خدمات این خط درباره کودک آزاری و سایر خشونت‌های خانگی است لطفاً چند دقیقه صبر کنید تا ارتباط شما با کارشناس «مربوطه برقرار شود.

برقراری خطوط تلفن اورژانس اجتماعی سالهاست در کشورهای پیشرفته به عنوان یک راه حل موقتی برای کاهش پیامدهای کودک آزاری مورد استفاده قرار می‌گیرد و سابقه‌ای طولانی دارد.

اما در ایران اولین مرکز اورژانس اجتماعی در سال ۸۷۳۱ در هشت استان کشور راه اندازی شد، گرچه در ابتدا شماره این مرکز سه رقمی نبود و همین مساله مردم را به دردسر می‌انداخت اما از سال ۳۸۳۱ شماره مرکز اورژانس اجتماعی به شماره ۳۲۱ تبدیل شد، شماره‌ای که پیش از آن به اورژانس فوریت‌های پزشکی اختصاص داشت.

انتخاب شماره سه رقمی ۳۲۱ انتخاب هوشمندانه‌ای بود برای آنکه به خاطر سپردن آن برای کودکان دشوار نیست.

اورژانس اجتماعی در روزهای نخست راه اندازی با حداقل اعتبار مشغول به کار شد و خودروهایش در آن روزها، خودروهای متفرقه سازمان بهزیستی بودند. اما نخستین بار در سال ۷۸۳۱ در محل نمایشگاه بین المللی تهران ۰۵ خودروی اورژانس اجتماعی به نمایش گذاشته و استفاده از آنها آغاز شد، اگر چه از ابتدا شروع این طرح پیش بینی شده بود که حداقل به ۰۰۷ خودروی ون برای به سامان رساندن آن مورد نیاز است.

در میان آن هشت استان کشور اولین مرکز اورژانس اجتماعی نیز در شهر یزد راه اندازی شد و وزارت تعاون، وزارت کار و رفاه اجتماعی و سازمان بهزیستی نخستین مجریان این طرح بودند.

اگر چه علاوه بر وزارتخانه‌هایی که نامشان گفته شد و بر اساس ماده چهار لایحه فوریت‌های اجتماعی، دستگاه‌های مختلفی همچون وزارتخانه بهداشت، ارتباطات و فناوری، دادگستری، وزارت کشور، راه و شهرسازی و وزارت خانه رفاه و تعاون نیز مکلف شدند تا هماهنگی‌های لازم را با سازمان بهزیستی کشور انجام دهند.

این اورژانس با هدف کاهش آسیب‌های اجتماعی و بر پایه اصول مداخله در بحران‌های فردی، خانوادگی و اجتماعی شامل خط تلفن اورژانس (۳۲۱)، تیم اورژانس اجتماعی سیار شامل روانشناس و مددکار همچنین پایگاه‌های ثابت خدمات اجتماعی بود.

به هر حال راه اندازی شماره ۳۲۱ گام مثبتی برای حل مشکلات کودکان آسیب دیده و شناسایی آنان به شمار می‌رود. و اگر چه این طرح اندکی دیر به مرحله اجرا رسید اما علی رغم همه کاستی‌هایش و حتی اگر آن را کاریکاتوری از همه آن چیزی بدانیم که امروزه در کشورهای پیشرفته مرسوم است، باز هم گام مثبتی به سوی ساختن دنیای بهتری برای کودکان است.

تلفن ۳۲۱ گر چه فقط در حوزه کودک آزاری فعال نیست و حوزه‌هایی به مراتب گسترده‌تر از مسئله کودکان دارد اما فعالیتش به خصوص در مورد پدیده کودک آزاری و شناسایی کودکان آسیب دیده موثر است چرا که کودکان قادر به حمایت از حقوق انسانی خود نیستند، آنان ضعیف و ناتوان و آسیب پذیرند و فعالیت اورژانس اجتماعی می‌تواند از میزان ضربه‌هایی که به بدن نحیف آنان وارد می‌شود بکاهد. چرا که مداخلات اجتماعی، کارکردی تخصصی و به موقع دارند و پیش از مداخلات قضایی و انتظامی عمل می‌کنند.

دیگر گروه‌های هدف این تلفن امداد رسان شامل زنان آسیب دیده، مهاجران حاشیه شهرها، نوجوانان تحت فشار، آتانی که با مشکلات جنسی یا عاطفی مواجه بوده یا در آستانه طلاق هستند، دختران فراری، افراد در معرض اعتیاد، معلولان در معرض آسیب و آزار، سالمند آزاری، مبتلایان به اختلال هویت جنسی، بی‌خانمان‌ها، کودکان کار و خیابان، معضل خودکشی و همچنین مشکلات آسیب رسانی به بیماران روانی نیز بخش‌های دیگری از حوزه فعالیت 123 هستند.

امسال پانزدهمین سال اجرایی کردن این طرح است و بیش از دو هزار و ۰۰۵ نفر در ۰۹۱ پایگاه خدمات اورژانس اجتماعی مشغول به کارند و در سال پیش از ۵۲ هزار مورد مداخله در سراسر کشور ثبت شده است. (سایت سازمان بهزیستی)

اما سوال اینجاست که چرا علی رغم همه تلاش‌های انجام شده و بودجه صرف شده این خط هنوز نتوانسته جایگاهی مانند خط ۰۱۱ در بین افکار عمومی پیدا کند؟

### مواجهه می شود با مقابله مواد قانونی مداخله مددکاران گاهی

یک کارشناس رشته مددکاری اجتماعی که در خط تلفن ۳۲۱ تهران مشغول به فعالیت است در این باره به خبرنگار خانه امن می‌گوید آنچه که مانع آزادی عمل مددکاران اجتماعی در حمایت از کودکان آسیب دیده است، مفاد قانون است که به پدر و مادر به عنوان مالک مطلق کودک نگاه می‌کند.

گوید: یکی از ایرادات جدی این طرح این است که برای ورود به خانه گزارش شده نیاز به حکم قضایی است و گاهی می‌«نسرین. م» ممکن است به دلیل ناهماهنگی‌هایی که بین سازمان بهزیستی و مرجع قضایی وجود دارد، گرفتن حکم ورود به خانه گزارش شده مستلزم صرف زمانی چند روزه و حتی گاهی چند هفته‌ای باشد و همین مدت زمان کافی است تا کودک، در معرض آسیب‌ها و کشمکش‌های جبران ناپذیر دیگری قرار بگیرد.

او با اشاره به اینکه تازه بعد از نجات کودک از دست آسیب رسان، شروع فصل در به دری است می‌افزاید: ممکن است کودک را با مداخله قضایی از خانواده بگیرند و به مراکز نگهداری ارجاع دهند اما به خاطر کمبود اعتبار و نارسایی‌های قانونی، بهزیستی موظف است ضمن آموزش خانواده و مناسب سازی شرایط آنجا، کودک را به خانواده برگرداند اما در واقع این مهم نادیده گرفته شده که آنچه که ریشه همه نابسامانی‌های خانواده است همچون فقر و اعتیاد کماکان به قوت و قدرت خود باقی است و بعد از مدت زمان کوتاهی که آب‌ها از آسیاب افتاد باز هم کودک در شرایط مشابه گذشته قرار می‌گیرد.

او به این نکته اشاره می‌کند که غالباً مددکاران بهزیستی تلاش می‌کنند با شیوه‌های دل‌جویانه و اظهار همدردی، با والدین آسیب‌رسان وارد مذاکره شوند تا کار به شکستن قفل و مداخله قضایی نیانجامد.

او تأکید می‌کند که پیگیری شرایط کودک بعد از بازگرداندنش به خانواده مهم است و نباید تصور کرد که همه چیز به خیر و خوشی ختم به خیر شده و کودک را فراموش کنیم.

نسرین به مشکلات عدیده مددکاران اشاره کرده می‌افزاید: گاهی اوقات ممکن است والدین از کارکنان مرکز اورژانس اقامه دعوا کرده و رها نکند. از آنان به قوه قضاییه شکایت کنند و بر عهده بهزیستی است که در این شرایط مددکارش را بدون حمایت

او با تأکید بر اینکه مشکلات این مراکز یک یا دو مشکل نیست به وجه دیگری از مشکلات اورژانس اجتماعی اشاره می‌کند و می‌گوید: برخی مراکز اورژانس اجتماعی که در روزهای نخست با هیاهوی بسیار توسط سازمان بهزیستی افتتاح شدند در طول مسیر کار به علت کمبود بودجه برچیده شدند.

این مددکار اجتماعی بر این باور است که وقتی صحبت از خدمات سرپایی و نگهداری موقت است مراکز اورژانس ما مشکلی ندارند و می‌توانند کمک فوری و موردی و مشاوره بدهند و حتی کارآمد و موثر باشند. اما برای خدمات دهی دراز مدت با اما و اگرهای بسیار مواجه‌اند.

او از اینکه قوانین حمایت‌گرانه در ایران غالباً با والدین آزاررسان مماشات و همدلی می‌کند و با دیده اغماض آن‌ها را می‌بخشد، اظهار تأسف می‌کند و می‌افزاید: بهزیستی یک سازمان اجرایی نیست یعنی دستش کاملاً برای اجرا باز نیست. غالباً با کمبود بودجه و اعتبار مواجه است و به همین دلیل هم طرح‌هایش نیمه تمام باقی می‌ماند.

### کودکان آسیب‌دیده را معرفی کنیم

غالباً به سه شکل افراد در معرض آسیب به مراکز اورژانس اجتماعی معرفی می‌شوند، به شکل خود معرف، توسط دوستان و همسایگان یا توسط مراجع قضایی.

اما بیشترین سهم اطلاع دهی مشمول خشونت‌های فیزیکی می‌شود، خشونتی که نماد بیرونی دارد و در معرض دید است و عمده تماس گیرندگان نیز از همسایگان یا افرادی هستند که به طور اتفاقی بروز خشونت را مشاهده می‌کنند.

### تعدد ارگان‌های موازی

گوید محاسن مرکز اورژانس اجتماعی زیاد است اما متأسفانه شناس ارشد مددکاری شاغل در سازمان بهزیستی می، کار «ناهد امیرناصری» هنوز هم فرهنگ بهره‌بری از این سیستم در میان آحاد مردم جا نیافتاده و فعالیت ارگان‌های موازی بهزیستی همچون پلیس ۱۱۰ و ۷۳۱ شهرداری در کار اورژانس اجتماعی که تخصصی است، به نوعی مداخله ایجاد می‌کند.

امیرناصری می‌گوید اگر کودکی مورد آزار قرار بگیرد و والدین آزاررسان مانع مداخله اورژانس بشوند از طریق مراجع قضایی حکم می‌گیرند و با پدر برخورد می‌کنند و اگر سطح آزاررسانی بالا باشد و والدین مقصر باشند ممکن است از والدین سلب حضانت کنند.

او از موازی‌کاری شهرداری و نیروی انتظامی، عدم قانون حمایت‌گر و نیز بی‌اطلاعی مردم در مورد کارکرد این اورژانس به عنوان مشکلات و موانع آن نام می‌برد.