

تبیین عدم تمایل کارتن‌خوابان شهر تهران در استفاده از گرمخانه‌های شهرداری: یک مطالعه کیفی

منصور فتحی^۱، حسین رضایی^۲، سبحان میرزایی^۲

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: عده‌ای از شهروندان، از سرپناه که یکی از نیازهای اساسی و اولیه انسان است، محروم هستند. هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی موانع بهره‌گیری کارتن‌خوابان شهر تهران از گرمخانه‌های شهرداری و ارائه راهکارها و پیشنهادهای کاربردی بود.

روش: این مطالعه به روش تحلیل محتوای کیفی (Qualitative content analysis) انجام شد. بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند و معیار اشباع نظری، ۲۰ نفر از کارتن‌خوابانی که تمایلی به استفاده از گرمخانه نداشتند و همچنین، ۱۰ نفر از کارکنان شاغل در خوابگاه‌ها و گشت فوریت‌های خدمات اجتماعی شهرداری در تحقیق شرکت نمودند. جهت جمع‌آوری اطلاعات، از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته عمیق استفاده گردید.

یافته‌ها: تحلیل محتوای اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها، دو درون‌مایه اصلی را به عنوان موانع استفاده از گرمخانه‌ها آشکار ساخت که شامل «چارچوب‌گریزی و حفظ هویت متمایز افراد کارتن‌خواب (فرار از مقررات محدودکننده و مغایر بودن با انگیزه کارتن‌خوابی و...)» و «ناکارآمدی گرمخانه‌ها (شرایط نامناسب گرمخانه‌ها، رفتار خصمانه کارکنان و...)» بود.

نتیجه‌گیری: کارتن‌خوابان به برنامه‌ریزی و ارائه خدمات و امکانات با توجه به شرایط واقعی که بتواند آن‌ها را به چرخه اجتماع بازگرداند، نیاز دارند و فقط ایجاد سرپناه موقتی که شب را در آنجا سپری نمایند، نمی‌تواند چندان برای این افراد راهگشا باشد.

کلید واژه‌ها: افراد بی‌خانمان، گرمخانه، شهرداری‌ها، پژوهش کیفی

ارجاع: فتحی منصور، رضایی حسین، میرزایی سبحان. تبیین عدم تمایل کارتن‌خوابان شهر تهران در استفاده از گرمخانه‌های شهرداری: یک مطالعه کیفی. مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت ۱۳۹۷؛ ۷ (۳): ۲۸۷-۲۷۹.

تاریخ چاپ: ۹۷/۷/۱۴

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱/۲۶

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۱۱

۱- استادیار، گروه مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۲- کارشناس ارشد مدیریت خدمات اجتماعی، گروه مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

Email: hossein.rezaee88@yahoo.com

نویسنده مسؤول: حسین رضایی

مقدمه

در هر جامعه‌ای، افراد بی‌خانمان به عنوان یکی از آسیب‌پذیرترین و حاشیه‌ای‌ترین گروه‌های جامعه شهری محسوب می‌شوند که توانایی اندکی برای ساماندهی زندگی طبیعی خود دارند، در تأمین ابتدایی‌ترین نیازهای مادی و اجتماعی خود دچار بی‌ثباتی و محدودیت هستند و همچنین، فاقد حمایت‌های ضروری در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، بهداشتی، امنیتی و روانی می‌باشند (۱). بی‌خانمان‌های مزمن، اغلب موقعیت‌های خطرناکی مانند بیماری‌های روانی، اعتیاد و فقر را تجربه می‌کنند. همسویی و تلفیق دو مشکل عمده فقر و هزینه‌های فزاینده مسکن، ارتباط تنگاتنگی با بی‌خانمانی دارد (۲).

زندگی در شرایط کارتن‌خوابی، خطرات انسانی و محیطی زیادی را برای افراد به همراه دارد و آن‌ها را با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو می‌کند. گزارش مؤسسه تحقیقات سیاست اجتماعی نشان می‌دهد که از هر پنج نفر خیابان‌خواب، دست‌کم چهار نفر یک بار قربانی جرم و جنایت شده‌اند. حدود نیمی از آن‌ها مورد حمله قرار گرفته‌اند، اما فقط یک پنجم آن‌ها جرایم را به پلیس گزارش دادند (۳). با وجود این که این افراد در معرض انواع خشونت و جنایت و تعرض قرار می‌گیرند، اما بهره‌چندانی از نظام‌های حقوقی و حمایت پلیس نمی‌برند و حتی نهادهای حکومتی آن‌ها را متهمان اصلی ناهنجاری‌های اجتماعی می‌دانند.

از آغاز دوران مدرنیزاسیون در ایران، با رشد نرخ مهاجرت به شهرهای بزرگ و افزایش شکاف‌های درآمدی، کلان‌شهرهای ایران با پدیده‌هایی همچون حاشیه‌نشینی، گودنشینی یا کپرنشینی مواجه شدند، اما کارتن‌خوابی به شکل و گستردگی امروز آن، مسأله اجتماعی جدیدی به حساب می‌آید. شاید به همین سبب است که این موضوع چندان مورد بررسی آکادمیک قرار نگرفته و تنها به گزارش‌های رسانه‌ای محدود مانده است. مسأله بی‌خانمانی در تهران از سال ۱۳۸۲ با مرگ چند نفر از کارتن‌خواب‌ها در سرمای زمستان در خیابان‌های تهران به عنوان یک معضل جدی اجتماعی در عرصه عمومی مطرح گردید (۴) و مسؤولان شهری را

و داشت تا چاره‌ای برای این افراد به خصوص در سرمای زمستان بنمایند. به همین دلیل، شهرداری تهران مبادرت به راه‌اندازی گرمخانه در برخی از مناطق تهران نمود تا خدمات بهداشتی، تغذیه‌ای و رفاهی را به صورت رایگان در شب‌ها به این قشر آسیب‌پذیر ارایه نماید. حتی وسایل نقلیه در سطح شهر برای انتقال این افراد به گرمخانه‌ها اختصاص یافته است و با وجود این که حدود یک دهه از راه‌اندازی گرمخانه‌ها می‌گذرد و هزینه‌های گزافی را به شهرداری تحمیل می‌نماید، اما استقبال چندانی از سوی اغلب بی‌خانمان‌ها صورت نگرفته است. مطالعات متعدد در آمریکا نیز نشان می‌دهد که تمایل به استفاده از پناهگاه نسبت به سایر خدمات از جمله مداخله‌های میدانی، خدمات درمانی پزشکی، سلامت و سرویس‌های رایگان تغذیه‌ای پایین است. پناهگاه‌ها مکان رایجی برای دستیابی به کمک در بین بیش از نصف جمعیت بی‌خانمان‌های جوان نیست و تعداد کمی از آن‌ها به طور منظم از پناهگاه استفاده می‌کنند (۵-۸).

با وجود افزایش روزافزون تعداد بی‌خانمان‌ها در کلان‌شهرهای کشور از جمله تهران و ضرورت توجه به مسایل و مشکلات این قشر آسیب‌پذیر، پژوهش‌چندانی در این زمینه صورت نگرفته و تحقیقات به طور عمده با استفاده از روش‌های پیمایشی کمی و فارغ از در نظر گرفتن مفهوم بی‌خانمانی در دیدگاه این افراد انجام شده است. مطالعه حاضر با هدف تبیین عدم تمایل کارتن‌خوابان شهر تهران در استفاده از گرمخانه‌های شهرداری انجام شد.

روش

این پژوهش به روش تحلیل محتوای کیفی و پدیدارشناسی صورت گرفت. در این روش اعداد به هیچ وجه نقش مهمی را ایفا نمی‌کند. استفاده از واژه‌ها بسیار متداول می‌باشد و محقق امیدوار است تا طیف معانی را که یک واژه می‌تواند در کاربرد طبیعی آن داشته باشد، کشف نماید (۹). تحلیل محتوای کیفی به ماورای شمارش واژه‌ها حرکت می‌کند؛ چرا که حجم وسیعی از متن را در تعدادی از طبقات ارایه می‌نماید. این طبقات می‌تواند ارتباط آشکار یا استنباطی را نمایش دهد. در

مصاحبه، حفظ گمنامی و محرمانه بودن اطلاعات، اختیاری بودن شرکت در مطالعه و برخورداری از حق کناره‌گیری از پژوهش به مشارکت‌کنندگان توضیحاتی ارائه گردید جهت ضبط مصاحبه‌ها قبل از شروع کار، از مشارکت‌کنندگان اجازه گرفته شد. همچنین، آن‌ها رضایت خود را از انتشار نتایج مطالعه اعلام نمودند. داده‌های خام در جای امنی نگهداری شد و تنها برای تیم تحقیق قابل دسترس بود.

یافته‌ها

نیمی از کارتن‌خوابان سن کمتر از ۵۰ سال داشتند. بیش از نیمی از آنان بی‌سواد و دارای تحصیلات ابتدایی و بقیه دارای تحصیلات سیکل و دیپلم بودند.

تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از افراد مشارکت‌کننده در زمینه عدم تمایل به استفاده از گرمخانه‌ها، منجر به استخراج مقولات و مفاهیمی به عنوان عوامل بی‌رغبتی کارتن‌خوابان در استفاده از گرمخانه‌ها گردید.

چارچوب‌گریزی و حفظ هویت متمایز

افراد کارتن‌خواب اغلب به انجام کارهای برنامه‌ریزی شده و از پیش تعیین شده رغبت نشان نمی‌دهند. آن‌ها به زندگی در فضای باز عادت کرده‌اند و در آن احساس آزادی می‌کنند و آن را به قرار گرفتن در محیط محدودکننده خوابگاه ترجیح می‌دهند. نیازها و شرایط برخی از کارتن‌خواب‌ها با گرمخانه‌ها تناسب ندارد و آن‌ها در تأمین برخی از نیازها و ترجیحات خود با موانعی مواجه می‌شوند. ضمن این که تعدادی از آن‌ها بهره‌مندی از گرمخانه‌ها را در تضاد با کارتن‌خوابی می‌دانند و به دنبال حفظ هویت متمایز خود در جامعه هستند. در ادامه، به نمونه‌های شایع که افراد شرکت‌کننده (اعم از افراد کارتن‌خواب و کارکنان شاغل در خوابگاه‌ها و گشت فوریت‌های شهرداری) تأکید بیشتری بر آن‌ها داشتند، اشاره گردید.

عدم امکان مصرف مواد: یکی از دلایل بی‌رغبتی کارتن‌خواب‌ها در استفاده از گرمخانه‌ها، عدم امکان مصرف مواد در گرمخانه است؛ در حالی که در بیرون برای مصرف مواد در کل ساعات شبانه‌روز آزادی عمل دارند.

«من معتادم و نیاز دارم مصرف کنم، خب وقتی یک جایی

حقیقت، هدف تحلیل محتوا، فراهم کردن دانش و درک از پدیده مورد مطالعه است (۱۰).

مشارکت‌کنندگان را کارتن‌خوابان مرد شهر تهران و کارکنان شاغل در گرمخانه‌ها و گشت فوریت‌های خدمات اجتماعی شهرداری تهران تشکیل داد. در تحقیق حاضر بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند (Purposeful sampling)، ۲۰ نفر از کارتن‌خوابان مرد و ۱۰ نفر از کارکنان شاغل در خوابگاه‌ها و گشت فوریت‌های خدمات اجتماعی شهرداری شرکت نمودند. عبارت بی‌خانمانی در این مطالعه به کسانی اطلاق می‌شود که شب‌ها را در فضای عمومی مانند پارک‌ها، پیاده‌روها یا زیر پل‌ها سپری می‌کنند و یا ساکن گرمخانه‌ها هستند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از تکنیک مصاحبه نیمه ساختار یافته عمیق و جهت تحلیل اطلاعات از روش تماتیک استفاده گردید. این نوع مصاحبه به دلیل انعطاف و عمیق بودن برای پژوهش‌های کیفی مناسب است. مصاحبه با سؤالات کلی و ساده شروع شد و به سمت سؤالات جزئی‌تر پیش رفت. میانگین زمانی مصاحبه‌ها حدود ۴۵ دقیقه بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها بلافاصله بعد از هر مصاحبه انجام شد. ابتدا متن مصاحبه‌ها خط به خط و کلمه به کلمه با استفاده از عبارات کلیدی موجود در متن یا استنباط شده توسط پژوهشگران بررسی گردید. کدهای مشابه از نظر ماهیت و معنا در یک طبقه قرار داده شد. طبقات و کدهای هر مصاحبه با مصاحبه بعدی مقایسه گردید تا خواص و روابط مشترک بین آن‌ها شناسایی شود. سپس طبقات مشابه به لحاظ مفهومی و خصوصیات در هم ادغام شد و حول محور مشترکی قرار گرفت و طبقات وسیع‌تری را تشکیل داد.

برای رسیدن به معیار قابلیت اعتماد (Trustworthiness) که معادل اعتبار و روایی در تحقیقات کمی است، از دو تکنیک متعارف و مرسوم مقایسه‌های تحلیلی (در این روش به داده‌های خام رجوع گردید تا ساخت‌بندی نظریه با داده‌های خام مقایسه و ارزیابی گردد) و استفاده از تکنیک ممیزی (در این زمینه سه متخصص در حوزه تحلیل محتوای کیفی، بر مراحل مختلف کدگذاری، مفهوم‌سازی و استخراج مقولات نظارت داشتند) (۱۱) استفاده گردید.

در ابتدای مصاحبه در خصوص هدف تحقیق، روش

نمی‌گذارن مصرف کنم، واسه چی برم اونجا؟ من تو فضای آزاد راحت موادم رو تهیه و مصرف می‌کنم».

عدم امکان تأمین نیازهای جنسی: در شرایطی که قوانین و عرف، داشتن روابط جنسی در چارچوب خانواده را مجاز و قانونی می‌داند، این شرایط با وضعیت کارتن‌خوابی سازگار نیست. به همین دلیل این افراد روابط جنسی را به طرق گوناگون مانند خرید آن یا حمایت از فردی خاص به دست می‌آورند. از طرف دیگر، به دلیل این که این افراد مکان مناسبی را که از دید عموم پنهان باشد، در اختیار ندارند، مجبور هستند که شب هنگام مبادرت به ایجاد روابط جنسی نمایند.

«کسی که با کارتن‌خوابا ازدواج نمی‌کنه و پولی هم برای پرداخت ندارن، پس مجبورن شبانه رابطه جنسی داشته باشن و نیازشون رو رفع کنن... اونم با زنای کارتن‌خواب و خیابونی که هزینه کمتری واسشون داره».

«وقتی شیفت شب هستم، حداقل چند مورد در یک هفته می‌بینم که کارتن‌خوابا در حال رابطه جنسی پشت بوته، روی نیمکت پارک یا هر جای خلوت دیگه هستن».

از دست دادن منبع درآمد: اغلب افراد بی‌خانمان مخارج روزانه خود را از راه جمع‌آوری و فروش مواد پلاستیکی و ضایعات از سطل‌های زباله و سرقت به دست می‌آورند.

جمع‌آوری و فروش ضایعات: زمان مناسب برای جمع‌آوری ضایعات سر شب و حوالی ساعت ۹ شب است؛ چرا که بیشتر مردم در این موقع زباله‌های خود را در سطل‌ها قرار می‌دهند و پیمانکاران شهرداری نیز شب‌ها کمتر به تفکیک زباله اقدام می‌نمایند. بنابراین، اغلب مشارکت‌کنندگان معتقد بودند که با رفتن به گرمخانه‌ها در سر شب، منبع درآمد خود را از دست می‌دهند.

«شبا که میام واسه جمع کردن ضایعات، هم ضایعات بیشتری جمع می‌کنم هم این که خیلی کمتر پیش اومده کتک بخورم یا این که ضایعاتم رو از دست بدم».

دزدی و جیب‌بری: کارتن‌خوابان افراد فقیری هستند و دست و پنجه نرم کردن با فقر در بعضی مواقع در بین آن‌ها، منجر به دزدی نیز می‌شود. آن‌ها معتقد بودند که شب‌ها امکان دزدی و جیب‌بری بیشتر فراهم است و با رفتن به

گرمخانه‌ها این فرصت از دست می‌رود.

«کلاً شب بهتر پول درمیاوری، خودمم دوست دارم شب‌ها بیرون باشم؛ چون درآمدش بیشتره... شده دزدیم کنم. با تیغ جیب طرفو پاره می‌کردم و بعدشم خالیش می‌کردم، اونم متوجه نمی‌شد... بالاخره باید پول درآورد دیگه».

«وقتی ما کارتن‌خواب رو میاریم داخل ماشین، واسه این که چاقو نداشته باشد می‌گردیمشون تو وسایلشون کیف پول یا کارت عابر بانک زیاد هست. ازشون که می‌پرسیم اینا مال کی هست؟ می‌گن که شب قبل کاسبی داشتیم و بدم نبود واسمون».

مقررات محدودکننده: وجود قوانین و مقررات انعطاف‌ناپذیر و محدودکننده پناهگاه‌ها، یکی از دلایل اصلی عدم تمایل بی‌خانمان‌ها در استفاده از این خدمات است.

اجبار به زود بیدار شدن و ترک گرمخانه: افراد کارتن‌خواب اغلب به انجام کارهای برنامه‌ریزی شده و از پیش تعیین شده گرمخانه مانند ساعت بیداری رغبت نشان نمی‌دهند.

«صبح ساعت ۱۰ پا می‌شم یا حداقل هر وقت دلم خواست، واسه چی برم خوابگاه که ۶ صبح می‌زنن آدم رو بیرون می‌کنن. تازشم جایی می‌خوابم که نزدیک باشه برای خرید مواد و کار کردن».

«هن ده ساله که با کارتن‌خواب‌ها دارم کار می‌کنم. خب شهرداری چطور می‌خواد این‌ها رو هنجارمند کنه؟ چطور می‌خواد به کارتن‌خواب یاد بده باید ۶ صبح از خواب بیدار بشه».

مغایر بودن با انگیزه کارتن‌خوابی: تعدادی از کارتن‌خوابان، زندگی خیابانی را به عنوان نشانه اعتراض خود به وضع موجود جامعه ذکر نمودند و استفاده از گرمخانه را در تضاد با این نگرش می‌دانستند.

«کارتن‌خوابی من به نوعی اعتراض به وضع موجود هستش، از خونه من تا جایی که کارتن‌خوابی می‌کنم حدود ۵ دقیقه راه هستش».

ناکارآمدی گرمخانه‌ها

افرادی که به گرمخانه‌ها مراجعه می‌کنند، خواستار دریافت خدماتی هستند که تفاوت محسوسی نسبت به شرایط بی‌خانمانی و آواره بودن در خیابان‌ها داشته باشد، اما وضعیت

اجتماعی شهرداری، جذب کارتن‌خوابان و انتقال آن‌ها به گرمخانه‌ها است. اغلب بی‌خانمان‌ها از برخورد نامناسب برخی از کارکنان گشت ناراضی بودند. همچنین، تعدادی از آن‌ها نیز از رفتار نامناسب کارکنان درمانی و خدماتی گرمخانه‌ها ابراز نارضایتی نمودند. لازم به ذکر است از وقتی که خوابگاه‌ها و گشت فوریت‌های خدمات اجتماعی به بخش خصوصی واگذار گردیده است، به دلیل فقدان نظارت مناسب و به کارگیری بخش خصوصی از افراد فاقد صلاحیت لازم، نارضایتی از این بخش به مراتب بیشتر از مراکزی است که توسط شهرداری اداره می‌شود.

«وقتی می‌اومدن بفرن، باهامون مثله حیوون برخورد می‌کردن، کلی توهین و تحقیرمون می‌کردن، می‌زدنمون و به زور می‌بردنمون تو گرمخانه... اولش باید دوش زورکی با آب اکثر سرد می‌گرفتیم، حوله درست و درمونیم بهمون نمی‌دادن. تازه این حالت خوش بود... بعضی مواقع ما رو می‌بردن اسلامشهر و به عنوان متکدی معرفی می‌کردن که اوضاع رو خیلی بدتر می‌کرد.»

«از وقتی که گشت خدمات اجتماعی رو دادن به بخش خصوصی واقعاً وضعیت افتضاح شده... از کسانی به عنوان مددکار اجتماعی استفاده می‌کنند که اصلاً مدرک مددکاری ندارند و چون کم حقوق می‌دن، اصلاً واسشون اهمیت نداره که با مددجو چه رفتاری مناسب هست یا این که اصلاً باید کاری واسه مددجو انجام داد یا نه؟»

عدم اعتماد به گرمخانه‌ها: تعدادی از افراد مشارکت‌کننده اظهار نمودند که به مرور زمان از سهم تغذیه افراد کم می‌شد و مسؤولان گرمخانه‌ها در برخی موارد به آمارسازی می‌پرداختند و افرادی که اصلاً در آن مکان حضور نداشتند را تا چندین روز به عنوان فرد حاضر گزارش می‌دادند. به دلایل متعددی معتقد هستند که حق و حقوق آن‌ها خورده می‌شود و اعتمادی به کارکنان گرمخانه ندارند.

«بابا اینا به جون خودم ما رو سرپناه دادن فقط واسه این که از قبل ماها بدبخت بیچاره‌های کارتن‌خواب پول بخورن.»
«دو سال داخل خوابگاه دارم کار می‌کنم، این‌ها به همه چیز بدبینن؛ حتی وقتی می‌خواهی کمکشون کنی.»

غیر بهداشتی و نامناسب گرمخانه‌ها، رفتارهای تحقیرآمیز و خصمانه برخی از کارکنان در موقع جمع‌آوری و همچنین، داخل گرمخانه‌ها و در مجموع، برآورده نشدن انتظارات آن‌ها، از جمله موانع جدی در استفاده از این نوع خدمات محسوب می‌گردد.

شرایط نامناسب گرمخانه‌ها: یافته‌های مصاحبه‌ها مؤید آن است که گرمخانه‌ها با دارا بودن مشکلات عدیده، توانایی ایجاد فضایی که یک بی‌خانمان رغبت کند شب را در آنجا سپری کند، ندارد. عوامل متعددی از دید کارتن‌خوابان و بی‌خانمان‌ها در توجیه این عدم گرایش بیان شده است.

شلوغی و تراکم زیاد افراد: «شب اگه دیر می‌رسیدی، ۱۰۰ درصد رو زمین می‌خوابیدی. سر شب می‌خواستیم بریم دستشویی باید از بیست نفر رد می‌شدیم تا برسیم به دستشویی...»

«از بس کتابی خوابیدم تو خوابگاه اصلاً خوابیدن یادم رفته... بابا یکی نیست به این بی‌انصافا بگه این خوابگاه وقتی ظرفیتش ۵۰ نفره، واسه چی ۱۰۰ نفر رو داخلش راه می‌دی؟»

کثیف بودن گرمخانه: تعدادی از مشارکت‌کنندگان اظهار داشتند که وسایل گرمخانه مانند بالش و پتو کثیف است. البته بیشتر کارتن‌خوابان اذعان داشتند که بهداشت وسایل خوابگاه‌های شهرداری به مراتب وضعیت بهتری نسبت به بخش خصوصی دارد.

«ما خیر سرمون می‌رفتیم خوابگاه که یک جای تمیز بخوابیم، اما روتختی رو که می‌دیدیم حال منه کارتن‌خواب به هم می‌خورد، انگار چند سال بود که شسته نشده بود و بعضی وقتا روی اون لکه‌های خون می‌دیدیم که دیگه نرفتم اونجا. اینم بگم که خوابگاه‌های شهرداری وضعیت بهتری نسبت به خصوصی داشت.»

دشواری خواب و آسایش: «بعضی شب‌ها می‌خواستی بخوابی اصلاً امکانش نبود؛ چون یه دیوونه پشت بود که از بس شیشه مصرف کرده بود یا تا صبح راه می‌رفت یا حرف می‌زد. بعضی‌اشونم که از درد دندان می‌نالیدند. خلاصه خوابیدن تو بعضی شب‌ها اصلاً کار راحتی نبود.»

نارضایتی از رفتار کارکنان و بی‌اعتمادی به آن‌ها
برخورد نامناسب کارکنان: یکی از فعالیت‌های گشت خدمات

لازم برخوردار نیستند. اغلب افرادی که به گرمخانه‌ها مراجعه می‌کنند، خواستار دریافت خدماتی هستند که تفاوت محسوسی نسبت به شرایط بی‌خانمانی و آواره بودن در خیابان‌ها داشته باشد، اما وضعیت غیر بهداشتی و نامناسب گرمخانه‌ها، رفتارهای تحقیرآمیز و خصمانه برخی از کارکنان در موقع جمع‌آوری و داخل گرمخانه‌ها، از موانع جدی در استفاده از این نوع خدمات محسوب می‌گردد. این یافته نیز با نتایج پژوهش‌های De Rosa و همکاران (۵)، Garrett و همکاران (۱۲)، Krusi و همکاران (۱۳)، Pergamit و Ernst (۸) و Tyler و همکاران (۷) که بر اساس آن شرایط نامناسب پناهگاه‌ها از جمله مشکلات بهداشتی، فقدان حریم خصوصی، شلوغی و تراکم جمعیت و از همه مهم‌تر بی‌احترامی کارکنان، عدم مراقبت، نگرش منفی و رفتار خصمانه آن‌ها، از موانع جدی در بی‌رغبتی کارتن‌خواب‌ها در مراجعه به پناهگاه‌ها می‌باشد، مشابهت داشت.

نتایج بررسی حاضر با بخش‌هایی از مدل Gelberg-Andersen قابل تبیین می‌باشد. این مدل از مدل اصلی رفتاری استفاده از خدمات سلامت که سه حوزه اساسی ویژگی‌های مستعدکننده، عوامل فعال‌کننده و نیازها را در بر دارد، اقتباس شده است (۱۷). در مطالعه حاضر عواملی همچون بی‌اعتمادی، شرایط نامناسب گرمخانه‌ها و رفتار خصمانه کارکنان، باور و نگرشی منفی را در کارتن‌خوابان (به عنوان عوامل مستعدکننده) ایجاد کرده است. افراد بی‌خانمان دارای سطحی از نیاز به خدمات هستند و مقبولیت خدمات گرمخانه‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به اعتقاد اغلب کارتن‌خوابان پژوهش حاضر، خدمات ارائه شده در گرمخانه‌ها از مقبولیت لازم برخوردار نیست و این خدمات (تغذیه، نظافت و ایمنی) نتوانسته است انتظارات آن‌ها را برآورده نماید. ضمن این که رفتار نامناسب کارکنان نیز از موانع جدی در استفاده از گرمخانه‌ها به شمار می‌رود. بعد دیگری از این مدل به تطبیق خدمات اشاره دارد. کارتن‌خوابان به چندین مسأله به خصوص مشکلات مرتبط با برخی از قوانین محدودکننده و انعطاف‌ناپذیر اشاره کردند.

اغلب مشارکت‌کنندگان از کیفیت غذا، شرایط گرمخانه‌ها

برآورده نشدن انتظارات: گرمخانه‌ها در بدو تأسیس با استقبال کارتن‌خواب‌ها مواجه شد، اما به مرور به این نتیجه رسیدند که با رفتن به خوابگاه، تغییر چندانی در زندگی آن‌ها اتفاق نمی‌افتد.

«تا کی برم خوابگاه صبح با توپ و تشر بزنم بیرونم کنن و عین یک سگ باهام برخورد کنن. به خدا خسته شدم از این شرایط... من ۵ سال می‌رفتم خوابگاه، اما هیچ تغییری خاصی تو زندگیم ایجاد نشد. خب به نظر شما من بازم برم اونجا؟ همون کارتن‌خواب بدبخت که بودم هستم».

بحث

بررسی مصاحبه‌های مشارکت‌کنندگان نشان می‌دهد که مجموعه‌ای از عوامل در عدم تمایل کارتن‌خوابان در استفاده از گرمخانه‌ها مؤثر است. چارچوب‌گریزی و حفظ هویت متمایز، یکی از مقوله‌های اصلی در عدم استقبال و بی‌رغبتی کارتن‌خواب‌ها در استفاده از گرمخانه‌های شهر تهران است. این یافته با نتایج مطالعات De Rosa و همکاران (۵)، Garrett و همکاران (۱۲)، Krusi و همکاران (۱۳)، Pergamit و Ernst (۸) و Tyler و همکاران (۷) که بر اساس آن وجود قوانین و مقررات انعطاف‌ناپذیر و محدودکننده پناهگاه‌ها یکی از دلایل اصلی عدم تمایل بی‌خانمان‌ها در استفاده از این خدمات است، همسو بود. نتایج تحقیقات صدیق سروسستانی و نصر اصفهانی (۴)، Ferguson و همکاران (۱۴)، Frederick (۱۵) و Yoder و همکاران (۱۶) نیز نشان داد که حضور در خیابان و بی‌خانمانی با رفتارهای پرخطر، درگیری در فعالیتهای غیر قانونی و مرگ همراه است. بر اساس نتایج پژوهش حاضر، تعدادی از کارتن‌خوابان معتقد بودند که زندگی خیابانی نشانه‌ای از اعتراض آن‌ها به وضع موجود جامعه است و استفاده از گرمخانه را در تضاد با این نگرش می‌دانند. این یافته با نتایج مطالعه Krusi و دیگران که بر اساس آن مشارکت‌کنندگان استفاده از پناهگاه را در تضاد با زندگی خیابانی (به نشانه اعتراض) می‌دانستند (۱۳)، همخوانی داشت. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که گرمخانه‌ها از کارآمدی

سلامت روان ارایه می‌دادند (۲۰)؛ در حالی که بر مبنای نتایج مطالعه حاضر، گرمخانه‌ها تنها به خدمات اقامتی در شب محدود شده است و به همین دلیل در رها کردن بی‌خانمان‌ها از زندگی خیابانی و قرار دادن آن‌ها در مسیر جدید زندگی و شکستن چرخه معیوب فقر ناکام می‌باشد.

نتیجه‌گیری

بررسی مصاحبه‌های مشارکت‌کنندگان نشان می‌دهد که دو درون‌مایه اصلی «چارچوب‌گریزی و حفظ هویت متمایز افراد کارتن‌خواب و ناکارآمدی گرمخانه‌ها» از موانع اصلی بی‌رغبتی کارتن‌خوابان در استفاده از گرمخانه‌ها است. گرمخانه‌ها علاوه بر قوانین محدودکننده، شرایط نامساعد، نگرش منفی و رفتار نامناسب کارکنان، نادیده گرفتن حق انتخاب کارتن‌خوابان، فاقد شرایط لازم برای هدایت بی‌خانمان‌ها به زندگی جدید و مرتبط کردن آن‌ها به سایر خدمات حمایتی مورد نیاز می‌باشند. برای جذب کارتن‌خوابان به گرمخانه‌ها باید آموزش‌های لازم به کارکنان گشت سیار و گرمخانه‌ها در خصوص رفتار مناسب (حامی و بدون پیش‌داوری) با بی‌خانمان‌ها ارایه و از دانش‌آموختگان رشته‌های یاورانه به خصوص مددکاران اجتماعی مجرب بهره گرفته شود. همچنین، گرمخانه‌ها از اقامت صرف شبانه، به حلقه اتصال به سایر خدمات مورد نیاز این قشر از جامعه به خدمات تبدیل گردد.

تشکر و قدردانی

مطالعه حاضر برگرفته از طرح تحقیقاتی با کد اخلاق ۹۴/۸۰۱/T/۱۸۸۹، مصوب دانشگاه علوم پزشکی و توانبخشی می‌باشد. بدین‌وسیله از مشارکت‌کنندگانی که در انجام این پژوهش همکاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

تضاد منافع

در انجام مطالعه حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

و رفتار کارکنان ناراضی بودند. همچنین، تعدادی از آن‌ها به مسوولان و کارکنان گرمخانه‌ها اعتماد ندارند و بر این باور هستند که حقوق آن‌ها پایمال می‌شود. هرچند با توجه به گذشته نامساعد و بحران‌های زندگی و محرومیت‌هایی که آن‌ها در زندگی خود در خارج از خانه و بی‌خانمانی تجربه کرده‌اند، تجاربی مانند بی‌اعتمادی حتی به نزدیک‌ترین اطرافیان، رهاشدگی از جانب نزدیکان، احساس مورد سوء استفاده قرار گرفتن و قربانی شدن در زندگی و تفاوت داشتن با دیگران بوده و طرحواره‌هایی مانند رهاشدگی، بی‌اعتمادی و انزوای اجتماعی را در آنان شکل داده است (۱۸). رفتار نامناسب کارکنان گرمخانه‌ها نیز به این بی‌اعتمادی دامن می‌زند. نتایج تحقیق سالرزاده امیری و محمدی نیز نشان داد که بین افراد بی‌خانمان و شهروندان عادی تفاوت معنی‌داری از نظر میزان حمایت عاطفی، حمایت اجتماعی و اعتماد اجتماعی وجود دارد (۱۹).

کارتن‌خواب‌ها نیاز دارند که برای ادامه زندگی با تغییراتی روبه‌رو شوند تا در زمینه افزایش سطح کیفیت زندگی خود حرکت نمایند. با اقامت شبانه در خوابگاه، در درازمدت تغییری در زندگی آن‌ها اتفاق نمی‌افتد و این افراد در چرخه معیوب زندگی کارتن‌خوابی گرفتار می‌شوند و بازپیوند اجتماعی صورت نمی‌گیرد. این وضعیت در بلند مدت برای آن‌ها کسل‌کننده می‌شود و رغبت و تمایل آن‌ها را برای رفتن به گرمخانه از بین می‌برد. این یافته با مدل Gelberg-Andersen که بر اساس آن در صورت عدم مقبولیت و تناسب خدمات و برآورده نشدن انتظارات، افراد تمایلی به استفاده از خدمات نشان نمی‌دهند (۱۷)، همخوانی داشت.

بر اساس نتایج پژوهش Ha و همکاران، یکی از ویژگی‌های جذاب خدمات پناهگاه، قابلیت آن در فراهم آوردن امکان ارتباط با سایر خدمات دهندگان بود. شرکت‌کنندگان می‌دانستند که اگر می‌خواهند شغل و مسکن به دست آورند، باید به پناهگاه به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به این نیازها مراجعه نمایند؛ ضمن این که پناهگاه‌ها منابع و پیشنهادهایی برای مهارت‌های اجتماعی، آموزشی و خدمات پزشکی و

References

1. Safiri K, Khadem R. An evaluation of life expectancy status among homeless women in Tehran city (Case of study: A temporary holding center for homeless women of Tehran municipality, "Samansraye Lavizan"). *Journal of Iranian Social Development Studies* 2014; 6(1): 51-70. [In Persian].
2. Rosenberg J. Working in social work: The real world guide to practice setting. Trans. Sabzi Khoshnami M. Tehran, Iran: Resaneh Takhasosi Publications; 2016. [In Persian].
3. Giddens A. Sociology, Trans. Chavoshian H. Tehran, Iran: Ney Publications; 2010. [In Persian].
4. Sedigh Sarvestani R, Nasr Esfahani A. Drug abuse, social exclusion, and homelessness in Tehran: A qualitative study. *Journal of Social Problems of Iran* 2011; 1(4): 1-18. [In Persian].
5. De Rosa CJ, Montgomery SB, Kipke MD, Iverson E, Ma JL, Unger JB. Service utilization among homeless and runaway youth in Los Angeles, California: Rates and reasons. *J Adolesc Health* 1999; 24(3): 190-200.
6. Carlson JL, Sugano E, Millstein SG, Auerswald CL. Service utilization and the life cycle of youth homelessness. *J Adolesc Health* 2006; 38(5): 624-7.
7. Tyler KA, Akinyemi SL, Kort-Butler LA. Correlates of service utilization among homeless youth. *Child Youth Serv Rev* 2012; 34(7).
8. Pergamit MR, Ernst M. Youth's knowledge of services for runaways: Findings from a survey of high school students [Online]. [cited 2010]; Available from: URL: <https://www.1800runaway.org/wp-content/uploads/2015/05/PART-B-Youth-in-Schools.pdf>
9. Saadipour E. Research methods in psychology and educational sciences. Tehran, Iran: Doran Publications; 2014. [In Persian].
10. Haghdoost-Oskouei F, Mehrdad N. Qualitative content analysis. Tehran, Iran: Boshra Publications; 2016. [In Persian].
11. Kvale S, Brinkmann S. *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: SAGE; 2009.
12. Garrett SB, Higa DH, Phares MM, Peterson PL, Wells EA, Baer JS. Homeless youths' perceptions of services and transitions to stable housing. *Eval Program Plann* 2008; 31(4): 436-44.
13. Krusi A, Fast D, Small W, Wood E, Kerr T. Social and structural barriers to housing among street-involved youth who use illicit drugs. *Health Soc Care Community* 2010; 18(3): 282-8.
14. Ferguson KM, Bender K, Thompson S, Xie B, Pollio D. Correlates of street-survival behaviors in homeless young adults in four U.S. cities. *Am J Orthopsychiatry* 2011; 81(3): 401-9.
15. Frederick TJ. *Deciding how to get by: Subsistence choices among homeless youth in Toronto* [PhD Thesis]. Toronto, Canada: University of Toronto; 2012.
16. Yoder JR, Bender K, Thompson SJ, Ferguson KM, Haffejee B. Explaining homeless youths' criminal justice interactions: Childhood trauma or surviving life on the streets? *Community Ment Health J* 2014; 50(2): 135-44.
17. Gelberg L, Andersen RM, Leake BD. The Behavioral Model for Vulnerable Populations: application to medical care use and outcomes for homeless people. *Health Serv Res* 2000; 34(6): 1273-302.
18. Karami E, Bahrami H, Mohammadi Arya AR, Asghar Nezhad Farid A, Fakhri Z. Relationship between early maladaptive schemas and psychopathy in homeless women with substance dependency. *Journal of Applied Psychology* 2013; 7(2): 93-110.
19. Salarzadeh Amiri N, Mohammadi B. Investigating the effects of socio-economic factors on homeless people of Tehran. *Social Development & Welfare Planing* 2010; 1(1): 93-110.
20. Ha Y, Narendorf SC, Santa Maria D, Bezette-Flores N. Barriers and facilitators to shelter utilization among homeless young adults. *Eval Program Plann* 2015; 53: 25-33.

Explaining the Unwillingness of the Homeless to Use Municipal Homeless Shelters in Tehran City, Iran: A Qualitative Study

Mansour Fathi¹, Hossein Rezai², Sobhan Mirzaee²

Original Article

Abstract

Introduction: Some citizens are deprived from shelter, which is one of the basic needs of human. In this study, some barriers for the homeless in the use of municipal homeless shelters in Tehran City, Iran, were studied and then on the basis of them, the guidelines and recommendations were presented.

Method: This study was undertaken using qualitative content analysis methodology. According to the purposive sampling and theoretical saturation criterion, 20 homeless people who were reluctant to use the shelters, and 10 employees working in the shelters and municipal emergency social services were participated in this study. Data were collected through in-depth, semi-structured interviews.

Results: Through data analysis, 2 main themes were extracted, “escape framework and maintaining a distinct identity” (being free outside of the shelters, shelter use as an indication of weakness and antithetical to the conventions of the street life,...), and “dysfunctional shelter” (the unfavorable conditions in shelters, dissatisfaction of employees working in the shelters and lack of trust on them,...).

Conclusion: The results showed that the homeless people in Tehran require planning and providing services and facilities based on the actual conditions, so that they can return to the social cycle; and only building a temporary shelter for them to stay at night, cannot be useful for these people.

Keywords: Homeless persons, Emergency shelter, Municipalities, Qualitative research

Citation: Fathi M, Rezai H, Mirzaee S. **Explaining the Unwillingness of the Homeless to Use Municipal Homeless Shelters in Tehran City, Iran: A Qualitative Study.** J Qual Res Health Sci 2018; 7(3): 279-87.

Received date: 30.01.2017

Accept date: 15.04.2017

Published: 06.10.2018

1- Assistant Professor, Department of Social Work, School of Social Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

2- Department of Social Work, School of Social Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Corresponding Author: Hossein Rezai, Email: hossein.rezaee88@yahoo.com