

فصلنامه علمی «پژوهش انحرافات و مسائل اجتماعی»

شماره هشتم، تابستان ۱۴۰۲: ۱-۳۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۰۳

نوع مقاله: پژوهشی

چالش‌های زندگی و مدیریت در گرمخانه‌های زنان بی‌خانمان در شهر تهران^۱

مریم ایثاری*

چکیده

بی‌خانمانی، معلول زنجیره‌ای از مسائل ساختاری است. در این میان حکمرانی شهری در بسیاری از شهرهای جهان به ارائه خدمات حمایتی برای کاهش آسیب‌های این گروه از افراد مبادرت می‌کند. در تهران معاصر نیز سابقه ارائه خدمات به افراد بی‌خانمان قابل ردیابی است. بر این اساس ارزیابی سیاست‌های کاهش آسیب نظیر اقامتگاه‌های موقت که در قالب گرمخانه یا مددسرا شناخته می‌شود، امری ضروری است. یافته‌های این پژوهش که از طریق مصاحبه کیفی عمیق و مشاهده‌های میدانی از چهار گرمخانه زنان شهر تهران انجام شده است نشان می‌دهد که گرمخانه‌ها به موازات ارائه خدمات گوناگون به زنان بی‌سرپناه، بهنجارسازی آنها را نیز صورت می‌دهد. سیاست‌های انضباطی رایج در گرمخانه‌ها که در بسیاری از موارد در ضدیت با سبک زندگی افراد بی‌خانمان قرار دارد، سبب‌ساز مجموعه‌ای از چالش‌ها و منازعات قدرت می‌گردد و خود در فرایندی پارادوکسیکال می‌تواند به جای ادغام زنان بی‌خانمان سبب‌ساز طرد آنها شود. در این میان سیاست شهرداری تهران مبنی بر برون‌سپاری ارائه خدمات اجتماعی در حوزه بی‌خانمانی به بخش خصوصی، منجر به بی‌ثبات‌کاری و تولید نارضایتی در

۱. بخشی از یافته‌های این مقاله از طرح پژوهشی‌ای با عنوان «مستندنگاری تجربه ایجاد گرمخانه‌های زنان در شهر تهران» به سفارش دفتر مطالعات معاونت اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران استخراج شده است.
* استادیار گروه جامعه‌شناسی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی جهاد دانشگاهی، ایران

میان کارکنان وابسته به شرکت‌های پیمان‌کاری شاغل در گرمخانه‌ها شده است که این امر خود به تشدید منازعات و چالش‌ها در داخل مددسراها دامن زده است. یافته‌ها در مجموع نشان می‌دهد که گرمخانه‌های زنان با گستره‌ای از چالش‌ها در حوزه‌های گوناگون نظیر خدمات‌دهی به مددجویان، چالش‌های فراسازمانی، وضعیت شغلی پرسنل، چالش‌های فضای اجتماعی، چالش‌های مدیریتی و چالش‌های مرتبط با قشربندی مددجویان دست به گریبان است. در انتها راهکارهایی در راستای ارتقای کیفیت خدمات‌دهی در گرمخانه‌ها ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: گرمخانه، زنان بی‌خانمان، سیاست‌های انضباطی، طرد اجتماعی و شهرداری.



مقدمه

بی‌خانمانی، یکی از عمده‌ترین مسائل اجتماعی و شهری در اکثر کشورهای شمال جهانی و شهرهای کشورهای جنوب جهانی است. در ایران، فرایندهای گوناگونی نظیر استمرار توسعه نامتوازن و ناموفق بودن برنامه‌های توسعه در کاهش فقر (ر.ک: مدنی، ۱۳۹۴)^(۱)، رشد شدید قیمت مسکن و روند نزولی مالکیت مسکن طی دهه‌های اخیر (ر.ک: سرشماری نفوس و مسکن، ۱۳۹۰، ۱۳۹۵)^(۲)، موقتی و بی‌ثبات بودن قراردادهای کاری، پایین بودن حداقل دستمزد و در نتیجه فقر مشهود کارگران (خیراللهی، ۱۳۹۷: ۳) و رشد جمعیت درگیر با اعتیاد (ر.ک: رحیمی‌موقر و دیگران، ۱۳۸۱)^(۳)، همگی منجر به تشدید فرایندهای فقر و بی‌خانمانی و افزایش شمار افراد نیازمند به سرپناه در شهر تهران شده است^(۴). این در حالی است که مطابق با آمارهای پزشکی قانونی استان تهران، تنها در سال ۱۳۹۷، نهصد نفر با علت فوت اعتیاد به پزشکی قانونی ارجاع داده شده‌اند^(۵) که بخشی از آنان، افراد بی‌خانمان فاقد سرپناه در شهر تهران بودند.

فارغ از علل گوناگون پدیدایی پدیده بی‌خانمانی در سطح اقتصاد سیاسی کلان و نیز سطوح میانه و خرد مانند فقدان شبکه‌های حمایتی، مناسبات ناکارآمد در سطح خانواده و مسئله اعتیاد، همواره حکومت‌های محلی در کلان‌شهرها به دنبال راهکارهایی برای مدیریت، مداخله و کنترل جمعیت بی‌خانمان در فضاهای شهری بوده‌اند. حضور بی‌خانمان‌ها در فضای شهری در کشورهای مختلف عمدتاً به‌مثابه مزاحمت عمومی، مظهری از نازیبایی فضای شهری و پدیده‌ای محل نظم و امنیت شهرها قلمداد می‌شود. از این‌رو جرم‌انگاری از حضور آنان در فضاهای شهری و اجرای طرح‌های دوره‌ای حذف بی‌خانمان‌ها از فضای عمومی به سیاست غالب شهری بدل شده است. برای نمونه و مطابق با سالنامه آماری تهران، تنها در سال ۱۴۰۰، یگان حفاظت شهرداری، بیش از سی‌هزار نفر کارتن‌خواب مرد و زن از فضاهای شهر تهران جمع‌آوری کرده‌اند (منبع سالنامه آماری تهران، ۱۴۰۰: ۵۰).

اما به موازات رویکرد حذفی و جرم‌انگارانه به مسئله بی‌خانمانی، نگاهی آسیب‌شناختی به این عرصه در ایران قوام یافته است. تأسیس دارالمساکین و دارالعجزه در ابتدای قرن و اشاره به ضرورت آن در قانون بلدیه (۱۳۰۹) از جمله تلاش‌هایی است

که در راستای انضباط بخشی و حمایت از بینوایان و بی‌خانمان‌ها در شهر تهران انجام شده است. امروزه مطابق با ماده ۶۹ برنامه سوم توسعه شهر تهران، شهرداری موظف است در مواجهه با مسائل اجتماعی در فضاهای شهری، ضمن تغییر رویکرد از «ترد اجتماعی» به «پذیرش اجتماعی»، با فراهم ساختن زیرساخت‌ها و خدمات‌رسانی به شهروندان آسیب‌دیده و در معرض آسیب، اقداماتی نظیر توسعه و تجهیز مراکز ارائه خدمات اجتماعی از قبیل مددسراهای منطقه‌ای و فرامنطقه‌ای و گرمخانه به منظور اسکان افراد بی‌سرپناه و آسیب‌دیده را به انجام رساند (ر.ک: برنامه پنج‌ساله سوم توسعه شهر تهران، ۱۳۹۸-۱۴۰۲).

طبق تعاریف موجود، مددسرا یا گرمخانه منطقه‌ای، اقامتگاهی است شبانه یا شبانه‌روزی (در صورت نیاز) که خدمات اجتماعی و بهداشت و درمان اولیه را به افراد بی‌خانمان بالای هجده سال ارائه می‌کند و گرمخانه فرامنطقه‌ای نیز اقامتگاهی شبانه یا شبانه‌روزی است که نسبت به ارائه خدمات اقامتی، خدمات اجتماعی تخصصی از قبیل خدمات مشاوره، روان‌شناختی، مددکاری، حرفه‌آموزی، توانمندسازی و همچنین خدمات بهداشت و درمان اولیه به افراد بی‌خانمان بالای هجده سال اقدام می‌کند (ر.ک: دستورالعمل اجرایی برنامه کاهش آسیب و بازتوانی افراد بی‌خانمان، ۱۳۹۸). بر این اساس در طول سالیان اخیر، شهرداری تهران با تأسیس و برپایی مراکز منطقه‌ای کاهش آسیب و بازتوانی افراد بی‌خانمان در قالب مددسراها یا گرمخانه‌ها، به خدمات‌دهی و ارائه سرپناه اختیاری برای این گروه‌ها در نقاط مختلف شهر تهران مبادرت کرده است.

برخی از پژوهشگران سنت انتقادی نسبت به تأسیس گرمخانه‌ها و کارکرد حمایتی آن به دیده‌تردید می‌نگرند. ایده تأسیس گرمخانه‌ها در کشورهای غربی به‌ویژه در دهه ۱۹۹۰، منتقدانی داشت. مراجعان و پرسنل گرمخانه‌ها، آنها را «غیر استاندارد، افسرده‌کننده و سازمانی» تلقی می‌کردند (ر.ک: Waters, 1992). آنها بخشی از ساختاری بودند که در تلاش برای پنهان‌سازی جمعیت بی‌خانمان است و از آنجایی که حضور افراد بی‌خانمان در اماکن عمومی به عنوان امری آزاردهنده و تهدید تلقی می‌شود، دو راهکار برای رفع این مشکل مطرح می‌شد: طراحی این فضاها به گونه‌ای که برای افراد بی‌خانمان، جذابیت کمتری داشته باشد (معماری، منظر خیابان) و کنترل رفتار افراد

بی‌خانمان از طریق دعوی قضایی. این تلاش برای پاک‌سازی شهرها از وجود مردمی که «نامطلوب» تلقی می‌شدند، توسعه گرمخانه‌ها را به عنوان راهی برای محافظت از جمعیت در برابر افراد بی‌خانمان تشویق کرد (ر.ک: Hurtubise et al, 2009).

در ایران نیز غلبه این دو راهکار در قالب نگاه جرم‌انگارانه (طبق ماده ۱۶ قانون مبارزه با مواد مخدر) و آسیب‌شناختی (تأسیس گرمخانه‌ها) نسبت به افراد بی‌خانمان قابل ردیابی است. در نقطه مقابل نگرش انتقادی یادشده، برخی دیگر از پژوهشگران، گرمخانه‌ها را به عنوان پاسخ رفاه اجتماعی برای بحران بی‌خانمانی قلمداد می‌کنند (ر.ک: DeVerteuil, 2006). از آنجایی که تا سال ۱۳۹۹ بالغ بر شانزده گرمخانه برای مردان و چهار گرمخانه دائمی برای زنان بی‌خانمان در شهر تهران مشغول به فعالیت بوده است، مطالعه و ارزیابی نحوه عملکرد این مراکز، اثرات آن بر زیست بی‌خانمان‌ها و چالش‌های درونی آنها، ضرورت دارد. مقاله حاضر تلاش می‌کند تا تجربه حضور در گرمخانه‌ها و چالش‌ها و منازعات رایج در این مراکز را در سطوح مختلف از منظر پرسنل اجرایی و زنان بی‌خانمان مراجعه‌کننده به آنها واکاوی نماید. در نهایت، راهکارهایی برای ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی در مددسراها پیشنهاد شده است.

پیشینه پژوهش

درباره گرمخانه‌ها یا مددسراهای شهر تهران، پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است که عمده تمرکز آنها بر گرمخانه‌های مختص مردان بی‌خانمان بوده است و هیچ پژوهشی بر جامعه آماری زنان بی‌خانمان مراجعه‌کننده به این مراکز تمرکز نکرده است. در ادامه مروری بر مطالعات این حوزه انجام شده است.

غنیمتی (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای با عنوان «ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی توسعه و تجهیز مددسراها و سایر مراکز نگهداری آسیب‌دیدگان اجتماعی منطقه ۱۹» به واکاوی پیامدها و تأثیرات حاصل از این اقدام پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که جلوگیری از مرگ و بیماری در خیابان، ایجاد انگیزه برای بازگشتن به اجتماع، بهبود منظر شهری، ایجاد اشتغال موقت برای مددجویان، کاهش اقدام به خودکشی، افزایش امید به زندگی در مددجویان، افزایش مشارکت‌های اجتماعی در بین مددجویان از جمله پیامدهای

مثبت احداث مددسرای منطقه ۱۹ و در نظر نگرفتن فضا برای زنان و کودکان، نبود فضای سبز در محوطه، عدم برنامه‌ریزی برای توانمندسازی و بازپروری مددجویان در مددسرا و وابسته کردن مددجویان به خدمات و مستقل نشدن آنان در اجتماع از جمله تأثیرات منفی احداث مددسرای یادشده است.

فتحی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به عدم تمایل کارتن‌خوابان شهر تهران در استفاده از گرمخانه‌های شهرداری پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه بیانگر آن است که چارچوب‌گزینی و حفظ هویت متمایز افراد کارتن‌خواب و ناکارآمدی گرمخانه‌ها از جمله موانع اصلی استفاده مردان کارتن‌خواب از گرمخانه‌ها در شهر تهران بوده است.

رضانی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به واکاوی کارایی سیاست‌های سامان‌دهی بی‌خانمان‌ها در ایران پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که سیاست‌های روشنی درباره مبارزه با بی‌خانمانی وجود ندارد و سیاست‌های موجود نیز نمی‌تواند به سامان‌دهی افراد بی‌خانمان بینجامد. از این‌رو افراد بی‌خانمان در یک چرخه بی‌ثمر، دور باطل می‌زنند. این پژوهش به ضرورت تعریف روشن از مراحل و حلقه‌های مبارزه با بی‌خانمانی و وظایف نهادهای مختلف و منابع لازم برای انجام وظایف و فرایند نظارت بر آنها تأکید می‌کند. این پژوهش همچنین علل ناکارایی سیاست‌های موجود را تکمیل نشدن چرخه مبارزه با بی‌خانمانی، تصور نادرست از علل مسئله، به رسمیت نشناختن بی‌خانمانی، نداشتن تعریف دقیقی از بی‌خانمانی، نادیده گرفتن مسئله مسکن، نگاه غیر تخصصی به مسئله، مشکل تأمین منابع و نبود ضمانت اجرایی قوانین برمی‌شمرد.

مؤمنی و درویشی (۱۳۹۹) در پژوهشی به «ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی مددسراهای شهر تهران (مطالعه موردی: مددسرای منطقه ۵ تهران)» پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان، ایجاد مراکز کاهش آسیب‌ها و متادون درمانی برای معتادان و به تبع آن، تمایل معتادان به ترک مواد مخدر از مهم‌ترین تأثیرات مثبت احداث مددسرای منطقه ۵ بوده و شکل‌گیری بازار احتمالی برای پخش و فروش مواد مخدر، افزایش احتمالی فضای جرم‌خیز و به تبع آن افزایش ناامنی، مخالفت ساکنان محلی با مددسرا و افت نسبی قیمت زمین و مسکن در اطراف مددسرا از مهم‌ترین تأثیرات منفی اقدام مداخله‌ای مدنظر است. همچنین دامنه تأثیرات اجتماعی احداث مددسرای یادشده در سه مقوله کاهش مرگ‌ومیر افراد بی‌خانمان،

مسئولیت سنگین شهرداری و نداشتن تخصص کافی و فقدان چرخه حمایتی و رسوبی شدن مددجویان قابل شناسایی است.

مولائی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بازشناسی مسئولیت‌ها و حقوق شهروندی افراد بی‌خانمان و جامعه (مطالعه موردی: گرمخانه خاوران)» به مهم‌ترین شاخص‌های حقوق بی‌خانمان‌ها پرداخته است که شامل حق حیثیت و حقوق یکسان، زندگی و آزادی و امنیت، تساوی حقوق با دیگران، تشکیل خانواده، تأمین اجتماعی، حق برگزیدن آزادانه کار، استراحت و استفاده از ایام فراغت، سطح زندگانی، سلامت و رفاه او و خانواده‌اش، تعلیم و تربیت، شرکت در اجتماع، رشد آزاد و کامل شخصیت است. این مطالعه بر این امر تأکید می‌کند که احداث گرمخانه‌ها با سامان‌دهی افراد بی‌خانمان و تأمین بخشی از حقوق بشر و حقوق شهروندی آنها (از قبیل ایجاد سرپناه، تأمین آب و غذا، ایمنی، امنیت و بهداشت) از مرگومیر آنها در هوای سرد و در اثر بی‌خانمانی جلوگیری می‌کند. اما برخی از گرمخانه‌ها از جمله گرمخانه خاوران، مشکلات و آسیب‌های جانبی برای سایر شهروندان به‌ویژه ساکنان محله‌های پیرامون گرمخانه ایجاد می‌کند که موجب سلب آسایش و آرامش آنان می‌شود.

برخلاف خلأهای پژوهش‌های داخلی، در مطالعات سایر کشورها، تحقیقات گسترده‌ای از منظرهای مختلف بر تجربه گرمخانه‌ها و افراد بی‌خانمان مراجعه‌کننده به این مراکز و نقاط ضعف و قوت آنها تمرکز کرده‌اند. ارزیابی کیفیت، روال‌ها و گفتمان‌های حاکم بر گرمخانه‌ها، واکاوی روایت‌ها و تجارب زنان ساکن در گرمخانه‌ها و مقایسه وضعیت زنان بی‌خانمان ساکن گرمخانه‌ها با بی‌خانمانان ساکن در خیابان‌ها از جمله این مواردند.

اقامتگاه‌های اضطراری بی‌خانمان‌ها اغلب به دلیل شرایط فیزیکی ضعیف، ازدحام بیش از حد، فقدان حریم خصوصی، جرم، نگرانی‌های مرتبط با سلامت و اثرات منفی آن بر ارزش‌داری‌ها و کسب‌وکارهای محلی مورد انتقاد قرار گرفته‌اند (ر.ک: Gilderbloom et al, 2013). همچنین محدود بودن فضای پخت‌وپز و ذخیره‌سازی، زمان‌بندی نامناسب غذا و گزینه‌های غذایی ضعیف در گرمخانه‌ها، منجر به ایجاد استراتژی‌هایی برای کاهش گرسنگی از سوی بی‌خانمان‌ها می‌شود. استراتژی‌های مورد استفاده برای به دست

آوردن غذا شامل استفاده از کوپن‌های غذا، سرقت غذا، خوردن غذا در فروشگاه‌های مواد غذایی، گرو گذاشتن وسایل شخصی، استفاده از عادات خرید هوشمندانه، زباله‌گردی در سطل‌های زباله (به دست آوردن غذا از زباله‌دان‌ها) و موارد دیگر بوده است (ر.ک: Richards & Smith, 2006). در یک مرور سیستماتیک بر پژوهش‌های پیشین، سیستم‌های تهویه ناکافی، تخت‌های غیر بهداشتی و ازدحام بیش از حد، عمده‌ترین کمبودهای بهداشتی و محیطی در سرپناه‌های بی‌خانمان‌هاست. این در حالی است که منابع ناکافی و موقتی بودن مددجویان از جمله موانع بهبود رفتارهای بهداشتی و شرایط محیطی در گرمخانه‌های افراد بی‌خانمان است (ر.ک: Moffa et al, 2019).

به غیر از چالش‌های گرمخانه‌ها، روایت‌های بی‌خانمان‌ها از دیگر نقاط تمرکز در مطالعات خارجی بوده است. در پژوهشی به روایت‌های زنان بی‌خانمان از حضور در گرمخانه‌ها پرداخته شده است. نتایج نشان می‌دهد که تجارب زنان از حضور در این اقامتگاه‌ها در چارچوب سنخ‌های مختلفی از استراتژی‌های بقا قابل شناسایی است: تسلیم، سازگاری و بقا (ر.ک: DeWard & Moe, 2010).

برای فهم اثرات گرمخانه‌ها بر زیست بی‌خانمانی، برخی پژوهش‌ها به مطالعات تطبیقی در میان دو گروه از بی‌خانمان‌های مراجعه‌کننده به گرمخانه‌ها و ساکنان خیابان‌ها مبادرت کرده‌اند. برای مثال نتایج یک پیمایش نشان می‌دهد زنانی که در خیابان زندگی می‌کنند، در قیاس با افراد داخل گرمخانه‌ها، با احتمال بیشتری سفیدپوست هستند و بی‌خانمانی طولانی‌مدت‌تری را تجربه می‌کنند. همچنین زنان بی‌سرپناه، سه برابر بیشتر از زنان ساکن در گرمخانه‌ها، احتمال ضعف در سلامت جسمی را داشته‌اند و دوازده برابر بیشتر احتمال ضعف در سلامت روانی را دارند. زنان خیابان‌خواب همچنین بیشتر از زنان ساکن در گرمخانه‌ها، مصرف الکل یا مواد غیر تزریقی، شرکای جنسی متعدد و تاریخچه تعرض جنسی را گزارش کرده‌اند (ر.ک: Nyamathi et al, 2000).

در پژوهشی دیگر به دلایل خروج خانواده‌های بی‌خانمان از گرمخانه‌ها و بازگشت آنها به این مراکز پرداخته شده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که عوامل ساختاری مانند ثبت‌نام در برنامه مسکن یارانه‌ای در دوره بی‌خانمانی و درآمد قبلی در قیاس با ویژگی‌های فیزیکی خانواده بی‌خانمان، نقش مهمی در کاهش خطرات ناشی از خروج از پناهگاه و بازگشت به آن ایفا می‌کند. علاوه بر این، نتایج نشان می‌دهد که

تغییرات در محل سکونت قبلی و مقصد خروج خانواده‌های بی‌خانمان به عنوان عوامل تعیین‌کننده مدت اقامت در سرپناه و احتمال بازگشت به سرپناه عمل می‌کند (ر.ک: Kim & Garcia, 2019).

در پژوهش دیگری که درباره گرمخانه‌ها صورت گرفته است، گفتمان پزشکی مبتنی بر کج‌روی قابل شناسایی است که چارچوب مفهومی غالبی را فراهم می‌کند که در آن هم افراد بی‌خانمان و هم کارکنان گرمخانه‌ها درگیر می‌شوند. در نتیجه چنین گفتمانی، اقدامات حمایتی عمدتاً بر تشخیص و درمان انحراف از خلال بدن‌های افراد بی‌خانمان تمرکز می‌کند. کردارهای گفتمانی غالب سوژه‌های بی‌خانمانی را تولید می‌کنند که یاد می‌گیرند درون خود به دنبال «علت» بی‌خانمانی خود بگردند. درمان بر اصلاح و اداره فرد متمرکز است. بنابراین گفتمان‌های جایگزینی که فرآیندهای اقتصادی سیاسی گسترده‌تر را به چالش می‌کشند، به عنوان گفتمانی حاشیه‌ای و غیر منطقی به حاشیه رانده می‌شوند (ر.ک: Lyon-Callo, 2000).

یافته‌های پژوهش حاضر با تمرکز بر چالش‌های گرمخانه‌ها و روایت‌های زنان از حضور در این مراکز می‌تواند در پایان، امکانی برای مقایسه با نتایج پژوهش‌های سایر کشورها و ارزیابی عملکرد گرمخانه‌های کشور فراهم نماید.

رویکرد نظری

هرچند این پژوهش فاقد چارچوب نظری است، از مفاهیمی نظیر طرد اجتماعی و شمول/ ادغام اجتماعی برای واکاوی تجربه گرمخانه‌ها و چالش‌های موجود در آنها به‌مثابه حساسیت نظری بهره می‌برد.

طرد اجتماعی برای توصیف وضعیت گروه یا گروه‌هایی به کار می‌رود که از فعالیت‌های طبیعی جامعه‌ای که به آن تعلق دارند، به شیوه‌های مختلف محروم شده‌اند. در یک صورت‌بندی کلی، طرد به فرآیند پویای ممانعت از ورود کامل یا جزئی به هرگونه نظام اجتماعی، اقتصادی، سیاسی یا فرهنگی اشاره دارد که انسجام اجتماعی در جامعه را تعیین می‌کند. طرد را بر اساس میزان دسترسی به مؤلفه‌های مشارکت، حقوق شهروندی، دسترسی به فرصت‌ها، قدرت و توانمندی و شبکه اجتماعی نیز تعریف و

مشخص می‌کنند (ر.ک: فیروزآبادی و صادقی: ۱۳۹۴)^(۶). در میان تکثر تعاریف موجود از طرد که عمدتاً تحت تأثیر سنت‌های نظری، ایدئولوژی‌ها و سیاست‌هایی است که این پدیده را توصیف می‌کند، می‌توان به طبقه‌بندی مشهور سیلور (۱۹۹۴) اشاره کرد. او سه پارادایم طرد را به صورت زیر معرفی می‌کند:

جدول ۱- طبقه‌بندی پارادایمی طرد اجتماعی

پارادایم انحصار	پارادایم تخصص	پارادایم همبستگی
<p>- طرد پیامد ساخت اجتماعی همچون طبقه، منزلت و قدرت سیاسی است.</p> <p>- مطرودان کسانی هستند که فاقد منابع مادی، احترام اجتماعی و قدرت هستند.</p> <p>- ادغام یا شمول اجتماعی می‌تواند از خلال توسعه شهروندی به دست آید.</p>	<p>- طرد پیامد طبیعی فرایندهای تفکیک است.</p> <p>- دیدگاه بسیار فردگرایانه.</p> <p>- این آزادی افراد است که نیرویی برای ادغام اجتماعی است.</p>	<p>- توصیف طرد به مثابه گسست رابطه میان فرد و جامعه</p> <p>- طرد تهدیدی برای جامعه است و بنابراین بایستی با ادغام مطرودان در ساختارهای اجتماعی، مانع آن شد.</p>

از منظری مشابه با دسته‌بندی یادشده می‌توان مفهوم طرد را در نسبت با ادغام یا شمول^۱ مورد توجه قرار داد. در این زمینه، دو رویکرد رایج وجود دارد. رویکرد نخست، طرد را در مقابل ادغام قرار می‌دهد (رویکرد کارکردگرا) و در نتیجه طرد را برابر با فقدان ادغام در گروه‌های اجتماعی می‌داند (مشابه پارادایم همبستگی در جدول بالا). دسته دوم بالعکس طرد را ناشی از ادغام فرد یا گروه در جامعه می‌داند و با نگرش انتقادی می‌کوشد تا پرده از نقش ساختارها و روابط نابرابر قدرت در به حاشیه راندن طردشوندگان بردارد (مشابه پارادایم انحصار). در رویکرد نخست، طرد محصول عدم ادغام فرد در گروه وسیع‌تر و رانده شدن فرد یا گروه به بیرون از جریان اصلی زندگی است. مطرود، فردی خارج از ساخت اجتماعی است که باید به درون آن بازگردد و راه‌حل آن نیز ادغام دوباره فرد به درون نهادها و روابط اجتماعی است. دورکیم در این

1. inclusion

دسته قرار دارد (ر.ک: فیروزآبادی و صادقی، ۱۳۹۴).

اما به‌طور معکوس در رویکرد دوم، طردشدگان افرادی درون ساخت اجتماعی هستند که به واسطه ادغام در روابط نابرابر قدرت طرد گشته‌اند. طرفداران این رویکرد تردید دارند که ادغام اجتماعی راه حلی برای طرد شدگان باشد چرا که انقیاد و استثمار می‌تواند در وضعیت ادغام نیز وجود داشته باشد. رد رویکرد دوم را می‌توان در آرای مارکس و وبر مشاهده کرد. در نظریه آنها، ساختار قدرت، ساختاری رابطه‌ای است و طرد به موقعیت گروه‌های اجتماعی و روابط نامتقارن قدرت برمی‌گردد. آنها طرد را نتیجه روابط استثمارگرایی (مارکس) و سلطه‌گرایی (وبر) گروه‌های اجتماعی می‌دانند که به واسطه آن، گروه‌های بی‌قدرت از منابع و فرصت‌ها محروم می‌شوند (همان: ۱۵۹).

روش پژوهش

پژوهش حاضر به شیوه کیفی و در سنت تفسیرگرایی قرار دارد. بر مبنای این پارادایم، تمرکز اصلی بر دیدگاه‌های جمعیت مورد مطالعه است. روش پژوهش حاضر، مطالعه موردی است. وودساید، مطالعه موردی را تحقیقی قلمداد می‌کند که بر «توصیف، فهم، پیش‌بینی و یا بازبینی افراد، فرایندها، خانواده‌ها، سازمان‌ها، صنایع، فرهنگ‌ها و یا ملت‌ها تمرکز دارد» (Woodside, 2010: 1). او «فهم عمیق» کنشگران، تعاملات و رفتارها را هدف اصلی پژوهش مطالعه موردی می‌داند.

ابزار گردآوری داده در مطالعه حاضر شامل مشاهده، مطالعه اسناد و مصاحبه بوده است. در این پژوهش در مجموع با ۲۴ نفر از زنان بی‌خانمان ساکن در گرمخانه‌ها و پرسنل شاغل در این اقامتگاه‌ها (شامل مدیر، مددکار، مددیار، بهیار و روانشناس)، مصاحبه کیفی عمیق صورت گرفت. در این میان، ۱۰ مصاحبه با پرسنل شاغل در چهار گرمخانه و ۱۴ مصاحبه با زنان بی‌خانمان ساکن در این اقامتگاه‌ها انجام شده است. نمونه‌گیری عمدتاً به صورت در دسترس و گلوله برفی انجام گرفت.

مختصات میدان مورد مطالعه

میدان مورد مطالعه در پژوهش حاضر، تمامی گرمخانه‌های زنان واقع در شهر تهران در سال ۱۳۹۹ بوده است. نخستین گرمخانه زنان در شهر تهران در سال ۱۳۹۴ در

منطقه ۲۲ تأسیس شده است و در سال ۱۳۹۹، گرمخانه‌های زنان شهر تهران شامل گرمخانه شوش، چیتگر (مددسرای آفتاب نیلوفری)، گرمخانه منطقه ۸ و گرمخانه یلدا در منطقه ۵ بوده است. ظرفیت پذیرش و تعداد تخت‌های مستقر در گرمخانه‌های زنان در آن سال در مجموع ۳۱۲ نفر بوده است. اما در فصول سرد سال به دلیل تعداد پذیرش بالای مددجو و با احتساب مددجویان کف‌خواب، این رقم افزایش می‌یابد.

جدول ۲- گرمخانه‌های زنان شهر تهران در سال ۱۳۹۹

سال تأسیس	ظرفیت پذیرش - تخت	منطقه و محله	نام گرمخانه
۱۳۹۴	۱۰۰	منطقه ۲۲، چیتگر	مددسرای آفتاب نیلوفری
۱۳۹۷	۱۵۰	منطقه ۱۲، شوش - هرندی	مددسرای منطقه ۱۲
دی‌ماه ۱۳۹۸	۴۲	منطقه ۵، شهرک نفت - دره فرحزاد	گرمخانه یلدا
مردادماه ۱۳۹۹	۲۰	منطقه ۸، تهرانپارس - دردشت	گرمخانه منطقه ۸

در ادامه تصاویری از ورودی این چهار گرمخانه زنان در شهر تهران ارائه شده است.



شکل ۱- تصاویری از ورودی گرمخانه‌های زنان در شهر تهران

یافته‌های پژوهش

مسیر بی‌خانمانی و تجربه گرمخانه‌ها در تقاطع با جنسیت

برای بسیاری از زنان بی‌خانمان، از دست دادن سرپناه پس از جدایی از همسر یا مرگ والدینشان سبب‌ساز آغاز مسیر بی‌خانمانی آنها شده است. یکی از پاسخگویان، ۴۳ ساله و اهل تهران که ده سال تجربه بی‌خانمانی را داشته است، درباره مسیر بی‌خانمانی و تجربه حضورش در گرمخانه‌ها، اینگونه می‌گوید:

«همسرم اعتیاد داشت. نشستیم باهاس مواد مصرف کردم، شیشه می کشیدم. مصرفم داشت بیشتر می شد. تو همون حالت مصرف، تصمیم گرفتم جدا بشم. بعد طلاقم، خونه نداشتم. اومدم سرکار پرستاری ۲۴ ساعته و از پولی که جمع کرده بودم، می خواستم خونه بگیرم. تو میدون راه آهن، یه دزدی کل وسیله هامو برد. شناسنامه، کارت ملی، گوشی موبایلم و هر چی که داشتم. در عرض کمتر از یک ساعت، من کارتن خواب شدم. چهار پنج شب تو خیابون ها راه می رفتم، نمیدونستم باید چی کار کنم. روزی که رسیدم خوابگاه [منظور گرمخانه] حتی پول خرید سیگار هم نداشتم. مجبور بودم پیاده برم ته سیگار مردم رو جمع کنم، چون سیگاری هستم. سالیان سال تو گرمخانه زندگی کردم. روزایی بوده که از زور گرسنگی، سنگ هم می دادی می خوردیم. کلاً گرمخونه ظاهر خیلی خوبی داره، باطن خیلی بدی داره. هیچ مددکار، مددیار، مدیرعامل و مدیر فنی ای نمیاد خودش رو بد جلوه بده. همه چیز رو اوکی نشون میده. این اوکی رو باید از زندگی من کارتن خواب پرسی. شما سه مدل غذا رو تو هفته هر روز بخوری، چه حالی داری؟ جای کافی برای نگه داشتن وسیله ها نداشته باشی، چقدر اعصاب خرد میشه؟ یه کم نداشته باشی که بتونی لباسات رو راحت توش بذاری. یا اگر میذاری، گذاشتن یه طرف قضیه است، بردن یه طرف دیگه قضیه است. دوستانی که چسب به دستن می چسبونن رو دستشون میبرن!»

پاسخگویی دیگر که در گذشته، ساکن تهران، منطقه نارمک بوده است و تجربه سکونت در دو گرمخانه را داشته است، درباره مسیر بی خانمانی خود و میزان رضایتش از اقامت در گرمخانه ها، اینگونه می گوید:

«من با پدرم زندگی می کردم. بعد که فوت کردن، خونه رو خانوادم گذاشتن برای فروش و تقسیم ارث. شش تا بچه ایم. برادر بزرگم، خونه رو گذاشت برای فروش و منو آورد اینجا. چون که من با خانومش کنار نمیومدم. البته گاهی میرم خونه شون اما اینکه بمونم موندگار بشم، نمیشه. خودتون

میدونید دیگه زن برادر و بچه‌های برادر. دیگه از اون موقع موندم تو گرمخونه تا ایشالا جمع کنیم یه خرده وضعمون روبه‌راه بشه و اون خونه به فروش برسه و خونه‌ای بگیریم پاشیم بریم. من قبلاً هفت سال شیشه مصرف می‌کردم، اما مصرف زیادی نداشتم... یک‌ساله که اینجام و قبلش گرمخونه دیگه‌ای بودم. این گرمخونه‌ها به نظر من جای امنی‌اند برای خانم‌هایی که خونه ندارن یا مثلاً حالا قهر می‌کنن و با خانواده‌هاشون بگومگو دارن. میان اینجا مدتی سر می‌کنن کنار همدیگه. جای خوبیه به نظر من».

پاسخگوی دیگری درباره تجربه بی‌خانمانی و دشواری مضاعف آن برای زنان، اینگونه می‌گوید:

«سال‌ها کارتن‌خوابی باعث میشه چشمت گرسنه باشه. ما روزهایی داشتیم تو خیابون حسرت یه دونه گوجه به دلمون مونده. به خدا از روی زمین چندبار پیاز برداشتم. گشسته بودم. اینو کسی درک نمی‌کنه. ولی من گشنگی رو بیرون کشیدم، خیلی بده. مواد دردش یه طرف بود، گشنگی کشیدن یه طرف، بی‌سرنهایی یه طرف دیگه است. برای زن خیلی مشکله. حالا مرد رو میشه یه کاریش کرد».

چالش‌ها و منازعات درون گرمخانه‌ها

علی‌رغم خدماتی که در گرمخانه‌ها ارائه می‌شود، این اقامتگاه‌های موقت با چالش‌ها و مشکلات متعددی در سطوح مختلف درگیر هستند که در ادامه به اصلی‌ترین چالش‌ها و منازعات موجود در گرمخانه‌ها اشاره می‌شود.

الف) چالش‌های فضای اجتماعی گرمخانه‌ها

در این بخش، چالش‌های مرتبط با فضای اجتماعی گرمخانه‌ها و مناسبات میان افراد و گروه‌های مختلف در این مراکز شرح داده می‌شود. چالش‌های مرتبط با جابه‌جایی و عدم پذیرش مددجویان، منازعات قدرت و استراتژی‌های انضباطی و تشنج در فضای مددسراها از جمله چالش‌های این حوزه به شمار می‌رود.

۱- چالش‌های مربوط به جابه‌جایی و عدم پذیرش مددجویان

زیست بی‌خانمانی با «عرصه غیر رسمی»^۱ درهم‌تنیده است. بسیاری از زنان

بی‌خانمان درگیر در اقتصاد غیر رسمی، اسکان غیر رسمی و مصرف غیر رسمی فضای شهری هستند. استفاده از فضاهای شهری نظیر پارک‌ها، معابر و فضاهای زیر پل‌ها به عنوان پاتوق و پناهگاهی برای اتراق، گذران زندگی روزمره و اسکان شبانه افراد بی‌خانمان، همچنین درگیری برخی از آنان در مشاغل غیر رسمی نظیر زباله‌گردی از جمله زوایای دیگر زیست غیر رسمی بی‌خانمان‌ها محسوب می‌شود. چنین شیوه‌ای از بودن، با اقتضائاتی همراه است و مراتبی از خودمختاری و آزادی را طلب می‌کند. امری که با ضوابط اقامتگاه‌های وابسته به شهرداری نظیر گرمخانه‌ها عموماً در تعارض است. قوانین مختلفی مانند ساعات مشخص برای تردد، استفاده نکردن از تلفن همراه درون اقامتگاه، مصرف نکردن وعده‌های غذایی یا استفاده نکردن از سیگار در فضای خوابگاه، ممنوعیت مصرف مواد در گرمخانه‌ها، تحویل دادن وسایل در بدو ورود، بازرسی بدنی و... از جمله ضوابطی است که در راستای بهنجارسازی و انضباط‌بخشی به زنان بی‌خانمان صورت می‌گیرد و تعارضاتی را ایجاد می‌کند. این تعارضات گه‌گاه به تولید منازعات و چالش‌هایی در گرمخانه‌ها منتهی شده و طرد مددجویان را سبب می‌شود.

بر این اساس هرچند مددسراها ملزم به پذیرش و خدمات‌دهی به همه مراجعه‌کنندگان بی‌خانمان بالای هجده سال هستند، در مواردی که مددجو به زعم مسئولان گرمخانه‌ها، حواشی زیادی در آنجا ایجاد کند و به قواعد بهنجارسازی آن پایبند نباشد، مواردی از صدور نامه عدم پذیرش و اخراج مددجویان از گرمخانه نیز مشاهده می‌شود. در برخی از موارد، مددجو به گرمخانه‌های دیگر ارجاع داده می‌شود که این امر نیز با چالش‌هایی روبه‌رو است. یکی از کارمندان گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«برخی از مددجوها، حس مالکیت پیدا کردند به اینجا و جدا کردنشون

از توی گرمخونه، خیلی سخت میشه و برای نظم گرمخونه، دردرساز

میشن. از طرفی چون پاتوق یا کاسبی شون هم نزدیک گرمخونه هست، به

سختی میشه اونها رو به گرمخونه‌های دیگه ارجاع داد.»

۲- منازعات قدرت و استراتژی‌های انضباطی

فضای گرمخانه‌ها مانند بسیاری از فضاهای انضباطی، مستعد شکل‌گیری شبکه‌های قدرت و مقاومت و منازعات قدرت درباره موضوعات و منابع گوناگون است. مصاحبه با

مددجویان و کارمندان این مراکز نشان می‌دهد که یکی از چالش‌های مهم در فضای اجتماعی گرمخانه‌ها، مسئله منازعات قدرت میان مددجویان و کارکنان مددسراهاست. این امر عموماً زمانی مسئله‌مند می‌شود که پرسنل گرمخانه‌ها به دنبال اعمال برخی قوانین و استراتژی‌های انضباطی در مددسراها باشند و مددجویان در برابر پایبندی به این قوانین مقاومت کنند؛ قوانینی که عموماً در تعارض با سبک زندگی و عادت‌واره‌های زنان بی‌خانمان است. در این میان، مواردی از اعمال قدرت، مقاومت و مطالبه‌گری نیز در میان مددجویان قابل رؤیت است. یکی از پرسنل گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«بعضی از مددجویان سال‌ها در گرمخونه‌ها ساکن هستند و همه جای سازمان^(۷) رو می‌شناسند و بقیه مددجویان رو هم علیه ما تحریک می‌کنند. می‌گن سازمان مددجو محوره. واقعیت هم اینه که سازمان روی بحث مددجو تأکید زیادی داره... جنجال‌های اینجا بیشتر سر این هست که مددکار می‌خواد بحث انضباط‌پذیری مددجو رو در گرمخانه‌ها حاکم کنه. انضباطی که خود سازمان خواسته و تو شرح وظایف ما اومده».

۳- تشنج در فضای مددسراها

یکی از چالش‌های عمده مددسراها، فضای اغلب متشنج حاکم بر آنها به دلیل درگیری‌های روزانه‌ای است که میان مددجویان با یکدیگر و با پرسنل شیفت ایجاد می‌شود. این امر سبب می‌شود که کیفیت زیست ساکنان مددسراها و آسایش آنها با چالش‌های فراوانی همراه شود. از این‌رو مددکاران باید به طور مداوم مشغول تسهیل‌گری و کاهش تنش‌ها میان مددجویان باشند. مسئولان یکی از گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گویند:

«ما هر روز درگیری بین مددجوها داریم و آشتی دادن، چاشنی کار ماست توی مددسرا. دعواها اکثراً سر اینه که امروز این لباسمو برداشت. اون یکی رفت سر کمد من. اون به من یا دوست‌پسر من توهین کرد. صبحانه منو خورد. الان ساعت خواب منه. یا ساعت بیداری منه».

یکی دیگر از کارکنان گرمخانه‌ها درباره تنش‌ها در فضای مددسراها، اینگونه می‌گوید:

«درگیری‌های بزن‌بزن اینجا میشه متأسفانه. بیشتر درگیری‌های فیزیکی برای بچه‌های مصرف‌کننده است. با این سر و صدای اینجا، آدم سالم هم باشه، عصبی و پرخاشگر میشه و فحش یاد می‌گیره».

فضای متشنج درون مددسراها، بسیاری اوقات بر روحیه و کردار پرسنل گرمخانه‌ها و سایر ساکنان این اقامتگاه‌ها تأثیر می‌گذارد و باعث رفتارهای پرخاشگرانه در آنها می‌گردد؛ امری که ناآرامی‌های موجود را تشدید می‌کند.

ب) چالش‌های مدیریتی

در این بخش، مشکلاتی که درباره اداره و مدیریت مددسراها وجود دارد و چالش‌های مرتبط با اجرای قوانین و روال‌ها در گرمخانه‌ها تشریح می‌شود.

۱- نسبت بالای مددجو به مددکار

به نظر می‌رسد که نسبت بالای تعداد مددجو به مددکار در گرمخانه‌هایی نظیر چیتگر و شوش، فشار و مسئولیت مضاعفی را بر مددکاران و مددیاران شیفت وارد می‌کند. در این مددسراها برای کاهش هزینه‌های پرسنلی به ازای هر مددکار، بیش از ۷۰ مددجو وجود دارد که این امر، چالش‌های بسیاری را برای مددکاران شیفت ایجاد می‌کند. این در حالی است که در گرمخانه‌هایی که ظرفیت پذیرش پایین‌تری دارند، خدمات مددکاری با سهولت و کیفیت بیشتری در اختیار مددجویان قرار می‌گیرد. یکی از مددکاران در این زمینه می‌گوید:

«به ازای حدود ۷۰ تا مددجو، یه مددکار گذاشتن اینجا. پیمانکار هم نیامد

دو تا مددکار بذاره. مددکار روز اگر بود، خیلی از فشارهای ما کم می‌شد».

۲- چالش ساعات تردد: سیاست سهل‌گیرانه یا سخت‌گیرانه؟

از آنجایی که یکی از شاخص‌های ارزیابی مددسراها، تعداد افراد پذیرش‌شده در گرمخانه است و از سوی دیگر، سازمان، قواعد سختگیرانه‌ای برای ورود مددجویان در ساعات نیمه‌شب تنظیم نکرده است، برخی مددسراها نظیر گرمخانه یلدا و شوش برای جذب و اسکان حداکثری گروه‌های هدف به سهولت‌گیری در ضوابط تردد مبادرت می‌کنند و این فرایند هرچند به هدف خود در راستای جذب مددجویان بیشتر و انطباق قواعد با سبک زندگی برخی مددجویان رسیده است، خود به چالش‌های جدیدی دامن

زده است. یکی از مدیران گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«یه معضلم اینه که در مرکزم بسته نیست، بازه. سر یه ساعت و تایمی نگفتن در مرکز رو ببندید و مثلاً ۱۲ شب به بعد پذیرش نکنید. ما هر ساعتی باید مددجو رو پذیرش کنیم. همین باعث بی‌نظمی است یا من نمی‌تونستم لباس فرم بدم، چون یه دقیقه بعد طرف میره و ملزم نیست یه ساعتی اینجا باشه».

شواهد میدانی نشان می‌دهد که قواعد سهل‌گیرانه و آزادی عمل بیشتر مددجویان در گرمخانه‌ها، میل آنان را برای مراجعه و ماندن در این اقامتگاه‌ها، افزایش می‌دهد. یکی از مددکاران در این زمینه می‌گوید:

«تا چند ماه پیش اینجا ۴-۵ تا نهایت ۸ تا مددجو بود. به خاطر همین سختگیری‌ها نمی‌اومدن. طرف ۱۰ شب به بعد یا ۱۲ شب به بعد میومد بهش می‌گفتن دیگه راحت نمیدیم داخل خوابگاه. می‌رفت بیرون می‌موندش. از وقتی که ما اومدیم گفتیم هر ساعتی از روز که دوست داشتید بیاین، شب هم هر ساعتی که هست زنگ بزنید بیاید داخل... این باعث شد که بیشتر مددجوها بیان و ثابت بشن. مثلاً ما اینجا رو از ۴-۵ نفر رسوندیم به شبی ۲۵ نفر».

۳- نبود وحدت رویه و ناروشنی برخی قوانین

هرچند در دستورالعمل‌های موجود، تعدادی از قوانین ذکر و ابلاغ شده است، به نظر می‌رسد که همچنان ابهام‌هایی درباره برخی قوانین وجود دارد و یا به دلیل نبود وحدت رویه در اجرای آنها، چالش‌هایی ایجاد شده است. یکی از مددکاران در این زمینه می‌گوید:

«قانون درست و نوشته‌شده‌ای توی مددسراها نیست. اختلاف نظر وجود داره و هر خوابگاهی خودش تعیین می‌کنه. مددجو از این قوانین خبر نداره، میاد میگه تو فلان گرمخونه اینجوری نبود، اونجا هر وقت دلمون می‌خواست، سیگار می‌کشیدیم یا فلان جا تفتیش بدنی می‌شدیم».

یکی دیگر از کارمندان گرمخانه‌ها، تجربه خود را در این زمینه اینگونه روایت

می‌کند:

«قواعد ریز و دقیق نوشته نشده. باعث شده پیمانکارها و حتی مددکارها سلیقه‌ای عمل کنند. قوانین ضمانت اجرایی ندارند. اگر قانونی رو ابلاغ کنند و بگن این باید اجرا بشه و در صورت اجرا نشدن، مؤسسه مجری باید خودش جریمه بشه، اون وقت مؤسسه اجبار می‌کنه پرسنلش رو که این قانون باید اجرا بشه».

به نظر می‌رسد که بخشی از نبود وحدت رویه و سلیقه‌ای بودن روال‌ها به شکاف و تعارض میان قواعد گرمخانه‌ها و واقعیت زیست بی‌خانمانی مربوط است؛ امری که در گذر زمان، قواعد غیر رسمی اما کارآمدتر را جایگزین روال‌های رسمی پیشین می‌کند.

ج) چالش‌های شغلی پرسنل گرمخانه‌ها

مددکاران و سایر پرسنل گرمخانه‌ها با انواع چالش‌های شغلی مواجه‌اند. مواردی نظیر فرسودگی شغلی و سختی کار، فقدان مکانیزم‌های حمایتی، شکاف میان انتظارات و ابزارها، موقتی بودن قراردادهای کاری و بی‌ثباتی شغلی از اصلی‌ترین چالش‌های شغلی پرسنل گرمخانه‌ها به شمار می‌رود.

۱- فرسودگی شغلی و سختی کار

از چالش‌های پرتکراری که مددکاران و سایر پرسنل گرمخانه‌ها به آن اشاره کرده‌اند، مسئله فرسودگی شغلی و سختی کار در این عرصه است. این در حالی است که مشاغل مددکاری و مددپاری در این بخش، درون مشاغل با سختی شغل بالا طبقه‌بندی نمی‌شود. یکی از کارکنان گرمخانه‌ها در زمینه فرسودگی شغلی در این حوزه می‌گوید:

«بزرگ‌ترین چالش ما همین مددجویان مصرف‌کننده است. فرسودگی شغلی برای کسانی که تو گرمخونه‌ای کار می‌کنند که افرادش، مصرف‌کننده است، بیشتره. آستانه تحمل این افراد، بسیار پایینه و مدام به گوش شنوا احتیاج دارند. انرژی‌ای که از پرسنل می‌بره، به شدت زیاده. ما هر روز گله و شکایت داریم از مصرف‌کننده‌ها».

یکی از مددکاران گرمخانه‌ها نیز شرایط کاری سخت خود را اینگونه روایت می‌کند: «مددکار باید آدم آهنی باشه و خیلی اعصابش قوی باشه... می‌گن مددکار مسئول اینه که مددجو آسیب نبینه. اما مددکار چقدر دستش بازه؟ ما

اختیاری نداریم. همه ما مددکارها مستأصلیم که وقتی بین دو مددجو درگیری ایجاد میشه، چی کار باید بکنیم. باید با کلانتری تماس بگیریم تا صورت جلسه بشه. اما ما تو اون لحظه که ممکنه یکی اون یکی رو هل بده و سرش بخوره به جایی و بمیره باید چی کار کنیم؟»

مشکلات متعددی که در پذیرش افراد آسیب‌دیده وجود دارد، پرسنل گرمخانه‌ها را با چالش‌های حقوقی مداوم دست به گریبان می‌کند. یکی از مسئولان گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«اینجا اگر مددجویی نیمه‌شب فوت کنه، خیلی داستان ایجاد میشه و استرس مضاعف خواهیم داشت که نندازند گردن ما. از این جهت ما مشکل حقوقی داشتیم. یا مثلاً یکبار مددجو تو پارک اوردوز کرده و مرده، گفتن تو اخراجش کردی، بیرون مونده مرده».

مسئولیت مضاعف مددکاران از عوامل اصلی زمینه‌ساز فرسودگی شغلی آنان در گرمخانه‌ها محسوب می‌شود. یکی از مددکاران در این زمینه می‌گوید:

«اگر مددیاری یا بهیار خطا کنه، می‌گن مددکار مسئول بوده و باید جریمه بشه، چون رو عملکرد اینا باید نظارت کنه. چرا باید بخاطر اشتباه بهیار یا مددیاری، بیان منو مواخذه کنند؟ من هم‌زمان هزاران جا باید حواسم باشه. اگر گوشه‌ی و پول مددجو گم بشه، من باید پاسخگو باشم و بخرم بذارم سر جاش».

۲- فقدان مکانیزم‌های حمایتی از کارکنان گرمخانه‌ها

به موازات سختی شغلی، مواجهه روزانه کارکنان گرمخانه‌ها با چالش‌ها و آسیب‌های مددجویان و اضطراب و تنش حاصل از مسئولیت شغلی آنان سبب می‌شود تا پرسنل مددسراها خود در معرض آسیب قرار گیرند و نیازمند خدمات مشاوره، روان‌شناسی و مکانیزم‌های حمایتی باشند. این در حالی است که در دوران همه‌گیری کرونا، فشار مضاعفی بر کادر گرمخانه‌ها برای رعایت بهداشت عمومی و در امان ماندن از بیماری وارد شده است و این امر، پرسنل مددسراها را دچار آسیب کرده است. دو نفر از کارکنان گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گویند:

- «شهرداری و ساختار شهری از پرسنل گرمخانه‌ها، حمایتی نمی‌کنند. اگر حمایت بود، دلگرمی ایجاد می‌شد. چون ما توی خط مقدم هستیم. نه نفر از پرسنل اینجا کرونا گرفتیم، اما حمایت نشدیم. حمایت از پرسنل تو ایام کرونا مثلاً می‌تونست این باشه که اگر نیاز به هزینه تست کرونا و بستری داشتیم، شهرداری تأمین می‌کرد. یا به خاطر سختی کارمون، فرصتی برای گفت‌وگو با مشاور، روان‌درمانگر و تراپی برامون مهیا می‌شد».

- «۲۴ ساعت بیدار موندن کم نیست. تو دوران کرونا، بحث حمایتی از مددکاران یا اینکه بخوان مبلغی به ما پرداخت کنن، اصلاً صورت نگرفت. این بچه‌ها، انگیزه‌ای ندارن اصلاً».

فرسودگی شغلی، سختی کار و مسئولیت‌های سنگین در کنار فقدان مکانیزم‌های حمایتی سبب می‌شود تا انگیزه و رضایت شغلی پرسنل گرمخانه‌ها کاهش یابد. یکی از کارکنان مددسراها در این زمینه می‌گوید:

«یا مسئولیت‌پذیریت باید کم باشه یا نیاز مالی زیادی داشته باشی تا اینجا موندگار بشی. اینجا ارتقا شغلی هم نداره. مثلاً امکان این باشه که من تغییر جایگاه بدم یا برم تو سازمان مشغول به کار بشم».

۳- شکاف میان انتظارات و ابزارها

یکی دیگر از چالش‌هایی که مددکاران گرمخانه‌ها با آن مواجه‌اند، عدم تناسب و شکاف میان انتظارات و ابزارهای لازم است. برخی پیگیری‌ها و حمایت‌هایی که در راستای توانمندسازی مددجویان خارج از گرمخانه‌ها ضروری است، به ابزارهایی نیاز دارد که مددکاران فاقد آن هستند. بازگشت به منزل از جمله کارهایی است که انجام آن به مددکاران توصیه می‌شود تا به این وسیله مددجویان را از چرخه آسیب خارج نمایند. اما مددکاران برای اجرای فرایند بازگشت به منزل با چالش‌های گوناگونی مواجه‌اند. ارتباط‌گیری با خانواده، بازدید از منزل و پیگیری وضعیت مددجو در خانواده پس از بازگشت، نیاز به امکانات و حمایت‌هایی دارد تا مددکاران بتوانند آن را با موفقیت انجام دهند. دو نفر از مددکاران در این زمینه می‌گویند:

- «مددکار ابزار نداره. میگن تو باید توانمند کنی، اما ابزاری نداریم. شما یه ماشین در اختیار من قرار بده تا من برم بازدید از منزل و مددجو رو برگردونم به خانوادش. یا به ما میگن تو برای کارآفرینی ایده بده و فعالیت کن، در حالی که ابزارهای لازم رو در اختیارمون قرار نمیدن».

- «اگر به ما توصیه بازگشت به منزل شده یا مددکار می‌خواهد بازدید از منزل بره، باید به لحاظ حقوقی دستش بازتر باشه. یا در برابر پیگیری کودک‌آزاری، کیس‌های مادر و کودک همین‌طور. نه اینکه مدام بخوایم از طریق واسطه‌ها عمل کنیم. برای اینکه خارج از محیط بریم و موضوعات مربوط به مددجو رو پیگیری کنیم یا محیط شغلی که مددجو قراره بره توش کار کنه رو بازدید کنیم، نیاز به حمایت داریم».

۴- موقتی و بی‌ثبات بودن قراردادهای کاری

هرچند امروزه وضعیت بیمه و دستمزد پرسنل گرمخانه‌ها به گواه آنان نسبت به سال‌های گذشته بهبود یافته است، کماکان یکی از چالش‌های عمده مددکاران و سایر پرسنل گرمخانه‌ها، عدم امنیت شغلی و قراردادهای موقتی آنان با مؤسسات مجری و پیمانکار است. قراردادهای پرسنل مددسراها با مؤسسات مجری به شکلی موقتی و حداکثر سه‌ماهه منعقد می‌شود و نیروها هر لحظه امکان تعدیل دارند. یکی از پرسنل گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«حتی قراردادی که بسته میشه رو بما نمیدن. زمانی که آخر مدت قراردادت هست، قرارداد رو میذارن جلوت تا امضا کنی. یعنی سه ماه قرارداد نداری و آخر مدتت باز قرارداد رو میذارن جلوت تا اختیار داشته باشن هر زمان دلشون بخواد شما رو اخراج کنن و تا پایان قرارداد شما، زمان زیادی باقی نمانده باشد که دیگه نتونید برید اداره کار شکایت کنید. دستمون به جایی بند نیست، چون اصلاً نسخه‌ای از قرارداد رو هم بما نمیدن. هی میگن میدیم ولی تا به حال ندادن».

چالش دیگر در زمینه نیروهای پیمانکاری، اتمام قرارداد و تغییر پیمانکاران

گرمخانه‌ها و متعاقب آن تغییر پرسنل قراردادی پیمانکار قبلی است. یکی از کارکنان گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«مورد داشتیم وقتی که پیمانکار رفت و پیمانکار جدید می‌اومد، همه پرسنل

می‌رفتن و همه رو بیرون می‌کرد. این جوریه که ما امنیت شغلی نداریم.»

کیفیت خدماتی که مددکاران به عنوان اصلی‌ترین نیروی اثرگذار بر فرایند کاهش آسیب و توانمندسازی مددجویان ارائه می‌دهند، ارتباط مستقیمی با رضایت و ثبات شغلی آنان دارد. یکی از مددکاران در زمینه ضرورت امنیت شغلی مددکاران می‌گوید:

«اگر سازمان دنبال سامان‌دهی مددجو هست، باید به فکر اون نیرویی باشه

که بازوی اجرایی توانمندش هست و ازش حمایت کنه. کاهش آسیب هم

فقط این نیست که جای خواب بدیم و خوراک و پوشاک بدیم. مددجو

می‌خواد مشککش رو حل کنیم، و اون آدمی که داره اینکار رو برای مددجو

می‌کنه باید حداقل بدونه تا یک سال آینده اینجا هست. نه اینکه امروز

هست شاید فردا نباشه. این واقعاً بی‌انصافیه. من اگر بدونم یکسال قراره

اینجا کار کنم، راندمان کاری و انگیزم خیلی بالا میره. با اطمینان خاطر

کار می‌کنم. اما الان همه میان فقط شیفت کاریشون رو پر کنن برن.»

تغییر پرسنل گرمخانه‌ها علاوه بر نارضایتی شغلی که برای آنها به همراه می‌آورد،

پیوند عاطفی و امنی را که میان مددجویان و مددکاران در طول زمان شکل گرفته

است، خدشه‌دار می‌کند و امنیت روانی مددجویان را با چالش‌هایی مواجه می‌کند.

مشاهده مواردی از جابه‌جایی مددکاران میان گرمخانه‌ها و متعاقب آن میل مددجویان

به همراهی مددکاران در گرمخانه جدید، گواهی بر این مدعاست.

د) چالش‌های خدمات‌دهی به مددجویان

در این بخش، چالش‌های مرتبط با خدمات‌دهی به مددجویان در گرمخانه‌ها و

مشکلات تأمین نیازهای آنان شرح داده خواهد شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که ضعف در

کیفیت غذا، شکست برنامه‌های بازپروری و کارآفرینی، اسکان دائمی مددجویان، فقدان

زیرساخت در راستای توانمندسازی زنان بی‌خانمان، موانع در ارائه خدمات روان‌پزشکی و

همکاری نکردن مراکز درمانی از عمده‌ترین چالش‌های موجود در زمینه خدمات‌دهی به مددجویان است.

۱- چالش کیفیت غذا

یکی از مواردی که بسیاری از مددجویان و برخی از پرسنل به آن اشاره کرده‌اند، کیفیت نامناسب برخی از غذاهای ارائه‌شده به مددجویان است. پرسنل یکی از گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«مشکل غذای اینجا اینه که بارها شده چون غذا زیاد اومده، سه روز چهار روز پشت سر هم یه غذای تکراری رو میدن به بچه‌ها. به نظرم اون غذا رو ندن بهتره تا اینطوری مددجوها نخورن حروم بشه بره تو سطل آشغال. یا مثلاً تو قیمه سویا می‌ریزن. بچه‌ها میگن تو رو خدا سویا نریزید، گوشت هم نذارن سویا هم نریزن، تا ما بتونیم بخوریم. مددجوها میگن تخم‌مرغ و سیب‌زمینی آبپز به ما بدید، ارزش غذاییش بیشتره برامون. ما اینجا بچه‌هایی داریم که سابقه خودکشی داشتن، معده‌هاشون شست‌وشو شده، معده‌های درست حسایی ندارن. بعد اون غذا رو میخورن، حالشون بد میشه».

کیفیت نامناسب غذاها گاه به میزانی است که زنان بی‌خانمان با هزینه شخصی خود اقدام به تهیه اقلام مورد نیاز برای پخت غذا می‌کنند و آن را در اختیار مددیاران برای تهیه وعده‌های غذایی قرار می‌دهند. یکی از زنان بی‌خانمان ساکن در گرمخانه‌ها در این باره می‌گوید:

«سرپناه، رفاه، بهداشت و امنیت اینجا همش خوبه، اما به شرطی که کنار اینها به خورد و خوراک و غذا هم توجه بشه. کل بچه‌هایی که تو خوابگاه‌ها زندگی می‌کنند، حسرت یه تیکه کوچیک مرغ رو دارن. یه نصف راون مرغ، نه راون کامل. البته وعده غذایی پنجشنبه جمعه‌هامون که بعضی اوقات خیرین تهیه می‌کنند خوبه».

پرسنل یکی از گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گوید:

«ما اینجا یه تایم‌هایی برای اینکه تنوع ایجاد بشه، چون غذاها گوشت ندارن

یا ممکنه تکراری باشن، بچه‌ها آشپزی می‌کنن. هزینش از طرف خیرین تأمین میشه و ارزاق حمایتی میارن».

یکی دیگه از مسئولان گرمخانه‌ها درباره تحولات کیفیت غذاهای ارسالی سازمان اینگونه می‌گوید:

«ماه اول کترینگی که غذاهاش رو می‌پخت، بی‌نظیر بود. انگار که غذای رستوران داری می‌خوری. اما بعدش نه، غذاها الان حتی در حدی که بتونی قورت بدی هم نیست».

درباره وضعیت غذای گرمخانه‌ها، یکی از زنان بی‌خانمان نیز اینگونه روایت می‌کند: «غذا زیاد تکراریه. یا مثلاً الان عدس‌پلو که میدن، کنارش هیچی نیست. من الان شخصاً با پول یارانه‌ام رفتم گوجه و ماست و دوغ خریدم».

ضعف در برخی خدمات ارائه‌شده در گرمخانه‌ها در حالی است که به نظر می‌رسد نظارت بر عملکرد مددسراها و بازدیدهای مسئولان عمدتاً به شکلی صوری و با اطلاع قبلی صورت می‌گیرد. برخی زنان بی‌خانمان نیز از بیان چالش‌های موجود در گرمخانه‌ها منع می‌شوند. یکی از آنها در این زمینه می‌گوید:

«ما نمی‌تونیم هر چیزی رو به بازرس‌ها بگیم. مثلاً یادمه یکبار من ناراحت بودم از یه موضوعی، دیدم خانم... [مدیر گرمخانه] منو تهدید کرد و با تشر گفت وای به حالت اگر حرف بزنی. چون من قبلاً تذکر دادم و جدی گفتم به مسئولین که ما مثلاً امکانات می‌خوایم و فلان... می‌گفت من نمی‌خوام وجهه کاری‌ام خراب بشه».

۲- چالش شکست برنامه‌های بازپروری و کارآفرینی مددجویان

یکی از وظایف مددکاران و روان‌شناسان، انجام مصاحبه‌های انگیزشی با مددجویان برای مراجعه داوطلبانه به کمپ برای ترک اعتیاد است. اما بسیاری از مددجویان گرمخانه‌ها با مراجعه چندین باره به کمپ‌ها و بازگشت مجدد به مصرف مواد مواجه بوده‌اند. بخشی از این امر به فقدان مکانیزم‌های پایدار حمایتی پس از ترک آنان مربوط است. یکی از مددجویان بهبودیافته در این زمینه می‌گوید:

«اینایی که از خوابگاه میرن کمپ، اگر وقتی که برمی‌گردن بشه بذارنشون سر کار و اشتغال‌زایی براشون باشه، خیلی راحت ترک می‌کنن و تشویق می‌شن دیگه نمی‌زنن. من اوایل که از کمپ اومدم اینجا، همیار بودم و این خیلی بهم کمک کرد. اگرچه پول نمی‌دادن بهم، اما پول سیگار و فن‌دکم رو می‌دادن».

یکی از کارکنان گرمخانه‌ها درباره دشواری اشتغال‌زایی برای مددجویان می‌گوید: «کارآفرینی اینجا خیلی ضعیفه. در حد آموزش‌های کوتاه بوده. ساخته انگیزه دادن به اینا. میگن ما ته خط هستیم. مسئولیت نمی‌خوان قبول کنن. برای آدم‌هایی هم که خمار هستن، همیشه کارآفرینی کرد و باید اول روی قطع مصرفشون کار کنیم».

برای موفقیت برنامه‌های بازپروری نیاز به ارتباط مستمر هم‌دلانه و درک عمیق مددجویان وجود دارد. امروزه هرچند برخی از مددیاران گرمخانه‌ها از میان مددجویان مصرف‌کنندگان سابق انتخاب می‌شوند تا درک بیشتری نسبت به وضعیت مددجویان داشته باشند، با این حال مددجویان مصرف‌کننده، نیاز مضاعفی برای درک و همدلی از سوی پرسنل گرمخانه‌ها احساس می‌کنند. یکی از مددجویان در این زمینه می‌گوید: «پرسنل خوابگاهمون مهربون و دلسوزن، اما چون شرایط مصرف نداشتند، زیاد ما رو درک نمی‌کنند. اگر از پرسنلی استفاده کنند که ترک کردند، خیلی راحت‌تر بچه‌های مصرف‌کننده رو درک می‌کنند».

۳- چالش اسکان دائمی مددجویان

مشاهدات میدانی در مددسراها نشان می‌دهد که بخشی از مددجویان مقیم گرمخانه‌ها ماه‌ها و سالیان مدیدی در آنجا سکنی گزیده‌اند. این در حالی است که گرمخانه‌ها، مراکز پذیرش موقت مددجویان هستند و تلاش پرسنل باید در مسیر توانمندسازی افراد و فراهم کردن زمینه بازگشت آنان به خانواده و جامعه باشد. اما چالش‌هایی که در مسیر بازتوانی افراد وجود دارد و فقدان مکانیزم‌های حمایتی پایدار در سطح جامعه سبب می‌شود تا برخی از مددجویان، چندین سال در مددسراها سکنی گزینند و به اصطلاح رسوبی شوند. یکی از زنان بی‌خانمان ساکن در گرمخانه‌ها -۵۵

ساله - اینگونه می گوید:

«الان چهار سال و سه ماهه من اینجام. کسی هم نبوده منو حمایت کنه.

تو این مدت سه تا مدیر اینجا دیدم که اومدن و رفتن».

مصاحبه با مددجویان ساکن گرمخانه‌ها نشان می‌دهد که تمامی آنها تمایل به بازگشت به خانواده یا تشکیل زندگی مستقل در خارج از مددسراها را دارند، اما به دلیل فقدان منابع لازم به سوی زندگی طولانی مدت در گرمخانه‌ها سوق داده شده‌اند. یکی از زنان در این زمینه می‌گوید:

«اینجا به هر حال هر کی باشه سختشه. چند تا خانم باشن صبح‌ها با هم

بیدار میشن با هم می‌خوابن، همش هم دعوا باشه. شرایط خوابگاه خیلی

سخته. ولی وقتی پیش خانواده باشی، خیلی بهتره».

در این میان برخی از زنان بی‌خانمان با توجه به سبک زندگی گذشته‌شان از زیست جمعی استقبال می‌کنند، اما در فضایی آزادتر با نفرت کمتر و خارج از گرمخانه‌ها. برای نمونه تعدادی از زنان بی‌خانمان که امکان بازگشت به خانواده را ندارند، تمایل دارند تا در اتاق‌ها یا خانه‌هایی با تعداد افراد کمتر و بیرون از گرمخانه‌ها اسکان یابند. پرسنل یکی از گرمخانه‌ها در این زمینه می‌گویند:

«خیلی اوقات مددجوها میان به ما میگن تو رو خدا بیاین برای چهار تا

چهار تامون خونه یا اتاق اجاره کنید زیر نظر خودتون. ولی مثل اینجا

خوابگاه همه کنار هم نباشیم».

زیست جمعی در گرمخانه‌ها، چالش‌های گوناگونی را برای زنان ایجاد می‌کند که در طولانی مدت، فشار بیشتری را بر ساکنان آن ایجاد می‌کند. در این ارتباط، یکی از معدود زنان ساکن گرمخانه‌ها که توانسته شغلی پیدا کند و اتاق کوچکی را اجاره کند، درباره علت خروجش از گرمخانه اینگونه می‌گوید:

«اینجا مددیاریها و مددکاراش خوبن. بچه‌هاشم مشکلی ندارن... به خاطر

داستانایی که برای حموم رفتن و خواب و بیداری داشتیم، از اینجا رفتیم.

فشار آب کم بود، بغلی باز می‌کرد، آب ما سرد میشد. داستان داشتیم. چند

سری می‌خواستیم آبکشی کنم، شوره زد سرم، آب سرد می‌شد نمی‌تونستی

خودتو بشوری، باید سطل می‌داشتی. یه مقدارم به خاطر خواب و بیداریم بود. نمیدارن بخوابم. من میخوام صبح برم سر کار، نمی‌تونم. شب‌ها میایم می‌شینیم با هم حرف می‌بینیم می‌بینیم ساعت ۳ شده. یکی دیگه از علت‌هاش که از اینجا رفتم اینه که من دیگه تحمل جمعیت زیاد رو ندارم. تعدادشون زیاد نیستا، ولی مخل زیاد داره. کشش سابق رو زیاد ندارم».

۴- فقدان زیرساخت برای توانمندسازی مددجویان

برخی از مسئولان گرمخانه‌ها بر این باورند که رویکرد اصلی گرمخانه‌ها، کاهش آسیب است و از این‌رو بیشتر مداخلاتی که گرمخانه‌ها می‌توانند فراهم کنند، کوتاه‌مدت است و ظرفیت‌های لازم برای مداخلات بلندمدت را ندارند. اما به نظر می‌رسد که نبود نگاه بلندمدت و فقدان زیرساخت برای توانمندسازی زنان بی‌خانمان و بازگشت آنان به جامعه، منجر به ماندگاری مددجویان در گرمخانه‌ها و افزایش هزینه‌های مترتب بر خدمات‌دهی به آنان می‌شود. مددکاران زمانی در عملکرد خود به طور کامل موفق می‌شوند که بتوانند از تعداد مددجویان نیازمند به سرپناه بکاهند و آنان را خودکفا کرده یا به خانواده و جامعه بازگردانند.

زنان بی‌خانمان ساکن در گرمخانه‌ها برای بازگشت و ادغام در جامعه، نیازهای متعددی دارند. بنا به اظهارات کارکنان گرمخانه‌ها، برخی از مددجویان، استعداد خوبی دارند و تمایل به ادامه تحصیل دارند، اما امکان ادامه تحصیل برای آنان فراهم نیست. برخی دیگر نیاز به حمایت مالی برای انجام کارهای حقوقی خود در مواردی نظیر طلاق از همسر دارند. تردد مددجویان به محل کار و بیرون از گرمخانه‌ها از دیگر چالش‌هایی است که مددجویان با آن روبه‌رو هستند. در نهایت اصلی‌ترین مانع توانمندسازی مددجویان، عدم ایجاد فرصت‌های شغلی مناسب برای آنهاست. یکی از مددجویان جویای کار در این زمینه می‌گوید:

«من اگر اینجا هستم به خاطر اینه که برای کار اومدم تهران. چون من مسئولیت خانوادم رو به گردن گرفتم. چون پدرم پیر هست و بیمار. اومدم کار کردم و الان چندماهه که بیکار شدم. تو این چندماهه که اینجام، کلافهام چون کار ندارم و شهرستانم که کار نیست. ما برای نهار و شام فقط زنده نیستیم. به مسئولان گرمخانه هم بارها گفتم که شما اگر می‌خواین

به ما کمک کنید، باید تلاش کنید تا ما روی یه نقطه نمونیم و بهمون کار بدین. من الان چند ماهه دنبال کارم و کار نیست. اگر به کسانی مثل من یا اونهایی که چند ساله تو گرمخونه‌ها هستن، راهکار نشون داده بشه، ما با تلاش خودمون سعی می‌کنیم پله پله بالا بریم. باید کمک کنن ما مددجوها خودکفا بشیم. ما اینجا هی پشت سر هم بمونیم، دیگه هیچ هدف و انگیزه‌ای به زندگی نداریم و می‌گیم اینجا آخر خط زندگی‌مونه».

بسیاری از مددجویان گرمخانه‌ها به دلیل نداشتن شغل و پیشه، در حالی از بلا تکلیفی و تعلیق قرار دارند. توانمندسازی و خودکفایی آنان از طریق مهیا ساختن شرایط اشتغالشان می‌تواند به کاهش بار مالی مددسراها و کمک به خانواده این مددجویان بینجامد. یکی از مددکاران در این زمینه می‌گوید:

«ما مددجوهای خوب اینجا زیاد داریم که واقعاً مستحق این هستند که با توجه به مسئولیت‌پذیری بالاشون بهشون کار داده بشه و از طریق سازمان یا مؤسسه به کار گرفته بشن. با توجه به اینکه خودشون کنار مددجوها زندگی کردن و تجربه کافی در این زمینه رو در نحوه برخورد با کسانی که دچار آسیب بودن دارند، اگر این افراد با توانایی و قابلیتی که دارند و از هر لحاظ از طریق کادر و مددکاران مورد تأییدند به کار گرفته بشن، در بهبود مدیریت مددسراها هم خیلی میتونه کمک‌کننده باشه. اگر بشه به جای به‌کارگیری یه سری افراد به عنوان مددیار که خود مؤسسه یا سازمان معرفی می‌کنه که خیلی وقت‌ها ما مددکاران باهاشون درگیریم، از همین افراد مددجو استفاده بشه یا جایی رو در نظر بگیرن که اینا مشغول به کار بشن، خیلی عالی».

ه) چالش قشربندی مددجویان

قشربندی متنوع مددجویان ساکن در گرمخانه‌ها به نحوی است که گاه هم‌جواری آنان در کنار یکدیگر و خدمت‌رسانی به آنها را با چالش‌های گوناگونی همراه می‌کند.

۱- چالش‌های مراجعه‌کنندگان سالمند

بنا به اظهارات برخی مددکاران، با شیوع بیماری کرونا، ارجاع زنان سالمند به گرمخانه‌ها بیش از گذشته افزایش یافته است. این در حالی است که فضای گرمخانه‌ها،

قشربندی مددجویان و خدماتی که به آنان ارائه می‌شود، با نیازها و شرایط بسیاری از سالمندان متفاوت است. یکی از مددکاران در این زمینه می‌گوید:

«مردم بینش کافی ندارند نسبت به گرمخونه‌ها. با خودشون میگن اگر مریض و سالمند داریم، بفرستیمشون تو گرمخونه. اما این رویکرد هم برای نهاده‌ها، هم مردم باید جا بیفته که گرمخونه، خانه سالمندان نیست. اینها رو باید تو سامانسرراها یا خانه‌های سالمندان نگهداری کرد که مراکز نگهداری طولانی مدت هستن. اینجا مرکز نگهداری نیست، مرکز اختیاریست».

یکی از روان‌شناسان مددسرراها در این زمینه می‌گوید:

«سالمندان اینجا برامون مشکل‌سازند. از نظر جسمی - روحی با بچه‌های دیگه متفاوتند. کهولت سن اذیتشون می‌کنه. جای بهتری باید داشته باشند. با بچه‌ها یک‌جا نمی‌تونن باشن، اعصابشون نمی‌کشه».

علاوه بر چالش‌های ناشی از حضور سالمندان در گرمخانه‌ها، در برخی موارد پذیرش اقلیت‌های جنسی بی‌خانمان نظیر ترنس‌ها نیز مشکلاتی را برای مسئولان گرمخانه‌هایی مانند شوش ایجاد کرده است.

۲- چالش همجواری مددجویان مصرف‌کننده و غیر مصرف‌کننده

یکی دیگر از چالش‌هایی که در گرمخانه‌ها قابل شناسایی است، همجواری مددجویان مصرف‌کننده و غیر مصرف‌کننده است. سیاست جداسازی و توزیع این مددجویان در خوابگاه‌های متفاوت در مددسررای چیتگر و شوش، یکی از راهکارهای کاهش آسیب و تنش‌ها در این زمینه است. سبک زندگی، نیازها و شیوه رفتاری این دو گروه از مددجویان به میزان قابل توجهی از یکدیگر متمایز است و این امر، رویکردها و مداخلات متفاوتی را در راستای کاهش آسیب آنان طلب می‌کند. چنین تمایزات ماهوی سبب می‌شود تا شماری از مددجویان غیر مصرف‌کننده گمان کنند که رسیدگی بیشتری در قبال افراد مصرف‌کننده در مددسرراها صورت می‌گیرد و در این زمینه احساس تبعیض نمایند. برای نمونه توزیع لباس زیر و پک بهداشتی برای مددجویان مصرف‌کننده به فراخور وضعیت آنان بیش از سایر مددجویان صورت می‌گیرد. علاوه بر

این، همجواری افراد بهبودیافته با مددجویان مصرف‌کننده گاه می‌تواند زمینه بازگشت آنان به اعتیاد را فراهم کند.

و) چالش‌های فراسازمانی

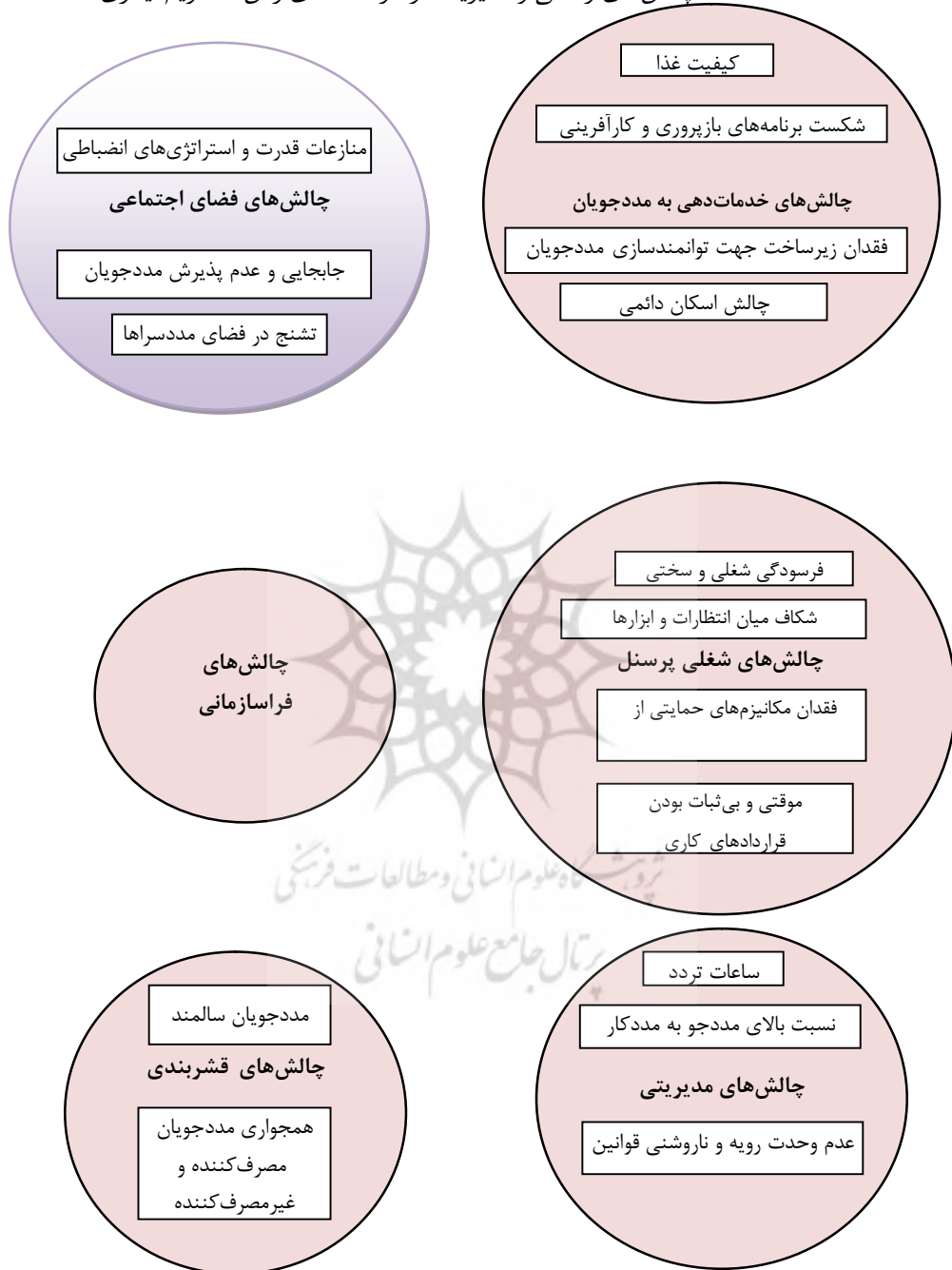
از دیگر چالش‌های مربوط به ایجاد گرمخانه‌ها، فشارها و تعارضات فراسازمانی است که ممکن است سایر نهادهای دولتی، ایجادکننده آن باشند. برخی چالش‌ها از نگاه نهادهای دولتی فراتر از شهرداری نسبت به جایابی مددسراها یا نحوه عملکرد گرمخانه‌ها وجود دارد که ممکن است ایده تأسیس گرمخانه‌ها و اقامتگاه‌های موقت برای افراد بی‌خانمان را با مخاطرات و محدودیت‌هایی همراه سازد. یکی از کارمندان مددسراها در این زمینه می‌گوید:

«نهادهایی که نگاه امنیتی دارند، یکم پذیرش گرمخونه‌ها براشون سخته. می‌گن اینجا خانه فساد راه انداختید، چرا اینا رو جمع کردید و پذیرش کردید. یا می‌گن چرا مددجویان بیرونن، چرا نمی‌کنیدشون تو. اینا اختیاری بودن اینجا رو درک نکردند».

مدیر گرمخانه شوش نیز تجربه خود را اینگونه روایت می‌کند:

«کلانتری می‌گه گرمخونه شما باعث شده ۱۱۰ ما زیاد زنگ بخوره. هر کسی تو گرمخونه، کفشش گم بشه، زنگ می‌زنه ۱۱۰. یا چون روبه‌روی ما گرمخونه آقایان شهرداری است، می‌گن شما دوتا گرمخونه رو روبه‌روی هم گذاشتید، آسیب‌ها و داستان‌هاش برای ماست».

همان‌گونه که تا اینجا اشاره شد، مشاهده‌های میدانی از گرمخانه‌های زنان نشان داد که چالش‌های گوناگونی، کیفیت خدمات مددسراها را در معرض تهدید قرار می‌دهد. چالش‌های مرتبط با فضای اجتماعی گرمخانه‌ها، خدمات‌دهی به مددجویان، چالش‌های شغلی پرسنل، مشکلات مدیریتی و قشربندی و چالش‌های فراسازمانی از جمله این موارد است. نمودار چالش‌های یادشده در ادامه به تصویر کشیده شده است.



شکل ۲- نمودار چالش‌های موجود در گرمخانه‌های زنان در شهر تهران

بحث و نتیجه‌گیری

مقاله حاضر تلاش کرد تا به شرح چالش‌های موجود در گرمخانه‌های زنان در شهر تهران از منظر بازیگران مختلف آن بپردازد. از جمله محدودیت‌های تحقیق حاضر، انجام مصاحبه با زنان بی‌خانمان درون فضای اقامتگاه‌ها بوده است. هرچند نویسنده از فنون اعتمادزایی بهره می‌برد، احتمال ارائه پاسخ‌های محافظه‌کارانه از سوی زنان بی‌خانمان به دلیل نگرانی از پیامدهای پاسخ‌هایشان، دور از ذهن نیست. در مجموع مشاهدات میدانی از چهار گرمخانه زنان در شهر تهران و مصاحبه با زنان ساکن در این گرمخانه‌ها نشان داد که تمامی ساکنان این اقامتگاه‌ها، سودای زندگی بهتر و خروج از گرمخانه‌ها را در سر می‌پروراندند. اگر با بی‌خانمانی در خیابان، امید زنان به بازگشت و ادغام در جامعه رنگ می‌بازد، زیست بی‌خانمان‌ها در گرمخانه‌ها، آنان را در وضعیتی در آستانه قرار می‌دهد؛ آستانه ورود به زندگی جدید و یا بازگشت به زیست گذشته بی‌خانمانی. بسیاری از زنان ساکن در گرمخانه‌ها در وضعیت «موقتی بودن دائمی» قرار دارند. آنها در انتظار مداوم برای بهبود زیست خود و خارج شدن از فضای موقت گرمخانه‌ها هستند. آنها چشم انتظار پذیرش از طرف خانواده، طلاق از همسر، دیدار فرزند، ترک اعتیاد، یافتن شغل و کسب درآمد ثابت و داشتن اتاقی از آن خود هستند. از این‌رو ضرورت وجود مکانیزم‌های حمایتی در راستای قدرتمندسازی و کمک به خروج آنان از گرمخانه‌ها احساس می‌شود.

مطابق با دستورالعمل راه‌اندازی مددسرای بانوان با رویکرد سامان‌دهی و توانمندسازی (۱۳۹۴)، سیاست احداث گرمخانه‌ها در راستای برنامه تهیه مسکن پشتیبان یا مسکن انتقالی صورت‌بندی شده است. «برنامه تهیه مسکن انتقالی، سیاستی است که سازمان در عین حال که مکانی را برای زندگی چندماهه تهیه می‌کند، به ساکنان نیز مهارت‌های زندگی و امرار معاش را آموزش می‌دهد. این امر، بخت آنان را برای یافتن مکانی دائمی و برگشت به چرخه طبیعی زندگی بیشتر می‌کند» (علی‌وردی، ۱۳۸۹: ۱۷۹؛ به نقل از دستورالعمل راه‌اندازی مددسرای بانوان با رویکرد سامان‌دهی و توانمندسازی، ۱۳۹۴). سیاست مسکن انتقالی در سطح جهان عمدتاً به زنان و گروه‌های آسیب‌دیده و در معرض خطر ارائه می‌شود و ویژگی اصلی آن، موقتی بودن و ایجادکننده بستری برای انتقال و بازگشت افراد به جامعه است.

تجربه گرمخانه‌های زنان در شهر تهران نشان می‌دهد که این مراکز، خدمات قابل توجهی برای کاهش فوری آسیب و تأمین نیازهای اولیه زنان بی‌خانمان فراهم کرده است، اما در زمینه قدرتمندسازی، ادغام اجتماعی و بازگشت آنان به چرخه طبیعی زندگی عموماً ناکام مانده است. از این‌رو کارکرد و جایگاه گرمخانه‌ها برای برخی از مددجویان از مسکن انتقالی به مسکنی دائمی تبدیل شده است. دلیل این امر در وهله نخست به ناکارآمدی سیاست‌های اقتصادی و ضعف سیاست‌های اجتماعی در سطح کلان مرتبط است و در سطح میانه، به کافی نبودن همکاری‌های بین‌نهادی در راستای تسهیل ادغام مددجویان در جامعه و رفع مکانیزم‌های طرد اجتماعی مربوط است. در چنین زمینه‌ای، مددکاران و کنشگران سطح خرد نمی‌توانند با اتکای صرف به منابع در دسترس خود - نظیر خیرین - مسائل بنیادین زنان بی‌خانمان مانند مسکن و اشتغال را مرتفع نمایند. هرچند در موارد انگشت‌شماری، اشتغال پایدار، تهیه مسکن و لوازم زندگی برای برخی زنان بی‌خانمان با استفاده از ظرفیت‌های موجود و جلب مشارکت خیرین صورت گرفته است، این امر به طور کلی یک «رخداد» تلقی می‌شود. برای تبدیل این رخداد به رویه‌ای مرسوم، تقویت سیاست‌های رفاهی در سطح کلان و ارتقای نقش حمایتی و تسهیل‌گرانه شهرداری برای بهبود همکاری‌های بین‌نهادی و جذب منابع لازم، ضروری به نظر می‌رسد.

به موازات این امر، توجه به چالش‌های پیش روی گرمخانه‌ها برای بهبود عملکرد و بازدهی آنها در آینده، امری حیاتی است. برای کاهش چالش‌های یادشده، راهکارهای مشخصی می‌توان ارائه داد که نیازمند تدقیق بیشتر و توجه به تمامی ذی‌نفعان، ظرفیت‌ها و منابع در دسترس است. ارائه خدمات بهداشت روان به پرسنل گرمخانه‌ها، بهبود کیفیت غذا، تبدیل گرمخانه‌ها به گرمخانه DIC¹، تسهیل کارآفرینی و اشتغال‌زایی برای مددجویان، تمرکز بر اسکان پایدار، بازاندیشی در فرایندهای برون‌سپاری به مؤسسات مجری و طبقه‌بندی گرمخانه‌ها بر اساس قشربندی مددجویان از جمله این موارد است.

حضور مددجویان در سرپناه‌های موقت نظیر گرمخانه‌ها، خود شکلی از بی‌خانمانی

1. Drop-in center

پنهان است. بسیاری از زنان برای تشکیل زندگی مستقل و خارج شدن از چرخه بی‌خانمانی، نیازمند حمایت‌های مادی، عاطفی و اجتماعی هستند. در این راستا برای بازگرداندن زنان به چرخه اسکان پایدار و رفع کامل بی‌خانمانی قابل ارائه است.

پیشنهادها

در گام نخست، حمایت‌هایی نظیر کمک به تأمین اسکان مددجویان در اتاق‌ها و خانه‌های مستقل و در گام بعدی، توانمندسازی آنان برای مشارکت در تأمین هزینه اسکان پایدار، خود امری ضروری است. کمک به مددجویان برای تأمین ودیعه مسکن در کنار اشتغال‌زایی، زمینه اسکان پایدار آنان را در آینده فراهم خواهد کرد. علاوه بر این با توجه به حجم بالای زنان مصرف‌کننده در گرمخانه‌ها، به نظر می‌رسد که تبدیل گرمخانه‌ها به مراکز DIC و امکان ارائه خدمات دارویی به این زنان با نظارت پزشک و بهیار می‌تواند گامی مثبت در جهت رفع نیازهای فوری مددجویان درگیر با اعتیاد باشد. مزیت گرمخانه‌ها نسبت به مراکز گذری کاهش آسیب آن است که مددکاران و روان‌شناسان مستقر در گرمخانه‌ها می‌توانند ارتباط مستمری با مددجویان برقرار نمایند و در فرایند ترک و کاهش مصرف، آنان را همراهی کنند. از این‌رو ایجاد خدمات ترکیبی در گرمخانه‌ها سبب می‌شود تا زنان در فضای امنی در مسیر ترک سوءمصرف مواد قرار گیرند.

در نهایت باید به این نکته اشاره کرد که سیاست برون‌سپاری وظایف به بخش خصوصی و مؤسسات و سازمان‌های مردم‌نهاد، ضرورت نظارت همه‌جانبه شهرداری به عنوان نماینده بخش عمومی را طلب می‌کند. فرایندهای برون‌سپاری و «حکمرانی قراردادی» می‌تواند علاوه بر بی‌ثبات‌کاری و ایجاد ناامنی شغلی برای کارکنان گرمخانه‌ها، رصد طولانی‌مدت مسیر خدمات‌دهی به مددجویان را نیز با چالش‌هایی همراه نماید؛ زیرا تغییرات مدیریتی می‌تواند تحولات و گسست‌هایی را در اداره گرمخانه‌ها ایجاد نماید. از سویی پیمانکاران مختلف عموماً از رویه واحدی تبعیت نمی‌کنند و این امر خود به ایجاد چالش‌هایی در مدیریت گرمخانه‌ها منتهی می‌شود. پیشنهاد می‌شود با توجه به حساسیت‌های کار با گروه‌های آسیب‌دیده، برای ارتقای امنیت شغلی پرسنل گرمخانه‌ها، قدم‌هایی نظیر الزام پیمانکاران به عقد قراردادهای حداقل یکساله با پرسنل و یا جذب کارکنان گرمخانه‌ها به عنوان نیروی قراردادی شهرداری صورت گیرد.

پی‌نوشت

۱. مدنی (۱۳۹۴) در کتاب خود با عنوان «ضرورت مبارزه با پدیده فقر و نابرابری در ایران» بیان می‌دارد که علی‌رغم وجود قوانین شفاف و صریح -چه در قانون اساسی کشور و چه در سایر قوانین- درباره ضرورت فقرزدایی، شاهد ناکام ماندن سیاست‌های اقتصادی دولت‌های جمهوری اسلامی در قالب برنامه‌های توسعه هستیم؛ به گونه‌ای که قوانین مصوب دولتی تقریباً در همه دولت‌ها ناکارا و حتی دارای پیامدهای منفی هستند و اساساً نتوانسته‌اند مشکلی از مشکلات فقر و نابرابری را حل کنند.
۲. سهم خانوارهای مالک مسکن در سال ۱۳۶۵، رقمی بالغ بر ۷۷ درصد از کل جمعیت را تشکیل می‌داد. این در حالی است که سهم خانوارهای مالک مسکن در سال ۱۳۹۵، ۶۰.۴۷ درصد از کل جمعیت است (گزیده نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن، ۱۳۹۰ و ۱۳۹۵: ۲۷).
۳. نتایج این پژوهش در سال ۱۳۸۱ نشان می‌دهد که میزان رشد بروز سوءمصرف مواد، بیش از سه برابر نرخ رشد جمعیت بوده است. علاوه بر این مطابق با آمارهای ستاد مبارزه با مواد مخدر، شمار رسمی معتادان کشور از رقم یک میلیون و ۳۲۵ هزار نفر در سال ۱۳۹۰ به رقم دو میلیون و ۸۰۸ هزار نفر در سال ۱۳۹۶ رسیده است (روزنامه ایران، به نقل از سخنگوی ستاد مبارزه با مواد مخدر، ۴ تیر ۱۳۹۶).
۴. مطابق با اطلس کلان‌شهر تهران، پهنه‌های بیکاری و نرخ وابستگی (بار تکفل) در شهر تهران طی دهه ۱۳۷۵ تا ۱۳۸۵ به شدت گسترش یافته است و این امر نشان‌دهنده تشدید «فرایند تهیدست‌آفرینی» است (<http://atlas.tehran.ir>).
۵. منبع: سایت داده‌نما، اطلاعات آماری شهرداری تهران، مأخذ فرماندهی نیروی انتظامی تهران، معاونت طرح و برنامه و بودجه.
۶. طرد اجتماعی با شاخص‌های مختلفی سنجیده می‌شود. برای مثال برخی پیمایش‌ها در اروپا، طرد اجتماعی را با شاخص‌های چهارگانه یا عناصر نظری همچون: محرومیت مادی، مشارکت اجتماعی محدود، دسترسی ناکافی به حقوق اجتماعی اولیه و فقدان ادغام هنجاری مورد مطالعه قرار داده‌اند.
۷. منظور از سازمان در اینجا، سازمان رفاه، خدمات و مشارکت‌های اجتماعی شهرداری تهران است که متولی تشکیل و نظارت بر فرایندهای گرمخانه‌هاست.

منابع

- آمارنامه شهرداری تهران: سالنامه آماری شهرداری تهران (۱۴۰۰) تهران، سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران.
- برنامه پنج‌ساله سوم توسعه شهر تهران (۱۳۹۸-۱۴۰۲) مصوب جلسات رسمی صد و سیزدهم الی صد و هجدهم دوره پنجم شورای اسلامی شهر تهران در سال ۱۳۹۷.
- خیراللهی، علیرضا (۱۳۹۷) کارگران بی‌طبقه، توان چانه‌زنی کارگران در ایران پس از انقلاب، تهران، آگاه.
- دستورالعمل اجرایی برنامه کاهش آسیب و بازتوانی افراد بی‌خانمان (۱۳۹۸) طرح: مشارکت در کاهش آسیب و بازتوانی افراد در معرض آسیب و آسیب‌دیده اجتماعی، سازمان رفاه، خدمات و مشارکت‌های اجتماعی.
- رحیمی موفر، آفرین و دیگران (۱۳۸۱) «روند سی‌ساله وضعیت سوء‌مصرف مواد در ایران»، مجله پژوهشی حکیم، دوره پنجم، شماره سوم، صص ۱۷۱-۱۸۲.
- رمضانی، محمدعلی و دیگران (۱۳۹۸) «بررسی کارایی سیاست‌های سامان‌دهی بی‌خانمان‌ها در ایران»، فصلنامه علمی مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، دوره نهم، شماره ۳۲، صص ۸۵-۱۰۷.
- غنیمتی، حسن (۱۳۹۴) ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی توسعه و تجهیز مددسراها و سایر مراکز نگهداری آسیب‌دیدگان اجتماعی منطقه ۱۹، ناظر علمی رحیم سرور، کارفرما دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
- فتحی، منصور و دیگران (۱۳۹۷) «تبیین عدم تمایل کارتن‌خوابان شهر تهران در استفاده از گرمخانه‌های شهرداری: یک مطالعه کیفی»، مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت، سال هفتم، شماره ۳، صص ۲۷۹-۲۸۷.
- فیروزآبادی، سید احمد و علیرضا صادقی (۱۳۹۴) طرد اجتماعی، رویکردی جامعه‌شناختی به محرومیت، تهران، جامعه‌شناسان.
- مدنی قهفرخی، سعید (۱۳۹۴) ضرورت مبارزه با پدیده فقر و نابرابری در ایران، تهران، آگاه.
- مولائی، اصغر (۱۴۰۰) «بازشناسی مسئولیت‌ها و حقوق شهروندی افراد بی‌خانمان و جامعه (مطالعه موردی: گرمخانه خاوران)»، مجله مطالعات اجتماعی ایران، سال پانزدهم، شماره ۱، صص ۱۲۵-۱۵۱.
- مومنی، سمیه و هادی درویشی (۱۳۹۹) «ارزیابی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی مددسراها شهر تهران (مطالعه موردی: مددسرای منطقه ۵ تهران)»، فصلنامه علمی-تخصصی ارزیابی تأثیرات اجتماعی، شماره ۴، صص ۷۷-۱۰۰.

- Welfare, Volume 37, Issue 1: 115- 135.
- DeVerteuil, Geoffrey (2006) The local state and homeless shelters: Beyond revanchism? *Cities*, Vol. 23, No. 2, p. 109–120.
- Gilderbloom, John I.; Squires, Gregory D. & Margaret Wuerstle (2013) Emergency Homeless Shelters in North America: An Inventory and Guide for Future Practice, *Housing and Society*, 40: 1, 1-37.
- Hurtubise, Roch; Babin, Pierre-Olivier & Carolyne Grimard (2009) Shelters for the Homeless: Learning from Research. In: Hulchanski, J. David; Campsie, Philippa; Chau, Shirley; Hwang, Stephen; Paradis, Emily (eds.) *Finding Home: Policy Options for Addressing Homelessness in Canada* (e-book), Chapter 1.2. Toronto: Cities Centre, University of Toronto.
- Kim, Keuntae & Garcia, Ivis (2019) Why Do Homeless Families Exit and Return the Homeless Shelter? Factors Affecting the Risk of Family Homelessness in Salt Lake County (Utah, United States) as a Case Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, 4328: 1-24.
- Lyon-Callo, Vincent (2000) Medicalizing Homelessness: The Production of Self-Blame and Self-Governing within Homeless Shelters. *Medical Anthropology Quarterly, International Journal for the Analysis of Health*, Volume 14, Issue 3, Pages 328-345.
- Moffa Michelle, Cronk Ryan, Fejfar Donald, Dancausse Sarah, Padilla Leslie Acosta, Bartram Jamie (2019) A systematic scoping review of environmental health conditions and hygiene behaviors in homeless shelters. *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 222(3):335-346.
- Nyamathi, Adeline M. et al. (2000) Sheltered Versus Nonsheltered Homeless Women Differences in Health, Behavior, Victimization, and Utilization of Care. *JGIM*, Volume 15.
- Richards, Rickelle & Smith, Chery (2006) The Impact of Homeless Shelters on Food Access and Choice Among Homeless Families in Minnesota, *Journal of Nutrition Education and Behavior*, Volume 38, Issue 2, Pages 96-105.
- Silver, Hilary (1994) Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms, *International Labour Review*, Vol. 133.
- Waters, J. (1992) *Community or Ghetto? An Analysis of Day Centres for Single Homeless People*. London: CHAR.
- Woodside, A. G. (2010) *Case Study Research: Theory, Methods and Practice*. Emerald Group Publishing Limited.