

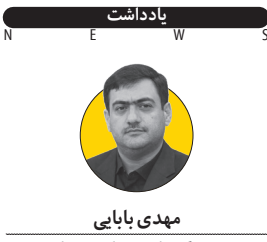
تهران در بزنگاه اسکان بزرگ پسا‌جنگ

تخریب گسترده محلات و انتقال سریع خانوارها به هتل‌ها، پایتخت را به مرحله‌ای رسانده که آزمون اصلی مدیریت بحران، نه در لحظه حادثه، بلکه در ادامه مسیر و کیفیت اسکان خود را نشان می‌دهد



ابراهیم الهی

روزنامه نگار



مهدی بابایی

رییس کمیته ایمنی شورای شهر تهران

تهران زخمی پابرجا می‌ایستد

تهران روزهایی را پشت سر گذاشته که در حافظه شهر ماندگار خواهد شد؛ روزهایی که «جنگ رمضان» نه‌فقط آمار و گزارش، بلکه تجربه‌ای عینی از لرزش امنیت روانی و فیزیکی پایتخت بود. هر عدد در این واقعه، حکایت خانه‌ای است که ترک برداشته، محله‌ای که دچار اضطراب شده و شهری که ناگزیر است هم‌زمان با تاب‌آوری، مسیر بازسازی را آغاز کند. گستره خسارات نشان می‌دهد تهران با بحرانی چندوجهی روبه‌رو است؛ بحرانی که نه‌در سطح کالبدی، بلکه‌در عمق حیات اجتماعی مردم رسوخ کرده است. شواهد موجود ضرورت مدیریت دقیق، هماهنگ و پرسرعت را آشکار کرده‌و بار دیگر یادآور شده که پایداری یک کلان‌شهر تنها بر پایه آمار فنی شکل نمی‌گیرد، بلکه‌بر اعتمادو آرامش ساکنان استوار می‌ماند.

خسارات وارده‌شده به واحدهای مسکونی تصویری روشن از شدت این واقعه ارائه می‌دهد. مجموع ۳۴ هزار و ۲۳۴ واحد آسیب‌دیده، از خسارات خفیف تا تخریب کامل، بیانگر طیفی از نیازهای فوری و میان‌مدت است. سهم ۲۸ هزار و ۸۵ واحد با خسارت جزئی، چهار هزار و ۲۸۴ ساختمان با خسارت متوسط، ۹۵۲ واحد نیازمند مقاوم‌سازی و ۹۱۲ واحد در آستانه نوسازی کامل، سطحی از چالش را ترسیم کرده هیچ‌مدیریتی نمی‌تواند نسبت به آن بی‌تفاوت باشد. هم‌زمان ۵ هزار شهروند مجبور به ترک خانه‌های خود شده و اکنون در ۲۲ هتل اسکان دارند؛ اقدامی که پاسخی اولیه و ضروری بوده، اما پایان مسیر تلقی نمی‌شود. بازگرداندن این خانواده‌ها به زندگی عادی ضرورتی حیاتی است، زیرا اسکان موقت تنها تسکینی موقت است؛ نه راه‌حلی پایدار.

دامنه آسیب‌ها از مرز بناها فراتر رفته و وسایل نقلیه را نیز دربر گرفته است. خسارت به ۴ هزار و ۴۱۸ خودرو و ۲۵۲ موتورسیکلت، برای شمار زیادی از خانواده‌ها به معنای اختلال در امرار معاش و دشواری در ادامه فعالیت‌های روزمره است. رویکرد مدیریت بحران ناگزیر باید چندبعدی باشد؛ زیرا زندگی شهری بر شبکه‌ای از وابستگی‌های متقابل استوار است. هم‌زمان، انجام ۹۴۵ ارزیابی سازه‌ای و ۲۲۹ بازرسی ایمنی، اهمیت پیشگیری از خسارت‌ ثانویه را برجسته کرده است. بی‌توجهی به ارزیابی‌های تخصصی می‌تواند هزینه‌هایی به‌مراتب سنگین‌تر از خسارات اولیه ایجاد کند؛ تجربه‌ای که تهران بارها در گذشته آن را لمس کرده است. پایداری روانی شهروندان در چنین شرایطی بخشی جدایی‌ناپذیر از بازسازی شهری است. تشکیل ۳۷۰ تیم حمایت روان‌شناختی تلاشی برای ترمیم نگرانی‌ها و کاهش آسیب‌های ذهنی است؛ زیرا بازسازی حقیقی یک شهر زمانی کامل می‌شود که روح جمعی آن نیز آرام گیرد. حضور ۳۴۰ داوطلب و جهادگر در این ایام جلوه‌ای از همبستگی اجتماعی را آشکار کرده و سرمایه‌ای ارزشمند برای عبور از شرایط دشوار فراهم آورده است. ثبت ۳۷۰ عملیات آتش‌نشانی نیز تصویر واضحی از حجم تلاش‌های شبانه‌روزی نیروهای امدادی ارائه می‌دهد. امروز تهران زخمی اما استوار ایستاده و مسیر پیش‌رو با همدلی، برنامهریزی و اتکاب بر سرمایه اجتماعی، قابل عبور خواهد بود.

تخریب‌ها حدود ۱۹۰۰ خانوار برای اسکان اضطراری به هتل‌ها معرفی شده‌اند. بخشی از این خانواده‌ها به‌طور کامل خانه‌های خود را از دست داده‌اند و فعلاً هیچ امکان بازگشتی برای آنها متصور نیست؛ در مقابل، گروهی دیگر با وجود آسیب‌دیدگی واحدهای مسکونی‌شان، در آینده پس از طی مراحل بازسازی می‌توانند به محل سکونت خود بازگردند. بر اساس آمارهای موجود، اکنون نزدیک به ۶ هزار نفر در ۴۰ هتل و هتل آپارتمان سطح شهر تهران اسکان یافته‌اند؛ رقمی که نشان می‌دهد زیرساخت‌های گردشگری، به‌ویژه هتل‌ها، به یکی از مهم‌ترین بازوهای مدیریت بحران در حوزه اسکان موقت تبدیل شده‌اند. در این میان، چگونگی تداوم این روند و تأمین نیازهای بلندمدت خانوارهای فاقد منزل، همچنان یکی از اصلی‌ترین چالش‌های پیش‌روی مدیریت شهری است.

۳ گام تا اسکان امن

مدیریت شهری برای مواجهه با موج گسترده بی‌خانمانی ناشی از «جنگ رمضان»، الگویی سه‌مرحله‌ای را برای سامان‌دهی اسکان شهروندان تدوین کرده است؛ الگویی که تلاش می‌کند میان سرعت عمل، ایمنی و برنامه‌ریزی میان‌مدت تعادل برقرار کند. در مرحله نخست، اولویت انتقال فوری خانوارها از نقاط ناامن به مکان‌های امن تعریف شد؛ اقدامی که با بهره‌گیری از ظرفیت هتل‌ها و مراکز اقامتی انجام گرفت و همچنان ادامه دارد. مرحله دوم به شهروندانی اختصاص دارد که واحدهای مسکونی آنها با خسارت محدود روبه‌رو شده و صرفاً به ایمن‌سازی کوتاه‌مدت نیاز دارند؛ از این رو انتظار می‌رود مدت اسکان‌شان کوتاه‌تر باشد. در مرحله سوم، خانواده‌هایی قرار دارند که خانه‌هایشان نیازمند بازسازی جدی است و طبیعتاً باید تا انجام مراحل اجاره یا تأمین سکونت جایگزین توسط شهرداری، دوره طولانی‌تری را در اسکان موقت سپری کنند.

با وجود پیشرفت‌هایی که تهران پس از تجربه جنگ ۱۲ روزه در حوزه آمادگی و مدیریت بحران کسب کرده است، بخشی از شهروندان همچنان با ابهام روبه‌رو هستند. تفاوت سرعت اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات در مناطق مختلف سبب‌شده برخی خانواده‌ها ندانند دقیقاً چه مرحله‌ی پیش‌رو دارند و چگونه باید روند اداری یا اجرایی را دنبال کنند؛ موضوعی که به گفته کارشناسان نیازمند هماهنگی بیشتر میان مناطق و تقویت نظام پاسخگویی است.

نگاهی به بسته‌های حمایتی

و واقعیت بازار مسکن؛ به‌ویژه در تهران، همچنان چشمگیر است. تجربه بحران‌های پیشین نیز بیانگر آن است نا کافی بودن حمایت‌های مالی، سبب تداوم اسکان موقت در هتل‌ها و مراکز اقامتی می‌شود؛ پدیده‌ای که احتمال وقوع آن در شرایط فعلی نیز مطرح است. در کنار این کمک‌ها، بسته‌های ویژه خرید اقلام ضروری نیز در دستور کار قرار گرفته است. مبلغ این طرح از حدود ۲۰ میلیون تا ۲۵۰ میلیون تومان متغیر است و از طریق فروشگاه‌های منتخب به خانواده‌های مشمول اختصاص می‌یابد.

هتلی که خانه نیست

استفاده گسترده از ظرفیت هتل‌های تهران برای اسکان جنگ‌زدگان، یکی از بنیادی‌ترین تصمیمات مدیریت شهری در روزهای پس از «جنگ رمضان» بود؛ تصمیمی که پایتخت را از بسیاری از شهرهای دیگر متمایز کرد. در حالی که برخی شهرها ناچار به استقرار جمعیت آسیب‌دیده در مدارس، مساجد یا سالن‌های عمومی شدند، تهران توانست به‌پشتوانه زیرساخت‌های قدرتمند گردشگری‌اش، شرایطی قابل قبول‌تر را برای بخشی از خانوارهای بی‌خانمان فراهم کند. بر اساس اطلاعات موجود، هزینه اقامت در هتل‌ها با حدود پنجاه درصد تخفیف نسبت به نرخ معمول محاسبه شده و تمام این هزینه‌ها بر عهده شهرداری است؛ هزینه‌هایی که طبق توافق، در مراحل بعدی توسط دولت به شهرداری بازپرداخت می‌شود. این سازوکار عملاً نوعی تقسیم کار میان نهادهای مسئول ایجاد کرده است؛ شهرداری مدیریت اسکان و سامان‌دهی خانوارها را بر عهده دارد و دولت تأمین اقلام ضروری، پشتیبانی خدماتی و حمایت‌های جانبی را دنبال می‌کند. با این حال، اقامت در هتل —حتی اگر استانداردهای اولیه را داشته باشد— برای بسیاری از ساکنان وضعیت ایده‌آلی نیست.

محدود بودن فضای شخصی، ناتوانی در دنبال کردن سبک زندگی معمول، فاصله از محله، مدرسه، محل کار و شبکه‌های ارتباطی، فشار روانی ناشی از بی‌خانمانی و نامشخص بودن آینده، همه عواملی هستند که احساس ناپایداری را در میان اسکان‌یافتگان افزایش می‌دهد. این وضعیت برای کودکان که از روند آموزشی و محیط آشنا جدا شده‌اند، و سالمندان که دل‌بستگی عمیقی به خانه‌های قدیمی خود دارند، ملموس‌تر و پیچیده‌تر است. در کنار این شرایط، حضور نیروهای جهادی و بخشی از سازمان‌های مردم‌نهاد، به ارائه خدمات حمایتی، تأمین ملزومات اولیه و کاهش فشارهای اجتماعی کمک کرده است. با وجود این همراهی، واقعیت آن است که هتل هرچقدر هم امن و مجهز باشد، برای بسیاری از این خانواده‌ها تنها «پناهگاهی موقت» است و تجربه زندگی در آن، بیش از آنکه آسودگی بیاورد، نشانه‌ای از یک خانه از دست‌رفته است.

زندگی زیر فشار بلا تکلیفی

پشت آمارهای رسمی، روایت‌هایی انسانی پنهان شده که ابعاد واقعی‌تری از بحران را آشکار می‌کند.

بسیاری از خانواده‌ها در ساعات نخست انتقال به مراکز اسکان، هنوز در شوک حادثه بودند؛ کودکانی که با کوچک‌ترین صدا از خواب می‌پریدند و بزرگسالانی که حتی تصور بازگشت به محله‌های آسیب‌دیده برایشان اضطراب‌برانگیز بود. همین شرایط باعث شد تیم‌های مشاوره و مددکاری اجتماعی در هتل‌ها و مراکز اسکان مستقر شوند تا با ارائه گفت‌وگوهای حمایتی، برنامه‌های سرگرمی برای کودکان و همراهی روانی مستمر، به کاهش اضطراب و بازسازی آرامش از دست‌رفته کمک کنند. با این حال، کارشناسان تأکید دارند که ترمیم روانی، فرایندی بسیار طولانی‌تر و پیچیده‌تر از تأمین سرپناه است. هم‌زمان با این اقدامات، ارزیابی ایمنی واحدهای مسکونی آغاز شد. ساختمان‌هایی که تنها آسیب جزئی داشتند، پس از بررسی فنی مجوز بازگشت دریافت کردند. اما واحدهایی که در دسته‌های پرخطر D و C قرار گرفتند، عملاً فاقد شرایط سکونت هستند و بازگشت به آنها تا زمان بازسازی کامل ممکن نیست. این تصمیم هرچند بر پایه الزامات فنی و دغدغه ایمنی اتخاذ شده، موجب شده بخشی از خانواده‌ها ناچار به تحمل دوره‌های طولانی‌تری از اسکان موقت شوند. مسئولان شهری می‌گویند اولویت مطلق، جلوگیری از بازگشت شتاب‌زده و پرخطر است، اما همین رویکرد باعث شده احساس بلا تکلیفی و نگرانی در باره آینده در میان ساکنان پررنگ‌تر شود.

چهره اجتماعی بازسازی

یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های بحران اخیر، تغییر محسوس الگوی جغرافیایی تخریب‌هاست؛ تغییری که پیامدهای اجتماعی و اقتصادی قابل توجهی به همراه دارد. در جنگ ۱۲ روزه، عمده خسارت‌ها در مناطق شمالی و مرکزی تهران متمرکز بود؛ مناطقی که به‌طور نسبی از توان مالی و ظرفیت ترمیم سریع‌تر برخوردار بودند. اما در «جنگ رمضان»، دامنه آسیب‌ها عملاً همه پهنه شهر را دربر گرفت و محلات کم‌برخوردار نیز در شمار مناطق آسیب‌دیده قرار گرفتند. این گستردگی، فرایند بازسازی را دشوارتر کرده، زیرا خانواده‌های ساکن در مناطق پایین‌تر معمولاً از توان اقتصادی محدودتری برخوردارند و اتکای بیشتری به حمایت‌های دولتی و شهری دارند. به همین دلیل احتمال طولانی‌تر شدن دوره اسکان موقت برای این گروه‌ها بیشتر است و همین امر می‌تواند شکاف‌های اجتماعی موجود را تشدید کند. در کنار اقدامات رسمی مدیریت شهری، نمود محسوس همبستگی اجتماعی نیز قابل توجه است. گزارش‌ها حکایت از مشارکت پررنگ داوطلبان، گروه‌های مردمی و سازمان‌های خیریه در حمایت از آسیب‌دیدگان دارد؛ از توزیع بسته‌های غذایی و ملزومات ضروری گرفته تا برگزاری برنامه‌های سرگرمی برای کودکان و جمع‌آوری کمک‌های مردمی. مسئولان اجتماعی بر این باورند که این همراهی‌ها نقش مهمی در کاهش فشارهای روانی و بازسازی روحیه شهر داشته است. تجربه بحران‌های پیشین نیز نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی، عنصری حیاتی در عبور از چنین مقاطع دشوار است.

اسکان اضطراری و حساسیت‌ها

در ادامه اجرای برنامه‌های اسکان و مدیریت پیامدهای جنگ رمضان، مجموعه‌ای از نقدها نسبت به نحوه عملکرد مدیریت شهری مطرح شده است. برخی منتقدان شهری می‌گویند هم‌زمانی اقدامات حمایتی با نزدیک شدن به فضای انتخاباتی، حساسیت‌هایی درباره چگونگی بازنمایی این اقدامات ایجاد کرده است. این طرح ادعاها هرچند از سوی منابع رسمی تأیید نشده، اما منعکس‌کننده دغدغه بخشی از افکار عمومی در باره ضرورت شفافیت در مدیریت بحران است.

بی‌سریانه‌ی پیشگیری کردن، اسکان هزاران نفر در هتل‌ها و مراکز اقامتی اقدامی قابل توجه در روزهای ابتدایی بحران بود و مانع از بروز اختلال جدی در روند ادراسانی شد. با این حال، تجربه اخیر نشان داده اسکان اضطراری تنها گام آغازین مسیر است. بازسازی واحدهای آسیب‌دیده، فراهم شدن امکان بازگشت ایمن به محله‌ها، احیای حیات اجتماعی و ترمیم روانی شهروندان، همگی فرایندهایی زمان‌بر و پیچیده‌اند که نیازمند برنامه‌ریزی منسجم و حمایت پیوسته هستند.