

دریچه

فقدان رویکرد توانمندسازی در ارائه خدمات رفاهی

ملیحه عسری

مددکار اجتماعی



به افراد تحت پوشش اختصاص می‌دهند. اصل کار خیریه‌های ایران بر این اساس استوار است. در حالی که نگاه توانمندسازی و مشارکت مددجو در خدمت‌رسانی می‌تواند به این که این افراد بتوانند خودشان مشکلاتشان را حل کنند منجر شود. عمده‌ترین دلیل این رویکرد غلط در کشور ما این است که مدیران این حوزه آموزش ندیده‌اند و تخصصی به امور ارائه خدمات رفاهی نگاه نمی‌کنند. هر کسی از منظر خود و هر طور که خودش درست تشخیص دهد فعالیت می‌کند.

در کشور ما چون وضعیتی نیست که مراکز خیریه و سازمان‌های مردم‌نهاد با نگاه ارتقایی به افراد کمک کنند، نمی‌توان گفت به سمت وضع مطلوب در این حوزه حرکت می‌کنیم چون ما باید بتوانیم نیازها را پاسخگو باشیم و از NGOها انتظار داشته باشیم خدمات پیشرفته‌تری به نیازمندان ارائه دهند. در این بین نقش دولت آموزش است، دولت می‌تواند برای فعالیت‌های مراکز خیریه و NGOها قانونگذاری و فعالیت آنها را تسهیل کند، رویکرد توانمندسازی نیازمند راه به آنها نشانساند و آموزش دهد در عین حال دولت باید از آیدی عمل به NGOها بدهد و بگذارد این مراکز کار خودشان را بکنند. امروز در جامعه ما به صورتی است که برخی مراکز از دولت پارانہ دریافت می‌کنند در حالی که این مراکز باید آن قدر مشارکت سادی و معنوی مردمی جذب کنند که دیگر نیازی به کمک دولتی نداشته باشند ولی این طور نیست. موسسات خیریه ما بسیار به دولت وابسته‌اند در واقع دیگر نمی‌شود به آنها گفت مردم‌نهاد؛ این وابستگی باید از بین برود و این مراکز باید بتوانند اعتماد عمومی

نگاه توانمندسازی و مشارکت مددجو در خدمت‌رسانی می‌تواند به این که این افراد بتوانند خودشان مشکلاتشان را حل کنند منجر شود. عمده‌ترین دلیل این رویکرد غلط در کشور ما این است که مدیران این حوزه آموزش ندیده‌اند و تخصصی به امور ارائه خدمات رفاهی نگاه نمی‌کنند

را جلب کرده و خدمات رفاهی بهتر با رویکرد ارتقایی ارائه دهند و در عین حال باید بتوانند بر نیرهای داوطلب خود مدیریت صحیح داشته باشند چرا که امروز جمعیت‌های بسیاری هستند که اساسا از سیستم خاصی تبعیت نمی‌کنند و پروتکلی برای خدمت‌داوطلبانه‌ندارند.

بسیاری از دانشجویان هستند که به افراد بی‌ضاعت کمک‌های درسی ارائه می‌دهند در حالی که در هیچ جایی به‌طور رسمی عضویت ندارند و کارشان در هیچ‌جا ثبت نمی‌شود؛ مشکل این است که ما مسیر مدیریت و پیگیری و بررسی نتایج را نداریم. امور خیر و عام‌المنفعه نیاز مبرم به مدیریت دارد تا بتوانند در جامعه فضایی درخور برای خود بسازند. می‌توان نمایشگاه‌هایی به صورت سالانه برگزار کرد تا این مراکز خود را معرفی و خدمات خود را در محیطی رقابتی توسعه دهند. دولت هم در این میان باید به انسجام این تشکل‌ها کمک کند.



ادامه از صفحه ۱۰

خیریه‌ها می‌توانند چهره شهر را عوض کنند

بتواند از ظرفیت این نهادها استفاده کند. آنها را در کنار خود قرار دهد و خیلی از امور را به آنها بسپارد. کشور ما ظرفیت بالایی برای این بردن مشکلات اجتماعی دارد. به‌عنوان مثال در ابعاد مختلف از عید نوروز گرفته تا عید قربان با ايام محرم می‌توان از این پتانسیل استفاده کرد و با یک سازوکار مناسب مردم را در کارهای خیرخواهانه مشارکت داد و با استفاده از همین کمک‌ها بتوان معضل فقر را تا حدودی بر طرف کرد. چرا که مردم ما در زمینه کمک به هم‌منوع همیشه پیشقدم بوده‌اند و البته تاریخ نشان داده همیشه به‌نهادهای غیردولتی اعتماد بیشتری داشته‌اند. به همین دلیل است که می‌گوییم نظم دادن به خیریه‌ها و نهادهای می‌تواند سازوکاری ایجاد کند که هم معضلات اجتماعی در جامعه کم شود و هم با کم شدن این معضلات جامعه به سمت توسعه و پیشرفت قدم بردارد.

این ظرفیت‌سازی مربوط به دولت است که با تبلیغ و ترویج بتواند خیریه‌ها را تخصصی‌تر کند. در همین کشور ما با تمام مشکلاتی که بر سر راه خیریه‌ها و نهادهای مدنی وجود داشته اما هنوز هم می‌توان مثال‌های زیادی از نهادهای مدنی زد که توانستند جامعه را به سمت پیشرفت سوق دهند. نمونه دیگر از یک نهاد غیردولتی، انجمن حمایت از زندانی‌هاست که از سال ۱۳۳۸ فعالیت می‌کند و در تمام این سال‌ها توانسته کارهای خوبی برای زندانیان انجام دهد. یا خیریه «تولد دوباره» که در زمینه اعتیاد واقعا شمر ثمر بوده و خیلی از وظایفی که دولت باید انجام می‌دهد را برعهده گرفته است. در نتیجه و با همین تجربه‌های کمی که وجود دارد می‌توان نتیجه گرفت، خیریه‌ها و نهادهای مردمی نقش کلیدی در توسعه و پیشرفت عمومی بازی می‌کنند به شرطی که دولت با اجرای سیاست‌های درست

بایسد در اختیار مردم قرار گیرد، چون ویژگی اصلی این سازمان‌ها، داوطلبانه بودن، استقلال هویتی، شفافیت، آزادی عضویت و معافیت مالیاتی است که منجر به تداوم اهداف آنها می‌شود.

ذکر این نکته ضروری به نظر می‌رسد که موضوع انجمن‌های خیریه، متعلق امروز و دیروز ایران نیست و ریشه در تاریخ این سرزمین دارد و در زمان‌های گوناگون وجود داشته است.

به‌عنوان نمونه، بحث وقف کردن نشان‌دهنده این امر است که پتانسیل و توان گسترش این موسسات در مردم بسیار بالاست. در این زمان رسانه باید به کمک بیاید و نقش این موسسات را به جامعه معرفی کند. در هزاره سوم و عصر فعلی گروه‌های اجتماعی و سازمان‌ها به جهت مشارکت افراد جامعه می‌توانند یکی از راهکارهای توان‌زایی برای مردم باشند. البته اثرگذاری کار کرد آنها در گسترش سرمایه اجتماعی و پرهیز این انجمن‌ها از تبدیل شدن به گروه فشار است.

بدیهی است برای پاسخ به نیازها دو رویکرد ایجابی و سلبی وجود دارد؛ که رویکرد ایجابی آن، در حقیقت رویکردی مثبت‌است.

در زمینه فعالیت این موسسات نیز باید این رویکرد دنبال شود و آنها باید نقش‌آمل را به صورت مستقیم داشته باشند. چنین زمینه‌هایی در مردم ما وجود دارد و این امر در موارد متعدد ثابت شده است. برای مثال در بحران‌ها و قیل از این که دولت وارد عمل شود، این موسسات مردم‌نهاد، خیریه‌ها و مردم هستند که وارد عمل می‌شوند. اما تأسیس این موسسات نیز در نوع خود از جمله عوامل تاثیرگذار است زیرا بسیاری از موانع ساختاری بر سر راه آنها قرار دارد و مراحل سختی را باید طی کنند.

برای تأسیس این موسسات، درباره افراد عضو، تحقیقات بسیار می‌شود. گاهی این بررسی‌ها، به‌حدی است که افراد عقب‌نشینی می‌کنند. به همین دلیل سازمان‌های دولتی مرتبط، باید تلاش کنند که مردم و خیرین به راحتی بیایند و سازمان‌شان را تأسیس کنند.

از سویی ضعف اطلاعاتی مردم جامعه و فقدان آموزش از سویی دولت و خانواده، می‌تواند مانع راه گسترش فعالیت آنها باشد.

باید این موانع برداشته شود به این دلیل که کار در چارچوب موسسات مردم‌نهاد، به نوعی قانون‌پذیری و قانونمند شدن است به شرطی که درست باشد و مسئولیت‌پذیری را افزایش دهد.

مردم ما هم نشان داده‌اند که زمینه این امر را دارند و رشد آگاهی یک جامعه می‌تواند عامل رشد مسئولیت‌پذیری آنها باشد و سرمایه اجتماعی را نیز افزایش و آسیب‌های اجتماعی را کاهش دهد.

اما ما در حال حاضر هم انجمن‌های خیریه مقطعی و زودگذر داریم که در روزهای عاشورا و تاسوعا و مراسم و اعیاد مذهبی کارهای خیر انجام می‌دهند اما این حضورها باید در چارچوب قانون صورت گیرد که پایداری و استمرار داشته باشد. اما کاهش سرمایه اجتماعی و کمبود آگاهی مردم مانعی بر سر راه این فعالیت شده است. مردم فعال و رسانه‌ها باید در مداری از حرکت و پویایی مسیر خود را مشخص کنند و در هزاره سوم که نیاز به این سازمان‌ها بسیار محسوس است بتوانند ساز و کارهایی را با تساهل و تسامح ایجاد کنند. اما مانع دیگری نیز وجود دارد و آن هم تفکر خانواده‌سالاری و فرهنگ خویشاوندسالاری است که در این ساختارها وجود دارد و برخی از این موسسات براساس رابطه بین اطرافیان، کمک‌رسانی می‌کنند که باید به این امر نیز رسیدگی شود.

باید به همه امکانات و تسهیلات داده شود و قدرت تنها در دست عده‌ای خاص قرار نگیرد. در این صورت است که مردم وارد میدان می‌شوند و در ایجاد رفاه اجتماعی اثرگذار خواهند بود. از سویی دیگر ما فضاهای بسیار خالی مانند فرهنگسراها که در دست شهرداری‌هاست یا برخی مساجد را داریم و باید این مراکز در اختیار این سازمان‌ها قرار گیرد و اگر این تعامل به درستی وجود داشته باشد، بسیاری از مسائل و مشکلات مالی این انجمن‌ها نیز حل خواهد شد. اگر دولت می‌خواهد در این مسیر موفق باشد باید از فرهنگسراها و سایر مناطق که در دست شهرداری است به درستی استفاده شود و برنامه‌ریزی کرد و ساز و کاری اندیشید که در آن مناطق سازمان مردم‌نهاد را تأسیس کنند و پاسخگوی مشکلات باشند و چنانچه این امکانات در اختیار کشتگران قرار بگیرد، می‌تواند بسیار موثر باشد.

زمانی ما می‌توانیم بگوییم جامعه‌ای سالم است که خانواده‌ای سالم داشته باشد. به همین دلیل بسیاری از این انجمن‌ها می‌توانند عاملی شوند که جامعه سالم باشد. در جامعه سالم نیز رفاه و امنیت اجتماعی گسترده‌تری بسیاری دارد و افراد با انرژی و انگیزه وارد عمل می‌شوند.



ضعف اطلاعات و آموزش در امور خیریه

در جهت‌گیری‌هایشان به صورت مقابله‌ای عمل می‌کنند. این امر نیز بیشتر شامل مباحث مربوط به حقوق فردی و جمعی است. اما به‌طور طبیعی اگر نقش مثبت و همکاری بین دولت و این سازمان‌ها شکل بگیرد، می‌توانند موثر باشند و حتی می‌توانند در زمینه رفاه اجتماعی نیز بسیار موثر وارد عمل شوند.

در حال حاضر در کشور ما برای تأسیس این سازمان‌ها، حمایت‌هایی در حال انجام است که کشتگران اجتماعی باید آنها را شناسایی کنند تا بتوانند در بخش رفاه و توسعه اجتماعی نقش‌آفرین باشند. دولت در سازمان‌های دولتی مرتبط، بودجه‌ای را در اختیار گذاشته که با توجه به این بودجه به شناسایی ساز و کارها و زمینه‌سازی‌هایی که می‌توان به این امر کمک کرد، می‌پردازند.

این موارد در حالی است که شناخت سازمان‌های مردم‌نهاد، نیازمند اطلاعات گسترده‌تری است که

خیریه و موسسات مردم‌نهاد در حقیقت به‌عنوان بازوهای تکمیلی دولت‌ها کمک می‌کنند. براساس همین کمک‌رسانی نیز دو مأموریت را برعهده دارند که یکی از آنها زمینه‌سازی برای پاسخ به نیاز مردم و دیگری برقراری اعتماد بین مردم و دولت‌هاست.

چنانچه این سازمان‌ها، بتوانند دو نقش زمینه‌سازی و عاملیت را به درستی ایفا کنند، می‌توانند اثرات بسیار زیادی برجا گذارند. اما در این‌جا نکته دیگری نیز حایز اهمیت است و آن هم چگونگی نقش‌آفرینی این انجمن‌هاست. این سازمان‌ها در واقع در ایفای این دو نقش می‌توانند دو جهت‌گیری داشته باشند. یک جایی است که دولت‌ها تعهدی دارند و براساس آن به شکل‌گیری سازمان‌های مردم‌نهاد کمک می‌کنند و این سازمان‌ها نیز به همین دلیل جهت‌گیری مثبتی در عملکردشان خواهند داشت. ولی در شرایطی که دولت‌ها بنا به دلایلی تمایل به گسترش کار این سازمان‌ها ندارند و به همین دلیل هم این سازمان‌ها

عالیه شکر بیگی

جامعه‌شناس



در دنیای امروز گسترده‌تری خاستگاه افراد جامعه، باعث گسترده‌تری نیازهای آنها و عاملی شده است تا دولت‌ها به عناوین گوناگون نتوانند به‌عنوان مراجع و متولی نیازهای افراد جامعه، اثرگذار باشند.

در گذر زمان نیز فقدان اثرگذاری دولت‌ها، باعث شد تا مردم به صورت خودجوش برای تأمین نیاز خود به شکل دهی و بیوستن به سازمان و انجمن‌ها و ایجاد سمن‌ها بپردازند. با توجه به این مقدمه می‌توان این نتیجه را گرفت که این سازمان‌ها به برخاسته از دل مردم و دارای اهداف خیرخواهانه و با گرایش غیرسیاسی و غیردولتی هستند. از این رو می‌توانند نقش بسیاری ایفا کنند و انجمن‌های

موسسات خیریه که با نگاهی خیرخواهانه و برای کمک به هم‌منوع ایجاد می‌شوند، اکثرا دارای بنیانگذارانی با تمکن مالی هستند اما سازمان‌های مردم‌نهاد یا NGOهایی نیز هستند که به این شکل به وجود نیامده و اداره نمی‌شوند.

شبهلا کاظمی پور حضور آنها را نادیده نمی‌گیرد و درباره نقشی که می‌توانند در رفاه اجتماعی داشته باشند، می‌گوید: «این سازمان‌ها در اصل یک نوع اقدامات روشنفکرانه و مبتنی بر آگاهی‌های جدید و مشارکت‌های زیاد است. افزایش اینها می‌تواند باعث شود که روزبه‌روز مردم بیشتر احساس کنند که در مدیریت زندگی شهری دخالت دارند و می‌توانند برای گسترش رفاه و خیر عمومی فعالیت کنند. این موسسات اغلب با طرز فکری مشخص و حضور افراد متخصص و با تحصیلات بالا اداره می‌شوند و مبتنی بر مشارکت‌های اجتماعی است و لزوماً قدم‌هایشان در

باری که موسسات خیریه به دوش می‌کشند

جهت بهبود مالی نیست.» از نمونه این موسسات مردم‌نهاد می‌توان به موسساتی که در زمینه محیط‌زیست یا حقوق کودکان و زنان فعالیت می‌کنند اشاره کرد که به‌طور ویژه در پی کمک مالی نیستند اما با تلاش‌های فرهنگی سعی می‌کنند وضع زندگی عمومی افراد را بهبود بخشند.

کاظمی پور حضور این موسسات را لازمه یک جامعه توسعه‌یافته می‌داند و به بخشی از نقاط ضعف و موانعی که این موسسات با آنها روبه‌رو هستند، هر این‌طور اشاره می‌کند: «گاهی مسئولان فکر می‌کنند هر زمانی یک NGO شروع به فعالیت کند حتما می‌خواهد با سیاست‌های دولتی مقابله کند یا از آنها انتقاد کند. گاهی هم عده‌ای از افراد که وارد این موسسات می‌شوند منافعی را چون ثروت، قدرت و ارتباطات دنبال می‌کنند. این نشان می‌دهد که هنوز

ادامه از صفحه ۹

به هر صورت امکانات کم است و اگر بشود دولت مسئول شود که از طریق تعاونی‌ها و کمیته امداد کاری کند که اقتصاد روی تولید بچرخد اقتصار آسیب‌پذیر اقتصادی کمتر می‌شوند اما درد به گونه‌ای است که با نواخ خیریه‌ها، مسأله حل نمی‌شود چرا که عمیق‌تر و ریشه‌دارتر از این حرف‌هاست. جای شکر دارد که این فعالیت‌ها صورت می‌گیرد ولی آن چنان فقر گسترده است که نمی‌توانیم تنها به امید موسسات خیریه خصوصی باشیم. فقط با افرادی که برای دل خودشان و وظیفه الهی به کمک دیگران می‌روند، نمی‌توانیم این مشکلات را حل کنیم. احتیاج به تدارکی دیگر و برانگیختن مردم با عزم و اراده است که در سرنوشت خودشان شرکت کنند آن هم نه به شکلی که به عده‌ای صدقه بدهیم بلکه باید کار ایجاد شود.»