

داستان‌های داوطلبانه

راهی برای پاسخگویی تشکل‌های داوطلبی



سعیداصغر زاده

راهی برای پاسخگویی تشکل‌های داوطلبی

در مورد راه‌اندازی صفحه داوطلبان در روزنامه، یک توضیح بدهکار بودیم و آن این بود که شاید این صفحه گامی است در جهت پاسخگویی! این تشکل‌های داوطلبی چه می‌کنند و تا چه حدی موفقند.

دریاره نیاز به پاسخگویی سازمان‌های غیردولتی تردیدی وجود ندارد. این موضوع یکی از چالش‌هایی است که این‌گونه سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند. تعریف زیر می‌تواند به درک ابعاد مختلف پاسخگویی کمک کند: پاسخگویی مصمم‌گسری و روایت، گزارش دهی صادقانه در مورد چگونگی صرف منابع و آنچه به دست آمده، روشی برای ارزیابی رضایتبخش بودن نتایج توسط مراجع ناظر و مکانیزم‌های واقعی پاسخگویی (به‌طور مثال پاداش یا جریمه) است. «شهروند» با این صفحه به کمک این سازمان‌ها آمده‌است.

مواردی از راه‌های پاسخگویی را به نقل از مقاله‌ای در یک سایت داوطلبی استنتاج کرده‌ام که برایتان می‌نویسم: یکی از عناصر مهم این تعریف شفافیت است. استفاده کنندگان از خدمات سازمان‌های غیردولتی، اهداکنندگان و عامه‌مردم معمولاً از چگونگی فعالیت‌های سازمان‌های غیردولتی و امور مالی آنها بی‌اطلاع‌اند. اما شفافیت تنها به نگهداری دفاتر مالی و گزارش چگونگی صرف منابع مربوط نمی‌شود، بلکه شامل نحوه تصمیم‌گیری و مبنای آن نیز می‌شود. در کل، سازمان‌های غیردولتی دلایل خوبی برای تصمیماتی که اتخاذ می‌کنند دارند، اما از آنجا که قادر نیستند دلایل مذکور را به نحو مطلوب برای عموم بیان کنند، انتخاب‌های استراتژیک آنان همیشه به‌درستی درک نمی‌شود. به‌طور مثال یک سازمان غیردولتی که دارای برنامه‌ای برای مبارزه با فقر است طبیعتاً ترجیح می‌دهد تا منابع مالی در نظر گرفته شده برای برنامه مذکور تماماً در اختیار فقرا قرار گیرد. اما از آنجا که استفاده درست از منابع مزبور نیازمند پرسنل آموزش دیده است، سازمان مذکور ناگزیر از آن است تا بخشی از آن را صرف ظرفیت‌سازی کارکنان خود کند. ممکن است با دیدی منفی این کار «منحرف کردن» بودجه از مسیر واقعی آن یعنی صرف پول فقرا و در عوض صرف آن داخل سازمان قلمداد شود، درحالی که در حقیقت این «انحراف» به فعالیت‌های آینده سازمان کمک کرده و باعث خواهد شد تا منابع با دقت بیشتری در جهت صرف فقر اختصاص یابند.

پاسخگویی می‌تواند به شیوه رسمی یا غیررسمی صورت گیرد. پاسخگویی رسمی معمولاً از راه ارزیابی عملکرد یا ارزیابی نتایج یک برنامه و ارزیابی آن در قالب گزارش‌های رسمی انجام می‌گیرد. پاسخگویی غیررسمی اغلب از طریق انجام گفت‌وگو مستمر میان یک سازمان غیردولتی و شرکا که دوره‌های تحت پوشش و اهداکنندگان آن صورت می‌گیرد. از اینجا می‌توان نتیجه گرفت که پاسخگویی می‌تواند یک دستاورد (مانند یک گزارش رسمی) یا یک فرآیند (مانند گفت‌وگو و تصمیم‌گیری مشارکتی) باشد. پاسخگویی تنها برای اهداف درباره این‌که چه اقداماتی انجام شده، منابع چگونه صرف شده، چه تصمیمات استراتژیکی اتخاذ شده و تصمیمات مذکور چه تأثیراتی داشته‌اند نیست، بلکه بیشتر به موضوع دخالت دادن ذینفعان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری مربوط است. پاسخگویی حقیقی تنها پس از پایان پروژه و اتخاذ کلیه تصمیمات استراتژیک روی نمی‌دهد، بلکه همه ذینفعان را در کلیه مراحل تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری دخالت می‌دهد.

در بسیاری موارد اهداف یک سازمان غیردولتی کیفی بوده و از این‌رو قابل اندازه‌گیری نیست. آنچه بر این مشکل می‌افزاید آن است که بسیاری از فاکتورهایی که بر دستنورد فعالیت‌های یک سازمان غیردولتی تأثیرگذارند از کنترل آنان خارج است که این امر چالشی برای پاسخگویی مطلوب به شمار می‌رود. سازمان‌های غیردولتی با استفاده از ابزارها و فرآیندهای مناسب با چالش‌های مربوط به پاسخگویی مقابله می‌کنند. ابزارهایی که معمولاً به این منظور به کار می‌روند عبارت‌اند از گزارش‌ها و ارزیابی‌ها که معمولاً جهت ارزیابی به اهداکنندگان تهیه می‌شوند. اهداکنندگان معمولاً مانند والد در مورد نحوه صرف منابعی که به اختیار کرده‌اند به‌گیرم. خب خودرو را تگه داشتیم و برای کمک رفتم. مرد بدون پا بود و فقط یک بازو داشت و در پشت او به کودک بود ، پرسش بود، با صورتی قرمز که در تلاش برای هل دادن پدرش بود. بنابراین، من او رو به مکان امنی بردم پرسیدم:«در این شرایط بیرون چه می‌کنید؟» گفتم: کار می‌کنم- تعجب کردم، چه کاری؟ و سپس سوال احقرانه تری پرسیدم: «چرا پروتز نداری؟» چرا پای مصنوعی نداری؟» او گفت «صلیب سرخ بسته شده.» بدون اینکه فکر کنم بهش گفتم « فردا بیا ما برایت یک جفت پا فراهم می‌کنیم.» اسم اون مرد محمود بود،و اسم کودک رفیع، اونجارا ترک کردند. سپس گفتم، او خدای من چی گفتم؟

به منظور حل مسائل موجود در گروه و تصمیم‌گیری از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود. در زیر به چند نمونه از این روش‌ها اشاره می‌شود:

فن بارش مغزی

روش بارش مغزی روشی است برای افزایش خلاقیت در گروه‌ها؛ این فن بیر اظهارنظر، عدم ارزیابی، کمیت راه‌حل‌ها و اصلاح پرورش ایده‌های یکدیگر مبتنی است.

الکسی‌ای از بون که مدیر تبلیغات بود، با ابداع این فن سعی کرد از طریق بحث گروهی اعضای گروه را وادار به طرح ایده‌های جدید کند و برای این کار ۴ قاعده اصلی را مطرح کرد:

۱- اظهارنظر: هر ایده‌ای که به ذهن‌تان خطور می‌کند، بدون ترس بیان کنید.

۲- ارزیابی نکنر.

۳- کمیت: هر چه بیشتر، بهتر.

۴- پرورش دادن: اعضای گروه باید ایده‌های یکدیگر را بسط دهند.

تذکر این نکته ضروری است که برای اخذ

نتیجه مطلوب از این روش بایستی:

اولاً: فضای جلسه برای ارزیابه نظرمنظره کلیه اعضا آماده باشد.

ثانیاً: ترس از تمسخر دیگران در بین اعضای

گروه از بین رفته باشد.

ثالثاً: رهبر گروه یا مسئول جلسه قدرت جمع‌بندی و هدایت جلسه را نیز داشته باشد.

بارش مغزی ساختار نیافته این اجازه را به افراد می‌دهد تا تفکراتی را که به ذهنشان خطور می‌کند به سادگی بیان کنند. این روش خلاقیت را تحریک کرده، اما به افرادی که زیاد

داوطلبان تکنیک‌های تصمیم‌گیری در گروه‌ها و داوطلبان



تکنیک‌های تصمیم‌گیری در گروه‌ها و داوطلبان

حرف می‌زنند، این اجازه را می‌دهد تا کنترل را به دست گیرند. هر روشی که به کار گرفته شود، مشارکت داشته و موجب تقویت مجدد هویت گروه شود.

بارش مغزی ساختار نیافته این اجازه را به

افراد می‌دهد تا تفکراتی را که به ذهنشان

خطور می‌کند به سادگی بیان کنند. این روش خلاقیت را تحریک کرده، اما به افرادی که زیاد

گروه‌ها و داوطلبان

سیدحسین فلاح‌نوشیروانی

کسی که در مراسم افتتاحیه غایب بود

سیدحسین فلاح‌نوشیروانی در سال ۱۳۸۱ مش در قریه نوشیروانکلا در توابع شهرستان بابل دیده به جهان گشود و در خانواده‌ای مذهبی پرورش یافت‌وی به‌توصیه جدمادرش جلای روستا و به شهر بابل عزیمت می‌کند و به مدت ۸سال در مدارس شرافت و احمدی به تحصیل می‌پردازد. ایشان در خانه استیجاری زنی به‌نام فاطمه سکنی می‌گزیند که بعدها شادروان نوشیروانی خان‌ای به پای‌محبت‌هایی

که در حق ایشان کرده بود برای او می‌سازد. شادروان نوشیروانی ساده می‌زیست و از اسراف و تبذیر به‌شدت پرهیز می‌کرد. در مراسم هیچ یک از آثارش شرکت نکرد و حتی در مراسم کلنگ‌زنی دانشکده فنی بابل وقتی که استاندار وقت به‌دلیل سیاسی واجتماعی شرکت نکرد، کلنگ را به‌دست معمار خود سپرد و به‌او دستور می‌دهد که کلنگ افتتاح را بزند و بلافاصله شروع بکار بکند. وی ۴۰میلیون ریال در سانحه آتش‌سوزی شهرستان ساری، کمک‌نقدی به زلزله‌زدگان و اردوی کار احداث راه‌آهن در استان به نام ۴ دانشمندان ایرانی در ۴ شهر کشور، کمک جنسی به میزان یک‌میلیون ریال برای دبیرستان اسلامی بابل، احداث کارخانه قند در خوی و ارومیه، احداث مدرسه راهنمایی در اجوار کلا(توسط فرزندانش)، احداث کارخانه نساجی بابکان (توسط فرزندانش باتوجهیبه ازروی احداث کارخانه مذکور توسط شادروان) در اجوار کلا، مساعدت در احداث پل کله‌بست و بهنمبر، تهیه ۲۰هکتار زمین در روستای متی کلا،ی بابل و اهدای آن به شهرداری بابل برای احداث پارک شهر، احداث کارخانه صابون و روغن مارگراین در جاده ورامین.

و نزار چی محله و درویش خاک بابل، احداث دبستان

یک تجربه قابل الگوبرداری از توپوتا

شییه‌سازی خط‌موتناز، توانسته‌اند زمان‌بسته‌بندی توسط داوطلب‌ها را از ۳ دقیقه به ۱۱ ثانیه برسانند و همچنین با عوض کردن اندازه بکیچ‌ها، هزینه حمل‌ونقل را کاهش دهند.

در ابتدای کار که توپوتا پیشنهاد اینچنین همکاری‌ای را داد، خیلی استقبال نشد ولی الان تعداد زیادی از موسسه‌های خیریه خواستار این نوع

که به افراد فقیر غذای مجانی می‌دادند و مدت انتظار صف بعضاً به ۹۰ دقیقه هم می‌رسیده، با تغییرات کوچک در نحوه ورود افراد و وظایف پرسنل مدت‌انتظار را به ۱۸ دقیقه برسانند و به‌افراد بیشتری سرویس دهند.

یاد در مجموعه دیگری که بسته‌بندی کمک‌ها برای آسیب‌دیده‌های طوفان را انجام می‌داده با

دقیقه طول می‌کشد.

مرحله دوم: در این مرحله اعضای گروه، نظر خود را به نوبت با هم در میان می‌گذارند.

مرحله سوم: در این مرحله ایده‌ها به بحث گذاشته می‌شود و سعی می‌شود ایده‌ها به حد کافی روشن شود.

مرحله چهارم: اعضای گروه از بین نظرهای ارائه شده، ۵ راه‌حل برتر را مشخص کرده و هر یک روی یک کارت می‌نویسد. سپس رهبر گروه کارت‌ها را جمع می‌کند. راه‌حلی که بیش از سایر راه‌حل‌ها تکرار شده باشد به‌عنوان تصمیم نهایی، اتخاذ می‌شود و در پایان، رهبر گروه نتیجه را به اعضا خبر می‌دهد.

نقاط قوت و ضعف تصمیم‌های گروهی

امروزه بسیاری از تصمیمات به وسیله گروه‌ها، تیم‌ها و کمیته‌ها گرفته می‌شود، ولی آیا این بدان معناست که تصمیمات گروهی بر تصمیماتی که یک نفر به تنهایی می‌گیرد برتری دارد؟ برای پاسخ به این سوال باید نقاط ضعف و قوت تصمیمات گروهی را بررسی کرد.

نقاط قوت تصمیمات گروه: تصمیمات (الف) نقاط قوت تصمیمات گروه: تصمیمات فردی و گروهی نقاط قوت خاص خود را دارند. هر یک از آنها برای موقعیت یا وضعیت خاصی مناسب است. در رابطه با تصمیم‌گیری، نقاط قوت یا برتری گروه نسبت به فرد از این قرار است:

۱- اطلاعات جامع‌تر و کامل‌تر

۲- دیدگاه‌های بیشتر

۳- پذیرش سریع‌تر راحل

۴- مشروحیت بیشتر فرایند تصمیم‌گیری گروهی با آرمان‌های دموکراسی سازگار است.

ب) نقاط ضعف تصمیمات گروه:

۱- وقتگیر بودن

۲- فشار در جهت سازش

۳- فراماتروایی اقلیت

۴- مبهم بودن مسئولیت‌ها

یک تشکل داوطلبی موفق

مایاس هستیم

و خانواده‌های آنان، ارتباطات رسانه‌ای و برنامه‌های تخصصی در رسانه ملی، خدمات بیمارستانی، جذب خیران برای اهدای زمین و احداث ساختمان‌های درمانی تخصصی، آموزشی، فعالیت‌های هیأت‌مدیره و واحدها و کار گروه‌های انجمن است.

پاس چگونه کمک‌می‌کند

انجمن یاس سعی می‌کند با کمک پزشکان متخصص و مراکز درمانی، بیماران نیازمند به کمک را شناسایی کرده و در تأمین هزینه‌های درمانی آنان شریک باشد. همچنین با

برگزاری دوره‌های گروه درمانی و مشاوره با کمک متخصصان دانشگاهی، در ارتقای سطح روحی بیماران و خانواده‌های آنها نقش داشته باشد. تأمین برخی از هزینه‌های زندگی بیماران نیز تا حد امکان از دیگر اقدامات انجمن یاس است.

چه کسانی به کمک یاس می‌آیند

هم‌اکنون امور اجرایی انجمن توسط اعضای موسس و هیأت‌مدیره و داوطلبان بی‌ریا و پروان انجام می‌شود. همچنین کمک‌هزینه‌های درمانی بیماران از وجوه اهدایی خیران و اعضای دایمی تأمین می‌شود. احداث ساختمان‌ها و مراکز درمانی مورد نیاز استان نیز به واسطه اهدای زمین، وقف و کمک‌های خیران آغاز شده‌است. شرکت‌ها و موسسات عدیده‌ای باارایه محصولات و خدمات خود به‌طور رایگان با پشتیبانی مالی انجمن‌اریاری می‌کنند.



انجمن حمایت از بیماران مبتلا به سرطان یاس کرمان، از ۴سال قبل دخترا نه به‌نام دخترش همسا در نوشیروانکلا بابل، احداث درمگاه در قریه دیو، تأسیس آموزشگاه حرفه‌ای در بابل، تأسیس هنرستان صنعتی نوشیروانی بابل، احداث پرورشگاه ایتام در بابل، احداث بانک خون و زایشگاه ام‌البنین در بابل، احداث ساختمان جراحیان در مشهد، اهدای زمین به آموزش و پرورش بابل برای احداث

مدرسه هاشمی‌زاد، احداث منزل مسکونی برای خانم فاطمه، اهدای بورس تحصیلی به عده‌ای از دانشجویان، برپایی مجالس غروبسی برای افراد بی‌ضاعت، پرداخت کمک نقدی ماهانه به پرورش‌شده، احداث مدرسه

در دوران انجمن یاس با فعالیت از طریق واحد درمان، آموزش، پژوهش و پیشگیری، عضویت، داوطلبان، مشارکت‌های مردمی، روابط عمومی، چاپ و تبلیغات، مالی و اداری و خدمات رفاهی بیماران در جهت‌نیل به‌اهداف خود تلاش می‌کند.

فعالیت بیش از ۲۵۰ نیروی داوطلب در سننین مختلف و با تسهیلات و تخصص‌های متفاوت، جذب مداوم خیران، پوشش بیش از ۱۲۰۰ نفر بیمار زیر چتر حمایتی انجمن، اسکان و میزبانی خانواده بیماران مسافر، برگزاری بازارچه‌های خیریه، سمسینارها و جلسات سخنرانی توجیهی و آگاهی‌دهنده، چاپ و توزیع بروشور، پوستر و فعالیت سایت اینترنتی. برگزاری جشن‌ها، مراسم مذهبی و اردوهای تفریحی و زیارتی برای بیماران، کلاس‌های گروه درمانی و مشاوره برای بیماران

طرح‌های داوطلبی

طرح سرپرست داوطلب در بهزیستی

اکرام در فرهنگ به معنی نکوداشتن، احسان کردن، گرمی‌داشتن و خوش رفتاری کردن است. سازمان بهزیستی به‌استناد و تمسک به‌آیه کریم کلا بل کرمن‌ال لیتیم که به معنی رعایت عزت‌نفس و کرامت‌انسان است، اقدام به حمایت مالی و عاطفی با کمک افراد خیر، از کودکان بی‌سرپرست می‌کند.

افراد متقاضی سرپرستی، که در نظر دارند فرزندان شبیه خانواده را در خانه‌های کودکان و نوجوانان سازمان بهزیستی تحت حمایت‌های مالی، عاطفی، تحصیلی و… قرار دهند، می‌توانند با مراجعه به مراکز نگهداری و تشکیل پرونده، فرزندان تحت‌سرپرستی را حمایت‌کنند.

تعریف سرپرست داوطلب:

به‌شخص حقوقی یا حقیقی اطلاق می‌شود که به‌صورت داوطلبانه و با انگیزه‌های خیر و معنوی به‌شيوه‌های گوناگون از کودکان بی‌سرپرست غیر معلول و معلول مطابق آیین‌نامه حمایت می‌کند.

هدف: هدف از طرح سرپرست داوطلب جلب حمایت‌های مادی و معنوی اشخاص حقیقی و حقوقی خیر از کودکان بی‌سرپرست است.

نحوه اجرای طرح:

الف- آگاسازی ا فشار مختلف جامعه در ارتباط با طرح از طریق رسانه‌های گروهی یا همکاری روابط عمومی و دفتر مشارکت‌های مردمی
ب- معرفی داوطلبان و علاقمندان به مراکز نگهداری کودکان و نوجوانان
ج- معرفی کودکان و نوجوانان از طریق آلبوم‌های مخصوص حامی و ارائه اطلاعات و مشخصات مختصر کودک

د- در اختیار قراردادن شماره حساب بانکی کودک به حامی و سرپرست داوطلب



مجری طرح:

مجری طرح، دختر امور شبیه‌خانواده سازمان بهزیستی است که تعامل نزدیکی با دفاتر مشارکت‌های مردمی و مراکز شبیه‌خانواده شهرستان‌ها دارد و با متقاضیان همکاری لازم را انجام می‌دهد.

جامعه هدف و مشمولان طرح:

- کودکان مقیم در مراکز شبانه‌روزی دولتی

بهزیستی

- کودکان مقیم در مراکز هیأت امنایی (غیردولتی)

- کودکان واگذا شده به‌بستگان سببی، نسبی و خانواده‌های داوطلب

- کودکان ترخیص شده از مراکز شبانه‌روزی که زندگی مستقلی دارند.

انواع حمایت‌های مورد نظر

در اجرای طرح:

-ارایه کمک‌های اقتصادی و مالی به فرزندان -ارایه کمک‌های جانبی به فرزندان شامل: آموزش، اشتغال و کارایی، کمک به تأمین

هزینه مسکن، جهیزیه، ازدواج، تهیه اسباب‌بازی و تجهیز محیط مناسب‌سازی با توجه به نیازهای سنین مختلف کودکان

- ارایه خدمات مسدکاری، روانشناسی، مشاوره‌ای و حقوقی به فرزندان

- همراهی و حمایت از کودکان در برگزاری مناسب‌اوقات فراغت

برنامه‌ریزی و نحوه ارتباط میان

افراد خیر و کودکان:

هدف از اجرای طرح سرپرست داوطلب جلب مشارکت‌افراد خیر به‌نوعی است که خواست آنها در زمینه‌اشنایی با نیازهای یک کودک (تعدادی از کودکان) و نحوه هزینه کمک‌ها در رابط با کودک مورد نظر به صورت شفاف برآورده شود. در این خصوص با توجه به حساسیت کارشناسی از تباط فرزندان با افراد خیر رعایت موارد ذیل ضروری است:

- نام، نام‌خانوادگی و هر گونه اطلاعات و

مشخصات در خصوص کودکان تنها در صورت تقاضای فرد خیر، با بررسی و صلاحیت دقیق کارشناسی و صرفاً تا حد مورد نیاز صورت پذیرد تا عزت‌نفس و شخصیت کودکان مورد مخاطره قرار نگیرد.

گفتم « نه ما باید از اینجا دور شویم. نمی‌تونیم اینجا بمونیم. بچران می‌شد خیلی نزدیک نبود- اما می‌تونستید صدای بمب را بشنوید. بنابراین نمی‌تونیم اینجا بمونیم، این خطرناکه این ضروری نیست.» ولی نجم الدین به من گفت شخصاً با خانواده ما، به آشنایی حضوری با کودکان باشند، با تهیه گزارش کارشناسی مکتوب، برنامه‌ریزی مدن، دقیق و توافق کودک و خانواده می‌توان چنین ارتباطی را برنامه‌ریزی کرد.

- هر گونه ارتباط مستقیم میان کودک یا خانواده‌وی با افراد خیر باید مبتنی بر رعایت حقوق کودک، رعایت احترام به شخصیت کودک و خانواده و رعایت موازین کارشناسی و مددکاری باشد.