



«اعتمادسازی» زمینه حذف «کاغذبازی»

اکبر رجبی، مدیرعامل جمعیت طلع بی نشان‌ها | عملکرد سازمان‌های مردم‌نهاد و جمعیت هلال احمر در سیل اخیر کاملاً متفاوت بود. عملکردها طوری بود که با تجربه‌های پیشین خیلی فرق می‌کرد. در این میان، جمعیت هلال احمر و به‌ویژه سازمان داوطلبان نقش بسزایی داشت. هلال احمر فضایی را به وجود آورد که زمینه‌ساز اعتماد شد. من شاهد تعامل حداکثری تشکلهای هلال احمر بودم. این اعتمادسازی و تعامل باعث شد که کاغذبازی‌ها در امر کمک‌رسانی حذف شود. نتیجه دیگر این بود که موازی‌کاری‌ها هم از بین رفت. سازمان‌های مردم‌نهاد اطلاعات کافی داشتند که کجا چه کالایی پخش شده است، بنابراین اثرگذارتر پیش رفتند.

فاطمه دانشور، مدیرعامل موسسه نیکوکاری مهر آفرین:

هماهنگی سمن‌ها حساب‌های شخصی را مسدود می‌کند

❖ برای شبکه‌سازی تشکلهای مردم‌نهاد، می‌شود روی سازمان داوطلبان حساب کرد

هم‌افزایی دور یک میز نمی‌نشینند. این باعث می‌شود که هر کدام جزیره‌ای عمل کنند که دست‌آخر نتیجه زلزله کرمانشاه حاصل می‌شود شاهد هدر رفت منابع خواهیم بود. اگر «ان‌جی‌او» ها با هم هماهنگ بودند، شاید دیگر شاهد این میزان از حساب‌های شخصی در فضای مجازی نمی‌بودیم. در ماجرای کرمانشاه حساب‌های شخصی زیادی اعلام شد؛ آن‌ها از طرف کسانی که اصلاً کارشان ورود به بحران نبود.

❖ و در سیل اخیر با اقدامی که صورت گرفت، جمع‌آوری کمک منوط به دریافت مجوز شد...

بله. دادستانی جلوی حساب‌های شخصی را گرفت و گفت که حتی خیریه‌ها هم با مجوز می‌توانند ورود پیدا کنند؛ و این وظیفه را به هلال احمر سپرد. سازمان داوطلبان هم سریعاً به درخواست سازمان‌های مردم‌نهاد پاسخ داد و «ان‌جی‌او» ها وارد عرصه شدند و گزارش‌های‌شان را به هلال احمر دادند. هلال احمر باید این ماجرا را در ادامه برای مردم شفاف‌سازی کند؛ این که چه تعداد «ان‌جی‌او» ها مجوز گرفتند و با پولی که جمع‌آوری کردند چه خدماتی ارائه دادند. این نظارتی است که هلال احمر باید انجام دهد.

❖ شمار افزایش اعتماد عمومی به تشکلهای غیردولتی چه پیشنهادهایی دارید؟

متأسفانه بای اعتمادی در بخشی از جامعه مواجهیم، چون عملکردهای ضعیفی در گذشته دیده‌اند و این موضوع زمینه افزایش حساب‌های شخصی را فراهم آورد. برای این که اتفاق ناخوشایند اعلام شماره حساب‌های شخصی حل شود، راهکار آن شفافیت است. هلال احمر باید با گزارش‌گیری از «ان‌جی‌او» ها به سمت بازسازی اعتماد عمومی برود و مردم به سازمان‌های حمایتی و «ان‌جی‌او» ها اعتماد بیشتری پیدا کنند تا این سرمایه اجتماعی مهم از بین نرود. گزارش‌های هلال احمر نشان می‌داد که توانسته اعتماد را به مردم بازگرداند، اما برای عمیق‌تر شدن این اعتماد باید رویکرد شفاف‌سازی با جدیت دنبال شود. اتفاق مثبتی که در هلال احمر افتاده، رویکرد هم‌افزایی سازمان‌های مردم‌نهاد است. این رویکرد با جدیت توسط سازمان داوطلبان پیگیری شده و اتفاق خوبی است. نتیجه این کار، مشارکت بیشتر «ان‌جی‌او» ها در بحران‌ها و استفاده درست از منابع است. خیریه‌ها باید جایی باشند که دولت نیست. اگر خیریه‌ها بخواهند کار دولت را انجام دهند، به نظر من کار عیثی انجام داده‌اند. در بحران‌ها شاهد صحنه‌هایی هستیم که آسیب‌دیدگانی وجود دارند که دولت برایشان برنامه‌ای ندارد. اینجاست که سازمان‌های مردم‌نهاد مداخله جدی‌ای خواهند داشت.

ارسال و توزیع اقلام غذایی، بهداشتی و پوشاک به استان‌های گلستان، لرستان و خوزستان؛ اعزام پزشک و مددکار اجتماعی و راه‌اندازی پایگاه خدمات اجتماعی و ارائه خدمات حمایتی؛ گزینش ۴۵ خانواده در شیراز جهت ارائه خدمات حمایتی بلندمدت و واریز کمک نقدی جهت تعمیر منزل؛ اعزام آشپز و راه‌اندازی آشپزخانه و پخت و توزیع غذای گرم؛ درمان و مداوای بیماران به‌ویژه کودکان و ارایه بیش از ۱۰ میلیون تومان داروی رایگان؛ و توزیع یخچال و کولر آبی و کلمن و ۹۰۰ پشه‌بند و بیش از ۱۰۰۴ سرویس ظروف غذاخوری بخشی از فعالیت‌های موسسه نیکوکاری مهر آفرین در سیل امسال بود. فاطمه دانشور، مدیرعامل این موسسه در ادامه از ایده‌های خود برای هم‌افزایی تشکلهای غیردولتی در بحران‌هایی گوید.

❖ خانم دانشور؛ وقتی تجربه بحران‌های پیشین را کنار تجربه سیل ۹۸ قرار می‌دهیم، میزان تعامل سازمان‌های مردم‌نهاد قابل توجه است. شما با این گزاره موافقت می‌کنید؟

در ابتدا این را بگویم که به نظر من در موضوع تعامل سازمان‌های مردم‌نهاد با یکدیگر، یکی از بزرگ‌ترین خلأها نبود همکاری است. آنها تعامل ساختارمند و هدفمندی با یکدیگر ندارند. این مسأله می‌تواند در قالب شبکه‌ای از «ان‌جی‌او» ها فراهم شود که متأسفانه تا به حال «ان‌جی‌او» ها در این زمینه موفق عمل نکرده‌اند. برای همین در رخدادهایی مثل سیل و زلزله ممکن است دچار موازی‌کاری شوند. در صورتی که اگر چنین شبکه‌ای شکل گیرد با تعامل و مشارکت، بهتر می‌توانند به اهداف خود دست پیدا کنند و موجب صرف بهینه منابعی شوند که از کمک‌های مردمی به دست می‌آورند. به این شکل، کمک‌ها هدفمند توزیع می‌شود و از هدررفت منابع مالی جلوگیری می‌شود. قطعاً تعامل سازمان‌دهی می‌تواند در سرعت‌دهی به امداد رسانی‌ها کمک‌کننده باشد؛ به شکلی که سازمان‌ها تکمیل‌کننده همدیگر باشند.

❖ رویکرد هلال احمر در این میان؟

یکی از نهادهایی که خیلی به «ان‌جی‌او» ها نزدیک است، هلال احمر و سازمان داوطلبان آن است. نهادهای که راحت‌تر می‌توانند «ان‌جی‌او» ها را گرد هم آورند. برای جمع کردن تشکلهای مردم‌نهادی که سازمان داوطلبان حساب کرده؛ چون پتانسیل این کار را دارد. این رویکردی است که در این سال‌ها کمتر به آن پرداخته می‌شده؛ رویکردی که بتوان طی آن سازمان‌های مردم‌نهاد را در یک شبکه جمع و هدایت‌شان کرد. به‌ویژه این که کشور ما یک کشور بلاخیز است و باید تلاش کنیم تا در رخدادهای طبیعی دچار غافلگیری نشویم، چون همواره «ان‌جی‌او» ها در مواجهه با بحران‌ها غافلگیر می‌شوند و متأسفانه قبل از مداخلات‌شان برای



فیروزه صابر، مدیرعامل شبکه ملی موسسات خیریه و نیکوکاری:

همکاری هلال احمر و سازمان‌های غیردولتی نیاز نیست، ضرورت است

❖ با طرح مطالبات کارشناسانه، بسیاری از حوادث در ایران، دیگر غیرمترقبه نخواهد بود



❖ با چه اهدافی؟

آشنایی بیشتر با نقش سازمان‌های غیردولتی در سیل اخیر، کمک به مستندسازی تجارب سازمان‌های غیردولتی در سیل اخیر و کمک به یکپارچگی، همگرایی و اثربخشی مشترک سازمان‌های غیردولتی فعال در سیل اخیر. این گزارش از طریق مطالعه اخبار و سایر گزارش‌ها، مشاهده میدانی و بازدید، مصاحبه‌های فردی و جمعی و نشست‌های هم‌اندیشی انجام شده در چهار بخش ضرورت و اهداف، دامنه سیل و آسیب‌ها، نقش سازمان‌های غیردولتی و راهکارهای بهبود مدیریت بحران تنظیم شده است. در مجموع ۸ نشست هم‌اندیشی با ۱۶۶ نفر از سازمان‌های غیردولتی، ۱۹ مصاحبه فردی و جمعی با ۳۹ سازمان غیردولتی، ۸ جلسه با ۱۶ مسئول دولتی، ۳ جلسه با دانشگاهیان و فرهنگیان، ۶ جلسه با ۷ مدیر بخش خصوصی، ۱۴ بازدید از مناطق سیل‌زده، ۵ بازدید از کمپ سیل‌زدگان و ۳ بازدید از انبارها انجام شده است.

❖ گفتید که این گزارش در ۴ بخش تنظیم شده. این بخش‌ها شامل چه مواردی می‌شود؟

بخش اول به ضرورت، اهداف، روش مطالعه و محدودیت‌های مطالعه، اختصاص دارد. بخش دوم به دامنه سیل و دامنه آسیب‌ها و نیازهای مناطق سیل‌زده پرداخته است. بخش سوم که محور اصلی مطالعه است شامل حوزه فعالیت سازمان‌های غیردولتی در سیل اخیر، نقاط قوت، نقاط قابل بهبود و چالش‌های آنها و نیز رویکرد نوع همکاری‌های جمعی سازمان‌های غیردولتی با یکدیگر، همین‌طور با دولت و به‌طور خاص با هلال احمر است. پایان این بخش درک و دریافت‌های حاصل از موارد فوق است. بخش چهارم هم گزارش به راهکارهای بهبود مدیریت بحران اختصاص یافته است. بر اساس نتایج مطالعه انجام شده، سه محور اصلی به عنوان راهکارهای بهبود مدیریت بحران با تأکید بر نقش موثر سازمان‌های غیردولتی مطرح است. برای این منظور لازم است از همه امکانات موجود دولتی از جمله وزارت کشور، هلال احمر و حتی جلب مشارکت بخش خصوصی بهره‌مند شد. بر این اساس شبکه ملی موسسات نیکوکاری و خیریه به سه موضوع «کمک به توسعه ظرفیت مدیریت سازمان‌های غیردولتی»، «کمک به ارتقای نقش و اثربخشی سازمان‌های غیردولتی» و «بروتکل‌های همکاری با نهادهای دولتی مرتبط و به‌ویژه با هلال احمر» را دنبال می‌کند.

«ظرفیت سازمان‌های غیردولتی، منبعی است که می‌تواند با امکانات و اختیارات هلال احمر توان فراتری برای شناخت و یافتن راهکارهای موثر، هم از منظر پیشگیری و هم در مواجهه با بحران‌ها ایجاد کند. در نتیجه آسیب‌ها کاهش خواهد یافت و مردم نیز از این توان و اثر آن منتفع خواهند شد.» این را فیروزه صابر، مدیرعامل شبکه ملی موسسات خیریه و نیکوکاری می‌گوید. او در ادامه از ضرورت تعامل سازمان‌های مردم‌نهاد با یکدیگر و فعالیت‌های شبکه ملی موسسات خیریه و نیکوکاری در سیل اخیر می‌گوید.

❖ تعامل سازمان‌های مردم‌نهاد با یکدیگر چقدر ضرورت دارد؟

همکاری مشترک هلال احمر و سازمان‌های غیردولتی نه فقط یک نیاز، بلکه ضرورت است. در کشوری که این همه حادثه است، تعامل و همکاری، هم برای قبل و هم حین و هم بعد حوادث اهمیت دارد. به عبارتی هم به سازمان یافتگی در همکاری نیاز است و هم استمرار آن. سازمان یافتگی به معنای حضور اثربخش سازمان‌های غیردولتی در فرآیند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری و اجرا و نظارت و استمرار به مفهوم باور و عزم برای مشارکت بلندمدت.

❖ در این حالت چه اتفاقی می‌افتد؟

با طرح مطالبات کارشناسانه، بسیاری از حوادث در ایران، دیگر غیرمترقبه نخواهد بود و این امکان پیدا خواهد شد تا با دانایی و رویکرد پیشگیرانه مدیریت شود. ظرفیت سازمان‌های غیردولتی برای این منظور منبعی است که می‌تواند با امکانات و اختیارات هلال احمر توان فراتری برای شناخت و یافتن راهکارهای موثر، هم از منظر پیشگیری و هم در مواجهه با بحران‌ها ایجاد کند. در نتیجه آسیب‌ها کاهش خواهد یافت و مردم نیز از این توان و اثر آن منتفع خواهند شد.

❖ درباره فعالیت‌های شبکه ملی موسسات خیریه و نیکوکاری در سیل صحبت کنیم.

شبکه ملی موسسات نیکوکاری و خیریه در راستای توسعه نقش مشاوره‌ای خود، مطالعه‌ای سریع از مناطق سیل‌زده و تحلیل شرایط مبتنی بر آن تأکید بر نقش سازمان‌های غیردولتی را از اواخر فروردین تا اوایل خردادماه ۱۳۹۸ انجام داده است.

تعامل با هلال از بلبشو جلوگیری کرد

توانستند به خواسته‌هایشان از نظر کمک‌رسانی برسند. من کاملاً راضی بودم. هر جا که گیر می‌کردیم هلال احمر کمک‌کننده بود.

وقتی از استان گلستان با ما تماس گرفتند، تنها کاری که در ابتدا کردیم این بود که دستور خرید دادیم. در ادامه برای توزیع مشکل ایجاد شد. بعد که با هلال احمر هماهنگ کردیم، با نیروهای خود این جمعیت همراه شدیم و کالاها را توزیع کردیم. همه چیز منظم و مشخص بود. به این صورت از موازی‌کاری جلوگیری شد. من از نظم موجود در گلستان کاملاً راضی‌ام. هلال احمر راهنمایی می‌کرد و به این طریق کمک‌ها عادلانه‌تر توزیع می‌شد. درواقع از یک بلبشو جلوگیری شد.



زهره گیتی‌نژاد

مدیرعامل موسسه
خیریه مهر گیتی

هلال احمر در سیل اخیر برای ما کارساز بود و برای مشکلاتمان راه چاره داشت. این بار کمک‌رسانی‌ها نظم داشت. این نظم بیشتر از نظم زمان زلزله بود؛ حتی با توجه به این که گستردگی مناطق آسیب‌دیده بیشتر بود. وسعت سیل با وسعت زلزله کاملاً متفاوت بود. زلزله در یک محدوده مشخص و در یک استان بود؛ اما سیل در سه استان به صورت گسترده بود و حجم خرابی‌های بسیاری به بار آورد. اما کمک‌های مردمی و فعالیت آن‌جی‌اوها و کمک هلال احمر باعث شد کارها منظم و مرتب و با برنامه پیش رود. همه

از تجربه تشکلهای با سابقه استفاده کنند و با خطای کمتر و بهره‌گیری مناسب از منابع پیش بروند.

در سبیل اخیر می‌توانم مثال عینی بزنم؛ در استان گلستان از روز دوم مستقر بودیم. بعضی از تشکلهای ما مشکلی داشتند که آن هم دسترسی نداشتن به دستگاه‌های متولی بود. وقتی با ما در تعامل قرار گرفتند، توانستیم نشست‌های مختلفی با دستگاه‌های متولی مثل هلال احمر برگزار کنیم و کارها راحت‌تر پیش رفت.

موازی‌کاری را از بین ببریم

مسئولیت هماهنگی بین تشکلهای را بر عهده داشتیم. برای همین، کارمان نسبت به زلزله کرمانشاه راحت‌تر بود. تعداد گروه‌هایی که با ما همکاری کردند، از ۷۰ گروه در زلزله کرمانشاه به ۱۷۰ گروه در سیل رسید. این نشان می‌دهد که تعامل بیشتر شده است.

دانش بعضی از تشکلهای به دلیل تجارب و تخصص‌شان در حوادث بیشتر است. وقتی تعامل بیشتر می‌شود، از این دانش و تخصص بهتر استفاده خواهد شد. «ان‌جی‌او» ها می‌توانند



احمد بختیاری

مدیر دبیرخانه ترویج فعالیت‌های داوطلبانه

هر چقدر که تعداد حوادث بیشتر می‌شود، سازمان‌های مردم‌نهاد به این نتیجه می‌رسند که برای جلوگیری از موازی‌کاری، بهتر است از داده‌های یکدیگر استفاده کنند. در حادثه سیل اخیر، چون یک‌سال از حادثه زلزله کرمانشاه گذشت، این حس بین تشکلهای وجود داشت. ما

