

وبینار کارآفرینی اجتماعی 1
ده- نه- هشت- خط تلفن حفاظت از کودکان

مجید محمدی

فهرست

- مقدمه
- روایت
- انتخاب مسئله
- روش یا رموز موفقیت
- بحث نظری: چهار عمل سازمان‌های نوآور

مقدمه

- کارآفرینی اجتماعی در برابر کارآفرینی اقتصادی
- تمرکز بر حل مشکلات اجتماعی با اتکا بر بخش مدنی/شهروندی و منابع بخش خصوصی و دولتی
- زمینه بسیار مستعد برای این نوع فعالیت در سه بخش خصوصی، دولتی و مدنی

مقدمه

- بسیج جهانی شهروندان

- ۱. این بسیج در مقیاسی بی سابقه در حال رخ دادن است.
- ۲. این سازمان ها در مقایسه با گذشته تنوع و پراکندگی جهانی بیشتری دارند.

- ۳. به نحوی فزاینده با سازمان هایی مواجه ایم که فراتر از راه حل های مبتنی بر وادادگی به رهیافتهای نظام یافته تری در برخورد با مشکلات روی می کنند.

- ۴. سازمان های شهروندی کمتر مورد مزاحمت کلیسا و دولت قرار می گیرند و در واقع فشار قابل ملاحظه ای بر حکومت ها وارد می آورند (که در مبارزه بین المللی برای ممنوعیت مین های زمینی و ایجاد دادگاه جنایی بین المللی مشاهده شد).

مقدمه

- ۵. این سازمان ها همکاری با مشاغل، نهاد های دانشگاهی، و حکوم تها را آغاز کردند تا بازار های جدید و فعالیت های اجتماعی دورگ هی را به وجود بیاورند. این امر موجب پیدایش انبوهی از تخصص در حل مشکلات و تغییر روش کار حکومت ها خواهد شد.
- ۶. معمولاً هنگامی که یک بخش محدود توسعه پیدا کرده و بازیگران تازه به قلمرو آن وارد می شوند تلاشی طبیعی برای پیدا کردن موضع و محلی خاص برای آن بخش صورت می گیرد. به همین دلیل بخش شهروندی شاهد تاثیرات مفید کار آفرینی گرای، رقابت و همکاری فزاینده و توجه بسیار به اجرا بوده است.

روایت

- جیرو بیلموریا، هندوستان: حفاظت از کودکان
- میلیون‌ها کودک در هند در خیابان‌ها زندگی می‌کنند و به کار مشغولند. خط تلفن کودکان یک خط ارتباطی کمک بیست و چهار ساعته و سیستم اضطراری پاسخگویی به کودکان محنت زده است. این خط روزانه شاهد هزاران تماس تلفنی جهت گزارش جراحات، آزار، رها کردن، ضرب و جرح، سل، اسهال خونی، یرقان، و ایدز است. در این جلسه می‌خواهیم ببینیم که چنین سیستمی چطور در هرج و مرج بمبئی کار می‌کند.

انتخاب مسئله

- چرا این موضوع؟
- پس زمینه ی خانوادگی و آموزشی جیرو
- موضوعی بسیار روشن برای جامعہ: مشکلات کودکان بی سرپرست/کودک آزاری
- حدود نیم میلیون کودک خیابانی با مشکلات حاد (بیماری)
- موضوعی مورد توافق برای حل میان دولت و نهادهای مدنی (سازمانهای غیر انتفاعی)

روش یا رموز موفقیت

- شروع از یک نقطه و بسط از آنجا: بمبئی 1996 تا سی شهر در 2002
- روش استخدام نیرو؟ واگذاری مسئولیت به افرادی که قبلا به آنها خدمات ارائه می شده
- رفتن به سراغ مقامات پایین و پرهیز از مقامات بالا
- قرار دادن افرادی از جوامع درگیر در این موضوع در هیئت مشورتی (مثل پلیس)

روش یا رموز موفقیت

- به وجود آوردن شبکه ای از هیئتهای مشورتی (همخت: هیئت مشورتی خط تلفن کودکان)

– “ما سابقا فکر می کردیم که افرادی فوق العاده هستیم و هر کاری از ما بر می آید. ولی اکنون آگاهی بیشتری داریم. وجود هیئت های مشورتی خط تلفن برای آن است که کارها را تسهیل کند. اعضای این هیئتها عبارتند از مقامات دولتی، مقامات ادار هی بهداشت، مقامات راه آهن، و مقامات پلیس. ما با این افراد کار می کنیم.” (جیرو)

روش یا رموز موفقیت

- رعایت حد و مرزها ماموریتها: نجات کودکی که مورد آزاری بوده و نه برخورد با کودک آزار (در عین پی گیری موضوع)
- پرهیز از رهیافت خیریه ای: دفاع از حقوق کودکان
- تمرکز بر ماموریت و سرویس دهی (حتی در صورت مزاحمت یا عصبانیت: حق با مشتری است)
- نوع ارتباط مدیر موسسه با خدمات گیرندگان و کارکنان: عضوی از یک تیم

روش یا رموز موفقیت

- توجه به تحولات اجتماعی و فنی
- این خدمات صرفاً به خاطر سه تحول اخیر میسر شده بود:
 - ۱ - نصب تلف نه‌ای عمومی به‌طور گسترده در شهرهای اصلی هند؛
 - ۲ - انفجار تعداد سازمان‌های حمایت از کودکان، و
 - ۳ - پذیرا بودن دولت نسبت به ایده‌ی شراکت با گروه‌های شهروندی.

روش یا رموز موفقیت

- ارتقای هماهنگی میان سازمانهای درگیر

– “صدها سازمان خدمات رسانی به کودکان در بمبئی هیچگونه ارتباطی با یکدیگر نداشتند. آن ها با یکدیگر حرف نمی زدند و در سطوح کیفی گوناگونی قرار داشتند. بعضی از آن ها کارهای فوق العاده ای انجام می دادند؛ بعضی از آن ها شایستگی انجام این فعالیت ها را نداشتند؛ بعضی دلسوز بودند؛ بعضی نیز سو استفاده جو بودند.” (جیرو)

روش یا رموز موفقیت

- جمع آوری منابع
- اطلاع رسانی عمومی
- آموزش حین کار کارکنان
- کنترل بحران به خاطر اشتباهات/اقرار به اشتباهات
- تشخیص چالشها و تلاش برای مواجهه با آنها (عدم همکاری بیمارستانها)

روش یا رموز موفقیت

- تماس مدام با سازمانهای مربوط (دولتی/غیر دولتی)
- سیاست توسعه؟ پرهیز از شد بادکنکی
- عدم پافشاری بر هویت سازمانی (در نهایت ادغام در دولت)

روش یا رموز موفقیت

- انعطاف پذیری

- یک بار از جیرو در مورد مهم ترین چیزی که از کار در خط تلفن هند آموخته توضیح خواستم. او برای لحظ های تامل کرد و گفت: "اگر بخواهم آن را در یک خط خلاصه کنم این است که یاد گرفتم که بگذرم. همه ی امور به همان شکلی که می خواهید نیستند. باید بگذارید افراد مسئولیت بپذیرند. بهترین کار آن است که به جای داشتن تصویری از آن چه می خواهید به آن برسید اصول اساسی را در نظر داشته باشید."

بحث نظری: چهار عمل سازمان‌های نوآور

• 1. گوش دادن را نهادینه کنید

– همه ی تصمیمات کلیدی در "خط تلفن کودکان" از جمله انتخاب نام و نشانه، مسئولیت های اعضای گروه، و شعار اصلی خط تلفن کودکان یعنی "هر تماسی مهم است" از دل جلسات معمول و "نشست های باز" با کودکان خیابانی بیرون آمده است. خط تلفن کودکان همچنین دستوراتی را برای روشن شدن به موسسات همکار ارائه می کند و به آنها توضیح می دهد که چگونه به حرف بچه ها گوش دهند.

بحث نظری: چهار عمل سازمان‌های نوآور

• 2. به امر استثنایی توجه کنید

– از حیث نوآوری، مهم‌ترین نکات حاصل از گوش سپردن و مشاهده، ظاهراً از اطلاعات نامنتظر یا استثنایی، بالخصوص موفقیت‌های غیرمنتظره به دست آمده‌اند.

بحث نظری: چهار عمل سازمان‌های نوآور

• 3. راه حل‌های واقعی برای مردم واقعی طراحی کنید

– یکی از نشانه‌های کارآفرینان اجتماعی آن است که آنها در مورد رفتار انسانی واقع‌گرا هستند. آن‌ها وقت زیادی را صرف تفکر در باب چگونگی سوق دادن مشتریان‌شان به استفاده از خدمات خود می‌کنند.

بحث نظری: چهار عمل سازمان‌های نوآور

• 4. تمرکز بر کیفیات انسانی

– سازمان‌هایی که موفقیتشان بر کیفیت بالای اندرکنش انسانی متکی است توجه کافی به کیفیات نرم مثل به کارگیری، استخدام، و مدیریت کارکنان دارند.

کار کلاسی

- پیدا کردن سه نمونه برای سه دستور العمل اخیر در روش کار جیرو و خط تلفن