

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شیوه نامه اجرایی امداد فرهنگی

(شبکه ملی امداد خانواده)

معاونت امور فرهنگی کمیته امداد امام خمینی

اداره کل فرهنگی و تربیتی

اداره فرهنگی مدجویان

مقدمه

«مهم‌ترین مسئله دستگاه ما و نظام جمهوری اسلامی، کوشش برای رفع فقر و محرومیت در جامعه و حمایت و کمک به طبقات مستضعف و محروم است. واقعاً باید صحت برنامه‌ها را به این سنجید و دنبال این قضیه رفت و کارهای دیگر را در اولویت‌های بعد قرارداد. کارهای مربوط به طبقات محروم و مستضعفان جامعه - که تعدادشان هم زیاد است - حقا و انصافاً یک حرکت اساسی را می‌طلبند.»^۱

این طرح با عنایت به سیاست‌های کلان خانواده ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری مد ظله العالی مبنی بر پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و عوامل تزلزل در نهاد خانواده و نیز ماده ۶ بند ۷ و ۸ اساسنامه و بندهای ۶ و ۹ سیاست‌های فرهنگی کمیته امداد مبنی بر صیانت از نهاد خانواده و ترویج سبک زندگی اسلامی ایرانی و تاکید بر بهره‌گیری از ظرفیت طلاب و حوزه‌های علمیه و در راستای توانمندسازی طلاب تحت حمایت با هدف ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی به خانواده‌های تحت حمایت امداد، تدوین و ابلاغ می‌گردد.

امداد فرهنگی

سرکشی طلاب خواهر از منازل خانواده‌های مورد حمایت و ارتباط‌گیری مستمر و با برنامه آنان با هدف نیازسنجی و ظرفیت‌سنجی و آسیب‌شناسی مسائل فرهنگی خانواده و پیگیری رفع مسائل خانواده تا حصول نتیجه مطلوب

تبیین اجمالی طرح

این طرح با بهره‌گیری از ظرفیت طلاب خواهر تحت حمایت و سایر طلاب حوزه‌های علمیه خواهران در قالب چهره به چهره و ارتباط مستمر طلاب برای پاسخگویی به نیازمندی‌های فرهنگی - اجتماعی و توانمندسازی فرهنگی خانواده‌های تحت حمایت می‌باشد.

خانواده‌های هدف طرح با شاخص نیازمندی‌های فرهنگی و اجتماعی انتخاب شده و به صورت میانگین هر ۲۰ پرونده به یک طلبه واگذار می‌شود و ایشان در یک بازه زمانی مشخص به عنوان امدادگر فرهنگی با حضور در منازل جامعه هدف و برنامه‌های متنوع در راستای تحکیم و تعالی خانواده تلاش می‌کند و علاوه بر به کارگیری مهارت‌های شخصی، سایر ظرفیت‌های موجود سازمانی و مردم نهاد و ... را برای توانمندسازی فرهنگی خانواده بسیج می‌نماید.

هدف کلی

تقویت و تعمیق باورهای دینی خانواده‌های مورد حمایت و تحکیم و تعالی آنان

اهداف جزئی

۱. توانمندسازی فرهنگی طلاب خواهر مورد حمایت و ایجاد اشتغال فرهنگی؛
۲. حفظ کرامت و افزایش عزت نفس جامعه هدف؛

۱. بیانات مقام معظم رهبری مد ظله العالی در دیدار با رئیس‌جمهور و اعضای هیئت‌وزیران، به مناسبت گرامیداشت هفته دولت ۱۳۷۰/۰۶/۰۳.

۳. افزایش روحیه دین‌داری و تاب‌آوری و خوداتکایی؛
۴. تلاش در جهت از بین بردن حس فقر؛
۵. تقویت روحیه شکرگذاری و رضایتمندی از داشته‌ها؛
۶. ایجاد انگیزه برای اشتغال و کسب درآمد پایدار؛
۷. کمک به کشف استعدادها و شکوفایی جامعه هدف؛
۸. اقدامات اولیه جهت پیشگیری و درمان آسیب‌های اجتماعی گروه هدف؛
۹. تشویق به ازدواج و کنترل طلاق و رفع منازعات خانوادگی؛
۱۰. پیگیری وضعیت تحصیل اعضای خانواده و توجه به نخبگان و استعدادهای برتر؛
۱۱. تقویت روحیه شادی و نشاط و امید در خانواده‌ها.

گام‌ها و فرایند اجرایی طرح

گام اول: فراخون دعوت به همکاری و مصاحبه و ارزیابی امدادگران فرهنگی اقدامات لازم:

۱. فراخون دعوت به همکاری به خواهران حوزوی و گروه‌های جهادی؛
۲. دریافت سوابق (علمی و مهارتی و تجربی) افراد متقاضی و بررسی سوابق،
۳. تشکیل کمیته مصاحبه و ارزیابی؛
۴. انتخاب تعدادی از متقاضیان بر اساس رزومه‌های همسو و موفق و دعوت به مصاحبه؛
۵. تعیین زمان برای مصاحبه و ارزیابی امدادگران فرهنگی؛
۶. تدوین شاخص‌های انتخاب امدادگران فرهنگی جهت دعوت به مصاحبه؛

- ✓ روحیه انقلابی‌گری و جهادی؛
- ✓ مدرک علمی حوزوی؛
- ✓ فضائل اخلاقی مثل حسن خلق، صبوری و دلسوزی؛
- ✓ رعایت ظواهر و شئون اسلامی؛
- ✓ تجربه تبلیغ چهره به چهره یا فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی؛
- ✓ رازداری در مسائل خصوصی افراد؛
- ✓ آشنایی به فنون ارتباط‌گیری و اصول راهنمایی مذهبی و تربیتی؛
- ✓ توان و انگیزه کافی برای پیگیری و رفع اختلافات و منازعات خانوادگی؛
- ✓ ناهل و سن بالای ۲۵؛
- ✓ خواهران دارای تأییدیه همسر و یا ولی مبنی بر رضایت از همکاری با طرح به مدت حداقل یک سال را ارائه دهند؛
- ✓ انگیزه جهت شرکت در دوره‌های مهارتی و آموزشی.

گام دوم: آموزش امدادگران

در مجموع ۴۰ ساعت کارگاه مهارتی و آموزشی برای امدادگران در نظر گرفته شده که بصورت «حضور» ارائه می‌گردد.

اقدامات لازم:

۱. سرفصل‌ها و بسته آموزشی

- ✓ آشنایی با طرح و عملیات اجرایی آن (تبیین طرح و مبانی، اصول و اهداف طرح؛ چگونگی پایش اطلاعات و مستندسازی خدمات؛ گزارش‌نویسی و تدوین نامه ارجاع)
- ✓ آشنایی با ضوابط؛ آیین‌نامه‌ها و ظرفیت‌ها و خط قرمزهای کمیته امداد (جارت اداری و قوانین و ضوابط کمیته امداد؛ خانواده‌های هدف طرح و شاخص‌های آنان؛ انتظارات کمیته امداد از امدادگران فرهنگی)
- ✓ مهارت ارتباط مؤثر و اعتمادسازی
- ✓ آشنایی به تفاوت‌های فردی و استعداد شناسی مخاطبان
- ✓ راهکارهای ایجاد شادی و نشاط و امید آفرینی
- ✓ تکنیک‌های مقابله با فقر و بیکاری زنان سرپرست
- ✓ چگونگی رفع تعارض زوجین و پیشگیری از طلاق
- ✓ راهکارهای مدیریت روابط صحیح میان اعضای خانواده
- ✓ تربیت دینی فرزندان با رویکرد پیشگیری از مفاسد اخلاقی و اجتماعی و فضای مجازی
- ✓ چگونگی تعامل و ارتباط با خانواده‌های در معرض اعتیاد
- ✓ راهکارهای چگونگی اصلاح نگرش و بینش مخاطبان نسبت به زندگی

۲. شناسایی و معرفی اساتید ملی و استانی جهت ارائه سرفصل‌ها

۳. تهیه تقویم زمانی برای آموزش

۴. برگزاری دوره آموزش حضوری و برگزاری آزمون از محتواهایی ارائه شده و صدور گواهی پایان دوره

۵. انتخاب افراد موفق دوره براساس سوابق، امتیاز مصاحبه، حضور در دوره و نتایج آزمون

۶. صدور معرفی نامه یا کارت شناسایی برای امدادگران فرهنگی با هدف اعتمادسازی در میان خانواده‌ها

۷. تشکیل کانال یا گروه یا سایت رسمی جهت بارگزاری محتواهای کاربردی برای امدادگران فرهنگی

۸. تهیه محتوای کاربردی جهت آموزش‌های تکمیلی حین خدمت

۸. تشکیل شبکه ملی امدادگران فرهنگی

کام سوم: شناسایی و احصاء خانواده‌ها

اقدامات لازم:

- ۱. استخراج و معرفی شاخص خانواده‌های هدف طرح
 - ✓ خانواده‌های دارای دانش آموز یا دانشجو که زمینه شکوفایی و توانمندی آنان بیشتر است؛
 - ✓ خانواده‌های جوان یا پرجمعیت دارای دختر نوجوان؛
 - ✓ خانواده‌هایی که جهت کار فرهنگی مستعدتر باشند؛
- ۲. توجیه مددکاران خانواده جهت احصاء خانواده‌های هدف طرح با توجه به شاخص‌های فوق

۳. دسته‌بندی خانواده‌ها در گروه‌های ۲۰ نفره با توجه به نزدیکی آدرس خانواده‌ها و موقعیت جغرافیایی آنان و با مشخصات اجمالی خانواده از جمله آدرس دقیق و تلفن تماس
۴. توجیه همه خانواده‌ها نسبت به طرح و حضور امدادگر فرهنگی (به صورت توجیه حضوری و یا توسط تماس تلفنی مددکار خانواده و کارشناس فرهنگی)
۵. واگذاری پرونده‌های دسته‌بندی شده به طرف قرارداد امداد یا عوامل اجرایی طرح (حقیقی یا حقوقی)

گام چهارم: ارتباط گیری و اعتماد سازی امدادگران با خانواده ها

اقدامات لازم:

۱. هماهنگی امدادگر با خانواده‌ها و ارتباط‌گیری و تعامل با آنان
۲. حضور در منازل مددجویان
۳. تکریم و احترام گروه هدف و حفظ اطلاعات و اسرار آنان
۴. استمرار ارتباط هدفمند امدادگر با اعضای خانواده از طریق مجازی و تلفنی

گام پنجم: پایش اطلاعات و مسائل خانواده ها

اقدامات لازم:

۱. پایش اطلاعات «فردی»، «اجتماعی» و «فرهنگی» خانواده‌ها و ثبت آن در کاربرگ‌های ویژه طرح
۲. نیازسنجی وضعیت فرهنگی - اجتماعی اعضای خانواده مددجو توسط امدادگر فرهنگی
۳. شناسایی استعدادها و ظرفیت‌های موجود در خانواده توسط امدادگر
۴. آسیب شناسی مسائل خانواده

گام ششم: پیگیری حل مسائل خانواده با استفاده از سیستم ارجاع تا حصول نتیجه مطلوب

اقدامات لازم:

۱. اولویت بندی رفع آن مسائل خانواده با استفاده دانش و مهارت خود و سیستم ارجاع
۲. تشکیل (کمیسیون اندیشه‌ورز) جهت هم افزایی و انتقال تجربیات و بررسی راهکار توانمندسازی فرهنگی خانواده‌ها
۳. حضور در جلسات مستمر معاونت فرهنگی امداد با مسئولین و عوامل اجرایی حقوقی طرح با هدف رفع موانع و چالش‌ها و آسیب‌های احتمالی طرح
۳. تکمیل گزارش‌ها بر اساس سرفصل‌های خواسته شده و تحویل به موقع و منظم آن‌ها
۴. استفاده از سایر ظرفیت‌های امدادی و غیر امدادی جهت رفع نیازمندی خانواده (مثل ارجاع به مشاوران و مددکاران امداد یا سایر اساتید و مشاوران - بهره‌گیری از ظرفیت خیرین جهت رفع نیازمندی مالی خانواده - ارجاع برنامه ارتباط با همسران یا فرزندان بزرگ مددجویان به آقایان مورد اعتماد و ...)

۵. ارتباط مستمر با کارشناسان فرهنگی و مددکاران خانواده و مسئولین امداد جهت رفع مشکلات و آسیب‌های تشخیص داده شده خانواده‌ها
۶. شرکت در جلسات کارگاهی و آموزشی در حین کار
۸. استفاده از ظرفیت‌های موجود (همچون فرصت‌های مطالعاتی و اساتید متخصص) جهت تقویت کارآمدی خویش
۹. مستندسازی دقیق تمامی برنامه‌ها و خدمات ارائه شده به خانواده‌ها با گرفتن عکس و فیلم و ثبت و ضبط نوع و جنس کالاهای تقدیم شده به گروه هدف و تهیه و بایگانی فاکتور مربوطه و ...
۱۰. تهیه فرمت گزارش نهایی وضعیت خانواده
۱۱. استمرار همراهی و ارتباط امدادگر با خانواده به صورت هدفمند تا رسیدن به توانمندی و تحکیم خانواده
۱۲. اختصاص بسته‌های تشویقی ویژه توسط کمیته امداد به تناسب نیاز خانواده‌هایی که در طرح به توانمندی فرهنگی یا اجتماعی می‌رسند. (مثل کمک هزینه سفر زیارتی- اولویت کمک هزینه تأمین مسکن یا وام ودیعه مسکن- وام کارگشایی- وام اشتغال و ...)
۱۳. بازدید و سرکشی مسئولین استانی امدادی و غیر امدادی از منزل خانواده‌هایی که به توانمندی رسیدند
۱۴. برگزاری مراسم یا همایش تجلیل از خانواده‌هایی که به توانمندی رسیدند (با رعایت پروتکل‌های بهداشتی)

قالب و روش‌های ارائه راه‌حل‌ها

- برخی از قالب‌ها و روش‌های کلی که با توجه به اهداف طرح و توانمندی و ظرفیت عوامل اجرایی طرح و نیازمندی خانواده‌ها احصاء شده‌اند، عبارتند از:
- ✓ بهره‌گیری از سیستم ارجاع به روش‌های گوناگون راهنمای و مشاوره مذهبی
 - ✓ استمرار مستمر تلفنی و حضوری به صورت چهره به چهره با افراد و خانواده‌های هدف طرح
 - ✓ ارائه کتب و جزوات آموزشی برای تقویت و رشد افراد
 - ✓ تشکیل کانال و گروه‌های هدفمند در فضای مجازی، جهت تقویت باورهای دینی گروه هدف
 - ✓ برگزاری مسابقات هدفمند جهت افزایش بصیرت و معرفت گروه‌های هدف
 - ✓ ارتباط و تعامل با کارفرمایان جهت تشکیل و تأسیس مشاغل برای گروه هدف
 - ✓ ارتباط با خیرین جهت رفع نیازهای اولیه خانواده‌ها

گام هفتم: نظارت و ارزیابی

این نظارت به معنای حسن انجام کار و ارزیابی و تأیید فعالیت‌های امدادگران فرهنگی و مسئولین گروه‌ها و مؤسسات طرف تفاهم، به وسیله معاونت فرهنگی کمیته امداد یا روسای ادارات بر اساس شاخص‌های ذیل صورت می‌گیرد. مدل ارزیابی به روش پیمایشی و با بهره‌گیری از مطالعات میدانی و تطبیقی فعالیت‌ها با اهداف؛ وظایف و مأموریت‌ها و اختیارات محوله، و با شاخص‌هایی همچون بازدهی و کارایی و اثربخشی و اندازه‌گیری و مقایسه موارد همسو و ... طراحی و به کارگرفته و تحلیل می‌شود. برخی از این شاخص‌ها می‌توانند به صورت کمی و برخی هم به صورت کیفی و برخی به هر دو صورت فوق مبنای ارزیابی قرار گیرند.

اقدامات لازم:

۱. ارزیابی امدادگران فرهنگی براساس شاخص

رئوس برخی از شاخص‌ها:

- ✓ عملکرد امدادگر در ارتباط با شناخت جامعه هدف و نیازهای آن؛
- ✓ تحقیق از مددجویان و کسب رضایت‌مندی آنان با تماس تلفنی و نظرسنجی‌های مکتوب
- ✓ پیگیری مجدانه با استفاده از سیستم ارجاع جهت رفع مسائل خانواده؛
- ✓ تکنیک و نوآوری و استفاده از فضاهای نوین پیام‌رسانی؛
- ✓ میزان رضایت جامعه هدف و مسئولین طرح و مسئولین امداد؛
- ✓ نتیجه و میزان رشد هنجارها و کاهش ناهنجاری‌ها (حل مسئله‌ها)؛
- ✓ چگونگی ارائه راهکارها و حل مسائل خانواده‌ها؛
- ✓ مقدار زمان صرف شده توسط امدادگر؛
- ✓ نگرش امدادگر نسبت به طرح و مددجویان؛
- ✓ توانمندی به‌کارگیری ظرفیت‌های همسو و موجود؛
- ✓ پایبندی امدادگر به فضائل اخلاقی همچون صبر؛ راست‌گویی؛ نظم و تعهد کاری و ...؛
- ✓ دریافت و رصد گزارش‌های مسئولین موسسه یا گروه جهادی طرف تفاهم.