مبانی و اصول تحقیق در صندوقهای قرض‌الحسنه

به اهتمام: محمدقاسم حلاجیان

اشاره:

تحقیق از مراجعه‌کنندگان به مؤسسات خیریه و صندوق‌ها ضرورت دارد؛ زیرا کمک و سپرده‌های افراد خیّر با این قید به مؤسسه خیریه و صندوق واریز شده است که صرف رفع نیاز افراد مستعد به خیر شود؛ نه اینکه هر مراجعه‌کننده‌ای از مزایای آن بهره‌مند گردد. در حقیقت تحقیق از مراجعان، ضریب تحقق اهداف مترتب بر فرهنگ خیر و کمک‌های قرض‌الحسنه را بالا می‌برد و بار مسئولیت شرعی و قانونی مسئولان مؤسسات خیریه و صندوقها را سبک‌تر می‌کند.

مجموعه اطلاعاتی که محقق یا محققان گردآوری می‌کنند. در کنار گفتگوهای مسئول تشخیص امور خیر و اعطای وام به مراجعان، تکمیل‌کننده فرآیند اخذ احسان و وام محسوب می‌شود. فرآیندی که بدون انجام تحقیق از میزان نیاز مراجعان صورت گیرد، نقض فرهنگ امور خیر و قرض حسن را در پی خواهد داشت.

گروه محققان بسان پلی، رابط بین عوامل خیر و گیرنده خیر بوده و دستان عوامل خیر را به اطمینان در دستان نیازمندان و افراد مستعد خیر گره می‌زنند.

از آنجا که مسئولان گروه تشخیص بر حسب نظرات و تشخیص محقق نسبت به احسان و اعطای وام تصمیم‌گیری می‌کنند؛ پس می‌توان گفت که کار محقق نوعی قضاوت است و هر حرکت و گفتار یا نگاه محقق در اخذ تصمیم نهایی مؤثر است و برخورد احساسی با مؤلفه‌های تحقیق، رسالت مؤسسات خیریه و صندوق‌ها را زیر سؤال می‌برد.

اهداف تحقیق

در یک نگاه اجمالی می‌توان اهداف مترتب بر «تحقیق» از مراجعان به صندوقها و مؤسسات خیریه را به شرح ذیل برشمرد:

۱ـ فراهم ساختن زمینه‌ای برای تحقق اهداف بلند فرهنگ امور خیر و قرض‌الحسنه

۲ـ کسب رضایت مراجعان از طریق اعطای احسان و وام بر حسب نیاز واقعی آنان، با حفظ عزت انسانی

۳ـ اعطای احسان و وام به اندازه نیاز مخاطبان

۴ـ جلب رضایت افراد خیر و ترغیب بیشتر آنان.

جایگاه خطیر محقق

نکته مهم در بحث تحقیق، حضور فیزیکی نماینده صندوق قرض‌الحسنه و مؤسسات خیریه در محل سکونت نیازمندان است. این حضور شرایط و آدابی دارد که در ادامه به آنها اشاره خواهیم کرد؛ اما با توجه به رویکرد اخلاقی و معنوی فعالیت این نوع مؤسسات و بحث ترویج فضایل و پیشگیری از گسترش رذایل ـ که از اهداف عمده فرهنگ خیریه و قرض حسن می‌باشد ـ باید تأکید کنیم که محقق در هر صورت به عنوان عضوی از خانواده خیریه و صندوق، بایستی آداب و فضایل اخلاقی را رعایت کرده و در ترویج رفتار پسندیده کوشا باشد.

به طور خلاصه رفتار محقق باید منطبق با فرهنگ اسلامی امر به معروف و نهی از منکر باشد و کوچک‌ترین مسائل رفتاری (حفظ حرمت، نوع نگاه، کیفیت گفت‌وگو با مخاطب، چگونگی طرح سؤال، نحوه گزارش‌نویسی و...) از نظر وی دور نماند.

شرایط و ویژگیهای محقق

برای انجام تحقیق باید کسانی انتخاب شوند که از ویژگی‌ها و صفات خاصی برخوردار باشند. این صفات عبارتند از:

۱ـ پای‌بندی و التزام عملی نسبت به اسلام و تخلق به اخلاق اسلامی

۲ـ داشتن عشق و علاقه نسبت به انجام کار نیک به ویژه فعالیت در مؤسسه همراه با تعهد و هدفداری

۳ـ برخورداری از اخلاص در عمل و بی‌توقعی نسبت به آنچه که به عنوان کارگزار مؤسسه انجام می‌دهد.

۴ـ داشتن روحیه توأم با تلاش و فعالیت بالا و پرهیز از رخوت و تنبلی

۵ـ داشتن حداقل ۲۵ سال سن و متأهل

۶ـ رعایت قناعت و صرفه‌جویی در زندگی و پرهیز از تجمل‌گرایی و اشرافی‌گری

۷ـ داشتن اطلاعات عمومی

وظایف محقق

وظایف محقق را به طور کلی می‌توان به سه بخش عمده تقسیم کرد:

۱ـ قبل از تحقیق

۲ـ حین تحقیق

۳ـ بعد از تحقیق

وظایف محقق قبل از تحقیق

پیش از هر فعالیت و برنامه‌ای، داشتن نیت الهی و خیرخواهانه جهت کسب رضای الهی و زمینه‌سازی برای ترغیب و تشویق عوامل خیر و رضایت عیالات خداوند، یک اصل و تکلیف دائمی است. سایر وظایف محقق قبل از تحقیق عبارتند از:

۱ـ غلبه بر احساسات و عواطف

در جریان تحقیق از زندگی نیازمندان، محقق به دلیل مواجهه با افرادی که دچار مشکل هستند، در فضایی قرار می‌گیرد که از سراسر آن، عطر احساس به مشام می‌رسد و عواطف انسانی در معرض تکانهای شدید قرار می‌دهد. در این فضا به تصویر کشیدن عقلانی واقعیات مستند، بسیار مشکل به نظر می‌رسد.

محققی که تحت تأثیر عواطف بوده و قادر به کنترل تحولات درونی خود نباشد؛ نخواهد توانست از عهدهٔ ارائه گزارش مستند و صحیح برآید. البته بدیهی است که تأکید بر

از آنجا که مسئولان گروه تشخیص بر حسب نظرات و تشخیص محقق نسبت به احسان و اعطای وام تصمیم‌گیری می‌کنند؛ پس می‌توان گفت که کار محقق نوعی قضاوت است و هر حرکت و گفتار یا نگاه محقق در اخذ تصمیم نهایی مؤثر است و برخورد احساسی با مؤلفه‌های تحقیق، رسالت مؤسسات خیریه و صندوق‌ها را زیر سؤال می‌برد

روحیهٔ مناسب به مفهوم نفی عواطف انسانی نیست، بلکه انتظار مسئولان صندوقها و مؤسسات خیریه از محققان آن است که مطالب خود را بر اساس عقل و عواطف عقلانی مکتوب کنند؛ نه بر اساس عواطف زودگذر و متزلزل نفسانی.

۲ـ رعایت وضع ظاهری

به دلیل شرایط خاص اقتصادی مراجعان و سطح زندگی پایین آنها، رعایت وضع ظاهری از سوی محققان لازم و ضروری است. این نکته به ویژه در مورد محققانی که از تمکن مالی خوبی برخوردارند، بیشتر مصداق دارد.

اگر محقق با لباس فاخر و ظاهری به مراتب بالاتر از وضع نیازمندان در محل تحقیق حاضر شود؛ این اختلاف سطح، خود به خود باعث ایجاد نوعی حقارت در طرف مقابل (متقاضی وام) می‌شود و در اولین برخورد ذهنیتی منفی در وی ایجاد می‌کند.

۳ـ پرهیز از خوش‌باوری و ساده‌لوحی

در فرهنگ اسلامی بین دو مفهوم خوش‌بینی و خوش‌باوری تفاوت وجود دارد. دین مبین اسلام دستور فرموده است که با انسانها به حسن نیت و حسن ظن برخورد کنیم و در نگاه عمومی با دید مثبت به انسانها نگاه کنیم. در نقطه مقابل خوش‌بینی، خوش‌باوری است که مستحسن نمی‌باشد بلکه نشان از ساده‌لوحی فرد دارد. بدین معنا که هر سخنی را بدون بررسی و تحقیق بپذیریم و به سادگی باور کنیم.

محقق می‌بایست در جریان تحقیق از خوش‌باوری بپرهیزد و هر سخن و ادعایی را که از جانب متقاضی احسان و وام صادر می‌شود بدون بررسی کافی نپذیرد. چه بسا متقاضی در ادعای خود دچار اشتباه شده باشد و خود نیز از آن آگاهی نداشته باشد و یا واقعا مستحق وام نباشد، اما خود را نیازمند جلوه دهد و یا افرادی که قبح و زشتی احسان و قرض را نمی‌دانند و به راحتی دست نیاز به سوی دیگران دراز می‌کنند. و افرادی که شناخت کافی از مصارف احسان و قرض‌الحسنه نداشته و برای مصارف توسعه خود نیز درخواست احسان و یا وام می‌کنند.

بنابراین محقق می‌بایست تمامی موارد مذکور را در ذهن خود داشته و با دقت فراوان نیازمند واقعی را از غیر نیازمند تفکیک کند و در نهایت با بررسی دقیق و همه جانبه و براساس مشاهدات عینی خود گزارش مستندی تهیه و ارائه نماید.

٤ـ کسب اطلاعات لازم

داشتن اطلاعات لازم ضمن سرعت بخشیدن به امور، از فعالیت‌های تکراری جلوگیری کرده و فرصت برنامه‌ریزی صحیح را به فرد اعطا می‌کند.

در بحث تحقیق از متقاضیان وام، کسب اطلاع از مهم‌ترین شاخصه‌های اقتصادی جامعه ضرورتی انکارناپذیر است. این اطلاعات از مجاری گوناگون در (رسانه‌های گروهی، پرس و جو از اطرافیان، مطالعه کتاب و...) قابل دریافت می‌باشد. نکته مهم، پالایش آن اطلاعات و بکارگیری درست آنها در مواقع لزوم است.

محقق بایستی پیش از حضور در محل تحقیق، ابتدا از معضل متقاضی وام مطلع گردد و آنگاه اطلاعات را در خصوص محور تعیین شده از منابع مختلف کسب نماید.

٥ـ کسب مهارت در طرح سؤالات

برای انجام تحقیق، حضور حداقل دو نفر محقق ضروری است؛ یک نفر وظیفه طرح سؤال و نفر دوم وظیفه نگارش گزارش و گفتگوها را بر عهده دارد. طراح سؤال، پیش از هرگونه اقدامی باید مورد تقاضا را بررسی کرده و ذهنیت خویش بر روی آن موضوع (مسکن، کار، بیماری و...) متمرکز نماید. وی آنگاه پس از کسب اطلاعات از مسایل جزیی و پیرامونی موضوع مورد ابتلای مراجعه‌کننده به صندوق، یک رشته سؤالات را از ذهن می‌گذراند تا در هنگام بازدید از محل و رایزنی با متقاضی به راحتی از عهدهٔ طرح آنها برآید.

تشخیص تقاضا، گام نخست برای طرح منطقی و هدفدار سؤالات از سوی محقق است و اتفاقا همین مسأله باعث می‌شود که راهکارهای دیگری ـ غیر از اختصاص وام ـ برای رفع مشکل نیازمندان پیشنهاد و عملی گردد.

از سوی دیگر محقق بعدی که کاتب جریان تحقیق محسوب می‌شود، نقش مستقیمی در ارائه پرسشها نداشته، بلکه صرفا به عنوان شنونده، مباحث مطرح شده را می‌نگارد و اگر نکته‌ای در حین طرح سؤالات فراموش شود، آن را به طور مکتوب به اطلاع پرسشگر می‌رساند.

نکات قابل توجه هنگام مراجعه برای تحقیق

نکاتی دیگر پیش از رفتن به محل تحقیق مطرح هستند. این نکات (غیر از داشتن نیت خیر) عبارتند از:

۱ـ عضویت حداقل دو نفر در گروه تحقیق: در صورت امکان، گروه تحقیق باید شامل سه نفر باشد، اما عضویت حداقل دو نفر در این گروه لازم و ضروری است. یک نفر صرفا به عنوان کاتب، ایفای نقش می‌کند و نفر دوم که نقش اصلی را بر عهده دارد، سؤالات تحقیق را با مطالعه قبلی پرونده و طرح‌ریزی مجموعه‌ای از سؤالات مطرح می‌نماید.

۲ـ مبهم بودن زمان رفتن به جلسه: با هدف پی بردن به فضای طبیعی محل متقاضی، شایسته است تا محققان، زمان رفتن به محل تحقیق را به اطلاع مراجعه‌کننده نرسانند. در این صورت شرایط واقعی تحقیق فراهم بوده و از صحنه‌سازی کاذب و احتمالی هم پرهیز می‌شود.

۳ـ مطالعه دقیق پرونده متقاضی: گروه تحقیق پیش از حضور در محل، بایستی ذهن خود را با درخواست مکتوبی که پیشتر توسط مراجعه‌کننده ارائه شده، آماده ساخته و روند طرح سؤالات را مد نظر قرار دهد.

نکات قابل توجه محقق در هنگام تحقیق

۱ـ تشخیص سطح فکری و معرفتی متقاضی: با دانستن این نکته که سطح تحصیلات متقاضی چگونه است، می‌توان سؤالات خود را متناسب با آن مطرح نمود. محقق در برخورد با متقاضی کم‌سواد، می‌تواند با دست باز، سؤالات را طرح نماید. اما قطعا این رویکرد در برخورد با متقاضی که سطح اطلاعات بالایی دارد تغییر کرده و تابع شرایط جدید خواهد بود.

۲ـ پاسخها مستند به ارائه مدارک باشد: درصدی از مشاهدات محقق، در تشخیص نهایی مفید خواهد بود، اما کلید اصلی در پاسخهایی است که متقاضی به سؤالات محقق می‌دهد. این جوابها می‌باید از پشتوانه محکمی برخوردار باشد. اسنادی چون گواهی فوت شوهر، اجاره‌نامه، نسخهٔ پزشکان و پاسخ آزمایشهای انجام شده و ... همگی می‌باید در حین تحقیق توسط محقق رویت شوند.

۳ـ تشخیص درست تقاضا: تمرکز اصلی نگاه و ذهنیت محقق بایستی بر روی علت اخذ کمک (مانند مسکن، بیماری، ازدواج و...) باشد و این رویکرد شکل‌دهنده مسیر تحقیق بوده و سرعت انجام آن را به حداکثر می‌رساند. تشخیص صحیح تقاضا در اکثر موارد، روش حل معضل و ارائه بهترین راه حل را هم فراهم می‌آورد.

٤ـ شناسایی توان بالقوه و بالفعل متقاضی: از فحوای گفتگوها و پاسخهای متقاضی می‌توان دارایی‌های با ارزش وی را که خود نسبت به آنها وقوف ندارد، شناسایی کرد و در گزارش نهایی لحاظ نمود. چه بسا متقاضی به دلایل گوناگون از مخازن و معادن ارزشمند فکری و توانمندیهای دیگر خود اطلاع نداشته و در صورت وقوف، راه استخراج آن را نمی‌داند.

از سوی دیگر شایسته نیست که محقق راه حلها و راهنمایی‌ها را در محل تحقیق مطرح کند؛ زیرا بیم آن می‌رود که جریان تحقیق قطع شده و متقاضی از ارائه پاسخها طفره رود.

۵ـ قطع جریان تحقیق به محض اثبات یا نفی مطلب: هر چند در نظر گرفتن زنجیره‌ای از سؤالات، لازمه انجام یک تحقیق درست است؛ اما در برخی از مواقع، برآیند پاسخهای متقاضی به سه یا پنج سؤال محقق، وی را به این نتیجه نزدیک می‌کند که جهت تشخیص برای گروه مربوطه کافی است و متقاضی مستحق دریافت کمک می‌باشد یا برعکس. در این صورت جریان تحقیق تمام شده تلقی می‌گردد و بایستی ختم تحقیق را اعلام کرد.

٦ـ پرهیز از دریافت هدایا: تجربیات محققان مؤسسات خیریه و صندوقها نشان می‌دهد که در برخی از مواقع، متقاضی بنا به هر دلیلی نسبت به اهدای هدایا به محققان اقدام می‌کند. بر محقق و گروه تحقیق لازم است که از پذیرش هر گونه هدیه‌ای خودداری نمایند. گاهی پذیرایی‌های غیر متعارف نیز صورت می‌گیرد که بایستی از آنها پرهیز شود.

۷ـ برخورداری از اطلاعات فقهی مورد نیاز: بخشی از آگاهی‌ها به رعایت نکات اخلاقی و شرعی مربوط می‌شود نظیر عدم ورود به محل تحقیق در زمانی که فقط خواهران حضور دارند و... بخشی دیگر از این اطلاعات به آگاهی‌های حقوقی ـ فقهی، نظیر اجاره، بیع و... باز می‌گردد.

۸ـ اطلاع از قیمتها و حقوقها: بدون تردید در طول جریان رایزنی با متقاضی و طرح سؤال از وی، مسأله بهای خدمات مسکن، بیماری، خرید جهیزیه و... جای طرح فراوان دارد که محقق می‌بایست از تمام آنها ذهنیت کافی داشته باشد.

۹ـ داشتن اطلاعات روانشناختی: ایجاد ارتباط بین محقق و متقاضی، نیازمند اطلاعات روانشناختی است که قطعا در گفتگوها و به ویژه برای نفوذ به عمق شخصیت طرف مقابل ضروری است. این اطلاعات مقدماتی، امکان درک موقعیت و شرایط متقاضی را بیش از پیش فراهم آورده و اضطراب احتمالی متقاضی را از بین می‌برد.

۱۰ـ فراست و زیرکی: داشتن تجربه صرف در امر تحقیق گرچه مهم است؛ اما کافی نیست بلکه زیرکی محقق بستگی تام به اطلاعاتی دارد که وی در طول دوران زندگی کسب کرده و بخش دیگر بر نوع نگاه و نگرش وی به مقوله فعالیت‌های خیریه و جنب و جوش ناشی از انجام امورات خیر وابسته است.

۱۱ـ داشتن قدرت نقد و بررسی: از لابه‌لای انبوه پاسخهای ارائه شده از سوی متقاضی و نیز سایر حرفها و درد دلهای وی، بخشی نیازمند تحلیل و بررسی است تا کارگزاران مؤسسات خیریه بر حسب آن بتوانند به کنه مطلب پی ببرند.

اقتباس از کتاب «روش تحقیق در امور خیر»، به اهتمام: محمدقاسم حلاجیان، تهران: بنیاد خیریه الزهرا(س)، ۸۲.