

# Our Impact

Making a Difference to Improve People's Lives.

6<sup>th</sup> Issue

*Grenfell Tower Special*

**Responding to a Crisis**

پاسخ به بحران

**Managing a Disaster**

مدیریت یک فاجعه

**Harnessing the 3<sup>rd</sup> Sector**

آزار و اذیت بخش سوم

**Grenfell Tribute**

احترام به Grenfell

4<sup>th</sup>

**Anniversary**

چهارمین سالگرد

July- August

**2021**

Design by Mohammed Ali

# EDITOR'S NOTES

JULY-AUGUST

ISSUE



It has been four years since the Grenfell fire tragedy occurred. Ever since the fateful night of the tragedy, June 14th has been marked every year as a day of remembrance for the lives lost during that tragic event. This month we have published our testimonial of our work during the aftermath of the Grenfell Fire. We have also secured exclusive interviews from key stakeholders involved in the Grenfell response. OUR IMPACT has partnered up with the ERGONOMIC STUDENT MAGAZINE in Iran to publish our magazine in both English and Farsi. The magazine will be disseminated both in the United Kingdom and in Iran.

چهار سال از فاجعه آتش سوزی گرنفل می گذرد. از شب سرنوشت ساز آن فاجعه ، 14 ژوئن هر سال به عنوان روز یادآوری آن واقعه تلخ مشخص شده است. در این ماه ما شرح کاری در ارتباط با پس از واقعه خود را در مورد پس از آتش سوزی گرنفل منتشر کرده ایم. ما همچنین از مصاحبه های اختصاصی ذینفعان نیز استفاده کرده ایم. مشخص گردیده است و به دو زبان برای انتشار این مطالب هم توسط مجله خود و همچنین توسط نکاری مجله ارگونومی در ایران استفاده شد تا به دو زبان انگلیسی و فارسی منتشر شود. این مجلات هم در ایران و هم در انگلستان انتشار خواهند یافت.

MOHAMMED ALI  
EDITOR-IN-CHIEF



@ourimpactldn



@ourimpactldn



info@ourimpactldn.com



www.ourimpactldn.com

# CONTENTS

## OUR IMPACT MAGAZINE



» p.3

## 3 MANAGING A DISASTER

by Mohammed Ali & Abdurahman Sayed (translated by Hanieh Abdi)

Mohammed interviews the Chief Executive Officer of the Al-Manaar Muslim Cultural & Heritage Centre, Abdurahman Sayed.

محمد با عبدالرحمان سید ، مدیر ارشد مرکز فرهنگی و میراثی مسلمانان المنار مصاحبه می.



» p.7

## 7 HARNESSING THE THIRD SECTOR

by Mohammed Ali & Jehangir Malik (translated by Hanieh Abdi)

Mohammed interviews the former Chief Executive Officer of Muslim Aid, Jehangir Malik, on their role in the Grenfell response.

محمد با جهانگیر مالک ، مدیر اجرایی پیشین کمک مسلمان ، در مورد نقش آنها در پاسخ گرنفل مصاحبه کرد.



» p.11

## 11 RESPONDING TO A CRISIS

by Mohammed Ali & Courtney Grant (translated by Hanieh Abdi)

Grenfell volunteers give their accounts on the support provided to victims, bereaved and survivors.

داوطلبان گرنفل حساب خود را در مورد حمایت از قربانیان ، داغدیدگان و بازماندگان ارائه می دهند.



» p.17

## 17 GRENFELL TRIBUTE

By Mohammed Ali & Grenfell Bereaved & Survivors

OUR IMPACT'S special fourth anniversary tribute to commemorate the 72 people who lost their lives in the Grenfell fire tragedy.

نفری که جان خود را در آن واقعه از دست داده اند ، گرمی می شمارد. این 72 مجله بزرگداشت چهارمین سالگرد این واقعه و





# Managing a Disaster within the Community

Al-Manaar Muslim Cultural Heritage Centre  
interview by Mohammed Ali

The Al-Manaar Muslim Cultural Heritage Centre is a faith-based institution situated twenty minutes away from the Grenfell Tower in North Kensington, London. As well as being a mosque and providing faith-based services to local Muslims, Al-Manaar provides services to develop its local community. Most notably Al-Manaar alongside a consortium of partners and volunteers delivered support to local residents, survivors and bereaved members of the Grenfell Community through a variety of humanitarian led services. Al-Manaar’s Kitchen Hub have also collaborated with the Dutchess of Sussex, Megan Markle on various initiatives. Mohammed Ali interviews Al-Manaar’s Chief Executive Officer Abdurahman Sayed to find out more.

**Mohammed:** Hi Abdurahman, thank you for allowing me to interview you. What role did Al-Manaar play in the Grenfell response?

**Abdurahman:** The role played by Al-Manaar was a duty on every human being, so there wasn't anything unique about it. Fire engulfed a residential unit, in the area and, there was a need for us to open the premises for people to come and find shelter if they needed to. From that point onwards, the place has become one of the emergency response centers in the area, whether it's for counseling or any kind of activity, including art therapy. Gradually we also started to notice there was a need to bridge between the community and the local and national authorities, including emergency services. We were happy to facilitate this because people felt more comfortable to come here from both sides to engage constructively and talk about issues that were causing concern to the community. That kind of relationship both within the community as well as with the other stakeholders has continued to this day and con-

tinues to be the case in the future as well.

**Mohammed:** Can you describe some of the challenges Al-Manaar faced during the Grenfell Fire response?

**Abdurahman:** We did not have enough resources to cope with the pressure and challenges. Luckily a few different charities and some from the NHS came to help us, and that became an enabling factor in helping us do what we could do at the time of the crisis. In terms of what could have been done differently, then probably the issue of coordinating because at the time we immediately responded to the news. We did not have any plans or any expectations of what to do and how to do it. For example, we had between 50 to 100 volunteers every single day to help us here. The overwhelming majority of them were decent human beings wanting to support, but can you imagine if some posed as criminals or paedophiles, and then giving these criminals exposure to people who are already traumatized and vulnerable. It could



have been a disaster that we would have lived to regret our entire lives. That means, at times of emergency when less resources are available institutions like ourselves tried to step in to support. However, there would need to be some form of processing involved, like checking the background of volunteers, such as 'Disclosure and Barring Service' checks, in order to make sure that we are not inviting or exposing people to any people who may be dangerous. That type of facility and process needs to be in place, and that can only be possible if the local authorities, and NHS placed some resources into doing that. The other challenge was the coordination between the different centres, the local authorities and the faith communities, and understanding what everyone was doing. It almost felt at the time that we were doing it on our own, but it could have been better if we were actually complementing and supporting one another. So, the work had to come through initiatives from the bottom up, but it could have been better also to have it coordinated

nationally or from the local government.

**Mohammed:** What role did Al-Manaar play in the mediation and dialogue between the community and civic authorities?

**Abdurahman:** First of all, we stayed away from any kind of political partisan, financial, or any other conflict of interest. Our main concern was the humanitarian concern and we are a religious institution, that is mainly set up to address issues of a charitable nature. So, I think that that helped us in keeping neutrality and kept us away from partisan politics. We also had an open-door policy for constructive engagement with all stakeholders. So, we were not in the business of us versus them. We believe everyone was a stakeholder and had a role to play in the local community, whether it is the voluntary sector, the faith community, the charities, and so on. I think that helped us to gain trust and credibility and respect from all sides.

**Mohammed:** What functions has Al-Manaar provided for the community since?

We have a faith-based counselling service now, that is culturally sensitive, and it is important for us and our community in terms of the healing and recovery process. Trauma does not heal quickly, especially if it involves loss of life, especially the loss of loved ones. So that takes time and we have the facility but with very limited resources. Secondly, we also have a kitchen facility, where ladies, and hopefully soon we want to encourage men, to use the cooking as a sign of coming together, of love, of unity, and also to use that, to develop enterprises and other projects, that can help us develop the community.

**Mohammed:** Thank you for your time.

This interview was transcribed from a video interview of Abdurahman Sayed (2019) 'Al-Manaar - The Mosque with A Green Heart' Interviewed by Mohammed Ali for *OUR IMPACT* conducted on the 14th June 2019.



# مدیریت یک فاجعه در جامعه

Translated by Hanieh Abdi - ترجمه هانیه عبدی



## مصاحبه با مرکز میراث فرهنگی مسلمانان المنار توسط محمد علی

ث

فرهنگی مسلمانان المنار یک موسسه اعتقادی است که در فاصله بیست دقیقه ای از برج گرنفل در شمال کنزینگتون ، لندن واقع شده است. مرکز المنار در کنار مسجد بودن و ارائه خدمات مبتنی بر ایمان به مسلمانان محلی ، خدماتی را برای توسعه جامعه محلی خود ارائه می دهد. المنار در کنار کنسرسیومی از شرکا و داوطلبان ، از طریق ارائه انواع خدمات بشردوستانه به ساکنان محلی ، بازماندگان و اعضای داغدیده جامعه گرنفل پشتیبانی خاصی را ایفا می کند. محمد علی برای اطلاعات بیشتر با عبدالرحمن سید مدیر اجرایی المنار مصاحبه ای انجام داده است.

محمد: سلام عبدالرحمان ، ممنونم که اجازه دادید با شما مصاحبه کنم. المنار چه نقشی در واکنش گرنفل داشت؟ عبدالرحمن: نقشی که المنار بازی کرد وظیفه هر

انسانی بود. آتش سوزی یک واحد مسکونی را در منطقه از بین برده بود و نیاز به این بود که ما در صورت نیاز محل را برای افراد باز کنیم تا بیرون آمده و پناهگاه پیدا کنند. از آن زمان به بعد ، این مکان به یکی از مراکز واکنش اضطراری در منطقه تبدیل شده است ، چه برای مشاوره و چه هر نوع فعالیتی. به تدریج ما همچنین متوجه شدیم که باید بین جامعه و مقامات محلی و ملی ، از جمله خدمات اورژانس ارتباط برقرار شود. ما از تسهیل این امر خوشحال شدیم زیرا مردم از اینکه از هر دو طرف به اینجا بیایند و با سازندگی خو بگیرند. این نوع روابط چه در جامعه و چه با سایر ذینفعان تا به امروز ادامه داشته و در آینده نیز ادامه دارد.

محمد: آیا می توانید برخی از چالش های المنار در پاسخ به آتش سوزی گرنفل را توصیف کنید؟

عبدالرحمن: ما منابع کافی برای کنار آمدن با فشارها و چالش ها را نداشتیم. خوشبختانه چند موسسه ها به ما کمک کردند NHS خبریه مختلف و برخی از و این یک عامل توانمند در کمک به ما برای انجام کاری بود که می توانستیم در زمان بحران انجام دهیم بود. ما هیچ برنامه ای و هیچ انتظاری از کارها و چگونگی انجام آنها نداریم. به عنوان مثال ، ما هر روز بین 50 تا 100 داوطلب داشتیم تا در اینجا به ما کمک کنند. اکثریت قریب به اتفاق آنها انسانهای شایسته ای بودند که می خواستند از آنها حمایت کنند ، اما آیا می توانید تصور کنید اگر بعضی ها خود را به عنوان یک انسان نالایم نشان دهند و سپس این افراد در معرض دیگران قرار داه شوند که از قبل آسیب دیده و آسیب پذیر هستند ، می توانست یک فاجعه ایجاد کند. ولی ما همراه پشتیبانی خود را در

تمامی این مراحل انجام داده ایم. این بدان معناست که در مواقع اضطراری که منابع کمتری در دسترس است ، موسساتی مانند ما سعی کردیم برای پشتیبانی وارد عمل شویم. با این وجود ، لازم است نوعی پردازش وجود داشته باشد ، مانند بررسی سوابق داوطلبان ، مانند "افشای اطلاعات و ممنوعیت انجام خدمات". به منظور اطمینان از اینکه ما افرادی را دعوت نمی کنیم که در معرض خطر قرار گیرند. چالش دیگر هماهنگی بین مراکز مختلف ، مقامات محلی و جوامع اعتقادی بود که همه می دانند که در حال انجام گه چیزی هستند. در آن زمان تقریباً احساس می شد که ما این کار را به تنهایی انجام می دهیم ، اما اگر واقعاً یکدیگر را تکمیل و حمایت می کردیم. بنابراین ، کار باید از طریق ابتکاراتی از پایین به بالا انجام می شد ، اما هماهنگی آن در سطح ملی یا دولت محلی نیز می تواند بهتر نیز شود.

محمد: المنار چه نقشی در میانجیگری و گفتگو بین جامعه و مقامات مدنی داشت؟ عبدالرحمن: اول از همه ، ما از هر نوع تعارض سیاسی ، حزبی ، سیاسی یا هرگونه منافع دیگر دوری کردیم. نگرانی اصلی ما نگرانی بشردوستانه بود و ما یک نهاد مذهبی هستیم که عمدتاً برای پرداختن به موضوعات خیرخواهانه ایجاد شده است. بنابراین ، من فکر می کنم که این به ما در حفظ بی طرفی کمک کرد و ما را از سیاست های حزبی دور نگه داشت. ما اعتقاد داریم همه افراد ذینفع بودند و می توانستند در جامعه محلی نقش داشته باشند. فکر می کنم این به ما کمک کرد تا از همه طرف اعتماد و اعتبار و احترام کسب کنیم.

محمد: المنار از سال به بعد چه وظایفی را برای جامعه فراهم کرده است؟ د بهبود و بهبودی برای ما و جامعه ما مهم است. عواقب فجایع به سرعت بهبود نمی یابد ،

خصوصاً اگر شامل از دست دادن زندگی ، به ویژه از دست دادن عزیزان باشد. بنابراین این زمان می برد و ما از امکانات بسیار محدودی برخوردار هستیم. در مرحله دوم ، ما همچنین یک اتاق آشنخانه داریم ، که در آن خانمها مشغول به فعالیت هستند و امیدواریم به زودی می خواهیم مردان را تشویق به انجام اینکار کنیم. از آشپزی به عنوان نشانه دور هم جمع شدن ، عشق ، وحدت و همچنین استفاده از آن برای توسعه شرکت ها و سایر پروژه ها استفاده کنیم. ، این می تواند به ما در توسعه جامعه کمک کند.

محمد: از اینکه وقتتان را گذاشتید متشکرم.

این مصاحبه از مصاحبه ویدیویی عبدالرحمان سید (2019) "المنار - مسجدی با قلب سبز" رونویسی شده است که توسط محمد علی برای مجله Our در 14 ژوئن 2019 مصاحبه شده است impact





"They need professional care, not just a hand around their shoulder but professional social care."

## Harnessing the Third Sector

Muslim Aid interview By Mohammed Ali

**M**uslim Aid is an international faith based non-governmental organisation that are based in the United Kingdom. Muslim Aid were one of the first responders on the ground alongside a consortium of partners that delivered support and financial aid to local residents, bereaved and survivors during the immediate aftermath of the Grenfell Fire tragedy. Mohammed Ali interviews Muslim Aid's former Chief Executive Officer Jehangir Malik to find out more.

**Mohammed:** Hi, thank you for allowing me to interview you. What role did Islamic Relief play in the Grenfell response?

**Jehangir:** Al-Manaar in conjunction with Muslim Aid were one of the first responders on the ground. Colleagues were here hours after the aftermath of this horrific tragedy that occurred a few years ago, where 72 people lost their lives. We organized and helped to support the collection of donations, contributions and goods.

**Mohammed:** Can you tell me what it was like during the immediate aftermath of the Grenfell tragedy?

**Jehangir:** A few years ago, it was a com-

pletely different affair. The mosques, the centres, and the entire area was overwhelmed. There was mass confusion and chaos that was taking place. This was a systematic failure on all levels, which has been widely accepted. Al-Manaar facilitated some effective psychosocial counselling support and we have provided assistance to that for the last few years.

We have come out with a report called 'Mind the gap', which looks at how a disaster of this nature happens and how the voluntary sector, especially the faith agencies in different parts of this town, from the church, the synagogue and the mosque, play a vital and critical role in this response.

**Mohammed:** How important was the role of the voluntary sector during the Grenfell response?

**Jehangir:** They are phenomenal community assets that were here before the horrific tragedy, during it, and as you can see now after it. So, they have a massive role to play in healing, in supporting and counselling and frontline services. We have urged in our report to ensure that disaster planning and response takes into consideration the institutions playing a vital role. Not just being added as 'bolt on at the end', when everything starts to fail but as a part of the strategic planning. Some progress been made but I think there is a long way to go. This needs to get enshrined into the actual design of a disaster response in this country.

**Mohammed:** Have Muslim Aid provided any support to Grenfell as

of recent?

**Jehangir:** We were part of the Grenfell Muslim Response Unit. This is an assortment of Muslim organisations coming together to try and find a collaborative approach. One of the findings of our report is collaborative working and coming together to try and strategically find ways to avoid duplication of efforts.

One of the not so positive things about the immediate response was the number of duplications, so the Grenfell Muslim Response Unit was created to minimise that.

Following on from that, the psychosocial and mental health project is ongoing inside Al-Manaar. It's not about the days, weeks and just the month after when all the news media crews are here. It is about the people that are needing help years on. People here are severely trau-

matized as a result of that and they need ongoing support. Al-Manaar and Muslim Aid are providing funding and support for that project. We must continue this work alongside the NHS, who are doing their role in providing psychosocial support.

I saw a lady here who said her son was severely traumatized and really needs psychiatric support. They need professional care, not just a hand around their shoulder but professional social care.

**Mohammed:** Thank you for your time.

This interview was transcribed from a video interview of Jehangir Malik (2019) 'Harnessing the Voluntary Sector - with Muslim Aid CEO Jehangir Malik' Interviewed by Mohammed Ali for *OUR IMPACT* conducted on the 14th June 2019.



# آزار و اذیت بخش سوم

Translated by Hanieh Abdi - ترجمه هانیه عبدی



آنها نه فقط یک دست دور شانه بلکه مراقبت های حرفه ای اجتماعی نیز به مراقبت حرفه ای

## مصاحبه با مرکز کمک های اولیه مسلمان توسط محمد علی

مرکز کمک های اولیه مسلمانان یک سازمان غیردولتی مبتنی بر ایمان و بین المللی است که در انگلستان مستقر است. این مرکز یکی از اولین پاسخ دهندگان در جریان اخبار اولیه آتش سوزی در کنار کنسرسیومی از شرکا بود که پس از فاجعه آتش سوزی گرنفل به ساکنان محلی ، داغدیدگان و بازماندگان کمک و کمک مالی می کرد. محمد علی برای اطلاعات بیشتر با جهانگیر مالک ، مدیر ارشد اجرایی مسلمان کمک ، مصاحبه کرد.

محمد: سلام ، متشکرم که اجازه دادید با شما مصاحبه کنم. امداد اسلامی چه نقشی در واکنش گرنفل ایفا کرد؟

جهانگیر: المنار در ارتباط با مسلم ادی از اولین پاسخ دهندگان در زمین بود. همکاران ساعتی پس از پیامدهای این فاجعه هولناک که چند سال پیش رخ داد و در آن 72 نفر جان خود را از دست دادند ، اینجا بودند. ما سازماندهی و کمک به جمع آوری کمکهای مالی کردیم محمد: آیا می توانید به من بگویید که وضعیت بلافاصله پس از فاجعه گرنفل چگونه بود؟

جهانگیر: چند سال پیش ، این یک ماجرا کاملاً متفاوت بود. مساجد ، مراکز و کل منطقه از بین رفته بودند. آشفته گی و هرج و مرج گسترده ای در جریان

بود. این یک شکست سیستماتیک در تمام سطوح بود ، که به طور گسترده ای پذیرفته شد. المنار برخی از مشاوره های روانشناختی و اجتماعی موثر را تسهیل کرد و ما طی چندین سال گذشته به آنها کمک کردیم ما با گزارشی به نام "ذهن را فراموش نکنید" ، که تفاوت بین زمان وقوع فاجعه ای از این دست و چگونگی ایجاد بخش داوطلبانه به شرح آن واقعه پرداخته ایم

محمد: نقش بخش داوطلبانه در طول پاسخ گرنفل چقدر مهم بود؟

جهانگیر: آنها سرمایه های خارق العاده ای از جامعه هستند که قبل از فاجعه هولناک در طول آن در اینجا مشغول به فعالیت بوده اند. بنابراین ، آنها نقش گسترده ای در بهبود ، در پشتیبانی و مشاوره و خدمات خط مقدم دارند. ما در گزارش خود خواستیم اطمینان حاصل کنیم که برنامه ریزی و پاسخ به فاجعه نهادهایی که نقش حیاتی بازی میکنند چگونه است. لازم له ذکر است که پیشرفت هایی در این مرکز صورت گرفته است اما من فکر می کنم که راهی طولانی در پیش است. این باید در طراحی واقعی پاسخ به بلایا در این کشور لحاظ شود

محمد: آیا از همین اواخر مرکز شما از گرنفل پشتیبانی کرده است؟ جهانگیر: ما بخشی از واحد پاسخ مسلمانان گرنفل

بودیم. این مجموعه ای از سازمان های مسلمان است که گرد هم می آیند و سعی می کنند رویکردی مشترک پیدا کنند. یکی از یافته های گزارش ما همکاری مشترک و گرد هم آمدن برای یافتن راهکارهایی برای جلوگیری از تکرار تلاش ها است یکی از موارد نه چندان مثبت در مورد پاسخ فوری ، تعداد تکرارها بود ، بنابراین واحد پاسخ گرنفل مسلمان برای به حداقل رساندن آن ایجاد شد به دنبال آن پروژه روانی - اجتماعی و بهداشت روان در حال انجام در داخل المنار است. که در مورد افرادی است که سالها به کمک نیاز دارند. در نتیجه مردم در اینجا به شدت آسیب دیده و نیاز به حمایت مداوم دارند. المنار و مرکز کمک های اولیه مسلمانان در حال تهیه بودجه و پشتیبانی از آن پروژه هستند.

که نقش خود را در NHS ما باید این کار را در کنار ارائه پشتیبانی روانی - اجتماعی دارند ، ادامه دهیم من بانویی را در اینجا دیدم که گفت پسرش ، به شدت آسیب دیده است و واقعاً به حمایت روانی احتیاج دارد محمد: از اینکه وقتتان را گذاشتید متشکرم این مصاحبه از مصاحبه ویدئویی جهانگیر مالک (2019) "مهار بخش داوطلبانه - با مدیر عامل کمک مسلمان جهانگیر مالک" رونویسی شده Our است. مصاحبه توسط محمد علی برای مجله در 14 ژوئن 2019 انجام شده است impact





# Responding to a crisis

By Mohammed Ali & Courtney Grant

The need for civic authorities to meet the challenges of local disaster planning has risen, as highlighted by the current pandemic, recent terrorist attacks and natural disasters. With their experience in the aftermath of the Grenfell fire, we describe how a human factors perspective can help. On 14 June 2017, 72 people lost their lives in a catastrophic fire. In the days after the disaster, we acted as volunteers for the National Zakat Foundation (NZF), a charity that formed part of the Grenfell Muslim Response Unit. We provided immediate help and support to the survivors and other affected local residents, and the experience allowed us to reflect on areas where human factors could play a key role in helping civic au-

thorities respond to a crisis of this nature, and to mitigate the challenges faced. The NZF is a Muslim faith-based charity, that primarily collects 'Zakat' and uses it to support local welfare initiatives. Zakat is an annual payment of 2.5% of a Muslim's accumulated total wealth over a one-year period that all eligible Muslims make under Islamic Law. In order to offer recipients dignity, independence and choice, NZF handed out cash sums to individuals affected by the Grenfell tragedy. The NZF used crowdtasking to recruit volunteers, leveraging NZF's social capital influence within the third sector and the Muslim community. As a volunteer based at Al Manar mosque, located a mile from the Tower, Mohammed processed financial aid to survivors. Volunteers used spreadsheets to manage different funds available to survivors. (They also carried out health needs assessments via a smart phone app.) The system used three pools of funds:

the charity fund, the 'Zakat' fund and the Evening Standard's dispossessed fund that created a complex situation in which to manage the money. The Zakat fund had to be exclusively distributed to Muslims so volunteers had to determine a recipient's faith, which wasn't always easy. NZF could not distribute any surplus funds that the Al Manar mosque collected. And the Evening Standard allocated their dispossessed funds to two charities: NZF and Rugby Portobello Trust. Grenfell Tower residents had exclusive rights to this pool of funds but could only claim once from either of the two charities. Whilst a live spreadsheet was used to document and authenticate the status of each Grenfell resident's payment, it didn't always have the most up-to-date information. Having a simple one-pool system that provided immediate feedback on the status of claims would have eliminated any confusion and speeded up the process. The cognitive tasks of volunteers were

often complex too. Given the nature of the tragedy, some victims had no identity documents and volunteers had to make decisions about payments based on judgement and intuition rather than on verification. Volunteers also provided counselling services to victims whether or not they had the necessary skills, highlighting an important training gap. Journalists entered the mosque in an attempt to speak directly with survivors, so volunteers had to divide their attention between helping survivors and tracking the movements of the journalists. NZF had a help desk at the Westway sports centre located close to the Tower. Courtney provided survivors and other affected local residents with advisory support, but simple solutions could have made this easier. For example, one family had very understandably left their mobile phone charger behind when escaping from the Tower. It took a lot of time to find the right charger for them to use, but having a centralised system that allowed volunteers to quickly search for key items like this would have helped enormously. Some people resided at the Westway, whilst others stayed elsewhere but visited the centre to receive support. Analysing these different situations would have helped to understand the various needs. Mapping the end-to-end



"Volunteers also provided counselling services to victims whether or not they had the necessary skills."

process in a systematic way and looking at the patterns that emerged could have better informed the layout and arrangement of support desks to ensure those in need found what they wanted quickly and easily. In the face of the disaster, the charities contributed in making a positive social impact and filled a void in the absence of wider coordinated support. Local authority initiatives have since been implemented, which have been inspired by the work of such charities. This led to the establishment of the Coordinating And Mobilising Emergency Response Activists (CAMERA) across London boroughs. In such trying circumstances, it's no surprise that issues emerged and it shone a light on areas where human factors could help to respond to a crisis of this nature in the future.



**Mohammed Ali** has a BA (Hons) in Accountancy and Business, and an MSc in Global Health Policy. He is a member of the Coordinating And Mobilising Emergency Response Activists (CAMERA) Emergency Volunteer Team in Hammersmith & Fulham. He is also the treasurer and committee member for Sutton Speakeasy (Toastmasters International).



**Courtney Grant** has a BA (Hons) in Psychology, and an MSc in Human-Computer Interaction with Ergonomics. He is a Fellow, a Chartered Member, and a Council Member of the CIEHF. He is also a Registered European Ergonomist.



# پاسخ به بحران

ترجمه هانیه عبدی - Translated by Hanieh Abdi



## داوطلبان ، چه ماهر و چه ماهر ، خدمات مشاوره ای به قربانیان ارائه

در 14 ژوئن 2017 ، 72 نفر در یک آتش سوزی فاجعه بار جان خود را از دست دادند. در روزهای پس از فاجعه ، ما به عنوان داوطلب بنیاد ملی زکات خیریه-ای که شامل تعدادی از مسلمانان ، (NZF) گرنفل میشد را تشکیل دادیم. ما به بازماندگان و سایر ساکنان محلی آسیب دیده کمک فوری و پشتیبانی کردیم و به این مهم دست یافتیم که عوامل انسانی می-توانند در کمک به مقامات مدنی در پاسخگویی به بحرانی از این دست نقش مهمی داشته باشند و سبب کاهش چالش های پیش رو نیز شوند

یک موسسه خیریه مبتنی بر ایمان است که در NZF درجه اول "زکات" را جمع آوری می-کند و از آن برای حمایت از اقدامات محلی و رفاهی استفاده می-کند. زکات پرداخت سالانه 2.5٪ از کل ثروت جمع شده مسلمان در طی یک سال است که همه مسلمانان واجد شرایط طبق قوانین اسلامی انجام می دهند به منظور حفظ کرامت ، مبالغ نقدی-ای را NZF

به افراد آسیب دیده از فاجعه گرنفل تقسیم کرد برای جذب داوطلبان ، از نفوذ سرمایه اجتماعی NZF در جامعه مسلمانان استفاده کرد. محمد به عنوان یک داوطلب مستقر در مسجد المنار که در یک مایلی برج قرار دارد ، کمک مالی را برای بازماندگان انجام داد. داوطلبان از صفحات مجازی گسترده -ای جهت مدیریت وجوه مختلف بازماندگان استفاده می-کردند. (آن-ها همچنین ارزیابی نیازهای بهداشتی (را از طریق یک برنامه تلفن هوشمند انجام دادند از سه گروه مالی استفاده می-کرد: صندوق NZF خیریه ، صندوق "زکات" و صندوق رد مالکیت که شرایط پیچیده ای را برای مدیریت پول ایجاد می-کرد

صندوق زکات باید به طور انحصاری در میان مسلمانان توزیع شود. نمی توانست هیچگونه مازاد وجوهی را که مسجد المنار جمع آوری کرده توزیع کند. ساکنان برج گرنفل حق انحصاری

صندوق بودجه را داشتند اما فقط یکبار می-توانستند از هر دو موسسه خیریه مطالبه کنند. لذا وجود صندوقی اختصاصی جهت استفاده می-توانست کمک بسزایی به افراد داوطلب کند وظایف شناختی داوطلبان نیز غالباً پیچیده بودند. با توجه به ماهیت فاجعه ، برخی از قربانیان هیچ سند هویتی نداشتند و داوطلبان مجبور به تصمیم گیری در مورد پرداخت بر اساس قضاوت و شهود بودند؛ نه بر اساس راستی آزمایی. داوطلبان همچنین خدمات مشاوره ای به قربانیان اعم از اینکه مهارت لازم را دارند یا نه ، ارائه می دهند و این یک شکاف مهم آموزشی را برجسته میکرد

روزنامه نگاران در تلاش برای صحبت مستقیم به مسجد وارد شدند. داوطلبان مجبور شدند توجه خود را بین کمک به بازماندگان و ردیابی حرکات روزنامه نگاران تقسیم کنند

واقع در نزدیکی Westway در مرکز ورزشی NZF برج یک میز کمک داشت. کورتی نیاز به مقامات مدنی برای مقابله با چالش های برنامه ریزی محلی برای بلایای طبیعی افزایش یافته داشت ، همانطور که توسط همگیری فعلی ، حملات تروریستی اخیر و بلایای طبیعی از این کمک استفاده می-کردند. کورتی گرانت و محمد علی با تجربه خود در پس از آتش سوزی گرنفل ، توصیف می کنند که چگونه یک چشم انداز عوامل انسانی می تواند به بازماندگان و سایر ساکنان محلی آسیب دیده با پشتیبانی مشاوره کمک کند ، اما راه حل های ساده می تواند این کار را آسان تر کند. به عنوان مثال ، یک خانواده هنگام فرار از برج هستند و شارژر تلفن همراه خود را جای گذاشته اند. برای یافتن شارژر مناسب برای استفاده از آنها زمان زیادی لازم بود اما داشتن یک سیستم متمرکز که به داوطلبان امکان می دهد تا سریع به جستجوی موارد

اصلی مانند این کمک کنند بسیار کمک خواهد کرد اقامت داشتند ، Westway برخی از افراد در حالی که دیگران در جاهای دیگر اقامت داشتند اما برای دریافت پشتیبانی از این مرکز بازدید کردند. تجزیه و تحلیل این شرایط مختلف به درک نیازهای مختلف کمک می کند در برابر این فاجعه ، موسسات خیریه در ایجاد تأثیر مثبت اجتماعی سهیم بوده و در صورت عدم حمایت هماهنگ تر ، خلا های موجود را پر کردند. ابتکارات مقامات



Hanieh Abdi

هانیه عبدی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته ارگونومی در دانشگاه علوم پزشکی تهران در کشور جمهوری اسلامی ایران است. او مدیر اجرایی مجله دانشجویی ارگونومی در ایران است و همچنین از اعضای انجمن علمی ارگونومی و انسانی می باشد (CIEHF) فاکتورهای نیز



# AUTISM AWARENESS FILM

---

YOUNG SUTTON VOICES  
UNDERSTANDING THE  
**AUTISM**  
S P E C T R U M

YOUNG  
PEOPLE IN SUTTON

This powerful film explores the diverse variations within the autistic spectrum,  
as well as highlighting the stigmas associated with autism.

[Click to watch](#)





Noha Maher lost her brother Hesham Rahman to the Grenfell Tower Fire on the 14th June 2017.

“ I will mark 4 years of the Grenfell Tower fire with the same feelings as every other day, deep sadness, a very heavy heart and disbelief that a tragedy like this was allowed to happen.

My grief for my brother is life-long, there is no closure and no rest. It is painful every day. I am sending my love to all those grieving their loved ones lost in Grenfell, not just on the anniversary but every day. Through our pain, we will continue to fight for change and for better.

Hesham Rahman & his 71 neighbours are forever in my heart. ”

رادرش هشام رحمان را در تاریخ 14 ژوئن 2017 در آتش سوزی برج گرنفل از دست داد.

“ من 4 سال از آتش سوزی برج گرنفل را با همان احساسات ، غم و اندوه عمیق ، قلب بسیار سنگین و نابوری رخداد آن احساس میکنم.

غم من برای برادرم مادام العمر است ، هیچ تعطیلی و استراحتی وجود ندارد. هر روز دردناک است. من عشق خود را به همه عزیزان عزادار خود که در گرنفل از دست داده اند ، نه فقط در سالگرد بلکه هر روز ابراز می کنم.

هشام رحمان و 71 همسایه اش برای همیشه 7 در قلب من هستند ”

# Grenfell Tribute

Rasha Ibrahim lost her sister Rania Ibrahim to the Grenfell Tower Fire on the 14th June 2017.

“ They say it's the fourth anniversary, but my heart still bleeds like last night, I miss you Rania and it hurts to part.  
Your sister,  
Rasha. ”

راشا ابراهیم خواهرش رانیا ابراهیم را در تاریخ 14 ژوئن 2017 در آتش سوزی برج گرنفل از دست داد.

“ آنها می گویند چهارمین سالگرد است ، اما قلب من هنوز مانند دیشب خونریزی می کند ، دلم برای تو رانیا تنگ شده و از هم جدا می شود. خواهرت ، راشا ”

Emma O'connor is a Grenfell Tower Fire survivor.

“ All I can say is we will never give up fighting for justice for our loved ones and survivors. ”

یک Emma O'connor نوحه ماهر است Grenfell Tower بازمانده از برج

“ تنها چیزی که می توانم بگویم این است که ما هرگز دست از مبارزه برای عدالت برای عزیزان و بازماندگان خود بر نداریم ”

Fathia Ali Ahmed Alsanousi  
Esra Ibrahim Raymond Bernard

Hania Hassan Fethia Hassan Leena Belkadi

Rania Ibrahim Mohamed Amied Neda Farah Hamdan

Gloria Trevisan Anthony Disson Hesham Rahman

Mariem Elgwahry Hashim Kedir Marco Gottardi

Nura Jamal Eslah Elgwahry Yaqub Hashim

Yahya Hashim Firdaws Hashim Sirria Choucair

Nadia Choucair  
Bassem Chouair  
Zainab Choucair

Fatima Choucair Mierna Choucair

Nur Huda El Wahabi

Abdulaziz El Wahabi

Faouzia El Wahabi

Mehdi El Wahabi

Yasin El Wahabi Fatemeh Afrasiabi

Ernie Vital

Ligaya Moore

Logan Gomes

Omar Belkadi Alexandra Atala

Mary Mendy Malak Belkadi Victoria King

Omar Belkadi Khadija Saye Amal Ahmedin

Maria del Pilar Burton Amaya Tuccu-Ahmedin

Sakineh Afrasiabi Vincent Chiejina Isaac Paulos

Hamid Kani Berkti Haftom Biruk Haftom

Komru Miah Mohammed Hamid Husna Begum

Rabia Begum Mohammed Hanif Sheila

Khadija Khalloufi Mohamednur “Mo” Tuccu

Marjorie Vital Deborah Lamprell

Joseph Daniels Mohammed al-Haj Ali

Jeremiah Deen Abdeslam Seddar

Ali Yawar Jafari Gary Maunders

Abufiras Ibrahim

Amna Mahmud Idris



## Further Reading

### Responding to a Crisis

1. Nielsen Norman Group (1994) 10 Usability Heuristics for User Interface Design. 1994. Nielsen Norman Group. [online] Available at: <https://improvinghealthcaretogether.org.uk/consultation/faqs/>. Accessed 13 July 2020.
2. Hilton A (2013) Understanding Context: Environment, Language and Information Architecture. O'Reilly (1), 373-385
3. Weinschenk S (2011) 100 Things Every Designer Needs to Know About People. Pearson (2), 48-50, 206-207



Our Impact  
Making a difference to improve people's lives



[www.ourimpactldn.com](http://www.ourimpactldn.com)

© 2021 Our Impact. All rights Reserved

