



جامعة الدمام  
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع  
قسم إدارة الأعمال  
برنامج: التعلم عن بعد

## مقرر: مهارات الاتصال

### المحاضرة الخامسة عشر: مهارات التطوع (الوحدة الثامنة)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباحسين

# الوحدة الثامنة

## مهارات التطوع والخدمة الاجتماعية وتكوين الفريق



## الموضوعات التي سوف يتم التطرق في المحاضرة

مفهوم التطوع

اهمية التطوع

العمل التطوعي في الشريعة الاسلامية

أشكال العمل التطوعي

أهداف العمل التطوعي

مجالات العمل التطوعي

مهارات تكوين الفريق



➤ يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً  
على:

أولاً

أن يستدرك أهمية العمل التطوعي.

ثانياً

أن يتعرف على الخصائص الشخصية التي يتمتع  
بها القائمون على العمل التطوعي.

ثالثاً

أن يتعرف علة خطوات بناء المشروع التطوعي.

رابعاً

أن يتعرف على مهارات تكوين فريق العمل، وأهم  
المهارات التي تساعد على نجاح فريق العمل.

## مفهوم مهارة التطوع والعمل التطوعي

أولاً : مفهوم التطوع لغة واصطلاحاً

**المتطوع في اللغة:** (ما تبرم به من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه) وتطوع بالشيء أي تبرع به، والمتطوع المتنفل الذي يأتي من الاعمال الصالحة زيادة على الفرائض والواجبات.

**المتطوع اصطلاحاً:** "هو شخص يتمتع بمهارة أو خبرة معينة، ويسخر نفسه لخدمة المجتمع من خلال المنظمة، أو يتولى مهمة داخلها أو يكون ممثلاً لها، دون انتظار لمقابل، على أن تُقر المنظمة رسمياً بقبولها لدوره كمتطوع، وعدم اعتباره موظف بها"

**أما العمل التطوعي اصطلاحاً:** «هو ذلك العمل الذي يقوم به فرد من أفراد المجتمع بدون أجر مادي وفي أوقات منتظمة مع تحمله لكافة المسؤوليات النظامية لذلك العمل إدراكاً منه بأنه واجب اجتماعي إنساني يراد به وجه الله تعالى».

**ويعرف بأنه:** أي جهد يقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي ، يُبذل بصورة فردية أو جماعية، بشكل منظم أو تلقائي، دون انتظار عائد مادي، بغرض أداء واجب اجتماعي، من أجل الاسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته.

## مسميات لها علاقة بالعمل التطوعي

الجمعيات الخيرية

القطاع الثالث

العمل المستقل

مؤسسات  
المجتمع المدني

العمل الاهلي



## أهمية الاعمال التطوعية:

تتمثل أهمية الاعمال التطوعية في كونها تؤدي وظائف رئيسة في المجتمع:

- (١) تكميل العمل الحكومي عن طريق رفع مستوى الخدمة أو توسيعها.
- (٢) توفير خدمات جديدة أو قد يصعب على الدوائر الحكومية تقديمها، لما تتسم به المؤسسات التطوعية من مرونة وتنظيم.
- (٣) إعداد وتوجيه الطاقات البشرية والمادية وتحويلها إلى عمل إجتماعي.
- (٤) تحقيق التماسك والترابط والالفة والمحبة بين أفراد المجتمع، ويسعى إلى تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع.
- (٥) تنمية الاحساس لدى المتطوع، ومن يستفيد من خدماته، بتنمية وتقوية الروابط بين أفراد المجتمع، حيث يمثل ذلك لون من ألوان المشاركة الايجابية.

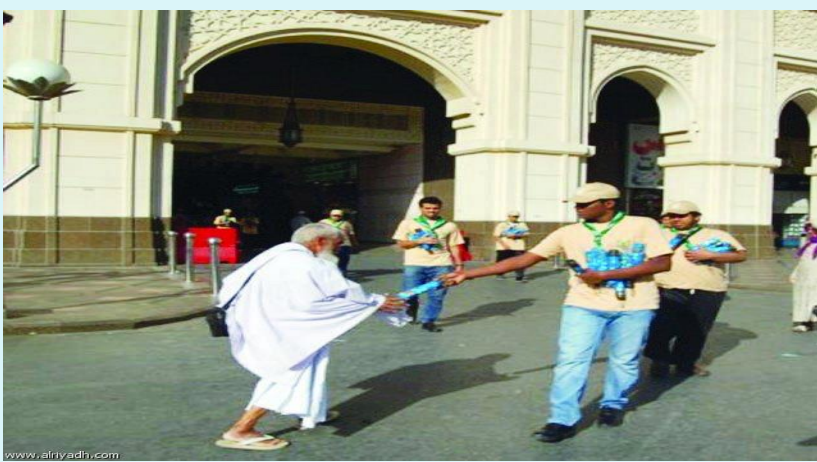
## ملاح العناية والاهتمام بالعمل التطوعي على مستوى المملكة العربية السعودية

من أهم وأبرز ملاح تلك العناية ما يلي:

- ❖ اعتماد المساهمة في الأعمال التطوعية ضمن الأهداف العامة والأسس الإستراتيجية لخطة التنمية الثامنة للدولة.
- ❖ منح إجازة للمشاركة في الأعمال الإغاثية.
- ❖ مؤتمرات عن التطوع.
- ❖ مشروع النظام الوطني للتطوع.
- ❖ المطالبة بتدريس التطوع في المدارس والجامعات.
- ❖ توصية بإدراج العمل الخيري في مقررات الجامعات.
- ❖ الاستعداد لاستضافة مؤتمر دولي لتفعيل العمل التطوعي لأول مرة.
- ❖ المطالبة بتأسيس هيئة وطنية للعمل التطوعي.
- ❖ مجلس الشورى يدرس إنشاء مجلس أعلى للعمل التطوعي







## العمل التطوعي في القرآن والسنة

- يُعد العمل التطوعي من الأعمال الإنسانية التي حث عليها الإسلام فالدين الإسلامي رفع العمل الإنساني التطوعي إلى مستوى العبادة وشجع عليه وجعله جزءاً من البنية الأساسية للحياة الاجتماعية والتركيبية النفسية.
- قال تعالى «وتعاونوا على البر والتقوى»
- قال تعالى «ومن تطوع خيراً فهو خير له»
- ويقول النبي محمد عليه السلام «المسلم اخو المسلم، لا يظلمه ولا يُسلمه، ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كربات يوم القيامة، ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة».
- وقال النبي محمد عليه السلام " مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ: مَثَلُ الْجَسَدِ، إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عَضْوٌ: تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَى".

## أشكال العمل التطوعي

### العمل التطوعي المؤسسي

- وهو سلوك متطور، أكثر استقراراً وتحقيقاً للأهداف من العمل الفردي.
- يسهم في جمع الجهود والطاقات الاجتماعية المبعثرة، عن طريق تحقيق ما لا يستطيع الفرد وحده أن ينهض به.
- تستطيع المؤسسات الاجتماعية المختلفة بقدراتها على جمع شتات الجهود المبعثرة، وأن تجعله نوعياً وذا أثر كبير وفعالاً ودائماً.

### العمل التطوعي الفردي

- وهو سلوك، يُمارسه أحد أفراد المجتمع من تلقاء نفسه، أو بمشاركة مجموعة من أصحابه، لا يرجون مردوداً مالياً أو معنوياً.
- تأسس بقناعات أخلاقية أو اجتماعية أو شرعية فردية، ولكنه يبقى في الغالب محدود الأهداف.
- ليس له استقرار لأنه يعتمد على أمزجة وإمكانات الفرد أو الأفراد القائمين به.

## مجالات العمل التطوعي



## مجالات العمل التطوعي

المجال الديني: ( الدعوة إلى الله ، والتوعية والإرشاد ، بناء المساجد )

المجال العلمي: ( إنشاء المكتبات والمدارس والجمعيات وسائر المؤسسات العلمية، طباعة وترجمة )

مجال المساعدات الاجتماعية: ( انتشار مراكز إيواء وكفالة الأيتام وتوزيع فائض الولائم وإفطار الصائمين ومساعدة راغبي الزواج واسر السجناء والمعوقين).

المجال الصحي: ( نشر الوعي الصحي ، والقضاء على الأمراض والأوبئة ، بناء المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات والصيدليات وإجراء العمليات وإقامة الدورات في الإسعافات الأولية ).



## خطوات بناء مشروع تطوعي



- (١) البحث عن مشروع.
- (٢) تكوين فريق.
- (٣) وجود راع.
- (٤) وضع خطة
- (٥) وضع المتلقي المستفيد نصب عينيك.
- (٦) تحديد مقر الخدمة.
- (٧) الحصول على إذن لبدأ المشروع.
- (٨) الإعلان عن المشروع.
- (٩) جمع التبرعات.
- (١٠) تقييم المشروع بمجرد الانتهاء منه.

## الاتصال في فريق العمل

### أولاً: مفهوم فريق العمل :

الفريق: مجموعة من الافراد يعملون مع بعضهم البعض لاجل تحقيق أهداف محددة مشتركة.

ويعرفه البعض على أنه " مجموعة من الافراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم، وأفراد الفريق يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد ، بالإضافة الى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم ".

وفريق العمل: "هي جماعات تم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل بين أعضاء الفريق، ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الاهداف، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرار".



## شروط بناء فريق عمل مثالي



- (١) حسن اختيار اعضائه.
- (٢) مراعاة الصفات الشخصية (دراية بمجال التطوير، توافق وانسجام متوازن بينهم، التدريب الجيد)
- (٣) مراعاة المعارف والمهارات والسلوكيات للأعضاء.
- (٤) وجود الرعاية والتوجيه والمتابعة والتحفيز.



## أهداف بناء فريق عمل

- (١) بناء روح الثقة والتعاون بين الافراد.
- (٢) تنمية مهارات الافراد وزيادة مداركهم .
- (٣) تنمية مهارات الافراد في تحسين العلاقات داخل المنظمة التي يعملوا بها.
- (٤) تنمية مهارات حل المنازعات بين الافراد والجماعات.
- (٥) توفير الاتصال المفتوح بين الافراد في فريق العمل وبما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والوضوح في مواجهة القضايا والمشكلات.
- (٦) زيادة تدفق المعلومات بين الافراد في مجموعات العمل .
- (٧) تهيئة البيئة المناسبة لتحسين الخدمات وتقديم المنتج الفعال من فريق العمل.

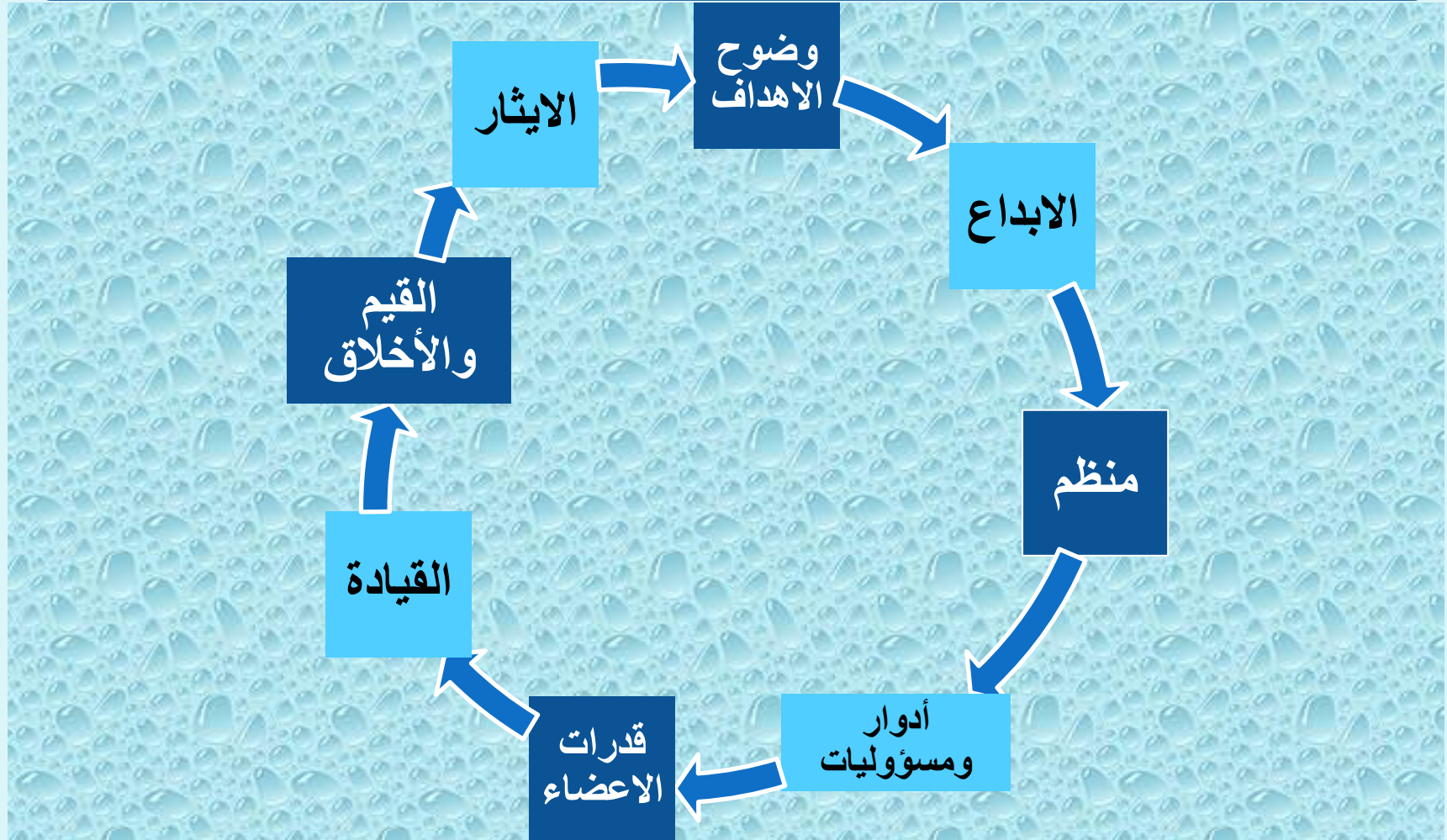
## فوائد بناء فريق عمل

- بناء فريق عمل له عدة فوائد ففي دراسة لعدد من المنظمات الامريكية للتعرف على مدى تأثير فريق العمل على الافراد والإدارة والمنظمة ككل توصلت الدراسة الى شعور الاطراف الثلاث بتطورات وتحسينات كان من أهمها:
  - ✓ ( ٧٦% ) يرون أن فريق العمل أدى إلى تحسين معنويات الفريق.
  - ✓ ( ٦٢% ) شعروا بأن فريق العمل أدى إلى رفع وتحسين معنويات الادارة العليا.
  - ✓ ( ٩٠% ) ذكر بأن فريق العمل أدى إلى تحسين الجودة للسلع والخدمات.
  - ✓ ( ٨٠% ) أجاب بأن فريق العمل ساهم بشكل بارز وفعال في زيادة الارباح.
  - ✓ ( ٨١ ) أجاب بأن فريق العمل أدى إلى تحسين واضح في الانتاجية.

## مراحل تكوين فريق العمل

م	المرحلة	متطلباتها
١.	مرحلة الانطلاق	- (تحديد الرسالة ، صياغة الاهداف وتحديد الاولويات ، تحديد الضوابط ، العصف الذهني ، التذكر على ما تم الاتفاق عليه .)
٢.	مرحلة الجهد	- توضيح المسؤوليات والادوار ، معرفة القيم ، تجارب الاخرين ، معرفة المشاكل .
٣.	مرحلة الازدهار	- التشجيع على التناضح ، حل الخلافات ، التعاون ، الاهتمام بكل فرد ، صناعة القرار.
٤.	مرحلة الوصول	- المحافظة على ( الحماس والتحفيز ، روح المشاركة) وثق الانجازات ، احتف بالنجاحات ، التأكد من الوصول للاهداف .
٥.	مرحلة التجديد	- استبدال وحدد اصحاب التفكير في الفريق (الموضوعية ، الابداع ، الانضباط).

## عوامل نجاح فريق العمل



## معوقات فريق العمل وطرق العلاج

### العلاج

- تحسين عبارات ردود الافعال.
- تشجيع التواصل الفعال.
- الاستئطاق للمشاعر.
- وجود القائد المؤثر.
- اشاعة المحبة واللفظ بين أعضاء الفريق.



### المعوقات

- التواصل المتحفظ (الخوف من التواصل)
- انخفاض الحماس ( برودة النقاش، عدم تعدد الاراء).
- التحفظ في تبادل المعلومات.
- الاجتماعات الغير فعالة.
- تنافس غير شريف .
- فقدان الثقة البينية.
- أهداف وتطلعات غير واقعية، أحلام يقظه
- غياب القائد.
- غياب التعاون .
- غياب المسؤولية والالتزام والإيثار.

# التقنية المفضلة عقائدكم



هنا  
تكون جميع العناصر العلمية قد اكتملت  
هنا هناك عناصرية عناصرية رقم (٢) وسوف نتطرق  
للإجابة على الأسئلة  
تكميلاً لكم والعرفين عليكم

