

## محاضرة الأولى: مفهوم العمل التطوعي وأهميته

### مقدمة

لقد أصبح العمل التطوعي في عالمنا المعاصر منهجاً يتطلب قدرات ومهارات يتعين على المتطوعين اكتسابها والإلمام بتطبيقاتها العملية ، فلقد أصبحت ثقافة التطوع جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والمعايير والرموز والممارسات التي تحث على المبادرة والعمل الإيجابي الذي يعود بالنفع على الآخرين ، فالعمل التطوعي هو استجابة لنداء الواجب والضمير ويأتي في مقدمة أولويات جهود التنمية ، حيث أن أدبيات التنمية الحديثة تصف المشاركة الاجتماعية بأنها رأس مال الحكومات الذي تستند إليه لمواكبة الطموحات وتحقيق الإصلاحات والإنجازات ، فهو ضرورة من ضرورات الحياة لما له من رسالة اجتماعية هدفها المشاركة في البناء والتنمية وتقوية دعائم المجتمع جنباً إلى جنب مع جهود الدولة

والعمل الخيري التطوعي بأسمائه وأشكاله الكثيرة له جذور عميقة في تقاليد عريقة وقديمة من المشاركة في معظم الثقافات ، وسواء فهم بمعنى المعونة المتبادلة ومساعدة الناس الأقل حظاً وتقديم الرعاية والخدمات على المستويات المجتمعية المختلفة ، فهو يأخذ أشكال متعددة ابتداء من الأعراف التقليدية للمساعدة الذاتية ، إلى التجاوب الاجتماعي في أوقات الشدة والكوارث من خلال مجهودات الإغاثة وتخفيف آثار الفقر ، وتلعب القيم الاجتماعية وخاصة الدينية المتأصلة في المجتمع دوراً هاماً في تعميق روح العمل التطوعي . حيث تشير المشاهدات في المجتمعات المختلفة أن العمل الخيري التطوعي يشكل شبكة الأمان الأبسط والتي لا بديل عنها لحماية لا قوة لهم ، فالعمل الخيري التطوعي ظاهرة اجتماعية مستمرة على مر العصور منذ بدء الخلق ، ولكنها تختلف في أشكالها ومجالاتها وطريقة أدائها وفق توجهات وعادات وتقاليد تنسجم مع الثقافات والمعتقدات الدينية لكل عصر ودولة .

ومن بين توصيات مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية سنة 2001م تعزيز مساهمة العمل التطوعي الخيري في التنمية الاجتماعية وتحسين التكافل الاجتماعي وتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية ، بما في ذلك تمكين الفئات المحرومة والمعرضة للآذى وزيادة الوعي بالتغيرات الرئيسية والسريعة في مجالات عديدة من الحياة ، بما في ذلك العولمة والتي صار لها تأثير عميق على المجتمعات في كل مكان ، وعلى هذا فالعمل الخيري التطوعي يمكن أن يكون بمثابة مصدر رئيسي من مصادر الإصلاح وإعادة البناء ، لا سيما إذا كان يتجاوز الحواجز العرقية والدينية والعمرية

فلقد أصبح العمل التطوعي يشكل ذخيرة هائلة من المهارات والطاقات والإمكانات التي يمكن أن تساعد الحكومات على القيام ببرامج وسياسيات إصلاحية أكثر تركيزاً وكفاءة وشفافية وتقوم على قاعدة أوسع من المشاركة ، خصوصاً إذا سلمنا بمجموعه من الحقائق لتحديد فيما يلي

وتعتبر الجمعيات الخيرية التطوعية من المكونات الأساسية في سوق الرعاية الاجتماعية، ففي إطار النسق العام للمجتمع يمكن تصور وجود نسق فرعي لسوق الرعاية الاجتماعية يهدف إلى توفير فرص اقتصادية واجتماعية للمواطنين ، ويقوم على فكرة المسؤولية الاجتماعية المتبادلة بين المواطنين ، ووظيفته الأساسية تبادل المنفعة الاقتصادية والاجتماعية بين المواطنين مع التسليم بأولوية مسؤولية الفرد إزاء نفسه ، ثم يلي ذلك مسؤولية الدولة ، فالأجهزة غير الحكومية

وتعد دول الخليج أكثر الدول العربية التي تضم عدداً كبيراً من الجمعيات الخيرية التطوعية التي لديها برامج للمساعدات داخل مجتمعاتها أو برامج للإغاثة في الدول التي تتعرض لنكبات أو في الدول التي تحتاج إلى مساعدات لإعادة الإعمار ، وتأخذ هذه الجمعيات أوجهاً عدة منها ما يعود للأسر الحاكمة التي تؤسس جمعيات خيرية باسمها لمساعدة المحتاجين في كل مكان ، ومنها جمعيات خيرية تأسست من تبرعات رجال الأعمال والخيريين والمقتردين .

وظلت الجمعيات الخيرية في الدول العربية والخليجية على وجه الخصوص تمارس عملها الإنساني منذ انطلاقتها وتنامي دورها ، ولعبت دوراً جوهرياً في تحسين معيشة العديد من الأسر المحتاجة وتنفيذ العديد من المشروعات الخيرية لتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو القومي أو الإقليمي والدولي لتلك المجتمعات ، فلقد أصبح العمل التطوعي يشكل ذخيرة هائلة من المهارات والطاقات والإمكانات التي يمكن أن تساعد الحكومات على القيام ببرامج وسياسيات إصلاحية أكثر تركيزاً وكفاءة وشفافية وتقوم على قاعدة أوسع من المشاركة ، خصوصاً إذا سلمنا بمجموعه من الحقائق لتحديد فيما يلي

أن الدولة لن تستطيع بمفردها توفير الخدمات الاجتماعية ومن ثم فهي في حاجة لتوظيف الجهود التطوعية لزيادة الفوائد المستمدة من هذه الخدمات.

أن المبادرات التي يقوم بها القائمون على الجمعيات الخيرية في مجال تقديم الخدمات يجب أن تخدم في النهاية السياسة العامة على مستوى الدولة.

أن العمل الخيري التطوعي هو التزام اجتماعي من جهة ، ومن الجهة الأخرى يحتاج إلى الدعم المجتمعي على مستوى الأجهزة المختلفة بالشكل الذي يبذل المخاوف ويساعد في إقامة وتوطيد علاقات جديدة لبناء الثقة والحوار والتعاون بين كافة جماعات المجتمع.

الأحداث والمتغيرات المجتمعية المعاصرة تتطلب أن يكون العمل الخيري التطوعي بالشكل الذي يتخطى النمط التقليدي بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية المتجددة للمجتمع وضرورة تنمية الوعي لأعضاء الجمعيات الخيرية التطوعية بالمشاركة الإيجابية وابتكار وسائل الجذب والتشجيع بما يحقق الدعم المؤسسي والفاعلية لتلك الجمعيات .

أن العمل الخيري التطوعي يحتاج إلى الجهود المهنية المتخصصة لدعم جهود التشبيك بين الجمعيات الخيرية على المستويات المختلفة وكافة المؤسسات بالمجتمع بما يمكنها من القيام بدورها في عمليات الإصلاح.

### 1- مفهوم العمل التطوعي:

المفهوم اللغوي للتطوع: ما تبرع به الانسان من ذات نفسه دون فرض ، والتطوع بالشيء أي التبرع به .

ويعرف العمل التطوعي بأنه: (الجهود الذي يبذله الانسان من اجل مجتمعه بمليء ارادته لتحقيق الاهداف الانسانية دون انتظار مقابل مادي أو معنوي مقابل مجهوده)

تعريف جمعية الاخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الامريكية للعمل التطوعي ( جهود يبذلها المتطوعون المتخصصون أو شبه المتخصصون الذين يملكون خبرة أو مهارة معينة ولهم دور فعال في المشاركة لتحقيق خدمات المهنة التي تهدف إلى رفاهية الافراد والمجتمعات بطريقة تكاملية تحقق اكبر نفع ممكن لهم )

تعريف مؤسسة الخدمة الاجتماعية: (ذلك الجهد الذي يفعله الانسان لمجتمعه بدافع منه ودون انتظار مقابل له قاصداً بذلك تحمل بعض المسؤوليات في مجال العمل الاجتماعي المنظم الذي يستهدف تحقيق الرفاهية للإنسانية من منطلق أن فرص مشاركة المواطنين في العمل التطوعي المنظم ميزة والتزام).

وعرف من منظور إسلامي بأنه: (زيادة دافع الرغبة في نيل الثواب عند الله سبحانه، إلى جانب الحس الإنساني والشعور بالآخرين والتفاعل معهم من خلال الانخراط في فعاليات العمل التطوعي وهو قرار ذاتي يتخذه الفرد لتقديم جهده أو ماله أو فكره لتحقيق هدف معين يخدم المجتمع)

### 2- مفهوم المتطوع:

هو الشخص الذي يتمتع بمهارة وخبرة معينة يستخدمها لأداء واجب اجتماعي طوعية واختيار وبدون مقابل من أي نوع .

ويعرف المتخصصون المتطوع بأنه ذلك (المواطن الصالح الذي يؤمن بان مشاركته الطوعية في النشاطات المجتمعية المحققة للصالح العام واجب عليه و لابد من ان يقوم به على خير وجه)

وتعرف منظمة الامم المتحدة المتطوع بأنه (الشخص الذي يقدم خدماته دون تعويض و قد يكون في مقتبل العمر او في سن التقاعد ولكنه بكل حال يوظف طاقاته و خبراته ووقته بهدف تحقيق الاهداف و المهام التي يؤمن بها و هو بذلك يساعد الشخص المهني او الخبير و الاخير بدوره يساعد المتطوع )

### 3- خصائص العمل التطوعي:

- ✓ انه جهد و عمل يلتزم به الانسان طوعية و من الجانب التنظيمي هو تنظيم اهلي اختياري غير مفروض على الشخص ان يقوم به
- ✓ عمل غير مأجور بمعنى ان الذي يقوم به لا ينتظر اجرا مقابل عمله
- ✓ يستهدف في نهاية المطاف تحسين نوعية الحياة لأفراد المجتمع
- ✓ يستهدف سد ثغرات الخدمات الاجتماعية التي لا تغطيها المؤسسات الرسمية.
- ✓ تنظيم تحكمه تشريعات محددة تنظم كافة اعماله يعتمد على الشفافية و المساءلة القانونية و الاخلاقية

- ✓ يعمل على النهضة الشاملة في شتى جوانب الحياة
- ✓ ظاهرة اجتماعية صحية تحقق الترابط والتآلف والتأخي بين أفراد المجتمع حتى تحقق وصف الرسول ( المسلم للمسلم كالجسد الواحد)
- ✓ عمل غير وظيفي أي لا يكون للمتطوع حقوق مثل الموظفين (كالراتب الشهري – المعاش – الاجازات )
- ✓ الرغبة و الدافع الذاتي من العوامل التي تؤثر في فعاليته و عدم انتظار عائد مادي مقابل التطوع
- ✓ يعتمد على تعاون الأفراد مع بعضهم وفهمهم لاحتياجات مجتمعهم
- ✓ يعتمد على الخبرة والمهارة التي قد يتمتع بها المتطوع
- ✓ يضاف إلى ذلك:
- ✓ المشاركة لكل ألوان الطيف الاجتماعي والسياسي
- ✓ رفض البيروقراطية والتسلسل الهرمي
- ✓ سهولة المحاسبة
- ✓ المساواة
- ✓ وسيلة لتحقيق الذات، والشعور بالانتماء.
- ✓ تفجير الطاقات
- ✓ المساهمة في تفعيل حقوق الانسان
- ❖ **أهمية العمل التطوعي**
- يعتبر التطوع وسيلة فعالة للنهوض بالمجتمع والمشاركة في جهود تنميته وتقدمة فهو اوسع واشمل من التكافل الاجتماعي الذي يركز على المساعدات المادية وجمع الهبات والمساعدات العينية ، بل يتعدى الامر الى ابعاد من ذلك للأمور الاجتماعية التي تهتم الانسان بصورة عامة :
- الحفاظ على البيئة و الاهتمام بالثقافة و التعليم و الصحة و رفع مستوى المواطن ماديا و معنويا و رعاية ذوي الاحتياجات لذلك ازدادت حركة انشاء وتطوير المؤسسات الخيرية التطوعية
- لم تعد الحكومات و بخاصة في الدول المتقدمة قادرة بمفردها على تحقيق التنمية المستدامة بفعل المتغيرات العالمية والمجتمعية و الزيادة السكانية
- تقديم كافة المساعدات و الاحتياجات و عليه تبرز اهمية مشاركة المتطوعين لمساندة الانفاق الحكومي من جانب و توفير الجهود الحكومية للمسؤوليات الكبرى من جانب اخر
- يعتبر التطوع احد المؤشرات الدالة على مستوى نضج الشعور بالمواطنة و يمثل التطوع تعبيراً صادقاً عن قدرة الافراد على التعاون و التشارك
- المتطوع من افراد المجتمع يتميز بنظرة واقعية خاصة تجاه طبيعة
- الاحتياجات و المشكلات و كيفية التعامل معها
- وجود نقص في المهنيين مما يستدعي استكمال هذا النقص بالمتطوعين المتدربين
- ان التطوع يوظف الطاقات البشرية و المادية و يجعلها عمل مثمر
- يسد التطوع الفراغ في الخدمات و يوسع قاعدتها تحقيقاً لمبدأ الكفاية و الوصول بها للمناطق المحرومة تحقيق لمبدأ العدالة
- تحويل الطاقات الخاملة او العاجزة الى طاقات قادرة عاملة و منتجة
- حفظ التوازن في حركة تطوير المجتمع بطريقة تلقائية و ذاتية
- يعد دلالة على حيوية الجماهير ويؤخذ كمؤشر للحكم على تقدم الشعوب
- العمل التطوعي ترجمة فعلية لما توصلت اليه ادبيات التنمية المستدامة من ان اهداف التنمية و وسيلتها في نفس الوقت هو الانسان
- تعزيز انتماء و مشاركة الشباب في مجتمعهم
- تنمية قدرات الشباب ومهاراتهم الشخصية والعلمية والعملية
- يتيح للشباب التعرف على الثغرات في نظام تقديم الخدمات المجتمع
- يتيح للشباب فرصة التعبير عن آرائهم وأفكارهم في القضايا الهامة للمجتمع
- يوفر للشباب المشاركة في تحديد الاولويات المجتمعية واتخاذ القرارات.
- **كما تكمن أهمية العمل التطوعي في ثلاث مهمات اساسية في نطاق دفع المجتمع على طريق التطور :**
- تتمثل الأولى في تنظيم البشر من اجل المشاركة الفعالة داخل المجتمع

و الثانية في ان الخدمات التطوعية تعمل على تطوير اوضاع الافراد و المجتمع مما يجعلهم قادرين على المشاركة الفعالة الواعية فهي الحافز لديهم للمشاركة او لتأهيلهم

والثالثة في ان الخدمات التطوعية تعمل على مجالات عديدة من ضمنها النواحي التربوية و الاجتماعية و الثقافية و الأمنية و في اطار ذلك تتحقق نجاحات لا تقل اهميتها عن الخدمات التي تقدم من قبل الجهات الحكومية .

## **المحاضرة الثانية : اهداف العمل التطوعي ومكانته في الاسلام**

### **❖ اولويات العمل التطوعي :**

- 1-تحديد اولويات التنمية
- 2-تخفيض كلفة الانتاج
- 3-تحقيق الفوائد
- 4-تنمية القدرات

### **1- تحديد اولويات التنمية**

تعمل الجمعيات الاهلية التي يتطوع بها الافراد على مساعده الهيئات الحكومية في تحديد اولويات المشاريع التنموية نظرا لان تلك الجمعيات هي اكثر قربا واتصالا بالفئات المستهدفة مما يجعلها اكثر قدرة على تحديد احتياجاتهم ومشكلاتهم وبالتالي يمكن نقل الصورة إلى الجهات المعنية بصنع القرار لاتخاذ اللازم .

### **2- تخفيض تكلفة الانتاج**

تعمل المؤسسات الاهلية من خلال برامجها وانشطتها في خدمة المجتمع على المساهمة في تخفيض تكاليف انتاج السلع والخدمات وبالتالي مساعده الحكومة في خفض التكاليف في تنفيذ البرامج الخدمية .

### **3- تحقيق الفوائد لأفراد المجتمع**

- من خلال تحقيق انخفاض الاسعار ومساعدة الحكومة على توسيع خدماتها للأفراد .
- المساهمة في زيادة الناتج القومي في تأهيل الافراد وجعلهم منتجين وتنشيط الاقتصاد الوطني .
- مساعده رجال الاعمال في صرف اموال الزكاة لضمان وصولها للمستحقين .
- يسهم في تنمية الاحساس لدى المتطوع بالانتماء والترابط .

### **4- تنمية القدرات**

يساعد العمل التطوعي في تنمية القدرات والمهارات الشخصية والعملية وبتيح الفرصة للمشاركة في تحديد اولويات المجتمع وفي اتخاذ القرار ويساعد على الثقة بالنفس والاستفادة من تجارب الاخرين سواء افراد أو منظمات.

### **❖ أهمية العمل التطوعي بالنسبة الى المجتمع :**

**يشكل التطوع اهمية اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية تتمثل في الاتي :**

- 1-ينمي الجانب الإنساني لا فراد المجتمع وبتيح التفاعل والتواصل بينهم .
- 2-يمنح الثقة بالنفس للمتطوع واحترام الذات واستثمار الوقت .
- 3-يتيح الفرصة لمعرفة احتياجات المجتمع ومشاركة الافراد في اتخاذ القرار.
- 4-توفير فرص عمل وتكامل الجهود الاهلية والحكومية .

### **❖ أهمية التطوع بالنسبة للمنظمات الاهلية :**

يعتبر المتطوع مصدر هام لعمليات التخطيط والتقييم لا نشطة المنظمة لانهم قادرون على :

- 1- التعرف على آراء المستفيدين من أنشطة المنظمة .
- 2- التعبير بحرية دون قيود مثل الموظفين .
- 3- تنمية الموارد البشرية للمنظمة ومواجهه عجز التمويل.
- 4- المتطوعون هم احد عناصر قوة المنظمة بدون اجر .
- 5- وقوه داعمة لا نشطتها في (جمع المال-تأييد القوانين) بسبب ثقة الجمهور بهم .
- 6- كلما نجحت المنظمة في كسب متطوعين بها كلما دل على نجاحها في تحقيق اهدافها كمنظمة تطوعية .

#### ❖ أهمية التطوع بالنسبة للأفراد المتطوعين :

- 1- التوجيه الإيجابي لطاقت المتطوع وإكسابه الخبرات التي تسهم في تكامل شخصيته وتنمية قدراته وثقته بنفسه .
- 2- اشباع حاجاته في الانتماء لجماعة أو مؤسسة يقدرها المجتمع والاحساس بالعدالة بالمشاركة في صنع القرار.
- 3- تنمية الوعي بقيمة العمل الجماعي والاحساس بالآخر واحترامه .
- 4- الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية وغرس قيم التعاون وروح الفريق واكتساب مهارة الحوار والتفاوض.
- 5- اكتساب مهارات تزيد من فرص الحصول على العمل.

#### أهداف العمل التطوعي

تنطلق تلك الاهداف من حاجة المجتمع اليه بمؤسساته ومساندته ومساعدته لسد احتياجات افراد المجتمع

#### اشباع حاجة المتطوع بالاحساس بالنجاح للقيام بعمل يقدره الآخرون

- ✓ 1- الحاجة للانتماء والتقرب الى المجتمع واشباع الجانب الوجداني الاجتماعي
- ✓ 2- تكوين صداقات وعلاقات إنسانية طيبة بين أفراد المجتمع
- ✓ 3- تحقيق الذات
- ✓ 4- سد النقص في القوى العاملة في بعض الهيئات
- ✓ 5- تخفيف الاعباء على الحكومة والمؤسسات الحكومية
- ✓ 6- زيادة التفاهم بين الافراد والاتفاق حول الاهداف
- ✓ 7- تنمية روح المشاركة في المجتمع ومواجهة السلبية واللامبالاة.
- ✓ 8- الاسراع بعجلة التنمية والقضاء على التخلف
- ✓ 9- مواجهة المشكلات في المجتمع والتقليل منها
- ✓ 10- رفع الوعي بقيمة ومردود العمل التطوعي
- ✓ 11- بناء قدرات ومهارات المتطوعين وتطويرها
- ✓ 12- طرح رؤية استراتيجية لتفعيل العمل التطوعي

#### رؤية أخرى لأهداف العمل التطوعي:

- تنمية روح الانتماء والاحساس بالمشكلات المجتمعية لدى الشباب واهميتهم للمجتمع.
- يثير دافع التطوع الحوافز الايجابية لرفع مستوى الاداء والانجاز ورفع معدلات الانتاج وتحويل الطاقات المعطلة لطاقت عاملة ومنتجة
- تنظيم واستفادة الشباب من اوقات فراغهم بصورة ايجابية.
- معاونة المنظمات التي تعاني من صعوبة في تمويل أنشطتها.
- يساهم في الوسائل الامنية كجانب وقائي للحصول على المعلومات ومساعدة الاجهزة الامنية في مكافحة الجريمة
- يتيح فرص الاستفادة القصوى من التخصصات النادرة في المجتمع
- تعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها وتحويلها الى عمل اجتماعي
- يعتبر مجالا خصباً لممارسة الحرية في اختيار أنشطة العمل التطوعي
- إزالة التخلف وتوفير أسباب التقدم والرفاهية لأفراد المجتمع

- تحقيق الامن في المجتمع ( الوقاية من الجريمة- الارشاد- علاج البطالة- التعليم )
- اكتشاف ذوى المهارات والقدرات وتدريبها كقيادات قادرة على تحمل المسؤولية

#### ❖ شروط العمل التطوعي :

- ✓ 1- الشجاعة وتحمل المسؤولية والتفاني والتضحية
- ✓ 3- الالتزام بمبادئ واهداف العمل التطوعي.
- ✓ 4- قبول النقد والمحاسبة- عدم هيمنة طرف على الاخرين.
- ✓ 5- الفخر بالانتماء لمؤسسة تطوعية والصبر على مواجهة المشاكل والتسامح والعمل بروح الجماعة ونبذ الانانية
- ✓ 6- توظيف القدرات حسب اهداف التطوع .
- ✓ 7- وجود خطة للعمل وميزانية لتنفيذها.
- ✓ 8- جناء خطط للتدريب - الاجتماعات والتقارير المنتظمة.
- ✓ 9- الصبر على مواجهة المشكلات.
- ✓ 10- الاتسام بروح الجماعة ونبذ الفردية والانانية والوصولية.
- ✓ 11- توظيف المؤهلات للعمل التطوعي والاستفادة منها.
- ✓ 12- عدم الوصاية والهيمنة من طرف واحد.
- ✓ 13- الامام بالنظم واللوائح المنظمة للعمل داخل المؤسسات التطوعية.
- ✓ 14- الاجتماعات المنتظمة.
- ✓ 15- التقارير المنتظمة والتوثيق الجيد.
- ✓ 16- العلاقات المؤسسية واضحة اللوائح.
- ✓ 17- عدم الزج بالانتماءات السياسية وغيرها مما لا يخدم العمل التطوعي.

#### ❖ أسس ومبادئ العمل التطوعي :

- الالتزام بالعمل ومواعيده واحترام نظمه.
- العمل التطوعي مجالاً للإبداع والابتكار حيث التفنن في تقديم المساعدة.
- ضرورة تحديد الاهداف المراد تحقيقها من العمل التطوعي فوضوح الاهداف يساهم كثيراً في تحقيقها.
- العمل التطوعي مجالاً خصباً للجدية والالتقان .
- يعبر عن ثقافة المجتمع ومدى تماسكه وتكافله وتفاعله في مواجهة قضاياها.
- ضرورة إيضاح المؤسسات العاملة في التطوع لبرامجها ومجالاتها وحث أفراد المجتمع وجذبهم للمشاركة فيها.

#### ❖ العمل التطوعي في الدين الإسلامي

- لأن الإسلام هو آخر الديانات السماوية فقد جاء بنظام متكامل للرعاية الاجتماعية ويقوم على أساس التكافل الاجتماعي والتعاون بين الناس في سبيل الخير. وحض الإسلام على البر والرحمة والعدل والإحسان ,
- وفي هذا يقول الله تعالى : (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ) فصلت -34
- وفي آية أخرى يقول عز وجل : (وَأَتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ ) البقرة 177
- وفي الحديث الشريف قوله صلى الله عليه وسلم : "ما آمن بي من بات شبعان وجاره جائع إلى جنبه وهو يعلم به
- " حديث صحيح
- كما حث الإسلام على بذل المعروف وإصلاح ذات البين وكفالة اليتيم وغيرها من وجوه البر والإحسان ففي
- الحديث الشريف " أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِأَفْضَلِ مِنْ دَرَجَةِ الصِّيَامِ وَالصَّلَاةِ وَالصَّدَقَةِ " , قَالُوا : بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ , قَالَ : " صَلَاحُ ذَاتِ الْيَتِيمِ " جامع الترمذي
- وفي الحديث الشريف "خير الناس أنفعهم للناس " "
- وقال الرسول صلى الله عليه وسلم : "أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا " وأشار بالوسطى والسبابة .
- وقال : "بينما رجل يمشي بطريق وجد غصن شوك على الطريق فأخذه فشكر الله له فغفر له "
- وفي لفظ آخر : " لَقَدْ رَأَيْتُ رَجُلًا يَتَقَلَّبُ فِي الْجَنَّةِ , فِي شَجَرَةٍ قَطَعَهَا مِنْ ظَهْرِ طَرِيقٍ , كَأَنَّهُ تُؤْذِي النَّاسَ " .
- رَوَاهُ مُسْلِمٌ فِي الصَّحِيحِ
- قال النبي صلى الله عليه وسلم : "الساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله أو القائم الليل الصائم النهار "
- وفيه : "من أفضل العمل إدخال السرور على المؤمن ، تقضي عنه ديناً ، تقضي له حاجة ، تنفس له كرباً "
- ولا يسعنا في هذا المقام أن نحصر ما جاء من آيات كريمة وأحاديث شريفة تدعو إلى التكافل الاجتماعي والرعاية الاجتماعية للمحتاجين فهي كثيرة في هذا الشأن

## العمل الاجتماعي التطوعي عبر التاريخ الإسلامي :

- لقد حث الدين الإسلامي على فضيلة التعاون والمساعدة والبر والتضحية والفداء ورغب فيها ووعده بعظيم الأجر والثواب
- ولو تأملنا روح القرآن الكريم لأدركنا أن التطوع خلق من أخلاق القرآن وصفة من صفات أهل الإيمان وفضيلة من الفضائل التي أرشد إليها هدي الرسول صلى الله عليه وسلم، وقد جاء ذكر التطوع في أكثر من موطن من مواطن التنزيل الحكيم
- فالله تبارك وتعالى يقول في سورة البقرة: ( إِنَّ الصَّافَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ (158) )
- أي من تطوع بالحج أو العمرة فكررهما أو كرر أحدهما فزاد على الفرض أي تحمله طوعا واختيارا وزيادة في الطاعة فإن الله تعالى يثيبه ويجزيه خيرا لأنه شاكر يجزي على الإحسان إحسانا وهو عليم بمن يستحق الجزاء وهو يثيب المحسنين ولا يضيع أجر العاملين.
- كما أن هذه الفضيلة لا تأتي إلا بتعاون الجميع وتسابقهم إلى فعل الخيرات، يقول الله تبارك وتعالى في سورة المائدة (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (2) )
- ولقد جاء ذكر التطوع كثيرا في السنة النبوية المطهرة : التطوع بصلاة النافلة، التطوع بالصوم، التطوع بالهدي، التطوع بإطعام المسكين، التطوع بحراسة المسلمين .

## الدين الإسلامي وحثه على التطوع:

- تجلّى التطبيق العملي لنصوص القرآن الكريم والأحاديث النبوية في نماذج فذة رائعة من أعمال البر والإحسان والتطوع حفل بها تاريخنا الإسلامي فقد كانت المواخاة بين المهاجرين والأنصار ضربا من أسمى ضروب التعاون الإسلامي في ذلك الوقت،
- كما أن تاريخنا الإسلامي حافل بالمواقف المضنية التي تجسد أروع حالات البذل والعطاء، فيها هو الرسول صلى الله عليه وسلم تتجسد فيه القدوة الكاملة في البذل والعطاء فيقول " لَوْ كَانَ لِي مِثْلُ أُحُدٍ ذَهَبًا لَسَرَّيْتُ أَنْ لَا يَمُرَّ عَلَيَّ ثَلَاثَ لَيَالِي وَعَنْدِي مِنْهُ شَيْءٌ ، إِلَّا شَيْءٌ أَرْضُدُهُ لِذِيٍّ " ، رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ .
- وحين ندب المسلمين لقتال الروم ورد عدوانهم وحض أهل الغنى على البذل والتطوع فإذا هم يتسابقون في ذلك، فقد جهز عثمان بن عفان رضي الله عنه عشرة آلاف مقاتل أنفق فيها عشرة آلاف دينار غير الإبل والخيول وجاء أبو بكر بجمع ماله، وجاء عمر بن الخطاب بنصف ماله، وبعثت النساء بكل ما لديهن من حلي، حتى فقراء المسلمين تبرعوا بالقليل الذي لديهم فكانت ملحمة جيش العسرة.
- وفي العصر الحديث تجلّى ذلك في أروع صورة فيما قام به أهل البذل والعطاء تجاه إخوانهم مسلمي البوسنة والهرسك وحرب تحرير الجزائر وفلسطين وسوريا وغيرها
- ❖ ومن الأعمال التطوعية الأخرى التي سادت وانتشرت في العالم الإسلامي:
- نصرة المظلوم ورد المظالم، مساعدة المحتاجين من الفقراء والمساكين والأرامل والأيتام والمعاقين، إمطة الأذى عن الطريق، حماية الطرق والقرى والبلدان، الإعانة على رفع الحوائج إلى ولاية الأمر والشفاة فيها، التطوع بمراقبة المخالفات، التطوع بمكافحة الأمراض، تعليم الناس ونشر العلم.
- على أن أهم طرق البر والخير التي كانت معهودة في مختلف بقاع العالم الإسلامي هي الوقف وما يترتب عليه من أعمال تطوعية جليلة، وشمل الوقف مختلف الأعيان التي يمكن وقفها من الدور والمزارع والأبار والكتب والمكتبات والمساجد والطرق والجسور وغيرها..

## المحاضرة الثالثة ؛ أخلاقيات العمل التطوعي ومجالاته

### 1- أخلاقيات العمل التطوعي

- 1- أن ينطلق من دين الإسلام والاعراف الاجتماعية التي لا تتعارض مع شريعته فأى تصادم لممارسات العمل التطوعي مع الاعراف يؤدي لرفض المجتمع له لأنه يحس انه خطرا عليه (مثل التطوع بتوزيع الخمر)
- 2- أن يكون هدفه نبيلاً لخدمة الدين والوطن والافراد(كالتطوع بإنشاء مساجد أو مدارس أو مستشفيات)
- 3- حسن التخاطب مع الراغبين في التطوع ليحقق التطوع اهدافه النبيلة ومنها:
- ✓ يا بني سوف تؤجر من الله سبحانه وتعالى...
- ✓ سيبارك الله في أعمالنا وأعمارنا....

- ✓ ستكون سبباً في سعادة الفقراء في الحى....
- ✓ سيعينك الله إن أعنت من حولك....
- ✓ يبادر بالصدقة أمام الأبناء
- 4- أن يسهم في بناء المروءة وحفظ ماء الوجه، ونشر ثقافات متحضرة.
- 5- أن يكون قائماً على الاحترام المتبادل بين جميع العاملين فيه.
- 6- الا يكون الهدف منه مادياً بل تطوعياً محضاً.
- 7- الشفافية المساءلة والمحاسبية.
- 8- توفر الدافع الذاتي نحو العمل التطوعي.
- 9- الايمان العميق بأهمية العمل التطوعي وخدمة المجتمع.
- 10- رجاء الثواب والخير من الله سبحانه.
- 11- العمل الفريقي .
- 12- الامام بأسس ومبادئ العمل التطوعي.
- 13- تنظيم الوقت لممارسة العمل التطوعي.
- 14- التعاون والتكافل والتواصل بين أطراف الفريق التطوعي.
- ❖ **اعتبارات توظيف أخلاقيات العمل التطوعي في تطويره :**
- (1) قراءة عقد العمل وسياسات المؤسسة جيداً قبل قبول أية أعمال.
- (2) أن يفهم العضو ما له من حقوق وما عليه من واجبات في إطار العمل
- (3) **ومن الخطوات التي تتحقق نحو أخلاقيات عمل أفضل:**
- ا- الحضور ( حيث الانضباط في المواعيد بالوسائل اللازمة)

ب - الشخصية: التي تتحلى بالسمات الاتية: (الوفاء - الأمانة - جدير بالثقة - المبادرة - ضبط النفس - الشعور بالمسؤولية )

- (4) المظهر الخارجي.
- (5) الموقف: اليجابية في المواقف المختلفة من الوهلة الأولى مع الثقة
- (6) الانتاجية: ورفع معدلات الاداء
- (7) المهارات التنظيمية كإدارة الوقت وتنظيم العمل وترتيب المواعيد الخ
- (8) تعلم وتطبيق بعض تقنيات إدارة الوقت مثل طلب المساعدة وترتيب الأولويات وتصميم الجداول لما أجز ومالم ينجز، والحكمة في استخدام الوقت.
- (9) الاتصال والتمكن من فنياته كوسيلة للتفاعل مع جميع الإنساق
- (10) التعاون ويتضمن تنمية علاقات عملية جيدة واتباع التسلسل الإداري وحسن التصرف في حل النزاعات والقدرة على حل المشكلات
- (11) الاحترام لجميع مستويات العمل الإداري.

### مجالات العمل التطوعي:

- 1- **الإرشاد والتوجيه الديني:** ويشمل تعليم العلماء للناس أحكام الدين، ومفاهيم الاسلام، ونشر تعاليمه، وبسط فلسفته، وتقوية الوازع الديني لدى الناس، وربط الدين بالحياة ومتطلباتها.
- 2- **التعليم المجاني** بإنشاء مدارس ومعاهد للتعليم المجاني أو اعطاء دروس تقوية وذلك من أجل نشر العلم في المجتمع والقضاء على الجهل وتنمية العقول وإعداد الكوادر والمهارات، والحفاظ على التلاميذ من الانحراف والتشرد حيث التعليم حتى الجامعة لغير القادرين وذوى الظروف الحياتية الخاصة، والقضاء على الأمية.
- 3- **المجالات العلمية** (كإنشاء مكتبات ومدارس وجامعات وسائر المؤسسات العلمية التي ليس لها هدف ربحي ثم القيام عليها ودعمها
- 4- **مجالات حرفية** كتعليم حرفة للآخرين
- 5- **مجالات فكرية** كتقديم النصائح للآخرين والخطط الجيدة



## 6-مجالات مالية كتقديم مال للآخرين لسد احتياجاتهم

7-التكافل الاجتماعي حيث يقضى التكافل الاجتماعي على الجهل والفقر والمرض ويساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية فتوفير المأكل والملبس والسكن والرعاية الطبية من الحاجات الأساسية التي يجب أن تكون من أولويات العمل التطوعي.

8- الجانب الخدمي حيث المشاركة في تطوير القطاعات الخدمية التي لا يمكن للجماهير الاستغناء .

### ❖ ومن هذه القطاعات:

- **التعاون الصحي** حيث التطوع في مجال الاغاثة والتمريض والاسعافات لإنقاذ حياة المرضى والمصابين، ويشمل أيضاً التبرع بأعضاء جسمية لإنقاذ حياة مرضى مشرفين على الموت، والتبرع بالدم، وإلقاء المحاضرات والندوات التثقيفية في المجال الطبي وكذلك قوافل التوعية والقوافل الطبية للوصول للمستهدفين في أماكنهم، وتعد المستوصفات الطبية التطوعية أحد مظاهر التطوع في هذا المجال لما تقدمه من خدمات للناس.
- **قطاع المواصلات والنقل:** حيث مشاركة أصحاب السيارات في مساعدة غير القادرين على امتلاك أو التنقل عبر سيارات خاصة كنوع من الاحساس بالآخر وتدعماً لقيمة الإنسانية فهناك من يتبرعون بسيارات مخصصة لنقل الفقراء والكادحين والعجزة إلى بيوتهم وأماكن عملهم دون مقابل.
- **الحفاظ على البيئة:** وقد نشط العمل في هذا الميدان كثيراً خلال السنوات الأخيرة نظراً لتفاقم المشاكل البيئية التي باتت تهدد العالم بكارث خطيرة ، وفي هذا الميدان ينطلق المتطوعون من الإحساس بالمسؤولية تجاه الكرة الأرضية التي نعيش عليها في محاولة لحفظ ثرواتها الطبيعية ، وهنا تنتشط حملات التوعية البيئية لتعريف المجتمع بالطرق البسيطة والسليمة مع النفايات أو بعملية المساهمة في تدوير هذه النفايات . والحفاظ على البيئة من التلوث بجميع أنواعه انطلاقاً من المسؤولية تجاه الانسان والكون. فهناك حملات جمع القمامة وزرع الأشجار ودهن الاسوار اضافة لحملات التوعية والتثقيف البيئي في القرى والنجوع ولعل معسكرات الخدمة العامة والجولة احد اليات تحقيق هذا الهدف

### ▪ الدفاع عن حقوق الانسان

- من أهم مجالات التطوع حيث الدفاع عن الانسان الذي كرمه الله تبارك وتعالى بقوله ” ولقد كرمنا بنى ادم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً“ وتعاليم الاسلام تحث على احترام الانسان والدفاع عن حقوقه وعدم الاعتداء عليه، ويمكن للمتطوعين في مجال حقوق الانسان المساهمة في نشر الوعي الحقوقي بين الناس والمساهمة في إنشاء منظمات حقوقية غير ربحية للدفاع بالتشريعات والقوانين ضد أي انتهاكات مادية او معنوية للإنسان.

### ▪ أوقات الازمات:

- مثل المشاركة في زيادة ساعات العمل والانتاج حال تعرض المؤسسات الانتاجية للأزمات، المساعدة وقت حدوث الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين والأعاصير والسيول، وأوقات الحروب وتدايعاتها فهي كلها تمثل أزمات حقيقية يحتاج الانسان للدعم المادي والمعنوي والعلمي وكذلك حال تفشي أوبئة وانتشار أمراض على نطاق واسع في أحد المجتمعات بصورة تهدد صحة المجتمع واستقراره وأمنه الصحي، أضف إلى ذلك أوقات انتشار الازهاق والتطرف بأنواعه بصورة تحتم التطوع للمشاركة بالوسائل المختلفة لمواجهة مثل هذه الازمات ومن ثم ينبغي التسلح بالعلم والتدريب والرغبة والدافعية قبلها

### ❖ وهناك من حدد مجالات كثيرة للعمل التطوعي منها:

- ✓ برامج التدريب والتأهيل
- ✓ البرامج الثقافية
- ✓ برامج تحسين المساكن
- ✓ برامج الرعاية الصحية
- ✓ مراكز ودور الايواء والايتم
- ✓ مراكز تعليم الكبار ومحو الامية
- ✓ مراكز رعاية المعاقين
- ✓ مراكز تحفيظ القرآن الكريم
- ✓ انشاء المكتبات العامة
- ✓ إقامة الندوات والمحاضرات والامسيات الدينية والثقافية
- ✓ تأمين الاجهزة الطبية للمعاقين

### وهناك من حدد مجالات كثيرة للعمل التطوعي منها:

- إنشاء المساجد وترميمها والمحافظة على نظافتها
- إقامة الندوات والمحاضرات والامسيات الدينية والثقافية
- تأمين الاجهزة الطبية للمعاقين
- إنشاء المساجد وترميمها والمحافظة على نظافتها
- العناية بالمقابر ومغاسل الموتى
- التبرع بالدم
- تأمين الماء للمحتاجين
- المشاركة في الاسابيع العامة والايام العامة
- نقل المرضى والمصابين
- تولى أعمال النظافة في الاماكن العامة
- جمع وتوزيع فائض الولائم والحفلات والمناسبات
- مساعدة كبار السن والمرضى والعجزة أثناء فريضة الحج
- توزيع لحوم الهدى والأضاحي
- القيام بإجراء البحوث والدراسات الاجتماعية
- دعم الوقف الخيري
- إقامة المعارض الخيرية
- العناية بالمطلقات والأرامل
- تبني العائلات الفقيرة ومساعدتها في شئون حياتها
- تبني الاطباء لعدد من العائلات الفقير صحيا
- كفالة عائلات المسجونين
- تجهيز الطلاب الفقراء لمدارسهم
- إدخال البهجة والفرحة على أطفال الفقراء في الاعياد

#### دوافع العمل التطوعي

إن الدافع وراء التطوع يكمن في داخل الانسان وفي أعماقه فهو مصدر رغبة الانسان في مساعدة الآخرين مازال يعبر عن قيم أصيلة يؤمن بها فهو عمل يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد بتقديم قدراتهم وجهودهم ومواهبهم وأوقاتهم بحد فتتمية مجتمعاتهم وتقديم المساعد للآخرين دون مقابل يختلف الدافع من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر ومن مؤسسة لأخرى

**من النظريات التي فسرت دوافع التطوع ومحفزاته نظرية "kidd كيد" :** أكدت وجود عوامل داخلية وخارجية تتعلق بالحافز والدافعية للتطوع

- ✓ تتمثل الداخلية في ( البحث عن الأنشطة والمتعة، والفرص المختلفة، الحاجة للشعور بالرضا عن الذات، والحاجة للتفاعل الاجتماعي.
- ✓ أما الخارجية (الرغبة في الانتاج، والحاجة للتعزيز اللفظي والمعنوي بأشكاله المختلفة

**نظرية فيتش Fitch :** والذي أشار إلى ثلاث أنواع من الدوافع (حب الخير- إرضاء الأنا – التفاعل الاجتماعي)

يتبنى التنظيم التطوعي مجموعة من القيم والمبادئ ومنها قيمة العمل التطوعي وينطلق منها في رؤيته لهويته ومنظومته الأخلاقية ويوظفها في أهدافه وبرامجه المختلفة وهذه القيم والمبادئ ذات مرجعية دينية وإنسانية.

#### توصلت نتائج إحدى الدراسات الميدانية إلى أن أهم دوافع العمل التطوعي تتمثل فيما يلي:

- الرغبة في تطوير الذات بزيادة الخبرة والمعرفة والمهارة وتطوير مجال التخصص.
- حب العمل التطوعي (حب العطاء، حب الخير، العمل الإنساني، أخذ دور فعال في المجتمع)
- مساعدة الأطفال وحبهم وتكوين صداقات جديدة
- قضاء وقت الفراغ بالمشاركة في الأنشطة والفعاليات
- زيادة فرصة الحصول على عمل وشهادة خبرة واثراء السيرة الذاتية
- الانخراط بالمؤسسات المجتمعية والتعرف عليها
- زيادة الثقة بالنفس
- حب الوطن والانتماء إليه

- الحصول على ساعات العمل التطوعي الخاصة بالجامعة
- الفضول وحب التجربة

ويعد دافع الانتاج من حيث تطوير الخبرات والمهارات اللازمة للتأهل لفرص العمل هو دافع كاف لتفسير اللجوء للتطوع خصوصاً مع الظروف الصعبة التي نعيشها من حيث قلة فرص العمل والمنافسة الشديدة على الوظائف.

#### ❖ دوافع التطوع من منظور إسلامي:

- الرغبة في نيل الأجر والثواب من الله دون مقابل مادي أو جزاء واحتساب الأجر عند الله سبحانه ، قال الله تعالى "ومن تطوع خيراً فإن الله شاكر عليم"
- وحث رسول الله صلى الله عليه وسلم على المساعدة لما فيها من أجر عظيم بقوله "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً".
- ومن دوافعه أيضاً الايثار كدافع خلقي عظيم أكد عليه الاسلام و"ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة" ومنهم من أكد ان الدوافع الذاتية التي تحرك سلوك المتطوع نحو العمل التطوعي هي:

- ✚ الرغبة في تحقيق الذات
- ✚ الرغبة في زيادة احترام وتقدير الذات
- ✚ الرغبة في شغل أوقات الفراغ
- ✚ ارتفاع درجة المسؤولية الاجتماعية
- ✚ الرغبة في التعلم واكتساب المعارف الجديدة والنمو الشخصي
- ✚ مشاعر الرضا عن النفس والسعادة بالإيثار

#### ○ وجدها بكر 2013 في:

- الدافع الديني والروحي والنفسي بغرض كسب الاجر ومرضاة الرب والسعادة
- الدافع الاجتماعي لتوثيق الروابط وتنمية التعاون والشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع
- الدافع الإنساني من الشعور بالاحتياج والعوز الإنساني
- الدافع الحضاري وهو ما يعرف بثقافة العولمة الخيرية والتي نشرت ثقافة إغاثة المنكوبين في الزلازل والبراكين والسيول والحروب ومصائب الأمم

وكن في الطريق عفيف الخطى شريف السماع كريم النظر

وكن رجلاً إن أتوا بعده يقولون مر وهذا الأثر

### **المحاضرة الرابعة : مقومات العمل التطوعي ومعوقاته**

#### مقومات العمل التطوعي:

- أي عمل لا يبنى على أسس سليمة وصحيحة يحكم بفشلته حتى قبل البدء
- ومن ثم فإن العمل التطوعي لا بد له من مقومات اساسية منها:

**1- النية:** تحدد القصد من وراء العمل وتبين مرماه وعلى أساسه يحاسب الفرد على أفعاله وأقواله عن أمير المؤمنين أبي حفص عمر بن الخطاب رضي الله عنه ، قال : سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول [ : إنما الأعمال بالنيات ، وإنما لكل امرئ ما نوى ، فمن كانت هجرته إلى الله ورسوله ، فهجرته إلى الله ورسوله ، ومن كانت هجرته لدنيا يصيبها ، أو امرأة ينكحها ، فهجرته إلى ما هاجر إليه ( رواه البخاري ومسلم في صحيحهما

ويستفاد من قوله صلى الله عليه وسلم ) : وإنما لكل امرئ ما نوى ( وجوب الإخلاص لله تعالى في جميع الأعمال ؛ لأنه أخبر أنه لا يخلص للعبد من عمله إلا ما نوى ، فإن نوى في عمله الله والدار الآخرة ، كتب الله له ثواب عمله ، وأجزل له العطاء ، وإن أراد به السمعة والرياء ، فقد حبط عمله ، وكتب عليه وزره ، كما يقول الله عز وجل في محكم كتابه { : فمن كان يرجو لقاء ربه فليعمل عملاً صالحاً ولا يشرك بعبادة ربه أحداً } { الكهف : 110 }

وبذلك يتبين أنه يجب على الإنسان العاقل أن يجعل همّه الآخرة في الأمور كلها ، ويتعهد قلبه ويحذر من الرياء أو الشرك الأصغر ، يقول النبي صلى الله عليه وسلم مشيراً إلى ذلك [ : من كانت الدنيا همّه ، فرّق الله عليه أمره ، وجعل فقره بين

عينيه ، ولم يأتيه من الدنيا إلا ما كُتِبَ له ، ومن كانت الآخرة نيَّته ، جمع الله له أمره ، وجعل غناه في قلبه ، وأتته الدنيا وهي راغمة ( رواه ابن ماجه).

فمن المهم أن يقوم المتطوع بعقد النية لله دون أن تساير نيته أى من النوايا الأخرى التى قد تفسد العمل ويجدها باستمرار ويدعو لثباتها اللهم ثبت قلبي على طاعتك

## 2- الايمان بالفكرة:

حيث يمنح الانسان طاقة جبارة ونشاطاً عالياً وقدرة على التفاني والتضحية والاخلاص وتقديم الغالي والرخيص في سبيل الله، فأساس الايمان القلب الذكي وأساس الاخلاص الفؤاد النقي وأساس الحماسة الشعور القوى وأساس العمل العزم الفتى

## 3- الاخلاص:

وهو مرتبط بالنية والنية الصحيحة تقود إليه ويحذر الله سبحانه من ان عدم الاخلاص يحبط العمل حيث يقول عز وجل "وقدمنا إلى ما عملوا من عمل فجعلناه هباءً منثورا" الفرقان

ويعرفه الفضيل بن العياض بقوله: ترك العمل من أجل الناس رياء والعمل به من أجل الناس شرك، والاخلاص أن يعافيك الله سبحانه وتعالى منهم"

رأيت الناس منفضة إلى من عنده فضة ومن لا عنده فضة فعنه الناس منفضة

فالإخلاص "دوام المراقبة ونسيان الحظوظ كلها"

## ❖ ويرى المرواني أن المقومات الأساسية للعمل التطوعي هي:

### 1- الثقة المتبادلة بين المتطوعين ، وتتطلب:

- وضوح أهداف استقطاب المتطوعي
- تعريف المتطوعين على الهيئة وأهدافها وطرق تنظيمها
- تناسب الأعمال التطوعية لقدرات ومؤهلات المتطوعين

### 2- توافر الصفات الشخصية اللازمة في المسؤولين عن الاستقطاب وصلاحيه البيئة على مستوى الهيئة والعاملين ومن هذه الصفات:

- ✓ القدرة على تحديد الفئات الاجتماعية والعمرية والتخصصية التي يمكن استقطابها
- ✓ فهم المجتمع وأساليب الحياة من أعراف وتقاليد سائدة في المجتمع
- ✓ توفر قاعدة علاقات اجتماعية فاعلة

### 3- التعاون، والتكامل في العمل الاجتماعي التطوعي، من خلال:

- ✓ تفعيل وتأكيد الجانب الأخلاقي (قيم ومبادئ تحث على التكافل والتواصل)
- ✓ تبادل الخبرات والتجارب بين المتطوعين
- ✓ تحديد مسارات واتجاهات الاعمال التطوعية نحو أهدافها بهدف حمايتها وعدم استغلالها فيما يسئ إليها

### 4- مراعاة تجدد واستمرارية الاعمال التطوعي من خلال:

- ✓ استراتيجيات واضحة تنمي وتضمن الاستمرارية
- ✓ وضع قوانين وأنظمة تخدم العمل التطوعي وتحتضنه وتبين أليته وأهدافه

### 5- التنظيم الجيد المحقق للموانمة بين الأهداف والإمكانات والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة وتوظيف الطاقات.

6- تأصيل مفهوم العمل التطوعي بنشر ثقافته عبر الأنشطة التثقيفية والتوعوية لجهات الخدمات الدينية والتعليمية والتربوية والاجتماعية والأمنية، وتفعيل وسائط التنشئة الاجتماعية للأبناء كالأُسرة والمدرسة والإعلام ودورها في غرس قيم الايثار والتضحية العمل الجماعي

### ❖ ركائز ممارسة العمل التطوعي لأدواره :

وحتى يتاح للعمل التطوعي ممارسة أدواره لابد من الركائز الآتية:

- المناخ الملائم وتوافر البيئة المناسبة لبروز الجهود التطوعي
- التنظيم الجيد والقدرة على الاستغلال الافضل للموارد والموائمة بين الموارد والاحتياجات وتطويرها
- المعلومات المتاحة
- الشفافية والبساطة والصدق مع الذات ومع الاخرين
- الاقتصاد وحسن التسيير وحسن التدبير المادي.
- التوازن في العلاقات يحق الاستقلالية والاستمرارية والنماء
- التكامل المؤسساتي والمرونة وديمقراطية العمل الإداري
- 8- جعل العمل الخير ملتقى الحضارات والثقافات المختلفة
- 9- الشركة والحوار مبدأ أصيل من أجل التوافق وبناء قيم إنسانية سامية مع كل الشركاء والفاعلين في الحقل الإنساني على المستوى المحلي والدولي
- 10- محطات للوقوف مع الذات للمراجعة والنقد الذاتي المسؤول والبناء هي شرط أساسي لاستشراف المستقبل والمضي قدما على أسس أكثر صلابة ورؤية أكثر وضوحاً.
- (إِنَّ سَعْيَكُمْ لَشَتَّىٰ) (4) فَأَمَّا مَنْ أُعْطِيَ وَاتَّقَىٰ (5) وَصَدَّقَ بِالْحُسْنَىٰ (6) فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْيُسْرَىٰ (7) وَأَمَّا مَنْ بَخِلَ وَاسْتَغْنَىٰ (8) وَكَذَّبَ بِالْحُسْنَىٰ (9) فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْعُسْرَىٰ (10) وَمَا يُغْنِي عَنْهُ مَالُهُ إِذَا تَرَدَّىٰ (11))

### ❖ بالرغم ما له مزايا عديد للفرد والمجتمع الا أن له معوقات :

#### 1-معوقات راجعة للمتطوع:

- اعتقاد بض الافراد أن لا جدوى من إبداء الرأي
- سوء الظن بالمؤسسات والقائمين عليها
- تعارض العمل التطوعي مع ارتباطات المتطوع الأسرية والاجتماعية
- الكسل والفتور والميل للرفاهية
- عدم تقبل العمل التطوعي من بعض الأسر
- المواقف السلبية التي تسبب الاحباط للمتطوع
- خوف بعض المتطوعين من الالتزام وتحمل المسؤولية
- الظروف الاقتصادية السائدة وضعف الدخل الاقتصادي للمتطوع
- ضعف الوعي بمفهوم وفوائد المشاركة في العمل التطوعي
- افتقار آداب وأخلاقيات العمل التطوعي
- الخجل والحياء والخوف الوهمي
- الجهل بالحقوق والواجبات لدى المتطوع
- الانغلاق على الذات وتجنب العمل الجماعي المفتوح المتعدد الأطراف
- اهتمام الأفراد بالقضايا الخاصة وبعدهم عن المصلحة العامة
- المساهمة في عدة أعمال تطوعية في وقت واحد مما يؤدي للتشتت
- تعدد الاهتمامات والانشغالات والاستغراق في الحالة الذاتية
- انتشار نسبة الامية سواء العامة أو الثقافية والاجتماعية والسياسية

- مقاومة الإنسان لكل جديد أو تغيير
- قلة الخبرة بالعمل التطوعي وفلسفته وألياته
- عدم تناسب المشروعات مع أولويات واهتمامات الشخص المتطوع

## 2- معوقات راجعة للمؤسسات والهيئات الاجتماعية

- ✓ تعارض وقت النشاط بالمؤسسة مع وقت المتطوع
- ✓ بعض الانماط الثقافية السائدة في المجتمع كالتقليل من شأن المرأة
- ✓ عدم وضوح أولويات العمل التطوعي
- ✓ قلة تشجيع المتطوعين للعمل التطوعي
- ✓ قلة البرامج التدريبية الخاصة بتكوين جيل جديد من المتطوعين أو صفل مهاراتهم
- ✓ عدم وضوح دور المتطوع واختصاصاته من قبل المؤسسة التطوعية
- ✓ اتباع المؤسسة التطوعية لنوع من الجزاءات المبالغ فيها ضد المتطوعين دون داع
- ✓ قلة الجهود المبذولة لتنشيط الحركة التطوعية
- ✓ غياب الهيئات المتخصصة اللازمة لتدريب المتطوعين
- ✓ غياب الرؤية الواضحة للعمل التطوعي وانعدام منهجية العمل
- ✓ الاستهلاك غير المدروس للمتطوع معنوياً وجسدياً
- ✓ عدم الاستفادة القصوى من خبرات وتخصصات المتطوعين
- ✓ ضعف الاعلان عن أنشطة المؤسسات ومجالاتها التطوعية
- ✓ اختلاف الأولويات حيث التركيز على قضايا تقليدية للعمل التطوعي وترك أخرى أكثر أهمية تحتاج للرعاية والاهتمام
- ✓ تقليدية بعض قيادات العمل التطوعي وعدم قدرتها على انتاج خطاب ثقافي تطوعي قادر على التجديد والفاعلية والتجاوب مع متغيرات العصر
- ✓ عدم وعى وتقدير بعض الانظمة الادارية بالعمل التطوعي وإعاقته
- ✓ افتقاد المؤسسات الأهلية والحكومية في العالم العربي لمهارات مخاطبة الشباب واستقطابهم لأنشطة العمل التطوعي
- ✓ عدم إعلان كثير من المؤسسات عن حاجتها لمتطوعين رغم احتياجها لهم
- ✓ ضعف فهم المسؤولين في المؤسسات لدور المتطوعين وأهمية وجودهم
- ✓ وجود تنافس وأحياناً صراع بين المتطوعين والموظفين قد يؤثر سلباً على مستوى الاداء والانجاز
- ✓ يتأثر العمل بالمؤسسات الاجتماعية بانسحاب المتطوع في مرحلة من مراحل العمل التنفيذي وهذا حقه لعدم وجود التزامات تجاه المؤسسة
- ✓ ضعف الاستفادة من تراكم الخبرات لدى المؤسسات

## 3- معوقات راجعة للمجتمع:

- هناك مسئولية تقع على عاتق قيادات المجتمع سواء مهنية أو شعبي في التقصير في اكتشاف القيادات التطوعية واستنارتها للمشاركة وتدريبها
- انخفاض مستوى المعيشة في المجتمع وبالتالي يسعى الأفراد لكسب الرزق ولا وقت لديهم للأعمال التطوعية
- اعتبار بعض الأسر أن ابنائهم يضيعون وقتهم في مثل هذه الأعمال التطوعية في الوقت الذي يجب أن يركزوا كل اهتماماتهم في الدراسة او في العمل
- قصور معرفي عن دور المتطوعين في المجتمع
- لا يقدر المجتمع المتطوع التقدير الكافي لما يبذله من جهد وبالتالي يفقد المتطوع حماسه تجاه الانشطة التطوعية
- ضعف التنسيق بين الجمعيات الأهلية المختلفة المعنية بالعمل التطوعي
- تكاد تخلو مناهج المدارس والجامعات من كل ما يشجع على العمل التطوعي الحقيقي
- غياب التوعية الاعلامية
- لا تتوفر آليات تنظيم العمل التطوعي بوضوح وشفافية
- لا يتم إبراز دور المتطوعين في تنمية المجتمع وتقديمه
- لا توجد أنشطة تطوعية حقيقية برعاية الأندية والقطاع الخاص
- ثقافة العمل التطوعي غير سائدة في المجتمع

- أساليب العمل التطوعي قديمة وغير مؤثرة وتفتقر للإبداع
- لا يوجد معايير متفق عليها لتقييم جودة الاعمال التطوعية
- ضعف رعاية منظمات الاعمال للأعمال التطوعي بشكل دائم
- لا يوجد قنوات واضحة لدى منظمات الاعمال تسهم في تعزيز دور العمل التطوعي
- ندرة عقد مؤتمرات وندوات في الجامعات لرعاية فعاليات العمل التطوعي
- ضعف اهتمام الصحافة المقروءة والمرئية بالعمل التطوعي
- سيادة الروتين والبيروقراطية والقوانين المعيقة في المجتمع
- انتشار الامة وتأثيراتها السلبية

#### ❖ العوامل التي تساعد على نجاح الجهود التطوعية:

- ✓ التنسيق بين الجهات العاملة في مجال العمل التطوعي لتفادي الازدواجية والاتكالية.
- ✓ التخطيط المسبق والتنظيم الدقيق لأنشطة العمل التطوعي
- ✓ العمل على جذب الكفاءات وإقناعهم بالانضمام للجان التطوعية ليسهموا بأفكارهم ومهاراتهم في تطوير العمل التطوعي ورفع مكانته
- ✓ الاهتمام بالتدريب والاعداد المهني للعاملين في المجال التطوعي
- ✓ الاستفادة من تجارب الجمعيات الخيرية التطوعية الناجحة في البلدان الأخرى
- ✓ استخدام معطيات التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل التطوعي مثل استخدام الحاسب والتقنيات الحديثة في البرامج الخ
- ✓ التعاون مع القطاعات الرسمية والتنسيق معها لإيصال الخدمات التطوعية للمحتاجين في المؤسسات الاصلاحية إقامة مراكز تأهيل مهني
- ✓ دعم المتطوعين معنوياً بالتكريم والتحفيز
- ✓ الحفاظ على سرية المعلومات في العمل التطوعي
- ✓ إدخال مقرر دراسي للعمل التطوعي في مناهجنا الدراسية بالمراحل التعليمية المختلفة
- ✓ الاستفادة من طاقات الشباب في العطلات الصيفية والمعسكرات لدعوتهم لأعمال التطوعية وجذبهم لها

#### ❖ شروط ومواصفات اختيار المتطوع:

#### ويرى بعض العاملين في التطوع أنه لا بد من شروط ومواصفات ينبغي توفرها عند اختيار المتطوع منها:

- الدقة في اختيار المتطوعين وتوجيههم بما يتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم وتخصصاتهم.
- إيضاح مهام العمل وتفسيره للمتطوع
- احترام المتطوع للقواعد والنظم المتفق عليها والالتزام بما هو مكلف به
- مساعدة المتطوع على الالمام بسياسة الجمعية وأنظمتها وأهدافها ووظائفها
- تنظيم بعض الدورات التدريبية للمتطوعين الجدد لإعدادهم للعمل
- أن تحدد الجمعيات أدوار المتطوعين وتوزع مسؤولياتهم
- أن يقلل المتطوع أي توجيه أو إشراف من المسؤولين لضمان سير العمل
- إتاحة الفرصة لتجديد المتطوعين وعدم حكر التطوع على فئة معينة
- تكريم المتطوعين وتقديم الشكر والعرفان لهم لبث روح العطاء من جديد في نفوسهم

#### ❖ مقترحات زيادة تفعيل المشاركة في العمل التطوعي

#### 1- حسن اختيار المتطوع: ولاختيار السليم يجب مراعاة:

- الحصول على موافقة المتطوع
- تحديد شكل المساعدة المطلوبة
- تصنيف المتطوعين حسب خبراتهم ومهاراتهم
- الاهتمام باحتياجات ودوافع المتطوع
- اختيار متطوعين من الجنسين ومن أعمار ومؤهلات مختلفة

#### ومن أدوات التعرف على سمات المتطوعين:

١ - المقابلة الشخصية

ب- المصادر الموثوق بها

ج- المقاييس الموضوعية

د- وسائل الاعلام

### **1- حسن اختيار المتطوع:** وترعى بعض الصفات الاساسية في المتطوع:

- ✓ حب الخير
- ✓ الالتزام
- ✓ السمعة الطيبة
- ✓ النضج العقلي والانفعالي والاجتماعي
- ✓ القدرة على تحمل المسؤولية
- ✓ الاستعداد للاستجابة للأشراف والتوجيه من الخبراء في المؤسسة

### **2- تدريب المتطوعين:** لأكسابهم المهارات الاتية:

- ✓ مهارات كتابة التقارير
- ✓ فن توزيع الاغذية والادوية في مواقع الاحداث
- ✓ فن جمع التبرعات
- ✓ مهارات إدارة المنظمات الخيرية
- ✓ كيفية التعامل مع المتطوعين
- ✓ إدارة الاجتماعات
- ✓ مهارة تشخيص المشكلات واتخاذ القرارات
- ✓ مهارة الاتصال الفعال
- ✓ إدارة المشاريع الخيرية ومتابعتها
- ✓ مهارة إقامة المعارض الخيرية

### **3- انشاء مكاتب أو مراكز للتطوع، يقوم بما يلي:**

- قيادة العمل التطوعي وتنظيمه
- تقديم المشورة للمتطوعي
- العمل على تنسيق العمل بين الهيئات والمنظمات والجمعيات العاملة في مجال التطوع
- التعريف بالعمل التطوعي وأهدافه و منطلقاته لخدمة المجتمع
- وضع خطط وبرامج لتدريب المتطوعين وتأهيلهم
- تقييم العمل التطوعي من حيث خطته و أنساقه ومدى تحقيقه للغايات والأهداف المرجوة
- إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي ومدى كفايته
- مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي

### **4- العمل على تنشيط اشتراك المواطنين، وهو أحد أدوار الاختصاصي الاجتماعي فيعمل على :**

التنشئة الاجتماعية للأجيال الصاعدة مساعدتها على تحمل المسؤولية والمشاركة  
العمل مع الناس في المجتمع ومساعدتهم على التعرف على الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وكيفية التعامل معها

### **5- تقديم المكافآت والحوافز ليست مادية مثل:**

- ✓ توفير وسائل نقل مناسبة ووسائل علاج وأندية تثقيفية وترفيهية



- ✓ الاشتراك في الرحلات ومعسكرات العمل الكشفية التطوعي
- ✓ منح الأوسمة والميداليات وشهادات التقدير للجهود التطوعية المتميزة
- ✓ تحديدي يوم للتطوع كل عام
- ✓ مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي

6- أن يكون لكل مؤسسة سياسة خاصة بالمتطوعين تحدد الحوافز والأدوار والخطط وبرامج التدريب

7- حث الشباب على الاسهام في الانشطة التطوعية من خلال: المدارس والجامعات والنوادي الثقافية ومراكز الشباب ودور العبدة ووسائل الاعلام المختلفة

8- تفعيل دور المؤسسات والجمعيات الأهلية حيث يجب :

- اعتبار المنظمات الأهلية شريك حقيقي للمنظمات الحكومية في قاعد الحوار والتشاور والتنسيق والتعاون
- ترسيخ رؤية أو مفهوم واضح للتنمية الوطنية الشاملة في الاطار والواقع الاجتماعي والاقتصادي والثقافي تقوم على المشاركة الحقيقية للمواطنة في عمليات التنمية.

❖ مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي:-

- ✓ تبنى رؤية جديدة لقطاع الجمعيات ذات النفع العام باعتبارها طرفاً في العملية التنموية بالمجتمع
- ✓ تكامل الدعوة إلى تقوية الجمعيات الأهلية ومساعدتها مادياً وفنياً لاستمرارية الشراكة الحقيقية المحققة للأهداف التنموية
- ✓ إيجاد أليات محددة لضمان الشفافية والمسؤولية والمساءلة والمراقبة المتبادلة في مجالات تبادل المعلومات حول الاستراتيجيات وخطط العمل ومشاريع تمويلها
- ✓ رفع الكفاءة الادارة للمنظمات الأهلية التطوعية، وتحسين ادائها الداخلي بما ينعكس على تقديم الخدمات.
- ✓ التنسيق والتكامل بين جهود الجمعيات الخيرية وكذا الحكومية في أنشطتها التطوعية.

## المحاضرة الخامسة

### دور التعليم في تحقيق أهداف العمل التطوعي ونجاحها وحقوق وواجبات المتطوعين

دور التعليم في تحقيق أهداف العمل التطوعي ونجاحها:

- تنشئة الأبناء تنشئة اجتماعية سليمة بإعداد وسائط التنشئة المختلفة كالأ أسرة والمدرسة والمساجد والاعلام من أجل غرس قيم الايثار والتضحية وروح العمل الجماعي في نفوس الناشئة.
- أن تضم البرامج الدراسية للمؤسسات التعليمية المختلفة بعض المقررات الدراسية التي تركز على مفاهيم العمل الاجتماعي التطوعي وأهميته ودوره التنموي في المجتمع المعاصر.
- ضرورة قيام المدارس في مراحل مبكرة بإشراك الطلبة في برامج العمل التطوعي متمثلة بحملات النظافة وزراعة الأشجار وغيرها
- تدعيم جهود الباحثين لإجراء مزيد من البحوث في مجال العمل التطوعي بما يساعد في تحسين واقعه وتطويره
- استخدام العمل التطوعي في المعالجة النفسية والصحية والسلوكية لبعض المتعاطين للمخدرات والعاطلين والمنحرفين اجتماعياً الخ
- التوعية بأداب وأخلاقيات العمل التطوعي

- إظهار مجالات العمل التطوعي وأولوياتها
- تدريب المتدربين وإعداد الكوادر
- تدريب طلبة المدارس على الأنشطة التطوعية
- تدريب خريجي معاهد وكليات وأقسام الاجتماع والخدمة الاجتماعية
- إقامة دورات تدريبية للعاملين في الهيئات والمؤسسات التطوعية
- تنمية الوعي الأسرى بأهمية العمل التطوعي وتشجيع الابناء
- تقديم الخدمات المساندة للدولة في مجال التربية الخاصة
- إحياء مفهوم التطوع وثقافته في المجتمع وخاصة بين الشباب
- تسهيل عملية التطوع بوزارة التربية والتعليم و التعليم العالي

#### ❖ رؤية اجتماعية امنية لتطوير وتفعيل العمل التطوعي في المجتمع العربي :

1. إيجاد نظام موحد للعمل التطوعي في الجمعيات والمؤسسات الحكومية والأهلية.
2. عقد مؤتمر سنوي بإشراف الشؤون الاجتماعية يشارك فيه رجال العلم والفكر من أجل عرض تجارب ميدانية للعمل التطوعي .
3. تضمين المناهج الدراسية في القطاع التعليمي لبعض الموضوعات التي تتعلق بالعمل التطوعي.
4. رسم سياسات العمل التطوعي من خلال خطط سنوية واضحة لكل جهة تعنى بالعمل التطوعي.
5. تسهيل إجراءات الراغبين بالعمل التطوعي وتشجيعهم ومنحهم حوافز معنوية وشهادات تقدير لأهمية دورهم في المجتمع.
6. العمل على جذب الكفاءات النادرة وقنائه بالانضمام للجمعيات التطوعية
7. على صعيد توظيف العمل التطوعي لخدمة الامن في المجتمع فإن تحقيق ذلك يتطلب:
  - أ- العمل على تنمية الشعور بالولاء للوطن .
  - ب- اتخاذ اللازم نحو إزالة العوائق والعقبات التي تحد من مشاركة المواطنين في العمل التطوعي.
  - ت- إحاطة المتطوعين بالمشكلات الأمنية الحالية والمستقبلية.
8. الاهتمام بإثارة دافعية الجمهور بالمشاركة في العمل التطوعي.
9. الاستفادة من تجارب الجمعيات التطوعية في البلدان الأخرى.
10. مطالبة وسائل الاعلام المختلفة بدور أكثر تأثيراً في تعريف أفراد المجتمع بأهمية العمل التطوعي.
11. توظيف القيم السامي للعمل التطوعي في مجال العلاج النفسي والسلوكي للمنحرفين.

#### ❖ حقوق المتطوعين

- أن يشعر بان جهده يسهم فعلياً في تحقيق اهداف المؤسسة
- يتلقى التدريب والتوجيه والأشراف الضروريين لإنجاز المهام
- تعلم كيفية تحسين المهارات في العمل الذي يقوم به
- ي طرح الأسئلة ويقدم الاقتراحات بخصوص العمل الذي يقوم به
- يحظى بالثقة والانتماء على المعلومات السرية الضرورية للقيام بعمله

- ينال التقدير على العمل الذي يقوم به
- يعطى إثبات أو تقييم خطى لعمله الذي قام به
- وضع المتطوع في المكانة التي تتفق وميوله وقدراته ومهاراته
- الحرص على التواصل مع المتطوعين
- معرفة حدود وقدرات المتطوعين
- تحديد المهمة الملائمة للمتطوع
- تلقى الدعم والاحترام من العمال المساعدين والاعتراف بعمله وتقديره
- تعريف المتطوع بالنواحي والمجالات المختلفة للتطوع
- العمل في بيئة صحية وأمنة
- تزويد المتطوع بالمكان والمعدات والأدوات اللازمة ليقوم بعمله

#### ❖ واجبات المتطوع:

- ✓ المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية
- ✓ العمل في فريق واحد
- ✓ احترام الآخرين
- ✓ تنفيذ أوامر المسؤولين
- ✓ العمل بكل جدية ونشاط
- ✓ الالتزام بالمواعيد الخاصة بالعمل
- ✓ القيم بالعمل المنوط به على أكمل وجه
- ✓ احترام قوانين العمل المتطوع به
- ✓ احترام سرية المعلومات الخاصة بالعمل
- ✓ استيعاب واضح لأهداف المؤسسة وتطلعاتها
- ✓ عدم توريط المؤسسة في مواقف شخصية
- ✓ عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى
- ✓ الاندماج الفعلي في المؤسسة
- ✓ المشاركة في الإعداد والتدريب
- ✓ الجدية والمصداقية في العمل الذي يقوم به
- ✓ المحافظة على الممتلكات
- ✓ عدم استخدام عضويته لأى أغراض تجارية أو تحقق منفعة شخصية
- ✓ الالتزام بساعات العمل التي حددها شخصياً
- ✓ الالتزام بأداب العمل التطوعي
- ✓ حضور الاجتماعات التي يدعى لها

#### ❖ تصنيف المتطوعين :

تقوم وحدة التطوع بتصنيف المتطوعين في مجموعات حسب التخصص أو الخبرات وتشرف على انشطتهم التطوعية ( فاعلين- غير فاعلين)

فلمتطوع الفاعل هو من دخل المؤسسة كمنتسب واستمر فترة سنة أشهر ضمن وحدة اسمها وحدة التطوع وعند انتهاء فترة السنة أشهر تقوم الوحدة بتقييم المتطوعين وتقسيمهم وقد ينتقل المتطوع العادي إلى فاعل بحسب انتقاله لمرحلة تقييم الوحدة ويصبح متطوع فاعل.

**متطوع فاعل:** هو من اجتاز مرحلة السنة أشهر وحصل على ترزية مسؤول وحدة التطوع واجماع مجلس المؤسسة وهي غير محددة بمدة وانما تخضع لمعيار نشاط المتطوع.

**مساعد منسق:** هو المتطوع الذى اجتاز مرحلة فاعلية التطوع ، ونال ترزية وحدة التطوع، واجماع مجلس المؤسسة ويبدأ بممارسة الإشراف على المشاريع كمساعد منسق.

**منسق:** هذه المرتبة ينتقل فيها المتطوع إلى موظف رسمي كمنسق لمشروع معين وبراتب شهري مقابل عمله ويصبح هنا المنسق تحت إشراف وتقييم وحدة التنمية المهنية وهى المسؤولة عن تقييمه

**مدير مشروع:** وهي رتبة تمكن الفرد من أن يدير مشروع كموظف رسمي براتب شهري ويصبح هنا الموظف تحت إشراف وتقييم وحدة التنمية مهاريه وهي المسؤولة عن تقييمه

#### ❖ وثمة تقسيم اخر للمتطوعين:

- متطوع بماله: صدقات، تبرعات، قروض،
- متطوع ببذنه: مراسلات، حرف، تجميل، حراسة
- متطوع بجاهه: شفاعات ، علاقات
- متطوع بوقته: كل يوم ، ساعة في اليوم ، ساعة في الاسبوع، في المواسم الخ
- متطوع بفكره: تقديم رأى صائب، استشارة، بحث، استبانات، دراسات، احصاءات

#### ❖ اختيار المتطوعين:- ينبغي أن يتصف المتطوع بعدة مواصفات

- اخلاص العمل لله وحده
  - الايثار والامانة
  - حسن التعامل مع الاخرين
  - الامكانيات والمهارات اللازمة للتطوع
  - القدرة على تحمل المسؤوليات والالتزام بها
  - المبادرة الإدارية
  - الرغبة في المشاركة
  - عدم توخي هدف ربحي أو تجارى
  - المعيار الأساسي عند اختيار المتطوعين هو ضمن متطوعين مؤهلين فعلا للمهام ومؤمنين برسالة البرنامج التطوعي
  - وثمة عدد من المعايير يمكن أن تستخدم عند اختيار المتطوع منها:
  - مدى كفاءة المتطوع في أداء الرسالة
  - مدى احترامه للمواعيد والالتزام
  - مدى الاستجابة والتعاون (العمل مع الفريق)
  - سلوكيات المتطوع (مدى حبه وإقباله على العمل ومساعدة الآخرين)
  - أن يكون لدى المتطوع الوقت الكافي لممارسة التطوع
  - أن يكون في صحة جيدة تمكنه من الجهد المطلوب
  - إحساس المتطوع بالمسؤولية الاجتماعية
  - اهتمامه بالمسائل الاجتماعية والقومية للمجتمع الذي يعيش فيه
  - مقدرته على التعامل في تناسق والانسجام مع الآخرين
  - تميزه بقدر من المعرفة والثقافة والمهارات والخبرات في المجال الذي يرغب التطوع فيه
  - أن يكون من ذوى السمعة الحسنة في المجتمع
- #### ❖ الاختيار الصحيح للمتطوعين يسهم فى:
- ✓ توفير القدرة على استخدام سليم لطاقت المتطوع
  - ✓ يخفض كلفة الاعداد
  - ✓ يسرع في بلوغ الأهداف
  - ✓ يمنع التضارب ويحول دون الاحباط
  - ✓ عدم تحمل المتطوع فوق طاقته
  - ✓ تفهم المتطوع لأهداف وتطلعات المؤسسة
- #### ❖ الوسائل التي تساعد على الوصل للمتطوعين الحقيقيين والفاعلين

المقابلة, وتمر بعدة مراحل:

- ا- قبل المقابلة حيث إعداد الاسئلة اللازمة التي تعكس المهام اللازمة والتوصيف الوظيفي
- بدء المقابلة الترحيب بالمتطوع وإشعاره بجو من الود وبناءً على المهام المطلوبة وفق التوصيف الوظيفي ومحاوره المتطوع ومناقشته وبحب إتاحة الفرصة له للإجابة الوافية وكذا طرح ما يراه من أسئلة .

- انتهاء المقابلة: مراجعة مضمون المقابلة والتأكد أن كلاً من أطراف المقابلة قد حصل على المعلومات التي يبتغيها وبعد ذلك تعرض على المتطوع المراحل اللاحقة التي ستعقب المقابلة
- ومن المهم أن يكون لدى المتطوع مؤشرات واضحة تعكس مدى إعجابك به واستعداد الجمعية للاستعانة بهوده

#### ❖ الأسئلة المقترحة للمقابلة:

- هل هناك شيء تود السؤال عنه قبل أن نبدأ؟
- ماذا تريد أن تعرف عن جمعيتنا؟

#### ❖ أسئلة تكشف عن التحفيز:

- لماذا قررت أن تكون متطوعاً؟
- ما الذي جذبك لمنظمتنا؟
- ما الذي تود أن تحصل عليه من التطوع؟
- ما الذي سيجعلك تشعر بالنجاح؟
- ما الشيء المهم الذي يجب فعله من أجل مساعدة المستفيدين؟
- ما نوع العمل التطوعي الذي قمت به من قبل وما الذي أحببته في هذا العمل؟

#### ❖ أسئلة لمعرفة المهارات أو هوايات العمل:

- ما هي المهارات التي تعتقد أنك تملكها ويمكنك تقديمها؟
- ما الذي تحب عمله وما نوع العمل الذي تريد تجنبه؟
- ما هي الخبرة أو التدريب الذي تم الحصول عليه في عملك الآخر؟
- ما هو تصورك لأسلوب العمل الذي ستتبعه في هذه الواجبات التطوعية؟
- أين نبدأ وماذا تعتقد أهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها في هذا العمل؟
- صف لي مشروع أو خبرة عمل معينة كنت مسؤولاً عن إنجازها وقل لي كيف انجزتها؟

#### ❖ أسئلة لمعرفة مدى التوافق:

- ما الذي استمتعت به ساء في عملك التطوعي السابق أو وظيفتك مدفوعة الاجر؟
- صف لي المشرف المثالي؟
- هل تفضل العمل بمفردك أم مع جماعة ولماذا؟
- هل هناك فئة معينة من المستفيدين تفضل العمل معها؟

#### ❖ مباشرة المتطوع العمل : وتتضمن:

1- تكليفه بمهامه

2- التعاقد : اتفاق مكتوب يحدد فيه التزامات الاطراف

3- توجيه وتدريب المتطوع:

#### ✚ ويتضمن التوجيه:

- نبذة عن تاريخ الجمعية وخلفية نشاطها
- أنشطتها الحالية وبرامجها المختلفة
- معلومات عن المستفيدين من خدمة الجمعية
- هيكل الجمعية الوظيفي
- النظم والسياسات العامة والاجراءات المتبعة داخلها
- نظام إدارة الجهود التطوعية
- التوصيف الوظيفي للمتطوع

#### ✚ اما تدريب المتطوع فيهدف إكسابه المعلومات والسلوكيات والمهارات اللازمة لعمله كمتطوع ويجب أن

#### يتضمن برنامج التدريب:

- ✓ كيف يجب أن يؤدوا مهامهم المحددة؟
- ✓ ما الذي يجب القيام به؟
- ✓ ما الذي يجب عدم القيام به؟

### المحاضرة السادسة : استقطاب المتطوعين وأهم نظريات العمل التطوعي

### استقطاب المتطوعين:

المفهوم : هو عبارة عن تشجيع الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم للعمل بالمنشأة، وكذا كيفية انتقاء المتطوعين، واستثمار خبراتهم، وحماسهم، وتسخيرها للعمل التطوعي

### تقنيات الاستقطاب:

- ✓ تحديد الحاجة إلى المتطوعين
- ✓ الاختيار الصحيح للمتطوع
- ✓ التدريب والتأهيل
- ✓ الإطار التنظيمي
- ✓ توفير الامكانيات
- ✓ التقييم العلمي
- ✓ التحفيز والتنشيط

### ❖ العوامل المشجعة على العمل التطوعي

- (1) تحديد الأهداف المرجوة من العمل التطوعي
- (2) التخطيط على أسس علمية وإدارية في الاعمال الاجتماعية
- (3) تحديد المتطلبات والخدمات الاجتماعية
- (4) اقناع الشباب للتطوع من خلال نشر الوعي
- (5) توظيف وسائل الاعلام في نشر الوعي بالعمل التطوعي
- (6) توظيف وسائل الاتصالات الحديثة للتشجيع على الاعمال التطوعية
- (7) إعطاء المتطوعين مميزات معنوية ومادية
- (8) زرع حب العمل الاجتماعي التطوعي في مراحل الدراسة الأولى
- (9) تنظيم معسكرات ومراكز في الاجازات المدرسة لاستغلال وقت الفراغ
- (10) تكريم المتميزين في العمل الاجتماعي التطوعي

### ❖ عوامل جذب المتطوعين:

- التنشئة التربوية والاجتماعية لحب الخير
- الترويج بالمجالس والمساجد والأماكن العامة لأعمال التطوع
- تكثيف المحاضرات والندوات لأهمية العمل التطوعي
- التوجيه الصحيح للمتطوعين في الخدمات الملائمة لهم
- إنشاء مراكز ومكاتب خاصة للتعريف بالعمل التطوعي الاجتماعي
- تنسيق جهود المتطوعين وتصنيفهم
- تعريف الأفراد باحتياجات العمل التطوعي
- تقديم المكافآت والحوافز المادية والمعنوية للمتطوعين
- إعداد مناهج دراسية تحدث على التطوع في المراحل الدراسية
- تبادل التجارب والخبرات بين الجمعيات والمؤسسات الخيرية
- القيام بالأبحاث والدراسات الميدانية على الاعمال التطوعية

### ❖ العوامل التي تساعد في استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم

- تطويع مفهوم التطوع بمعنى ان الواقع لا يتطلب المتطوع المتفرغ الذي يعطى جل وقته وجهوده لجمعيته، ولكن يجب تقدير الجهد ولو كان بسيطاً ولا سيما الخبرات الخاصة
- التحضير الجيد للاجتماعات واحترام مواعيده لعدم ضياع الوقت
- تشجيع الشباب وإنشاء المشاريع الخاصة بهم وتنمية روح الانتماء والمواطنة لديهم وإشراكهم في العمل من دون وصاية
- تحقيق فائدة ما(زيادة الخبرة والمهارة وتحقيق الذات الخ)
- فتح سجلات للمتطوعين وتوجيههم الوجهة السليمة
- تطوير القوانين المحلية لتسهيل انضمام الشباب للمنظمات والأنشطة التطوعية
- تكريم المتطوعين
- تعويض المتطوعين عما إذا كانوا قد تكبدوا أية نفقات مادية في العمل التطوعي.

### ❖ دعائم نجاح العمل التطوعي

- عدم وجود مقابل مادي أيًا كان نوعه نظير العمل التطوعي
- العمل على بذل الجهد بأقصى ما يستطيع المتطوع
- تحمل المتطوع رسالة الاعلام الإيجابي البناء عن رسالة وأهداف المؤسسة
- قيام العلاقة بين المتطوع والمسؤولين عن المؤسسة على التقدير والاحترام المتبادل وفهم الأدوار والرسالة
- إدراك المتطوع لأهمية التدريب وأثره في زيادة الخبرات والمهارات
- جدية المتطوع في علاقته بالمؤسسة
- على المؤسسة الاجتماعية أن تحدد بدقة احتياجاتها للمتطوعين
- احترام القواعد والنظم المتفق عليها
- عدم الاقلال من شأن المتطوع أو جهده
- إتاحة الفرصة لتجديد شباب التطوع
- تكريم المتطوعين والرواد أصحاب الانجازات التطوعية

### ❖ وسائل الاحتفاظ بالمتطوعين

- أ- فهم شخصية المتطوع ومعرفة أحواله ومراده ونفسيته وتخصه وميوله
- ب- إيجاد عمل يناسب تخصصه وميوله
- ت- تهيئة الموقع المناسب لعمله
- ث- الثقة به واستشارته والأخذ برأيه
- ج- تكرار تذكيره وتحفيزه بفضل عمله وأهمية جهده
- ح- نسبة العمل له
- خ- رفع الأعمال الاجرائية عنه (البير وقراطية)
- د- استيعابه وسعة الصدر له والابتسامه في وجهه والاستماع إليه
- ذ- غض الطرف عن زلاته وعالجتها بأسلوب حسن
- ر- موافاته بتقارير مفصلة عن آثار تطوعه
- ز- إيجاد مكتب خاص يهتم بأمور المتطوعين

### ❖ أسباب تسرب المتطوعين

قال الله تعالى: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (159) سورة آل عمران

- ✓ إضعاف الجانب الإحتسابي لديهم وذلك بترك تحفيزهم به
- ✓ المزاح مع من لا يناسبهم ذلك
- ✓ لا تدربهم ولا تطورهم ولا تشعروهم بتطور خبراتهم
- ✓ التقليل من التذكير بأهمية أعمالهم وانجازاتهم
- ✓ الاكثار من الروتين والأعمال الاجرائية في المؤسسة
- ✓ عموم الفوضى في المؤسسة
- ✓ الاحراج من خلال إبقائه في المكان في غير وقته
- ✓ إتهال كاهله بالأعمال والأوامر
- ✓ عدم مراعاة نفسيته
- ✓ غموض برامج المؤسسة
- ✓ وضعه مع اشخاص لا يناسبونه
- ✓ وضعه في المكان غير المناسب له
- ✓ الاكثار من الدعاوى الكاذبة عن تعدد أعمال وأنشطة المؤسسة
- ✓ عدم ترك اية صلاحيات له
- ✓ الشدة في المحاسبة

### ❖ عوامل نجاح عملية الاستقطاب

- (1) إعداد قسم مختص يشرف على شؤون المتطوعين

- (2) لوائح ونظم إدارية تحكم عمل المتطوعين ومسئولياتهم وواجباتهم وحقوقهم
- (3) أعمال حيوية ذات طبيعة جذابة وإنتاجية ملموسة
- (4) الاستفادة من تجارب الجمعيات الخيرية والتطوعية في البلدان المختلفة
- (5) تطبيق تقنيات الاستقطاب
- (6) دراسة أسباب التسرب للمتطوعين داخل الجمعيات الخيرية

### ❖ الفوائد والآثار الإيجابية لعملية الاستقطاب

- تغطية النقص أو القصور الذي يمكن أن تعاني منه الجمعيات الخيرية.
- عدم قدرة المؤسسات التطوعية على الاعتماد على الكامل على طاقتها البشرية المأجورة ومن ثم الحاجة المستمرة للمتطوعين للتطوير وزيادة معدلات الاداء والفاعلية حيث لا يمكنها الاستغناء عن العمل التطوعي
- المساهمة في علاج مشكلة البطالة
- اكتشاف القيادات وتدريبها وزيادة مهاراتها
- زيادة إنتاجية الأعمال الخيرية والتي من أسبابها إسهامات المتطوعين

### ❖ محاذير وأخطاء في عملية الاستقطاب

- أن يصبح الاستقطاب تعصباً للجمعية او المؤسسة ومواجهة مع الجمعيات الأخرى
- انتقاء الطابع المؤسسي للعمل التطوعي
- استقطاب عدد كبير فوق الاحتياج
- عدم الاهتمام والعناية بالمتطوعين بعد استقطابهم
- إثقال كاهل المتطوع بالأعمال وعدم مراعاة احواله وقدراته

### ✓ عوائق استقطاب المتطوعين

- ✓ حملات الاتهام والدعوى الجائرة التي تواجهها الجمعيات الخيرية
- ✓ عدم وجود أهداف واضحة لدى الجمعية الخيرية
- ✓ عدم تعريف المتطوع بالجمعية وأهدافها وطرق تنميتها
- ✓ عدم قدرة الإدارة العليا بالجمعية على التعامل بإيجابية مع المتطوعين
- ✓ ظن العاملين الرسميين بان وجود المتطوعين تهديداً لهم
- ✓ عدم مناسبة العمل لقدرات المتطوعين
- ✓ عدم وضوح الاجراءات واللوائح المتعلقة بعمل المتطوعين
- ✓ السعي وراء موارد الرزق
- ✓ انتشار الأمية
- ✓ الخبرة السلبية السابقة للمتطوع

### ❖ أفكار عملية لاستقطاب المتطوعين

- تقديم حوافز للمتطوعين
- إيجاد مراكز ومواقع إلكترونية تقوم بتوفير فرص العمل التطوعي حسب المناطق خصوصاً في فترة الاجازات
- إقامة ملتقى التطوع الخيري
- تخصيص ساعات من أوقات الطلاب في مراحل التعليم النهائية للمشاركة في العمل التطوعي
- تفعيل فكرة التطوع الصيفي لاستقطاب الطلاب في فترة الاجازات
- إيجاد فرص لأعمال تطوعية للمتقاعدين
- نشر استمارات دعوة للتطوع في المؤسسات والشركات والمدارس والجامعات
- إقامة دورات تدريبية عن التطوع في مختلف مجالاته
- إعداد برامج مرئية في مجال العمل التطوعي

### 1-نظرية التبادل الاجتماعي

حظيت بالاهتمام والتطوير من الباحثين حيث وسعوا إطارها لتشمل المستويات البنائية والثقافية في المجتمع والعلاقات التبادلية بين الفرد والمجموعة، وبين المجموعات بعضها مع بعض والتي تعتمد على الأنماط والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع



وتتعلق نظرية التبادل الاجتماعي بالتفاعل الاجتماعي بين الناس , وتركز على المكاسب والخسارة التي يجلبها الناس من علاقاتهم التبادلية فاستمرار التفاعل بين الناس مرهون باستمرار المكاسب التبادلية التي يحصلون عليها من جراء التفاعل

ويتضمن التفاعل الاجتماعي نوعاً إيجابياً من التأثير المتبادل ما بين الأفراد في تواصلهم الشخصي، وهذا تأثير يعمل على تدعيم تماسك في تواصلهم الشخصي ، وهذا تأثير يعمل على تدعيم تماسك الجماعة والمجتمع وتسهيل مجالات التبادل والمشاركة على المستويين الشخصي والاجتماعي مما يؤدي إلى التفاعل والتواصل

### ومن ثم فعوامل نجاح التفاعل :

- ✓ -الادراك الاجتماعي لموقف التفاعل
- ✓ -التأثير الإيجابي المتبادل بين الافراد لأنه يعمل على التماسك والمشاركة

### ❖ فرضيات نظرية التبادل الاجتماعي

وتتضمن نظرية التبادل الاجتماعي عدة فرضيات تتبلور فيما يلي:

- 1-ارتباط مكاسب العمل او النشاط الذي يقوم به الفرد بتكرار ذلك العمل والنشاط اعتمادا على المكاسب التي يجنيها الفرد من عمله.(مثال-عمل دكتور الجامعة في جامعه أخرى لسنة جديده يعتمد على ما سيكسبه من هذه السنة الاضافية)
  2. مراعاة عدم وجود فاصل طويل " توقف" بين القيام بالعمل والمكاسب الامر الذي قد يتسبب في الاحباط والملل وترك العمل.
  - 3- المكاسب المنتظمة قد لا تكون مجدية في تشجيع الفرد على تكرار العمل مثل المكاسب غير المنتظمة، فحصول الفرد على مكاسب متكررة في فترات متقاربة تقلل من قيمتها، وهذا يرتبط بعملية الاشباع والحرمان ، فتكرار المكاسب نفسها يحدث إشباعاً للفرد مثال (دكتور الجامعة عندما يعمل لفته طويله بالخارج بنفس الراتب قد اشبع جميع احتياجاته لا يجد الحاجة للاستمرار بالعمل إلا اذا زاد راتبه)
  - 4- إذا كانت هناك مؤثرات في الماضي أدت إلى وجود مكاسب للفرد فإن وجود مؤثرات متشابهة ستدفع الفرد للقيام بالعمل السابق أو يعمل مشابه مثال-طالب مرض والده بالقلب وتوفى جعلت الطالب يجتهد ويدخل الطب ليتخصص في القلب لعلاج مرضى القلب وخاصا المسنين مجاناً عندما يجد امامه مريض مسن يذكره بحاله ابية فيقوم لعلاجه فوراً دون تردد
  - 5- كلما كان تقييم الفرد لنتائج عمله أو نشاطه إيجابياً زادت احتمالية قيامه بالفعل ، فوجود مكاسب على الفعل الذي يقوم به الفرد تزيد من حدوث السلوك المرغوب والعكس.
  - 6-كلما أدى الفرد عملاً لا يحصل منه على مكاسب أو يوقع عليه عقاب كلما أدى لقيامه بالسلوك المرغوب الجيد
- مثال(طالب يذاكر وعندما يدخل الامتحان لا يحصل على نتيجة جيدة أو يعاقبه المدرس على اداءه من المتوقع أن يحسن من أسلوبه في المذاكرة حتى يحصل على درجة اعلى)
- هذه النظرية تتطابق على التطوع فالتطوع الذي يحصل على مكاسب معنوية من احترام المجتمع وحبه وتعاطفه واكتساب تقديره يدفعه إلى مزيد من العمل التطوعي.

### 2- نظرية الدور

- وهي تركز على الدور الذي يؤديه الفرد في نشاط او عمل ما حيث يعد الدور أحد عناصر التفاعل الاجتماعي
- مفهوم الدور(نمط متكرر من الافعال المكتسبة التي يقوم بها الفرد في موقف معين ) وهذا يوضح الدور البارز الذي يؤديه المتطوع في تفعيل النشاط التطوعي والنهوض بخدماته لسد حاجات الأفراد والجماعات .والتطوع قد يأخذ صورا متعددة فقد يكون تبرعا بالمال او تضحية بالوقت
- وهو سلوك يقوم به شاغل مركز معين يحدد الانماط السلوكية التي يجب أن يقوم بها تجاه الاخرين الذين يتفاعل معهم مع مراعاة الحقوق والالتزامات التي يفرضها المركز
- مثال(دكتور الجامعة (مركزه عضو هيئة تدريس )يقوم بمجموع سلوكيات مع الاخرين مثل تدريس المقررات – المراقبة –التصحيح (الادوار)ويجب أن يلتزم بمركزه بحقوقه وواجباته )

- تتعدد الادوار الاجتماعية للفرد الواحد (فالرجل يمارس عدة ادوار (اب-ابن -موظف-زوج) يتم تعلمها من خلال عملية التنشئة الاجتماعية.
- تفترض نظرية الدور أن كل فرد في المجتمع يشغل مركز اجتماعي يحتم عليه حقوق وواجبات وعندما ينفذ هذه الحقوق والواجبات فانه يمارس دوره
- المركز اكبر من الدور --- والدور هو الجانب الدينامي للمركز
- وبالتطبيق على العمل التطوعي كل متطوع عندما يقوم بأداء دوره (حقوق وواجبات) كلما بقوى من مركزه الاجتماعي بالمجتمع حيث يركز هذا الدور التطوعي على العمل الخيري الموجه لسد احتياجات الأفراد والمجتمع

### 3- النظرية البنائية

- وهذه النظرية تحاول تفسير السلوك الاجتماعي بالرجوع الى تفسير النتائج التي يحققها هذا السلوك في المجتمع
- ترى أن المجتمع يمثل أجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفته من اجل خدمة المجتمع وتحقيق اهدافه ، وهو عبارة نسق اجتماعي كبير يحتوي على انساق فرعية (اقتصادية-صحية-تعليمية...الخ) بينها شبكة من العلاقات الاجتماعية
- قد يحدث في هذا النسق بعض من الخلل أو الانحراف تستمر لوقت قصير او طويل
- تنطبق هذه النظرية على العمل التطوعي باعتباره أحد الانساق الاجتماعية للحفاظ على استقرار المجتمع وتكامله وبهذا يترابط النسق التطوعي مع الأسرى والاقتصادي والتربوي والأمني ليشكل البناء الاجتماعي فإذا ما عجز أحد الانساق الاجتماعية عن القيام بأحد وظائف البناء الاجتماعي فقد ينشأ الخلل الوظيفي الناتج عن عجز الأعضاء في المؤسسة عن ممارسة الوظائف الاجتماعية فيأتي العمل التطوعي لسد العجز وإعادة الضبط الاجتماعي

### **المحاضرة السابعة : تابع النظريات**

#### **4- النظرية الوظيفية**

- يؤكد أنصار هذه النظرية على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد والتي تعمل على مساندته في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته
- وتركز هذه النظرية على تعزيز أنماط السلوك الإيجابي المتداخل في شبكة هذه العلاقات لزيادة مصادر العمل التطوعي لدى الفرد
- وتنظر النظرية للعمل التطوعي ( المساندة الاجتماعية ) على أنها تلك المعلومات التي تساعد الفرد في الاعتقاد بانه محبوب ومحاط بالرعاية من الآخرين ويشعر بالانتماء والتقدير والاحترام من الآخرين في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة ويشعر من خلال التطوع بواجباته والتزاماته نحو الآخرين بالمجتمع المحيط.
- ويرتبط العمل التطوعي بالمساندة الاجتماعية أي المعاضدة والموازنة والمساعدة لمواجهة المواقف المختلفة وتعتمد على وعى الفرد بشبكة العلاقات المحيطة به
- وتركز النظرية في مجملها على التفاعل الاجتماعي الايجابي المحقق للأمن والانتماء واحترام الذات ومعايير الصحة النفسية السليمة؟

#### **5- نظرية السلم الامتدادي**

- يبنى أساس نظرية السلم الامتدادي لسيدني ويب للعمل التطوعي على تولي الدولة مهمة توفير الخدمة والرعاية للمواطنين سابقا
- ويتولى القطاع التطوعي استكمال النقص فيه وبذلك يتكامل العمل لخير المجتمع فالجهود الحكومية تأتي في البداية والجهود التطوعية تكون امتدادا لها أي انها منظومة متناغمة بين الطرفين لما فيه المصلحة العامة
- كما ينبغي على الجهود التطوعية الابتكار والتجديد في برامجها وتقديم للحكومة خلاصه تلك التجارب كي تحسن من خدماتها

أيضا ينبغي على الهيئات التطوعية القيام بإشباع الاحتياجات المتجددة التي لا تستطيع الحكومة اشباعها وعندما تستطيع الحكومات القيام بذلك يجب أن تتسحب تاركه المسؤولية للدولة

وتقوم هذه النظرية على انه يجب على كل مجتمع ان يوفر لأبنائه حد ادنى من الرعاية وعلى الهيئات الاهلية ان تعمل جاهدة على رفع عملائه درجة على السلم الامتدادي

ويرى بعض الباحثين أن تطور نظرية امتداد السلم يتناسب مع المجتمعات ذات الوفرة في الموارد الاقتصادية إذ تغطي الدولة مجالات الرعاية الاجتماعية، ويكون دور الجهد التطوعي في المنظمات الأهلية هو العمل في مجالات الرعاية الاجتماعية نفسها التي تعمل بها الدولة بهدف رفع مستوى كفاءتها وتنمية الدولة للمجالات التي ينبغي أن تهتم بها.

#### **6- نظرية التحفيز (التعزيز – التقوية)**

عندما يجرى الانسان عملا منظما وناجحا ويشكره الآخرون عليه فانه يكرر هذا العمل – اما عندما يستاء الآخرون من عملك فانك لا تحاول بذل جهد وتكرار هذا العمل حتى لا يستاء منه احد.

وهو كل قول أو فعل تدفع الفرد للقيام بسلوك افضل أو استمراره وهو شحن المشاعر وتنمية الدافعية لتحقيق الاهداف

إذا التعزيز يؤدي لنتيجة ايجابية ويكون من خلال (شكر-مديح-مكافآت مالية) مما يسهم في استمرارية العمل الجيد

أو من خلال تنبيه الشخص بعدم فعل السلوك غير المرغوب من خلال (اللوم-تحذير-خصم) ولكن بصورة بناءة وعادلة حتى يؤدي لتحسين الاداء

#### **أنواع التعزيز:**

- التعزيز **الإيجابي**: عن طرق الشكر والتقدير والجوائز والمكافآت
- التعزيز **السلبي**: عن طرق اللوم أو المعاقبة أو الحرمان من المميزات
- ❖ **والأفضل هو التعزيز الإيجابي** الذي ينبغي أن يوفره مسؤول المنظمة

يستفاد من هذه النظرية أن عدم تقدير العمل الجيد قد يؤدي إلى عدم تكراره

**مثال:** يقول الفرد عملت لساعات طويلة لكي أكتب هذا التقرير وعندما أعطيته للمدير طرحه جانباً دون اهتمام ولم يقل حتى كلمة شكراً في المرة القادمة سوف أفعل كما يفعل الآخرون سأكتب تقريراً عادياً في ساعة واحدة

وأخر يقول لقد قمت بأعمال عظيمة كثيرة ، وتحملت الكثير وعند المكافأة لم يذكرني أحد لا أدري إن كنت سأقوم بهذا المجهود مرة أخرى لكي يكافأ غيري كل مرة.

#### **أشكال التحفيز**

- ✓ 1-التعزيز على فترات ثابتة (مكافأة شهرية) أو المرور يومياً أو اسبوعياً على الموظف المجتهد وشكره ببعض الكلمات ليزيد الاداء مثل مجهود طيب أو رائع
- ✓ 2-التعزيز على فترات متغيرة (تقييم العمل على فترات غير محددة لتقدير العمل) ومكافئته.
- ✓ 3-التعزيز حسب تحقيق مستويات من الاداء ولكنها غير محددة على وجه الدقة مثل التعزيز حسب نسب ثابتة لكنها
- ✓ تدور حول رقم متوسط ما

❖ **وينبغي التنوع بين أشكال التحفيز لتحقيق نتيجة جيدة**

#### **مفهوم التحفيز وأصله في القرآن والسنة**

**مفهوم التحفيز:** هو كل قول أو فعل أو إشارة تدفع الانسان إلى القيام بسلوك أفضل أو تعمل على استمراره فيه ، وقيل عنه أنه شحن ، وتقوية المشاعر ، والاحاسيس الداخلية وتنمية الدافعية التي تقود إلى الأهداف المرسومة.

وأصل التحفيز القائم على الترغيب مذكور في القرآن والسنة من حيث الحث على القيام بالعمل إن كان خيراً أو تركه إن كان شراً قال تعالى { وَسَارِعُوا إِلَى مَغْفِرَةٍ مِنْ رَبِّكُمْ وَحَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ (133) الَّذِينَ يُنْفِقُونَ

في السَّراءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ (134) وقول النبي صلى الله عليه وسلم  
"أحرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز" رواه مسلم

وأما التحفيز من حيث الثناء على العمل إن كان خيرا وذمه إن كان شراً قال الله تعالى: ( وَهَبْنَا لِذَاوُدَ سُلَيْمَانَ نِعْمَ الْعَبْدُ إِنَّهُ أَوَّابٌ ) آية 30 سورة ص

❖ قال تعالى ( إِنَّ تُبْدُوا الصَّدَقَاتِ فَنِعِمَّا هِيَ وَإِنْ تُخْفُوهَا وَتُؤْتُوهَا الْفُقَرَاءَ فَهِيَ خَيْرٌ لَكُمْ وَيُكَفِّرُ عَنْكُمْ مِنْ سَيِّئَاتِكُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ) (البقرة: 271) وقوله صلى الله عليه وسلم ( نعم العبد عبد الله لو كان يقوم الليل)  
أهمية التعزيز أو التحفيز في العمل التطوعي :

- اكتساب السلوك الايجابي
- تنمية التفكير الإبداعي في تحقيق الاحتياجات
- مساعدة الأبناء على الحلول الابتكارية للمشكلات التي تواجههم
- يحق الأهداف التي خطط لها القائمون على تنظيم العمل التطوعي

❖ العوامل التي تساعد على تحفيز وتعزيز الأبناء:

- بناء الشعور بالاحترام والتقدير للأبناء بالإطراء عليهم والثناء على انجازاتهم
- إفساح المجال للأبناء للمشاركة في تحمل المسؤولية
- إشعار الأبناء بالرضا والقبول لأعمالهم وتشجيعهم على المبادرات التطوعية
- إشراك الأبناء في التصورات والمقترحات وطلب المزيد من الأفكار
- تعليم الأبناء كيفية إنجاز الأعمال بأنفسهم وتشجيعهم على ذلك
- تذكيرهم المستمر بفضل العمل الذي يقومون به ونتائجه على المستفيدين
- نزع الخوف من قلوبهم تجاه المشاركة في الاعمال التطوعية مع التذكير بمروضاة الله

❖ طرق التحفيز

1- عن طريق الخوف (بذكر الاخطار الناتجة من السلوك ) وهذه الطريقة تنجح في بداية الامر ثم تفقد تأثيرها مع الايام

2- عن طريق المكافآت والحوافز المادية مفيدة في البداية ثم تفقد اهميتها بالوقت

3- مخاطبه العقل بالإقناع (الإقناع بان الصلاح سيعود بالنفع ويسهم في بناء المستقبل للجميع )وهذه الطريقة مفيدة جدا ومستمر تأثيرها فترات طويلة

❖ انواع التحفيز:

1- التحفيز الداخلي: (وجود الدافعية من داخل الانسان لفعل معين)

2- التحفيز الخارجي (ويكون بإحدى وسيلتين – الترغيب أو التهيب)

طرق التحفيز سبل تحفيز الأبناء

- 1) دع ابنك يراك متطوعاً وأشركه في ذلك لتكون القدوة الحسنة
- 2) نمى في داخله القيم الدينية الداعية للخير ومساعدة الآخرين
- 3) ازرع في نفسه مسؤولية الحس الوطني تجاه المجتمع
- 4) علمه الانشغال دائما بفعل الخير لنفسه وللآخرين
- 5) علمه التعاطف والعتاء والرحمة وتقديم العون
- 6) ناقشه دائما بأنه عليه واجبا تجاه دينه ووطنه ومجتمعه
- 7) علمه يعرض الفكرة ويديرها
- 8) استمع له وناقشه أفكاره وأحلامه
- 9) كافئه معنوياً بالثناء عليه أو بشراء هدية مناسبة لعمره وهو اياته عند قيامه بأعمال تطوعية وكذلك يمكنك أن:

• توعده بالقيام بنزهة لمكان محبوب مع الالتزام

• تحقق أمنية لابن المبادر تكريما له على التطوع

❖ نظرية ما سلو واستخدامها في تحفيز الأبناء على العمل التطوعي

رتب ما سلو الحاجات الانسانية على شكل هرم تمثل القاعدة الحاجات الفسيولوجية الأساسية ولا يمكن الانتقال إلى حاجه اعلى قبل اشباع الحاجه الاقل ، وهذه الحاجات هي:

1- الحاجات الفسيولوجية وهي الضرورية للبقاء وهي عامه لكل البشر وتختلف من فرد لآخر ( ولا يمكن استخدامها للتحفيز في التطوع لدى الابناء)

2- الحاجه إلى الامن (تعتمد على اشباع الحاجات الفسيولوجية وهي مهمة للفرد لذلك فان شعور المتطوع بعدم الامن يجعله ينشغل فكريا ونفسيا مما يؤثر على عمله – فالأمن يؤدي للإبداع في العمل .(واذا لم يتحقق الامن النفسي للأبناء سيعيق التحفيز على العمل التطوعي)

3- الحاجه الاجتماعية (الانسان اجتماعي بطبعه يحب الانتماء مع الآخرين والعمل التطوعي فرصه لتحقيق ذلك من خلال تكوين صداقات مع الآخرين (مشاركة الابناء في التطوع يلبي حاجاتهم الاجتماعية للمشاركة)

4- حاجه التقدير :الشعور بالثقة والاحترام يحسسه بمكانته واهميته وقيمة ما لديه من امكانيات ليساهم في تحقيق اهداف العمل التطوعي (تقدير الابناء بأي عمل بسيط)

5- حاجه تحقيق الذات (تحقيق امال ورغبات وطموحات والاستقلال وتظهر منذ الطفولة وتتطور معه ليتحرر من الاعتماد على الغير )

## 7- نظرية الأنساق العامة

وتنظر نظرية الأنساق العامة إلى العالم على أساس ترابطي، فكل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية علاقاته بالكيانات الأخرى والتي تؤثر وتتأثر به، ولا ينظر إليه من ناحية الخصائص المكونة له

**كما تفترض نظرية الأنساق العامة** بأن الكل أكبر من مجموع الأجزاء المكونة له، وأن الارتباط القائم بين الأجزاء المكونة لأي نسق يؤدي إلى وجود خصائص جديدة في النسق هي بالضرورة نتيجة لهذا الارتباط والاعتمادية المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنسق. فالأسرة كنسق اجتماعي قائم تتكون من مجموعة من الأفراد ولكن الأسرة تعني أكثر بكثير من مجرد مجموعة من الأفراد. فالتفاعلات التي تحدث بين أفراد الأسرة من مودة ورحمة وحب وعطف وتضحية هي أكثر بكثير من تلك التي تحدث بين مجموعة من الأفراد. ولا تكون كل مجموعة من الأفراد أسرة، ولكن كل أسرة تتكون من مجموعة من الأفراد.

**وتفترض النظرية كذلك :** أن أي تغيير يطرأ على أي من الأجزاء المكونة للنسق فإنه يؤدي بالضرورة إلى حدوث تغيير في النسق بصفة عامة كما يؤدي إلى حدوث تغيير في الأجزاء الأخرى المكونة لنفس النسق

**وتفترض نظرية الأنساق العامة** بأن لكل نسق يوجد هناك إطارا مرجعيا محددا، ويقصد بالإطار المرجعي مجموعة العادات والتقاليد والقيم وكل ما من شأنه أن يحدد سلوك الأفراد داخل النسق، لذا فإن تحديد الإطار المرجعي يكون ضروريا لفهم الأنساق.

تصور نظرية الأنساق العامة الأنساق الحية على أنها أنساق مفتوحة دائماً، أي أنها لا تصل إلى مرحلة الانغلاق التام أبداً. فعلى الرغم من وجود حدود لهذه الأنساق إلا أن هذه الحدود يجب أن تكون مرنة إلى حد ما بحيث تسمح بمرور المعلومات والطاقة. ويجب أن تستورد الأنساق الحية، إذا ما أرادت المحافظة على وضعها والاستمرار في الوجود، المعلومات والطاقة من خارج محيطها، أي من البيئة المحيطة بها وهو ما يسمى بالطاقة الداخلة.

### ❖ تتضمن الأنساق العامة المفتوحة :

- ✓ المدخلات (أفراد المجتمع ومؤسساته وموارده)
- ✓ العمليات التحويلية (التفاعلات بين الافراد والادوار )
- ✓ المخرجات (التقدم ونمو المجتمع)
- ✓ التغذية العكسية

## 8- نظرية ثقافة الفقر

لقد استحوذ التفسير الثقافي للفقير على معظم الدراسات الاجتماعية التي تناقش الفقر، حيث حظي مفهوم "ثقافة الفقر" "culture of poverty" باهتمام كثير من علماء الاجتماع. وقد ظهر هذا المفهوم لأول مرة في دراسة العالم الإنثولوجي الأمريكي الأصل "أوسكار لويس Oscar Lewis" عام 1960م، حيث قام بملاحظة خمس أسر فقيرة، في كل من "المكسيك وبورتوريكو"، وقد استنتجت هذه الدراسة مجموعة من السمات الخاصة بالفقراء، فرأت أنهم يشعرون بالتهميش، وبالنقص والدونية، ويتبنون نمطاً خاصاً للحياة اليومية، كما أن تلك العائلات ترتفع فيها نسب الطلاق، وكذلك توجد أسر مهجورة العائل بحيث تصبح المرأة هي المعيلة في تلك الأسر، كما أن الأفراد داخل هذه الأسر لا يشاركون في الحياة الاجتماعية والسياسية للمجتمع، ويستخدمون البنوك والمستشفيات وما شابهها بشكل قليل.

وبناءً على تفسيرات "لويس" فإنه يرى أن الفقر ينتقل من جيل إلى آخر بسبب تأثيره على الأطفال، ففي الوقت الذي يكون فيه أطفال المناطق الفقيرة بين السادسة والسابعة من العمر فإنهم يتشربون القيم الأساسية والسلوكيات النابعة من الثقافة الفرعية، ويكونون غير مؤهلين أو متكيفين فسيولوجياً للاستفادة من فرص التغيير التي قد تسنح لهم خلال حياتهم.

وبناءً على ذلك فإن مضمون "ثقافة الفقر" يشير إلى وجود نوع من الثقافة التي يشترك فيها أبناء المناطق الفقيرة، بحيث يشتركون في قيم وسلوكيات ونظرة واحدة تجاه المجتمع تختلف عن أفراد الأسر غير الفقيرة

### ❖ ولقد حدد "لويس" سبعين سمة لما يسميه ثقافة الفقر، ووضعها في أربع مجموعات رئيسية :

**الأولى:** تصف العلاقة بين الثقافة الفرعية والمجتمع العام، على أساس أن فقدان المشاركة الفعلية والتكامل للفقير في المؤسسات الرئيسة للمجتمع الكبير تعدّ من الخصائص المهمة والحاسمة لثقافة الفقر.

**والثانية:** تصف طبيعة الأحياء الخربة المحلية، فعندما ننظر لثقافة الفقر على مستوى المجتمع المحلي، نجد أنه على الرغم من المستوى المتدني من التنظيم، إلا أنه يفوق نطاق الأسرة النووية والممتدة.

**والثالثة:** تصف طبيعة الأسرة، فمن أهم السمات لثقافة الفقر على مستوى الأسرة تجاهل أهمية الطفولة كمرحلة حرجية في دورة الحياة وارتفاع مدى تجاهل الزوجة، والاتجاه نحو اعتماد الأسرة على المرأة، وانعدام الخصوصية، والمنافسة على موارد محدودة، والتعلق بالأم.

**أما المجموعة الرابعة:** فهي تصف الاتجاهات والقيم وشخصية الأفراد والتي من أهمها الشعور القوي بالهامشية والعجز والانتكالية، والإحساس بالدونية والاستسلام، بالإضافة إلى ارتفاع مدى تكون الأنا الضعيفة وانعدام ضبط النفس، والقدرة الضئيلة على تنويع مصادر الإشباع أو التخطيط للمستقبل كما أن "لويس" يرى أن ثقافة الفقر توجد في دول العالم الثالث أو الدول التي مازالت في مراحلها الأولى نحو التصنيع، وهي بالتالي ليست شائعة في الدول الرأسمالية المتقدمة، وبذلك يكون "لويس" أوضح أن الفقر ليس مجرد نقص وحرمان اقتصادي وسوء تنظيم، وإنما هو طريقة في الحياة حيث تظهر في فترات التغيير السريع والتحصن والحروب، لذا فهو لم يلمح العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والنفسية التي تتضمنها ثقافة الفقر، التي تنتج عن جهود الفئة الدنيا في التغلب على المشكلات والشعور باليأس والناجم عن عدم قدرة هذه الفئة أن تحقق النجاح في إطار قيم المجتمع الأكبر وأهدافه

مما سبق يتضح أن المنظور البنائي الاجتماعي لتفسير الفقر يتخذ عدّة أنماط للتفكير والتفسير، حيث نلاحظ أنه نتيجةً لاختلاف توجهات وتخصصات العلماء الذين انطلقوا في تفسيرهم للفقير من هذا المنظور البنائي الاجتماعي فإنهم يرجعون الفقر إلى عدّة عوامل كل بحسب تخصصه،

إلا أنهم يشتركون بشكل واحد في النظرة البنائية التي ترى أن أساس مشكلات الفقر هو سوء في توزيع العدالة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية. كما يشتركون في معارضتهم للوم الفقراء أنفسهم على تسببهم بشكل مباشر في فقرهم،

وهم بالتالي يرون أهمية تدخل الدولة لرعاية أفرادها وتقديم المساعدات المناسبة لهم. ولعل هذا التوجه يتناسب بشكل كبير مع النظرة الإسلامية للفقير حيث لابد من تقديم الرعاية الاجتماعية للمحتاجين في المجتمع لضمان تحقق كل من مبدأ التكافل الاجتماعي والعدالة الاجتماعية ومبدأ تكافؤ الفرص

### ومما تقدم وبناءً على تفسيرات لويس

فانه يرى ان الفقر ينتقل من جيل الى اخر بسبب تأثير على الأطفال ففي الوقت الذي يكون فيه أطفال المناطق الفقيرة بين السادسة والسابعة من العمر فانهم يتشربون القيم الأساسية والسلوكيات النابعة من الثقافة الفرعية .

كما ان لويس يرى ان الثقافة الفقر توجد في دول العالم الثالث والدول التي مازالت في مراحلها الأولى نحو التصنيع .

وبذلك يكون واضح لويس ان الفقر ليس مجرد نقص , وحرمان اقتصادي وسوء تنظيم انما هو طريقة في الحياة حيث تظهر في فترات التغير السريع والتحضر والحروب .

### ✧ وبناء على ما سبق

فان تفسير الفقر من منظور «مفهوم ثقافة الفقر» قد يحمل بين طياته نوعا من التجني على الفقراء خاصة عندما يتم وصمهم ببعض الصفات التي تؤثر على تعامل الآخرين معهم

وقد اوضحت الدراسات السابقة التي انتقدت هذا المفهوم ان الفقراء يرغبون في العمل والمشاركة المجتمعية وأنهم في كثير من المناطق على مستوى العالم يقومون بذلك بالفعل ، وان ما لديهم من سمات ما هو الا نتيجة الوضع الذي يعيشونه والذي يمكن ان يتخلصوا منه بالتعليم والتأهيل الاجتماعي والاقتصادي الملائم

### ✧ تعقيب على النظريات

من خلال سرد النظريات المفسرة للعمل التطوعي نلاحظ وجود ارتباط وثيق بالعمل التطوعي أو ما يسمى بالمسندة الاجتماعية التي تعني المعاضدة والموازرة والمساعدة على مواجهة المواقف المختلفة ، وهي مفهوم أضيق بكثير من مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية حيث يعتمد العمل التطوعي والمساعدة على إدراك الأفراد بشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشمل أولئك الأفراد الذي يتقنون فيهم ويمكن الاعتماد عليهم ، وتركز النظريات في مجملها على التفاعل الاجتماعي الإيجابي المحقق للأمن والانتماء واحترام الذات ومعايير الصحة النفسية السليمة.

اختيار من متعدد :

العالم الذي أوضح أن الفقر ليس مجرد نقص وحرمان اقتصادي وسوء تنظيم وإنما هو طريقة في الحياة حيث تظهر في فترات التغير السريع هو :

- ماكس فيبر - أوسكار لويس - روبرت مرتون - دوركايم

س: تركز نظريات العمل التطوعي في مجملها على :

- الصراع - التفاعل - المنافسة - التكامل

النظرية تحاول تفسير السلوك الاجتماعي بالرجوع إلى تفسير النتائج هي :

الدور - التبادل الاجتماعي - البنائية - الازمة

: نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها الشخص في موقف معين يشير الى :-

- المهنة - الدور - التفاعل - الروتين

## المحاضرة الثامنة : منظمات العمل التطوعي

### 1- مفهوم المنظمات العمل التطوعي

(هي منظمة رعاية اجتماعية غير حكومية وظيفتها الاساسية زيادة تقديم الخدمات ، وقد تكون تلك الخدمات موازیه أو بديلة عن الخدمات الحكومية ، وتعتمد في تمويلها المالي على مصادر مالية تطوعية ، لا تهدف إلى الربح ، وهي مفتوحة لأصحاب الاهتمام المشترك المسئولون عن وضع سياستها وتنفيذ برامجها وتوجيه انشطتها لتنبيه الرأي العام واستثارة وعيه ، ولها اهتمامات متنوعة وتبتعد عن المهام السياسية )

## تصنيف المنظمات التطوعية

- ✓ 1-حسب نوعية الخدمات (صحية-تعليمية-ترفيهية...الخ)
- ✓ 2-حسب نوع الجمهور (للأعضاء فقط- غير الأعضاء)
- ❖ وجهة نظر أخرى ( لجنة بريطانية)

- 1-منظمات تطوعية (تهدف لمساعدة فئة محرومة كالمعاقين والمشردين على المستوى المحلي )
- 2-منظمات تطوعية ذات اهداف عامة لتنوير الرأي العام كمجالس وجمعيات البيئة على المستوى الوطنى )
- 3-منظمات تطوعية يستفيد منها الاعضاء بها كجمعيات المكفوفين على المستوى المحلى .

## ❖ الخصائص العامة للمنظمات التطوعية

- 1-تنشأ مستقلة عن الدولة وتحكم نفسها من خلال مجلس امناء
- 2-تستفيد من الصدقات والهبات النقدية من الافراد والشركات أو التطوع بالوقت والجهد من الآخرين
- 3-تهدف لمنافع للآخرين سواء فئة معينة أو جميع الناس
- 4-لا تكون ربحية اي لا تهدف للربح
- 5-تخضع لرقابة ضريبية صارمة
- 6-تتيج حرية الرأي والتعبير لمجلس امناءها لتقرير اولويات العمل
- 7-خدماتها اكثر كفاءة وجودة من القطاع الحكومي وتتميز بالضمير الحى للعاملين بها

## ❖ مجالات نشاط المنظمات التطوعية

تختلف مجالات نشاط عمل المنظمات التطوعية باختلاف اهدافها ووسائلها واهتماماتها وقد تكون -اقتصادية-صحية - اجتماعية -بيئية- وقد تكون مجالات نشاطها محليا أو عالميا

يشير التنوع في المنظمات التطوعية في العقدين الآخرين إلى تنوع في الوظائف والادوار والانشطة الانمائية لها حيث اصبحت تهتم بقضايا جديدة كالبينة والعدالة الاجتماعية والمرأة وحقوق الانسان

## ❖ تمويل المنظمات التطوعية

التمويل هو عصب الحياه للمنظمات التطوعية فكلما توفر كلما استطاعت تحقيق ادوارها

## يتم تمويل المنظمات من خلال :

- 1-التمويل العام أو الحكومي
- 2- التمويل الذاتي(الصدقات والهبات -انشطة تولد دخل)
- 3-تمويل خارجي (معونات نقدية أو عينية من دول أو منظمات اخرى )

## المنظمات الاهلية

بداية ظهورها مع بداية الالفية الثالثة وكان لها دورا قوى في تطوير المجتمع فهى شريك في تبنى القضايا القومية الهامة وتطوير البنية البشرية(الدخل-التعليم-الصحة) بالتنسيق مع الاجهزة الحكومية لمواجهة ثلوث الفقر والجهل والمرض

**\*\*تشكل المنظمات الاهلية القوى الثالثة في العالم بعد الحكومة والقوى السياسية فهى حلقة وصل بين الدولة والناس وتشكل جزء من المجتمع المدني تمكن الناس من المشاركة وتسعى لتدعيم المواطنة والانتماء للوطن**

## ما علاقة المنظمات الأهلية بالدولة ؟

تتوقف طبيعة العلاقة على توجهات المنظمة الاهلية نحو الدولة ، وعلى مدى التزام الدولة بفكرة التعددية.

فالعلاقة هي علاقة ود وتعاون بينهما فالمنظمة الاهلية لا تعتبر بديلا عن الدولة وانما مكمله لها بشرط أن توفر الدولة لها مناخ ديمقراطي يحفظ حقوق الفئات التي تعمل من اجلها المنظمات الاهلية



0 يمكن أن تزيد المنظمات الأهلية من فاعليه اداء الدولة حيث تقوم بمساعدتها في تحديد الاحتياجات ووضع خطة للعمل لأنها الأكثر قربا من المجتمع وأكثر قدرة على التحرك

#### ❖ خصائص ثقافة العمل التطوعي

- ✓ 1- أن تنطلق ثقافة العمل التطوعي من القيم الدينية والاجتماعية والاخلاقية التي تحفز على العمل الخيري
- ✓ 2- أن تنطلق من تشريعات اجتماعية تنظم العمل وتدعمه وتوفر نظم تساعد على تأسيس منظمات أهلية متطورة وتشبع احتياجات المجتمع
- ✓ 3- تعميق قيم اساسية تعزز ثقافة العمل التطوعي (التضامن-التكافل-التسامح-والعدل-والايجابية)
- ✓ 4- البعد عن التحيز والعصبية والانانية
- ✓ 5- يسعى لإشباع الحاجات الأساسية للمهمشين والفقراء ودمجهم في المجتمع وجعلهم منتجين(صحيه-ثقافيه-دفاعية-علمية)

#### ❖ خصائص المنظمات الأهلية

- 1- هي تنظيمات رسمية تهتم بتقديم خدمات مباشرة أو غير مباشرة لإشباع احتياجات الناس ورفاهيتهم
- 2- تقوم على الجهود التطوعية لجماعه من الافراد مهتمين بالخدمة العامة يتولون تنظيمها وادارتها في اطار قوانين العمل التطوعي
- 3- تعتبر خارج السوق الاقتصادي والتنافسي فهي لا تسعى للربح المادي
- 4- يبدا هيكلها التنظيمي من القمة ممثله في الجمعية العمومية كأعلي سلطه ثم مجلس الادارة واللجان الفرعية لها والجهاز الإداري والفني
- 5- تعتمد في تمويلها على التبرعات أو دعم هيئات حكومية أو دولية
- 6- أكثر قدرة على التجديد والابتكار وسرعه تقديم الخدمة

#### ❖ المنظمات التطوعية في الوطن العربي

كانت بداية النشاط التطوعي في الوطن العربي مع بداية العشرينات من القرن الماضي كاستجابة للظروف المحلية والاقليمية وبدافع الخير والاحسان لتقديم مساعدات صحية وانسانية وفي الـ 60 من القرن الماضي لعبت دور بارز في الحياة الاجتماعية لكن سيطرت الدولة على النشاط الخيري من خلال دمجها في الجهاز الحكومي

وفي نهاية القرن الماضي وبسبب التغيرات السياسية والاقتصادية توسع العمل الأهلي وتحمل اعباء الدولة في الفقر والتدريب والمشردين والطفولة وتنمية المجتمعات ورغم ذلك فهي تواجه معوقات تحو دون القيام بدور فعال

#### علاقة المنظمات غير الحكومية العربية بالمنظمات غير الحكومية الدولية

تعتمد العلاقة على ثروة المنظمات الدولية وموقفها كمانحة وعجز المنظمات العربية واحتاجها فالمساعدة المالية والتقنية هي اساس العلاقة مما يسهم في علاقة تبعية واعتماد مما يؤدي لسلوكيات غير مرغوبة مثل

- 1- حق تحديد الاولويات للجهات المانحة
- 2- الرقابة والمتابعة للمنظمة المانحة على المنظمة العربية
- 3- قد تفشل بعض المشروعات الممولة من الخارج بسبب اختيار الجهات الدولية لمشروعات لا تمس الواقع بصلة

#### المنظمات غير الحكومية(الخيرية)

يطلق عليه القطاع التطوعي أو غير الحكومي أو غير هادف للربح أو القطاع الثالث أو القطاع الخفي أو جمعيات خيرية عامة وذلك للدلالة على العمل خارج نطاق الحكومة وقطاع الاعمال

#### مفهوم القطاع الخيري غير الربحي انه

هي منظمات ذات طبيعة مؤسسية منفصلة عن الحكومة تقوم على التطوع حاكمه لنفسها ولا توزع ارباحا)

**مفهوم المنظمة غير الحكومية** (كيان غير هادف للربح اعضاءها مواطنون ينتمون لدوله واحدة أو اكثر الأنشطة يحددها الاعضاء استجابة لحاجات جماعة تتعاون معها

### تصنيف المنظمات غير الحكومية

- 1-حسب التوزيع الجغرافي (محلية-دولية-اجنبية-وطنية)
- 2-حسب نوع النشاط أو الوظيفة(زراعي -خدمي-صناعي -حرفي)
- 3-حسب نوع المستفيد أو الجندر(رجال -نساء)
- 4-حسب الحجم (كبيرة-صغيرة)
- 5-حسب الطبقة (مزارعين-عمال-طبقة وسطى)
- 6-حسب الثقافة(ديني-عربي-قراية)

### ❖ رأى اخر للتصنيف

- 1-حكوميه(تشريع وتمويل حكومي لها موظفين كالضمان ج)
- 2-اهليه(يمولها الاهالي كالجمعيات الخيرية)
- 3-مشتركة(يشترك في ادارتها وتمويلها الحكومة والاهالي)
- 4-دولية(تسعى للرفاهية الاجتماعية كاليونسكو والامم المتحدة)

### **موقع القطاع الخيري والتطوعي في التقسيم الاقتصادي الحديث**

تطور نمو الاعمال الخيرية التطوعية في القرن 19 و 20 في الغرب واصبح تشكل احد القطاعات الاقتصادية الهامة

### وتأخذ شكل:

- ✓ 1-القطاع العام ربحي وغير ربحي
- ✓ 2-قطاع خاص ربحي
- ✓ 3-قطاع ثالث تبرعي ووقفى لا يهدف للربح بل التطوع

\*\*\*ويقدم القطاع الخيري خدمات في مجالات عديدة وشريك في عملية التنمية بما يملكه من مراكز بحثية ومستشفيات ومؤسسات استثمارية

### البناء المؤسسي للقطاع الخيري والتطوعي الغربي

تقدم القطاع الخيري خدمات متنوعة من خلال العديد من المؤسسات غير الحكومية التي تشكل بناء مؤسسي للقطاع الخيري بشقية الوقفي والتبرعي

### الصيغ المؤسسية للعمل الخيري

يصعب حصر جميع مؤسسات القطاع الخيري تحت عنوان واحد بسبب اختلاف المفهوم القانوني لها في البلدان الغربية

### وتشمل المؤسسات التالية

- 1-المؤسسة الخيرية (لوقف اموال من عقارات لإنفاقها من ريعها على اغراض خيرية لا تهدف للربح كالمستشفيات ومدارس
  - 2-الاستئمان(أن يضع شخص ما امواله أو عقارة في حيازة شخص اخر (امين) (قد يكون شخص أو بنك)أو اكثر من شخص(مجلس امناء) لتوظيفها واستثماره لصالح اولاد الموصي خاصة القصر وعديمي الاهلية بهدف صيانه الثروة(استثمار اهلي) أو لصالح مصلحة عامه(استثمار خيري)
  - 3-الجمعية (يؤسسها عدد من الناس يحدد عددهم القانون ومواصفاتهم بدافع حب الخير لفئة معينة أو خدمة اعضائها وتعتمد على اشتراك الاعضاء وتلقى تبرعات من الغير أو من الحكومة
- ❖ تطور الأنشطة الانمائية غير الحكومية

يشير تقرير التنمية العالمية 2000 أن التنمية مرهونة بالمؤسسات الفاعلة التي تتولى مسؤولية تهيئة العالم للعولمة وتقع على المؤسسات غير الحكومية الدولية مما يتطلب منها أحداث تغييرات بها واقتحام مجالات تحتكرها الحكومات والمنظمات الدولية وتبنى قضايا نوعية كالبيئة وحقوق الانسان

### **\*\*المراحل التي مرت بها المنظمات غير الحكومية**

- 1-الاغاثة والرعاية (للفقراء ومصابي الكوارث الطبيعية كتوزيع الغذاء ودواء من خلال التبرعات )
- 2-تنمية محلية صغيرة الحجم(اواخر ال70 للاعتماد على الذات لمواجهة الاحتياجات مع ضرورة استمرار المشروع
- 3-تنمية الانظمة المستدامة (ترى أن عمل المنظمات غير الحكومية وحدها ليس له فائدة دون مساندة المنظمات العامة والخاصة

### **❖ تطور الأنشطة الانمائية غير الحكومية**

لأنها تسعى إلى تطوير السياسات والنظم المؤسسية لتحقيق تنمية مستدامة التي تركز على الانسان مما يتطلب الديمقراطية في صنع القرار والمشاركة الكاملة للأفراد في تحديد احتياجاتهم الانمائية وحماية البيئة التي تدعم استدامة الحياه

### **\*\*نمو وانتشار المنظمات غير الحكومية عبر الحدود**

- زاد عددها واعضاءها ومستوياتها خلال العقد الماضي ابتداء من منظمات شعبية محدودة إلى دولية ضخمة وتضاعفت 4 مرات وبدأت تعمل بدلا عن الوكالات الدولية للتنمية والاغاثة
- مما ادى لظهور منظمات تركز على الممارسات الديمقراطية وحقوق الانسان والمرأة (انظري امثله الكتاب )

### **المحاضرة التاسعة**

### **محددات العمل التطوعي وأساليبه ودور الاختصاصي الاجتماعي**

### **❖ أولا : محدّدات العمل التطوعي :**

يتصف العمل التطوعي بأنه عمل تلقائي ولكن نظرا لأهمية النتائج المترتبة عن هذا العمل والتي تنعكس بشكل مباشر على المجتمع وأفراده فإنه يجب أن يكون هذا العمل منظما ليحقق النتائج المرجوة منه وإلا سينجم عنه آثارا عكسية .

### **وعادة ما يتم تنظيم العمل الاجتماعي بالأطر التالية : -**

### **1- إطار المجتمع :**

يأتي العمل الاجتماعي التطوعي استجابة لحاجة اجتماعية فهو واقعي ومعبر عن الحس الاجتماعي وبالرغم من أن انفتاح المجتمعات يؤدي الى اتساع الخيارات أمام العمل الاجتماعي إلا أنه يبقى هناك حد أدنى من التغيرات الاجتماعية التي يهدف العمل التطوعي إحداثها وقد يرفضها المجتمع .

2- القوانين : وهي مجموعة القوانين التي تنظم العمل الاجتماعي وتحدد قطاعاته كما تنظم إنشاء وعمل المؤسسات الأهلية العاملة في المجال الاجتماعي التطوعي .

3- المؤسسات : وهي مؤسسات حكومية أهلية فبإمكان الشباب المشاركة في البرامج التطوعية التي تنفذها المؤسسات الحكومية كالوزارات والمدارس والجامعات والمؤسسات الدينية وغيرها ، كما يمكن للشباب ممارسة العمل التطوعي من خلال انتسابهم للمؤسسات الأهلية كالجمعيات والنوادي والهيئات الثقافية وغيرها .

### **ثانيا : أساليب العمل التطوعي**

### **1- خدمة الفرد :**

تناول الأفراد الذين يتعرضون لمصاعب معينة والذين يتعرضون في مسار حياتهم .

## وتهدف الى :

- مساعدتهم ليتمكنوا من ممارسة حقوقهم وتقوية علاقتهم السوية بالمجتمع .
- اتاحة المجال لهم بالمشاركة الفعالة كمواطنين صالحين لا يستطيع الوطن الاستغناء عن دورهم في بنائه

## 2- خدمة الجماعة :

ادخلت الى العمل الاجتماعي في الثلاثينات من القرن الماضي .  
أسلوب يركز على قوة الجماعة والعلاقات التبادلية داخلها في مواجهة الصعاب التي يعيشها أفرادها أو في معالجة الأمور الحياتية المختلفة .

## والجماعات اما أن تكون :

- أ- جماعة تنطلق من حاجة الأفراد الى المساعدة والدعم المتبادل مثل) المصابون بالسرطان – المدمنون على الكحول ( .
- ب - جماعة يلتقي أفرادها من أجل اتخاذ قرارات حل المشكلات واقتراح تيسير أمورهم الاجتماعية ( جماعة أهالي المعاقين – سكان منطقة أو حي .

## 3- التنشيط الاجتماعي :

ويتركز على تحريك الجماعات وتنظيم النشاطات ذات الطابع التربوي أو الاجتماعي أو الاقتصادي أو الثقافي أو الترفيهي بهدف تحسين العلاقات الاجتماعية وتفعيل المشاركة المجتمعية وتسهيل قيام المجتمع المدني .

## ثالثا : دور الاختصاصي الاجتماعي في الحركة التطوعية

ويتمثل هذا الدور فيما يلي :

### 1- توعية الجماهير:

يقصد بالتوعية احاطة الجمهور علما بما يقوم به المجتمع ككل من خدمات وما يحيط به من مشاكل ، والتعريف بهذا كله حتى يدرك كل مواطن ما يدور حوله .

### وتتسم عملية توعية الجماهير بما يلي :

- أ- الالتزام بالموضوعية والمصادقية دون مبالغة مع إبراز الحقائق كلها وما للمجتمع وما عليه .
- ب - هي عملية مستمرة بسبب التغيرات التي تطرأ على المجتمع بصورة مستمرة وتغير المشكلات والخدمات التي توجد به
- ج - اتصافها بالشمول فلا يجب أن تقتصر على فئات محددة من المجتمع وإنما جميع أفراد المجتمع .
- د - من الضروري تماشي الأسلوب مع مستوى الناس الذي نتحدث معهم .

### 2- تغيير الاتجاهات :

تعني الاتجاهات مدى إحساس الناس بمشكلة معينة وأبعادها والعواقب المترتبة على استمرار هذه المشكلة والرغبة في إحداث التغيير ، وتكوين هذا الاتجاه أمر في غاية الأهمية ، فعلى سبيل المثال : يوجد في المجتمع فئة لا يستهان بها من الناس لديهم اتجاه خاطئ نحو المعاقين ، فهم ينظرون إليهم على أنهم عالة على المجتمع وتوفير الخدمات لهم نوع من الصدقة وليس حق من حقوقهم مما يتطلب منا السعي الجاد لتغيير هذا الاتجاه مما يساهم في دفع المجتمع للتطوع لهذه الفئة .

### 3- اختيار المتطوعين :

يستطيع الأخصائي الاجتماعي التركيز على فئات معينة يمكن أن تشكل موردا جيدا للتطوع وهي كالتالي :

- شباب الجامعات والمدارس خلال وقت الفراغ والعطلة .
- النساء الغير عاملات .
- ربات البيوت والمسنين .
- الباحثين عن العمل والمتقاعدين .

#### **وتتم عملية اختيار المتطوعين بالمراحل التالية :**

- تقدم الراغب للتطوع باستمارة طلب التطوع : موضحا فيها المعلومات الأساسية عنه وهوايته والجهات التي يرغب التطوع فيها .
- **المقابلة الشخصية :** يتقابل الأخصائي الاجتماعي مع المتطوع لمعرفة مدى مناسبة العمل التطوعي ومدى صدق المعلومات التي ذكرت في الاستمارة .

#### **4- تدريب المتطوع :**

يكون المتطوع في بداية المشوار طاقة بشرية خاملة غير مستغلة مما يتطلب تدريبه لإكسابه المهارات والخبرات اللازمة لتأديته لدور التطوعي الموكل به .

#### **ويتم التدريب على مستويان هما :**

أ- المستوى العام :

يطبق على جميع المتطوعين بغض النظر عن ميدان العمل الذي يتطوع فيه ، ويتمثل التدريب في تعريف المتطوع بفلسفة التطوع وطبيعة العمل في الجمعيات والمؤسسات وأهدافها وأهمية الالتزام بالقوانين والإجراءات المتبعة في مكان التطوع وكذلك طبيعة العلاقة بين المتطوع والعاملين المهنيين في المؤسسة وينفذ هذا النوع من التدريب على المتطوعون الجدد فقط

ب - المستوى المتخصص :

ويتم التدريب وفق الميدان الذي سوف يلتحق به المتطوع حيث يكسب المتطوع المهارات والخبرات الضرورية ، وهذا النوع من التدريب مستمر ، كما يتم تنفيذه متى رأى الأخصائي الاجتماعي الحاجة إليه .

#### **5- تسكين المتطوعين :**

يقصد بتسكين المتطوعين إلحاق المتطوع بالجهة التي سوف يتطوع فيها ومن الضروري تركيز الأخصائي الاجتماعي على رغبة المتطوع في التطوع لاسيما وأن هناك أناس لا يرغبون في التطوع إلا بجهة معينة .

#### **6- متابعة المتطوعين وتقويم أعمالهم :**

إن آخر عمل يقوم به الأخصائي الاجتماعي هو متابعة المتطوع في ميدان الجهة التطوعية والتعرف على الصعوبات التي تواجهه وكيفية التغلب عليها والوقوف على كفاءة المتطوع ومدى التزامه بالقوانين والنظم السائدة في المؤسسة . ونجد أن عدم التزام المتطوعين بالوقت يعد من أبرز المشاكل التي تعاني منها المؤسسات التي تستقبل المتطوعين مما يضع المؤسسة في مواقف محرجة في بعض المواقف .

### **المحاضرة العاشرة : مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات التطوعية**

#### **أولا : مفهوم المهارات التنظيمية :**

وتعرف المهارة بأنها القدرة على أداء نشاط معين بفاعلية وباستمرار عبر فترة زمنية كما تتضمن القدرة على استخدام وتطبيق المعرفة المهنية بحيث تعتمد على شخصية الممارس والقاعدة العلمية والتقنية ، كما أنها الاختيار الواعي للمعرفة الوثيقة الصلة بالمسؤولية المهنية المطلوبة من القائم بالعمل بحسب طبيعة مجال الممارسة ، ثم دمجها مع أهداف التدخل الخاصة بوحدة العمل للقيام بنشاط مهني مناسب .

ويعرف قاموس " وبستر : المهارة Skill : بأنها معرفة وخبرة ومقدرة على التنفيذ والأداء ، بينما يعرفها البعض بأنها " تنظيم معقد للسلوك تطور من خلال عملية التعلم واتجه نحو هدف معين أو تركيز على نشاط محدد وهي ترتبط بتقييم المواقف وتحديد القدرة في التأثير على سلوك الآخرين " .

-ولقد وضع " تريكر : Trekker " مجموعة من المهارات يجب توافرها في القائمين على تقديم الخدمات الإنسانية والعاملين في المنظمات الاجتماعية

- المهارة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق ووضعها في صورة يمكن استخدامها في تقديم المساعدة بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية .

- المهارة في مساعدة الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات على استخلاص الحقائق واستخدامها بطريقة صحيحة وبما يحقق أهدافهم .

- المهارة والقدرة على فهم وتوصيل القيم والمشاعر ... وكذلك توصيل الأفكار والمعلومات عن البرامج والمشروعات المقدمة وذلك للأفراد والمواطنين أو اللجان أو الجماعات أو المنظمات .

- المهارة في مساعدة الأفراد والمواطنين على اتخاذ قرارات مسؤولة وهذا يتضمن مساعدتهم في التعرف على المشكلات التي تم دراستها وتصنيفها ، وتحديد العلاقات المتبادلة فيما بينها ثم القيام بوضع الحلول المقترحة وترتيبها وفق الموارد والإمكانات المتاحة ، وتنظيم البرامج والأنشطة المبذولة لتنفيذ هذه الحلول ثم تقييم ما تم تنفيذه

المهارة في تحليل السياسات والبرامج وكذلك تخطيط أنشطة وبرامج التنمية

وهناك تقسيم آخر للمهارات اللازمة للعاملين في مجال تقديم الخدمات الإنسانية بالمنظمات التطوعية ، وذلك في إطار نوعين من المهارات هما :-

مهارات أساسية لبداية عملية الممارسة وهي تتضمن المعارف والتكتيكات والاستراتيجيات والأساليب المختلفة لتحقيق أهداف العمل مع المواطنين .

مهارات المساعدة الأساسية وهي تتضمن القدرة على تطبيق المعارف والتخطيط لمساعدة المواطنين ووضع إطار للخطط والبرامج والمشروعات لتحقيق الأهداف المطلوبة .

### استنتاج خاص بالمهارات

هذا ويمكن القول أن نجاح العاملين في المنظمات التطوعية في عملهم مع الوحدات التي يتعاملون معها سواء كانت أفراد بالمجتمع المحلي ، جماعات العمل ، منظمات المجتمع المحلي ، قيادات المجتمع المحلي .... الخ \_ يتوقف على ما يتمتعون به من خصائص وقيم ومهارات تساعد على إنجاز عملهم وتحقيق الأهداف المطلوبة ، وقد يكون هناك جزء فطري في المهارات التي يجب أن يتمتع بها العاملين في المنظمات التطوعية وبصفة خاصة في المهارات الشخصية ومنها مهارة الحديث ، ومهارة الاستماع ومهارة التوجيه ، ومهارة التفاعل ... فلينظر كل منا إلى نفسه سيجد أن هناك مهارة يجيدها تختلف عن الآخرين ، كما أن هناك ظروف تساعد على نمو هذه المهارات يكتسبها الفرد من البيئة التي يعيش فيها سواء كانت الأسرة أو جماعات الرفاق في المجتمع المحلي الذي يعيش فيه ... فهناك من الأفراد من لديه قدرة مهارة فائقة في عملية جمع المال للأغراض الخيرية ... وهناك من لديه مهارة ممتازة في التفاوض وهناك من لديه مهارة ممتازة اقتناص الفرص واتخاذ القرار المناسب ... وهناك من لديه مهارة في النقاش والحوار ... الخ ، وهذه المهارات إذا ما تم توظيفها بأسلوب جيد سوف يكون مردودها ( العائد منها ) ايجابيا بالنسبة لفرد نفسه وكذلك بالنسبة للمنظمة التطوعية التي ينتمي إليها وتمكينها من تحقيق أهدافها

### المهارات:

### أولاً: مهارة الاتصال : Communication Skill

#### 1- مفهوم مهارة الاتصال :

عملية يتم خلالها خلق وإشاعة التفاهم بين العاملين بالمنظمات التطوعية فيما بينهم وبينهم وبين المستفيدين من خدمات المنظمة .

عملية أو وسيلة للتأثير في أفراد المجتمع وجماعته والمؤسسات العاملة به .  
تهدف إلى تبادل الآراء والأفكار وإيجاد التفاهم والتبادل بين وحدات المجتمع .  
تؤدي بالمنظمة إلى تحقيق الأهداف المحددة إذا تم تطبيقها بالأسلوب العلمي والوقت المناسب وفي حدود الإمكانيات المتاحة

## **2- أهمية مهارة الاتصال بالنسبة للعاملين بالمنظمات التطوعية :**

ترجع أهمية هذه المهارة بالنسبة للعاملين بالمنظمات التطوعية بصفة خاصة والمنظمة نفسها بصفة عامة إلى مجموعة من الاعتبارات أهمها :-

- ✓ أنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمنظمة مع بعضها ، وفي تدعيم علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة .
- ✓ أنها أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المنظمة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها .
- ✓ أنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين المستويات المختلفة للعاملين داخل المنظمة ، وبين المنظمة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة بها .
- ✓ يتوقف على هذه المهارة نجاح العاملين بالمنظمات التطوعية في أدائهم لدورهم سواء داخل المنظمة أو خارجها .
- ✓ أن مهارة الاتصال يمكن من خلالها زيادة معدلات المشاركات التطوعية من جانب أفراد المجتمع في مشروعات وبرامج المنظمات التطوعية المختلفة .
- ✓ أنها مهارة إنسانية فيها احترام للإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره ، ويتم من خلالها المنظمات التطوعية بصورة ايجابية في مواجهة احتياجات المواطنين .
- ✓ يكتسب العاملون بالمنظمات التطوعية وأفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل فيما بينهم .
- ✓ تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد العاملين بالمنظمات التطوعية وغيرهم من المواطنين والمنظمات الأخرى بالمجتمع .

## **3- وسائل الاتصال بالمنظمات التطوعية Communication Method:**

### **❖ وسائل اتصال مباشرة:**

- مشروعات الخدمة العامة وتنمية المجتمع .
- المشاركة في المناسبات العامة .
- المقابلات الشخصية .
- الزيارات الميدانية .
- تنظيم حفلات ودعوات خاصة وغير ذلك من الأساليب

### **❖ وسائل اتصال غير مباشرة:**

- وسائل مقروءة ( جرائد – خطابات – أدلة إرشادية )
- .....وسائل سمعية ( إذاعة داخلية – تليفون – تسجيلات صوتية)
- وسائل بصرية ( ملصقات – صور توضيحية – نماذج عينات )
- وسائل سمعية بصرية ( فيديو – معارض – تليفزيون – سينما )

## **4- عوامل نجاح تطبيق مهارة الاتصال بالمنظمات التطوعية**

### **1- الإعداد الجيد لعملية الاتصال :-**

ويقصد به التخطيط الجيد لعملية الاتصال من حيث النطاق الذي سيتم فيه الاتصال ، وتحديد نوعية الجمهور ، ورغباته واتجاهاته وسلوكياته ، دراسة أفضل السبل للاتصال بأفراد المجتمع .

## 2- الصراحة والوضوح :-

- يجب الابتعاد عن المعلومات المغلوطة أو إخفاء الحقائق .
- عدم التحريف في الألفاظ بحيث تكون هناك مصارحة تامة .
- الوضوح التام في إرسال الرسالة بحيث يتحقق الإقناع المطلوب .

## 3- اختيار الوسيلة المناسبة :-

حيث يجب استعراض الوسائل المختلفة للاتصال ويختار منها أنسب الوسائل لتحقيق الأهداف ... وأن تكون الوسيلة مناسبة لأفراد المجتمع والنطاق المراد تغطيته والجمهور الذي تستهدفه المنظمة من حيث ( المستوى الثقافي الاجتماعي ، الاقتصادي ، القيمي ) .

## 4- الدراسة الجيدة لأفراد المجتمع :-

حتى تكون الأداة المستخدمة مناسبة لهم حيث أن الاتصال مع الشباب يتطلب أداة قد تختلف عن الاتصال بالأطفال ، والاتصال مع مجموعات كبيرة يتطلب أداة تختلف عن الاتصال بعدد محدود من الأفراد .

## 5- اختيار الوقت المناسب :-

حيث يلعب التوقيت دور مهم في نجاح عملية الاتصال وتحقيق الأهداف المطلوبة من جانبي المنظمة ، والعكس صحيح ... والمقصود هنا بالوقت المناسب لكل الأطراف المشاركة في عملية الاتصال وعدم إهمال طرف على حساب الآخر .

## 6- إشراك بعض القيادات وأفراد المجتمع عند التخطيط لعملية الاتصال :-

حيث تعد مشاركة المواطنين عنصر حيوي ومهم لنجاح عملية الاتصال ، فهم أقدر على التعبير عن احتياجاتهم والوسائل المناسبة لإشباعها والأساليب المناسبة للاتصال بأفراد المجتمع ، والأدوات الأكثر تأثيراً وصولاً للأهداف المراد تحقيقها .

## 7- متابعة الاتصال :-

يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال ، فالمتابعة تمكن العاملين بالمنظمة والقائمين بعملية الاتصال على تحديد الجوانب الجيدة التي تم الوصول إليها والتعرف على مناطق الإخفاق ودراسة أسباب حدوثها ، أو بمعنى آخر تحديد الإيجابيات والسلبيات في العمليات الاتصالية التي قامت بها المنظمة بهدف تدعيم الإيجابيات وتقويم السلبيات ، والاستفادة من النتائج في العمليات الاتصالية المستقبلية بالمنظمة .

## ثانياً : مهارة العمل الفريقي : Teamwork Skill

تعتبر مهارة العمل الفريقي من المهارات الأساسية التي يجب أن يتدرب عليها العاملين في المنظمات التطوعية ، في طريق التعاون بين مجموعة من الأنشطة الفردية بهدف تنظيم الموارد الحالية ، ويقدمون فرص مشتركة ، ويعتبرون أن نمو الأنشطة هو نقطة بداية عملهم وكل منهم يصنع قرار فردي ، ويحققون سوياً أغراض مشتركة ، ويستخدمون الاتصال والتجميع والاستشارة والمعارف ، ويضعون خطة للعمل من أجل المستقبل .

والوضع المثالي لتطبيق مهارة العمل الفريقي في المنظمات التطوعية يتضمن مجموعة من الناس يعملون من خلال جماعة ، لكل عضو فيها مهارة تساعد في النجاح وتحقيق الأهداف ، ويتضمن العمل التعرف على الأهداف المشتركة ووضع البرامج والخطط من أجل إنجاز بعض المسؤوليات التي تتفق مع أهداف المنظمة

ويرتبط العمل الفريقي بنظرية " الأنساق " حيث أن فكرة العمل الفريقي توضح عملية دراسة جماعات المواطنين وبناءاتها من خلال العلاقات المتبادلة ... حيث يمكن تحليل التداخل في أعمال فريق العمل في ضوء التداخل بين الأنساق الفرعية ... حيث يعرف النسق كبناء من مجموعة من الأنساق الفرعية ، مع وجود علاقات تفاعلية بين تلك الأنساق " .



### ❖ المفهوم الإجرائي للعمل الفريقي بالمنظمات التطوعية

- (1) مجموعة من ذوي المهارة أو من الخبراء أو المتخصصين .
- (2) يعملون في مجال أو أكثر من مجالات الرعاية الاجتماعية .
- (3) يعملون في إطار هدف مشترك يجمع بينهم .
- (4) يتكاملون داخلياً من خلال قيامهم بأدوارهم ، وخارجياً مع باقي أفراف الفريق العمل بالمنظمة .
- (5) يستخدمون أسلوباً للعمل يشمل : الاتصال ، التجميع ، الاستشارة واستخدام المعارف .
- (6) يستخدمون منهجاً علمياً قائماً على التخطيط للعمل مسبقاً .

### ❖ فوائد العمل الفريقي للمنظمات التطوعية

- القدرة على استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام ممكن .
- تحقيق الاستخدام الأمثل للوقت المتاح للعمل وحسن استخدام مجهودات ووقت الأعضاء وتعميق الروابط فيما بينهم .
- توسيع دائرة الاستفادة من الخبرات والمهارات المختلفة بالمنظمة .
- التدعيم المهني والاجتماعي لبرامج وأنشطة المنظمة .
- التغطية القصوى لجوانب العمل وتضافر الجهود والتعاون للوصول للهدف .
- تنظيم العمل وإيجاد التكامل بين الجهود المبذولة .

### ❖ خطوات تطبيق مهارات العمل الفريقي بالمنظمات التطوعية

#### 1- الدراسة الاستطلاعية وجمع المعلومات والتشخيص :-

وهذه أهم خطوة في بناء فريق العمل بالمنظمة ، إذ يتم فيها دراسة الموقف وجمع المعلومات المختلفة والتي تمكن أعضاء فريق العمل من

- إدراك المشكلات الموجودة وتشخيصها .
- عرض الأفكار وتبادل وجهات النظر .

ويجب أن تتسم المعلومات والبيانات التي يعتمد عليها فريق العمل لوضع تشخيص جيد للموقف وإنجاز مهمة الفريق بما يلي :-

- الملائمة
- الحداثة
- الشمولية
- التفصيل
- الدقة
- الواقعية

#### 2- تحليل المعلومات ووضع الخطة :-

وتعقد هنا جلسة أو اجتماع متعمق بين أعضاء الفريق لمناقشة البيانات التي تم جمعها ويسهم كل عضو بصورة إيجابية في المناقشات الجارية ويقدم آراءه وأفكاره - سواء تم الاستعانة بمستشار أو كان قائد فريق العمل من بين أعضاء المنظمة - ويتم في هذه الجلسة أو الجلسات إذا تتطلب الموقف ما يلي :

1- تحديد المشكلات وترتيب أولوياتها .

2- تحديد البدائل المختلفة لمواجهتها وحلها .

3- لاتفاق على خطة العمل:

- ✓ للتعامل مع الموقف وحل المشكلات المذكورة
- ✓ يساهم كل عضو بالفريق في وضع وصياغة خطة العمل .
- ✓ المساعدات والتسهيلات ( المادية والفنية .... ) المطلوبة .
- ✓ معايير تقييم النتائج التي يتم الوصول إليها .

4. تحديد الأدوار والتأكد من استعداد الأعضاء للتعاون ورغبتهم في التطوير .

5. تحديد أساليب المتابعة وتطبيق معايير التقييم .

### **3- التنفيذ والمتابعة :-**

ينظر البعض لفريق العمل بمصطلح عام ( مثل فريق كرة القدم ) ، بينما يركز آخرون على التخصص في العمل ، وينظر البعض الآخر للفريق من خلال ( نسق الفعل ) باعتباره " مجموعة من الناس يعملون سوياً " لإنجاز عمل تنظيمي ... يتضمن ما يلي :-

- ينطلق الفريق في أداء المهمة التي تم الاتفاق عليها .
- يؤدي كل عضو دوره بالتنسيق مع أدوار الآخرين .
- يحصل الأعضاء على التوجيه المناسب لأداء أدوارهم .

### **- يقوم قائد الفريق أو المستشار ( إن وجد ) بالمهام الآتية :**

- 1- التأكد من فهم الأعضاء للمشكلات التي تم تشخيصها وتحديد درجات أهميتها وأولوياتها .
- 2- التأكد من إحاطة الأعضاء بخطة العمل ، وفهم خطواتها ، والأدوار المناطة بهم
- 3- تسهيل مهمة الفريق بتقديم المساعدات والإمكانات اللازمة لنجاحه .
- 4- ترسيخ قسم الفريق ، والقواعد السلوكية المتفق عليها ، والتأكد من إتباع الأعضاء لهذه القيم والقواعد .
- 5- تقديم المحفزات الملانمة ( كالتثناء والمديح والتعزيد المعنوي .. )
- 6- توجيه الأعضاء وإرشادهم فيما يتعلق بـ :-

1. حل الصراعات التي تنثور بينهم .
2. الدافعية ونواحي الطموح .
3. ديناميكية الجماعة .
4. عملية اتخاذ القرار .

7- القيام بدور المرشد أو الناصح Counselor عندما يتطلب الأمر ذلك .

8- توفير جو اجتماعي مرح مرغوب يتمتع به جميع الأعضاء .

### **دورك في عضوية الفريق الفعال**

- استعد للتعاون مع الآخرين .
- قدم الأفكار الجديدة ، النافعة .
- فكر بمنطق الجماعة ن لا تأخذ المديح كله وحدك .
- أعط للفريق المعلومات المفيدة المتوافرة لديك .
- قدم التعزيد المعنوي – العاطفي – المطلوب .
- شارك بجدية في التدريب الجماعي .
- ابذل مجهوداً مخلصاً لحل الصراعات .
- أعرف أن عمل الجماعة أكبر من المجهودات الفردية وأن ما لا يستطيع الفرد انجازه ، ينجزه الفريق .
- اعتمد كلمة { نحن } بدلاً من { أنا } .
- ناقش القضايا التي تهم الفريق .
- استفد من تجارب وخبرات الأعضاء الآخرين .
- كن عضو { ايجابي } لا عضو { سلبي } .. أعرض ما تفكر فيه من حلول للمشكلات المطروحة .
- ساعد الآخرين على إتمام مهامهم وإنجاز أدوارهم .
- أطلب المساعدة من الآخرين ... لا تحجل .. المرء قليل بنفسه كثير بإخوانه .

- شارك الآخرين مشكلاتهم .. تعاطف معهم .
- ناقش مع الأعضاء الاقتراحات التي تنوي تقديمها لفائد الفريق أو للإدارة .
- ثق بالآخرين واجعلهم يثقون بك .
- نمي قدرتك على اتخاذ القرارات وحل المشكلات .
- شارك في إجراء تقييم أداء الفريق .
- شارك في اجتماعيات الفريق وأنشطة المرح والترفيه .

## المحاضرة 11 (برنامج العمل التطوعي)

### مفهوم برنامج العمل التطوعي

البرنامج هو (مجموعة من الأنشطة الهدف منها تحقيق أهداف محددة لخدمة فئة أو مجموعات محددة )

القيم التي يسعى برنامج العمل التطوعي لتحقيقها

### \*\* يسعى برنامج العمل التطوعي إلى تدعيم ما يلي :

- 1-الالتزام لدى المتطوع حيث يمنح المتطوع وقته وجهده بكامل ارادته من اجل التطوع مع الالتزام بسياسة المؤسسة وقيم واخلاقيات العمل
- 2-المسؤولية التي تفرضها عليه عمله التطوعي والمسؤولية الوطنية من خلال الاندماج في قضايا وهموم المجتمع
- 3-الامانة في تأدية الواجبات على اكمل وجه والحفاظ على الاسرار المؤسسة
- 4-تقدير قيمة العمل والاحساس بقيمته واحترام العاملين
- 5-الانتماء للوطن بالمشاركة الفعلية في تنميته
- 6-التضحية والايثار
- 7-التعاون في مساعدة الآخرين

### ❖ أهداف برنامج العمل التطوعي

- 1-ترسيخ قيم الدين الإسلامي والعرف القائم على التعاضد والتعاون والتكافل الاجتماعي
- 2-ترسيخ ثقافة التطوع ورد الجميل للوطن
- 3-تعزيز الوعي بالمشاركة المجتمعية الفعالة
- 4-تنمية الحس الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين والحد من الانانية
- 5-تنمية روح المسؤولية والالتزام لصالح الوطن
- 6-تلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمتطوع كتقدير الذات والثقة والشعور بالرضا.
- 7- المساعدة في إبراز المواهب والقدرات واستغلالها بصورة مفيدة
- 8- توفير فرص والتوظيف والتدريب من خلال الاحتكاك المباشر ببيئة العمل

### ❖ اختصاصات برنامج العمل التطوعي

- 1-نشر ثقافة العمل التطوعي وترسيخها بالمجتمع

- 2- تعريف المجتمع ببرنامج العمل التطوعي
- 3- ايجاد اليات فاعلة للتواصل مع المجتمع
- 4- دراسة حاجات مؤسسات المجتمع وتلبيتها من خلال التطوع
- 5- التنسيق بين مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص لاستقبال المتطوعين
- 6- توفير فرص تطوعية مناسبة للشباب
- 7- تأهيل المتطوعين وتدريبهم على مهارات العمل التطوعي
- 8- تحديد واجبات المتطوع وحقوقه، ووسائل واليات الاشراف والتقييم
- 9- تنظيم مؤتمرات وندوات عن العمل التطوعي
- 10- تحرى الجودة وتحسين الخدمات باستمرار من خلال الاستفادة من الخبرات في مجال العمل التطوعي.

#### ❖ مجالات برنامج العمل التطوعي

منها على سبيل المثال لا الحصر:

- 1- الإرشاد والتوجيه الديني حيث البرامج الدعوية والتوعوية الدينية
- 2- التعليم حيث تصميم وتنفيذ البرامج في مجالات التعليم قبل الجامعي والجامعي وحو الامية وغيرها
- 3- مجالات مالية كبرامج التمويل للمشروعات الخيرية
- 4- التكافل الاجتماعي وبرامجه التي تستهدف القضاء على الجهل والفقر والمرض
- 5- الجانب الخدمي حيث المشاركة في برامج تطوير القطاعات الخدمية التي لا يمكن للجماهير الاستغناء
- 6- مجالات الصحة والرعاية الصحية
- 7- مجالات الرعاية الاجتماعية من خلال المؤسسات الحكومية والأهلية

#### تقييم برنامج التطوع :-

تقويم البرنامج: هو عملية قياس لمؤشرات محددة حول ما تم التخطيط له في البرنامج ونتائج البرنامج»  
من الأهمية تقييم برنامج التطوع للاستفادة من المعلومات التي تم الحصول عليها ولقياس الاداء ومدى القدرة على الاستمرار مع المؤسسة (قياس مؤشرات ما تم التخطيط له)

#### 1- بالنسبة للمستفيدين

مقدار ما تم اكتسابه وتنميته من معارف ومهارات وما وصلوا اليه من نضج ووعى وما تبناه من قيم ايجابية وأنماط سلوكية جديدة

#### 2- بالنسبة للمجتمع ككل

قياس ما أدخله البرنامج في المجتمع من :

- أنشطة جديدة (اقتصادية – اجتماعية – ثقافية- صحية)
- تنظيمات أهلية فعالة وزيادة فاعلية المشاركة الشعبية
- قيم وتقاليد جديدة صالحة

- تطوير وتحديث في التكنولوجيا المستخدمة
- تحسن مؤشرات التخلف ( الأمية - وفيات الأطفال - ضعف الدخل - البطالة)
- تنشيط المؤسسات المحلية وزيادة فاعلية مشاركتها في المجتمع
- رفع مستوى صحة البيئة
- الاستخدام الواعي للمرافق العامة وصيانتها والحفاظ عليها
- زيادة مشاركة المجتمع في تحقيق أهداف التنمية القومية الشاملة
- تصور مقترح لتصميم برنامج تطوعي
- تخطيط البرنامج هو (عملية تحديد المراحل والاجراءات الخاصة بالبرنامج ورصد الامكانيات البشرية والادارية والمالية )

#### اهمية البرنامج : (لماذا البرنامج؟)

- 1- الية عمل رئيسية بالمنظمات غير الحكومية
- 2- وسائل ملموسة في تنمية الافراد والمجتمعات
- 3- وسيلة للتعاون بين المنظمات غير الحكومية
- 4- اسلوب لتنويع وتنمية الموارد المالية

#### أفكار عامة حول تخطيط وتقييم البرنامج

- 1- التخطيط والتقييم مراحل مهمة في البرنامج وجيب ان تكون منسجمة ومترابطة مع بعضها
- 2- التخطيط والتقييم عمليات إجرائية ولها أبعادها الإدارية والفنية وهى عملية معقدة تأخذ وقتاً وجهداً كبيرين وبالتالي تحتاج لجهد جماعي
- 3- افضل أسلوب لقيادة إدارة البرنامج هي قيادة الفريق

#### إجراءات تخطيط البرنامج

##### أولاً: تحديد البرنامج

هي عملية دقيقة تحتاج لبعد نظر ومعرفة واسعة باحتياجات المجتمع المحلى فالبرنامج يجب أن يأتى معبراً عن تلك الاحتياجات

#### يجب عند تحديد البرنامج أن نسأل ونجيب على ما يلي:

- 1- ما البرنامج الذى سيتمكن من العمل بصورة افضل ؟
- 2- ما البرنامج الذى يؤثر ايجابيا على المجتمع؟
- 3- ما البرنامج الذى يمكن أن يستمر تنفيذه مستقبلاً؟
- 4- ما البرنامج الذى لم يتم أحد بتنفيذه حتى الان ؟

#### كيفية اختيار البرنامج

- 1- أن تقوم الادارة بتحديد البرنامج ورصد وتحديد المشاكل التي تسعى لمواجهتها (لكن من سلبياتها عدم مشاركة الافراد في اختيار البرنامج )
- 2- أن تشارك المجموعات المستهدفة في تحديد البرنامج مما يكون لديهم فهم كامل للبرنامج ومشاركتهم في تنمية مجتمعهم (سلبياته/وقت وجهد كبير —عدم فهم بعض الافراد لمشاكلهم-التشتت واختيار قضايا فردية وثانوية)

### كيف يمكن أن تشرك الأفراد في تحديد البرنامج؟

يشارك الافراد من خلال المقابلات والاجتماعات أو استمارات من خلال أسلوبيين: السؤال عن مشاكلهم أو اقتراح برامج يرونها مناسبة لاحتياجاتهم

#### ثانيا : اعداد البرنامج :-

وضع الاطار العام للبرنامج من خلال كتابة مقترح وتقديمه للجهة الداعمة له مع ضرورة الدقة والاختصار والوضوح والشمول وعادة ما يتم اللجوء للخبراء في هذا المجال.

#### مكونات البرنامج المقترح:

ويتكون من ما يلي :

- 1- اسم البرنامج – ومكان تنفيذه- ملخصه –مبررات اختياره –أهدافه-الانشطة- الفئة المستهدفة منه- النتائج المتوقعة - الجهة المنفذة له
- 2-خطة العمل (وتوضح الانشطة وزمن تنفيذ كل جزء منها ويتم وضع الخطة بعد كتابة المقترح ومن المفضل ارفاقها معه) أهمية الخطة (تضع خطوات وانشطه البرنامج في اطار زمنى محدد وتسهل متابعته اثناء التحضير والتنفيذ)

#### ثالثاً : تنفيذ البرنامج :-

وهي بدء تنفيذ البرنامج لذا يجب تحديد ما يلي ؛

- ✓ من القائم بالتنفيذ
- ✓ -الامكانيات المادية والبشرية
- ✓ -الخبراء الذين يساعدون في تنفيذه
- ✓ -الافراد المستهدفين منه

#### رابعاً : تقييم البرنامج :-

متى نقيم البرنامج ؟؟

- 1-اثناء التنفيذ لأنه يمكن أن يتعرض البرنامج لمؤثرات خارجية يصعب توقعها مما يساعد على توجيه البرنامج أو تعديل الخطة أو وضع خطة بديلة
- 2- بعد التنفيذ (اي مقارنة النتائج النهائية بما وصل له البرنامج )للاستفادة منه مستقبلا

#### ثالثاً : تنفيذ البرنامج :-

يتم تقييم المتطوع من خلال :

- مدى كفاءة المتطوع في أداء الرسالة
- مدى احترامه للمواعيد والضوابط العامة
- الوقت الذى يعطيه للمؤسسة
- احساس المتطوع بالمسؤولية بالمسئولية
- سلوكيات المتطوع
- إلى أي مدى يمكنه الاستمرار في العمل التطوعي

## من القائم بالتقييم ؟

1- تقييم ذاتي : تقوم الادارة نفسها بتقييم البرامج

2-تقييم بمشاركة الفئات المستهدفة منه مما يزيد من فهمهم لدورهم وتفاعلهم .

### كيفية إنهاء عمل المتطوع في البرنامج :-

يجب إنها خدمة المتطوع بصورة إنسانية لائقة ومن خلال نظام ثابت تتبعه المؤسسة تجعلهم فخورين بما أنجزوه ويشجعوا الآخرين على الاقتداء بهم وأن يحزوا نهجهم

1-عمل حفل تكريم ومنحهم شهادات تقدير

2-اطلاق اسماء المتميزين منهم على بعض المنشآت والبرامج

3-لوحات شرف تضم اسماءهم وانجازاتهم

4- تكريمهم في حفلات عامة بحضور المسؤولين

5-ترشيحهم لفرص عمل

6- الإشادة بمجهوداتهم في الندوات والمناسبات العامة

### مقترحات تطوير العمل التطوعي :-

1-التنشئة الاجتماعية السليمة

2-البرامج الدراسية

3-دورات تدريبية –وسائل الاعلام-

## المحاضرة 12 :: العمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية

### 1-نشأة العمل التطوعي بالمملكة

بدأ العمل التطوعي في المملكة منذ أقدم العصور في أشكال مختلفة تتلاءم والبيئة الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع السعودي في ذلك الوقت ولم يأخذ الشكل المؤسسي إلا في الستينات الهجرية بعد توحيد المملكة وبناء وتأسيس الدولة على أسس حديثة . حيث شهدت تلك الفترة بداية المسيرة التنموية بإنشاء البنى التحتية والتجهيزات الأساسية ومن ثم الاهتمام برفع مستوى الأسرة والمجتمع . وكان من أولويات الدولة إنشاء مصلحة للضمان الاجتماعي لمساعدة المحتاجين والفقراء ورعايتهم انطلاقاً من مبادئ العقيدة الإسلامية وذلك في سبيل تحقيق التكافل الاجتماعي بين الناس .

في عام 1354هـ أنشئت جمعية الإسعاف الخيري في مكة المكرمة وانحصرت خدماتها في تقديم الخدمات الإسعافية للحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومدينة جدة وفي عام 1382هـ صدرت اللائحة المنظمة للنشاط التطوعي وسمي بنظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية الاجتماعية الأهلية وتكونت في نفس العام الجمعية النسائية الخيرية بمدينة جدة ، وجمعية النهضة النسائية بالرياض . وفي عام 1383هـ صدر مرسوم ملكي بإنشاء مؤسسة الهلال الأحمر كتطوير لجمعية الإسعاف الخيري وأصبحت مؤسسة حكومية واعترف بها دولياً وأصبحت العضو الحادي والتسعين في اتحاد جمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر الدولية . كما أنشأت في عام 1387هـ جمعية تاروت الخيرية للخدمات الاجتماعية بالمنطقة الشرقية .

في العام 1380هـ أنشأت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ، فأنشأت لها إدارة للرعاية الاجتماعية لتصبح مسئولة عن أعمال الرعاية الاجتماعية والإشراف عليها ومتابعتها ، ثم تم إنشاء وكالة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لشؤون الرعاية

الاجتماعية ومنذ الخطة التنموية الأولى عام 1390هـ بدأت مصلحة الضمان الاجتماعي تنشط في خدمة ومساعدة المواطنين ذوي الحاجة للمساعدة - ثم بدأ النشاط التطوعي يتكامل مع النشاط الحكومي في مجال الرعاية الاجتماعية .

لقد تم إنشاء أول مركز للتنمية الاجتماعية في الدرعية والذي قام بدوره بتشكيل لجان أهلية متخصصة لتعمل في مجالات العمل التطوعي . كما تم في نفس الوقت إنشاء أول جمعية تعاونية بالدرعية . كما تم تحويل صناديق البر الخيرية إلى جمعيات خيرية وتم تدعيم هذا الجهد الرسمي والأهلي بإنشاء الإدارة العامة للتنمية الاجتماعية والإدارة العامة للمؤسسات والجمعيات الأهلية من أجل تنظيم جهود الأفراد والجماعات وتوجيهها للعمل المشترك مع الجهود الحكومية من أجل النهوض بالعمل التطوعي بصورة متكاملة وفعالة .

## 2- مجالات العمل التطوعي في المملكة

### - المجال الديني :

ويشمل ذلك الدعوة إلى الله عز وجل والتوعية والإرشاد بأمور الدين من قبل المتطوعين من العلماء . كما يشمل ذلك بناء المساجد وملحقاتها من سكن للفقهاء على المساجد وفصول لحفظ القرآن الكريم ولقد تعدى النشاط التطوعي في هذا المجال حدود المملكة ليشمل العديد من الدول الإسلامية في كافة القارات وفي هذا المجال ينفق رجال الأعمال ما يزيد عن 200 مليون ريال سنوياً في دعم وإقامة المساجد .

### - المجال الصحي :

يشمل هذا المجال العديد من الأنشطة التي تساهم في نشر الوعي الصحي والقضاء على الأمراض والأوبئة . ومن أبرز إنجازات المنظمات التطوعية في هذا المجال بناء المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات والصيدليات والمعامل وإجراء العمليات ومراكز العلاج الطبيعي وإقامة الدورات التدريبية في الإسعافات الأولية وخدمة نزلاء المستشفيات ودعم لجان أصدقاء المرضى وتأمين السكن الصحي للمرضى وعمل أسبوع للنظافة من وقت لآخر . هذا وقد بلغ عدد المستفيدين من برامج الرعاية الصحية التي قدمها القطاع الأهلي وحده خلال عام 1419/18هـ (216754) مواطن بتكلفة بلغت 19905326 ريال .

### - المجال التعليمي :

ومن أبرز الأنشطة في مجال التعليم ما يقدمه المتطوعون والجمعيات الخيرية من إنشاء للمدارس والمعاهد وتقديم المنح للطلاب من أبناء المسلمين وطباعة وترجمة الكتب والمساهمة في إعداد مربيات الأطفال وتعليم التفصيل والتطريز ومحو الأمية وتعليم الحاسوب والنسخ . هذا وقد استفادت من برامج دور الفتيات في هذا المجال وحده 401448 فتاة خلال 1419/18هـ .

### - مجال المساعدات الاجتماعية :

يشمل العمل التطوعي في هذا المجال إنشاء مراكز إيواء وكفالة الأيتام والاهتمام بتوزيع فائض الولائم ولحوم الهدي والأضاحي والتمور وإفطار الصائمين ومساعدة راغبي الزواج وأسر السجناء والمعوقين . بلغ عدد مراكز التنمية الاجتماعية في المملكة في عام 1419هـ 22 مركزاً وبلغ عدد المستفيدين منها 169 ألف مواطن كما بلغ عدد المستفيدات منها 2171 فتاة . من ناحية أخرى بلغ عدد مؤسسات الدور الاجتماعية في العام 1419/18هـ 74 مركزاً وبلغ عدد الطلاب والطالبات بهذه الدور 18797 طالباً 76 % من الطلاب و 24 % من الطالبات .

### - المجال الثقافي :

إلى جانب اهتمام المنظمات التطوعية بالمجالات السابقة تهتم كذلك بالجانب الثقافي ومن أهم الأنشطة في هذا المجال تقديم المحاضرات الدينية والعلمية ، إقامة المناسبات الثقافية والأمسيات الشعرية . ومعارض الكتب وطباعة وتوزيع الكتيبات الإرشادية والتوعوية وإقامة مساح الأطفال والشباب .

### - مجال العمل الشبابي :



يشمل العمل التطوعي في هذا المجال معسكرات الشباب ومخيمات الكشفة والتي تقوم بتقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين ، التوعية الصحية والمرورية والتوعية من أضرار المخدرات وبعض الأمراض كالإيدز . وفي هذا الجانب تم إقامة 213 معسكراً و 189 رحلة و 47 مخيم للكشفة خلال العام 1419/18هـ

#### - مجال الإغاثة :

يهتم العمل التطوعي كذلك بأعمال الإغاثة سواء كان ذلك داخل المملكة أو خارجها وتقوم المنظمات التطوعية في هذا المجال بعمل مسح للمناطق المتضررة والتي تحتاج إلى إغاثة وعمل خطة لذلك كما تقوم بمهمة الإشراف على صرف مواد الإغاثة والتأكد من وصولها للمستحقين كما تقوم المنظمات التطوعية في هذا المجال بتقديم الخدمات الطبية والإسعافية للمتضررين من الكوارث . ونشير في هذه الصدد أن هيئة الإغاثة الإسلامية وحدها أنفقت خلال العام الجاري وحده 83 مليون ريال من التبرعات النقدية والعينية على اللاجئين والمهاجرين في عدد من الدول كما أقامت الهيئة 119 مشروعاً للرعاية الصحية في 34 دولة منها إقامة المستشفيات والعيادات والصيدليات ومراكز التغذية والتطعيم .

#### - مجال الأمن الوطني :

تقوم المنظمات التطوعية في المملكة بحث أعضائها من الشباب وبقية أفراد المجتمع بالتطوع للعمل مع القوات المسلحة والقوات النظامية الأخرى في أعمال حماية الوطن ومواطنيه . رسالة الخير - نشرة شهرية تصدر عن مؤسسة الحرمين الخيرية - العدد الثاني ، شوال 1421هـ ، ص 7.

#### معوقات العمل التطوعي بالمملكة

بالرغم من أهمية العمل التطوعي في المملكة ووجود العديد من المؤسسات الرسمية والأهلية التي استطاعت تقديم العديد من الأعمال الاجتماعية والمساعدات الخيرية ليس على المستوى المحلي فحسب وإنما تجاوزت ذلك إلى العالم العربي والإسلامي إلا أن النتائج النهائية لأداء هذه المنظمات لم يرقى لمستوى طموحاتها ويرجع ذلك لعدة عوامل يعود بعضها لمناهج وأساليب عمل المنظمات نفسها ويعود البعض الآخر لأسباب خارجة عن إرادتها تتعلق بالمجتمع والبيئة التي تعمل فيها ، وبالأنظم والقوانين التي تعمل في إطارها

#### وفيما يلي أهم المعوقات التي واجهت المنظمات التطوعية في المملكة :

عدم إدراك المجتمع بأهمية العمل التطوعي مما يحول دون مساهمة المتطوعين مساهمة فعالة .

قصور الأجهزة الإعلامية في تعميق فكرة التطوع في أذهان أفراد المجتمع .

عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين بالمنظمات التطوعية تهتم بشئون المتطوعين وتساعدهم على اختيار المجال المناسب حسب تخصصاتهم ورغباتهم .

نسبة لحدائث إنشاء العمل التطوعي المؤسسي في المملكة تعاني هذه المنظمات من قصور في خبرة المتطوعين والقائمين على إدارة هذه المنظمات .

تعاني بعض المنظمات من نقص الموارد المالية وضعف المشاركة في النشاط من قبل أعضاء المنظمة واقتصاره في بعض الأحيان على أعضاء مجلس الإدارة .

نقص بعض مستلزمات النشاط وصعوبة الحصول على التسهيلات الرسمية لبعض الأنشطة في بعض الأحيان .

تركز واقتصار أنشطة المنظمات في المدن والمناطق الحضرية وابتعادها عن المناطق الريفية والبادية .

عدم وضوح أهداف الجمعيات للأعضاء ولبقية أفراد المجتمع يعتبر من أهم المعوقات التي تحد من مساهمة المتطوعين مساهمة فعالة

الظروف الأسرية الاجتماعية ووجود الأطفال والمسئوليات الأسرية ومعارضة الزوج تقف حائلاً دون مساهمة المتطوعات مساهمة فعالة .

حصر نشاط المنظمات التطوعية في أشخاص تقليديين والتحيز في الانتخابات من الأسباب التي تؤدي إلى ترك بعض المتطوعات نشاطهن

### مناهج وأساليب تفعيل منظمات العمل التطوعي في المملكة

لم يعد العمل التطوعي قاصراً على مساعدة عدد محدود من الأفراد ، وإنما أصبح جزءاً من مكونات الدولة الحديثة ورافداً من روافد الاقتصاد الوطني .

إن نجاح المنظمات التطوعية لم يعد وفقاً على المقدرة المالية فحسب ، وإنما يتوقف في الأساس على اتباع منهج علمي في الأداء يعتمد على التخطيط العلمي والتنفيذ عن طريق إدارة ذات كفاءة عالية .

فالمنظمات التطوعية التي تفشل في التخطيط للمستقبل تكون عرضة لفقدان فرصها في توسيع قاعدة مواردها أو زيادة وتنويع خدماتها ، كما أنها تخاطر بعدم الوفاء بالاحتياجات والمتطلبات المتغيرة لعملائها وتواجه بتطورات غير متوقعة وبالتالي قد يكون الثمن الذي تدفعه هذه المنظمات لعدم التخطيط الاستراتيجي هو الركود والتقهقر أو التوقف نهائياً .

وفي ضوء المهام المنوطة بالمنظمات التطوعية في المملكة في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على المستويين المحلي والعالمي فإن الأمر يتطلب من هذه المنظمات القيام بدور أكثر فعالية من ناحية كمية الخدمات التي تقدمها وزيادة كفاءتها في تقديم تلك الخدمات وللوصول لذلك يتطلب ذلك اتخاذ عدد من الإجراءات من ضمنها :

#### 1- التخطيط الاستراتيجي :-

حظى التخطيط الاستراتيجي بقبول كبير من قبل القائمين على المنظمات التطوعية خاصة في ظل البيئة الحالية والتي تتسم بالتغيرات المتسارعة والتعقيد وتزايد المنافسة .

من ناحية أخرى أدى خفض الإنفاق العام الذي تمارسه كل بلدان العالم نتيجة للوضع الاقتصادي العالمي للمزيد من الضغط على المنظمات التطوعية من أجل تمويل البرامج الاجتماعية والتعليمية والثقافية وغيرها من البرامج . ونتيجة لذلك ينبغي على هذه المنظمات أن تجعل محور تركيزها السوق وأن تنظر بعين الاعتبار إلى احتياج المجتمع للبرامج والخدمات التي تقدمها وكيفية تنظيمها على نحو أكثر فعالية حتى تضمن حيويتها وتأثيرها في المجتمع

وحتى تصبح هذه المنظمات قادرة على تلبية احتياجات المجتمع بعد أن تم تحديدها بشكل دقيق وحتى تنجح في توفير التمويل اللازم ، تحتاج هذه المنظمات إلى خطة مؤسسية محكمة ومجموعة من القيادات تؤمن بأن التخطيط مكمل للقيادة الفعالة والإدارة القديرة لجذب الممولين والمتطوعين .

إن كبار القيادات الإدارية بمجالس إدارات المنظمات والمانيين من المواطنين والمؤسسات والراغبين في العمل كمتطوعين بهذه المنظمات يهتم كثيراً معرفة ما إذا كانت المنظمة تهتم وتقتنع بالتخطيط الاستراتيجي الواعي باحتياجات المجتمع والذي يقترح أهدافاً ومطامح ويسعى لتحقيقها .

إن هذه الجهات ترغب في فهم رؤية المنظمة ومعرفة الكيفية التي سيتم بها تنفيذ وتقييم تلك الأهداف والتزام المتطوعين والمانيين تجاه المنظمات مرهون بمدى تحقيق المنظمة للنتائج المرجوة التي تتضمنها الخطة طويلة المدى .

#### وهناك وسيلتان لوضع الخطة الاستراتيجية :

1- وضع الخطة بواسطة المدير التنفيذي ثم عرضه على مجلس الإدارة .

2- مشاركة الجميع في وضع الخطة .

وتسمى الطريقة الأولى **بالتخطيط الموجهة** من قبل الطاقم الإداري التنفيذي بالمنظمة ، وهم الذين يضعون الخطة ويقدمونها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها .

والطريقة الثانية تسمى **التقاسمية** وفقاً لهذه الطريقة فإن أعضاء مجلس الإدارة والعاملون بالمنظمة يشاركون مشاركة فعلية في وضع الخطة الاستراتيجية وذلك من خلال مجموعات عمل أو لجان لوضع الخطط الفرعية ومن ثم التنسيق بينها للوصول إلى الخطة العامة .

## أ - 1 مكونات الخطة الاستراتيجية :

تتكون الخطة الاستراتيجية للمنظمة من أربعة مكونات أساسية :

### أ - 1 - 1 رؤية المنظمة :

والرؤية عبارة عما تأمل المنظمة حدوثه في المستقبل وهي توجه جميع أجهزة المنظمة . إن تحديد رؤية للمنظمة ليس بالأمر السهل خاصة إذا كان أعضاء مجلس الإدارة مشغولين بأعمال أخرى . ونظراً لأن تحديد الرؤية يعتبر عملاً فلسفياً ذا مضمون استراتيجي فلا بد من اشتراك الجميع حتى تأتي الرؤية واقعية ومنسجمة مع الواقع الاجتماعي وظروف المنظمة

### أ - 1 - 2 تحديد الأهداف العامة للمنظمة :

تعتبر الأهداف العامة تلخيص للبرنامج الرئيسي الذي تهدف المنظمة إلى تحقيقه من أجل الوصول إلى رؤيتها . وتتصف الأهداف العامة بالعمومية وغير القابلة للقياس الكمي وقد تكون طويلة أو قصيرة المدى وهي ستة أهداف:

- ✓ هدف الاستمرار وترسيخ قدم المنظمة
- ✓ هدف التطوير والتجديد
- ✓ هدف الحصول على الموارد المادية والبشرية وتنميتها والانتفاع بها .
- ✓ هدف الكفاءة الإنتاجية العالية من الموارد المستخدمة .
- ✓ هدف تحقيق معدل نمو معقول .
- ✓ الأهداف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .

وحتى يمكن للمنظمة تحقيق أهدافها يجب أن تكون واقعية ومعقولة أن تتفق مع حاجات ومطالب البيئة في داخل المنظمة وخارجها .

### أ - 1 - 3 الأهداف المحددة ( المرحلية ) للمنظمة :

الأهداف العامة التي تم التوصل إليها في المرحلة السابقة تحتاج أن تتحول إلى أهداف محددة حتى يتسنى تطبيقها على أرض الواقع . وإذا كانت الأهداف العامة تصف ما سوف يتم عمله فإن الأهداف المحددة تصف كيفية عمله . وحتى تأتي الأهداف العامة قوية ومحددة يتم استخدام نموذج SMART وهو اختصار للكلمات التالية :

SEPCIFIC أي يجب أن تكون الأهداف محددة وتتعلق بمهمة أو برنامج معين .

MEASURABLE أي تكون الأهداف المرحلية قابلة للقياس .

ATTAINABLE بمعنى أنه يمكن الوصول للأهداف المرحلية أي القابلية للإنجاز خلال الفترة الزمنية الموصي بها وفي خلال المهلة الزمنية الحالية .

RESULTS – ORIENTED ويعني ذلك أن تكون الأهداف المرحلية متوجهة نحو النتائج ومركزة على أنشطة قصيرة المدى للوصول إلى أهداف طويلة المدى .

TIME – DETERMINED بمعنى أن تكون الأهداف المرحلية محددة زمنياً أي لها إطار زمني يجب إنجازها خلاله .

### أ - 1 - 4 خطوات العمل

تحدد خطوات العمل الخطوط العريضة للأنشطة الضرورية لوضع البرنامج ويمكن تحديد خطوات العمل على شكل برنامج زمني وتوزيعها على جميع الأشخاص الذين سيضطلعون بمهمة تنفيذها .

### أ - 1 - 5 تقييم الخطة :

حتى يمكن التوصل إلى رؤية المنظمة من خلال تحقيق الأهداف المرحلية والعامة يتطلب الأمر من مجلس الإدارة متابعة تنفيذ الخطة وذلك من خلال :

- تكوين لجان من مجلس الإدارة تكون مهمتها متابعة تنفيذ الأهداف العامة والمرحلية .
- مطالبة رؤساء اللجان بتقديم تقارير دورية عن سير المنظمة ورؤيتهم عن تنفيذ الخطة .
- تشكيل لجنة للتخطيط بعيد المدى وتكون مهمتها متابعة الخطة واقتراح التعديلات التي تظهر أهميتها أثناء التنفيذ ورفع توصياتها إلى مجلس الإدارة .

## • أ - 2 عوامل نجاح الخطة الاستراتيجية للمنظمات التطوعية :

- أ-2-1 توفر دعم سياسي للخطة من قبل الدولة :
- إذا كانت المنظمات التطوعية هي في الأساس منظمات غير حكومية فهذا لا يعني أن العمل التطوعي يتم بمعزل عن الأجهزة الحكومية أو أن هناك تناقض في أداء هذا النوع من العمل بين الأجهزة الرسمية والأهلية . فالنشاط التطوعي نشاط مكمل للجهود الحكومية .
- وتتولى الأجهزة الحكومية مسؤولية التخطيط والتنسيق الشامل للموارد والخدمات التطوعية . كما تستمد المنظمات الخيرية جزءاً من مصادر تمويلها من الحكومة أو قد تدعمها في شكل مساعدات عينية أو إعفاءات جمركية ، كما تستمد المنظمات التطوعية مشروعية أنشطتها من مشروعية الدولة وتخضع لمراقبة الحكومة والإشراف عليها

### أ-2-2 التنسيق بين الأجهزة ذات الاختصاص :

يجب إشراك كافة الأجهزة ذات الصلة بالعمل التطوعي في وضع الخطة الاستراتيجية ويستوي في ذلك الأجهزة الرسمية والأهلية باعتبار أن خطة العمل التطوعي هي جزء من الخطة الشاملة للعمل الاجتماعي . إن من شأنه إشراك هذه الأجهزة في وضع خطة استراتيجية للعمل التطوعي ضمان تعاونها ومساندتها للخطة عند طرحها للمناقشة على أي مستوى .

### أ-2-3 توفر قاعدة بيانات لمجال العمل التطوعي :

يفترض التخطيط السليم توافر قاعدة من البيانات ويقدر حجم هذه البيانات وتفاصيلها ودقتها وتغطيتها لعدد كاف من السنين تكون مهمة واضعي الخطة أيسر . وليس ثمة أي عقبة فنية في التعامل مع أي كم من البيانات فقد أتاح التطور الإلكتروني في هذا الجانب آفاقاً تكاد لاتحد بتكلفة غير باهظة ولكن العبرة هنا ليس في الآلات وإنما في أساليب التعامل وفقاً لنوع وكمية البيانات التي تخزن وتسترجع والاستفادة منها .

## المحاضرة 13 :: تابع العمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية

### تابع مناهج وأساليب تفعيل منظمات العمل التطوعي في المملكة

#### أ- التخطيط الاستراتيجي

### أ - 2 عوامل نجاح الخطة الاستراتيجية للمنظمات التطوعية :

#### أ-2-1 توفر دعم سياسي للخطة من قبل الدولة :

إذا كانت المنظمات التطوعية هي في الأساس منظمات غير حكومية فهذا لا يعني أن العمل التطوعي يتم بمعزل عن الأجهزة الحكومية أو أن هناك تناقض في أداء هذا النوع من العمل بين الأجهزة الرسمية والأهلية . فالنشاط التطوعي نشاط مكمل للجهود الحكومية .

وتتولى الأجهزة الحكومية مسؤولية التخطيط والتنسيق الشامل للموارد والخدمات التطوعية . كما تستمد المنظمات الخيرية جزءاً من مصادر تمويلها من الحكومة أو قد تدعمها في شكل مساعدات عينية أو إعفاءات جمركية ، كما تستمد المنظمات التطوعية مشروعية أنشطتها من مشروعية الدولة وتخضع لمراقبة الحكومة والإشراف عليها

## أ-2-2 التنسيق بين الأجهزة ذات الاختصاص :

يجب إشراك كافة الأجهزة ذات الصلة بالعمل التطوعي في وضع الخطة الاستراتيجية ويستوي في ذلك الأجهزة الرسمية والأهلية باعتبار أن خطة العمل التطوعي هي جزء من الخطة الشاملة للعمل الاجتماعي . إن من شأنه إشراك هذه الأجهزة في وضع خطة استراتيجية للعمل التطوعي ضمان تعاونها ومساندتها للخطة عند طرحها للمناقشة على أي مستوى .

## أ-2-3 توفر قاعدة بيانات لمجال العمل التطوعي :

يفترض التخطيط السليم توافر قاعدة من البيانات ويقدر حجم هذه البيانات وتفاصيلها ودقتها وتغطيتها لعدد كاف من السنين تكون مهمة واضعي الخطة أيسر . وليس ثمة أي عقبة فنية في التعامل مع أي كم من البيانات فقد أتاح التطور الإلكتروني في هذا الجانب آفاقاً تكاد لاتحد بتكلفة غير باهظة ولكن العبرة هنا ليس في الآلات وإنما في أساليب التعامل وفقاً لنوع وكمية البيانات التي تخزن وتسترجع والاستفادة منها .

### ب – إعادة هيكلة المنظمات

وعلى الرغم من الاهتمام الذي أولته الدولة للعمل التطوعي والاندفاع من قبل الأفراد والمؤسسات الخاصة نحو هذا العمل الخيري إلا أننا نجد نوعاً من عدم التنظيم لهذا النشاط وذلك بسبب غياب الإدارات المتخصصة والتخطيط العلمي ، مما أدى إلى ازدواجية في تقديم الخدمات وعجز في تقديم خدماتها .

إن عدم توفر جهاز إداري فعال بهذه المنظمات أدى إلى عدم قدرة كثير من هذه المنظمات الوصول إلى كثير من الممولين وعدم قدرتها على استقطاب عدد هائل من الشباب القادرين على المساهمة في هذا العمل ، وبالتالي أصبحت عاجزة عن الإيفاء بالتزاماتها اتجاه عملائها . كما بدأت بعض هذه المنظمات تعاني من مشكلات إدارية أدت إلى إحجام كثير من المانحين والمتطوعين . وقد أشار إلى هذا الوضع بعض الباحثين المختصين في مجال العمل التطوعي .

### وتشير نتائج الدراسات إلى:

- أن العمل الخيري يعاني من الارتجالية وقلة التنظيم ويعتمد على النية الحسنة والعواطف أكثر من اعتماده على الأنظمة واللوائح كما أشارت الدراسة إلى ضعف الخبرة العملية في مجال الأعمال الخيرية ولذلك توصي بتبني هذه المنظمات برامج تدريبية لرفع مستوى أداء العاملين بها بالتعاون مع كليات الإدارة .

- أن التحيز في الانتخابات وحصر النشاط في فئة معينة من أهم العوامل التي تساعد على تخلي المتطوعات عن النشاط . كما أن عدم وجود الإشراف والمتابعة والتقويم من قبل الجمعية على الأعمال والمسؤوليات التي تقوم بها المتطوعات من العوامل التي تعيق المتطوعات عن أدائها لأعمالهن .

- أن هناك خللاً في أداء المنظمات التطوعية ناتج عن غياب الإدارة القادرة على تفعيل هذه المنظمات وتمكينها من مساهمة المستجندات الاجتماعية والاقتصادية على المستويين المحلي والعالمي .

## ولتجاوز هذا الوضع واستشراف أفقا أوسع لابد لهذه المنظمات من :

ب - 1 ضرورة تشغيل المنظمات التطوعية على أسس اقتصادية سليمة وذلك من خلال زيادة كفاءة التشغيل بحصر كافة الموارد البشرية والمادية المتاحة لهذه المنظمات وتوجيهها لخدمة أهدافها العامة عن طريق إدارة علمية فعالة تستعين بأحدث وسائل التقنية الحديثة .

ب - 2 إن حاجة عملاء هذه المنظمات متعددة ومتزايدة ولا يمكن إشباعها مرة واحدة فقط ، فلا بد لهذه المنظمات من تطوير أساليب عملها لمواكبة الطلب على خدماتها ، وخير طريقة لتحقيق هذا الهدف هو إدارة هذه المنظمات بشكل مؤسسي لا يعتمد على الأشخاص ، فيتوقف بذهابهم . كما لابد من الاعتماد على أعمال البحث والتطوير والاعتماد على خطط واستراتيجيات واضحة تمكن هذه المنظمات من أداء دورها بفعالية في المجتمع

ب - 3 إن تفعيل دور المنظمات التطوعية يتطلب الانتقال من الوضع الحالي إلى حالة أخرى أكثر حيوية تواكب المستجندات التي يمر بها العالم وذلك بالانتقال إلى مجتمع عصر المعلومات والتعامل بالأساليب الإدارية الحديثة والتي تعتمد في الأساس على استخدام تكنولوجيا الحاسبات الآلية والاتصالات والمستجندات الإلكترونية .

ب - 4 إن النقلة النوعية في إدارة هذه المنظمات تتطلب تغييراً جذرياً لهياكل ووسائل وأساليب عمل هذه المنظمات .

**إن التغيير المنشود لتفعيل دور هذه المنظمات لابد أن يتناول مجموعة من العناصر أهمها:**

ب - 4 - 1 إعادة صياغة فلسفة وأهداف المنظمات التطوعية ، بحيث يكون هناك وضوح في الأهداف والتوجه المستقبلي للمنظمات والرؤية القيادية .

ب - 4 - 2 إعادة ترتيب الهياكل التنظيمية لهذه المنظمات ، إن وضوح الرؤية ستمهد السبيل لإحداث التغيير فالهيكلة التنظيمية والنظم والإجراءات وسائل لتحقيق الهدف وليست أهداف في حد ذاتها ، ومن ثم يجب أن تتحلى بالمرونة التامة والبعد عن القوالب والأنماط التقليدية .

ب - 4 - 3 إعادة هيكلة وتكوين القوى العاملة بهذه المنظمات ، فالعنصر البشري هو الأداة الأساسية لتنفيذ أهداف هذه المنظمات ولذلك يجب اختيار العناصر المؤهلة والقادرة على إنجاز مهام المنظمة والابتعاد قدر الإمكان عن المجاملة في اختيار الموظفين كما يجب على المنظمة العمل بصورة منتظمة على تدريب وتطوير قدرات من يتم اختيارهم بصورة منتظمة على كل مستجدات العمل في هذا المجال .

ب - 4 - 4 إعادة صياغة نظم وأساليب العمل ، حتى تتمكن هذه المنظمات من الانطلاق لابد من إعادة صياغة نظم وأساليب عملها بحيث يتم التخلص نهائياً من الروتين والانطلاق كما يجب سد كافة الثغرات التي ربما تؤدي إلى زعزعة الثقة في هذه المنظمات .

#### ج - توفير الإمكانيات المادية للمنظمات

إن اعتماد المنظمات التطوعية على الموارد التقليدية لن يساعد في انطلاقها نحو آفاق أرحب ، إن قصور المنظمات عن الوصول إلى كثير من الممولين حال دون انطلاقها ، ولذلك لابد من خلق آلية فعالة للوصول لكل راغب في التمويل والتطوع فمورد الزكاة إضافة إلى أنه فريضة على كل مسلم مستوف لشروطها إلا أنه من ناحية اقتصادية يساهم في الانتعاش الاقتصادي ورفاهية المجتمع وبالتالي يستفيد منها الفقراء والأغنياء على حد سواء .

إن فلسفة إنفاق الزكاة تتفق مع نظرية تناقص المنفعة الحدية للدخل عند الأغنياء وتزايدها عند الفقراء . ويؤدي إنفاق الزكاة كما هو معروف إلى إعادة توزيع الدخل وهو ما يتفق مع ظاهرة تناقص الميل الحدي للاستهلاك وتزايد الميل الحدي للإدخار عند الأغنياء وبالعكس تزايد الميل الحدي للاستهلاك وتناقص الميل الحدي للإدخار عند الفقراء ويترتب على هذه الظاهرة زيادة الطلب الفعال والذي يؤثر بدوره في حجم التوظيف الذي يؤثر بدوره على كمية الإنفاق على الاستهلاك وعلى كمية الإنفاق على الاستثمار والمحصلة النهائية هي الانتعاش الاقتصادي عكس حالة الركود التي تكون بسببه المدخرات ونقص الاستثمار الاقتصادي، يضاف إلى ذلك ضرورة استحداث هذه المنظمات لمصادر تمويل جديدة والعمل على استثمار جزء من مواردها في مجالات لا تتعارض وأهدافها .

#### د - التنسيق بين الأجهزة الرسمية والأهلية :

لقد أصبحت الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمات التطوعية الأهلية ، شاملة لكافة مجالات الحياة ، وتداخلت مع الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية مما يستلزم وضع آلية للتنسيق بين الجهود الرسمية والأهلية حتى تتم الاستفادة من الجهود التطوعية بأقصى كفاءة ممكنة . ولتحقيق هذا الهدف ينبغي تكوين هيئة عليا للعمل التطوعي تتكون عضويتها من ممثلين للجهات التالية :

- 1) وزارة الداخلية
- 2) وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
- 3) وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
- 4) المجلس الأعلى للشباب
- 5) ممثلين للمنظمات التطوعية الكبيرة
- 6) ممثلين للغرف التجارية بالملكة
- 7) بعض رجال الأعمال المؤثرين
- 8) بعض المهتمين بهذا المجال من العلماء والأكاديميين والمفكرين .

وتكون مهام الهيئة العليا للعمل التطوعي كما يلي :

- (1) - وضع استراتيجية طويلة المدى للعمل التطوعي
- (2) وضع السياسات العامة للعمل التطوعي بالملكة
- (3) - تنسيق كافة الجهود الرسمية والأهلية في مجال العمل التطوعي
- (4) - استقطاب الدعم المادي والمعنوي للمنظمات التطوعية
- (5) - وضع خطة إعلامية لتوعية المجتمع بهذا المجال
- (6) - وضع خطة تدريبية لتدريب المتطوعين
- (7) - وضع آلية لتوحيد قنوات المساعدات .
- (8) - عمل قواعد بيانات تشمل المانحين ، المستفيدين ، المتطوعين ، المحتاجين للمساعدات .
- (9) - وضع آلية لمراقبة وتقييم أداء المنظمات التطوعية .

#### **هـ - تفعيل دور الإعلام في توعية المتطوعين :**

تقوم الأجهزة الإعلامية في المملكة بدور مقدر في توعية المجتمع بأمر دينه ودينه وتعمل على بث روح التعاون والتعاضد والتكافل بين الأفراد كما تسعى لغرس حب الوطن في قلوب الشباب ودعوتهم للتمسك بالعادات والتقاليد السمة للمجتمع . وينبغي ان تقوم ب:

- تخصيص برامج لتوعية المجتمع وخاصة الشباب بأهمية العمل التطوعي وأهدافه ومجالاته وتوضيح مشروعيته من ناحية دينية وأهميته كواجب وطني واجتماعي على الجميع.
- إتاحة الفرصة في الأجهزة الإعلامية للمنظمات التطوعية للإعلان عن حاجاتها التطوعية
- عمل مقابلات مع مسؤولين من المنظمات التطوعية لشرح مشاريعها واحتياجاتها .
- عمل مقابلات مع بعض المتطوعين ذوي الأداء المميز في العمل التطوعي لشرح تجاربهم
- إبراز إنجازات المنظمات والأفراد بشكل واضح في الأجهزة الإعلامية .
- تخصيص جوائز عينية للمتميزين من الشباب في هذا المجال تقدم خلال برامج يعلن عنها
- نشر إسهامات المتطوعين في الصحف والمجلات إذا وافق أصحابها .
- مساعدة المرأة على كيفية التوفيق بين مشاركتها في العمل التطوعي ومتطلبات الحياة الأسرية عن طريق التوعية وتهيئة كافة الظروف للتوفيق بينهما وبما يتفق مع تعاليم الدين .

#### **تفعيل دور الغرف التجارية الصناعية في دعم المنظمات التطوعية**

##### **1- دور الغرف في مجال الخدمات التطوعية :**

تقوم الغرف التجارية الصناعية بالملكة برعاية أنشطة لجنة أصدقاء لمرضى وذلك من خلال تقديم الدعم المستمر لها منذ إنشاء هذه اللجان بموجب البرقية المكية رقم 9902 وتاريخ 1405/8/24 هـ والتي تضمنت الموافقة الكريمة بأن تقوم الغرف التجارية الراغبة في مساعدة المرضى بتكوين لجنة صحية يرأسها مدير عام الشؤون الصحية بالمنطقة تسمى " لجنة أصدقاء المرضى " تعمل ضمن نشاطات الغرف التجارية وبالتنسيق مع وزارة الصحة .

وتطوع عدد من موظفي الغرفة للقيام بمهام الجهاز الإداري للجنة والإشراف على سكن المرضى بالدرعية والمشاركة في المعارض والندوات والمؤتمرات التي تنظمها اللجنة . وتبلغ مصروفات اللجنة على رعاية المرضى حوالي 1.5 مليون ريال سنوياً. تأتي جلها من تبرعات الخيرين من رجال الأعمال ويبلغ المستفيدين من خدمات اللجنة حوالي ألف مريض سنوياً ما بين إعانات مادية مباشرة وإعانات أجهزة طبية وإعانات تذاكر السفر كما يبلغ عدد نزلاء السكن المخصص للمرضى الذي أنشأته اللجنة بالدرعية حوالي 1500 نزلياً سنوياً .

##### **2-1 رعاية نشاط لجنة أصدقاء الهلال الأحمر :**

تقوم الغرفة برعاية نشاط أصدقاء الهلال الأحمر في نشر الوعي الصحي في المجتمع والتدريب على أعمال الإسعافات الأولية والقيام بالتوعية الإعلامية والحث على العمل التطوعي الإسعافي .

### 3-1 دعم ومساندة جمعية رعاية الأطفال المعاقين :

تقوم الغرفة باستضافة ورعاية بعض أنشطة الجمعية والفعاليات التي تنظمها ، كما أن رئيس الغرفة عضو في مجلس إدارة الجمعية ويرأس أمين عام الغرفة مجموعة مشاركة القطاع الخاص المنبثقة عن اللجنة التوجيهية لتفعيل توصيات المؤتمر الأول للجمعية الذي عقد بالرياض تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين .

### 4-1 دعم ومساندة الجمعيات الخيرية بالملكة :

تقوم الغرفة بدعم أنشطة جمعية البر الخيرية بالرياض والجمعيات الخيرية النسائية برعاية فعالياتها وحث رجال الأعمال لتوجيه زكوا تهم وصدقاتهم وتبرعاتهم لتلك الجمعيات . كما تقدم لها الغرفة البيانات والمعلومات والدراسات التي تطلبها والي تساعد على أداء أعمالها

### 5-1 تقديم المنح الدراسية :

بإنشاء صندوق لدعم الطلاب الدارسين بكلية الأمير سلطان الأهلية وغير القادرين وذلك بمنحهم قروض لسداد الرسوم الدراسية على أن يتم استردادها بعد تخرجهم من الكلية

### 6-1 تقوم الغرفة بدعم :

الأنشطة والفعاليات التي تنظمها الجهات المعنية بالرعاية الصحية والاجتماعية من مؤتمرات وندوات ومحاضرات ولقاءات ومعارض بتحمل نفقات سفر واستضافة العلماء والأخصائيين المشاركين من الخارج وكذلك تكاليف الإعداد والتنظيم . كما تقوم الغرفة بإعداد الدراسات وإصدار النشرات والأدلة والكتب الإرشادية المتعلقة بالرعاية الصحية والتوعية بأهميتها .

### 7-1 استحداث إدارة مختصة بخدمة المجتمع :

أنشأت الغرفة مؤخراً إدارة مختصة بخدمة المجتمع لتتولى تنسيق الجهود والأنشطة الخيرية والاجتماعية التي تقوم بها و تشارك فيها الغرفة حيث شملت هذه الجهود والأنشطة إضافة إلى رعاية نشاط لجنة أصدقاء المرضى ، الإسهام في إنشاء الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام تحت مظلة الغرفة ، والجمعية السعودية للإعاقة السمعية ، ورعاية نشاط لجنة أصدقاء الهلال الأحمر بالرياض التي بدأت هذا العام ممارسة نشاطها .

### 2- خطط الغرفة في الأعمال التطوعية :

تضع الغرفة ضمن خططها المستقبلية تكثيف الجهود في المجالات الاجتماعية والخيرية.

### 1-2 زيادة تفعيل الدور الاجتماعي لرجال الأعمال من خلال :

طرح القضايا والموضوعات الاجتماعية وإمكانيات المساهمة في حلها على جداول أعمال اللجان النوعية القطاعية الرئيسية والفرعية واللجان المتخصصة بالغرفة

### 2-2 زيادة دعم لجنة أصدقاء المرضى من خلال :

الحث المستمر لرجال الأعمال لدعم أنشطتها واستقطاب المزيد من المسؤولين والشخصيات العامة للإسهام في تلك الأنشطة واستحداث وسائل جديدة لزيادة موارد اللجنة .

### 3-2 زيادة الوعي لدى منشآت القطاع الخاص بالأعمال التطوعية من خلال :

تكثيف الاهتمام الإعلامي الموجه لرجال الأعمال ومنشآت القطاع الخاص بشأن توعيتهم وتوجيههم بزيادة أعمال الخير والمساعدات الإنسانية

### 4-2 تفعيل دور الغرفة ممثلة للقطاع الخاص في مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله لرعاية الموهوبين



## 5-2 تفعيل مشاركة القطاع الخاص في العمل التطوعي .

مثل المشاركة في مجال رعاية المعاقين من خلال تفعيل التوصيات الآتية:

- ✓ - تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في مجال الإعاقة من خلال إعداد دراسات جدوى للفرص الاستثمارية المتاحة لتوفير احتياجات المعاقين .
- ✓ - السعي لمنح حوافز إضافية للمشاريع التي توجه لإنتاج سلع أو خدمات تتعلق بالإعاقة .
- ✓ - دعم إقامة مراكز علاجية وتعليمية وتأهيلية وترفيهية للمعاقين .
- ✓ - تشجيع استيراد كافة أجهزة ولوازم المعاقين من خلال منح بعض المزايا لمنشآت القطاع الخاص التي توظف المعاقين ووضع برامج تدريبية وتأهيلية مناسبة لهم ، وإعداد قوائم بأسماء القادرين منهم على العمل وتوزيعها .
- ✓ - تقديم التسهيلات الائتمانية والاستثمارية للمعاقين من خلال إنشاء صندوق لتمويل المشاريع الاستثمارية للمعاقين ، تبسير الخدمات الائتمانية للمشاريع الاستثمارية للمعاقين ، وحث بنك التسليف السعودي على دفع قيمة القرض المهني للمعاقين .

نماذج من الأعمال التطوعية بالمملكة العربية السعودية

### مستقبل العمل التطوعي بالمملكة

بما أن الجهات الخيرية والأهلية تتلقى الدعم المادي والمعنوي من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وتزود باللوائح والأنظمة والقوانين التي تساعد على تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية والمالية في العمل التطوعي ومن المتوقع أن يزدهر أكثر وتتمو حركة العمل الاجتماعي التطوعي بالمملكة للأسباب التالية :

- 1 - الاهتمام بالمؤتمرات واللقاءات والندوات التي تعقد للجهات الخيرية .
- 2 - زيادة الوعي التعليمي والاجتماعي بأهمية العمل التطوعي .
- 3 - عقد دورات تدريبية في الأعمال التطوعية .
- 4 - التركيز على نوعية العمل التطوعي .
- 5 - تطبيق تقنيات الاتصالات في الأعمال التطوعية .
- 6 - توجيه التبرعات والأوقاف في الأعمال الخيرية الاجتماعية .
- 7 - إجراء مزيد من البحوث والدراسات لتطوير الأعمال التطوعية .
- 8 - العناية برضا المحتاج والمستفيد من الأعمال التطوعية الخيرية

المحاضرة 14 :::::