

العائد [الأجر] من الخدمة التطوعية يمكن أن يشمل مكاسب

ديفيد ستوفر

كما يعرف أي مدير له مجموعة مزايا جيدة، التعويض أو العائد من العمل يمكن أن يتضمن شيئاً أكثر من المال. وفي هذه الحالة تزداد البراهين على أنه قد يكون هناك تعويض كبير من الخدمة التطوعية في المجتمع: «عائد» يشمل قبل كل شيء مكافآت غير ملموسة مثل مشاعر الرضا، والإنجاز، واحترام كبير للذات وتعزيز لها، ورد الإنسان شيئاً ما لمجتمعه.

تتجنب هذه المقالة، على كل حال وعلى نحو أساسي، أكثر هذه العوائد أو المكاسب وضوحاً لتركز على الاعتراف المتزايد بأن الخدمة التطوعية يمكنها بشتى الطرق أن تقدم فرصاً لاكتساب المهارات والخبرات التي تترجم إلى نجاح تجاري أعظم ومكاسب أساسية على صعيد العمل.

برغم أن هذه المكافآت قد تبدو للوهلة الأولى قاسية ومادية جداً بحيث لا يمكننا أن نقدرها علناً، إلا أن الخبراء يؤكدون أن «إجادة

العمل بعمل الخير» يمكن أن ينتج مكاسب في كل محيط حولك ويكون له أثر في أصحاب العمل الذين يتطوعون وفي الوكالات التي يتطوعون لمصلحتها. وأهم من كل ذلك هو المصلحة العامة. يقول البروفسور «مارتين سيلينغ مان» أستاذ الفلسفة في جامعة بنسلفينيا، في كتابه «التفائل المكتسب»: «ليس من الضروري القيام بجهود خيرية بروح غير أنانية. لا بأس أن تفعل ذلك، لأن فيه خيراً لك بغض النظر عن أثره في المصلحة العامة».

مزايا العمل للمديرين

مزايا العمل الآتية هي من بين الأكثر شيوعاً للمديرين الذين يتطوعون في منظمات غير ربحية.

1: مزيد من الطرق لتعلم الإدارة

يشير البحث الذي أجراه البروفسور جيمس أوستن، من كلية هارفارد التجارية، أن كثيراً من المديرين التنفيذيين الذين يتطوعون يكتسبون خبرات إدارة جديدة مختلفة عن خدمة مجتمعاتهم. «يحدث التعلم في محيط وبمجازفة قليلة» كما يقول. مثلاً: لاحظ مدير من متوسطي المنصب أن كثيراً من المهارات يمكن أن تكتسب بطريقة تخلو من المجازفة بجلوسهم في هيئات المجتمع، وهذا هو ما يبني الثقة على نحو كبير. ترأس أوستن عام 1996 دراسة عن المشاركة التطوعية للمجالس التنفيذية المشتركة في الولايات المتحدة بما فيها من دراسات استطلاعية لما يقارب 10,000 آلاف خريج في كلية هارفارد للتجارة، و316 مديراً تنفيذياً في

500 شركة، إضافة إلى مقابلات معمقة لأكثر من 200 من المديرين عن الدوافع والمكاسب التي هي أساس خدمتهم التطوعية.

ذُكرت فرص التعلم كفائدة عملية مهمة من قبل المحاسبة سوزان هوو التي كانت مشاركتها التطوعية في العمل لمصلحة مؤسسات وجمعيات ولاية وجمعيات محلية ومنظمة خريجي كليتها ووكالة للعناية بالصحة في منطقتها وجمعيات المحاسبين القانونيين. «تقدم مجموعة العمل التطوعي جواً غير مهدد لممارسة المهارات التواصلية (ما بين الأشخاص)». كما تقول هوو، كبيرة مديري الضرائب في شركة ايرنيست أند يونج في فيلاديلفيا. «من الأسهل القيام بالمجازفات لأن أداء «أقل من ممتاز» لن يكون له العواقب نفسها، كما في عالم الشركات التي تدفع الأجور».

أما ما يخص ريتشارد بي لويس، مدير قسم أمراض القلب في كلية الطب بجامعة أوهايو، فإن المشاركة التطوعية في الكلية الأمريكية لأمراض القلب كما يقول: «ساعدتني على تعلم كيفية إدارة الأشخاص والتعامل معهم بطريقة إيجابية، مثلاً، بالأ تكون مُهدداً بمواهب الآخرين، وعضواً عن ذلك تتخذ الخطوات لمساعدتهم على تطوير تلك المواهب. إنني مقتنع بأن ذلك ساعدني على نيل رئاسة لجنة مهمة، وبدوره ساعدني على أن أصبح رئيساً للكلية».

وبحسب دينيس دي لي، كبير نواب رئيس الموارد البشرية والمجموعة التنفيذية في واشوفيا للخدمات المشتركة في ونستون سالم، شمال

كارولينا: «العمل التطوعي يتيح لك المجال لترى كيف يتعاوى الآخرون النزاعات والاتصالات وسلسلة كاملة من المشكلات والقضايا». عمل دي لي مدة خمس سنوات رئيساً لـ «مشروع المزايا» في الصليب الأحمر الأمريكي، ولمجلس الأمناء. «إنك تحصل على منظور المطلع من الداخل على مؤسسة أخرى وترى ما تفعله وما لا تفعله حيث يجعلها تمضي في عملها». وهو يشرح بقوله: «إنه مختبر إلى حد ما: تسير في برنامج أو مشروع من البداية إلى النهاية».

إن إدخال الصليب الأحمر نظام التأمين الصحي للمتقاعدين والمعروف بـ HMO ميدكير يقدم مثلاً. ويشرح دينيس لي على نحو مفصل: «لقد تساءلت: كيف سيقابل متقاعدو واشوفيا مثل هذه الخطة». ويتابع دينيس: «بعد أن رأيتها تتسع ويحييها متقاعدو الصليب الأحمر بحماسة، شعرت ببعض الثقة الزائدة. إضافة إلى ذلك، لدي الآن قاعدة لخطوات عمل واتصالات يمكن أن تسهم في انطلاقة ناجحة».

2: فرصة للتوجه حيث يتوجه العمل

ربما أكثر قيمة من تعلم مهارات الإدارة في حد ذاتها، يكون تعلم المهارات الجديدة المطلوبة في مكان العمل. يؤكد المستشار بيل شميدت في الرسالة الإخبارية بعنوان «أثناء العمل» أن: «طبيعة العمل التطوعي تدعم هذا التحول أو الانتقال إلى قيادة مشتركة. إنه يشغل قلوب الناس وعقولهم، وهم مندفعون بقوة لتعلم كيفية الاشتراك في هدف عام مع الآخرين».

معلومات من أجل الاستفادة

القصوى من خدماتك التطوعية

في دراسة استطلاعية ومقابلات معمقة أجريت كجزء من بحث قاده البروفسور جيمس أوستن، من كلية التجارة في هارفارد، قدم البروفسور المعلومات الآتية لنشاط العمل التطوعي:

احصل على ما يلائمك حقاً. هل تريد مجموعة مبتدئة أم منظمة ناضجة؟ ذات بنيان على مستوى عالٍ أم مترهل؟ مستقرة أم تشق طريقها بصعوبة؟ صغيرة أم كبيرة؟ محلية أم قومية أم دولية؟ حدد قائمتك باختصار، هكذا يسدي لنا أوستن النصيحة، ثم اقرأ الوثائق ذات الصلة كالبيانات المالية، تحدث إلى أعضاء مجلس الإدارة وكبار هيئة العاملين، قم بزيارة عمليات الخدمة «وليكن لديك فكرة واضحة عما يأملونه فيما يتعلق بالوقت والمال والجهد».

رتب أوراق مشاركتك ووثائقها. إذا انتهى بك المطاف بـ «مشاركات متعددة» كما يفعل معظم المديرين. ففكر فيها وأدرها كحقيبة أعمال، كما يقترح أوستن. «صنف أحد المديرين التنفيذيين مشاركاته على أنها مسابقة جمال إجبارية، حيث كان وجوده مطلوباً بداعي موقع شركته، والميدان العملي، حيث لعب دور صانع السياسة والمغامرة التجارية في المقالات، حيث المجازفة والانفعال على المستوى الأعلى».

لا تزد في الأعباء. يلاحظ أوستن أن «الامتداد المفرط يؤدي إلى التمدد والضعف وينتشر في كل مجالات العمل والمشاركة بحيث إن الجميع يعاني».

القيادة من نقاط القوة لديك. تمسك بمستويات الأداء نفسها التي تتبناها في عملك المأجور في شركتك. هذا ما يقدره الأشخاص أكبر تقدير في الشركات أو المؤسسات غير الربحية من المديرين المتطوعين.

تعلم من الخبرة. يقول أوستن: «برغم أن خبرتك في العمل هي موضع ترحيب، إلا أن عملية اتخاذ القرار البطيئة التي تعتمد على الإجماع في كثير من هذه الأماكن غير الربحية، قد تصطدم بخياراتك وخبرتك». اعرف متى تغادر. ربما يكون وقتك من أكثر المصادر قلة - إذا لم يستغل جيداً، فابدأ بالبحث عن مكان آخر للتطوع.

هذا الأسلوب التعاوني في القيادة هو غالباً الوحيد الذي ينجح داخل المؤسسات غير الربحية، وقد اكتشف أوستن أنه يزداد أهمية في الشركات الربحية أيضاً. وكما أخبره أحد المديرين التنفيذيين: «إنها قيادة في بيئة حيث لا يجب بالضرورة اتباع هذه القيادة. وهذه الخصائص هي ما تحاول تعزيره ضمن العمل».

3: طريقة جديدة للبدء

فيما يخص الأشخاص المبتدئين في العمل»، يقول ماثيو جي شينمان، الأستاذ المساعد في كلية الدراسات العليا للعلوم الطبية في جامعة بيل: «قد تكون خبرة العمل التطوعي من إحدى الأشياء القليلة التي عليهم أن يضعوها في ملخصات أعمالهم». «في الأعمال غير الربحية قد يحظى المدير التنفيذي غير الخبير بفرصة لإدارة اجتماعات، وعمل الميزانيات ومهام الجهد التسويقي، الذي ربما لم يتوافر له بعد في العمل الربحي المنافس».

4: سلطة التفويض

تظهر الدراسات أن العمل التطوعي يحمل معنى التفويض الذي يتجاوز النشاطات التطوعية نفسها، ليصل إلى عمل الشخص وحياته أيضاً. يصف

تشرينان هذا التفويض (مساعدة الآخرين) على أنه «ينبع من إحساس متزايد بالالتزام، وتعلم مهارات جديدة، وشعور طيب إزاء مساعدة الآخرين، واكتساب احترام النفس، وتعزيز الرضا بالحياة، والتقليل من النفور والعزلة». ويشير الدكتور لويس إلى الشيء نفسه: «أعتقد أن الميزة الأساسية الأعظم هي أَرِيحِيَّة (غيرية). العمل لمصلحة كلية أمراض القلب، يعني العمل لمصلحة مؤسسة تمثل ميزة في ميداني المفضل».

5: فرص توسيع الرؤية

التوسع هي ميزة العمل التطوعي كما لاحظ كل من اتصلنا به من أجل هذه المقالة. وقد وجد الباحثون والمتطوعون على السواء: أن النشاطات التطوعية التي تختلف عما نقوم به في مكان عملنا، تقدم لنا كشفاً قيماً لرؤى وأفرد ومشكلات أكثر تنوعاً. ويتفق لويس مع هذا الرأي عندما يقول: «بمشاركتي في مؤسسة وطنية تتعامل بقضايا وطنية، اطلعت على سلسلة واسعة من وجهات النظر. واستطعت العودة إلى ولاية أوهايو، والقول: تلك هي الطريقة التي اتبعناها هنا. ولكن دعوني أقول لكم: كيف يقومون بالعمل في مكان آخر».

توسيع منظور المرء ربما سيكون على القدر نفسه من الأهمية، كتوسيع مجال نشاطاتنا لتتجاوز المنزل ومكان العمل. في مقابلة أجراها أوستن، قال أحد رؤساء الشركات: إن «مشاركته المعمقة كموظف في هيئة مالية محلية كانت تجربة رائعة، أعادت التوازن في حياته، وأفادته كمصدر دعم وتثبيت في أثناء مدة مواجهته مشكلات في عمله».

6: مزيد من صيغ التنوع

وجد أوستن أن كثيراً من المديرين ذكروا أن التعامل مع وجهات نظر وأشخاص متنوعين جدد هو أحد أولى مزايا العمل التطوعي. قال أحد المديرين التنفيذيين: «إنه من السهل على أحد سكان الضواحي الذين يكسبون دخلاً عالياً أن يصبح منعزلاً عن وقائع الحياة اليومية والقضايا السياسية وقضايا المجتمع التي تؤثر في عمله».

ذلك النوع من التعامل، كما ذكرته المحاسبة هوو، هو الميزة الرئيسية، وتلاحظ المحاسبة أن «العمل التطوعي يجمع معاً أناساً ما كانوا بالضرورة ليجتمعوا لو لا هذا العمل التطوعي.. التعرض لأشخاص ذوي خبرات وخلفيات متنوعة يساعدك على أن تدرك أن الناس أساساً متشابهون أكثر من كونهم مختلفين».

ويرى دينيس لي، من واشوفيا نورث كارولينا، فوائد في العمل مع مديرين يتعاملون في مناصبهم المأجورة مع موظفين من مختلف الأنواع. في اجتماعات مجلس الأمناء لمشروع المزايا في الصليب الأحمر من المألوف سماع زملائي يقولون: «حسنٌ، هاهي الطريقة التي عالجتنا بها ذلك في شركة VISA أو ARCO، لقد فعلنا ذلك بهذه الطريقة». يقول أوستن: إن كثيراً ممن أجرى معهم مقابلات ردّدوا التعليق نفسه. قال أحد كبار نواب الرئيس في شركة (دوراسيل العالمية): إنه يذهب إلى الاجتماعات ويرجع عادة بمزيد من الأفكار. لدينا بعض الموظفين الذين عملوا فقط في شركة دوارسيل، وكانت لديهم أعمال نشطة وقوية، ولكن لم يكن لديهم مجال واسع للتعامل مع الآخرين.

7: طريقة الغريب في الدخول

روب رينجر، مهني التسويق، انتقل مع زوجته وطفليه من ضواحي مينيابوليس إلى بلدة صغيرة في ريد لودج، مونتانا: «سرعان ما شاركنا في نادٍ للفتيان والفتيات هنا»، بحسب ما يتذكر. «الذي جذبنا على نحو رئيس كان حاجات كثير من الأولاد الذين لم تكن أسرهم بوضع مالي جيد. ولكن العمل التطوعي كان طريقاً للقاء كثير من الناس، وإظهار أننا نهتم بالمجتمع، ونكسر الحواجز غير المرئية لكوننا كغرباء بدايةً».

8: ليس مفيداً فقط - مفيد لك!

«يرتبط السلوك الأريحي بالصحة الجسدية والعقلية الجيدة» كما يقول الطبيب كينث آر. بيليتير من كلية طب ستانفورد، الذي يركز على أبحاث الإدارة. وقد وجد بيليتير في دراسته أنماط حياة 53 قائداً من كبار الناجحين، الذين ضمهم كتابه «العقل السليم في الجسم السليم»، ارتباطاً بين الأريحية والعمر الطويل.

«وهنا لدينا قضية الدجاجة والبيضة» كما يلاحظ. «هل الصحة الجيدة تجعل إنساناً ما أميل إلى التطوع أو إظهار المشاعر الطيبة؟ هذا لا يمكن الإجابة عنه، ولكن نعرف على الأقل أن هناك تفاعلاً بينهما».

هل يجب عليّ أن أندفع إلى العمل التطوعي

لأجل الشهرة والمجد على صعيد العمل؟

كلا. على الرغم من أن الفوائد الأساسية يمكن في حد ذاتها أن تجعل التطوع تحرك عملٍ ذكيٍّ، إلا أن الباحثين والمسؤولين المتطوعين

يتفقون على أن أي مكاسب من هذا النوع هي ثانوية أمام مشاعر الرضا بالقيام بالعمل الخير لأجل الخير. تقول المحاسبة «هو»: «الفوائد المهنية عظيمة، ولكن الفوائد الاجتماعية تفوقها».

يؤكد تقرير أوستن أن هذا الشعور واسع الانتشار. يقول: «الخدمة يحركها الإيمان والاعتقاد، والاعتقاد بالمهمة غير الربحية هو السبب الأول الذي أعطاه أصحاب الردود فيما يتعلق بالعمل الطوعي، وكانت نسبته 64% والباعث الثاني الأقوى هو رد شيء ما إلى مجتمعك، وكانت نسبته 60%».

يقول تشينمان، من جامعة ييل: إن أكثر الفوائد قيمة في المشاركة في العمل التطوعي لا بد أن تكون «هادفة»، هذه هي المعتقدات الشخصية التي تكون في «صف واحد مع أهداف المؤسسة»، بحسب تعليق تشينمان. «أستطيع أن أتخيل بسهولة أن المدير التجاري، بعد قضاء الأسبوع، مهتم على نحو رئيس بالصورة المالية للشركة، فهو يسعى إلى أكثر من مجرد فرصة للقيام بشيء ما للآخرين». ويضيف: «ومع ذلك فلا حاجة أن يكون هذا الهدف الأولي دون مكاسب مهنية ترافقه».

هل من محاذير أخرى عليّ الانتباه لها؟

نعم. الأستاذ أبراهام واندرزمان، بالتعاون مع تشينمان، قام بمراجعة مطولة للمنشورات الخاصة بتكاليف وفوائد التطوع في مؤسسات المجتمعات المحلية، وهو ينصح بالدراسة المتأنية للتكاليف ومنها الوقت، والطاقة، والمصادر المادية. «من المهم أن أقدر التكاليف

بقدر أهمية تقديري للفوائد. ما الذي سأتحلى عنه للقيام بهذا التطوع؟ ما الذي أتعهد باكتسابه؟ بالقيام بذلك تكون أكثر قدرة على الاستفادة من وقتك التطوعي بحكمة بزيادة الفوائد والتقليل من التكاليف، وستكون أكثر انسجاماً للاندماج في مؤسسات تفهم تكاليف العمل التطوعي، وتسعى إلى التقليل من تلك التكاليف للأشخاص الذين يعطون المجموعة وقتهم وجهدهم ومصادر أخرى.

كيف أشارك؟

هذا يعتمد على أشياء. إذا لم تكن منضماً حالياً إلى أي مجموعة مجتمع محلي، وترغب في تحديد واحدة تتسجم مع اهتماماتك، فإن تشينمان يقترح الاتصال بالمكتب المحلي لليونايته دي أو اتحاد منظمات خيرية مماثل. «يدير كثير من هذه المكاتب المحلية مراكز العمل التطوعي»، وينصح أوستن بـ «بعض التأمل والتفكير في ذاتنا حول نوعية المشاركة التي نهمنا بالضبط، وماذا نأمل أن نحقق في نهايتها. اتصل بشبكات العمل غير الربحية - بداية على الأقل عبر الزملاء المتطوعين الناشطين. ولكن إذا كانت اهتماماتك محددة جداً، ولا يمكنك تحديد سوى عدد قليل من المؤسسات، عندها، تستطيع التقدم إليها مباشرة للسؤال عن فرص التطوع». ويزداد عمل برامج إيجاد فرص العمل التطوعي عن طريق اتصالات خريجي الجامعات وغرف التجارة، كما يوضح أوستن. الأمثلة على ذلك تشمل المجموعة الاستشارية التطوعية في نيويورك ومجلس التطوع التجاري، وقد أُسس الأخير عام 1992 بتحالف مجموعتي كليفلاند للتجارة وسيفيك.

وكما تشير علينا المحاسبة هوو: «إذا لم تكن تؤمن بالمؤسسة بقوة، لا تعرض أن تخدم كمتطوع. ولكن إذا كنت تؤمن بالمؤسسة لا تتردد». وتصف هوو رداً تكرر في جميع خبراتها التطوعية: «وجدت أنه إذا قمت بالخطوة الأولى بوضع قدمك في المدخل، ستفتح جميع المجموعات لك الباب على مصراعيه».

قراءات إضافية

“Community Service: More Rewarding Than You Think” by Judith A. Ross (*Harvard Business Review*, July-August 1997)

“The Invisible Side of Leadership” by James E. Austin (*Leader to Leader*, Spring 1998, Jossey-Bass Publishers)

Learned Optimism by Martin E. P. Seligman (1998, Pocket Books)

Corporate Volunteer Programs: Benefits to Business (1993, Points of Light Foundation, Washington, D.C.)

A Corporate Employee's Guide to Nonprofit Board Service by Carol E. Weisman (1996, National Center for Nonprofit Boards, Washington, D.C.)

Reprint U9808A