

# التطوع ثقافته وتنظيمه

الدكتور / صالح بن حمد التويجری



فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

التويجري، صالح حمد ناصر

التطوع ثقافته وتنظيمه. / صالح حمد ناصر التويجري.

الرياض، ١٤٣٤هـ

٢٣٢ ص، ١٦،٥ × ٢٤ سم

ردمك: ١٥٠٨ - ٢ - ٠١ - ٦٠٣ - ٩٧٨

١ - الجمعيات الخيرية ٢ - الخدمة الاجتماعية أ. العنوان

ديوي ٧، ٣٦١ ١٤٣٤/١٦٤٠

رقم الإيداع: ١٤٣٤/١٦٤٠

ردمك: ١٥٠٨ - ٢ - ٠١ - ٦٠٣ - ٩٧٨

## جميع الحقوق محفوظة

الطبعة الأولى

١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م



دار مملكة نجد للنشر والتوزيع

NAJD KINGDOM FOR PUBLISHING & DISTRIBUTION

هاتف: ٤٧٧٨٣٥٦ - ٠١ / ٤٧٦٢٥٨٨ - ٠١

فاكس: ٢٩١٠٣٨٥ - ٠١







## كلمة الناشر

أصبح العمل التطوعي ركيزة أساسية في بناء مجتمعات العالم المعاصر؛ لما له من أهمية خاصة في مجال التنمية الاجتماعية على وجه الخصوص، كما يعد وسيلة لربط أفراد المجتمع مع بعضهم، هذا إلى جانب أنه من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة في النهوض بالمجتمعات، ودعم ونشر التماسك الاجتماعي بين أفراد المجتمع، ومكماً للعمل الحكومي في الحفاظ على استقرار المجتمع.

ويسعى هذا الكتاب القيم إلى تحقيق جملة من الأهداف المهمة التي تخلق أجواء التعاون على البر والتقوى، وتسهم في رفع الوعي بأهمية العمل التطوعي، وتأصيله وأبعاده الشرعية، والبعد التربوي والاجتماعي، والتاريخي والوطني، وكذلك البعد العالمي والدولي للعمل التطوعي بمفهومه الشامل، والتجارب الوطنية والعالمية الناجحة في هذا الشأن، وبالنظر لارتباط أعمال الخير بالدين الإسلامي الحنيف ارتباطاً وثيقاً، فإن المملكة العربية السعودية تولى العمل التطوعي عناية خاصة، ويحظى منها بكل دعم وتأييد، حيث تبوأ مكانته السامية في خارطة التنمية الوطنية. وكما جاء في الحديث الشريف «إن لله عبادةً اختصهم لقضاء حوائج الناس، حببهم للخير وحبب الخير إليهم، أولئك الناجون من عذاب يوم القيامة».

دار مملكة نجد للنشر والتوزيع

جمال بن سلمان المعني





## ﴿ مَجْمُوعَاتُ الْكُتَابِ ﴾

→ الصفحة

→ الموضوع

٥	كلمة الناشر .....
١٥	مقدمة الكتاب .....
٢١	تمهيد .....

### الباب الاول

٤٥	التطوع في الإسلام .....
٤٥	تعريف العمل التطوعي .....
٤٧	تعريف التطوع في الإسلام .....
٤٨	مشروعية العمل التطوعي في المنهج الإسلامي .....
٤٩	أولاً: مشروعية العمل التطوعي في القرآن الكريم .....
٥٤	ثانياً: العمل التطوعي في السنة النبوية .....
٥٨	ثالثاً: مكانة الأعمال التطوعية في الإسلام من خلال فقه الأمة .....
٦٠	لماذا يهتم البشر وخاصة المسلمين بالعمل التطوعي .....
٦٠	فضائل التطوع وفعل الخير في الإسلام .....
٦١	مجالات العمل التطوعي .....
٦٢	نماذج وأمثلة وقنوات مضيئه في العمل التطوعي في صدر الإسلام .....
٦٢	النموذج الأول: مشاركة النبي ﷺ في بناء الكعبة .....
٦٢	النموذج الثاني: وضع النبي ﷺ الحجر الأسود في مكانه .....
٦٤	النموذج الثالث: شهادة أم المؤمنين خديجة ؓ .....
٦٤	النموذج الرابع: مشاركته عليه الصلاة والسلام وهو غلام مع عمومته حلف الفضول ...

- النموذج الخامس: مشاركته ﷺ في بناء المسجد النبوي ..... ٦٥
- النموذج السادس: نزول النبي ﷺ بنفسه في قبر ذي الجادين ..... ٦٦
- النموذج السابع: حلب الخليفة الراشد أبي بكر الصديق لجواري الحي منائحهم ..... ٦٦
- النموذج الثامن: عمل أمير المؤمنين عمر بن الخطاب وزوجته أم كلثوم بنت علي ﷺ  
أجمعين في مساعدة امرأة في المخاض ..... ٦٧
- النموذج التاسع: بذل الخليفة الراشد ذو النورين عثمان بن عفان رَضِيَ اللهُ عَنْهُ ..... ٦٨
- النموذج العاشر: أمير المؤمنين علي بن أبي طالب رَضِيَ اللهُ عَنْهُ يَكْسُ بيت المال المسلمين ..... ٦٨
- النموذج الحادي عشر: عثمان بن عفان رَضِيَ اللهُ عَنْهُ يَجْهز جيش العسرة ..... ٦٩
- النموذج الثاني عشر: عبد الرحمن بن عوف رَضِيَ اللهُ عَنْهُ وبذله لماله في خدمة الإسلام ..... ٧٠
- النموذج الثالث عشر: عبد الله بن عمر وبذله لماله ..... ٧٠
- النموذج الرابع عشر: صهيب بن سنان ..... ٧١
- النموذج الخامس عشر: سلمان الفارسي ..... ٧١
- نماذج مضيئه في عمل الخير من النساء المسلمات ..... ٧٢
- الحافز على العمل التطوعي في الإسلام ..... ٧٥
- آثار التطوع ..... ٨٠

## الباب الثاني

- مردود التطوع على الفرد والمجتمع ..... ٨٢
- لماذا العمل التطوعي؟ ..... ٨٢
- أهمية العمل لتطوعي ..... ٨٤
- أهداف العمل التطوعي ..... ٨٥
- أولاً: الأهداف الدعوية ..... ٨٥
- ثانياً: الأهداف التربوية ..... ٨٥
- ثالثاً: الأهداف الاجتماعية ..... ٨٦
- أشكال العمل التطوعي ..... ٧٦

- ٨٦..... ١- العمل التطوعي الفردي.....
- ٨٧..... ٢- العمل التطوعي المؤسسي.....
- ٨٨..... الشكل الأول: السلوك التطوعي.....
- ٨٨..... الشكل الثاني: الفعل التطوعي.....
- ٨٩..... تقنيات العمل التطوعي.....
- ٨٩..... ١- الإعلام والدعوة.....
- ٩٠..... ٢- تحديد الحاجة إلى المتطوعين.....
- ٩٠..... ٣- الاختيار.....
- ٩١..... ٤- التأهيل - التدريب.....
- ٩٢..... كيفية تدريب المتطوعين على العمل التطوعي.....
- ٩٣..... ٥- العمل التنظيمي.....
- ٩٣..... ٦- التحفيز.....
- ٩٤..... ٧- التقييم.....
- ٩٥..... ٨- المتابعة.....
- ٩٥..... تصنيف المتطوعين.....
- ٩٧..... مصادر التطوع للعمل التطوعي.....
- ٩٨..... أسس التطوع في العمل التطوعي.....
- ٩٨..... الشروط الواجب توافرها في المتطوع للعمل التطوعي.....
- ٩٩..... الأسس التي يجب مراعاتها تجاه المتطوع.....
- ١٠٠..... عوامل نجاح التطوع.....
- ١٠٠..... الاسس التي يجب أن تتوافر في المتطوع.....
- ١٠١..... الأعمال التي يؤديها المتطوع.....
- ١٠١..... تدريب المتطوعين.....
- ١٠٢..... فائدة المؤسسة التطوعية من التطوع.....
- ١٠٣..... الجوانب السلبية للتطوع.....

- ١٠٤ ..... الصفات والشروط ( الفردية والمؤسسية لنجاح العمل الطوعي )
- ١٠٤ ..... صفات وشروط فردية
- ١٠٤ ..... صفات وشروط مؤسسية
- ١٠٥ ..... مميزات العمل التطوعي
- ١٠٦ ..... الآليات العلمية التي يجب أن تتعامل معها المؤسسات التطوعية لتقديم خدمات حقيقية ...
- ١٠٦ ..... الآلية الأولى: دور مراكز أبحاث العمل الخيري والتطوعي
- ١٠٧ ..... الآلية الثانية: دور علماء الاقتصاد
- ١٠٨ ..... الآلية الثالثة: دور علماء الاجتماع
- ١٠٨ ..... الآلية الرابعة: دور علماء النفس
- ١٠٩ ..... العمل التطوعي كجزء من التقاليد والقيم العالمية
- ١١٠ ..... التطوع وتأثير التكنولوجيا على المجتمعات العربية
- ١١٢ ..... التطوع والانتماء الاجتماعي
- ١١٣ ..... العمل التطوعي وتمكين الفرد في مجتمعه
- ١١٤ ..... التطوع والمواطنة
- ١١٥ ..... التطوع والكوارث الطبيعية
- ١١٦ ..... كارثة سيول جدة كنموذج تم التعامل معه ( ما له وما عليه )
- ١١٧ ..... معوقات العمل التطوعي
- ١٢٠ ..... بعض المقترحات لتطوير العمل التطوعي

### الباب الثالث

- ١٢٥ ..... تنظيم العمل التطوعي
- ١٢٥ ..... لماذا تنظيم العمل التطوعي امر ضروري؟
- ١٢٦ ..... أسباب ضعف تنظيم وإدارة العمل التطوعي في مجتمعنا
- ١٢٧ ..... كيفية تحويل العمل التطوعي إلى تنظيم
- ١٢٩ ..... الأساليب الإدارية المستحدثة لتنظيم العمل التطوعي
- ١٢٩ ..... أولاً: الإدارة بالأهداف بما يتواءم مع تنظيم العمل التطوعي

- ١٢٩ ..... ماهية الإدارة بالأهداف
- ١٣٠ ..... المفاهيم الأساسية للإدارة بالأهداف
- ١٣٣ ..... أهمية القيمة الداخلية للعمل في الإدارة بالأهداف
- ١٣٦ ..... كيفية بناء الأهداف:
- ١٤٠ ..... ثانياً: الإدارة بضمير
- ١٤٢ ..... السمات الإدارية للإدارة بضمير
- ١٤٣ ..... ماذا يريد الأفراد (الموظفون والمتطوعون) من المؤسسات التطوعية؟
- ١٤٣ ..... أولاً: مفاهيم ومبادئ الالتزام
- ١٤٥ ..... ثانياً: مفاهيم ومبادئ المبادئ
- ١٤٦ ..... ثالثاً: رعاية المستفيدين
- ١٤٨ ..... ثلاثون إضاءة للإدارة بضمير
- ١٥٣ ..... ثالثاً: الإدارة على المكشوف
- ١٥٣ ..... ماهية الإدارة على المكشوف
- ١٥٤ ..... ماهية المعلومات المهمة للمؤسسات التطوعية
- ١٥٤ ..... عوامل الإهدار في الإدارة على المكشوف
- ١٥٥ ..... تعليم لغة الأرقام
- ١٥٥ ..... مزايا الإدارة على المكشوف
- ١٥٦ ..... الإجراءات المنسية من الإدارة على المكشوف
- ١٥٧ ..... مراحل تطبيق منهج الإدارة على المكشوف
- ١٥٧ ..... المرحلة الأولى (التوعية والقياس)
- ١٥٨ ..... المرحلة الثانية (تحديد الأهداف)
- ١٥٩ ..... المرحلة الثالثة (بناء وتدريب فريق العمل)
- ١٥٩ ..... المرحلة الرابعة (الصياغة والتصميم)
- ١٦٠ ..... المرحلة الخامسة (دور الإدارة الوسطى)
- ١٦١ ..... المرحلة السادسة (الفعالية والمشاركة)

- المشاركة في التخطيط ..... ١٦١
- دور التحفيز في الإدارة على المكشوف ..... ١٦٣
- النظريات الجديدة للعمل التطوعي من منظور عالمي ..... ١٦٤
- نوعان من التنظيم ..... ١٦٤
- (١) تنظيم كل مشروع «بحد ذاته» كمنظمة ..... ١٦٤
- (٢) تنظيم «مجموع» النشاط التطوعي ..... ١٦٥
- التطوع والعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية ..... ١٦٥
- (٣) تنظيم النشاط التطوعي وتحويله إلى مجتمع مدني منظم ..... ١٧٠
- كيف نحول أعمالنا التطوعية إلى «منظمات»؟ ..... ١٧٠
- نموذج مؤسسي عالمي للمؤسسات التطوعية المهيكلة تنظيمياً بأساليب الإدارة العلمية الحديثة ..... ١٧٣
- مؤسسة «الطريق المشترك» (United Way) ..... ١٧٣
- الهدف من هذه المؤسسة ..... ١٧٣
- للمؤسسة خمسة مجالات رئيسة للتطوع ..... ١٧٤
- مجالات عمل المؤسسة الام ..... ١٧٥
- مجالات عمل الفروع في كل مدينة ..... ١٧٦
- ما يميز هذه المؤسسة: ..... ١٧٦

#### الباب الرابع

- تجارب دولية في العمل التطوعي ..... ١٧٩
- مثال للعمل التطوعي المنظم (برنامج متطوعي الأمم المتحدة) ..... ١٧٩
- ما هو برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين؟ ..... ١٧٩
- من هم متطوعو الأمم المتحدة؟ ..... ١٨٠
- أين يعملون؟ ..... ١٨٠
- ماذا يفعلون؟ ..... ١٨١
- في أي القطاعات يعملون؟ ..... ١٨١
- كيف يعمل برنامج متطوعي الأمم المتحدة؟ ..... ١٨٢

- ١٨٣ ..... كيف يمول البرنامج؟
- ١٨٣ ..... كيف تنشأ المهام؟
- ١٨٤ ..... السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١
- ١٨٦ ..... أهداف السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١
- ١٨٨ ..... دور برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين  
تقرير الأمم المتحدة بمناسبة مرور عشر سنوات لليوم الدولي للمتطوعين
- ١٩٢ ..... (حالة التطوع حول العالم)
- ١٩٢ ..... الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر
- ١٩٤ ..... هنرى دونات ونشأة الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر
- ١٩٦ ..... العالم والعمل التطوعي (تجارب وإحصائيات)؟
- ١٩٦ ..... أمريكا والعمل التطوعي
- ١٩٩ ..... كندا
- ١٩٩ ..... ألمانيا
- ١٩٩ ..... بريطانيا:
- ٢٠٠ ..... فرنسا
- ٢٠١ ..... أستراليا:
- ٢٠١ ..... بولندا:
- ٢٠٢ ..... الخدمات الأساسية في بولندا
- ٢٠٢ ..... ائتلاف المنظمات الاوربية (CEV)
- ٢٠٣ ..... الشركات والأفراد والعمل التطوعي
- ٢٠٣ ..... (CNN) والعمل التطوعي
- ٢٠٤ ..... شركة (IBM) والعمل التطوعي
- ٢٠٨ ..... روكفلر والعمل التطوعي
- ٢٠٩ ..... الدكتور محمد يونس الحائز لجائزة نوبل للسلام وبنك القرية
- ٢١٠ ..... بيل جيتس والعمل التطوعي

- مؤسسة «تمن أمنية والعمل التطوعي» Make-A-Wish Foundation ..... ٢١٣  
العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية ..... ٢١٤  
نظام جمعية الإسعاف الخيري الصادر بالأمر السامي الكريم رقم ٢٢٠٦  
وتاريخ ١٣٥٤/٣/٢ هـ ..... ٢١٦

### الفصل الأول

- (١) تأسيس الجمعية وواجباتها ..... ٢١٦  
(٢) أغراض تأسيس الجمعية ..... ٢١٦

### الفصل الثاني

- موارد الجمعية ..... ٢١٨

### الفصل الثالث

- أعضاء الجمعية ..... ٢١٨

### الفصل الرابع

- الجمعية العمومية ..... ٢٢٠

### الفصل الخامس

- مجلس الإدارة ..... ٢٢١

### الفصل السادس

- مواد عامة ..... ٢٢٢

## المراجع

- أولاً: الكتب ..... ٢٢٧  
ثانياً: المؤتمرات والمقالات ..... ٢٢٨  
المواقع الإلكترونية ..... ٢٣٠





## مُقَدِّمَةُ الْكِتَابِ

التطوع واجب ديني ومظهر حضاري، وهو الترجمة السلوكية لمعاني المروءة والإيثار والممارسة الفعلية لأعمال الخير، كما أنه وسيلة من وسائل بناء الفرد والمجتمع، وتعزيز انتماء الفرد للجماعة.

إن التطوع من الأعمال التي لا غنى عنها في عالم اليوم وخاصة في دورها الإيجابي لتحقيق طموحات المجتمعات من تقدم ونمو لكونها الذراع اليمنى في تأهيل وتأصيل صور التكافل الاجتماعي، ولذا تسابقت الدول والمجتمعات للعمل به من خلال ما تم إنشاؤه من مؤسسات وجمعيات.

يُعد العمل التطوعي من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة في النهوض بمكانة المجتمعات في عصرنا الحالي، وهو يكتسب أهمية متزايدة يوماً بعد يوم، فهناك قاعدة مسلمٌ بها مفادها أن الحكومات، سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، لم تعد قادرة على سد احتياجات أفرادها ومجتمعاتها، فمع تعقد الظروف الحياتية ازدادت الاحتياجات وأصبحت في تغيّر مستمر؛ ولذلك كان لا بد من وجود أجهزة أخرى موازية للجهات الحكومية تقوم بملء الفراغ وإكمال الدور الذي تقوم به هذه الجهات في تلبية تلك الاحتياجات، ويطلق على هذه الجهة (المنظمات الأهلية أو المنظمات التطوعية). وفي أحيان كثيرة يُعدُّ دورها دوراً أساسياً في معالجة بعض القضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وليس مجرد دور تكميلي.

لقد شهد العمل التطوعي عدّة تغيّرات وتطورات في مفهومه ووسائله ومرتكزاته، وذلك بفعل التغيرات التي تحدث في الحياة العامة، وما يهمننا هنا التطورات التي حدثت في غايات وأهداف العمل التطوعي، فبعد أن كان الهدف الأساسي هو تقديم الرعاية والخدمة للمجتمع وقتئذ، أصبح من أهدافه الآن تغيير وتنمية المجتمع، ولا شك أن ذلك يتوقف على نجاح تحقيق الهدف وعلى مدى مصداقية وجديّة العمل التطوعي، وكذلك على مدى ما تتمتع به المجتمعات من رغبة في إحداث التغيير والتنمية. ومن الملاحظ أن العمل التطوعي أصبح من الركائز الأساسية لتحقيق التقدّم الاجتماعي والتنمية، ومعيّاراً لقياس مستوى الرقي الاجتماعي للأفراد.

ويعتمد العمل التطوعي على عوامل عدّة لتحقيق نجاحاته، ومن أهمها المورد البشري، ومن هنا جاءت أهمية وجود الرغبة التطوعية، وهو ما جعلنا نعنون هذا الكتاب بـ «التطوع ثقافته وتنظيمه»، فكلمة كان المورد البشري متحمساً للقضايا الاجتماعية ومدركاً لأبعاد العمل التطوعي كانت نتائجها إيجابية وحقيقية. كما أن العمل التطوعي يتيح بعداً واسعاً ليمارس أفراد المجتمع ولاءهم وانتماءهم لمجتمعاتهم، كما يمثل العمل التطوعي مجالاً مهماً لصقل مهارات الأفراد وبناء قدراتهم.

لذا فإن أساس العمل التطوعي هو وجود وتوافر المورد البشري فانتماؤهم لمجتمعهم كفيل بدعم ومساندة العمل التطوعي وورفة مستواه ومضمونه.

إن الأمل الكبير أن نكرس في هذه المرحلة من واقعنا المعاصر جهد وخبرات كل فرد في ميادين المجتمع المختلفة لاستثمار كل الجهود والطاقات المتوافرة في مجتمعنا لدعم مظاهر العمل التطوعي بما يحقق الأهداف المرجوة من تكافل المجتمع، وتضافر جهود أفراد.

إن العمل التطوعي أحد الأسس المهمة للنهضة الشاملة في شتى جوانب الحياة، والعمل التطوعي لا ينفصل عن أفراد المجتمع ومؤسساته المختلفة باعتباره علامة بارزة لتكافل المجتمع؛ فهو ميدان واسع يشمل مظاهر متعددة، إنه القوة المحركة للمجتمع التي تتبع من داخله وتقوم على جهود أفراد وجماعته ومؤسساته؛ لمواجهة نهضته وتطوره وتقدمه، هذا من جانب ومن جانب آخر هو علاج لمشكلاته وآلمه وجراحه في أوقات الرخاء والشدة والقوة والضعف.

ولقد حاولت من خلال هذا الكتاب أن أبين إرثنا الإسلامي الغني بمعاني التكافل بين أفراد المجتمع ودعوته إلى المعاني السامية والثواب الجزيل لمن يقوم بهذه الأعمال الخيرية، وما يعود به من فوائد جمة على الفرد والمجتمع..... ولقد استعرضت في هذا الكتاب بعض التجارب الدولية للأعمال التطوعية في بلاد سبقتنا في العديد من مجالات الحياة المتطورة ومنها العمل التطوعي الذي نحن أولى به من غيرنا كوننا مسلمين، وهذا لا يعني أننا غير مستعدين للانخراط

في الأعمال التطوعية، ولكن هناك حاجة ماسة لتأطير هذه الأعمال وتنظيمها؛ ولذا فقد تم تقسيم الكتاب إلى أربعة أبواب هي:

١. التطوع في الإسلام.
٢. مردود التطوع على الفرد والمجتمع.
٣. تنظيم العمل التطوعي.
٤. التطوع حول العالم (تجارب دولية في التطوع).

وهنا لا بد أن أذكر بأن مادة هذا الكتاب قد تم الاعتماد فيها على بعض الأوراق العلمية التي سبق أن قدمتها في بعض المحافل العلمية، ومن خلال الأوراق والنقاشات التي قدمت في مؤتمر السعودي للتطوع الذي عقد برعاية من كريمة صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز رحمه الله بتاريخ (٢١/٢٤ صفر ١٤٢٨ هـ - الموافق ١١ / ١٤ مارس ٢٠٠٧ م) في مدينة الرياض، وكان لي شرف رئاسة لجنته التنظيمية، بالإضافة إلى ما جمعته من الشبكة العنكبوتية والعديد من المراجع العلمية التي سردتها في نهاية الكتاب.

ولابد لي من الإشارة هنا إلى أن صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز طيب الله ثراه إلى جانب صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبد العزيز ولي العهد ووزير الدفاع من أهم رواد العمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية والمشجعين عليه.

وختامًا، أرجو من العلي القدير أن يجد القارئ الكريم في هذا الكتاب ما يعود عليه بالفائدة وأن يجعله عملاً خالصًا لوجه الله تعالى وأن ينفع به إنه سميع مجيب.

المؤلف

الرياض - صفر ١٤٣٤ هـ.







## تهيّد

عندما يمد إنسانٌ يداً حانيةً إلى أخيه الإنسان، أو تفيض مشاعره جياشةً تجاه آلام الآخرين فيمسح بيده الرحمة الدموع من مآقيهم، أو يخرج من ماله للذين يتضورون جوعاً أو لا يجدون ملبساً أو مسكناً يأويهم، فهو لا يرجو من ذلك عائداً مادياً ولا نفعاً تجارياً، تلك المشاركة الوجدانية الراقية التي تسمو فوق المنافع الدنيوية، هي سمة إنسانية عامة، ومشاركٌ بشري لا يخلو منه مجتمعٌ منها كان دينه الذي يدين به أو لونه أو عرقه، ربما يزيد التفاعل عند بعضهم فيصبح سلوكاً دائماً تحركه حوافزه الداخلية وللبنل والعطاء ومشاركة الآخرين في كل وقت وكل حين، وربما تقل مظاهره عند بعض الناس فلا يظهر إلا حينما تهزُّ مشاعره خطوبٌ هائلةٌ وأحداثٌ جسام، كالحروب والكوارث الطبيعية، فيحيق الدمار والخراب، ما يدعوهم إلى أن يهبوا للنجدة ومد يد العون للآخرين.

ونحن عندما نتحدث عن العمل الخيري، فإننا نجد أن هذا القطاع يتسع اتساع كلمة (الخير) نفسها التي لا يمكن أن نتمثلها أبداً في حيز محدود، فإتساعها يمثل تزكية النفس في كل عمل يمتد أثره من الوقوف عند تلبية حاجات الذات إلى تلبية حاجات المجتمع

الكبير، جيراناً أكانوا أم مواطنين أم بشراً يجمعهم العالم الكبير، أو حتى بالإحسان إلى مخلوقات الله الأخرى من حيوان ونبات وبيئة، وهنا لا بد أن نقف أمام وسيلة من وسائل العمل الخيري، بل لازمة من لوازمه وقرين لا ينفك عنه ولا ينفصل منه، وهو العمل التطوعي الذي يتمثل في جهود إنسانية يبذلها أفراد أو جماعات أو مؤسسات تسهم في تلبية احتياجات اجتماعية أو قضايا تهم المجتمع، ولا تكون دوافع المتطوع من هذا الفعل مادية أو ربحية؛ فالتطوع سواء أكان مادياً أم بجزء من وقت المتطوع أم بدنياً وفكرياً عن طريق نقل الخبرات أو بالتدريب وغيرهما، فإنه يعزز شعور المتطوع بالانتماء إلى المجتمع وتفاعله معه، كما يبعث الثقة بين أفرادها في المستقبل، فلا يبدو أمامهم مخيفاً وقاتماً، بفعل التكافل بين أفرادها وإشراك المجتمع برمته في مجابهة التحديات الإنمائية وتحقيق الرفاه للجميع، ويتجلى مثل ذلك في أوضح صورة وأجملها في مسارعة الناس لمساعدة جمعيات المرضى وذوي الاحتياجات الخاصة والفقراء والمعوزين، ويتحول هذا الإحساس العميق والمشاعر المتدفقة عند هؤلاء إلى أن يصبح أعينهم التي يبصرون بها وأقدامهم التي يمشون عليها والدواء الذي يشفيهم بفضل الله.

في السنوات القليلة الماضية، اتسع انتشار النشاط التطوعي بشكل لافت، وأضحت أدبياته تأخذ طريقها بثبات؛ لتصبح علوماً تدرس في الجامعات والكليات والدورات التدريبية التي تنظمها مؤسسات عالمية وإقليمية ومحلية، ولم يأت هذا من فراغ؛ بل نتج

- بدءاً - من تطور المجتمعات البشرية وهيمنة مفهوم المجتمع المدني وتأثيره الكبير على الحياة والاقتصاد، وبسبب ما بات يعرف بالقرية الكونية أو العولمة، وبسبب تداعيات الكوارث الإنسانية من حروب مدمرة وفيضانات جارفة وعواصف كارثية وجفاف في بعض المناطق أهلك الزرع والضرع، مما ولّد رد فعل إنساني بتكوين كثير من الكيانات والمؤسسات في جميع أنحاء العالم؛ لمواجهة تلك الخسائر البشرية والمادية، ومساعدة المحتاجين والمنكوبين، كما زاد الاهتمام في القطاع الخاص بمبادرات المسؤولية الاجتماعية من واقع التنافس الحاد بين الشركات لتحسين الصورة الذهنية لهذه الشركات في المجتمع وزيادة الربحية، فضلاً عن الدوافع الخيرية في النفوس البشرية التي تحرك مثل هذه النشاطات، وليس في ذلك أي غرابة، إذ إنه بفعل تطور المجتمع المدني وزيادة قوته وأثره، صار ينظر بشكل أكبر إليه (المجتمع المدني) بوصفه مشاركاً في ربحية القطاع الخاص، ويجب أن ينال نصيبه منها.

لقد مثل تبني الأمم المتحدة لـ (برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين) وهو: منظمة أممية تسهم في تحقيق السلام والتنمية من خلال العمل التطوعي في جميع أنحاء العالم، في نقلة نوعية هائلة أدت إلى عمل مؤسسي استفادت منه جميع الدول، وأسهم بصورة كبيرة في ترسيخ قواعد وأسس علمية للعمل التطوعي بفضل استقطاب أفضل الخبرات والكفاءات العالمية في المجال، وتم الإقرار بالتطوع كعامل مهم في التنمية عام ٢٠٠١ باشتراك ١٢٦ دولة من أعضاء

الأمم المتحدة في نهاية السنة الدولية للمتطوعين؛ ما مهد لتوصيات سياسية عديدة للحكومات ولهيئات الأمم المتحدة وللمنظمات غير الحكومية بشأن الطرق الكفيلة بالنهوض بالتطوع ودعمه.

لقد جاء في تقرير الأمم المتحدة ٢٠١١ عن حالة التطوع في العالم: إن التطوع هو تعبير أساس للعلاقات الإنسانية، فهو يتعلق بحاجة الناس للمشاركة في مجتمعاتهم؛ ولأن يشعروا بأنهم مهمون بالنسبة للآخرين. نحن نعتقد بقوة بأن العلاقات الاجتماعية المتأصلة في العمل التطوعي هو أمر بالغ الأهمية لرفاه الأفراد والمجتمعات المحلية، إن روح التطوع متشربة بقيم عديدة، بما فيها التضامن والتقدير والثقة المتبادلة، وحسن الانتماء والتمكين، وجميعها تسهم إسهاماً كبيراً في نوعية الحياة.

وبين التقرير الكيفية التي أصبح فيها التطوع وسيلة يتمكن من خلالها الناس من السيطرة على حياتهم وتحقيق تغيير لأنفسهم والناس من حولهم. وقد أشار قرار الأمم المتحدة إلى أن عدم إدراج التطوع في رسم الخطط الوطنية قد يؤدي إلى تجاهل مورد قيم وتقويض تقاليد التعاون التي تؤلف بين المجتمعات المحلية وتعمق انتماءها الوطني.

إن الحكومات الوطنية لم تعد وحدها قادرة على تلبية حاجات الناس الاجتماعية التي تعقدت في ظل التطورات المتسارعة للعصر الحديث، وتشابكت مع قضايا عديدة اجتماعية واقتصادية وحتى

خارجية، ولم يعد تأثيرها أو ما يؤثر فيها يقتصر على الخدمات التي تقدمها الحكومات، وكان لا بد والحال كذلك من وجود قطاعات موازية تكمل الدور الحكومي في تلبية الاحتياجات المجتمعية، ولقد أثبتت هذه القطاعات في كثير من الأحيان إلى أنها السبابة والمبادرة في سد الفجوات التي تعترى تلبية حاجات المجتمع، ولقد أحدثت التغييرات التي تسارعت وتيرتها بفعل العديد من العوامل، التي سلف ذكرها، تغييراً في احتياجات الناس الاجتماعية؛ ما أحدث بدوره تطورات في غايات العمل التطوعي وأهدافه، فتحول الهدف للنشاط التطوعي من تقديم الرعاية والخدمة للمجتمع ومختلف شرائحه المستهدفة إلى إحداث تغيير إيجابي في مكونات هذا المجتمع ودعم التنمية المجتمعية المستدامة فيه.

لقد بات العمل التطوعي والتفاعل المجتمعي يمثل سلوكاً حضارياً رفيعاً يدل على مدى رقي المجتمع ومدى تمتع أفراداه بقيم التكافل والتعاون ومقدرتهم على العطاء والبذل، كما أصبح أثره الإيجابي واضحاً في حياة الفرد والجماعة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والتنموية كافة.

ولما كان العمل التطوعي عملاً اجتماعياً شاملاً لا يعزل فئة ولا يستثنى أحداً، وتحرك دوافعه الخيرة في النفوس الكبيرة لتتحسس الآم الآخرين وحاجاتهم؛ فتتطوع بجهدا ومالها ووقتها من أجل مساعدتهم، لا ترجو من وراء ذلك فائدة ربحية مادية، فإن نجاحه

يعتمد على الموارد البشرية التي تحركه النزعة التطوعية والاختيار الحر، وأن يتسع ميدانه للجميع من غير تمييز وفق مبدأ العدل والمساواة، ويستهدف الإنسان وتنمية مقدراته ورفاه حياته.

إن ما يدعو إلى التساؤل والتعجب بشكل كبير ما يلاحظ في الدول العربية والإسلامية من غياب نسبي لثقافة التطوع بين أفراد المجتمع بالمقارنة مع دول العالم الأخرى، ويأتي مثار هذا التعجب والاستغراب من أن تلك الدول تركز في غالب الأمر على دوافع إنسانية فحسب، وهي تمارس العمل التطوعي والخيري عموماً، بينما الذي يدفعنا إلى فعل الخير في بلادنا الإسلامية، بالإضافة إلى دوافعنا الإنسانية قيمنا الدينية والإرث الحضاري الحافل بتمجيد هذه القيم وأصحابها، وقبل أن نستطرد في أسباب هذا الغياب لثقافة التطوع في عالمنا العربي والإسلامي، مع ما تحفل به التعاليم الدينية الإسلامية من حض على التطوع وفعل الخير، يجدر بنا أن نشير إلى تمييز علماء الاجتماع بين شكلين من أشكال العمل التطوعي، وهما السلوك التطوعي الذي يأتي استجابة لظروف طارئة أو لمواقف أخلاقية أو إنسانية من قبيل إسعاف جريح أو إنقاذ غريق، وبين الفعل التطوعي المنظم، ويعني الممارسات التطوعية التي تتبع من الإيمان بأهمية العمل التطوعي، ولا ريب أن السلوك التطوعي لدى المسلم يأتي امتداداً لموروث عميق من الثقافة الإسلامية والأخلاقيات المجتمعية المتوارثة التي تجذرت في نفوس المسلمين والعرب، بحيث يمكن للفرد أن يبذل نفسه لإنقاذ نفس بشرية، فكلمة (المروءة) التي تشكل مجامع الأخلاق عند

المسلم وعند العربي أضحت مقياس نفع المرء ومكانته من خلال هذا النفع في المجتمع. ولكن الخلل يأتي في ممارسة العمل التطوعي بوصفه جهداً منظماً يقوم به الفرد والمجتمع بهدف تحقيق أعمال مشروعة دون فرض أو إلزام؛ سواء كان هذا البذل مادياً أو عينياً أو بدنياً أو فكرياً ودافع ذلك ابتغاء مرضاة الله، إذ بهذا المفهوم، يحتاج هذا (الجهد المنظم) ليصل إلى جعل هذه القنوات من العمل تصب في صالح الأهداف الإنسانية التي يسعى لتحقيقها العمل، ولكن هذا الجهد المنظم لا يتأتي من خلال الفردية أو العشوائية، بل من خلال فكر إداري يعتمد المؤسسية، وهي في الأدبيات الإدارية أن تسير منهجية العمل وفقاً لوضع الإستراتيجيات والسياسات والخطط المدروسة، وتمضي من خلال فريق متجانس للعمل يقوم بتنفيذ هذه الإستراتيجيات وفق دراية مفصلة بالبيئة وملاساتها وبظروف المراحل التي يتم فيها التنفيذ، وهذا الفهم للعمل الإداري المنظم هو الذي قاد القطاع الثالث في أمريكا والغرب وبعض دول آسيا إلى أن يصبح قطاعاً نافذاً يسهم بنصيبه الكبير مع القطاعات الأخرى في النمو المجتمعي ودعم الاقتصاد في تلك البلدان، ومع أن العمل الإنساني لا يقتصر على أمة دون أمة ولا على ديانة دون أخرى أو على عرق دون عرق، ولكننا بوصفنا مسلمين نتميز بأن التطوع في شريعتنا يصل إلى مرحلة الواجب في فروض الكفايات الذي لا يسقط عن المجتمع الإسلامي برمته إلا أن يقوم به بعضنا.

التطوع في الإسلام هو منهج رباني، ووسيلة من وسائل تزكية الأعمال والأموال، قال تعالى: ﴿وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ﴾ (البقرة: ١٥٨) وقال سبحانه وتعالى: ﴿فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ﴾ (البقرة: ١٨٤)، وحث الإسلام من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية ومن خلال ما حفظه سفرٌ طويل من مآثر أصحاب رسول الله صلى الله عليه ورضي عنهم، والتابعين لهم بإحسان، على التعاون على البر والإحسان لجميع الناس وبذل المال في سبيل الله على الفقراء والمساكين والمحتاجين والمحرومين، قال سبحانه وتعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى﴾ (المائدة: ٢) وقال سبحانه: ﴿وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ﴾ (الذاريات: ١٩)، وقال تعالى: ﴿وَعَاتَى أَلْمَالِ عَلَىٰ حِبِّهِ ذَوَى الْقُرْبَىٰ وَآلِئْتَمَىٰ وَآلْمَسْكِينِ وَآبْنَ السَّبِيلِ﴾ (البقرة: ١٧٧). ولم يقتصر فعل الخير في القرآن على المال وحده، كما تعددت نتائجه على فاعله لينال به درجات عليا من الرفعة عند الله سبحانه وتعالى، فجعل فعل الخير وحيًا منه للأئمة من الأمة، وجعلهم سبلاً للهداية: ﴿وَجَعَلْنَاهُمْ أَيْمَةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَبِيدِينَ﴾ (الأنبياء: ٧٣)، وربط سبحانه فعل الخير بالفلاح: ﴿يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَعِبُدُوا رَبَّكُمْ وَأَفْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (الحج: ٧٧)، وأمر سبحانه بالتنافس في فعل الخير الذي يترتب عليه الفوز الكبير في الآخرة: ﴿فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَمِثْقَلُ ذَرَّةٍ مِّنْهَا يَنْتَصِفُ وَأَنَّ اللَّهَ سَرِيعٌ﴾ (البقرة: ١٩٠) ﴿بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ﴾ (المائدة: ٤٨).

أما السنة النبوية الشريفة فقد حفلت بما لا يحصى من الحض على الخير وبينت جزاء فاعليه وأوجهه المتعددة، حتى ذكرت أدنى درجات الإيمان وهي إمامة الأذى عن الطريق، أما أفعال رسول الله ﷺ وأعماله، والذي كان خلقه القرآن - كما قالت أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها - فقد كانت بحق مثلاً لا نظير له ولا شبيهه في تجسيد الخير في أعلى مراتبه وأرقى صورته، وهما هي أم المؤمنين خديجة رضي الله عنها تصف خلق الرسول ﷺ حتى قبل أن تنزل عليه الرسالة التي هيأه الله سبحانه تعالى على تحملها بخلق رفيع من الصدق والأمانة وحب الخير للناس وبذل الجهد بيده وماله وفكره، وذلك أنه لما رأى جبريل عليه السلام ونزل عليه بقول الله تعالى: ﴿أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝٣﴾ (العلق: ١-٣)، رجع رسول الله من غار حراء يرجف فؤاده، ودخل على خديجة بنت خويلد فقال: زملوني، فزملوه حتى ذهب عنه الروح، فأخبر خديجة بالخبر، وقال: لقد خشيت على نفسي، فقالت خديجة رضي الله عنها: «كلا والله لا يخزيك الله أبداً، إنك لتصل الرحم، وتحمل الكل، وتكسب المعدوم، وتقري الضيف، وتعين على نوائب الحق...» (متفق عليه). فخديجة لما وصفت الرسول ﷺ حتى أقسمت ألا يخزيه الله أبداً، اختارت فيه الصفات التي يتجاوز نفعها الفرد لتعود على المجتمع بأكمله بالفائدة، وإنه لفهم يدل ما تتصف به هذه المرأة العظيمة من صفات أهلها أن تكون أولى زوجات رسولنا الكريم ﷺ، كما يدل على مدى ما قدمته لرسولنا الكريم من معونة ومساندة، وللدعوة كذلك حتى تشرفت بأن

جبريل عليه السلام يخبر سيدنا محمداً صلى الله عليه وسلم أن الله تبارك في علاه يقرئ خديجة السلام ويبشرها بيت في الجنة من قصب، لا صخب فيه ولا نصب.

والأحاديث النبوية الشريفة في فضل التطوع والحث عليه تكاد تشمل كل منحى يخطر على بال الإنسان، وتعاذل أفضليتها كل عمل يرجو الإنسان الأجر والثواب من ورائه مها عظم، أو تعادله - وفق ما جاء في الصحاح -، فالساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله أو القائم الليل الصائم النهار، ورجل رآه الرسول صلى الله عليه وسلم يتقلب في الجنة كان بفضل الله في شجرة قطعها من ظهر الطريق حتى لا تؤذي الناس، ومن يمشي في حاجة أخيه خير له من اعتكاف عشر سنوات في مسجد المدينة، ومن يغدو مع أخيه فيقضي حاجته خير له من أن يصلي في مسجد رسول الله مئة ركعة، ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ويضرب الرسول صلى الله عليه وسلم أروع الأمثال معنى ولغة، فيقول: «مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى» (متفق عليه)، فالأمة التي تهمل حاجات ضعافها وأصحاب الحاجة فيها لهي بحق أمة مريضة مآلها القعود في آخر صفوف الأمم المتطلعة للمواكبة الحضارية.

وتحدد السنة مقدار نفع الإنسان بمدى نفعه للآخرين من البشر، مسلماً أكان أم غير مسلم، ولا تستثنى السنة الشريفة أحداً

مها كانت حاله حتى إذا عجز لفقره أو ضعف قوته وحيلته أو تواضع فكره عن التطوع؛ إذ منحته السنة المشرفة فرصة المشاركة، وما أجمل قول رسول الله في ذلك: «وتبسمك في وجه أخيك لك صدقة» (رواه الترمذي).

لقد انعكس هذا الاهتمام في التعاليم الإسلامية سلوكاً وعملاً على أصحاب رسول الله ﷺ وعلى التابعين حتى إن قصصهم في البذل بالمال والجهد والفكر أكثر من أن تحصى أو تحكى، والكتب الإسلامية التاريخية تفيض بهذه القصص، وكان الخلفاء الراشدون المهديون القدوة الحسنة - بعد رسول الله ﷺ - في التطوع؛ احتساباً للأجر والجزاء من الله سبحانه وتعالى، فهذا أبو بكر الخليفة الراشد الأول رضي الله عنه كان يحلب للحي أغنامهم، واستمر على ذلك حتى بعد أن أصبح خليفة رسول الله ﷺ، وعمر الفاروق رضي الله عنه أمير المؤمنين كان يحمل فوق ظهره الدقيق ليصل به إلى محتاج، وكان يساعد وزوجته أم كلثوم بنت علي امرأة في المخاض، وعثمان ذو النورين أنفق كل ماله في جيش العسرة، فقال رسول الله ﷺ: «ما ضر عثمان ما عمل بعد اليوم، (مرتين)» (رواه الترمذي). وكان علي يكنس بيت مال المسلمين بنفسه، رضي الله عنه أجمعين.

ووصل العمل المؤسسي ووضع القواعد المنظمة له شأواً كبيراً في الفكر الإسلامي، فأفرد علماء المسلمين من الفقهاء والمحدثين أبواباً في كتبهم تبين الأحكام التفصيلية لكثير من الأعمال التطوعية،

مثل أحكام الوكالة، وأحكام الكفالة، وأحكام اللقطة، وكلها تستند أساساً على أعمال التطوع، وكل فروض الكفایات كما أسلفنا - والتي لها أبوابها وقواعدها في الفقه الإسلامي - هي من الأعمال التطوعية.

ويرتكز العمل الخيري والعمل التطوعي في البلاد العربية والإسلامية على قاعدة تاريخية وثقافية وتقاليد موروثة ثرية، فضلاً عن أن العمل التطوعي يرقى إلى درجة الواجب الملزم عند المسلمين متى ما دعت الضرورة ولم يقيم بعض المسلمين بسد النقص الناتج عن غيابه (في فروض الكفایات)، ومع ذلك تقبع الدول العربية في آخر القائمة في مقدرتها على تفعيل العمل التطوعي ومساهمة القطاع الثالث برمته في مجتمعاتها في النمو البشري، وقد أضحت ضرورة في ظل ما تشهده الدول العربية من وضع يحتم أن يسهم القطاع الثالث بنصيبه في التنمية المستدامة، والعالم كله يعيش حركة نشطة ومتصاعدة في تفعيل مشاركة المجتمع المدني في النمو والرفاه في المجتمعات.

إن تراجع الثقافة التطوعية في المجتمعات العربية ينبئ عن خلل في البنية المؤسسية في غالب إدارات العمل العربية، كما في إدارات العمل الخيري التي غالباً ما تغيب عنها أدبيات وسياسات الإدارة الإستراتيجية والاحترافية العلمية للعمل الخيري وللتطوع بوصفه علماً له أسسه وقواعده.. ومن هذه المعرفة ثم وضع الحلول وفقها فقط يمكن أن ننطلق بالعمل التطوعي العربي، وإدارة الأعمال في مختلف القطاعات العربية أيضاً إلى آفاق النجاح.

نحن عندما نتطرق بالحديث إلى ( التطوع ) تتحوبنا نحو الاسترسال فيه دوافع دينية واجتماعية وتربوية، عمل على ترسيخها معاشية فعلية بحكم العمل، وتقفز إلى الذهن التحولات الكبيرة والتغيير العميق الذي تقوده فعاليات المجتمع المدني لبناء قدرات الناس وتحقيق رفاههم وتنمية مجتمعاتهم تنمية مستدامة، لقد أضحت مفهوم المواطنة بمعناه الصحيح والشامل هو مشاركة المواطنين لحكوماتهم من أجل تغيير يضع المواطنين في خانة الفعل لا التلقي؛ فالإنسان في الأمم الحية هو محور التنمية وصانعها في الوقت نفسه، والعمل التطوعي الذي يعد دافعاً من دوافع التنمية بمفهومها الشامل والمستدام على الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية كافة هو مؤشر على حيوية الأمم وتفاعلها الحي مع قضاياها، بوصفها كياناً واحداً إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى.

وإذا ما التفتنا إلى البيئة التي يعتمد عليها العمل التطوعي في بلادنا نجدها زاخرة بكل العوامل التي تدفع بالعمل التطوعي إلى آفاق بعيدة قلما تستطيع دولة أخرى بلوغها، ويكفي هنا أن نشير إلى أن بلادنا هي مهبط الوحي ومنطلق الرسالة الخالدة التي تصل بالتطوع إلى أقصى مراحلها، حتى إنه يصبح واجباً في بعض الأحيان، هذه الحثيات تجعلنا نطالب بالتأسيس لأدبيات إدارية توظف هذه البيئة الحاضنة من أجل أن يسهم العمل التطوعي في التغيير المنشود في بناء القدرات البشرية وفتح قنوات هذا العمل لتصب في قناة واحدة ينهل من معينها المجتمع بكامل شرائحه وفئاته، وتبدو الحاجة ماسة

إلى إنشاء كيان يتولى التنظيم والإدارة لعمل تطوعي مؤسسي تتداعى له الفعاليات الإدارية في الجمعيات الخيرية والجامعات والمسؤولين الحكوميين القائمين على تنظيم العمل الخيري، إن خطوة كهذه من شأنها أن تتلافى السلبيات والمعوقات التي تعيق العمل التطوعي المؤسسي الذي يستفيد من خلال التقصي والدراسات العلمية من خلال بلورة فكر إداري تطوعي، وتسخيرها في استثمار هذه الرغبة لعمل الخير في نفوس أفراد المجتمع الاستثمار الأمثل، بحيث يجعل من التطوع عطاء مستمراً ومتواصلاً، ويضعه في إطاره التنظيمي المقنن الذي يحصنه مما يمكن أن تلحقه به الفردية والاجتهاد الفردي من تجاوزات تضر به، إن من حيث قلة مردوده أو من حيث فقدان حماس المتطوع نفسه من خلال شعوره بعدم جدوى عمله، ومن ثم فقدان طاقة بشرية كان يمكن استغلالها في عمل جماعي تطوعي يشعر الجميع بجدواها، ويعمل على تقويته ما تبعثه الجماعة المتأزرة من حماس في النفوس، والتغلب على ما يمكن أن يلاقه الفرد من تشييط للهمة من بعض الفئات التي لا تؤمن بجدوى عمل مؤسسات المجتمع المدني.

إن المشكلة لا تكمن في إيجاد المتطوع؛ فالمزاج النفسي مهياً لدى الكثيرين في بلادنا للانخراط في هذا العمل الذي يجد حوافزه من التنشئة المجتمعية التي ترى أن عمل الخير هو مقياس لتحديد الشخصية في غالب الأحيان، وإن كانت هناك عوامل أخرى تدخلت للإخلال بهذه المقاييس في نظر المجتمع، ولكن ما يجب الانتباه

إليه هو ضرورة أن نستنفر طاقات هذا المتطوع في سد الاحتياجات الأساس للمجتمع، وتوجيه هذه الطاقة حسب قدرات المتطوع وإمكاناته ورغبته، وهو أمر يساعد على أن يعطي أفضل ما عنده، ويساعده على الاستمرار وعدم الانقطاع عن العمل الذي يجد فيه نفسه ولا يصطدم بمفاهيمه وثقافته المجتمعية، ومن باب أولى ألا يتعارض عمله الطوعي مع وظيفته وعمله الأساس، ولا مع القوانين السارية للدولة التي يمكن أن تطاله قانونياً.

إن المعايير التي يتم بها اختيار المتطوعين للانخراط في العمل التطوعي تبدو على جانب كبير من الأهمية إذ يستند عليها نجاح العمل برمته، وهو اختيار لا يتم خبط عشواء، فمن المهم أن تمتلك المنظمة التي تدير العمل طواقم من الخبرات ذات الاختصاص بعملية الاختيار سواء من الإداريين أو المديرين المتمرسين، أو ما يمكنها من ضمان سلامة الاختيار، الأمر الذي يضع أرضية مشتركة لكلا الطرفين: جهة العمل والمتطوع، حيث تحدد الالتزامات والفوائد المكتسبة لكل الأطراف، ومن خلال الاختيار الصحيح للمتطوعين نستطيع أن نستنفر كل الطاقات من أجل أن تصب في صالح الأهداف المحددة بكفاءة وسرعة، مما يقلل من كلفة العمل المنفذ من غير أن نحمل المتطوع عملاً فوق قدراته.

إن هذا التحديد والاختيار للمتطوع يهيئان المجال لتفهمه السياسات المنظمة وتوجهاتها، وخلق الانسجام الذي لا بد منه لتحقيق النجاح في أي عمل.

ومما يغيب عن أذهان كثير من العاملين في مجال العمل التطوعي أهمية التدريب والتأهيل للمتطوع، أما تدريب القائمين على إدارة العمل التطوعي أنفسهم فهي لا تخطر على البال بالرغم من أهميتها البالغة في نظري؛ لأن المنظرين العالميين لا يتطرقون إليها بوصفها مسألة بديهية لا يقوم العمل الطوعي من غير وجود هذه الإدارات المدربة ذات الكفاءات العالية التي تنظم العمل التطوعي وتديره، وهنا أرى أن يعمل الكيان التنظيمي للعمل التطوعي على أن تكون أولى خطواته ابتعاث إداريين ومدربين بالتنسيق مع منظمات العمل الطوعي الدولية وفي الأمم المتحدة لنيل ما يمكن أن يؤسس لعمل منظمي فاعل، وبالنسبة للمتطوع فإن التدريب يكسبه مهارات جديدة تزيد من تفاعله مع الأعمال التي يقوم بها وتوفر جهده ووقته للدفع بالعمل إلى مزيد من الاتقان، وكما أن المتدربين يختلفون في مدى الوقت الذي يحتاجونه لإجادة الأعمال الملقاة على كواهلهم فإن الأعمال التطوعية نفسها تختلف بساطة وتعقيداً، الأمر الذي يجعل من الدورات التدريبية من أجل القيام بها وإنجازها بكفاءة وفاعلية تتباين هي أيضاً في نوعيتها ومددها المقررة، ومن هنا يستطيع أن يؤدي التدريب دوره المأمول في ربط المتطوع بالمنظمة والمؤسسة وترسيخ الانتماء إليها، ما يعمل على تشجيعه وتحفيزه للاستمرار فيها خاصة وهو يشعر بأنه يؤدي عمله بشكل أفضل، ويرى نتائجها واقعاً ماثلاً على الأرض، ويأتي دور إدارة العمل التطوعي وفهمها لهذا الدور تجاه المتطوع عاملاً لا يستهان به في إذكاء الحماس في نفوس

المتطوعين وعدم انقطاعهم عن المنظمة، ما يعيدنا إلى أهمية التدريب والتأهيل بصورة أكبر للإدارات الإستراتيجية نفسه.

وتتميز إدارات العمل التطوعي بميزات يجب توافرها للانطلاق بالعمل التطوعي في مساره الصحيح والمحافظة على المتطوع بوصفه رأس المال الأعلى بل الضروري لاستمرار العمل، ومن أهم تلك الميزات إشعار المتطوع أنه جزء من المؤسسة ومشارك في إنجازاتها وليس هامشاً يمكن الاستغناء عنه، وأن تتسم أعمال المنظمة بالشفافية والنزاهة بحيث يكون العمل الذي تقوم به والفوائد المكتسبة من العمل ومدخلات المنظمة ومخرجاتها واضحة ومعلنة للجميع، وتعمل البيئة الحوارية التي يتبادل فيها الجميع الآراء ويسهمون في القرارات كأقوى عوامل الجذب للمتطوع، والذي يحتاج إلى التقدير من المنظمة، حيث إن البحث عن التقدير غريزة مترسخة في الإنسان يحتاج إليها ويبحث عنها.

إن إدارة العمل التطوعي والمتطوعين محتاجون بين حين وآخر من الوقوف معاً وتقييم المسيرة، والبحث عن مكامن القوة ودعمها والوقوف على السلبيات لمحاولة تلافيها، من خلال دراسة مواضع القوة والضعف وبيئة العمل في داخل المنظمة ومجال عملها؛ لوضع خريطة طريق مستقبلية تقنع جميع الأطراف بجدواها.

وللنهوض بالأعمال التطوعية لابد أن تبذل الجهود المخلصة من الجميع في القطاعين الحكومي والأهلي والقطاع الثالث من خلال

جميع الفعاليات المهمة بمجال التطوع والخبراء في هذا المجال؛ ليصل مجتمعنا السعودي إلى بلورة فكر موحد تجاه مفهوم التطوع وآليات تفعيل العمل التطوعي، وفي اعتقادي أن الخطوة الصحيحة التي يجب أن تتضافر جهودنا للبدء من خلالها نحو عمل تطوعي فاعل هي البناء من الأساس، حيث ننطلق من النشء والسواعد الشابة التي يعول الوطن على حماسها وطاقاتها الخلاقة من أجل أن تواصل مسيرته ورفاه أبنائه.

إن التباساً قد يحدث لدى كثيرين حول مفهوم التطوع الذي يراه بعضهم مجرد انصراف العمل التطوعي نحو الفئات الخاصة والمعوقين والمكفوفين والمرضى، وإن كان هذا من مقاصده النبيلية، إلا أن العمل التطوعي لا يقتصر على خدمة هذه الشرائح فحسب، إذ يشمل التطوع المجتمع وإنسانيته ثقافياً واقتصادياً وتربوياً، ويتسع طيفه من تعليم التلاميذ إلى تعبيد الطرق وإقامة الورش التوعوية، وكذلك تعليم السجناء مهناً خاصة يعولون بها أنفسهم وأسراهم حتى لا يعودوا إلى عالم الجريمة.

إن التطوع بمفهومه الواسع هذا يتيح للناس أن يكونوا مشاركين أصليين في تحديد وتوجيهات حياتهم، ومنخرطين في التنمية البشرية التي يمتد أثرها لذواتهم ومجتمعاتهم، ويبدو أن المفهوم القاصر لمعنى التطوع يعمل بشكل سلبي على عدم إقدام الكثيرين في مجتمعاتنا العربية للانخراط فيه.

ونحن نتحدث عن أهمية التأسيس لإرساء ثقافة التطوع - بدءاً من النشء والشباب في مدارسهم وجامعاتهم ومن خلال الوسائل الإعلامية الموجهة لهذه الفئة، ويجب ألا يغيب عن بالنا - ونحن نذكي حماسهم - أن نذكر الفوائد الكثيرة التي سيحققها المجتمع من تطوعه، مما يمكن أن يحققه له العمل التطوعي من فوائد تثري حياته هو نفسه وتبني شخصيته، ومن نافلة القول أن نقول إن هذه الفوائد تتسحب على جميع الفئات وبمختلف الأعمار.

إن شعور المرء وهو يقوم بعمل تطوعي يفيد الناس ويمتد أثره إلى مجتمعه لهو شعور يملأ نفس المتطوع بالرضا، ويشعره بكيونته وأهميته وسط أبناء مجتمعه، وهو إذ يمتلئ بهذه الأحاسيس يلمس أيضاً فائدة الترابط بين أفراد المجتمع وأهمية التآزر الذي يشعره بالاطمئنان على مستقبله ومستقبل أسرته كونه يعيش مجتمعاً حاضناً له ولأبنائه مهما حدث له من ظروف أو ألمّ به من خطوب.

إن مشاركة المتطوع لهؤلاء المتحمسين لتقديم المساعدة للناس بكل ما تحمله نفوسهم من حب الخير للآخرين يثري حياة المتطوع ويصقل شخصيته، ولما كان أهم ما يميز الانخراط في العمل التطوعي هو مشاركة المتطوع في صنع القرار والحرية التي يتمتع بها الجميع في تنفيذ أعمالهم التطوعية بأفضل ما يرون من طرق وأجداها من خلال تبادل الرؤى والأفكار، فإن العمل التطوعي يصبح حافزاً قوياً لإذكاء روح المبادرة لدى الفرد واستنفار طاقاته

الخلاقة والمبدعة، وهو أمر ينعكس على حياته وجميع شؤونه، فيقوده إلى النجاح في جميع أعماله، كما أن العمل التطوعي له أكبر الأثر في تحمل الفرد للمسؤولية وتعزيز تعاطفه وتقديره للآخرين وشعوره من خلال ذلك بقيمته الإنسانية هو نفسه ودعم تقديره لذاته.

ويعد التطوع من أكثر الأساليب ترسيخاً لمعاني الوطنية في نفوس النشء ما لا يمكن أن تؤديه عشرات الكتب أو العديد من الدروس عن التربية الوطنية في الفصول وقاعات المحاضرات، وبلا شك يبقى حافظ انتظار الثواب والأجر من الله سبحانه وتعالى قيمة كبرى يتطلع لنيلها المتطوعون من أبناء بلادنا الذين يمثل الواعز الديني ركيزة أساس في وعيهم وتربيتهم وثقافتهم.

إن تفاعل المجتمع مع العمل التطوعي وانخراط أفراده في الأعمال التطوعية يضعه في دائرة الفعل لمعايشة قضايا وحل ما يعترى مسيرته من مشاكل، ويرفع في الوقت نفسه أعباء مادية كبيرة عن كاهل الحكومة تستطيع أن تصرفها في مصارف أخرى لصالح تنمية هذا المجتمع ورفاه أفراده.

إن العمل التطوعي بهذا المعنى يزيد من تماسك المجتمع ويحصنه من كثير من الأمراض الاجتماعية التي تهدم المجتمعات وتقوض أركانها كالجشع وإيثار الذات وما ينتج عنها من مفسد ومظالم.

عوائق كثيرة تلك التي تعترض العمل التطوعي، ومن ثم تؤدي إلى قلة مردوده أو تقاعس البعض للانخراط فيه، وأبرزها عدم وجود الأنظمة الأساسية التي تنظم العمل التطوعي، وغياب لوائح الحقوق والواجبات، وغياب الأهداف الواضحة لدى الجمعيات والمؤسسات الخيرية التي تديره وبالبروقراطية التي تميز كثيراً من الإدارات القائمة به، وما تعرضت له الجمعيات الخيرية في العالم الإسلامي على وجه الخصوص من دعاوى جائرة مؤخراً حدّ كثيراً من نشاطها وحركتها، إلى جانب غياب المؤسسة التي تحدثنا عنها آنفاً ونقص التدريب وما يتعلق باختيار المتطوع، وهذه العوائق تحتاج من أجل النجاح في تخطيها إلى متطوع يتحلّى بالشجاعة في تحمل المسؤولية والتزام صارم بالمبادئ والأهداف التي تسعى المنظمة التطوعية لتحقيقها، والاتصاف بروح التسامح وتقبل النقد والقبول بإجماع الآراء فيما يتعلق بالعمل التطوعي، ويبقى أثر المؤسسة كبيراً وضرورياً لتحقيق لها الاستفادة من أقصى طاقات المتطوعين وقدراتهم لتذليل تلك العقبات والعوائق التي تعترض مسيرة العمل التطوعي، فضلاً عن ضرورة وجود إدارات إستراتيجية فاعلة تسيّر وفق خطط عمل واضحة وشفافة وملزمة لإشراك الجميع في كل تفاصيل العمل التطوعي والميزانيات المحددة له وفق اللوائح المالية والقانونية وبنود الصرف، مع عدم إهمال مبدأ المحاسبة للجميع بعدالة ونزاهة.

إن التطوع اليوم لم يعد مجرد مناسبة يتداعى لها الناس في وقت الأزمات والكوارث ثم تعود الحال إلى ما كانت عليه، بعد أن أضحت

العمل التطوعي منظومة متكاملة تقوم على أسس راسخة من العلوم والدراسات، وبعد أن حققت من خلاله دول ومنظمات دولية نجاحات كان له أثرها الاقتصادي والاجتماعي الكبير، وأصبحت مجموعة تلك العلوم تشمل جهود الخبراء في شتى المجالات من: علماء الاقتصاد الذين يملكون الرؤية التي يحددون من خلالها المجالات المجتمعية التي تحتاج إلى الدعم والمساندة والسبل الكفيلة بتنامي اقتصاديات الجمعيات التطوعية، وعلماء الاجتماع لمقدرتهم في رصد سلوك المجتمع وتوجيهه وتوجيهها إيجابياً سليماً يسهم في دعم الاستقرار الاجتماعي، وعلماء النفس الذين يعالجون الآثار السلبية لبعض الأمراض النفسية الهدامة كالإحباط والتسلط وفتور العزم، وتبلور كل هذه الجهود وانطلاقها من مراكز أبحاث متخصصة تعمل على تطوير أداء العمل الخيري، تسهم في وضع خطط مستقبلية للعمل التطوعي تقوم على أسس علمية مستندة على الدراسات والبحوث والإحصاءات.

وإن كان لي من إشارة في هذا المقام، فهي إلى ثورة تقنية الاتصالات التي أصبح العالم بفعل تأثيرها قرية كونية صغيرة، ولم يعد لأي مجال أو علوم أو نشاط يرجى له التفاعل والنجاح أن يمضي دون استخدامها بكل آلياتها ومهاراتها، و(التطوع) من أكثر المجالات التي استفادت من هذا التطور الرقمي الكبير من خلال الإعلام الاجتماعي.

إن الدعوة إلى أن تصبح مجتمعاتنا مجتمعات رقميه لا تقتصر على حصرها في مجال التطوع، إذ إن المجتمع الرقمي هو البوابة لمجتمع المعرفة، ولم يعد ممكناً الوصول إلى التنمية الشاملة والمستدامة في عالم اليوم إلا باستخدامها كأداة مهمه من أدوات العصر.







## البَابُ الْاَوَّلُ

### التطوع في الإسلام

إن القيم الاجتماعية وخاصة الدينية المتأصلة في المجتمع العربي ساعدت في تعميق روح العمل التطوعي فيه؛ لتجعله شعلة متقدة ومستمرة في المجتمع، حيث إن العمل التطوعي في الإسلام يحظى بالمكانة العالية؛ لأنه يرتكز على قاعدة اصيلة، ألا وهي الإيمان بالله، واليوم الآخر، ويرتكز على أسس وثوابت منها البر والإحسان لنيل رضي الله جل جلاله، ومحبته؛ لقول رسول الله فيما يرويه عن ربه تبارك وتعالى: «ما يزال عبدي يتقرب إلي بالنوافل حتى أحبه» (رواه البخاري)، وذلك طمعاً للأجر والثواب من الله ﷻ، قاصداً بعمله وجه الله تعالى، وليس رياءً، وإنما طلباً للفوز بالجنة، والنجاة من النار، كما قال تعالى: ﴿لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَلَدَارُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ وَلَنِعْمَ دَارُ الْمُتَّقِينَ﴾ (النحل: ٣٠).

#### تعريف العمل التطوعي:

يتكون العمل التطوعي من كلمتين (العمل) و(التطوع)، وسوف نوضح تعريف مفردات مصطلح العمل التطوعي ليوضح المفهوم بصورة شمولية.

- العمل: أصل الكلمة يعود إلى المهنة والفعل، واعتمل الرجل إذا عمل بنفسه، والعملة: القوم يعملون بأيديهم ضرورياً من العمل.
- ومعناه: المجهود الذي يقوم به الفرد سواء كان ذهنياً أو بدنياً.
- التطوع: ما يتبرع به الفرد من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه.
- واصطلاحاً: هو التضحية بالوقت أو المال دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول.

وفي ضوء ما سبق فإن العمل التطوعي تعريفاته كثيرة ومتنوعة ونذكر منها:

«الجهد المنظم الذي يقوم به الفرد والمجتمع بهدف تحقيق أعمال مشروعة دون فرض أو إلزام سواء أكان بدلاً مادياً أم عينياً أم بدنياً أم فكرياً، ودافع ذلك ابتغاء مرضات وجه الله تعالى عندنا نحن مسلمين أو دوافع إنسانية عند غير المسلمين.

«إن العمل التطوعي هو الجهد الذي يبذله أي إنسان بلا مقابل لمجتمعه بدافع منه؛ للإسهام في تحمل المسؤولية على تقديم الرعاية الاجتماعية».

«وهو الجهد الذي يبذله أي إنسان بلا مقابل لمجتمعه بدافع منه للإسهام في تحمل مسؤولية المؤسسة التي تعمل على تقديم الرعاية الاجتماعية».

إن التطوع حركة اجتماعية تهدف إلى تأكيد التعاون وإبراز الوجه الإنساني والحضاري للعلاقات الاجتماعية، وإبراز أهمية التضامن في البذل والعطاء عن طيب خاطر (دون إكراه أو إجبار).

وقد يكون هذا العمل على مستوى من الجهد الجسدي أو الفكري أو المادي.. لكن السؤال ما الذي يميز العمل التطوعي في أيامنا على أنه فكري أكثر أم جسدي أم مادي؟

يوصف العمل التطوعي بصفتين أساسيتين تجعلان من تأثيره قوياً في المجتمع في عملية التغيير الاجتماعي، وهما:

- ١- قيامه على أساس المردود المعنوي أو الاجتماعي المتوقع منه، مع نفي أي مردود مادي يمكن أن يعود على الفاعل.
- ٢- ارتباط قيمة العمل بغاياته المعنوية والإنسانية.

لهذا السبب يلاحظ أن وتيرة العمل التطوعي لا تتراجع مع انخفاض المردود المادي له، إنما بتراجع القيم والحوافز التي تكمن وراءه، وهي القيم والحوافز الدينية والأخلاقية والاجتماعية والإنسانية.

### تعريف التطوع في الإسلام:

إن التطوع هو أحد الأمور المهمة جداً في الحياة الاجتماعية، والتي تمثل روح الإسلام في حمايته لأفراد مجتمعه، ونجد أن هذا الموضوع يلقي ترحاباً وتطبيقاً عند الغربيين أكثر من عالمنا الإسلامي على الرغم من أن احتياجات البشر لدينا أكثر من العالم الغربي.

إن عظمة أمر التطوع هو أن الله سبحانه وتعالى عدّ أي إنسان قام بعمل خير لأخيه الإنسان، كأنما قدم العمل إلى الله سبحانه وتعالى والله هو الذي سيجازيه عليه، وهو أمر دلت عليه الآيات القرآنية الكريمة وأحاديث الرسول ﷺ وسيرة أهل بيته وصحابته رضي الله عنهم.

وقد عبر القرآن الكريم عن هذا بقوله: ﴿مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْصُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ﴾ (البقرة: ٢٤٥). ﴿مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ، وَلَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ﴾ (الحديد: ١١). وفي موضع آخر يأمر الله سبحانه وتعالى بالإنفاق، ثم يعقبها بأن هذا الإنفاق يلقي مردوده من الله ﷻ أضْعَافًا مضاعفة، وأكثر من ذلك.. ألا وهي المغفرة.

﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَأَسْمِعُوا وَأَطِيعُوا وَأَنْفِقُوا خَيْرًا لَأَنْفُسِكُمْ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ (١٦) ﴿إِنْ تَقْرَضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا يُّضْعِفْهُ لَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ وَاللَّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ﴾ (التغابن: ١٦ - ١٧).

### مشروعية العمل التطوعي في المنهج الإسلامي:

لقد حثت النصوص الشرعية على مشروعية العمل التطوعي باعتباره من الأعمال الصالحة التي يتقرب بها العبد إلى الله ﷻ، وهو لا يخرج عن أعمال البر والإحسان والمعروف والصدقة والخير، وقد ثبتت مشروعيته في القرآن الكريم والسنة النبوية العطرة كما سنتناوله في ما يأتي.

أولاً: مشروعية العمل التطوعي في القرآن الكريم:

هناك الكثير من الآيات القرآنية التي تثبت مشروعية العمل التطوعي وتحث عليه، ومنها قوله تعالى في سورة البقرة: ﴿وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ﴾ (البقرة: ١٥٨).

وقد جاء في تفسير الثعالبي في رواية الحسن البصري تفسيراً لهذه الآية الكريمة أنها تعني الدين كله، أي فعل غير الفروض الواجبة من صلاة أو زكاة أو الحج إلى بيت الله تعالى بل تعني جميع أنواع الطاعة التي يتقرب بها العبد لربه سبحانه وتعالى.

وقد رجح علماء التفسير أن قوله ﴿خَيْرًا﴾ إنما يشمل جميع أفعال الخير من الطاعات والأعمال والنوافل المختلفة.

وجاء في سورة الحج ما يدل على إثبات مشروعية العمل التطوعي حيث قال الله تعالى: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَرْكَعُوا وَأَسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَأَفْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (الحج: ٧٧).

وهذا يتناول النصح والمعروف - وإغاثة الملهوف - وكفالة اليتيم، ومساعدة المعسر، ونشر العلم، وتثقيف المجتمع، من خلال دفع المسلم وتشجيعه على التكافل والتراحم وتبادل المنافع والمصالح، الأمر الذي يرفع منزلته عند الله ﷻ.

إن المسلم الذي تعود على حب الخير لا ينتظر الكوارث والحالات الطارئة حتى يبادر إلى الإسهام في الأعمال التطوعية، بل سيدفعه

إيمانه وحببه للعمل الصالح إلى تقديم المساعدة وتقديم المعروف لإخوانه المسلمين في كل الظروف، بل ويداوم على ذلك العمل طلباً لمحبة الله ﷻ ورضوانه، حيث دلَّ على ذلك الحديث الشريف الذي أكد على أن أحب الأعمال إلى الله ﷻ ما استمر عليه صاحبه، حيث قال رسول الله ﷺ «إِنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ» (رواه البخاري)، فالعبرة بالقليل الدائم وليس بالكثير المنقطع.

وجاء في آية أخرى من سورة الضحى ما توصي بمراعاة اليتيم والسائل والمحتاج، حيث قال تعالى: ﴿فَأَمَّا الْيَتِيمَ فَلَا تَقْهَرْ ۝١ وَأَمَّا السَّائِلَ فَلَا تَنْهَرْ ۝٢﴾ (الضحى: ٩ - ١٠).

فهي تدعو إلى العمل على مراعاة حقوق الضعفاء والمساكين، وتقديم الخير لهم والرحمة بهم عند التعامل معهم، وهذا يدفع العباد إلى الفوز والتوفيق والرضا الرباني. حيث قال تعالى في صورة الليل: ﴿فَأَمَّا مَنْ أَعْطَى وَاتَّقَى ۝٥ وَصَدَّقَ بِالْحُسْنَى ۝٦ فَسَنِيْرَهُ لِلْيُسْرَى ۝٧ وَأَمَّا مَنْ بَخِلَ وَاسْتَغْنَى ۝٨ وَكَذَّبَ بِالْحُسْنَى ۝٩ فَسَنِيْرَهُ لِلْعُسْرَى ۝١٠﴾ (الليل: ٥ - ١٠).

إن ما ذكر آنفاً من الآيات توضح لنا أن مجالات العمل التطوعي كثيرة ومتعددة ومتنوعة بالشكل الذي يعكس أهمية العمل التطوعي ومكانته وضرورته للفرد والمجتمع.

والعمل التطوعي من الظواهر الموجودة في المجتمعات، سواء كانت الإسلامية أو غير الإسلامية، ولقد جاء الأمر بالعمل التطوعي

في ديننا الإسلامي ففي صورة الحج قال تعالى: ﴿وَأَفْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (الحج: ٧٧).

وفعل الخير يشمل كل أوجه البر والإحسان والتحلي بمكارم الأخلاق، وإعانة المحتاج، والإحسان إلى الآخرين ومساعدة الفقراء والضعفاء.

وقال الله تعالى في سورة النساء: ﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾ (النساء: ١١٤).

وهنا كلمة الأمر في هذه الآية: تعني العمل التطوعي سواء أكان أمراً بصدقة أو أمراً بمعروف أو أمراً بالسعي بالإصلاح بين الناس.

قال تعالى في سورة البقرة: ﴿وَلَا يَأَبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ﴾ (البقرة: ٢٨٢).

فهذه دعوة لمن يعرف الكتابة بأن يتطوع بكتابه ولا يمتنع إذا طلب منه ذلك؛ فالكتابة من نعم الله على العباد التي لا تستقيم أمورهم الدينية ولا الدنيوية إلا بها، فمن أوجه شكر العبد لنعمة الله تعالى التي حباها له أن يتطوع بكتابه حاجات العباد.

قال الله تعالى في سورة الكهف: ﴿حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ بَيْنَ السَّدَّيْنِ وَجَدَ مِنْ دُونِهِمَا قَوْمًا لَا يَكَادُونَ يَفْقَهُونَ قَوْلًا ۗ ﴿٩٣﴾ قَالُوا يَا بَنِي آدَمَ الْقَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجًا عَلَىٰ أَنْ تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا ۗ ﴿٩٤﴾ قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا ۗ ﴿٩٥﴾ ءَاتُونِي زُبَرَ الْحَدِيدِ حَتَّىٰ إِذَا سَاوَىٰ بَيْنَ الصَّدَفَيْنِ قَالَ انْفُخُوا حَتَّىٰ إِذَا جَعَلَهُ نَارًا

قَالَ ءَاتُونِيْ اُفْرِغْ عَلَيْهِ قَطْرًا ﴿٩٦﴾ فَمَا اسْطَعُوْا اَنْ يَّظْهَرُوْهُ وَمَا اسْتَطَعُوْا لَهُ نَقْبًا ﴿٩٧﴾ قَالَ هٰذَا رَحْمَةٌ مِّنْ رَبِّيْ فَاِذَا جَاءَ وَعَدُ رَبِّيْ جَعَلَهُ دَكَّاءً وَكَانَ وَعْدُ رَبِّيْ حَقًّا ﴿الكهف: ٩٣ - ٩٨﴾ وتفسيراً لهذه الآيات:

قال ابن جريج عن عطاء عن ابن عباس: «خرجاً»: أي أجراً عظيماً، يعني أنهم أرادوا أن يجمعوا له من بينهم ما لا يعطونه إياه حتى يجعل بينه وبينهم سداً.

فقال ذو القرنين رافضاً ما أرادوا أن يعطوه له: ﴿مَا مَكَّنِيْ فِيهِ رَبِّيْ خَيْرٌ﴾ (الكهف: ٩٥) أي إن الذي أعطاني الله من الملك والتمكين خير لي من الذي تجمعونه، كما قال سليمان: ﴿أُمِدُّوْنِيْ بِمَالٍ فَمَا ءَاتَنِۦٔ اللّٰهُ خَيْرٌ مِّمَّا ءَاتَكُمُ﴾ (النمل: ٣٦).

وهكذا قال ذو القرنين؛ إن الذي أنا فيه خير من الذي تبدلونه، ولكن ساعدوني بقوة، أي بعملكم معي وبالأدوات المناسبة ﴿أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا﴾ ﴿٩٥﴾ ءَاتُونِي زُبْرَ الْحَدِيدِ ﴿الكهف: ٩٥ - ٩٦﴾.

قال تعالى في سورة القصص: ﴿وَلَمَّا وُرِدَ مَاءَ مَدْيَنَ وَجَدَ عَلَيْهِ أُمَّةً مِّنَ النَّاسِ يَسْقُونَ وَوَجَدَ مِنْ دُونِهِمْ امْرَأَتَيْنِ تَذُودَانِ قَالَ مَا خَطْبُكُمَا قَالَتَا لَا نَسْقِي حَتَّىٰ يُصَدِرَ الرِّعَاءُ وَأَبُونَا شَيْخٌ كَبِيرٌ﴾ ﴿٢٣﴾ فَسَقَى لَهُمَا ثُمَّ تَوَلَّىٰ إِلَى الظِّلِّ فَقَالَ رَبِّ إِنِّي لِمَا أَنْزَلْتَ إِلَيَّ مِنْ خَيْرٍ فَقِيرٌ ﴿القصص: ٢٣ - ٢٤﴾.

وهذا يدل على أن العمل التطوعي الصالح الذي أقدم عليه موسى عليه السلام كان سبباً وفتح خير له عليه الصلاة والسلام، قال تعالى

في سورة الكهف: ﴿وَأَمَّا الْجِدَارُ فَكَانَ لِغُلَامَيْنِ يَتِيمَيْنِ فِي الْمَدِينَةِ وَكَانَ تَحْتَهُ كَنْزٌ لَهُمَا وَكَانَ أَبُوهُمَا صَالِحًا فَأَرَادَ رَبُّكَ أَنْ يَبْلُغَا أَشُدَّهُمَا وَيَسْتَخْرِجَا كَنْزَهُمَا رَحْمَةً مِّن رَّبِّكَ وَمَا فَعَلْتُهُ عَنْ أَمْرِي ذَلِكَ تَأْوِيلُ مَا لَمْ تَسْطِعْ عَلَيْهِ صَبْرًا﴾ (الكهف: ٨٢).

ولا شك أن العمل التطوعي الذي فيه فائدة للناس والإحسان إليهم بما يتطابق مع شريعتنا من عمل يعد عملاً صالحاً يثاب الإنسان عليه من الله سبحانه وتعالى ومن ذلك:

قال الله تعالى:

١- ﴿وَالَّذِينَ وَالَّذِينَ وَالزَّيْتُونَ ١﴾ وَطُورِ سِينِينَ ٢﴾ وَهَذَا الْبَلَدِ الْأَمِينِ ٣﴾ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ٤﴾ ثُمَّ رَدَدْنَاهُ أَسْفَلَ سَافِلِينَ ٥﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَلَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَمْنُونٍ ٦﴾ فَمَا يُكَذِّبُكَ بَعْدُ بِالذِّينِ ٧﴾ أَلَيْسَ اللَّهُ بِأَحْكَمَ الْحَاكِمِينَ﴾ (التين: ١-٨).

٢- كذلك قوله تعالى: ﴿وَالْعَصْرِ ١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالْحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ﴾ (العصر: ١-٣).

٣- قال تعالى: ﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ﴾ (الزلزلة: ٧).

٤- وقال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَظْلِمُ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ وَإِنْ تَكُ حَسَنَةً يُضْعِفْهَا وَيُؤْتِ مِنْ لَدُنْهُ أَجْرًا عَظِيمًا﴾ (النساء: ٤٠).

ويمكن جمع كل ما تم ذكره سابقاً في قوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ (المائدة: ٢).

## ثانياً: العمل التطوعي في السنة النبوية :

إن نعم الله على الإنسان كثيرة، فمن هذه النعم البصر والحركة والعقل وكافة الحواس، وقد عبر عن ذلك رسول الله تعالى فيما رواه الشيخان. من حديث أبو هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «كل سلامى من الناس عليه صدقة، كل يوم تطلع فيه الشمس، يعدل بين اثنين صدقة، ويعين الرجل على دابته فيحمل عليها أو يرفع عليها متاعه صدقة، والكلمة الطيبة صدقة، وكل خطوة يخطوها إلى المسجد صدقة، ويميط الأذى عن الطريق صدقة» (رواه البخاري).

وفي صحيح مسلم: من حديث عائشة رضي الله عنها عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: «إنه خلق كل إنسان من بني آدم على ستين وثلاثمائة مفصل، فمن كبر وحمد الله وهلل الله وسبح الله واستغفر الله وعزل حجراً عن طريق الناس، أو شوكة، أو عظماً عن طريق الناس، وأمر بمعروف ونهى عن منكر عدد تلك الستين والثلاثمائة السلامى فإنه يمشى يوماً وقد زحزح نفسه عن النار» - الفتح: كتاب الجهاد:

والسُّلامى: هو المفصل، أصله عظام الأصابع وسائر الكف، ثم استعمل في جميع عظام البدن.

والمعنى: أنه واجب على كل مسلم أن يشكر الله بعدد كل مفصل من خلال تقديمه لأي عمل مشروع صدقة لله تعالى على سبيل الشكر له، بأن جعل عظامه مفاصل يستطيع بها، القبض والبسط.

وقد جاء في حديث مسلم عن النبي صلوات الله عليه وسلامه قال: «من نَفَسَ عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نَفَسَ اللهُ عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يَسَّرَ على معسر يسَّرَ اللهُ عليه في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد مادام العبد في عون أخيه» (رواه مسلم).

يقول النووي رحمه الله في شرح الحديث: وفيه فضل قضاء حوائج الناس ونفعهم بما تيسر من علم أو مال أو معاونة أو إشاعة أو مصلحة أو نصيحة أو غير ذلك.

وجاء في حديث آخر عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «على كل مسلم صدقة، قالوا: فإن لم يجد؟ قال: فيعمل بيده فينفع نفسه ويتصدق، قالوا: فإن لم يستطع أو لم يفعل؟ قال: فيعين ذا الحاجة الملهوف، قالوا: فإن لم يفعل؟ قال: فليأمر بالخير أو قال بالمعروف. قالوا: فإن لم يفعل؟ قال: فليمسك عن الشر فإنها له صدقة» (رواه البخاري: ١، ٢٧-٣١).

وقد أشارت الأحاديث النبوية الشريفة التي تحث على العمل التطوعي إلى السبل المتعددة لذلك ومنها:

#### ١- الأمر بالعمل التطوعي مع الأمر بالتوحيد

روى الإمام أحمد في المسند باقي مسند الأنصار: عن أبي تميمه عن رجل من قومه أنه أتى رسول الله ﷺ أو قال: شهدت رسول الله ﷺ وأتاه رجل فقال: أنت رسول الله؟ أو قال: أنت محمد؟ قال:

نعم. قال: فالإلام تدعو؟ قال: أَدْعُو إِلَى اللَّهِ وَحْدَهُ مَنْ إِذَا كَانَ بِكَ ضَرَّ فِدْعَوْتَهُ كَشَفَهُ عَنْكَ، وَمَنْ إِذَا أَصَابَكَ عَامَ سَنَةِ فِدْعَوْتَهُ انْبَتَ لَكَ. وَمَنْ إِذَا كُنْتَ فِي أَرْضٍ قَضَرْتُمْ فَأَضَلَّتْ فِدْعَوْتَهُ رَدَّ عَلَيْكَ.

قال: فأسلم الرجل، ثم قال: أوصني يا رسول الله.

فقال له: لا تسبني شيئاً، أو قال: أحداً، شك الحاكم - قال: فما سببت شيئاً بغيراً ولا شاة منذ أوصاني رسول الله ﷺ. ولا تزهد في المعروف ولو ببسط وجهك إلى أخيك وأنت تكلمه، وأفرغ من دلوك في إناء المستسقي.

وقال ﷺ: «الإيمان بضع وسبعون شعبة أعلاها لا إله إلا الله وأدناها إمطة الأذى عن الطريق».

٢- الصبر والصفح عمل جليل من الأعمال التطوعية، ففي سنن أبي داود كتاب الأدب: عن عبد الرحمن بن عجلان قال: قال رسول الله ﷺ: «أيعجز أحدكم أن يكون مثل أبي ضمضم، قال: ومن أبو ضمضم قال: رجل فيمن كان قبلكم بمعناه: قال: عرضي لمن شتمني».

٣- محبة النبي ﷺ البالغة لأهل الأعمال التطوعية وعنايته بهم، وتفقدده لهم.

روى البخاري ومسلم وابن ماجه بإسناد صحيح واللفظ له: عن أبي هريرة روى النبي ﷺ: أن امرأة سوداء كانت تقم المسجد، ففقدتها رسول

اللَّهُ ﷺ فسأل عنها بعد أيام فقيل له إنها ماتت، فقال: «فهلا أذنتموني» فأتي قبرها ف صلى عليها.

٤- القربات كلها أعمال تطوعية لا يجوز أخذ الأجرة عليها، وإنما يعطي ولي أمر المسلمين للقائم عليها رزقاً من بيت المال:

قال ﷺ: «من أذن سبع سنين محتسباً (أي متطوعاً) كتب الله له براءة من النار» (رواه الترمذي).

٥- الإغاثة، ومن أسباب إعانة الله للعبد أن يكون في عون أخيه والجزاء من جنس العمل، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله ﷺ: «من نَفَسَ عن مسلم كربة من كرب الدنيا نَفَسَ الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن ستر مسلماً ستر الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه». (رواه مسلم وأبو داود والترمذي وابن ماجه وأحمد).

وقال صلوات الله عليه وسلامه: «من مشى في حاجة أخيه كان خيراً له من اعتكاف عشر سنوات» (أخرجه الطبراني في الكبير والحاكم).  
وقال صلوات الله عليه وسلامه: «مثل المومنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى» (رواه احمد ومسلم).

٦- مساعدة ومعاونة ذوي الاحتياجات الخاصة من أفضل الأعمال، وكف الشر عن الناس درجة عليا من درجات العمل التطوعي.

عن أبي ذر رضي الله عنه قال: قلت: يا رسول الله، أي الأعمال أفضل؟  
 قال: «الإيمان بالله، والجهاد في سبيله». قلت: أي الرقاب أفضل؟  
 قال: «أنفسها عند أهلها وأكثرها ثمناً». قال: قلت: فإن لم أفعل؟  
 قال: «تعيين صانعاً أو تصنع لأخرق». قال: قلت: يا رسول الله  
 إن ضعفت عن بعض العمل؟ قال: «تكف شرك عن الناس فإنها  
 صدقة منك على نفسك» (رواه مسلم - متفق عليه).

والضائع: ذو الضياع من فقر أو عيال كثير.

وقال أهل اللغة: رجل أخرق: لا صنعة له: أي غير صانع.

(تكف شرك عن الناس فإنها صدقة منك على نفسك).

٧- وقال رضي الله عنه في فضل مساعدة الأرملة والمسكين «الساعي على  
 الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله أو القائم الليل  
 الصائم النهار» (متفق عليه).

ثالثاً: مكانة الأعمال التطوعية في الإسلام من خلال فقه الأمة  
 لقد قررت الشريعة الإسلامية ووضحت صوراً كثيرة من صور  
 العمل التطوعي، ففرق علماء الإسلام وفقهاؤه بين عقود المعاوضات:  
 كالبيع والشراء والإجارة والمساقاة والمزارعة والشركات، وبين عقود  
 الإرفاقات: كالهبة والعطية والوصية وغير ذلك.

كما أنهم أفردوا أبواباً في كتب الحديث والفقه لبيان الأحكام  
 التفصيلية لكثير من الأعمال التطوعية:

(١) باب في بيان أحكام الكفالة: وهي عمل تطوعي يتضمن: التزام رشيد بإعادة من عليه حق إلى صاحبه.

(٢) باب في بيان أحكام الوكالة: وهي استنابة جائز التصرف مثله فيما تدخله النيابة. وهي صورة من صور العمل التطوعي حينما تكون وكالة بغير أجر.

(٣) باب في بيان أحكام الوديعة: وهي المال المدفوع إلى من يحفظه بلا عوض.

(٤) باب في بيان أحكام اللقطة واللقيط: وهو الطفل المنبوذ الذي يوجد ملقياً على قارعة الطريق فيتطوع مسلم بأخذه ورعايته والعناية به.

وكل فروض الكفايات في الفقه فيما يخص الأعمال البدنية هي عمل تطوعي مادام أن هناك أناساً يبادرون إلى القيام بها.

حيث إن فرض الكفاية عند أهل الأصول: هو العمل الشرعي المطلوب إقامته، فإذا قام به من يكفي سقط الإثم عن الباقيين.

لذا فإن تنافس المسلمين على القيام بفرض الكفاية في المنافع المتعددة صورة من صور العمل التطوعي مثل: العناية باللقيط، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وتغسيل الموتى ودفنهم والصلاة عليهم، وإنقاذ الغرقى والحرقى وأصحاب الهدم، وإرشاد الضال وما إلى ذلك.

## لماذا يهتم البشر وخاصة المسلمين بالعمل التطوعي

قال تعالى:

- ١- ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُم حَيْرُ الْبَرِيَّةِ﴾ (البينة: ٧).
- ٢- ﴿وَيُؤْتُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ﴾ (الحشر: ٩).
- ٣- ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (النحل: ٩٠).
- ٤- ﴿وَيُطْعَمُونَ الطَّعَامَ عَلَىٰ حُبِّهِ مِسْكِينًا وَيَتِيمًا وَأَسِيرًا﴾ (٨) ﴿إِنَّمَا نُطْعِمُكُمْ لِوَجْهِ اللَّهِ لَا نُرِيدُ مِنْكُمْ جَزَاءً وَلَا شُكْرًا﴾ (الإنسان: ٨ - ٩).

إن أي عمل يقوم به البشر سواء كان العمل فردياً أو مؤسسات أهلية.. هو من الأعمال التطوعية في سبيل تقدم مجتمعاتنا؛ ففي ظل العالم المادي الذي نعيش فيه وفي ظل التعاملات المادية التي لا تقدم لك شيئاً إلا وتأخذ منك مقابله أشياء أخرى مازال هناك هؤلاء البشر الذين يقدمون لنا هذه الأعمال التطوعية الخيرية، ومنتهى آمالهم هو رضا الله سبحانه وتعالى.

ولذلك فهم جديرون بالأوصاف التي وصفهم بها القرآن الكريم، التي أوردنا بعضها القليل سابقاً.

### فضائل التطوع وفعل الخير في الإسلام:

إن فضائل التطوع وفعل الخير في الإسلام كثيرة متعددة؛ ولذلك جاء الحث على ذلك فقد جاء ذلك في الكتاب والسنة حيث قال تعالى:

- ﴿وَجَعَلْنَاهُمْ أُمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَبِيدِينَ﴾ (الأنبياء: ٧٣).
- ﴿يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَرْكَعُوا وَأَسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (الحج: ٧٧).
- ﴿وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّئُهَا فَاسْتَغْنُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ﴾ (البقرة: ١٤٨).
- ﴿فَاسْتَغْنُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْلِفُونَ﴾ (المائدة: ٤٨).

#### مجالات العمل التطوعي:

التطوع يسع كل المجالات النافعة والمفيدة، وأبرزها:

- ١- مجال العبادة، فالديانة ليست فروعاً عبادية تعتمد على الفرائض والواجبات فقط، بل تتعدى ذلك من خلال التطوع بالنوافل والسنن والقربات، وهذا مجال متاح للتنافس والتسابق في كافة أنواع العبادات كالصلاة والصيام والصدقات والحج وغيرها.
- ٢- المجالات العلمية، كإنشاء المكتبات والمدارس والجامعات والمؤسسات العلمية كافة التي لا يكون هدفها الربح المالي.
- ٣- المجالات المالية، التي تتطلب الدعم المالي وتقديمه من أجل نفع الناس ومساعدتهم.
- ٤- المجالات الحرفية، من خلال التطوع فيما يمتاز به الفرد وبيئته من أنواع الحرف المفيدة النافعة.

٥- المجالات الإدارية، ولها فروع عدة، حيث إن الإدارة أصبحت فناً وجودة وإتقاناً، فالإداري الناجح في عمله إن تطوع أفاد وقدم الكثير.

٦- المجالات الفكرية، من خلال الآراء والنصائح ذات القيمة، والخطط الموجهة.

٧- مجالات الخدمات العامة التخصصية، (صحة البيئة وصحة المجتمع والخدمات البلدية... إلخ).



## نماذج وأمثلة وقدوات مضيئه في العمل التطوعي في صدر الإسلام

### النموذج الأول:

مشاركة النبي ﷺ في بناء الكعبة:

من حديث أبي الطفيل رضي الله عنه قال: كانت الكعبة في الجاهلية مبنية بالرضم (الصخور)، وكانت غير مسقوفة، إنما توضع ثيابها عليها ثم تسدل سدلاً، وكان الركن الأسود موضوعاً على سورها تأدياً، وكانت ذات ركنين كهيئة الحلقة.... إلى أن قال: فهدمتها قريش وجعلوا يبنونها بحجارة الوادي تحملها قريش على رقابها، فرفعوها في السماء عشرين ذراعاً، فبينما النبي ﷺ يحمل حجارة من أجياد وعليه نمرة، فضاقت عليه النمرة، فذهب يضع النمرة على عاتقه فترى عورته من صغر النمرة، فنودي يا محمد، خمر عورتك، فلم ير عرياناً، وكان يرى بين الكعبة وبين ما أنزل عليه خمس سنين، وبين مخرجه وبنائها خمس عشرة سنة. أخرج الطبراني في الكبير وأحمد طرفاً منه ورجالهما رجال الصحيح، كما قال الهيثمي في مجمع الزوائد.

### النموذج الثاني:

وضع النبي ﷺ الحجر الأسود في مكانه:

فقد روى علي رضي الله عنه أنه لما أرادوا (يعني قريشاً) أن يرفعوا الحجر اختصموا فيه، فقالوا: يحكم بيننا أول رجل يخرج من هذه

السكة، قال: وكان رسول الله ﷺ أول من خرج عليهم، فجعلوه (أي الحجر) في مرط، ثم رفعه جميع القبائل كلها، ورسول الله يومئذ رجل شاب يعني قبل البعثة، وفي رواية (لما رأوا النبي ﷺ قالوا: قد جاء الأمين).

قال الهيثمي: رواه الطبراني في الأوسط. ورواه الحاكم وصححه ووافقه الذهبي.

### النموذج الثالث:

شهادة أم المؤمنين خديجة رضي الله عنها لرسول الله ﷺ، وذلك أنه لما رأى جبريل عليه السلام ونزل عليه بقول الله تعالى: ﴿أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝﴾ (العلق: ١-٢) رجع بها رسول الله ﷺ يرجف فؤاده، فدخل على خديجة بنت خويلد فقال: زملوني فزملوه حتى ذهب عنه الروع، فقال لخديجة، وأخبرها الخبر: لقد خشيت على نفسي. فقالت خديجة: «كلا والله ما يخزيك الله أبدا، إنك لتصل الرحم، وتحمل الكل، وتكسب المعدوم، وتقري الضيف، وتعين على نوائب الحق... الحديث» (متفق عليه).

### النموذج الرابع:

مشاركته عليه الصلاة والسلام وهو غلام مع عمومته حلف الفضول: وحلف الفضول كما قال محمد بن إسحاق: أن قبائل من قريش

تمت دعوتهم إلى حلف فاجتمعوا له في دار عبد الله ابن جدعان لشرفه وعمره.

وكان حلفهم يتكون من بني هاشم، وبني عبد المطلب، وبني أسد ابن عبد العزى، وزهرة بن كلاب وتيم بن مرة.

فتعاهدوا وتعاقدوا على أن لا يجدوا مظلوماً من أهلها وغيرهم ممن دخلها من سائر الناس إلا كانوا معه، ويكونوا على من ظلم حتى يردوا عليه مظلّمته، فأطلقت قريش على ذلك الحلف حلف الفضول.

قال ﷺ: «شهدت حلف المطيبين مع عمومتي وأنا غلام، فما أحب أن لي حمر النعم، وأني أنكته».

أخرجه الإمام أحمد وأبو يعلى والبزار، وقال الساعاتي في الفتح الرباني: الحديث إسناده صحيح.

### النموذج الخامس:

مشاركته ﷺ في بناء المسجد النبوي:

لما بنى النبي ﷺ المسجد جاء أبو بكر بالحجارة، وجاء عمر وجاء عثمان، وكان الصحابة يحملون لبنة لبنة وعمار يحمل لبنتين لبنتين، والنبي ﷺ ينفذ التراب عنه والصحابة ﷺ أجمعين يقولون وهم يشاركون في البناء:

لئن جلسنا والرسول يعمل فذاك من العمل المضلل

وقد بني المسجد باللبن، وسقفه بالجريد، وأعمدته من خشب النخيل.

### النموذج السادس:

نزول النبي ﷺ بنفسه في قبر ذي البجادين ومشاركة في دفنه: من حديث عبد الله بن مسعود رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أنه كان يحدث قال: «قمت من جوف الليل، وأنا مع رسول الله ﷺ في غزوة تبوك، فرأيت شعلة من نار في ناحية العسكر، فاتبعتها أنظر، قال: فإذا رسول الله ﷺ وأبوبكر وعمر، وإذا عبد الله ذو البجادين قد مات، وإذا هم قد حضروا له، ورسول الله ﷺ في حضرته، وأبوبكر وعمر يدلّيانه، وإذا هو يقول: «أدنيا إليّ أخاكما» فدلياهُ إليه، فلما هياهُ لشقه، قال: «اللهم إني قد أمسيت راضياً عنه فارضى عنه» قال: يقول ابن مسعود: يا ليتني كنت صاحب الحفرة. (أخرجه ابن منده، والبيهقي وأخرجه بن إسحاق في السيرة).

### النموذج السابع:

حلب الخليفة الراشد أبي بكر الصديق لجواري الحي منائهم: أخرج ابن سعد عن ابن عمر وعائشة وابن المسيب وغيرهم رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ دخل حديث بعضهم في حديث بعض، وكان مما جاء في الحديث: «وكان يحلب للحي أغنامهم، فلما بويع بالخلافة قالت جارية من الحي: الآن لا تحلب لنا منائح دارنا، فسمعها أبوبكر رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ فقال: بلى والله لأحلبنها لكم، وإني لأرجوا أن لا يغيرني ما دخلت فيه عن خُلق كنتُ

عليه، فكان يحلب لهم، فربما قال للجارية من الحي: يا جارية أتحبين أن أرغي لك (من الإرغاء: الحلب بحيث يأتي عليه الزبد) أو أصرِّح (من التصريح: الحلب بدون الزبد)، فربما قالت: أرغ وربما قالت: صرح، فأى ذلك قالت فعل.

قال ابن كثير هذا سياق حسن، وله شواهد من وجوه آخر، ومثل هذا تقبله النفوس وتلقاه بالقبول.

### النموذج الثامن:

عمل أمير المؤمنين عمر بن الخطاب وزوجته أم كلثوم بنت علي رضي الله عنهما أجمعين في مساعدة امرأة في المخاض:

كان عمر رضي الله عنه على عادته يتفقد الناس ليلاً ونهاراً، فإذا بيت شعر ينبعث منه أنين امرأة وعلى بابه رجل قاعد، فسلم عليه عمر وسأله من هو، فأجابه بأنه رجل من البادية جاء يصيب من فضل الله: فقال عمر: ما هذا الصوت الذي أسمع في البيت؟ قال الرجل: انطلق رحمك الله لحاجتك ولا تسأل عما لا يعنيك، فألح عليه عمر يريد معرفة الأمر، فأجابه: امرأة تمخض أي على وشك الولادة وليس عندها أحد، فعاد عمر رضي الله عنه إلى منزله وقال لامرأته أم كلثوم بنت علي رضي الله عنها: هل لك في أجر ساقه الله إليك؟ قالت: وما هو؟ فأخبرها الخبر وأمرها أن تأخذ معها ما يحتاج إليه الوليد الجديد من ثياب، وما تحتاج إليه المرأة وقدرأً وحبوباً وسمناً. فجاءت به فحمل القدر

ومشت خلفه حتى انتهى إلى البيت، وقال لامرأته ادخلي إلى المرأة وجلس هو مع الرجل وأوقد النار وطبخ ما جاء به والرجل جالس لا يعلم من هو. وولدت المرأة فقالت أم كلثوم من داخل البيت: بشريا أمير المؤمنين صاحبك بغلام، فتهيب الأعرابي، وأطعم عمر الرجل من الطعام الذي أعده وأعطى زوجته أم كلثوم فأطعمت المرأة النفساء وقال للرجل: إذا كان غداً فأنتا نأمر لك بما يصلحك، فلما أصبح أتاه ففرض لابنه في الذرية وأعطاه.

#### النموذج التاسع:

الخليفة الراشد ذو النورين عثمان بن عفان رضي الله عنه الذي أحبه الله ورسوله والمؤمنون وقريش حال جاهليتها لبذله في كل وجوه العمل الخيري التطوعي، حيث كانت المرأة القرشية ترقص طفلها الصغير وتناغيه بقولها: «أحبك والرحمن حب قريش عثمان».

وقال فيه صلى الله عليه وسلم بعد أن أعطى وأنفق في جيش العسرة وكان يأتي بالمال يحمله بنفسه ويضعه بين يدي رسول الله صلى الله عليه وسلم أصفر وأحمر وسلاحاً ونوقاً قال فيه صلى الله عليه وسلم: «ما ضر عثمان ما عمل بعد اليوم، (مرتين)». (رواه الترمذي).

#### النموذج العاشر:

أمير المؤمنين علي بن أبي طالب رضي الله عنه رابع الخلفاء الراشدين ابن عم النبي صلى الله عليه وسلم وزوج ابنته فاطمة سيدة نساء العالمين، ووالد

سيدي شباب أهل الجنة الحسن والحسين عليهما السلام أجمعين، يكنس بيت المال بنفسه بعد أن يفرغه من كل صفراء وبيضاء.

أخرج أبو نعيم في الحلية عن علي بن ربيعة الوالبي عن علي ابن أبي طالب رضي الله عنه قال: جاءه ابن النّباج، فقال يا أمير المؤمنين، امتلاً بيت مال المسلمين من كل صفراء وبيضاء، فقال: الله أكبر، وقام متوكئاً على ابن النّباج حتى قام على بيت مال المسلمين، فنودي في الناس، فأعطى جميع ما في بيت مال المسلمين حتى ما بقي منه دينار ولا درهم، ثم أمر بنضحه وصلى فيه ركعتين.

وعن مجمع التيمي قال: كان علي رضي الله عنه يكنس بيت المال، ويصلي فيه يتخذه مسجداً رجاء أن يشهد له يوم القيامة. وأخرجه ابن عبد البر في الاستيعاب.

وهكذا كان السلف الصالح من الصحابة عليهم السلام والتابعين وعلماء الإسلام، وقد أثر عن الإمام المزني - وهو من كبار علماء الشافعية ومن كبار العلماء الذين أخذوا عن الإمام الشافعي - أنه كان محتسباً في تغسيل الموتى.

### النموذج الحادي عشر:

عثمان بن عفان رضي الله عنه وتجهيزه لجيش العسرة، حيث تبرع بثلاث ماله لتجهيز الجيش المسلم المتوجه لغزوة تبوك.. والذي سمي بجيش عثمان.

### النموذج الثاني عشر:

عبد الرحمن بن عوف رضي الله عنه وبذله لماله في خدمة الإسلام والمسلمين في حياة الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم وبعد وفاته. وإذا كانت الثروات تحصى بأعداد رصيدها وأرباحها فإن ثروة عبد الرحمن بن عوف إنما تعرف مقاديرها وأعدادها بما كان ينفق منها في سبيل الله رب العالمين..!!

لقد سمع رسول الله يقول له يوماً: «يا بن عوف، إنك من الأغنياء.. وإنك ستدخل الجنة حبواً.. فأقرض الله يطلق لك قدميك».

باع في يوم أرضاً بأربعين ألف دينار، ثم فرّقها في أهله من بني زهرة، وعلى أمهات المؤمنين، وفقراء المسلمين.

وقدّم يوماً لجيوش الإسلام خمس مئة فرس، ويومًا آخر ألفاً وخمس مئة راحلة.

وعند موته، أوصى بخمسين ألف دينار في سبيل الله، وأوصى لكل من بقي ممن شهدوا بدرًا بأربع مئة دينار، حتى إن عثمان بن عفان رضي الله عنه، أخذ نصيبه من الوصية برغم ثرائه وقال: «إن مال عبد الرحمن حلال صفو، وإن الطعمة منه عافية وبركة».

### النموذج الثالث عشر:

عبد الله بن عمر: يحدثنا أيوب بن وائل الراسبي عن أحد مكرماته، فيخبرنا أن ابن عمر جاءه يوماً بأربعة آلاف درهم وقطيفة..

وفي اليوم التالي، رآه أيوب بن وائل في السوق يشتري لراحلته علفاً نسيئةً (أي من خلال قرض).. فذهب ابن وائل إلى أهل بيته وسألهم أليس قد أتى لأبي عبد الرحمن - يعني ابن عمر - بالأمس أربعة آلاف وقطيفة..؟ قالوا: بلى.. قال: فإني قد رأيتك اليوم بالسوق يشتري علفاً لراحلته ولا يجد معه ثمنه.. قالوا: إنه لم يبت بالأمس حتى فرقها جميعها، ثم أخذ القطيفة وألقاها على ظهره، خرج.. ثم عاد وليست معه، فسألناه عنها. فقال: إنه وهبها لفقير..!! فخرج ابن وائل يضرب كفاً بكف. حتى أتى السوق فصاح في الناس: «يا معشر التجار.. ما تصنعون بالدنيا، وهذا ابن عمر تأتيه ألف درهم فيوزعها، ثم يصبح فيستدين علفاً لراحلته»..!!

#### النموذج الرابع عشر:

صهيب بن سنان: وكان جواداً معطاءً.. ينفق كل عطائه من بيت المال في سبيل الله، يعين محتاجاً.. يغيث مكروباً.. ﴿وَيُطْعِمُونَ الطَّعَامَ عَلَى حُبِّهِ مِسْكِينًا وَيَتِيمًا وَأَسِيرًا﴾ (الإنسان: ٨).

حتى لقد أثار سخاؤه المفرط انتباه عمر فقال له: أراك تطعم كثيراً حتى إنك لتسرف..؟ فأجابه صهيب لقد سمعت رسول الله يقول: «خياركم من أطعم الطعام».

#### النموذج الخامس عشر:

سلمان الفارسي: فقد كان عطاؤه وفيراً.. كان دخله أربعة وستة آلاف درهم في العام، بيد أنه كان يوزعه جميعاً، ويرفض أن يناله منه درهم واحد، ويقول:

«أشترى خوصاً بدرهم، فأعمله، ثم أبيعُه بثلاثة دراهم، فأعيد درهماً فيه، وأنفق درهماً على عيالي، وأتصدقُ بالثالث.. ولو أن عمر ابن الخطاب نهاني عن ذلك ما انتهيت».

### نماذج مضيئه في عمل الخير من النساء المسلمات:

سوف نسرد هنا بعض النماذج من سلفنا الصالح رضوان الله عليهم.. وكيف تطوعوا للعمل الخيري.. وكيف استغلت كل واحدة منهن رضي الله عنهن وقتها في عمل الخير ونقول:

فتشبهوا إن لم تكونوا مثلهم إن التشبه بالكرام فلاح

على رأس هؤلاء:

أولاً: خديجة بنت خويلد أم المؤمنين رضي الله عنها، فقد بذلت جهدها ومالها في مؤازرة الرسول صلى الله عليه وسلم، فقال عنها: «وواستني في مالها إذ حرمني الناس».

ثانياً: أم المؤمنين زينب بنت جحش حيث قال فيها صلى الله عليه وسلم الرسول صلى الله عليه وسلم «أسرعن لحاقاً بي أطولكن يداً» (رواه مسلم) والمقصود بطول اليد: كثرة مدها بالعطاء للفقراء، فقد كانت صلى الله عليه وسلم تعمل بيدها وتتصدق على الفقراء، وتقول عنها عائشه رضي الله عنها: «ولم أر امرأة قط خيراً في الدين من زينب بنت جحش، وأتقى لله وأصدق حديثاً وأوصل للرحم وأعظم صدقة وأشد ابتداءً لنفسها في العمل الذي تتصدق به وتتقرب به لله تعالى» (رواه مسلم).

ثالثًا: أسماء بنت أبي بكر رضي الله عنها: تضحى بنطاقها وتشقه نصفين وهو أعلى وأثمن ما تملك رضي الله عنها تقول: «صنعت سفره للنبي صلى الله عليه وآله وأبي بكر حين أراد المدينة، فقلت لأبي: ما أجد شيئاً أربطه الإنطاقي، قال: فشقيه، ففعلت، فسميت ذات النطاقين» (رواه البخارى).

فمن الآن تفعل ما فعلت السيدة أسماء رضي الله عنها وتضحى بوقتها ومالها في سبيل الله، وتعمل على رفعة أمر الدين وتيسير حاجات الفقراء والمساكين.

رابعًا: الشفاء بنت عبد الله رضي الله عنها التي كانت تعلم نساء النبي صلى الله عليه وآله خاصة حفصة رضي الله عنها القراءة والكتابة.

خامسًا: وفي مجال الجهاد والغزو: (هذه أم عطية) تقول: «غزوت مع رسول الله صلى الله عليه وآله سبع غزوات أخلفهم في رحالهم وأصنع لهم الطعام» (رواه مسلم).

سادسًا: السيدة ربيعة الأسلمية أول مسعفة (ممرضة) في الإسلام، ولقد بنت لها خيمة في مسجد رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام تستقبل فيها الجرحى والمصابين.

سابعًا: أم سليم بنت ملحان رضي الله عنها، بحبها للخير وخدمة المسلمين، فقد كانت يوم أحد هي وعائشه رضي الله عنهما تنقلان القرب على متونهما ثم تفرغانه في أفواه الصحابة، ثم ترجعان فتملانها وهكذا، ويقول عنها أنس رضي الله عنه: كان رسول الله صلى الله عليه وآله يغزو بأم سليم ونسوة من الأنصار إذا غزا يداوين الجرحى.

ثامناً: امرأة اسمها آمنه بنت الشيخ إسماعيل بن عبد الله الحلبي المعروفة بالنقاش: امرأة عاقلة سديدة الرأي حازمة عالية الهمة تحب العلماء والصالحين، وكانت تدور على بيوت الفقراء وتتفقدهم بالعطايا الوافرة والصلوات النافعة، ومن مآثرها الكبيرة (المدرسة الإصلاحية) أسستها سنة ٧٣٠ هـ، ورتبت فيها إماماً وقيماً ومدرساً للشريعة، كما شيدت عدة مدارس ومساجد، إن المهمه التي تكفلت بها آمنه لم تكن فقط تفقد بيوت الفقراء، وإنما كانت تسأل عن أحوالهم لا لإضاعه الوقت بالحديث؛ وإنما لتبني على هذا الحديث عملاً خيراً إيجابياً يعود على الأمة بالنفع والخير. المرجع - معجم النساء اليمينيات، عبد الله الحبشي.

تاسعاً: امرأة أخرى اسمها حلل بنت عبد الله الحسين رحمهما الله: من النفوس الخيرة التي لا يقر لها قرار إلا بفعل الخير والعمل الصالح، فقد ابتنت مدرسة، وبلغ من شدة حبها للخير أنها أوقفت دارها التي كانت تسكنها مدرسة وخرجت من بيتها إلى موضع أقامته بالقرب من المدرسة، كما كانت من المتصدقات المحسنات، وكانت تأمر من يبحث لها عن الأيتام ويأتي لها بهم فتكسوهم وتحسن إليهم، فهي لم تكف بالإنفاق على المحتاجين وإنما شكلت دوريات خيرية وكما أن في المجتمع وجوداً للدوريات الداخلية فكذلك ينبغي أن تكون هناك دوريات تتبع أهل الخير تبحث عن أهل الحاجة من الفقراء والمساكين، وهذا مثال للنفوس المؤمنة التي تفكر في غيرها وتستغل وقتها من أجل طاعة ربها تبارك وتعالى.

## الحافز على العمل التطوعي في الإسلام

من خلال سردنا لمشروعية الأعمال التطوعية ومكانتها في الإسلام من خلال آيات القرآن الكريم، والسنة النبوية، وفقه الأمة يمكن أن نستخلص الحوافز والمثيرات ونلخصها في المعددات الآتية:

أولاً: وعد الله تبارك وتعالى أهل الإيمان المتطوعين بأعمال الإحسان المسارعين بجنة عرضها السموات والأرض.

حيث قال الإله الحق المبين: ﴿ وَسَارِعُوا إِلَىٰ مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ ﴾ (١٣٣) الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿

ثانياً: وصفهم رب العزة من خلال الآيات السابقة بأنهم أهل الإحسان والتقوى.

ثالثاً: وبشرهم تعالى أنه يحبهم ﴿ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾.

رابعاً: جاء في آية قرآنية أن كلام الناس وأحاديثهم ومحاوراتهم في مجالسهم ومنتدياتهم ومنابرهم لا خير في كثير منه إلا ما كان مداره على الحديث في نفع الناس وإصلاح ذات بينهم. قال تعالى: ﴿ لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ ﴾ (النساء: ١١٤).

خامساً: وعد الله من تطوع بذلك مبتغياً به وجه الله وطالباً رضاه بالأجر العظيم والعطاء الكثير الجزيل الواسع، والجزاء المضاعف أضعافاً كثيرة. قال تعالى: ﴿وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾ (النساء: ١١٤).

سادساً: أن العمل التطوعي عبادة عظمت اسمها الشكر لنعم الله على عبده من صحة وعافية وحواس سليمة وبدن معافي، والإيمان نصفان نصف شكر ونصف صبر، والشكر الحقيقي هو ما اجتمع فيه قول اللسان وعمل الجوارح بكفها عن معصية الله وتسخيرها في طاعته، قال تعالى: ﴿اعْمَلُوا آلَ دَاوُدَ شُكْرًا وَقَلِيلٌ مِّنْ عِبَادِيَ الشَّاكِرِينَ﴾ (سبأ: ١٣).

وقال تعالى: ﴿وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ﴾ (البقرة: ٢٨٢)، وقال ﷺ: «كل سلامى من الناس عليه صدقة».

سابعاً: اعتناء النبي ﷺ بالأعمال التطوعية، حتى إنه عليه الصلاة والسلام أعطاها من نفسه وقلبه ولفظه، وعدد منها وهو الذي أوتي جوامع الكلم وفواتحه وخواتمه أربع عشرة صورة من صور العمل التطوعي في حديث واحد ترغيباً إليها وحثاً عليها وهي:

(١) السلام بين الناس صدقة.

(٢) العدل بين الناس صدقة.

(٣) مساعدة الرجل على دابته فتحمله عليها صدقة.

(٤) رفع المتاع للرجل على دابته صدقة.

- (٥) الكلام مع الناس بكلام طيب صدقة.
- (٦) إزالة الأذى عن الطريق صدقة.
- (٧) السلام على عباد الله صدقة.
- (٨) الأمر بالمعروف صدقة.
- (٩) النهي عن المنكر صدقة.
- (١٠) إبعاد الحجر عن طريق الناس صدقة.
- (١١) إزاحة شوكة عن طريق الناس صدقة.
- (١٢) إزاحة عظماً عن طريق الناس صدقة.
- (١٣) إعانة الضائع صدقة.
- (١٤) مساعدة الصانع صدقة.

ثامناً: إعلام النبي ﷺ لأمته أن هذا العمل التطوعي المندوب إليه شكراً على نعمة المفاصل في ثلاث مئة وستين صورة على عدد المفاصل ليس لمرة واحدة في العمر، وإنما هو عمل يتجدد طلب فعله مع كل طلوع شمس لكل يوم.

فقال ﷺ: «كل يوم تطلع فيه الشمس».

تاسعاً: بشارته ﷺ لكل رجل من أمته تصدق عن مفاصله كل يوم بما أرشده إليه بأنه يسير حينئذ على الأرض وقد باعد نفسه عن نار جهنم، وكان مهياً لدخول الجنة، فقال ﷺ: «فإنه يمشي يومئذ وقد زحزح نفسه عن النار».

عاشراً: أمر النبي ﷺ بالعمل التطوعي مع أمره بالتوحيد، حيث قال للأعرابي في الحديث الذي مر ذكره ورواه الإمام أحمد: «إني أدعو إلى الله وحده، وبين وجه استحقاق الله للعبودية بثبوت ربوبيته، فلما أسلم الأعرابي: أوصاه بأن لا يسب شيئاً، وأن يبسط وجهه إلى أخيه، وأن يفرغ من دلوه في إناء المستسقي».

الحادي عشر: العمل التطوعي إيمان صادق، حيث عده النبي ﷺ من شعب الإيمان التي أعلاها شهادة أن لا إله إلا الله وأدناها إمارة الأذى عن الطريق.

الثاني عشر: محبة النبي ﷺ البالغة لأهل الأعمال التطوعية وعنايته بهم وتفقده لهم. كما فعل مع المرأة السوداء التي كانت تقم المسجد.

الثالث عشر: أن الله تعالى تفضلاً وتكرماً منه يكون معيناً لعبده المتطوع الذي يكون في عون أخيه.

الرابع عشر: سعة مفهوم الشريعة للعمل التطوعي، حتى إنها حين لا يجد المسلم أي عمل خير يمكن أن يقدمه إلى مجتمعه وأمته بالفعل فإنه يمكن لكل أحد أن يقدم عملاً صالحاً لمجتمعه وأمته ولنفسه بالترك، بحيث إذا عجز عن ذلك أجمع فإنه يكف شره عن الناس فإنها صدقة منه على نفسه وعلى الناس، ولا يعجز ولو أن يكون كأبي ضمضم فيتصدق بعرضه على من شتمه.

**الخامس عشر:** أن العمل التطوعي ولو كان في حجم الذرة فإن الله تبارك وتعالى يباركه وينميه ولا يضيع أجر من أحسن عملاً ولا يظلم مثقال ذرة. قال تعالى: ﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ﴾ (الزلزلة: ٧).

**السادس عشر:** إن العمل التطوعي المحمود لا يقتصر على المقدم للإنسان، وإنما يشمل حتى الحيوان والطيور وغيرها، كما أن العمل التطوعي ربما كان سبباً رئيساً من أسباب المغفرة ولومع وجود كبائر الذنوب كما غفر الله للبغي الزانية من بني إسرائيل؛ لأنها رحمت الكلب الذي رأته عطشاً فملاّت حذاءها ماءً من البئر وسقت الكلب.

**السابع عشر:** أن العمل التطوعي سيما أحباب الله وأخلائه والمقربين إليه من خلقه من رسل الله عليهم الصلاة والسلام، وعباد الله الصالحين كمحمد ﷺ وإبراهيم ﷺ وهما الخليلان، وموسى عليه السلام حين سقى للمرأتين وتولى إلى الظل وهو من أولي العزم من الرسل، وكفعل الخضر مع الغلامين صاحبي الجدار، وكعمل ذي القرنين مع البشرية جمعاء.

**الثامن عشر:** لما كان عمل ذي القرنين جليلاً أثنى الله عليه في القرآن، وذكر لنا خبره وبلوغه مغرب الشمس ومطلعها وبين السدين، وذكر لنا قصة بناء السد، كما ذكر الله ﷻ النملة في القرآن حين اعتذرت عن نبي من أنبيائه، وذكر كلب أصحاب الكهف حين رافق

الصالحين، وذكر الإبل في إتيانها ضامرة من كل فج عميق قاصدة بيته العتيق لما رافقت الحجاج من عباده، وأقسم بالخيال وهي المشاركة لعباده في الجهاد.

التاسع عشر: أن العمل التطوعي صورة عظمى من صور التعاون على البر والتقوى التي هي سيما أهل الإسلام.

### آثار التطوع:

- ١- كسب الأجر والثواب في الدنيا والآخرة.
- ٢- حل المشاكل والمعضلات الاجتماعية وخاصة وقت الأزمات.
- ٣- التآلف ونشر المحبة بين الناس، ومعالجة النظرة العدائية أو التشاؤمية تجاه الآخرين والحياة.
- ٤- التكافل والتعاون بين أفراد المجتمع.
- ٥- الزيادة من قدرة الإنسان على التفاعل والتواصل مع الآخرين، والحد من النزوع إلى الفردية وتنمية الحس الاجتماعي.
- ٦- تهذيب الشخصية ورفع عقلية الشح وتحويلها إلى عقلية الوفرة والكسب الأعظم مصداقاً للآية الكريمة: ﴿وَمَنْ يُوقَ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ (الحشر: ٩).
- ٧- العمل التطوعي يتيح للإنسان تعلم مهارات جديدة أو تحسين مهارات يمتلكها.

هذا وسوف ننظر في الباب الثاني (فوائد التطوع على الفرد والمجتمع) نظرة تحليلية علمية حول أهمية التطوع والعمل التطوعي لمجتمعاتنا العربية، وخاصة في هذا الوقت الذي يشهد تغيرات متلاحقة وسريعة سواء على مستوى السياسات أو على مستوى المجتمعات أو على مستوى الأفراد من حيث كم المشكلات الكثيرة والمختلفة التي أفرزها هذا القرن، ومدى الحاجة لتفعيل العمل التطوعي ومشاركته للحكومات في أعمال التنمية المختلفة وحل المشكلات التي أفرزها هذا القرن من تأثير على القيم والعقائد والعادات والتقاليد.







## الباب الثاني

### مردود التطوع على الفرد والمجتمع

#### لماذا العمل التطوعي؟

العمل التطوعي من الأعمال الجليلة التي تظهر آثارها الإيجابية وثمراتها النافعة على الفرد والمجتمع؛ ولذا كان للعمل التطوعي الأولوية في رسالة نبينا الكريم ﷺ.

- إنه أحد أسباب سعادة المجتمع ورفاهيته، واستقرار أركانه، وتكاتف سكانه، مع تأكيد الحس الاجتماعي؛ ففيه: حل للمشكلات والصعاب التي قد يمر بها بعض أفراد المجتمع، وفيه نشر الصلة والمحبة، وفيه علاج النفوس وسلبيتها وضميرتها، وفيه التكاتف والتراحم والتكامل.
- إن العمل التطوعي يعمل على دعم إيجابيات المجتمع، والتواصل مع الآخرين، ويعالج النزعة الفردية، فهو تهذيب لشخصية صاحبها، وتحويلها من السلبية إلى الإيجابية، ومن السكون إلى الحركة والفاعلية..... وهو كذلك يساعد على تطوير مهارات الفرد، بتعلم مهارات جديدة، أو تحسين مهارات يمتلكها.
- إن من آثار العمل التطوعي تحسين الوضع الاقتصادي، والاجتماعي، والمعيشي لدى أفراد المجتمع، مع تجسيد مبدأ التكافل الاجتماعي فيما بينهم، واستثمار أوقات الفراغ بالشكل المفيد.
- إنه ميدان خصب للسعادة في الدنيا، والأجر والثواب في الآخرة.

## أهمية العمل التطوعي :

تتبع أهمية العمل التطوعي على النفس البشرية من كونه:

- ١- يركز على القيم الإنسانية للفرد.
- ٢- يؤدي إلى اكتساب المهارات وتنمية القدرات من خلال صقل الفكر.
- ٣- يعترف بمدى إيجابية المشاركة في تحديد مشكلات المجتمع وكيفية استثمار طاقات الشباب وتشجيعه على تحمل المسؤولية لمعالجتها.
- ٤- يشجع على المشاركة في اتخاذ القرارات والإحساس بالآخرين والتحول من الأنانية إلى المشاركة الفاعلة.
- ٥- يعدّ عاملاً متممًا ومكملاً للعمل الحكومي وداعمًا له؛ لكونه يتصف بالمرونة والقدرة على سرعة الحركة.
- ٦- ليس مرتبطاً بزمن محدد بقدر ما هو مرتبط بقيمة الخدمة نفسها؛ مما يساعد على تحويل الطاقات الخاملة إلى طاقات منتجة.
- ٧- تهيئة المجتمع لمواجهة التحديات والتعامل معها (إسهام المجتمع في بناء نفسه).
- ٨- يحفز التكافل الاجتماعي والإحساس بالآلام الآخرين من خلال تعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها نحو العمل الاجتماعي النافع.

٩- دليل على تعاون الحكومة نفسها مع المجتمع المدني في اقتسام المهام معها.

١٠- من أهم أشكال العمل التطوعي الإغاثة التي تبرز الحاجة إليها في حال الحروب الداخلية أو الخارجية والكوارث الطبيعية، ومعالجة مشكلات الفئات الأكثر حاجة.

### أهداف العمل التطوعي

#### أولاً: الأهداف الدعوية

١. إن العمل التطوعي وسيلة مهمة في ترسيخ العقيدة الصحيحة في نفوس المجتمع المسلم.
٢. العمل التطوعي دعوة مفتوحة لكل أفراد المجتمع، للإسهام في بذل الخير.
٣. إنه يساعد على التصدي للأفكار والمبادئ الضالة والمنحرفة بين المسلمين.
٤. وهو وسيلة فاعلة، في دعوة غير المسلمين للدخول في الإسلام.

#### ثانياً: الأهداف التربوية

١. العمل التطوعي وسيلة مهمة في نشر التعليم الإسلامي، وتعليم اللغة العربية.
٢. سد الفراغ في المجالات التطوعية.

٣. التعرف على القدرات واكتشاف المواهب.
٤. المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج التربوية والتوعوية للطلاب.
٥. المشاركة في معالجة سلوك الطلاب المنحرفة.
٦. إعداد الدروس والبحوث التي من شأنها تفعيل دور العمل التطوعي.
٧. بناء المعاهد والمدارس التربوية للفئات الأكثر حاجة.

### ثالثاً: الأهداف الاجتماعية

١. تحقيق مبدأ التكافل بين أفراد المجتمع.
٢. توفير الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع الأكثر حاجة.
٣. إقامة وتوطيد روابط العلاقات الاجتماعية الصالحة للمحافظة على وحدة المجتمع.
٤. المساهمة في تطوير مجالات العمل الخيري في المجتمع.
٥. تحقيق الأمن الشامل في المجتمع (الأمن الاجتماعي - الأمن الثقافي - الأمن الاقتصادي..... إلخ).
٦. اكتساب المبادئ الصالحة التي تساعد على تقوية الروابط بين أفراد المجتمع.

### أشكال العمل التطوعي:

#### ١- العمل التطوعي الفردي:

وهو سلوك، يمارسه أحد أفراد المجتمع من تلقاء نفسه، أو بمشاركة مجموعة من أصحابه، لا يرجون منه مردوداً مالياً أو معنوياً، وقد وجد هذا النوع من خلال القيم الأخلاقية أو الاجتماعية أو الإنسانية.

ولكن هذا النوع من العمل محدود الأهداف، ليس له استقرار، ويتوقف على حسب أهداف وإمكانيات الفرد أو المجموعة القائمة به. مثلاً - قد يقوم فرد بتعليم مجموعة من الأفراد القراءة والكتابة ممن يعرفهم، أو يتبرع للمحتاجين.

## ٢- العمل التطوعي المؤسسي:

وهو أكثر كفاءة من العمل التطوعي الفردي وأكثر تنظيماً وأوسع تأثيراً في المجتمع، وهو أكثر استقراراً، وتحقيقاً للأهداف من العمل الفردي. يعتمد هذا النوع على مدى اقتناع المجتمع بأهميته وجدواه، وعلى التخصص، والتنظيم، والتخطيط، والتطوير، وكيف يمكن جذب الشخصيات المؤثرة والمؤهلة التي تضمن نجاحه وتأثيره.

وفي الوطن العربي توجد مؤسسات متعددة وجمعيات أهلية تسهم في أعمال تطوعية كبيرة لخدمة المجتمع وتهتم بقضايا اجتماعية كثيرة تهدف إلى التنمية الاجتماعية الشاملة من رعاية المعوقين والفقراء إلى من مكافحة المخدرات إلى صحة الأسرة وصحة الأم. إلى الإسهام في دراسة وحل المشكلات المعاصرة للشباب وحمائهم من العادات الدخيلة على المجتمع العربي والمنحدرات الصحية الخطرة أو الانحرافية المضرة بالمجتمع.

ويمكن أن نميز بين شكلين من أشكال العمل التطوعي؛

### الشكل الأول: السلوك التطوعي:

ويقصد به مجموعة التصرفات التي يمارسها الفرد وتطبق عليها شروط العمل التطوعي، ولكنها تأتي استجابة لظرف طارئ، أو لموقف إنساني أو أخلاقي محدد، مثال ذلك أن يندفع المرء (إنقاذ غريق، أو إسعاف جريح)، وهذا عمل جليل؛ لذا فإنه في هذه الظروف يقدم الفرد على ممارسات وتصرفات لأسباب إنسانية أو أخلاقية أو دينية أو اجتماعية، ولا يتوقع من يقوم بها أي مردود مادي.

### أما الشكل الثاني: الفعل التطوعي:

وهذا الشكل يختلف عن الشكل الأول، حيث إنه لا يأتي نتيجة لظروف طارئة، بل يأتي نتيجة دراسة وتخطيط أساسه الإيمان بفكرة التطوع ودوره في تنمية المجتمع ومعالجة مشكلاته.

ويتفرد العمل التطوعي بصفتين أساسيتين تجعلان من تأثيره قوياً في المجتمع وفي عملية التغيير الاجتماعي، وهما:

- ١- يعتمد على المبادرة الذاتية للمتطوع أو المؤسسة التطوعية.
- ٢- يقوم على أساس دراسة احتياجات المجتمع والخدمات التي تقدمها الحكومة، ويعمل على سد الثغرات.

لهذا السبب يلاحظ أن نسق العمل التطوعي لا يتراجع مع انخفاض العائد المادي له، إنما ينحسر بتراجع القيم والحوافز المعنوية التي تكمن وراءه ومنها التشجيع الرسمي وانعدام التنظيمات

اللازمة لهوضه، أو نقص القيم الدينية والأخلاقية والاجتماعية والإنسانية.

وفي أي مجتمع مؤسسات كثيرة يحتل فيها العمل التطوعي أهمية كبيرة ( جمعيات ومؤسسات أهلية وحكومية )، وهذه المؤسسات مع الحكومة تسهم في تطوير المجتمع، حيث إن العمل من خلال المؤسسات التطوعية ذات التنظيمات الإدارية تسهم في جمع الجهود والطاقات الاجتماعية.

إن العمل من خلال المؤسسات التطوعية تسهم في جمع شمل الجهود والطاقات الاجتماعية المتعددة بما يصاحبه من عمليات تخطيط وتنظيم وإدارة الجهود حول أهداف محددة.

### تقنيات العمل التطوعي:

إن أي عمل يحتاج لاستمراريته ونجاحه إلى أدوات وتقنيات تتفق مع فحواه؛ لذا فالعمل التطوعي يحتاج إلى أدوات وتقنيات خاصة تتفق مع خصائصه المتفردة، وهي:

#### ١- الإعلام والدعوة:

عندما يرتبط العمل التطوعي بمسألة التنمية الشاملة، اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وثقافياً، فيجب أن يكون هناك إعلام كثيف متواصل من خلال الدعوة إليه عبر كافة وسائل الإعلام ( المكتوبة

والمرئية والمسموعة) ، مما يشجع مبادرات الأفراد والمجموعات ويبحث في نفوسهم الحماس والثقة للجهة التي ستبنى نجاح جهودهم في تحقيق أهداف التنمية.

## ٢- تحديد الحاجة إلى المتطوعين:

تعد هذه النقطة على جانب كبير من الأهمية؛ لأنها تتصل اتصالاً وثيقاً بمسألة الاستفادة الفاعلة من الطاقات البشرية للمتطوعين من خلال حسن توجيه طاقاتهم في الجوانب التي تحقق:

- سد حاجات أساسية من حاجات المؤسسة - المجتمع.
- تتفق وإمكانات المتطوع ورغباته.
- لا تتعارض مع مفاهيمه الثقافية والمجتمعية.
- لا تضعه في خانة الملاحقة القانونية أو التعارض مع القيم الاجتماعية السائدة.

## ٣- الاختيار:

يكتسب اختيار المتطوعين بعداً خاصاً مهماً لعدة أسباب منها:

أن اختيار المتطوعين يساعد على توضيح المفهوم المشترك لكل من الطرفين من حيث:

- طبيعة العمل.
- الإطار الذي سيعمل من خلاله.

- الفوائد على المدى القصير والطويل.
  - الالتزامات المختلفة لكل فريق والحقوق والواجبات.
- إن الاختيار الصحيح للمتطوعين يسهم في:
- ١- تقنين الجهود في التوظيف السليم لطاقات ومهارات المتطوع.
  - ٢- تخفض تكلفة الإعداد من توعية وتدريب.
  - ٣- التعجيل بتحقيق الأهداف.
  - ٤- منع التضارب في المصالح ويحول دون سيطرة الإحباط على التطوع.
  - ٥- عدم تحميل المتطوع أكثر من جهده.
  - ٦- تفهم المتطوع لأهداف وغايات المؤسسة.
- ٤- التأهيل - التدريب:

عادة ما يحتاج المتطوعون إلى نوع من التأهيل أو التدريب من أجل التوظيف والاستفادة من جهودهم وطاقاتهم، وتختلف المدد الزمنية المؤهلة للمتطوع من فرد لآخر ومن مهمة إلى أخرى.

وبما أن للتدريب أهدافاً أساسية تتصل بـ:

- ١- قناعة المتطوعين من جدوى التدريب سواء على المستوى الشخصي أو مستوى العمل.
- ٢- مدى الدرجة المطلوبة لتعميق خبراتهم القائمة.
- ٣- المستوى المطلوب لإكسابهم مهارات جديدة.

إن أهداف برامج التدريب و التأهيل للمتطوعين يجب أن تغطي هذه المجالات كافة، حيث إن التدريب سوف يحدد موقف المتطوع ويساعده على إنجاز العمل المطلوب بكفاءة أعلى. ويؤدي التدريب دوراً بارزاً في:

- ١- جذب المتطوع إلى المؤسسة ومجالات عملها.
- ٢- استدامة تطوعة لأطول مدة ممكنة.
- ٣- حسن استغلال طاقاته بشكل أفضل.

### كيفية تدريب المتطوعين على العمل التطوعي

كثيراً ما تلجأ المؤسسات التطوعية والجمعيات الأهلية بعد اختيار المتطوعين وتصنيفهم إلى تدريبهم لرفع مستوى أدائهم وزيادة الكفاية الإنتاجية لهم، ويهدف التدريب إلى مساعدة المتطوعين على أداء مهامهم بطريقة أفضل وبأقل جهد ممكن للحد من الأخطاء والعمل على توفير الوقت والجهد والنفقات، ويتحقق هذا الهدف عن طريق:-

- ١- تزويد المتطوعين بالمعارف المرتبطة بأعمالهم.
- ٢- إكساب المتطوعين المهارات اللازمة بمهام وظائفهم.
- ٣- إكساب المتطوعين بعض الاتجاهات النفسية المواتية واللازمة لتحسين إنتاجهم وأداء ما يوكل إليهم من أعمال.

وبشكل عام يهدف تدريب المتطوعين إلى تحفيز وعيهم واجساسهم بالموضوعات التي تحيط بهم في مجتمعهم وبث روح

القيادة بينهم حتى يستفيدوا من الخبرات والتجارب التي يمرون بها في أعمالهم حتى تكون مفيدة وذات معنى.

#### ٥- العمل التنظيمي:

إن الشكل التنظيمي الذي يعتمد على الهيكلية العلمية لتحديد الأدوار المختلفة في أداء أعمال الأنشطة المتعددة للأعمال التطوعية من الضروريات الذي يتطلبه هذا العمل...لذا يجب تأصيل العمل التطوعي بتنظيمه، حيث يكسب هذه النوعية من الأعمال مناعة من أي انحراف عن الأهداف الموضوعية، ويساعد على تحقيق الاستمرارية وأقصى درجات الفاعلية.

كما أن العمل الجماعي يكسب المتطوعين المزيد من الاحترام والقوة والقدرة على مواجهة الصعوبات وتخطي العقبات.

#### ٦- التحفيز:

إن التحفيز يؤدي دوراً بارزاً في استمرارية التطوع واستثمار طاقاته وخبراته المستجدة سواء على مستوى الجماعة أو المؤسسة؛ ولذا يجب أن يكون العمل التطوعي محفزاً للأفراد على المشاركة فيه من خلال مختلف أوجه التحفيز التي تتناسب مع مثل تلك الأعمال.

#### مجالات التحفيز:

١- المشاركة: تعني أن يكون المتطوع ضمن فريق العمل الذي تعمل به المؤسسة أو الجماعة وليس مجرد أداة مؤقتة.

- ٢- الشفافية: أن يكون عمل المؤسسة أو الجماعة واضحاً ولا توجد أهداف مستترة.
- ٣- الاعتراف: يجب الاعتراف دائماً بإنجازات المتطوع وعطاءاته.
- ٤- الاندماج: يجب تشجيع المتطوع على الاندماج في المؤسسة والجماعة.
- ٥- المشاركة: يجب إتاحة الفرصة لمشاركة المتطوع من خلال إقامة الحوارات وأخذ آرائهم في كافة الموضوعات.
- ٦- يجب العمل دائماً على إزالة مختلف العقبات من أمامه لتشجيعه على مواصلة العمل.
- ٧- الشكر والتقدير: من خلال الاعتراف للمتطوع بمدى إسهاماته الفاعلة في تحقيق أهداف العمل الذي شارك فيه.

#### ٧- التقييم:

- من المفيد أن يتم تقييم جهود المتطوعين تقييماً علمياً منصفاً كما لا بد من أن يشترك المتطوعون في هذه العملية من أجل:
- ١- الوقوف على أهميتها وشفافيتها.
  - ٢- التقييم الذاتي من خلال التعرف على النتائج المحققة.
  - ٣- لمعرفة المساعدة الفعلية التي قدمت للمؤسسة أو الجماعة.
  - ٤- رسم الخطط المستقبلية من خلال الاستفادة من دراسة الإيجابيات والسلبيات.

## ٨- المتابعة:

يجب أن يكون لدى المؤسسة أو الجماعة تصور واضح لكيفية الاستفادة من المتطوعين؛ خاصةً بعد أدائهم لمهامهم المحددة، وهذا لن يتأتى إلا من خلال نظام متابعة يتم من خلاله التواصل معهم وإشعارهم دائماً أنهم جزء مهم من فريق العمل.

## تصنيف المتطوعين:

إن الأعمال التطوعية كثيرة وغير محدودة ومجالاتها كثيرة، وتتوقف على موضوع التطوع؛ ولذا لا يمكن حصر موضوعات العمل التطوعي، وهي بالوقت نفسه غير ثابتة ولكنها متحركة دائماً طبقاً للتغيرات التي تستجد بالمجتمع، ولكن لتقنين الأشكال المختلفة لطبيعة المتطوعين بصرف النظر عن مجالات العمل التطوعي كأنشطة فإنه يمكن تصنيفهم إلى عدة أصناف:

- ١- متطوعون بالمال فقط.
- ٢- متطوعون بالجهد فقط.
- ٣- متطوعون بالجهد والخبرة.
- ٤- متطوعون بالوقت.
- ٥- متطوعون بالجهد والوقت والمال.

ولكن هناك تقسيم آخر للعمل التطوعي، وهو على ثلاثة مستويات:

١- مستوى رسم السياسة.

٢- مستوى الإدارة.

٣- مستوى تقديم الخدمات.

وهذا يعني أن المتطوع يشترك بالنصيب الأكبر في مستوى رسم السياسة، فمن الواضح أن المناصب العليا تملأ في الهيئات الأهلية أو الحكومية طبقاً لدرجة التعليم أو المعرفة المهنية أو المركز الاجتماعي، فهذه وظائف تسند إلى مواطنين بواسطة آخرين، ولا مجال هنا لمناقشة قيمة المعرفة المهنية بالنسبة لمن يشغلون هذه المناصب، حيث يجب أخذ هذه المعرفة في الاعتبار عند اختيار شاغليها، والمحك هنا عند الاختيار هو القدرة على تحمل المسؤولية العامة.

ولكن ما فائدة أن يملك شخص معين شهادة رفيعة، ولا يملك روح المبادرة والاستعداد لخدمة المجتمع؟

ما تعودنا عليه، أن الناس يبقون أوفياء لمن يخدمهم، وفي بعض الأحيان، كما دلت التجارب أن الناس عند اختيارهم لشخص معين ينظرون إلى خبرته وسمعته، وماذا قدم للبلاد، فتقدير هذا الشخص نابع من تقدير المسؤولين و المواطنين لدوره في المجتمع.

## مصادر التطوع للعمل التطوعي:

كافة أفراد المجتمع يمكن الاستعانة بهم في مجالات العمل التطوعي، وهنا سوف نركز على بعض المصادر التي ربما يغفل عنها بعض مسؤولي قطاع العمل التطوعي أو الخيري:

١- بعض أفراد المجتمع الذين مارسوا بعض أعمال الخير في المجتمع.

٢- الطلاب على مختلف مستوياتهم، خصوصاً أولئك الطلاب الذين يدرسون العلوم الاجتماعية، وبالأخص طلاب تخصص الخدمة الاجتماعية؛ لأنهم أكثر إدراكاً لحاجة المجتمع للتطوع، بالإضافة إلى التخصصات التي تحتاجها طبيعة كل نشاط.

٣- أعضاء ينتمون إلى أنشطة اجتماعية.

٤- النجوم والأبطال الرياضيين الراغبين في تقديم أعمال خدمية لمجتمعهم.

٥- أعضاء الهيئات الدينية والناشطين في هذا المجال.

٦- المستفيدون من الخدمات التطوعية، حيث يمكن أن تستفيد بعض المنظمات من الجهود التطوعية لبعض من الذين استفادوا من خدماتها.

٧- جذب متطوعات من النساء، فقد أثبتت التجارب في العالم أن النساء أقدر على العطاء في مجال التطوع أكثر من الرجال.

٨- المتقاعدون من كبار السن.

٩- الأطفال.

١٠- الرموز الوطنية من الأسر الحاكمة والمرموقة في المجتمع.

### أسس التطوع في العمل التطوعي:

١- الجهود الإنسانية التي تؤدي بشكل فردي أو جماعي.

٢- الرغبة أو الدافع الذاتية لدى الفرد.

٣- عدم انتظار أي مقابل مادي نتيجة للأعمال التطوعية.

٤- إن التطوع غالباً لا يتطلب إعداداً مسبقاً.

٥- الرغبة في المشاركة.

### الشروط الواجب توافرها في المتطوع للعمل التطوعي:

١- أن يملك المتطوع الوقت اللازم لممارسة نشاطه التطوعي.

٢- أن يكون قادراً على بذل الجهد كي يستطيع تأدية المطلوب منه.

٣- إيمان المتطوع بمسؤوليته الاجتماعية ورغبته الصادقة وتحمسه للعمل

التطوعي من أجل صالح المجتمع دون انتظار لأجر أو مقابل مادي.

٤- اهتمامه بقضايا المجتمع الذي يعيش فيه.

٥- قدرته على التعامل مع الآخرين كفريق عمل يتسم بالتعاون

والتنسيق والاندماج.

٦- إلمامه بقدر من المعرفة والثقافة والمهارات والخبرات في المجال

الذي يرغب بالتطوع فيه.

٧- أن يكون متمتعاً بالسمعة الحسنة بين الناس.

### الأسس التي يجب مراعاتها تجاه المتطوع:

- ١- يجب أن يشعر المتطوع بأهمية العمل الذي يقوم به وأهمية جهده وقدراته وإمكانياته.
- ٢- يجب إتاحة الفرص للمتطوعين للنمو والتعليم ليستطيعوا تحمل المسؤولية.
- ٣- تدريب المتطوعين باستمرار في المجال الذي يعملون فيه.
- ٤- متابعة المتطوعين وتنمية وتدريب وتأهيل كل من يثبت ضعف مهاراته المطلوبة للعمل المكلف به.
- ٥- معرفة المتطوع لقدراته وتوظيفها طبقاً لذلك.
- ٦- إقامة مراكز خاصة شرعية لتنظيم عملية التطوع وإنشاء السجلات الخاصة به.
- ٧- الحوافز التشجيعية مهمة في مجالات العمل الإنساني.
- ٨- إرسال المتطوعين لحضور المؤتمرات، والندوات التي تصقل من خبراتهم وتعرفهم الجديد في العمل التطوعي سواء داخلياً أو خارجياً، وتسهم في تواصلهم مع المؤسسات التطوعية الأخرى.
- ٩- تكريم المتميزين من المتطوعين من قبل الدولة.
- ١٠- يجب أن يعرف جميع العاملين أهمية المتطوع الذي يتبرع بوقته وجهده دون أجر يذكر.
- ١١- المعرفة الكاملة للمسؤول عن العمل التطوعي بكيفية التعامل مع المتطوعين.
- ١٢- تكثيف الحملات الإعلامية لاجتذاب أكبر عدد من المتطوعين.

## عوامل نجاح التطوع:

- ١- الدقة في اختيار المتطوع.
- ٢- أن يكون العمل واضحاً أمام المتطوع يعرف من خلاله حقوقه وواجباته.
- ٣- أن يلم المتطوع بأهداف ونظام المؤسسة وبرامجها.
- ٤- أن يقوم المتطوع بتحديد الوقت المطلوب منه لأداء عمله التطوعي.
- ٥- تنظيم برامج تدريبية مناسبة للمتطوعين الجدد.
- ٦- إجراء دراسات تقييمية دورية لأنشطة المتطوعين.

## الأسس التي يجب أن تتوافر في المتطوع:

- ١- الاستعداد لتقديم الإمكانات الحقيقية المتوافرة دون مبالغة.
- ٢- عدم التحيز أو الخضوع للمؤثرات ذات أي آثار سلبية تؤثر على ما يبذل من جهود.
- ٣- عدم التطلع إلى الحصول على أي عوائد مادية أو غيرها أو قبول هدايا بل رفضها حفاظاً على روح العمل التطوعي الذي يؤديه دون مقابل.
- ٤- المشاركة والتعاون الكامل مع الزملاء والعمل بروح الفريق.
- ٥- تملك روح المبادرة في تحمل المسؤولية.
- ٦- المتابعة لما يقوم به من أعمال ومثابرتة على الأداء بروح عالية.
- ٧- امتلاك إرادة التحدي ونشر روح التفاؤل.
- ٨- التسامح والوفاء والانتماء للعمل التطوعي.

## الأعمال التي يؤديها المتطوع:

- ١- المعاونة في تمويل الجمعيات وتنظيم حملات جمع التبرعات.
- ٢- القيام بتنفيذ برامج العلاقات العامة والتوعية.
- ٣- دراسة ردود فعل المجتمع الإيجابية والسلبية لبرامج المؤسسة.
- ٤- العمل في عضوية اللجان التي تقدم خدمات للمجتمع.
- ٥- المعاونة في تحديد أسباب المشكلات.
- ٦- التنفيذ المباشر للخدمات.
- ٧- التحدث باسم المؤسسة.

## تدريب المتطوعين:

إن اختيار وتصنيف المتطوعين من قبل المؤسسات التطوعية والجمعيات الخيرية، لايقف عند عملية الاختيار أو التصنيف فقط، بل يتعدى ذلك إلى القيام بتدريبهم لرفع مستوى أدائهم وزيادة الكفاية الإنتاجية لهم.

إن التدريب يهدف إلى مساعدة المتطوعين على أداء مهامهم بطريقة أفضل وبأقل جهد ممكن؛ للحد من الأخطاء والعمل على توفير الوقت والنفقات.

ويتحقق هذا الهدف عن طريق:-

- ١- تزويد المتطوعين بالمعارف والخبرات المرتبطة بأعمالهم.

- ٢- إكساب المتطوعين المهارات اللازمة بمهام ووظائفهم.
  - ٣- إكساب المتطوعين بعض الاتجاهات النفسية المواتية واللازمة لتحسين إنتاجهم وأداء ما يوكل إليهم من أعمال.
- وعموماً يهدف تدريب المتطوعين إلى تعميق وعيهم بالمسائل التي تحيط بهم في مجتمعهم وخلق روح القيادة لديهم، بحيث تصبح الخبرات التي يمرون بها وتقابلهم في حياتهم مفيدة وذات معنى.

#### فائدة المؤسسة التطوعية من التطوع:

- ١- إنه إضافة حقيقية لمواردها، بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله من أموال في توظيف بعض العاملين للتوسع في خدماتها أو تحسين معدل الأداء فيها؛ فهو يؤدي إلى رفع العبء المادي عن كاهلها.
- ٢- يتميز العمل التطوعي بالحماس في الأداء؛ وهذا ما قد تفتقده في الموظف المدفوع الأجر، وقد يرافق هذا الحماس خلفية من الخبرة والمهارة وليس مجرد الرغبة.
- ٣- يسمح العمل التطوعي بالممارسة الحقيقية للديموقراطية الاجتماعية في المجتمع؛ لما يتميز به من حرية العمل، أدائه واختيار نوعيته وطريقته، كما يسمح للمتطوع بالتعبير الصادق عن رأيه في طبيعة ومستوى الخدمة والرعاية؛ مما يجعل المؤسسة في تطوير مستمر.

- ٤- الاستفادة من الطاقات الشابة في المجتمع وشغل وقت الفراغ بطريقة فاعلة يسهم في سمعة المؤسسة.
- ٥- سد العجز أو الثغرات في بعض التخصصات النادرة من خلال العمل التطوعي.

### الجوانب السلبية للتطوع:

- ١- إهدار بعض موارد المؤسسة من خلال الحماس الزائد لدى المتطوعين إذا لم يكن يوازيه التوجيه السليم.
- ٢- مستوى الأداء ومعدله لدى المتطوعين قد يكون أقل من المتخصصين في طبيعة هذا العمل؛ لأن الرغبة لا تعني إجادة الأداء.
- ٣- انسحاب المتطوع في أي وقت من العمل التطوعي دون أن تكون عليه التزامات، كما لا يمكن إجباره على الاستمرار في العمل.
- ٤- انخفاض الروح المعنوية للمتطوعين نتيجة لاختلاف المعاملة فيما بينهم؛ مما يؤدي إلى عدم تحقيق المؤسسة لأهدافها.
- ٥- كثيراً ما يشبع المتطوع ميوله ورغباته على حساب عمله في المنظمة بما يتنافى والاستفادة من جهده وعدم اقتناعه بسياسة وفلسفة المنظمة وأهدافها.
- ٦- عدم القدرة على المتابعة أو زيادة ممارسة السلطة داخل المنظمة، وصعوبة وجود الآليات المناسبة للتقويم.

## الصفات والشروط (الفردية والمؤسسية لنجاح العمل الطوعي)

### صفات وشروط فردية:

- ١- تحمل المسؤولية ومواجهتها بشجاعة.
- ٢- الالتزام بالمبادئ والأهداف.
- ٣- المحاسبة وقبول النقد.
- ٤- التضحية والتفاني.
- ٥- الشعور بالفخر بالانتماء للمنظمة الطوعية.
- ٦- الحكمة في مواجهة المشكلات.
- ٧- العفو والتسامح.
- ٨- روح الجماعة ونبذ الفردية والأنانية.
- ٩- الاحترام حسب العطاء وحجم التطوع (بغض النظر عن العمر أو المال أو المؤهلات).
- ١٠- توافر المؤهلات المطلوبة للعمل التطوعي والاستعداد للتعلم.

### صفات وشروط مؤسسية:

- ١- وجود نظام داخلي ولوائح تنظيمية وخطط عمل واضحة.
- ٢- معرفة المتطوعين بالنظام الداخلي واللوائح والحقوق والواجبات.
- ٣- وضع خطة عمل تقوم على الإستراتيجية استناداً على النظام الداخلي.
- ٤- وجود ميزانية محددة، والالتزام باللوائح المالية.

- ٥- ركيزة العمل بالمؤسسة هي العمل الجماعي والمشاركة.
- ٦- وضع خطط واضحة للتدريب.
- ٧- الإيمان باللامركزية واستقلالية الفروع.
- ٨- وجود نظام للمحاسبة.
- ٩- عدم الوصاية والهيمنة.
- ١٠- الاجتماعات المنتظمة والتشاور.
- ١١- وضع نظام للتقارير المنتظمة لتسهيل عملية المتابعة.
- ١٢- يجب توثيق كل الأعمال من خلال نظام فاعل.
- ١٣- وضع هيكله وعلاقات مؤسسية واضحة ولوائح، حيث إن إدارة العمل التطوعي تختلف عن إدارة الشركات والمؤسسات الحكومية.
- ١٤- الابتعاد عن التأثير بالخلفيات الاجتماعية للمتطوعين.

#### مميزات العمل التطوعي:

- ١- مشاركة كل ألوان الطيف الاجتماعي والسياسي.
- ٢- رفض البيروقراطية وتكريس التشاور والمرونة.
- ٣- سهولة المحاسبة.
- ٤- سهولة اتخاذ القرار.
- ٥- المساواة.
- ٦- وسيلة لتحقيق العدالة الاجتماعية.

- ٧- الشعور بالانتماء.
- ٨- تحقيق الذات.
- ٩- تفجير الطاقات وتوظيفها.
- ١٠- الاستغلال الأمثل لأوقات الفراغ لدى الشباب.

• الآليات العلمية التي يجب أن تتعامل معها المؤسسات التطوعية لتقديم خدمات حقيقية.

إن المجتمعات التي حققت نتائج اقتصادية واجتماعية وأخلاقية كبيرة، لم تعد تنظر للعمل التطوعي نظرة عادية عابرة أو أنه عمل بدهي ينتهي دوره مع نهاية أسبابه ودواعيه؛ ولهذا فإننا يجب ألا نغفل عن أن منظومة العمل التطوعي منظومة محكمة لها علومها الخاصة، علوم تحاكي العلوم الإنسانية المعاصرة التي يتشارك في وضع أسسها ومبادئها الكثير من الخبراء والعلماء في مجالات متعددة. ومنظومة العمل التطوعي منظومة عريقة مستمرة، لها أدوات وتقنيات وآليات تطوير مستقلة، وهنا سنتطرق للحديث عن هذه الآليات التي من شأنها دعم خدماتها ومستوى أدائها، ومنها:

الآلية الأولى:

دور مراكز أبحاث العمل الخيري والتطوعي:

أما عن دور مراكز التطوير والأبحاث، فإنه دور حيوي دائماً في الأوقات العادية؛ لأنه يدعم التطوير في الأداء الخيري التطوعي، عن

طريق تبني الأفكار، ودعم الأبحاث والدراسات المتخصصة، وتقييم النتائج، والعمل على استشراف المستقبل الخيري والتطوعي.

ويزداد الدور البحثي حيوية في ظل الأزمات؛ من أجل قراءة الواقع قراءة صحيحة وسليمة، بما يسهم في عملية صناعة الداعم والمتطوع، وتحديد الاحتياجات الحقيقية للداعمين والمتطوعين بطرق علمية، عن طريق تحديد الاحتياجات الحقيقية وطرق إشباعها عن طريق التطوع دون إسراف، وقياس مدى التغيير الإيجابي أو السلبي في المنظومة التطوعية بصورة وقتية، ومدى استعداد الأفراد والمؤسسات لمضاعفة الجهود لا سيما الاقتصادية؛ ولذلك ستبقى مراكز الأبحاث الخيرية من أهم الآليات التي يجب أن يعتمد عليها الاقتصاد في عبور أزماته من خلال الإسهامات الخيرية والتطوعية.

### الآلية الثانية :

#### دور علماء الاقتصاد:

ويتمثل هذا الدور في أن علماء الاقتصاد لديهم القدرة لتقديم الصورة الطبيعية لما تحتاجه المجتمعات والدول من دعم في مراحل مختلفة، وكذلك فإن لديهم القدرة على تحديد المجالات والقطاعات التي تتراجع وتتأثر بصورة أكبر تأثيراً على المنظومة الاقتصادية مع مرور الأيام، والدعوة لدعمها، وكذلك لديهم القدرة على تقييم الأداء التطوعي حتى يصل إلى مراحل الإشباع التي تسهم دعم الاقتصاد.

### الآلية الثالثة :

#### دور علماء الاجتماع:

علماء الاجتماع لديهم القدرة على قراءة التغيرات الاجتماعية في كل الأحوال من خلال ردود الفعل الجماعي التي ربما تكون إيجابية أو سلبية، ومن ثم تكون لديهم القدرة على توجيه السلوك العام للمجتمع، وتحفيزه من أجل تقديم دور فاعل للتعامل مع الأزمة عن طريق وضع السياسات الاجتماعية المحكمة اللازمة للإسهام في الخلاص من المعوقات التي تواجه المجتمع، والانطلاق المطلوب نحو الاستقرار الاقتصادي الذي يضمن الاستقرار الاجتماعي والأخلاقي.

### الآلية الرابعة :

#### دور علماء النفس:

علماء النفس في وقت الاختناقات يتضح أن لهم دورًا كبيرًا يتمثل في معالجة الآثار السلبية التي قد تتبلور في سلوكيات فردية هدامة (قد يكون منها الإحباط، واليأس، والاستسلام، والوهن)، إضافة إلى ردود الفعل العنيفة التي تتبلور في أشكال متعددة كالسرقة، والإرهاب، والتهور،.. إلخ، ولهذا تكون مهمة علماء النفس في غاية الدقة، فهم مطالبون بالعمل على إعادة تأهيل وترويض الحالات الإنسانية الجانحة، لتندمج في المنظومة الاجتماعية التي تريد أن تخرج المجتمعات من كبواتها وأزماتها.

## العمل التطوعي كجزء من التقاليد والقيم العالمية

يعتمد التطوع لخدمة الغير على عادات وتقاليد المجتمع الذي نشأ به المتطوع، وتمارس الكثير من الحضارات التطوع بطرق وصور مختلفة تحت كثير من المسميات، ولكن في النهاية العمل التطوعي يعد جزءاً من تقاليد وقيم عالمية أثبتت عبر التاريخ أهميتها في تعزيز التضامن والتماسك الاجتماعي.

عند العرب التطوع يعني التبرع أو مساعدة الغير من خلال بذل المال والوقت في نصرة المحتاجين، ويرتبط التطوع عالمياً بالقيم الدينية؛ ولذلك فإن غالبية من يزاول العمل التطوعي هم من المتدينين.

فالكثير من المنظمات الخيرية حول العالم هي ذات خلفية دينية، مثل منظمة الإغاثة الإسلامية، ومنظمة الورد فيجود الإنفانجلكية World Vision. وفيما يخص العالم العربي والإسلامي، فإن هيمنة القيم الإسلامية أدت إلى تبني العمل التطوعي كواجب ديني وأسهمت في انتشار الأعمال التطوعية الخيرية في مجتمعاتنا.

إن المجتمعات العربية ونمو مؤسسات المجتمع المدني أدت إلى تناول أشكال مختلفة من التطوع، وأفرزت ما يسمى بالنشاط القائم على التطوع volunteer-based activism. وهذا النوع من النشاط التطوعي، أنتج تغييرات اجتماعية نوعية في العالم العربي،

إن ما يميز العمل التطوعي صغيراً كان أو كبيراً هي روح المبادرة التي يقوم بها الفرد والتي من خلالها تدعم الأعمال التطوعية لمساعدة الغير من دون أي عائد مادي. وهناك مفاهيم خاطئة حول تصنيف وتعريف العمل التطوعي؛ فالنشاطات التطوعية متنوعة ولا يمكن وضعها في خانة واحدة لأسباب عدة أهمها اختلاف مفهوم المصطلح لدى الثقافات المختلفة؛ ولهذا السبب لا يتم توثيق الكثير من الأعمال التطوعية بسبب عدم فهم طبيعتها.

ففي العالم العربي مثلاً، هنالك نقص في المنظمات غير الحكومية والعمل التطوعي المؤسسي مما أدى بالبعض إلى الاعتقاد بندرة الأعمال التطوعية في المجتمعات العربية، ولكن الواقع يشير إلى أن الكثير من الأعمال التطوعية تحدث خارج نطاق المؤسسات الرسمية والحكومية وبشكل تلقائي، وفي الكثير من الأحيان بشكل فردي، مما يجعل حصر هذه الأعمال. ولكن الحقيقة أن هنالك إهمالاً من قبل الباحثين بدراسة التطوع بشكل مفصل وآثاره على المجتمعات والدول العربية.

لقد حان الوقت لأخذ العمل التطوعي على محمل الجد والنظر له كوسيلة فاعلة ومفيدة لتتواءم مع التغيير على جميع المجالات والأنشطة.

### التطوع وتأثير التكنولوجيا على المجتمعات العربية :

من أهم أسباب نمو المجال التطوعي في العالم العربي هو إقبال المتطوعين على استخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة. ووجد أن

الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال وليس الإنترنت أكثر ما يعتمد عليه المتطوعون حول العالم. ومع ذلك فالتطوع عبر الإنترنت ينمو بسرعة. فقد أنشأ برنامج التطوع للأمم المتحدة موقعاً إلكترونياً لتشجيع الأفراد والمنظمات غير الحكومية للتطوع عبر الإنترنت [www.onlinevolunteering.org](http://www.onlinevolunteering.org) في عام ٢٠٠٩ قام المتطوعون عبر الإنترنت بـ ١٤٣١٣ مشروعاً. وأطلق تقرير الأمم المتحدة على هذا النوع من التطوع [clicktivsim](http://clicktivsim). وللأسف فإن طبيعة هذا النوع من التطوع لا تشجع المتطوعين أو [clickers](http://clickers) على التطوع على الأرض خارج شاشات الكمبيوتر. فتأثير هذا النوع يبقى محصوراً في التوعية بالقضايا، ولكن في الواقع نادراً ما يتحول نقاش المواقع الاجتماعية إلى أفعال. كما أن التطوع عبر الإنترنت غالباً ما يكون مؤقتاً ومتقطعاً، ودرجة الالتزام بالعمل التطوعي عادة ما تكون منخفضة.

وفي السعودية تنتشر العديد من الصفحات على الفيس بوك للمشروعات والمجموعات التطوعية؛ فلقد وجد نموذج لفاعلية التطوع الإلكتروني من خلال نادي التطوع الإلكتروني «لبيّه» الذي يتبنى خطة (١٥×١٥×١٥) التي تهدف للحصول على ١٥ ألف متطوع، و١٥ ألف مشروع تطوعي بحلول العام ٢٠١٥.

هنالك بالتأكيد حدود لتأثير التطوع الإلكتروني، والتطوع عبر صفحات الفيس بوك وتويتر ليس كفيلاً وحده لتأهيل الشخص للتطوع، فرقم المشتركين والمتابعين لا يعني شيئاً إن لم يرقم الـ

clickers بالمشاركة فعلياً في الحملات والمشروعات؛ فالتكنولوجيا هي أداة فاعلة للتنظيم والتنسيق ولتجاوز عقبات الزمان والمكان. ولكن وفي ما يخص الدول النامية، فإن هنالك حدوداً لم تستطيع التكنولوجيا تقديمها بسبب وجود فجوة إلكترونية digital divide بين شرائح المجتمع المختلفة، فليست خدمة الإنترنت متاحة للجميع.

وبالنظر إلى بعض الأرقام فإن ٣٣٪ من مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط هم في السعودية والإمارات ومصر. وارتفع استخدام اللغة العربية على الإنترنت ٣٠٠٪ أكثر من أي لغة ثانية. وفي عام ٢٠١٠ ارتفع عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي إلى ٨, ٢٩٪، وقد وصلت نسبة نمو مستخدمي الإنترنت في السعودية (population: penetration) في ٢٠١١, ٤٣٪ من مجمل مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط. وهذه كلها أرقام تشير إلى أنّ الاعتماد على النشاط التطوعي وحده لن يؤدي إلى التغيير في هذه المرحلة، ولكن مع الوقت ومع ازدياد استخدام الإنترنت سيزداد تأثير النشاط التطوعي الإلكتروني على المجتمع.

### التطوع والانتماء الاجتماعي:

إن تأثير العمل التطوعي على ترابط وتماسك المجتمعات أثره واضح وبيّن، فعبء العمل الجماعي الذي يفرضه التطوع، يتعرف أفراد المجتمع على توجهاتهم المختلفة مما يؤدي إلى توطيد روح الانتماء

ويعزز السلم الاجتماعي. وفي بعض البلدان التي عانت من حروب أهلية كان العمل التطوعي أحد الأدوات المستخدمة لحل الأزمات وتقريب وجهات النظر. وقد وجد الباحثون إن ارتفاع نسبة العمل التطوعي في المجتمعات تسهم بشكل كبير في رسم معالم أفضل للهوية الوطنية. وبسبب حداثة الدول العربية وتنوع المجتمع فإننا نجد بأن الهوية الوطنية مازالت في طور النمو والتحول من الأحادية التي كانت تهيمن عليها لفترات طويلة لتشمل اليوم محددات جديدة يفرضها الحراك الاجتماعي الذي بدأ يتشكل في كثير من المجتمعات العربية على أيدي الجيل الجديد من الشباب. ويمكن للعمل التطوعي أن يدعم بناء الهوية الوطنية من خلال توطيد الشعور بالانتماء لدى شرائح المجتمع المختلفة، إذ إنه حتى الآن لم تشهد المجتمعات العربية أعمالاً تطوعية وطنية بالمعنى الكامل والشامل الذي يتشارك فيه أبناء المجتمع ككل، فمعظم الأعمال التطوعية مازالت محصورة ومحدودة وتغلب عليها الاجتهادية وعدم التأطير التنظيمي، وقد يرجع ذلك لحداثة عهد العمل التطوعي المهني في العالم العربي.

#### العمل التطوعي وتمكين الفرد في مجتمعه:

يعد التطوع وسيلة للأفراد للوصول والإسهام في خدمة المجتمع والشعور بأهميتهم وتقديرهم لذاتهم؛ ولذلك غالباً ما تلجأ إليه شرائح المجتمع التي تشعر بالسلبية من خلال نظرة المجتمع لأعمالهم أو لطبيعة العادات والتقاليد التي تحكم مجتمعاتها.

إن الكثير من النساء حول العالم يبادرن إلى ممارسة الأعمال التطوعية لكسر الصورة النمطية التي تظهرهن بشكل سلبي وكعضو غير فعّال في المجتمع.

فمن خلال الأعمال التطوعية استطاع الكثير من النساء إثبات انتمائهن واكتساب حقوقهن، وبالرغم من أنّ الإحصائيات لا تشير إلى أنّ النساء يشكلن النسبة الأكبر من المتطوعين حول العالم، إلا أنّ ازدياد عدد المتطوعات في الدول النامية تعد سابقة مهمة.

فبالنظر إلى المجموعات التطوعية والجمعيات البارزة في العديد من المجتمعات، نجد أنّ معظمها نسائية أو يبادر إلى تأسيسها شخصيات نسائية. وتضيف هذه المبادرات والمجموعات النسائية بلا شك بعداً جديداً لطبيعة العمل التطوعي، ومن خلالها ستعمل على تغيير النظرة السائدة حول دور المرأة في المجتمع.

### التطوع والمواطنة :

إن مهارات وخصائص المواطنة يكتسبها المتطوعون في أثناء القيام بعملهم، وقد تم وصف المجموعات التطوعية «بمدارس تعليم الانتماء للمجتمع»، فمن خلال العمل التطوعي يقوم المتطوعون بتعلم: تنظيم العمل الجماعي، وتنظيم الحملات، وكتابة الرسائل والعرائض للمسؤولين، الخطابة العامة وغيرها. وهذه كلها مهارات مهمة لبناء مواطن فاعل في مجتمعه، ومن المفترض أن ترفع من

الأداء والتجاوب الحكومي، وهذا ما أثبتته بالفعل التجارب التطوعية حول العالم؛ ولذلك فإنّ التطوع وسيلة مهمة للمواطن في المجتمعات التي تعاني من نقص المؤسسات التطوعية التي تسهم في العمل العام للمجتمع والدولة.

ويمكن للعمل التطوعي أن يسهم بشكل فاعل في دعم العمل الحكومي وتوعية المجتمع بالعديد من قضاياها.

وبالرغم من أننا في السعودية نشهد نوعاً من أنواع النشاط التطوعي الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي مثلاً أو حتى الأحاديث والنداءات المتعددة على تويتر، فإننا نجد أنّ هذا النوع من النشاط بمجمله يبقى نشاطاً (افتراضياً) نادراً ما يترجم على أرض الواقع؛ وهذه مشكلة تختص بالعمل التطوعي عبر الإنترنت.

### التطوع والكوارث الطبيعية :

يزيد الإقبال على التطوع إثر وقوع الكوارث الطبيعية، ويعد هذا النوع من الأعمال التطوعية الأكثر ممارسة حول العالم؛ فغالباً ما يقوم أبناء المناطق المتضررة لنجدة وإسعاف المتضررين، فهم بمثابة خط الدفاع الأول.

وقد وجد من خلال تقارير الأمم المتحدة عن التطوع أنّ أهالي المناطق المتضررة هم الأقدر والأكفأ على الاستجابة للكوارث الطبيعية وإدارتها بسبب فهمهم لخصائص مدنها وأحيائهم؛ لذلك

فقد أوصى التقرير الحكومات بالعمل مع المتطوعين المحليين لإدارة عمليات الإغاثة والاستفادة من معرفتهم بالمخاطر التي تحيط بأحيائهم ونقاط الضعف بها.

**كارثة سيول جدة كنموذج تم التعامل معه ( ما له وما عليه ) :**

ولقد أبرزت كارثة السيول في جدة الدور الكبير الذي لعبه المتطوعون المحليون في إغاثة سكان الأحياء المتضررة وتقديم الدعم والمعونات لهم، وبالرغم من أنّ الكثير من الأعمال التطوعية كانت عفوية، الا أننا شهدنا كفاءة عالية على التنظيم بين الشباب المتطوع وتوزيعاً ناجحاً للمهام تستحق الإشادة.

وكان التطوع في كارثة جدة الأولى انطلاقة لنشاط تطوعي غير مسبوق في مجتمع جدة وبالذات لدى شريحة الشباب، مما وضع مدينة جدة، في مركز الريادة في مجال التطوع، إلا أن هناك بعض النقد للظواهر المهمة حول تجربة التطوع في أثناء كوارث السيول منها:

١. العشوائية في العمل التطوعي بسبب غياب المرجعية التي تدير الأعمال التطوعية.

٢. عدم مهنية المتطوعين.

٣. غياب إستراتيجية متكاملة لإدارة الكوارث قبل وقوعها- بمعنى أن هناك افتقاراً لخطة متكاملة لإعداد وتدريب كادر من المتطوعين لرفع مستوى الاستعداد تحسباً لمواجهة أي كارثة في المستقبل.

لكنّ الرأي السائد كان إيجابياً، وركز على نمو ثقافة التطوع في المجتمع بشكل غير مسبوق، مع التأكيد على أهمية أن يتسم العمل التطوعي بمزيد من (الرسمية) وأن يصبح العمل التطوعي عملاً مؤسسياً.

إنّ غالبية المتطوعين في أثناء الكوارث لم يتلقوا التدريب المطلوب، مما يؤكد على أهمية دعم الحكومات لتدريب المتطوعين والتنسيق معهم بشكل أكبر لإنجاح عملية إدارة الكوارث.

إنّنا وكمجتمع نجد نفسه أمام خيارات محدودة قد لا نحتاج فقط للتطوع، بل ربما يكون التطوع في الوقت الحالي هو إحدى الوسائل المهمة للتعامل مع العديد من المشاكل الاجتماعية.

إلا أن هناك إهمالاً من قبل الإعلام في تسليط الضوء على الأعمال التطوعية، فهناك الكثير من الجمعيات الخيرية والأفراد التي تقوم بأعمال تطوعية مهمة ولا تحظى بالنشر الإعلامي المطلوب.

إن هناك أهمية أن تأخذ المؤسسات الحكومية التطوع بشكل أكثر جدية، كما أنّ على الشباب كذلك إظهار المزيد من المسؤولية والالتزام بالعمل الجماعي ورفع شعار مصلحة المجتمع على المصلحة الفردية، فهكذا تكون روح التطوع.

### معوقات العمل التطوعي

١- حملات الاتهام والدعاوى الجائرة التي تواجهها الجمعيات الخيرية.

- ٢- عدم وجود أهداف واضحة لدى الجمعية أو المؤسسة الخيرية تمكنها من استقطاب الكم الكبير من المتطوعين.
- ٣- عدم تعريف المتطوع بالجمعية وأهدافها وطرق تنظيمها.
- ٤- عدم قدرة الإدارة العليا في الجمعية على التعامل مع المتطوعين لانغماسها في العمل الروتيني اليومي.
- ٥- الاعتقاد بأن استقطاب المتطوعين يعد تهديداً لأعمال والمكانة الوظيفية لبعض العاملين الرسميين في الجمعية، فيشعرهم بالإحباط.
- ٦- عدم مناسبة العمل لقدرات ومؤهلات المتطوعين.
- ٧- عدم وضوح الإجراءات واللوائح المتعلقة بالجمعية للمتطوعين.
- ٨- إسناد عملية الاستقطاب إلى غير المؤهلين لذلك.
- ٩- الحاجة المستمرة لتحديث الأطر التنظيمية التي تحكم عملها.
- ١٠- الخبرة السلبية السابقة للمتطوع، والتي يمكن أن تحول بينه وبين أي مشاركة تطوعية أخرى.
- ١١- قلة الخبرة بالعمل التطوعي وما يتضمنه.
- ١٢- عدم إعلان الجمعيات عن حاجتها لمتطوعين؛ فقد يوجد الكثير ممن لديهم الاستعداد للتطوع، ولكن لا يعلمون شيئاً عن هذه الجمعيات أو ما يحتاجون إليه.
- ١٣- عدم فهم المسؤولين في الجمعيات لدور المتطوعين؛ فبعضهم لا يدرك أهمية مشاركتهم، ولا ما يقدمونه من أدوار مهمة.

١٤- المفهوم الخاطئ للعمل التطوعي المتمثل في قيام المتطوع ببذل الجهد التطوعي طيلة الوقت، وإلا اعتبرت جهوده التطوعية ضعيفة.

١٥- ضعف التجربة في الجهد التطوعي.

١٦- البعد وضعف المواصلات، خصوصاً في المجال النسائي.

١٧- الفهم غير الصحيح لدى بعض المتطوعين لمفهوم التطوع؛ فهو يرى أنه باستطاعته أن يحضر ويخرج كما شاء، وأن يبدأ العمل ويوقفه كما يريد، كما أنه ليس لأحد أن يحاسبه على التقصير، وإتمام العمل وجودته.

١٨- عدم تهيئة الأماكن المناسبة للعمل والإنتاج.

١٩- عدم تقدير المجتمع للمتطوع.

٢٠- عدم الجدية والاستمرار في العمل من قبل بعض المتطوعين.

٢١- تعرض العاملين في العمل التطوعي للنقد والظلم.

٢٢- تعارض وقت التطوع مع العمل الرسمي أو الدراسة.

٢٣- زيادة متطلبات الحياة المادية الحديثة.

٢٤- زيادة معدل التفكك الأسري، وتفكك العلاقات والروابط الاجتماعية؛ نتيجة للبعد بين أفراد الأسرة، وتلبية لمتطلبات العمل.

٢٥- قلة تشجيع العمل التطوعي.

٢٦- الكسل والاتكالية.

٢٧- ضعف الموارد المالية للمنظمات التطوعية.

٢٨- بعض الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع كالتقليل من شأن الشباب والتمييز بين الرجل والمرأة.

٢٩- ضعف الوعي بمفهوم وفوائد المشاركة في العمل الاجتماعي التطوعي.

٣٠- قلة التعريف بالبرامج والنشاطات التطوعية التي تنفذها المؤسسات الحكومية والأهلية.

٣١- عدم السماح للمتطوعين بالمشاركة في اتخاذ القرارات بداخل هذه المنظمات.

٣٢- قلة البرامج التدريبية الخاصة بتأهيل جيل جديد من المتطوعين أو صقل مهارات المتطوعين.

### بعض المقترحات لتطوير العمل التطوعي

١- أهمية تربية الأبناء تربية اجتماعية سليمة وذلك من خلال التكاتف التام بين آليات التربية المختلفة كالأسرة والمدرسة والإعلام بشكل منسق ومتكامل الجوانب؛ لغرس قيم التضحية والإيثار وروح العمل الجماعي في نفوس الأبناء منذ مراحل الطفولة المبكرة.

٢- أن تحتوى البرامج الدراسية للمؤسسات التعليمية المختلفة بعض المقررات الدراسية التي تركز على مفاهيم العمل الاجتماعي التطوعي وأهميته ودوره التنموي، ويلازم ذلك بعض البرامج التطبيقية؛ مما يمكن هذه القيمة في الشباب مثل حملات تنظيف محيط المدرسة أو العناية بأشجارها أو خدمة البيئة المساعدة في تنظيم المرور.

- ٣- دعم المؤسسات والهيئات التي تعمل في مجال العمل التطوعي مادياً ومعنوياً، بما يمكنها من تأدية رسالتها وزيادة خدماتها.
- ٤- إقامة دورات تدريبية للعاملين في هذه الهيئات والمؤسسات التطوعية مما يؤدي إلى إكسابهم الخبرات والمهارات المناسبة، ويساعد على زيادة كفاءتهم في هذا النوع من العمل، وكذلك الاستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال.
- ٥- التركيز في الأنشطة التطوعية على البرامج والمشروعات التي ترتبط بإشباع الاحتياجات الأساسية للمجتمع؛ الأمر الذي يسهم في زيادة الإقبال على المشاركة في هذه البرامج.
- ٦- قيام وسائل الإعلام المختلفة بدور أكثر تأثيراً في تعريف أفراد المجتمع بماهية العمل التطوعي، ومدى حاجة المجتمع إليه وتبصيرهم بأهميته ودوره في عملية التنمية، وكذلك إبراز دور العاملين في هذا المجال بطريقة تكسبهم الاحترام الذاتي واحترام الآخرين.
- ٧- دعم جهود الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية حول العمل الاجتماعي التطوعي؛ مما يسهم في تحسين واقع العمل الاجتماعي بشكل عام، والعمل التطوعي بشكل خاص.
- ٨- استخدام العمل التطوعي في المعالجة النفسية والصحية والسلوكية لبعض المتعاطلين للمخدرات والمدمنين أو العاطلين أو المنحرفين اجتماعياً.

٩- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنسيق العمل التطوعي بين الجهات الحكومية والمؤسسات الأهلية لتقديم الخدمات الاجتماعية، وإعطاء بيانات دقيقة عن حجم واتجاهات وحاجات العمل التطوعي الأهم للمجتمع.

١٠- إنشاء جهاز خاص بالمتطوعين يشرف على تدريبهم وتوزيع المهام عليهم وينظم جهودهم.

١١- تطوير القوانين والتشريعات المنظمة للعمل التطوعي بما يكفل إيجاد فرص حقيقية لمشاركة كافة أفراد المجتمع في اتخاذ القرارات المتصلة بالعمل الاجتماعي.

١٢- تشجيع الشباب وذلك بإيجاد مشاريع خاصة بهم تهدف إلى تنمية روح الانتماء والمبادرة لديهم.

١٣- حث الشباب على التطوع خاصة في العطل الصيفية من خلال المدرسة والجامعة والمؤسسة الدينية.

إن للعمل الاجتماعي التطوعي فوائد جمة تعود على الفرد المتطوع نفسه وعلى المجتمع بأكمله، وتؤدي إلى استغلال أمثل لطاقات الأفراد وخاصة الشباب في مجالات غنية ومثمرة لمصلحة التنمية الاجتماعية.

ونحن بحاجة الآن أكثر من أى وقت مضى إلى تنظيمات وكيانات مؤسسية تعمل من خلال الأسس العلمية لبناء المؤسسات، وهي الركيزة الأولى نحو تطبيق فاعل لمضمون وفاعلية التكاتف بين

طموحات الدول في التنمية والتغلب على العقبات والمشاكل التي تواجهها في المجتمع.

ولذا ففي الباب التالي سوف نركز على كيفية بناء المؤسسات التطوعية بالشكل الذي يتناسب مع كل مجتمع ويتطابق مع خصائص العمل التطوعي.







## الباب الثالث

### تنظيم العمل التطوعي

يعد مجتمعنا من المجتمعات التي لها فاعلية بشكل ملحوظ من حيث مستوى النشاط التطوعي فيه مقارنة مع المجتمعات المحيطة التي ما زال بعضها في مرحلة إقامة مشروعات تطوعية تلبى جزءاً من احتياجاته العامة، لكننا الآن نمر بمرحلة من مراحل التحول الحرجة في مسار أنشطتنا ومشروعاتنا التطوعية التي ظهرت بوادرها مع دخولنا القرن الحادي والعشرين.

إن مرحلة التحول لا تعني بالضرورة انحسار العمل التطوعي، بل هي تحدُّ لقدرتنا واستعدادنا لمقابلة فحوى هذه التحديات، فقد تؤدي لزيادة وتفعيل العمل التطوعي، وقد تقود لانحساره وضعفه مدة من الزمن طبقاً لما نتخذه من قرارات. ولهذا فإن السبب الذي يكمن في نوعية التحدي ومقابلته بالاستمرارية هو (كيفية تنظيم هذا العمل التطوعي، بشكل مهني و احترافي)، وهو بالتحديد ما ينقص أعمالنا ومشروعاتنا التطوعية.

#### لماذا تنظيم العمل التطوعي أمر ضروري؟

بدأت الدول الغربية بتوظيف المنظمات التطوعية الخاصة للعمل في مشروعات التنمية منذ زمن طويل، وبعد ذلك بدأ توسع كبير في مفهومه، فلم يعد العمل التطوعي قاصراً على الأعمال الخيرية فقط،

ولكن أصبح يشمل مفاهيم وأبعاداً لم نألّفها من قبل، أهمها مفهوم المشاركة السياسية والحكومة الرشيدة.

وعالمياً فقد تبنت الأمم المتحدة مفهوم الحكومة الرشيدة بقواعدها الثلاثة التي تركز عليها وهي: الدولة، والقطاع الخاص، والمنظمات غير الحكومية، والتي تُسمى (القطاع الثالث) كجزء أساسي في المجتمع.

#### أسباب ضعف تنظيم العمل التطوعي وإدارته في مجتمعنا:

إن العمل التطوعي في مجتمعاتنا بات ضعيفاً في مواجهة كثير من المشكلات المجتمعية التي تعاني منها بلادنا؛ نظراً للحركة السريعة في التغيير الذي صاحب دخول العالم إلى القرن الحادي والعشرين؛ وذلك للأسباب الآتية:

- عدم التخطيط والعشوائية في العمل والقرارات نتيجة لعدم وجود جهات استشارية للمتطوع ولإدارات المنظمات التطوعية من جمعيات، ولجان، ومؤسسات، ومجموعات، وفرق، وهيئات،... إلخ.
- غياب ثقافة العمل التطوعي في تعليمنا ومنازلنا وخطابنا الثقافي؛ مما أدى إلى نقص حاد في عدد ونوعية المتطوعين، وعزوف أصحاب الكفاءات، وتهميش ذوي الطاقات، فأصبح انحسار الموارد البشرية من المتطوعين مشكلة تواجهها أغلب المنظمات التطوعية؛ مما يدفعها إلى تحميل أعضائها أعباء كثيرة فوق طاقتهم؛ أو اللجوء إلى (توظيف) مَنْ يعمل على سد هذه الفجوة

- في المتطوعين، وهو ما لم يكن متوقعًا في بلادنا خصوصًا وأن من أساسيات شريعته العمل التطوعي.
- عدم الحرفية والمهنية، مما يضيع الكثير من الجهد والوقت والمال، ويؤدي إلى في النتائج كمًا وكيفًا لا يتناسب مع الجهد الكبير المبذول من الطاقات والإمكانات التي كان من الممكن استغلالها بشكل أفضل بكثير.
  - إحباط الكثيرين من الانضمام أو الاستمرار في العمل التطوعي.
  - عدم رعاية المجتمع للعمل التطوعي بالشكل المطلوب؛ مما أدى إلى التقليل من إيجابياته التي تحققت بمرور الزمن، وانقلاب بعض إيجابياته إلى سلبيات. وعزوف المجتمع عن العمل التطوعي؛ مما أدى إلى قلة تدفق الموارد المادية، والدعم المعنوي، والإمداد الفكري.

### كيفية تحويل العمل التطوعي إلى تنظيم:

إن أحد الأسس التي تقوم عليها الدول والمجتمعات المتقدمة هو (التنظيم)، حيث الحاجة ماسة إلى التنظيم في جميع المجالات وفي أدق تفاصيل الأعمال، فإذا وجدت لدينا الرغبة في تطوير مجتمعاتنا، فإنه يجب علينا ان نتخذ من التنظيم أداة أساسية لنجاح وتعزيز ثقافة (منظمات المجتمع المدني).

فالأعمال والمشروعات التطوعية التي تدار بطرق عشوائية، وتعتمد على الفردية في أكثر أعمالها لم تعد مجدية في عالم اليوم؛

لأن مصيرها أن تتوقف أو تنتهي حتى بعد بضع سنوات من تأسيسها، وليست هناك طريقة لتجنبها إلا بالتحول إلى منظمات قوية ذات تنظيم علمي في بنيتها الداخلية، وأن تتناسب مستويات علاقاتها التنظيمية مع الأغراض المختلفة لإنشائها.

وهذا التحول هو تحول إستراتيجي؛ لذا فإنه يقع على عاتق العاملين عليها والمؤمنين برسالتها الإيمان والرغبة في هذا التحول قبل غيرهم، وذلك من خلال وسائل الاتصال الحديثة التي جعلت من الحصول على أي معلومة تقريباً أمراً سهلاً ومتاحاً، كما جعلت من تبادل المعلومات مع مجاميع كبيرة من البشر أمراً ميسوراً للغاية (العالم أصبح قرية صغيرة)، بحيث يؤهل ويؤدي إلى معرفة كيف نتمكن من تحويل مشروعاتنا التطوعية الاجتهادية إلى مؤسسات ذات تنظيم جيد يؤهلها إلى الاستمرارية. وإذا كان الغرض الأساسي هو تنظيم العمل التطوعي من خلال مؤسسات تمتلك الأساليب الإدارية الحديثة التي تجعل من هذه الكيانات مؤسسات قادرة على الاستمرارية والفاعلية من خلال ربطها بمؤسسات الدولة وسياساتها الإنمائية المختلفة فإن ذلك يكون بتحديد نسبة مشاركتها للدولة في العملية الإنمائية بالشكل العلمي الذي يقنن جهودها وإنفاقاتها.

لذا فهنا سنستعرض الأشكال المختلفة لإدارة هذه المؤسسات التي من خلالها سيتضح شكل تنظيماها الإدارية سواء أكانت رأسية أو أفقية أو فرق عمل طبقاً لأنشطتها وحجم تعاملاتها وعدد فروعها.

## الأساليب الإدارية المستحدثة لتنظيم العمل التطوعي أولاً: الإدارة بالأهداف بما يتواءم مع تنظيم العمل التطوعي ماهية الإدارة بالأهداف:

إن الإدارة بالأهداف نظام حركي يعمل على دمج أهداف المنظمة وأهداف القوى العاملة (متطوعين أو موظفين)، فهي تعبر عن إستراتيجية للتخطيط وتحصيل النتائج بالشكل الذي يحقق أهداف المؤسسة، ويقابل حاجات الأفراد المتطوعين بالعمل أو الإنفاق...، وتقوم هذه الإستراتيجية على فكرة أساسية هي تحديد أهداف واقعية بواسطة أعضاء الإدارة والعمل على تحقيقها في ضوء معايير رقابية تشجع الأفراد (متطوعين أو موظفين) والحرية الفردية لكل منهم.

وفي هذا الإطار فإن الإدارة بالأهداف وفقاً لرأي الخبراء هي تحديد لمجالات الفعالية المؤسسية ومسؤولياتها، ووضعها في صورة أهداف محددة وفق جدول زمني، مع الربط الأفقي والرأسي بالتخطيط المستقبلي لضمان الاستمرارية.

إن الإدارة بالأهداف هو نمط سلوكي للمسؤولين عن المؤسسة التطوعية، يدرسون بمقتضاه المستقبل المتوقع والفرص المحتملة للتطوير، وقيادة أفراد المنظمة لتحقيق النتائج المطلوبة، وفي الوقت نفسه دفعهم لتحقيق الأهداف الشخصية.

وعلى الرغم من كثرة التعريفات للإدارة بالأهداف فإنها تؤكد على ضرورة دمج أهداف الأفراد والمنظمات واشتراك أعضاء الإدارة في تحديد الأهداف وتعريفها، والتعاون مع العاملين من المتطوعين والموظفين لتحسين الخدمات وتطوير الأداء وزيادة الفعالية.

### المفاهيم الأساسية للإدارة بالأهداف:

عملية الإدارة: تعني الإدارة بالأهداف نظامًا حركيًا مستمرًا يتكون من مجموعة من الأنشطة والمجهودات يؤديها العاملون لتسهم مجتمعة في بلوغ الهدف الكبير...، ومن ثم فهي تضم الوظائف المتداخلة المتضمنة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة...، ولا تقتصر فقط على برامج تقويم الأداء وتحسين الإنتاجية.

الأهداف: الهدف نتيجة يراد الوصول إليها في زمن محدد بمواصفات وكميات معينة، وهناك أربعة أنواع من الأهداف:

الهدف الكلي للمؤسسة: ويمثل الركيزة والمنطلق العام لجميع الوحدات والأفراد والذي من أجله وجدت المؤسسة.

أهداف بعيدة المدى: والتي تعطى نطاقًا طويلاً من الزمن مثل: خمس سنوات أو أكثر.

الأهداف قصيرة الأجل: وتوضع في شكل كمي ونوعي وتنطلق من الأهداف بعيدة المدى، وتساعد في النهاية على تحقيقها.

الأهداف اليومية أو المتتابة للأفرد والوحدات: وهي التي تكمل بعضها ويساعد تحقيق إحداها على تحقيق الآخر. وتدخل في هذه الأهداف أنواع أخرى كالأهداف الوظيفية المتكررة. والأهداف الخاصة بحل المشكلات، والأهداف الابتكارية والشخصية.

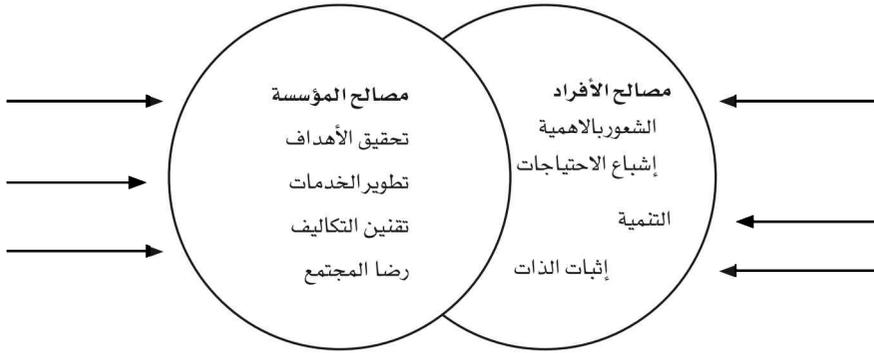
النتائج: وهي بتحديد النتائج المتوقعة؛ وذلك لتوجيه العمل إلى الطريق الصحيح لبلوغ الأهداف المرغوبة كميًا واحصائيًا.

المعايير: وهي التي من خلالها يمكن قياس النتائج المحققة، هذه المعايير تحتوي على جوانب كمية زمنية ونوعية وتكاليفية، يشارك في وضعها الجميع، ويتم الالتزام بها حتى يتم تحقيق الأهداف وبلوغ النتائج المحددة.

المشاركة: تشجع الإدارة بالأهداف كل الأفراد (متطوعين أو موظفين) على أن يحددوا مقدار الإسهام الممكن تقديمه لتحقيق الأهداف الكلية للمنظمة، كما يشارك الأفراد في الإدارة بالأهداف في ترتيب الأولويات بالنسبة للأهداف والنتائج المتوقعة فور تقويم المنجزات ومراحل التقدم نحو الأهداف المحددة.

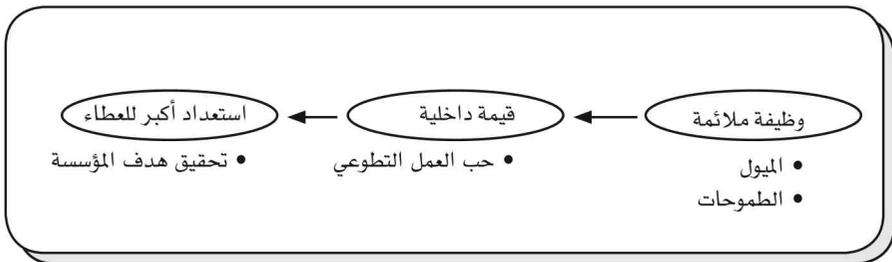
التطوير: يعد التطوير ورفع درجة الفعالية مفهومًا جذريًا في الإدارة بالأهداف، وجزءًا لا يتجزأ من عملياتها. إن الإدارة بالأهداف لا تقف فقط عند بلوغ النتائج، ولكنها تتطلع إلى آفاق جديدة من الفعالية وتطوير المؤسسة في مجملها لضمان استمراريتها في العطاء والاداء.

والشكل رقم (١) يوضح تفاعل مصالح الأفراد (متطوعين أو موظفين) مع مصالح المؤسسة.



إن للقيمة الداخلية للعمل وزناً كبيراً عند الأشخاص (متطوعين أو موظفين)، تلك القيمة يستمدّها الفرد من أدائه لعمله، وكلما كان الفرد يشغل الوظيفة أو يؤدي العمل الذي يتناسب مع ميوله وأفكاره وقدراته، وكلما وجد الفرصة لتطبيق معارفه وممارسة مهاراته...، حقق الرضا النفسي والإشباع لحاجة إثبات الذات..

إن الإدارة بالأهداف تعنى بالعائد الداخلي، وهو طبيعة العمل الذي يسند إلى الفرد (متطوعين أو موظفين)...، حيث يفترض أنه إذا تلاءم العمل معه فإنه سوف يقبل على الإسهام في مجهودات الإدارة بالأهداف برغبة قوية كما يوضحها الشكل رقم (٢).

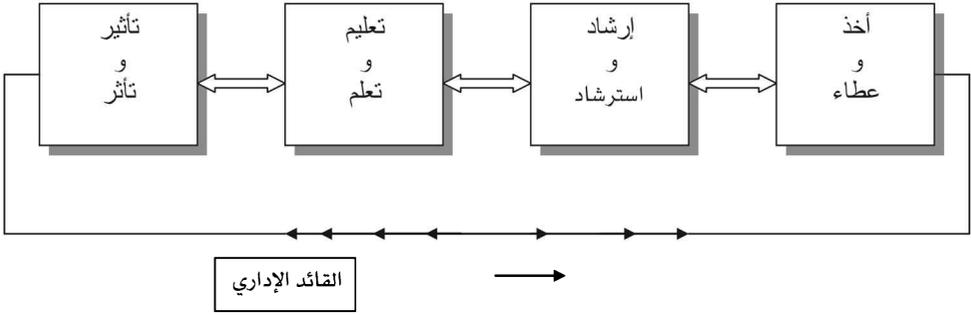


### أهمية القيمة الداخلية للعمل في الإدارة بالأهداف

إن التعاون بين كافة الأطراف المعنية لتحقيق الأهداف المشتركة، يتم عندما يضع الرئيس أو المرؤوسين أهدافهم ويتفانون لتحقيقها في ضوء معايير مقياسية يتم الاتفاق عليها فيما بينهم.

وهذا يتطلب توفير شبكة اتصالات جيدة على كافة المستويات التنظيمية بين الأفراد وأنفسهم وبيتهم وبين جماعات العمل في الإدارات والأقسام الأخرى، وبين المديرين مع بعضهم وبينهم، وبين رؤسائهم وبين المستهدفين بالعمل. حيث يعمل ذلك على توضيح المفاهيم وتوثيق الروابط وتعميق التفاهم وإزالة الغموض وسوء الفهم، كما تعمل هذه الشبكة على نقل وجهات النظر وتوجيه الطاقات نحو الهدف المطلوب.

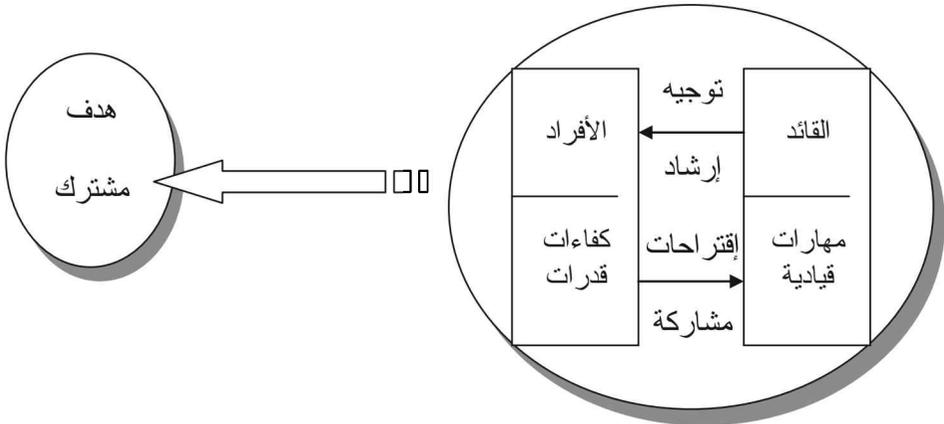
إن القيادة الإدارية في ظل الإدارة بالأهداف مختلفة قليلاً عما هو عليه الحال في بعض النظريات الأخرى للإدارة؛ فالقائد الإداري ليس هو الشخص الذي يجب أن تتركز عنده فقط صلاحية اتخاذ القرار والمسؤولية...، ولكنه في الإدارة بالأهداف عضو في فريق متكامل يتكون منه ومن جماعة العمل التي يقودها. فهو موجه ومرشد وقائد بالمشاركة، والعلاقة بينه وبين الآخرين علاقة أخذ وعطاء، إرشاد واسترشاد، تعليم وتعلم، تأثير وتأثر...، فالقائد في نظام الإدارة بالأهداف لا يعمل وحده ولا يستطيع أن ينجح دون العاملين معه، ودون تعاونهم وإخلاصهم. شكل رقم (٣).



شكل رقم (٣)

العلاقة بين الرئيس والأفراد (متطوعين أو موظفين)  
في نظام الإدارة بالأهداف

لذلك فالإدارة أو القيادة الإدارية ليست مجموعة من الصفات ولكنها مهارات يمكن اكتسابها وصلتها وتعميقها. وينطبق ذلك على كل المستويات التنظيمية ضماناً لنجاح الإدارة بالأهداف..، وليكن معلوماً أن القائد الإداري والأفراد يسعون لهدف واحد شكل رقم (٤).



شكل رقم (٤)

القائد الإداري والأفراد يسعون لهدف واحد

هذا ويلزم ملاحظة ما يأتي:

يجب النظر إلى الجهاز على أنه وحدة واحدة متكاملة تتكون من أجزاء متداخلة تؤثر في بعضها.

العناصر المكونة للجهاز سواء أكانت فنية أو إنسانية أو تنظيمية وبيئية تؤثر في بعضها، ثم يستمر هذا التأثير على الكيان الكلي للجهاز. وكلما تنبه المسؤولون إلى العناصر سابقة الذكر واستخدامها مدخل النظم في دراستها وتحليلها توصلوا إلى فهم أعمق وتطبيق أفضل للإدارة بالأهداف.

إن منطلق تسيير الإدارة متحرّكاً وليس جامداً...، إذ يجب أن تتجمد الأهداف كل مدة زمنية، هذا المنطق يعمل على إرشاد الإدارة إلى أنسب السبل والإمكانيات لتحقيق أهدافها وتحسين نتائجها؛ فربما ترى الإدارة تغيير أهداف معينة، أو إعادة برمجة بعض الأهداف أو تأخير بعضها وتقديم أخرى، أو تأجيل هدف معين. أو ربما تجد ضرورة لتغيير أسلوب أو آخر من أساليب العمل، أو ضرورة تطوير إمكاناتها...، هذه العملية الفكرية المستمرة المتجددة تجعل الإدارة تمارس وظائفها بمنطق الوعي بالظروف المحيطة والإمكانات المتاحة، واستخدام أنسب الطرق للتكيف مع الظروف؛ ذلك أن الإدارة الواعية والمتحركة هي التي تنشئ التغيير فنياً وتنظيمياً وإنسانياً...، وتتحكم في حجم التغيير ومساره تماماً. وبهذا تكون الإدارة قد وضعت في اعتباراتها العلاقة المتداخلة بينها وبين ما يحيط بها من ظروف بيئية مختلفة.

وفي إطار الإدارة بالأهداف يلزم تثبيت المعاني الآتية:

- الفكرة المسيطرة Dominant idea: مصلحة العمل ومصلحة الناس معاً، العبرة بما يجب أن يكون.
- الافتراضات الأساسية Essential suggestion: العمل طبيعي مثل اللعب.
- التخطيط Planning: الاشتراك والمشورة بين المسؤولين والأفراد (متطوعين أو موظفين).
- التنظيم Organizing: روح الفريق.
- الإشراف: عمل جماعي، ثنائي، فردي.
- الرقابة Controlling: ذاتية، بناء على التزام المجموعة.
- الأهداف Objectives: مزج بين أهداف المؤسسة وأهداف الأفراد.
- الزمن: استثمار للمستقبل.
- السلطة Authority: المدير مستشار لمرؤسيه ومعلم.
- العلاقات Relations: علاقات عضوية مهمة بين كافة الفنيين.
- التحفيز Motivation: الالتزام الذاتي.
- معالجة الأخطاء Errors – Correction: معرفة سبب الخطأ باعتباره قد نتج عن سوء فهم وتصحيحه.
- معالجة الصراعات Conflicts correction: بالمواجهة والحوار على المستويات كافة.

### كيفية بناء الأهداف:

أي عمل جاد يبدأ بتحديد الأهداف Goals، ثم اختيار الوسائل المناسبة التي يمكن أن تحقق تلك الأهداف، وذلك في ضوء كافة

ظروف العمل والإمكانات المادية والبشرية المتاحة. ولكون الأهداف  
غايات يسعى الفرد لتحقيقها فإن معايير الأهداف Goals Norms التي  
يجب مراعاتها عند تحديدها حتى تصبح تلك الأهداف ذات فعالية هي:

١. أن تكون نابعة من فلسفة المجتمع للعمل التطوعي وتتفق مع أهدافه  
المجتمع.

٢. أن تقابل وترتبط بحاجات الأفراد والمجتمع.

٣. أن تتسم بالوضوح في المعنى والمفهوم.

٤. أن تكون شاملة وكاملة.

٥. وكذلك أن تكون واقعية بحيث يمكن تحقيقها بالإمكانات المادية  
والبشرية المتاحة والظروف المتوافرة.

٦. ويمكن تحليلها إلى أهداف تخصصية أو مرحلية.

٧. أن تكون قابلة للقياس، أي تكون موضوعة على شكل كمي Quantitative  
أو في شكل رقمي، وقيمها تتطلب تحديد المجالات والنتائج Result  
Areas ثم وضع معايير Norms ومستويات Standards لقياس تلك  
النتائج.

٨. أن تكون متسلسلة بشكل منطقي حسب درجة الأهمية والأولويات.

٩. وأن تكون ناتجة من منطلق النتائج والمخرجات.

١٠. أن تكون قابلة للتغيير والتطوير.

## والشكل رقم (٦) يوضح معايير الأهداف

← مرنة
← مرتبطة بالنتائج
← متسلسلة
← يمكن قياس نتائجها
← قابلة للتحليل
← واقعية
← متكاملة وشاملة
← واضحة المعنى والمفهوم
← ترتبط بحاجات الأفراد
← نابعة من فلسفة الدولة

### شكل رقم (٦)

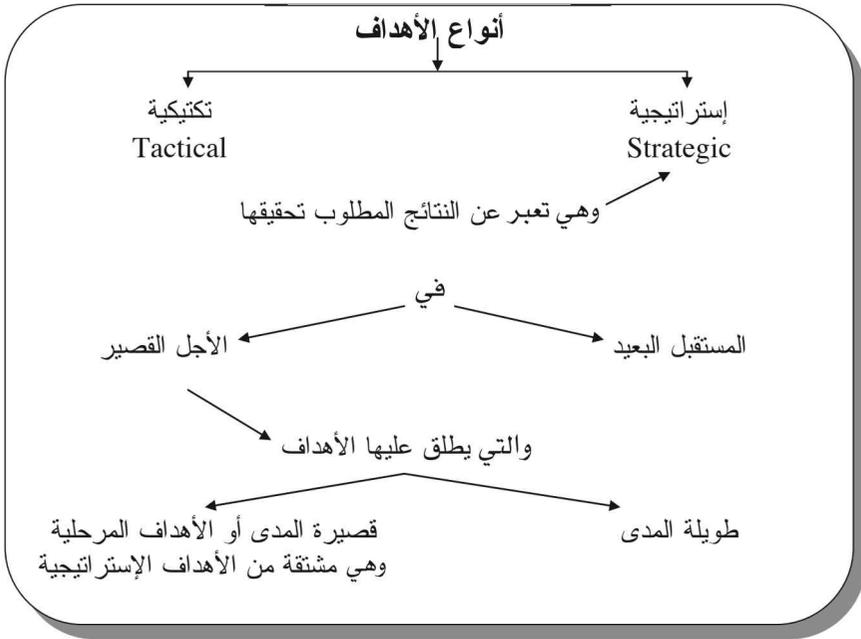
#### ملخص معايير الأهداف

وترجع أهمية تحديد الأهداف إلى ما يأتي:

- ١- هي نقطة الانطلاق في الإدارة بالأهداف.
- ٢- تحدد الاتجاه العام للمجهودات الجماعية.
- ٣- العمل على التنسيق بين مجهودات الأفراد والوحدات.
- ٤- تمثل دافعاً لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل.
- ٥- تعد مقياساً للرقابة والتقييم في أثناء وبعد العمل.
- ٦- دليل للطرق والوسائل الأفضل اللازمة لتفعيل العمل والوصول إلى النتائج.
- ٧- تعمل على الاستفادة من الإمكانيات المتاحة.

- ٨- تضمن قدرًا مناسبًا من التحدي لقدرات القائمين على تحقيقها.  
١٠- تعبر عن فلسفة وسياسة الهيئة أو المنظمة.

أما عن أنواع الأهداف Kinds Goals فالشكل يمكن أن يعبر عن ذلك، شكل رقم (٧).



وأخيرًا:

فإنها هذه هي الإدارة بالأهداف...، ويجب أن يكون معلومًا لدى الجميع أن تطبيق هذه الفلسفة في الأجهزة والمؤسسات التطوعية لا يسير على نمط واحد أو خطوط متشابهة، حيث تختلف هذه التطبيقات من مؤسسة إلى أخرى تبعًا لاختلاف المؤسسات في تنظيماتها ونوع نشاطها وتركيبه العاملين فيها؛ متطوعين أو موظفين فيها، والعوامل البيئية المحيطة بها.

## ثانياً الإدارة بضمير :

مع تزايد الدور الذي تؤديه المعلومات وما حدث في عالم الاتصالات اليوم تغيرت محددات النجاح في عالم الأعمال...، من هنا بدأت المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها ومنها بالطبع المؤسسات التطوعية تركز على مفاهيم جديدة كانت مهملة حتى وقت قريب، ومن هذه المفاهيم:

- ١- الاعتماد على فريق العمل.
- ٢- تشجيع وتنمية الفكر الابتكاري دون تردد أو خوف.
- ٣- تقليل الفاقد وتحسين العمليات الإدارية.
- ٤- تشجيع التعلم والتدريب المستمرين.
- ٥- فتح قنوات اتصال في مناخ يتسم بالانفتاح والصراحة.
- ٦- تأصيل الثقة بين العاملين.
- ٧- تنمية العلاقات بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها.
- ٨- التركيز و الاهتمام على صورة وسمعة المنظمة.
- ٩- التركيز على إدارة موارد المنظمة لتحقيق أهداف معلنة.
- ١٠- التركيز على المبادئ الأخلاقية والشفافية التامة.

إن هذه المفاهيم تنطبق تماماً مع طبيعة المؤسسات التطوعية:

سمات المؤسسات في عصر المعلومات
كثافة في المعرفة
الإنفاق على التدريب
الموارد البشرية
البيانات والمعلومات
تحسين العملية الإدارية
تمكين كل الأفراد (موظفين ومتطوعين)
التحفيز المعنوي
الاتصال المتبادل
الالتزام الذاتي
الجودة كل لا يتجزأ
مشكلة دوران العمالة والمتطوعين
توظيف طاقة كل الأفراد (موظفين ومتطوعين)
إرضاء المستفيدين

جدول رقم (١) يمثل السمات الإدارية لعصر المعلومات.

إن عصر المعلومات يتسم بالموارد المرتبطة بالذكاء والقدرة على جمع المعلومات والتحليل والتصنيف وتبادل الأفكار، فكانت النتيجة ولادة تنظيمات ومؤسسات جديدة تقوم على صناعات جديدة تطرق أبواباً جديدة، هذه المؤسسات تعتمد في الإدارة على الخبرة، والمعرفة، والحدس، والحاسة السادسة، والضمير، وهذا ما تتميز به التنظيمات والمؤسسات التطوعية.

## السمات الإدارية للإدارة بضمير:

إن الإدارة بضمير *Managing with a Conscience* تدفع إلى تحسين الأداء من خلال الاستقامة والثقة والالتزام، كما أن الإدارة بضمير تعني تركيز الانتباه على العناصر الثمانية الآتية، وهي عناصر لا توجد في العادة في دليل الإجراءات أوفي التقرير السنوي للمنظمة، إذ إنها ترتبط بقيم غير ملموسة ومن الصعب التعبير عنها بطريقة كمية، هذه العناصر هي:

١. الإصرار والاستمرار على تنمية وتطوير الأفراد (موظفين ومتطوعين) الذين يظهرون التزاماً عميقاً برسالة المنظمة وقيمها ويعملون لتحديد أهدافها.

٢. العمل على إيجاد بيئة عمل محفزة على الإبداع والابتكار، هذه النوعية من البيئة تغير من نفسها بما تجده من إبداعات وابتكارات.

٣. تحديد أولويات العمل بحيث تركز جهود المنظمة ككل وجهود كل فرد فيها على استثمار الموارد الرئيسية والكفاءات الأساسية التي تحقق أعلى عائد ممكن.

٤. الإيمان بأن السبب الأساسي لوجود مؤسسة تطوعية هو تقديم خدمات متميزة للمستفيدين، والرغبة والقدرة على التكيف مع المتغيرات التي تطرأ على بيئة العمل والخدمات.

٥. العمل من مبدأ أهمية الوقت، وأن الوقت أحد الأصول الثابتة للمؤسسة أو المنظمة بحيث يجب استغلاله؛ ولذا فإن السرعة في العمل والتحرك يعدا مورداً من الموارد المهمة.

٦. هيكله مؤسسة مرنة ومتعاونة قادرة على التحالف والتفاهم مع غيرها من المؤسسات.

٧. ترسيخ روابط الثقة بين المؤسسة وأفرادها والمجتمع، بهدف الحفاظ واستمرارية أفضل الأفراد المتطوعين والداعمين.

ماذا يريد الأفراد (الموظفون والمتطوعون) من المؤسسات التطوعية؟

- الشعور بالأهمية والانتماء.
- أن تكون المؤسسة ذات قيم ورسالة تتوافق مع قيم وتطلعات الأفراد.
- منظمة تولي اهتمامات متوازنة بالنواحي الأخلاقية والسلوكية.
- منظمة تولي عناية خاصة بالبيئة التي يتم العمل من خلالها.

إن الإدارة بضمير تتشكل من ثلاثة مجالات أساسية:

- ١- الالتزام.
- ٢- المبادئ.
- ٣- رعاية المستفيدين من الخدمة.

أولاً: مفاهيم ومبادئ الإلتزام:

يمكن للمؤسسة أن تشعل جذور الإلتزام في العاملين (موظفين أو متطوعين) من خلال المفاهيم والمبادئ الآتية:

### اعتبار الموظفين أهم أصولها:

إن بناء منظمة ناجحة يستدعي التخلي عن السياسات التي لا حصر لها والتي تعيق حركة الموظفين، وكذلك التخلي عن العقلية الرقابية الأمرة التي تهيمن على فكر وتصرف العديد من المسؤولين، كما يجب أن يصغى المديرون لآراء العاملين (موظفين ومتطوعين)، فتجاهل آراء العاملين يؤدي إلى انخفاض كفاءة المنظمة.

### اتباع نموذج إداري جديد:

إن عملية الالتزام تمر بأربع مراحل:

مرحلة الإدارة العلمية... ينظر للمتطوعين على أنهم كيانات اقتصادية، وتعتمد الإدارة إلى الثواب والعقاب لتحفيز الموظفين.

مرحلة العلاقات الإنسانية... تراعى مشاعر المتطوعين وعواطفهم، حيث يتم معاملون بعدل ونزاهة ورفقي.

مرحلة الموارد البشرية... المتطوعون كيانات اقتصادية وأفراد لهم مشاعر وعقول أيضاً، بمعنى أن تحاول الإدارة تحقيق أقصى استفادة ممكنة منهم وتحقيق تطلعاتهم، وهنا تقوم الإدارة ببناء بيئة تحث على الإبداع وحشد كل الطاقات الكامنة في المتطوعين.

مرحلة نموذج الإنسان المتكامل... هي قمة النضج الإداري، حيث تغمر المنظمة كافة المتطوعين لديها؛ مما يجعلهم يحسون بأن

لوجودهم معنى، وهنا يتحول المديرون إلى قادة، والعمل يتم في ضوء القيم والمبادئ التي تعزز إشباع الحاجات وتحفز على تحقيق الأهداف.

ثانياً: مفاهيم ومبادئ المبادئ:

تقوم الإدارة بالمبادئ على ميثاق يحترم حقوق الأفراد (موظفين أو متطوعين)، وهذا الميثاق جزء من كيان المؤسسة، ويمكن لهذا الميثاق أن يشمل ما يأتي:

- إقرار الأفراد (موظفين ومتطوعين) بأنفسهم أفضل الطرق لإنجاز أهدافهم.
- يجب أن يعامل الأفراد (موظفون ومتطوعون) على أنهم روح المؤسسة وقلبها النابض.
- يجب على المؤسسة أن تعتبر المتطوعين أفراداً متميزين.
- الأعمال التي تسندها إليهم المؤسسة يجب أن تشعرهم بالتحدي لزيادة وتنمية حدود قدراتهم.
- السماح للمتطوعين في أثناء تأدية الأعمال أن يحاولوا كثيراً ويخفقوا أحياناً.
- إحساس الأفراد (موظفين ومتطوعين) بأن المسؤولين يثقون فيهم وبقدراتهم.
- يجب أن يحظى الأفراد (موظفون ومتطوعون) بمعاملة عادلة.
- يجب أن يتم تقدير الأفراد (موظفين ومتطوعين) من قبل الإدارة للجهود الإضافية التي يبذلونها.

- إشعار الأفراد (موظفين ومتطوعين) بحرية التعبير عن أفكارهم وآرائهم وأمانيتهم.
- نشر وإتاحة المعلومات الدقيقة عن كل أنشطة المؤسسة للمتطوعين.
- الاتصال بالإدارة حق للمتطوعين كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

### ثالثاً: رعاية المستفيدين

إن الإدارة بضمير تولى مستقبل الخدمة بعداً كبيراً وخاصة في إدارة مؤسسات العمل التطوعي التي من أهم أنشطتها الإسهام مع الدولة في تحقيق التنمية وتقديم الخدمات التي تسهم في تنمية الفرد.

والرعاية والخدمة عبارة عن شكل في التفكير إضافة إلى كونها نشاطاً، فمن المهم اكتشاف طبيعة الثقافة التي تحدد نظرة المؤسسة لمجتمع المستفيدين وطرق التعامل معها.

كيف يمكن تحديد موقع مستقبلي الخدمة من ضمير المؤسسة التطوعية .

إن موقع المستفيدين من ضمير المؤسسة التطوعية يمكن تحديدها من خلال الإجابة الصريحة عن الأسئلة الآتية:

١- هل المؤسسة على استعداد لتغيير بعض السياسات لجعل خدمات المستفيدين تتم على نحو أفضل؟

- ٢- هل تميل المؤسسة لاعتبار ولاء المستفيدين أمرا مسلما به لمجرد أنهم يتعاملون معها منذ أمد طويل؟
- ٣- هل يعرف المتطوعون أن أول وأهم واجباتهم هو خدمة المستفيدين من الخدمة؟
- ٤- هل تتوجه سياسات المؤسسة لتحقيق نجاح خطط خدمة المستفيدين على المدى الطويل، أم هي موجهة لتحقيق نتائج سريعة ومؤقتة؟
- ٥- إلى أي مدى يتم تعريف احتياجات المستفيدين وطبيعتها، وما الذي يعرفه المستفيدون عن المؤسسة؟
- ٦- هل تدرك المؤسسة ما الذي يجعل المستفيدين سعداء بخدماتها، وما الخطوات التي تتخذها لتعرف موقف المستفيدين من خدماتها؟
- ٧- هل يمكن لمستقبلي الخدمة من المؤسسة الوصول إليها بسهولة، عندما يرغبون في التواصل معها؟
- ٨- هل تعامل المؤسسة المستفيدين الآن بصورة مختلفة عن معاملتها لهم خلال مدة سعيها لاجتذابهم؟
- ٩- هل تخشى المؤسسة من أن تفقد بعض المستفيدين إلى درجة أنها تعمل على تجميد شكل الخدمة؟

### ثلاثون إضاعة للإدارة بضمير :

١- الأشياء غير الملموسة يصعب التعبير عنها رقمياً، لكنها ضرورية لتحقيق النجاح والقيمة المضافة؛ فمثلاً من الصعب قياس القيمة التي يضيفها خيال (بل جيتس) مؤسس شركة ميكروسوفت، لكن من السهل أن نقول إن غيابَه عن قيادة الشركة لأي سبب كان، سيهبط بقيمة أسهمها عدة مليارات من الدولارات.

٢- يبقى الاحترام ما بقي الإنسان؛ لذا ينبغي أن تحتل الرؤية والقيم والمعتقدات قمة الاهتمام؛ لأن الثقة والاحترام والقيادة تتبع من الشخصية، حيث إن السلطة تمنح للمدير وتزول مع زوال الوظيفة، ولكن الاحترام يكتسب مع الوقت.

٣- يجب عمل توازن بين احتياجات المتطوعين وقيم المؤسسة الداخلية، العاملون اليوم يعملون من أجل كل من المعنى والقيمة (أنواع التحفيز المختلفة)، وهذا يظهر عند حدوث الأزمات ومدى تفاني العاملين المحفّزين للمساعدة وحل كل المشكلات دون أن يطلب منهم ذلك.

٤- لا يجب أن يكون التطوع في كل وقت، ولكن يجب أن نركز الجهود لتحقيق هدف واحد كبير، التركيز يعني أن تعرف نقاط قوتك، وأن تعرف احتياجات عملائك، ثم بعد ذلك توظف تلك الكفاءات لسد حاجة المستفيدين.

٥- لا بد من تحديد الهدف الذي سيتناوله الجميع بالعمل على تحقيقه؛ لأننا إن سرنا على الطريق بلا هدف، سنجد من يسرون وراءنا

ويكررون نفس ما فعله، وسيقلدهم الجميع حتى في ارتكاب الأخطاء.

٦- التقدم في تحقيق الأهداف؛ لأن هناك فرقاً بين التقدم والتحرك. التقدم يعنى الانتقال من نقطة (أ) إلى النقطة (ب) بأقل جهد ممكن، ولكن التحرك قد يعنى أن تتخبط في اتجاهات كثيرة.

٧- تفسير الحواجز التي تكبل حركة المؤسسة بمعنى مرونة المؤسسة، ففى عالم اليوم يجب أن تكون المنظمة بلا حدود، ومثال ذلك النموذج الجديد للمؤسسات التي أفرزتها العولمة، ألا وهي المنظمة الافتراضية Virtual Organization. حيث كانت المنظمات في الماضى تبحث عن مجموعة موردين وتشعل التنافس بينهم لتحصل على أفضل الأسعار، أما اليوم فهي تبحث عن أفضل الموردين لتتحالف معهم.

٨- الاتفاقات الرسمية والصلاحيات لا تكفي وحدها لإقامة علاقات سوية بين العاملين بالعمل التطوعي؛ إن الذي يصنع العلاقات المتكافئة هم الناس....بمعنى إذا أراد كل عامل أو متطوع في المؤسسة أن تكون له اليد الآمرة في العمل، فلن يكون هناك عمل. إن غاية النجاح للمؤسسة إذا استطاعت أن تحول (أنا وهم) إلى (نحن).

٩- العدالة... فعندما تختفي العدالة تهبط الإنتاجية، حيث ستصرف جهود العاملين إلى أمور أخرى غير التطوع بوقتهم إذا استدعى ذلك.

- ١٠- إيجاد تحديات جديدة أمام المتطوعين وتحميلهم مسؤوليات إضافية، تجعلهم يبذلون طاقاتهم لتحقيق المستحيل؛ مما يرفع من آرائهم إلى مستوى توقعات المؤسسة.
- ١١- عامل موظفيك كما تحب أن يتعامل موظفيك مع المستفيدين، إن مقدار ما سيبدله الموظفون من جهد يتعادل مع مقدار تحفيزهم..
- ١٢- لكل فعل رد فعل. لكن ردود الأفعال في المنظمة ليست فردية؛ فعندما تمارس الضغوط على أفراد داخل المنظمة، فإن ردود الأفعال تأتي على شكل مجموعات.
- ١٣- العمل على رعاية المواهب ومحاولات الابتكار....بمعنى صيانة العقول، كما تقوم برعاية المعدات بالصيانة الدورية للمحافظة على قيمتها، وإيجاد البيئة المناسبة لتشجيع ذلك.
- ١٤- السماح للموظفين بحدوث أخطاء؛ لأنه لا تكون هناك نجاحات دون أخطاء. إن عدم وجود أخطاء في العمل يعنى عدم وجود مغامرات وطرق جديدة فيه.
- ١٥- تضافر جميع جهود العاملين في المنظمة ويعني النجاح، في الماضي كانت الإدارة العليا تتخذ القرارات، وكان العاملون ينفذون. الآن تتخذ القرارات على كل المستويات وويتم تنفيذها على كافة المستويات.
- ١٦- العمل الناجح يرسخ في القلوب، ولن يكون للمؤسسة وجود ما لم تتأصل المنظمة في قلوب وعقول العاملين بها. لا يمكن للهياكل

- التنظيمية أن تعبر بصدق عن طبيعة العلاقات داخل المنظمة. فهي قد تقيم الحواجز بين العاملين وتعوق الاتصال وتستثير الغيرة والمقاومة.
- ١٧- انخفاض الإنتاجية مسؤولية الإدارة وليست مسؤولية المتطوعين؛ فعندما تباعد الإدارة بينها وبين المتطوعين، فإنها تعزل نفسها عن الواقع.
- ١٨- عندما تتراكم السياسات والنظم البيروقراطية التي يصعب اختراقها، فإن أفضل أداة للتعامل معها هذا الأمر عن طريق: السرعة والبساطة والتطوير المستمر.
- ١٩- اسغلال الوقت هو المصدر الأول للمنافسة بين المؤسسات؛ لذا يجب على المؤسسة أن تعمل على التخلص من كل الأعمال المضيعة للوقت.
- ٢٠- إدارة الأعمال ما وجدت إلا لضمان استمرارية ونمو المؤسسة وخدماتها، فإذا لم تتقدم مؤسسة للأمام، فسوف تسقط دون شك.
- ٢١- الخوف والشك يسمم بيئة العمل، وهذا ما يجب أن تخشاه المؤسسة. وسواء أكانت مخاوفنا مشروعة أو متخيلة، فإن نتيجة الخوف والشك واحدة: إخفاء الأخطاء والقلق وقلة الإنتاج، وسوء تفسير الحقائق، ومماثلة وتهرب من المسؤولية.
- ٢٢- معرفة اليوم تصبح عديمة الفائدة غداً. وعندما تهتم بتدريب المتطوعين فإنك تزيد قدرة المنظمة على المنافسة، وتكسب

ولاءهم. ولذا فإن المؤسسة التي لا تتعلم شيئاً جديداً كل يوم، فإنها تجهل شيئاً جديداً كل يوم.

٢٣- الاتصالات الداخلية ضرورة وليست ترفاً... تكمن أهمية الاتصالات الفاعلة داخل المنظمة في مساعدتها على تغيير ثقافتها واكتساب مواقع جديدة. كما تساعد أيضاً على التخلص من العادات الإدارية البالية التي تحول بين المنظمة وبين احتلال موقعها في المجتمع.

٢٤- التزام المؤسسة بالشفافية... بمعنى تقنين الكلام الذي يخرج من المؤسسة بحيث يتطابق مع الأفعال على أرض الواقع. إن الشفافية تعني الالتزام بالمبادئ، وتعني أن تتطابق أفعالك مع أقوالك، كما يجب أن تكون كتاباً مفتوحاً لكافة المعنيين.

٢٥- المؤسسات التطوعية الناجحة هي التي تفكر في المستقبل وفي الحفاظ على إنجازاتها قبل أن تفكر في تحقيق مكاسب جديدة وتقديم خدمات متميزة وتبني علاقات وثيقة مع مجتمعتها.

٢٦- الجودة لا تتجزأ. الجودة والتعليم والتدريب والانفتاح والصراحة يجب أن تكون طريقة حياة وليست نتيجة مؤقتة للحصول على خطاب شكر أو شهادة، أو مرتبطة بحضور علمي.

٢٧- النزاهة هي السياسة التي يجب أن تتبناها المؤسسات التطوعية. الناس لا يحبون التعامل مع من يفشي أسرار عملائه، ومع من يقتبس أفكار الآخرين وينسبها لنفسه.

٢٨- يجب أن تعرف المؤسسات التطوعية متى تنسحب بشرف من العمل التطوعي، تنسحب عندما لا تكون هناك فائدة من وجودها كمسمى فقط، وليس الإصرار على الحضور بصرف النظر على أهمية ذلك من عدمه.

٢٩- دون الثقة يصبح النجاح مستحيلاً، فالناس يرتقون إلى مستوى توقعاتنا، وعندما نثق بهم يصبحون بالفعل أهلاً للثقة.

٣٠- هناك علاقة مباشرة بين الاستقامة ومستوى الأداء في المنظمة، في عالمنا المعقد لا بد من وجود عقود موثقة لحفظ الحقوق، لكن التعاقدات النظامية ليست بديلاً للشرف والنزاهة.

**ثالثاً: الإدارة على المكشوف:**

**ماهية الإدارة على المكشوف:**

إن مصارحة الأفراد بالمؤسسات التطوعية (موظفين أو متطوعين) وإطلاعهم على الأرقام مهمة، ومصارحتهم بالإنجازات والإخفاقات أكثر أهمية، والحذر الحذر من السرية وإخفاء المعلومات عنهم.

الإدارة على المكشوف The Open Book Management تمثل أحد التحولات الكبيرة في تغيير سلوكيات المتطوعين وإطلاق إبداعاتهم...، وهي في ذلك تتميز عن المناهج الإدارية الأخرى.

إن منهج الإدارة على المكشوف، حيث يتبنى جميع أفراد المؤسسة من جميع المستويات هدفاً واحداً، ويتحدثون لغة واحدة بأرقام يفهمونها كلهم...، هي المعلومات المهمة بالمؤسسة.

### ماهية المعلومات المهمة للمؤسسات التطوعية:

المعلومات المهمة هي تلك المعلومات المعبرة عن:

١. الأهداف الإستراتيجية.
٢. الميزانيات والأمور المالية.
٣. الخدمات ومصادر الإنفاق على الأنشطة.
٤. مصادر التمويل.
٥. الحقوق والواجبات.

ذلك بالتحديد هو ما يهدف إليه منهج الإدارة على المكشوف عندما يدعو إلى مصارحة الأفراد وإطلاعهم على الأرقام المهمة بالمؤسسة، فعندما تصبح هذه المعلومات محل اهتمامهم ستتوحد الأهداف؛ مما يسهل التفاهم والاتصال داخل المؤسسة بجميع مستوياتها.

### عوامل الإهدار في الإدارة على المكشوف:

هناك الكثير من الممارسات التي تظنها بعض المؤسسات تعمل على تمكين المتطوعين، ولكنها في الحقيقة إهدار وتبديد لإمكانياتهم وطاقتهم.. منها:

١. تكليف المتطوعين بمهام فردية تفوق طاقاتهم.
٢. ضعف الاتصال والمتابعة بين المؤسسة والمتطوع بعد تكليفه بالمهمة، وكأنما المدير يترك المتطوع وشأنه ليعمل بحرية.
٣. تكثيف التدريب لتحفيز المتطوعين وتحسين اتجاهاتهم مع بقاء المناخ التنظيمي غير ملائم لتطبيق ما يتدربون عليه.
٤. تشكيل فرق عمل لأداء المهام ولكنها فرق متصارعة وليست متكاملة.

### تعليم لغة الأرقام:

يطلق على الإدارة على المكشوف مسمى (منهج المصارحة بالأرقام) حيث يتعرف أعضاء المؤسسة على أرقامها المهمة ويفهمون علاقاتها، ويكتسبون حساسية خاصة تجاه هذه الأرقام من خلال اللقاءات والاجتماعات التي تصبح جزءاً من العمل وليست على حساب وقت العمل. وبذلك تضمن المؤسسة ولاء واندماج المتطوعين، وتفهمًا للأهداف الموضوعية.

### مزايا الإدارة على المكشوف:

ما الغرض من مصارحة المتطوعين وإطلاعهم على الأرقام المهمة؟

١. أن يصبح المتطوعون شأنهم شأن المسؤولين.
٢. أن يكون كل عضو في المؤسسة خبيراً بالأرقام، ومن ثم يصبح أكثر قدرة على تنفيذ الخطة المستهدفة.

٣. تحقيق الترابط في المؤسسة، حيث لا يخاطب هذا المنهج مستوى الإدارة العليا فقط، ولكنه يخاطب كل المستويات الإدارية والتنفيذية بما في ذلك المتطوعين.

#### الإجراءات المنسية من الإدارة على المكشوف:

إن منهج الإدارة على المكشوف يتكون من أربعة إجراءات.

#### الإجراء الأول: المصارحة بالأرقام المهمة:

لا تكفي مصارحة الأفراد بالأرقام والمعلومات، فالتطبيق الصحيح للإدارة على المكشوف يتطلب وجود برنامج لتدريب الأفراد على تفهم الأرقام المهمة من قوائم الخدمات والميزانيات وكيف تجمع المنظمة أموالها، وما هي التدفقات النقدية الداخلية والخارجية؟ وكيف يعمل نظام المكافآت والخصومات... ودون ذلك لن يفهم عضو المؤسسة الأرقام المهمة، ولن يستطيع أن يحدد حجم إسهامه في توليد هذه الأرقام.

الإجراء الثاني: اتصالات بين جميع المستويات.. في جميع الاتجاهات.

في هذا النظام المعلومات ليست حكرًا على قلة من المسؤولين، بل هي ملك لجميع العاملين والمتطوعين؛ لأن مسؤولية تحقيقها تقع على جميع الأفراد.

### الإجراء الثالث: ملكية حقيقية وليست خادعة.

يستهدف هذا النظام تحفيز المتطوعين على التفكير بعقلية المسؤولين، مما يجعلهم يهتمون بالأرقام ويعملون على تحريكها في الاتجاه الصحيح؛ لأنهم أصحاب مصلحة مباشرة.

### الإجراء الرابع: الدور التدريبي.

لكي يفهم المتطوع معنى المعلومات المهمة يجب أن يؤدي المسؤولون دورهم كمدرّبين؛ فالقيادة هي حجر الزاوية في تطبيق منهج الإدارة على المكشوف. فعندما يساند القادة برامج التدريب يصبح جميع أعضاء المؤسسة شركاء في المعرفة، وليسوا مجرد إجراء أو جسم غريب على المؤسسة.

### مراحل تطبيق منهج الإدارة على المكشوف:

#### المرحلة الأولى (التوعية والقياس):

التوعية بالمنهج... يلزم أولاً العمل على إقناع الإدارة العليا بمنهج الإدارة على المكشوف، حيث تمثل الجهة الوحيدة القادرة على اتخاذ القرار في شأن تنفيذ هذا المنهج، ويكون إقناع الإدارة العليا عن طريق زيارة المؤسسات الناجحة التي تستخدم هذا المنهج، وكذلك حضور المؤتمرات والندوات وقراءة المراجع المتخصصة في الإدارة على المكشوف. فعندما تستوعب الإدارة العليا أبعاد هذا المنهج تصبح جاهزة لنشر هذا الوعي لدى باقي أعضاء المؤسسة.

قياس مستوى الاستعداد... تشكل الإدارة العليا فرق عمل لدراسة درجة فاعلية التنظيم القائم ومدى استعداده للتوائم مع الإدارة على المكشوف، ويفضل أن تتم الاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة لأداء هذا العمل، وهنا يتم من خلال دراسة تقرير درجة الاستعداد، وكذلك نظام البدائل وكيف يمكن إعادة تشكيل مهارات العاملين للتوائم مع المنهج الجديد.

#### المرحلة الثانية (تحديد الأهداف):

تقرير درجة الاستعداد يمثل أهمية كبيرة في إمكانية التحول للنظام الجديد؛ لذلك يلزم دراسة هذا التقرير بدقة وموضوعية لتحديد فرص التحول المتاحة... وفي هذا الشأن تشكل اللجان وتطرح الأسئلة والاستفسارات التي يجب أن تتضمن:

1. تحديد المعلومات والمؤشرات المالية المهمة ومؤشرات الأداء الرئيسية التي يجب أن يتعلمها المتطوعون ويطلعون عليها.
2. الاتفاق على المعايير التي تقيس درجة تقدم المنظمة.
3. إعادة تشكيل قيم ومبادئ المسؤولين والمتطوعين في ضوء الأدوار الجديدة.
4. تعديل نظم الاتصال لتتماشى مع منهج الإدارة على المكشوف.
5. اعتماد الأهداف وتحديد الاتجاهات وتعلن على الجميع بعد ذلك.

### المرحلة الثالثة (بناء وتدريب فريق العمل):

يتكون فريق العمل من:

١. ممثلين للمتطوعين والإدارات المختلفة عبر وحدات المنظمة أفقياً ورأسياً.
٢. تدعيم الفريق بأعضاء فرق العمل التي تم تكوينها في المرحلتين السابقتين لنشر المفاهيم والدروس المستفادة منها.
٣. عضوي إدارة عليا للتصديق على توفير الموارد اللازمة.
٤. مع استشاري الإدارة على المكشوف لتعميق فهم أهداف وأبعاد المنهج الجديد من وجهة نظر محايدة من خارج المؤسسة.

ويتم اختيار أعضاء الفريق على ضوء المعايير الآتية:

١. المعرفة الدقيقة بإستراتيجية المنظمة الحالية والمستقبلية،
٢. امتلاك مهارة التعبير عن الرأي وتقبل آراء الآخرين
٣. الاهتمام بالتفاصيل مع بعد النظر.
٤. امتلاك مهارة ومرونة التحول عند الضرورة.

### المرحلة الرابعة (الصياغة والتصميم):

صياغة خطة التطبيق:

تجب الاستفادة من الفشل لتحقيق النجاح. وفي هذا الشأن يجب قياس نتائج المرحلة، وما تم إنجازه من نجاحات، والعقبات والمقاومة الداخلية والخارجية التي تواجه عمليات التطبيق.

تنتهي هذه المرحلة بوضع خطة عمل قد يصل مداها إلى ثلاث سنوات، هذا ويمكن تقسيم الخطة السنوية إلى خطط ربع سنوية مع وضع الخطط البديلة لمواجهة الطوارئ لتوفير المرونة الكافية للتطبيق.

### تصميم وإدارة النشاط التدريبي:

يعتمد النشاط التدريبي على الخطة التي وضعها فريق التطبيق مع الاستعانة بخبراء من التخصصات المختلفة للأنشطة. وعادة ما يستهدف التدريب تحقيق الأهداف الآتية:

١. المشاركة في المعلومات وتبادل الخبرات والأحداث وتنمية الحساسية الاجتماعية والسلوكية لجماعات العمل.
٢. تزويد المشاركين بمهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
٣. تزويد المسؤولين بمهارات استخدام المؤشرات الجديدة، وإكسابهم مهارات الاتصال وقيادة الاجتماعات.
٤. تفهم الأرقام والمعلومات.

### المرحلة الخامسة (دور الإدارة الوسطى):

تؤدي الإدارة الوسطى دوراً محورياً في تطبيق منهج الإدارة على المكشوف، وخاصة في تشجيع عمليات التعلم والتفكير الابتكاري، وذلك عندما يتوافر لها التمكين من الإدارة العليا. والمطلوب من الإدارة الوسطى أن تنمي أساليب المشاركة في المعلومات وحل

المشكلات، وعليهم التعرف على مستوى تفهم ومعرفة المتطوعين لأهداف المؤسسة، ثم التدخل في عمليات التعليم والتدريب لرفع مستوى فهم المتطوعين للأهداف التي تستهدف المؤسسة تحقيقها.

**المرحلة السادسة (الفاعلية والمشاركة):**

**الفاعلية والتحسين المستمر:**

أكثر مسببات الفشل في بداية تطبيق منهج الإدارة على المكشوف ترجع إلى عدم العناية الكافية بعملية التخطيط التمهيدي لكل الأعضاء من رؤساء ومرؤوسين ومتطوعين لتفهم منهج الإدارة على المكشوف.

**المشاركة في التخطيط:**

في هذا المنهج يتم توظيف دور المواقف والأحداث في صورة خطط قصيرة وطويلة الأجل. ونتيجة لمشاركة المتطوعين في ذلك يتولد لدى المتطوعين إحساس صادق بأنهم مالكون وليسوا مجرد أجراء وجسم غريب.

**دور التحفيز في الإدارة على المكشوف:**

يعتمد منهج الإدارة على المكشوف على الطاقات الكامنة في القوى البشرية العاملة بالمؤسسة من متطوعين وموظفين، وهي صاحبة المصلحة المباشرة في نجاحها وتقدمها.

وهناك أربعة عوامل تتضافر لتحريك الطاقة الكامنة، يطلق عليها مربع التحفيز هي ( انظر الشكل رقم ٨ ).

المكافآت	العمل الممتع
التقدير	المشاركة

شكل رقم (٨)

مربع التحفيز في منهج الإدارة على المكشوف

- ١- المكافآت: تتعدد أنظمة التحفيز بتعدد الشركات والمنظمات التي تطبقها، أي لا يوجد نظام موحد يصلح للجميع...، ولكن وجود نظام للتحفيز معلن وواضح وعادل سوف يضيف الكثير إلى الأداء. مع مراعاة إمكانية التجديد المستمر في نظم التحفيز المادي لتناسب مع معدلات الأداء والإنجازات.
- ٢- العمل الممتع: فقد تكون طبيعة العمل في حد ذاتها محفزة، حيث إن دوافعها دينية وإنسانية في المقام الأول، بالإضافة إلى خصائص خاصة مثل التغذية الراجعة، ودوافع الإنجاز، والتميز والاستقلالية، وتنوع المهام، وإثارة الإنجاز.
- ٣- التقدير: لا يفيد التحفيز المادي دون التحفيز المعنوي، إذ إنه أمر في غاية الأهمية؛ فالإنسان مخلوق عاطفي شغوف بسماع كلمة تقدير وامتنان إذا حقق إنجازاً طيباً أو أداءً متميزاً للانخراط، بغض النظر على دوافعه الأساسية للانخراط بالعمل التطوعي.
- ٤- المشاركة: يشجع منهج الإدارة على المكشوف عملية توسيع قاعدة المشاركة؛ وذلك لأغراض تعميق مفهوم المشاركة. بهذه الملكية مضافاً إليها المشاركة في اتخاذ القرار تكتمل عوامل النجاح.

إن استعراضنا لهذه الأنواع من الإدارة التي يمكن من خلالها تنظيم العمل التطوعي وتحويله إلى مؤسسات...إنما هو توضيح لبعض الأنماط المختلفة لتنظيم الإدارة الحديثه التي تتواءم خصائصها مع اعمال وأنشطة العمل التطوعي التي تم تجريبها لدى العديد من المؤسسات دولية.

### النظريات الجديدة للعمل التطوعي من منظور عالمي؛

ظهرت نظريات جديدة حول العلاقة بين الحكومة والمجتمع تقوم على مفهوم انحسار دور الحكومة في المجتمع، ومن هذه النظريات والمدارس ما يهتم بما يسمى بمجتمع الشبكات (Network Society) أو مجتمع لا مركزي (Center less Society) أو المجتمع متعدد المراكز (Polycentric.society)، وهو ما يتجه نحوه العالم المتقدم اليوم خصوصاً في ظل العولمة والتطور المبره في تقنية الاتصالات، حيث لا يخفى على أحد تأثيرها بعد أن تمكنت من الدخول في كل بيت واجتازت جميع الحواجز.

وتلك النظريات الجديدة والفاعلة للعمل التطوعي لا يمكن أن تؤتي ثمارها إلا بتنظيم العمل التطوعي وتقنين أدائه؛ ليكون مكملاً لطموحات الدول في التنمية ورفع مستوى علم ومعرفة و سد حاجات المجتمع.

ولذا جاءت الأبعاد السياسية لفهم العمل التطوعي بجانب البعد الخيري والتنموي نتيجة للبحث في دور الحكومة في المجتمع.

## نوعان من التنظيم:

إن العمل التطوعي يمكن أن يندرج تحت نوعين من التنظيم يمكن من خلالهما تقنين فاعليته واستمراريته التي تعود على كل من الفرد والمجتمع بالتقدم والرفي كليهما معاً من خلال التعاون المستمر في مشاركة الحكومة للتغلب على بعض احتياجات التنمية:

### ١) تنظيم كل مشروع «بحد ذاته» كمنظمة.

ليست كل مجموعة تجتمع على العمل لأجل هدف مشترك هي (منظمة)، فلا بد من اجتماع مكونات تعريف المنظمة والتي من أهمها: العمل الممنهج والمستمر.

إن مجتمعنا العربي يحتاج إلى مبادرات علمية رائدة لتنظيم كل مشروع «بحد ذاته» من خلال العمل العلمي الممنهج للإدارة كمنظمة مستقلة (مجموعة من الناس، منظمة بشكل منهجي؛ لتلبية حاجة أو لتحقيق أهداف مشتركة، على أساس مستمر).

وهذا يطور من عملنا التطوعي، ويفتح لنا الطريق لمواكبة العصر في هذا المجال.

وهذا يعني أن كل مشروع يعد منظمة، ولكنها ذات هدف واحد وغرض واحد بصرف النظر عن مجالات تحقيق هذا الهدف.

(هدف - خطة - تحديد الموارد - تنظيمها - تدريبها - متابعتها - توجيهها - متابعتها) وقد سبق أن تحدثنا عن ذلك.

## ٢) تنظيم «مجموع» النشاط التطوعي:

بمعنى العمل من خلال المبادرات لتأسيس مركز يهتم بإدارة وتنظيم (مجموع) العمل التطوعي، حيث يقوم بالعمل على تنظيم علاقة المنظمات فيما بينها ليحولها من الحالة الفردية التي تعمل من خلالها إلى الحالة الجماعية؛ ليصنع منها منظومة متكاملة تستفيد من بعضها وتتبادل التجارب والخدمات، ولتنظيم علاقة المنظمات مع المجتمع، بالإضافة إلى سد الثغرات الإدارية.

وهذا النوع يجعلنا في عداد المجتمعات المتقدمة في العمل التطوعي، كما أن هذا النوع يفيد المجتمع ويفيد المنظمات التطوعية على حد سواء.

## التطوع والعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية

التطوع بالمال والوقت والجهد والخبرة صفة إنسانية لازمت المجتمعات البشرية عبر العصور، ورسختها جميع الأديان السماوية والأعراف الاجتماعية.

والتطوع هو فعل وتصرف، يمنح الإنسان شعوراً عميقاً بالراحة النفسية، ويملاً كيانه بأجمل معاني الحب والعلاقات الحميدة مع أخيه الإنسان. كما أنه ضروري لتعضيد الجهود الحكومية لخدمة المجتمع وتنميته. ويأخذ التطوع أشكالاً مختلفة، تنظيماً وأداءً:

١. عمل فردي عفوي نابع من مجموعة القيم والمبادئ التي يمتلكها الفرد.

٢. عمل مؤسسي منظم يكاد لا يختلف في أسلوب إدارته عن أسلوب إدارة شركات القطاع الخاص الكبرى التي تتميز بالشفافية والكفاءة والاستقرار، والتي تستهدف شرائح معينة من المجتمع تُسمى العملاء.

لقد عرّف المجتمع السعودي التطوع، بل هو أصيل فيه من منطلقات دينية وإنسانية واجتماعية وثقافية.. ولكنه ما زال في أحيان كثيرة فردي الأداء، عفوي التوجه، إغاثي الهدف.. وهذه الصفات تعد معوقات في سبيل الوصول للعمل التطوعي الخيري المنظم الذي من أبرز خصائصه وتوصيفه:

- المنهجية العلمية.
- الاستدامة.
- الشمولية.
- الشفافية.
- الثقة.
- الاستقرار.
- الانتشار.
- التنمية الشاملة للفرد والمجتمع.

هذه الخصائص يفتقد معظمها العمل التطوعي في المجتمع السعودي، من عدم منهجيته بالأنماط الحديثة، في الإدارة المتخصصة للعمل التطوعي، مما يجعله محدود الأثر، وعرضة للرغبات الشخصية، وقد ينحرف مساره ويتحول الى معول هدم مثلما حدث في تمويل بعض الجمعيات السعودية (اجتهادياً) لمنظمات وأفراد متطرفة.

من أجل ذلك يُنظر إلى العمل التطوعي المؤسسي على أنه خير ضمانة لاستقامة العمل الخيري، وسلامة توجهه.. بل وحتى من أجل نموه وتطوره واستدامته.

إن مجتمعنا - ولله الحمد - لديه المال والرغبة.. وشبابنا وفتياتنا لديهم الحماس.. ما نحتاج إليه هو التنظيم، والقُدوة، والتركيز، وترتيب الأولويات.. نحن في مجتمع نخاف أحياناً من المبادرات التطوعية، ولدينا هواجس معينة قد لا تكون مبررة.. الشباب من الجنسين لديهم الحماس والطاقة، ولا بد من توجيه هذه الطاقات إلى هدف للصالح العام، ولخير الفرد والمجتمع، وإلا تحولت هذه الطاقة لغير هدف خيري.. فنحن - إذا كنا - لا نريد لشبابنا أن يذهب إلى الخارج للتطوع، ولا نريده أن يذهب للخفاء والظلام للعمل تحت الأرض، ولا لفتياتنا السلبية وعدم الاكتراث، والجلوس في المنازل والأسواق، واللهاوي المجمعيات التجارية، والتهافت على الأمور الاستهلاكية، والسهر على الفضائيات، وغرف المحادثات في الإنترنت، فلا سبيل إلى ذلك إلا أن نيسر للشباب من الجنسين قنوات واسعة للحركة والتنفس، تحت سمع وبصر الأسرة والمجتمع والمؤسسات الموثقة، وتكون لحياتهم طعم، ولوقتهم قيمة، ولوجودهم رسالة.

إن الشاب السعودي والفتاة السعودية من واقع ما نسمع، وما نشاهد، لديهم رغبة جامحة في العمل والتطوع والمشاركة، ولكنهم يريدون القُدوة والتوجيه، وفتح المجال، وتحسس الطريق، وإعطاءهم الثقة في النفس.

هناك نجاحات في كل مكان في العالم: في العديد من الدول المتقدمة والنامية.. تسندها عشرات التجارب، ومئات المحاولات، وآلاف التقارير كلها تشير إلى نجاحات متحققة من خلال مؤسسات للعمل التطوعي تجمع ما بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات التطوع أو ما يسمى المؤسسات غير الحكومية.

ولسنا في المجتمع السعودي أقل من الآخرين مالا وإنسانية ورغبة، ولدينا كذلك بعض الأمثلة المشرقة.

إن من الممكن تبني تجارب تطوعية في سياق برامج محدودة النطاق، ولكن ملموسة الأثر، في أحد القطاعات كالتعليم والشؤون الاجتماعية ورعاية الشباب.. ومن ثم تُقوِّم التجربة ليُنظر في تعميقها وتعميمها في حال نجاحها.. فلو قدر لنا أن نقدم تجربة ناجحة، ولو صغيرة ومتواضعة، على مستوى بعض المناطق، والمدن، والمحافظات، أو ضمن سياق نشاطات الجمعيات والمؤسسات الخيرية، والكشافة والمراكز الصيفية والنشاطات اللاصفية التابعة لوزارة التربية والتعليم، ولجان التنمية الاجتماعية المحلية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، والبرامج التي تتولى الرئاسة العامة لرعاية الشباب الإشراف عليها، والبرامج الإغاثية والإسعافية لهيئة الهلال الأحمر السعودي، فإن عدوى التنظيم التطوعي سوف تنتقل إلى محافظات ومناطق أخرى من المملكة.

أما في الوقت الحاضر وحسب وزارة الشؤون الاجتماعية السعودية، فقد بلغت أعداد الجمعيات الخيرية التطوعية بالمملكة العربية السعودية ٥٩١ جمعية، تنوعت مجالات أعمالها من جمعيات تأهيل، وتعليم، وتدريب، وجمعيات للرعاية الصحية، وجمعيات لرعاية المعوقين والمسنين، وجمعيات الإسكان الخيري، وجمعيات ثقافية، وجمعيات المرافق والخدمات العامة، وغيرها من الجمعيات المختلفة.

### الوضع الحالي للجمعيات الخيرية بالمملكة (عددتها - مجالات علمها)

عدد الجمعيات	تصنيف الجمعية
٥١٠	جمعيات البر
٥	جمعيات نوعية
١	جمعيات بيئية
١٥	جمعيات الزواج وتنمية أسرية
١٤	جمعيات معوقين
٢	جمعيات إسكان
٢٣	جمعيات صحية
٣	جمعيات مركز اجتماعي
٢	جمعيات مسنين
١	جمعيات هندسية
٦	جمعيات أيتام

٣) تنظيم النشاط التطوعي وتحويله إلى مجتمع مدني منظم.

مجتمعنا يحتاج إلى مبادرة لتأسيس جهاز يتهم بإدارة وتنظيم كافة المؤسسات التطوعي، حيث يقوم بتنظيم علاقة المنظمات فيما بينها لينقلها من حالة العشوائية المتفرقة والتكرار في خدمات كل منها في محيط منعزل حاليًا ليصنع منها منظومة متكاملة تستفيد من بعضها، ويقوم أيضًا بتنظيم علاقة المنظمات مع المجتمع، بالإضافة إلى سد الثغرات الإدارية.

وهذا النوع يجعلنا في عداد المجتمعات المتقدمة في العمل الخيري التطوعي، كما أن هذا النوع يفيد المجتمع كما يفيد المؤسسات الخيرية.

كيف نحول أعمالنا التطوعية إلى «منظمات»؟

فيما يأتي سنحاول أن نقدم نموذجًا مقترحًا لكيفية تحويل أعمالنا التطوعية إلى منظمات؛ آخذين في الاعتبار النظريات الحديثة في العمل التطوعي التي سبق ذكرها في هذا الباب.

إن الجدول الآتي يوضح هذا النموذج، وهو من ثلاثة مجالات:

١- المجال الأول: يحتوي على العناصر التي يجب أن يشملها التنظيم، وفيه نستعرض أحد عشر عنصر يتكون من التنظيم المتكامل.

٢- المجال الثاني: نوضح فيه ماذا تريد المنظمة من كل عنصر من تلك العناصر.

٣- المجال الثالث: يوضح لماذا تم اختيار هذه العناصر.

الواقع غير المنظم	الطموح	وسيلة العمل المنظم
ارتجالية في العمل محدودية في الرؤية رد فعل على بروز حاجات معينة لا دراسة وتأني	أولويات محددة ومرتبطة رؤية واضحة ومرنة دراسة الانعكاسات الإيجابية والسلبية	تحديد «الرؤية»، «الرسالة»، «الأهداف» الإستراتيجية، و«الخطط السنوية»
تفرد تهميش بعض الأعضاء	خارطة مستقبلية مساواة بين جميع الأعضاء	وضوح الأدوار والالتزام بتوزيعها وتدويرها بالتوافق
خلاف على الصلاحيات	تمكين التطوع ليشعر بالانتماء الحقيقي ويعطي بحق	«توصيف عمل» مكتوب لكل لجنة
تناقض في المواقف غموض في الإدارة واتخاذ القرارات تقجر وتوسع الخلافات	الاحتفاظ بالخبرات المكتسبة حتى بعد رحيل أصحابها عن المنظمة	نظام واضح مكتوب متفق عليه «مرجعية العمل»
فتوية انحراف عن مسار المشروع لدوافع أو ضغوط اجتماعية إقحام المنظمة في مواقف شخصية	مشاركة الجميع في خدمة الجميع التزام بأهداف المنظمة	استقلالية وانفتاح
شح الموارد المالية سوء إدارة الموارد المادية إهمال الممتلكات والموارد المالية أو الاستيلاء عليها من قبل الأعضاء	مصادر جديدة ترشيد الإنفاق	لجان مالية معرفة مالية (إن لم يتوفر التخصص) ملكية المنظمة لجميع الموارد والممتلكات

قلة عدد العاملين وعدم تقدير جهودهم	عدد كاف من السواعد التنفيذية والعقول الإدارية	برنامج استقطاب واسع وممنهج، توظيف مؤقت أو دائم، تكريم معنوي وتحفيز
ضعف نوعية كثير من المتطوعين الوقوف عند حد القدرات المتوافرة	عاملون محترفون تبني إنتاج طاقات جديدة	تدريب وتطوير مستمر تبادل الخبرات
خسارة الخبرات عند فقد الأعضاء الفاعلين	الاحتفاظ بالخبرات المكتسبة حتى بعد رحيل أصحابها عن المنظمة	إستراتيجيات نقل المعرفة والخبرات (مباشرة تدريب الأقل خبرة، تسجيل، كتابة)
الاقتصار على إدراك وخبرات العاملين والمقربين و«المتبرعين»	الاستفادة من جميع الخبرات المتاحة	تواصل مع المؤسسات المشابهة استفادة من المنظمات العالمية
ارتباط باسم وحيياة ونشاط الأعضاء مشاريع مؤقتة	الاستمرارية والتوسع	إنتاج منظمات متفرعة عن المنظمة الأم
جهود مجهولة عزلة ويُعد عن المجتمع	الانفتاح على المجتمع للاستفادة والإفادة	إعلام

إن تحويل العمل التطوعي إلى مؤسسات ومنظمات يعزز فاعلية العمل التطوعي، ويرفع من أدائه، ويزيل الكثير من العقبات من طريقه.

## نموذج مؤسسي عالمي للمؤسسات التطوعية المهيكلة تنظيمياً بأساليب الإدارة العلمية الحديثة

مؤسسة «الطريق المشترك» (United Way)

وهي تعد واحدة من كبريات المؤسسات التطوعية في العالم  
حيث تضم:

١. (١٤٠٠) فرع على مستوى المدن الأمريكية، وبلغت ميزانيتها (٤,٤) مليار دولار، وهي تبرعات جُمعت من المواطنين ورجال الأعمال والبنوك، من أجل مساعدة المجتمعات المحلية، ومعالجة القضايا التي تواجه كل مجتمع على مستوى كل مدينة.
٢. ويعمل بهذه المنظمة (١,٠٠٠,٠٠٠) مليون متطوع.
٣. وكل فرع من هذه المؤسسة يديره متطوعون من أبناء وبنات الولاية، أو المدينة نفسها.

### الهدف من هذه المؤسسة

وتهدف المؤسسة:

إلى تحسين حياة الناس ومعيشتهم، عبر تنشيط قوة الإحساس  
بالآخرين، والشعور بمشاعرهم، وآمالهم وآلامهم، وأحلامهم  
وتطلعاتهم.

تركز هذه المؤسسة على معالجة القضايا والظواهر المحلية  
التي تواجه المجتمع على مستوى كل مدينة.

وتبحث عن الموارد المحلية المتاحة لها من المال والجهد والخبرة والمتطوعين، ويشمل ذلك جمع الأموال، وجهد الأفراد، ومشاركة رجال المال والأعمال والبنوك، وإمكانات وموارد قطاع التعليم من خلال المدارس وجهود الطلاب والطالبات والمعلمين والمعلمات، وسائر فعاليات المجتمع المدني المتاحة.

### وللمؤسسة خمسة مجالات رئيسة للتطوع

**فالمجال الأول**، يعنى بمساعدة الأطفال والشباب (ذكوراً وإناثاً) على النجاح والتميز في حياتهم العملية، وما يتصل بمعيشتهم، وتعليمهم، ونموهم الفكري والجسدي، وعدم الإيذاء الجسدي أو النفسي، والحرص على الأداء الدراسي، وخفض العنف في المدارس، والنشاطات اللاصفية، والمراكز الصيفية.. إلى آخر ما يتصل باحتياجات الطفولة والشباب، حسب ظروف احتياجات كل بيئة.

**أما المجال الثاني**، فهو موجه لتقوية الأسرة، ومساعدتها على تجاوز كل ما يعترضها من معوقات اجتماعية واقتصادية وثقافية تحول دون قيامها بالدور المطلوب منها، مع القيام بجميع المهمات التوعوية التي تحتاجها الأسرة للبقاء متماسكة.

**والمجال الثالث**، يركز على تقوية الاعتماد على الذات في المعيشة والتعليم، والعمل وفرص الحياة؛ لكي يكون الفرد مواطناً منتجاً معتمداً على قدراته الذاتية في طلب العلم والعمل وكسب المعيشة، ثم

العمل على مساعدة الشباب والفتيات على البحث عن فرص التعليم والتدريب والعمل المتاحة لهم في إطار مجتمعهم المباشر.

**والمجال الرابع،** حيث يهتم بالعمل على تقوية مشاعر الجيرة، ومتابعة احتياجات الحي، وأمن المنازل والمرافق فيه، عبر مفهوم (مراكز الأحياء) الذي يقدم سلّة من الخدمات لأهل الحي، في مختلف الجوانب الاجتماعية، والاقتصادية، والترويحية، والرياضية، والثقافية، ومراقبة المنحرفين.

**المجال الخامس،** الذي يقوم على رعاية الفئات المحتاجة من المجتمع المحلي من كبار السن، والمعوقين، والسجناء، وأسر السجناء، والأيتام والأرامل، والمشردين والمرضى، والمدمنين على المخدرات.. إلخ.

### مجالات عمل المؤسسة الأم:

تقوم المؤسسة الأم بتقديم خدمات المساعدة والمساندة لفروع المؤسسة في كل ولاية، أو مدينة، أو مجتمع محلي، في الجوانب الآتية:

١. تقديم خدمات التدريب والاستشارة لفروع المؤسسة في مختلف المدن والقرى.

٢. التوسط لدى الجهات الرسمية والأهلية والخيرية بمدعم بما يحتاجون إليه من خدمات ومشورة وتسهيلات.

٣. عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل.

٤. طباعة الكتب والمذكرات والتقارير.
٥. تقديم خدمات البحث عن المعلومة والإحصائية على مستوى الدولة، والعمل على تحديثها بشكل مستمر.
٦. تقديم أدوات علمية منهجية لتقويم الأداء في الفروع.
٧. قياس فاعلية البرامج المقدمة من كل فرع للمؤسسة على مستوى المدينة، أو المجتمع المحلي.

#### مجالات عمل الفروع في كل مدينة:

١. اجتذاب المتطوعين.
٢. التعرف على عناصر القوة في المجتمع المحلي.
٣. معرفة الموارد المتاحة واقعياً فيه.
٤. تمويل البرامج والمبادرات المحلية.
٥. محاولة العمل على تغيير، أو تعديل، بعض الإجراءات الحكومية، أو غير الحكومية، التي تعوق تقديم البرامج الاجتماعية، أو خدمة الفئات المحتاجة.
٦. التعاون مع جميع الفعاليات الرسمية والأهلية والخيرية الأخرى في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.

ما يميز هذه المؤسسة:

١. المنهجية التنظيمية.
٢. المرجعيات الإدارية من أسفل لأعلى ومن أعلى لأسفل.
٣. أنها تطوعية ١٠٠٪.

٤. تعتمد على الشباب والفتيات في جميع انشطتها وتوجّه أغلب خدماتها لهم.

٥. لا تقدم المساعدات والهيئات المباشرة، كما نفضل نحن بالصدقات والزكاة والتبرعات، وإذا ما قامت بشيء من ذلك، فإن ذلك يتم في سياق برامج تنموية وإنمائية للفرد والأسرة والمجتمع المحلي، سواء في مجال التعليم، أو التدريب، أو العمل، أو الصحة، أو التوعية والتثقيف الذاتي والمساعدة الذاتية.

٦. عدم المركزية، فهي تعتمد في كل شيء على نشاط وتفاعل الأفراد والمجموعات على المستوى المحلي؛ ولذا تنجح مثل هذه المبادرات التطوعية سواء من حيث التمويل، أو من حيث حماس الناس، أو من حيث الأثر العميق الإيجابي الذي تحدثه في حياة المجتمع المحلي، بدءاً من الطفولة وانتهاءً بكبار السن في المجتمع المحلي، حيث تكون دورة (المال والجهد والبرنامج) محدودة النطاق داخل المجتمع الصغير؛ ولهذا يُحسّ الجميع بأثرها، ويرون مظاهرها، ويلمسون فاعليتها في الحال.

٧. شعار المنظمة أحد نقاط العمل التطوعي المؤسسي.

للمنظمة شعار جميل يقول: إن المهم هو إحداث أكبر قدر من التأثير المحسوس ذي المعنى، في كل مجتمع محلي عبر الوطن، فليس المهم كم فرداً ساعدنا، ولا كم برنامجاً أعدنا.. المهم النتيجة وهي:

(كم من حياة غيرنا، وكم من مجتمع صغير بنينا)

المهم أن البشر هم البشر في كل زمان ومكان.. يتوقون لخدمة بني الإنسان، ورعاية المحتاج للرعاية، ولدى كل إنسان فطرة سليمة، مهما كان دينه ولونه وجنسانيته ومجتمعه ولغته وثقافته.. المطلوب هو أن نتحرك مثل الآخرين لدفع ثمن المواطنة، ولشكر نعمة الدين والأمن والرخاء، وخدمة هذا المجتمع، وأن نقوّي الرغبة في العطاء والإحسان والمشاركة والمواطنة، والتضحية بشيء من المال والوقت والجهد والخبرة في سبيل ذلك.. وهذا يتطلب من المهتمين بالشأن العام، والشأن الاجتماعي، النظر بعمق إلى معوقات العمل التطوعي، بمعناه الشامل في بلادنا، ولماذا يحجم البعض عن الانخراط فيه؟ ولماذا تنفرد به أحياناً مجموعات معينة من المجتمع؟ أو يقتصر على نشاطات محدودة؟ وهذا يتطلب تفعيل مسارات العمل التطوعي بكافة صورته وأشكاله عبر قدوة مستنيرة، وإصرار متواصل، وسعة صبر، وتشجيع مستمر من الدولة.





## الباب الرابع

### التطوع حول العالم

#### (تجارب دولية في العمل التطوعي)

بدأ التفكير في الدول الغربية بتوظيف المنظمات التطوعية للعمل في مشاريع التنمية في بلادهم منذ وقت طويل.

وبعد ذلك بدأ توسع واضح في مفهوم العمل التطوعي؛ إذ شمل مفاهيم وأبعاداً سياسية، أهمها مفهوم المشاركة السياسية والحكم الرشيد. فمثلاً، تبنت الأمم المتحدة مفهوم الحكم الرشيد بركائزه الثلاث وهي: الدولة والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية، والتي أطلق عليها اسم (القطاع الثالث) كجزء أساسي في المجتمع.

مثال للعمل التطوعي المنظم (برنامج متطوعي الأمم المتحدة)

ما هو برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين؟

أنشأت الجمعية العامة برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين في عام ١٩٧٠، كجهاز مساعد للأمم المتحدة، وليكون الذراع التطوعي لمنظومتها، بالإضافة لكونه مشروعاً تطوعياً متعدد الأطراف يهدف إلى تشجيع الإسهامات التطوعية في مجالات التنمية المختلفة وخاصة

التنمية التي تركز على المجتمع المحلي. كما يسعى البرنامج إلى التأثير السياسي بغرض التوصل إلى نتائج مستدامة.

والبرنامج مسؤول أمام المجلس التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ويعمل من خلال مكاتبه الميدانية في كل أنحاء العالم.

### من هم متطوعو الأمم المتحدة؟

يعمل في البرنامج أكثر من ٤٠٠٠ رجل وامرأة سنوياً، ويتميزون بمستويات رفيعة من المؤهلات والخبرة والقدرة على التحفيز، وينتمون لأكثر من ١٤٠ جنسية، وهم يعملون في البلدان النامية مختصين متطوعين وعمالاً ميدانيين، ومتطوعين وطنيين في برامج الأمم المتحدة في بلدانهم. فهناك حوالي (٧٤٪) من متطوعي الأمم المتحدة في الوقت الحالي هم من مواطني البلدان النامية التي تستفيد من برامج الأمم المتحدة، أما الباقون (٢٦٪) فمن العالم الصناعي.

### أين يعملون؟

إنهم يعملون في نحو ١٤٠ دولة، أكثر من نصفهم يعملون في إفريقيا، وربعهم في آسيا والمحيط الهادئ، والباقي في الدول العربية و الكاريبي وأمريكا الوسطى. كما يعمل ثلاثة أرباعهم في أفقر أمم العالم في مجتمعات أقل البلدان نمواً.

## ماذا يفعلون؟

يعمل المتطوعون في مجال التعاون الفني و التقني من أجل التنمية، وفي دعم مبادرات المجتمعات المحلية و أعمال الإغاثة الإنسانية و التعمير. و يدعمون كذلك أعمال الأمم المتحدة في مجال السلام و حقوق الإنسان. و بالإضافة إلى ذلك، يقدم برنامج متطوعي الأمم المتحدة (موارد الأمم للمشورة الدولية القصيرة الأجل - UNISTAR) المستشارين للقطاعات الخاص و العام، و تمكين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (نقل التكنولوجيا من خلال المفترين لمساعدة بلدانهم الأصلية - TOKTEN)، و متطوعو الأمم المتحدة مهنيون ملتزمون يسعون إلى العمل مع أقران لهم؛ فتراهم يصغون و يحاورون، يشجعون و يسهلون، يتقاسمون الأفكار و المهارات و الخبرات و يتبادلونها، يعملون و يدربون فئات المستفيدين من المجتمعات التي يعملون من أجلها، و باختصار فإنهم متفانون في نشر روح التطوع من خلال ما ينقلونه من معرفة بين الشعوب.

## في أي القطاعات يعملون؟

يحتفظ برنامج متطوعي الأمم المتحدة بجدول للمتخصصين يغطي ١١٥ فئة مهنية في مختلف المجالات، و تبرز من بينها الزراعة، الصحة، التربية، الشؤون الاجتماعية، التدريب المهني، الصناعة، السكان، الاتصالات/الإعلام و تقنية المعلومات. و يرد في جانب آخر،

صورة أعمال الإغاثة الإنسانية والسلم و الانتخابات التي تندرج تحت فئة المساعدات الإنسانية المباشرة.

وانعكاساً لالتزام المتطوعين وتضحيتهم من أجل الشعوب والمجتمعات في كافة أرجاء المعمورة، فإن كثيرين منهم يعملون في بلدان ومناطق ريفية نائية، ويشمل هذا العمال الميدانيين كذلك، والذين يعملون على المستوى الأساسي في برامج التنمية المشتركة ومشاريع التبادل الحرفي ومتطوعي البيئة. ولا يطبق نهج التركيز المحلي على الاهتمامات التقليدية فقط؛ مثل إنتاج الأغذية أو الصحة المحلية، بل ينتقل إلى دور المرأة الحضرية والريفية معاً في التنمية، بالإضافة إلى احتواء الأوبئة وإدارة الموارد البيئية المحلية ومعالجة الفقر. ويسعى العمال الميدانيون لبرنامج متطوعي الأمم المتحدة للاستناد إلى المعرفة الأصلية بالمجتمعات وتسهيل المبادرة المحلية وتبادل الخبرات.

### كيف يعمل برنامج متطوعي الأمم المتحدة؟

يعمل البرنامج بالمشاركة مع الحكومات ووكالات الأمم المتحدة وبنوك التنمية والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمعات المحلية. وكثيراً ما يكون هناك إسهام فني إضافي من إحدى وكالات الأمم المتحدة المتخصصة من خلال إشراف تلك المنظمات على تنفيذ برامجها.

## كيف يمول البرنامج؟

يأتي أكثر من نصف تمويل البرنامج من الصناديق الدولية والإقليمية التي يقدمها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. ومن المصادر المهمة الأخرى كذلك ميزانيات البرامج المجازة من الجمعية العامة للأمم المتحدة عن طريق وكالاتها المتخصصة، إضافة إلى إسهامات الحكومات المضيفة مباشرة ومن خلال المنح المخصصة التي تقدمها الحكومات المانحة و الصندوق التطوعي الخاص لبرنامج متطوعي الأمم المتحدة. ويبلغ متوسط التكلفة لمهمة متطوع الأمم المتحدة ٣٠,٠٠٠ دولار أمريكي في العام، أي مجرد جزء من تكلفة الخبير التقني الدولي المماثل، وبشروط السوق العالمية. وتوضع ميزانية العمال الميدانيين ومتطوعي الأمم المتحدة الوطنيين استناداً إلى أقرانهم المحليين.

## كيف تنشأ المهام؟

المؤهلات والخبرة والالتزام هي عناصر حيوية وأساسية يسعى إليها برنامج متطوعي الأمم المتحدة عند مراجعة السيرة الذاتية للمرشحين لشغل الوظائف التي تعلن من خلال البرنامج.

١- يبحث برنامج متطوعي الأمم المتحدة عن شباب ورجال ونساء معنيين حقاً بدعم جهود الآخرين وبتكريس بعض سنوات حياتهم لذلك العطاء الإنساني الخالص - في بلد آخر، ثقافة أخرى، و

مناخ آخر - بكل ما يتيح ذلك من ارتياح للعمل وكسب خبرات لا تتأتى إلا بالممارسة والعطاء.

٢- ان الأغلبية الساحقة من متطوعي الأمم المتحدة، مؤهلون تأهيلاً نظامياً؛ فمعظمهم حاصلون على درجة جامعية أو دبلوم أو شهادة من معهد مهني عال. والكثيرون منهم حاصلون على درجات علمية عليا، تشمل الماجستير و الدكتوراة.

٣- إنهم دون استثناء ذوو خبرة وتخصص في مجالاتهم: فمتوسط عمر مختص البرنامج ٣٩ سنة، وفترة تخصص في مجالاتهم تزيد عن ١٠ سنوات.

يسعى البرنامج إلى تشجيع المرأة بصفة خاصة للإسهام بفاعلية من خلال مشروعات الأمم المتحدة، فينبغي أن تتوافر لها الخبرة المباشرة كما للرجل في بعض مجالات العمل التي تتسق مع وضع المرأة، مع مراعاة للمعتقدات والتقاليد والنظم التي تقوم عليها تلك المجتمعات. وبصفة عامة تنطبق على جميع المتطوعين من الجنسين بعض الشروط، كالمعرفة الجيدة بلغة ثانية تكون مستخدمة استخداماً واسعاً في البلدان الأخرى (كميزة إضافية).

### السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١

ظهرت فكرة سنة دولية للمتطوعين لتعلن على إثر دخول العالم في القرن الحادي والعشرين، لتيسير إسهامات المتطوعين

و الاعتراف بإنجازاتهم في خضم مشاورات جرت بين العديد من المنظمات الدولية غير الحكومية في مطلع التسعينيات.

وقد تبلور هذا المفهوم لأول مرة من خلال نظام الأمم المتحدة في أثناء منتدى السياسة في اليابان سنة ١٩٩٦، تحت إشراف برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV) و جامعة الأمم المتحدة (UNU). وتم الاتفاق على وضع اقتراح حكومة اليابان الذي تقدمت به في فبراير ١٩٩٧ إلى السكرتير العام للأمم المتحدة على قائمة جدول الأعمال لمؤتمر الـ (ECOSOC) في يوليو ١٩٩٧. أجاز المؤتمر في قراره رقم ٤٤/١٩٧٧ بتاريخ ٢٢ يوليو ١٩٩٧ توصية الجمعية العامة للأمم المتحدة بتبني القرار المعلن عن قيام السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١. وقررت الجمعية العمومية في جلستها الثانية و الخمسين بتاريخ ٢٠ نوفمبر ١٩٩٧ و بموجب القرار رقم ١٧/٥٢ و الذي وجد التأييد من قبل ١٢٣ دولة بتبني العمل المذكور في قرار مؤتمر الـ (ECOSOC).

فالأساس الذي بنيت عليه السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١ هو أن الخدمة التطوعية أصبحت مطلوبة - بصورة غير مسبوقة - لسد احتياجات ذات أهمية أولية في ساحات اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، إنسانية و في إفشاء السلام. كما و أنه توجد حاجة ماسة لزيادة عدد الأفراد لتقديم خدماتهم كمتطوعين و ذلك يتطلب اعترافاً و تيسيراً أكثر للعمل التطوعي و ترويجاً أكبر لمثل هذه الخدمات بتقديم نماذج

لأحسن المبادرات و المجهودات المنسقة لدى المتطوعين. هنالك أيضاً شعور قوي بأن تعيين سنة دولية للمتطوعين من قبل الجمعية العمومية للأمم المتحدة، يؤسس بنية مهمة و جواً أكثر ملاءمة للنمو والاستفادة من الإسهامات التطوعية.

### أهداف السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١

١- الاعتراف المتزايد بأهمية التطوع، فيمكن للحكومات والسلطات المحلية أن تؤمن آليات لإدخال القطاع التطوعي في عملية المشاورات. وقد يتم تأمين الاعتراف بواسطة دراسة حول البلد تصف و تحدد إسهامات القطاع التطوعي تجاه المصلحة الوطنية و التقدم، وأيضاً بإنشاء جوائز لأحسن النماذج للأفراد، وللجماعات الصغيرة، وللمحليات، وللمنظمات غير الحكومية و حتى للعمل التطوعي العالمي.

٢- إن أفضل من يحدد الخطوات التي قد تشجع أو لا تشجع العمل التطوعي في وسط أي مجتمع هو المجتمع نفسه، كما يمكن للدولة عرض مؤسساتها التدريبية لاستعمال الخدمات التطوعية بأسعار مخفضة، ويمكنها تعزيز الكفاءة التقنية و الإدارة السليمة و المسؤولية في القطاع التطوعي. ويمكن للدولة السعي وراء ضمان التأمين و حماية الرعاية الاجتماعية للمتطوعين المتعاونين مع مؤسسات معروفة و مسجلة لدى الدولة بشكل مماثل للموظفين النظاميين بتلك المؤسسة، كما يمكن منح موظفي الخدمة المدنية

عطلات خاصة لقضاء دورات في العمل التطوعي، ومن الممكن منح إعفاءات ضريبية إلى أفراد يدعمون المبادرات التطوعية وقبول الخدمة التطوعية تحت الظروف الملائمة كبديل للخدمة العسكرية. أيضاً يمكن تخصيص موارد مثل مواد البناء، الكتب، إمدادات طبية و التمويل النقدي للاستعمال الخاص بالأجهزة التطوعية.

٣- التنسيق للعام الدولي للتطوع، فيمكن للتلفزيون و الإذاعة و الصحف المنشورة و الإعلام الإلكتروني الإسهام في ربط و تبادل إنجازات المتطوعين بحيث يتوفر نموذج لأحسن التقنيات التي يمكن اتباعها حسب أولويات المجتمع. هذا التبادل يمكن أن يكون على الصعيد المحلي والإقليمي بمشاركة دول الجوار و عالمياً عبر الإعلام الإلكتروني.

٤- الترويج لدور التطوع في التنمية. يمكن توجيه الجهودات لجمع الطلبات لتعيين متطوعين و لاستقطاب مرشحين جدد لديهم ملكة في تعزيز النشاطات العملية، وعموماً لخلق جو من الرأي العام و الرسمي يؤيد العمل التطوعي. ويمكن ربط هذا الموضوع بمشروعات الجوائز أعلاه، و بإنشاء البرامج الإعلامية. كما يمكن كذلك التركيز على كفاءة المتطوعين و على الفوائد المكتسبة من نشاطاتهم (كالتبرع بالدم، حملات محو الأمية و تنظيف البيئة للمجتمع).

## دور برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين

التزاماً بلائحتها الخاصة وقرارات الجمعية العمومية المتعددة وقرارات البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (UNDP) فيما يخص دوره في ترويج مفاهيم وخدمات التطوع، قامت الـ (UNV) بتشجيع تبادل الأفكار في أثناء السنة الدولية للمتطوعين ٢٠٠١، وإعانة الدول الأعضاء التي تبحث عن معلومات حولها. واستمرت كذلك في العمل الدقيق مع نظام الأمم المتحدة الشامل لتطوير وسائل علاجية بوضع خطوط عريضة لتوجيه إسهامات المتطوعين مما ساعد الوكالات المتعددة على الاستفادة منها في إطار التزامهم بلوائحهم وبرامجهم في مجالات الاهتمام الدولي الأساسية.

وفي ديسمبر ٢٠١١ - أعربت الجمعية العامة للأمم المتحدة عن تقديرها لعمل (الأبطال المجهولين)، من خلال إطلاق أول تقرير حول حالة العمل التطوعي في العالم خلال جلسة خاصة للجمعية العامة.

وتم الاعتراف بالعمل التطوعي بوصفه عاملاً مهماً في العمل الإنمائي، عندما أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة مشروع قرار بالعديد من التوصيات المتعلقة بالسياسات لتعزيز ودعم العمل التطوعي.

تقرير الأمم المتحدة بمناسبة مرور عشر سنوات لليوم الدولي للمتطوعين

(حالة التطوع حول العالم)

قالت المنسقة التنفيذية للعمل التطوعي بالأمم المتحدة، فلافيا بانسييري: "في الوقت الذي نحتفل فيه بمرور عشر سنوات على بدء الاحتفال باليوم الدولي للمتطوعين، لا تزال إسهامات العمل التطوعي تحظى باعتراف جزئي فقط".

وتشير التقديرات إلى أن هناك حوالي ٨٠٠٠ متطوع في وكالات الأمم المتحدة في كل عام. وفي كلمتها أمام الجمعية العامة، قالت السيدة بانسييري إن عمل المتطوعين يسهم في الناتج المحلي الإجمالي للبلدان، ولكنها ليست مجرد مسألة اقتصاد فحسب.

وأضافت: "يسهم المتطوعون في السلام والتماسك الاجتماعي والمشاركة والاندماج الاجتماعي. إنهم يسهمون في رفاه المجتمع ويثبتون من خلال تصرفاتهم أن هناك قيمة أخرى تدفع البشر، ليس مجرد المصالح الذاتية".

وقال الأمين العام للأمم المتحدة بان كي مون أثناء حضور اجتماع الجمعية العامة (بالتعاطف والالتزام، يساعد المتطوعون في إظهار كيف يمكنهم تغيير العالم).

وقد أصدرت الجمعية العامة قراراً آخر بدعم وتعزيز عمل متطوعي الأمم المتحدة. ولدى إطلاق التقرير، قالت مديرة برنامج

الأمم المتحدة الإنمائي هيلين كلارك إنها تأمل في دمج إسهامات المتطوعين بشكل تام في التفكير الإستراتيجي حول التنمية.

وقالت السيدة كلارك: "منذ عام ١٩٩٨، تم تجنيد ٢٠ مليون متطوع معظمهم من المحليين في إطار المبادرة العالمية للقضاء على شلل الأطفال. ومعاً، ساعدوا على تحصين أكثر من ٢,٥ مليار طفل في العالم".

وأضافت أن العمل التطوعي لا يمكنه إلغاء مسؤولية الدول نحو رعاية مواطنيها، وإنما هو إضافة مهمة، وهو عامل يتم إغفاله في المساعدة على تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية.

ويؤكد التقرير أيضاً على أن فوائد العمل التطوعي ذات اتجاهين، وأنها متبادلة حيث تمنح المتطوعين الشعور بالقدرة والإشباع وتحقيق الذات والكرامة.

قالت السيدة بانسيرى: "لا تعتبر مشاركتهم عملاً خيراً متعالياً، بل هو تعبير عن العلاقة التبادلية بين طرفين، فهم في الوقت نفسه مستفيدون ومقدمون لمنافع مشتركة".

إن العمل التطوعي أو ما يسمى حديثاً في أدبيات التنمية (رأس المال الاجتماعي) هو ثروة عامة وليست حكراً لأحد، هو تلك الروابط التي تقوم على القيم الاجتماعية الحميدة مثل الثقة والصدق والتعاون والتراحم والتكافل، كما إنه الروابط التي يجد المواطنون فيها

أنفسهم كأفراد ومجموعات ويسعون فيها لتحقيق ذواتهم ومصالحهم المرتبطة بمصالح المجتمعات التي يعيشون فيها وبها.

إن التحدي يكمن في توظيف رأس المال الاجتماعي في ثورة علمية، ثورة كفاءة تقنية/سلوكية، والتي دونها لا يمكن تنفيذ السياسات التي تقوم على البحث العلمي والمشروعات التي تخدم مصالح عامة الشعوب.

وهذه التوصيات تركز على ذلك:

١- دعم جهود التلاحم بين المنظمات على المستويات المختلفة: القاعدية والوسيطية والمانحة، وتشجع على دخول المؤسسات ذات الصلة في الشبكات واختيار الشكل المناسب للمشاركة لتحقيق ذلك.

٢- تشجيع اللامركزية في العمل التطوعي، على أن تصير الجمعيات القومية نقاط ارتكاز للربط بين الجمعيات العاملة، مما يساعد على انتشار الجمعيات الوطنية في كل المجتمعات.

٣- دعم جهود تلاحم المنظمات المحلية إقليمياً وعالمياً، ودعم مشاركتها في المؤتمرات الإقليمية والدولية كشبكات فاعلة.

٤- التدريب هو الوسيلة الأساسية لتمكين أعضاء المنظمات من المشاركة؛ لذلك لا بد من التدريب المكثف للعاملين بالأجهزة التنفيذية والمتطوعين والمجموعات المستهدفة، خاصة وأن إدارة

- العمل التطوعي لها خصائصها التي تميزها عن الإدارة العامة لأجهزة الدول وإدارة الأعمال التجارية والمؤسساتية؛ لذا يجب دعم إنشاء مراكز تدريب للمنظمات التطوعية لتحقيق ذلك.
- ٥- تشجيع مشروعات جمع المال في عمل المنظمات الوطنية لدعم التمويل الذاتي، ولتقليل الاعتماد على المنظمات الأجنبية والحكومات، وخلق فرص توظيف للشباب مع الرقابة المالية والإدارية.
- ٦- تشجيع استعمال وسائل الاتصالات الحديثة في الجمعيات.

### الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر هي أكبر شبكة إنسانية في العالم، وتتمثل مهمتها في التخفيف من وطأة المعاناة الإنسانية، وحماية أرواح الناس وصحتهم، وضمان احترام كرامة الإنسان، ولاسيما النزعات المسلحة وحالات الطوارئ الأخرى، وهي حاضرة في جميع البلدان، وتحظى بدعم الملايين من المتطوعين.

وتتألف الحركة من المكونات الآتية:

- اللجنة الدولية للصليب الأحمر.
- الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
- ١٨٧ جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

ويملك كل مكون من مكونات الحركة هوية قانونية خاصة به، كما يضطلع بدور خاص به، ولكن توحيدها جميعها سبعة مبادئ

أساسية، وتتمثل هذه المبادئ في الإنسانية، وعدم التحيز، والحياد، والاستقلال، والخدمة التطوعية، والوحدة، والعالمية. ويجب على كل مكون من مكونات الحركة احترام هذه المبادئ والتمسك بها. فضلاً عن هذه القيم الموحدة، يجب على مكونات الحركة التنسيق والتعاون فيما بينها وضمان تكامل أعمالها.

وتضطلع اللجنة الدولية للصليب الأحمر بمهمة إنسانية خالصة تتمثل في حماية أرواح وكرامة ضحايا النزاعات المسلحة وحالات العنف الأخرى، وتقديم المساعدة لهم. وتتولى اللجنة الدولية إدارة وتنسيق أنشطة الإغاثة الدولية التي تضطلع بها الحركة في أثناء النزاعات المسلحة. وقد أنشئت اللجنة الدولية في عام ١٨٦٣ وانبثقت الحركة منها.

وأنشئ الاتحاد الدولي عام ١٩١٩، وهو منظمة قائمة على العضوية أنشأتها الجمعيات الوطنية لكي تجمع بينها، ويتمثل الهدف العام للاتحاد الدولي في العمل في جميع الأحوال وتشجيع وتيسير وتعزيز جميع الأنشطة الإنسانية التي تضطلع بها الجمعيات الوطنية من أجل تبادلي المعاناة الإنسانية والتخفيف من وطأتها، والإسهام بالتالي في صون وتعزيز الكرامة الإنسانية والسلام على الصعيد العالمي. وتتمثل أهدافه الإستراتيجية فيما يأتي: إنقاذ الأرواح، وصون سبل العيش، وتعزيز سبل التعافي من الكوارث والأزمات، وتمكين الناس من العيش الصحي الآمن، وتعزيز الاندماج الاجتماعي، ونشر ثقافة السلام واللاعنف.

وتوجد ١٨٧ جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في العالم، وتحظى هذه الجمعيات الوطنية بالاعتراف الرسمي، وتعمل كهيئات مساعدة للسلطات الوطنية في بلادها في ميادين العمل الإنساني. وتقدم هذه الجمعيات مجموعة من الخدمات المختلفة التي تضمن الإغاثة من الكوارث والبرامج الصحية والاجتماعية. وتقوم في وقت الحرب بمساعدة السكان المدنيين ودعم المرافق الطبية التابعة للقوات المسلحة.

وتقوم مكونات الحركة، باعتبارها شركاء فيما بينها، بمساعدة المجتمعات المحلية على تعزيز قدرتها وأمنها عن طريق مجموعة متنوعة من المشروعات التنموية والأنشطة الإنسانية. وتعمل الحركة أيضاً على مساعدة المستضعفين في جميع أرجاء العالم بالتعاون مع الحكومات والمانحين ومنظمات الإغاثة الأخرى.

هنري دونات ونشأة الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر:

حتى منتصف القرن التاسع عشر، لم تكن هناك أي أنظمة عسكرية راسخة لإسعاف ورعاية الإصابات الناجمة عن الحروب. وليست هناك مؤسسات أمنية ومحمية دولياً لتأمين السكن والمعاجة للمصابين في ساحات المعارك.

في يونيو ١٨٥٩، سافر رجل الأعمال السويسري هنري دونات إلى إيطاليا لمقابلة الإمبراطور الفرنسي نابليون الثالث بهدف مناقشة

الصعوبات في إجراء الأعمال في الجزائر، والتي كانت في ذلك الوقت تحت الاحتلال الفرنسي. عندما وصل إلى البلدة الصغيرة سولفيرينو مساء ٢٤ حزيران. شهد معركة سولفيرينو التي كانت ضد القوات النمساوية. وفي يوم واحد مات أو بقي مجروحًا ٤٠٠٠٠ شخص. صدم هنري دونات بنواتج الحرب الفظيعة ومعاناة الجنود المجروحين. وقلة المسعفين والأطباء وعدم قدرة أي شخص على الدخول لانتشال الجثث. تركت المعركة أثرًا عميقًا في نفس هنري لمدة طويلة، وقد كرس نفسه أن ذاك لمساعدة الجرحى.

نجح في تنظيم مستوى رائع من المساعدة للإغاثة بتحفيز السكان المحليين على المساعدة دون أي تمييز.

بعد ذلك عندما كان في بيته في جنيف قرر كتابة كتاب ذاكرة سولفيرينو الذي نشره بماله الخاص عام ١٨٦٢، أرسل نسخ الكتاب إلى الشخصيات السياسية والعسكرية القيادية في كافة أنحاء أوروبا، بالإضافة أنه كتب وصفًا واضحًا من تجاربه في سولفيرينو ١٨٥٩، دعا لتشكيل منظمات الأعمال التطوعية الوطنية بشكل واضح للمساعدة على رعاية الجنود المجروحين في حالة الحرب بالإضافة إلى أنه دعا إلى تطوير المعاهدات الدولية لضمان الحياد وحماية المجروحين في ساحات المعارك، بالإضافة إلى حماية الأطباء والمستشفيات الميدانية.

التطوع ي الحركة الدولية للهلال الأحمر والصليب الأحمر «أرقام»		
١٠٠- مليون متطوع. ١٣- مليون متطوع فاعل.	٦- مليار دولار عائد الخدمات التي قدمها المتطوعون خلال سنة. ١,٤- تريليون دولار هي القيمة الاقتصادية لقوة عمل المتطوعين في العالم.	١٨٧- جمعية هلال أحمر وصليب أحمر.

### العالم والعمل التطوعي (تجارب واحصائيات)؟

#### أمريكا والعمل التطوعي:

العمل التطوعي والخيري في أمريكا يندرج تحت ما يسمى  
بالجمعيات اللاربحية واللاحكومية:  
(Non Profit Organization Non Government Organization).

وتختصر بعبارة (NPO) (NGO) وإذا دخلت شبكة الإنترنت  
وحدها تجد هناك قرابة مليونين موقع تحت كلمة (NPO، NPGO)

وحسب تقارير صادرة عن المؤسسة الاتحادية الأمريكية للخدمة  
الوطنية والمجتمعية (CNCS) لسنة ٢٠١٠:

١- في أمريكا وحدها هناك (١,٥١٤٠٠٠) مؤسسة خيرية بلغت  
ممتلكاتها أكثر من (١٣٨) مليار دولار.

- ٢- شارك في العمل التطوعي حوالي (٩٣) مليون أمريكي يشكلون نسبة ٣٠٪ من مجمل الأمريكيين.
- ٣- ينفقون سنوياً (٢٠) بليون ساعة في العمل التطوعي لصالح الأطفال والفقراء والتعليم وقضايا أخرى بما يساوي ١٧٣ مليار دولار أمريكي.
- ٤- كما يقدر معدل التبرع المالي لكل أمريكي (٥٠٠) دولار سنوياً.
- ٥- معدل ما تطوع به الفرد ٢-٤ ساعة أسبوعياً.
- ٦- مجموع عدد ساعات التطوع: ٥, ٢٠ بليون ساعة.
- ٧- معدل ساعات التطوع توازي عمل ٩ ملايين موظف.
- ٨- قيمة الوقت المتطوع به ١٧٦ بليون دولار أمريكي.
- ٩- نصف الراشدين في أمريكا يقومون بأعمال تطوعية ١٣٥ ألف ساعة سنوياً، ٤ مليار دولار المصدر مكتب (القطاع المستقل) وهو منتدى للمنظمات الخيرية.
- ١٠- مؤسسة تطوعية أمريكية واحدة تدعى (يوناييتد ويز United Ways) لديها ١٤٠٠ فرع حول أمريكا.
- ١١- عدد المنظمات غير الربحية في الولايات المتحدة يصل إلى ١,٥ مليون منظمة، ثلثها منظمات خيرية، و٤٨٪ ومنها قائمة على أساس ديني.
- ١٢- يبلغ إجمالي المبالغ المعطاة للمنظمات غير الربحية في الولايات المتحدة ١٧٤ مليار دولار، يأتي ٣, ٧٧٪ منها عن طريق

- الأفراد - طبقاً للتقرير السنوي للاتحاد الأمريكي لجمع الأموال للأعمال الخيرية في عام ١٩٩٩ م.
- ١٣- وبلغ حجم التبرعات في عام ٢٠٠٢م ما يعادل ٢١٢ مليار دولار، ٨٣٪ منها لأغراض دينية، وهذا غير ميزانيات مجلس الكنائس العالمي.
- ١٤- ٩٠ مليون متطوع في جميع الأعمال الدينية والإغاثية والإنسانية، بواقع ٥ ساعات أسبوعياً في التطوع في جميع التخصصات.
- ١٥- تضم رابطة الجامعات غير الربحية حوالي ١٠٠ جامعة أمريكية منها تخصصات للعمل غير الربحي وتخصصات في العمل الخيري الدقيق.
- ١٦- عدد المجالس والهيئات الأهلية المستقلة التي تشرف على الأعمال الخيرية في أمريكا يتجاوز الألف هيئة لمساعدة المانحين على العطاء بحكمة للمنظمات الخيرية. توفر للمانحين المعلومات الكافية التي تمكنهم من تحديد الجهة التطوعية التي تناسب أهدافهم.
- ١٧- بلغ عدد المتطوعين البالغين ممن قدموا جهوداً وخدمات تدعم الاقتصاد والمجتمع الأمريكي في عام ٢٠١٠م، حسب هذه الإحصائية، ٦٢,٨٠٠,٠٠٠ مواطن في كافة أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية، قدموا خلالها ٨١ مليار ساعة من ساعات العمل الدؤوب والمتكامل.

١٨- قدرت وكالة البحوث السنوية للعمل التطوعي في أمريكا بالتعاون مع القطاع المستقل بما يساوي ١٧٣ مليار دولار أمريكي، بثت في صلب الاقتصاد الأمريكي مباشرة، وهو ما يعني أن العمل التطوعي لم يعد عملاً طارئاً تحث عليه الأزمات والكوارث فقط.

**كندا:**

أسهم ٢٢ مليون كندي (٩١٪ من السكان الذين تتجاوز أعمارهم ١٥ سنة) بتقديم تبرعات نقدية أو عينية من بين ٣٤ مليون نسمة عدد سكان كندا.

يوجد في كندا ١٧٥,٠٠٠ جمعية أهلية، منها ٧٨,٠٠٠ مسجلة كجمعيات خيرية، في سنة ٢٠٠٠.

**ألمانيا:**

٤٥٪ من سكان ألمانيا الذين تتجاوز أعمارهم ١٥ سنة منضمين إلى منظمات العمل التطوعي المختلفة.

**بريطانيا:**

وتشير الإحصائيات والدراسات المنشورة بموقع التطوع العربي والعديد من المواقع الإلكترونية الموازية إلى:

١- بلغ عدد المتطوعين في بريطانيا: (٢٢) مليون متطوع، شارك منهم (١١,١) مليون في تطوع رسمي، وعلى الأقل مرة واحدة في الشهر.

- ٢- بريطانيا فيها: (٣٥٠,٠٠٠) جمعية خيرية.
- ٣- ويسهمون بما يساوي ٩٠ مليون ساعة عمل أسبوعياً.
- ٤- وتقدر الدراسة القيمة الاقتصادية للتطوع بـ ٤٠ مليار جنيه إسترليني سنوياً على الأقل تصب في عصب الاقتصاد البريطاني، وتعود مباشرة على المجتمع والمواطنين.
- ٥- وفي دراسة مستقلة أكد ستة من كل عشرة من المتطوعين على أن التطوع قدم لهم فرصة تعلم مهارات جديدة، وأكد ٩٠٪ من السكان بأنهم يتفقون أن المجتمع الذي يتطوع أفراده هو مجتمع متماسك يعتني بعضه ببعض.

وبلا شك، فإن مجتمعات بمثل هذا الوعي ستتغلب على كافة مشكلاتها وأزماتها، لا سيما الأزمات الاقتصادية، عن طريق التطوع أيضاً.

#### فرنسا:

- ١- جاء في تقرير حديث لجمعية فرنسا للشؤون الاجتماعية أن ١٠ ملايين ونصف المليون فرنسي يتطوعون في نهاية الأسبوع للمشاركة في تقديم خدمات اجتماعية مختلفة تخص الحياة اليومية، من مجالات التربية والصحة والبيئة والثقافة والترفيه وغيرها.
- ٢- وتتراوح أعمار ٥١٪ من المتطوعين ما بين الخامسة والثلاثين والتاسعة والخمسين. ويمثل الطلبة نسبة ٢١٪ وتتراوح أعمار المتطوعين منهم ما بين ١٨ و ٢٥ عاماً.
- ٣- فرنسا فيها (٦٠٠,٠٠٠) جمعية خيرية.

## أستراليا :

حسب دراسات المكتب الأسترالي للإحصاءات (ABS) ، ظهرت النتائج المبهرة والكبيرة لعطاء الأفراد والمؤسسات التي شاركت في مجالات العمل التطوعي المختلفة.

١- حققت مشاركة الأفراد أعدادًا وصلت إلى ٢, ٥ مليون نسمة (٣٤٪) من السكان فوق ١٨ عاماً.

٢- بمتوسط ساعات عمل سنوية وصلت لـ ٥٦ ساعة لكل فرد.

وهي ما حققت مبالغ وصلت ٧١٣ مليون دولار انصهرت في صلب الاقتصاد الأسترالي، وأدت بلا شك إلى تعزيز قدراته التي تنعكس في كل الأحوال على الأفراد في صور لا متناهية من الخدمات والدعم.

## بولندا :

تعليم اللغة الإنجليزية للكبار والعناية بالشباب والصغار هو حجر الأساس في العمل التطوعي في بولندا الذي مكن من المساعدة في التقدم المثير كنموذج عالمي للديمقراطية للتغلب على الماضي والانضمام إلى الاتحاد الأوروبي باستثمار الأطفال والشباب الذين يحملون مستقبل البلاد في عقولهم وقلوبهم.

الإنجليزية أصبحت لغة التجارة، التكنولوجيا وتعلم اللغة الإنجليزية (لغة الإنترنت) تعزز الفرص للنجاح في سوق العمل الذي يتسم بقدرة تنافسية عالية.

إن المشروع يعمل على ضمان إن كنت تعمل في مشاريع الخدمة التطوعية فإنك تحقق أقصى قدر من الإسهام الفردي الخاص بك.

تعليم اللغة الإنجليزية للشباب والكبار ورعاية الأطفال المعرضين للخطر، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة من جميع الأعمار.

إن (برنامج بولندا) كان واحدًا من البرامج التطوعية التي ساهمت إلى حد بعيد في رفع المستوع التنافسي لبولندا أمام الدول.

### الخدمات الأساسية في بولندا

بدأت الشراكة العالمية للمتطوعين «مع رؤساء البلديات في عام ١٩٩٠ لتوفير المساعدة لتعليم اللغة الإنجليزية. ومنذ ذلك الحين، توسعت الخدمات التي تقدمها حكومة مقاطعة سيدلس إلى المناطق المهمة الأخرى. باعتبارها حلقة أساسية في سلسلة طويلة من المتطوعين في بولندا، حيث يمكنك المساعدة في تقديم الخدمات الأساسية في هذه الطرق:

١. تدريس اللغة الإنجليزية للأطفال من جميع الأعمار.
٢. توفير الدعم النفسي والاجتماعي للشباب والبالغين المعوقين.
٣. المساعدة في إنشاء الحدائق للمجتمع والمدرسة.

### ائتلاف المنظمات الأوروبية (CEV)

ولذلك عمدت المجموعة الأوروبية إلى إنشاء المركز الأوروبي لقياس وإحصاء وتقييم نتائج العمل التطوعي (CEV)، بمناسبة العام الأوروبي للتطوع (٢٠١١)، وهي ائتلاف من المنظمات الأوروبية، تعمل على تشجيع المتطوعين والباحثين والمهتمين وغيرهم، بالتعاون مع منظمة العمل الدولية (ILO)، والبرنامج التطوعي لمنظمة الأمم

المتحدة، والمجموعة الدولية للخبراء التقنيين (TEG)، وجامعة جونز هوبكنز / مركز دراسات المجتمع المدني (صندوق الضمان الاجتماعي)، لوضع الأسس العملية لقياس وجمع بيانات رسمية دقيقة من شأنها التقييم الاقتصادي الأمثل للأعمال التطوعية باعتبارها النموذج المباشر القادر على النمو بالاقتصاد الأوروبي، بل والعالمية. وتم رصد اللآتي:

١- ما يقرب من ١٤٠ مليون شخص في ٣٧ بلداً انخرطوا في العمل التطوعي في سنة نموذجية من سنوات العمل التطوعي الداعمة للاقتصاد.

٢- وهي تمثل ما يعادل ٨, ٢٠ مليون وظيفة مكافئة بدوام كامل.

٣- وقدمت للاقتصاد في هذه البلدان، وفي العالم أيضاً، مبالغ قدرت ب ٢٧٧ مليار يورو.

٤- وقد أشارت الدراسة إلى أن هذه المبالغ العملاقة لوثت في اقتصاد دولة واحدة لجعلتها في مصاف الدول الثمانية الكبرى في الاقتصاد العالمي.

### الشركات والأفراد والعمل التطوعي:

#### (CNN) والعمل التطوعي:

تبرع الأمريكي (نيد تورنر) مؤسس (CNN) بثلاث ثروته إلى المنظمات الإنسانية في الأمم المتحدة، ويساوي مبلغ مليار دولار. وقال (تورنر) في بيان التبرع إن زوجته شاركته في القرار وفرحت به.

## شركة (IBM) والعمل التطوعي:

قامت شركة (IBM) للكمبيوتر بالتبرع لإحدى المناطق التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية بتجهيز جميع المدارس فيها بأجهزة الكمبيوتر الشخصية، وهذا قد ضمن للشركة عقود الصيانة وخلو الساحة من المنافسة مع الشركات الأخرى، إلى جانب السمعة والمكانة الاجتماعية في نفوس الطلبة والأهالي والمسؤولين في تلك المقاطعة، كما حقق نوعاً من الولاء لدى كل هذه الأطراف انعكس على نسبة في المبيعات في تلك المنطقة. إن القطاع التجاري في معظم عالمنا الإسلامي غائب عن هذه المعاني الاجتماعية ذات الأبعاد التجارية.

في عام ٢٠٠٨ الشركة العملاقة في صناعة أجهزة الكمبيوتر، شركة إنترناشونال بيزنس ماشينز كورب (آي بي إم) قسم خدمة الشراكة الذي يربط موظفيها بحكومات وبنظمات لا تبغي الربح في بلدان نامية. وهذا هو جزء من حقبة جديدة من العمل التطوعي الدولي.

تتفق شركة آي بي إم، ومقرها في أرمونك، بولاية نيويورك ٦٠ مليون دولار سنوياً على هذا القسم. ويقول سانلي ليتوف، نائب رئيس شركة آي بي إم، حول المواطنة الشركائية: «إنه عمل موجود عند نقطة التقاطع بين التكنولوجيا، والتنمية الاقتصادية، وخلق فرص العمل». ومنذ أن بدأت شركة آي بي إم تنفيذ البرنامج، أرسلت حوالي

١٤٠٠ من موظفيها للعمل على تنفيذ مشاريع في حوالي ٥٠ بلداً في إفريقيا وآسيا وأميركا اللاتينية. وقال ليتوف: إن ذلك يتفوق على أي عمل تقوم به أي شركة أخرى للمصلحة العامة في العالم النامي.

وأكد ليتوف أن قسم خدمة الشراكة يمكن شركة أي بي إم من تحديد وتدريب جيلها المقبل من القادة المهرة في الوقت الذي يساعد فيه البلدان النامية على حل مشاكلها الملحة. (إنه نموذج سوف تقلده شركات أخرى على نحو متزايد).

وقال ليتوف إن البرنامج يقدم فائدة ثلاثية: المساعدة التقنية للمجتمعات المحلية التي يخدمها، وفرصة للموظفين لصقل قيادتهم ومهاراتهم الفنية، وخلق طرق فرعية للمبيعات في الأسواق المتوسعة.

تتخرط الفرق المؤلفة من ستة إلى اثني عشر موظفاً من ذوي المهارات في التكنولوجيا أو العلوم أو التسويق أو التمويل أو تنمية الأعمال بالعمل في أماكن مثل ولاية كروس ريفر في نيجيريا أو شيانغ ماي في تايلاندا أو جوهانسبرغ بجنوب إفريقيا لمدة تصل إلى شهر لتطوير حلول لمواجهة التحديات المحلية. وأشار ليتوف: «إنهم يقدمون تلك المهارات لإحداث فرق حقيقي».

يأتي أعضاء الفرق من مواقع عمل شركة أي بي إم المنتشرة حول العالم. ويمضون شهرين ونصف الشهر في التحضير قبل أن يغادروا وطنهم، فيتصلون بزملائهم من أعضاء الفريق عبر الهاتف

والإنترنت وشخصياً، ويتلقون المعلومات حول أهداف المشروع وثقافة بلدهم المضيف.

طُلب من فريق جوهانسبرغ أن يقدم اقتراحاً حول طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين البنية التحتية للسلامة العامة في المدينة. وأكد ليتوف بأن «السلامة العامة مرتبطة بدرجة وثيقة بالتنمية الاقتصادية وإمكانية الحياة، وتطلب المشروع توظيف أشخاص يملكون خبرة في مجال السلامة، وتطوير برامج الكمبيوتر، والعمليات التجارية، ونظام الحكم، والقانون، والتمويل».

توجّه رون دومبروسكي، المسؤول التنفيذي في التسويق لدى شركة آي بي إم، إلى جوهانسبرغ كعضو في فريق مؤلف من ستة أعضاء ضم زملاء من الهند والبرازيل والولايات المتحدة. وقال: إن الفريق اقترح وضع خطة تنفذ على مدى خمس سنوات، وتدعو إلى تركيب كاميرات أمنية للحد من الجريمة، ولمساعدة عمال الطوارئ ولتعديل المحطات الطرفية للهواتف النقالة كالهواتف الذكية من أجل توفير الخرائط لمواقع صنابير المياه الخاصة بإطفاء الحرائق والمفاتيح الكهربائية لمساعدة رجال الإطفاء في الاستجابة لنداءات الطوارئ.

### كيف تعمل هذه الفرق:

توجّه فريق آخر من شركة آي بي إم إلى نيجيريا، وعمل على تنفيذ مشروع للرعاية الصحية للنساء الحوامل والأطفال الصغار في

قرى نائية في ولاية كروس ريفر. ربط فريق أي بي إم كل عيادة بشبكة من أنظمة الكمبيوتر السحابية مع بطاقات لقراءة بصمات الأصابع للتأكد من أن السجلات الطبية لكل من الأم والطفل دقيقة وكاملة. زودوا الأطباء بإمكانية وصول سريعة إلى المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الجيدة. في أنظمة الكمبيوتر السحابية، تستأجر المنظمة قدرة إضافية من هيئة أخرى مما يحررها من الحاجة إلى الحصول على مركز بيانات خاص بها.

وأكد ليتوف أنه بمساعدة شركة أي بي إم، وسع المشروع الصحي في ولاية كروس ريفر عدد الناس الذين يخدمهم من ألف إلى ٢٠ ألفاً خلال وقت قصير.

في جاكرتا، يساعد قسم خدمة الشراكة في تحسين نظام النقل في المدينة. وفي شيانغ ماي يعمل فريق أي بي إم على نظام للمعلومات من شأنه أن يساعد المدينة في توسيع صناعة السياحة الصحية. أما في سيبو في الفلبين، فيساعد أعضاء القسم المسؤولين الحكوميين في إعداد خطة لاستخدام الأراضي.

أشار ليتوف إلى أن فكرة العمل التطوعي الشركات باتت تجذب اهتمام شركات، مثل داو كورنينغ وشركة بيبسي كولا وشركة نوفارتيس وجون دير، التي تنظر إلى نموذج شركة أي بي إم. كما تعمل شركة أي بي إم أيضاً مع الوكالة الأميركية للتنمية الدولية، والمؤسسة الاستشارية سي دي سي ديفلوبمنت سوليوشينز من أجل

بناء موقع إلكتروني للعمل التطوعي الدولي، حيث تستطيع الشركات تبادل المعلومات حول برامجها.

وأضاف ليتوف: «إنه في حال تبادلت شركات الأعمال مهاراتها ومعرفتها مع حكومات وشعوب العالم النامي، فإن ذلك سيعود على الجميع بالخير وسنكون أفضل حالاً».

### روكفلر والعمل التطوعي:

وكانت عائلة (روكفلر) قد تبرعت قبل نصف قرن بالأرض التي أنشئ عليها مبنى المنظمة الدولية للأمم المتحدة.

وواضح أن لسيادة هذه الروح التطوعية الجماعية أثر كبير في تقدم المجتمع الأمريكي، فعندما زار (إلكسيس توكفيل) الكاتب الفرنسي الولايات المتحدة في منتصف القرن التاسع عشر لاحظ أن الأمريكيين يشاركون في كثير من الجمعيات التي ينظمونها لخدمة أغراض مجتمعاتهم: زراعية ومالية ودينية واجتماعية وجمعيات من كل نوع وفي كل اتجاه. وعلق (توكفيل) على هذا معتبراً أن هذه الجمعيات تمثل خاصيتين جديدتين في المجتمع الأمريكي ستؤديان إلى تقدمه بسرعة متفوقاً بذلك على أوروبا، التي كانت تسيطر على العالم في ذلك الوقت. هاتان الخاصتان هما فن التنظيم الاجتماعي، والرغبة في العمل الجماعي الطوعي وغير الطوعي.

## الدكتور محمد يونس الحائز لجائزة نوبل للسلام وبنك القرية :

«إن المجتمع شحيح جداً، ولا يترك للفقير فسحة حتى ينمو نمواً (طبيعياً) ... فهو يملك كل الطاقة وروح الإبداع اللازمة.... ولكننا لم نسمح له بتفجيرها واستخدامها». قالها الدكتور محمد يونس الحائز على جائزة نوبل للسلام مناصفة من (بنك غرامين) (بنك القرية) الذي أنشأه لمساعدة فقراء بنغلاديش. ولد الدكتور يونس في عام ١٩٤م في مدينة شيتاغونغ Chittagong المركز التجاري لمنطقة البنغال الشرقي في ذلك الوقت. وبعد إكماله دراسة الدكتوراه من جامعة فاندربيلت Vanderbilt الأمريكية وعودته إلى بلاده في عام ١٩٧٢م، أصبح رئيساً - لقسم الاقتصاد في جامعة شيتاغونغ إبان سنوات المجاعة التي عصفت بينغلاديش عقب انفصالها عن باكستان. بعد عامين من التفكير المتواصل عن كيفية مساعدة فقراء بلاده، قرر يونس ترك عمله بالجامعة، ثم اقترض مبلغاً صغيراً من البنك ليقرضه بدوره لبعض الفقراء. وبعد سنوات نجح الأمر نجاحاً باهراً بخروج ٥٠٠ أسرة من دائرة الفقر.

ثم تبنى البنك المركزي فكرة إنشاء (بنك القرية) للقروض الصغيرة. وتتلخص فكرة البنك في تقديم قروض صغيرة للفقراء لا تتجاوز مائتي دولار أمريكي يبدأ بها الفقير عملاً لكسب قوته وقوت أهله. هذه القروض ميسرة الدفع وبلا فوائد أو ضمانات. والآن هناك آلاف الأسر البنغلادشية التي خرجت من تحت خط الفقر بسبب هذه

الفكرة البسيطة على يد رجل لم يكن يملك إلا الفكرة والإيمان بها. إنك حين تقرأ قصة الدكتور يونس وهو يسرد ملامح مسيرته في مبادرته القائمة ببلده لإيجاد الحلول الواقعية لمعاناة شعبه، فإنك تجد في كل هذا حكمة ودرسًا تستفيد منه وتستخلصه، بعيدًا عن استنساخ الأفكار.

وهذا ما أكده الدكتور يونس نفسه حين استدعي لزيارة عدد من الدول العربية لغرض نقل تجربته، فكان من بين أهم نصائحه: «ابدأ بسيطًا، صغيرًا، حتى تتعلم وأنت تكبر، وحتى يسهل عليك وضع نظام وشروط عملك الخاصة دون التقيد بقوانين البنوك المعقدة في بلدك». مثل هذا المشروع يمكن استلهام فكرته وتطبيقها في بلاد العرب كجزء من النشاط الخيري بعد إدخال التعديلات التي تناسب أوضاع مجتمعاتنا.

ولابد من الإشارة هنا إلى ان لدينا محليًا مبادرات إنسانية مشرقة لرجال أعمال سعوديين ومن أبرزها عائلتي عبد اللطيف جميل والراجحي، بالإضافة إلى العديد من المبادرات لبعض الأفراد والشركات والتي ليس هذا مجال بحثها، وإن كنت أدعو إلى دراستها وإبرازها حتى تكون مثالًا يحتذى ويشجع على مبادرات مماثلة.

### بيل جيتس والعمل التطوعي :

قمة دافوس السنوية في دورتها الأربعين أعلن رجل الأعمال بيل جيتس رئيس مجلس إدارة «مؤسسة بيل وميليندا جيتس» وزوجته

عن مفاجأة مُدَوِّية، وذلك بتبرعها بمبلغ عشرة مليارات دولار خلال السنوات العشر المقبلة لتمويل برامج التطعيم ضد الأمراض في الدول النامية. وقد صرّح جوليان لوب ليفي، الرئيس التنفيذي لمؤسسة «GAVI» التي تركّز على زيادة معدلات المناعة لدى الأطفال في دول العالم، بأن هذا التبرُّع خطوة غير مسبوقه ستُسهم في إنقاذ أرواح حوالي ٨ ملايين طفل سنويًا.

وهذا يعني أن جيتس لم يأتِ إلى المؤتمر إلا لأن لديه خطوة إستراتيجية يريد أن يقدّمها لارتباطها بموضوع القمة التي قرّر السفر إليها.

وهو ما أثار التساؤل حول السبب الذي يدفع مثل بيل جيتس لوضع كل هذا المبلغ في سلة واحدة بدلاً عن توزيعه على مشروعات متنوعة تكفل له حضوراً إعلامياً مستمراً وصاحباً لا ينقطع في كل مكان، ولكن هذا الإشكال سيزول إذا درسنا جيداً نشاط مؤسسة «بيل وميليندا جيتس» والغاية الأساسية من وجودها. ولكي يفهم الإنسان طبيعة الخيار، فإنّه حين يزور الموقع الإلكتروني لمؤسسة «بيل وميليندا جيتس» سيجد في الأعلى عبارة لافتة تقول: «All Lives Have Equal Value» وتعني أن «كل نفس لها قيمة واحدة متساوية مع غيرها من النفوس».

لقد درس بيل غيتس البيئة الاستثمارية جيداً خلال السنوات الخمس الماضية. ففي افتتاح مؤتمر دافوس عام ٢٠٠٥، أطلق بيل غيتس مع حكومة النرويج حملة لإنقاذ حياة ملايين من الأطفال عن

طريق التطعيم بمبلغ مليار دولار. وحينها أعلنت مؤسسة بيل وميليندا جيتس أنها ستتبرع بمبلغ ٧٥٠ مليون دولار للتحالف الدولي للأموال والتطعيم على مدار عشرة أعوام، بينما وعدت النرويج بتقديم ٢٩٠ مليون دولار على مدار الأعوام الخمسة المقبلة.

بيل غيتس: مؤسسة «بل غيتس» الوقفية مع زوجته بوقف مقداره يزيد عن ٢٤ مليار دولار.

تبرع بيل غيتس لمدة خمس سنوات بتطعيم الأطفال في جنوب شرقي آسيا.

تبرع بيل جيتس مؤسس شركة مايكروسوفت العملاقة لإنتاج برامج الكمبيوتر، بمبلغ ١٦٨ مليون دولار للمساعدة في مكافحة مرض الملاريا.

ويؤدي المرض الذي ينقله البعوض إلى وفاة نحو مليون شخص سنويًا، معظمهم في إفريقيا.

أعلنت مؤسسة تابعة لشركة مايكروسوفت العملاقة في مجال الكمبيوتر التي يرأسها بيل جيتس عن تخصيص ميزانية قدرها ٨٣ مليون دولار لمكافحة مرض الدرن الذي أعلن النبا بقوله: «إنه من غير المقبول السماح للدرن بقتل شخص كل ١٥ ثانية».

لقد كان بيل جيتس علامة فارقة في تاريخ البرمجيات، وها هو اليوم يعلن نفسه كعلامة فارقة في تاريخ العمل المؤسسي غير الربحي.

مؤسسة «تمن أمنية والعمل التطوعي» Make-A-Wish Foundation

في أحد أيام شهر إبريل من سنة ١٩٨٠ مرتومي أستيّن.. المفتش الجمركي في ممر أحد المستشفيات زائراً لصديقه، فإذا بذلك الطفل النحيل يصرخ له: «أنا شرطي، سأقبض عليك» بادلته تومي المزاح وتعرف عليه، الطفل اسمه كريستوفر جيمس Christopher James يرقد في المستشفى مصاباً باللويميا بعد أن يئس الطب في شفائه، عرف المفتش الجمركي أن كريس يتمنى أن يكون شرطياً ذات يوم، وعرف أنه لن يحيا ليحقق هذا الحلم.

بعد عدة أيام اتفق تومي مع أحد أصدقائه الشرطة أن يفاجئوا كريس، فأخذوه في جولة في الدورية، وجولة أخرى في الهيلكوبتر ووضعوا له شعار الشرطة «الأجنحة» على دراجته التي تعمل بالبطارية، وسهرت اثنتان من أفراد شرطة أريزونا ليخيطوا له بدلة شرطة بحجمه، وفي اليوم الآخر سلمت لكريستوفر شهادة موقعه (رسمية) ليكون أصغر شرطي متخرج من شرطة أريزونا، و«بادج» أو الشعار الذهبي الذي يحمله الشرطة في أمريكا.

بعدها بثلاثة أيام، توفي كريس، وأقيمت له جنازة عسكرية مشى فيها أحد عشر ألف متطوع من شرطة أريزونا وغيرهم.

حققت شرطة أريزونا لهذا الولد البائس حلمه قبل أن يموت..

وبعدها ببضعة أيام، في مطبخ منزل أم كريستوفر وبثلاثين دولار فقط، ولدت مؤسسة «تمن أمنية» Make-A-Wish Foundation، وثاني أمنية كانت بعدها بأيام لطفل أراد أن يكون رجل إطفاء..

هذا كان عام ١٩٨٠، والآن هذه المؤسسة الخيرية لها ٧٧ فرعاً في الولايات المتحدة الأمريكية و٢٧ فرعاً خارجها، وتكمل هذه السنة تحقيق ١١٠ آلاف أمنية لأطفال يهدد المرض حياتهم.

### العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية :

برز العمل التطوعي في المملكة منذ تأسيسها على يد الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن ملك المملكة العربية السعودية رحمه الله كواجب ديني يحث عليه الدين الإسلامي الحنيف والهدي النبوي الشريف، كما ورد ذلك في كثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية التي تؤكد وتقرر على التعاون والتكاتف والتكافل والتآلف والتراحم بين الناس بعضهم لبعض، فتأسست الجمعيات والمؤسسات الخيرية في كافة أرجاء المملكة، يعمل بها متطوعون في مختلف المجالات كالطب والتمريض والدعوة والإغاثة وجمع التبرعات والزكوات والصدقات وتوزيعها على الفقراء والمحتاجين ورعاية المسنين والمعاقين وتقديم الخدمة المناسبة لهم. وهيئة الهلال الأحمر السعودي تعد تجربة رائدة في المجال التطوعي ومثالاً حياً على العطاء والبذل في المملكة العربية السعودية، فقد نشأت جمعية الإسعاف الخيري

التي هي البذرة الأولى لهيئة الهلال الأحمر السعودي ذائعة الصيت ومنتسعة الانتشار حالياً عام ١٣٥٤هـ لتقديم الخدمة الإسعافية لحجاج بيت الله الحرام.

حيث شرف الله المملكة العربية السعودية بأن جعلها مقراً لمكة المكرمة والمدينة المنورة، وجعل بهما بيته العتيق ومسجد رسوله الكريم عليه أفضل الصلاة والسلام، وشرف أهلها بخدمة الحجاج والزوار والمعتمرين، وقد كان الحجاج من كبار السن والمرضى أو ممن يصابون بالإجهاد الحراري بحاجة ماسة إلى من يرعاهم وينقلهم إلى المستشفى الوحيد آن ذاك (مستشفى أجياد)، ونظراً للمعاناه التي يعانيتها الحجاج والنقص الحاد في خدمة نقل المرضى والمصابين أو الاجتهادات غير المنظمة من قبل بعض المحسنين وبعثات الحج والمتطوعين.... فقد شعر جلالة الملك المؤسس عبد العزيز بأهمية تنظيم أهل مكة المكرمة بالتعاون مع الحكومة وبعثات الحج من خدمات للقادمين إلى الديار المقدسة بما تسمح به الموارد والإمكانيات المحدودة في ذلك الوقت، ففي عام ١٣٥٤هـ أصدر جلالته أمره السامي الكريم رقم ٣٣٠٦ بتاريخ ٢/٣/١٣٥٤هـ بتشكيل جمعية الإسعاف الخيري تحت رعايته وبرئاسة نائبه العام الأمير فيصل بن عبد العزيز رحمه الله. وقد ورد تنظيمها على الشكل الآتي:

نظام جمعية الإسعاف الخيري الصادر بالأمر السامي الكريم

رقم ٢٢٠٦ وتاريخ ٢/٣/١٣٥٤ هـ

## الْفَيْضُ الْأَوَّلُ

(١) تأسيس الجمعية وواجباتها:

تؤسس جمعية الإسعاف الخيري الوطني في المملكة العربية السعودية برعاية صاحب الجلالة الملك المعظم وتحت رئاسة سمو النائب العام لجلالة الملك المعظم.

(٢) تؤسس هذه الجمعية للأغراض الآتية:

- أ. تقديم الإسعافات الطبية السريعة لضحايا الأخطار والجرحى والمصابين بعاهات أو ضعف أو عجز في الطرق، أو ينتابهم في أية جهة كانت، ونقلهم بعد إجراء العلاجات الأولية.
- ب. مد يد المساعدة بكل الوسائل الموجودة لديها في حال انتشار الأوبئة أو حلول كارثة كبرى كالحريق أو غيره بالتعاون مع مديرية الصحة فيما يتعلق بالأمور الصحية.
- ج. تعضيد كل عمل أو هيئة من نوع هذه الجمعية يكون غرضها إنسانياً محضاً.

(٣) تقوم الجمعية بأعمالها باسم الإنسانية دون أدنى تدخل في المواضيع السياسية .

٤) تقوم الجمعية بجميع الإسعافات السريعة مجاناً ومحظور على أي متطوع أو موظف أن يأخذ مكافأة شخصية على عمله من المسعفين وإلا فجزاؤه الفصل.

٥) تباشر الجمعية أعمالها بالوسائل الآتية، وهي:

- أ. مركز عمومي في العاصمة، وإنشاء مراكز فرعية في المملكة العربية السعودية، ومراكز الإسعافات المذكورة موزعة في أنحاء المدن، مع تجهيز جميع مراكز الإسعافات المذكورة بالأدوات والمهمات الصحية والعمل الصحيين اللازمين للإسعافات السريعة ونقل المصابين من الجرحى والمرضى.
- ب. تشكيل فرق متطوعة مستديمة بموجب نظام الجمعية الداخلي.
- ج. إن أي هيئة طبية تناط بها أعمال الإسعاف بالمناوبة في المحلات المخصصة لهذا الغرض.
- د. وتشر أعمالها بإيجاد معاهد إنسانية كالمستوصفات والمستشفيات.
- هـ. يمنح كل مركز فرعي بعد تأسيسه الاستقلال في إدارة شؤونه الداخلية، ويقيد باتباع هذا القانون فيما يختص بمبدأ الجمعية وغايتها وكيفية تشكيلها، ويجوز لكل مركز فرعي أن ينشئ له فروع في دوائر اختصاصه تديرها لجنة إدارية يعينها مجلس إدارة كل مركز، وللمركز العمومي تحديد الدوائر التي فيها المراكز الفرعية في المملكة العربية السعودية.

\*\*\*\*\*

## الفصل الثاني

### موارد الجمعية :

(٦) موارد الجمعية كالاتي:

١. بدل الاشتراك.
٢. الهبات والعطايا والإعلانات أيًا كان مصدرها.
٣. ربح الحفلات وما ماثلها التي تقيمها الجمعية لهذا الغرض.
٤. واردات الطوابع التي تعمل بصورة خاصة باسم هذه الجمعية تحت رقابة الحكومة وما تسمح به الحكومة من واردات أخرى.
٥. واردات البطاقات التي تطبع لهذا القصد وتوزع على أهل الخير من الأهالي والحجاج في الحجاز.

\*\*\*\*\*

## الفصل الثالث

### أعضاء الجمعية :

(٧) تتألف أعضاء الجمعية الإسعاف الخيري من هئتين: الجمعية العمومية، والهيئة الإدارية، والجمعية العمومية تتألف من أعضاء متطوعين وأعضاء مشتركين شرف، وتتألف الهيئة الإدارية بانتخابات الجمعية العمومية من بين أعضائها بمقتضى المادة المخصصة.

٨) المتطوعون: من يتعهد بالاشتراك في تأدية طلبات الإسعاف النهارية والليلية بمحض إرادتهم دون أدنى مقابل من مكافأة وغيره من الرضوخ لمواد نظام الجمعية الداخلي، ويعفى المتطوعون من دفع قيمة الاشتراك.

٩) يشترط في عضو الجمعية أن يكون حسن السلوك، قوي البنية، ويجب على التلميذ المتطوع حضور الدروس العملية والعلمية التي تلقى بمركز الجمعية مدة سنة، ويحصل بعد ذلك على شهادة الكفاءة التي تسلم إليه من المرجع الطبي الذي تعينه الجمعية لهذا الخصوص.

١٠) الأعضاء المشتركون: هم الذين يتعهدون بدفع قيمة اشتراك شهري لا يقل عن ريال سعودي، وطلب القبول في هيئة الأعضاء المشتركين يعرض على مجلس الإدارة لتطبيق النظام في حق مقدمه.

١١) ينتخب أعضاء الشرف من الذين قدموا لصندوق الجمعية هبة لا تقل عن خمسة جنيهات، أو قاموا بعمل ممتاز، واختيارهم يكون بمعرفة الجمعية العمومية للأعضاء المشتركين بناء على طلب اللجنة، ويعفى أعضاء الشرف من دفع قيمة الاشتراك إلا إذا رغبوا في أن يكونوا بين أعضاء الجمعية المشتركين.

١٢) للمتطوعين والأعضاء المشتركين وحدهم حق التصويت في الجمعيات العمومية، على أن يكون قد مضى على التطوع مدة ستة أشهر على الأقل في خدمة الجمعية، وأن يكون العضو المشترك مسدداً ما عليه من قيمة الاشتراك قبل انعقاد الجمعية العمومية بأربع وعشرين ساعة.

١٣) المتطوعون والأعضاء المشتركون الذين يخدمون الجمعية بالراتب ليس لهم حق التصويت.

\*\*\*\*\*

### الفصل الرابع

#### الجمعية العمومية :

١٤) تجتمع الهيئة العمومية لأول مرة برئاسة أكبر الأعضاء سناً، وبعد ذلك برئاسة الجمعية أو من ينوب عنه في كل سنة مرة واحدة بدعوة من هيئة الإدارة أو بطلب عشرة أعضاء من الهيئة العمومية.

١٥) الهيئة العمومية: تنتخب من بين أعضائها هيئة إدارية في رأس كل سنة لتتوب عنها في جميع أعمالها طيلة السنة.

١٦) تنظر الجمعية العمومية في الأعمال الآتية:  
أ. الحساب السنوي.

ب. الأعمال التي قامت بها الهيئة الإدارية والتي عهد إليها أمر القيام بها من قبل الهيئة العمومية.  
ج. الاقتراحات المقدمة باسم الجمعية.

١٧) تكون قرارات الجمعية صحيحة بالأكثرية الحاضرة، على ألا يقل ذلك عن ثلثي نصابها المؤلفة منه.

١٨) للجمعية العمومية إرسال دعوة للمشاركين في جلسة فوق العادة بناء على طلب الإدارة، أو بناء على طلب يقدمه خمس الأعضاء المشتركين ممن لهم حق التصويت، بحيث لا يقل عدد الخمس المذكور عن ٢٠ عضواً من المشتركين.

١٩) تدعى الجمعية العمومية الاعتيادية أو غير الاعتيادية للانعقاد بواسطة تذاكر دعوة شخصية، ويدون بها بيان الأعمال، وتنتشر الدعوة في جريدتين محلتين قبل الانعقاد بخمسة أيام على الأقل.

\*\*\*\*\*

### الفصل الخامس

#### مجلس الإدارة:

٢٠) تنتخب هيئة الإدارة من بين أعضائها رئيساً، ووكيل رئيس، وأمين سر عام، وأمين صندوق ومحاسب وأمين مستودع.

٢١) يعهد بجميع دفاتر الجمعية إلى السكرتير، وذلك فيما عدا دفاتر الحساب الخاصة بالوارد والمصروف فإنه يكون من نسختين: إحداهما في عهدة أمين الصندوق والأخرى في عهدة رئيس هيئة الإدارة أو نائبة، ويوقع على صحة حسابها من أكثرية الهيئة الإدارية.

٢٢) ترصد التبرعات والاشتراكات التي تقدم إلى الجمعية في سجل خاص.

٢٣) ترصد الجمعية في نهاية كل سنة بياناً عن عموم الأعمال التي قامت بها خلال تلك السنة وما ورد وما صرف فيها.

- (٢٤) مدير الصحة العام، ومدير الأمن العام، يعتبرون عضوين في الهيئة الإدارية المنصوص عنها في المادة الخامسة عشرة.
- (٢٥) العضو الذي يتأخر عن الحضور لدى الهيئة الإدارية ثلاث جلسات متوالية دون عذر يقبله الرئيس، وإذا لم يبد عذراً مقبولاً وتكرر منه ذلك يعتبر مستقبلاً، ويعطى في ذلك قرار من الهيئة الإدارية لينتخب في العضوية من حاز التصويت في الدرجة الثانية.

\*\*\*\*\*

### الفصل السادس

#### مواد عامة :

- (٢٦) للهيئة العمومية أن تنتخب مفتشاً أو أكثر لمراقبة الأعمال، ورفع تقرير سنوي للهيئة العمومية بما يراه في ذلك.
- (٢٧) عنوان الجمعية يكون هكذا...
- (٢٨) (جمعية الإسعاف الخيري الوطني في المملكة العربية السعودية) وهذا العنوان يكتب على جميع مستندات الجمعية من لونين (لون أخضر ولون أحمر).
- (٢٩) يتألف علم الجمعية من لونين (لون أخضر ولون أحمر).
- (٣٠) لا يمكن حل الجمعية ما دام باقيا بها عشرون عضواً مشتركاً على الأقل، إلا بعد أخذ موافقة الحكومة على ذلك.

وتعتبر جمعية الإسعاف الخيري هي أول جمعية تطوعية في المملكة العربية السعودية، وهي النواه الحقيقية لتأسيس هيئة الهلال الأحمر السعودي الذي أصبح بفضل الدعم الحكومي الكبير لا يقتصر عمله على المشاعر المقدسة بل في كافة مناطق المملكة، فتوسعت خدماتها وأوكل لها مهام ومسؤوليات تقديم كافة الخدمات الإسعافية في أنحاء المملكة والقيام بمهام العمل الإغاثي في خارج المملكة انسجاماً مع مهامها الإنسانية وانتائها للحركة الدولية؛ مما جعل الاستعانة بالمتطوعين أمراً ضرورياً وحتمياً، فدعت إلى استقطاب المتطوعين وتم تدريبهم على الإسعافات الأولية وفق برامج مدروسة من خلال معسكرات للتطوع تم التركيز فيها على أعمال الإغاثة والإسعافات الأولية، بالإضافة إلى المجالات الأخرى، وقد أعطت هذه الجهود ثمارها فتم استقطاب حوالي ١٠٠٠ متطوع عن طريق الندوات وورش العمل التي أقامتها الجمعية للتعريف بالتطوع وأهميته.

وللجمعية حضورها الفاعل على مستوى العالم والبلاد التي تصاب بالنزاعات المسلحة أو الكوارث الطبيعية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم ٧٤٥  
التاريخ ١٤/١١/١٩٥٣ هـ

مجلس الشورى

- قرار -

اطلع مجلس الشورى على نظام جمعية الاسعاف الخيرية الواردة من لدن مقام النيابة العامة برقم ٧٠٠ تسي ٢٢٢ / ١٣٠١ والقدم من مديرية الصحة العامة الى المقام البشار اليه وتقدردرس المجلس لنظام المذكور. بالاشتراك مع مندوب الصحة الدكتور اديب الحبال ومندوب وزارة المالية الشيخ محمد سرور الصبان ، وبعد تداول الرأي في محتويات النظام الضم منه مادة مادة اجمع رأى المجلس على اختيار المواد الموضحة في الحقل الايسر من النظام المرفوق ضمنه مادة - وهناليلاحظ المجلس خلال الدرس موضوعين :

الموضوع الاول - موضوع الطابع ، وما استفادته المجلس من مندوب وزارة المالية في هذا الخصوص. هو ان مقدار الطابع باسم الاسعاف عدده لا يتجاوز مليون القرين وبعد نفاذ هذا المبلغ ليس هناك نظري في طبع سوى ما يقرر بمقتضى هذا النظام باسم الاسعاف لجمعية الاسعاف وطيمه وحيث ان ما يراد طبعه بهذا العنواين باسم الاسعاف ولمندوق الاسعاف يجب ان يلاحظ في تحديد قيمته الحكمة والمفادجوانه من العتقضى ان يكون ضئيل القيمة كبير الكمية كي لا يحدث ما يحدث من اخلال في وارد البريد وغيره .

الموضوع الثاني - ملاحظة عدم اشتراك مدير الصحة العام ومديرا الامن العام في الهيئة الادارية للاختبار لغضا استشاريين فقط دون ان يكون لهم اجتن التصويت - هذا ولقد يرجح المجلس = استبدال بعض المواد من هذا النظام ببعض مواد تماثلها من نظام جمعية المطالقة باوقاف الحرمين كما لاحظ ايضا حذف بعض المواد والفصول التي لم يرب ايضا تلائمها مع روحية البلاد .

وعلى ذلك جرى التوقيع =

رئيس مجلس الشورى عبدالله الفعسل	النائب الاول عبدالله الفعسل	النائب الثاني عبدالله الشيبى
------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

محمد شرف رضا (احمد ابراهيم الخزاري) - عبدالله الجفالي - محمد الفخرى -  
مع الملاحظة ( و سيعمل حذقة )

عبد الوهاب عطار



قرار مجلس الشورى على إصدار طابع الإسعاف

وذلك عام ١٣٥٣ هـ - ١٩٣٣ م



طابع الإسعاف

الطابع الذي أمر به جلالة الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود رحمه الله ليخصص دخله لدعم نشاطات جمعية الإسعاف الخيري





## المراجع

أولاً: الكتب

- ١- إبراهيم حسين: العمل التطوعي في منظور عالمي المؤتمر الثاني للتطوع، الإمارات العربية المتحدة - الشارقة.
- ٢- بلال عرابي: دور العمل التطوعي في تنمية المجتمع، جامعة دمشق.
- ٣- أم الفاتح: دور المرأة المسلمة في العمل التطوعي، دار الصحابة: القاهرة.
- ٤- عيسى أحمد قاسم: كيف نبني وطناً قوياً؟، دار الوطن: قطر.
- ٥- خالد محمد خالد: رجال حول الرسول، الريان: القاهرة.
- ٦- صالح السيد: المرشد في إدارة العمل الخيري.
- ٧- سليمان العلي. حقوق الموظفين في العمل الخيري من كتاب تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية.
- ٨- (بيتر إف دراكر) الإدارة للمستقبل.
- ٩- سامية فهمي: الإدارة في المؤسسات الاجتماعية.
- ١٠- د. محمد السلومي: «القطاع الخيري ودعاوى الإرهاب».
- ١١- جاسم الياسين: «نقوش على جدار الدعوة».
- ١٢- عبد الكريم الجابري: قيم يجب أن تنمى في شبابنا، بناء الأجيال.
- ١٣- الزهراني، علي إبراهيم: مجالات العمل التطوعي في الميدان التربوي.

- ١٤- مركز دراسات الوحدة العربية، المجتمع المدني في الوطن العربي ودوره في تحقيق الديمقراطية (بيروت).
- ١٥- سيد أبوبكر حسانين: طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع.
- ١٦- الميلاني مرتضى، قصص الأبرار من بحار الأنوار.
- (i) El-Gody. 'New Media. New Audience. New Topics. and New Forms of Censorship in the Middle East' in Seib. P (ed.). New Media and the New Middle East (New York: palgrave macmillan. 2007). pp. 213234-: at p.217.
- (ii) Allagui. I. 'Multiple Mirrors of the Arab Digital Gap' in Global Media Journal. Vol. 8. No 14 (Spring 2009). article No 6: at p.11.

### ثانياً: المؤتمرات والمقالات:

- ١- المؤتمر السعودي للتطوع، الرياض - صفر ١٤٢٨هـ.
- ٢- تجارب متميزة في العمل التطوعي للهِلال الأحمر لدولة الإمارات. د حمدان المزروعى، المؤتمر السابع لإدارة المؤسسات الأهلية والتطوعية بالشارقة.
- ٣- مشاركة توفيق عسييران في ورشة عمل: حول مهارات التحفيز على العمل التطوعي، تنظيم جمعية المبرات الخيرية ببلبنان.
- ٤- مقال: قراءة نقدية في إدارة المؤسسات الإسلامية. مجلة المجتمع الكويتية العدد (١٤٤٢). وموضوع حقوق الموظفين في العمل

- الخيرى من كتاب تنمية الموارد البشرية والمالية فى المنظمات  
الخيرية لسليمان العلى.
- ٥- وسائل استقطاب المتطوعين والانتفاع الأمثل بجهودهم. د.  
إبراهيم القعيد، المؤتمر العلمى الأول للخدمة التطوعية بجامعة  
أم القرى.
- ٦- الزبيدى، حمزة، العلاقة بين المتطوع والجهات الخيرية (ورشة  
عمل).
- ٧- مؤتمر التنظيمات الأهلية العربية.
- ٨- مؤتمر تنمية العمل التطوعى فى جمعيات تنظيم الأسرة العربية  
- عمان.
- ٩- ندوة التطوع آفاق العام - بيروت.
- ١٠- دهمش إبراهيم: رئيس المكتب الولائى للجمعية الجزائرية  
للشباب المثقف. ورقة عمل لمشروع وطنى حول العمل  
التطوعى. المسيلة - الجزائر.
- ١١- منشورات مكتب برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين.
- ١٢- برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين ٢٠١١.
- ١٣- منشورات مكتب برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين.
- ١٤- منشورات الاتحاد الدولى لجمعيات الهلال والصليب الأحمر.
- ١٥- منشورات المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.

## ثالثاً: المواقع الإلكترونية

١. موقع:

<http://www.ameinfo.com/arabic/Detailed/10763.html>

(<http://www.ameinfo.com/arabic/Detailed/10763.html>)

٢. <Http://Www.Alukah.Net/Culture /022004//#Ixzz27jfed4g8>

٣. صحيفة الرياض <http://www.alriyadh.com>

٤. مكتب الإحصاءات العمالية (الأمريكية):

<http://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm/>

٥. والمركز الوطني للإحصاءات الخيرية:

<http://nccs.urban.org/statistics/quickfacts.cfm>

٦. <http://www.annabaa.org/nba63/daoralamal.htm>

٧. صحيفة الجزيرة: <http://www.al-jazirah.com>

٨. وزارة الشؤون الاجتماعية: <http://mosa.gov.sa>

٩. الاتحاد الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر: <http://www.ifrc.org>

١٠. موقع اللجنة الدولية للصليب الأحمر: <http://www.icrc.org>

١١. موقع المفوضية السامية للاجئين: [www.unhcr.org](http://www.unhcr.org)

