



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- تخفيض 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 الكفاءة 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 الإمكانيات 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 التغير 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 فيجورن الإيفانجليكية 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 في عام ٢٠٠٩ قام المتطوعون عبر الإنترنت بـ ١٤٣١٣ مشروعاً. وأطلق تقرير الأمم المتحدة على هذا النوع من التطوع clicktivsim. وللأسف فإن طبيعة هذا النوع من التطوع لا تشجع المتطوعين أو 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 أن 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 يبدرن إلى ممارسة الأعمال التطوعية لكسر الصورة النمطية التي تظهرهن بشكل سلبي وكعضو غير فعال في المجتمع.

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

فبالنظر إلى المجموعات التطوعية والجمعيات البارزة في العديد من المجتمعات، نجد أن 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 أن الكثير من الأعمال التطوعية كانت عفوية، إلا 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 والتميز 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.

