

المعاونة المهنية من الخدمة الاجتماعية لإحدى مؤسسات العمل (دراسة حالة)

أ. د. علي حسين زيدان

تمهيد

نشأت الخدمة الاجتماعية كمهنة لتساعد الإنسان سواء كان فردًا أو جماعة أو مجتمعًا على التغلب على ما يواجهه من مشكلات وعلى أداء أدواره بطريقة أفضل من خلال التدخل المهني المخطط المبني على الأساس المعرفي للمهنة والملتزم بقيمها الأخلاقية عن طريق استخدام المهارات المهنية ^(١) ، وقد حققت هذه المهنة نجاحات متصلة تمثلت في التزايد المستمر في الأعداد المطلوبة من الأخصائيين الاجتماعيين ، ودخولها مجالات متعددة لم تكن تمارس فيها من قبل ، بحيث أصبحت الآن تمارس في مجالات عدة ، منها : مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية ، والخدمة الاجتماعية الطبية ، والخدمة الاجتماعية العمالية .. إلخ ، كما بدأت هذه المهنة التي نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية مع بدايات هذا القرن في الانتشار الجغرافي عبر القارات والبلدان . ومع دخول الخدمة الاجتماعية إلى البلاد العربية والإسلامية ، وممارسة النماذج الغربية لعدة عقود ، بدأت تظهر دعوات متزايدة إلى ضرورة إدخال بعض التعديلات على النماذج الغربية في الخدمة الاجتماعية ، حتى تكون أكثر فاعلية عند تطبيقها في المجتمعات العربية والإسلامية ، وقد بدأت هذه الدعوات تتلمس طريقها مدركة وضع الإطار الثقافي والاجتماعي للمجتمع الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية موضع الاعتبار عند تطبيق نماذج الممارسة ، وهو ما أطلق عليه في ذلك الوقت توطين الخدمة الاجتماعية ^(٢) .

بدأ عدد من الباحثين في الخدمة الاجتماعية يدرك الطبيعة المتميزة للمجتمع الإسلامي والتي تجعل للمجتمع المسلم صبغة متميزة تجعله يختلف عن غيره من المجتمعات في أمور

(١) Hary Wirtz Macht, Jean K,Queam, Fredric W.Seidl, Social Work an Introduction Columbus, Charles E.Merrill Publishing Company, 1986 , PP . 3 - 17 .

(٢) عبد الحليم رضا عبد العال وآخرون : أجهزة وحالات في تنظيم المجتمع ، القاهرة ، مكتبة توت للطباعة والنشر ، (١٩٨٥ م) ، (ص ٦٦ - ٨٩) .

كثيرة ، كما بدأ بعض الباحثين يكتشف أن الأصول الإسلامية تحتوي على أسس قوية يمكن أن تصلح أساساً لبناء نموذج متميز للخدمة الاجتماعية يطبق في المجتمعات الإسلامية ، ومن هنا بدأت الدعوة إلى التأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية .

مع تزايد عدد المعنيين بالتأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية وتبني بعض الجهات العلمية لهذه الدعوة ، بدأت تظهر تيارات متعددة - من بينها تيار يمكن أن نطلق عليه تيار الخدمة الاجتماعية الإسلامية - على أنها مجال من المجالات الإسلامية ، وخدمة أهداف الإسلام ، والإسهام في تنمية المجتمعات الإسلامية بالاعتماد على نفسها في إطار من تعاليم الإسلام .

ويدخل ضمن هذا الإطار الاستفادة من إمكانيات الخدمة الاجتماعية كمهنة في تدعيم المؤسسات الإسلامية ، وزيادة فاعليتها في تحقيق أهدافها بتقديم المعاونة العلمية والمهنية المتخصصة لها ، حيث ينعكس دور هذه المعاونة المهنية على مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات لعملائها ^(١) .

والحالة التي نحن بصدددها هي محاولة لمساعدة إحدى مؤسسات العمل الإسلامي من خلال المعاونة المهنية المتخصصة للخدمة الاجتماعية على زيادة فاعليتها في تحقيق أهداف العمل الإسلامي ، قام بها فريق من مندوبي قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، وقد كان الباحث مسؤولاً عن فريق المعاونة المهنية لهذه المؤسسة ، مضى على بدء التجربة حتى لحظة إعداد هذا البحث أكثر من عام شعر الباحث فيه بشراء هذه التجربة ، وبأن فيها ما يمكن أن يفيد ، كما شعر في نفس الوقت بأن عرضها وما يسفر عنه من آراء يمكن أن يعدل من مسارها ويجعلها أكثر ثراء وقيمة ، وفيما يلي نقدم المعالم الرئيسية لها :

أولاً : المعاونة المهنية

أقرب وصيف للمعاونة المهنية هي ما يسميه الفريد كادوشين Alfred Kadushin الاستشارة المهنية Social Work Consultation وبالتحديد ذلك النوع الذي يسمى بالاستشارة التي تركز على البرنامج Program Centered Consultation ^(٢) .

(١) محمد أحمد عبد الهادي : الخدمة الاجتماعية الإسلامية ، القاهرة ، مكتبة وهبة (١٤٠٩ هـ ، ١٩٨٨ م) ، (ص ٢٠ - ٢٨) .

(٢) Alfred Kadushin, Consultation in Social Work, New York, Columbia University , 1977 PP . 73 - 79 .

وتعرف الاستشارة المهنية في الخدمة الاجتماعية بأنها عملية مشتركة للمساعدة على حل مشكلة ما ، يقوم خلالها المستشار بمساعدة المؤسسة أو الجهة طالبة الاستشارة على حل مشكلة مهنية يعاني منها في مجال تخصصه ^(١) . ويعرّف كل من ماكلينان MacLennan وكوين Quinn وشرويدر Sheroeder الاستشارة التي تركز على البرنامج بأنها ذلك النوع من الاستشارة التي تركز على تحسين تخطيط وتنمية وإدارة وتنسيق الخدمات المباشرة أو غير المباشرة التي تقدمها المؤسسة أو الجهة طالبة الاستشارة ، من خلال العمل على إحداث تغييرات في النظام الذي يتفاعل من خلاله الأخصائي الاجتماعي والعميل ، وتهتم بفهم وتقدير موقف المؤسسة أو الجهة طالبة الاستشارة ، وما يحدث فيها من عمليات ، وما تملكه من وسائل ، وما فيها من عيوب بنائية تقلل من الكفاءة في أداء الواجبات ، وتتضمن خدمات المساعدة على التنظيم والتعديل في أهداف ومحتويات البرامج التي تقدمها المؤسسة من خلال تطبيق الخبرات المضيفة في الديناميات الاجتماعية والعمليات الإدارية للنسق الذي يتم من خلاله تقديم الخدمة ^(٢) .

كما تضمنت المعاونة المهنية - كما سوف يتبين فيما بعد - جوانب أخرى تتصل بما يسمى الاستشارة التي تركز على المستشار . Consultee Centered Consultation وتنصب على مساعدة المؤسسة أو الجهة طالبة الاستشارة على إحداث تغييرات في بنائها أو وظائفها عن طريق استخدام المعرفة بإدارة المؤسسة والعقد التنظيمية والظواهر البيروقراطية والبناء التنظيمي غير الرسمي ، وأنماط الاتصال وعملية اتخاذ القرار في إحداث تعديلات لعلاج المشكلات التي يشكو منها طالب الاستشارة ، كما تتضمن علاج العوامل التي تتصل بالتفاعل والعلاقات الشخصية التي تؤثر على أداء الواجبات في المؤسسة ، ورفع الروح المعنوية ، وإزالة التجاوزات ، وازدياد الديمقراطية في المؤسسات ، وجعل العلاقات بين العاملين بها أكثر إنسانية ، كأهم أهداف هذا النوع من الاستشارة ^(٣) .

وقد جمعت المعاونة المهنية التي قدمت حتى الآن بين خصائص كل من النوعين السابقين بالإضافة إلى أنواع أخرى من المعاونة لا تندرج تحت إطار الاستشارة ، كما سوف يتضح فيما بعد ؛ وذلك لأن متطلبات الممارسة الميدانية تتجاوز في كثير من الأحيان الأطر

(١) Lawrence Shulman, Consultation, Encyclopedia of Social Work, 18 th Edition, Silver Spring, Maryland, National Association of Social Workers, 1987 , P . 326

(٢) Alfred kadushin, op. ci, pp. 73 - 74 .

(٣) Ibid, p. 78 - 79 .

التنظيرية مهما كانت دقتها وكفاءتها ، ولذلك فقد وجد الباحث أن إطلاق اسم المعونة المهنية على ما تم تنفيذه من تعاون مع المؤسسة أكثر دقة ؛ لأنها تضمنت ما هو أكثر من مجرد الاستشارة ، وقد حاول فريق المعونة المهنية التوفيق بين الأصول المهنية لتقديم الخدمات ومتطلبات الواقع الإمبريقي ، كما تتطلبه طبيعة العمل بالمؤسسة وظروفه .

ثانياً : نبذة عن المؤسسة

أنشئت هذه المؤسسة منذ حوالي سبع سنوات كنوع لإحدى المؤسسات التي تعمل على المستوى الدولي تعمل في خدمة الإسلام والمسلمين ، ولهذه المؤسسة فرعين من الأهداف أولهما : أهداف دعوية ؛ وذلك بدعوة المسلمين إلى التمسك بدينهم والدفاع عن حقوق الأقليات المسلمة في البلدان غير المسلمة ، ودعوة غير المسلمين إلى الدخول في الإسلام ، وثانيهما الأهداف الإغاثية والإنسانية ، حيث تشرف المؤسسة على العديد من البرامج التي تتضمن مساعدات الإغاثة والإيواء والعلاج والتعليم والتدريب في العديد من البلاد الإسلامية وغير الإسلامية ، وهي مؤسسة أهلية تعتمد في تمويلها على التبرعات ، ويساهم المتطوعون بجانب كبير من الجهد المطلوب للعمل فيها .

يتكون الجهاز الوظيفي للمؤسسة من مدير متفرغ وعدد قليل من الموظفين الإداريين وتعمل على تحقيق أهداف تعتبر جزءاً من أهداف المؤسسة الأم ، وعلى الرغم من أن العديد من البرامج والأنشطة التي تمارسها المؤسسة تدخل في نطاق اختصاص الخدمة الاجتماعية فلا يوجد بها أخصائي اجتماعي واحد لا من العاملين ولا من المتطوعين ، بل إن دور الخدمة الاجتماعية و ما يمكن أن تقدمه من دعم للمؤسسة لم يكن واضحاً في ذهن المسؤولين عن المؤسسة .

ثالثاً : مراحل المعونة المهنية

يرى كل من هولاند وريتفو وتكنز أن للاستشارة المهنية مجموعة من الخطوات هي ^(١) :

- ١ - الإقرار بالحاجة إلى الاستشارة .
- ٢ - طلب الاستشارة .
- ٣ - تحديد المشكلة وتقدير الموقف .

- ٤ - التفاوض حول التعاقد على الاستشارة .
- ٥ - الاتفاق على تحديد أهداف الاستشارة .
- ٦ - تحديد إستراتيجيات العمل .
- ٧ - التنفيذ .
- ٨ - قياس العائد من الاستشارة .

وعلى الرغم من وجود بعض أوجه الاتفاق بين الاستشارة والمعاونة المهنية ، إلا أن المعاونة المهنية لم تأخذ نفس الخطوات السابقة ؛ وذلك لعدد من الأسباب من بينها أن الاستشارة عادة ما تتم بين مؤسسة يوجد بها مهنيون متخصصون في الخدمة الاجتماعية ، يستطيعون تحديد مدى حاجتهم إلى الاستشارة والجوانب التي يحتاجون إلى الاستشارة بشأنها ، ويمكنهم الإسهام في سائر خطوات الاستشارة من تقدير للموقف إلى التعاقد إلى تحديد الأهداف والاستراتيجيات والتنفيذ وقياس العائد ، وقد أثر عدم وجود أخصائيين اجتماعيين بالمؤسسة إلى حد كبير على تفاعلها مع فريق المعاونة المهنية ، إلا أنه أعطى في نفس الوقت لفريق المعاونة المهنية قدرًا كبيرًا من الحرية في العمل .

وعلى الرغم من وجود بعض التداخل بين المراحل ، إلا أننا يمكننا تمييز المراحل التي مرت بها المعاونة المهنية حتى الآن على النحو التالي :

١ - مرحلة الاتصال :

بدأت هذه المرحلة في شهر ربيع الثاني سنة (١٤١٠ هـ) حيث تم اتصال غير رسمي بين أحد أساتذة قسم الخدمة الاجتماعية ومدير المؤسسة ، تم على أثره عقد اجتماع بين مجموعة من أساتذة القسم برئاسة رئيسه ومدير المؤسسة ، عرض فيه مدير المؤسسة أهداف المؤسسة وبرامجها ، ورحب فيه بأية مساعدة تقدم إلى المؤسسة وحدد رئيس القسم بصورة مبدئية أوجه المعاونة التي يمكن تقديمها ، وقد أسفر هذا الاجتماع عن الاتفاق على الآتي :

- أ - إقرار مبدئي بمبدأ المعاونة المهنية للمؤسسة من قبل القسم .
- ب - تقوم المؤسسة بإعداد ملفات تحتوي على بيانات عن البرامج التي سوف تتم المعاونة بشأنها وهي كفالة اليتيم ، وصندوق مساعدة الطلاب .

ج - أن يقوم القسم باتخاذ الإجراءات اللازمة لبدء المعاونة المهنية ، وتشكيل الفريق الذي سوف يقوم بتقديم المعاونة المهنية .

عقب ذلك بفترة وجيزة تم إنهاء الإجراءات الإدارية اللازمة لبدء المعاونة المهنية ، كما تم تشكيل فريق المعاونة المهنية ، وبدأ في عقد اجتماعات متتالية تمهيداً للمراحل التالية ، كما بدأ في القيام بزيارات للمؤسسة ولقاءات مع المسؤولين فيها للتعارف وتوثيق العلاقات .

٢ - تحديد أهداف المعاونة المهنية :

تحدد الهدف الرئيسي للمعاونة المهنية في زيادة كفاءة المؤسسة وفعاليتها في تحقيق أهدافها وذلك من خلال :

أ - دراسة البرامج القائمة ، وتحديد أوجه القوة والضعف فيها ، ومن ثم اقتراح التعديلات المناسبة سواء كانت هذه التعديلات في أهداف البرامج أو في إدارتها أو تمويلها ، والمساعدة على تنفيذ هذه التعديلات بحيث تسير هذه البرامج وفقاً للأصول المهنية السليمة .

ب - اقتراح برامج جديدة تتماشى مع أهداف المؤسسة ، والتخطيط لهذه البرامج والمساعدة على تنفيذها وتقويمها .

ج - مساعدة المؤسسة على رفع مستوى العاملين والمتطوعين بها وزيادة كفاءتهم .

د - تدعيم المؤسسة فنياً ومالياً من خلال مساعدتها على تنشيط التطوع وتنظيم جمع المال .

وإلى جانب هذا الهدف الرئيسي كانت هناك بعض الأهداف الأخرى منها :

أ - إشعار قيادات العمل الإسلامي والقائمين عليه بما يمكن أن تقدمه الخدمة الاجتماعية كمهنة من زيادة في كفاءة هذا العمل في تحقيق أهدافه ، ومن ثم فتح باب العمل في هذا المجال للأخصائيين الاجتماعيين كعاملين أو متطوعين فيه .

ب - اكتساب دراية أكبر بالعمل الإسلامي وظروفه ومؤسساته بما يدفع عملية التأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية ، ويساعد على بلورة نماذج للممارسة تنبع من المؤسسات المحلية في المجتمعات الإسلامية ، وتستجيب لمتطلبات الواقع ، وتكون بالتالي أكثر مناسبة لهذه المجتمعات وأكثر كفاءة في التعامل مع مشكلاتها .

٣ - مرحلة التعاقد :

لم تتضمن مرحلة التعاقد كما هو مألوف في مثل هذه الحالات تحديدًا مكتوبًا لنوع المعاونة وشروطها أو جداول زمنية لمراحل سيرها أو تكلفتها ^(١) .

واقترحت على مجرد اتفاق شفهي على تقديم المعاونة من جانب فريق المعاونة المهنية وعلى قبولها من جانب المؤسسة ، وذلك نتيجة لعدد من العوامل هي :

أ - عدم وجود أخصائيين اجتماعيين بالمؤسسة ، وعدم وضوح الرؤية بالنسبة لما يمكن أن يقدم إلى المؤسسة من معاونة مهنية .

ب - لم تتضمن المعاونة المهنية إلقاء أية أعباء أو فرض أية شروط على المؤسسة ، وبالتالي فلم يكن من المناسب في رأي المسؤولين عن المؤسسة وضع شروط لمعاونة غير مشروطة تقدم دون مقابل .

ج - اعتماد المؤسسة على الجهد التطوعي ، ومن ثمَّ النظر إلى فريق المعاونة المهنية على أنه عدد من المتطوعين بالمؤسسة .

د - الثقة المتبادلة بين المسؤولين بالمؤسسة وفريق المعاونة المهنية والمستمدة من نظرة كل منهما إلى الآخر على أنه يعمل لوجه الله ، ولن يدخر جهدًا في تيسير عمل الجانب الآخر ، وبذل أقصى جهد في خدمة الإسلام والمسلمين .

٤ - تقدير الموقف :

عقب ذلك قام فريق المعاونة المهنية بدراسة ملفات البرامج التي أعدتها المؤسسة ، كما قام بملاحظة أسلوب العمل من خلال تواجده في المؤسسة ولقاءاته مع المسؤولين فيها ، وقد تم تجميع ملاحظاته عن المؤسسة وما تنفذه من برامج ، وكان من أهم هذه الملاحظات ما يلي :

أ - يتولى المسؤوليات القيادية في البرامج وعملية اتخاذ القرار في كل برنامج عدد من المتطوعين بالتنسيق مع إدارة المؤسسة ، ويشرف على كل برنامج عدد محدود منهم تواجد معظمهم في المكتب غير منتظم وفي أوقات غير محددة في كثير من الأحيان .

ب - يتولى المسؤوليات التنفيذية بالمؤسسة عدد محدود من الموظفين المثقلين

(١) Gebbie, M.Kristine, Consulation Contracts, Their Development and Evaluation, American Journal.

بالأعمال والمسؤوليات اليومية للمؤسسة وبرامجها ويصعب إشراكهم في تطوير البرامج دون تخفيف بعض المسؤوليات عنهم .

ج - عدم وجود أخصائيين اجتماعيين في المؤسسة سواء من العاملين أو المتطوعين ، مما جعل التفاهم على الكثير من الأمور المهنية الأساسية أمرًا غير متيسر .

د - الانشغال الشديد لكبار المسؤولين في المؤسسة بالأعمال اليومية للبرامج ، وعدم وجود الوقت الكافي لديهم للعمل على تطوير البرامج أو أسلوب العمل بالمؤسسة .

هـ - ترحيب جميع من بالمؤسسة دون استثناء بفريق المعانة المهنية ، وتحليلهم بالتواضع والروح الإسلامية الطيبة ، والنظر إلى فريق المعانة المهنية كمحتسين أولاً وكمصدر للمعانة المتخصصة من جهة ثانية ، الأمر الذي يمكن أن يذلل الكثير من الصعوبات .

٥ - تحديد إستراتيجيات العمل :

وإزاء ذلك تم الاتفاق بين فريق المعانة المهنية على الخطوط الأساسية للمعانة المهنية على النحو التالي :

أ - البدء بإنشاء وحدة المتطوعين لتدعيم المؤسسة بالقوة البشرية التي تساعد في تخفيف الأعباء التي يتحملها العاملون بالمؤسسة ، على أن يتولى مسؤولياته بالكامل فريق المعانة المهنية مع الرجوع إلى إدارة المؤسسة لأخذ موافقتها بالطبع .

ب - أما بالنسبة للبرامج القائمة بالفعل فقد تم الاتفاق على أن يقوم الفريق بعد دراسة كل مشروع بتحديد التعديلات المطلوب إدخالها على كل برنامج والبدء باختيار بعض هذه التعديلات والاتفاق مع المسؤولين عن كل برنامج على مبدأ إقرار هذه التعديلات على أن يتولى فريق المعانة المهنية التنفيذ الفعلي لهذه التعديلات مع القيام بالتنسيق مع المسؤولين عن البرنامج حتى لا يحدث أي ارتباك في سير البرنامج .

ج - يتم اطلاع المسؤولين عن البرنامج على نتائج التعديلات التي حدثت وإدماج هذه التعديلات في البرنامج بالتدرج بعد أن يلمس المسؤولون عن البرنامج الآثار الإيجابية لهذه التعديلات على البرنامج ، بحيث تصبح هذه التعديلات جزءًا من البرنامج ؛ فيما بعد ، مع إدماج القائمين بهذه التعديلات أيضًا مع القائمين على تنفيذ البرنامج وذلك بهدف إتمام التطوير المستهدف للبرامج بصورة تدريجية وتلافي إلقاء أعباء على المسؤولين عن البرامج في المراحل الأولى على الأقل .

د - تخصيص مسؤول من فريق المعاونة المهنية بكل برنامج كمسؤول أول عن المعاونة المهنية لهذا البرنامج ، وأن يحرص هذا المسؤول على تنمية العلاقة مع المسؤولين عن هذا البرنامج من قبل المؤسسة .

٦ - تنفيذ الخطة :

بدأ تنفيذ خطة المعاونة المهنية للمؤسسة بناء على ما سبق ، وسوف نعرض فيما يلي سير عملية التنفيذ في البرنامج على حدة ، والنتائج التي أسفرت عنها بالنسبة للبرنامج على النحو التالي :

أولاً : وحدة المتطوعين :

أدلت مجموعة المعاونة المهنية لهذا البرنامج أولوية متقدمة لشعورها بحاجة المؤسسة إليه ولتأثيره الإيجابي المتوقع على المؤسسة وعلى البرامج الأخرى ، وقد كان الهدف من إنشاء وحدة المتطوعين ما يلي :

١ - تزويد المؤسسة بالأعداد الكافية من المتطوعين في التخصصات التي تحتاج إليها للمشي قدماً في تنفيذ برامجها .

٢ - تحقيق المزيد من التعريف بالمؤسسة من خلال الدعوة إلى التطوع .

٣ - تخفيف الأعباء المكثفة التي يعاني منها العاملون بالمؤسسة من خلال اشتراك المتطوعين الجدد في أداء بعض المسؤوليات .

٤ - إيجاد رصيد من القوة البشرية المتخصصة من المتطوعين الذين يمكن لفريق المعاونة المهنية الاستعانة بهم في إنجاز مسؤوليات تطوير برامج المؤسسة في المستقبل القريب .

٥ - اكتساب المسؤولين بالمؤسسة الخبرة والمهارة اللازمة للاستفادة من المتطوعين من خلال البرنامج .

وقد سار إنشاء هذه الوحدة على النحو التالي :

١ - تم عرض فكرة إنشاء الوحدة على إدارة المؤسسة أثناء اجتماع مشترك مع فريق المعاونة المهنية ، وتمت الموافقة عليها من حيث المبدأ .

٢ - قام فريق المعاونة المهنية بإعداد مقترح بلائحة الوحدة تضمنت تحديداً لأهدافها ، والمسؤوليات التي تقوم بها الوحدة ، وكيفية تنظيمها ، والتجهيزات المطلوبة لها ، وقد تم

عرض هذه اللائحة على إدارة المؤسسة ووافقت عليها دون تعديل ، ومن ثمّ تمّ تصميم استمارة بيانات للمتطوع ، وبرنامج كمبيوتر لتخزين واسترجاع ومعالجة بيانات المتطوعين ، وتم وضعه في الحاسب الآلي بالمؤسسة ، وتدريب الموظف المختص على استخدامه .

٣ - قام فريق المعاونة المهنية بإدارة المؤسسة وأقسامها المختلفة لتحديد احتياجاتها من النوعيات المختلفة من المتطوعين ، وقد استغرقت هذه العملية وقتاً طويلاً نسبياً ، حيث كان مدير المؤسسة يحيل هذه المسألة إلى معاونيه من المتطوعين ، وقد أدى انشغالهم في متابعة الأعمال اليومية إلى عدم وجود الوقت الكافي لديهم للقيام بهذه المهمة ، مما أدى إلى حدوث بعض التأخير ، وأخيراً تم حصر هذه الاحتياجات وكانت تتمثل في مسؤولي إدارة متخصصون في العمل على الكمبيوتر ، متخصصون في العلاقات العامة والمحاسبية والترجمة والاتصال ، أساتذة جامعيون يتطوعون لإلقاء محاضرات عامة في موضوعات متنوعة .

٤ - قرر فريق المعاونة المهنية أن الجمهور المناسب الذي يمكن توجيه الدعوة إليه للتطوع هو مجتمع الجامعة ، واستقر الرأي على البدء بتوجيه الدعوة إلى طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من منطلق أن طبيعة الدراسة الإسلامية بهذه الجامعة تجعل الدافع إلى القطع في المؤسسات الإسلامية لديهم أقوى ، بالإضافة إلى وجود التخصصات المطلوبة بين كلياتها .

٥ - قام فريق المعاونة المهنية بإعداد خطاب موجه إلى عمداء كليات الجامعة يطلب منهم الموافقة على تعليق إعلان يتضمن الدعوة إلى التطوع ، وقُدِّم الخطاب إلى مدير المؤسسة لإقراره ، وطباعته واعتماده . وقد استغرقت هذه العملية ما يقرب من شهر بسبب بعض الصعوبات الروتينية مثل : عدم وجود الطابع ، أو عدم حضور مدير المؤسسة ؛ وقد تم إعداد إعلانات الدعوة إلى التطوع للإسهام في برامج المؤسسة ، ووضع في الإعلان عنوان المؤسسة ورقم الهاتف والوقت المناسب للحضور إلى المؤسسة وقد تم تسليم الخطابات إلى عمداء الكليات عن طريق فريق المعاونة المهنية من خلال مقابلات شخصية تم خلالها توضيح الهدف من التطوع ، وقد تم تعليق الإعلانات ، وانتظرنا أسبوعاً ولم يتقدم أحد .

٦ - حاول فريق المعاونة المهنية البحث عن تفسير لعدم الإقبال على التطوع وإيجاد الحلول المناسبة لهذا الموقف ، وقد أرجع الفريق عدم الإقبال على التطوع إلى عدم وضوح الصيغة التي كتبت بها الإعلانات ، بالإضافة إلى اقتراب موعد الاختبارات حيث لم يبق عليها سوى ثلاثة أسابيع ، وقد تم تغيير صيغة الإعلانات ، كما تم تكليف

عدد من فريق المعاونة المهنية بالدعوة إلى التطوع من خلال الاتصال الشخصي بين من يتوسمون فيهم قبول هذه الدعوة ، وقد أسفرت هذه الاتصالات عن التعرف على أن قرب الاختبارات هو السبب الرئيسي لعدم الإقبال ، وتم الاتصال بهم على حضورهم إلى المؤسسة عقب انتهاء الاختبارات .

٧ - حضر في الأسبوع التالي أحد عشر متطوعاً ، وتم استيفاء البيانات منهم ؛ على أن يتم الاتصال بهم عقب انتهاء الاختبارات ، وقد وصل عدد المتطوعين بعد انتهاء الاختبارات إلى عشرين متطوعاً ، تم إجراء مقابلات مع كل منهم وتعريفه بالمؤسسة وأقسامها وأهدافها والأعمال التي يمكن أن تسند إليه ، كما تم عقد اجتماع مشترك للمتطوعين مع مدير المؤسسة ، رحب فيه بهم وأعطاهم فكرة عن المؤسسة وأهدافها وبرامجها وما تعلقه على إسهامهم بها من آمال ، وقد لوحظ حماس واضح لديهم للقيام بأي عمل يكلفون به بالفعل ، وقد تم تكليف بعضهم بالفعل بالقيام ببعض مسؤوليات المعاونة في الأعمال الإدارية بالمؤسسة ، كما تمت الاستعانة بهم في البرامج الأخرى التي يقوم فريق المعاونة المهنية بتطويرها .

٨ - بعد ذلك بوقت قصير توقفت أعمال فريق المعاونة مؤقتاً بسبب العطلة الصيفية ، وقد تم تكليف أحد أفرادها بالتعاون مع بعض المتطوعين بتسيير الأعمال الروتينية لفريق المعاونة المهنية بما في ذلك متابعة المتطوعين خلال هذه العطلة ، وقد تم عقب العطلة الاتصال بالمتطوعين من جديد وتحديث البيانات الخاصة بهم ، كما بدأ تنشيط عملية التطوع من خلال الاتصال الشخصي ، وقد أسفرت هذه العملية عن وصول عدد المتطوعين إلى حوالي خمسين متطوعاً ، وتم الاستعانة بهم في العديد من المسؤوليات منها :

- أداء بعض الأعمال الإدارية بالمؤسسة .
- الإسهام في إدارة وحدة المتطوعين .
- الدعوة إلى التطوع .
- الإسهام بمهام متعددة في برنامج كفالة اليتيم .
- الإسهام بمهام متعددة في برنامج الجاليات .
- تم من خلال البرنامج تزويد بعض المؤسسات الأخرى التي واجهت حاجة ماسة إلى المتطوعين أثناء جهودها لإغاثة النازحين من العراق والكويت إلى الأراضي السعودية بأعداد من المتطوعين لمعاونتها في ذلك ، وقد طلبوا من فريق المعاونة المهنية إنشاء وحدة

للمتطوعين لديهم ، وتم ذلك بالفعل .

- بدأ بعد ذلك بعض المسؤولين في المؤسسة بالفعل في الاستعانة بالمتطوعين من خلال برنامج الحاسب الآلي بالمؤسسة والاتصال بهم ، وتكليفهم ببعض المسؤوليات ، وبدأ الشعور في المؤسسة يتزايد بكون وحدة المتطوعين جزء من المؤسسة .

- لم يوافق المسؤولون بالمؤسسة على اشتراك المتطوعين في حملة لجمع المال لبرنامج كفالة اليتيم من خلال طوابع للتبرع واستثمارات للكفالة حتى الآن ، ويتخوفون من وقوع مشكلات مالية ، ويقوم فريق المعاونة المهنية في الوقت الحاضر بدراسة أسباب هذا التخوف ومناقشتها ، والعمل على إزالتها حتى يمكن تحقيق الاستفادة الآملة من جهودهم .

النتائج التي أسفر عنها إنشاء وحدة المتطوعين بالمؤسسة : أسفر إنشاء هذه الوحدة بالمؤسسة عن مجموعة من النتائج من أهمها :

١ - توفير طاقة بشرية تساعد في أداء المسؤوليات المختلفة في المؤسسة ، ومن خلال حصر خبرات المتطوعين تبين أنها تنص على ما يلي :

- المشاركة في إجراء البحوث الاجتماعية .

- إلقاء الدروس الدينية .

- الإسهام في جمع التبرعات وحملات جمع المال .

- أعمال الإغاثة .

- الدعوة الإسلامية .

- تعليم القرآن الكريم والدروس الدينية .

- الطباعة على الآلة الكاتبة .

- الأعمال الإدارية .

- الخط العربي .

وقد تمت الاستفادة بالفعل من جانب كبير من المتطوعين في خدمة برامج المؤسسة .

٢ - تدريب بعض العاملين في المؤسسة على الجوانب المختلفة لعملية التطوع مثل : الدعوة إلى التطوع وتدريب المتطوعين وتكليفهم بالأعمال المختلفة إلخ .

٣ - رفع كفاءة بعض برامج المؤسسة مثل : برنامج كفالة اليتيم ؛ وبرنامج الجاليات من خلال جهود المتطوعين .

٤ - تخفيف بعض الأعباء الإدارية عن العاملين في المؤسسة مما أتاح الفرصة لإشراكهم بالتدريب في أعمال فريق المعاونة المهنية ، ومن ثمَّ إكسابهم بعض المهارات المهنية التي تزيد كفاءتهم في العمل .

٥ - أسهم هذا البرنامج في تحقيق التعاون مع بعض المؤسسات الأخرى العاملة في مجال العمل الإسلامي عن طريق إمدادها ببعض المتطوعين .

٦ - أسهم البرنامج في التعريف بالمؤسسة على نطاق أوسع .

ويعمل فريق المعاونة المهنية حاليًا على تحقيق المزيد من الفاعلية لوحدة المتطوعين في دعم المؤسسة ، وبرامجها على النحو الآتي :

١ - إزالة المعوقات التي تحول دون إسهام المتطوعين في حملات جمع المال ؛ وذلك من خلال تدعيم الثقة بين المتطوعين والمسؤولين عن البرنامج ، ودراسة أسباب اعتراض المسؤولين على اشتراك المتطوعين ، والعمل على إزالتها .

٢ - التوسع في الاستعانة بالمتطوعين في برنامج الجاليات ؛ لمساعدة المعتنقين الجدد للإسلام على حل ما يواجههم من مشكلات .

٣ - التوسع في الدعوة إلى التطوع بما يلبي الحاجة المتزايدة لمتطلبات تطوير البرامج من المتطوعين ، مع الاستفادة بجهود المتطوعين الحاليين في ذلك .

٤ - التوسع في الاستفادة من المتطوعين في تطوير برنامج كفالة اليتيم .

ثانيًا : برنامج كفالة اليتيم :

نبذة عن البرنامج : بدأ هذا البرنامج منذ ما يقرب من أربع سنوات ، ويستهدف كفالة الأيتام من أبناء المسلمين في مختلف البلاد الإسلامية ؛ بتوفير متطلبات الحياة الكريمة لهم وتنشئتهم تنشئة إسلامية على هدي من القرآن والسنة ، ورفع مستواهم الاجتماعي والصحي والتعليمي والاجتماعي ، وتأهيلهم تربويًا ومهنيًا ؛ لسد حاجاتهم وفتح الطريق أمام القادرين من المسلمين للإسهام في كفالة الأيتام التي قد لا تتيسر لهم كأفراد ، ويرعى هذا المشروع ما يقرب من أربعة آلاف يتيم في بلاد مختلفة ؛ منها : أفغانستان ، وإريتريا ، وباكستان ، وتبدأ كفالة اليتيم بإثبات حالته ؛ كيتيم ، ثم ورود استمارة بذلك من فرع المؤسسة في البلد الذي يوجد فيه اليتيم ، ثم تقوم المؤسسة بالبحث عن من يكفله ؛ حيث يقوم بدفع مبلغ ٢٠٠ ريال سعودي شهريًا ، ثم يرسل هذا المبلغ إلى فرع المؤسسة في البلد الذي يقيم فيه اليتيم ، حيث يقوم فرع المؤسسة هناك ببداء الكفالة التي تشمل توفير

الغذاء والتعليم والإعانة الصحية والإقامة لليتيم إلى أن يصل إلى سن البلوغ .
وقد قام فريق المعاونة المهنية بدراسة الملف الذي أعدته المؤسسة عن البرنامج وإجراء مقابلات متعددة مع المسؤولين عنه في المؤسسة ، وقد أسفرت هذه الدراسة عن تبلور مجموعة من المقترحات التي تسد بعض الثغرات التي تبيّن وجودها في البرنامج .
ثم عقب ذلك عقد اجتماع مشترك بين فريق المعاونة المهنية والمسؤولين عن البرنامج عرضت فيه هذه المقترحات وتمت مناقشة مستفيضة تم على أثرها الاتفاق على أن يقوم الفريق بمعاونة المؤسسة فيما يلي :

أولاً : فيما يتصل بتنظيم علاقة المؤسسة بالكامل :

- ١ - استكمال البيانات الموجودة لدى إدارة البرنامج عن كل من اليتيم والكافل .
- ٢ - إيجاد نظام للاتصال بالكافلين قبل انتهاء كفالتهم بوقت كاف يسمح لهم بتجديدها ، ويسمح للمؤسسة أن تعرف ما إذا كان الكافل ينوي تجديد الكفالة أم سوف يتوقف ، ومن ثمّ يتعين عليها البحث عن كافل جديد لليتيم حتى لا تنقطع كفالته .
- ٣ - تنظيم إرسال تقارير دورية من المؤسسة إلى الكافل عن التطورات في حالة اليتيم أو الأيتام الذين يكفلهم ؛ حتى يطمئن إلى حسن إنفاق ما تبرع به من مال في مصرفه المحدد .
- ٤ - تنظيم حملة ذات شقين ، أولهما :
- أ - إيجاد كافلين لأعداد من الأيتام الجدد المحتاجين إلى من يكفلهم ، أو بدلاء لكفالة الأيتام الذين انتهت كفالتهم لدى كافلين آخرين توقفوا عن الاستمرار في الكفالة .

ثانياً : فيما يتصل بتطوير نظام رعاية اليتيم :

- ١ - تعديل أهداف البرنامج بما يمكن من مساعدة اليتيم الذي أوشك على بلوغ سن انتهاء الكفالة على إيجاد وسيلة لكسب الرزق أو الاستمرار في التعليم أو التدريب حتى ينتهي منه ، حتى لا تنقطع عنه الكفالة فجأة ببلوغه سن ١٥ سنة وتركه دون مساعدة .
- ٢ - مراجعة وسائل التأكد من يُتم المستفيدين من البرنامج والاطمئنان إلى كفاءتها ، وعدم حصولهم على مساعدات من جهات أخرى .
- ٣ - تنظيم أسلوب مناسب لدراسة حالات الأيتام الذين يحتاجون إلى الكفالة ؛ لدراسة أفضل سبل كفالتهم من حيث اختيار نوع الكفالة . ما إذا كان في داخل المؤسسة أو لدى أسرة ، وتحديد الأسرة المناسبة لكفالته وأفضل السبل لمساعدة هذه الأسرة على أداء دورها كأسرة حاضنة لليتيم .

٤ - تنظيم أسلوب مناسب للمتابعة وحل المشكلات المختلفة التي تواجه رعاية هؤلاء الأيتام ميدانيًا .

٥ - تنظيم حملة لجمع المال الذي يمكن الاستفادة منه في تطوير البرنامج على النحو الذي سبقت الإشارة إليه .

قام فريق المعاونة المهنية على أثر هذا الاجتماع بإعداد عدد من النماذج المهنية التي يمكن عن طريق استخدامها توفير بيانات كافية عن اليتيم والكافل وهي :

١ - استمارة دراسة حالة ، وذلك عند بداية كفالة اليتيم ، تتضمن بيانات معرفة باليتيم وحالته الصحية والتعليمية والاقتصادية والأسرية والسلوكية ، والأشخاص الذين يمكن الرجوع إليهم لدراسة الحالة .

٢ - تقرير دوري عن اليتيم يقوم باستيفائه المسؤول المباشر من قبل المؤسسة عن متابعة اليتيم المكفول ، ويرسل إلى إدارة المؤسسة التي تقوم بإرسال صورة منه إلى الكافل حتى يشعر باهتمام المؤسسة وجدديتها ، مما يزيد ثقة الكافل في المؤسسة ويشجعه على الاستمرار في الكفالة ، كما يمكن المسؤولين عن البرنامج بالمؤسسة من متابعة حالات الأيتام أولاً بأول .

وبعد مراجعة كل من الاستمارة والتقرير من قبل المشرف على البرنامج أبدى شكه في إمكانية استيفائها عن طريق القائمين على العمل الميداني بوضعهم الحالي ؛ نظرًا لمشكلات اختلاف اللغة وعدم كفاءة القائمين على العمل في الميدان والصعوبات الإدارية التي يمكن أن تعوق هذه العملية ، مما دعا فريق المعاونة المهنية إلى التفكير في القيام بزيارة ميدانية لدراسة الوضع على الطبيعة ، ولم يمانع المسؤولون في المؤسسة ، وأبدوا استعدادهم لأن يرسلوا مندوبًا من قبلهم لمرافقة فريق المعاونة المهنية ، إلا أن ظروف عمل فريق المعاونة المهنية بالجامعة أوصت تأجيل هذه الزيارة إلى حين انتهاء العام الجامعي .

أبدى المسؤولون عن البرنامج بالمؤسسة رغبتهم في سرعة إعداد عدد من المطبوعات التعريفية بالبرنامج ، وتم الاتفاق على إعداد دليل عن البرنامج يوضح أهدافه وتطوره والأنشطة التي تتم من خلاله والخطوات التي تتبع لكفالة اليتيم ، كما تم إعداد مطوية تعريفية بالبرنامج تهدف إلى التعريف به والحث على الاشتراك فيه ؛ تتضمن بعض الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة التي تدعو إلى رعاية اليتيم وتبين أجر كافله مع بيان كيفية الاشتراك فيه وعنوان المؤسسة ، وقد تم طباعة كل من الدليل والمطوية .

وجنبًا إلى جنب مع ما سبقت الإشارة إليه بدأ فريق المساعدة المهنية في التعرف على النظام المتبع في الاتصال بالكفلاء ، وقد لوحظ أن البرنامج لا يتصل بالكفلاء لتذكيرهم بقرب انتهاء مدة الكفالة ويتعرف على موقفهم من تجديدها ، وقد تم شرح الطريقة التي يمكن اتباعها في ذلك عن طريق تحديد الكافلين الذين تنتهي كفالتهم شهرًا على أن يتم الاتصال بكل منهم في الشهر السابق على شهر انتهاء الكفالة ، ويتم خلال هذا الاتصال إعطاء الكافل تقريرًا موجزًا عن وضع اليتيم إذا توفرت البيانات عنه ، ثم يذكر بموعد انتهاء الكفالة ، ثم يسأل عن نيته في تجديدها ، على أن تسجل نتائج الاتصال في سجل خاص بذلك تم إعداده ، ثم تصفي هذه الحالات وتستخرج الحالات التي لا ينوي الكافل تجديد الكفالة على أن يبحث له عن كافل جديد ، إلا أن المسؤولين عن هذا العمل اعتذروا بأنهم مثقلون بالأعمال وأن هذا الأمر يضيف عليهم عبئًا إضافيًا فوق طاقتهم ، وفي نهاية الأمر تم الاتفاق على أن يقوم فريق المساعدة المهنية بتنظيم قيام المتطوعين بهذا العمل تحت الإشراف المباشر لفريق المساعدة المهنية . وقد بدأ بالفعل تنفيذ هذه الخطوة ، وقد أسهمت في زيادة انتظام الكفلاء ، وفي عدم وجود فجوات غير مغطاة ، كما أدت إلى زيادة وانتظام التدفق التمويلي للبرنامج بصورة شعر بها المسؤولون عن البرنامج ، الأمر الذي أسهم في إيجاد المزيد من الثقة لدى المسؤولين عن البرنامج في سلامة المشورة التي يتقدمها فريق المساعدة المهنية .

وقد كشفت الاتصالات التي تمت مع الكفلاء لثلاثة أشهر متتالية عن بعض الملاحظات منها :

١ - يتطلب النظام القائم حضور الكافل شخصيًا إلى مقر البرنامج لدفع مبلغ الكفالة وفي ذلك مشقة قد لا يستطيع البعض تحملها ، كما أن بعض الكفلاء من النساء ، وقد تم وضع مجموعة من البدائل للتغلب على هذه الصعوبة منها : إخطار الكافل أثناء الاتصال معه برقم حساب البرنامج في أحد البنوك يستطيع الكافل أن يضع المبلغ فيه مباشرة ، أو أن يقوم بإرسال شيك مصرفي من أي بنك في أي مكان على الفرع الذي فتح فيه الحساب .

٢ - تبيّن ارتفاع نسبة الكفلاء الذين تغيرت عناوينهم ، حيث وصلت في بعض الشهور إلى ما يقرب من ثلث مجموع من تنتهي كفالتهم في ذلك الشهر ، كما أن بعض الكفلاء لا يذكر اسمه في استمارة البيانات الخاصة به حيث يكتفي بمجرد ذكر (فاعل خير) رغبة منه في عدم الإعلان عن نفسه ، ويعمل فريق المساعدة المهنية في

التغلب على هذه الصعوبة من خلال إجراء عملية تحديث بيانات للكفلاء ، مع الإشارة في استمارة البيانات الخاصة بالكافل إلى أهمية ذكر البيانات ، وشرح أهمية هذا الأمر في تسهيل الاتصال به فيما بعد ، بالإضافة إلى التنبيه على المتطوعين الذين يساهمون في توزيع استمارات الكفالة إلى أهمية استيفاء هذه البيانات ، بالإضافة إلى إعلام الكافل بالاتصال على إدارة البرنامج إذا حدث تغيير في البيانات الخاصة به .

أدى الفراغ الكبير الذي أحدثه توقف برامج المساعدات الكويتية - بسبب احتلال الكويت في (أغسطس ١٩٩٠ م) إلى زيادة كبيرة في أعداد الأيتام المحتاجين إلى كفالة ، كما ازدادت نسبة الكفلاء الذين لا يرغبون في تجديد كفالتهم لرغبتهم في توجيه تبرعاتهم لمساعدة النازحين من الكويت ، الأمر الذي أحدث ضغطاً كبيراً على البرنامج ، ثم الاتفاق مع المسؤولين عن البرنامج على مواجهته من خلال القيام بحملة لتوزيع استمارات الكفالة بالاستفادة من إمكانيات وحدة المتطوعين ، بالإضافة إلى إعداد قسائم تبرع بلغ مجموعها حوالي نصف مليون ريال سعودي يمكن الاستفادة منها في جمع التبرعات ممن لا تسمح ظروفهم إلا بالتبرع بمبالغ صغيرة ، وقد تم إعداد فئات من هذه القسائم ابتداء من خمس ريالات إلى مائة ريال ، كما قام فريق المعاونة المهنية بإعداد نماذج للإيصالات والمستندات التي يمكن عن طريقها ضبط حركة توزيع الاستمارات والقسائم ، إلا أن المسؤولين عن البرنامج رفضوا الاستعانة بأعداد كبيرة من المتطوعين وفضلوا أن يتم التوزيع عن طريق عدد محدود من المتطوعين الذين توجد معهم علاقة شخصية وخبرات سابقة في التعامل معهم ، ويحاول فريق المعاونة المهنية في الوقت الحاضر إقناع المسؤولين عن البرنامج بأهمية توسيع نطاق المتطوعين الذين يستعان بهم ، وتوفير الضمانات التي تقلل من حدوث المشكلات إلى أدنى حد ممكن ، مع إقناعهم بقبول المخاطرة باحتمال حدوث قدر محدود من المشكلات التي يمكن عليها في سبيل التوسع في البرنامج .

تم أيضاً من خلال اللقاءات المتعددة لفريق المعاونة المهنية مع المسؤولين عن البرنامج طرح عدد من المقترحات التي لاقت قبولاً ، ويخطط فريق المعاونة المهنية لإدخالها لتطوير البرامج ، من أهمها :

١ - تطوير أهداف البرنامج من مجرد كفالة اليتيم حتى بلوغه سن الرشد إلى مساعدته على شق طريقه في الحياة عن طريق استمرار الكفالة إلى حين انتهاء اليتيم من برامجه الدراسية أو التدريبية ، مع مساعدته على إنشاء مشروع تجاري أو زراعي أو مهني ،

يحقق هدفًا مزدوجًا هو مساعدة اليتيم بالإضافة إلى تنبيه المجتمعات التي يعيشون فيها .

٢ - تطوير برامج التعليم والتدريب في المدارس التابعة للبرامج بإدخال نوعيات جديدة من الأعمال التي يتم التدريب عليها على ضوء احتياجات البيئة المحلية التي يعيش فيها اليتيم مثل : العمل على الحاسب الآلي ، والطباعة ، والصناعات الزراعية ، وصناعة الملابس وغيرها ، ومساعدة المتدربين في الحصول على عمل عند انتهاء تدريبهم .

٣ - إدخال الدعوة الإسلامية ضمن مكونات البرنامج من خلال إرسال مواد دعوية مسموعة ومرئية ومقروءة ، وتوفير الدعاة للقيام بمهامهم في المدارس التابعة للبرنامج ، وزيادة البرامج الدينية في المدارس التي تتبع البرنامج .

٤ - وضع نظام لتدقيق وتبادل المعلومات بين إدارة البرنامج وفروعه في الميدان وبين الفروع وبعضها البعض ، مع تحديث البيانات أولاً بأول ، مع الاستفادة بالإمكانات الواسعة التي يتيحها استخدم الحاسب الآلي في مثل هذه البرامج .

٥ - تنظيم دورات تدريبية لرفع مستوى العاملين في البرنامج وخاصة القائمين بالعمل الميداني .

٦ - تحقيق المزيد من القوة في العلاقة بين الكافل واليتيم مع العمل على إضفاء المزيد من الطابع الإنساني على العلاقة بينهما عن طريق تنظيم تزويد الكافل بالتقارير مع كل تطور يحدث في حياة اليتيم ، مع إمكان تبادل الرسائل بينهما وإرسال هدايا باسم الكافل إلى اليتيم في المناسبات مثل الأعياد .

٧ - الاهتمام بانتقاء الأسرة التي تقوم بحضانة اليتيم الذي فقد أسرته من خلال وضع شروط يجب توفرها في هذه الأسر ، مع إجراء دراسة كافية لها للاطمئنان إلى صلاحيتها لحضانة اليتيم ، ومتابعتها بعد ذلك لمساعدتها على القيام بمهمتها على أفضل وجه ممكن ، وحل ما يطرأ من مشكلات .

٨ - تنظيم التقويم المستمر للبرنامج بجميع عناصره سواء كان ذلك تقويمياً شاملاً للبرنامج أو تقويم عناصر مختارة منه مثل : عملية التعليم والتدريب ، أو العلاقة بين البرنامج والكافل ، أو إدارة البرنامج ... إلخ ، مع الاستعانة بالخبراء كلما كان ذلك ممكناً .

وقد تم الاتفاق في هذا الصدد على أن يقوم فريق المعاونة المهنية بزيارة ميدانية إلى بعض المناطق التي يتولى البرنامج كفالة الأيتام فيها .

ثالثًا : برنامج الجاليات :

نبذة عن البرنامج : بدأ هذا البرنامج منذ ما يقرب من ثلاث سنوات ويستهدف دعوة غير المسلمين الموجودين في المملكة إلى الدخول في الإسلام بالاستعانة ببعض المتطوعين والدعاة ، وقد حقق هذا البرنامج نجاحًا متزايدًا حيث بلغ من أشهر إسلامه من خلاله ما يزيد على أربعة آلاف شخص ، ويتضمن هذا البرنامج إلقاء محاضرات تعريفية عن الإسلام بلغات مختلفة ، ثم تعريف من يدخله بأركان الإسلام وواجباته كمسلم ، وكيفية تأدية العبادات المختلفة من صلاة وصيام وغيرها .

وقد بدأ التدخل المهني في البرنامج متأخرًا عن البرنامجين الآخرين ؛ نظرًا لأن المسؤولين بالمؤسسة لم يطلبوا معونة مهنية بشأنه ، ولكن فريق المعاونة المهنية بعد تواجده بالمؤسسة وتعرفه على البرنامج وجد أنه يمكنه تقديم المعاونة المهنية بما يزيد من فاعلية هذا البرنامج في تحقيق أهدافه .

عقد على أثر ذلك عددٌ من الاجتماعات بين المسؤولين عن البرنامج وفريق المعاونة المهنية ، تم خلالها الاتفاق على أهداف المعاونة المهنية له على أن تتضمن ما يلي :

١ - الاستجابة لرغبات المسلمين الجدد التي ظهرت من خلال بحث سبق إجراؤه في تنظيم دروس في القرآن الكريم واللغة العربية .

٢ - الاهتمام بالجانب الاجتماعي - إلى جانب الدعوة - بتوثيق العلاقات بين المعتنقين الجدد للإسلام من خلال تنظيم بعض الأنشطة الاجتماعية مثل : الرحلات واللقاءات ، ومساعدتهم على الاندماج في المجتمع ، وتشجيع المجتمع على قبولهم ، وإدخالهم في شبكة علاقات بديلة عن تلك التي فقدت بدخولهم في الإسلام .

٣ - مساعدة المسلمين الجدد الذين يواجهون بعض المشكلات الاجتماعية على التغلب عليها خصوصًا تلك المشكلات المرتبطة باعتناقهم الإسلام ، حيث يتعرض بعضهم لضغوط من أفراد أسرهم وذويهم وأصدقائهم وزملائهم للارتداد عن الإسلام .

بدأت الخطوة الأولى في المعاونة المهنية بقيام الفريق بتصميم استمارة للتعرف على رغبات المستفيدين بالنسبة لتنظيم دروس القرآن الكريم واللغة العربية بهدف التعرف على ما إذا كان المستفيد يرغب في حضور دروس القرآن الكريم واللغة العربية ، والمكان والوقت المناسبين له ومستوى إلمامه باللغة العربية ، وقد تم تفرغ هذه الاستمارة وتجميع الرغبات ، وتبين وجود حوالي خمسة عشر يرغبون في تنظيم الدروس في القرآن الكريم

واللغة العربية مساء يوم الخميس في مقر المؤسسة ، تم الاتفاق على أن تشكل لهم الحلقة الأولى لتدريس القرآن الكريم ، على أثر ذلك تم الاتفاق مع أحد المتطوعين للتدريس وتم تدبير المصاحف من خلال تبرع من متطوع آخر ، ولكن لم يحضر أحد من الدارسين في الوقت المحدد . وبدراسة أسباب هذه الظاهرة تبين أن مؤسسات أخرى تنظم دروسًا في نفس الوقت المقترح . كما أنه يوجد درس في الدين الإسلامي في يوم آخر في مقر المؤسسة وقد رأى فريق المعاونة المهنية تنظيم هذه الدروس في نفس اليوم الذي يلقي فيه الدرس الديني ، وتم الاتفاق مع المسؤولين عن البرنامج على ذلك على أن تكون حلقة دراسة القرآن الكريم واللغة العربية قبل درس الدين مباشرة تيسيرًا على الدارسين ، تم الإعلان عن ذلك وبدأت الدراسة في الأسبوع التالي بحضور خمسة من الدارسين ، زاد العدد في الأسبوع التالي إلى سبعة ، وفي الأسبوع الذي يليه إلى ثمانية من الدارسين .

شعر فريق المعاونة بأهمية التنسيق بين هذا البرنامج والبرامج المشابهة التي تنظمها مؤسسات أخرى ، وتم الاتصال بهم بالفعل وتمت مناقشة إمكانية التعاون ، وقد رحبت هذه المؤسسات بالتعاون .

عرض فريق المعاونة المهنية إمكانياته لمساعدتهم فرحبوا بذلك وعبروا عن حاجاتهم إلى بعض المتطوعين لإلقاء دروس اللغة العربية والقرآن الكريم ، وتم الاتفاق معهم على إمدادهم بالأعداد التي يحتاجون إليها من خلال برنامج المتطوعين بالمؤسسة ، كما تم الاتفاق معهم على ترتيب بعض البرامج الاجتماعية المشتركة للمسلمين الجدد مثل : الرحلات واللقاءات الاجتماعية .

الخطوات المستقبلية للبرنامج :

يقوم فريق المعاونة المهنية بالتخطيط لبعض الأنشطة المستقبلية لهذا البرنامج على النحو التالي :

١ - الاستمرار والتوسع في دروس القرآن الكريم واللغة العربية والدين ، والتنسيق مع المؤسسات الأخرى العاملة في هذا المجال بحيث تستجيب هذه الدروس للحاجة الفعلية للمعتنقين الجدد للإسلام .

٢ - تكثيف اللقاءات الاجتماعية بين المعتنقين الجدد للإسلام من جانب وبين أعداد من المتطوعين من جانب آخر ، على نحو شبيه بما فعله رسول الله ﷺ من مؤاخاة بين المهاجرين والأنصار ، بحيث يتولى المتطوع رعاية عدد من المسلمين ، الجدد ، ويوثق علاقته بهم كأخوة له في الله ، ويساعدهم على الاندماج في المجتمع المسلم ، ويساعدهم على حل مشكلاتهم .

٣ - البدء في تنفيذ المساعدات الاجتماعية الفردية لمن يعاني من مشكلات اجتماعية من المعتنقين الجدد للإسلام بالاستفادة من إمكانيات فريق المعاونة المهنية والمتطوعين عند الحاجة .

٤ - دراسة إمكان الاستفادة من بعض من مضى على اعتناقهم الإسلام وقتاً أطول نسبياً كسواعد للمسؤولين عن البرنامج في مساعدة زملائهم ، مع تدريبهم على ذلك وعلى العمل كدعاة بين مواطنيهم الذين لم يعتنقوا الإسلام بعد .

تقويم نتائج المعاونة المهنية

مضى على بدء المعاونة المهنية للمؤسسة ما يقرب من عام كامل أسفرت عن مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي :

١ - تدعيم المؤسسة مادياً ومعنوياً من خلال إنشاء وحدة المتطوعين وما أسفرت عنه من انضمام المتطوعين الجدد إليها وقيامهم بإنجاز ما أسند إليهم من مسؤوليات ، بالإضافة إلى الدعم المادي الذي تحقق من خلال مساعدة المؤسسة على تنظيم حملات جمع المال .

٢ - تم إكساب بعض العاملين بالمؤسسة خبرات جديدة ساعدت على رفع مستوى أدائهم لأعمالهم من خلال الاحتكاك بينهم وبين فريق المعاونة المهنية .

٣ - إحداث بعض التطوير في عدد من البرامج التي تقوم بها المؤسسة .

٤ - شعر عدد من المسؤولين بالمؤسسة ومن قيادات العمل الإسلامي بما يمكن أن تقدمه الخدمة الاجتماعية كمهنة من مساعدة ذات قيمة في زيادة كفاءة هذا العمل في تحقيق أهدافه ، وقد تبيّن هذا بوضوح من خلال طلب بعض المؤسسات الأخرى للمعاونة المهنية من المسؤولين بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام .

٥ - اكتسب فريق المعاونة المهنية خبرة بالعمل في المؤسسات الإسلامية ، ولعل في هذه الورقة ما يشير إلى ذلك .

ويود الباحث في النهاية الإشارة إلى أن هذه التجربة لا زالت في بدايتها وفي حاجة إلى المزيد من التدعيم والتقويم .