

عنوان الورقة :

**العمل التطوعي عطاء وتنمية الندوة العالمية للشباب الإسلامي
كأنموذج**

مقدمها :

الدكتور/ حميد بن خليل الشايجي

ملخص البحث

يعد العمل التطوعي وحجم الانخراط فيه رمزاً من رموز تقدم الأمم وازدهارها . فالأمة كلما ازدادت في التقدم والرقي، ازداد انخراط مواطنيها في أعمال التطوع الخيري. كما يعد الانخراط في العمل التطوعي مطلب من متطلبات الحياة المعاصرة التي أتت بالتنمية والتطور السريع في كافة المجالات.

إن تعقد الحياة الاجتماعية وتطور الظروف المعاشية والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والأمنية والتقنية المتسارعة تملينا أوضاعاً وظروفاً جديدة تقف الحكومات أحياناً عاجزة عن مجاراتها . مما يستدعي تضافر كافة جهود المجتمع الرسمية والشعبية لمواجهة هذا الواقع وهذه الأوضاع. ومن هنا يأتي دور العمل التطوعي الفاعل والموازر للجهود الرسمية . وتعتبر ميادين العمل التطوعي كثيرة ومنها على سبيل المثال ميدان الأمن ووظائفه المتعددة الذي يوجد فيه مجالاً فسيحاً لإسهام أفراد المجتمع كله في هذه الأعباء والمسئوليات المتجددة ، انطلاقاً من شعار **"الأمن مسئولية الجميع"** .

وفي كلمة لصاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز بمناسبة حفل تخريج الدفعة الأولى من المتطوعين المشاركين مع قوات الدفاع المدني لحج عام ١٤٠٧ هـ ، أفاد :
 " إن تجربتنا مع المتطوعين هذا العام قدمت لنا دليلاً حياً على أن أبناء هذا الوطن عموماً والشباب على وجه الخصوص في مستوى المسئولية ، وهم على أتم الاستعداد لتلبية نداء الواجب عندما يطلب منهم ذلك دون حدوث أي تردد وهو أمر يدعو للسرور والفخر بهؤلاء الشباب وأنه من المهم أن يعرف الإنسان كيف يدافع عن نفسه ويؤمن سلامته عند الأخطار التي تقع سواء في السلم أو الحرب . ومن المهم جداً أن يعرف أي مواطن مثل هذه الأمور . ولا شك أن تحقيق هذا الهدف أمر مهم ونحن نتطلع لأن يصبح لدينا عشرات الآلاف من المتطوعين من المواطنين المدربين للقيام بواجبهم وليكونوا على أهبة الاستعداد حين يطلب منهم المشاركة ولسنا مبتدعين حين نطبق هذه الخطوة لأن الكثير من دول العالم تفعل ذلك ، وحسب ظروف كل دولة " (١) .

(١) جريدة عكاظ ، العدد ٧٦٩٣ ، الاثنين ١٢/٢/١٤٠٧ هـ .

الإسلامي كامنودج

وقد أثبتت التجارب أن بعض الأجهزة الرسمية لا تستطيع وحدها تحقيق كافة غايات خطط ومشاريع التنمية دون المشاركة التطوعية الفعالة للمواطنين والجمعيات الأهلية التي يمكنها الإسهام بدور كبير ، لا يمكن الاستعاضة عنه عن طريق زيادة أعداد الأجهزة الرسمية ، لكن الأمر يتطلب تفعيل دور العمل التطوعي في المهام الموكولة إلى هذه الأجهزة على اختلاف درجاتها ووظائفها . ولهذا اعتنت الدول الحديثة بهذا الجانب لمعالجة مشاكل العصر والتغلب على كثير من الظروف الطارئة ، جمعاً بين أداء الواجب وتوفير القدرة على السيطرة على أعمال الدور الإنساني في منظومة رائعة من التحالف والتكاتف وروعة الأداء .

وهذه الورقة تتطرق من هذه المعاني السامية للعمل التطوعي ودوره في عملية التنمية في

المجتمع ، حيث سيتم استعراض المواضيع التالية :

- ١- الإنسان والتنمية .
- ٢- مفهوم العمل التطوعي .
- ٣- أهمية العمل التطوعي .
- ٤- مشروعية العمل التطوعي .
- ٥- دوافع العمل التطوعي .
- ٦- طرق استقطاب واختيار المتطوعين .
- ٧- معوقات العمل التطوعي .
- ٨- نموذج للعمل التطوعي - عطاء ونماء : الندوة العالمية للشباب الإسلامي .

أولاً : الإنسان والتنمية :

لقد كرم الله عز وجل بني آدم وفضلهم على كثير ممن خلق قال تعالى : " ولقد كرمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً "

(الإسراء : ٧) ، وقد استخلفهم الله سبحانه وتعالى في الأرض جيلاً بعد جيل حتى يرث الأرض ومن عليها قال تعالى : " ثم جعلناكم خلائف في الأرض من بعدهم لننظر كيف تعملون " (يونس : ١٤). هذه الخلافة تستلزم نهوض الإنسان وحده في عمارة الأرض وجزء من هذه العمارة هي عملية التنمية.

إن محور عملية التنمية هو إحداث التغييرات السلوكية التي تزيد من قدرة المجتمع على الاستفادة من طاقاته البشرية وموارده في تحقيق أعلى مستوى من الرفاهية لأفراده (العادلي ، ١٩٨٥). فالتنمية تهدف إلى إجراء تحولات اقتصادية واجتماعية تنقل المجتمع من حالة التخلف إلى حالة التقدم . وهذا الانتقال يتطلب تغييراً جذرياً جوهرياً في أساليب الإنتاج المستخدمة وفي البناء الاجتماعي والثقافي ليتلائم مع هذه الأساليب الانتاجية ، إذن عملية التنمية (بشقيها المادي والمعنوي /الاقتصادي والاجتماعي) عملية تغيير إرادي ، مصممة منذ بدايتها في إطار فهم معين لبنية المجتمع ونظمه الاجتماعية والاقتصادية . ومن المسلم به أن التنمية في تكاملها وآثارها ونتائجها العامة هي عملية موحدة تستهدف أحداث تغيير وتطوير كمي وكيفي في المجتمع على مراحل زمنية مخططة . فالتنمية عملية شاملة تتكامل فيها جميع أوجه النشاط الاجتماعي والاقتصادية .

والتنمية في جانبها الاجتماعي تتمثل في العملية التي يمكن عن طريقها تسويق وتوحيد جهود الأفراد وجهود الهيئات الحكومية لتحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمع (الشيباني : ١٩٨٥) . وقد عرفت هيئة التنمية الدولية تنمية المجتمع على أنها " عملية للعمل الاجتماعي تساعد أفراد المجتمع على تنظيم أنفسهم للتخطيط والتنفيذ ، حيث يقومون بتحديد احتياجاتهم الجماعية والفردية ، والتعرف على مشاكل حياتهم الاجتماعية ، كما يقومون برسم الخطط الكفيلة بسد هذه الاحتياجات ، وعلاج تلك المشكلات " .

ومن المبادئ والمرتكزات الأساسية في عملية التنمية هي اعتبار الإنسان العنصر الأساسي في هذه العملية . فيجب أن يكون هدفها الأعلى ووسيلتها الفعالة . فالتنمية يجب أن تحقق للفرد مزيداً من الكرامة والأمن النفسي والاقتصادي والسياسي وتجعله يحس في حياته بالأمن والطمأنينة والاستقرار والعدل والمساواة ، كما يجب اكساب الأفراد المهارات اللازمة والوعي المناسب من أجل أن يقوموا بمهمة البناء اللازمة لعملية التنمية .

إذن الأمر الهام هنا هو ذلك الاهتمام بالعنصر البشري وجعله محوراً أساسياً للعمليات التنموية المختلفة . ولا غرابة في ذلك ، فهذا الإنسان فيه نفخة من روح الله إلى جانب العنصر التربوي ، وقد اختاره الله سبحانه وتعالى ليكون خليفته في أرضه ، فجدير بهذا الإنسان أن يعمل وأن يكون على مستوى هذا التكريم الإلهي . فقد قال تعالى : " وإذ قال ربك للملائكة إن جاعل في الأرض خليفة " (البقرة : ٣٠) . وقال : " ولقد كرّمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر " (الإسراء : ٧) . كما يبين الله سبحانه وتعالى ارتباط وجود الإنسان على الأرض بالتنمية تلك الأرض وعمارته ، فقال تعالى : " هو أنشأكم من الأرض واستعمركم فيها " (هود : ٦١) . وقال : " ثم جعلناكم خلائف في الأرض من بعدهم لننظر كيف تعملون " (يونس : ١٤) .

بما أن الإنسان هو رأس المال الحقيقي والعنصر الأساسي الذي تعمل من أجله وتعتمد عليه التنمية الشاملة . فلا قيمة لأية تنمية إذا لم تبدأ بتنمية الإنسان ، وتعطي تنميته الأسبقية في استثماراتها وجهودها . فالإنسان هو الذي يفكر ويبدع ويخترع ويعطي السلع قيمتها بإبداعه وجهده المتراكم . وهكذا فإن الإنسان هو الذي يقوم بعملية التنمية ويصنع إنمائه وإنماء مجتمعه . فإن لم يكن الإنسان قد أحسنت تنميته من جميع النواحي الثقافية والعلمية والصحية والسلوكية ، ونميت قدراته وإمكاناته ، بحيث يصبح مهياً لتقبل التنمية وعنصراً فعالاً فيها ، فإن التنمية في هثل هذه الحالة لا قيمة لها .

يقول فيرلي (١٩٦٥) إن التنمية الاقتصادية ليست مجرد مشكلة مالية مادية ، بل هي مشكلة بشرية ، ولعل الجانب البشري فيها يأتي قبل الجانب المادي في الأهمية . والسبب في ذلك أن التنمية الاقتصادية تتوقف على مدى ما يتوفر لدى المجتمع وأفراده من إرادة وعزيمة ورغبة قوية

الإسلامي كامنودج

في العمل ، ومن مهارة فنية وقدرة على العمل . وإذا لم يتوفر لدى المجتمع مثل هذه الإرادة والعزيمة والرغبة والمهارة والقدرة على العمل ، فإن التنمية الاقتصادية تتعثر في خطواتها . كما يجدر الإشارة إلى أن تخطيط وتنفيذ خطط التنمية يتطلب تضامناً كافة جهود المجتمع الرسمية والغير رسمية على المستويين المحلي والوطني من أجل تنفيذ المشاريع التنموية وصيانتها والدولة بمؤسساتها الرسمية تبذل ما في وسعها من أجل إحداث التنمية في المجتمع كجزء من مهامها وواجباتها تجاه شعبها . إلا أن الدولة مهما أوتيت من قوة لا تستطيع وحدها أن تنفذ جميع بنود خطط التنمية ، فإمكانيات الدولة محدودة . الأمر الذي يستدعي مشاركة وتعاون المواطنين أفراداً وجماعات في تنفيذ خطط التنمية . بحيث يتطوعون للقيام ببعض المهام والأعمال التي تساعد على دفع عجلة التنمية في المجتمع .

وهنا يأتي دور وأهمية العمل التطوعي في العملية التنموية . بل أصبح العمل التطوعي اليوم وحجم الانخراط فيه رمزاً من رموز تقدم الأمم وازدهارها . فالأمة كلما ازدادت في التقدم والرقي ، ازداد انخراط مواطنيها في أعمال التطوع الخيري . ولفهم هذا الأمر سيتم استعراض العمل التطوعي بشيء من التفصيل .

ثانياً: مفهوم العمل التطوعي :

(أ) المعنى اللغوي للتطوع :

جاء في لسان العرب للإمام بن منظور (١٩٥٦) أن التطوع هو " ما تبرع به الشخص من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه " (م/٨/ص ٢٣٤) .

وفي المنجد تطوع أي تكلف الطاعة . ومنه تطوع في الجنديّة ، أي انخرط في سلكها (معلوف ، ١٩٤٧) .

(ب) المعنى الاصطلاحي للتطوع :

يعرف التطوع بأنه " الجهد الذي يبذله أي إنسان بلا مقابل لمجتمعه بدافع منه للإسهام في تحمل مسؤولية المؤسسة التي تعمل على تقديم الرعاية الاجتماعية " (اللحيانى : ٢٩ ، ١٩٨٤) ، كما يعرفه العلي : (١٤١٦ هـ ، ٧٦٠) بأنه " بذل مالي أو عيني أو بدني أو فكري يقدمه المسلم

الإسلامي كإنموذج

عن رضا وقناعة ، بدافع من دينه ، بدون مقابل بقصد الإسهام في مصالح معتبره شرعاً ، يحتاج إليها قطاع من المسلمين " .

وهو كذلك خدمة إنسانية وطنية تهدف إلى حماية الوطن وأهله من أي خطر . وفي بعض الدول كسويسرا مثلاً يعتبر التطوع إلزامياً للذين لا تنطبق عليهم شروط الخدمة العسكرية ممن هم في سن ٢٠ - ٦٠ سنة .

والتطوع هو الشخص الذي يسخر نفسه عن طواعية ودون إكراه أو ضغوط خارجية لمساعدة ومؤازرة الآخرين بقصد القيام بعمل يتطلب الجهد وتعدد القوى في اتجاه واحد .

ج) المؤسسة التطوعية :

ولكن على الرغم من أننا نعرف ماذا نعني عندما نتحدث عن مؤسسة أو هيئة تطوعية ، إلا أنه لا يوجد تعريف محدد ودقيق لها وقد حل بعض العلماء (Brenton, 1985, Hatch, 1980, Johnson, 1981) هذه الإشكالية عندما حددوا خمس صفات لا بد من توفرها في أي مؤسسة لكي تكون مؤسسة تطوعية :

- ١- أن تكون بدأت بجهود مستقلة عن الدولة .
 - ٢- ألا يكون مسيطر عليها أو موجهه من قبل الدولة ، خصوصاً فيما يتعلق بقرار الخدمات أو العملاء .
 - ٣- ألا يكون تمويلها مقصوراً على الدولة فقط .
 - ٤- أن تكون غير ربحية .
 - ٥- قبول العملاء فيها لا يكون مبني على عضوية مسبقة أو المقدره على دفع التكاليف .
- إلا أن هذا النمط المثالي يواجه عدد من المشكلات منها :

- أ) لا يمكن التمييز بين المؤسسات الخاصة والمؤسسات التطوعية في الصفات الثلاث الأولى .
 - ب) في حالة عدم توفر الصفات الخمس أو بعضها في إحدى الجمعيات كيف يتم استثائها ؟
- فعلى سبيل المثال أنشئ الاتحاد الوطني لرعاية وإعادة تكييف المذنبين في بريطانيا (National Association for the care and Resettlement of Offenders , NACRO.) بدعم ومباركة من وزارة الداخلية البريطانية ويحصل على دعم مادي كبير من الحكومة ، و لكن لا يزال ينظر إليه على أنه مؤسسة تطوعية وكذلك

بالنسبة لعدد من المؤسسات والهيئات الأخرى التي تعنى بالمذنبين ، كمراكز إيواء المفرج عنهم والمشردين ، ومتعاطي المخدرات ، وتمول بشكل كلي تقريباً من الحكومة ومع ذلك ينظر إليها كنوع من أنواع المنظمات التطوعية .

ثالثاً : أهمية العمل التطوعي وفوائده : لو لم يكن للتطوع من مزية سوى إظهار حسن تمسك المسلمين بقيم دينهم الحنيف الذي يحض على التراحم والتضامن والتكافل لكفى ، إلا أنه مع ذلك يحقق للمتطوع ومجتمعه والأمة الإسلامية جمعاء فوائد عديدة منها :

- ١- أن التطوع يعود المتطوع على الإيثار وكفى به مكرمة تنفي عن المتحلي بها الشح الذي قال الله تعالى فيه (ومن يوق شح نفسه فأولئك هم المفلحون) (الحشر : ٩) وحذر منه النبي ﷺ (... اتقوا الشح فإن الشح أهلك من كان قبلكم ، حملهم على أن سفكوا دماءهم واستحلوا محارمهم) (رواه مسلم) .
- ٢- أن التطوع يعود على المتطوع بفوائد معنوية تتمثل في شعوره بالسعادة لمشاركة إخوانه في الضراء وتخفيف معاناتهم ، فيشكروا الله تعالى ، بدلاً من أن يحقد أفراد المجتمع على بعضهم. وفي هذا استقامة لأمر الفرد المسلم ومجتمعه حيث أن الحاجة قد تقود إلى سلوك اجتماعي سيئ. قال رسول الله ﷺ (إن الرجل إذا غرم .. حدث فكذب ، ووعد فأخلف) (١) .
- ٣- تجريب طرق جديدة لمقابلة احتياجات المجتمع .
- ٤- تكميل العمل الحكومي وتدعيمه لصالح المجتمع عن طريق رفع مستوى الخدمة أو توسيعها .
- ٥- توفير خدمات قد يصعب على الإدارة الحكومية تقديمها لما تتسم به الأجهزة التطوعية من مرونة وقدرة على الحركة السريعة .
- ٦- تطبيق الأسلوب العلمي من خلال خبراء متطوعين وصنع قنوات اتصال مع منظمات شبيهة بدول أخرى من دون حساسية أو التزام رسمي والاستفادة من تجاربها الناجعة القابلة للتطبيق .

- ٧- جلب خبرات أو أموال من خارج البلاد من منظمات مهتمة بالمجال نفسه بجانب المشاركة في ملتقيات أو مؤتمرات لتحقيق تبادل الخبرات ومن ثم مزيد من الاستفادة والنجاح .
- ٨- أن التطوع يعود على الفقراء بفوائد مالية تتمثل فيما تقدمه المشاريع الخيرية لهم من خدمات ترفع من مستواهم وتساعد في حل مشكلاتهم وتغنيهم عن المسألة الذي هو أحد مقاصد الشريعة .
- ٩- أن التطوع ومساعدة الآخرين تجلب المحبة في المجتمع وتزرع الوثام .
- ١٠- التعرف على الفجوات الموجودة في نظام الخدمات في كل مجتمع .
- ١١- التطوع ظاهرة مهمة للدلالة على حيوية الجماهير وإيجابيتها ، لذلك يؤخذ مؤشراً للحكم على مدى تقدم الشعوب .
- ١٢- توفير الفرصة للمواطنين لتأدية الخدمات بأنفسهم مما يقلل حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع .
- ١٣- إتاحة الفرصة للمواطنين للتدريب على المساهمة في الأعمال والاشتراك في اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم وحياة مجتمعهم بطريقة ديمقراطية .
- ١٤- إبراز الصورة الإنسانية للمجتمع وتدعيم التكامل بين الناس وتأكيد اللمسة الحانية المجردة من الصراع والمنافسة (٢). (١) البخاري ، كتاب الأذان ، باب الدعاء قبل السلام . (٢) العلي ، ١٤١٦ : ٧٧ .

ويضيف كل من حبل وماوي (١٩٩٠ : ٢١-٢٣) الفوائد التالية :

- ١- إن تزايد الطلب على الخدمات الاجتماعية نوعاً وكماً أصبح يشكل تحدياً أمام الحكومات مما يتطلب وجود جهات مساندة للنظام الرسمي خصوصاً وأن الهيئات التطوعية مفضلة على الهيئات الرسمية نظراً :
- لعدم تعقدها .
 - وانتفاء البيروقراطية .
 - والمتطوع عندما يقدم وقته وخدماته طوعاً يعتبر أدائه افضل من الموظفين مدفوعي الأجر.

- ٢- إن المتطوعين والهيئات التطوعية يعتبرون رواد في مجالات شتى ودخولهم لميدان الخدمات المتعلقة بالانحراف والجريمة سيؤدي إلى تحسين نوعية الخدمة والكشف عن احتياجات جديدة في ظل منافسة شريفة بين المؤسسات نفسها وبينها وبين الجهاز الحكومي . وبين العاملين في القطاع الواحد إن كان بعضهم متطوعين وبعضهم مدفوعي الأجر حيث يحاول الموظف براتب أن يحسن من أدائه .
- ٣- ينظر إلى قطاع التطوع على أنه قطاع رائد . والسبب يرجع إلى كونه جهاز مستقل ، وصغير الحجم ، الأمر الذي يساعده على تجريب أمور جديدة أو تغيير وتحسين الأمور القائمة ، بدون أن تكون هناك أي عقبات أو صعوبات . الأمر الذي لا يتوفر في جهاز كبير ، وبيروقراطي كالجهاز الحكومي .
- ٤- القطاع التطوعي قد يعمل كمجموعة ضغط من أجل تحسين الخدمات . فكون القطاع التطوعي فيه شيء من الاستقلالية هذا الأمر يمكنه من مساءلة ومتابعة وانتقاد السياسات الخدمية العامة في حالة تدني مستواها .
- ٥- القطاع التطوعي يقدم صوت مستقل حيث أن المتطوعين لا يعتمدون على رواتب المؤسسة أو عضوية الاتحادات العمالية ، هذا الأمر يجعلهم أكثر حرية في انتقاد الأخطاء الممارسة وتطلب تصحيحها لأنهم شبه مستقلين عن سيطرة الإدارة .
- ٦- إن الاعتماد على الهيئات التطوعية أقل تكلفة من تقديم الخدمة من خلال القطاع الحكومي ، خصوصاً إن كانت تلك الهيئات تعتمد على مصادر دخلها الخاصة دون الاعتماد على التمويل الحكومي ، كما أنها أكثر فاعلية في ترشيد الانفاق وتقديم نفس الخدمات بأقل تكلفة . إن استخدام المتطوعين سيساعد في تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة . إلا أن هناك من يجادل ويقول بأن ما يتم توفيره في الرواتب يتم صرفه في الوقت المبذول من قبل الموظفين الرسميين لتدريب وتنظيم والإشراف على المتطوعين . كما أن هناك قيود على نوعية العمل الذي يستطيع أن يقوم به المتطوع ، خصوصاً في مجال مثل الانحراف والجريمة حيث تكون المسؤوليات والتبعات كثيرة .
- ٧- إن العمل التطوعي يزيد من لحمة التماسك الوطني . وهذا دور اجتماعي هام يقوم به العمل التطوعي . يقول تيتموس (١٩٧١) (Titmuss) مقارنة العمل التطوعي بالتبرع

بالدم : إن إيجاد الجو المناسب للجمهور للتبرع بحرية بدمهم لمساعدة شخص لا يعرفونه يعد مكون أساسى للمجتمع الصالح . وبنفس هذا المقياس فإنه من الأهمية للمجتمعات إتاحة الفرصة أمام المواطنين للعطاء التطوعي إن رغبوا بذلك .

إن العطاء بحرية عنصر رئيسى للمجتمع الصالح ، لذا فإن الفرصة أمام الجميع للمشاركة لا يساعد فقط على تخطي عيوب بيروقراطية العمل الرسمي فحسب بل ويحقق متطلبات التنمية .

رابعاً : مشروعية العمل التطوعي :

يهدف التطوع لتحقيق عدد من المنافع التي جاء الإسلام - الدين الحق - ليحققها - ولا أعلم أن هناك ديناً أو مذهباً من المذاهب الإنسانية رفع العمل التطوعي إلى مستوى العبادة وشجع عليه وجعله جزءاً من البنية الأساسية للحياة الاجتماعية وجزءاً من التركيبة النفسية .

للفرد مثلاً فعل ديننا الحنيف . يقول الله سبحانه وتعالى :

(ومن تطوع خيراً فإن الله شاكر عليم) . ويقول : (من ذا الذي يقرض الله قرضاً حسناً فيضاعفه له) ويقول : (وما تقدموا لأنفسكم من خير تجدوه عند الله هو خيراً وأعظم أجراً) ، ويقول : (مثل الذين ينفقون أموالهم في سبيل الله كمثل حبة أنبتت سبع سنابل في كل سنبله مائة حبة والله يضاعف لمن يشاء والله واسع عليم) . ويقول الرسول ﷺ : (صنائع المعروف تقي مصارع السوء والآفات والمهلكات وأهل المعروف في الدنيا هم أهل المعروف في الآخرة) ويقول ﷺ : (الإيمان بضع وسبعون شعبة أو بضع وستون شعبة فأفضلها قول لا إله إلا الله وأدناها إمالة الأذى عن الطريق ...) . فالتطوع شعبة من الإيمان ومن أنواع التطوع هذه الخدمة الاجتماعية البسيطة وهي إمالة الأذى عن طريق الناس ، ما أسهله من تطوع وما أعظمه من دين . ونكاد لا نحصي الآيات والأحاديث في هذا الدين العظيم التي تركز على غرس فضيلة التطوع وعمل الخير سواء كان ذلك عن طريق الإنفاق ، أو مساعدة الآخرين ، أو التبرع بالجهد والوقت لمباشرة المهام المتعلقة بالخدمة الاجتماعية . وقد استوعب المسلمون الأوائل ومن تلاهم في عصور الإسلام الزاهية قضية التطوع والعمل الخيري أشد استيعاب وتفنوناً في اكتشاف طرقه ووسائله ، وسجل لنا التاريخ أوجه النشاط الاجتماعي التطوعي والتي استثمر فيها المسلمون أموالهم وأوقاتهم وجهدهم

الإسلامي كامنودج

تطوعاً والتي تتنوع وتتبدل حسب الظروف والأزمنة . فوجد على سبيل المثال حضر الآبار على طريق الحج ، ونسخ الكتب وتوزيعها ، ورفض الطرق ، والتدريس ، والدعوة ، وبناء الدور للمحتاجين ، وإيقاف الممتلكات ، والصرف على الأريطة ، ورعاية الفقراء والمساكين والمرضى والحسبة والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر إلى غير ذلك من الطرق والوسائل التي يصعب حصرها .

وفي عالم المسلمين اليوم هناك فجوة بين النظرية والتطبيق ، فعلى الرغم من الأولوية التي أعطتها الإسلام للتطوع والعمل الخيري إلا أن مجالاته انحسرت في الغالب في بعض النشاطات والمصارف التقليدية . وهناك فرق كبير بين ما يتوفر للمسلمين اليوم وبين ما غيرهم من هيئات ووسائل وقنوات وآليات للعمل التطوعي . ففي الولايات المتحدة الأمريكية - على سبيل المثال - أولت الحكومة الأمريكية اهتماماً كبيراً لقضية التطوع وأنشأت لها إدارة خاصة تعرف بـ (إدارة المتطوعين) وأنشأت مراكز متخصصة في كل منطقة لتشجيع الناس على التطوع وفتح المجالات والأفاق أمامهم ، وحسب إحصائيات ١٩٩٤م فإن عدد من تطوع في أمريكا بوقته وجهده أكثر من ٩٤.٢ مليون شخص (حوالي ٣٣٪ من عدد السكان) وكان معدل ما تطوع به الفرد الواحد ٤.٢ ساعة أسبوعياً ، ومجموع عدد الساعات التي قدمها المتطوعون ٢٠.٥ بليون ساعة . وكان معدل ساعات التطوع موازياً لعمل ٩ ملايين موظف ، وبلغ مجموع الوقت الذي تم التطوع فيه ما قيمته ١٧٦ بليون دولار (العلي ، ١٤١٦) .

خامساً : دوافع العمل التطوعي :

إن أهم دافع للعمل التطوعي الخيري في المجتمع المسلم هو الرغبة في الحصول على الأجر والثواب واحتساب ذلك عند الله سبحانه وتعالى ، وليس هذا بغريب على الشخصية المسلمة ذلك أن عمل الخير والامتداد للآخرين وعدم توقع ثواب منهم يمثل جزءاً مهماً من التركيبة النفسية للمسلم . وكان فاعل الخير أو المتطوع يتمثل قول الله سبحانه وتعالى (إنما نطعمكم لوجه الله لا نريد منكم جزاءً ولا شكوراً) ، وبالإضافة إلى هذا الدافع الأساس تشير الدراسات العلمية إلى وجود دوافع اجتماعية وشخصية أخرى ، ومنها على سبيل المثال :

١- الرغبة في تحقيق الذات والدفاع عن القيم ونشر المبادئ التي يؤمن بها الإنسان ، وهذا الدافع دافع أساس للنفس البشرية . وقد أشرنا إلى أن شيوع التطوع وزيادته في المجتمع

تعبير عن تقدمه ورقية ، وذلك لأن المجتمع المتقدم يشعر أغلب الأفراد فيه بالأمن والطمأنينة على رزقهم لذلك ينطلقون لمجال الخدمة والتطوع ، أي أن هناك علاقة بين التطوع في البيئة الاجتماعية وتحقيق الحاجات الأساسية ، فكلما كانت الحاجات الأساسية موفرة ساعد ذلك على تنمية دواعي التطوع لأن الإنسان يخرج من ذاته إلى مساعدة الآخرين.

وتشير بعض الدراسات إلى أهمية نظرية ماسلو Maslow المعروفة بالتدرج في إشباع الحاجات الإنسانية . فبناءً على هذه النظرية رتب ماسلو الحاجات الإنسانية على شكل درجات في سلم بعضها حاجات أولية وأخرى ثانوية . وأكد بأن إشباع الحاجات الأولية لدى الإنسان مثل الطعام والسكن والأمن أهم وأولى من الحاجات الأخرى الثانوية ، والعمل التطوعي من الحاجات الثانوية ويتم الانخراط فيه بعد أن يكون الإنسان قد لبي حاجاته الأولية ومن ثم فإنه نشاط لا يقدر عليه إلا الفئات الميسورة في المجتمع . وتؤكد الدراسات والتقارير التي أجريت على العمل التطوعي في بريطانيا هذا الأمر ، حيث إن أغلبية المتطوعين ينتمون إلى الطبقة الوسطى وإلى قطاعات المهنيين من ذوي التعليم العالي والمتزوجات من نساء الطبقة الوسطى ومتوسطات الأعمار .

٢- مشاعر الرضى عن النفس أو الراحة النفسية التي يشعر بها المتطوع من جراء مساعدة الآخرين دون مقابل وهذه المشاعر قد لا تتوفر في العمل الرسمي حيث كثيراً ما يشعر الفرد في عمله الرسمي بمشاعر التقصير أو الضيق بسبب كثرة المهام وعدم القدرة على إنجازها ، أو التهاون في إنجازها أو وجود بيئة وظيفية غير ملائمة ، في حين أن الأجر الشهري في الغالب يتم استلامه باستمرار على الرغم من التقصير أو التهاون أو الضيق ، الأمر الذي لا يؤدي في الغالب إلى وجود مشاعر الرضى عن النفس في العمل الرسمي .

٣- الرغبة في التعلم واكتساب المعارف الجديدة والنمو الشخصي حيث يدفع هذا الأمر الكثير من الأفراد رجالاً ونساءً إلى التطوع بالوقت والجهد . فقد يجد البعض بأن

- أعمالهم ووظائفهم أصبحت روتينية ورتيبة لا تحقق مزيداً من المعرفة ولا تقدم تحديات مشوقة ... الخ .
- ٤- الحاجة للاتصال بالآخرين حيث تؤدي هذه الحاجة الفطرية لدى الإنسان إلى الانضمام لأعمال التطوع بسبب الصداقات والزمالات التي تؤثر على الإنسان فتجعله ينضم مع زملائه وأصدقائه إلى أعمال الخير والتطوع .
- ٥- الرغبة في زيادة احترام الذات ، حيث يرغب الفرد في مزيد من الاحترام والتقدير الذي قد يأتي من جراء العمل التطوعي . وتكون هذه الرغبة أشد لدى أولئك الذين يعتقدون بأنهم لا يحصلون على التقدير الكافي في أعمالهم .
- ٦- الرغبة في شغل أوقات الفراغ ، حيث يجد بعض الناس بعد أعمالهم الرسمية الكثير من الوقت الذي قد يتحول إلى فراغ ممل ، فيجدون في التطوع أفضل سبيل للاستفادة من الوقت .
- وقد أجريت العديد من الأبحاث والدراسات على دوافع العمل التطوعي وأنماط الشخصية التي تتضمن للعمل التطوعي ، فتفسر هارنت نايلر (١٩٧٦) Harniet Naylor العمل التطوعي في ضوء نمط الشخصية الإنسانية وخصائصها التي تحدد مدى استعدادها في التضحية في سبيل ما تؤمن به ، وترى أن العمل التطوعي لا يستطيع أن يقوم به كل إنسان وإنما يقوم به أشخاص لهم قدرات واهتمامات معينة ، ولا بد أن يتمتع المتطوع بقدر كبير من التفاؤل والمرونة والشفافية والحماس والشجاعة . وتتصح الباحثة الذين لا يحبون أو لا يستطيعون مواجهة المواقف الغامضة أو المركبة بالابتعاد عن المشاركة في أي برنامج تطوعي أو إدارته .
- وتفيد نتائج الدراسات العلمية (بيرس ، ١٩٩٦) إلى حصر بعض المؤشرات المتعلقة باتجاهات المتطوعين نحو أعمالهم . ويمكن اختصار ذلك بالنقاط التالية :
- ١- يحمل المتطوعون في الغالب اتجاهات إيجابية قوية نحو ما يقومون به من أعمال ونحو الهيئات التي يتطوعون فيها أكثر من العاملين بأجر أو الموظفين الرسميين .
- ٢- يميل المتطوعون قبل الاستمرار في العمل التطوعي لاعتماد أسلوب التجربة أولاً ومن ثم اتخاذ قرار الاستمرار أو الانقطاع عن العمل .

٣- من أكبر الحوافز للتطوع في هيئة بحد ذاتها هو وجود نظرة إيجابية مسبقة عن هذه الهيئة وأهدافها وأنشطتها والأفراد العاملين فيها .

٤- بسبب الطبيعة المرنة والمستقلة للعمل التطوعي وتعدد مجالاته ينظر الكثير من الهيئات إلى المتطوعين باعتبارهم أفراداً يصعب الاعتماد عليهم في إنجاز المهام والانتظام في الحضور ولذلك يصعب دمجهم بيسر في آلية عمل الهيئة .

وتفيد دراسات أخرى أجريت على المتطوعين في بعض المناطق في الولايات المتحدة الأمريكية بأن الأكثر فعالية ونشاطاً من بين المنتسبين للعديد من الهيئات هم أصحاب الاتجاهات الأكثر تفاؤلاً ونجاحاً في حياتهم والأكثر ثقة في مجتمعهم وفي الجماعة التي ينتسبون إليها (وارن ، ١٩٧٢) .

كما تفيد بعض الدراسات التي أجريت حول السلوك التنظيمي للعاملين بغير أجر على وجود ظاهرة عامة مصاحبة لهذا السلوك ألا وهي الغموض الذي يكتنف دورهم ، فهم دوماً يحاولون تفهم طبيعة دورهم ومسؤولياتهم ، و يشعرون بالإحباط نتيجة عدم وضوح الرؤية لطبيعة الدور المطلوب منهم القيام به داخل الهيئة والسبب في ذلك هو وجود المرونة والسعة في أهداف الهيئات الاجتماعية والخيرية والشبابية مما يجعلها براقية وجذابة للعمل التطوعي ، ولكن ضريبة هذه السعة والمرونة شعور المتطوع بعد الانضمام للعمل بعدم وضوح طبيعة الدور المطلوب القيام به بالتحديد (بيرس ، ١٩٩٦) .

وقد عقدت بعض الدراسات مقارنات بين السلوك التنظيمي للمتطوعين والموظفين الرسميين فوجدت اختلافات مثيرة للانتباه ، فالموظف على سبيل المثال يميل إلى التقيد بالأنظمة بينما يرى المتطوع أن الكثير من الأنظمة تحدّ من نشاطه وانطلاقه لخدمة الأهداف الواسعة في ذهنه والتي قد يفسرها بطريقته الخاصة . الموظف يميل إلى الطاعة بينما قد لا يتوفر ذلك في المتطوع . الموظف يخشى من تأثير الإدارة العليا على وضعه في العمل بينما لا يشعر بذلك المتطوع . الموظف يتقيد بأوقات الدوام بينما المتطوع غالباً لا يفعل . لدى الموظف المسؤولية مركزة وكل يتحمل مسؤوليته بينما المتطوع موزعة وقد يؤدي هذا إلى ضياعها . وأخيراً الموظف تهمة اعتبارات الهيئة أما المتطوع فالأغلب أن اعتباراته الشخصية تأتي أولاً (بيقولس ومايرز : ١٩٧٧) .

ويفسر أريكسون Ericson دوافع العمل التطوعي بربطها بعمر المتطوع ، حيث أن الرغبة في العمل التطوعي تختلف باختلاف المرحلة العمرية . فكلما تقدم عمر الإنسان تغير دوافعه للعمل التطوعي ، فالشباب - على سبيل المثال - يرغبون في الانضمام إلى العمل التطوعي للحصول على الرفقة واكتساب المهارات والمعارف الجديدة ، أما متوسطو الأعمار فربما كانت دوافعهم للعمل التطوعي الضيق والتبرم من العمل الرسمي والبحث عن عمل يحزرهم من الروتين والرتابة ، وربما البحث عن فرص أكثر لتحقيق الذات والحصول على التقدير والاحترام. أما بالنسبة للمسنين المتقاعدين فربما كانت دوافعهم للعمل التطوعي البحث عن دور جديد في الحياة (عجوبة ، ١٤١٥) .

ويذهب بعض الدارسين إلى تفسير النشاط التطوعي في ضوء مفهوم مخزون الطاقة البشرية ، حيث لا بد لهذه الطاقة من تصريف شحناتها عبر ثلاث مسارات تشكل في الأساس الرغبات الحقيقية للقيام بأي نشاط تطوعي ، وهذه المسارات هي الرغبة في الإنجاز ، والرغبة في الانتماء ، والرغبة في السلطة (ولسون ، ١٩٧٦) .

وتتعدد الدوافع والأسباب للانضمام للعمل التطوعي بالنسبة للمتطوعين ففي بعض الدراسات التي أجريت في أمريكا يمثل دافع مساعدة الآخرين ٥٣% وهو أكثر الدوافع يليه دافع الشعور بالمتعة ٣٦% ثم الشعور بالواجب ٣٢% ثم خدمة فرد من الأسرة ٢٢% (ولسون ، ١٩٧٦ : ٤٨) .

سادسا : طرق استقطاب واختيار المتطوعين :

لا بد من الإشارة إلى نوع الشخصية المحتملة للمتطوع وفتته العمرية ونمط شخصيته ونسبة تعليمه وكذلك الطبقة الاجتماعية التي ينتسب إليها . ويقدم د . إبراهيم عبد الرحمن رجب وزملاؤه شروطاً محددة يجب توفرها فيمن يرغب في الانضمام إلى العمل التطوعي وهي كالتالي :

- ١- احترامه للناس وتقبل فروقهم الفردية والرغبة في مساعدتهم .
- ٢- النضج العقلي والانفعالي الذي يمكنه من العمل .

- ٢- القدرة على العمل مع الناس بأسلوب شوري تعاوني .
- ٤- القدرة على تحمل المسؤولية والاعتماد عليه في القيام بالأعمال التي في حدود طاقته .
- ٥- توفر القدر الكافي من المستوى الثقافي والمهارات الخاصة التي تمكنه من تحمل مسؤولياته التطوعية .
- ٦- أن يكون لديه الاستعداد ليعطي من وقته القدر اللازم للعمل التطوعي .
- ٧- أن يكون لديه المعرفة بموارد المجتمع .
- ولكن هل هذا يكفي لاستقطاب المتطوعين ؟ بالتأكيد هذا لا يكفي ، ولا بد من ظروف عملية توفرها الهيئة وظروف تنظيمية وإنسانية يوفرها العاملون لاستقطاب المتطوعين ، وكذلك لا بد من إجراءات وخطوات محددة تؤدي إلى هذا الغرض .
- وعلى مستوى فردي تشير التجربة العملية إلى أن أفضل الطرق لاستقطاب وجذب المتطوعين هي العلاقات الشخصية . وعادة ما يتطوع الناس عندما يتقنون في الهيئة . وفي القائمين عليها . ولكن إذا لم يكن لدى الهيئة والقائمين عليها القدرة على التعامل الجيد مع المتطوعين فسرعان ما ينفذ هؤلاء المتطوعون ويتركون الهيئة وشأنها .
- لنتخيل سوياً هذا المثال : هيئة معروفة تتمتع بسمعة طيبة يحبها الجميع في المجتمع لأنهم يدركون قيمة الأعمال الخيرية الجليلة التي تقوم بها هذه الهيئة ، كما يتمتع العاملون في هذه الهيئة باحترام الجميع وتقديرهم على ما يقومون به من أعمال وتضحيات . تقوم هذه الهيئة ببرنامج رياضي فتعلن عن طلب متطوعين فتنهال طلبات التطوع على الهيئة وتغص بهم مكاتبها وتتمكن الهيئة من تسجيل مائتين من المتطوعين . وبعد ثلاثة أسابيع انفض أغلب المتطوعين عن الهيئة ولم يبق سوى ثمانية أشخاص ، لماذا ؟ قد يكون لهذا أسباب كثيرة كأن يكون المتطوعون قد اكتشفوا بعد تسجيلهم وترددهم على الهيئة الأمور التالية :
- ١- ليس لدى الهيئة أهداف واضحة من استقطاب هذا الكم الكبير من المتطوعين .
 - ٢- لم يتم تعريف المتطوعين على الهيئة وعلى أهدافها وطرق تنظيمها .
 - ٣- الإدارة العليا في الهيئة غارقة في العمل الروتيني اليومي ولم تستطع التعامل مع المتطوعين.

- ٤- طن بعض العاملين الرسميين في الهيئة أن هناك تهديداً لأعمالهم ومكائهم الوظيفية لذلك لم يكونوا متحمسين اصلاً لفكرة جذب المتطوعين .
- ٥- الإجراءات واللوائح والقوانين في الهيئة غير واضحة للمتطوعين .
- ٦- شعور أغلب المتطوعين بأنهم يضيعون أوقاتهم ولا يقدمون شيئاً يذكر .
- ٧- الشخص الذي أوكل إليه تنسيق أعمال المتطوعين حاد الطبع ومدرسته الإدارية صارمة.
- ٨- وجد كثير من المتطوعين بأن الأعمال التي أوكلت إليهم لا تتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم.
- ٩- وجد بعض المتطوعين أنهم أمام أعباء كثيرة ومهام متعددة وهم ليسوا مستعدين لذلك.

ومن هذا المثال يتضح أن استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم أمر في غاية الأهمية والتعقيد ويحتاج لكثير من الشروط والإجراءات وتوفر البيئة على مستوى الهيئة والعاملين فيها . ونحاول فيما يلي توضيح هذه الأمور بدون الدخول في الكثير من التفاصيل . في البداية يعتبر الشخص أو مجموعة الأشخاص المسؤولين عن استقطاب المتطوعين للهيئة عاملاً أساساً في العملية . ولنلقي الضوء على صفات هذا الشخص :

- ١- لديه القدرة على تحديد الفئات الاجتماعية والعمرية والتخصصية التي يمكن استقطابها .
 - ٢- لديه معرفة بأساليب الحياة والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع .
 - ٣- يعرف أهداف ومضامين وإجراءات الهيئة وبرامجها .
 - ٤- يفهم المجتمع والمؤسسات فهماً جيداً .
 - ٥- لديه القدرة على الاتصال بفعالية مع أكبر قدر من الناس .
 - ٦- يؤمن بأهداف العمل التطوعي .
 - ٧- يؤمن بأن استمرار التعلم جزء من الحياة له وللآخرين .
- وكذلك لا بد أن تتوفر لهذا الشخص معرفة بطبائع الناس ، وطرق تحفيزهم على العمل ولديه المرونة الكافية لتقبل إشكالاتهم ، ولديه معرفة بأساليب الإدارة الحديثة وفن التعامل مع الناس .

وعند توفر مثل هذا الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تتحلى بهذه الصفات في الهيئة، يبدأ باستقطاب المتطوعين بطريقة منظمة ومدروسة وذلك عن طريق الإعلانات ووسائل الإعلام، أو عن طريق الاستقطاب الفردي بواسطة المتطوعين في الهيئة أنفسهم أو عن طريق موظفي الهيئة. وبعد ذلك تأتي طرق أكثر تحديداً وإجرائية وهي كالتالي :

طريقة المقابلة الشخصية : حيث يتم مقابلة الراغب في التطوع ويتم توجيه الأسئلة إليه بناء على استمارة تم إعدادها مسبقاً ، وعن طريق هذه المقابلة يتم تقييم شخصية الفرد ومؤهلاته وهواياته وخبراته وخلفيته الاجتماعية وسنه ... الخ من المعلومات اللازمة .

الطريقة الثانية : ملأ استمارة التطوع ، وهي استمارة تشبه الاستمارة المشار إليها في المقابلة الشخصية ، ويمكن عن طريقها معرفة كل شيء تحتاج له الهيئة .

والطريقة الثالثة : لاختيار المتطوعين السؤال عن الشخص ممن يعرفونه ، وتعرف هذه الطريقة باستشارة المراجع ، حيث تقدم مثل هذه المراجع معلومات ثمينة إذا تم تحري الصدق والابتعاد عن المجاملات .

أما الطريقة الرابعة : فهي الاختيارات الموضوعية ، حيث تعتمد بعض الهيئات إلى اختيار الراغبين في الانضمام للتطوع وذلك للترغبة في الحصول على أشخاص محددين من ناحية القدرات أو الخلفية العلمية أو التخصص الدقيق .

وبعد عملية اختيار المتطوع بناء على المعلومات التي توفرت وبناء على حاجة الهيئة لا بد من تنظيم برنامج لتعريف المتطوعين على بيئة العمل وما المطلوب منهم عمله وكيف يمكن ذلك . ويمكن تنظيم البرنامج لفترة أسبوع أو اسبوعين في الفترة المسائية لمجموعة جديدة من المتطوعين . ويشمل برنامج التعريف على الأمور الآتية :

- ١- التعريف بأهداف الهيئة وأغراضها ومبررات إنشائها بحيث يصبح عمل المتطوع ونشاطه مستقبلاً في سياق هذه الأهداف .
- ٢- التعريف بالبنية التنظيمية للهيئة وهيكلها الإداري وخطوط السلطة والصلاحيات فيها بحيث يعرف حدود المسؤوليات ولصلاحيات . وبحيث يعرف المتطوع الشخص أو الإدارة المسؤولة عن نشاطه ومتابعته .

- ٣- التعريف بإيجاز بتاريخ الهيئة وأهم رجالها وأهم التطورات التي حصلت لها وكذلك التعريف بإنجازاتها ومعوقات نشاطها .
- ٤- التعريف بالقوانين واللوائح والإجراءات الإدارية والمالية والفنية حتى لا يؤدي عدم المعرفة بهذه الأمور إلى ارتكاب الأخطاء أو تحميل الهيئة أي التزامات غير ممكنة أو غير قانونية .
- ٥- التعريف بالمهمة أو المسؤولية أو العمل المطلوب القيام به من قبل المتطوع ، أو ما يعرف بعمل توصيف وظيفي دقيق لمهمة المتطوع للقيام بها وأهميتها وعدد مرات أدائها أي هل هي يومية أو اسبوعية أو غير ذلك ، كما يشتمل التوصيف الوظيفي على المؤهلات المطلوبة في المتطوع لهذه المهمة والطرق الإجرائية اللازمة لتحقيقها ، وحدود الصلاحيات المعطاة له .
- ٦- التعريف بالمعوقات والصعوبات التي تكتنف العمل التطوعي بحيث يوطن المتطوع نفسه على مواجهة مثل هذه المعوقات ولا تكون حجرة عثرة أمام استمرار تطوعه .

المحافظة على المتطوعين والاستفادة المثلى منهم :

- هناك بعض المفاهيم والتوجيهات العامة التي يمكن أن تساعد في المحافظة على المتطوعين والاستفادة المثلى منهم ، ويمكن إيجازها في التالي :
- ١- على الهيئة الاهتمام بحوافز المتطوعين التي تدفعهم للعمل والانتاج ، فالمتطوع يأتي وهو مدفوع بدوافع محددة ، ولا بد من ترشيد هذه الدوافع وتوجيهها الوجهة الصحيحة والاستجابة للدوافع المشروعة ، وقد تكون طبيعة العمل في بعض الأحيان غير مشجعة ولا تتماشى مع قدرات ومؤهلات المتطوع ولا تحقق طموحاته ، ومن ثم قد لا يجد البعض راحة نفسية في بداية التطوع ، لذلك يجب مراجعة الأمر وفتح مجالات جديدة للمتطوعين النشطين وتجديد الاهتمام والمهام ومواجهتهم بتحديات جديدة .
- ٢- لابد من توفير الإشراف الملائم على المتطوعين وتقويم أعمالهم وإنجازاتهم لرفع مستوى الإنتاج والمحافظة على روح معنوية قوية ، ويمكن أن تنظم جلسات تقويمية يلفت النظر فيها على بعض الأمور العامة بدون تحديد لأسماء أشخاص ، يتم عن طريق هذه

- الجلسات التقييمية رفع مستوى الوعي بالمشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها . ويمكن مناقشة نواحي القوة والضعف في المتطوع كل على حدة بصراحة وتجرد وذلك لتحقيق المصلحة المرجوة من عمل المتطوع ورفع مستوى أدائه . المهم أن يكون التقييم مستمراً وأن يشعر المتطوعون بذلك .
- ٣- محاولة فهم نفسية المتطوع وتقدير جهوده ، فالنفس البشرية مفطورة على حب التقدير والثناء والاحترام والإحسان والعلاقات الإنسانية الدافئة ، حتى لو لم يكن الإنسان يسعى لذلك . ومن أمثلة هذا التقدير المعنوي :
- أ) شهادات التقدير .
- ب) خطابات الشكر .
- ج) التثوية العلمي بدون إسراف أو مبالغة بإنجازات المتطوع .
- د) الهدايا الرمزية .
- هـ) الدعوة لحفلات ومناسبات الهيئة .
- و) إعطاؤه حسماً خاصاً على المبيعات الترويجية للهيئة .
- ز) نشر عطائه في مجلات ونشرات الهيئة
- ٤- يجب عدم الخلط بين مهام المتطوعين ومهام الموظفين ، فأعمال المحاسبة والإشراف والتخطيط والإدارة والتوجيه يجب أن تكون أهم مسؤوليات الموظفين الرسميين ويكون المجال واسعاً للمتطوع بعد ذلك لمختلف الأمور والمهام التنفيذية والاستشارية الخ . وكذلك يجب تأطير العلاقة وفصلها بين المتطوعين والموظفين الرسميين وتشجيع التعاون والتكامل والعلاقات الإنسانية الإيجابية لمصلحة الهيئة .
- ٥- غالباً ما تضع البرامج الكثير من الأعباء النفسية على المتطوعين في بداية التطوع وتبرز مشكلات في عدم قدرة على التكيف بسبب كثرة المهام والخبرات الجديدة ، مثل مقابلة الغرباء وتحمل المسؤولية والارتباط بأوقات محددة إلى غير ذلك ، لذا يجب على الهيئة أن تقوم الوضع دورياً مع المتطوعين وتقديم لهم الإرشاد والتوجيه وتقديم الحلول لمشكلاتهم أولاً بأول .

- ٦- احترام وقت المتطوع وذلك بعدم صرفه في مهام تافهة أو اجتماعات مطولة وخاصة ذوي التخصصات والخبرات وكبار السن .
- ٧- تمكين المتطوع من اكتساب خبرات جديدة يرى مردودها العاجل على عمله وشخصيته ففي هذا مفتاح للرضى النفسي وأدعى لاستمرار المتطوع في خدمة أهداف الهيئة . ويمكن أن يتم ذلك عن طريق تصميم برامج تدريبية على راس العمل للمتطوعين .
- ٨- وضع ميزانية خاصة للعمل التطوعي ، وعدم ترك الموضوع بدون تحديد لهذه المخصصات المالية ، وذلك لأن العمل التطوعي يدخل فيه أشياء كثيرة ، على الرغم من أن المتطوعين لا يأخذون أجراً على عملهم ، فليس من المعقول ، على سبيل المثال أن يتحمل المتطوع أجور السفر لأداء مهمة تطوعية أو يتحمل أي نفقات لأداء هذه المهمة إلا إذا قام بذلك بمحض إرادته واختياره ، ويكفي أن يتطوع بجهده ووقته ، وقد يتوفر شخص آخر يمكن أن يتطوع بماله لتمويل مثل هذه النفقات .
- ٩- على الهيئة أن تستحدث إدارة متخصصة لإدارة العمل التطوعي والإشراف عليه فمثل هذه الإدارة ضرورة قصوى للهيئات الكبيرة ، وقد يكتفي بمنسق يقوم بهذه المهمة في الهيئات الصغيرة .

سابعاً : معوقات العمل التطوعي :

يواجه العمل التطوعي المؤسسي - شأنه في ذلك شأن كافة الأعمال - عقبات تحد من فاعليته وقد بين العلي (١٤١٦) تلك العقبات منها ما يتعلق بالتطوع نفسه ، ومنها ما يتعلق بالمؤسسة المنظمة للعمل ، ومنها ما يتعلق بالمجتمع الذي تقدم فيه الخدمات التطوعية ، نعرض لها فيما يلي بإيجاز :

أ) المعوقات المتعلقة بالمتطوع :

- عدم القيام بالمسؤوليات التي أسندت إليه في الوقت المحدد ، لأن المتطوع يشعر أنه غير ملزم بأدائه في وقت محدد خلال العمل الرسمي .
- السعي وراء الرزق وعدم وجود وقت كاف للتطوع .

- عزوف بعض المتطوعين عن التطوع في مؤسسات ليست قريبة من سكنهم .
- تعارض وقت المتطوع مع وقت العمل أو الدراسة مما يفوت عليه فرصة الاشتراك في العمل التطوعي.
- بعضهم يسعى لتحقيق أقصى استفادة شخصية ممكنة من العمل الخيري وهذا يتعارض مع طبيعة التطوع المبني على الإخلاص لله .
- استغلال مرونة التطوع إلى حد التسبب والاستهتار .

(ب) معوقات متعلقة بالمنظمة الخيرية :

- عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشؤونهم وتعينهم على الاختيار المناسب حسب رغبتهم.
- عدم الإعلام الكافي عن أهداف المؤسسة وأنشطتها .
- عدم تحديد دور واضح للمتطوع وإتاحة الفرصة للمتطوع لاختيار ما يناسبه بحرية .
- عدم توافر برامج خاصة لتدريب المتطوعين قبل تكليفهم بالعمل .
- عدم التقدير المناسب للجهد الذي يبذله المتطوع .
- إرهاق كاهل المتطوع بالكثير من الأعمال الإدارية والفنية .
- المحاباة في إسناد الأعمال ، وتعيين العاملين من الأقارب من غير ذوي الكفاءة .
- الشللية التي تعرقل سير العمل .
- الإسراف في الخوف وفرض القيود إلى حد التجرد وتقييد وتحجيم الأعمال .
- الخوف من التوسع خشية عدم إمكان تحقيق السيطرة والإشراف .
- البعد عن الطموح والرضا بالواقع دون محاولة تغييره .
- الوقوع تحت أسر عاملين ذوي شخصية قوية غير عابئين بتحقيق أهداف المنظمة وتطلعاتها .
- الخوف من الجديد ومن الانفتاح والوقوع في أسر الانغلاق .
- اعتبار أعمال الجمعية من الأسرار المغلقة التي يجب عدم مناقشتها مع الآخرين .

- تقييد العضوية أو الرغبة في عدم قبول عناصر جديدة فتصبح المنظمة حكراً على عدد معين .

(ج) معوقات متعلقة بالمجتمع :

- عدم الوعي الكافي بين أفراد المجتمع بأهمية التطوع والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها .
- اعتقاد البعض التطوع مضيعة للوقت والجهد وغير مطلوب .
- عدم الاستعانة بوسائل الإعلام المختلفة لإظهار أهمية التطوع .
- عدم بث روح التطوع بين أبناء المجتمع منذ الصغر .

ويضيف كل من جيل وماوي (١٩٩٠) بعض الأشكاليات المتعلقة بالعمل التطوعي في

مجال النظام الجنائي جديرة بالاهتمام ، وتمثل هذه الأشكاليات بالآتي :

١- العلاقة بين المتطوعين والموظفين الرسميين ، حيث يشعر الموظفون الرسميين (مدفوعي الأجر) أن وظيفتهم ، مرتبتهم ، ساعاتهم الإضافية مهددة عند استخدام المتطوعين . كما أن كون المتطوع مدفوع للقيام بالأعمال التي له اهتمام بها فقط ، بالتالي سيجد الموظفون الرسميين أن حجم العمل ونوعية الإحالات والمعاملات بدأت تتغير ويصبح هناك تكس لنوعية معينة من المعاملات .

كما أن دور المتطوعين داخل المؤسسة إذا لم يحظ بقبول وموافقة من الموظفين الرسميين ، فإننا سنتوقع أن الاستفادة المثلى من المتطوعين ستحجم كثيراً . كما أكد (Mounsey, 1973) على ضرورة تدريب الموظفين الرسميين على أفضل الطرق للاستفادة من المتطوعين . وأضاف أن " هناك كثير من الانتقادات التي توجه لعمل المتطوعين ولكن معظم هذه الانتقادات إما مبنية على آراء شخصية ، أو أنها غير مبنية على أدلة واقعية . إن الاتجاه السليم للحد من هذه المشاكل يكمن في الاختيار السليم للمتطوع من خلال وسائل وطرق علمية سليمة ، وتحديد المهام والواجبات بوضوح . هذا بالإضافة إلى تدريب المتطوع وتهيئته للعمل ، والإشراف المستمر عليه أثناء تأدية العمل ، هذه الأمور يؤمل أن تحدد من الأمور السلبية والمخاطر المصاحبة لأي برنامج تطوعي جديد" . (Mounsey, 1973:57) .

الإسلامي كامنودج

٢- العلاقة بين المتطوعين والعملاء : إنه من المعروف أن علاقة المتطوع بالعمل تتسم بوجودتها حيث أن المتطوع يتخطى كل حدود البيروقراطية في التعامل ، كما يتحول مبدأ الواجب (بالنسبة للموظف الرسمي) إلى مبدأ الرعاية والاهتمام . خصوصاً وأن المتطوع ما هو إلا مواطن عادي من المجتمع ولا يحمل صفة الرسمية، وبالتالي فإن العلاقة بين المتطوع والعمل تكون في احسن صورها ونوعيتها . ولكن هناك مشكلة لأبد من الاشارة لها (خصوصاً في بعض المجتمعات التي تمتاز بالعنصرية) حيث نتوقع أن تكون العلاقة بين المتطوع والعمل مرتبطة بما هو سائد في المجتمع العام من ممارسات وتمييز وتميز. إن مشكلة الحصول على تمثيل متكافئ لفئات المجتمع المختلفة في العمل التطوعي يعتبر أمراً صعباً ومشكلة قديمة .

٣- المشكلة الثالثة تعتبر مشكلة مكانية حيث تمتاز بعض المناطق المحتاجة للخدمات التطوعية بقلة المتطوعين بينما في المقابل نجد كثرة منهم في مناطق أخرى أقل حاجة . كما أنه من الصعوبة نقل المتطوع من منطقة للعمل في منطقة أخرى، حيث أنه متطوع وليس موظف رسمي . ولحل هذه الإشكالية بالإمكان توجيه وتكثيف الخدمات الرسمية في المناطق التي تفتقر إلى متطوعين ، وتقليلها في المناطق التي يكثر فيها المتطوعين ، أي إعادة توزيع الخدمات الرسمية .

٤- المشكلة الرابعة ترتبط بعدم جدية بعض المتطوعين . وهذا الأمر يرتبط بالأشخاص وليس بالمؤسسات . فبعض المتطوعين لا يمكن الاعتماد عليه في أداء بعض المهام إما لعدم جديته أو لعدم كفاءته .

٥- إشكالية التمويل الحكومي ، والأمر يتعلق بتأثير التمويل على استقلالية المؤسسة التطوعية وحياديتها . ويقول بول لويس (١٩٨٨) Paul Lewis " إن القطاع التطوعي لا يكون مبدعاً وتقدمياً إلا إذا كان مستقلاً مالياً ، وتقل هذه الميزة كلما قلت الاستقلالية المالية " . بل إن الأمر أحياناً يؤثر على جودة ونوعية الخدمة المقدمة . فالعاملون بالمؤسسة الممولة من قبل الحكومة سيكونون مشغولون بإظهار أنهم يقدمون خدمة أمام الحكومة أكثر من اهتمامهم بنوعية الخدمة المقدمة . بلاتشر (١٩٨٩) Blacher يقدم مثال جيد حول هذا الأمر : في مدينة بليموث في بريطانيا يوجد ملجأ للمشردين الذين لديهم مشاكل كحولية . هذا الملجأ يعتمد اعتماداً كلياً في مصاريفه على إعانة من الحكومة واستمرت هذه الإعانة على الرغم من سوء الخدمات المقدمة للعملاء . فإدارة الملجأ تبذل مجهود كبير لإثبات أهمية بقاء الملجأ من خلال

الإسلامي كامنودج

إثبات حجم التشغيل وعدد الحالات التي تأوي إليه ، دون النظر لنوعية الخدمات المقدمة لهذه الحالات .

٦- الإشكالية السادسة تكمن في ضرورة التوازن بين القطاع التطوعي والقطاع الحكومي . إن ازدهار القطاع التطوعي بدأ يقلص من الالتزام الحكومي في قطاع الخدمات . نعم نحن ندعم وفي بعض الحالات نفضل أن يتولى القطاع التطوعي تقديم بعض الخدمات مثل مساندة ذوي الحاجات الخاصة على سبيل المثال ، ولكن هذا لا يعني أن تكون الأمور كذلك في جميع الخدمات . لا بد أن يكون هناك توازن وأن لا تتخلى الحكومة عن مسؤولياتها تجاه قطاعات المجتمع المختلفة واحتياجاتها وعدم الاعتماد كلية على القطاع التطوعي في القيام بكل المهام وتقديم كافة الخدمات ، لأن له طاقة محدودة.

ثامناً : العمل التطوعي المؤسسي : نمودج الندوة العالمية للشباب الإسلامي :

لقد نشأت الدولة السعودية منذ بدايتها على الدين الإسلامي الحنيف وجعلته شريعة لها في كل نواحي الحياة .

وقد وحد الملك عبد العزيز - رحمه الله - الدولة السعودية على مبدأ الإسلام والدعوة إلى دين الله تعالى ثم تتابع أبناؤه هذا المنهاج الحكم بكتاب الله وسنة رسوله ﷺ والدعوة إلى دين الله عز وجل . وإن كل من يشهد بأن المملكة العربية السعودية هي مهوى أفئدة المسلمين في كل مكان . ولم تأت هذه المكانة من فراغ ، بل إننا نجد آثار المملكة العربية السعودية وأهلها البررة في شتى بلدان العالم في مختلف مجالات الدعوة .

وما الندوة العالمية للشباب الإسلامي إلا واحدة من تلك المؤسسات السعودية التي قدمت مشروعات دعوية أثمرت بتوفيق الله تعالى بعد طول بذل ثمرات مباركة عمت أرجاء العالم . وسوف أتحدث عن الندوة العالمية ومشروعاتها المباركة وخبرتها الطويلة في خدمة الدعوة الإسلامية والعمل التطوعي بإيجاز شديد يتطلبه المساحة المخصصة لهذا البحث .

- الندوة العالمية للشباب الإسلامي : النشأة والأهداف

إيماننا بالدور المرجو من شباب الإسلام باعتباره صانع المستقبل والمؤتمن على حياة الأمة في شتى جوانبها ، وفي ظل ما يواجهه الشباب المسلم من تحديات عقدية وفكرية واجتماعية وأخلاقية ولحاجة شباب الأمة لمن يبين لهم الطريق المستقيم بين تلك النحل الضالة والأفكار الهدامة ، أنشئت الندوة العالمية للشباب الإسلامي بمرسوم سام كريم انطلق من المملكة العربية السعودية مهبط الوحي عام ١٣٩٢هـ (١٩٧٢م) لتكون أول هيئة إسلامية عالمية متخصصة في شؤون الشباب لتعمل من أجل شباب الأمة ومستقبلهم وسلامة كيانهم .

أهداف الندوة :

- تهدف الندوة العالمية للشباب الإسلامي لتحقيق عدد من الغايات من أبرزها :
- خدمة الفكر الإسلامي على أساس التوحيد الخالص على منهج السلف الصالح .
- والعمل على تعميق الشعور بالعزة الإسلامية بين صفوف الشباب، وتسليحه بالحجة والقناعة بسمو النظام الإسلامي .
- تعميق أسباب الوحدة الفكرية الإسلامية بين شباب الأمة الإسلامية .
- العمل على تعريف العالم بالإسلام الوسائل المناسبة .
- دعم المنظمات والجمعيات الخاصة بالشباب والطلاب المسلمين في أنحاء العالم والإسهام في الجهود الرامية إلى تنسيق العمل بينها .
- الإسهام في توضيح دور الشباب والطلاب الإيجابي في بناء المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والفنية على مستوى المجتمع خاصة والأمة بصفة عامة .
- العمل على توجيه الشباب المسلم لتكوين المنظمات والمؤسسات المهنية، والإسهام القيادي في ما هو قائم منها ، أداءً لدورهم الإسلامي في بناء أمتهم .
- تقديم الخدمات للشباب والطلاب وتدريبهم للقيام بالدور المنوط بهم .
- المناشط والبرامج والمشاريع التربوية والدعوية والتأهيلية والتموية للندوة العالمية :
- تقدم الندوة من خلال لجانها وأقسامها والمتطوعين فيها العديد من البرامج لأبناء الإسلام في كل مكان . أشير لأهمها بإيجاز - فيما يلي :

١- البرامج الدعوية :

ترعى الندوة العالمية للشباب الإسلامي البرامج الدعوية القائمة على التطوع لغاية رئيسية ذات شقين هي :

- تقويم عقيدة الشباب المسلم وخلقهم وسلوكهم ، وفق المفهوم الصحيح لأحكام الإسلام الحنيف ، بما يحصنهم من فتن الأفكار الهدامة والمادية والإلحادية والإباحية والفرق المنحرفة وغيرها ، ويبين لهم الطريق القويم ، لإصلاح دينهم وديناهم ، ولنيل رضا الله تعالى .
- دعوة غير المسلمين للإسلام بالحكمة والموعظة الحسنة ، من خلال إبراز محاسن الدين الإسلامي السمحة وذلك لما لوحظ من تشوق غير المسلمين لهذا الدين والإجابة عن التساؤلات ومعالجة المشكلات المزمنة الناتجة عن الخواء الروحي الذي يعاني منه غير المسلمين في الشرق والغرب .

وتشمل البرامج الدعوية التي تتبناها الندوة :

- حلق تحفيظ القرآن الكريم .
- كفالة الدعاة والمعلمين .
- القوافل الدعوية والتنمية .
- دعم المراكز والجمعيات الإسلامية .
- المحاضرات والدروس الدعوية .
- دعوة غير المسلمين .
- الدعوة بالمراسلة .
- الرحلات الدعوية .
- نشر الحجاب الإسلامي .
- طباعة وتوزيع الكتب والنشرات الإسلامية .
- إصدار وتوزيع الأشرطة الإسلامية ونسخها .

٢- البرامج التعليمية والتربوية والتأهيلية :

تولى الندوة البرامج التعليمية والتربوية عناية كبيرة لقناعتها بأهمية العلم حيث أن العلم مفتاح كل خير ، وهو الوسيلة إلى أداء ما أوجب الله ، وترك ما حرم الله ، فلا إيمان ولا عمل ولا كفاح ولا جهاد إلا بالعلم فالأقوال والأعمال التي بغير علم لا قيمة لها ، ولا نفع فيها ، بل تكون لها عواقب وخيمة ، وقد تجر إلى فساد كبير.

وتنقسم البرامج التعليمية والتربوية التي تتبناها الندوة حسب الغاية منها إلى ثلاثة أقسام رئيسة :

- البرامج التعليمية الشرعية : وتعنى بتعليم العقيدة الصحيحة وشرائع الإسلام ، وأحكام الحلال والحرام ، والمعاشرة والمعاملة ... الخ .
- البرامج التعليمية التجريبية : وتعنى بالعلوم التطبيقية والتقنية مثل : الطب والهندسة والصيدلة والحاسوب ... وغيرها .
- البرامج التعليمية التأهيلية : وتعنى بتأهيل فئة من شباب الإسلام في أحد المجالات العلمية والعملية النافعة ، كالدعوة واللغات وبرامج الحاسوب والإدارة والمحاسبة والمهارات المهنية وغيرها .
- والبرامج التعليمية والتربوية والتأهيلية التي تنفذها الندوة تتمثل بالآتي :
- إنشاء ودعم المشاريع التعليمية .
- المنح الدراسية للناغبين .
- المساعدات الطلابية .
- المخيمات التربوية الشبابية .
- الدورات العلمية والتأهيلية .

٢- البرامج الفكرية والإعلامية :

تعصف بالشباب المسلم تحديات خطيرة متعددة ، وتهدف جميعاً لغاية واحدة هي صرف المسلمين - بشتى الوسائل والسبل - عن دينهم بالكلية ، أو عن تمسكهم بجل أحكامه وتعاليمه ، وصدق الله تعالى القائل : " وودوا لو تكفرون كما كفروا فتكونون سواء " .

ويعد الغزو الفكري للشباب المسلم في ديار الإسلام ، فضلاً عن خارجها ، من أخطر التحديات التي يواجهها المسلمون اليوم ، وتتمثل هذه الخطورة في الهجمة المنظمة التي يقودها أعداء الإسلام لتشكيك المسلمين في أهمية وفعالية أحكام دينهم لكل زمان ومكان ، وفي الترويج في المقابل للدعوة الإباحية والإلحادية باسم التحرر والتقدم والتحضّر .

ولرعاية أبناء الأمة الإسلامية من تلك التحديات وظفت الندوة عدداً من البرامج الفكرية والإعلامية المناسبة ، حيث تهدف البرامج الفكرية إلى توعية الشباب المسلم وتبصيره بالدور المرجو منه والآمال المعقودة عليه ، وتوعيته وتبصيره بالواقع المحيط به والمزالق الخطرة التي نصبت له ، وسبل النجاة من تلك الفتن ، نصحاً لأبناء الإسلام وتواصياً بالحق الذي حض عليه ديننا الحنيف .

فيما تهدف البرامج الإعلامية للندوة من مشاركات ومعارض إعلامية للتعريف بأبرز القضايا الدعوية والإسلامية المعاصرة للمسلمين عامة والشباب المسلم على وجه الخصوص، تضامناً مع المسلمين، الذين أوجب علينا حق الأخوة لهم المساعدة والنصرة والاهتمام بأمرهم، مواساة لهم عند الملمات ، وسروراً عند النصر الذي هو من الله تعالى.

والبرامج الفكرية والإعلامية التي ترعاها الندوة هي :

- عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات المحلية والدولية .
- إعداد الدراسات والبحوث والترجمة والاستكتاب .
- المشاركات الإعلامية .
- المعارض الإعلامية .

٤- البرامج التثموية والاجتماعية والإغاثية :

هي مجموعة من البرامج الإغاثية والاجتماعية التي تنفذها الندوة لمساندة البرامج الدعوية والتعليمية ، والفكرية ، والبرامج المساندة تدعم النجاح المرجو لتحقيق غايات الندوة وأهدافها المباشرة ، فإنشاء المساجد وإعمارها يساند العمل الدعوي ، ويساند برنامج كفالة الأيتام العمل التعليمي التربوي التأهيلي . كما

يحتوي برنامج تفتير الصائمين على محاضرات دعوية وحلق للقرآن الكريم والحديث الشريف فيما قبل الإفطار وبعده ، وهكذا بالنسبة لبقية البرامج المساندة

- وأهم البرامج التتموية والاجتماعية التي تنفذها الندوة :
- المساعدات الفردية والإغاثية .
- المخيمات الطبية .
- إنشاء وإعمار المساجد .
- حفر الآبار والمشروعات الصحية .
- توزيع لحوم الأضاحي .
- إفطار الصائمين .
- استصلاح الأراضي .

ومن الجدير بالذكر أن برامج الندوة كلها سواء كانت تعليمية أو تربوية أو فكرية أو تنموية أو إغاثية تعتمد على الله سبحانه وتعالى ثم على جهود المتطوعين الذين يشاركون في التخطيط والتنفيذ لهذه الأعمال من خلال المشاركات الجزئية في الفترة المسائية وكذلك مشاركيات فترة فصل الصيف حيث ترسل الندوة عدداً من أساتذة الجامعات والمدرسين وطلبة العلم لتنفيذ دوراتها الشرعية والتأهيلية ومخيماتها التربوية والتدريبية والترويحية في عدد من الدول الإسلامية والجاليات المسلمة في الدول غير الإسلامية .

وقد أصبح لدى الندوة خبرة تراكمية في تنفيذ هذه البرامج جعلتها من أكثر الهيئات الإسلامية استفادة من الجهود التطوعية الدعوية .

ومن الآثار الإيجابية لبرامج الندوة التطوعية أنها شكلت فرصاً ممتازة لتدريب الشباب المسلم عامة والسعودي خاصة على إدارة وتنفيذ كثير من البرامج الدعوية والتعليمية والإغاثية وهذا لا شك يتفق مع أهداف الندوة العالمية التي تسعى لإعداد شباب الأمة تربويًا وتعليميًا وقياديًا .

ولتنفيذ هذه البرامج قامت الندوة بالعمل في عدة اتجاهات منها :

- ١- تطوير القوى البشرية العاملة فيها ، ورفع كفاءاتهم وقدراتهم .

٢- إنشاء عدد من الأقسام العاملة ولجان النشاط هي بمثابة الشرايين لنقل الخدمات للفتات الموجهة إليهم .

أولاً : مساهمة الندوة في تطوير القوى البشرية :

تفرض الظروف المأساوية التي يمر بها غالب المجتمعات الإسلامية - بنسب متفاوتة - الحاجة لوجود العمل التطوعي واستمراره ، كما تفرض الحاجة إلى توسيع عطائه ، وزيادة فاعليته وتعدد روافده ، ولا شك أن نجاح العمل الخيري المؤسسي يعتمد - بعد الله تعالى - على كوادر بشرية مؤهلة مدربة قادرة على الإبداع والابتكار والإنجاز وهو ما يستدعي ضرورة رفع كفاءة فريق العمل في المؤسسة الخيرية سواء المتطوعين المتعاونين معها أو منسوبيها العاملين فيها ، وذلك في شتى الجوانب الإدارية والفنية والسلوكية .

وقد ساهمت الندوة في تطوير فريق العمل لديها في هذا المجال من خلال عدد من

الوسائل المطروحة من أهمها ما يلي :

١- الدورات التدريبية والتأهيلية : تنظم الندوة سنوياً لمنسوبيها - المتطوعين والعاملين فيها - عدد من دورات متخصصة ، كما تشارك في العديد من الدورات التي تعقدتها الهيئات الإسلامية الأخرى - المعنية بالدعوة والعمل التطوعي - أو مراكز التدريب العامة في الغرف التجارية وغيرها .

ومن أبرز موضوعات تلك الدورات :

- فن جمع التبرعات .
- كيف تبدأ مشروعاً جديداً ، وكيف تديره بنجاح .
- الإشراف الفعال .
- تنمية مهارات مديري مكاتب الإدارة العليا .
- أساسيات الإدارة لغير الدارسين لها .
- تنمية مهارات مديري العلاقات العامة .
- مهارات إجراء المقابلات الوظيفية وترشيد عملية الاختيار والتعيين .
- مهارات تخطيط القوى العاملة وإعداد المسار الوظيفي .
- مهارات تقييم أداء العاملين وقياس كفايتهم .

- مهارات إدارة وتنمية العاملين - (القيادة - الاتصالات - التعامل - التحفيز) .
- هذا فضلاً عن الدورات التي تعقدتها الندوة - أو تشرف على تنفيذها - لفريق من الشباب المسلم في شتى المناطق والتي تدخل ضمن برامج الندوة التربوية والتأهيلية .
- ٢- **الزيارات الميدانية** : تتيح الزيارات الميدانية - لأماكن النكبات والكوارث ، أو المخيمات أو المشاريع المختلفة - للموظف بالمؤسسة التطوعية معاينة ما يحدث على أرض الواقع. وتستخدم الندوة تلك الوسيلة في زيادة خبرات ومهارات منسوبيها ، حيث ترسل سنوياً العديد من المتطوعين والعاملين في زيارات ميدانية لمواقع النشاط والمشاريع التي تشرف الندوة عليها في أوروبا وأفريقيا وآسيا على وجه الخصوص ، وتعميماً للفائدة يكلف الوفود بإعداد تقارير ميدانية عن سير العمل وملاحظاتهم بشأنه .
- ٣- **قوافل الدعوة التتموية الطيبة** : كما تسير الندوة عدداً من القوافل الدعوية إلى عدد من الدول الإسلامية - أو الدول ذات الأقليات الإسلامية - لتقوم بواجب الوعظ والإرشاد والتوعية وتقديم الخدمات الطيبة والتتموية . وتتكون تلك القوافل من دعاة وأطباء متطوعين محترفين ، يوفر لهم الخروج للدعوة في سبيل الله فوائد علمية ومهارات وتجارب عديدة . هذا فضلاً عن إشراكهم في الأجر العظيم الذي رتبته الله تعالى لمعلمي الناس الخير .
- ٤- **البرنامج الثقافي التعليمي** : وفي إطار حرص الندوة على تنمية ثقافة منسوبيها خاصة والباحثين عامة في مجالات العمل الدعوي والخيري والإغاثي والتربوي والتعليمي ، توفر الندوة كماً كبيراً من المعلومات الهامة المحدثة في تلك المجالات من خلال قسم الحاسب ومركز المعلومات وقسم البحوث والدراسات ومكتبة الندوة .

الإسلامي كامنودج

ثانيا : إنشاء الأقسام العاملة ولجان النشاط :

- أهم الأقسام العاملة في الندوة :

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| ١- المقيمات والدورات | ٢- المنح الدراسية والمساعدات الطلابية |
| ٢- الدعوة الإسلامية بالمراسلة | ٤- العلاقات العامة والإعلام |
| ٥- العلاقات الخارجية | ٦- الانتاج الفني |
| ٧- الحاسب الآلي والانترنت | ٨- الأرشيف والمعلومات |
| ٩- شؤون الموظفين | ١٠- الإدارة المالية |
| ١١- دعم المشاريع الإسلامية | ١٢- قسم البحوث والدراسات |
| ١٣- إدارة تنمية الموارد | ١٤- التخطيط والتطوير |

وأهم لجان النشاط :

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| ١- لجنة فلسطين | ٢- لجنة كشمير |
| ٢- لجنة أوروبا الشرقية | ٤- لجنة الجمهوريات الإسلامية |
| ٥- لجنة الأمريكتين | ٦- لجنة آسيا |
| ٧- اللجنة الطبية الإسلامية | ٨- اللجنة النسائية |
| ٩- لجنة بورما | ١٠- لجنة كردستان |

وغيرها من اللجان التي تعمل في مكاتب الندوة في الداخل والخارج ، وجميع هذه الأقسام واللجان يعمل بها فريق موثوق من الكفاءات المؤهلة - من أساتذة الجامعات والدعاة المعروفين - من المعنيين بالعمل الدعوي المتحملين لمسئولياته تطوعاً واحتساباً . ومن خلال ذلك تستطيع الندوة أن تنفذ مشاريعها وبرامجها بالاستعانة القصى من خدمات المتطوعين الذين يشكلون أكثر من ٦٠٪ من العاملين في الندوة .

الختامة

كان الهدف من هذا البحث دراسة ظاهرة التطوع وأثرها في العملية التنموية ومحاولة التعرف على أفضل الطرق لاستقطاب المتطوعين والاستفادة المثلى من خدماتهم . ويتضح من البحث أهمية هذه الظاهرة في بناء المجتمعات الإنسانية ، كون هذه الظاهرة أحد الوجوه المشرقة للتقدم والتحضر وتعبر عن مكامن الخير في الطبيعة الإنسانية. وفي المجتمع المسلم تعتبر هذه الظاهرة جزءاً من التزكية النفسية والاجتماعية للفرد وهي أحد وسائله لإرضاء الله والتقرب إليه.

ولهذه الأسباب تعتبر دوافع التطوع قوية وسهلة الاستثارة ولكنها تحتاج إلى البيئة العملية الملائمة والتوجيه السليم والوسائل الحكيمة . ويمثل هذا تحدياً كبيراً للهيئات الخيرية والجهات الحكومية التي تستقطب المتطوعين . ويضع الأمر على هذه الهيئات والجهات مسؤوليات محددة لاكتشاف أفضل السبل للتعامل مع المتطوعين والاستفادة المثلى منهم . والهيئة أو الجهة أو المنسق الذي يتحمل مسؤولية التعامل مع المتطوعين يجب أن تتوفر لديه الخلفية المعرفية الملائمة والاتجاه الصحيح والقدرات والمهارات المطلوبة للتعامل مع المتطوعين .

فبالنسبة للخلفية المعرفية لابد من التعرف على الجوانب المختلفة لظاهرة التطوع ، كما أوضحنا بعضها في البحث ، ما دوافعه ؟ وما أهميته للمتطوعين ؟ وما مشكلاته ؟ ومعوقاته ؟ وطرق تفعيله ؟ وماذا كتب حوله ؟ إلى غير ذلك من المخزون المعرفي المطلوب لفهم الظاهرة . وبالنسبة للاتجاه الصحيح يجب على الهيئة أو المنسق تبني العلاقات الإنسانية المرغوبة والنمط الإداري المناسب والذي يشجع على استقطاب المتطوعين ويؤدي إلى تحقيق التوازن بين أهداف الهيئة ورضى المتطوعين النفسي والاستجابة لحاجاتهم المشروعة ، كما تم استعراض عمل الندوة العالمية للشباب الإسلامي كإنموذج على العمل المؤسسي التطوعي .

المراجع

- ١ - بن منظور ، الإمام . ١٩٥٦ ، لسان العرب . بيروت : دار بيروت للطباعة والنشر .
- ٢ - بيرس ، جون ل . ١٩٩٦ ، المتطوعون . السلوك التنظيمي للعاملين بغير أجر . ترجمة ومراجعة عثمان حمود الخضير . مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت ، المجلد الرابع والعشرون ، العدد الثاني .
- ٣ - بيكورس ، بول ، ومايرز ، تشارلز ، ١٩٧٧ ، إدارة العاملين : طريقة ووجهة نظر . الطبعة الثانية . نيويورك : شركة ماكروهل للكتاب .
- ٤ - رجب ، إبراهيم عبد الرحمن ب . ت ، أساسيات تنظيم المجتمع . الرياض : مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية .
- ٥ - عجوية ، مختار إبراهيم . ١٤١٥ ، القاعدة النظرية للأنشطة التطوعية الخيرية في المملكة العربية السعودية : دراسة وثائقية لتجربة الجمعيات الخيرية ١٣٨٠ - ١٤١٠هـ . مجلة التعاون ، س ٣ ، ٢٤٤ ، من ص ١٧٧ - ٢١٦ ، الرياض ، مجلة التعاون لدول الخليج العربي .
- ٦ - العلي ، سليمان بن علي ، ١٤١٦ ، تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية ، واشنطن : مؤسسة أمانة .
- ٧ - اللحياني ، مساعد منشط ١٩٩٤ التطوع في الدفاع المدني والحماية المدنية . الرياض : مطابع الجمعة .
- ٨ - معلوف ، لويس . ١٩٤٧ المنجد ، الطبعة العاشرة ، بيروت .
- ٩ - نايلر ، هارنت ١٩٧٦ ، قيادة المتطوعين . نيويورك : شركة دنيدين .
- ١٠ - وارن ، رونالد ١٩٧٣ ، المجتمع في أمريكا . الطبعة الثانية . شيكاغو : روند ماكنلي .
- ١١ - ولسون ، م ١٩٧٦ الإدارة الفعالة لبرامج المتطوعين . كولورادو : شركاء إدارة المتطوعين .
- ١٢ - العادلي ، فاروق محمد ١٩٨٥ ، علم الاجتماع التربوي ، القاهرة : دار الكتاب الجامعي .
1. *Ames, W.L. (1979) – "Police in the Community", Police Journal, 52, 252-9.*
2. *Becker, H.K and Hjellemo, E.O. (1976) – "Justice in Modern Sweden", Springfield, Illinois, Thomas.*
3. *Blacher, M. (1989) – "Living on the Margins: Night Shelter Use and Single Homelessness in a British City", Ph.D thesis, Plymouth Polytechnic.*

الإسلامي كإنموذج

4. **Brenton, M.** (1985) – “*The Voluntary Sector in British Social Services*”, London, Longman.
5. **Cohen, J.A.** (1968) – “*The Criminal Process in the People’s Republic of China*”, 1949-1963, Cambridge, Mass Harvard University Press.
6. **Critchley, T.A.** (1978) – “*A History of Police in England and Wales*”, London, Constable.
7. **Eskridge, C.W. and Carlson, E.W.** (1979) – “*The Use of Volunteer in Probation: A National Synthesis*”. *Journal of Offender Counseling, Services and Rehabilitation*, 4, 175-89.
8. **Gill M.L. and Mawby, R.I** (1990) – “*Volunteers in the Criminal Justice System*”, Milton Keynes, Open University Press.
9. **Greenberg, M.A.** (1978) – “*Auxiliary Civilian Police – the New York City Experience*”. *Journal of Police Science and Administration*, 6, 86-97.
10. **Hatch, S.** (1980) – “*Outside the State*”, London, Bedford Square Press.
11. **Hess, A.G.** (1970) – “*The Volunteer Probation Officers of Japan*”, *International Journal of Offender, Therapy*, 14, 8-14.
12. **Holme, A. & Maizels, J.** (1978) – “*Social Workers and Volunteers*”, London, Allen and Unwin/BASW.
13. **Jarvis, F.V.** (1980) – “*Probation Officers’ Manual*”, (third edition), London Butterworth.
14. **Johnson, N.** (1981) – “*Voluntary Social Services*”, Oxford, Blackwell/Robertson.
15. **Leat, D. Rankin, M** (1981) – “*A Survey of the Involvement of Volunteers with Probation and Aftercare Services in England and Wales*”, Berkhamsted, Volunteer Center.
16. **Lewis, P.** (1988) - “*When Cash is a Drug*”, *Community Care: Inside the Voluntary Sector*, 25, February.
17. **Mounsey, S.C.** (1973) – “*Resistance to the Use of Volunteers in a Probation Setting: Some Practical Issues Discussed*”, *Canadian Journal of Criminology and Corrections*, 15, 50-8.
18. **Salas, L.** (1979) – “*Social Control and Deviance in Cuba*”, New York, Praeger.
19. **Titmuss, R.M.** (1971) – “*The Gift Relationship*”, London Allen and Unwin.
20. **Waller, I.** (1988) – *International Standards, National Trail Blazing and the Next Steps*”, in M. Maguire and J. Pointing (eds.) *Victims of Crime*, Melton Keynes, Open University Press.