

اللقاء السنوي الثالث

للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية

الفهرس

الصفحة	الموضوع
1	تقديم صاحب الفضيلة /الشيخ محمد بن زيد آل سليمان
2	كلمة الأمين العام لجمعية البر بالمنطقة الشرقية
3	المتحدثون
4	اللجان
5	برنامج اللقاء
8	تحديد الاحتياجات التدريبية وكيفية إقامتها - الأستاذ /محمد بن يحيى مفرح
22	تقييم كفاءة البرامج التدريبية - دكتور /عبد السلام بن عبد الله الشهري
30	اختيار المتدربين ومتابعة إنتاجيتهم - الأستاذ /محمد بن علي الغامدي
35	الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات الخيرية - دكتور / محمد بن مسفر القرني
59	الخصائص الاجتماعية للمتسولين في المنطقة الشرقية (مدخل للتعرف على الأسلوب الأمثل للتعامل معهم) - الدكتور /عبد الله بن ناصر السدحان
85	بعض الآثار الاقتصادية للبطالة والإعانات المالية المتعلقة بها - الدكتور /مسفر بن عتيق الدوسري
104	الأهمية الاجتماعية والنفسية لتأهيل المستفيدين - الدكتور /عمر بن إبراهيم المديفر
107	تأهيل المستفيدين بين النظرية والتطبيق - الدكتور /يحيى بن إبراهيم اليحيى
124	توطين القوى العاملة بالمنطقة الشرقية - الدكتور /عيسى بن حسن الأنصاري.
168	تدريب العاملين وتأهيل المستفيدين بمنظور وزارة العمل والشؤون الاجتماعية - الأستاذ /ضيف الله بن سليمان البلوي

تقديم

بقلم /صاحب الفضيلة الشيخ محمد بن زيد آل سليمان
عضو هيئة كبار العلماء بالمملكة رئيس محاكم المنطقة الشرقية
ورئيس اللجنة التنفيذية بجمعية البر بالمنطقة الشرقية

إن من فضل الله وإنعامه على مجتمعتنا في المملكة العربية السعودية ما نراه من زيادة في عدد الجمعيات الخيرية التي تعمل في مجالات الخير كافة ، ومنها جمعية البر بالمنطقة الشرقية التي نشطت في أوسع مجالات البر والخير وحقت من خلال اللقاءات السنوية الماضية قفزة طموحة بتوفيق الله سبحانه وتعالى ثم يدعم توجيهه من لدن صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز أمير المنطقة الشرقية ورئيس مجلس إدارة الجمعية ومن صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن نايف بن عبد العزيز نائب أمير المنطقة الشرقية نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية فكانت بمثابة ومضات أضاءت معالم الدرب ، وهيأت بتلك الطموحات...ولقد جاءت توجيهات سموها الكريمين -حفظهم الله -لإقامة اللقاء السنوي الثالث للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية لعام 1423هـ بعنوان "تدريب لعاملين وتأهيل كفاءات الجهات الخيرية لما يقدمه هذا اللقاء من معلومات قيمة ومحاضرات مفيدة وحوارات بناءة مثمرة .

فالشكر مرفوع لسموهما ثم لكافة الزملاء العاملين في الجمعية ، وأخص بالذكر الأمين العام الدكتور /عبد الله بن حسين القاضي وبقية العاملين في اللقاء من منظمين ومحاضرين ومشاركين...سائلين المولى عز وجل أن يوفق الجميع للخير والصالح والحمد لله رب العالمين

كلمة

بقلم الدكتور /عبد الله بن حسين القاضي الأمين العام لجمعية البر بالمنطقة الشرقية

بتوجيه كريم من صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز أمير المنطقة الشرقية رئيس مجلس إدارة جمعية البر بالمنطقة الشرقية وبمتابعة مستمرة من سمو نائبه صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن نايف بن عبد العزيز نائب أمير المنطقة الشرقية رئيس مجلس إدارة الجمعية حفظهم الله ..قامت جمعية البر بالمنطقة الشرقية بتنظيم اللقاء السنوي الثالث للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية لعام 1423 هـ .

بعنوان "تدريب العاملين وتأهيل المستفيدين"

وجمعية البر بالمنطقة الشرقية إذ تقيم هذا اللقاء السنوي الذي يجمع كافة الجهات الخيرية العاملة بالمنطقة الشرقية في مكان واحد وتحت شعار "وتعاونوا على البر والتقوى" لتعمل جاهدة على تظافر الجهود الخيرية لخدمة جميع الفئات التي هي بحاجة ماسة للعون والمساعدة ونحو ذلك من الأهداف النبيلة التي يسعى هذا اللقاء إلى تحقيقها

وبهذه المناسبة يسر الجمعية أن تضع بين يديكم المادة العلمية للقاء السنوي الثالث للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية لعام 1423 هـ وما تحويه من معلومات قيمة مقدمة من أكاديميين متخصصين وغيرهم ممن لهم مساهمات في العمل الخيري .

وفي الختام ..أتقدم بالشكر الجزيل لصاحب الفضيلة الوالد الشيخ /محمد بن زيد آل سليمان رئيس محاكم المنطقة الشرقية ورئيس اللجنة التنفيذية بالجمعية على ما قام به فضيلته من جهود طيبة لإنجاح فعاليات هذا اللقاء كما أشكر أعضاء مجلس إدارة الجمعية على ما قدموه من دعم مادي ومعنوي والشكر موصول للجان المنظمة لهذا العمل وكل من ساهم في إبراز هذا اللقاء كما يسرنا تقبل آرائكم ومقترحاتكم لتكون رافدنا الأول نحو النجاح.

سائلين المولى العلي القدير أن يبارك في هذا اللقاء وأن يوفق المشاركين فيه للتوصل إلى أفضل النتائج وأحسن السبل للرفع من مستوى العمل في الجهات الخيرية من جمعيات ومؤسسات وهيئات خيرية بالمنطقة الشرقية .

وفق الله الجميع لما يحبه ويرضاه ، ، ،

المتحدثون

م	الاسم	الجهة
1	الأستاذ الدكتور/زهير أحمد محمد السباعي	مجلس الشورى
2	الدكتور/عبد الله بن حسين القاضي	جامعة الملك فيصل
3	الدكتور/عبد الله بن ناصر السدحان	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
4	الدكتور/عبد السلام عبد الله الشهري	مستشفى القوات المسلحة بالطائف
5	الدكتور/عيسى حسن عبد الله الأنصاري	الكلية التقنية بالدمام
6	الدكتور/عمر إبراهيم المديفر	جامعة الملك سعود
7	الدكتور/حميد بن خليل الشايجي	جامعة الملك سعود
8	الأستاذ/ خالد محمد الزامل	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن
9	المهندس/خالد بن إبراهيم العرفج	جامعة الملك فيصل - الدمام
10	الأستاذ/ محمد بن علي الغامدي	كلية العلوم الصحية بالدمام
11	الدكتور/محمد مسفر علي القرني	جامعة أم القرى
12	الأستاذ/ محمد يحيى مفرح	جامعة أم القرى
13	الدكتور/مسفر عتيق مسفر الدوسري	جامعة الملك سعود
14	الدكتور/محمد بن يحيى الشهري	جامعة الملك خالد
15	الدكتور/صالح بن سليمان الرشيد	جامعة الملك فيصل
16	فضيلة الشيخ/محمد بن صالح المنجد	إمام وخطيب جامع عمر بن عبد العزيز بالخبر
17	الدكتور/يحيى بن إبراهيم بن علي اليحيى	الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة
18	المهندس/يحيى سيف سعيد صالح	جمعية الخدمات الاجتماعية بالمدينة المنورة.
19	الأستاذ/ ضيف الله بن سليم البلوي	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
20	الدكتور/خالد بن عوض بازيد	شركة أرامكو السعودية

اللجان

المشرف العام على اللقاء :

د. عبد الله بن حسين القاضي

اللجنة المنظمة :

أ. خالد بن عبد اللطيف الجوهري
أ. محمد بن علي الغامدي
أ. أحمد بن ناصر الرشادة
أ. جاسم بن عتيق أو فلاسة
أ. ناصر بن عيد الغامدي
أ. عامر بن دعيج الدخيل

اللجنة الفنية :

رئيساً أ. عامر بن دعيج الدخيل
نائباً راشد بن عبد الرحمن السني
عضواً عبد العزيز بن محمد الحجي
عضواً أحمد بن محمد الورتان
عضواً
عضواً

اللجنة الإعلامية :

رئيساً أ. ناصر بن عيد الغامدي
عضواً محمد بن يوسف الزامل

اللجنة العلمية :

أ. محمد بن علي الغامدي
عبد الحكيم بن عوض العمري
مشعل بن محمد الحسين

لجنة الخدمات المساندة :

رئيساً أحمد بن ناصر الرشادة
عضواً خليل بن جبران القحطاني
عضواً سيف بن يوسف السيف

لجنة التوصيات :

د. صالح بن سليمان الرشيد
د. يحيى بن إبراهيم اليحيى
د. عبد الله بن ناصر السدحان
أ. محمد بن علي الغامدي

لجنة العلاقات العامة :

رئيساً أ. جاسم بن عتيق أبو فلاسة
عضواً سلطان بن سعود الخالدي
عضواً طارق مساعد سالم

الجدول الزمني للأوراق العلمية وورش العمل

برنامج يوم الثلاثاء الموافق 1423/11/4هـ

يبدأ التسجيل من الساعة 7:30 - 8:00 صباحاً

تدريب العاملين					
الجلسة / الوقت		موضوع الجلسة		مقدم الورقة	
الجلسة الأولى	8.00 -	تحديد الاحتياجات التدريبية وكيفية إقامتها		أ.محمد بن يحيى مفرح	
	8.45				
	8.45 - 9.30	تقييم كفاءة البرامج التدريبية		د.عبدالسلام بن عبدالله الشهري	
استراحة: ① 9.30 - 10.00 صباحاً					
الجلسة الثانية	10.00 -	اختيار المتدربين ومتابعة إنتاجيتهم		أ. محمد بن علي الغامدي	
	11.00				
صلاة الظهر: ① 11.30 - 12.30 ظهراً					
حفل الافتتاح: ① 12.30 - 1.30 ظهراً					
وجبة الغداء: ① 1.30 - 2.00 ظهراً					
الجلسة الثالثة	3.30 - 4.15	الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات الخيرية		د. محمد بن مسفر القرني	
	4.15 - 5.00	الخصائص الاجتماعية للمتسولين في المنطقة الشرقية (مدخل للتعرف على الأسلوب الأمثل للتعامل معهم)		د.عبدالله بن ناصر السدحان	
صلاة المغرب: ① 5.00 - 5.30 مساءً					

"خذ هامساً واحتطب"

الندوة: ① 5:30 - 7:00 مساءً

المحور	المشارك	رئيس الندوة	المكان
هدي الإسلام في الحث على العمل	الشيخ محمد بن صالح المنجد	د. حميد بن خليل الشايجي	القاعة الرئيسية
الآثار السلبية للبطالة على الفرد والمجتمع	د.خالد بن عوض بازيد		
الفرص الوظيفية المتاحة وكيفية الاستفادة منها	أ.خالد بن محمد الزامل		
صلاة العشاء 7.00 – 7.30 مساءً			
إجتماع اللجنة المنظمة مع المحاضرين ورؤساء الجلسات 7.30 – 9.00 مساءً			

برنامج يوم الأربعاء
الموافق 1423/11/5 هـ

الجلسة/الوقت		موضوع الجلسة	مقدم الورقة	رئيس الجلسة	المكان
تأهيل المستفيدين	الجلسة الأولى	8.00 -	بعض الآثار الاقتصادية للبطالة والإعانات المالية المتعلقة بها الأهمية الاجتماعية والنفسية لتأهيل المستفيدين	د.مسفر بن عتيق	القاعة الرئيسية
		8.45		د.محمد بن يحيى الشهري	
		- 8.45		د. عمر بن محمد	
		9ر30		المديفر	
استراحة : ① 9.30 - 10.00 صباحاً					
تأهيل المستفيدين	الجلسة الثانية	- 10.00	تأهيل المستفيدين بين النظرية والتطبيق	د.يحيى بن إبراهيم اليحيى	القاعة الرئيسية
		11.30		م. خالد بن إبراهيم العرفج	
صلاة الظهر ① 11.30 - 12.30 ظهراً					
تأهيل المستفيدين	الجلسة الثالثة	- 3.30	توطين القوى العاملة بالمنطقة الشرقية تدريب العاملين و تأهيل المستفيدين بمنظور وزارة العمل والشئون الاجتماعية	د.عيسى بن حسن الأنصاري	القاعة الرئيسية
		4.15		أ.د.زهير بن أحمد السباعي	
		- 4,15		أ.ضيف الله بن سليم البلوي	
		5,00			
صلاة المغرب: ① 5.00 - 5.30 مساءً					
حفل التعارف للمحاضرين والمشاركين: ① 5ر30 - 7ر00 مساءً					
5.30		مقدمة			
5.35		تعارف المشاركين			
5.50		أصدقاء الخير			
6.20		حوار مفتوح			
6.55		الختام			
صلاة العشاء 7.00 - 7.30 مساءً					
إجتماع اللجنة المنظمة مع مسؤولي الجهات الخيرية أو من ينوب عنهم 7.30 - 8.30 مساءً					

برنامج يوم الخميس
الموافق 1423/11/6هـ

الموضوع			الوقت	ورش العمل 9.00 - 11.00 صباحاً
المكان	منسق الورشة	تحديد الاحتياجات التدريبية وكيفية إقامتها		
قاعة 1	أ.محمد مفرح			
قاعة 2	أ. محمد الغامدي	اختيار المتدربين ومتابعة إنتاجيتهم		
قاعة 3	د.عبدالله السدحان	أساليب تأهيل المتسولين		
قاعة 4	د. عمر المديفر	عوائق تأهيل المستفيدين		
قاعة 5	د.عبدالسلام الشهري	التطوير الذاتي للعاملين في الجهات الخيرية		
قاعة 6	د. محمد القرني	الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات الخيرية		
قاعة 7	د.مسفر الدوسري	الأهمية الاقتصادية للتأهيل		
قاعة 8	د.يحيى اليحيى	تأهيل المستفيدين بين النظرية والتطبيق		
قاعة 9	د.عيسى الأنصاري	توطين القوى العاملة بالمنطقة الشرقية		
استراحة ① 11.00 - 11.30 ظهراً				
إعلان التوصيات ① 11.30 - 11.45 ظهراً				
توزيع الشهادات ① 11.45 - 12.00 ظهراً				
صلاة الظهر ووجبة الغداء ① 12.00 - 1.00 ظهراً				

عنوان الورقة :

تحديد الاحتياجات التدريبية وكيفية إقامتها

مقدمها :

الأستاذ /محمد بن يحيى مفرح

أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية :

يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية العنصر الرئيسي والهيكل في صناعة التدريب حيث تقوم عليه جميع دعائم العملية التدريبية وتنمية الموارد البشرية في القطاع الخيري وغيره ، إن أي خلل بهذا الهيكل سيطيح بجميع الجهود التي تبذلها المنشآت من أجل الارتقاء بمستوى مهارات وكفاءات العاملين بها . من الصعب تحديد الأشخاص الذين يشملهم التدريب وأهداف التدريب ومحتوى البرنامج والأسلوب الذي يمكن أن يقدم به التدريب بدون التحديد الدقيق والموضوعي للاحتياجات التدريبية. وترجع عملية تحديد الاحتياجات التدريبية في الأساس إلى الحاجة إلى علاج مشكلات العمل من خلال التدريب □. تعريف "تحديد الاحتياجات التدريبية :

تكون هناك حاجة تدريبية عندما يكون هناك نقص في المعرفة أو المهارة أو تكون هناك اتجاهات غير ملائمة وبشكل يعوق تحقيق المتطلبات الحالية لمهمة معينة أي أننا نقصد بتحديد الاحتياجات التدريبية تحليل مجالات عدم التوازن بين الأداء المستهدف والأداء الحالي من ناحية والفرص التدريبية المتاحة من ناحية أخرى . مثال: يواجه مسؤولي تنمية الموارد ضعفاً في القدرة على التعامل مع شريحة التجار مما يجعل أدائهم الحالي أقل من الأداء المستهدف من المبالغ المطلوبة للدعم، ولدينا فرصة لتدريبهم على موضوعي التعامل والتفاوض.

مساهمة ونتائج التدريب :

- عند تحديد الاحتياجات هناك بعد أن هامان يجب أخذهما في الحسبان وهما :
1. مدى ما يمكن أن يسهم به التدريب في الحل الكلي.
 2. نتائج حل مشاكل الأداء من خلال التدريب في مقابل الحلول البديلة الأخرى قد يقدم التدريب الحل كله وقد لا يقدم أي جزء من الحل، وقد يقدم جزءاً من الحل وهذا هو الأكثر شيوعاً ورغم ذلك فإن الفوائد التي يمكن أن تجنيها الجهات الخيرية من وراء إتباع المنهج العلمي تبرر الجهد والوقت والتكلفة والإمكانات البشرية والمكانية التي

يجب على المنشأة أن تخصصها لهذا العمل ، إن فعالية استخدام تحديد الاحتياجات تزداد عندما تأخذ الإدارة العليا بعين الاعتبار العوامل الآتية :

- 1) تقييم طبيعة المشكلات الراهنة وتحديد طبيعة المجالات التي يمكن علاجها عن طريق التدريب .
- 2) تصنيف البرامج التدريبية حسب درجات الفشل الممكن حدوثها في حالة تنفيذ البرامج.
- 3) تجميع البيانات الدقيقة اللازمة سواء على مستوى الفرد أو المنشأة بما يضمن التقييم المناسب للبرنامج التدريبي علمياً ومنهجياً (الأسلوب والمحتوى).

ويمكن وصف الاحتياجات التدريبية وتحديد ملامحها من خلال أربع خصائص رئيسية :

1. مجال (مكاتب التدريب) تنظيمياً أو تخصصياً.
2. الفوائد المرجو تحقيقها .
3. طبيعة الفجوة التي يغطيها التدريب .
4. الإطار الزمني لمرودود التدريب.

وعلى هذا فإن تحديد الاحتياجات التدريبية يجب عن خمسة أسئلة رئيسية هي:

- أين يقع التدريب (Where ؟)
- من يجب تدريبه (Who ؟)
- ما هو المحتوى التدريبي (What ؟)
- ما هي الآثار المتوقعة من وراء التدريب (What ؟)
- متى ستعكس نتائج التدريب بصورة ملموسة (When ؟)

طرق تحديد الاحتياجات التدريبية :

يمكن تلخيص أهم الطرق العلمية لتحديد الاحتياجات التدريبية في ثلاث طرق رئيسية:

1. تحليل التنظيم . Organization Analysis.

2. تحليل العمل Operational Analysis

3. تحليل الفرد Individual Analysis

أولاً: تحليل التنظيم:

عند تحليل التنظيم بهدف تحديد الاحتياجات التدريبية فإن التركيز ينصب على معرفة المكان (القسم أو الإدارة أو الفرع) الذي يحتاج إلى التدريب (وماهية هذا التدريب) لمعالجة المشاكل التي يعاني منها ، وعند تحليل التنظيم فإنه يلزم التفرقة بين جانبيين ورئيسيين هما :

- تحليل الهيكل التنظيمي organizational Structure

- تحليل المناخ التنظيمي organizational climate

وفيما يلي بعض المؤشرات التدريبية لكل منهما :

(أ) تحليل الهيكل التنظيمي:

استحداث وظائف جديدة وإلغاء وظائف قائمة :

- تعديل واجبات ومسؤوليات بعض الوظائف وبالتالي وصف هذه الوظائف ومواصفات شاغليها.
- استحداث تقسيمات تنظيمية جديدة أو إلغاء القائمة أو دمجها.
- تغيير الموقع التنظيمي لبعض الوظائف.
- تفويض صلاحيات بعض الوظائف العليا إلى وظائف أدنى منها.
- تركيز بعض الوظائف بدلاً من لا مركزيتها.
- استحداث أنشطة جديدة أو توقف بعض الأنشطة القائمة.
- اختلال الهيكل الوظيفي إما بزيادة الأفراد عن الوظائف أو نقص الأفراد عن الوظائف.
- عدم فاعلية اللجان وطول الوقت المستغرق في بحث الموضوعات.
- إصدار قرارات دون وجود أساس من السلطة المفوضة.
- قصور المعلومات المتبادلة بين التقسيمات الإدارية.

(ب) تحليل المناخ التنظيمي:

- ارتفاع شكاوى العاملين
- ارتفاع معدل ترك العمل وتوظيف آخرين (دوران) العاملين.
- ارتفاع معدلات الغياب والتأخر عن مواعيد العمل.
- ارتفاع معدل شكاوي المستفيدين.
- انخفاض المعنويات كما تظهره الاستقصاءات.
- ضعف الانتماء والولاء للمنظمة كما تظهره الاستقصاءات.

ثانياً: تحليل العمل:

ويمكن استخدام تحليل العمل لتحديد الاحتياجات التدريبية عن طريق دراسة قوائم توصيف الوظائف بالجهة الخيرية المعنية والتي تشمل هام كل وظيفة من الوظائف والمواصفات اللازم توافرها في شاغلي هذه الوظائف وعن طريق هذه الدراسة فإنه من الممكن الخروج ببعض المؤشرات التدريبية مثل :

- اختلاف مهارات وقدرات العاملين عن متطلبات الوظائف.
- عدم تناسب التأهيل العلمي أو الخبرة العملية لبعض الأفراد مع متطلبات أداء وظائفهم.
- اختلاف أنماط السلوك الفعلي للأفراد عن الأنماط المرغوب فيها كما تحددها قوائم توصيف الوظائف.
- اختلاف أنماط السلوك الفعلي للأفراد عن الأنماط المرغوب فيها كما تحددها قوائم توصيف الوظائف.
- ضعف الأداء الفعلي للعاملين مقارنةً بمعايير الأداء كما تبرزها الدراسات العلمية.

ثالثاً: تحليل الفرد:

وينصب الاهتمام هنا على مستوى أداء الفرد الفعلي ومدى إمكانية الانتقاء بهذا الأداء من خلال التدريب ويمكن اللجوء إلى المصادر التالية للخروج ببعض المؤشرات التدريبية:

- نتائج تقييم الأداء والتي من المفروض أن تتم بشكل دوري بالمنظمة (تقييم رسمي)
- ملاحظة الرؤساء والمشرفين لأداء مرؤوسيهـم (تقييم غير رسمي)
- نتائج الاختبارات التي تتم بالمنشأة من آن لآخر مثل اختبارات المهارة ومراكز التقييم.
- نتائج استقصاءات الرأي والتي يمكن إجـراءها من آن لآخر بهدف معرفة رأي الأفراد في أدائهم الحالي ومدى حاجتهم للتدريب.
- أيضاً فإن تخطيط المسار المهني وما يرتبط به من فتح آفاق للترقية أمام الأفراد يعد مصدراً هاماً لتحديد الاحتياجات التدريبية.

تحديد الاحتياجات التدريبية

طريق تحديد الحاجة التدريبية	سبب التدريب
تخطيط القوى العاملة (إعداد وزمن) تحليل الوظيفة والمهارات لتحديد محتوى التدريب	(التدريب الأولي لحديثي التعيين) (التدريب الوظيفي)
قياس العمل (يدوي -كتابي -إداري) تقييم العاملين (مهني -إداري)	تحسين الأداء
الأوجه الشخصية -تخطيط المسار الوظيفي والتقييم .أوجه الوظيفة -التخطيط المتتابع وتحليل الوظيفة.	زيادة التنمية (التكبير الوظيفي/ الترقية)
المتغيرات في محتوى الوظيفة وطرقها وإجراءاتها التي تتبأت بها الإدارة من قبل -تحليل الوظيفة .	إعادة التدريب
قياس مباشر -مسح الاتجاهات الاستنتاج من السلوك -الغياب -الأداء	تغيير الاتجاهات
معدل التغير والاستجابة البيئية يتطلب قدراً كبيراً من المرونة والتكيف الداخلي. نظم الاستخبارات لضبط ورصد التغيرات القانونية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية أساليب التشخيص المستخدمة في التطوير التنظيمي .	لنمو والتغير التنظيمي
قرارات الإدارة مثل العلاقات الصناعية والأمن الصناعي .	تنفيذ السياسة والمتطلبات القانونية

تحديد الاحتياجات التدريبية ..لقطاع الخيري

عملية تحديد الاحتياجات التدريبية بوضعها الحالي بالعديد من المؤسسات الخيرية تواجه معوقات أو عقبات –في طريق إتباع الأسس العلمية اللازمة لتحديد الاحتياجات –ترهق العاملين بهذا المجال وتجعلهم يركنون إلى الأدوات التلقائية البسيطة أو يتبعون سيرة الماضي القريب لتنفيذ خطط المستقبل البعيد ، ومن بين المشكلات أو بالأحرى التساؤلات التي تواجه هذه المؤسسات :

1. هل لديها نظام متكامل لتحديد الاحتياجات التدريبية أم مجرد مجموعة أدوات متناثرة؟
 2. هل يعتبر نظام تحديد الاحتياجات التدريبية المستخدم حالياً نظاماً فرعياً ضمن النظام الكلي الأكبر لتنمية الموارد البشرية أم أنه يدور في فلك مستقل ؟
 3. هل الأدوات المستخدمة هي نتاج جهد منظم ومختبرات عمل منهجية أم جاء الاعتماد عليها نقلاً عن مؤسسة أخرى أو شركة استشارات إدارية ؟
 4. هل يمتلك المعينون بتحديد الاحتياجات الكفاءة والتأهيل اللازمين لإدارة هذه العملية بفعالية.
 5. ما هو نوع الدعم الذي تلقاه وحدة تحديد الاحتياجات التدريبية من الإدارات الأخرى؟
- أن هذه العقبات وغيرها ترغم المؤسسات على إتباع الطريق الأسهل لتحديد الاحتياجات التدريبية وهو ما نطلق عليه استقصاءات أو نماذج مسح الاحتياجات التدريبي ، التي قد تنطوي على العديد من صور الهدر والفاقد في مدخلات ومخرجات العملية التدريبية وتنوع صور هذا الفاقد وتختلف في حجمها حسب نوع وطبيعة النشاط التدريبي إلا أنها قد تأخذ صوراً محددة يمكن إيجازها فيما يلي :

1. اشتراك المتدرب بالإحباط لدى المتدربين لانعدام العلاقة بين التدريب الذي يحصل عليه وبين الحوافز والترقيات أو المسار الوظيفي الخاص به
2. الإحساس بالإحباط لدى المتدربين لانعدام العلاقة بين التدريب الذي يحصل عليه وبين الحوافز والترقيات أو المسار الوظيفي الخاص به
3. تكرار ترشيح نفس الموظف على نفس البرنامج أو برنامج مشابه وظهور هوة

حضور البرامج التدريبية (أو محترف تعاطي الدورات).

4. عدم دعم الرؤساء المباشرين للعملية التدريبية بما يدفعهم لعدم الاستجابة لطلبات (وحدة تحديد الاحتياجات) لحضور مرؤوسيه للتدريب بدعوى (أن ظروف وضغوط العمل لا تسمح) . لذلك قد تواجه المؤسسات بموقف إداري تشعر فيه في النهاية بعدم كفاءة أو فعالية عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ، إن المعنى الحقيقي لعملية تحديد الاحتياجات يقوم على محورين رئيسيين :-

- محاور الأداء
- محاور الإمكانيات والفرص التدريبية .

بناء على هذين المحورين ستجد أنواعا من المؤسسات :

1. مؤسسات متميزة لديها وضوح كامل في المعايير والجداول وخطط العمل المتعلقة بالمستقبل كما أن لديها الإمكانيات المادية والبشرية التي توفر لها الفرص التدريبية اللازمة.
2. مؤسسات لديها وضوح كامل في متطلبات التدريب اللازمة وفقاً لخطط ومعايير وجداول زمنية محددة، إلا أن الفرص التدريبية الحالية لا يمكن من خلالها الوفاء بهذه الاحتياجات، وقد يكون ذلك بسبب عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية لجهاز التدريب الداخلي، وقد يكون ذلك بسبب عدم توافر الإمكانيات المادية والبشرية لجهاز التدريب الداخلي، أو عدم إيمان ودعم الإدارة العليا لعملية التدريب.
3. مؤسسات ليس لديها أي تصور علمي محدد عن معايير الأداء أو نظام الفعالية الكلية وطبيعة أدوات القياس اللازمة لمدخلات العمل المختلفة ، كما أنه ليس لديها سوى الفرص التدريبية الحالية والتي تم تحديدها عادة في شكل رقمي ليس له أي دلالة أو معنى سوى (إضافته) (كرقم) في التقارير السنوية لهذه المؤسسات.
4. مؤسسات لديها وفرة في الوسائل والمعدات والأجهزة التدريبية وكذلك الكفاءات البشرية إلا أنها لا تتوفر لديها الرؤية الاستراتيجية أو المنهجية المتعلقة برسالة التدريب أو

رسالة المنشأة ككل، أو موقع التدريب في تنمية العنصر البشري بها. إن العبرة النهائية للحكم على مدى منهجية عملية تحديد الاحتياجات التدريبية تكمن في مدى توفر ثلاثة عناصر رئيسية:

1. الكفاءة: ونقصد بها هنا حسابات التكلفة والعوائد الخاصة بإدارة هذه العملية.
2. الفعالية: هل ما تقوم به كتدريب مهما كان كفاً هو التدريب المطلوب أم أننا نؤدي بكفاءة عملاً غير مطلوب أو تدريب على احتياج غير موجود .
3. التكيف: قدرة النظام المستخدم لتحديد الاحتياجات التدريبية على الاستجابة لمتطلبات الموقف الإداري الحالي والمستهدف وذلك تفاعلياً للعيد الهدر في البرامج التدريبية، والالتفاف حول بعض المطبات التدريبية كثيرة الحدوث في المؤسسات الكبيرة ومنها :

أ. تكرار البرنامج لعشرات المرات نظراً لبراعة مدرب بعينه وليس نتيجة الاحتياج له .

ب. الإقبال على برنامج معين نتيجة الطلب على انعقاده أو موعد وليس نتيجة محتوياته أو الموضوعات التي يغطيها.

ج. تكرار نفس المحتويات من عام لآخر رغم تغير وتعدد المجالات التطبيقية الجديدة.

إن أخذ هذه العناصر في الحسبان والحرص على الوفاء بالاحتياجات التدريبية الحقيقية سوف يسهم بإذن الله في إحداث المنهجية اللازمة في هذا النظام الهام لتنمية الموارد البشرية . إن تطبيق المنهج المتكامل لتحديد الاحتياجات التدريبية يستلزم توفر العديد من الأبعاد هي بإيجاز :

البعد الأول: النظم الإدارية المكتملة لنظم تنمية الموارد البشرية.

(1) نظام الوصف الوظيفي.

(2) نظام تقييم الأداء.

(3) نظام الترقيات والحوافز.

4) نظام تخطيط القوى العاملة والمساء الوظيفي.

البعد الثاني: أدوات تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد:

- 1) اختبار القدرات اللغوية أو الفنية للوظائف الفنية والكتابية.
- 2) نماذج مسح الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المنفذة .
- 3) نماذج تقدير الكفاءة للمستويات الإشرافية والقيادية .
- 4) نماذج تقرير منهجية التدريب لمستويات الإدارة العليا .

البعد الثالث: أدوات تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى المنشأة:

- 1) قياس المناخ التنظيمي السائد على مستوى المنظمة ككل .
- 2) قياس بيئة العمل المباشرة على مستوى قطاع أو إدارة أو وحدة أو منظمة جغرافية أو عملية إدارية أو إنتاجية.
- 3) مقاييس الإنتاجية الكلية ، إنتاجية ، أو خدمية .
- 4) أدوات تحسين جودة عملية معينة وما يترتب Quality Improvement Process عليها من ظهور احتياجات تدريبية معينة.

البعد الرابع: مجال تطوير العمل الإداري:

- 1) الوظيفة :تحليلها ، مكوناتها ، تصميمها ، المهام الخاصة بها .
- 2) المهام:المكونات الرئيسية للوظيفة والأجزاء الحاسمة والخطيرة فيها.
- 3) شاغل الوظيفة: درجة توفر القدرة ، الرغبة ، الاستعداد ، الكفاءة ، الفعالية لدى شاغل الوظيفة.
- 4) الأداء:أوجه العمل المؤثر على الأداء ، أوجه حياة العمل اليومية.

البعد الخامس: سياسات التطوير التنظيمي:

أما البعد الخامس فهو ذلك البعد الخاص بكفاءة سياسات التنمية البشرية ومدى تأثيرها وتأثيرها في باقي معطيات العمل التدريبي.

(1) تصميم المناهج التدريبية.

(2) تقييم النشاط التدريبي.

(3) نقل أثر التدريب إلى محيط العمل .

(4) الثقافة التنظيمية.

- أساليب وطرق جمع البيانات بهدف تحديد الاحتياجات التدريبية:

تنوع أساليب جمع البيانات بهدف استخدامها في تحديد الاحتياجات التدريبية ، ويأتي هذا التنوع والتباين ليتناسب مع درجة تعقد الاحتياجات أو بساطتها أو المرحلة التي تمر بها المنشأة أو حجمها وعدد العاملين فيها وفيما يلي حصر للطرق الأكثر شيوعاً واستخداماً كأساليب لجمع البيانات يعقبها نموذج لاستمارات جمع بيانات عمل المرؤوسين والرؤساء .

(1) الملاحظة: Observation:

- يمكن أن تأخذ طابعاً فنياً مثل دراسات الحركة والزمن أو تأخذ طابعاً نفسياً ووظيفياً محدداً مثل ملاحظ درجة تفاعل عضو جديد يحضر الاجتماع لأول مرة.
- يمكن أن تكون غير محددة وذلك مثل التجول خلال مكاتب الموظفين في إحدى المصالح للوقوف على عيوب وعوائق الاتصالات.

(2) قوائم الاستقصاء: Questionnaires:

- يمكن أن نأخذ شكل بحوث مسحية أو استطلاعات رأي عينة عشوائية أو طبقية من الأفراد أو تعداد المجتمع كامل.
- يمكن استخدام العديد من أشكال الأسئلة: مفتوحة ومغلقة ومتعددة الاختيارات.
- يمكن أن يتولى إجابتها المستقصى منه وحده (عند إرسالها بالبريد مثلاً) أو قد تتطلب وجود مساعد لكي يتولى تفسيرها.

3) عملية استشارية: key consultation

- تتضمن الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين تؤهلهم مناصبهم وأوضاعهم (رسمية وغير رسمية) من معرفة الاحتياجات التدريبية لمجموعة معينة مثل رئيس مجلس الإدارة ومقدمو الخدمات الضرورية.
- وبجرد تحديد تلك اللجنة فإنه يمكن جمع البيانات من هؤلاء المستشارين باستخدام أساليب معينة مثل المقابلات والمناقشات وقوائم الاستقصاء.

4) الوسائل المطبوعة: Print Media

- وتتضمن المجالات المهنية والأخبار والنشرات القانونية ومنشورات الصناعة والمجلات التجارية والمنشورات الداخلية.

5) المقابلات الشخصية Interviews

- يمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية ، محددة أو غير محددة أو خليطاً منهما معاً.
- يمكن أن تتم شخصياً (وجهاً لوجه) أو بالتليفون ، في موقع العمل أو بعيداً عنه.

6) المناقشات الجماعية: Group Discussion

- تشبه أسلوب المقابلة الشخصية وجهاً لوجه.
- يمكن أن تكون مركزة على تحليل الوظيفة (الدور) أو تحليل مشكلة المجموعة أو وضع هدف المجموعة أو أي عدد من مهام المجموعة أو أي موضع مثل الاحتياجات التدريبية لمجلس الإدارة.
- تستخدم واحداً أو أكثر من الأساليب الشائعة في ذلك الصدد مثل توليد الأفكار Brain Stom ومجالات القوة والإجماع والتماثل أو المحاكاة.

7) الاختبارات: Tests

- وهي طريقة مستتبطة من قائمة الاستقصاء.
- يمكن أن تتم في وجود أو عدم وجود مساعد.

8) السجلات والتقارير: Record Reports

- يمكن أن تشمل على الخرائط التنظيمية ومستندات التخطيط وأدلة السياسة وتقارير المراجعة والموازنات
 - سجلات العاملين (الحوادث والإصابات ، والغياب ومعدل الدوران ... وغير ذلك).
 - تتضمن دقائق الاجتماعات وتقارير البرنامج (شهرية أو أسبوعية) وتقارير تقييم البرنامج وغير ذلك)
- أحب في آخر هذه الورقة الإشارة إلى موضوعين هامين لاكتمال الفائدة:
1. رؤية جديدة لتحليل الاحتياجات: من المفترض أن ترتبط الاحتياجات التدريبية ارتباطاً وثيقاً بأهداف وإستراتيجية الجمعية وبالتالي يجب أن تكون هناك فائدة مباشرة تعود على تلك المنشأة عندما تعقد لمجموعات العاملين بها برامج تدريبية ذات كفاءة وفعالية... وهذا يستلزم القيام بعمليات التخطيط الاستراتيجي وصياغة الرسالة والأهداف والهيكل قبل دراسة تحليل الاحتياجات التدريبية .
 2. هناك جملة من المظاهر السلوكية والإدارية التي قد لا يكون التدريب "العلاج بالتدريب" هو أفضل ما يمكن عمله لعلاجها ومن هذه المظاهر ما يلي:
 - 1) عدم وضوح الرؤية لدى العاملين بالنسبة لأهداف وسياسات الجهة الخيرية.
 - 2) عدم الإحساس بالعدالة في توزيع المكافآت.
 - 3) عدم توفر التسهيلات والأدوات المساعدة للأداء.
 - 4) عدم كفاءة الهيكل التنظيمي الحالي (تتوسع بعض الجهات الخيرية ولا تعيد دراسة هيكلها)
 - 5) تعقد إجراءات العمل اليومي (نماذج وعمليات وتواقيع لا تضيف قيمة حقيقية)
 - 6) عدم وضوح فرص التقدم والترقي في المستقبل بالنسبة للعاملين.

-
- 7) عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات.
 - 8) تضارب مراكز القوى والنفوذ بالمنشأة (مثل اختلاف رأي المؤسس أو الأمين مع المدير التنفيذي).
 - 9) تردي الوضع المالي للمنشأة.
- والحمد لله رب العالمين ، ،

عنوان الورقة :

تقييم كفاءة البرامج التدريبية

مقدمها :

الدكتور/ عبد السلام بن عبد الله الشهري

ملخص بحث

تستعرض هذه الورقة مبادئ وأسس تقييم كفاءة البرامج التدريبية كما تعرض برنامج مقترح للتقييم، وتهدف برامج التقييم إلى قياس العائد من التدريب وتحديد الجدول الفعلي للبرامج التدريبية وتتمحور في النقاط التالية:-

1. مصداقية التقييم.
2. جوانب التقييم.
3. أساليب التقييم.
4. عوائق وحلول.

تقييم كفاءة البرامج التدريبية

تجتهد كثير من الجمعيات الخيرية في القيام ببرامج تدريبية للكوادر العاملة فيها وتهدف عادة إلى تطوير مهاراتهم وتحديث معلوماتهم ولكون نتائج دراسة شملت البرامج التدريبية في (9) جمعيات خيرية سريعة قد أعطت تصور غير مريح عن شمولية وكفاءة هذه البرامج ، ولا سيما أن ما يصل إلى (92%) منها يخدم الجوانب الشرعية فقط ، كما أن ما يزيد على (95%) من مادتها اعتمد على أسلوب المحاضرة (يعتبر أقل الأساليب فاعلية) في التدريب ، ولكون وضع برنامج تقييم لنجاح البرامج التدريبية ومدى كفاءتها يحتاج إلى جهود كبيرة ومقننة لتحقيق المصادقية المطلوبة والابتعاد...ومبررات إجراء برامج تقييم كثيرة جداً ولعل أبرزها ولا سيما فيما يتعلق بالتدريب في الجمعيات الخيرية ما يلي :

1. محدودية مصادر الدخل لكثير من الجمعيات الخيرية مقارنة مع التكلفة العالية للتدريب .
2. احتياج الجمعيات الخيرية إلى تحقيق الجدوى القصوى من البرامج التدريبية وذلك لحاجتها الشديدة إلى التوفير في عامل الوقت والجهد .
3. من المفترض أن تكون الجمعيات الخيرية باعتبار أهدافها والعاملين فيها ، هي المثل والنموذج الأبرز في تحقيق الجدوى الأعلى مقارنة بغيرها.
4. تعتمد الجمعيات الخيرية شبه كلياً على الدعم الخارجي وهذا يحتاج إلى المحافظة على صورة وسمعة ناصعة البياض وخالية من الخدوش، ولن يتحقق هذا إلا ببرامج التدريب التطويرية المستمرة الناجحة.

وتهدف برامج التقييم في عمومها إلى قياس العائد من التدريب وتحديد الجدوى الفعلية للبرامج التدريبية مقارنة بالأهداف الموضوعه أساساً . وبناءاً على ما سبق فسيتم استعراض النقاط التالي :

1. مصداقية التقييم.
2. جوانب التقييم.
3. أساليب التقييم.
4. عوائق وحلول.

أولاً: مصداقية التقييم:

ونقصد مدى مقدرة برنامج التقييم على إظهار الصورة الحقيقية ولا سيما عند تكراره، وقد فقدت بعض برامج تقييم البرامج التدريبية مصداقيتها، ولا زال التشكيك كبير في مدى مصداقية ونزاهة عدد كبير من تقارير التقييم المرفوعة دورياً من قبل العاملين في التدريب لرؤسائهم، نظراً لما يلاحظه الرؤساء دوماً من اعتمادها على الرأي والتخمين وعدم ظهور تغيير مقنع في سلوك وإنتاجية المتدربين فضلاً عن الطريقة التي تمارس بها عملية التقييم أو تكتب بها تقارير التقييم، فضلاً عن الطريقة التي تمارس بها عملية التقييم فضلاً عن عدم وجود برامج تقييم شاملة ودقيقة وتعتمد على الحقائق وتحليلها، فتعبئة نموذج شروط التقييم الموضوعي:

وللحد من مشكلة عدم مصداقية برامج التقييم، فلا بد من وضع عدد من المعايير لتحقيق المصداقية لبرامج التقييم ومنها:

- أ. جوانب تمس عملية التقييم:
- ب. مراعاة عامل الوقت وذلك بالقيام بتقييم مستمر، قيل البرنامج وأثنائه وبعد نهايته ودورياً بعد ستة أشهر أو سنة.
- ج. التوقيت، فلا بد أن يختار الوقت المناسب والكافي، فلا يمكن أن يكون أثناء توزيع الشهادات أو في الدقائق الأخيرة كما يبتعد عن الأوقات التي يكون فيها المتدرب تحت أي ضغوط.
- د. الطريقة المستخدمة: إذ ينبغي استخدام طرق مناسبة للجانب الذي يراد تقييمه فلا تستخدم طريقة لا يجيدها المتدرب أو خلافاً للغته أو حتى نوعية المواد المعطاة.

هـ. التحليل العلمي لنتائج الاستبيانات والاستقصاءات المستخدمة والمقارنة بالنتائج السابقة والتدقيق بين المدخلات والمخرجات .

(1) جوانب تمس المقيم:

- أ. الحيادية: إذ ينبغي أن يكون المقيم حيادي التفكير ولا تربطه مصالح مباشرة بنتائج التقييم ما أمكن، وعند صعوبة ذلك ينبغي العمل على تطوير برامج تقييم ومراقبة لعملية التقييم لتلافي هذه السلبية.
- ب. الإدراك: فلا يستطيع المقيم جمع المعلومات الصحيحة أو تحليل نتائجها ما لم يدرك طبيعتها أو جدوا العملية التي يقوم بها.
- ج. يمتلك مهارات التوثيق وكتابة التقارير .
- د. صاحب تفكير إيجابي .

هـ. والأهم من ذلك استشعار الإخلاص والأمانة فضلاً عن أهمية التعاون على البر ومفهوم حفظ المال العام والإحساس بالمسؤولية في عدم إهداره فيما لا جدوى منه. وقد نحتاج دوماً إلى عقد دورات تدريبية قصيرة للمقيمين قبل بدء البرنامج التدريبي. تركز على الجوانب العملية لتقييم ومواضع الغشاوة أو مواطن الضعف ولا سيما الجوانب النفسية للمتدربين، كما ينبغي تطوير المهارات الشخصية لديهم بما يعين على القيام بتقييم شامل وهادف وصادق .

(2) جوانب تمس المؤسسة:

- أ. الوضوح والشفافية.
- ب. التفاعل الإيجابي.
- ج. الرغبة في التطور.
- د. القدرة على اتخاذ القرار.

ومن الملاحظ أن فشل كثير من برامج تقييم البرامج التدريبية هو العلم المسبق برغبة المسؤولين في المؤسسات إلى الحصول على نتائج معينة.

ثانياً: جوانب التقييم:

نظراً لما لمستهُ مراكز التطوير من أهمية للتقييم ولتحقيق الفاعلية القصوى منه فقد عمدت إلى تطوير عدد من النماذج ووضعت عدد من التصورات ومنها :-

1. مدخل كيرك باتريك.
2. مدخل باركر.
3. مدخل كيرو.

بل عدت كثير من المؤسسات والشركات الكبرى والمهتمة بتحقيق الجدوى القصوى من التدريب إلى ابتكار برامج تقييم وسمتها باسمها مثل برنامج شركة (AT&T وغيرها كثير .

مما يتيح فرصة كبيرة لكل جهة لتطوير البرنامج المناسب لها ، في الحدود العلمية للبرامج المعترف بها سابقاً وأعتقد بأن النظر في الجوانب التالية سيضيف بعداً جديداً لتقييم البرامج التدريبية في المؤسسات الخيرية :

(1) تفاعل المتدرب:

يتم قياس مدى إيجابية المتدرب وحرصه على المشاركة ومدى اتفاق أهداف البرنامج التدريبي مع الأهداف الخاصة بالمتدرب ويتم عادة تقييم العوامل التي تزيد من إيجابية المتدرب والعوامل التي تعمل على تقليل ذلك. كما يقيس مدى نجاح البرنامج التدريبي (المدربين والمادة التدريبية) في كسب ثقة المتدرب وتحفيزه على المشاركة والتفاعل ويمكن أن يقيم هذا بالاستبيانات والملاحظة والتقييم المستمر .

(2) المردود المعرفي:

ويتم قياس مدى استزادة المتدرب من المعارف والخبرات وتكوين الاتجاهات والمقدرة على تبني مناهج التحليل وجمع المعلومات وكل ذلك بصرف النظر عن مدى مقدرة على تطبيق ذلك أو ممارسته في أرض الواقع أو تغير في السلوك ويتم هذا بالاختبارات والأسئلة الموجهة ، ويمكن أن يستفاد من التقييم المستمر.

التأثير على السلوك :ويقى المتدرب على مقدرته على ترجمة ما اكتسبه من المعلومات ومعارف وخبرات ومهارات في أرض الواقع وتغير سلوكه تبعاً لذلك، ثم ظهور ذلك واضحاً في واقع إنتاجيته وأدائه، ومقدرته على تكوين اتجاهها جديدة. ويتم تقييم هذا بالملاحظة وأراء الآخرين.

3) المردود على الإنتاجية :

وهنا يكمن سر برنامج التقييم الجيد ، إذ يحرص على قياس مدى تأثر المتدربين وتحسن إنتاجيته وظهور ذلك على المستفيدين من خدمات المؤسسة ويحتاج هذا إلى تقييم دوري كل ستة أشهر مثلاً ، ويجب توفر المعلومات الابتدائية (ما قبل التدريب) وذلك حتى يسهل المقارنة .

ثالثاً: أساليب التقييم:

يتأثر التقييم سلباً وإيجاباً بالطبيعة البشرية وبأسلوب تفكير المقيم ، لذلك عمد علماء هذا الفن في مواصلة التجديد والبحث للوصول إلى طرق وأساليب يمكن بها ضمان حيادية ودقة برنامج التقييم من ناحية ومناسبة الطريقة للجانب الذي سيقوم من ناحية أخرى .وتبعاً لذلك ظهر عدد كبير من الطرق ، ومنها :

1. الاستبيانات والاستقصاءات .
2. المقابلات الفردية .
3. الاختبارات المعرفية
4. قياسات الاتجاهات
5. الملاحظات والمراقبة
6. سجلات تقييم الأداء
7. تقارير الإنتاجية
8. تقارير الحوادث والمخالفات في المؤسسة .

وهناك طرق أخرى كثيرة، ولكل طريقة مالمعرض.ضوابط، كما أن كل طريقة يمكن

- أن تقييم جانب أو عدة جوانب ولكن توجد طريقة واحدة يمكن أن تعطى تقييماً شاملاً وموضوعياً في نفس الوقت. وسيتم التعرض لأهم هذه الطرق أثناء العرض.
- وتعتمد برامج التقييم على منهج المقارنة كثيراً، والتي يمكن أن تشكل بإحدى الطرق:
1. المقارنة بين أداء المجموعة قبل البرنامج التدريبي وبعده .
 2. المقارنة مع مجموعة أخرى لم تتلقى تدريباً (المقارنة مع مجموعة ضابطة)
 3. المقارنة فيما بينهم .
 4. المقارنة للمجموعة مع اعتبار عامل الوقت ومرور الزمن.
 5. ومهما يستخدم من طريقة فالعبرة في النهاية بمراعاة مدى توفر العناصر التالية :
 6. درجة الدقة في أداء القياس .
 7. مدى الاستفادة من المعلومات التي ينتهي إليها القياس .
 8. عدم استخدام نتائج القياس لإحباط المتدربين.
 9. التوازن بين كلفة التدريب (الوقت والجهد والمال) ونتائجه .
 10. مدى الاستفادة من نتائج التقييم .

وفي الختام لا يفوتني التذكير بأن اضعف أساليب التقييم هو ذلك الجزء الخاص بمعرفة ردود أفعال المشاركين أو ما يطلق عليه أحياناً (نماذج السعادة) والتي توزع في اللحظات الأخيرة من البرنامج حيث الجميع متأهبون للانصراف ومبتهجون بنهاية البرنامج.

عنوان الورقة:

اختيار المتدربين ومتابعة إنتاجيتهم

إعداد:

الأستاذ / محمد بن علي الغامدي

ملخص البحث

يعد اختيار المتدربين في الجهات الخيرية من أهم مهام المشرفين عليها ذلك أن إغفال هذا المحور يجعل الرتابة والتكرار هي السمة الغالبة على أعمال الجهة ولا يمكن الخروج من هذه الدائر التي تعد أكبر معاول تدني مستوى الأداء في الجمعيات إلا بإيجاد فرص تدريبية موجهة يستفيد منها العاملون في هذه الجهات لتطوير أدائهم وبالتالي الرقي بمستوى العمل والخدمة لشرائخهم المستهدفة التي تتعطش لتلقي الخدمة المناسبة والتي لها علاقة بالاحتياجات الأساسية للإنسان .

وبقدر أهمية تدريب العاملين فإن التأكد من استفادتهم مما تلقوه في تلك البرامج التدريبية يعد أمانة ملقاة على عاتق كل من المتدرب والمشرف على الجهة الخيرية فإذا لم يتم تحويل تلك المعارف والمهارات والمعلومات التي أُلقيت على المتدرب في البرنامج التدريبي إلى واقع عملي يساهم بصورة مباشرة في الرقي بالخدمة وتطوير الأداء فإن ذلك يعد هدراً لموارد الجهة يسأل عنه الموظف المتدرب بالدرجة الأولى ولا يعفي من السؤال المشرف الذي يسر حصول المتدرب على الفرصة التدريبية وفي هذه الورقة أتناول بعض الأسس العلمية والعملية في اختيار المتدربين ومتابعة إنتاجيتهم.

مقدمة:

كل المؤسسات التي تخدم المجتمع سواء الربحية أو غير الربحية أو غير الربحية أو الخيرية تقوم بتنفيذ أعمالها من خلال موظفيها ليقدموا نتاج جهدهم سواء كانت سلفاً أو خدمات للشريحة المستهدفة بأعمال مؤسساتهم .

ومن هذا المنظور فكلما اعتنى القائمون على هذه المؤسسات بتطوير القوى العاملة فيها الذين يعدونهم الركيزة الأولى لتبوء المكانة العالية في المجتمع ، كلما نافست مثيلاتها ممن يخدمون الشرائح نفسها .

فالجهات الخيرية تختلف عن غيرها من كافة المؤسسات بأنها تعتمد بصورة كبيرة أو شبه كلية على القوى العاملة التي تنفذ أعمالها وتحقق بالتالي أهدافها. لذا فإنه يتعين تحديد الأداء المستهدف لكل وظيفة وكل فئة من الوظائف والبحث في أسباب القصور إن وجدت وتلافيها ، ليس بالعقاب والتشهير بل بدراستها ومعرفة أسبابها وغالباً ما يكون السبب في ذلك كله قلة أو ضعف مهارات الموظفين لأداء مهمة معينة .

ومن هنا يبدأ اختيار المتدربين على أسس من الموضوعية تهدف إلى تطوير أداء الجهة والرقى بمستواها لتحقيق الأهداف التي تصبوا إليها.

وحيث أن تدريب الموظفين يعد استثماراً تتكبد خسائره الجهة التي يعمل منها الموظف فلا بد أن تحصل تلك الجهات على كامل القيمة لاستثماراتها في التدريب وتقاس عوائد التدريب بمستوى إنتاجية الموظف العائد من التدريب ومدى التحسن فيها من المستوى الذي كان عليه قبل تلقيه برامج التدريب .

اختيار المتدربين:

حيث أن التدريب يهدف إلى الرقي بمستوى الموظف ليكون عوناً للجمعية في تحقيق أهدافها لذا فإن هناك مصدرين لاختيار المتدربين:

أولاً: الموظف:

وفيه يتقدم الموظف إلى إدارته بملاحظاته حول الجوانب التي ينبغي التدريب عليها لتسهم في رفع كفاءته وبالتالي الأداء. وهذا المحور أبلغ في تحديد المتدربين للأعمال المعتادة التي

يمارسونها وما يحتاجونه من مهارات أو معلومات يفقدونها أولاً يحسنونها بصورة كبيرة مما يسهم في تدني إنتاجيتهم.

ثانياً: المسؤل:

يرتبط ترشيح المسؤل للمتدربين بالأهداف العليا للجهة التي يعمل فيها الموظف وفي هذه الحالة فإن البرامج التي تعد تكون شاملة لعدد من الموظفين الذين ينتمون إلى أقسام وإدارات مختلفة تجمعهم وحدة الهدف الذي تريد الإدارة تحقيقه من خلالهم. ولا بد من دراسة لتحليل الاحتياج، يخضع لها ترشيح الموظف سواء كان الترشيح صادر من الموظف أو من المسؤل. تبني هذه الدراسة على محاولة معرفة عمق الفجوة بين الأداء الحالي للموظف ومستوى الأداء المستهدف الذي يحقق هدف الجهة وبناء على عمق هذه الفجوة تحدد برامج التدريب اللازمة ومن المؤشرات التي يعتمد إلى تقصيصها مسؤلوا الجهات لتحديد الاحتياجات التدريبية لموظفيهم ، استطلاع آراء المستفيدين من الخدمات التي تقدمها جهاتها ذلك أن هؤلاء المستفيدين هم الأساس الذي أنشأت الجهات من أجله .

متابعة إنتاجية المتدربين:

وحتى تكون متابعة إنتاجية المتدربين أمراً منطقياً ممكناً لا بد من توفر الأدوات الأولية لدى المقيم والتي تتمثل في:-

1- رؤية التدريب في الجهة:

الوصول بالجهات الخيرية إلى مستوى من الأداء يغطي احتياجات الشرائح المستفيدة من أعمال الجهات .

2- رسالة التدريب في الجهة:

تزويد العاملين في الجهات الخيرية بالمعلومات النظرية والتجارب التطبيقية التي من شأنها تحسين أدائهم وتحقيق أهداف جهاتهم.

3- الهدف الاستراتيجي للتدريب في الجهة:

الارتقاء بمستوى الأداء للعاملين في الجهات الخيرية بما يتناسب مع أهداف جهاتهم وإعداد جيل من المديرين لاستمرارية التحسين المستمر للخدمات التطوعية .

4-مقدار عك الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف للمتدرب.

من خلال هذه المعايير الموضحة أعلاه يمكن للمقيم أن يتعرف على مدى فائدة ما صرف على تدريب العاملين في جهاتهم ومدى ما سيساهمون من ردم الفجوة في الأداء بين أدائهم الفعلي والأداء المستهدف.

عنوان الورقة :

**الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات
الخيرية**

مقدمها :

الدكتور /محمد بن مسفر القرني

يظل العمل الخيري رافداً من روافد التكافل الاجتماعي في المجتمعات الإنسانية لأنه يقوم على الدوافع الخيرية التي فطرت عليها النفس البشرية فحب الخير ومواساة المحتاجين والإيثار ومساعدة الفقراء من القيم الإنسانية التي حثت عليها الأديان السماوي والجهات الخيرية هي التي توظف هذه الدوافع وتوجهها حتى يستفيد منها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع. ولكن المتتبع لأعمال الجهات الخيرية يلاحظ أن كفاءة وفاعلية مخرجاتها لا يوازي الأهداف التي أنشئت من أجلها ، وفي هذه الورقة سوف يتم مناقشة إحدى العوامل التي تحد من كفاءة وفاعلية العمل الخيري ألا وهو إعداد العاملين في الجهات

ملخص بحث

الإعداد والاستعداد في ممارسة العمل الاجتماعي في الجهات الخيرية تهدف ورقة العمل هذه إلى مناقشة كفاءة وفاعلية العمل الخيري من خلال الوقوف على مقومات الإعداد والاستعداد بدعم العاملين بالمؤسسات الخيرية من الإحصائية الاجتماعية.

مقدمة:

تزدهر المجتمعات الإنسانية وترقى في سلم الحضارة بقدر ما توفره لأفرادها من أوجه الرعاية المختلفة كالرعاية الطبية والتعليمية والنفسية والاجتماعية. وهذه الرعاية بمفهومها الشامل تهتم بالإنسان عبر سني حياته المختلفة إذ أن لكل فئة عمرية خصائصها وسماتها المميزة لها عن غيرها .

والمجتمعات الإنسانية تتسم بالتطور والتغير الدائمين تبعاً لمجمل عوامل التغير التي تطرأ عليها مثل العوامل الثقافية التي تشمل القيم والعادات والتقاليد ، والعوامل الاقتصادية التي تشمل فترات الرواج والكساد التجاري والتضخم والعرض والطلب والعوامل الاجتماعية التي تشمل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم والقوانين الاجتماعية التي تنظم مناشط الحياة المختلفة . والعوامل السياسية التي تشمل الحروب والثورات والعولمة هذا التغير بعوامله المختلفة يؤثر على البناء الوظيفي لتلك المجتمعات وبالتالي يفرز العديد من

المشكلات الفردية والمجتمعية التي تؤا. تعتبر الجمعيات والمؤسسات الخيرية رافداً من روافد العمل الاجتماعي في التصدي للمشكلات التي تواجه الأفراد والمجتمعات فهي تقدم خدماتها للملايين داخل المملكة وخارجها ، كما أن خدماتها متنوعة ومتعددة بحيث تغطي كثيراً من احتياجات المستفيدين منها بدءاً بالأساسيات كالطعام والسكن ومروراً بالرعاية الصحية الأولية ، والتعليم ، والتدريب والتأهيل ، والتشغيل .

وبالرغم من أن الجمعيات الخيرية تحتل مكانة مرموقة في المجتمع العربي السعودي يدل على ذلك العدد المتنامي لأعدادها إذ بلغ في عام 1418هـ أكثر من 153 جمعية خيرية منها عشرون جمعية نسائية يبلغ عدد العاملين والعاملات بها نحو (135 جمعية خيرية منها عشرون جمعية نسائية يبلغ عدد العاملين والعاملات بها نحو 4560 موظفاً وموظفة) (وزارة العمل والشئون الاجتماعية 1419هـ) إلا أن مخرجات هذه الجمعيات لا يتوافق مع الأهداف المرسومة والتوقعات والآمال المعقودة عليها . وقد يرجع هذا القصور إلى عوامل متعددة منها البشرية وأخر. مشكلة البحث :

تضطلع الجمعيات الخيرية بمسؤوليات جسام ، فهي همزة الوصل بين المانحين والمستفيدين . فضلاً عن دورها الحيوي في تنمية الفرد والمجتمع . ولكن الملاحظ أن مخرجات هذه الجمعيات الخيرية من خلال تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها لا يزال دون مستوى الآمال والتطلعات .

ولأن أي جمعية خيرية ما هي إلا مجموعة من الوحدات البشرية والغير بشرية بينها نوع من التفاعل والترابط والتسويق والأهداف المشتركة فإن القصور أو الخلل في أي وحدة من هذه الوحدات يؤثر على باقي الوحدات وبالتالي على تحقيق الأهداف ومن هذه الوحدات وحدة العمل الاجتماعي التي تمثل الأخصائيين الاجتماعيين والممارسين للعمل الاجتماعي .

والعمل الاجتماعي ما هو إلا جهود منظمة تهدف إلى تحقيق أهداف اجتماعية مرغوب فيها . والعمل الاجتماعي هو عمل مهني يقوم على اكتساب مهارات محددة وتوظيفها لتحقيق التوافق الاجتماعي للفرد والمجتمع الأخصائيون الاجتماعيون هم من يمارسون العمل الاجتماعي لإحداث التغيير المرغوب في الأنساق الاجتماعية سواء على المستوى الفردي أو على المستوى المجتمعي . ومن هنا كان إعداد الأخصائي الاجتماعي يتطلب الكثير من

الاجتماعي في الجهات الخيرية

المعارف والمهارات التي تساعد على تحقيق الأهداف. وبدون اكتساب الأخصائي الاجتماعي لهذه المعارف والمهارات يصبح غير قادر على تفعيل دور.. وهذا البحث سوف يتناول المقومات الأساسية التي يجب توفرها في الأخصائي الاجتماعي للقيام بالعمل الاجتماعي بصفة عامة وفي المؤسسات والجمعيات الخيرية بصفة خاصة مع تسليط الضوء على دور المؤسسات التعليمية في تنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. تسليط الضوء على أهمية الاستعداد النفسي لدى الأخصائي للقيام بالعمل الاجتماعي .
2. التعرف على المقومات الأساسية الواجب توفرها لدى العاملين في ميدان العمل الاجتماعي .
3. توجيه الانتباه إلى أهمية الدر الذي تلعبه الجامعات والمعاهد في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين لتلبية احتياجات سوق العمل .

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أنها تسلط الضوء على أهمية العمل الاجتماعي كأحد مهن المساعدة الإنسانية. ولا كان الأخصائي الاجتماعي يمثل أحد عناصر تقديم عملية المساعدة ، فإن الإعداد النظري والعملي له يؤثر في فاعلية وكفاءة مخرجات العمل الاجتماعي .هذا بالإضافة إلى أن نتائج هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها في تطوير البرامج الأكاديمية بأقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات والمعاهد من خلال تنمية قدرات الطلاب والطالبات وإكسابهم المهارات اللازمة للقيام بمهام ومسؤوليات العمل الاجتماعي.

التطور التاريخي للعمل الاجتماعي :

تتسم المجتمعات الإنسانية بالتغير الاجتماعي الذي يطرأ على أنساقها المختلفة والوظائف

التي تؤديها هذه الأنساق . ولأن العمل الاجتماعي بمفهومه البسيط الذي يقوم على البذل والعطاء وحب الخير وتقديم المساعدة من الأمور التي فطرت عليها المجتمعات الإنسانية فإن العمل الاجتماعي قد مر بمراحل ارتقائية ساهمت في تطوره من الجهود العشوائية إلى الجهود المؤسسية المنظمة ويمكن القول أن التطور التاريخي الذي مر به العمل الاجتماعي يمكن تقسيمه إلى ثلاث مراحل: (عبد الخالق ، 1985)

1. **منظور الدوافع الخيرية والدينية (الخدمات التلقائية)** : لقد عرفت المجتمعات الإنسانية منذ نشأتها مساعدة الفقير واليتيم والأرملة والمريض والمسن بدفاع حب الخير . وكان الدافع خلف ذلك هو التعبير عن المشاعر الدينية والإنسانية . والدين الإسلامي الحنيف جاء مؤكداً على مبدأ التكافل الاجتماعي فالنصوص الشرعية في الكتاب والسنة حثت على روابط القرابة والجيرة ورعاية الأيتام والأرامل ومساعدة الفقراء والمساكين. يقول الله سبحانه وتعالى "وتعاونوا على البر والتقوى" (المائدة ، آية 2) وهذه... وبالرغم من أهمية هذه الأعمال الإنسانية في توطيد مبدأ التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع ، إلا أن الدافع وراء تقديم العمل الاجتماعي كان استجابة للمشاعر الدينية أكثر من أن يكون عملاً منظماً ومؤسسياً فالخدمات التي تقدم كانت عشوائية وتلقائية .

2. **مرحلة الخدمات المنظمة** : يمكن أن يؤرخ لهذه المرحلة من صدور قانون الفقر البريطاني عام 1601م. وفي هذه المرحلة ظهرت الحاجة إلى إيجاد قوانين تنظم تقديم المساعدات الإنسانية للمحتاجين . ومن الجهود التي تمت في هذه المرحلة ما قام به توماس شالمرزن خلال قيامه بالزيارات المنزلية لبيوت الفقراء وتكوين العلاقات الإنسانية عهم للوقوف على أسباب الفقر وتنمية قدرات الفرد . أيضاً تم إنشاء جمعيات تنظيم الإنسان في لندن عام 1896م التي دعت إلى ضرورة إنشاء أقسام للبحث والدراسة تقوم بجمع معلومات دقيقة عن كل فرد يتقدم بطلب للحصول على مساعدة وتم الاستعانة بالمتطوعين في تنفيذ ذلك ، بالرغم من أن هذه المرحلة أظهرت بعض التطور في عملية تقديم المساعدات الإنسانية ، إلا أنها افتقدت للجانب المؤسسي الذي يقوم على المعرفة والتدريب.

فالقائمين على العمليات المساعدة مارسوا ذلك من خلال تقديم النصح والإرشاد.

3. **مرحلة الخدمات المهنية:** بدأت هذه المرحلة تتبلور معالمها من خلال شعور العاملين في ميدان العمل الاجتماعي بضرورة تقديم دورات للعاملين فكانت أول دورة تدريبية اقترحتها ميري ريتشموند ونفذت عام 1898م في جامعة كولومبيا بنيويورك أيضاً في عام 1917م صدر كتاب ميري ريتشموند "التشخيص الاجتماعي" الذي أحدث نقلة مهنية كبيرة في ممارسة العمل الاجتماعي، إذ وضع الكتاب أسلوباً علياً لممارسة العمل الاجتماعي يقوم على الثلاثية الشهيرة "الدراسة - التشخيص - العلاج" وهذا النموذج هو مرادف للمنهج العلمي الذي يبدأ بجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج والخروج بمجموعة من التوصيات ومما ساهم أيضاً في تبلور هذه المرحلة تطور نظريات تفسير السلوك الإنساني وطرق ونظريات العلاج النفسي والاجتماعي. (الصادقي، 1991)

مفهوم العمل الاجتماعي :

يعتبر مفهوم العمل الاجتماعي من المفاهيم التي حظيت بالكثير من النقد والتحليل شأنه في ذلك شأن الكثير من مفاهيم العلوم الإنسانية. ولهذا فإن أدبيات البحوث الاجتماعية تفرز العديد من التعريفات لهذا المفهوم التي وإن اختلفت في صياغتها إلا أنها تتمحور حول جهر العمل الاجتماعي ومضمونه المتمثل في مقابلة الاحتياجات الإنسانية بالمصادر المتوفرة في المجتمع الإنساني.

يشير محمد نجيب (1974) في كتابه "العمل الاجتماعي" إلى العمل الاجتماعي باعتباره مجهود إداري منظم وموجه للتأثير على الأحوال الاجتماعية الرئيسية والسياسات التي تنبت منها مشكلات التوافق الاجتماعي والتي يهتم بالتعامل معها الأخصائيون الاجتماعيون . ويضيف أن العمل الاجتماعي ما هو إلا عمليات يقوم بها الأفراد والهيئات في المجتمع لمواجهة بعض المشكلات الاجتماعية عن طريق تغييرات في اتجاهات السياسة الاجتماعية القائمة والبرامج المترتبة عليها لمواجهة هذه المشكلات وإحداث التغييرات المطلوبة . والملاحظ في هذا التوجه الذي يطرحه محمد نجيب أنه يتمحور حول العمل الاجتماعي على

الاجتماعي في الجهات الخيرية

مستوى الوحدات الكبيرة كالتغيير في اتجاهات السياسة الاجتماعية إلا أن العمل الاجتماعي على مستوى الوحدات الصغيرة كالعمل مع الأفراد والجماعات ومساعدتهم على التوافق النفسي والاجتماعي مع البيئة المحيطة يمثل المستوى التنفيذي للممارسة المهنية للعمل الاجتماعي .

ويعرف أحمد كمال (1963) العمل الاجتماعي باعتباره الجهود الذي يقوم بقيادته الأخصائيون الاجتماعيون كي يساهموا في العمل على تغيير الظروف بدرجة تكفل مستويات أفضل للمعيشة ، وهذا الجهود الاجتماعي منظم يهدف إلى ضمان التقدم الاجتماعي عند إدارة مشروعات الرعاية الاجتماعية.

وعلى هذا فمفهوم العمل الاجتماعي يتضمن ضرورة وجود الأخصائيون الاجتماعيون كأحد آليات تنفيذ أهداف الرعاية الاجتماعية ، فهم وحدهم المناط بهم إحداث التغييرات المطلوبة لضمان التوافق النفسي والاجتماعي . ويرى سيد أبو بكر حسانين (1969) أن العمل الاجتماعي مجهد متناسق ومتكامل تتضافر فيه الجهود لتحقيق أهداف اجتماعية مبتغاة تحت إشراف وتوجيه أخصائي اجتماعي أي أن الأخصائي الاجتماعي هو من يتولى دور المنسق والموجه والمشرف على تنفيذ أهداف العمل الاجتماعي .

ويذهب محمد نجيب (1974) إلى أن منهجية العمل الاجتماعي تتحدد في الآتي:

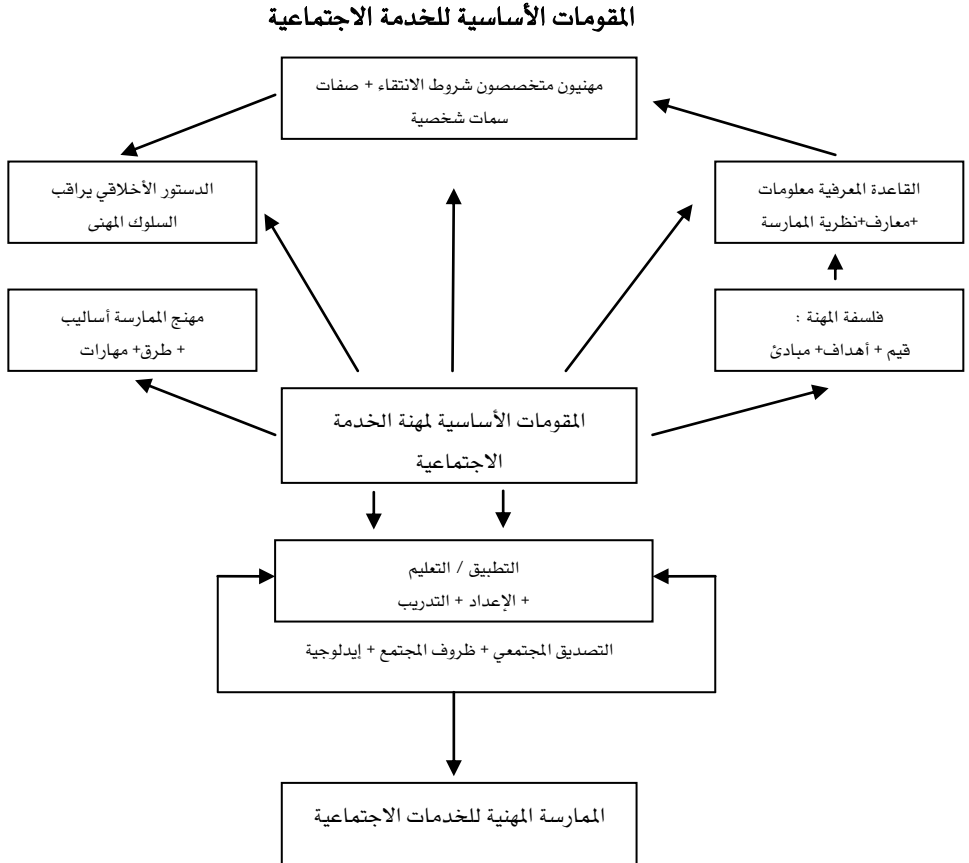
1. تحديد المشكلة التي يعاني منها بعض المواطنين ومدى انتشارها وحجمها .
2. تحديد الأهداف التي تكفل إيجاد حلول لهذه المشكلة.
3. إيجاد الوسائل التي تساهم في حل أو إيجاد حلول لهذه المشكلة.
4. تحديد كيفية استخدام هذه الوسائل مع المنظمات والأجهزة المعنية .
5. تنفيذ خطة العمل بتضافر كل الجهود والتنسيق فيما بين الأجهزة المعنية
6. تقويم عملية المساعدة واستخلاص الدروس المستفادة.

مقومات مهنة العمل الاجتماعي :

إن لكل مهنة من المهن مقومات أساسية تحدد هويتها وتميزها عن المهن الأخرى وتكون دليلاً ومرشداً للعاملين. والعمل الإجتماعى هو مهنة إنسانية يركز على مقومات أساسية

الاجتماعي في الجهات الخيرية

موضحة بالشكل رقم (1). هذه المقومات هي القاعدة المعرفية والدستور الأخلاقي والمهارات، والأهداف والمبادئ، ثم التصديق المجتمعي وسوف يتم تناول كل مقوم من هذه المقومات بالشرح والتفصيل.



شكل رقم (1) مقومات مهنة العمل الاجتماعي

1- القاعدة المعرفية: (knowledge)

ترتكز ممارسة العمل الإجتماعى على قاعدة عريضة من العلوم والمعارف عن الإنسان والبيئة التى تعيش المختلفة، مة الاجتماعية كغيرها من المهن، تستمد عارفها العلمية من مصادر متعددة ، وخلال التطبيق والممارسة تضيف ممارستها حقائق علمية أخرى تستخلصها من عملياتها الخاصة . بل إن معظم المعرفة الخاصة بالمهنة تستمد من خبرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجالات المختلفة ، إلا أن تلك المعرفة قد تكون غير كافية في الوقت الحالي -في مجتمعاتنا العربية الإسلامية - نظراً لحدثة الممارسة المهنية بها . وترتكز مهنة الخدمة الاجتماعية...ومهنة الخدمة الاجتماعية تستمد معارفها وحقائقها العلمية من خلال استفادتها من - :

- النمو الإنساني والسلوك الذي يؤكد على الوحدة الكلية للفرد والتأثير المتبادل بين كل من الفرد وبيئته الشاملة من خلال التعرف على -مراحل نمو الشخصية -دينامية السلوك الفردي والجماعي -تأثير الجماعات على الأفراد -التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة.
- سيكولوجية تقديم المساعدة واستقبالها من جانب شخص أو مصدر آخر يختلف عن الفرج نفسه.
- أساليب الاتصال التي يستخدمها الأفراد في علاقاتهم بعضهم ببعض.
- وتؤدي القاعدة المعرفية إلى اكتساب الأخصائي الاجتماعي بعض السمات الضرورية للممارسة المهنية نذكر منها :
- المنهج العلمي في التفكير -الموضوعية -قوة الملاحظة -المقدرة على التنبؤ -الفهم والإدراك -الثقة بالنفس -المسؤولية الاجتماعية -القدرة على الأداء الأفضل -المهارة في التعامل مع الآخرين -القدرة على تقويم الذات ونقدها .

2- فلسفة المهنة وثقافتها : (Values)

الفلسفة في مفهومها العام تعني موقفاً أو تصوراً شاملاً تجاه الكون والمجتمع والإنسان وتصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناداً إلى منهج خاص وبتطبيق

ذلك المنهج على الماضي والحاضر يكون استخلاص تلك الكليات التي تكون الإطار النظري الذي يتحرك خلاله الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع وقيمها بالتجربة والممارسة (حسانين ، 1974).

كما أنها منهج عقلاني واع يميز إدراك الفرد الإنساني ويرشده في البحث عن الحقيقة وفي اتخاذ قرارات بناءة لتسيير حياته ونماذج سلوكه ، فهي علم تحليل عملي ، يبحث معطيات ومواقف الحاضر ويضع له تصورات وحلول مستقبلية ليتدارك به نواقصه ويدعم ممارسته (حمدان ، 1982) في ضوء هذا المفهوم فإن مهنة الخدمة الاجتماعية قد استطاعت أن تكون لنفسها نتيجة للتفاعل المتبادل بين التطور الفكري للمهنة ككل وبين الممارسة العملية لمجالات الأنشطة المختلفة للمهنة على مر الوقت حتى أمكن استخلاص بعض الكليات التي تكون إطاراً نظرياً على درجة كافية نسبياً ليتحرك من خلاله الأخصائيون الاج.وعلى ذلك فإن فلسفة الخدمة الاجتماعية يمكن اعتبارها في مفهومها العام فلسفة اجتماعية أخلاقية امتدت جذورها إلى الأديان السماوية والنزاعات الإنسانية ، كما استندت على مجموعة الحقائق العلمية المستمدة من العلوم بكافة مجالاتها .

وهذه المكونات تشكل نسقاً متكاملأً منسقاً من التوجيهات القيمية والمعايير والقيم والمبادئ الأخلاقية التي يعتنقها ممارس المهنة ، وهي تمثل النظرة المعيارية الأخلاقية لما يجب أن يكون عليه الفرد والمجتمع . كما أن فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية هي الإطار الذي يتحرك من خلاله الأخصائي الاجتماعي بوصفها الإطار المرجعي الذي يضم في ضوئه إمكانية عملية المساعدة أو التدخل المهني ويتضمن هذا الإطار العديد من المبادئ والقيم والمعايير التي يمكن أن نطلق عليها مبادئ وقيم أخلاقية تطبيقية للمهنة (درويش 1978).

3- منهج الممارسة: (Method)

المنهج الذي تتبعه ممارسة الخدمة الاجتماعية هو عبارة عن حلقة متصلة متسقة منظمة من الأفعال ، وبالتالي فهو يعتبر تدخلاً مهنيأً من جانب الأخصائي الاجتماعي لإحداث التغير المقصود من خلال مجموعة من الطرق والمهارات والأساليب الفنية ويتسم المنهج أثناء الممارسة المهنية بالمرونة والاستجابة للمواقف المختلفة (يونس ، 1978) من خلال عدد من الطرق

المهنية والتي تتضمن مجموعة إجراءات متابعة تسير في خطوات منطقية للوصول إلى غرض معين فطريقة الممارسة المهنية هي استخدام الأخصائي الاجتماعي لذاته في علاقته مع الوحدة الإنسانية (فرد - جماعة - تنظيم) بصورة تعبر عن الأحساس بالمسؤولية الاجتماعية ، والإدراك والفهم والسيطرة عن نفس ، وأثناء هذه العلاقة يعمل الأخصائي الاجتماعي على تسهيل وتسيير عمليات التفاعل بين الفرد وبيئته الاجتماعية ، إلى جانب الاهتمام المستمر بالتأثير المتبادل لكل منهما على الآخر.

وتستخدم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الملاحظة المنظمة لفهم الفرد والجماعة في الموقف ، ووضع خطة ملائمة للعمل والتحرك ، وتتضمن الخطة التقييم الدائم لطبيعة الموقف والعلاقة المهنية وأساليب الممارسة ، وغالباً ما تستخدم طرق المقابلات واجتماعات الجماعة ، واجتماعات اللجان (حسن ، 1982).

ومن بين المناهج المتبعة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية استخدام المهارات وهي عبارة عن الخبرة الفنية والقدرة على استخدام المعركة بكفاءة وفاعلية في التنفيذ والإنجاز ، وتتوقف الكفاءة في ممارسة الخدمة الاجتماعية على تنمية مهارة استخدام الأساليب الفنية ، وهي قدرة الأخصائي على مساعدة العميل أو الجماعة بصورة تجعلهم على وعي وإدراك واضح بالغرض الذي يسعى إليه الأخصائي (القعيب ، 1986) وبالدور الذي يقوم به ، ويعتبر توفير المناخ الملائم للمقابلة والالتزام الدقيق بالسرية ، والتقبل والإحساس بمشاعر الآخرين وفهمها والمشاركة من الأساليب المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية كما تستخدم الممارسة المهنية عدة أساليب فينة أخرى يمكن نقلها إلى الأعضاء الجدد عن طريق التعليم والتدريب من خلال استخدام الأساليب في قياس المهارة الفنية للأعضاء وهي أدوات ووسائل تستخدم كجزء من الممارسة المهنية للأخصائي ، وهي متنوعة وتختلف الوحدة باختلاف الوحدة الإنسانية المتعامل معها (فرد - جماعة - تنظيم) ومن تلك الأساليب على سبيل المثال ، أساليب المقابلة ، الدراسة ، الإشراف ، التسجيل ، الاجتماعات.

4-وجود مهنيين متخصصين : Specialized Professional

إن الهيئة الفنية التي تشتغل بالخدمة الاجتماعية هم الأخصائيون الاجتماعيون الذين أصبحت

لهم تنظيمات مهنية خاصة بهم مثل النقابة المهنية للأخصائيين والجمعيات الإقليمية للمهنة . وتتولى تلك التنظيمات المهنية بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين المساهمة في إحداث التغيير المقصود للفرد ومساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على إشباع احتياجاتهم ، وحل مشاكلهم وتحقيق الأهداف التي يحددها وحتى يتمكن الأخصائي الاجتماعي من أداء عمله بثقة وعلى وجه مرضي سليم هناك عدة خصائص يجب أن يتحلى بها ومنها مجموعة صفات شخصية ومجموعة صفات عقلية ومجموعة صفات مهنية (حسانين ، 1975).

5- المعيار الأخلاقي : Ethical Criterion

للخدمة الاجتماعية معايير أخلاقية (دستور أخلاقي) التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي في ممارسته لعمله كاحترام كرامة الإنسان بغض النظر عن جنسه أو لونه أو دينه وتقبل الفرد والجماعة والمجتمع بدون تحيز أو إبداء لوم أو تقييد أو سخرية ، والاعتراف بحق كل فرد في تقرير مصيره بنفسه مادام لا يشكل خطراً على نفسه أو على المجتمع ، والثقة في العملاء وعدم التشكك فيهم والإيمان بحرية الفرد والمساواة والعدالة وتكافؤ الفرص (يونس ، 1987).

6- التعليم والتدريب (تطبيق المهنة): Teaching and Training

مادامت الخدمة الاجتماعية تركز على قاعدة علمية عريضة ، ولها فلسفتها وأهدافها وطرقها وأساليبها الفنية ومهاراتها ومعاييرها الأخلاقية ، لذا تحتاج ممارستها إلى إعداد وتدريب خاصين بها . وفي مفهوم بعض خبراء الخدمة الاجتماعية فإن الإعداد والتدريب المهني يقصد به تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي من خلال تعليم الطلاب أساسيات المهنة وإكسابهم الاتجاهات السليمة في مجال التفاعل الوظيفي (الحاروني ، 1975) ولما كانت مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة حساسة تتعرض لحياة الناس وشخصياتهم بجوانبها المختلفة بغية أعانتهم على انتهاج أسلوب علاجي يصح وضعهم في الحياة ، لذلك لابد من إعداد وتدريب للقائم بالمعرفة وطرق المساعدة الاجتماعية ، وأن يكون قادراً على فهم السلوك وحذق الأسس الفنية والتدريب على استخدامها ويحقق الإعداد غايته ويؤدي

دوره باقتدار إذا توفر الاستعداد الشخصي الكافي ، والسمات المهنية المناسبة .
والإعداد عملية مستمرة لا تتوقف عند مرحلة معينة حيث يتحتم على الممارس أن يلم بكافة
المعلومات والمعارف والمهارات الجديدة حتى يؤدي عمله بمستوى من الكفاءة وحسن الأداء
(درويش ، 1987)

ويتم التدريب والإعداد في كليات ومعاهد متخصصة في الخدمة الاجتماعية ويقوم على ثلاثة
أركان أساسية هي:

- 1- دراسة المواد التأسيسية والتي تتضمن كل المواد التي ترتبط بمهنة الخدمة الاجتماعية
وتساهم في تكوين ركيزة علمية وتلك التي تمد الأخصائي الاجتماعي بالمعرفة اللازمة
لممارسة مهنته.
- 2- دراسة المواد المهنية التي تتضمن الطرق المهنية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في عمله
مع الأفراد والجماعات والمجتمعات وفي قيامه بالبحوث والدراسات وإدارة المؤسسات
الاجتماعية.
- 3- التدريب الميداني في المجالات المختلفة لمهنة الخدمة الاجتماعية ليكتسب الأخصائي الخبرات
والمهارات اللازمة لممارسة عمله ، بأن يخضع لإشراف مؤسسي وجامعي يكتسب الممارس
خبرة عملية تربط النظرية بالتطبيق ولتكوين المهارات الأساسية للمهنة (موسى ، 1990)
كما يتضمن الإعداد أن يتحلى الطالب المتقدم لدراسة الخدمة الاجتماعية ببعض الصفات
اللازمة لإعداده وهي : (القعيب ، 1986)

1- قدرات جسمية وصحية مناسبة لقيامه بواجباته نحو عملائه .

2- اتزان انفعالي يكسب صاحبه القدرة على ضبط النفس ز

3- ذكاء مناسب للحصول على معارف كافية من العلوم المهنية ، وبعض

القدرات الخاصة -لفظية وحسية وتصويرية.

4- التحلي بالسمات الأخلاقية السوية كسعة الصدر وحب الآخرين .

7- التصديق المجتمعي Sanction:

ويعنى تصديق المجتمع الاعتراف المجتمعي بضرورة ممارسة الخدمة الاجتماعية كما يقصد

الاجتماعي في الجهات الخيرية

به الترخيص الرسمي أو التأييد المعنوي، أو الاعتراف والموافق على ممارسة المهنة (حسن، 1982).

ولقد تمت الخدمة الاجتماعية وتطورت نتيجة اعتراف المجتمع بأهمية الحاجة إلى توفير خدمات من نوع معين لإشباع الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع وجماعاته ، وأن الخدمة التي أقرها المجتمع تستدعي تدخل فئة معينة من الممارسين المدربين على فهم أساليب طبيعة هذه الخدمات وفهم أنفسهم وفهم الأفراد الذين يتعاملون معهم ، وفهم أساليب التفاعل بين هذه العناصر ووضعها في جهد متكامل.

فالخدمة الاجتماعية لا يمكن ممارستها من فراغ أو تمارس وفقاً للرغبات أو الاختيارات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين ، بل تنشأ السلطة والصلاحيات اللتان يباشرهما الأخصائي الاجتماعي ، وما يمثله من وجهة نظر العملاء وأعضاء الجماعة عن أحد المصادر التالية أو جميعها كما يلي: (عبد العزيز، 1992).

- 1- المؤسسات الحكومية أو فروعها والتي أنشئت بقوة القانون.
- 2- المؤسسات الأهلية التي تتحمل مسئوليات إشباع بعض الحاجات أو توفير بعض الخدمات الضرورية لرعاية الفرد والجماعة.
- 3- التنظيمات المهنية (النقابات) التي تمكن بدورها الترخيص للأفراد بممارسة الخدمة الاجتماعية، وتحدد الأمور التعليمية وغيرها من المتطلبات الضرورية الأخرى اللازمة للممارسة ، والشروط الواجب توفرها في المهني لممارسة المهنة في قطاع معين.

أبعاد كفاءة وفعالية الممارسة المهنية للعمل الاجتماعي :

ولتحديد مفهوم فعالية الأداء المهني فلا بد لنا من تحديد مفهوم الفاعلية فالفاعلية (من وجهة نظر عملاء الإدارة) تعني تحقيق أهداف المؤسسة في زيادة الإنتاج ، وبالنسبة للجمعية الخيرية تعني زيادة الاستفادة من جميع الأنشطة والخدمات الاجتماعية ، وزيادة التوافق النفسي والاجتماعي لطالبي المساعدة وتعنى الفاعلية بالنسبة للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الخيرية زيادة الاستفادة من الخدمات الاجتماعية والأنشطة المختلفة التي يقدمها الممارس المهني لطالبي المساعدة .

وتعنى الفاعلية بالنسبة للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الخيرية زيادة الاستفادة من الخدمات الاجتماعية والأنشطة المختلفة التي يقدمها الممارس المهني لطالبي المساعدة. وللفعالية بعدان : الأول قدرتها على تحقيق أهداف المؤسسة (المخرجات) والآخر قدرتها على تحقيق أهداف الأفراد - فريق العمل الاجتماعي - (Social Team Work) الاجتماعية والنفسية والمادية وهذان البعدان موازيان ومتماثلان ويطلق عليهما "كفاءة العمل" أو فاعلية التنظيم .

ويمكن تعريف فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بأنه زيادة كفاءة العمل المهني للأخصائي الاجتماعي عن طريق مجموعة العمليات المهنية والأساليب الفنية والقدرات الوظيفية التي يقوم بها الأخصائي والتي تحقق أهدافها من خلال العمل الجماعي التعاوني المنظم والهادف مع (عناصر العمل الاجتماعي) من أجل توفير المناخ النفسي والاجتماعي والمادي المناسب الذي يحفز الهمم ويبعث الرغبة في العمل الفردي والجماعي لتحقيق الأهداف الاجتماعية والتي تسعى الجمعية إلى تحقيقها (الشيبياني 1980).

ولن يتأتى للممارس المهني القدرة على تحقيق فاعلية الأداء المهني بالجمعية من دون أن يتحقق له التوافق المهني مع البيئة السائدة بالجمعية والمقصود بالتوافق المهني Occupational Adjustment هو عملية دينامية يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة (المهنية المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلاؤم. وينبغي أن يكون في الحسبان أن قدرة الفرد على التكيف لظروف ومتطلبات المهنة ، ليتم تحقيق فاعلية الأداء المهني ، تعني أن يتوافق مع أساليب العمل واحتياجاته ، ومع زملائه والظروف البيئية التي تحيط به وأن يدرك أن رغبته الصادقة للعمل وقدرته على أدائه أداء مرضياً ، ليس في ذاته ضماناً لفاعلية وكفاءة أدائه في العمل أو لقبول من زملائه أو الاستحسان من إدارته (عوض، 1984).

ولكي يتم تحقيق فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لابد من تحقيق مظاهر التوافق وأول هذه المظاهر الرضا عن العمل ، وهناك الرضا الإجمالي والرضا عن جوانب معينة من البيئة الاجتماعية ومظاهر الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل المهني ليس بالضرورة أن يتعادل مع الرضا عن ممارسة المهنة ككل ، ويسمح بقياس الرضا عن المهنة للممارس لكي

الاجتماعي في الجهات الخيرية

يحقق فعالية الأداء المهني بأن يقيم كل جانب فيما يتصل بالأهمية النسبية له. ومهما كان فإن مقياس الرضا الإجمالي عن المهمة سيحدد مظاهر المهنة التي تهم كل ممارس ، ذلك لأن لها جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى أهميتها في تحقيق فعالية الأداء المهني ومنها:

- التطور العلمي للمهنة.
 - ثبات الممارسة المهنية لها.
 - الاستقرار الوظيفي للممارس ، وتوافق الممارس مع المحيطين به.
 - المهارات المهنية للأخصائي.
- أما الرضا عن الممارسة المهنية فإنه يرتبط بعوامل مثل السن ، المؤهل ، والصفات الشخصية ، الخبرة في مجال العمل ، التوافق الذاتي للممارس (الرضا الذاتي) ، وهناك عوامل يستدل بها على مدى تحقيق فعالية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وهي:

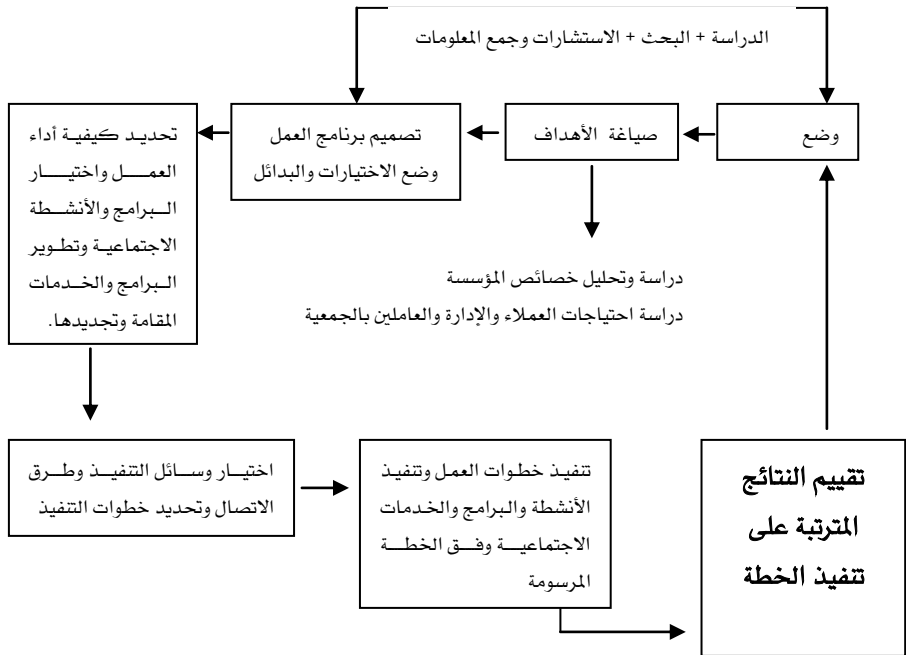
- **الرضا عن الممارسة المهنية :-** ويعكس هذا الجانب رضا الممارس عن المهنة ومهامها ومسئولياتها ، وعن مكونات البيئة الاجتماعية داخل الجمعية ويصور حقيقة العلاقات الإنسانية بين الممارس وبين زملاء المهنة ، ووجهة النظر في رؤسائه أو المشرفين عليه ، وحساسيته لمركزه في البناء الوظيفي لمهنته ووجهة نظر في الظروف المهنية.
- **الإرضاء :-** ويعكس هذا الجانب المهارة المهنية للأخصائي الاجتماعي وكفاية دوره بالنسق الاجتماعي وفعالية أدائه المهني ، والطريقة التي يتعامل بها من إدارة الجمعية وهذه المتغيرات يعبر عنها سلبياً بالأخطاء المهنية التي يرتكبها عند ممارسته لمهنته وعدم قدرته على الاستمرار في المهنة ، ويمكن التعبير عنها إيجابياً بتلائم (انسجام) الممارس مع المحيطين به وإدراكهم لدوره وتقديرهم لخدماته وأيضاً مهارته وقدراته المهنية وتوافقه مع متطلبات المهنة كما أن هناك أبعاداً متصلة بالتوافق المهني للفرد والتي لها علاقة بتأثير وتأثر بفعالية الأداء المهني لأخصائي الاجتماعي وتتمثل هذه الأبعاد في (أحمد ، 1991).
- **البعد الذاتي (الشخصي) :-** (ويقصد به البعد السلوكي للفرد ، وهو نتاج مجموعة الدوافع والحاجات والانفعالات والعواطف التي تدفع الفرد إلى القيام بنشاط معين ،

ويعني هذا البعد في التوافق المهني ، ميل الفرد إلى إشباع حاجاته ودوافعه بوجه عام نحو مهنته ، مما يستلزم بالضرورة تحمل الفرد لأعباء مهام مهنته التي يقوم بها مدفوعاً برغبته الصادقة في أدائها أداء مرضياً نابعاً من الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الآخرين ، والثقة بالنفس عند القيام بواجباته الوظيفية وذلك إدراكاً منه لأهمية دوره من مهنته والتي تؤدي إلى شعوره بالرضا عن ذاته

- **البعد العقلي المعرفي :-** ويتضمن هذا البعد مجموعة الاتجاهات والقيم والمهارات المعرفية والعادات الاجتماعية والمثل المسيطرة والموجهة للجماعة التي يعيش فيها الفرد والموحدة لأهدافها ومن ثم ينظر إلى هذا البعد في التوافق المهني على أنه مجموعة من المهارات المهنية وأساليب الاكتساب والمعارف النظرية التي يمارسها الفرد من خلال تعامله مع الآخرين أثناء أداء مهام مهنته ، وفعالية تلك المهارات المهنية لتحقيق أهداف الأداء الوظيفي للمهنة.
- **البعد الإنساني :-** ويتمثل في طريقة الاتصال بين أفراد الجماعة المحيطة بالفرد في مجال عمله وتستخدم الأساليب المستخدمة في عملية الاتصال على قاعدة سليمة من العلاقات الإنسانية المهنية بما يحقق للفرد التوافق المهني ، من خلال ما يتضمن تلك العلاقات من إبداء التفهم والاحترام والتقدير للأداء المهني والتعامل القائم على التعاون بينه وبين الآخرين في مجال مهنته ، والتي تساهم بشكل مرضي في تحقيق أهداف المهنة.
- **البعد البيئي :-** ويتضمن هذا البعد الظروف التي يعيش فيها الفرد وهو ما يعرف بالمحيط الإيكولوجي له مثل (الظروف الأسرية الاجتماعية - المهنية) ويقرر (فاي وريشلي Phy and Reshly) أن نمط توافق الفرد يتحدد بدرجة الفعالية التي يقابل بها تلك المستويات متضمناً الاستقلال الشخصي والمسؤولية الاجتماعية المتوقعة منه (Phy and Reshly _ 1979) وما يتوفر في البيئة المهنية من ظروف تساهم في تحقيق ذلك التوافق من خلال توفر التسهيلات والإمكانيات والجهود المبذولة من قبل الآخرين المحيطين بالفرد سواء كانت معنوية أم مادية محققاً الأداء المهني المهني غايته المرجوة.

وبناء على ما سبق تقدر فعالية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال الاجتماعي بمدى الإنجاز الذي يحققه في أدائه لمهام عمله مع (فريق العمل الاجتماعي) . والتي تقدر بدلالة الحالة النفسية لأفراد مجموعة العمل ، أي بمقدار ما يحققه الأخصائي من رضا وظيفي ودافعية للعاملين معه ، وبمقدار تقبلهم له وثقتهم به كما يمكن الاستدلال على فعالية الأداء المهني بدلالة تقبل العملاء لخدماته ومجهوداته المهنية معهم . ومدى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية والظروف النفسية والاجتماعية والمادية بالبيئة المحيطة والتي تساهم في إثراء أدائه المهني بالجمعية (بالحاج قرواش ، 2001) .

وفيما يلي رسم توضيحي رقم (2) يبين الخطوات التي يتبعها الأخصائي الاجتماعي لأداء مهام وظيفته بكفاءة وفعالية .



إعداد الممارس المهني للعمل الاجتماعي:

لأن العمل الاجتماعي مهنة أساسها العلم وقوامها المهارة ، فإن الممارس المهني يجب أن يكون لديه أولاً الاستعداد الجسمي والنفسي والاجتماعي كما يجب أن يتلقى تعليماً نظرياً وتدريباً عملياً يكسبه المهارات اللازمة لممارسة الأدوار المهنية ومن هنا فإن الممارس للعمل الاجتماعي لابد أن يتمتع بعدة صفات منها :

1. من حيث المظهر الخارجي لابد أن يتمتع بمظهر مريح هادئ النظرات وفي حالة صحية جيدة.
 2. من حيث الصفات العقلية يجب أن يكون ذكياً لمحا قادراً على الإقناع ويقظاً واسع الإطلاع ز
 3. من حيث الجوانب النفسية لابد أن يكون متزناً لا يتسرع في الانفعال محباً للناس راغباً بصدق في الإصلاح.
 4. من حيث الصفات الاجتماعية لابد أن يكون حسن السمعة على خلق حميد متمتع بصفات مهنية مثل الصبر والتعاون والتسامح متفهماً لتقاليد وعادات مجتمعه.
- ومن حيث الإعداد المهني للممارس للعمل الاجتماعي فإنه لابد من أن يكون هذا الإعداد على جانبين: الإعداد النظري والإعداد المهني .

أولاً: الإعداد النظري:

يرتكز العمل الاجتماعي على قاعدة علمية عريضة على الممارس أن يلم بها ومن العلوم الإنسانية التي شكلت القاعدة النظرية للعمل الاجتماعي علم الاجتماع وعلم النفس وعلم النفس الاجتماعي وعلم الاقتصاد والسياسة والأنثروبولوجيا الاجتماعية .وقد يأتي تساؤل في هذا الصدد :لماذا يجب على الممارس الإلمام بكل هذه العلوم ؟ثانياً: هي أن العمل الاجتماعي يتناول الإنسان من جميع جوانب شخصيته ويتصدى لجميع مشكلاته. وحيث أن شخصيات الأفراد تختلف فإن المشكلات التي يواجهونها تختلف أيضاً وبالتالي فإن الإلمام بهذه المعارف والعلوم يسهل على الممارس المهني فهم واستيعاب تلك المشكلات ومحاولة علاجها.

ثانياً: الإعداد المهني :

يجب أن يتزامن الإعداد النظري للممارس المهني للعمل الاجتماعي مع الإعداد المهني من خلال التدريب العملي الميداني في المؤسسات المختلفة بالمجتمع والهدف من هذا التدريب هو إكساب الممارس للمهارات المهنية وتعرضه للمواقف المهنية التي سوف يتعامل معها في المستقبل ، وهذا التدريب يجب أن يتم بطريقة علمية ووفقاً لأهداف مقننة وتحت إشراف مباشر من متخصصين في العمل الاجتماعي .

ومن هذا المنطلق فإن كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تعتمد في برامج الأكاديمية التدريب الميداني لطلابها كأحد متطلبات الحصول على الدرجات العلمية المعتمدة. فمثلاً نجد قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى يعتمد في برنامجه أربعة مستويات للتدريب الميداني مقسمة إلى أربعة فصول دراسية أي لمدة عامين وما مجموعه 450 ساعة تدريب. ولكن السؤال يكون: هل محتوى التدريب الميداني وآليات تنفيذه تتوافق مع كفاءة وفعالية مخرجات العمل الاجتماعي؟ الإجابة على هذا السؤال هي أقرب للنفي منها إلى الإيجاب والشاهد على ذلك ومستوى العمل الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية بصفة عامة وفي الجمعيات الخيرية بصفة خاصة وهذا يرجع إلى الأسباب التالية:

1. قلة المتخصصين في العمل الاجتماعي في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية الذين يقع على عاتقهم تأهيل الممارسين المهنيين.
2. قلة المؤسسات الاجتماعية التي يتم تدريب الطلاب بها وضعف إمكانياتها البشرية ومواردها المادية مما يؤدي إلى عدم قدرتها على القيام بمسؤولية تدريب وتأهيل الممارسين للعمل الاجتماعي .
3. ضعف برامج تأهيل وتدريب الممارسين وافتقارها إلى مواكبة التطور العلمي في ممارسة العمل الاجتماعي حيث نجد هذه البرامج تفتقر إلى تدريب الممارسين على الأساليب العلاجية الحديثة في ممارسة العمل الاجتماعي مثل العلاج المتمركز حول الحل ، والعلاج الوجداني السلوكي المختصر والعلاج البيئي وغيرها .
4. ضعف الاعتراف المجتمعي بأهمية العمل الاجتماعي في المجتمع وقدرته على التصدي للمشكلات التي يواجهها الأفراد والمجتمعات. وهذا يؤدي إلى حالة من الإحباط لدى

الممارسين للعمل الاجتماعي .

5. عدم وجود توصيف للأدوار المهنية التي يقوم بها الممارس المهني مما يعطي تصورا لدى العامة أن العامل الاجتماعي يمكن لغير المتخصص القيام به ومن هنا نجد الكثير من الناس يقوم بالعمل الاجتماعي بطريقة عشوائية غير مقننة كما أن هذا الأمر يؤدي إلى تداخل الأدوار بين مهنة العمل الاجتماعي وغيرها من المهن الإنسانية .

التوصيات والمقترحات:

1. إن العمل الاجتماعي هو عمل مهني مؤسسي يجب أن يركز على العلم والمهارة وبالتالي فإن الممارس المهني يجب أن يتمتع بهما ليتمكن من العمل بكفاءة وفاعلية.
2. إن المعاهد والكلليات المتخصصة في ميدان العمل الاجتماعي يقع على عاتقها مسئولية إعداد الممارسين المهنيين وتدريبهم على أساليب ومهارات العمل الاجتماعي وفقا لما يتطلبه سوق العمل وخطط التنمية الاجتماعية.
3. ضرورة وجود قوانين وتشريعات تقنن ممارسة العمل الاجتماعي بحيث أن من يمارسه يجب أن يكون لديه العلم الكافي والخبرات اللازمة المؤهلة لذلك مثل أن تجري اختبارات علمية مقننة تمنح على أثرها شهادات ممارسة معتمدة كما هو المعمول به في لمهن الأخرى كمهنة الطب والتمريض
4. يجب أن يرسخ مفهوم العمل التطوعي لدى الأفراد من خلال وسائل الإعلام المختلفة المقروءة والمرئية والمسموعة، لأن العمل التطوعي هو الوسيلة التي تنمي حس المواطنة الصالحة لدى أفراد المجتمع.

المرجع:

أحمد ، أحمد كمال . (1979). منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد مكتبة الخانجي ، القاهرة.

أحمد . محمد مصطفى . (1991). التكيف والمشكلات المدرسية من منظور بلحاج وقرواش، مصباح جمعة وسهام خليفة . (2001) فعالية الإدارة المدرسية في تقديم الأنشطة المدرسية والخدمات الطلابية . الندوة التربوية الأولى حول المشكلات التعليمية . ليبيا .
الهاروني ، فاطمة . (1975) خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية مطبعة السعادة ، القاهرة

حسانين ، سيد أبو الاجتماعية..مقدمة في الخدمة الاجتماعية.
حسن، محمود. (1982) الخدمات الاجتماعية المقارنة منشورات ذات السلاسل ، الكويت.
حمدان ، محمد زياد . (1982). المنهج: أصوله وأنواعه ومكوناته. الرياض.
درويش ، يحيى . (1978)خلق دينامية القوى البشرية للرعاية الاجتماعية كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

الديب ، محمد نجيب توفيق(1418). التطوع.مفالات اجتماعية. ومراميه وعلاقته بالرعاية الاجتماعية . المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالملكة العربية السعودية .جامعة أم القرى

الشيواني ، عمر التومي . (1985)الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق ، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان طرابلس .

الصادقي ، سلوى عثمان . (1991) .طريقة العمل مع الأفراد .المكتب الجامعي ، الحديث ، الإسكندرية.

عبد الخالق ، جلال الدين . (1985) العمل مع الحالات الفردية: أسس وعمليات. المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.

عبد العزيز ، علي إسماعيل . (1992) .الدور الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين ومدى اقترابه من الدور المهني المتوقع منهم في خدمة الفرد في المجال المدرسي. رسالة دكتورا

- الاجتماعي.معهد العلوم الاجتماعي.جامعة الإسكندرية .
- عوض ، عباس محمود (1984).الموجز في الصحة النفسية .دار المعرفة الجامعية ، السكندرية.
- القعيب نسعد مسفر 1) والمدرسة:مة الاجتماعية والمدرسة :منهج وتطبيق دار المريخ للنشر ، الرياض .
- موسى ، عبد العزيز متولي (1990) .الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي وأثره على الممارسة المهنية: دراسة تطبيقية بدولة الكويت.رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد العلوم الاجتماعية ، جامعة الإسكندرية.
- يونس ، الفاروق زكي (1978)الاجتماعي، اجتماعية التغير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة
- يونس ، الفاروق زكى . (1978)الخدمة الاجتماعية التغير الاجتماعي. عالم الكتب، القاهرة.
- [Hye .G. & Reshly. D. (1979).school Psychology .New York Academic Press

عنوان الورقة :

**الخصائص الاجتماعية للمتسولين في المنطقة الشرقية
(مدخل للتعرف على الأسلوب الأمثل للتعامل معهم)**

مقدمها :

الدكتور /عبد الله بن ناصر السدحان

ملخص البحث

تتحدث الورقة عن مقدمات أساسية في موضوع التسول وموقف الإسلام منه ثم تصور لواقع المشكلة في المملكة العربية السعودية بشكل عام والمنطقة الشرقية بشكل خاص، ثم قواعد أساسية للتعامل مع المتسولين.

المقدمة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله ..وبعد

يتنامى الاهتمام بالبحث العلمي في العمل الاجتماعي بشكل عام والعمل الخيري بشكل خاص سعياً لتطويره ورفعاً مستواه المهني والإداري لمواكبة التغيرات التي تمر بها المجتمعات نتيجة التحولات التي عاشتها وتعيشها المجتمعات في عالمنا المعاصر ، والمجتمع السعودي ليس بمعزل عن الخضم المتلاحق من هذه التحولات الإقليمية والعالمية ، وبخاصة بعد مظاهر العولمة التي عمت مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وأثرت بدورها في تركيبة المجتمع بكامله وأشكال الترابط بين الأجيال ، وأنماطه ومستوياته .

إن هذه التغيرات والتحولات تستدعي تواصل المراجعة العلمية للعمل الاجتماعي والعمل الخيري بشكل عام ، والتعرف على جوانبه المختلفة لسد ما قد يظهر من خلة وتحسين ما يتبدى فيه من ضعف أو قصور ، وتشجيع الجوانب المشرقة فيه وإبرازها تقديراً وشكر لكل مشروع اجتماعي مثمر يعمل على تحقيق الرفاة الاجتماعي للمواطنين .

ومن هنا تأتي أهمية مثل هذا الملتقى للجهات الخيرية في المنطقة الشرقية في عامة الثالث يعد نجاح الأول والثاني ولله الحمد والمنة حيث امتاز هذا الملتقى بالسبق لغيره على مستوى المملكة العربية السعودية من حيث الإعداد واختيار الموضوعات التي تهم المجتمع الخيري والجهات الخيرية في المملكة بشكل عام وليس المنطقة الشرقية فحسب وهذه الورقة التي بين أيدينا تتناول موضوع له صلة كبيرة بالعمل في الجمعيات الخيرية بل هو من صميم عملها اليومي ألا وهو مكافحة التسول عبر محاور عدة منها تطوير قدرات العاملين في الجمعيات الخيرية للتعامل مع هذه المهنة الوضعية مع ممارستها للعمل على الحد منها وإذ..

أولاً: مقدمات أساسية ، وقد تناولت فيها تعريف التسول، وأشكاله، تاريخ هذه الظاهرة، وآثارها على الفرد والمجتمع، وحكم الإسلام فيها وأخيراً تاريخ هذه الظاهرة في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: الخصائص الاجتماعية للمسؤولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية ، باعتبار أن التعرف على خصائص هؤلاء المسؤولين يسهل من عملية التعامل معهم وقد تم استعراض أعمارهم ، وجنسهم ، وجنسياتهم ، ومستواهم الصحي والتعليمي والأسري والمهني ، والزواجي ، والأساليب التي دفعتهم إلى التسول .

ثالثاً: كيفية التعامل مع المسؤولين ، وفيه توضيح للأسس التي ينبغي أن تنطلق منها معاملة المسؤولين ، والخطوات الأساسية لبدء التعامل معهم ، ومن ثم تحديد الإجراء المناسب. وفي الختام لابد من إسداء الشكر الجزيل والدعاء العريض إلى جمعية البر بالمنطقة الشرقية وجميع المسؤولين فيها وعلى رأسهم صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز آل سعود أمير المنطقة الشرقية ورئيس مجلس إدارة الجمعية على تشجيعه البحث العلمي وحرصه على تطوير العمل الخيري في المنطقة ورفع مستواه من خلال هذه الملتقيات العلمية ، كما أخص بالشكر أمين عام الجمعية الدكتور /عبد الله حسين القاضي والقائمين على اللقاء السنوي للجهات الخيرية بجميع لجانه وفي مقدمتهم الأخ الفاضل /خالد الجوهري .

والله الموفق

أولاً: مقدمات أساسية

يحسن التعرف على بعض المقدمات الأساسية قبل الشروع في الموضوع وسيكون المرور عليها بشكل سريع وغير متعمق بحكم ظروف الورقة وإعدادها وطبيعة الكتابة في الملتقيات العلمية ومن ذلك التعرف على:

أ) ماهية التسول ؟

توضح معاجم اللغة العربية أن كلمة التسول مشتقة من مصدر سول أي :سأل وأستعطى ، والسؤال ما يسأل ويطلب ، أي سؤال الناس أموالهم ، وينظر علماء الاجتماع إلى التسول بأنه طلب الصدقة من الأفراد في الطرق العامة ، كما يعرف بأنه :الاستجداء من الغير أو مد الأكف لطلب الإحسان من الغير .

ويعد التسول جنحة يعاقب عليها النظام في معظم دول العالم ، وبخاصة إذا كان ذلك المتسول صحيح البدن معافى، أو اتخذها حرفة يكتسب منها.

وهذه الكلمة -التسول -لم ترد في كتب الفقه الإسلامي فلم يكن هذا المصطلح متعارف عليه بينهم وإن كانت ترد في العرف الإسلامي باسم السؤال وهو: طلب صدقات الناس وفيه السائل وهو الذي يطلب لنفسه صدقات الناس.

كما إن هناك أسماء عديدة لمن يقوم بطلب الصدقات من الناس :السائل والشحاذ ، والمكدي ، والساساني.

ب) أشكال التسول:

تتعدد أشكال التسول ويصنفها بعضهم إلى عدد من الأشكال والأنماط وهي نتيجة لاستقرار الحالات المقبوض عليها جراء قيامها بالتسول ومن هذه الأشكال :

- 1) التسول الظاهر: وهو التسول الواضح الصريح المعلن وفيه يمد المتسول يده مستجدياً الناس أمام الجميع في الطرقات ومجامع الناس.
- 2) التسول المبطن (المقنع): وهو التسول المستتر وراء أشياء أخرى مثل بيع السلع التافهة أو

- خدمات أخرى مثل مسح زجاج السيارة أو أية خدمات أخرى.
- 3) التسول الموسمي: وهذا النوع من التسول يمارس فقط في المواسم والمناسبات الخاصة والعامية مثل الأعياد أو الحج أو رمضان أو المواسم السياحية.
- 4) التسول العارض: وهو تسول وقتي لظرف طارئ ، كما في حالات الطرد من الأسرة أو فقدان النقود في السفر -عابر السبيل.
- 5) التسول الإجباري: ويتمثل هذا في إجبار الأطفال أو النساء على التسول من قبل ولي الأمر لأي سبب من الأسباب.
- 6) التسول الاختياري: وهذا النوع من التسول يسمى أحياناً التسول الاحترازي حيث يصبح التسول هدفه الكسف والتكثّر.
- 7) تسول غير القادر: وهو تسول عاجز أو المريض عقلياً أو المتخلف عقلياً أو لأي سبب يكون مانعاً للمتسول من التكسب المشروع.

ج) تاريخ ظاهرة التسول :

قد يظن ظاناً أن ظاهرة التسول حديثة النشأة أو أنها وليدة وقتنا المعاصر أو أنها نتيجة للتطور الصناعي والاقتصادي الحادث في العالم في السنوات المتأخرة ولكن الصحيح أن ظاهرة التسول قديمة جداً وكتب الأدب والتاريخ الاجتماعي حافلة بذكر المتسولين أو الشحاذين أو كما يسمون أحياناً المكدين أو الساسانيين ، بل هناك من درس أدب هذه الفئة في المجتمع لما لهم من أثر وتأثر بالمجتمع المحيط بهم أو الذي عاشوا فيه ولعل أبرز من كتب عنهم الجاحظ الذي عاش في القرن الثاني الهجري في كتابه البخلاء وأبان حيلهم التي يتبعونها لاستدرا عطف العامة ليتصدقوا عليهم ورغم عدم حاجتهم الماسة للمال بل كان في أكثره تزايداً وتكثراً من المال ، كما ألف كتاب بعنوان (حيل المكدين) إلا أنه مفقود ولم يعثر عليه رغم ذكر العلماء لهذا الكتاب ، وقد ذكر لهم أكثر من ثلاث وعشرين حيلة يستخدمونها لطلب الصدقة من الناس .

وهذا يدل دلالة واضحة على قدم الظاهرة وأنها ليست بالحديثة أو المرتبطة بالتحضر أو التقدم الصناعي أو الاقتصادي إلا أنه يمكن القول أنها تزايدت في الآونة الأخيرة وبدأت

تأخذ شكلاً تنظيمياً وأحياناً على هيئة عصابات لتنظيم هذه الحرفة وقد يتجاوز عملها النطاق المحلي ليمتد إلى النطاق الدولي عبر شركات متخصصة في استجلاب بعض الأطفال المعاقين أو ذوي التشوهات لاستدراار عطف العامة.

د) الإسلام والتسول:

يمقت الإسلام التسول ويحض أفراداه على عدم الاستجداء أو سؤال الناس أشياءهم ، ويحذر الرسول ﷺ المسلمين من ذلك بقوله ((ما يزال الرجل يسأل الناس حتى يأتي يوم القيامة وليس في وجهه مزعه لحم)) رواه البخاري (فالتسول كما هو ظاهر يصيب الإنسان في أخص مظهر لكرامته وإنسانيته وهو وجهه قال شراح الحديث في ذلك :وليس في وجهه مزعه لحم يحتمل أن يكون المراد أنه يأتي ساقطاً لا قدر له ولا جاه أو يعذب في وجهه حتى يسقط لحمه لمشاكله العقوبة في موضع الجناية من الأعضاء لكونه أذل وجهه بالسؤال (عبيد ، 1417هـ ، ص123 .).

كما ورد في التحذير من التسول قوله عليه الصلاة والسلام :((من سال الناس أموالهم تكثرأ ، فإنما يسأل جمرأ فليستقل أوليستكثر)) رواه مسلم ، والقدر ربي الرسول ﷺ أصحابه على كراهة السؤال ليكونوا أعزة فقد طلب منهم المبايعة على أن لا يسألوا الناس شيئاً ويقول راوي الحديث :فلقد رأيت بعض أولئك النفر -الذين بايعوا الرسول - ﷺ يسقط سوط أحدهم فما يسأل أحدا يناوله إياه.

وفي هذا الإطار أصدرت هيئة كبار العلماء في المملكة العربية السعودية قرارها رقم123 في 1401/1/24هـ والذي يتضمن الآتي:

إن المسألة تحل إلا لمن تحققت فيه صفة من الصفات الثلاث المذكورة في الحديث الذي أخرجه الإمام مسلم في صحيحة عن قبيصة بن مخارق الهلالي قال :تحملت حمالة فأتيت رسول الله أسأله فيها فقال " :أقم حتى تأتين الصدقة فنأمر لك بها .قال :ثم قال : يا قبيصة إن المسألة لا تحل إلا لأحد ثلاثة :رجل تحمل حمالة فحلت له المسألة حتى يصيبها ثم يمسه ..ورجل أصابته جائحة اجتاحت ماله فحلت له المسألة حتى يصيبها ثم يمسه .. ، ورجل أصابته فاقة حتى يقوم ثلاثة من ذوي الحجى من قومه فيقولون لقد أصاب فلانا فاقة فحلت له المسألة حتى يصي □..أما من سأل الناس تكثرأ أو اتخذ من التسول مهنة وحرفة

وهو قادر على الكسب بالطرق المشروعة فإن ذلك لا يحل ولا يجوز وقد تضافرت الأحاديث الصحيحة على ذم فاعله وبيان عقوبته في الدنيا بمحق بركته وفي الآخرة بما ينتظره من عذاب النار فقد روى مسلم في صحيحة عن أبي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : " من سأل الناس تكثرًا فإنما يسأل جمراً فليستقل أو ليستكثر . "

هـ) آثار التسول على الفرد والمجتمع :

يمكن حصر العديد من الآثار المترتبة على تفشي ظاهرة التسول في المجتمع وبعض هذه الآثار اقتصادية، وبعضها الآخر أمنية، كما أن لها بعد اجتماعي وجانب شرعي وحضاري، وهذه بعض الآثار اسردها بشكل مختصر، فمن ذلك:

- استمرار البطالة في المجتمع بسبب احتراف عدد من أفراد هذه الظاهرة التي تدعو إلى الكسل والتبطل ، ولا يخفى ما في تفشي البطالة في المجتمع من أثر خطير على المدى البعيد والمدى القريب على الفرد ذاته وعلى المجتمع بكامله وتعطل إنتاجية المجتمع وضعفه اقتصاديا مقابل المجتمعات الأخرى ، وزيادة الجريمة .
- ضعف المجتمع مقابل المجتمعات الأخرى ، وسقوط هيبة الأمة من أعين الأعداء كما يرى (عبيد 1417هـ) ذلك أن التسول مظهر غير حضاري يكشف عن خلل في الأمة إما فقر أو سوء توزيع أو عدم العناية بالمؤسسات العامة ذات النفع العام ، وهذا ما جعل بعض الناس ينظر للمجتمعات المسلمة على أنها من دول العالم المتخلف أو العالم الثالث .
- تفشي الجريمة ، وذلك أن المتسول يحصل على المال بغير وجه حق وبدون مشقة وقد يكون فوق حاجته وهذا مدعاة لصرف هذه المبالغ في الشهوات ومقدماتها ونتائجها .
- عدم وصول الزكوات والصدقات إلى مستحقيها من الفقراء والمساكين والأيتام والأرامل ، ذلك أ ، المتسول يأخذ حق المستحق دون وجه حق مما يمنع وصولها إلى مستحقيها وهو الفقير الذي لا يسأل الناس إلحافاً .

(و) التسول في المملكة العربية السعودية :

كما ذكر في ظاهرة التسول من إنهاء تعد ظاهرة قديمة فكذلك الحال في المملكة العربية السعودية فظاهرة التسول قديمة وارتبطت بمنطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة ففي العديد من كتب الرحالة الذين زاروا منطقة الحرمين إشارة لهذه الظاهرة ومن هؤلاء محمد لبيب البتونوي الذي زار مكة المكرمة عام 1327هـ (قبل قرابة مائة عام ووصف هذه الظاهرة وهي كثرة المتسولين عند أبواب الحرم وطالب الوالي آنذاك بإقامة دار الضيافة لهم يأوون إليها ولو في مدة موسم الحج (الهلابي ، 1421هـ ، ص 27).

لذلك لا يستغرب أن نجد هذا المقترح قد تم تنفيذه في عام 1354هـ عندما أسس مدير الأمن العام في مكة المكرمة مهدي بك المصلح -رحمه الله -داراً لإيواء العجزة من الحجاج لوقايتهم من التسول ، وقد نفذ مشروعه هذا في بيت استأجره لهذا الغرض في مكة المكرمة ، وكان عدد سكانها في عامها الأول (300) عاجز وعاجزة ، ثم تقلص العدد في العام التالي إلى (100) عاجز وعاجزة .ثم صدرت موافقة الملك عبد العزيز -رحمه الله - على بناء دار خاصة بهم في مكة المكرمة على نفقته الخاصة في عام 1363هـ. وفي عام 1357هـ تم...وتطور الأمر بعد ذلك حيث أنشئت مكاتب خاصة لمكافحة التسول في المملكة العربية السعودية وافتتح أول مكتب عام (1391هـ) ويبلغ عددها الآن اثنا عشر مكتباً منتشرة في مناطق المملكة .وتختص هذه المكاتب بمكافحة التسول من خلال القبض على المتسولين وإحالة المتسول غير السعودي إلى إدارة الجوازات الترحيلة ، كما تقوم هذه المكاتب بدراسة حالة المتسول السعودي دراسة اجتماعية واتخاذ الإجراء الاجتماعي المناسب مثل :تحويله إلى مكتب العمل للبحث له عن عمل إن كان قادراً ، أو تحويله إلى مكتب الضمان الاجتماعي لصرف مساعدة مالية له أو إلى إحدى الجمعيات الخيرية إن كان عاجز عن العمل أو إلى أحد الدور الاجتماعية إن كان صغيراً أو مدفوعاً من أسرته.

ثانياً: الخصائص الاجتماعية للمتسولين في المنطقة الشرقية

لعل مما يحسن التعرف عليه قبل الحديث عن كيفية التعامل مع المتسولين من قبل الجمعيات الخيرية التعرف على خصائصهم ، بل هي المنطلق الأساسي لأي خطوة عملية للتعامل مع المتسولين فإنه لا يمكن تصور كيفية العمل مع هذه الفئة قبل التعرف على خصائصهم الاجتماعية والأسرية والتعليمية والصحية ليتمكن بعد ذلك رسم الخطوات التنفيذية لما يمكن تقديمه لهذه الفئة وفي الفقرة سيتم وصف حال المتسولين والتسول في المملكة العربية السعودية إضافة إلى وضعهم في المنطقة الشرقية بحكم هذا الملتقى في المملكة العربية السعودية إضافة إلى وضعهم في المنطقة الشرقية بحكم هذا الملتقى خاص بالجهات الخيرية في المنطقة الشرقية ، وهذه البيانات مستقاة من آخر تقرير إحصائي صادر عن الجهة المسؤولة عنهم وهي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ففي الجدول الآتي نستعرض وضع المتسولين من حيث الجنسية :

جدول رقم (1).

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المملكة العربية السعودية بحسب المناطق خلال عام 1420هـ/1421هـ (2000م)

المنطقة	عدد المتسولين المقبوض عليهم	%
الرياض	4094	20.1%
مكة المكرمة	10944	53.7%
المدينة المنورة	1487	7.3%
القصيم	626	3.1%
الشرقية	554	2.7%
عسير	2489	2.2%
تبوك	168	0.9%
المجموع	20362	100%

ومما يلاحظ من الجدول رقم (1) أن المنطقة الشرقية لا تمثل ظاهرة التسول فيها مشكلة

كبيرة قياسا على بقية مناطق المملكة العربية السعودية، فعدد المتسولين المقبوض عليهم خلال العام 1420هـ/1421هـ (2000م) بلغ (55) متسول ومتسولة فقط وبنسبة تصل إلى (2.7) فقط وتأتي المنطقة الشرقية في المرتبة السادسة بين مناطق المملكة السبع التي يوجد بها مكاتب مكافحة التسول.

وقد يرد هنا تساؤل مشروع وهو أن هذا الرقم لا يمثل كل المتسولين الذين يمارسون التسول في المنطقة فيوجد منهم من عجزت فرق مكافحة التسول القبض عليه أول ما تستطع الوصول إليه ، وهذا القول مقبول جداً ولكن حين الحديث عن الخصائص فنحن نتحدث عن النسب وهي تمثل النسبة من العدد المقبوض عليهم وهي بمثابة العينة لأي دراسة علمية . ولكن رغم انخفاض هذه النسبة فلا بد من التعامل معها بجدية للخطر العظيم المترتب على انتشار هذه الظاهرة ليس على الفرد المتسول فحسب، بل على جميع أفراد أسرته والمجتمع بشكل عام.

جدول رقم (2)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب الجنسية

خلال عام 1420هـ/1421هـ (2000م)

الجنسية المدينة	سعودي	غير سعودي	المجموع	%
الدمام	235 70%	100 30%	335 100%	60.5%
الإحساء	178 81.3%	41 18.7%	219 100%	39.5%
المجموع	413 74.6%	141 25.4%	554 100%	100%

ومما يلاحظ من الجدول رقم (2) أن المتسول السعودي في المنطقة الشرقية يمثل (74.6%) في حين يمثل المتسول غير السعودي قرابة ربع المتسولين في المنطقة ونسبتهم وصلت إلى (25.4%) فقط ، وهذا يجعل الجمعيات الخيرية في المنطقة توجه جهودها نحو أغناء المتسول السعودي باعتبار نسبتهم الكبيرة بين المتسولين المقبوض عليهم في مدن المنطقة الشرقية.

جدول رقم (3)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب الجنس

1420هـ / 1421هـ (2000م)

الجنسية المدينة	ذكر	أنثى	المجموع	%
الدمام	33.1% 111	66.9% 224	100% 335	60.5%
الإحساء	45.2% 99	54.8% 120	100% 219	39.5%
المجموع	37.9% 210	62.1% 344	100% 554	100%

ومن الجدول رقم (3) يتضح أن نسبة النساء المتسولات في المنطقة أكثر من الرجال فنسبة النساء بلغت (62.21%) مقابل (37.9%) من الرجال ومعرفة هذه النسبة تعين أي جمعية حين التعامل مع فئة المتسولين فتوجه برامجها التأهيلية إلى فئة النساء أكثر من فئة الرجال.

جدول رقم (4)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب العمر

1420هـ / 1421هـ (2000م)

العمر المدينة	أقل من 18	من 18-60	أكثر من 60	المجموع	%
الدمام	34.3% 115	56.4% 189	9.3% 312	100% 335	60.5%
الإحساء	16.6% 37	67.1% 147	16% 35	100% 219	39.5%
المجموع	27.4% 152	60.7% 336	11.9% 66	100% 554	100%

أما من حيث الأعمال فكما يظهر من الجدول رقم (4) أن الغالبية العظمى من المتسولين يقعون في المرحلة العمرية بين (18-60 سنة) ونسبة تصل إلى (60.7%) ولا يخفى أن هذه الفئة القادرة على العمل ومن ثم يؤخذ بعين الاعتبار حيث تصميم برامج مساعدة المتسولين

جدول رقم (5)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب الحالة التعليمية

1420هـ / 1421هـ (2000م)

المدينة	التعليم	أمي أو يقرأ ويكتب	ابتدائي ومتوسط	ثانوي وأخرى	المجموع	%
الدمام		171 51%	154 46%	10 3%	335 100%	60.5%
الإحساء		151 69%	48 21.9%	20 9.1%	219 100%	39.5%
المجموع		322 58.1%	202 36.5%	30 5.4%	554 100%	100%

يغلب على المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية أنهم غير متعلمين فنجد من بينهم (585.1) أميون أو يعرفون القراءة والكتابة فقط ، أما من يحمل الشهادة الثانوية أو ما يعادلها من الثانويات الصناعية أو الزراعية أو التجارية فلا تصل نسبتهم إلا إلى (5.4 %) فقط ، ولاشك أن معرفة المستوى التعليمي يساع على تصميم البرامج التأهيلية أو برامج المساعدة للمتسولين.

جدول رقم (6)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب الحالة الصحية

1420هـ / 1421هـ (2000م)

المدينة	الحالة	سليم	مرضى أو صاحب عاهة	المجموع	%
الدمام		275 82.1%	60 17.9%	335 100%	60.5%
الإحساء		165 75.3%	54 24.7%	219 100%	39.5%
المجموع		440 79.4%	114 20.6%	554 100%	100%

في حين نجد أن من يعاني من مرض أو عاهة يستحق معه المساعدة من بين هؤلاء المتسولين ما نسبته (20.6 %) وهؤلاء قد لا تجدي معهم البرامج التأهيلية وحاجتهم الكبرى إلى مساعدة

جدول رقم (7)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب الحالة المهنية
1420هـ/1421هـ (2000م)

المدينة	الحالة	طالب	لديه عمل	عاطل	المجموع	%
الدمام	37 11%	27 8.1%	271 80.9%	335 100%	60.5%	
الإحساء	44 40.1%	30 13.7%	145 66.2%	219 100%	39.5%	
المجموع	81 14.6%	57 10.3%	416 75.1%	554 100%	100%	

تظهر نتائج الجدول رقم (7) أن غالبية المتسولين المقبوض عليهم في مدن المنطقة الشرقي أنهم عاطلون عن العمل فنجد أن (75.1%) منهم لا يعمل وعاطل عن العمل رغم إن أعمارهم في سن العمل وحالتهم الصحية جيدة، وهناك (10.3%) من المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية، كما يوجد بين المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية (14.6%) في عداد طلاب المدارس.

وهذه النسبة رغم انخفاضها تبقى مزعجة بحكم أن هذه النسبة من المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية ستتشغل ولا شك عن دراستها بممارسة مهنة التسول، ولا يستبعد مصابة ذلك لضغوط من الأسرة وإجبار الطفل لكي يمارس التسول وسيستقر الطفل في النهاية على المهنة واحدة فإما الدراسة أو التسول ومما لا شك فيه أن التسول بحكم إداره للأموال الكثيرة دون تعب يذكر سيكون هو الملجأ للطفل أو لأسرته.

جدول رقم (8)

جدول المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب عدد مرات القبض

1420هـ/1421هـ (2000م)

العدد	قبض عليه للمرة الأولى	قبض عليه أكثر من مرة	المجموع	%	المدينة	
290	8606%	45	13.4%	335	100%	الدمام
150	68.5%	69	31.5%	219	100%	الإحساء
440	79.4%	114	20.6%	554	100%	المجموع

يوضح الجدول رقم (8) عدد مرات القبض على المتسولين في المنطقة الشرقية فبالغالبية العظمى من المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية كان هذا القبض هو الأول في سجل حياة التسول لديهم وهؤلاء بلغت نسبتهم (79.4%)، في حين هناك (20.6%) سبق القبض عليهم أكثر من مرة، وعلى الرغم من أن هذا مؤشر مزعج إذا يعني هذا أن سوق التسول تستقبل حالات جديدة كل يوم بدليل القبض على (79.4%) من المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية لأول مرة فهم لم يتمرسوا بعد في هذه المهنة الدنيئة، وهذا أيضا مما يسهل عملية التعامل معهم وانتشالهم من بيئة التسول ونقلهم من العطالة إلى الآن...

جدول رقم (9)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب الحالة الزوجية

1420هـ/1421هـ (2000م)

الحالة	أطفال	أعزب	لديه عائلة	المجموع	%	المدينة
34	10.1%	167	49.9%	134	40%	الدمام
48	21.9%	72	32.9%	99	45.2%	الإحساء
82	14.8%	239	43.1%	233	42.1%	المجموع

ومن بيانات الجدول رقم (9) يتضح أن من لديه عائلة من المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية يقومون بالصرف عليهم تصل نسبتهم إلى (42.1%) في حين يوجد من العزاب الذي لم يتحمل مسئولية كبيرة في الغالب ما نسبته (43.1%) أما الأطفال فتبلغ نسبتهم (14.8%).

جدول رقم (10)

عدد المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية بحسب دوافع التسول

1420هـ/1421هـ (2000م)

الدافع المدينة	الحاجة	امتهان التسول	فرض الأسرة	بطالة	أخرى	المجموع	%
الدمام	209 62.4%	28 8.4%	32 9.6%	27 8.1%	39 11.5%	335 100%	60.5%
الأحساء	42 19.2%	69 31.5%	23 10.5%	% :	85 38.8%	219 100%	39.5%
المجموع	251 45.3%	97 17.5%	55 9.9%	27 4.9%	124 22.4%	554 100%	100%

يوضح الجدول رقم (10) سبب التسول المعلن من قبل المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية، فيوجد (45.3%) يدعون أن الحاجة هي الدافع للتسول في حين يوجد (17.5%) امتهنوا التسول بعد أن وجدوا فيه عملية مريحة وتحصل على مبالغ دون جهد يذكر، ولعل النسبة المقلقة هنا هو وجود ما نسبته (9.9%) من الأطفال أجبرتهم أسرهم على التسول وفي ذلك من الاستغلال وقتل لبراءة الطفولة الشيء الكثير، كما أن فيها تضییع للأمانة التي حملها الله عز وجل للأسر تجاه هؤلاء الأطفال الصغار من أبنائهم.

وفي ختام هذا الوصف المقتضب للخصائص الاجتماعية للمتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية يمكن تلخيص هذه الخصائص في الجدول الآتي لكل من مدينة الدمام، وكذلك لمدينة الأحساء حيث في ذلك تسهيلا للجمعيات الخيرية في تلك المدينتين حين التعامل مع فئة المتسولين للعمل على انتشالها من هذه المهنة الدنيئة .

جدول رقم (11)

خصائص المتسولين المقبوض عليهم في المنطقة الشرقية

1420هـ / 1421هـ (2000م)

م	مدينة الدمام	مدينة الإحساء
1	70% من المتسولين من السعوديين	81.3% من المتسولين من السعوديين
2	66.9% من المتسولين إناث والبقية ذكور	54.8% من المتسولين إناث والبقية ذكور
3	56.4% من المتسولين هم في سن العمل	67.1% من المتسولين هم في سن العمل
4	51% من المتسولين أميون	69% من المتسولين أميون
5	82.1% منهم لا يعانون من أمراض أو عاهات	75.3% منهم لا يعانون من أمراض أو عاهات
6	80.9% عاطلون عن العمل	66.2% عاطلون عن العمل
7	86.6% يفيض عليهم للمرة الأولى	68.5% يفيض عليهم للمرة الأولى
8	4% لديهم أسر يعولونهم ويقومون برعايتهم	45.2% لديهم أسر يعولونهم ويقومون برعايتهم
9	62.4% دافع التسول لديهم الحاجة	19.2% دافع التسول لديهم الحاجة
10	8.4% أصبح التسول لديهم حرفة امتهنوها	31.5% أصبح التسول لديهم حرفة امتهنوها

ثالثاً: كيفية التعامل مع المسؤولين

وبعد أن تعرفنا على أبرز الخصائص للمسؤولين في المنطقة الشرقية يمكننا أن نحدد التعامل الأمثل معهم ، ولكن لا بد من الإشارة إلى خطوات أساسية يلزم القيام بها قبل تقديم الخدمة لهذا المتسول ، وبداية يجب أن نضع قاعدة عامة وهدف أساسي لكل العمليات المستقبلية للتعامل مع المتسول ويمكن صياغته على النحو الآتي :

إغناء المتسول عن ذل المسألة وسد حاجته الاقتصادية والنفسية والاجتماعية

أ- المرتكزات التي تقوم عليها عملية التعامل مع المسؤولين:

ولتحقيق هذا الهدف وقبل ذلك كله لا بد من التعرف على المرتكزات الأساسية التي يجب أن تنطلق منه جميع التعاملات مع المسؤولين ، ويمكن حصرها في ثلاث مرتكزات أساسية ينبغي أن تكون حاضرة في أذهان الأخوة العاملين في الجمعيات الخيرية حتى يتلبس عملهم بالصبغة الشرعية ويكتب له القبول بإذن الله وهذه المرتكزات هي :

1) الإنسان مخلوق مكرم ، ومكانته محترمة في الإسلام:

لقد أسجد الله عز وجل ملائكته للإنسان حيث خلقه ، قال تعالى " إذ قال ربك للملائكة إني خالق بشراً من طين * فإذا سويته ونفخت فيه من روحي فقعوا له ساجدين * فسجد الملائكة كلهم أجمعون * إلا إبليس استكبر وكان من الكافرين " (ص :آية 71- 47) ، وهذا السجود سجود إكرام وإعظام واحترام كما ذكر ذلك ابن كثير -رحمه الله - في تفسيره . وجنس الإنسان مكرم ، وله منزلة خاصة بين مخلوقات الله عز وجل ، قال تعالى " : ولقد كرمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلق...كما خص الله -عز وجل - الإنسان بميزة جعلته من أشرف المخلوقات ، وهى العقل . وإلى جانب ذلك فالإنسان يمتاز بما به من تركيب جسماني خاص يسهل له القيام بمختلف الأعمال التي يمارسها كالاتصال والاستواء ذلك أن الله خلق كل شيء منكباً على وجهه وخلق الإنسان مستوياً .

قال تعالى " الله الذي جعل لكم الأرض قراراً والسماء بناءً وصوركم فأحسن صوركم

ورزقكم من الطيبات ذلكم الله ربكم فتبارك الله رب العالمين " (غافر ن آية: 64).
ومن هنا ، فالإنسان مكرم له منزلته المحترمة ، وله كرامته المصونة المعتبرة والمتسول رغم ارتكاسه في هذه المهنة الدنيئة إلا أن له حق هذا التكريم ، بل مما يزيد في تكريم المتسول الضعف النفسي والروحي والاجتماعي الذي يعيشه مما يوجب مساعدته لانتشاله من هذه الممارسة الخاطئة .

2) المجتمع المسلم متراحم متماسك متواد:

قال تعالى: " محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار رحماء بينهم. (الفتح الآية 29) قال تعالى واصفاً المؤمنين "ثم كان من الذين آمنوا وتواصوا بالصبر وتواصوا بالمرحمة" (البلد ن آية: 117) ويصف الرسول ﷺ المؤمنين بأنهم كالجسد الواحد وذلك فيما رواه البخاري -رحمه الله -أن النعمان بن بشير -رضي الله عنهما -أن رسول الله " ﷺ قال (ترى المؤمنين في تراحمهم وتوادهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر جسده بالسهر والحمى) كما رواه البخاري -رحمة الله- عن أنس- رضي الله عنه- أن النبي ﷺ قال: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه) كذلك ذكر جرير بن عبد الله- رضي الله عنه- قال: قال رسول الله ﷺ (لا يرحم الله من لا يرحم الناس) ولعظم قيمة التراحم عد رسول الله ﷺ الذي لا يرحم البشر عموماً من الخاسرين ففي الحديث (خاب عبد وخسر لم يجعل الله تعالى بقلبه رحمة للبشر).

فالشريعة في نظرتها للمجتمع تؤكد أنه كيان إنساني متواصل فالأسرة فيه ترتبط بالمودة الواصلة ، والمجتمع في القرية والبلدة يتعاون أفرادها على الخير والأخذ بيد الضعيف العاجز ..والأمة يتضافر آحادها على الخير فيما بينهم وعلى التعاون فيما ينفعهم ..وذلك كله في قانون الإسلام يقتضي أن يمد الإنسان العون لكل من يحتاج إلى العون.
ومن هذا الأساس الذي يحث على التراحم والرحمة ، ينبغي أن تتطلق فعاليات التعامل مع المسؤولين من قبل العاملين في الجمعيات الخيرية.

3) المجتمع المسلم مجتمع متعاطف متكاتف متعاون؛

قال: رض الإسلام وحرص على جعل المجتمع المسلم متآزراً متعاوناً يشد بعضه بعضاً وذلك من خلال الحث المتواصل لأفراده على خدمة بعضهم بعضاً ، وتفريج كرب إخوانهم المسلمين ، وإدخال السرور على أنفسهم ، وكف ضيعتهم ، ورتب على ذلك الأجر الجزيل ، وعده رسول الله ﷺ من أفضل الأعمال ، فعن أبي هريرة -رضي الله عنه -أن رسول الله ﷺ سئل : أي العمل أفضل ؟قال: " أفضل العمل أن تدخل على أخيك المؤمن سروراً أو تقضي عنه ديناً أو تطعمه خبزاً ". كما جعل عون الرجل لأخيه المسلم صدقه يتصدق بها عن نفسه ف كل يوم، ففي صحيح مسلم عن ابن عباس...وقد وصف رسول الله ﷺ حال المؤمن من أخيه المؤمن في المجتمع المسلم بابلغ عبارة وأدق وصف ، وذلك فيما رواه الإمام مسلم عن الصحابي الجليل أبو هريرة -رضي الله عنه -عن النبي ﷺ أنه قال "المؤمن مرآة أخيه ، والمؤمن أخو المؤمن يكف عليه ضيعته ، و بحوطه من ورائه " ، وأخرج مسلم يرحمه الله أن رسول الله ﷺ قال : "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه ."

ويتواصل الحث من الرسول ﷺ لأفراد المجتمع المسلم بأن يتعاونوا ويكونوا في خدمة بعضهم بعضاً ، والتساعد لقضاء حوائج بعضهم بعضاً ، فعند الإمام مسلم أن جابر رضي الله عنه قال :قال رسول الله .. (ﷺ من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته) ، ويا له من عون للإنسان عندما يكون الله في حاجته ، ولكن ذلك لا يستحق إلا حينما يكون المسلم في حاجة أخيه المحتاج لأي نوع من أنواع الحاجة .

ولقد وجه الرسول ﷺ أمته إلى نفع الناس وإدخال السرور على أنفسهم وكشف كربهم ، وعد من يفعل ذلك بأنه أحب الناس إلى الله ، فقد روى الطبراني أن ابن عمر رضي الله عنهما أخبر أن رسول الله ﷺ قال " :أحب الناس إلى الله تعالى أنفعهم للناس ، وأحب الأعمال إلى الله -عز وجل -سرور يدخله على مسلم ، أو يكشف عنه كربة " .. ولا شك أن من أشد الكرب على الإنسان هو الذل الذي قد يعيشه المتسول جراء إراقة ماء وجهه وتذلل له للناس بسؤالهم هذا يعطيه والآخر يمنعه وما يستتبعه من ضرر على نفسه وأسرته ومجتمعه ، فمن هنا نجد ذلك الحث المتواصل والمت...وبعد التعرف على هذه السس التي ينبغي أن تنطلق منها فعاليات العمل مع المتسولين يمكن تحديد الخطوات الأساسية التي

ينبغي أن تمارسها الجهة الخيرية التي ستتولى رعاية هذا المتسول وانتشاله من وضعه الذي يعيشه على النحو الآتي:

ب - إجراء دراسة حالة للمتسول:

وهو ما يسمى أحياناً بالبحث الاجتماعي وإن كان الاسم العلمي لهذه الخطوة دراسة الحالة ويقصد به المعلومات التي يتم جمعها ورصدها عن المتسول وهو ما يعرف في علما الاجتماع أو الخدمة الاجتماعية باسم (العميل) (ويكون جمع المعلومات من خلال مصادر متعددة مثل الجهات الرسمية وقابلة العميل نفسه والزيارة الميدانية إلى مكان سكن العميل أو عمله . ويتم تسجيل كل هذه المعلومات التي يتم رصدها عن العميل في سجل خاص يسمى دفتر أو استمارة دراسة الحالة وتحتوي الاستمارة على عناصر أساسية تساعد الباحث الاجتماعي على استكمال المعلومات وتوضيح الصورة الحقيقية عن العميل ويجب أن تتكون استمارة دراسة الحالة من عناصر عدة وحتى تكون الاستمارة متكاملة وتعطي الصورة الحقيقية عن العميل فلا بد من اشتغالها على عدد من المعلومات ، ونحن نذكرها هنا لنتبين من خلالها مدى تحقيق استمارات دراسة الحالة التي تتم الآن في الجمعيات الخيرية الأهداف المطلوبة ، فمن الجوانب المهمة في استمارة البحث الجوانب الآتية:

- البيانات الأولية للعميل مثل : السن ، الحالة الاجتماعية ، العمل ، التعليم ، الحالة الصحية ، الحي العنوان ، وصف المنزل ومكوناته ، مع رصد التطور التاريخي لكل هذه المتغيرات .
- البيانات الاقتصادية: مثل الدخل - المصاريف - ملكية السكن - ملكية السيارة - دخل الزوجة أو الأولاد إن وجد.
- البيانات السرية مثل : التركيب الأسري وعدد أفراد الأسرة وأعمارهم ، مع ذكر الحالة الاجتماعية والصحية والاقتصادية والتعليمية لكل فرد من أفراد الأسرة .
- الحالة الصحية للعميل وتشمل الجانب الجسمي ، وكذلك الجانب النفسي والعقلي للعميل ، ومدى قدرته على العمل ، وهل لديه إعاقة تمنعه من العمل ، وهل هي دائمة

أم مؤقتة .

- العلاقات التبادلية بين أفراد الأسرة والوالدين والأبناء ومدى وجود ترابط مادي ومعنوي ونفسي بين أفرادها وطبيعة هذه العلاقة وهل هي معقدة أم بسيطة وهل هي مستمرة أو موسمية ، وتوثيق مستوى هذه العلاقة وأثرها في العميل.
- البيئة الخارجية والداخلية للعميل ، ويقصد بها نوعية الحي ومستواه ، ودرجة الترابط بين أفرادها والخدمات المتوفرة فيها .. الخ. أما البيئة الداخلية فيقصد بها منزل العميل من حيث نوعية المنزل وطبيعة بناءه وعدد الغرف وحجمها وطبيعة الإضاءة والتهوية. الخ
- تاريخ تطوير مشكلة العميل التي يعيشها الآن ، وكيف بدأ و إلى أين انتهت ؟ وما هي الجهود التي بذلت لعلاجها سواء ن المعالجها. أو من جهات خيرية أخرى أو من الجهات الحكومية. وتحديد تصور العميل عن شكلته ورأيه في كيفية علاجها.
- التشخيص الدقيق للمشكلة من خلال المعطيات السابقة ومن خلال التعرف على المعلومات كاملة عن العميل. ويقصد بالتشخيص الرأي المبدئي الذي يتكون لدى الباحث الاجتماعي في الجمعية الخيرية عن العوامل المؤثرة في المشكلة .ولفظ التشخيص في الميدان الطبي ، فالطبيب البشري يتعامل مع ناحية واحدة من الشخصية هي الناحية الجسمية للمريض بينما الأخصائي الاجتماعي يعني بالنواحي المختلفة للشخصية سواء العقلية أم الجسمية أم النفسية أم الاجتماعية أم الاقتصادية فالتشخيص الاجتماعي عملية متشابكة ومعقدة وتؤثر جوانبها على بعضها البعض .
- وأخيراً رأي الباحث في علاج المشكلة وعادة ما يكون العلاج على قسمين: الأول بتناول العلاج العاجل الذي لا يحتمل التأخير ، والثاني يكون طويل الأمد يعالج مشكلة العميل من جذورها .

وتتعدد مصادر دراسة الحالة ، فهناك العميل ، باعتباره يعيش المشكلة نفسها وقد يعرف أسبابها ، ولديه تصور نظري لعلاج مشكلته ولكن بشرط ألا يكون مختلاً عقلياً أو مريضاً نفسياً بحيث لا يمكن الاعتماد على أقواله . وكذلك الأسرة . باعتبارها عامل مؤثر في المشكلة سبباً وعلاجاً وباعتبارها محض العميل في صغره وأثناء حياته في الغالب إضافة إلى الأشخاص الآخرون :مثل الجيران والأصدقاء ، والأقارب ، وإمام المسجد ، وزملاء

العمل .كما أن الوثائق الرسمية :مثل دفتر العائلة ،أو حفيظة النفوس أو التقارير الطبية ،أو الشهادات الدراسية تُعد مصدراً جيداً لدراسة الحالة ، وأخيراً الجهات الرسمية مثل :الجهة التي يعمل فيها المستفيد إن كان يعمل، ومكاتب الضمان الاجتماعي ، ومصلحة التقاعد ، ومؤسسة التأمينات الاجتماعية ، والسجل التجاري ، والسجونإلخ.

وهناك عدد من الآليات التي يمكن من خلالها استكمال دراسة الحالة ويعطي للجهة التي تقدم الخدمة للعميل الصورة الكاملة والدقيقة عنه ومن ذلك:

- المقابلة الشخصية مع العميل سواء تمت هذه المقابلة في مقر الجمعية الخيرية أم في منزله أم مقر عمله.
- الزيارة الميدانية لمنزل العميل والحي الذي يعيش فيه وتقييد البيانات التي يتحصل عليها الباحث بعد هذه الزيارة .
- المكاتبات الرسمية مع الجهات الحكومية والأهلية ، إضافة إلى الاتصال الشفهي والهاتفي والشخصي مع تلك الجهات.
- زيارات الجهات والأوساط الاجتماعية التي للعميل ارتباط بها .

ويلاحظ أن لكل واحد مما سبق ذكره فتيات خاصة وشروط معينة تحقق النجاح وتوفر الحد الكافي من الكمال فيها ، فالمقابلة لها شروطها وأسسها ، والزيارة الميدانية لها مقوماتها التي تحقق لها النجاح وهكذا بقية الوسائل الأخرى. كما يلاحظ أن اختلال واحدة من هذه المصادر أو غياب أحده الآخر يؤثر سلباً على اكتمال دراسة الحالة ،ومن ثم ينتقل التأثير السلبي إلى نوعية القرار الذي ينبغي اتخاذه مع الحالة ومن هنا يجب ألا يترك مصدر من هذه المصادر إلا لضرورة قصوى تمنع من الاستفادة منه بشكل قهري وليس اختياري.

وتتبع أهمية دراسة الحالة من كونها ترسم الصورة الحقيقية للعميل وطبيعة المشكلة التي يعاني منها وكيف نشأت ، وتطورها التاريخي وتشخيصها ، وكيفية علاجها . كما تعد استمارات دراسة الحالة سجل وثائقي لتطور مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاجتماعية للمستفيدين منها . كما تساعد دراسة الحالة على تكوين علاقة مهنية جيدة بين الباحث الاجتماعي من جهة والعميل من جهة أخرى مما يؤدي في النهاية إلى مصلحة العميل وعلاج مشكلته . كما تؤدي دراسة الحالة إلى توفير الجهد والوقت حين تحويل

العميل من أخصائي إلى أخصائي اجتماعي آخر في الجمعية الخيرية نفسها أو حين تحويل العميل إلى الجمعية الخيرية أخرى.

ومن كل ما سبق يمكن القول أن استمارة دراسة الحالة الجيدة يمكن قياسها من خلال بعض المحددات الأساسية وبعض هذه المحددات يختص بالباحث الاجتماعي نفسه، والبعض الآخر منها يختص بالجمعية الخيرية، وبعضها آخر يتعلق بنموذج الاستمارة المعدة لهذا الغرض، وإبراز هذه المحددات:

- تعدد مصادر دراسة الحالة وعدم الاكتفاء بمصدر وحيد دون بقية المصادر الأخرى.
- اكتمال الاستمارة والتحديث المستمر لها بما يتواءم مع تطور العمل في الجمعية الخيرية.
- التأهيل العلمي الجيد للباحث الاجتماعي في الجمعية الخيرية من خلال التأهيل العلمي والدورات التدريبية المستمرة.
- توفر الخبرة الكافية لدى الباحث الاجتماعي وذلك من خلال العمل المستمر في المجال نفسه والتطوير الذاتي للقدرات.
- وجود علاقة مهنية جيدة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وهذه تعتمد على تأهيل الباحث الاجتماعي ومقدار ما يمتلكه من خبرة عملية وعلمية وممارسة مهنية مستمر.

وعلى الرغم من ما ذكر من أهمية لدراسة الحالة وكونها منطلق أساسي ورئيسي لكل خدمة اجتماعية أو مادية أو معنوية يتم تقديمها إلى المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية، إلا أنه كثير ما يكتنف عملية دراسة الحالة العديد من الصعوبات والمعوقات الداخلية والخارجية التي تجعله يخرج بشكل غير دقيق أو غير معبر عن الواقع.

وتتفاوت مصادر هذه الصعوبات أو العوائق التي تواجه البحث الاجتماعي ومن ذلك عدم تهيئة المكان المناسب في الجمعية الخيرية أو عدم توفير الإمكانيات الإدارية والمالية اللازمة أو عدم تدريب الباحثين ومتابعيهم في عملهم الفني والإداري، أو عدم وجود تأهيل علمي جيد للباحثين، أو الاقتصار على مصدر واحد لدراسة الحالة، أو عدم الدقة في كتابة البيانات والتحري عنها، أو عدم قدرة الأخصائي على تكوين علاقة مهنية جيدة مع العميل.

وأحياناً أخرى تكون الصعوبات من العمل نفسه مثل :عدم تعاون العميل مع الأخصائي الاجتماعي في تقديم البيانات الصحيحة ، أو الكذب عليه أو تضليله بمعلومات غير دقيقة أو معلومات مبالغ فيها ، إضافة إلى عدم الالتزام بالمواعيد التي يحددها الأخصائي الاجتماعي أو تأخره عنها .

ج -تحديد الإجراء المناسب للمتسول:

بعد القيام بدراسة حالة المتسول والتعرف على كامل وضعه الاجتماعي والاقتصادي وفي ضوء المعطيات السابقة المستخلصة من الجداول وهي الخصائص الديموغرافية للمتسولين تبدأ الجمعية بعملية تأهيلية من خلال البرامج المصممة داخل الجمعية سلفاً وفق احتياجات المتسولين ووفق إمكاناتهم السابق ذكرها في المبحث السابق .بحيث يراعى في تصميمها متطلبات الحالة بشكل عام فكما هو واضح أن أبرز الخصائص الديموغرافية للمتسولين في المنطقة الشرقية هي :

- اتصافهم بالأمية وقلة التعليم بينهم .
- كثرة المتسولين من الجنسية السعودية في المنطقة .
- غلبة فئة النساء على المتسولين في المنطقة .
- معظم المتسولين في المنطقة هم في سن العمل.
- الغالبية العظمى قادرون على العمل وبصحة جيدة.
- معظم المتسولين عاطلون عن العمل .
- نسبة ليست بالقليلة منهم يعولون أسرهم.
- نسبة كبيرة منهم يقبض عليهم للمرة الأولى
- معظم المتسولين دافعهم الحاجة حسبما يذكرون
- نسبة محدودة منهم أصبح التسول لديهم حرفة أساسية.

ومن هنا فحينما تريد الجمعية الخيرية التعامل الأمثل مع فئة المتسولين لابد لها من أخذ هذه الصفات والخصائص الاجتماعية للمتسولين بعين الاعتبار حتى لا تذهب الجهود سدى وتتشتت الطاقات في برامج لا تلبي احتياجات المتسولين .ومن ثم فشل هذه البرامج لأنها لم تبني على أساس علمي صحيح يتوافق ومتطلبات المستفيدين من البرنامج التأهيلي أو الرعائي

لهذه الفئة .

ولعل من أبرز الجوانب التي يجب مراعاتها مع فئة المتسولين الحرص على رفع مستوى العزة بالنفس لديهم وتذكيرهم بخطورة التسول وذل المسألة ويمكن أن يكون ذلك من خلال جلسات إرشادية للمتسول البالغ من قبل الأخصائي أو من قبل الأخصائية الاجتماعية إن كانت متسولة ، أو يكون من خلال كتيبات أو أشرطة تطبع وتسجل لهذا الغرض ، فهي وسيلة هامة لمنع المتسول من العود مرة أخرى، وبخاصة إذا تزامن مع هذا التقديم برامج اجتماعية ومساعدة اقتصادية فلا يكفي سد حاجته الاقتصادية فقط فهو سوف يحتاج مرة أخرى وه وقد ذهب ماء الحياء ثم وجهه نتيجة لتماديهِ في التسول فمن هنا لابد من تعزيز المساعدة الاقتصادية بدعم معنوي شرعي يقوي فيه الاعتزاز بالنفس ويتشرب من خلاله كراهية استجداء الناس وبغض مد اليد للآخرين.

وهذا العلاج السابق ذكره هو ما يميز الشريعة الإسلامية عن القوانين الوضعية التي تتطلق في معالجتها بالدرجة الأولى من عقاب المتسول إن كان غير محتاج أو سد حاجته الاقتصادية أو الاجتماعية إن كان محتاجا لها ، ولكن في التشريع الإسلامي تبرز ميزة أخرى يتصف به العلاج الإسلامي لهذه الظاهرة وهو تعزيز مكانم العزة في الفرد المسلم ابتداء قبل أن يقع في هذا المستقع الآسن ، وتعديل هذا الانحراف إن وقع فيه .

المراجع

1. البقمي ، عيد بن مطلق 1420هـ ظاهرة التسول في مدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
2. الحسين ، أحمد (1995م) أدب الكدبة ..دراسة في أدب الشاحذين والمتسولين ، دار الحصاد للنشر والتوزيع ، دمشق .
3. السدحان :عبد الله بن ناصر (1419هـ)، رعاية المسنين في المملكة العربية السعودية -دراسة تاريخية وثائقية -مطابع الجمعة ، الرياض .
4. عبيد ، نهاد عبد الحليم (1417هـ)، البطالة والتسول بين السنة النبوية الشريفة وبين القوانين الوضعية المعاصرة، مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة الكويت، الكويت.
5. الهلابي ، عبد العزيز بن صالح (1421هـ)، الرحلة الحجازية لمحمد لبيب البتوني ، ضمن بحوث ندوة الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية ، دار الملك عبد العزيز ، الرياض .
6. وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (1422هـ)، الكتاب الإحصائي السنوي للعام 1421/1420هـ (2000م) ، الرياض.
7. وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (1422هـ) ظاهرة التسول في المملكة العربية السعودية ، دراسة غير منشورة ، الرياض .

عنوان الورقة :

بعض الآثار الاقتصادية
للبطالة والإعانات المالية المتعلقة بها

مقدمها :

الدكتور /مسفر بن عتيق الدوسري

ملخص الورقة :

هذه الورقة تبدأ بتعريف البطالة وأنواعها والإشارة إلى حجمها ، ثم تعرج بعد ذلك على بعض الأسباب المؤدية إلى البطالة وتلك التي تعمل على استمرارها عندا تحدث. ثم تعطي موجزاً عن بعض الآثار الاقتصادية على كل من الفرد والمجتمع والناجئة عن عدم عمل القادرين أو عن الإعانات المالية للقادرين على العمل. وتختتم الورقة بالتطرق إلى مكافحة البطالة وذكر أمثلة على برامج بعض الدول للتعامل معها .

المفردات:

- (1) تعريف البطالة.
- (2) أنواع البطالة.
- (3) حجم البطالة .
- (4) أسباب البطالة.
- (5) ما يؤدي إلى استمرارها .
- (6) الآثار الاقتصادية للبطالة على الفرد والمجتمع .
- (7) إعانات البطالة.
- (8) مكافحة البطالة.
- (9) أمثلة على برامج بعض الدول للتعامل مع البطالة

تعريف البطالة:

عند كل مجتمع ما يسمى بالقوى العاملة وهم عادة الأشخاص القادرين على العمل ما بين سن الخامسة عشرة والخامسة والستين من العمر. فإذا وجد من بين هؤلاء من لا يعمل اعتبر ذلك نوعاً من البطالة.

أنواع البطالة:

هناك أنواع متعددة من البطالة يمكن أن نذكر منها:

1) البطالة الاختلالية:

وتحدث عندنا لا يجد العمال ما يناسبهم من أعمال سواء بسبب نوع حرفتهم فلا بد لهم من الانتقال إلى حرفة أخرى، وهذا يحتاج إلى إعادة التدريب. وقد يؤدي هذا النوع من البطالة إلى الحاجة إلى الانتقال الجغرافي من أجل الحفاظ على الحرفة أو المهنة .

2) البطالة الهيكلية:

وتحدث مثلاً عند تدهور مهنة ما فلا يبقى عليها طلب ولا على ما تنتجه.

3) البطالة الإقليمية:

وهي نتيجة لفقد مقومات الإنتاج في ذلك الإقليم أو لتراحم العمالة فيه ونحو ذلك .

4) البطالة الدورية:

وتحدث بسبب حدوث ما يسمى بالدورات الاقتصادية أو التجارية وهي فترات ازدهار يعقبها فترات ركود وكساد وتظهر بوضوح في ظل النظام الاقتصادي الرأسمالي لأن في صلب ذلك النظام ما يقود إلى هذه التقلبات بشكل دائم.

5) البطالة المتبقية:

وتحدث عند عدم التوظيف للعمال بشكل دائم أو ثابت أو عند عدم القدرة على التلاؤم مع التقنية المستخدمة

6) البطالة الموسمية:

وترتبط بمواسم انتهاء الزراعة أو الدراسة ونحو ذلك.

(7) البطالة الطبيعية:

وذلك يحدث من قبل من يصنف ضمن القوى العاملة لكن من الطبيعي أن لا يقدم أعمالاً تدخل السوق مثل عمل المرأة كربة بيت وهذا لا علاقة له بأهمية ما تقدمه المرأة من أعمال وإنما لعدم وجود قيمة سوقية له وإن كان في غاية الأهمية عندما تتفرغ لإنتاج الأولاد الصالحين .

(8) البطالة الاختيارية:

حيث تختار بعض القوى العاملة أن تبقى بدون أعمال. وقد تحدث نتيجة لارتفاع إعانات البطالة من مستوى الأجور الحقيقية في المجتمع . وهذه خطرة وقد عالجه الإسلام بالتحذير والتخويف من سؤال الناس من قادر على التكسب وما إلى ذلك.

(9) البطالة المقنعة:

وتكون على شكل انخفاض كبير في الإنتاجية عن ما هو متوقع من العامل مقارنة بمثله .

(10) بطالة الفقر:

وتحدث عند نقص رأس المال اللازم للإنتاج أو الأدوات أو كنتيجة لسوء إدارة الموارد والعمال. وهذا النوع من البطالة عادة يصيب أقوام لم يسبق لهم العمل من قبل بل منذ أن انضموا إلى القوى العاملة من بعد تدريب أو تعليم أو منذ أن ابتدءوا البحث عن العمل وهم لم يجدوا أية عمل على الإطلاق .

حجم البطالة :

- (1) يقدر حجم القوى العاملة العربية بحوالي 90 مليون عامل ويتوقع أن يصلوا في حدود عام 2010 إلى حوالي 125 مليون عامل بزيادة سنوية في حدود مليونين ونصف من العال ومن بين هؤلاء حوالي 52% دون العشرين .
- (2) ومن القوى العاملة العربية هناك حوالي 12.5 مليون عاطل عن العمل أي ما يقارب 14% بطالة ، حسب إحصائيات منظمة العمل العربية.
- (3) ولأن الشباب يمثلون نسبة كبيرة من السكان العرب حسب التركيبة السكانية فإن بطالتهم أكبر من معدل البطالة العام ، حيث يمثل الشباب دون الحادية

والعشرين من العمر حوالي 40% من العرب ثم إنهم أول من يسرح من الأعمال لانخفاض تكاليف تسريحهم ، وهم آخر من يوظف لقلة خبرتهم .

لهذا نحد النسب التالية لبطالة الشباب العرب :

60% في مصر والأردن وسوريا وفلسطين

40% في تونس والمغرب والجزائر

85% من الداخلين الجدد للسوق في البحرين.

75% من الداخلين الجدد للسوق في الكويت

67% من الداخلين الجدد للسوق في مصر والجزائر

كما أن معدل البطالة العام الرسمي في الأردن يبلغ *10) 12%

أما قدرة حكومات دول الخليج ومن ضمنها المملكة الاستيعابية لتوظيف القوى العاملة الجديدة في حدود 5% وذلك نتيجة تشبع الوظائف الحكومية. والباقي الذي هو 95% يفترض أن يجد لهم القطاع الخاص وظائف. والقطاع الخاص لا يوجد لهم وظائف لانخفاض أجور الأجانب مقارنة بهم ولانخفاض معدلات النمو الاقتصادي بشكل عام وتبدأ المتاهة.(11)

وقد تقد إلى مكاتب العمل السعودية في سنة واحدة حوالي 26000 طالب عمل وقد وظفت من بينهم حوالي 15000 ألفاً فقط. والبيانات شحيحة في هذا المجال لكن يمكن أن تسلط هذه المعلومة الصغيرة بعض الضوء حول الموضوع (11) وأيضاً بعض المعلومات عن القوى العاملة في السعودية (12) قد تلقى المزيد من الضوء مثلاً:-

- عام 1420هـ من تزيد أعمارهم عن 15 سنة (نصف السكان (نسبة القوى العاملة منهم حوالي (49.13) % 50 %
- الذكور من القوى العاملة في السعودية 85.25 %
- السعوديون 34.81 % من القوى العاملة في السعودية ؟
- النسبة العظمى من القوى العاملة 97.41 % هم ما بين 20-39 عاماً من العمر
- نسبة تعليم الذكور 90 % والإناث 94. %
- نسبة التعليم في القوى العاملة 89,76 %

- نسبة التعليم في القوى العاملة الذكور 89,20 %
- نسبة التعليم في القوى العاملة الإناث 93,21 %
- 50 , 23% من القوى العاملة من الذكور تحمل الابتدائية 89% , 42 من القوى العاملة من الإناث (أعلى النسب للشهادات في القوى العاملة حسب الجنس).

- واجد القوى العاملة:

26 ، 37% في الرياض و 25 ، 84% في مكة و 0 ، 86% في الحدود الشمالية.

- أسباب البطالة في دول الخليج يقال أن من أسبابها :

- 1- العمالة الوافدة الكبيرة بأجورها المتدنية وإنتاجيتها المرتفعة نسبياً وسهولة استقدامها بسبب انخفاض مستوى المعيشة العالمي وانتشار الفقر في كثير من دول العالم. لا لقاء الضوء في على حجم العمالة الوافدة في الخليج دعونا نرى نسبة العمالة الوافدة إلى إجمالي القوى العاملة وهي كما يلي :
 - قطر 90%
 - الإمارات 87%
 - الكويت 77%
 - البحرين 60%
 - السعودية 60%
 - عمان 46%
- 2- الإحجام عن العمل المهني والعمل لدى القطاع الخاص مقارنة بالعمل الحكومي الأكثر أماناً والأقل دواماً وجهداً وإن كان هذا يحتاج على دراسات تؤكد حجمه ومدى تناقص معدلاته أو ثباتها خاصة مع تحول الأوضاع الاقتصادية والانخفاض النسبي في مستوى رفاهية الشباب.
- 3- هناك بعض المفاهيم الراسخة تؤثر وتسبب تفاقم مشكلة البطالة مثل معاملة التعليم الجامعي وكأن فقدته يؤدي إلى الهلاك حتى للبنات دون نقاش لنتائجه على

الفرد والمجتمع من التعليم طويل الأمد مقارنة بالاختصار على تعلم أساسيات العلوم ثم الانطلاق نحو التدريب والعمل. بل صار هناك هروب من البطالة إلى التعليم ومتى مارسخت البطالة فإن التعليم يقوم فقط بتأجيل ولا يؤدي إلى حل لها .
ثم إن التعليم قد يعوق الشخص عن القبول بأي عمل ولو بشكل مؤقت بحجة أنه أصبح يحمل درجة علمية ومثل هذه الأعمال لا تناسبه فيبقى عاطلاً وعالة. هذا إذا لم يكن انخفاض مستوى التعليم أحد أسباب البطالة.

هناك أسباب أخرى للبطالة وليست بالضرورة تنطبق على دول الخليج مثل:

4- برامج خفض الإنفاق العام والإنفاق الحكومي مهما كان سببها تزيد من البطالة لأنها تتضمن خفضاً للاستثمار والاستهلاك.

5- الخصخصة وبيع مرافق القطاع العام لأنها تسرح عمال القطاع العام وتقلص الطاعة الاستيعابية للقطاع العام وقدرته على التوظيف. وكذلك التأمين لأثره السلبي على الاستثمار بسبب رفع تكاليف الإنتاج ورفع أسعار المنتجات بشكل عام .

6- العولمة وتحرير الأسواق لأنها تتضمن إحلال العمالة الأرخص بدلاً من الأعلى أجراً أي إحلال الأجانب مما يعني عدم توطين الوظائف. كما أن العولمة تخفض قدرة الدول والحكومات على التأثير على اقتصادياتها المحلية وتعمل على تخفيض وظائفها وإعاناتها وما إلى ذلك ، مما يؤدي إلى أن يصاحب العولمة تسرح العمال بشكل كبير (11) ويجعل علاج ذلك يتعقد مع الزمن ، وللشخص أن يتخيل الوضع عند دخول الملايين من عمال الصين والهند وغيرهم إلى السوق العالمي.

ومن نتائج ذلك الأولية ما نرى من أنه لم يعد يوجد جنسية محددة لبعض السلع الرئيسية كالسيارات أو الحواسيب فأصبح كل جزء يصنع في البلد الأرخص عمالة متخصصة في ذلك الجزء ..ومن ذلك ما حدث بين الجمهوريات السوفيتية السابقة من بطالة كبيرة حدثت بسبب تحولها إلى نظام السوق والذي هو جزء من النظام الرأسمالي الذي يمثل العقيدة الاقتصادية للعولمة والتي يراد نشرها في العالم .

7- دعونا نتأمل أسباب البطالة الحادة في أسبانيا أو بلاد الأندلس سابقاً والتي منها:

- التغير الهيكلي في الاقتصاد وذلك بالبعد عن الزراعة والمهن الحرفية والتقليدية في السنوات الأخيرة مما جعل الكثير من المشتغلين والمترتبطين بها بدون أعمال.
- الاقتصاد السري الكبير ، حيث الكثيرون بالحفاء ويعدون عاطلين من أجل الحصول على إعانة البطالة.

- ارتفاع إعانات البطالة بشكل كبير فقد تصل إلى 80% من الأجر المفقود بسبب البطالة ، ما يشجع على الاستمرار في البطالة ورفض العمل.
- جمود في إعداد الوظائف الجديدة مع جمود في سياسات التسريح من العمل مما يجعل التسريح مكلفاً وكذلك الجمود في الأجور وعقود العمل وغيرها مما حول رجال الأعمال على تبني الوظائف المؤقتة بدل الدائمة هروباً من هذه المشكلات.

- ازدياد دخول المرأة إلى سوق العمل ، وبمناسبة الحديث عن عمل المرأة كونه سبباً للبطالة في أسبانيا وغيرها يمكن أن يقال ببساطة وبعيداً عن التعقيدات والنظريات أو كان عندك وظيفة واحدة في أحد مجتمعاتنا يتنافس عليها رجل وابنة عمه فإن أعطيت الوظيفة لابنة العم فلربما جاع الرجل بسبب البطالة وربما سرق عند انخفاض الوازع الديني ، وربما تعرضا كلاهما والمجتمع ككل إلى مشكلات اجتماعية وأخلاقية أخرى ، لكن إذا أعطيت الوظيفة للرجل فسيصير لديه دخل يفتح به بيت ويكون أسرة وينفق منه على ابنة عمه تلك وربما على ابنة الجيران أيضاً ولحمينا المجتمع من مشكلات ضخمة .

ولكي تتخيل حجم القضية فإن ثلث القوى العاملة الكويتية نساء و60% كليات التعليم التطبيقي الكويتي نساء (11) في حين أن 75% من الداخلين الجدد إلى سوق العمل في الكويت لا يجدون أعمالاً كما سبق وبيننا .

8- وهناك أسباب تجعل البطالة عندما تحدث وترتفع معدلاتها تبقى مرتفعة ومنها:

- إن الناس يبحثون عن وظائف أفضلهم على رأس أعمالهم ولا يتركونها إلا بعد تحقيق الحصول على الأفضل.

- أن أرباب الأعمال عندما يحتاجون إلى موظف لعمل جديد فإنهم كثيراً ما

- يفضلون نقل أحد موظفيهم القدماء من عمل إلى آخر أكثر من تجربة عامل عاطل مجهول التاريخ الوظيفي والأداء.
 - اليأس من الحصول على عمل بعد البحث لفترة طويلة مما يجعل الشخص يتخلى عن البحث لينتهي بالاستمرار في البطالة.
 - ارتفاع إعانات البطالة في بعض البلدان مقارنة بالحد الأدنى للأجور مما يجعل العاطل يفضل الكسل مع الإعانة على عمل لا يزيد في دخله إلا مقداراً ضئيلاً لا يستحق العناء.
 - تفاوت توزيع الأعمال جغرافياً ربما لقرارات سابقة لم تكن موفقة في توزيع الموارد حسب الحاجة ونحوها.
- ولهذا ففي الأجل الطويل تصبح البطالة مثل المستقع الكبير الراكد يدخله الكثير من التدفقات الجديدة ولا يخرج منه إلا أقل القليل.

- الآثار الاقتصادية للبطالة على كل من الفرد والمجتمع :

- إن هناك تكاليف اقتصادية واجتماعية وسياسية لمعدلات البطالة المرتفعة (6) لكننا سنركز بشكل أكبر على الجانب الاقتصادي ومن ذلك ما يلي :
- 1- إن الإنسان هو هدف التنمية ووسيلتها وعندما تتعطل هذه الوسيلة عن العمل فإن تحقق الغاية يتوقف كلياً أو جزئياً ، فمهما كانت مستويات التنمية مرتفعة يكون العاطلون عن العمل خارج نطاق التنمية لا يصلهم من خيراتها ومكاسبها ، وذلك لانغلاق القناة التي كان يمكن أن يصلوا بها إلى مستوى معيشة مقبول . فعلى سبيل المثال قرار الأمريكان تطبيق التأمين الصحي حرموا به عشرات الملايين منهم من الاستفادة منه أي تقدم تقني صحي مهما عظم أو عظمت منافعه وذلك لإغلاقهم بسبب هذه السياسة طرق استفادة فئات كبيرة إما بسبب فقرهم أو لأسباب أخرى ، والتنمية يفترض أن تمثل في زيادة قدرات الأفراد والمجتمعات وليس زيادة معدلات استهلاكهم ولا حتى زيادة دخلهم فقط حيث تتحقق التنمية الحقيقية عند زيادة قدرات أفراد المجتمع على أن يحيا نوعية الحياة التي يرونها وفق معتقداتهم حياة كريمة ولائقة كما أشار إلى ذلك

الكثيرون منهم " أمارتيا سين " الحائز على جائزة نوبل".

2- النمو الاقتصادي الذي يمكن أن يقاس بزيادة الدخل القومي عبر الزمن يعتمد على نوعية وكمية الموارد الاقتصادية المتاحة للمجتمع والتي هي عبارة عن الموارد البشرية والموارد الطبيعية والأصول المنتجة من آلات وطرق ومباني وأجهزة...الخ. فإذا تعطل أهم هذه الموارد على الإطلاق وهو المورد البشري لأي سبب أو تعطل بعضه فإن المجتمع يخسر ما كان يمكن أن ينتجه ذلك المورد ويخسر ما سينفق على استهلاك ذلك المورد المعطل لأنه وإن توقف عن الإنتاج فلن يتوقف عن الاستهلاك مما يؤدي إلى خفض معدلات النمو الاقتصادي وذلك مثل خسارتك لأرباح كان يمكن أن تحصل عليها لو شغلت أموالك بدلاً من تركها بدون تشغيل خاصة وإن الزكاة تأكلها بالتدريج .

3- زيادة التسرب من الاقتصاد وذلك لزيادة الاستهلاك بسبب زيادة معونات البطالة والفقير والصدقات ونحو ذلك بدلاً من زيادة الإذخارات التي تتحول إلى استثمارات وتزيد من الدخول والرخاء الاقتصادي هذا من جهة ومن أخرى تزيد التسربات خارج الاقتصاد إذا كانت البطالة بسبب زيادة العمالة الأجنبية وذلك بسبب تحويلات الأجانب إلى بلدانهم فينخفض النمو الاقتصادي لانخفاض الناتج الوطني بقيمة التسرب مضروباً في قيمة المضاعف أي ينخفض الناتج الوطني بقيمة أكبر كثيراً من حجم التسربات نفسها .

وبالتالي فكيراً ما تكون التكلفة الاقتصادية للعمالة الوطنية أقل منها للعمالة الأجنبية خاصة عندما نضيف التكلفة الاقتصادية الناتجة عن التكاليف الاجتماعية لهذه العمالة أضف إلى ذلك ما يقال من أن نسبة الأداء تتناسب مع نسبة الولاء الوطنية وهي أيضاً ثابت وغير متذبذب فيؤدي إلى زيادة الإنتاج مقارنة بإنتاج العمالة الأجنبية كماً وكيفاً في الأجل الطويل.

وهو ما يمكن أن يخسره الاقتصاد المعتمد على الأجانب حيث تبلغ تحويلات الأجانب كنسبة من إجمالي الصادرات لبعض دول الخليج كما يلي :

21% من الصادرات العمانية.

25% من الصادرات البحرينية.

28% من الصادرات السعودية أي حوالي 20ملياراً هو ما يساوي حوالي 13% من إجمالي

الناتج القومي في عام 1994م. (9)

4- والبطالة أيضاً تؤدي إلى الهجرة طلباً للوظائف سوء الهجرة الداخلية أو الخارجية أما الداخلية فقد تؤدي إلى ازدحام المدن وارتفاع تكاليف السكن وازدحام المرافق وما إلى ذلك من تلوث وغيره. والبطالة أيضاً قد تؤدي إلى خفض أجور من هم على رأس العمل لأن زيادة العرض من العمال يخفض الأجور بسهولة إيجاد البديل ولإضعاف قدرة العامل على المساومة ومن آثار البطالة الاقتصادية أيضاً ضياع تكاليف التعليم والتدريب لأنه بعد مدة من التوقف عن العمل لا بد في بعض الأحيان من إعادة التدريب القديم أو التدريب على مهنة مطلوبة جديدة كما يضاف إلى ذلك خسارة الإنسان لقدرته على تحقيق أ. والفقر من بين أهم آثار البطالة خاصة طويلة الأجل. والفقر ليس مجرد مسألة انخفاض أو انعدام للدخل بل إن الفقراء يصبحون بلا حول ولا قوة فيفقدون الحيلة والقدرة على التعبير أو الاختيار وتنخفض فرصهم في الحرية والحركة والتأثير حتى على ما يخصهم من شئون الحياة لأن الفقر متعدد الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية بل والبدنية فينتهي الشخص بعدم القدرة على تحسين وضعه بسبب اعتلال الصحة أو العزلة أو سوء التعليم أو نقص القدرة على الاستفادة من الفرص المتاحة في المجتمع والفقر مع البطالة يجعلان البدن من جملة الخصوم بدلاً من كونه من أهم الأصول.

5- والفقراء أقل الفئات قدرة على الصمود أمام الأزمات الاقتصادية والكوارث لعدم قدرتهم على الادخار فيسهل مثلاً انسحاب أبنائهم من التعليم إن وجد وتسهل إصابتهم بالأمراض بسبب بيئتهم بل أنهم أيضاً أقل فئات المجتمع استفادة من النمو الاقتصادي لهذه الأسباب مجتمعة ولسهولة دخولهم في الحلقة المفرغة للفقر ولشدة معاناتهم من الفساد الإداري عندما يوجد ويتفاقم.

والفقير هو من يقل دخله عن 365 دولار أمريكياً سنوياً في أي مكان في العالم حسب تعريف البنك الدولي ونجد من بين سكان العالم حوالي النصف أي ما يقارب ثلاثة مليارات إنسان يعيشون على أقل من دولارين في اليوم ، وحوالي النصف أي ما يقارب ثلاثة مليارات إنسان يعيشون على أقل من دولارين في اليوم ، وحوالي خمس سكان العالم يعيشون على

أقل من دولار في اليوم وذلك رغم تحسن مستويات الدخل في العالم خلال القرن الميلادي المنصرم ولكن سوء التوزيع لهذه الدخل يزداد سوء فمثلاً يزيد متوسط دخل العشرين دولة الأكثر ثراء عن متوسط الدخل في الأكثر فقراً بمقدار 27 ضعفاً بل إن هناك من يرى أن النظام الرأسمالي يدفع تعويضات البطالة وغيرها مما يدفع للفقراء ليس بالضرورة عن قناعة وإنسانية بل هو لمكافحة ما يترتب على الفقراء من مشكلات اقتصادية تقض مضاجع الرأسماليين. حيث تشير دراسة للبنك الدولي علي مستوى العالم أجريت على عشرة آلاف مشروع خلال العامين 1999 و 2000 ميلادية أنه من أكثر العقوبات خطورة على الأعمال التجارية والاستثمارية ما يلي : الفساد الإداري وجرائم الشارع والاضطرابات والسرقات ونحوها (2) .

وعليه يمكن القول أن تكلفة العامل الاقتصادية المتمثلة في الأجر الذي سيدفع له أصغر بكثير من التكلفة الاقتصادية والاجتماعية والأمنية. الخ المترتبة على تركه عاطلاً بدون عمل فصار من الرشد الاقتصادي السعي في توظيف الشباب بجدية.

إعانات البطالة؛

لابد للمجتمع بمؤسساته العامة والخيرية أن يتكاتف لتوفير الحد الأدنى من مستوى المعيشة لجميع أفراد العاجزين عن توفيره لأنفسهم لأي سبب ومن ضمن ذلك تقديم إعانات البطالة لكن يجب أن تكون مبالغ هذه الإعانات مدروسة بعناية فإذا كانت مرتفعة إلى حد الاقتراب الكبير من مستوى الأجور في المجتمع فإنها قد تساعد على نشوء البطالة بل واستمرارها لمدد طويلة عندما تنشأ كما رأينا في حالة "أسبانيا ."

ولهذا فتعتمد بعض الدول إلى جعل إعانة البطالة تتناقص مع مرور الزمن وذلك من أجل حفز العاطلين على الجدية في طلب العمل.

كما يمكن جعل بعض الإعانات مشروطة بتحقيق بعض التحسن في سلوك الفرد وحياته مثل ترك بعض العادات السيئة كالتدخين والإسراف أو إدخال أولاده إلى المدرسة أو التدريب على مهنة ونحو ذلك.

كما يمكن جعل إعانة البطالة مؤقتة أو تنخفض بالتدريج عند وجود عمل ولا تتقطع فجأة

لشلا تثبط عن البحث عن عمل أو جعلها تتناقص مع الزمن ولو لم يجد عملاً (5). إن برامج مساعدة العاطلين على إنشاء أعمالاً حرة خاصة بهم عندما تبدو عليهم الجدية أفضل بكثير من إعانات البطالة لأن الإعانات استهلاك وإنشاء الأعمال الحرة الصغيرة يعد استثماراً ، ومثل هذه البرامج عالجت ا يصل إلى 5% من البطالة كما تشير دراسة أجريت في تسع دول أوروبية .

لكن لا بد أن تكون البرامج مدروسة بعناية والمستحقين قد تم اختيارهم بدقة كي تؤدي ثمارها ففي بريطانيا على سبيل المثال يلتحق المرشحون لمثل هذه البرامج في دورات تدريبية واختبارات للمهارات والمعرفة وعادة ما ينسحب نصف المرشحين قبل نهاية هذه الدورات . كما يمكن أن تدفع المبالغ اللازمة لإنشاء الأعمال الحرة على شكل أقساط أو قد تأتي على شكل ضمان يمكن بموجبه الحصول على قروض لبدأ العمل الحر كما في هولندا ونحو ذلك مما يختلف حسب الحالة والظروف.

كما قد يكون من المجدي أيضاً كبدل للإعانة المباشرة للبطالة القيام بإعانة مجالات التوظيف لتفتح فرص العمل للعاطلين وإعانة لأرباب الأعمال من أجل استمرار الموظفين الحاليين في العمل بدلاً من طردهم. وذلك لأنه كلما زادت مدة البطالة كلما زادت الصعوبة في عودة الشخص إلى العمل -أي عمل -مرة أخرى لأنه يستمر ويتأقلم مع الكسل وما يتعلق به. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق التدريب كإعانة أو دعم الأجور بتحمل فرق الأجر والباقي على رب العمل لتكون المحصلة تكاليف ربما كبير في الأجل القصير لتحقيق خفض في البطالة في الأجل الطويل وإزاحة شبح التـ.

مكافحة البطالة:

- 1) أولاً ليس هناك خوارق للعادات في ما يتعلق بحل مشكلات البطالة فلا بد من جهود وتخطيط وصبر والتوفيق بيد الله تعالى ، ثم لا بد من تدخل الدول لإيجاد الفرص ورفع الظلم عن العمال الفقراء والتأكد من توفر الحد الأدنى لمستوى المعيشة لجميع أفراد المجتمع. ولكن ينبغي أن لا يترك القطاع العام وحده ليحل مشكلة البطالة أو غيرها.
- 2) قد تكون البطالة متعلقة بتوفر أشياء أخرى غير وفرة الوظائف مثل المساكن قرب

الأعمال أو وسائل النقل أو التدريب أو الخدمات الطبية أو التعليم ونحوها من مشروعات البنية الأساسية ، فلا بد من العمل على توفيرها.

(3) يحتاج الأمر إلى معرفة أكثر للفقر والبطالة لأن المعلومات قوة للعاطل والفقير والمحسن والعامل في مجال البر وكذلك للقطاع العام حيث يبني عليها التخطيط والسياسات ... الخ. فمن فوائدها تحليل ودراسة المعلومات للوصول إلى الأسباب الحقيقية للبطالة من أجل علاجها وبناء على الأسباب توضع الخطط والأهداف والأولويات ثم تقييم النتائج لتحديد الاتجاه الصحيح للعمل .ويمكن أن يشارك العاطل نفسه أو الفقير في الرصد تحديد الأهداف وطرق العلاج والتقييم لأنه أقرب وألصق بالمشكلة .بل وإذا كان هناك مبادرة شخصية حقيقية للعمل والهرب من الفقر والبطالة فلتدعم الشخص العاقل أعرف وأحرص على ما يصلحه بشرط توفر الجدية فيه والمنطق في مبادته.

(4) ولقد علت بعض الحكومات ومنذ القدم على تفادي البطالة بالعمل على الحصول على التوظيف الكامل لعمالها عن طريق إصدار القوانين كما ظهر ذلك في وثائق الأمم المتحدة مثل الصيغة الأخيرة لقرار بريتون وودز التي أنشأ بموجبها "صندوق النقد الدولي" وإن اختلفت درجات التزام كل دولة بهذه القوانين .

فإنهم كانوا يعالجون نقص النمو الاقتصادي ونقص الطلب على السلع والخدمات بزيادة التوظيف من أجل توليد المزيد من الدخل والتي هي بالطبع عوامل نمو . وفي ظل تلك الظروف الاقتصادية والأفكار ظهرت النظرية العاملة لينكز واشتهرت كما أنهم كانوا أيضا يعملون على خفض الأسعار عندما ترتفع عن طريق زيادة الإنتاج وزيادة الإنتاج معناها زيادة التوظيف . ولهذا نجد في دساتير كثير من الدول أنها تكفل للفرد حرية العمل وحق العمل وذلك لأهمية العمل لحياة الناس.

ومن تلك القوانين التي نجحت في مكافحة البطالة في بعض المناطق ، قانون يجعل هناك حداً أقصى لساعات العمل (45 ساعة في الأسبوع مثلاً) لا يزايد عليها إلا بأجر مرتفع محدد ، مما يجعل أرباب العمل يزدون في التوظيف لأنه أرخص مقارنة بدفع أجرة عالية لما يزيد عن الحد الأقصى لعمالهم القديم . وكذلك قوانين تحسين مناخ الاستثمار وغيرها .

وبمناسبة الكلام عن قوانين العمل فهناك ميثاق منظمة العمل العربي الذي ينص على ضرورة وضع حد أدنى للأجور يكون كافياً لتوفير الضروريات للعامل وأسرته وهي الملبس والمسكن والمطعم بمستوى إنساني لائق. لكن يجب الانتباه إلى أن مثل القانون قد يرفع التكاليف فينخفض الإنتاج والنمو فلا بد من دراسته بدقة وعناية قبل الإقدام عليه. ولهذا نجد أن الدول الصناعية تحاول الاشتراط على الدول الضعيفة النامية الالتزام بقوانين العمل وما تسميه حقوق العمال من حد أدنى للأجور إلى إعانات البطالة وغيرها من المزايا المتاحة لعمال الدول الصناعية وذلك كسياسة حمائية تمارسها الدول الصناعية ضد الدول المستضعفة النامية خوف منافسة منتجاتها وهو ما ستحققه لها العولمة بكفاءة.

(5) لا بد من العمل على كسر حلقة الفقر المغلقة لارتباطها الوثيق بالبطالة وغيرها من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية ولا بد من وجود القناعة بأن الفقر قد يطول لكنه يمكن أن ينتهي هذه حقيقة ينبغي أن تتشر وتعلم ويسعى لها بالاستعانة بالله تعالى.

ولقد وجد أن العمل وحده هو سبب إخراج الفقراء من فقرهم في البرازيل كما أن توفير الوظائف أحد أهم وسائلهم للخروج من الفقر في الصين إن لم يكن الأهم علماً أن القطاع الخاص يقع عليه هناك العبء الأكبر لتوفير الوظائف .

ورغم أن الفقر يمكن اعتباره نتيجة لعمليات اقتصادية واجتماعية وسياسية متشابكة تتفاعل فيما بينها ويدعم بعضها بعضاً إلا أن التنمية الاقتصادية الاجتماعية الشاملة والتي تتضمن النمو الاقتصادي هي أهم طرق تخفيض أعداد الفقراء والعاطلين. حيث يمكن تقليل الفقر بزيادة الموارد المتاحة للفقراء وبالنمو الاقتصادي المدعوم بمجموعة من السياسات الاقتصادية التي تشجع على الاستقرار الاقتصادي بخفض التضخم وزيادة الأسعار وخفض عجز الميزانية والديون الربوية العامة والاستثمار في صحة وتعليم الفقراء بتحسين توزيع الدخل كما تؤكد ذلك تقارير المنظمات الدولية والدراسات الاقتصادية.

وعلى سبيل المثال، فإن دراسة أجريت على 80 دولة خلال 40 سنة تشير إلى أن زيادة النمو الاقتصادي بمعدل سنوي يساوي 2.9% يؤدي إلى تضاعف دخول الفقراء في المجتمع حتى ولو لم يتحسن توزيع الدخل وبقي كما هو عليه في ذلك المجتمع.

المزيد من أمثلة برامج تعامل الدول مع البطالة والفقر:

- 1) الكويت - كمثال لدول الخليج - تدرس تبني برامج حوافز للقطاع الخاص لتشجيع التوظيف.
- 2) مصر تتبنى تشجيع المشروعات الصغيرة بهدف خفض البطالة وذلك عن طريق " الصندوق الاجتماعي المصري " الذي وفر آلاف فرص العمل للمواطنين المصريين.
- 3) الأردن قدمت قبل حوالي أربع سنوات برنامجاً يسمى " حزمة الأمان الاجتماعي الأردنية " لمواجهة الآثار السلبية للتحويلات الاقتصادية العالمية والمحلية المتمثلة في:
 - العولة
 - مشروع الشرق -أوسطية.
 - مشروع الشراكة الأوروبية المتوسطية
 - بالإضافة إلى البرامج الاقتصادية المحلية مثل آثار الخصخصة .

مكونات الحزمة الأساسية:

- أ.زيادة المعونات عن طريق تأسيس صندوق معونات وقروض للمعاقين والأحداث وتأمين أعمالاً للعاطلين وزيادة الإنتاج بحيث لا يصرف أي مساعدة للأسر التي عندها قادر على العمل بل يبحث عن عمل ويتحمل الصندوق إلى نصف أجرته أثناء التدريب على رأس العمل.
- ب. توفير البنى الأساسية من صحة وتعليم وعمل وسكن ونظافة أي تحسين مستوى معيشة بعض المجتمعات السكانية العشوائية.
- ج. تبني المشاريع الإنتاجية الصغيرة في جيوب الفقر والبادية لتشغيل كبار السن والنساء بمساعدة المنظمات الأهلية الخيرية التطوعية والتي تبلغ حوالي 2200 منظمة في الأردن. وأهمية هذه الحزمة تأتي لارتفاع الأسعار وانخفاض المعونات الحكومية في الأردن على الأقل في ذلك الوقت.

- في روسيا هناك سلة من وسائل الحماية الاجتماعية مكونة من:

- معاشات التقاعد
 - إعانة البطالة
 - علاوات الأطفال
 - إعانة المعاقين
 - دعم توفير الغذاء
 - أنظمة تحديد أسعار السلع والخدمات (6)
- وهذه تتكامل مع بعضها لتوفير حماية اجتماعية ضد الفقر وانخفاض الدخل .

كانت الجمهوريات السوفيتية السابقة تعين المؤسسات المالية وتعفيها من الالتزامات من أجل خفض البطالة. وقد كانت معدلات البطالة فيها كبيرة نتيجة التحول إلى نظام السوق الرأسمالي لكن نجد القواعد الصارمة المتعلقة باستحقاق إعانة البطالة في مثل جمهورية التشيك أدت إلى ارتفاع نسب التوظيف بشكل ملحوظ .

برنامج المساعدات الاجتماعية في ألمانيا:

من حق المقيمين في ألمانيا حتى غير المواطنين الألمان أن يحصلوا على الحد الضروري لمستوى المعيشة الذي يحفظ كرامة الإنسان وهو حوالي 12.000 مارك سنوياً للشخص الأعزب وفي ظل هذا البرنامج فإنه يوفر هذا المقدار للذين ليس لديهم أي مصدر للدخل ومن يحصل على دخل أقل من هذا المبلغ فإن برنامج المساعدات الاجتماعي يوفر له الفرق بين الحد الضروري وبين معاشات التقاعد مثلاً أو الفرق بين الحد الضروري والدخل المنخفض .(5) أقول أليس هذا هو النظام الإسلامي والأمة المسلمة أولى به ؟.

المراجع والهوامش

- UNEM [LOYMENT, A PROBLEM OF (ورسك) 1- WRSWEIK
POLICY (البطلالة مشكلة سياسية اقتصادية)، 1996م ، ترجمة جامعة كارينوس -
بنغازي ليبيا.
- GUT, PFFERMANN 2- تخفيض إعداد الفقراء في الدول النامية ، مجلة التمويل
والتنمية يونيه 2001 ، صندوق النقد الدولي. 42-45
- R. SAHAY & P., MAURO - . CASIN 3- سياسات الاقتصاد الكلي وخفض
الفقر مجلة التمويل والتنمية ، ديسمبر ، 2001م صندوق النقد الدولي. 46-49
- E., SAWANSON & R., LEETE & B., HAMMOND & G.,
GUPTA 4- التقدم نحو تحقيق أهداف التنمية الدولية ، مجلة التمويل والتنمية ، ديسمبر
2000م .صندوق النقد الدولي. 14-17
- CHRISTIAN. THIMANN 5- برنامج المساعدات الاجتماعية في ألمانيا: هل من
سبيل للإصلاح مجلة التمويل والتنمية ، سبتمبر 1996م صندوق النقد الدولي. 40-43
- E., CORICELLE & S., COMMANDER & O., BLANCHARD 6-
البطلالة في أوروبا الشرقية مجلة التمويل والتنمية ديسمبر 1994م. صندوق النقد الدولي 6-9
- JEFFREY, FRANK is 7- البطلالة في أسبانيا: الأسباب والعلاج. مجلة التمويل
والتنمية سبتمبر 1995م .صندوق النقد الدولي 12- 14.
- A., ADAMS & S., WILSON 8- هل تنجح برامج مساعدة الأعمال الحرة ؟ مجلة
التمويل والتنمية سبتمبر 1995م صندوق النقد الدولي، 16-19
- 9- هل تحديد حد أدنى للأجور يخفف من حدة البطلالة في دول مجلس التعاون ؟ مجلة
الأموال أكتوبر -ديسمبر 1999م شركة الاتصالات الدولية -بريطانيا 10 - 14.
- 10- حوار مع محمد خير ماميس وزير التنمية الاجتماعية الأردني ، مجلة الأموال أكتوبر -
ديسمبر 1998م شركة الاتصالات الدولية -بريطانيا. 76/78 -
- 11- حقائق كشفها لقاء منظمة العمل العربية ، مجلة الأموال ابريل -يونيو 2000م
شركة الاتصالات الدولية -بريطانيا. 16-18 -

لقاء مع وزير العمل السعودي، مجلة الأموال، أبريل - يونيو 200م شركة الاتصالات
الدولية -بريطانيا 19-20 -
12-دراسة لمصلحة الإحصاءات العامة ، وزارة التخطيط ، جريدة عكاظ العدد -13130
في 9/5/1423هـ.

عنوان الورقة :

الأهمية الاجتماعية والنفسية لتأهيل المستفيدين

مقدمها :

الدكتور /عمر بن إبراهيم المديفر

الملخص

لقد بلغ العمل الخيري من النضج والتقدم مرحلة متقدمة أصبح لزاماً من خلالها نقله إلى آفاق أخرى تبقى على رأسها تأهيل المستفيدين من العمل الخيري من عدة أوجه كي يتم تعويدهم على الاستغناء والاعتماد على الذات ، وكذلك منحهم الثقة بالنفس مما يعود عليهم وأسرهم ومستقبلهم بالخير والفلاح.

- وسنتكلم عن هذا الأمر من خلال عدة محاور :

1. علاقة الفقر بالحالة النفسية:

تؤكد الأبحاث أن الفقر ليس سبباً مباشراً للأمراض النفسية ، لكنه يعرض الفرد إلى ظروف أخرى مثل الحي الذي تكثر فيه الجريمة أو الإدمان ، العمل في ظروف قاهرة أو الاضطرار للتكسب بما يحط من قيمة الإنسان ، وكذلك التعرض للإيذاء من أرباب العمل.

كما أن للفقر علاقة يضعف التعليم وعدم فهم ظروف الحياة مما يضعف المقاومة والتأقلم لدى هذه الفئة وهذا بدوره يؤدي على شيء من الصعوبات النفسية .
وتدل بعض الأبحاث على أن تفكك الأسرة المرتبط بصعوبة الظروف المادية له علاقة وثيقة بالصعوبات النفسية عموماً.

2. التأهيل والحالة النفسية للمستفيدين:

يؤدي الفقر وتدهور الحياة الاجتماعية وعدم وجود مهارات حياتية إلى عدة ظواهر نفسية منها :-

1. لإحباط والكف عن المحاولة.
 2. عدم الثقة بالقدرات الشخصية.
 3. استقطاب المهام.
 4. الشلل النفسي من حيث تطوير الذات والبحث عن مخرج.
- وكذلك ينعكس هذا الواقع على بقية أفراد الأسرة من أو الاستمرارية في الاعتماد على

الآخرين.

3. الفوائد النفسية للتأهيل:

ترتبط الصحة النفسية ومقاييس السعادة لدى الأفراد بأمور متعددة من أهمها الإنتاجية والتي تعود بالرضى عن النفس والحياة وهذا يزيد من الشعور بالسعادة .
ويجلب التأهيل الشعور بالنجاح الذي يؤثر في زيادة الرضى والقبول النفسي وكذلك الثقة بالنفس . وكذلك يؤدي التأهيل والوصول لشيء من الفاعلية إلى انطلاق القوة النفسية الفاعلة ، والتي تقود للإبداع والنجاح المستقبلي .
وسيتحدث المحاضر عن قضايا متعلقة بهذه المحاور مع أمثلة واقعية واقتراحات عملية .

عنوان الورقة :

تأهيل المستفيدين بين النظرية والتطبيق

مقدمها :

الدكتور / يحيى بن إبراهيم اليحيى

ملخص بحث

تحديد الاحتياجات التأهيلية وتقييمها

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد - :

إن التكافل الاجتماعي الحقيقي يكمن في تعدد الأعمال وتكاثر المناشط التي لا تدع عاطلاً في المجتمع حتى يغدو كل فرد مكتسباً ومنتجاً ، فإعطاء الفأس ليحتطب ليس كإعطاء سلة تمر ليأكل ، وستركز ورقة العمل على المحاور الآتية :

1. التأصيل الشرعي للموضوع .
2. نماذج من تأهيل السلف للمستفيدين .
3. الغرب والتأهيل .
4. ضرورة الإبداع في قطاعات التأهيل عن طريق (فتح أقسام وإدارات واستكتاب الباحثين وطرح مسابقات)
5. البرامج متعددة لعدد مجالات الحياة .
6. نماذج من التأهيل المقترح .

التأهيل بين النظرية والتطبيق

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وبعد :

فإن تأهيل النفس والروح هو أساس كل تأهيل ، فإذا كانت النفس زاكية حيية نفعها أدنى تأهيل وتوجيه باستثمار طاقتها وتشغيل قدراتها ، ورضيت بالقليل من الكسب مقابل أن تبقى لها عزتها وكرامتها .

وقد وعى العاملون في العمل الخيري هذا الجانب وأولوه عناية فائقة ، وأصبح تأهيل المستفيد هو التوجه العام لدى الجهات الخيرية فإعطاء الفأس ليحتطب ليس كإعطاء سلة تمر ليأكلها (وتعليمه صيد سمكة أفضل بكثير من إعطائه مجموعة من السمكات) .

أصل التأهيل وغايته :

وبعد البحث الميداني سير أحوال المستفيدين وجد أن أصل التأهيل والغاية منه تكمن في حفظ ماء الوجه أولاً. إذ أن من أراق دم وجهه وامتهن المسألة سواء عن طريق الأفراد أو الجهات الخيرية يستمرئ هذا العمل ويعتبره مهنة له . فيصعب عليه تركها والتحول إلى العمل والاحتراف ، وليت الأمر اقتصر على رب الأسرة فقط بل إن هذه المهنة انعكست بالذلة والمهانة على سائر أفراد الأسرة من بنين وبنات .

ونحن حين نهمل شريحة المحتاجين ونغفل حتى نلجئهم إلى المسألة ومراجعة الجهات الخيرية بطلب المساعدة ، نكون قد ساهمنا في تسهيل مهنة التسول وتعمدنا إراقة ماء وجه المحتاج ، فإن الملاحظ أن كل محتاج يقدم إلى جهة خيرية لأول مرة بطلب المساعدة تجده غالباً متكرراً مثلثماً مستحيياً ، ومرة بعد أخرى تزول عنه تلك الصفات ويصبح ممتهناً للتسول ولا يهमे من يراه في الجهات الخيرية .

ولقد جاءت نصوص الشريعة بالترغيب في إخفاء الصدقة والستر على الفقير قال الله تعالى " إن تبدوا الصدقات فنعمنا هي وإن تخفوها وتؤتوها الفقراء فهو خير لكم ويكفر عنكم من سيئاتكم والله بما تعملون خبير (1) " أشار بعض المفسرين إلى أن الآية أولت أهمية في إخفاء الصدقة على الفقراء ، وأنه مقدم على إعلانها . (2)

ورتب على إخفاء الصدقة فضل عظيم ودرجة رفيعة ، حيث نال صاحبها صحبة السبعة الذين يظلمهم الله في ظله يوم لا ظل إلا ظله ، فقال صلى الله عليه وسلم " :سبعة يظلمهم الله تعالى في ظله يوم لا ظل إلا ظله : إمام عاجل وشاب نشأ في عبادة الله ورجل قلبه معلق في المساجد ورجلان تحابا في الله اجتماعا عليه وتفرقا عليه ورجل دعت امرأته ذات منصب وجمال فقال كأنني أخاف الله ورجل تصدق بصدقة فأخفاها حتى لا تعلم شماله ما تنفق يمينه ورجل ذكر الله خاليا ففاضت عيناه . (3) "

وقال عمر بن الخطاب رضي الله عنه " والله ليأتين الراعي في اليمن حقه منه ذا المال ودمه في وجهه ."

وكان عمل السلف الوجه التطبيقي والعملية لهذه النصوص ، فعلي بن الحسين رحمه الله ، لم يعلم أهل المدينة بأنه هو المتصدق على بيوتات الفقراء حتى مات إذ كان يأتيهم ليلاً خفية

فيضع الطعام على عتبات أبوابهم .

وعامر بن الزبير رحمه الله ن كان يضع الدنانير في أحذية الفقراء وهم يصلون فلما سئل لما لا تعطيتهم بنفسك أو ترسل بها خادمتك ؟ فقال : أخشى أن يلقاني أحد منهم فيتمعر وجهه . " وقد وضع لبعض تجار الأندلس لما غلت الأسعار جاءه الناس يسألونه فقال " خذوا بالدين " فلما أخذوا اسقط عنهم الديون فيما بعد . فلما سئل قال : أخشى أن يأنف بعض المحتاجين من الصدقة . فهو لا يريد أن يجرح صاحب المروءة ولا يأخذ غير المحتاج لأنه يبيع ، ولا يأخذ أكثر من حاجته فهو دين عليه .

وقال سعيد بن العاص لأبنة عمرو " يا بني أخزى الله المعروف إذا لم يكن ابتداء عن غير مسألة . فأمّا إذا أتاك تكاد ترى دمه في وجهه مخاطراً لا يدري أعطيه أم تمنعه فوالله لو خرجت له من جميع ما تملكه ما كافأته ط (4) تطبيقات معاصرة :

- أي إراقة لما الوجه أشد من ممارسة بعض الجهات الخيرية للتصوير أثناء تسليم المعونات والمساعدات للمستفيدين ، وحفظ تلك الصور في أرشيفها ، فبقاء تلك الوثائق في الأرشيف عار عليه وعلى أئمة من بعده ، فيما أراه .
- الملاحظ أن الجهات الخيرية تعرف المستفيد بأنه " من تقدم للجهة الخيرية يطلب المساعدة " وهذا هو التسول المنظم كما يقال .

والحقيقة أن تقدم المحتاجين للجهة الخيرية يسبب لها مشاكل عديدة إدارية ومالية ، لأن ذلك يتطلب جهاز استقبال مع خبرة في معرفة الناس والتفريق بين الصادق والمحتال ، ثم إن هذه الطلبات تخضع لحسن العرض والقدرة على التمثيل والبكاء والخداع ، وقد تسبب تكاثر وتجمهر الفقراء وغيرهم على أبواب الجهات الخيرية ، في زرع الخلاف وأحياناً الشجار في الجهاز الإداري للجمعية ، إذ أن من العاملين من تسيطر عليه عاطفته وتغطي على تفكيره وعقله فإذا رأى رجلاً أن امرأة عند بوابة الجمعية تبكي وتتأوه تأثر بذلك فعند أول اجتماع يرى أن يبدأ في حل هذه المشكلة ، على حين أن زملاءه يرون أن هذا من صور المخادع...والذي اقتراحه على الجهات الخيرية ، أن تتعامل بهذا الشعار " الفقير نعرفه ولا يعرفنا نأتيه ولا يأتينا " وفي هذا حفظ لماء وجه المستفيد ، وقطع للمشاكل والالتزامات عن

الجهة الخيرية ، وتوفير للطاقت الإدارية والثروة المالية .ولا شك أن هذا يتطلب كمّاً كبيراً من الباحثين المتطوعين ، وهذا مقدور عليه في هذا البلد المبارك بإذن الله ، وبخاصة إذا قضت الجمعية على الجوانب الإجرائية في صرف المعونات للباحثين الذين سيقومون بدورهم بتوزيعها على الأسر التي يقومون على رعايتها ومتابعتها ، مع تفويضهم ببعض الصلاحيات التي تليق بهم .والله الموفق .

وسائل التأهيل:

لم يعرف المجتمع المسلم البطالة في عموم فترات تاريخه ، حيث هيأ النفوس ورغبها في العمل والاحتراف وفتح للمسلم جميع أبواب العمل وألغى جميع القيود والشرط عليه مادام العمل حلالاً في نوعه أو طريقة كسبه ، وإن العالم اليوم بحاجة ماسة إلى قراءة التاريخ الإسلامي في جانبه العملي والحضاري ليستخلص تلك الأسباب والوسائل التي غدا معها كل فرد في المجتمع الإسلامي عاملاً ومنتجاً لا يعرف الاعتماد على الآخرين ، ولا يخطر بباله أن يترك العمل ليمد يده إلى غيره حتى وجد في بعض فتراته استغناء تام عن الزكاة .ومن الاستقراء السريع للمنهج الإسلامي تبين لي أن هناك وسائل مباشرة ووسائل غير مباشرة..الوسائل المعنوية أو غير المباشرة:

قرر الإسلام وسائل كثيرة كانت بمثابة تهيئة المجتمع كله للعمل حتى لا يبقى عاطل إلا من كان عاجزاً قد أعاقه المرض أو الشيخوخة ومن تلك الوسائل:

أولاً: شدد الإسلام وسلم: لمسألة وقبحها وأغلظ على من امتنهنها ، ولم يأذن بها إلا في ثلاث حالات مؤقتة: عن قبيصة بن مخارق الهلالي قال تحملت حمالة فأتيت رسول الله صلى الله عليه وسلم أسأله فيها فقال "أقم حتى تأتينا الصدقة فنأمر لك بها قال ث قال يا قبيصة إن المسالة لا تحل إلا لأحد ثلاثة رجل تحمل حمالة فحلت له المسالة حتى يصيبها ثم يمسك ورجل أصابته جائحة اجتاحت ماله فحلت له المسالة حتى يصيب قواماً من عيش أو قال سداداً من عيش ورجل أصابته فاقة حتى يقوم ثلاثة من ذوي الحاجة من قومه لقد أصابت فلانا فاقة فحلت له المسالة حتى يصيب قواماً من عيش أو قال سداداً من ع. وقال صلى الله عليه وسلم: " لا يفتح عبد باب مسألة إلا فتح الله عليه باب فقر .(6) "

وعن يحيى بن أبي كثير : أن رجلاً أتى ابن عمر فسأله ، فقال " : إن كنت تسأل في دم مفضع ، أو غرم موجه ، أو فقر مدقع فقد وجب حقك ، وإلا فلا يحق لك . " قال : ثم أتى الحسن بن علي ، فقال له مثل ذلك . (7)

وعن عروة ، عن أبيه ، عن عبيد الله بن عدي بن الخيار ، أنه حدثه رجلان فحدث عنهما قالا " : جئنا رسول الله صلى الله عليه وسلم في حجة الوداع والناس يسألونه الصدقة ، فزاحمنا عليه الناس ، حتى خلصنا إليه ، فسألناه من الصدقة فرفع البصر فينا خفضه ، فرآنا جلدين ، فقال : إن شئت فعلت ولاحظ فيها لغنى ولا لقوى مكتسب . (8) " وعن عبد الله بن مسعود قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " : ما من أحد يسأل مسألة وهو عنها غني ، إلا جاءت يوم القيامة كدوحاً أو خدوشاً أو خموشاً في وجهه . قال : يا رسول الله ومغناه أو ما يغنيه ؟ قال : خمسون درهماً أو حسابها من الذهب (9) " وقد ذكر بعض الفقهاء أن من حق ولي الأمر أن يؤدب كل صحيح قادر على التكسب يريد أن يعيش عالة على الآخرين وهو يجد عملاً . (10)

ثانياً : حث الإسلام على الاحتراف والعمل ورغب فيه وصغر من شأن من يتهاون به ويتركه استغناء عنه أو احتقاره له أو زهداً فيه :

عن الزبير بن العوام رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال " : لأن أخذ أحدكم حبله فيأتي بحزمة الحطب على ظهره فيبيعهها فيكف الله بها وجهه خير له من أن يسأل الناس أعطوه أو منعوه . (11) "

كان محمد بن سيرين إذا أتاه رجل من العرب قال له : " مالك لا تتجر ؟ كان أبو بكر تاجر قريش . (12) "

قال عمر بن الخطاب " : يا معشر الفقراء ارفعوا رؤوسكم فقد وضع الطريق فاستبقوا الخيرات ، ولا تكونوا عيالاً على المسلمين . (14) "

وقال سعيد بن المسيب " : كان أصحاب رسول الله ﷺ يتجرون في بحر الروم ، منهم طالحة بن عبيد الله وسعيد بن زيد بن عمرو بن نفيل . (15) "

وعن الهيثم بن جميل قال : قلت لابن المبارك (أتجر في البحر ؟ قال : أتجر في البر والبحر

واستغن عن الناس. (16))

وعن بن عمر قال ((:إذا لم يرزق أحدكم في البلد ، فليتجر في بلد غيره. (17)))
لقي رجل الحسن بن يحيى بأرض الحبشة ، معه تجارة ، فقال له :ما الذي بلغ بك ها هنا ؟
فأخبره ، فعذله الرجل .فقال :أكل هذا طلب للدنيا ، وحرص عليها ؟ فقال له الحسن :يا
هذا إن الذي حملني على هذا ، كراهة الحاجة إلى مثلك. (18)))
قال عمر بن الخطاب إنني لأرى الرجل فيعجبني ، فأقول :له حرفة؟ فإن قالوا :لا ، سقط من
عيني .))

لقد أثر هذا الترغيب على جميع الأمة حتى انخرط رموزها وعظمائها في الاحتراف والعمل
لكسب الرزق ونسب جمع من عظماء الأمة وعلمائها إلى المهن فكان منهم :القفال ،
الخراز ، الجصاص ، الخواص ، الخباز ، الصبان ، القطان ، البزاز ، النجار ، الحذاء ،
السمان ، الصواف ، الخراز ، الزيات ، الفراء . .
إن انتساب هؤلاء العلماء الأجلاء للحرف أعطى صبغة العزة للحرف جميعاً حتى لم يكذب
يوجد في المجتمع الإسلامي من ينتقص الحرف أو يصغر من شأن أصحابها ، ولعل هذا من
الأسباب المباشرة التي أدت إلى انخراط عامة الأمة في العمل والكسب.

ثالثاً :ردم قنوات الفقر:

ليست مشكلة الفقراء في عدم الكسب أو ضعف الموارد وقلة الدخل فقط بل تجد كثيراً
من ذوي المسكنة والمقر امتلك يوماً من الأيام أموالاً كثيرة ، أو له كسب لو كان عند
غيره لكفاءة ، ولكن يعاني من سوء التدبير وضعف التوزيع أو الإسراف ، ومن هنا جاء
الإسلام حاثاً على حسن التدبير والرفق في المعيشة ومشجعاً على الإسراف والتبذير والإغراق
في الكماليات ، ورأسماً برامج عملية في الاقتصاد وتوجيه المال وتنظيمه فهذا أحد كرماء
الإسلام وعظمائهم وشجعانهم وهو قيس بن سعد بن عبادة التاجر المشهور يضرب أروع
الأمثلة في تدبير المال " أتى قوم قيس بن سعد بن عبادة فسألوه حالة ، فرأوه في حائط له
يلتق...عن عبد الله المزني قال رسول الله ﷺ : " إذا اشتري أحدكم لحماً ، فليكثر مرقته ،
فإن لم يصب لحماً أصاب مرقاً . (20) "

وعن سالم بن أبي الجعد أن رجلاً صعد إلى أبي الدرداء ، وهو يلتقط حطة فقال " : إن من فقّحك رفّحك بمعيشتك . (21) "

وقال عمر: " أيها الناس ، أصلحوا أموالكم التي رزقكم الله عز وجل ، فإن إقلاقاً في رفق ، خير من إكثار في خرق .(22) "

وفي المسند عن عبد الله قال: قال رسول الله " : ﷺ ما عال مقتصد (23) "

وعن عائشة: " لا جديد لمن لا خلق له .(24) "

وقال عمر بن الخطاب " :كفي بالمرء سرفاً أن يأكل كل ما انتهى (25) "ز

وينبغي أن يوضع منهج للموازنة بين الدخل والصرف ويربي عليها الناس وخاصة الشباب .

وعن عبيد الله بن حيد قال " :مر جدي على عمر بن الخطاب رضي الله عنه وعليه بردة

فقال :بكم اتعت بردك هذا ؟ قال :بستين درهماً . قال :كم مالك ؟ قال :ألف درهم .

قال :فقام إليه بالدرة ، فجعل يضربه يقول :رأس مالك ألف درهم ، وتبتاع ثوباً بستين

درهماً ؟ رأس مالك ألف درهم ، وتبتاع ثوباً بستين درهماً ."

الأساليب المباشرة في التأهيل :

لقد قرر الإسلام أساليب كثيرة لتشغيل جميع المجتمع والقضاء على الفقر والعوز حتى

وصلت الأمة في طول البلاد وعرضها من أوروبا غرباً إلى حدود الصين شرقاً إلى أن يحمل

أحدهم هم صدقته كيف يجد من يأخذها منه ، كما وقع هذا في عهد عمر بن عبد العزيز

وتواترات النصوص بذكره والإشادة به .واليك بعض هذه الأساليب :

أولاً : تعريف المرء بطاقاته وفتح آفاقه على أبواب الكسب ، فقد تتغلق في عين الإنسان

أبواب الرزق ويظن أن لا جدوى في العمل والاحتراف فيلجأ إلى المسألة ، ولقد أعطى رسول

الله ﷺ درساً عظيماً في هذا الشأن .

عن أنس بن مالك أن رجلاً من الأنصار أتى النبي ﷺ يسأله فقال " :أما في بيتك شيء قال

بلى جلس (26) تلبس بعضه ونهبط بعضه وقعب (27) نشرب فيه من الماء اثنتي بهما قال

فأتاه بهما فأخذهما رسول الله ﷺ بيده وقال من يشتري هذين قال رجل أنا أخذهما بدرهم

قال من يزيد على درهم مرتين أو ثلاثا قال رجل أنا أخذهما طعاماً بدرهمين فأعطاهما إياه

وأخذ الدرهمين وأعطاهما الأنصاري ، وقال اشتر بأحدهما طعاماً فأنبذه إلى أهلك واشتر

بالآخر قدوماً فأتى به فأتاه به فشد فيه رسول الله ﷺ عوداً بيده ثم قال له اذهب فاحتطب وبع ولا أرينك خمسة عشر يوماً فذهب الرجل يح...ففي هذا الحديث دلائل كثير منها :
أنه ﷺ لم يعالج مشكلة السائل المحتاج بالمعونة المادية الوقتية ولم يعالجها بالوعظ والتنفير من المسألة ولكنه أخذ بيده في حل مشكلته بنفسه وعالجها بطريقة شريفة ناجحة .وهذا ما يسمى تهيئة بيئة العمل

ثانياً : أعطي الفقير امتيازات في المصالح العامة دون الغني وفتح له أبواب العمل أكثر من غيره ويكفي أن نذكر هذه القصة من إدارة الخليفة الراشد عمر بن الخطاب رضي الله عنه :

عن زيد بن أسلم عن أبيه " أن عمر بن الخطاب رضي الله عنه استعمل مولى له يدعى هنيا على الحمى فقال يا هني أضمم جناحك عن المسلمين واتق دعوة المظلوم فإن دعوة المظلوم مستجابة وأدخل رب الصريمة ورب الغنيمة وإياي ونعم ابن عوف ونعم ابن عفاف فإنهما إن تهلك ماشيتهما يرجعا إلى نخل وزرع وإن رب الصريمة ورب الغنيمة إن تهلك ماشيتهما يأتني بينية فيقول يا أمر المؤمنين أفتاركه أنا لا أبا لك فالماء والكلاء أيسر علي من الذهب والورق وأيم الله أنهم ليرون أنني قد ظلمتهم إنها لبلادهم فقاتلوا عليها في الجاهلية وأسلموا عليها في الإسلام والذي نفسي بيده لولا المال الذي أحمل عليه في سبيل الله ما ..إن السياسة الراشدة هي التي تعمل على توفير العمل وتيسيره للقادرين من الفقراء ، وتعمل على تنمية مصادر الدخل لصغار الملاك ، ليستغنى هؤلاء وأولئك بجهدهم الخاص عن طلب المعونة من الدولة ، وتكليفها عبء الإنفاق عليهم من خزانتها. وهذا يظهر من قول عمر: " فالكلأ أيسر علي من الذهب والورق ."

ثالثاً : تعليم كل صبي مهنة تناسبه ، فقد ذكر الفقهاء وهو ما ذهب إليه الشافعية ، قال القليوبي في حاشيته ما مفاده " :يجب أن يسلم الولي الصغير لذي حرفة يتعلم منه الحرفة "

رابعاً : الزكاة تشغل جميع الطاقات والقدرات وتهيئ لهم أسباب الاحتراف .
إن الزكاة لم تكن يوماً من الأيام عائقه عن العمل أو حاشية على البطالة والكسل ، أو مهينة لأجواء الخمول والاعتماد على الآخرين ، ولم تكن الزكاة تصرف كمسكنات لذوي

الحاجة والفقر ليبقوا متعلقين ومتطلعين لأيدي أهل الغني واليسار طوال أعمارهم. إن الزكاة جاءت لتنظيم الثروة وإغناء الناس عن المسألة وفتح أبواب الرزق أمام الجميع والمنافسة الشريفة على الكسب. لقد جاء تنظيم الزكاة بأن تؤخذ من أغنياء كل بلدة فتصرف على فقرائها ولا تنقل إلى غيرهم حتى تسد حاجتهم وجاء نظامها بصرف زكاة الأموال الظاهرة إلى بيت المال ليقوم بتوزيعها على المستحقين لها ، ضماناً لعدالة التوزيع وحفظاً لماء وجه الفقير ، وقطعاً للطريق على المحتالين .

وجاء تنظيم الزكاة لتكون مشغلة لجميع أفراد المجتمع فتعدهم لسوق العمل وتحفزهم عليه وتهئ لهم بيئته بما يدفع لهم من مساعدات تخص حرفهم .بالغة ما بلغت كما رجح ذلك جمع من الفقهاء .

ذكر النووي رحمه الله معنى الكفاية قال " :فرع :قال أصحابنا :والمعتبر في قولنا يقع موقعاً من كفايته المطعم والملبس والسكن وسائر ما لا بد منه على ما يليق بحاله ، بغير إسراف ولا إفتار لنفس الشخص ولمن هو في نفقته . (30) "

وفصل في موضع آخر في فرع بعد أن ذكر أن أصحابهم العراقيين وكثيراً من الخراسانيين قالوا :يعطيان -أي الفقير والمسكين -ما يخرجهما إلى الغني وهو ما تحصل به الكفاية على الدوام قال وهذا نص الشافعي واحتج له بحديث قبيصة بن المخارق الذي رواه مسلم . والشاهد منه أن الرسول ﷺ أجاز له المسألة حتى يسد ما يسد حاجته فدل على ما ذكرناه ثم ذكر تفصيلات لأصحاب :قال أصحابنا فإن كان عادته الاحتراف أعطى ما يشتري به حرفته ، أو آلات حرفته قلت قيمة ذلك أم كثرت ويكون قدرة بحيث يحصل من ربحه ما يفي وبكفايته غالباً .

ويختلف باختلاف الحرف والبلاد والأزمان والأشخاص وقرب جماعة من أصحابنا ذلك فقالوا : من يبيع البقل يعطي خمس دراهم أو عشرة ومن حرفته بيع الجوهر يعطي عشرة آلاف درهم مثلاً إذ لم يأتي له الكفاية بأقل منها ومن كان تاجراً أو خبازاً أو عطاراً أو صرافاً أعطى بنسبة ذلك ومن كان خياطاً أو نجاراً أو قصاراً أو قصاباً أو غيرهم من أهل الصنائع أعطى ما يشتري به الآلات التي تصلح لمثله وإن كان من الضياع يعطي ما يشتري به ضيعه أو حصة من ضيعه تكفيه غلته على الدوام .

قال أصحابنا فإن لم يكن محترفاً ولا يحسن صنعه أصلاً ولا تجارة ولا شئ من أنواع المكاسب أعطى كفاية العمر الغالب في بلاده ولا يتقدر بكافية سنة .
قال المتولي وغيره يعطى ما يشتري به عقاراً يستغل منه كفايته قال الرفاعي :ومنهم من يشعر كلامه بأن يعطى ما ينفق عينه في مدة حياته والصحيح بل الصواب هو الأول ،
هذا الذي ذكرناه من إعطاءه كفاية عمره هو المذهب الصحيح الذي قطع به العراقيون وكثيرون من الخراسانيين ، ونص عليه الشافعي وذكر البغوي والغزالي وغيرهما من الخراسانيين أنه يعطى كفاية سنة ، ولا يزهّد لأن الزكاة تتكرر كل سنة ، فيحصل كفايته منها سنة سنة وبهذا قطع أبو العباس ابن القاص في المفتاح .
والصحيح الأول وهو كفايته العمر . قال الشيخ نصر المقدسي: هو قول عامة له زوجة واحتاج للنكاح. (32) "

وقال شيخ الإسلام حينما سئل عما ذكره في حد المسكين من أنه من قدر على مال أو كسب يقع موقعاً من كفايته ولا يكفيه هل المراد عدم الكفاية في ذلك اليوم أو كل السنة أو العمر الغالب فإن قلتم بالأخير كما صححه النووي رحمه الله تعالى فما حده وما حد الغنى الذي لا يجوز معه أخذ الزكاة فإذا كان رجل عمره عشرون سنة وما حد الغنى الذي لا يجوز معه أخذ الزكاة فإذا كان رجل عمره عشرون سنة مثلاً ولم يكن كاسياً وعنده عشرة آلاف مثلاً ومؤنته كل سنة ألف مثلاً فهل يجوز له أخذ الزكاة أو لا فإن قلتم يجوز فما الحد الذي يجوز أخذه وكم يعطى الدافع له والحالة هذه ؟

(فأجاب) بقوله من تحقق بالفقر أو المسكنة لا يخلو إما أن يكون يحسن حرفة أو تجارة أو لا يحسن شيئاً من ذلك ومن لا يحسن شيئاً إما أن يكون معه شيء أو لا فإما من له حرفة فإنه يعطى ثمن آلات حرفته التي يقوم دخلها بخرجه على الدوام فإن لم يف دخلها يخرجه كما لنا له الزائد بأن نضم إلى ثمن تلك الآلات شراء محل نعطيه له يقوم دخله الحرفة بكفايته وكفاية ممونة بحسب الاثاق به وبهم على الدوام أيضاً.

وأما من يحسن التجارة فإنه يطعى رأس مال يكفيه ربحه بأن يكون ذلك الربح الحاصل منه بحسب العادة بقدر ما يحتاجه هو وممونه كما ذكر ولا يتقيد ذلك بحد وذكرهم إعطاء البقال والجوهري والصيرفي وغيرهم أشياء مخصوصة ذكروها وحددوها إنما هو لأن

ذلك كان مناسباً لعرف زمنهم كما أشاروا إلى ذلك بقولهم عقب تلك المقادير تقريباً .
وأما من معه مال وهو لا يكفيه العمر الغالب بأن يكون لو وزعه على ما بقى من عمره باعتبار الغالب الذي يعيش إليه أكثر الناس وهو ما بين الستين والسبعين لا يكفيه بل ينقص عن ذلك أول يسمعه شيء ولا يحسن كل منهما حرفة ولا تجارة فإنه يطعى كفاية العمر الغالب بأن يشتري له أرض أو عقار يكفيه كما مر غلتها على الدوام .
ففي المثال المذكور في السؤال يضم إلى العشرة الآلاف التي معه قدر بحيث لو اشترى بهما محل كفاه دخله على الدوام ومحلّه كما علم مما تقرر ما إذا كانت تلك العشرة الآلاف يفي ربحها بخرجه إن كان يحسن تجارة أو لا يشتري بها ما يكفيه غلته إن لم يحسن شيئاً ففي هاتين الصورتين يضم إليها ما يشتري به ما تكفيه غلته أما إذا كانت تلك العشرة الآلاف يمكن أن يشتري بها ما تكفيه غلته أو يمكنه أن يتجر فيها بما يفي ربحه بخرجه فلا يعطى شيئاً من الزكاة لأنه الآن غني .
وأما ما عدا هذه الصورة فمن له حرفة أو تجارة ولا يكفيه دخلها فإنه يكمل له بأن يشتري له ما يضم ربحه إلى ربح حرفته أو تجارته بحيث يكفيه .
هذا حاصل المعتمد الذي يتعين الاعتناء بفهمه وتحريره في هذه المسألة فإنه قد كثر فيها اختلاف أنظار الأئمة فيها وتغليظ بعضهم لبعض في بعض تفاصيلها .
ويندفع بما تقرر ما أشار إليه بعض الأئمة من أن إعطاء العمر الغالب يلزم عليه حرمان أكثر المستحقين إذ الغالب أنه لا يوجد من الزكاة ما يكفي مستحقيها العمر الغالب ووجه اندفاع هذا ما علمت أن أحداً من الفقراء والمساكين لا يعطى حيث اتسع المال نقداً وإنما يشتري له به ما يفي دخله يخرج به فإن قل المال أعطى كل ما تيسر له . (33) "

عوائق التأهيل المعاصرة :

إن من أسباب انتشار البطالة والتقاعد عن العمل والاحتراف عادات اجتماعية متوارثة ، وتقاليد غريبة وافدة تسببت بممارسة الضغط على مفاهيمنا وعقيدتنا وأمتنا من حيث يعلمون أو لا يشعرون شكلت عوائق كبيرة في طريق التأهيل ومنها :
- احتقار المهن وازدراء أصحابها ، والإعلاء من شأن الوظيفة المكتبية عند الدوائر الرسمية ،

وهذه النظرة الدونية تمارس على جميع المستويات والطبقات، وتغرس في النفوس منذ الصغر، وإن ادعى المثقفون والغيورون تعظيم أصحاب المهن وتكريمهم فهذا لا يتعدى المجالس الرسمية فقط.

- التشجيع على الإسراف والإغراق في الكماليات وممارسة الضغوط النفسية والمعنوية من خلال الإعلام والدعايات التجارية المتكاثرة في البيوت والقصور والولائم مع كثرة الترفيه واللغو والدعايات المرغبة فيه، حيث يجد الفقير إخراجاً كبيراً من أولاده لأجل تحصيل هذه الكماليات.

- إغلاق كثير من المصالح العامة أبواب الرزق على محدودي الدخل، بوضع الشروط والضوابط التي لا تنطبق إلا على الأغنياء أو كبار التجار.

- تكريس التسول المنظم وتأييده، وفت الأبواب للمحتالين على الزكاة من خلال بعض الجمعيات التي لا تنظر في حالة فقير، ما لم يتقدم إليها بطلب المساعدة والعون.

- الاكتفاء بالصورة التقليدية المتوارثة في توزيع الزكاة على هيئة أقراص مسكنة إلى حين انتهائها ليعود الفقير يمد يده مرة أخرى يستجدي أهل اليسار أو من يقوم بجمعها من المحسنين، وعد الاهتمام في الاستفادة من الزكاة في تأهيل القادرين على العمل وتمكينهم من الاحتراف.

- التشجيع من التعليم النظري في مدارسنا والبعد عن ممارسة التطبيقات العملية إما لعدم القناعة بها، أو لقلة المتخصصين، أو العجز المالي عن توفير الورش وأدوات المهن، أو مسايرة الرأي الغربي بعدم تعليم الأطفال المهن.

الإبداع بالتأهيل:

إن الجمعيات والجهات الخيرية الراغبة في تنمية مواردها هي التي تولى التأهيل عناية فائقة وذلك بتخصيص إدارات وأقسام متخصصة للتأهيل مع طرح المسابقات والبحوث العلمية على أفضل برنامج إبداعي في تأهيل المستفيدين.

وإن برامج التأهيل متعددة ولا يمكن حصرها واستقصاؤها. والبرامج تتماشى مع الأحوال والبيئة، إلا أن المطلع على برامج التأهيل القليلة عند الجمعيات يجد أن كل جمعية صورة

طبق الأصل للجمعيات الأخرى فلما انحصر تفكيرنا على تفكير الآخرين ، صحيح أنه ينبغي أن نبدأ من حيث انتهى الآخرون وأن نستفيد من البرامج الناجحة ولكن ينبغي أن نبني على ما بنوا ولا نكتفي بما عملوه، ولعلي لا أكون مقلداً بما أسوقه من تجارب في التأهيل فقد عزفت عن ذكر البرامج التقليدية المتكاثرة في الجهات الخيرية .

أمثلة لتجارب فردية :

- كراتين الموز :شباب من الرياض وجد نفسه بدون عمل على الرغم من مؤهله الجامعي ففكر في عمل يدر عليه مبلغاً يكفيه وأهله فرأى في موسم التمر الإقبال الشديد على كرتون الموز فقرر العمل على جمع كرتون الموز بعد الموسم وبيعه في الموسم القابل فجمع خلال عام مليون كرتون وبيع مليون ريالاً .
- تصليح الجوالات :أحد الطلاب الألبان تخرج في إحدى الجامعات الإسلامية وذهب للدعوة في بلده مكفولاً من إحدى الجهات الخيرية بمبلغ مائة دولار .وفعلاً نجح في دعوته ولكنه وجد حاجة في تلاميذه وهو الكريم وليس في وسعه سد حاجاتهم فعكف على تعلم مهنة وهي صيانة الجوال وأعطى الخبرة تلاميذه فأصبح دخله وحده ألف دولار شهرياً بدون تفرغ للعمل ، ولما زار المدينة منح خبرته لعدد من شبان المدينة .
- ورشة التبريد المتنقلة :شباب من فنزويلا في الجامعة الإسلامية أراد أن لا يرتبط بعمل وظيفي حتى لا يأخذ عليه وقته الممنوح للتعليم والدعوة فقرر مع تلاميذه فتح ورشة فوجد أسهل عمل مهني هو ورشة التبريد والتي لا تتعدى أربع قطع وفعلاً تم فتح الورشة المتنقلة عبر الجوال وكسب منها مبالغ كافية لهم ولأسرهم ولبرامجهم العلمية والدعوية .
- صيانة مصاعد :وفي المدينة المنورة حيث تكثر المصاعد فيها لارتفاع مبانيها وجد أحد الشباب أن شركات الصيانة تأخذ مبالغ كبيرة في عقودها مع أصحاب العمارات مع العلم أن عملهم في الغالب لا يتجاوز تنظيف المصعد ومتابعته بالزيوت مرة كل شهر ويغالون عليهم في قطع الغيار ، فقرر مع زميل له تعلم المهنة فوجدها من أيسر المهن وأفضلها في تنظيم الوقت حيث لا ترتبط بساعات معينة ووجد قطع الغيار متوفرة ورخيصة ، فأعلنوا عن عملهم فأقبل الناس عليهم لمنافستهم الشركات وبصورة مغرية .

- كفالة أسرة ببقرة :كان أحد الأخيار مهتما بكفالة الأسر الفقيرة فاستطاع أن يكفل أسرتين في إحدى البلدان ، ولكنه تعب في تحصيل مبالغ الكفالة الشهرية لهم فجمع مبلغاً واشترى لكل أسرة بقرة ، ودلهم على صناعة الجبن ، وبيع اللبن والسمن ورغبهم بأنه إذا ولدت البقرة وكبر ولدها فسيملكون الأم ، ويأخذ بنتها لأسرة أخرى وهكذا استطاع بهذا الأسلوب أن يكفل عدداً من الأسر في تلك البقاع الخضراء التي لا تحتاج إلى شراء الأعلاف .

خطوات تأهيل المستفيد :

1. عقد دورات تأهيلية وتدريبية وفنية مجانية ، وتعريف المستفيد بطاقاته وقدراته وأنها ثروة لا تعوز .تحت عنوان (اكشف نفسك).
2. بيان أن قيمة الإنسان بما يحمله من علم وأخلاق لا يما يحويه من أثاث وممتلكات.
3. فتح آفاق بالغنى الحقيقي (الغنى غنى القلب).
4. تعليمه فضل الرزق الحلال وبركته .
5. غرس شرف المهنة ومذلة المسألة في نفسه .
6. زرع القناعة بالبدائل عن العمل الحكومي .
7. تربيته على القناعة والصبر والأمانة.

لعل هذه المقدمات ضرورية يقنع بها المنخرط في سلك التأهيل قبل أن يمارس التدريب على المهنة لأن بناء القناعات أولاً ، ثم يتلوها البرامج والأنشطة ، فما لم نبين قناعة فإن أعمالنا وبرامجنا قد تخسر فيها كثيراً من المتدربين .

أسأل الله تعالى للجميع التوفيق والسداد في القول والعمل والتفكير. وصلى الله وسلم وبارك على أشرف المرسلين وقدوة المربين.

مصادر ومراجع

- (1) البقرة: (271)
- (2) تفسير السعدي ص. 118
- (3) رواه البخاري ح 1334 ، ومسلم. 1712
- (4) التعازي والمرائي ص 128 ، تهذيب الكمال ص. 1924
- (5) رواه مسلم.
- (6) رواه الإمام أحمد والترمذي .
- (7) كتاب الأموال :ص. 488
- (8) كتاب الأموال :ص. 488
- (9) كتاب الأموال :ص. 489
- (10) مشكلة الفقر ص 55 وانظر المدايح . 233
- (11) روى البخاري ومسلم .
- (12) إصلاح المال لأبن أبي الدنيا ص . 37
- (13) إصلاح المال لأبن أبي الدنيا ص. 57
- (14) إصلاح المال لأبن أبي الدنيا ص. 57
- (15) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص . 67
- (16) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص. 77
- (17) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص. 77
- (18) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص. 87
- (19) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص 75
- (20) رواه الترمذي والحاكم .
- (21) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص 46
- (22) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص. 45
- (23) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص 103

- (24) رواه البخاري في الأدب المفرد
- (25) إصلاح المال لابن أبي الدنيا ص . 101
- (26) المجلس هو ما يبسط في البيت من حصير ونحوه (النهاية في غريب الحديث).
- (27) القعب هو قدح ضخمة غليظ .
- (28) رواه أهل السنن .
- (29) رواه البخاري .
- (30) المجموع . 6/136
- (31) المجموع شرح المذهب 6/139 ، 140.
- (32) حاشية الروض 1/400 ، مطالب أولى النهى . 2/147
- (33) الفتاوى الكبرى . 4/80-81

عنوان الورقة :

توطين القوى العاملة بالمنطقة الشرقية

مقدمها :

الدكتور /عيسى بن حسن الأنصاري

ملخص الدراسة

توطين القوى العاملة بالمنطقة الشرقية: عرض تجربة الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز لتأهيل وتوظيف الشباب السعودي

لقد أصبحت عملية تدريب وتوظيف مخرجات التعليم من أهم التحديات المعاصرة التي تواجه العالم بأسره . ومع تفاقم المشكلة عملت الدول المتقدمة على إيجاد نماذج تدريبية توظيفية تساعد على تسهيل توظيف هذه المخرجات من خلال التدريب ، والمملكة من الدول التي تعاني فيها مخرجات التعليم من الحصول على وظائف تتناسب مع قدراتهم ولعل من أهم أسباب ذلك هو عدم ملائمة قدرات الخريجين مع احتياجات المهنة أو الوظيفة التي ستسند إليهم .

الدراسة الحالية هي عبارة عن عرض تجربة ساهمت إلى حد ما في إيجاد حلول للمشكلة أعلاه في محيط المنطقة الشرقية إذ تهدف هذه الدراسة إلى (1) توضيح حجم وطبيعة المشكلة (2) عرض تجربة برنامج الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز لتأهيل وتوظيف الشباب السعودي (3) استعراض أهم إنجازات برنامج الأمير (4) الكشف عن التحديات التي تواجه برنامج الأمير (5) عرض المبادرات التي اتخذها برنامج الأمير لإذابة هذه التحديات ومضاعفة الإنجازات .

المنهج المستخدم في الدراسة الحالية هو المنهج الاستباطي والذي يقوم على جمع وتحليل وتفسير المعلومات للوصول إلى النتائج والتوصيات من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة.

ولقد أظهرت هذه التجربة نجاحاً متميزاً إذ تم توظيف (9195) تسعة آلاف ومائة وخمسة وتسعون مواطناً ومواطنة من خلال التدريب بالمفهوم الذي يتبناه البرنامج. ومن تطبيقات هذه الدراسة نشر المفاهيم والتطبيقات التدريبية والتوظيفية بدء من معايير اختيار المرشحين ومروراً بعمليات تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية وانتهاء بعمليات التقويم وتوظيف المستفيدين .

1- مقدمة؛

في الثمانينات إلى نهاية التسعينات شهدت المملكة طفرة اقتصادية ومشاريع تنموية سطرتها الخطط الخمسية المتتالية . وفي ذلك الوقت لم يكن لدى المملكة الكوادر الوطنية المؤهلة والتي بإمكانها أن تخدم أهداف هذه الخطط ، مما أدى للاستعانة بالعمالة الوافدة من معظم أقطار العالم . ولقد أحسنت الدولة حينها صنعاً إذ ولله الحمد وتوفيقه استطاعت أن تنشأ بني تحتية زاهرة تأسست على متنها كافة العمليات التنموية التي نشهدها في عصرنا الحاضر .

وعملت المملكة على إعداد الكوادر الوطنية المؤهلة للقيام بالمطلبات التنموية ففي الوقت الذي استقدمت فيه الدولة الأيدي العاملة الوافدة كانت الجامعات والكليات والمعاهد تفتتح ، وكانت الأعداد من الطلبة يلتحقون بها ، وقد رصدت الدولة حوافز مشجعة للالتحاق بكافة أنواع التعليم ومساراته ومستوياته ظلت قائمة إلى حينه .

وكان من المتوقع أن تغادر الأيدي العاملة الوافدة المملكة ويحل محلها الأيدي العاملة الوطنية والتي انتهت مراحل إعدادها بالمؤسسات التعليمية المختلفة ولكن ما حصل أن استحسن الأيدي العاملة المكوث في المملكة لما تتمتع به البلاد من أمن وطمأنينة ويسر عيش . ونتيجة لذلك أفرز الوضع وجود أعداد من الشباب المؤهل الباحث عن عمل في حين أن العمالة الوافدة تشغل معظم الوظائف فكانت بؤار بروز المشكلة ومع النمو السكاني المضطرد التي شهدته المملكة كباقي دول العالم ازدادت المشكلة تعقيداً إذ لم يعد الأمر مجرد مخرجات تعليم وتأهيله للالتحاق بسوق العمل بل تشعبت المشكلة والشرقية الحالية هي محاولة عملية جادة لإبراز تجربة جديرة بالاهتمام والتمحيص خاصة وأنها أثبتت نجاحاً ساهم بشكل كبير في إيجاد حلول فاعلة لمشكلة الدراسة في محيط المنطقة الشرقية.

تشتمل الدراسة الحالية على ثمان أجزاء وهي :

- الجزء الأول هو المقدمة ، الجزء الثاني يتناول المصطلحات المستخدمة في الدراسة في محيط المنطقة الشرقية ، الجزء الثالث يستعرض في الكاتب حجم وطبيعة المشكلة مثار الدراسة ومناقشتها من كافة جوانبها...كما تضمن هذا الجزء أنشطة وآليات العمل بالبرنامج وعمليات التدريب والتوظيف بالترتيب ، الجزء الخامس تناول إنجازات برنامج

الأمير سواء الإنجازات التنظيمية أو التدريبية والتوظيفية ، حيث ثم التطرق بداية للإنجازات التنظيمية والتي أسفرت عن إخراج الدليل الشامل والبرنامج ثابتة نظام متكامل عن برنامج الأمير لسد كافة الثغرات ومن التساؤلات، وأيضاً اللائحة الأساسية والتي أقرتها اللجنة التنفيذية للبرنامج وأقرت من صاحب البرنامج. كما تم إقرار الهيكل التنظيمي للبرنامج وأيضاً تم الانتهاء من إعداد الدليل الإجرائي للبرنامج والذي يحكم سير □. كما تم إنشاء صندوق للبرنامج حددت إيراداته ومصروفاته في اللائحة الأساسية للبرنامج .ومؤخراً تم إنشاء فروع للبرنامج في مختلف محافظات المنطقة إضافة إلى الفروع النسوية والتي تم افتتاحها ولها إنجازات رقمية تذكر وتعمل هذه الفروع بنفس الآليات التي يعمل بها المكتب الرئيسي . كما تم استعراض الإنجازات والتوظيفية والتي أسفرت عن توظيف تسعة آلاف ومائة وخمسة الإنجازات والتوظيفية والتي أسفرت عن توظيف تسعة آلاف ومائة وخمسة وتسعون مواطن ومواطنة (9195) خلال سنتين هي عمر البرنامج الفعلي . إذ تم توظيف هؤلاء الشباب من خلال مسارات البرنامج)...وفي مجال البرنامج التدريبية فإن للبرنامج مدرسته الخاصة إذ يسلك منهج خاص في تصميم البرامج التدريبية وتنفيذها وتقييمها وتطويرها وهي تعتمد كلياً على مبدأ المشاركة مع مؤسسات القطاع الخاص والمستفيدة ن هذه الخدمات كما حدد برنامج الأمير درجات مشاركة القطاع الخاص في توحيد البرامج التدريبية سواء كانت مشاركة كاملة أو جزئية أو في المجال العملي أو النظري للبرنامج التدريبي .

كما توصل برنامج الأمير إلى المستويات المهنية بدء من العمالة الغير ماهرة وانتهاء بالعمالة ذات المهارات العليا . والأمر الذي يعد إنجازاً تدريبياً مميزاً لبرنامج الأمير هو الوصول على معايير القدرات وأنواعها والمهن التي تم رصدها . كما عمل على تحديد قدراتها وصمم على معايير القدرات الخاصة بالمهارات الأساسية كاللغة الإنجليزية والحاسب الآلي وأخلاقيات المهنة ومهارات الاتصال .

ولقد وصل برنامج الأمير إلى مرحلة الوصول إلى مواصفات المستفيد من هذا البرنامج متوقعاً في مواصفاته أن يصل إلى مرحلة إقناع صاحب العمل بتوظيف الشاب السعودي وهذه هي الفلسفة التي يقوم عليها برنامج الأمير .

ولقد جاء الجزء السادس ليوضح التحديات التي تواجه برنامج الأمير وربط هذه التحديات بالإمكانات المتاحة لتحويلها إلى فرص اغتنمها برنامج الأمير في مضاعفة الأرقام من توظيف الشباب السعودي .

ومن أهم التحديات التي تواجه برنامج الأمير هي قلة الاعتمادات المالية للشباب. أمج مما لا يساعد على الإكثار من البرامج التدريبية للشباب بالرغم من كثرتهم بالقاعدة المعلوماتية لبرنامج الأمير. التحدي الثاني هو قلة الأجور وهذه في الحقيقة لا تساعد على استمرارية بعض الشباب.

أما التحدي الثالث فهو تكاليف مشاريع التأهيل الوظيفي إذ تتقدم لبرنامج الأمير مشاريع متعددة من الشركات المتوسطة والصغيرة والتي ترغب في تأهيل بعض الخريجين لاحتياجات الوظائف التي ستسند إليهم ولديهم الرغبة في توظيفهم ولكن ليست لديهم الإمكانيات المادية لدفع مصاريف التأهيل . أما التحدي الرابع فهو عدم استمرارية الشاب السعودي على الوظيفة إذ قد يكون السبب الرئيسي في ذلك هو قلة الأجور.

وقد سارع برنامج الأمير في اتخاذ العديد من الخطوات لإذابة هذه التحديات وإزالتها من أجل مضاعفة إنجازاته . إذ كان ذلك موضوع الجزء السابع ومن أهم الخطوات التي تم اتخاذها تلك السبل الكفيلة بإيجاد أطر للتعاون مع صندوق تنمية الموارد البشرية للاستفادة من الخدمات التمويلية التي يقدمها هذا الصندوق للبرامج التدريبية والتوظيفية .

إضافة إلى أن برنامج الأمير يتطلع إلى زيادة إيراداته من خلال تنمية المشاريع الاستثمارية المختلفة . كما أن البرنامج أنهى الخطط الخاصة والتي تجعل من أرباب العمل يتحملون الجزء الأكبر من تكاليف تأهيل الشباب. إضافة إلى ما أتخذه برنامج الأمير من مبادرات حيال استمرارية الشاب على الوظيفة التي تسند إليه وكذلك ما تم اتخاذه من إجراءات حيال مسألة قلة الأجور . في حين أن الخاتمة هي الجزء الثامن أما الأهداف التفصيلية للدراسة فهي على النحو التالي :

- 1) توضيح حجم وطبيعة المشكلة .
- 2) عرض تجربة برنامج الأمير
- 3) استعراض أهم إنجازات برنامج الأمير.

- 4) الكشف عن التحديات التي تواجه برنامج الأمير .
- 5) عرض المبادرات التي اتخذها برنامج الأمير لإذابة هذه التحديات ومن ثم مضاعفة إنجازات برنامج الأمير .
- وسنعمل من خلال الفقرات القادمة على تحقيق أهداف هذه الدراسة ولكن قبل ذلك لنا أن نحدد مفهوم التدريب الذي ستبني عليه هذه الدراسة.

2- مصطلحات الدراسة

التدريب بمفهومه الشامل يشتمل على ثلاثة مراحل على النحو التالي ..

مرحلة الإعداد:

هي تلك الفترة التي قضيتها الفرد في المؤسسة التعليمية ويحصل بعدها على مؤهل تعليمي يرخص له الدخول في سوق العمل.

مرحلة التأهيل بنوعيه :

التأهيل المهني: وهي الفترة التدريبية التي تعقب فترة التخرج وتبنى عادة على احتياجات مهنة محددة ٩

التأهيل الوظيفي: وهي الفترة التدريبية التي تعقب فترة التخرج وتبنى على احتياجات وظيفية محددة لجهة معينة.

مرحلة التدريب أثناء الخدمة

وهي كافة المناشط الرسمية والغير رسمية التي يخضع لها العامل أثناء الخدمة من أجل تطوير معارفه ومهاراته وتحسين موافقة من أجل أداء أفضل .

3- حجم وطبيعة المشكلة.

1-3مشكلة خريجي الثانوية العامة:

تشير الإحصاءات بأن إعداد خريجي الثانوية العامة في المملكة تفوق في إعدادها الطاقة الاستيعابية لمؤسسات التعليم العالي ما نتج عنه وجود عدد من خريجي الثانوية العامة خارج

أسوار هذه المؤسسات. ونظراً للظروف الاقتصادية فهناك رغبة من كثير من خريجي الثانوية بالعمل لدى القطاع الخاص في وظائف قد لا تحتاج إلى دراسة نظامية في جامعات ومؤسسات تعليمية كمهن المستقبل والكتابة والسكرتارية البسيطة ومندوبي وحراس الأمن. إضافة إلى الوظائف الفنية البسيطة ليس ذلك فحسب بل لا توجد جهة تدريبية منظمة تعمل على التأهيل لهذه المهن والتي يشغلها الوافدون بأعداد كبيرة جداً... وفي المقابل نجد أن بعضاً من أرباب العمل لديهم الرغبة في توظيف بعض خريجي الثانوية العامة على هذه المهن، على الأقل استجابة للقراءات الصادرة بهذا الشأن. ولكن يرون بأن هؤلاء الخريجين لا يمتلكون المهارات البسيطة ولا سلوكيات العمل للقيام بالمهام التي تحتاجها هذه الوظائف نظراً لضعف تهيئ التعليم الثانوي مما تسبب حسب الاعتقاد في عزوف هذه المنشآت عن توظيف هؤلاء الشباب.

إذا نحن أمام أعداد كبيرة من خريجي الثانوية العامة من الذين لديهم الرغبة الأكيدة في العمل وأيضاً هناك استعداد لدى بعض الأوعية التوظيفية لتوظيف هؤلاء الشباب. إذ أين تكمن المشكلة ؟

المشكلة تكمن في عدم وجود جهة توفيقية توفق بين طالب العمل وصاحب العمل ولا نعنى هنا بالتوفيق التوظيف التقليدي. أبداً، إنما ما نقصده هو ما أطلقنا عليه ((التوظيف الأكاديمي)) أي من خلال التوفيق بين المعارف والمهارات المكتسبة للخريج من احتياجات الوظيفة أو المهنة التي ستسند إليه 0 إذاً المشكلة تكمن في عدم وجود جهة تعمل على تأهيل هؤلاء الخريجين على مهن بسيطة كالتي ذكرناها والتي يشغلها الوافدون بأعداد كبيرة حسبما تشير الإحصاءات. وفي نفس الوقت هذه المهن ليست بحاجة إلى دراسة نظامية طويلة إذ كل ما تحتاجه دورات تأهيلية قصيرة تبنى ذلك. لأن التوجه الآن وفي كثير من دول العالم هو الزج بخريجي الثانوية العامة في سوق العمل لأسباب منها أنه ليس من الضرورة أن يلتحق جميع خريجي الثانوية العامة في مؤسسات التعليم العالي، لأن تحقيق ذلك قد يكون أمراً في غاية الصعوبة بجانب أننا بحاجة إلى من يشغل الوظائف البسيطة التي لا تحتاج لموهل أكثر من ثانوية عامة.

2-3 مشكلة خريجي مؤسسات التعليم العالي:

هذه مشكلة قد تكون أكثر تعقيداً من سابقتها. لا لشيء إلا لأن مخرجات التعليم العالي معدة أعداداً كلف الدولة المبالغ التي لا حصر لها. وعندما لا يجد الخريج وظيفة يمارس فيها تخصصه ويساهم في تنمية وطنه فهذا في حد ذاته هدر تعليمي كبير. ولكن ماذا يحدث بالضبط، ينهي الخريج دراسته في الجامعة أو الكلية ويذهب بها طالباً للعمل في أحد الجهات التوظيفية. يصطدم صاحب العمل بعدم تمكن الخريج من القيام بمهام الوظيفة التي أسندت إليه. وهذا أمر طبيعي للغاية. إذ أن المؤسسات التعليمية ليست مطالبة بالأعداد التوظيفية لكل جهة عمل إنما هي ((المؤسسات التعليمية)) تعد الخريج إعداداً عاماً على مهنة معينة ومن ثم تبقى مسألة التأهيل الوظيفي وهي الفترة التدريبية التي يقضيها الطالب بعد التخرج لتمكنه من القيام بمهام ومسؤوليات الوظيفة التي ستسند إليه هي مسؤولية جهات متعددة منها أصـ.

ولكن ماذا يحدث؟ صاحب العمل يوقع اللوم على المؤسسة التعليمية في إعداد الخريج وجاهز يته للبدء في الوظيفة. بينما ترى المؤسسة التعليمية بأن مسؤولياتها انتهت بإعداد الطالب على مهنة معينة وبين هذا وذاك وقف الخريج حائراً! وبالناسبة من هنا خرجت علينا المقولة ((عدم توافق مخرجات التعليم مع احتياجات سوق العمل)) والتي استبدلناها في برنامج الأمير بمقولة ((عدم توافق المعارف والمهارات المكتسبة للخريج مع احتياجات المهنة أو الوظيفة التي ستسند إليه)).

في الدول المتقدمة ليست هناك مثل هذه المشكلة، إذ يقوم أصحاب العمل من خلال مراكزهم التدريبية بتأهيل الخرج وفقاً لاحتياجات الوظيفة التي ستسند إليه، كما في ألمانيا وبعض الدول التي تشارك فيها المؤسسات التعليمية أصحاب العمل في هذه الفترة التدريبية بعد التخرج. لدينا الوضع مختلف تماماً، فالخريج عندما يقوده قدره إلى شركة كبرى كأرامكو وسابك والمؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة فإنه يخضع لهذه الفترة التأهيلية نظراً لإمكانات هذه الشركات ووعيتها التدريبي. ولكن طالما نحن نتحدث هنا عن التوظيف في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهي المستهدفة، فهي 3-3 مشكلة

توظيف المتسربين من التعليم وذوى المؤهلات الدنيا:

توجد فئة من الشباب لم توفق في إكمال تعليمها سواء في مراحل التعليم العام أو العالي أو ممن يمتلكون مؤهلات دنيا .وهؤلاء لديهم الرغبة في العمل على الوظائف البسيطة ، ولكن لا يوجد لهم حصر وفي نفس الوقت لا يعلمون عن الفرص الوظيفية المتاحة بالرغم من وجود الكثير منها والتي يشغلها الوافدون .وحتى إن تم التوفيق بين هؤلاء وجهات العمل إلا أنه تنقصهم جرعات تدريبية قصيرة جداً وفي مجالات بسيطة إضافة إلى أخلاقيات المهنة.

4-3 مشكلة توظيف خريجي دور التوعية والملاحظة الاجتماعية والسجون:

هؤلاء هم الفئات الخارجة عن الإطار العام للمجتمع مؤقتاً ، إلا أنهم بحاجة إلى متابعة من خلال تهيئة الظروف المعيشية المناسبة التي تضمن لهم العيش الشريف وتساعدهم على الانخراط في مجتمعاتهم كمواطنين فاعلين .فمن خلال الممارسات الميدانية فإن أكثر ما تعاني منه هذه الشرائح هو أنه بعد انقضاء فتراتهم في دور التوعية أو محكوميتهم في دور الملاحظة أو السجون فإنهم لا يجدون وظائف تساعدهم على عدم العودة إلى هذه الدور . بالرغم أن هناك فصولاً تعليمية في هذه الدور إذ أن الخريج يمتلك معارف ومهارات لا تقل عما يمتلكها من هم خارج هذه الدور سواء كان على مستوى التعليم العالي.3- 5 مشكلة حداثة الخريج السعودي:

مواصفات الخريج السعودي الجديد بكافة مستوياته التعليمية بالإمكان التعبير عنها بما يلي:

1. تنقصه بعض المعارف والمهارات الأساسية في مجال التخصص للقيام بمهام وواجبات الوظيفة التي ستسند إليه .

2. بحاجة إلى بعض المعارف والمهارات في اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي .

3. بحاجة إلى بعض المعارف والمهارات عن أخلاقيات المهنة ومهارات الاتصال الفعال .

أما بالنسبة لخريجي الثانوية العامة وهم المقبلين على الانخراط بالمهن البسيطة والمستهدفة من عمليات التوطين .فأنهم بحاجة إلى المعارف والمهارات التالية لكي نعمل على تمهينهم :

1. إكسابهم بعض معارف ومهارات اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي .
 2. تزويدهم بالمعارف الأساسية لأخلاقيات المهنة .
 3. تأهيلهم على المهن المستهدفة وفق حاجة السوق .
- في الفقرات الماضية استعرضنا أهم المشاكل التي تعترض عمليات التوظيف فكان لابد أن نستعرض بإيجاز أهم الأسباب التي أدت إلى هذه المشاكل :
1. نمو خريجي الثانوية العامة والذي قد يكون ناتج من معدل النمو السكاني المرتفع في المملكة .
 2. غياب جهة تدريبية تعمل على تأهيل خريجي الثانوية على مهن بسيطة والتي لا توجد لها تخصصات في مؤسسات التعليم العالي .
 3. عدم وجود جهة توفيقية تمتلك قاعدة معلوماتية عن الباحثين عن عمل والفرص الوظيفية المتاحة لتعمل على التوفيق بين الطرفين ليس وظيفياً فقط إنما تخصصياً ومهارياً.
 4. خفض الإمكانيات التدريبية لدى بعض الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة .
 5. عدم الوعي بدور المؤسسة التعليمية وجهة العمل فيما يتعلق بعمليات الإعداد والتأهيل الوظيفي وضياع المسؤولية في هذا الصدد.
- هذه هي أهم أسباب المشاكل التي ذكرناها ، وعندما نتحدث عن الأسباب هنا فإننا نتحدث عن الأسباب التدريبية وليست التوظيفية كعدم الاستمرار في الوظيفة ومسألة الأجور وساعات العمل بالمؤسسة ورغبة السعودي بالعمل في القطاع الخاص ، وأن مثل هذه الأسباب التوظيفية في اعتقادنا أنها عرضة للزوال عندما تصل قناعة صاحب العمل بالشباب السعودي ومعارفه ومهارته المكتسبة ومن هنا نتجه إلى السعوده بالإقناع بجانب العمل التدريجي على إذابة المعوقات التوظيفية .
- ويجدر بنا القول بأننا أمام مشكلة تتفاقم كل سنة وأخرى وبحاجة إلى حلول عاجلة مع البعد قدر الإمكان عن الحلول المثالية والغير قابلة للتطبيق على الفور . إذاً ما يهمنا في حقيقة الأمر هو إيجاد حلول عاجلة وعملية تتماشى مع الاتجاهات العالمية خاصة فيما يتعلق بربط التوظيف بالتدريب. والأهم أنها تلبى حاجة المجتمع المحيط. بل وعلى رأس الأولويات أن

تكون هذه الحلول العاجلة قابلة للتطبيق وبعيدة عن المثالية وغير مرتبطة بمتطلبات سواء نظامية مثل نظام العمل أو غيرها إذ أن هذه المتطلبات قد تؤول إلى الخطط المتوسطة والبعيدة المدى .

بعد استعراضنا لحجم وطبيعة مشكلة الدراسة الجزء القادم يطرح تجربة برنامج الأمير والتي عملت تجاوز العديد من هذه المشكلات بل وأثمرت عن انجازات متميزة سنتعرض لها في الأجزاء القادمة .

4- تجربة برنامج الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز لتأهيل وتوظيف الشاب السعودي

يعد برنامج الأمير مدرسة فكرية سعودية صرفه تهدف إلى تدريب وتوظيف الشباب السعودي وفق أساليب عملية ونظام متكامل. ليس ذلك فحسب بل استطاع البرنامج أن يؤسس نظام إجرائي متكامل ومحكم بالنماذج ليكون بمثابة النظام المتكامل الذي يمنع الاجتهادات ويقضي على التساؤلات . وفي الفقرات القادمة سنوضح ماهية التجربة وكيف استطاع برنامج الأمير أن يقر نظاماً متكاملاً لسير آليات العمل به وتحقيق أهدافه .

1-4 رسالة برنامج الأمير

البرنامج له رسالة معينة تقوم على تلبية حاجة سوق العمل السعودي وتناسب مع بيئته وفي نفس الوقت تتماشى مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مسألة ربط التدريب بالتوظيف. أما رسالة برنامج الأمير فهي التوفيق بين المعارف والمهارات المكتسبة لطالب العمل مع احتياجات مهنة أو وظيفة ستسند إليه من خلال التوظيف الأكاديمي والذي يتحقق من ثلاث مسارات:

1. الإرشاد والتوجيه المهني. .وهي مساعدة الطالب للحصول على وظيفة تتناسب مع معارفه ومهاراته وتتفق مع ميوله ورغباته بعد تزويده بجرات من أخلاقيات المهنة .
2. التأهيل المهني. .وهي تلك الفترة التدريبية التي يقضيها الطالب بعد التخرج أو قبل التحاقه بالمهنة وتبنى عادة احتياجات مهنة معينة.
3. التأهيل الوظيفي. .وهي الفترة التدريبية التي تعقب فترة التخرج أو الانسحاب من

المؤسسة التعليمية وتبنى عادة على احتياجات وظيفة محددة يتم التنسيق بشأنها مع صاحب العمل لتتم عملية التوظيف بعد الانتهاء من التأهيل.

2-4 أهداف برنامج الأمير:

1. إيجاد فرص وظيفية لمخرجات مراحل التعليم المختلفة عن طريق سد الفجوة بين المعارف والمهارات المكتسبة لطالب العمل واحتياجات المهنة أو الوظيفة التي ستسند إليه وذلك من خلال إعطائهم جرعات من التأهيل المهني والوظيفي.
 2. تهيئة خريجي الثانوية العامة من خلال إكسابهم بعض المهارات البسيطة والتي تمكنهم من القيام للوظائف والمهن التي ستسند إليهم .
 3. تبني المتسربين من مراحل التعليم المختلفة من خلال إيجاد فرص وظيفية لهم ومحاولة التوفيق بين معارفهم ومهاراتهم المكتسبة واحتياجات المهنة أو الوظيفة المستقبلية.
 4. تبني خريجي دور الرعاية والملاحظة والسجون وتأهيلهم على وظائف بسيطة تناسب مع قدراتهم المكتسبة.
- ولعلنا هنا من خلال استعراض أهداف برنامج الأمير يتضح لنا مدى شمولية هذه الأهداف والتي تتناول كافة المشاكل التي تم استعراضها في الجزء الثالث من هذه الدراسة.

2-3 خصائص برنامج الأمير:

من واقع ما تدارسه القائمون على برنامج الأمير بالإضافة إلى الاتصالات التي تم إجرائها مع العديد من الجهات ذات العلاقة وبعد استيضاح موقف رجال الأعمال من عملية توطين القوى العاملة ورؤيتهم حولها. وبعد استعراض التجارب العالمية فيما يتعلق بقضايا التدريب والتوظيف. واستناداً على السياسات التي ترمي إليها الدول تجاه عملية توطين القوى. استطاع البرنامج أن يرسم له خصائص وقيم خاصة به يميزها عن غيره من البرامج بل أنه يحقق رسالته وأهدافه من خلالها. أما أهم خصائص برنامج الأمير فهي على النحو التالي :

- لا إلزام بالسعودة :

يتجه برنامج الأمير إلى توطين القوى العاملة بعيداً عن الإلزام بل أنه يلجأ إلى الحل الإقناعي وذلك من خلال تلبية احتياجات المهن والوظائف التي ستسند للشباب السعودي . ويستفيد برنامج الأمير لتفعيل الحل الإقناعي من القرارات الصادرة والتي تسنها الدولة في ذلك . فبرنامج الأمير يدمج الحلول الإقناعية مع القرارات الصادرة من أجل تدريب وتوظيف الشباب والمحافظة على استمرار يتهم على هذه الوظائف .

- العمل التكاملي المشترك:

يثير على الدوام برنامج الأمير العمل التكاملي المشترك بين كافة الجهات ذات العلاقة بقضايا التدريب والتوظيف وهذا ما سنلاحظه في إنجازات برنامج الأمير التنظيمية والتي استطاع من خلالها جمع كافة هذه الجهات تحت سقف واحد.

- التدريب للتوظيف :

يتماشى البرنامج مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مسألة ربط التوظيف بالتدريب وينكر مسألة التوظيف التقليدي . بل أنه يتبنى كما ذكرنا مفهوم التوظيف الأكاديمي . وتتم هذه العملية عبر سلسلة من الإجراءات بدء من معايير الاختيار وانتهاء بعمليات التقييم والتقييم كما سيتم إيضاحه في الأجزاء القادمة .

- تمهين التعليم الثانوي :

يعمل برنامج الأمير على إكساب خريجي الثانوية العامة معارف ومهارات تلبي حاجات الوظائف والمهن البسيطة المتاحة في سوق العمل.

- القابلية للتوسع :

أنشأ برنامج الأمير بنظام يسمح له بالتوسع نظراً للمرونة والقابلية للتطبيق لآلياته .

- التنوع في البرامج :

البرامج التدريبية والتوظيفية لا تقتصر على تخصصات معينة أو مستوى مهاري أو مهني معين بل في كافة التخصصات بمستوياتها ومهاراتها المختلفة .

- بعيد عن المثالية مع قابليته للتطبيق:

عند إنشاء البرنامج وتأسيس نظامه المتكامل وضع في الاعتبار في أن يكون برنامج الأمير

قابل للتطبيق من خلال بعده عن المثالية وتوافقه مع الأنظمة وحتى الإمكانيات المتاحة لكي لا يصطدم بأي منها وتعيق تنفيذه .

4-4 معايير اختيار طالبي العمل:

لقد جاءت فكرة إقرار معايير لاختيار طالبي العمل من واقع ممارسات ميدانية للعاملين في البرنامج بنيت على أهم مشكلة تعوق عمليات التوطين وهي عدم استمرارية الشاب السعودي على الوظيفة التي يعين عليها . ولقد جاءت مسألة اختيار طالب العمل وفق ما تتطلبه الوظيفة. كأن يطلب صاحب العمل وظيفة بسيطة جداً مثل حارس أمن خريج ثانوية عامة مع وجود أعداد من المتسربين من المرحلة الثانوية بإمكانهم القيام بمتطلبات الوظيفة على أحسن وجه . والسبب في ذلك أن خريج الثانوية العامة أمامه الفرص عديدة في حين أن المتسرب من التعليم لا يفكر في ترك الوظيفة لأن الخيارات أمامه قلي..وبذلك استطاع برنامج الأمير أن يحفظ لصاحب العمل استثماراته التدريبية وعلى أية حال فالمعايير هذه اختيارية لصاحب العمل أن أراد الأخذ بها أو تترك لمعايير معتمدة من صاحب العمل .

أما معايير الاختيار لدى البرنامج فهي على النحو التالي :

- الترشيح على الوظيفة :
- حيث تتم ترشيح ثلاثة من طالبي العمل لكل وظيفة تتناسب معارفهم ومهاراتهم مع الوصف الوظيفي المقرر من صاحب العمل أو المهنة التي ستسند إليه .
- المعارف والمهارات:
- وهنا يلتزم برنامج الأمير بالتوفيق بين معارف ومهارات طالب العمل مع احتياجات الوظيفة أو المهنة التي ستسند إليه وموازنة ذلك مع مستوى الوظيفة .
- البعد المكاني:
- يضع البرنامج مكان إقامة طالب العمل وقربه من مكان الوظيفة التي ستسند إليهم وتعطي الأولوية لمن هم أقرب إلى مكان الوظيفة.
- خلفية طالب العمل :

يعطى البرنامج الأولوية للمتسربين من مراحل التعليم العالي ومن الذين يمتلكون معارف ومهارات سابقة في مجال الوظيفة كاللغة الإنجليزية والحاسب الآلي ما يقلل تكاليف التدريب على صاحب العمل.

5-4 أنشطة وآلية العمل بالبرنامج:

بالرغم من أهمية التوظيف التقليدي والذي يقوم على التوفيق بين طالب العمل ورب العمل إلا أن برنامج الأمير لا يأخذ من هذا المسار منهجاً لاعتقاده بأن هناك جهات متعددة تعمل على تبني هذا المسار التوظيفي. وعندما نسأل عن كيفية عمل البرنامج يتبادر إلى الذهن التوظيف الأكاديمي بمعنى أن تتم عمليات التوظيف من خلال التوفيق بين المعارف والمهارات المكتسبة لطالب العمل على احتياجات مهنة أو وظيفة ستسند إليه. وتتم عمليات التوظيف الأكاديمي من خلال ثلاث مسارات رئيسية ولكن قبل التحدث عن هذه المسارات يجدر بنا الوقوف على المنطلق الرئيسي لهذه المسارات وهي بناء القاعدة...بناء قاعدة المعلومات : بداية الانطلاقة كان لبناء قاعدة معلوماتية يحقق البرنامج من خلالها العمل بمساراته التأهيلية والتوظيفية. فكان ذلك ، إذ تم تصميم برنامج حاسوبي يلي احتياجات البرنامج وتم إدخال الآلاف من طلاب العمل إضافة إلى الفرص الوظيفية المتاحة في سوق العمل. ومن مميزات هذه القاعدة أنها أعطيت للبرنامج مساحة للتوفيق بين معارف ومهارات طالبي العمل على احتياجات الوظائف المتاحة والتي عمل البرنامج على حصرها من السوق. وانطلاقاً من هذه القاعدة يتم العمل بالبرنامج وفق المسارات التالية :-

1- الإرشاد والتوجيه المهني:

يعمل هذا المسار وفق الآلية التالية :

1. يقوم البرنامج بإرسال استمارة لحصر الفرص الوظيفية لمؤسسات سوق العمل بكافة المؤهلات التعليمية وتحتوي هذه الاستمارة على بيانات أولية للمنشأة والفرص الوظيفية المتاحة والمميزات الممنوحة لهذه الفرص.
2. يعمل البرنامج على حصر أكبر عدد من طالبي العمل إذ يتم الإعلان بشكل دوري في الصحف اليومية وفي موقع البرنامج عن وجود فرص وظيفي وفق ما جاء في (1)

ليقبل عليها الشباب للتسجيل .وبالفعل توزع عليهم استمارات يطلق عليها "استمارة طلب وظيفة "يعمل طالب العمل على تعبئتها حيث تحتوي على كافة المعلومات الضرورية لعمليات الاتصال .

3. تدخل كل هذه البيانات (الفرص الوظيفية -بيانات طالبي العمل) في برنامج حاسوبي أعده البرنامج لهذا الغرض ويعمل هذا البرنامج الحاسوبي على التوفيق بين الفرص المتاحة ومعارف ومهارات طالبي العمل من ناحية تخصصية ومهارية ومعرفية .ومن ثم تبدأ عمليات التوجيه .ولكن قبل ذلك يخضع من يقع الاختيار عليه إلى جرات في أخلاقيات المهنة يقوم بها المختصون في البرنامج أو أن يخضع للتدريب لمدة أسبوع واحد لتزويده بهذه الأخلاقيات إذا تطلب الأمر ذلك.

4. بعد إتمام عمليات التوفيق بين طالب ورب العمل سواء كان التوفيق التخصصي أو المهاري أو المعرفي وبعد تزويده بجرعة في أخلاقيات المهنة .تتم عمليات التوجيه وفق نموذج معد لهذا الغرض وتتم عمليات المتابعة مع الجهة التي تم التوجيه إليها لحين التأكد من توظيف الشباب من عدمه.

وبالمناسبة هذا المسار يعمل به البرنامج مع المنشآت التي ليست لديها الرغبة في التدر إليه ، كلما تسعى إليه هو الحصول على شاب تتناسب قدراته مع احتياجات الوظيفة التي ستسند إليه ، إذ ترغب بعض الجهات تدريب من يقع عليه الاختيار في موقع العمل.

2- التأهيل المهني:

يستخدم هذا المسار من قبل البرنامج للمهن المستهدفة لعمليات التوطين وخاصة من المهن التي يشغلها الوافدون بأعداد كبيرة. وفي نفس الوقت التي يتطلع إليها الشباب السعودي .أما آلية العمل في هذا المسار فهي على النحو التالي :

- أ. يعمل البرنامج على تصميم استبانة لتحديد الاحتياجات التدريبية لمهنة ما تكون نابعة من الأدبيات ذات العلاقة فعلى سبيل المثال تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي السفر والسياحة تستمد من معايير منظمة الآيات وهكذا .
- ب. بعد إعداد الاستبانة ، تخضع لعمليات الثبات والصدق حتى يتم التأكد منها .
- ج. يقوم البرنامج بإرسال الاستبانات للجهات المستفيدة لمهنة محددة ولنأخذ مكاتب

السفر والسياحة على سبيل المثال حيث تتضمن الاستبانة الكشف عن الاحتياجات التدريبية سواء من لغة إنجليزية ومهارات استخدام الحاسب والمهارات التخصصية للمهنة المستهدفة . أما الجزء الأخير من الاستبانة فيتضمن مزايا الوظيفة من راتب وخلافه وأخيراً يتم سؤال صاحب العمل عن مدى رغبته في توظيف الشباب بعد الانتهاء من عمليات التدريب.

د. يقوم البرنامج بجمع هذه الاستبانات وإخضاع الاحتياجات التدريبية للتحليل العلمي بغية الوصول إلى ما أجمع عليه أصحاب العمل من احتياجات تدريبية والتي تحدد محتويات البرنامج التدريبي . وفي بعض الأحيان يضطر البرنامج للتأكد من هذه الاحتياجات قبل تصميم البرنامج من خلال عمل مقابلة جماعية مع عينة من أرباب العمل للمهنة المستهدفة .

هـ. بعد ذلك يتم حصر الوظائف المطلوبة من قبل أرباب العمل كما جاءت في الاستبانات المشار إليها .

و. بعد حصر الاحتياجات العددية من واقع الاستبانات يتم الإعلان عن هذه الفرص التدريبية والتوظيفية سواء في إعلان مدفوع الأجر أو على شكل أخبار صحفية .

ز. يقوم البرنامج باختيار المرشحين لهذه الفرص من خلال مرشح من ثلاثة وهذا هو أحد المعايير التي يتخذها البرنامج عند عمليات الاختيار .

ح. بعدها يتم تنفيذ البرنامج التدريبي . وفي التخصصات الخارجية الأخرى البرنامج مثل السفر والسياحة يقوم البرنامج بتدريب الشاب على اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي ويتم الاتفاق بشأن التدريب التخصصي مع الجهات المختصة كالخطوط السعودية على سبيل المثال. وهكذا بالنسبة للبرامج الأخرى . وفي الغالب يكون التدريب نظرياً في مقر البرنامج وعملياً بالتعاون مع بعض الجهات الطالبة.

ط. بعد إتمام التدريب يتم التأكد من قبل البرنامج عما إذا اكتسب المتدربين المعارف والمهارات المطلوبة للقيام بالوظيفة التي ستسند إليهم ويتم ذلك من خلال اختبارات نظرية وعملية يقو بها البرنامج.

ي. يتم توجيه الشباب إلى الجهات الطالبة بعد أن تم تدريبهم على المعارف والمهارات

المطلوبة للقيام بالوظائف التي ستسند إليهم وتم التأكد من اكتسابها وذلك وفق ما عبر عنه أرباب العمل في الاستبانة الآتية الذكر .

ك. ولا يكتفي البرنامج بذلك بل تتم عمليات المتابعة ويؤسس سجل وظيفي لكل متدرب ويقوم البرنامج عند عقد تنفيذ دورة في تخصص ما بدعوة من تم توظيفهم للمشاركة في هذه الدورات من أجل تطوير معارفه وتحسين مهارته كنوع من التدريب أثناء الخدمة.

3- التأهيل الوظيفي:

بالرجوع إلى الجزء الخاص بتعريف مفهوم التدريب الذي يتبناه برنامج الأمير قد يعي القارئ الفرق بين التأهيل المهني والوظيفي وفي هذا المسار (التأهيل الوظيفي) يعمل البرنامج للجهات التي تطلب (10) شباب فما فوق لتأهيلهم على احتياجات وظيفة محددة لذات الجهة. فعلى سبيل المثال لو رغبت شركة ما في توظيف عشرة شباب سعوديين فما فوق على وظيفة فنيين على مهارات تخصصية في أحد لتخصصات كالهندسة الكهربائية والميكانيكية وغيرها ولها احتياجات تدريبية قد تختلف عن شركات أخرى.

فمتطلبات ارمكو على سبيل المثال من خريج هندسة كهربائية تختلف عن تلك التي في شركة المحولات وهكذا ، وفي هذا المسار تكون الشركة أكبر بكثير بين برنامج الأمير وصاحب العمل أقرب منها إلى مسار التأهيل المهني . إذ تقوم الشراكة الفعلية والتي تبدأ من عمليات الاختيار ومروراً بتصميم وتنفيذ وتقييم البرنامج وانتهاء بعمليات التوظيف . وبالإمكان تلخيص عمليات هذا المسار من خلال الخطوات التالية :

أ - تقدم الجهة الطالبة بالعدد المطلوب تأهيله وتوظيفه لبرنامج الأمير بحيث يشتمل العرض على مزاي الوظيفة من راتب وخلافه.

ب - تبدأ عمليات التشاور بين برنامج الأمير وفريق أو مندوب من قبل صاحب العمل عبر سلسلة اجتماعات يتم فيها تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال الوصف الوظيفي الذي يقدمه صاحب العمل. ويتم تجزئة هذا الوصف إلى المهام ومن ثم إلى واجبات وظيفية يبني

عليها البرنامج التدريبي . ثم يعرض على الطرفين للتأكد من أنه يتناسب مع الوصف الوظيفي المقدم من صاحب العمل .

ج - بعد الاتفاق على البرنامج التدريبي يتم الإعلان عنه ويقوم صاحب العمل بالتكفل بدفع مصاريف الإعلان ويحتوي الإعلان عادة على الوظائف وشروطها ومميزاتها . وفي حالة عدم رغبة صاحب العمل بذلك يتم الإعلان عن البرنامج المشترك بصيغة خبر في الصحف المحلية أو تتم عمليات اختيار الشباب من القاعدة المعلوماتية المتاحة لدى برنامج الأمير .

د - يتقدم الراغبين بالالتحاق بهذه الوظائف إلى مكتب برنامج الأمير والذي يقوم بدوره بمطابقة مؤهلات المتقدمين مع احتياجات الوظيفة .

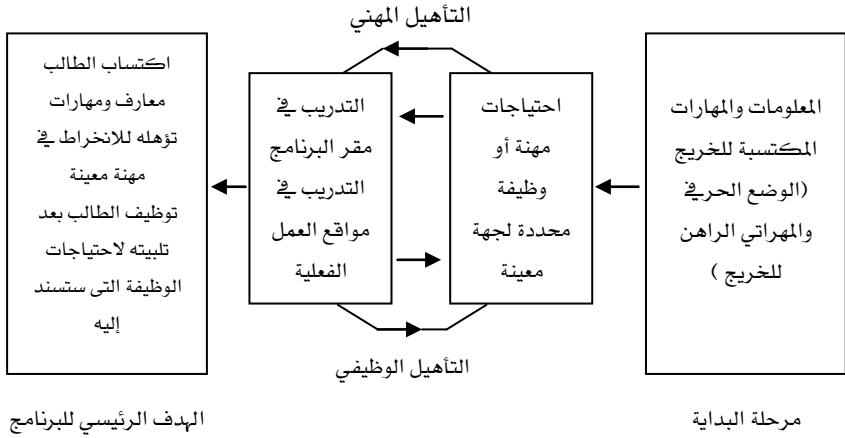
هـ - ومن ثم تتم عمليات الاختيار المشتركة بين برنامج الأمير وصاحب العمل وهناك بعض الجهات تأخذ بمعايير البرنامج والبعض الآخر وخاصة الشركات الكبيرة التي لديها معاييرها الاختيارية الخاصة فإما أن تدمج معايير البرنامج مع الجهة الطالبة أو أن تقر معايير صاحب العمل ففي هذه الحالة لصاحب العمل حرية الاختيار .

و - يتم تنفيذ البرنامج بالشراكة بين البرنامج وصاحب العمل وعادة يأخذ البرنامج التدريبي في هذا المسار الطابع الميداني والعملي في مواقع العمل الفعلية للجهة الطالبة أكثر منه نظرياً في موقع البرنامج .

ز - ومن ثم تتم عمليات التوظيف للجهات الطالبة .

وعادة في هذا المسار تكون الوظائف فنية ومتقدمة جداً إذ تتم الاستعانة للتدريب في المجالات التخصصية من جهات خارج البرنامج مثل تجربة اختبارات الفحوصات اللانلافية (NDT) والتي قام بهذا البرنامج مع إحدى الشركات المتخصصة والعاملة مع أرامكو السعودية .

الشكل رقم (1) يوضح آلية العمل بالبرنامج إذ يتم استلام طالب العمل بمعارفه ومهاراته المكتسبة الحالية التي يمتلكها . ومن ثم يتم إخضاعه أما للتأهيل المهني أو الوظيفي وهي المرحلة الثانية . أما المرحلة الثالثة فهي الهدف الأساسي لبرنامج الأمير حيث يتم استيفاءه لمعارف ومهارات وظيفة أو مهنة لتتم عمليات التوظيف .



التأهيل الوظيفي
عملية التأهيل المهني أو الوظيفي
شكل رقم (1) (يوضح آلية عمل برنامج الأمير

5- إنجازات برنامج الأمير

منذ تأسيس البرنامج وبدء العمل الفعلي منذ ألبا يقارب السنتين استطاع إتمام الكثير من الإنجازات وفي الفقرات القليلة القادة سنوضح أهم هذه الإنجازات وسنعمل على تقسيمها إلى جزئين . الأول يصور الإنجازات التنظيمية أما الجزء الثاني فهو عن الإنجازات التدريبية والتوظيفية .

1-5 الإنجازات التنظيمية:

أ. لعل من أول الإنجازات التي تسجل لصالح البرنامج هو الدليل الشامل والذي يكشف عن نظام العمل المتكامل وسير العمل بالبرنامج وآلياته . وهو يعد بمثابة نظام شامل لكل مناشط وفعاليات البرنامج (لمزيد من التفاصيل أنظر الدليل الشامل للبرنامج).

ب. اللائحة الأساسية والتي أقرتها اللجنة التنفيذية للبرنامج والتي تعد بحق

- ركيزة ودعامة من دعائم البرنامج والتي توضح الأسس التي يعمل على ضوءها البرنامج (المزيد من التفاصيل أنظر اللائحة الأساسية).
- ج. الهيكل التنظيمي للبرنامج كما هو مبين في الدليل الشامل.
- د. الانتهاء من الدليل الإجرائي الشامل والمحكمة بالنماذج والذي يضمن سير العمل بالبرنامج بعيداً عن الاجتهادات ويقضي على التساؤلات .
- هـ. إنشاء صندوق للبرنامج حدداً موارده وأوجه الصرف وفق ما ورد في الدليل الشامل واللائحة الأساسية .
- و. إنشاء فروع للبرنامج في الأحساء والجبيل وحفر الباطن تعمل بنفس الآلية التي يعمل بها المكتب الرئيسي بالدمام .
- ز. للبرنامج مكتب نسوي يعمل على تدريب وتوظيف المواطنات السعوديات على المهن المتاحة في السوق مقره في إحدى مدارس تعليم البنات.
- ح. للبرنامج آليات عمل محكمة بنماذج معينة يعمل من خلالها مع مكاتب العمل بالمنطقة وكذلك إدارة شؤون الاستقدام تعمل على تعزيز عمليات التوظيف بعد التدريب الذي يقوم به البرنامج وإيجاد آليات عمل مع كافة الجهات ذات العلاقة بالمهن المستهدفة مثل الشؤون الصحية وفرع وزارة الإعلام والتعليم بشقيه وفرع وزارة التجارة كل جهة تم التنسيق معها بالمهن التي تقع تحت مسؤولياتها .

2-5 إنجازات التدريب والتوظيف:

لقد استطاع برنامج الأمير في مدة وجيزة إذا ما قيس بأعمال مثل هذه البرامج والإمكانات المتاحة لتحقيق إنجازات تدريبية وتوظيفية كبيرة يوضحها الجدول رقم (1) حيث استطاع البرنامج ومن خلال مساراته الثلاثة (الإرشاد والتوجيه المهني - التأهيل المهني - التأهيل الوظيفي) في أن يعمل على تدريب وتوظيف (9195) تسعة آلاف ومائة وخمسة وتسعون شاب سعودي. والجدول رقم (1) و (2) يوضحان إنجازات البرنامج في حين يوضح الملحق عينة من الشركات التي وظفت هذه الأعداد

وينبغي هنا أن نعبر عن كلمة لها أهمية في هذه الدراسة وهي لو أن برنامج الأمير يتبنى مسألة التوظيف التقليدي لاستطاع أن يوظف عشرات الآلاف من الشباب ولكن لا يضمن استمراريتهم وقد اختار برنامج الأمير أن لا تتم عمليات التوظيف إلا من خلال مساراته الثلاثة القائمة على الأساليب العلمية الحديثة والمقنعة لأصحاب العمل بمعارف ومهارات الشباب السعودي .

م	المسار التدريبي	عدد من تم توظيفهم
1	التأهيل المهني	1512
2	التأهيل الوظيفي	899
3	الإرشاد والتوجيه المهني	3324
4	المجموع	5735

وما يوضحه المحق رقم (1) هو فقط عينة من المستفيدين من الخدمات التدريبية والتوظيفية. وتتفاوت البرامج التدريبية من حيث مستواها المهني والمهاري فهناك البرامج التي تؤهل على المهن البسيطة كالسكرتارية البسيطة ومحصلي النقود (الكاشيرز) وهناك المتوسطة كالسفر والسياحة والمبيعات وهناك المتقدمة كاختيارات الفحوصات اللااتلافية والتخصصات الهندسية بكافة مستوياتها . وهذا وضع بأن البرنامج يتسم بالشمول. ومن ناحية أخرى فالبرنامج مقبل قريباً على تدريب وتوظيف الآلاف من الشباب السعودي لإخلالهم في القطاعات المختلفة وفق خطط مدروسة ومحكمة بلياتها وإجراءاتها التفصيلية تم الاتفاق عليها بين مكاتب العمل والجهات ذات العلاقة بالمهن المتاحة في هذه القطاعات . وبالفعل بدأت فرق العمل المشكلة بالعمل بتنفيذ الخطط المناطة إليها وصولاً لتحقيق أهدافها . ومن الخطط التي تم الانتهاء منها وبدأت فرق العمل بالعمل هي على النحو التالي .

- الوظائف المتاحة في التعليم الأهلي (بنين) .
- الوظائف المتاحة في التعليم الأهلي (بنات) .
- الوظائف المتاحة في المدن الصناعية .
- الوظائف المتاحة في ميناء الملك عبد العزيز بالدمام .

- الوظائف المتاحة في القطاع الصحي الأهلي .
- الوظائف المتاحة في مكاتب السفر والسياحة .
- الوظائف المتاحة في الفنادق والشقق المفروشة .
- الوظائف المتاحة في محلات ومصانع الذهب .

وتعمل فرق العمل هذه على العمل وفق الخطط التي تم الاتفاق عليها. فعلى سبيل المثال الوظائف المتاحة في المدن الصناعية يعمل بها فريق عمل مشكل من عضواً من برنامج الأمير وآخر من مكتب العمل وبرئاسة موظف من المدن الصناعية وهكذا بالنسبة لباقي القطاعات. والجدول رقم (2) يوضح إنجازات هذه الفرق التوظيفية .

جدول رقم (2) يوضح الإنجازات التوظيفية لفرق العمل التابعة لبرنامج الأمير (ن) = 3460

م	فريق العمل	عدد الشباب الذين تم توظيفهم
1	فريق عمل توطين الوظائف في القطاع الصحي	301
2	فريق عمل توطين الوظائف في قطاع التعليم الأهلي (بنين - بنات)	215
3	فريق عمل توطين الوظائف في ميناء الملك عبد العزيز	952
4	فريق عمل توطين الوظائف في الفنادق والشقق المفروشة	58
5	فريق عمل توطين الوظائف في المدن الصناعية	760
6	فرع برنامج الأمير محمد بن فهد بالإحساء	104
7	فرع برنامج الأمير محمد بن فهد بحضر الباطن	283
8	فرع برنامج الأمير محمد بن فهد بالجبيل	194
9	فرع برنامج الأمير محمد بن فهد النسوي	593
	المجموع	3460

الإنجازات التي ذكرناها أعلاه هي إنجازات تدريبية وتوظيفية عمل البرنامج على إنجازها خلال مساراته الثلاث ومن خلال المكاتب الفرعية وفرق العمل التابعة له ولكن للبرنامج إنجازات تدريبية محضة تعد بمثابة إضافة أدبيات التدريب وهذا ما سنتحدث عنه في الفقرات القادمة .

3-5 تصميم البرامج التدريبية:

طالاً أن عملية توطين القوى العاملة تتم من خلال الإحلال بالتدريب . فكان لابد ن وضع آلية واضحة عن كيفية تدريب المستهدفين من الشباب السعودي وما يؤكد ضرورة ذلك هو أن الشركات المتوسطة والكبيرة وصلت إلى قناعة بأن الشاب السعودي حتى وإن كان خريجاً لا يستطيع أن يقوم باحتياجات المهنة أو الوظيفة التي ستسند إليه دون عمليات التأهيل التي تسبق ذلك . ويعتبر ذلك وضعاً طبيعياً . وقد درج البرنامج على إتباع منهج الخطوات الخمس لتصميم دوراته التدريبية والتي تبدأ من تحديد الاحتياجات التدريبية وتنتهي بعمليات التقويم .

وفي خضم المدارس المتعددة لآليات التدريب استطاع الأمير بعد التشاور العميق مع كافة الجهات ذات العلاقة بقضايا التدريب والتوظيف في المملكة وأيضاً مع عينات كبيرة من أرباب العمل . استطاع أن يرصد آليات تصميم البرامج التدريبية وتنفيذها بما يتناسب مع سوق العمل السعودي.

عليه فكان لابد للبرنامج أن يضع آلية عمل لتحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم وتنفيذ وتقويم البرامج التدريبية وهذا ما سيثار في الفقرات القادمة:-

أ - تحديد الاحتياجات التدريبية:

تخضع عمليات تحديد الاحتياجات التدريبية في البرنامج لأربعة خطوات سنتناولها عبر الفقرات القادمة كل خطوة على حدة.

- الخطوة الأولى: تعريف الاحتياجات:

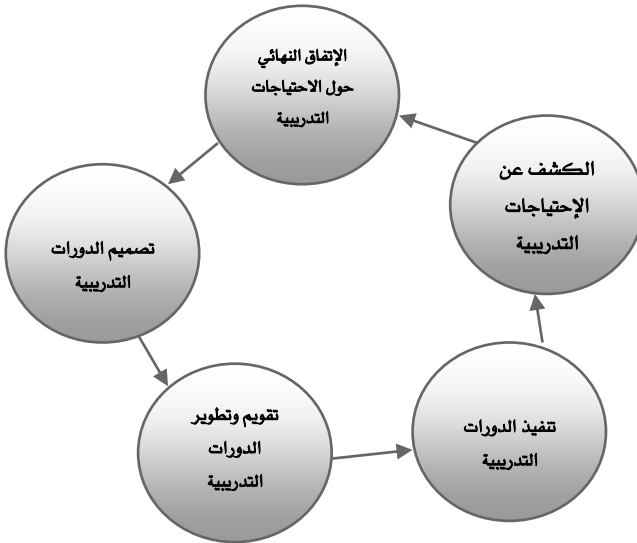
وتقوم هذه الخطوة على الوصف المهني أو الوظيفي للمهني المستهدفة إذ يتم تحليلها إلى مهام وواجبات وهذا يلفظ من صاحب العمل. ولكن في حقيقة الأمر يحدث في كثير من الأحيان بأن صاحب العمل نفسه لا يدرك ماذا يريد بالضبط لكي يلبي الشاب السعودي مهام الوظيفة التي ستسند إليه ز وهنا تكن الصعوبة في تعريف الاحتياجات التدريبية والتي تعد هي الأساس عند إعداد الدورات التدريبية . في هذه الحالة يقوم البرنامج من خلال فريق عمل بزيارة مواقع العمل الفعلية للوقوف على احتياجات المهنة أو الوظيفة بشكل ميداني قائم على الملاحظة والتأكد أيضاً من الوصف الوظيفي المقرر من صاحب العمل.

- الخطوة الثانية: المناقشة:

وهي خطوة التفاهم والنقاش بين البرنامج وصاحب العمل إذ يتم عقد اجتماع أو اجتماعات إذا تطلب الأمر ذلك للوصول إلى صيغة نهائية للاحتياجات التدريبية للمهنة أو الوظيفة.

- الخطوة الثالثة: الاتفاق:

بعدها يتم الاتفاق على هذه الاحتياجات لتبدأ عمليات تصميم البرامج. والشكل رقم (2) يوضح إجراءات العمل بالبرامج التدريبية .



شكل رقم (2) يوضح الخطوات الخمس التي يتخذها البرنامج لتصحيح البرامج التدريبية.

ب- إجراءات العمل بالبرامج التدريبية :

يعمل برنامج الأمير على ترجمة الاحتياجات التدريبية إلى دورات تدريبية متكاملة تحتوي على العناصر التالية:

- عنوان الدورة:

والمستند أساساً من المهنة أو الوظيفة التي ستسند للشباب. هذه الإجراءات نابعة من المقابلات العديدة التي قام بها البرنامج مع عينة كبيرة من أصحاب العمل .

الهدف العام :

وهو الذي يعمل على تحقيق كافة واجبات ومهام المهنة أو الوظيفة.

- الأهداف التفصيلية (القدرات) :

وهذه الأهداف هي المتوقع من الشاب الإمام بها بعد إنهائه للدورة التدريبية وعادة كما ذكرت تبني هذه الأهداف أو القدرات على الاحتياجات التدريبية التي تم الاتفاق بشأنها بين البرنامج وصاحب العمل. وتتألف من المعارف والمهارات والمواقف والعوامل النفس حركية .

- موضوعات الدورة:

هذه الموضوعات تستمد من الأهداف التفصيلية أو القدرات في مجملها لتلبية الاحتياجات التدريبية.

- شروط الالتحاق بالدورة :

تحت هذا البند تدرج الشروط الواجب توافرها في المشاركين في البرامج الناتجة عن عمليات الاختيار التي تتم عادة بالمشاركة بين البرنامج وصاحب العمل أو من صاحب العمل نفسه. مدة الدورة: تعود الدورة التدريبية طبقاً يعود بالطبع لطبيعة الدورة وأحياناً يأخذ الطابع النظري وأحياناً أخرى يأخذ الطابع العملي وفي مواقع العمل الفعلية حيث يأخذ أشكال وأنماط التدريب الميداني.

- أسلوب قياس الأداء بالدورة التدريبية :

في هذه المرحلة يتم توظيف أساليب القياس المختلفة من اختبارات وتمارين عملية وتقارير وخلافه للتأكد من مدى تحقيق المتدرب للأهداف التفصيلية (القدرات) للدورة وهذا أيضاً يتم التعاون بشأنه بين الطرفين.

- القائمون على تنفيذ الدورة :

أحياناً يكون القائمين على تنفيذ الدورة التدريبية أساتذة أو المدرسين وهذا يعود لطبيعة الدورة ولكن يحدث أحياناً أن يقوم صاحب العمل خلال الخبرات الميدانية في مواقع العمل بالمشاركة في عمليات التنفيذ.

تقويم عمليات التقويم الشاملة للدورة من خلال تزويد المتدربين ورب العمل والقائمين على تنفيذ الدورة استمارات تهدف إلى تقويم كافة عناصر الدورة التدريبية التي ذكرناها آنفاً

والهدف من هذه العملية هي تطوير البرنامج سواء كان لذات الجهة أو جهة أخرى .

- المناهج التفصيلية:

لا يكتفي فقط بالموضوعات التي ستغطيها الدورة ولكن أيضاً يقع تحت هذا البند المناهج التفصيلية والوزن الزمني لكل من موضوع مع ما يقابله من أهداف تفصيلية (المتوقع تحقيقه من قدرات).

4-5 درجات مشاركة أصحاب العمل بالبرامج التدريبية:

لعل من الصعب جداً مقارنة سوق العمل السعودي مع تلك التي في الدول المتقدمة أو حتى في الدول الساعية للتقدم إذ لسوق العمل السعودي خصوصياته خاصة وإن أخذنا في الاعتبار إمكانات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وقلة عليها بالعملية التدريبية لذا كان لابد من برنامج الأمير أن يضع أسس لهذه المشاركة سواء في التدريب أو التوظيف طبقاً لاستعدادات كل مؤسسة من مؤسسات سوق العمل . وجاءت نتائج ذلك وفق ما يلي :

- مشاركة كاملة :

وفي هذه الدرجة من المشاركة تكون للشركات والمصانع الكبيرة والتي تمتلك الإمكانيات التدريبية ومن التي لديها معايير لدوراتها التدريبية . هذه الشراكات تطلب المشاركة الكاملة مع برنامج الأمير بدء من عمليات الاختيار ومروراً بتصميم الحوارات وتنفيذها وانتهاء بعمليات القياس والتقييم.

- مشاركة جزئية :

هذه الدرجة من المشاركة تكون لأصحاب الشركات والمصانع سواء الكبيرة منها أو المتوسطة إذ تشارك فقط في عمليات اختيار المرشحين للوظائف في حين أنها تترك عمليات تصميم الدورات التدريبية وتنفيذه لبرنامج الأمير استناداً على الوصف الوظيفي النابع أساساً من جهة العمل .

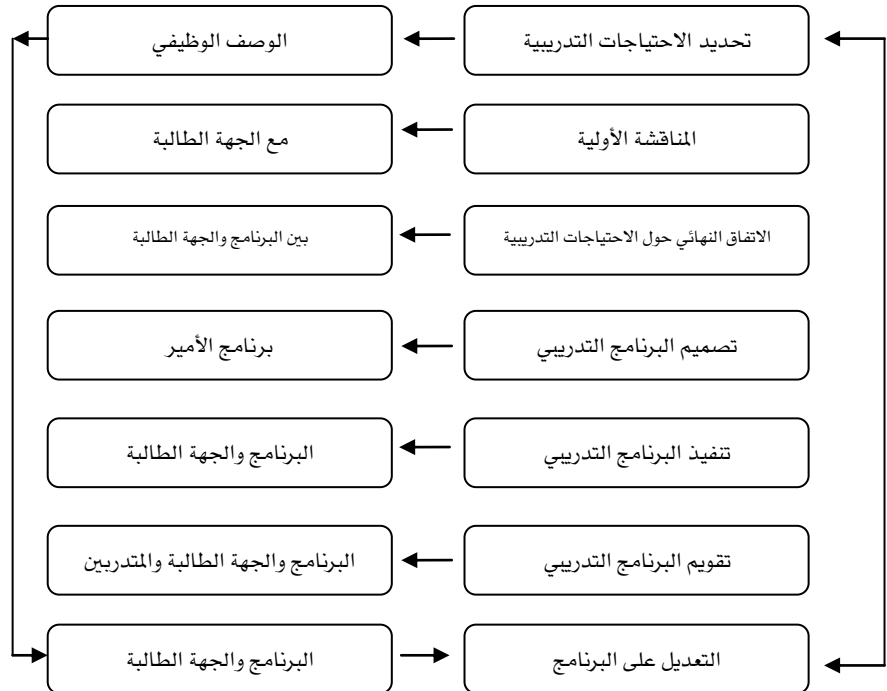
- التدريب النظري والعملي:

في معظم الدورات التدريبية تكون هناك مشاركة فعلية بين برنامج الأمير وصاحب العمل في التنفيذ. إذ يكون التدريب العملي في مواقع العمل الفعلية لكي يتم تهيئة طالب العمل

على مهام الوظيفة التي ستسند إليه. أما الجانب النظري فغلباً يتم في مقر برنامج الأمير ولعل الشكل رقم (3) يوضح إجراءات العمل بالبرنامج التدريبي . وبالمناسبة فإن درجات المشاركة في تنفيذ البرامج التدريبية هي طبقاً لاحتياجات مؤسسات سوق العمل ومستوياتها وهي نتاج مسوحات ميدانية ومقابلات جماعية وفردية حتى تم التوصل إلى هذه المستويات من المشاركة كما ذكرنا آنفاً .

5-5 المستويات المهنية:

يتبنى برنامج الأمير فلسفة معينة تجاه المستويات المهنية التي يعمل على تأهيل الشباب عليها وإكسابهم القدرات اللازمة لكل مستوى . وقد قسم برنامج الأمير المستويات المهنية إلى خمسة مستويات هي على النحو التالي:



شكل رقم (3) يوضح إجراءات العمل بالبرنامج التدريبي

- العمالة الغير ماهرة:

وتشمل على إكساب المتدرب معارف ومهارات تمكنه من القيام بعمل روتيني .

- العمال الشبه ماهرة:

وتشمل على إكساب المتدرب معارف ومهارات تمكنه من تطبيق معارفه في أداء مجموعة من الأنشطة العلمية في ظروف عملية متنوعة. بعض هذه الأنشطة قد يكون معقد وغير روتيني مع وجود قدر من المسؤولية الفردية والقدرة على الاعتماد على الذات في أداء العمل مع القدرة على التعامل من خلال فرق العمل .

- العمالة الماهرة :

وتشتمل على إكساب المتدرب قدرات تشتمل على معارف ومهارات تمكنه على تطبيق معارفه في أداء مجموعة عريضة من الأنشطة العملية المختلفة. معظم هذه الأنشطة قد يكون معقداً وغير روتيني مع وجود قدرراً معتبراً من المسؤولية والاعتماد على الذات ولكن بحاجة إلى التوجيه وإرشاد من الأخرى .

- عمالة متوسطة عليا :

يكتسب المتدرب قدرات مشتملة على معارف ومهارات تمكنه من أداء مجموعة واسعة من الأعمال التخصصية والتي يتم أدائها في ظروف عمل واسعة التنوع مع قدر كبير من المسؤولية الفردية والاعتماد على النفس كما له القدرة على تحمل المسؤولية وتوزيع المهام على الآخرين ومتابعة أداء مهامهم .

- عمالة عليا :

يكتسب المتدرب قدرات مشتملة على معارف ومهارات تمكنه من تطبيقها وتوظيفها في ظروف عملية واسعة ومتعددة ، وهناك قدر كبير من المسؤولية الفردية والاستقلالية في العمل وكثيراً ما يتحمل المسؤولية عن أداء الآخرين مع القدرة على توزيع المهام على الآخرين وله القدرة على التشخيص والتصميم والتخطيط والتقويم . كما يتمتع بقدرة إبداعية .

وهذا يعني أن برنامج الأمير لا تقتصر خدماته على الوظائف البسيطة فحسب بل هي شاملة لكافة المستويات من أبسط الوظائف إلى أكثرها تعقيداً وقد مارس البرنامج التدريب والتوظيف على الوظائف المتقدمة مثل دورة الفحوصات اللائقافية وغيرها من التي وردت بالجدول رقم (1) .

5-6 معايير القدرات

- تعريف معايير القدرات:

إن رصد معايير القدرات لكل مهنة أو وظيفة من شأنه أن يساعد على تصميم الحقائق التدريبية لهذه المهن أو الوظائف. بل تعتمد هذه القدرات على الكشف عما إذا كان الشاب يستطيع الاستيفاء بمتطلبات الوظيفة أو المهنة التي ستسند إليه وعندما يتم التأكد من أن الشاب تمكن من هذه القدرات، هنا يصبح هذا الشاب يستحق المؤهل الذي يسمح له بالانخراط في سوق العمل. ولقد تم تحديد هذه القدرات من واقع المشاركة الفعلية بين المختصين بالبرنامج ومؤسسات سوق العمل وسبقها تحديد احتياجات ومناقشات عدة أتبعته المنهج العلمي بل تطورت إلى أن أصبح لكل مهنة أو وظيفة حقيبة تدريبية تصب .ولا يتوقف البرنامج عند تحديد القدرات وتأهيل الشاب عليها بل أنه على قناعة بأن هذه القدرات قد يطرأ عليها التغيير بين الفينة والأخرى مما يجعل البرنامج يقوم بمراجعتها بصفة دورية وإخضاعها لعمليات التقييم المستمر . ويتم ذلك ليس من الأدبيات فحسب بل من خلال مساهمة الشباب وهم على رأس العمل للتأكد من هذه التغيرات على قدرات المهنة أو الوظيفة. وعندما يتم التأكد من وجود تغييرات لا يؤخذ بها مباشرة بل يتم عرضها على عينة من أرباب العمل بالأساليب العلمية ومن ثم يتم إقرارها بصيغتها النهائية.

- لماذا معايير القدرات ؟

أن معايير القدرات لها فوائد عدة هي على النحو التالي:

1. التسهيل لمؤسسات سوق العمل لتصميم الدورات التدريبية وفق ما تم كشفه من قدرات.
2. أن تصميم الدورات التدريبية على القدرات من شأنه أن يعمل على أن تكون البرامج التدريبية ملبية لحاجة سوق العمل.

3. أن تحديد القدرات لكل مهنة من شأنه أن يكون نواة لمعايير قدرات على مستوى المملكة وأيضاً يساعد على تأسيس نظام تدريبي متكامل نظام مؤهلات على حد سواء.

أنواع معايير القدرات :

طبقاً لفلسفة البرنامج والتي من ضمن مساراته التأهيل المهني والوظيفي فقد تم تصنيف معايير القدرات إلى نوعين:

1. معايير (التأهيل المهني) وهي المعايير المشتركة لصناعة قائمة بحد ذاتها مثل مكاتب السفر والسياحة والاستقبال في الفنادق ومحصولي النقود في البقالات والمتاجر الكبيرة والمبيعات .
2. معايير (التأهيل الوظيفي) وهي المعايير المنفردة لجهة ما لها احتياجاتها الخاصة مثل المؤسسات الكبيرة. فيما يتعلق بالتأهيل المهني فلقد استطاع برنامج الأم عليها. حصد مهن متاحة في سوق العمل ويكثر عليها الأخوة الوافدون وفي نفس الوقت يرغب الشاب السعودي العمل عليها .ومن أهم المهن التي نجح برنامج الأمير في حصدتها هي كما يوضحها الجدول رقم . (3)

جدول رقم (3) يوضح المهن التي حصدها برنامج الأمير

المهنة	فترة التاهيل
الرسم الهندسي	6 أشهر
مدخل بيانات	6 أشهر
لحام (مستوى أساسي)	6 أشهر
محصولي نقود (كاشيرز)	شهران
السكرتارية البسيطة	6 أشهر
سائقي نقل ثقيل	4 أشهر
حارس أمن (مستوى أساسي)	6 أشهر
حارس أمن (مستوى متقدم)	8 أشهر
مندوب مشتريات	4 أشهر
أمين صندوق	3 أشهر
موظف استقبال فندقي	9 أشهر
سكرتير تنفيذي	9 أشهر
أخصائي أمن وسلامة	4 أشهر
أخصائي تسويق	6 أشهر

وعندما نتحدث عن رصد المهن فهذا يعني أنه لدى برنامج الأمير ليس فقط المهن كمسميات ولكن من خلال الخطوات التي يتم بها تصميم البر عليها. تدريبية كما أوضحناها سابقاً تم رصد القدرات التدريبية (المعارف - المهارات - الموصفات - الموافق) لكل مهنة على حدة. ليس ذلك فحسب بل أن برنامج الأمير يمتلك حالياً برامج تدريبية جاهزة لكافة هذه المهن وقد مارس برنامج الأمير تدريب وتوظيف الشباب عليها .

ويحذوا برنامج الأمير في استهداف (50) خمسين مهنة ورصد قدراتها وتصميم البرامج التدريبية عليها في خلال السنتين القادمتين ولعل حرص برنامج الأمير على استهداف هذه المهن للأسباب التالية :

1. كثرة الوظائف المتاحة على هذه المهن حيث تشير الإحصاءات وجود كثير من الوظائف على مهن يرغبها الشباب السعودي كالسفر والسياحة والمبيعات والاستقبال.

2. غياب جهة تدريبية موثقة تعمل على تأهيل الشباب السعودي على هذه المهن والتي لا تحتاج إلى تعليم نظامي بقدر ما هي بحاجة إلى دورات قصيرة نوعاً ما.
 3. رغبة الشباب القوية للانخراط في هذه المهن كونها من ذات وجهة ويفترض أن لها مردود جيد كالسفر والسياحة والمبيعات على سبيل المثال.
 4. وبالنسبة من العناصر التي سنذكرها عن هذه المهن هي الهدف العام والموضوعات والقدرات التخصصية علماً بأن كل هذه المهن تحتوي على المهارات الأربع التي سنذكرها في الجزء الخامس وفق المهن التي يتدرب عليها الشاب.
- أما فيما يتعلق بمعايير التأهيل الوظيفي. فإن لدى برنامج الأمير مهن عديدة تم رصدها ورصد قدراتها التدريبية وعمل برامج تدريبية لها. وهذا النوع من المعايير تأتي طبقاً لحاجة أصحاب العمل لأنها كما أوضحنا رقم 1). مسار التأهيل الوظيفي ولقد استطاع برنامج الأمير حصر بعض هذه المهن (انظر الجدول رقم 1) وتحت هذا المسار بإمكان البرنامج رصد أية مهنة مهما كان تخصصها ومستواها المهني تلبية لحاجات صاحب العمل .

5-7 المهن المستهدفة (التأهيل الوظيفي).

لعله من المناسب ذكره بأن المهن التي تم التطرق لها في الجزء السابق هي المهن التي يتعامل معها برنامج الأمير من خلال مسار التأهيل المهني ولكن هناك المهن التي تقع تحت تصنيف التأهيل الوظيفي. إذ تعتبر هذه المهن مفتوحة وتعتمد على احتياج الجهة الطالبة حيث يكفل برنامج الأمير التأهيل الوظيفي للشباب في وظائف مختلفة تعكس مهنة موجودة في سوق العمل وتفي باحتياجات وظائف لجهات محددة كما أوضحنا سلفاً. إذا نخلص القول بأن هناك مهن متعددة يعمل البرنامج على تأهيل الشباب عليها طبقاً لاحتياجات وظيفة محددة لجهة معينة ووفقاً للآلية التي ذكرها الكاتب آنفاً .

وخاتمة القول عن هذا الجزء هي أن المهن التي استهدفها البرنامج سواء من خلال مسار التأهيل المهني أو التأهيل الوظيفي لا تعنى نهاية المطاف بل الهدف المتوسط المدى للبرنامج أن يضمن أكبر عدد من المهن الموجودة في سوق العمل والتي يشغلها الوافدون بأعداد كبيرة . إذا نحن أما منهج انتقائي يقو على اختيار المهن طبقاً لحاجة السوق والطلب المتزايد . ولقد

وضع البرنامج خطة متوسطة وطويلة المدى للوصول إلى أرقام مستهدفة من هذه المهن .

8-5 المعارف والمهارات الأساسية:

من واقع المسوحات والمقابلات والزيارات الميدانية القائمة على الأسس العلمية استطاع البرنامج ومن خلال هذه الممارسات أن يقع على أربعة مهارات أساسية تمثل عصب أية دورة تدريبية سواء كانت هذه الدورة لمهنة أو وظيفة . ليس ذلك فحسب بل لاحظ البرنامج بأن هناك من الجهات لا تتطلب إلا تدريباً فقط على هذه المهارات التي سندرجها في الفقرات القادمة لتقوم بالتأهيل التخصصي في مواقع العمل الفعلية. أما المعارف والمهارات والتي يعتقد برنامج الأمير بأن الداخلين (4) و (5) يوضحان هذه المعارف والمهارات لسوق العمل الحديث.

جدول رق (4) يوضح المعارف والمهارات الأساسية لسوق العمل الحديث

المعارف والمهارات	فترة التأهيل
أخلاقيات المهنة	أسبوع واحد
تقنية المعلومات	3 أشهر
اللغة الإنجليزية	4 أشهر
مهارات الاتصال	شهرين

جدول رقم (5) يوضح المعارف والمهارات المتقدمة لسوق العمل الحديث

المعارف والمهارات	فترة التأهيل
العمل مع الآخرين	من ضمن الدورة التدريبية
التعامل مع المشاكل	من ضمن الدورة التدريبية
التطوير والتعلم الذاتي	من ضمن الدورة التدريبية

وكما هو الحال لمهن التأهيل المهني والوظيفي. إذ تمكن البرنامج من رصد القدرات التدريبية لهذه المعارف والمهارات ويمتلك برنامج الأمير حالياً برامج تدريبية لكافة هذه المعارف والمهارات. وتترك هذه المعارف والمهارات طبقاً لحاجة صاحب العمل ولكن في أغلب الأحيان تكون من ضمن برامج التأهيل المهني والوظيفي إذ لا يخلوا برنامج الأمير تدريبي منها.

9-5 مواصفات خريج البرنامج المتوقعة:

لقد رسم البرنامج عدد من القدرات يستهدفها من المستفيد من خدماته التأهيلية ولقد أدرجت هذه القدرات في جميع الدورات التدريبية لبرنامج الأمير سواء من خلال دمجها في المناهج التفصيلية أو التدريب عليها بصورة مستقلة من خلال دورة أخلاقيات المهنة على سبيل المثال والمقررة على جميع الملتحقين بدورات البرنامج. ويجدر القول بأن هذه القدر المرتبطة بمستوى الدورة التدريبية التي يخضع لها المتدرب طبقاً لنظام المستويات المهنية للبرنامج. أما المواصفات المتوقعة على النحو التالي :

- يمتلك مهارات متنوعة :

يعمل برنامج الأمير من خلال مساراته المتنوعة إكساب المتدرب أكبر قدر ممكن من المهارات سواء في المجالات التخصصية ذات العلاقة بمهام الوظيفة التي ستسند إليه أو في المعارف والمهارات الأساسية للبرنامج. أن امتلاك المتدرب مثل هذا التنوع المعرفي والمهاري يمكنه من القيام بواجباته الوظيفية بثقة.

- مبدع :

وهنا يعمل البرنامج على تثوير الطاقة العقلية والفكرية للمتدرب من خلال مساعدته على اكتساب مهارة الإبداع وعدم الاعتماد على الغير في كل صغيرة وكبيرة. وحيث أن للإبداع قيود عملية ترتبط بواجبات الوظيفة يعمل البرنامج على توضيح حدود الإبداع في مجال العمل ولكن في نفس الوقت إكساب المتدرب الفسحة الإبداعية خارج نطاق الوظيفة.

- قادر على العمل من خلال الفريق:

حيث أن الاتجاه العالمي نحو تحقيق الأهداف من خلال العمل الجماعي نظراً لترابط المهام والمسؤوليات الأمر الذي يجعل العمل الفردي صعباً ومعقداً. عليه فإن برنامج الأمير يعزز العمل التكاملي المشترك للمتدرب ومحاولة إقناعه على أنه أقصر الطرق وأسهل السبل لتحقيق الهدف هو العمل من خلال الفريق.

- متعاون:

التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف العملية هي الفلسفة التي يخضع لها المتدرب من خلال مسارات برنامج الأمير إذ يتم غرس هذا المفهوم لدى المتدرب حتى من خلال واجباته العملية في الدورات التدريبية.

- مستعد للتعلم الذاتي:

نظراً للتكاليف الباهظة لعمليات التدريب وحيث كما ذكرنا آنفاً بأن المؤسسات المستهدفة هي الصغيرة والمتوسطة والتي تتردد كثيراً في الاستثمار التدريبي لعدة أسباب منها إمكانية عدم استمرارية الشاب السعودي وفي نفس الوقت عدم وجود الاعتمادات المالية الكافية . لذا كان لابد لبرنامج الأمير أن يغرس مفهوم التعليم الذاتي والذي بإمكان المتدرب من خلاله أن يطور نفسه بنفسه واعتماد على نفسه في مجارة متطلبات وظيفته فالاحتياجات الوظيفية لم تعد ثابتة كما كان عليه الحال في العقود الماضية بل هي أصبحت متغيرة وبسرعة وأن لم يتمكن الموظف من ملاحقة هذه الاحتياجات معتمداً على نفسه .

- متحمل المسؤولية :

بما أن الشباب السعودي واجه طفرة اقتصادية لم تشهدها كثير من الدول فقد خلالها الكثير من المواصفات التي تجعل منه شاباً متلزماً تجاه عمله ، بل أن إفرازات الطفرة الاقتصادية جعلت من بعض الشباب لا يعتمدون على أنفسهم ولا يتحملوا مسؤولياتهم . لذا كان لابد من برنامج الأمير في أن يعيد هذه الصفة "تحمل المسؤولية " كما زرعها الآباء والأجداد .

- مستعد لمواجهة المشاكل :

نظراً لاختلاف بيئات العمل في المملكة والمنطقة الشرقية على وجه الخصوص وبما أن هذه البيئات العملية يعمل بها جنسيات متعددة فكان لابد من وجود مشاكل في العمل .لكي يحافظ برنامج الأمير على استمرارية الشاب السعودي على وظيفته يعمل البرنامج على تدريب الشاب على كيفية مواجهة المشاكل التي تعترض مستقبله الوظيفي مع كيفية الاستعانة بالزملاء لإيجاد حلول ناجحة لهذه المشاكل دون الماس بالعلاقة مع الآخرين أو التأثير على الواجبات الوظيفية .

- مستعد للتفكير النقدي :

يعتقد برنامج الأمير بأن صفة التفكير النقدي لم تعد موروثه بل بالإمكان اكتسابها من خلال التعليم والتعلم . لذا يطمح برنامج الأمير في أن يكسب متدريه هذه الملكة والتي قد تمكنهم من النظر للأمر المحيطة بعين ناقدة بدلاً من التسليم لهذا لعدم معرفتها أو السماع المسبق لها .

- مستعد للإنجاز :

الهدف الرئيسي من كافة الدورات التدريبية لبرنامج الأمير هو إكساب المتدرب القدرات اللازمة التي تؤهله للقيام بواجبات ومهام الوظيفة التي تسند إليه لذا كان على برامج الأمير أن يولي هذه المسألة اهتماماً بالغاً من خلال رصدها كمواصفة لمتدربي برنامج الأمير . وفي الأجزاء السابقة من هذه الدراسة استعرضنا تجربة برنامج الأمير وإنجازات هذا البرنامج من كافة جوانبها ومما لاشك فيه بأنه لا يوجد عمل دون تحديدات وبرنامج الأمير كذلك إذ سيتم استعراض هذه التحديات وما تم اتخاذه من مبادرات من أجل تحويلها إلى فرص يستفيد منها في الوصول إلى أهدافه .

6- التحديات التي تواجه برنامج الأمير

بالرغم مما ذكر من إنجازات حققها برنامج الأمير من خلال مساراته الثلاثة (الإرشاد والتوجيه المهني -التأهيل المهني-التأهيل الوظيفي) وما تحقق من ترسيخ دعائمه من خلال إيجاد نظام متكامل يضمن سير العمل بطرق منظمة بالرغم من كل ذلك إلا أنه

لا يعفي من وجود تحديات تواجه برنامج الأمير . ولقد استطاع برنامج الأمير تجاوز بعضها ولكن لا زال البعض الآخر قائماً وبحاجة إلى مساندة من جهات أخرى مثل صندوق تنمية الموارد البشرية . بل أن القائمين على برنامج الأمير على قناعة بأن التحديات التي تواجهه بالإمكان تجاوزها من خلال دعم الصندوق . ولعل من أهم التحديات هي على النحو التالي:

1- قلة الاعتمادات المالية :

قلة الاعتمادات المالية لدى البرنامج والمخصصة لتأهيل الشباب وخاصة تحت مسار التأهيل المهني والذي يقوم البرنامج من خلاله باستهداف المهن المتاحة في سوق العمل وفي نفس الوقت لدى الشباب السعودي الرغبة في الالتحاق بها كوظائف مكاتب السفر والسياحة والاستقبال والمبيعات وخلافه . ففي الوقت الذي يجد البرنامج أن بإمكانه توفير فرص وظيفية نظراً لآليات العمل المترابطة مع مكاتب العمل إلا أنه يواجه قلة الإمكانيات المتاحة لتأهيل أعداد أكبر من الشباب نأخذ مثلاً بسيطاً وهو مهنة مندوب مبيعات فالشباب المدرب على هذه المهنة لا ينتظر طويلاً لدى برنامج الأمير نظراً لرغبة كثير من المؤسسات توظيف سعوديين عليها.

2- قلة الأجور :

وهذا تحد آخر في واقع الأمر يواجه برنامج الأمير والقائمين عليه إذ أضحت مسألة قلة الأجور أحد المعوقات الرئيسية في دعم عمليات توطين القوى العاملة في المنطقة. فبالرغم من مئات الشباب من الذين عمل البرنامج على تأهيلهم وتوظيفهم إلا أن هناك تدمير واضح من هؤلاء الشباب من قلة الأجور الأمر الذي لا يساعد على استمرار يتهم على نفس الوظائف لمدة طويلة . خاصة إذ وضعنا في الاعتبار بأن الشركات الصغيرة والمتوسطة هي مستهدفة من عمليات السعودة ،ومن خلال الممارسات الميدانية فهذه المؤسسات لديها الاستعداد لتوظيف السعوديين ولكن ليست لها القدرة على تحمل تكاليف التدريب وعدم قدرتها على دفع أجور معتدلة وهذه تجارب مارسها برنامج الأمير مع العديد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

3- تكاليف مشاريع التأهيل الوظيفي:

كثير من مؤسسات القطاع الخاص تقصد برنامج الأمير من أجل مشاريع للتأهيل الوظيفي كأن تأتي المؤسسة وتطلب عدداً معيناً من الشباب لتأهيلهم على وظيفة معينة لذات المؤسسة وطبقاً لاحتياجاتها

في هذه الحالة يقوم برنامج الأمير بإعداد البرنامج وتحمل تكاليف تنفيذه المنشأ الراغبة في التوظيف ليصبحوا الشباب متدربين وموظفين أثناء تدريبهم حيث يتم توظيفهم حال الانتهاء من عمليات التدريب

التحدي هنا في أن بعض المؤسسات ترى أن تكاليف التدريب مرهقة لميزانياتها فلو تم دعم مثل هذه البرامج التدريبية التوظيفية فمن شأنها أن تشجع أصحاب العمل على تكرارها وفي نفس الوقت جنباً إلى جنب مع المساهمة في جزء من رواتب الشباب من شأنه أن يضاعف الإعداد ويساعد على استمراريتهم في وظائفهم وفي نفس الوقت يشجع المؤسسات على الدخول في مثل هذه المشاريع .

وبالرغم من وجود تحديات متعددة إلا أن هذين التحدين يمثلان الأكبر لبرنامج الأمير ويعتقد القائمون على البرنامج بأن هذين التحدين بالإمكان التغلب عليهما من خلال دعم صندوق تنمية الموارد البشرية كأحد الحلول المطروحة أو إيجاد صيغة شراكة بين الجانبين فالبرنامج بآلياته وإجراءاته وأنظمتها المحكمة بإمكانه تأهيل أعداد كبيرة جداً من الشباب الباحثين عن عمل وفق احتياجات المهن المتاحة في سوق العمل ومن خلال الآليات المحكمة مع مكاتب العمل بإمكان البرنامج إيجاد فرص وظيفية لهم أثناء تدريبهم.

4- عدم استمرارية الشاب السعودي في الوظيفة :

ولعل من أهم عوائق السعوده هي عملية عدم استمرارية الشباب السعودي على وظيفة معينة بعد الاستثمار التدريبي فيه .ومن أهم أسباب ذلك هو قلة الأجر لذا فإن القائمين على البرنامج يعتقدون بأنه متى ما تم أحكام هذه المسألة من خلال المساهمة بدفع جزء من الراتب لدعم مؤسسات القطاع الخاص مساهمة من

الصندوق كما جاء في الفقرة الثالثة من تنظيم الصندوق .فإن ثل ذلك سيساعد حقاً على استمرارية الشباب السعودي على وظائفهم ومساعدة المؤسسات في إبقائهم على الشباب السعودي في الوظيفة التي تدرب عليها .

7- المبادرات التي اتخذها برنامج الأمير

لمواجهة هذه التحديات التي تطرأ لها في الجزء السابق كان لابد لبرنامج الأمير أن يأخذ زمام بعض المبادرات والتي من شأنها أن تعمل على إذابة بعضاً من هذه التحديات التي قد تسمح برنامج الأمير لمضاعفة إنجازاته .أما المبادرات التي اتخذها برنامج الأمير من أجل فهي على النحو التالي:

أولاً: تفعيل قنوات الاتصال مع صندوق تنمية الموارد البشرية من أجل دعم البرامج التدريبية والتوظيفية التي يقوم بها برنامج الأمير . وفي هذا السياق تم رفع مشروع تعاون بين برنامج الأمير وصندوق تنمية الموارد البشرية إلى صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز وزير الداخلية الموضوع إلى مجلس الإدارة والذي أوصى بدعم صندوق تنمية الموارد البشرية لبرنامج الأمير وفق آليات عمله .

ثانياً: رصد آليات عمل لحد أصحاب العمل المستفيدين من مخرجات برنامج الأمير لتحمل تكاليف التأهيل .

ثالثاً: تنمية الموارد المالية للصندوق من خلال التوجه نحو المشاريع الاستثمارية وتملك الأوقاف .

رابعاً: يدرس برنامج الأمير حالياً فرض رسوم رمزية على المستفيدين من طلاب العمل .
خامساً: الاستفادة لأقصى حد من آليات التعاون المشترك مع مكاتب العمل بالمنطقة فيما يتعلق ببرامج التدريب الصيفية والاستفادة من مواردها المالية.

هذه المبادرات اتخذها برنامج الأمير من أجل تنمية موارده البشرية والتي من شأنها أن تضاعف إنجازاته التدريبية والتوظيفية أما فيما يتعلق بعدم استمرارية الشباب السعودي على الوظيفة المسندة إليه ،وقلة الأجور ، فقد اتخذ برنامج الأمير المبادرات التالية :

أولاً: عمد برنامج الأمير من خلال الخطط التي يرسمها مع الجهات ذات العلاقة سواء بمنح

أو تقدير الاحتياج للتأشيرات إلى تحديد الأجور بما يتناسب مع مؤهلات طالب العمل ، كالعاملين في مهنة التدريس بالمدارس الأهلية أو العاملين بالقطاع الصحي الأهلي أو الوظائف المتاحة في ميناء الملك عبد العزيز بالدمام.

ثانياً: عمل برنامج الأمير على وضع حد أدنى للأجور مصنفة حسب المؤهلات المتوفرة لطلاب العمل وعند تقديم وظائف من قبل صاحب العمل بأقل من ذلك يقوم العاملون بالبرنامج بالتباحث والتشاور إلى أن يتم الوصول إلى أجر يرضي الطرفين.

ثالثاً: من خلال البرنامج الحاسوبي المتوفر لدى برنامج الأمير ، يقوم العاملون بالبرنامج بإدخال كل شاب يترك العمل دون مبرر مقبول إذ لا يعطي فرصة أخرى من قبل البرنامج إلا بعد الاتصال بصاحب العمل والبحث عن الأسباب والمبررات التي دعت به إلى ترك العمل .

8- خاتمة

في الجزء الأول من هذه الدراسة كانت المقدمة ومن ثم تم الكشف عن طبيعة وحجم المشكلة في الجزء الثاني التي أدت لإنشاء برنامج الأمير وهي مشكلة زيادة طالبي العمل بشكل عام وعدم قدرتهم على القيام باحتياجات الوظائف المتاحة في سوق العمل بعد ذلك تم عرض تجربة برنامج الأمير والتي تعد مدرسة سعودية فكرية صرفة قائمة على أحدث الأساليب العلمية إذ لا يسلم هذا البرنامج بالتوظيف التقليدي بل التوظيف من خلال التدريب بالمفهوم الذي يتبناه .

والتجربة كانت عبارة عن النظام الذي يعمل من خلاله البرنامج بكافة آلياته وإجراءاته مما جعل منه نظاماً متميزاً قائماً على احتياجات سوق العمل السعودي ويلبي حاجاته وفي نفس الوقت يتماشى مع الاتجاهات العالمية الحديثة فيما يتعلق بربط التدريب بالتوظيف. وفي نفس الجزء تم استعراض النجاح الذي حققه برنامج الأمير سواء من خلال إنجازاته التنظيمية والتي نجح من خلالها البرنامج في رصد آليات عمل مشتركة مع كافة الجهات ذات العلاقة لعمليات التدريب والتوظيف بالمنطقة ، أو من خلال الإنجازات التدريبية التي أثبتت نجاحاً يتم عن فعالية البرنامج ومناشطه.

ومن ثم عرجنا إلى التحديات التي تواجه برنامج الأمير وأوضحنا كيفية تجاوز هذه التحديات من خلال المبادرات التي انتهجها برنامج الأمير . ولعنا نؤكد مرة أخرى على أن من أهم التحديات التي تواجه برنامج الأمير هو قلة الاعتمادات المالية لعمليات التدريب مع كثرة طالبي العمل . وقد بينا كيفية مضاعفة الأرقام المستفيدة من البرنامج في حال لو كتب النجاح بالاستفادة من الخدمات التمويلية التي يقدمها صندوق تنمية الموارد البشرية . والجزء الأخير كان عبارة عن المبادرات التي اتخذها برنامج الأمير من أجل تجاوز هذه التحديات والعمل على مضاعفة إنجازاته وقد تبين من هذا الجزء أهم المبادرات التي بالفعل بدأ بها برنامج الأمير وأثبتت نجاحاً في حين تظل بعض المبادرات رهينة الاتصال ببعض الجهات ذات العلاقة مثل المبادرة الخاصة بصندوق تنمية الموارد البشرية .

وختاماً فإن لمعد هذه الدراسة كلمة كان لا بد منها إذ أول ما يتبادر إلى الذهن منهجية هذه الورقة ولاحظ بأننا أطلقنا عليها دراسة . نعم فهي كذلك إذ تقوم هذه الدراسة على

ممارسات ومشاهدات ميدانية نابغة من التجارب التي خاضها برنامج الأمير مع مؤسسات سوق العمل في المنطقة الشرقية والتي تمخضت عن نجاح تجربة برنامج الأمير. وبالنسبة فإن هذه الممارسات والمشاهدات نابغة من استبانات تم التعامل من خلالها مع مؤسسات سوق العمل وأيضاً المقابلات الشخصية سواء الفردية منها أو الجماعية. إذا هي دراسة قامت على أساليب ومناهج بحثية استحق أن يطلق عليها مسمى دراسة... كما أن لمعد هذه الدراسة كلمة لا بد من كتابتها وتوضيح ملامساتها وستكون هذه الكلمة بمثابة الإجابة على الكثير من التساؤلات التي تجول في الخواطر وخاصة لدى الأكاديميين منهم. فأول سؤال قد يتبادر إلى الذهن هو لماذا لا تتم الاستفادة من التجارب القائمة في الدول التي سبقتنا بهذا المجال ونعمل على تطبيقها

وإجابة ذلك كما أوضحنا في مكان آخر من هذه الدراسة بأن لسوق العمل السعودي خصوصياته وقيمه وسياساته لذا كان من الصعب جداً أن نأتي بنموذج من إحدى الدول ونعمل على تطبيقه. ولكن بالإمكان الاستعانة بالمدارس والتوجهات العالمية فيما يتعلق بالتدريب والتوظيف والاستفادة منها عند إعداد مشروع يقوم على خصائص وقيم المجتمع السعودي.

وهذا ما تم من خلال برنامج الأمير إذ تمت الاستفادة من المدارس والتوجهات العالمية وتم توظيفها بالشكل الذي يتناسب مع احتياجات سوق العمل السعودي.

أما السؤال الثاني والذي قد يتبادر إلى الأذهان هو لماذا لا نخضع المسألة إلى مزيد من الدراسات حتى نؤسس نظاماً تدريبياً وتوظيفياً يلبي حاجتنا ويتماشى مع الاتجاهات العالمية الحديثة.

ف حقيقة الأمر نرى بأن هذه المسألة أشبعت دراسة وتنظيراً فكيرا من اللقاءات والندوات والمؤتمرات قد تم عقدها ونعتقد بأننا انتقلنا من مرحلة التنظير المشكلة لدينا قائمة ومن الصعب الانتظار طويلاً لإجراء المزيد من الدراسات إذ ما نحن بحاجة غالية في الوقت الراهن حلول تنفيذية فورية.

وبالإمكان إجراء المزيد من الدراسات من أجل تحقيق أهداف ذات بعد متوسط وبعيد. أما في الوقت الراهن فنحن بحاجة ماسة إلى حلول فورية تساهم في علاج المشكلة. ولنعمل عند

عمليات التخطيط الفورية أن نحاول قدر الإمكان البعد عن المثالية ورصد أهداف بالإمكان تحقيقها وفق الإمكانيات المتاحة وهذا ما يطلق عليه في العرف التخطيطي "التخطيط بالإمكانات Capabilities planning" ونترك مسألة التخطيط بالأهداف Objectives Panning وهو عادة يرضد الأهداف الأقرب منها إلى المثالية فلنتركها للمدى المتوسط والبعيد .

وأخيراً فللكاتب كلمة رأى سردها لأهميتها وقوة انتشارها فبرنامج الأمير أخذ بعداً محلياً وخارجياً. أما على المستوى المحلي فقد صدرت موافقة سمو وزير الداخلية بتعميم فكرة برنامج الأمير على كافة مناطق المملكة أثر إطلاع سموه الكريم على إنجازات البرنامج وبالفعل تم ذلك ولقد استقبل البرنامج بعض الطلبات من المناطق التي تنوي الاستفادة من هذه الفكرة أما على المستوى الخارجي فلقد قدمت هذه التجربة في عدة لقاءات وندوات سواء على مستوى دول الخليج العربية أو على المستوى الخارجي .

عنوان الورقة :

**تدريب العاملين وتأهيل المستفيدين
بمنظور وزارة العمل والشئون الاجتماعية**

مقدمها :

الأستاذ /ضيف الله بن سليم البلوي

مقدمة :

أولت الجمعيات الخيرية عناية خاصة لتدريب وتأهيل وتشغيل الحالات التي ترعاها فمنذ بدء نشاطها وهي تتوسع بشكل ملحوظ في برامج متعددة للرجال والنساء وهي بذلك لم تكتفي بتقديم المساعدات العينية والنقدية بل استخدمت هذه الإعانات وسيلة لتشجيع الحالات القابلة للتأهيل على الالتحاق بالبرنامج التدريبية والتأهيلية .وقد توفرت لدى الجمعيات الخيرية الخبرات اللازمة التي ساعدتها على تطوير برامجها لتواكب احتياجات مجتمعات وسوق العمل وعلى سبيل المثال لا الحصر فإن من البرامج التي قدمتها الجمعيات فيم جال التدريب والتأهيل خلال العام 1421/1423 هـ فيما يلي :

أولاً : في مجال التعليم والتدريب والتأهيل :-

تحرص الجمعيات الخيرية على تأهيل أفراد الأسر المستفيدة للعمل من خلال تدريبهم على مهن مختلفة تؤهلهم للعمل والاعتماد على أنفسهم وتحويلهم من حالات متلقية للمساعدات إلى حالات منتجة تعتمد على نفسها وقد خطت الجمعيات الخيرية خطوات واسعة في هذا المجال من خلال - :

1. مراكز تعليم التفصيل والخياطة:

وبلغت (31)مركزاً واستفاد منها (2165) مواطنة وقد تم منحهن شهادات معتمدة من الوزارة.

2. مراكز تعليم الحاسب الآلي:

وقد نفذت الجمعيات الخيرية العديد من الدورات التأهيلية في مجالات الحاسب الآلي المختلفة من خلال (54)مركزاً واستفاد منها (4360)مواطن ومواطنة يتم منحهم شهادات معتمدة من الوزارة تؤهلهم للالتحاق بالعمل في القطاع العام والقطاع الخاص .

3. مشاغل للخياطة النسائية:

وتقوم الجمعيات بإنشاء مثل هذه المشاغل لإتاحة الفرصة للمواطنات للعمل من خلالها وقد بلغت (16)مشغلاً ويستفيد منها عدد غير محدد من المواطنات.

4. برامج تدريبية لذوي الاحتياجات الخاصة:

قامت الجمعيات الخيرية بالعديد من البرامج التدريبية الخاصة للمعوقين والمعوقات من خلال تدريبهم على الخياطة والتطريز إضافة إلى تعليمهم القراءة والكتابة لمن فاتهن فرصة التعليم وفق برنامج محو الأميين وتعليمهم اللغة الإنجليزية وكذلك تدريب فئة الصم والبكم على الأشغال اليدوية ولغة الإشارة. وتقوم بعض الجمعيات بتسويق إنتاج المعوقين من خلال المشاركة في المعارض داخلياً وخارجياً من خلال السفارات السعودية في الخارج كما تم إعداد معارض مستقلة لإنتاجهم وقد بلغت عدد هذه المراكز (8) مراكز واستفاد منها (3350) مواطن ومواطنة .

5. المدارس ودروس التقوية للطلبة:

قامت الجمعيات الخيرية بجهود في مجال إنشاء مدارس تشرف عليها الجمعيات وقد بلغت (10) مدارس واستفاد منها (4383) طالباً وطالبة ويستفيد من هذه المدارس أبناء الأسر المستفيدة من الجمعية برسوم مخفضة رمزية كما حرصت الجمعيات على ضمان التحصيل الجيد لأفراد الأسر من خلال إنشاء مراكز لتقوية الطلبة ومتابعتهم دراسياً وقد بلغت (20) مركز واستفاد منها (8768) طالب وطالبة .

ثانياً: في مجال رعاية الطفولة:

- رياض الأطفال بلغ عددها (115) واستفاد منها . (15947)
- دور الحضانه بلغ عددها (14) واستفاد منها . (1015)
- مراكز الرعاية النهارية بلغ عددها (20) واستفاد منها (981)
- أندية الشباب بلغ عددها (8) واستفاد منها . (2100).

ثالثاً: في مجال رعاية الطفولة:-

فعلى سبيل المثال هناك تجارب ناجحة في تشغيل أفراد الأسر المحتاجة وتحويلهم إلى أفراد منتجين ومثال ذلك:

(1) مشروع الضيافة:-

من خلال هذا المشروع تقوم الجمعيات بتدريب نساء الأسر السعوديات التي ترعاها الجمعيات على أعمال الضيافة في المناسبات والأفراح المختلفة لدى العائلات ومن خلال هذا المشروع تسمى الجمعيات للقضاء على الإتكالية وتحقيق الذات والاعتماد على النفس .

(2) مشاغل المعوقات:-

اهتمت الجمعيات بالمعوقات عن طريق تعليمهن وتدريبهن لكي يصبحن عضوات فاعلات في مجتمعهن ويتغلبن على السلبية والأتكالية على الآخرين في تصريف شؤونهن ومثال ذلك . افتتاح مشاغل الخياطة لهؤلاء وقد بلغت عدد المشاغل (2) استفاد منها. (68)

تأهيل وتدريب القائمين على الجمعيات والعاملين بها
تحرص الوزارة على توفر التأهيل والتدريب واكتساب الخبرة للقائمين على الجمعيات والعاملين وذلك من خلال:-

أولاً: القائمين على الجمعيات من أعضاء مجالس الإدارة:-

(1) إشراك أعضاء الجمعيات بالندوات والمؤتمرات واللقاءات التي تعقد داخل وخارج المملكة .

(2) إلحاق العاملين بالجمعيات وإشراكهم بالدورات التدريبية وما يعقد من ندوات ومؤتمرات.

ثانياً: تدريب العاملين بالجمعيات على رأس العمل من خلال الزيارات الميدانية التي يقوم بها منسوبي الوزارة للجمعية إذ يتم تدريب الفئات التالية:

1. تدريب المحاسبين على الأمور المحاسبية.
2. تدريب الباحثين الاجتماعيين وتقديم المشورة الفنية.
3. تدريب الإداريين على مسك السجلات الإدارية والمخاطبات.

ثالثاً: تزويد الجمعيات بالنشرات والتعليمات التي يحتاجها القائمين على الجمعيات لتسيير أعمالها.

رابعاً :تزيد الجمعيات الخيرية بالخبرات والتجارب الناجحة وتشجيعها على التوسع فيها .

ما اتخذته الوزارة من إجراءات لتشجيع برامج التأهيل

والتدريب في الجمعيات الخيرية

1. تسهيل إجراءات إنشاء مراكز التدريب والتأهيل .

2. تقديم الإعانات العينية والنقدية للجمعيات .

3. تقديم المشورة الفنية اللازمة.

4. اعتماد المناهج التدريبية

5. الإشراف على الاختبارات .

6. اعتماد الشهادات.

7. تشجيع الجمعيات على إلحاق الحالات المحتاجة ووضع إعانات خاصة لذلك.

- النظرة المستقبلية للوزارة :

تحرص الوزارة على أن تكون الدورات التدريبية في الجمعيات مواكبة لاحتياجات المجتمع

وتعمل على تحقيق ذلك من خلال ما يلي :

تشجيع النمو الراسي للمراكز القائمة بزيادة أعداد المقبولين والمقبولات فيها وعلى وجه

الخصوص زيادة أعداد المقاعد الخاصة بالحالات المحتاجة .

تشجيع الجمعيات على فتح مراكز جديدة وخاصة في المناطق التي لا يوجد بها مراكز

للتدريب

تشجيع الجمعيات على طرق مجالات جديدة للتدريب يحتاجها سوق العمل .