محاضرة الأولى: مفهوم العمل التطوعي واهمية

مقدمة

لقد أصبح العمل التطوعي في عالمنا المعاصر منهجاً يتطلب قدرات ومهارات يتعين على المتطوعين اكتسابها والإلمام بتطبيقاتها العملية ، فلقد أصبحت ثقافة التطوع جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والمعايير والرموز والممارسات التي تحث على المبادرة والعمل الإيجابي الذي يعود بالنفع على الآخرين ، **فالعمل التطوعي** هو استجابة لنداء الواجب والضمير ويأتي في مقدمة أولويات جهود التنمية ، حيث أن أدبيات التنمية الحديثة تصف المشاركة الاجتماعية بأنها رأس مال الحكومات الذي تستند إليه لمواكبة الطموحات وتحقيق الإصلاحات والإنجازات ، فهو ضرورة من ضرورات الحياة لما له من رسالة اجتماعية هدفها المشاركة في البناء والتنمية وتقوية دعائم المجتمع جنباً إلى جنب مع جهود الدولة

والعمل الخيري التطوعي بأسمائه وأشكاله الكثيرة له جذور عميقة في تقاليد عريقة وقديمة من المشاركة في معظم الثقافات ، وسواء فهم بمعنى المعونة المتبادلة ومساعدة الناس الأقل حظاً وتقديم الرعاية والخدمات على المستويات المجتمعية المختلفة ، فهو يأخذ أشكال متعددة ابتداء من الأعراف التقليدية للمساعدة الذاتية ، إلى التجاوب الاجتماعي في أوقات الشدة والكوارث من خلال مجهودات الإغاثة وتخفيف آثار الفقر ، وتلعب القيم الاجتماعية وخاصة الدينية المتأصلة في المجتمع دوراً هاماً في تعميق روح العمل التطوعي . حيث تشير المشاهدات في المجتمعات المختلفة أن العمل الخيري التطوعي يشكل شبكة الأمان الأبسط والتي لا بديل عنها لحماية من لا قوة لهم ، فالعمل الخيري التطوعي ظاهرة اجتماعية مستمرة على مر العصور منذ بدء الخلق ، ولكنها تختلف في أشكالها ومجالاتها وطريقة أدائها وفق توجهات وعادات وتقاليد تنسجم مع الثقافات والمعتقدات الدينية لكل عصر ودولة .

ومن بين توصيات مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية سنة ٢٠٠١م تعزيز مساهمة العمل التطوعي الخيري في التنمية الاجتماعية وتحسين التكافل الاجتماعي وتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية ، بما في ذلك تمكين الفئات المحرومة والمعرضة للأذى وزيادة الوعي بالتغيرات الرئيسية والسريعة في مجالات عديدة من الحياة ، بما في ذلك العولمة والتي صار لها تأثير عميق على المجتمعات في كل مكان ، وعلى هذا فالعمل الخيري التطوعي يمكن أن يكون بمثابة مصدر رئيسي من مصادر الإصلاح و إعادة البناء ، لا سيما إذا كان يتجاوز الحواجز العرقية والدينية والعمرية

فلقد أصبح العمل التطوعي يشكل ذخيرة هائلة من المهارات والطاقات والإمكانيات التي يمكن أن تساعد الحكومات على القيام ببرامج وسياسيات إصلاحية أكثر تركيزا وكفاءة وشفافية وتقوم على قاعدة أوسع من المشاركة ، خصوصا إذا سلمنا بمجموعه من الحقائق تتحدد فيما يلي

وتعتبر الجمعيات الخيرية التطوعية من المكونات الأساسية في سوق الرعاية الاجتماعية، ففي إطار النسق العام للمجتمع يمكن تصور وجود نسق فرعي لسوق الرعاية الاجتماعية يهدف إلي توفير فرص اقتصادية واجتماعية للمواطنين ، ويقوم على فكرة المسئولية الاجتماعية المتبادلة بين المواطنين ، ووظيفته الأساسية تبادل المنفعة الاقتصادية والاجتماعية بين المواطنين مع التسليم بأولوية مسئولية الفرد إزاء نفسه ، ثم يلي ذلك مسئولية الدولة ، فالأجهزة غير الحكومية

وتعد دول الخليج أكثر الدول العربية التي تضم عددا كبيرا من الجمعيات الخيرية التطوعية التي لديها برامج للمساعدات داخل مجتمعاتها أو برامج للإغاثة في الدول التي تتعرض لنكبات أو في الدول التي تحتاج إلى مساعدات لإعادة الإعمار ، وتأخذ هذه الجمعيات أوجهاً عدة منها ما يعود للأسر الحاكمة التي تؤسس جمعيات خيرية باسمها لمساعده المحتاجين في كل مكان ، ومنها جمعيات خيرية تأسست من تبرعات رجال الأعمال والخيريين والمقتدرين .

وظلت الجمعيات الخيرية في الدول العربية والخليجية على وجه الخصوص تمارس عملها الإنساني منذ انطلاقها وتنامي دورها ، ولعبت دوراً جوهرياً في تحسين معيشة العديد من الأسر المحتاجة وتنفيذ العديد من المشروعات الخيرية لتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو القومي أو الإقليمي والدولي لتلك المجتمعات ، فلقد أصبح العمل التطوعي يشكل ذخيرة هائلة من المهارات والطاقات والإمكانيات التي يمكن أن تساعد الحكومات على القيام ببرامج وسياسيات إصلاحية أكثر تركيزا وكفاءة وشفافية وتقوم على قاعدة أوسع من المشاركة ، خصوصا إذا سلمنا بمجموعه من الحقائق تتحدد فيما يلي

أن الدولة لن تستطيع بمفردها توفير الخدمات الاجتماعية ومن ثم فهي في حاجه لتوظيف الجهود التطوعية لزيادة الفوائد المستمدة من هذه الخدمات.

أن المبادرات التي يقوم بها القائمون على الجمعيات الخيرية في مجال تقديم الخدمات يجب أن تخدم في النهاية السياسة العامة على مستوى الدولة.

أن العمل الخيري التطوعي هو التزام اجتماعي من جهة ، ومن الجهة الأخرى يحتاج إلى الدعم المجتمعي على مستوى الأجهزة المختلفة بالشكل الذي يبدد المخاوف ويساعد في إقامة وتوطيد علاقات جديدة لبناء الثقة والحوار والتعاون بين كافة جماعات المجتمع.

الأحداث والمتغيرات المجتمعية المعاصرة تتطلب أن يكون العمل الخيري التطوعي بالشكل الذي يتخطى النمط التقليدي بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية المتجددة للمجتمع وضرورة تنمية الوعي لأعضاء الجمعيات الخيرية التطوعية بالمشاركة الإيجابية وابتكار وسائل الجذب والتشجيع بما يحقق الدعم المؤسسي والفاعلية لتلك الجمعيات .

أن العمل الخيري التطوعي يحتاج إلى الجهود المهنية المتخصصة لدعم جهود التشبيك بين الجمعيات الخيرية على المستويات المختلفة وكافة المؤسسات بالمجتمع بما يمكنها من القيام بدورها في عمليات الإصلاح.

١- مفهوم العمل التطوعي:

_المفهوم **اللغوي** للتطوع: ما تبرع به الانسان من ذات نفسه دون فرض ، والتطوع بالشيء أي التبرع به .

_ويعرف العمل التطوعي بانه:**(الجهد الذى يبذله الانسان من اجل مجتمعه بمليء ارادته لتحقيق الاهداف الانسانية دون انتظار مقابل مادى أو معنوي مقابل مجهوده)**

_تعريف جمعية الاخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الامريكية للعمل التطوعي **(جهود يبذلها المتطوعون المتخصصون أو شبه المتخصصون الذين يملكون خبرة أو مهارة معينة ولهم دور فعال في المشاركة لتحقيق خدمات المهنة التي تهدف إلى رفاهية الافراد والمجتمعات بطريقة تكاملية تحقق اكبر نفع ممكن لهم)**

_تعريف مؤسسة الخدمة الاجتماعية: **(ذلك الجهد الذى يفعله الانسان لمجتمعه بدافع منه ودون انتظار مقابل له قاصداً بذلك تحمل بعض المسئوليات في مجال العمل الاجتماعي المنظم الذى يستهدف تحقيق الرفاهية للإنسانية من منطلق أن فرص مشاركة المواطنين في العمل التطوعي المنظم ميزة والتزام).**

_وعرف من منظور إسلامي بأنه: **(زيادة دافع الرغبة في نيل الثواب عند الله سبحانه، إلى جانب الحس الإنساني والشعور بالآخرين والتفاعل معهم من خلال الانخراط في فعاليات العمل التطوعي وهو قرار ذاتي يتخذه الفرد لتقديم جهده أو ماله أو فكره لتحقيق هدف معين يخدم المجتمع)**

٢- مفهوم المتطوع:

_هو الشخص الذي يتمتع بمهارة وخبرة معينة يستخدمها لأداء واجب اجتماعي طواعية واختيار وبدون مقابل من أي نوع .

_ويعرف **المتخصصون** المتطوع بانه ذلك (المواطن الصالح الذي يؤمن بان مشاركته الطوعية في النشاطات المجتمعية المحققة للصالح العام واجب عليه و لابد من ان يقوم به على خير وجه)

_وتعرف **منظمة الامم المتحدة** المتطوع بانه(الشخص الذي يقدم خدماته دون تعويض و قد يكون في مقتبل العمر او في سن التقاعد و لكنه بكل حال يوظف طاقاته و خبراته ووقته بهدف تحقيق الاهداف و المهام التي يؤمن بها و هو بذلك يساعد الشخص المهني او الخبير و الاخير بدوره يساعد المتطوع)

٣- خصائص العمل التطوعي:

- ✓ انه جهد و عمل يلتزم به الانسان طواعية و من الجانب التنظيمي هو تنظيم اهلي اختياري غير مفروض على الشخص ان يقوم به
- ✓ عمل غير مأجور بمعنى ان الذي يقوم به لا يتنظر اجرا مقابل عمله
- ✓ يستهدف في نهاية المطاف تحسين نوعية الحياة لأفراد المجتمع
- ✓ يستهدف سد ثغرات الخدمات الاجتماعية التي لا تغطيها المؤسسات الرسمية.
- ✓ نظيم تحكمه تشريعات محددة تنظم كافة اعماله يعتمد على الشفافية و المساءلة القانونية و الاخلاقية

- ✓ يعمل على النهضة الشاملة في شتى جوانب الحياة
- ✓ ظاهرة اجتماعية صحية تحقق الترابط والتالف والتآخي بين أفراد المجتمع حتى تحقق وصف الرسول (المسلم للمسلم كالجسد الواحد)
- ✓ عمل غير وظيفي أي لا يكون للمتطوع حقوق مثل الموظفين (كالراتب الشهري – المعاش –الاجازات)
- ✓ الرغبة و الدافع الذاتي من العوامل التي تؤثر في فعاليته و عدم انتظار عائد مادي مقابل التطوع
- ✓ يعتمد على تعاون الأفراد مع بعضهم وفهمهم لاحتياجات مجتمعهم
- ✓ يتعمد على الخبرة والمهارة التي قد يتمتع بها المتطوع
- ✓ يضاف إلى ذلك:
- ✓ المشاركة لكل ألوان الطيف الاجتماعي والسياسي
- ✓ رفض البيروقراطية والتسلسل الهرمى
- ✓ سهولة المحاسبة
- ✓ المساواة
- ✓ وسيلة لتحقيق الذات، والشعور بالانتماء.
- ✓ تفجير الطاقات
- ✓ المساهمة في تفعيل حقوق الانسان

❖ **أهمية العمل التطوعي**

- يعتبر التطوع وسيلة فعالة للنهوض بالمجتمع والمشاركة في جهود تنميته وتقدمة فهو اوسع واشمل من التكافل الاجتماعي الذى يركز على المساعدات المادية وجمع الهبات والمساعدات العينية ، بل يتعدى الامر الى ابعد من ذلك للأمور الاجتماعية التي تهم الانسان بصورة عامة :
- كالحفاظ على البيئة و الاهتمام بالثقافة و التعليم و الصحة و رفع مستوى المواطن ماديا و معنويا و رعاية ذوي الاحتياجات لذلك ازدادت حركة انشاء وتطوير المؤسسات الخيرية التطوعية
- لم تعد الحكومات و بخاصة في الدول المتقدمة قادرة بمفردها على تحقيق التنمية المستدامة بفعل المتغيرات العالمية والمجتمعية والزيادة السكانية
- تقديم كافة المساعدات و الاحتياجات و عليه تبرز اهمية مشاركة المتطوعين لمساندة الانفاق الحكومي من جانب و توفير الجهود الحكومية للمسؤوليات الكبرى من جانب اخر
- يعتبر التطوع احد المؤشرات الدالة على مستوى نضج الشعور بالمواطنة و يمثل التطوع تعبيرا صادقا عن قدرة الافراد على التعاون و التشارك
- المتطوع من افراد المجتمع يتميز بنظرة واقعية خاصة تجاه طبيعة
- الاحتياجات و المشكلات و كيفية التعامل معها
- وجود نقص في المهنيين مما يستدعي استكمال هذا النقص بالمتطوعين المتدربين
- ان التطوع يوظف الطاقات البشرية و المادية و يجعلها عمل مثمر
- يسد التطوع الفراغ في الخدمات و يوسع قاعدتها تحقيقا لمبدا الكفاية و الوصول بها للمناطق المحرومة تحقيق لمبدا العدالة
- تحويل الطاقات الخاملة او العاجزة الى طاقات قادرة عاملة و منتجة
- حفظ التوازن في حركة تطوير المجتمع بطريقة تلقائية و ذاتيه
- يعد دلالة على حيوية الجماهير ويؤخذ كمؤشر للحكم على تقدم الشعوب
- العمل التطوعي ترجمة فعلية لما توصلت اليه ادبيات التنمية المستدامة من ان اهداف التنمية و وسيلتها في نفس الوقت هو الانسان
- تعزيز انتماء و مشاركة الشباب في مجتمعهم
- تنمية قدرات الشباب ومهاراتهم الشخصية والعلمية والعملية
- يتيح للشباب التعرف على الثغرات في نظام تقديم الخدمات المجتمع
- يتيح للشباب فرصة التعبير عن أرائهم وأفكارهم في القضايا الهامة للمجتمع
- يوفر للشباب المشاركة في تحديد الاولويات المجتمعية واتخاذ القرارات.

كما تكمن اهمية العمل التطوعي في ثلاث مهمات اساسية في نطاق دفع المجتمع على طريق التطور :

تتمثل **الأولى** في تنظيم البشر من اجل المشاركة الفعالة داخل المجتمع

و الثانية في ان الخدمات التطوعية تعمل على تطوير اوضاع الافراد و المجتمع مما يجعلهم قادرين على المشاركة الفعالة الواعية فهي الحافز لديهم للمشاركة او لتأهيلهم

والثالثة في ان الخدمات التطوعية تعمل على مجالات عديدة من ضمنها النواحي التربوية و الاجتماعية و الثقافية و الأمنية

و في اطار ذلك تتحقق نجاحات لا تقل اهميتها عن الخدمات التي تقدم من قبل الجهات الحكومية .

المحاضرة الثانية : اهداف العمل التطوعي ومكانته في الاسلام

❖ **اولويات العمل التطوعي :**

- **١ـتحديد اولويات التنمية** **٣ـتحقيق الفوائد**
- **٢ـتخفيض كلفة الانتاج** **٤ـتنمية القدرات**

١ـ تحديد اولويات التنمية

تعمل الجمعيات الاهلية التي يتطوع بها الافراد على مساعده الهيئات الحكومية في تحديد اولويات المشاريع التنموية نظرا لان تلك الجمعيات هي اكثر قربا واتصالا بالفئات المستهدفة مما يجعلها اكثر قدرة على تحديد احتياجاتهم ومشكلاتهم وبالتالي يمكن نقل الصورة إلى الجهات المعنية بصنع القرار لاتخاذ اللازم .

٢ـ تخفيض تكلفة الانتاج

تعمل المؤسسات الاهلية من خلال برامجها وانشطتها في خدمة المجتمع على المساهمة في تخفيض تكاليف انتاج السلع والخدمات وبالتالي مساعده الحكومة في خفض التكاليف في تنفيذ البرامج الخدمية .

٣ـ تحقيق الفوائد لأفراد المجتمع

- من خلال تحقيق انخفاض الاسعار ومساعدة الحكومة على توسيع خدماتها للأفراد .
- المساهمة في زيادة الناتج القومي في تأهيل الافراد وجعلهم منتجين وتنشيط الاقتصاد الوطني .
- مساعده رجال الاعمال في صرف اموال الزكاة لضمان وصولها للمستحقين .
- يسهم في تنمية الاحساس لدى المتطوع بالانتماء والترابط .

٤ـ تنمية القدرات

يساعد العمل التطوعي في تنمية القدرات والمهارات الشخصية والعملية ويتيح الفرصة للمشاركة في تحديد اولويات المجتمع وفى اتخاذ القرار ويساعد على الثقة بالنفس والاستفادة من تجارب الاخرين سواء افراد أو منظمات.

❖ **أهمية العمل التطوعي بالنسبة الى المجتمع :**

يشكل التطوع اهمية اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية تتمثل فى الاتى :

١ـينمى الجانب الإنساني لا فراد المجتمع ويتيح التفاعل والتواصل بينهم .

٢ـيمنح الثقة بالنفس للمتطوع واحترام الذات واستثمار الوقت .

٣ـيتيح الفرصة لمعرفة احتياجات المجتمع ومشاركة الافراد في اتخاذ القرار.

٤ـتوفير فرص عمل وتكامل الجهود الاهلية والحكومية .

❖ **أهمية التطوع بالنسبة للمنظمات الاهلية :**

يعتبر المتطوع مصدر هام لعمليات التخطيط والتقييم لا نشطة المنظمة لانهم قادرون على :

١-التعرف على اراء المستفيدين من انشطة المنظمة .

٢-التعبير بحرية دون قيود مثل الموظفين .

٣-تنمية الموارد البشرية للمنظمة ومواجهه عجز التمويل.

٤-المتطوعون هم احد عناصر قوة المنظمة بدون اجر .

٥-وقوه داعمة لا نشطتها في (جمع المال-تأييد القوانين)بسبب ثقة الجمهور بهم .

٦-كلما نجحت المنظمة في كسب متطوعين بها كلما دل على نجاحها في تحقيق اهدافها كمنظمة تطوعية .

❖ **أهمية التطوع بالنسبة للأفراد المتطوعين :**

١-التوجيه الإيجابي لطاقات المتطوع وإكسابه الخبرات التي تسهم في تكامل شخصيته وتنمية قدراته وثقته بنفسه .

٢-اشباع حاجاته في الانتماء لجماعة أو مؤسسة يقدرها المجتمع والاحساس بالعدالة بالمشاركة في صنع القرار.

٣تنمية الوعى بقيمة العمل الجماعي والاحساس بالآخر واحترامه .

٤-الاحساس بالمسئولية الاجتماعية وغرس قيم التعاون وروح الفريق واكتساب مهارة الحوار والتفاوض.

٥-اكتساب مهارات تزيد من فرص الحصول على العمل.

أهداف العمل التطوعي

تنطلق تلك الاهداف من حاجة المجتمع اليه بمؤسساته ومساندته ومساعدته لسد احتياجات افراد المجتمع

اشباع حاجة المتطوع بالإحساس بالنجاح للقيام بعمل يقدره الاخرون

- ✓ ١-الحاجة للانتماء والتقرب الى المجتمع واشباع الجانب الوجداني الوجداني الجماعي
- ✓ ٢-تكوين صداقات وعلاقات إنسانية طيبة بين أفراد المجتمع
- ✓ ٣-تحقيق الذات
- ✓ ٤-سد النقص في القوى العاملة في بعض الهيئات
- ✓ ٥-تخفيف الاعباء على الحكومة والمؤسسات الحكومية
- ✓ ٦-زيادة التفاهم بين الافراد والاتفاق حول الاهداف
- ✓ ٧-تنمية روح المشاركة في المجتمع ومواجهة السلبية واللامبالاة.
- ✓ ٨- الاسراع بعجلة التنمية والقضاء على التخلف
- ✓ ٩- مواجهة المشكلات في المجتمع والتقليل منها
- ✓ ١٠- رفع الوعى بقيمة ومردود العمل التطوعي
- ✓ ١١- بناء قدرات ومهارات المتطوعين وتطويرها
- ✓ ١٢- طرح رؤية استراتيجية لتفعيل العمل التطوعي

رؤية اخرى لأهداف العمل التطوعي:

- o تنمية روح الانتماء والاحساس بالمشكلات المجتمعية لدى الشباب واهميتهم للمجتمع.
- o يثير دافع التطوع الحوافز الايجابية لرفع مستوى الاداء والانجاز ورفع معدلات الانتاج وتحويل الطاقات المعطلة لطاقات عاملة ومنتجة
- o تنظيم واستفادة الشباب من اوقات فراغهم بصورة ايجابية.
- o معاونة المنظمات التي تعانى من صعوبة في تمويل انشطتها.
- o يساهم في الوسائل الامنية كجانب وقائي للحصول على المعلومات ومساعدة الاجهزة الامنية في مكافحة الجريمة
- o يتيح فرص الاستفادة القصوى من التخصصات النادرة في المجتمع
- o تعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها وتحويلها الى عمل اجتماعي
- o يعتبر مجالا خصباً لممارسة الحرية في اختيار أنشطة العمل التطوعي
- o إزالة التخلف وتوفير أسباب التقدم والرفاهية لأفراد المجتمع
- o تحقيق الامن في المجتمع(الوقاية من الجريمة- الارشاد- علاج البطالة- التعليم)

- اكتشاف ذوى المهارات والقدرات وتدريبها كقيادات قادرة على تحمل المسؤولية

❖ **شروط العمل التطوعي :**

✓ ١-الشجاعة وتحمل المسئولية والتفاني والتضحية٢
✓ ٣-الالتزام بمبادئ واهداف العمل التطوعي.
✓ ٤-قبول النقد والمحاسبية-عدم هيمنة طرف على الاخرين.
✓ ٥-الفخر بالانتماء لمؤسسة تطوعية والصبر على مواجهة المشاكل والتسامح والعمل بروح الجماعة ونبذ الانانية
✓ ٦-توظيف القدرات حسب اهداف التطوع .
✓ ٧-وجود خطة للعمل وميزانية لتنفيذها.
✓ ٨-بناء خطط للتدريب –الاجتماعات والتقارير المنتظمة.
✓ ٩-الصبر على مواجهة المشكلات.
✓ ١٠- الاتسام بروح الجماعة ونبذ الفردية والأنانية والوصولية.
✓ ١١- توظيف المؤهلات للعمل التطوعي والاستفادة منها.
✓ ١٢- عدم الوصاية والهيمنة من طرف واحد.
✓ ١٣- الالمام بالنظم واللوائح المنظمة للعمل داخل المؤسسات التطوعية.
✓ ١٤- الاجتماعات المنتظمة.
✓ ١٥- التقارير المنتظمة والتوثيق الجيد.
✓ ١٦- العلاقات المؤسسية واضحة اللوائح.
✓ ١٧- عدم الزج بالانتماءات السياسية وغيرها مما لا يخدم العمل التطوعي.

❖ **أسس ومبادئ العمل التطوعي :**

- الالتزام بالعمل ومواعيده واحترام نظمه.
- العمل التطوعي مجالا للإبداع والابتكار حيث التفنن في تقديم المساعدة.
- ضرورة تحديد الأهداف المراد تحقيقها من العمل التطوعي فوضوح الاهداف يساهم كثيراً في تحقيقها.
- العمل التطوعي مجالاً خصباً للجدية والاتقان .
- يعبر عن ثقافة المجتمع ومدى تماسكه وتكافله وتفاعله في مواجهة قضاياه.
- ضرورة إيضاح المؤسسات العاملة في التطوع لبرامجها ومجالاتها وحث أفراد المجتمع وجذبهم للمشاركة فيها.

❖ **العمل التطوعي في الدين الإسلامي**

- لأن الإسلام هو آخر الديانات السماوية فقد جاء بنظام متكامل للرعاية الاجتماعية ويقوم على أساس التكافل الاجتماعي والتعاون بين الناس في سبيل الخير، وحض الإسلام على البر والرحمة والعدل والإحسان ،
- وفي هذا يقول الله تعالى :(وَلا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ) فصلت -٣٤
- وفي آية أخرى يقول عز وجل : (وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ)البقرة ١٧٧
- وفى الحديث الشريف قوله صلى الله عليه وسلم : ”ما آمن بي من بات شبعان وجاره جائع إلى جنبه وهو يعلم به ” حديث صحيح
- كما حث الإسلام على بذل المعروف وإصلاح ذات البين وكفالة اليتيم وغيرها من وجوه البر والإحسان ففي الحديث الشريف " أَلا أُخْبِرُكُمْ بِأَفْضَلَ مِنْ دَرَجَةِ الصِّيَامِ وَالصَّلاةِ وَالصَّدَقَةِ " ، قَالُوا : بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ ، قَالَ : " صَلاحُ ذَاتِ الْبَيْنِ "جامع الترمذي
- وفي الحديث الشريف "خير الناس أنفعهم للناس ” "
- وقال الرسول صلى الله عليه وسلم : "أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا ” وأشار بالوسطى والسبابة .
- وقال : ”بينما رجل يمشي بطريق وجد غصن شوك على الطريق فأخره فشكر الله له فغفر له "
- وفي لفظ آخر: " لَقَدْ رَأَيْتُ رَجُلا يَتَقَلَّبُ فِي الْجَنَّةِ ، فِي شَجَرَةٍ قَطَعَهَا مِنْ ظَهْرِ طَرِيقٍ ، كَانَتْ تُؤْذِي النَّاسَ " . رَوَاهُ مُسْلِمٌ فِي الصَّحِيحِ
- قال النبي صلى الله عليه وسلم : "الساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله أو القائم الليل الصائم النهار "
- وفيه : "من أفضل العمل إدخال السرور على المؤمن ، تقضي عنه دينا ، تقضي له حاجة ، تنفس له كربة "
- ولا يسعنا في هذا المقام أن نحصر ما جاء من آيات كريمة وأحاديث شريفة تدعو إلى التكافل الاجتماعي والرعاية الاجتماعية للمحتاجين فهي كثيرة في هذا الشأن

العمل الاجتماعي التطوعي عبر التاريخ الإسلامي :

- لقد حث الدين الإسلامي على فضيلة التعاون والمساعدة والبر والتضحية والفداء ورغب فيها ووعد بعظيم الأجر والثواب
- ولو تأملنا روح القرآن الكريم لأدركنا أن التطوع خلق من أخلاق القرآن وصفة من صفات أهل الإيمان وفضيلة من الفضائل التي أرشد إليها هدي الرسول صلى الله عليه وسلم، وقد جاء ذكر التطوع في أكثر من موطن من مواطن التنزيل الحكيم
- فالله تبارك وتعالى يقول في سورة البقرة :(إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِن شَعَآئِرِ اللّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوِ اعْتَمَرَ فَلاَ جُنَاحَ عَلَيْهِ أَن يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَن تَطَوَّعَ خَيْراً فَإِنَّ اللّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ (١٥٨))
- أي من تطوع بالحج أو العمرة فكررهما أو كرر أحدهما فزاد على الفرض أي تحمله طوعا واختيارا وزيادة في الطاعة فإن الله تعالى يثيبه ويجزيه خيرا لأنه شاكر يجزي على الإحسان إحسانا وهو عليم بمن يستحق الجزاء وهو يثيب المحسنين ولا يضيع أجر العاملين،
- كما أن هذه الفضيلة لا تأتي إلا بتعاون الجميع وتسابقهم إلى فعل الخيرات، يقول الله تبارك وتعالى في سورة المائدة (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَاب (٢))
- ولقد جاء ذكر التطوع كثيرا في السنة النبوية المطهرة : التطوع بصلاة النافلة، التطوع بالصوم، التطوع بالهدي، التطوع بإطعام المسكين، التطوع بحراسة المسلمين .

<u>الدين الإسلامي وحثه على التطوع:</u>

- تجلى التطبيق العملي لنصوص القرآن الكريم والأحاديث النبوية في نماذج فذة رائعة من أعمال البر والإحسان والتطوع حفل بها تاريخنا الإسلامي فقد كانت المؤاخاة بين المهاجرين والأنصار ضربا من أسمى ضروب التعاون الإسلامي في ذلك الوقت،
- كما أن تاريخنا الإسلامي حافل بالمواقف المضيئة التي تجسد أروع حالات البذل والعطاء، فها هو الرسول صلى الله عليه وسلم تتجسد فيه القدوة الكاملة في البذل والعطاء فيقول " لَوْ كَانَ لِي مِثْلُ أُحُدٍ ذَهَبًا لَسَرَّنِي أَنْ لا يَمُرَّ عَلَيَّ ثَلاثُ لَيَالِي وَعِنْدِي مِنْهُ شَيْءٌ ، إلا شَيْءٌ أَرْصُدُهُ لِدَيْنٍ " ، رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ .
- وحين ندب المسلمين لقتال الروم ورد عدوانهم وحض أهل الغنى على البذل والتطوع فإذا هم يتسابقون في ذلك، فقد جهز عثمان بن عفان رضي الله عنه عشرة آلاف مقاتل أنفق فيها عشرة آلاف دينار غير الإبل والخيل وجاء أبو بكر بجميع ماله، وجاء عمر بن الخطاب بنصف ماله، وبعثت النساء بكل ما لديهن من حلي، حتى فقراء المسلمين تبرعوا بالقليل الذي لديهم فكانت ملحمة جيش العسرة.
- وفى العصر الحديث تجلى ذلك في أروع صورة فيما قام به أهل البذل والعطاء تجاه إخوانهم مسلمي البوسنة والهرسك وحرب تحرير الجزائر وفلسطين وسوريا وغيرها

❖ **<u>ومن الأعمال التطوعية الأخرى التي سادت وانتشرت في العالم الإسلامي:</u>**

- نصرة المظلوم ورد المظالم، مساعدة المحتاجين من الفقراء والمساكين والأرامل والأيتام والمعاقين، إماطة الأذى عن الطريق، حماية الطرق والقرى والبلدان، الإعانة على رفع الحوائج إلى ولاة الأمر والشفاعة فيها، التطوع بمراقبة المخالفات، التطوع بمكافحة الأمراض، تعليم الناس ونشر العلم.
- على أن أهم طرق البر والخير التي كانت معهودة في مختلف بقاع العالم الإسلامي هي الوقف وما يترتب عليه من أعمال تطوعية جليلة، وشمل الوقف مختلف الأعيان التي يمكن وقفها من الدور والمزارع والآبار والكتب والمكتبات والمساجد والطرق والجسور وغيرها..

المحاضرة الثالثة ؛ اخلاقيات العمل التطوعي ومجالاته

<u>١- أخلاقيات العمل التطوعي</u>

- ١-أن ينطلق من دين الاسلام والاعراف الاجتماعية التي لا تتعارض مع شريعته فأي تصادم لممارسات العمل التطوعي مع الاعراف يؤدى لرفض المجتمع له لأنه يحس انه خطرا عليه (مثل التطوع بتوزيع الخمور)
- ٢-أن يكون هدفه نبيلا لخدمة الدين والوطن والافراد(كالتطوع بإنشاء مساجد أو مدارس أو مستشفيات)
- ٣-حسن التخاطب مع الراغبين في التطوع ليحقق التطوع اهدافه النبيلة ومنها:

✓ يا بنى سوف تؤجر من الله سبحانه وتعالى...
✓ -سيبارك الله في أعمالنا وأعمارنا....
✓ -ستكون سبباً في سعادة الفقراء في الحى....
✓ سيعينك الله إن أعنت من حولك....

- ✓ -بادر بالصدقة أمام الأبناء
- ٤- أن يسهم في بناء المروءة وحفظ ماء الوجه، ونشر ثقافات متحضرة.
- ٥- أن يكون قائماً على الاحترام المتبادل بين جميع العاملين فيه.
- ٦- الا يكون الهدف منه مادياً بل تطوعياً محضاً.
- ٧-الشفافية المساءلة والمحاسبية.
- ٨-توفر الدافع الذاتي نحو العمل التطوعي.
- ٩-الايمان العميق بأهمية العمل التطوعي وخدمة المجتمع.
- ١٠-رجاء الثواب والخير من الله سبحانه.
- ١١-العمل الفريقي .
- ١٢-الالمام بأسس ومبادئ العمل التطوعي.
- ١٣-تنظيم الوقت لممارسة العمل التطوعي.
- ١٤-التعاون والتكافل والتواصل بين أطرف الفريق التطوعي.

❖ **<u>اعتبارات توظيف أخلاقيات العمل التطوعي في تطويره :</u>**

١) قراءة عقد العمل وسياسات المؤسسة جيداً قبل قبول أية أعمال.
٢) أن يفهم العضو ما له من حقوق وما عليه من واجبات في إطار العمل
٣) <u>ومن الخطوات التي تتحقق نحو أخلاقيات عمل أفضل:</u>

ا- الحضور(حيث الانضباط في المواعيد بالوسائل اللازمة)

ب - الشخصية: التي تتحلى بالسمات الاتية: (الوفاء -الأمانة - جدير بالثقة - المبادرة - ضبط النفس -الشعور بالمسؤولية)

٤) المظهر الخارجي.
٥) الموقف: الايجابية في المواقف المختلفة من الوهلة الأولى مع الثقة
٦) الانتاجية: ورفع معدلات الاداء
٧) المهارات التنظيمية كإدارة الوقت وتنظيم العمل وترتيب المواعيد الخ
٨) تعلم وتطبيق بعض تقنيات إدارة الوقت مثل طلب المساعدة وترتيب الأولويات وتصميم الجداول لما أجز ومالم ينجز، والحكمة في استخدام الوقت.
٩) الاتصال والتمكن من فنياته كوسيلة للتفاعل مع جميع الإنساق
١٠) التعاون ويتضمن تنمية علاقات عملية جيدة واتباع التسلسل الإداري وحسن التصرف في حل النزاعات والقدرة على حل المشكلات
١١) الاحترام لجميع مستويات العمل الإداري.

<u>مجالات العمل التطوعي:</u>

١- **الإرشاد والتوجيه الديني:** ويشمل تعليم العلماء للناس أحكام الدين، ومفاهيم الاسلام، ونشر تعاليمه، وبسط فلسفته، وتقوية الوازع الديني لدى الناس ، وربط الدين بالحياة ومتطلباتها.

٢-**التعليم المجاني** بإنشاء مدارس ومعاهد للتعليم المجاني أو اعطاء دروس تقوية وذلك من أجل نشر العلم في المجتمع والقضاء على الجهل وتنمية العقول وإعداد الكوادر والمهارات، والحفاظ على التلاميذ من الانحراف والتشرد حيث التعليم حتى الجامعة لغير القادرين وذوى الظروف الحياتية الخاصة، والقضاء على الأمية.

٣-**المجالات العلمية**(كإنشاء مكتبات ومدارس وجامعات وسائر المؤسسات العلمية التي ليس لها هدف ربحي ثم القيام عليها ودعمها

٤-**مجالات حرفية** كتعليم حرفة للآخرين

٥-**مجالات فكرية** كتقديم النصائح للآخرين والخطط الجيدة

٦-**مجالات مالية** كتقديم مال للأخرين لسد احتياجاتهم

٧-**التكافل الاجتماعي** حيث يقضى التكافل الاجتماعي على الجهل والفقر والمرض ويساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية فتوفير المأكل والملبس والمسكن والرعاية الطبية من الحاجات الاساسية التي يجب أن تكون من أولويات العمل التطوعي.

٨- **الجانب الخدمي** حيث المشاركة في تطوير القطاعات الخدمية التي لا يمكن للجماهير الاستغناء .

❖ **ومن هذه القطاعات:**

- **التعاون الصحي** حيث التطوع في مجال الاغاثة والتمريض والاسعافات لإنقاذ حياة المرضى والمصابين، ويشمل أيضاً التبرع بأعضاء جسمية لإنقاذ حياة مرضى مشرفين على الموت، والتبرع بالدم، وإلقاء المحاضرات والندوات التثقيفية في المجال الطبي وكذلك قوافل التوعية والقوافل الطبية للوصول للمستهدفين في أماكنهم، وتعد المستوصفات الطبية التطوعية أحد مظاهر التطوع في هذ المجال لما تقدمه من خدمات للناس.
- **قطاع المواصلات والنقل**: حيث مشاركة أصحاب السيارات في مساعدة غير القادرين على امتلاك أو التنقل عبر سيارات خاصة كنوع من الاحساس بالآخر وتدعيما لقيمة الانسانية فهناك من يتبرعون بسيارات مخصصة لنقل الفقراء والكادحين والعجزة إلى بيوتهم واماكن عملهم دون مقابل.
- **الحفاظ على البيئة:** وقد نشط العمل في هذا الميدان كثيرا خلال السنوات الأخيرة نظرا لتفاقم المشاكل البيئية التي باتت تهدد العالم بكوارث خطيرة ، وفي هذا الميدان ينطلق المتطوعون من الإحساس بالمسؤولية تجاه الكرة الأرضية التي نعيش عليها في محاولة لحفظ ثرواتها الطبيعية ، وهنا تنشط حملات التوعية البيئية لتعريف المجتمع بالطرق البسيطة والسليمة مع النفايات أو بعملية المساهمة في تدوير هذه النفايات . والحفاظ على البيئة من التلوث بجميع انواعه انطلاقا من المسؤولية تجاه الانسان والكون. فهناك حملات جمع القمامة وزرع الاشجار ودهن الاسوار اضافة لحملات التوعية والتثقيف البيئي في القرى والنجوع ولعل معسكرات الخدمة العامة والجوالة احد اليات تحقيق هذا الهدف
- **الدفاع عن حقوق الانسان**
- من أهم مجالات التطوع حيث الدفاع عن الانسان الذى كرمه الله تبارك وتعالى بقوله" ولقد كرمنا بنى ادم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلا» وتعاليم الاسلام تحث على احترام الانسان والدفاع عن حقوقه وعدم الاعتداء عليه، ويمكن للمتطوعين في مجال حقوق الانسان المساهمة في نشر الوعى الحقوقي بين الناس والمساهمة في إنشاء منظمات حقوقية غير ربحية للدفاع بالتشريعات والقوانين ضد أي انتهاكات مادية او معنوية للإنسان.
- **أوقات الازمات:**
- مثل المشاركة في زيادة ساعات العمل والانتاج حال تعرض المؤسسات الانتاجية للأزمات، المساعدة وقت حدوث الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين والأعاصير والسيول، وأوقات الحروب وتداعياتها فهي كلها تمثل أزمات حقيقية يحتاج الانسان للدعم المادي والمعنوي والعلمي وكذلك حال تفشى أوبئة وانتشار أمراض على نطاق واسع في أحد المجتمعات بصورة تهدد صحة المجتمع واستقراره وأمنه الصحي، أضف إلى ذلك أوقات انتشار الارهاب والتطرف بأنواعه بصورة تحتم التطوع للمشاركة بالوسائل المختلفة لمواجهة مثل هذه الازمات ومن ثم ينبغي التسلح بالعلم والتدريب والرغبة والدافعية قبلها

❖ **وهناك من حدد مجالات كثيرة للعمل التطوعى منها:**

- ✓ برامج التدريب والتأهيل
- ✓ البرامج الثقافية
- ✓ برامج تحسين المساكن
- ✓ برامج الرعاية الصحية
- ✓ مراكز ودور الايواء والايتام
- ✓ مراكز تعليم الكبار ومحو الامية
- ✓ مراكز رعاية المعاقين
- ✓ مراكز تحفيظ القران الكريم
- ✓ انشاء المكتبات العامة
- ✓ إقامة الندوات والمحاضرات والامسيات الدينية والثقافية
- ✓ تأمين الاجهزة الطبية للمعاقين

وهناك من حدد مجالات كثيرة للعمل التطوعى منها:

- إنشاء المساجد وترميمها والمحافظة على نظافتها

- إقامة الندوات والمحاضرات والامسيات الدينية والثقافية
- تأمين الاجهزة الطبية للمعاقين
- إنشاء المساجد وترميمها والمحافظة على نظافتها
- العناية بالمقابر ومغاسل الموتى
- التبرع بالدم
- تأمين الماء للمحتاجين
- المشاركة في الاسابيع العامة والايام العامة
- نقل المرضى والمصابين
- تولى أعمال النظافة في الاماكن العامة
- جمع وتوزيع فائض الولائم والحفلات والمناسبات
- مساعدة كبار السن والمرضى والعجزة أثناء فريضة الحج
- توزيع لحوم الهدى والأضاحي
- القيام بإجراء البحوث والدراسات الاجتماعية
- دعم الوقف الخيرى
- إقامة المعارض الخيرية
- العناية بالمطلقات والأرامل
- تبنى العائلات الفقيرة ومساعدتها في شئون حياتها
- تبنى الاطباء لعدد من العائلات الفقير صحيا
- كفالة عائلات المسجونين
- تجهيز الطلاب الفقراء لمدارسهم
- إدخال البهجة والفرحة على أطفال الفقراء في الاعياد

<u>دوافع العمل التطوعي.</u>

إن الدافع وراء التطوع يكمن في داخل الانسان وفى أعماقه فهو مصدر رغبة الانسان في مساعدة الاخرين مازال يعبر عن قيم أصيلة يؤمن بها فهو عمل يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد بتقديم قدراتهم وجهودهم ومواهبهم وأوقاتهم بهد فتنمية مجتمعاتهم وتقديم المساعد للآخرين دون مقابل يختلف الدافع من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر ومن مؤسسة لأخرى

<u>من النظريات التي فسرت دوافع التطوع ومحفزاته نظرية "كيد kidd "</u> : أكدت وجود عوامل داخلية وخارجية تتعلق بالحافزيه والدافعية للتطوع

- ✓ تتمثل **الداخلية في** (البحث عن الأنشطة والمتعة، والفرص المختلفة، الحاجة للشعور بالرضا عن الذات، والحاجة للتفاعل الاجتماعي.
- ✓ **أما الخارجية**(الرغبة في الانتاج، والحاجة للتعزيز اللفظي والمعنوي بأشكاله المختلفة

<u>نظرية فيتش Fitch</u> : والذى أشار إلى ثلاث أنواع من الدوافع(حب الخير- إرضاء الأنا – التفاعل الاجتماعي)

يتبنى التنظيم التطوعي مجموعة من القيم والمبادئ ومنها قيمة العمل التطوعي وينطلق منها في رؤيته لهويته ومنظومته الأخلاقية ويوظفها في أهدافه وبرامجه المختلفة وهذه القيم والمبادئ ذات مرجعية دينية وإنسانية.

- ❖ **<u>توصلت نتائج إحدى الدراسات الميدانية إلى أن أهم دوافع العمل التطوعي تتمثل فيما يلي:</u>**
  - الرغبة في تطوير الذات بزيادة الخبرة والمعرفة والمهارة وتطوير مجال التخصص.
  - حب العمل التطوعي(حب العطاء، حب الخير، العمل الإنساني، أخذ دور فعال في المجتمع)
  - مساعدة الأطفال وحبهم وتكوين صداقات جديدة
  - قضاء وقت الفراغ بالمشاركة في الانشطة والفعاليات
  - زيادة فرصة الحصول على عمل وشهادة خبرة واثراء السيرة الذاتية
  - الانخراط بالمؤسسات المجتمعية والتعرف عليها
  - زيادة الثقة بالنفس
  - حب الوطن الانتماء إليه
  - الحصول على ساعات العمل التطوعي الخاصة بالجامعة

- الفضول وحب التجربة

ويعد دافع الانتاج من حيث تطوير الخبرات والمهارات اللازمة للتأهل لفرص العمل هو دافع كاف لتفسير اللجوء للتطوع خصوصاً مع الظروف الصعبة التي نعيشها من حيث قلة فرص العمل والمنافسة الشديدة على الوظائف.

❖ **دوافع التطوع من منظور اسلامي:**

- الرغبة في نيل الأجر والثواب من الله دون مقابل مادى أو جزاء واحتساب الأجر عند الله سبحانه ، قال الله تعالى " ومن تطوع خيراً فإن الله شاكر عليم"
- وحث رسول الله صلى الله عليه وسلم على المساعدة لما فيها من أجر عظيم بقوله" المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد يعضه بعضاً.
- ومن دوافعه أيضا الايثار كدافع خلقي عظيم أكد عليه الاسلام و" ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة"

ومنهم من أكد ان الدوافع الذاتية التي تحرك سلوك المتطوع نحو العمل التطوعي هي:

- الرغبة في تحقيق الذات
- الرغبة في زيادة احترام وتقدير الذات
- الرغبة في شغل أوقات الفراغ
- ارتفاع درجة المسؤولية الاجتماعية
- الرغبة في التعلم واكتساب المعارف الجديدة والنمو الشخصي
- مشاعر الرضا عن النفس والسعادة بالإيثار

وحددها بكر ٢٠١٣ في:

- الدافع الديني والروحي والنفسي بغرض كسب الاجر ومرضاة الرب والسعادة
- الدافع الاجتماعي لتوثيق الروابط وتنمية التعاون والشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع
- الدافع الإنساني من الشعور بالاحتياج والعوز الإنساني
- الدافع الحضاري وهو ما يعرف بثقافة العولمة الخيرية والتي نشرت ثقافة إغاثة المنكوبين في الزلازل والبراكين والسيول والحروب ومصائب الأمم

وكن في الطريق عفيف الخطى شريف السماع كريم النظر

وكن رجلا إن أتوا بعده يقولون مر وهذا الأثر

المحاضرة الرابعة : مقومات العمل التطوعي ومعوقاته

مقومات العمل التطوعي:

- أي عمل لا يبنى على أسس سليمة وصحيحة يحكم بفشله حتى قبل البدء
- ومن ثم فإن العمل التطوعي لابد له من مقومات اساسية منها:

١ - النية: تحدد القصد من وراء العمل وتبين مرماه وعلى أساسه يحاسب الفرد على أفعاله وأقواله عن أمير المؤمنين أبي حفص عمر بن الخطاب رضي الله عنه ، قال : سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول) : إنما الأعمال بالنيّات ، وإنما لكل أمرئ ما نوى ، فمن كانت هجرته إلى الله ورسوله ، فهجرته إلى الله ورسوله ، ومن كانت هجرته لدنيا يصيبها ، أو امرأة ينكحها ، فهجرته إلى ما هاجر إليه (رواه البخاري ومسلم في صحيحهما

ويستفاد من قوله صلى الله عليه وسلم) : وإنما لكل امريء ما نوى (وجوب الإخلاص لله تعالى في جميع الأعمال ؛ لأنه أخبر أنه لا يخلُصُ للعبد من عمله إلا ما نوى ، فإن نوى في عمله اللهَ والدار الآخرة ، كتب الله له ثواب عمله ، وأجزل له العطاء ، وإن أراد به السمعة والرياء ، فقد حبط عمله ، وكتب عليه وزره ، كما يقول الله عز وجل في محكم كتابه } : فمن كان يرجو لقاء ربه فليعمل عملا صالحا ولا يشرك بعبادة ربه أحدا) { الكهف : ١١٠)

وبذلك يتبين أنه يجب على الإنسان العاقل أن يجعل همّه الآخرةَ في الأمور كلها ، ويتعهّد قلبه ويحذر من الرياء أو الشرك الأصغر ، يقول النبي صلى الله عليه وسلم مشيراً إلى ذلك) : من كانت الدنيا همّه ، فرّق الله عليه أمره ، وجعل فقره بين عينيه ، ولم يأته من الدنيا إلا ما كُتب له ، ومن كانت الآخرة نيّته ، جمع الله له أمره ، وجعل غناه في قلبه ، وأتته الدنيا وهي راغمة (رواه ابن ماجة.

فمن المهم أن يقوم المتطوع بعقد النية لله دون أن تساير نيته أى من النوايا الأخرى التى قد تفسد العمل ويجددها باستمرار ويدعو لثباتها اللهم ثبت قلبي على طاعتك

٢ - الايمان بالفكرة:

حيث يمنح الانسان طاقة جبارة ونشاطاً عالياً وقدرة على التفاني والتضحية والاخلاص وتقديم الغالي والرخيص في سبيل الله، فأساس الايمان القلب الذكي وأساس الاخلاص الفؤاد النقي واساس الحماسة الشعور القوى واساس العمل العزم الفتى

٣- الاخلاص:

وهو مرتبط بالنية والنية الصحيحة تقود إليه ويحذر الله سبحانه من ان عدم الاخلاص يحبط العمل حيث يقول عز وجل" وقدمنا إلى ما عملوا من عمل فجعلناه هباءً منثورا "الفرقان

ويعرفه الفضيل بن العياض بقوله: ترك العمل من أجل الناس رياء والعمل به من اجل الناس شرك، والاخلاص أن يعافيك الله سبحانه وتعالى منهم"

رأيت الناس منفضة إلى من عنده فضة ومن لا عنده فضة فعنه الناس منفضة

فالإخلاص "دوام المراقبة ونسيان الحظوظ كلها"

- **ويرى المرواني أن المقومات الاساسية للعمل التطوعي هي:**

١- **الثقة المتبادلة بين المتطوعين** ، وتتطلب:

- وضوح أهداف استقطاب المتطوعي
- تعريف المتطوعين على الهيئة وأهدافها وطرق تنظيمها
- تناسب الأعمال التطوعية لقدرات ومؤهلات المتطوعين

٢- **توافر الصفات الشخصية اللازمة في المسؤولين عن الاستقطاب وصلاحية البيئة على مستوى الهيئة والعاملين ومن هذه الصفات**:

- ✓ القدرة على تحديد الفئات الاجتماعية والعمرية والتخصصية التى يمكن استقطابها
- ✓ فهم المجتمع وأساليب الحياة من أعراف وتقاليد سائدة في المجتمع
- ✓ توفر قاعدة علاقات اجتماعية فاعلة

٣- **التعاون، والتكامل في العمل الاجتماعي التطوعي،** من خلال:

- ✓ تفعيل وتأكيد الجانب الأخلاقي(قيم ومبادئ تحث على التكافل والتواصل)
- ✓ تبادل الخبرات والتجارب بين المتطوعين
- ✓ تحديد مسارات واتجاهات الاعمال التطوعية نحو أهدافها بهدف حمايتها وعدم استغلالها فيما يسئ إليها

٤- **مراعاة تجدد واستمرارية الاعمال التطوعي** من خلال:

- ✓ استراتيجيات واضحة تنمى وتضمن الاستمرارية
- ✓ وضع قوانين وأنظمة تخدم العمل التطوعي وتحتضنه وتبين أليته وأهدافه

٥- **التنظيم الجيد المحقق للموائمة بين الأهداف والإمكانيات والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة وتوظيف الطاقات.**

٦- **تأصيل مفهوم العمل التطوعي بنشر ثقافته عبر الأنشطة التثقيفية والتوعوية لجهات** الخدمات الدينية والتعليمية والتربوية والاجتماعية والأمنية، وتفعيل وسائط التنشئة الاجتماعية للأبناء كالأسرة والمدرسة والإعلام ودورها في غرس قيم الايثار والتضحية العمل الجماعي

- **ركائز ممارسة العمل التطوعي لأدواره :**

وحتى يتاح للعمل التطوعي ممارسة أدواره لابد من الركائز الاتية:

- المناخ الملائم وتوافر البيئة المناسبة لبروز الجهود التطوعي
- التنظيم الجيد والقدرة على الاستغلال الافضل للموارد والموائمة بين الموارد والاحتياجات وتطويرها
- المعلومات المتاحة
- الشفافية والبساطة والصدق مع الذات ومع الا خرين
- الاقتصاد وحسن التسيير وحسن التدبير المادي.
- التوازن في العلاقات يحق الاستقلالية والاستمرارية والنماء
- التكامل المؤسساتي والمرونة وديمقراطية العمل الإداري
- ٨- جعل العمل الخير ملتقى الحضارات والثقافات المختلفة
- ٩- الشركة والحوار مبدأ أصيل من أجل التوافق وبناء قيم إنسانية سامية مع كل الشركاء والفاعلين في الحقل الإنساني على المستوى المحلى والدولي
- ١٠- محطات للوقوف مع الذات للمراجعة والنقد الذاتي المسؤول والبناء هي شرط أساسي لاستشراف المستقبل والمضي قدما على أسس أكثر صلابة ورؤية أكثر وضوحاً.

(إِنَّ سَعْيَكُمْ لَشَتَّىٰ (٤) فَأَمَّا مَنْ أَعْطَىٰ وَاتَّقَىٰ (٥) وَصَدَّقَ بِالْحُسْنَىٰ (٦) فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْيُسْرَىٰ (٧) وَأَمَّا مَن بَخِلَ وَاسْتَغْنَىٰ (٨) وَكَذَّبَ بِالْحُسْنَىٰ (٩) فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْعُسْرَىٰ (١٠) وَمَا يُغْنِي عَنْهُ مَالُهُ إِذَا تَرَدَّىٰ (١١))

❖ **بالرغم ما له مزايا عديد للفرد والمجتمع إلا أن له معوقات :**

١-معوقات راجعة للمتطوع:

- اعتقاد بض الافراد أن لا جدوى من إبداء الرأي
- سوء الظن بالمؤسسات والقائمين عليها
- تعارض العمل التطوعي مع ارتباطات المتطوع الأسرية والاجتماعية
- الكسل والفتور والميل للرفاهية
- عدم تقبل العمل التطوعي من بعض الأسر
- المواقف السلبية التي تسبب الاحباط للمتطوع
- خوف بعض المتطوعين من الالتزام وتحمل المسئولية
- الظروف الاقتصادية السائدة وضعف الدخل الاقتصادي للمتطوع
- ضعف الوعى بمفهوم وفوائد المشاركة في العمل التطوعي
- افتقاد آداب وأخلاقيات العمل التطوعي
- الخجل والحياء والخوف الوهمي
- الجهل بالحقوق والواجبات لدى المتطوع
- الانغلاق على الذات وتجنب العمل الجماعي المفتوح المتعدد الأطراف
- اهتمام الأفراد بالقضايا الخاصة وبعدهم عن المصلحة العامة
- المساهمة في عدة أعمال تطوعية في وقت واحد مما يؤدى للتشتت
- تعدد الاهتمامات والانشغالات والاستغراق في الحالة الذاتية
- انتشار نسبة الامية سواء العامة أو الثقافية والاجتماعية والسياسية
- مقاومة الأنسان لكل جديد أو تغيير
- قلة الخبرة بالعمل التطوعي وفلسفته وألياته
- عدم تناسب المشروعات مع اولويات واهتمامات الشخص المتطوع

٢ - معوقات راجعة للمؤسسات والهيئات الاجتماعية

- ✓ تعارض وقت النشاط بالمؤسسة مع وقت المتطوع
- ✓ بعض الانماط الثقافية السائدة في المجتمع كالتقليل من شأن المرأة
- ✓ عدم وضوح أولويات العمل التطوعي
- ✓ قلة تشجيع المتطوعين للعمل التطوعي
- ✓ قلة البرامج التدريبية الخاصة بتكوين جيل جديد من المتطوعين أو صقل مهاراتهم
- ✓ عدم وضوح دور المتطوع واختصاصاته من قبل المؤسسة التطوعية
- ✓ اتباع المؤسسة التطوعية لنوع من الجزاءات المبالغ فيها ضد المتطوعين دون داع
- ✓ قلة الجهود المبذولة لتنشيط الحركة التطوعية
- ✓ غياب الهيئات المتخصصة اللازمة لتدريب المتطوعين
- ✓ غياب الرؤية الواضحة للعمل التطوعي وانعدام منهجية العمل
- ✓ الاستهلاك غير المدروس للمتطوع معنوياً وجسدياً
- ✓ عدم الاستفادة القصوى من خبرات وتخصصات المتطوعين
- ✓ ضعف الاعلان عن أنشطة المؤسسات ومجالاتها التطوعية
- ✓ اختلاف الأولويات حيث التركيز على قضايا تقليدية للعمل التطوعي وترك أخرى أكثر أهمية تحتاج للرعاية والاهتمام
- ✓ تقليدية بعض قيادات العمل التطوعي وعدم قدرتها على انتاج خطاب ثقافي تطوعي قادر على التجديد والفاعلية والتجاوب مع متغيرات العصر
- ✓ عدم وعى وتقدير بعض الانظمة الادارية بالعمل التطوعي وإعاقته
- ✓ افتقاد المؤسسات الأهلية والحكومية في العالم العربي لمهارات مخاطبة الشباب واستقطابهم لأنشطة العمل التطوعي
- ✓ عدم إعلان كثير من المؤسسات عن حاجتها لمتطوعين رغم احتياجها لهم
- ✓ ضعف فهم المسئولين في المؤسسات لدور المتطوعين وأهمية وجودهم
- ✓ وجود تنافس وأحيانا صراع بين المتطوعين والموظفين قد يؤثر سلبياً على مستوى الاداء والانجاز
- ✓ يتأثر العمل بالمؤسسات الاجتماعية بانسحاب المتطوع في مرحلة من مراحل العمل التنفيذي وهذا حقه لعدم وجود التزامات تجاه المؤسسة
- ✓ ضعف الاستفادة من تراكم الخبرات لدى المؤسسات

٣- <u>معوقات راجعة للمجتمع</u>:

- o هناك مسئولية تقع على عاتق قيادات المجتمع سواء مهنية أو شعبي في التقصير في اكتشاف القيادات التطوعية واستثارتها للمشاركة وتدريبها
- o انخفاض مستوى المعيشة في المجتمع وبالتالي يسعى الأفراد لكسب الرزق ولا وقت لديهم للأعمال التطوعية
- o اعتبار بعض الأسر أن ابنائها يضيعون وقتهم في مثل هذه الأعمال التطوعية في الوقت الذى يجب أن يركزوا كل اهتماماتهم في الدراسة او في العمل
- o قصور معرفي عن دور المتطوعين في المجتمع
- o لا يقدر المجتمع المتطوع التقدير الكافي لما يبذله من جهد وبالتالي يفقد المتطوع حماسه تجاه الانشطة التطوعية
- o ضعف التنسيق بين الجمعيات الأهلية المختلفة المعنية بالعمل التطوعي
- o تكاد تخلو مناهج المدارس والجامعات من كل ما يشجع على العمل التطوعي الحقيقي
- o غياب التوعية الاعلامية
- o لا تتوفر آليات تنظيم العمل التطوعي بوضوح وشفافية
- o لا يتم إبراز دور المتطوعين في تنمية المجتمع وتقدمه
- o لا توجد أنشطة تطوعية حقيقية برعاية الأندية والقطاع الخاص
- o ثقافة العمل التطوعي غير سائدة في المجتمع
- o أساليب العمل التطوعي قديمة وغير مؤثرة وتفتقر للإبداع
- o لا يوجد معايير متفق عليها لتقييم جودة الاعمال التطوعية
- o ضعف رعاية منظمات الاعمال للأعمال التطوعي بشكل دائم
- o لا يوجد قناعات واضحة لدى منظمات الاعمال تسهم في تعزيز دور العمل التطوعي
- o ندرة عقد مؤتمرات وندوات في الجامعات لرعاية فعاليات العمل التطوعي

- ضعف اهتمام الصحافة المقروءة والمرئية بالعمل التطوعي
- سيادة الروتين والبيروقراطية والقوانين المعيقة في المجتمع
- انتشار الامية وتأثيراتها السلبية

❖ ***العوامل التي تساعد على نجاح الجهود التطوعية:***

- ✓ التنسيق بين الجهات العاملة في مجال العمل التطوعي لتفادى الازدواجية والاتكالية.
- ✓ التخطيط المسبق والتنظيم الدقيق لأنشطة العمل التطوعي
- ✓ العمل على جذب الكفاءات وإقناعهم بالانضمام للجان التطوعية ليسهموا بأفكارهم ومهاراتهم في تطوير العمل التطوعي ورفع مكانته
- ✓ الاهتمام بالتدريب والاعداد المهني للعاملين في المجال التطوعي
- ✓ الاستفادة من تجارب الجمعيات الخيرية التطوعية الناجحة في البلدان الأخرى
- ✓ استخدام معطيات التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل التطوعي مثل استخدام الحاسب والتقنيات الحديثة في البرامج الخ
- ✓ التعاون مع القطاعات الرسمية والتنسيق معها لإيصال الخدمات التطوعية للمحتاجين في المؤسسات الاصلاحية إقامة مراكز تأهيل مهني
- ✓ دعم المتطوعين معنوياً بالتكريم والتحفيز
- ✓ الحفاظ على سرية المعلومات في العمل التطوعي
- ✓ إدخال مقرر دراسي للعمل التطوعي في مناهجنا الدراسية بالمراحل التعليمية المختلفة
- ✓ الاستفادة من طاقات الشباب في العطلات الصيفية والمعسكرات لدعوتهم للأعمال التطوعية وجذبهم لها

❖ ***شروط ومواصفات اختيار المتطوع:***

ويرى بعض العاملين في التطوع أنه لابد من شروط ومواصفات ينبغى توفرها عند اختيار المتطوع منها:

- الدقة في اختيار المتطوعين وتوجيهم بما يتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم وتخصصاتهم.
- إيضاح مهام العمل وتفسيره للمتطوع
- احترام المتطوع للقواعد والنظم المتفق عليها والالتزام بما هو مكلف به
- مساعدة المتطوع على الالمام بسياسة الجمعية وأنظمتها وأهدافها ووظائفها
- تنظيم بعض الدورات التدريبية للمتطوعين الجدد لإعدادهم للعمل
- أن تحدد الجمعيات أدوار المتطوعين وتوزع مسئولياتهم
- أن يقبل المتطوع أي توجيه أو إشراف من المسؤولين لضمان سير العمل
- إتاحة الفرصة لتجديد المتطوعين وعدم حكر التطوع على فئة معينة
- تكريم المتطوعين وتقديم الشكر والعرفان لهم لبث روح العطاء من جديد في نفوسهم

❖ ***مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي***

١- *حسن اختيار المتطوع:* **ولاختيار السليم يجب مراعاة:**

- الحصول على موافقة المتطوع
- تحديد شكل المساعدة المطلوبة
- تصنيف المتطوعين حسب خبراتهم ومهاراتهم
- الاهتمام باحتياجات ودوافع المتطوع
- اختيار متطوعين من الجنسين ومن أعمار ومؤهلات مختلفة

ومن أدوات التعرف على سمات المتطوعين:

ا – المقابلة الشخصية

ب- المصادر الموثوق بها

ج- المقاييس الموضوعية

د- وسائل الاعلام

١- *حسن اختيار المتطوع*: **وترعى بعض الصفات الاساسية في المتطوع:**

- ✓ حب الخير
- ✓ الالتزام
- ✓ السمعة الطيبة
- ✓ النضج العقلي والانفعالي والاجتماعي
- ✓ القدرة على تحمل المسؤولية
- ✓ الاستعداد للاستجابة للأشراف والتوجيه من الخبراء في المؤسسة

٢- تدريب المتطوعين: لأكسابهم المهارات الاتية:

- ✓ مهارات كتابة التقارير
- ✓ فن توزيع الاغذية والادوية في مواقع الاحداث
- ✓ فن جمع التبرعات
- ✓ مهارات إدارة المنظمات الخيرية
- ✓ كيفية التعامل مع المتطوعين
- ✓ إدارة الاجتماعات
- ✓ مهارة تشخيص المشكلات واتخاذ القرارات
- ✓ مهارة الاتصال الفعال
- ✓ إدارة المشاريع الخيرية ومتابعتها
- ✓ مهارة إقامة المعارض الخيرية

٣- *انشاء مكاتب أو مراكز للتطوع*، يقوم بما يلى:

- o قيادة العمل التطوعي وتنظيمه
- o تقديم المشورة للمتطوعي
- o العمل على تنسيق العمل بين الهيئات والمنظمات والجمعيات العاملة في مجال التطوع
- o التعريف بالعمل التطوعي وأهدافه و منطلقاتة لخدمة المجتمع
- o وضع خطط وبرامج لتدريب المتطوعين وتأهيلهم
- o تقييم العمل التطوعي من حيث خططه و أنساقه ومدى تحقيقه للغايات والأهداف المرجوة
- o إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي ومدى كفايته
- o مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي

٤- العمل على تنشيط اشتراك المواطنين، وهو أحد أدوار الاخصائى الاجتماعى فيعمل على :

التنشئة الاجتماعية للأجيال الصاعدة مساعدتها على تحمل المسؤولية والمشاركة

العمل مع الناس في المجتمع ومساعدتهم على التعرف على الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وكيفية التعامل معها

٥- تقديم المكافآت والحوافز ليست مادية مثل:

- ✓ توفير وسائل نقل مناسبة ووسائل علاج وأنديه تثقيفية وترفيهية
- ✓ الاشتراك في الرحلات ومعسكرات العمل الكشفي التطوعي
- ✓ منح الأوسمة والميداليات وشهادات التقدير للجهود التطوعية المتميزة
- ✓ تحيدي يوم للتطوع كل عام
- ✓ مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي

٦- أن يكون لكل مؤسسة سياسة خاصة بالمتطوعين تحدد الحوافز والأدوار والخطط وبرامج التدريب

٧- **حث الشباب على الاسهام في الانشطة التطوعية** من خلال: المدارس والجامعات والنوادي الثقافية ومراكز الشباب ودور العبدة ووسائل الاعلام المختلفة

٨- **تفعيل دور المؤسسات والجمعيات الأهلية** حيث يجب :

- اعتبار المنظمات الأهلية شريك حقيقي للمنظمات الحكومية في قاعد الحوار والتشاور والتنسيق والتعاون
- ترسيخ رؤية أو مفهوم واضح للتنمية الوطنية الشاملة في الاطار والواقع الاجتماعي والاقتصادي والثقافي تقوم على المشاركة الحقيقية للمواطنية في عمليات التنمية.

❖ ***مقترحات زيادة وتفعيل المشاركة في العمل التطوعي:-***

- ✓ تبنى رؤية جديدة لقطاع الجمعيات ذات النفع العام باعتبارها طرفاً في العملية التنموية بالمجتمع
- ✓ تكامل الدعوة إلى تقوية الجمعيات الأهلية ومساعدتها مادياً وفنياً لاستمرارية الشراكة الحقيقية المحققة للأهداف التنموية
- ✓ إيجاد أليات محددة لضمان الشفافية والمسؤولية والمساءلة والمراقبة المتبادلة في مجالات تبادل المعلومات حول الاستراتيجيات وخطط العمل ومشاريع تمويلها
- ✓ رفع الكفاءة الادارة للمنظمات الأهلية التطوعية، وتحسين ادائها الداخلي بما ينعكس على تقديم الخدمات.
- ✓ التنسيق والتكامل بين جهود الجمعيات الخيرية وكذا الحكومية في أنشطتها التطوعية.

المحاضرة الخامسة

دور التعليم في تحقيق أهداف العمل التطوعي ونجاحها وحقوق وواجبات المتطوعين

دور التعليم في تحقيق أهداف العمل التطوعي ونجاحها:

- تنشئة الأبناء تنشئة اجتماعية سليمة بإعداد وسائط التنشئة المختلفة كالأسرة والمدرسة والمساجد والاعلام من أجل غرس قيم الايثار والتضحية وروح العمل الجماعي في نفوس الناشئة.
- أن تضم البرامج الدراسية للمؤسسات التعليمية المختلفة بعض المقررات الدراسية التي تركز على مفاهيم العمل الاجتماعي التطوعي وأهميته ودوره التنموي في المجتمع المعاصر.
- ضرورة قيام المدارس في مراحل مبكرة بإشراك الطلبة في برامج العمل التطوعي متمثلة بحملات النظافة وزراعة الأشجار وغيرها
- تدعيم جهود الباحثين لإجراء مزيد من البحوث في مجال العمل التطوعي بما يساعد في تحسين واقعه وتطويره
- استخدام العمل التطوعي في المعالجة النفسية والصحية والسلوكية لبعض المتعاطين للمخدرات والعاطلين والمنحرفين اجتماعياً الخ
- التوعية بآداب وأخلاقيات العمل التطوعي
- إظهار مجالات العمل التطوعي وأولوياتها
- تدريب المتدربين وإعداد الكوادر
- تدريب طلبة المدارس على الانشطة التطوعية
- تدريب خريجي معاهد وكليات وأقسام الاجتماع والخدمة الاجتماعية

- اقامة دورات تدريبية للعاملين في الهيئات والمؤسسات التطوعية
- تنمية الوعى الأسرى بأهمية العمل التطوعي وتشجيع الابناء
- تقديم الخدمات المساندة للدولة في مجال التربية الخاصة
- إحياء مفهوم التطوع وثقافته في المجتمع وخاصة بين الشباب
- تسهيل عملية التطوع بوزارة التربية والتعليم و التعليم العالي

❖ **<u>رؤية اجتماعية امنية لتطوير وتفعيل العمل التطوعي في المجتمع العربي :</u>**

١. إيجاد نظام موحد للعمل التطوعي في الجمعيات والمؤسسات الحكومية والأهلية.

٢. عقد مؤتمر سنوي بإشراف الشئون الاجتماعية يشارك فيه رجال العلم والفكر من أجل عرض تجارب ميدانية للعمل التطوعي .

٣. تضمين المناهج الدراسية في القطاع التعليمي لبعض الموضوعات التي تتعلق بالعمل التطوعي.

٤. رسم سياسات العمل التطوعي من خلال خطط سنوية واضحة لكل جهة تعنى بالعمل التطوعي.

٥. تسهيل إجراءات الراغبين بالعمل التطوعي وتشجيعهم ومنحهم حوافز معنوية وشهادات تقدير لأهمية دورهم في المجتمع.

٦. العمل على جذب الكفاءات النادرة وٌقناعه بالانضمام للجمعيات التطوعية

٧.على صعيد توظيف العمل التطوعي لخدمة الامن في المجتمع فإن تحقيق ذلك يتطلب:

أ- العمل على تنمية الشعور بالولاء للوطن .
ب- اتخاذ اللازم نحو إزالة العوائق والعقبات التي تحد من مشاركة المواطنين في العمل التطوعي.
ت- إحاطة المتطوعين بالمشكلات الأمنية الحالية والمستقبلية.

٨. الاهتمام بإثارة دافعية الجمهور بالمشاركة في العمل التطوعي.

٩. الاستفادة من تجارب الجمعيات التطوعية في البلدان الأخرى.

١٠.مطالبة وسائل الاعلام المختلفة بدور أكثر تأثيرا في تعريف أفراد المجتمع بأهمية العمل التطوعي.

١١.توظيف القيم السامي للعمل التطوعي في مجال العلاج النفسي والسلوكي للمنحرفين.

❖ **<u>حقوق المتطوعين</u>**

- أن يشعر بان جهده يسهم فعلياً في تحقيق اهداف المؤسسة
- يتلقى التدريب والتوجيه والأشراف الضروريين لإنجاز المهام
- تعلم كيفية تحسين المهارات في العمل الذى يقوم به
- يطرح الأسئلة ويقد الاقتراحات بخصوص العمل الذى يقوم به
- يحظى بالثقة والائتمان على المعلومات السرية الضرورية للقيام بعمله
- ينال التقدير على العمل الذى يقوم به
- يعطى إثبات أو تقييم خطى لعمله الذى قام به
- وضع المتطوع في المكانة التي تتفق وميوله وقدراته ومهاراته
- الحرص على التواصل مع المتطوعين
- معرفة حدود وقدرات المتطوعين
- تحديد المهمة الملائمة للمتطوع
- تلقى الدعم والاحترام من العمال المساعدين والاعتراف بعمله وتقديره

- تعريف المتطوع بالنواحي والمجالات المختلفة للتطوع
- العمل في بيئة صحية وآمنة
- تزويد المتطوع بالمكان والمعدات والأدوات اللازمة ليقوم بعمله

❖ ***واجبات المتطوع :***

- ✓ المشاركة في الانشطة والفعاليات التطوعية
- ✓ العمل في فريق واحد
- ✓ احترام الاخرين
- ✓ تنفيذ أوامر المسئولين
- ✓ العمل بكل جدية ونشاط
- ✓ الالتزام بالمواعيد الخاصة بالعمل
- ✓ القيم بالعمل المنوط به على أكمل وجه
- ✓ احترام قوانين العمل المتطوع به
- ✓ احترام سرية المعلومات الخاصة بالعمل
- ✓ استيعاب واضح لأهداف المؤسسة وتطلعاتها
- ✓ عدم توريط المؤسسة في مواقف شخصية
- ✓ عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى
- ✓ الاندماج الفعلي في المؤسسة
- ✓ المشاركة في الإعداد والتدريب
- ✓ الجدية والمصداقية في العمل الذى يقوم به
- ✓ المحافظة على الممتلكات
- ✓ عدم استخدام عضويته لأى أغراض تجارية أو تحقق منفعة شخصية
- ✓ الالتزام بساعات العمل التي حددها شخصياً
- ✓ الالتزام بآداب العمل التطوعي
- ✓ حضور الاجتماعات التي يدعى لها

❖ **تصنيف المتطوعين :**

تقوم وحدة التطوع بتصنيف المتطوعين في مجموعات حسب التخصص أو الخبرات وتشرف على انشطتهم التطوعية (فاعلين- غير فاعلين)

فلمتطوع الفاعل هو من دخل المؤسسة كمنتسب واستمر فترة ستة أشهر ضمن وحدة اسمها وحدة التطوع وعند انتهاء فترة الستة أشهر تقوم الوحدة بتقييم المتطوعين وتقسيمهم وقد ينتقل المتطوع العادي إلى فاعل بحسب انتقاله لمرحلة تقييم الوحدة ويصبح متطوع فاعل.

متطوع فاعل: هو من اجتاز مرحلة الستة أشهر وحصل على تزكية مسؤول وحدة التطوع واجماع مجلس المؤسسة وهى غير محددة بمدة وانما تخضع لمعيار نشاط المتطوع.

مساعد منسق: هو المتطوع الذى اجتاز مرحلة فاعلية التطوع ، ونال تزكية وحدة التطوع، واجماع مجلس المؤسسة ويبدأ بممارسة الإشراف على المشاريع كمساعد منسق.

منسق: هذه المرتبة ينتقل فيها المتطوع إلى موظف رسمي كمنسق لمشروع معين وبراتب شهري مقابل عمله ويصبح هنا المنسق تحت إشراف وتقييم وحدة التنمية المهارية وهى المسؤولة عن تقييمه

مدير مشروع: وهى رتبة تمكن الفرد من أن يدير مشروع كموظف رسمي براتب شهري ويصبح هنا الموظف تحت إشراف وتقييم وحدة التنمية المهاريه وهى المسؤولة عن تقييمه

❖ **وثمة تقسيم اخر للمتطوعين:**

- متطوع بماله: صدقات، تبرعات، قروض،
- متطوع ببدنه: مراسلات، حرف، تجميل، حراسة
- متطوع بجاهه: شفاعات ، علاقات
- متطوع بوقته: كل يوم ، ساعة في اليوم، ، ساعة في الاسبوع، في المواسم الخ

- متطوع بفكره: تقديم رأى صائب، استشارة، بحث، استبانات، دراسات، احصاءات

❖ ***اختيار المتطوعين:-*** **ينبغي أن يتصف المتطوع بعدة مواصفات**

- اخلاص العمل لله وحده
- الايثار والامانة
- حسن التعامل مع الاخرين
- الامكانيات والمهارات اللازمة للتطوع
- القدرة على تحمل المسؤوليات والالتزام بها
- المبادرة الإدارية
- الرغبة في المشاركة
- عدم توخى هدف ربحي أو تجارى
- المعيار الأساسي عند اختيار المتطوعين هو ضمن متطوعين مؤهلين فعلا للمهام ومؤمنين برسالة البرنامج التطوعي
- وثمة عدد من المعايير يمكن أن تستخدم عند اختيار المتطوع منها:
- مدى كفاءة المتطوع في أداء الرسالة
- مدى احترامه للمواعيد والالتزام
- مدى الاستجابة والتعاون(العمل مع الفريق)
- سلوكيات المتطوع(مدى حيه وإقباله على العمل ومساعدة الاخرين)
- أن يكون لدى المتطوع الوقت الكافى لممارسة التطوع
- أن يكون في صحة جيدة تمكنه من الجهد المطلوب
- إحساس المتطوع بالمسئولية الاجتماعية
- اهتمامه بالمسائل الاجتماعية والقومية للمجتمع الذى يعيش فيه
- مقدرته على التعامل في تناسق والانسجام مع الاخرين
- تميزه بقدر من المعرفة والثقافة والمهارات والخبرات في المجال الذى يرغب التطوع فيه
- أن يكون من ذوى السمعة الحسنة في المجتمع

❖ ***الاختيار الصحيح للمتطوعين يسهم في:***

- ✓ توفير القدرة على استخدام سليم لطاقات المتطوع
- ✓ يخفض كلفة الاعداد
- ✓ يسرع في بلوغ الأهداف
- ✓ يمنع التضارب ويحول دون الاحباط
- ✓ عدم تحمل المتطوع فوق طاقته
- ✓ تفهم المتطوع لأهداف وتطلعات المؤسسة

❖ ***الوسائل التى تساعد على الوصل للمتطوعين الحقيقيين والفاعلين***

المقابلة، وتمر بعدة مراحل:

- ا- قبل المقابلة حيث إعداد الاسئلة اللازمة التي تعكس المهام اللازمة والتوصيف الوظيفي
- بدء المقابلة الترحيب بالمتطوع وإشعاره بجو من الود وبناءً على المهام المطلوبة وفق التوصيف الوظيفي ومحاورة المتطوع ومناقشته ويحب إتاحة الفرصة له للإجابة الوافية وكذا طرح ما يراه من أسئلة .
- انهاء المقابلة: مراجعة مضمون المقابلة والتأكد أن كلاً من أطراف المقابلة قد حصل على المعلومات التي يبتغيها وبعد ذلك تعرض على المتطوع المراحل اللاحقة التي ستعقب المقابلة
- ومن المهم أن يكون لدى المتطوع مؤشرات واضحة تعكس مدى إعجابك به واستعداد الجمعية للاستعانة بجهوده

❖ ***الأسئلة المقترحة للمقابلة:***

- هل هناك شيء تود السؤال عنه قبل أن نبدأ؟
- ماذا تريد أن تعرف عن جمعيتنا؟

❖ ***أسئلة تكشف عن التحفيز:***

- لماذا قررت أن تكون متطوعاً؟
- ما الذى جذبك لمنظمتنا؟

- ما الذى تود أن تحصل عليه من التطوع؟
- ما الذى سيجعلك تشعر بالنجاح؟
- ما الشيء المهم الذى يجب فعله من أجل مساعدة المستفيدين؟
- ما نوع العمل التطوعي الذى قمت به من قبل وما الذى أحببته في هذا العمل؟

❖ ***أسئلة لمعرفة المهارات أو هوايات العمل؟***

- ما هي المهارات التي تعتقد أنك تملكها ويمكنك تقديمها؟
- ما الذى تحب عمله وما نوع العمل الذى تريد تجنبه؟
- ما هي الخبرة أو التدريب الذى تم الحصول عليه في عملك الاخر؟
- ما هو تصورك لأسلوب العمل الذى ستتبعه في هذه الواجبات التطوعية؟
- اين نبدأ وماذا تعتقد أهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها في هذا العمل؟
- صف لي مشروع أو خبرة عمل معينة كنت مسئولاً عن إنجازها وقل لى كيف انجزتها؟

❖ ***أسئلة لمعرفة مدى التوافق:***

- ما الذى استمتعت به ساء في عملك التطوعي السابق أو وظيفتك مدفوعة الاجر؟
- صف لي المشرف المثالي ؟
- هل تفضل العمل بمفردك أم مع جماعة ولماذا؟
- هل هناك فئة معينة من المستفيدين تفضل العمل معها؟

❖ **مباشرة المتطوع العمل :** وتتضمن:

١- تكليفه بمهامه

٢- التعاقد : اتفاق مكتوب يحدد فيه التزامات الاطراف

٣- توجيه وتدريب المتطوع:

ويتضمن التوجيه:

- نبذة عن تاريخ الجمعية وخلفية نشاطها
- أنشطتها الحالية وبرامجها المختلفة
- معلومات عن المستهدفين من خدمة الجمعية
- هيكل الجمعية الوظيفي
- النظم والسياسات العامة والاجراءات المتبعة داخلها
- نظام إدارة الجهود التطوعية
- التوصيف الوظيفي للمتطوع

اما تدريب المتطوع فيهدف إكسابه المعلومات والسلوكيات والمهارات اللازمة لعمله كمتطوع ويجب أن يتضمن برنامج التدريب:

- ✓ كيف يجب أن يؤدوا مهامهم المحددة؟
- ✓ ما الذى يجب القيام به؟
- ✓ ما الذى يجب عدم القيام به؟

المحاضرة السادسة : ***استقطاب المتطوعين وأهم نظريات العمل التطوعي***

استقطاب المتطوعين:

المفهوم : هو عبارة عن تشجيع الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم للعمل بالمنشأة، وكذا كيفية انتقاء المتطوعين، واستثمار خبراتهم، وحماسهم، وتسخيرها للعمل التطوعي

تقنيات الاستقطاب:

- ✓ **تحديد الحاجة إلى المتطوعين**
- ✓ **الاختيار الصحيح للمتطوع**
- ✓ **التدريب والتأهيل**

- ✓ **الإطار التنظيمى**
- ✓ **توفير الامكانيات**
- ✓ **التقييم العلمى**
- ✓ **التحفيز والتنشيط**

❖ ***العوامل المشجعة على العمل التطوعى***

١) تحديد الأهداف المرجوة من العمل التطوعي
٢) التخطيط على أسس علمية وإدارية في الاعمال الاجتماعية
٣) تحديد المتطلبات والخدمات الاجتماعية
٤) اقناع الشباب للتطوع من خلال نشر الوعى
٥) توظيف وسائل الاعلام في نشر الوعى بالعمل التطوعي
٦) توظيف وسائل الاتصالات الحديثة للتشجيع على الاعمال التطوعية
٧) إعطاء المتطوعين مميزات معنوية ومادية
٨) زرع حب العمل الاجتماعي التطوعي في مراحل الدراسة الأولى
٩) تنظيم معسكرات ومراكز في الاجازات المدرسة لاستغلال وقت الفراغ
١٠) تكريم المتميزين في العمل الاجتماعي التطوعي

❖ ***عوامل جذب المتطوعين:***

- **التنشئة التربوية والاجتماعية لحب الخير**
- **الترويج بالمجالس والمساجد والأماكن العامة لأعمال التطوع**
- **تكثيف المحاضرات والندوات لأهمية العمل التطوعي**
- **التوجيه الصحيح للمتطوعين في الخدمات الملائمة لهم**
- **إنشاء مراكز ومكاتب خاصة للتعريف بالعمل التطوعي الاجتماعي**
- **تنسيق جهود المتطوعين وتصنيفهم**
- **تعريف الأفراد باحتياجات العمل التطوعي**
- **تقديم المكافأت والحوافز المادية والمعنوية للمتطوعين**
- **إعداد مناهج دراسية تحث على التطوع في المراحل الدراسية**
- **تبادل التجارب والخبرات بين الجمعيات والمؤسسات الخيرية**
- **القيان بالأبحاث والدراسات الميدانية على الاعمال التطوعية**

❖ ***العوامل التى تساعد في استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم***

- تطويع مفهوم التطوع بمعنى ان الواقع لا يتطلب المتطوع المتفرغ الذى يعطى جل وقته وجهوده لجمعيته، ولكن يجب تقدير الجهد ولو كان بسيطاً ولا سيما الخبرات الخاصة
- التحضير الجيد للاجتماعات واحترام مواعيده لعدم ضياع الوقت
- تشجيع الشباب وإنشاء المشاريع الخاصة بهم وتنمية روح الانتماء والمواطنة لديهم وإشراكهم في العمل من دون وصاية
- تحقيق فائدة ما(زيادة الخبرة والمهارة وتحقيق الذات الخ)
- فتح سجلات للمتطوعين وتوجيههم الوجهة السليمة
- تطوير القوانين المحلية لتسهل انضمام الشباب للمنظمات والأنشطة التطوعية
- تكريم المتطوعين
- تعويض المتطوعين عما إذا كانوا قد تكبدوا أية نفقات مادية في العمل التطوعي.

❖ ***دعائم نجاح العمل التطوعى***

- عدم وجود مقابل مادى أياً كان نوعه نظير العمل التطوعي
- العمل على بذل الجهد بأقصى ما يستطيع المتطوع
- تحمل المتطوع رسالة الاعلام الإيجابي البناء عن رسالة وأهداف المؤسسة
- قيام العلاقة بين المتطوع والمسئولين عن المؤسسة على التقدير والاحترام المتبادل وفهم الادوار والرسالة
- إدراك المتطوع لأهمية التدريب وأثره في زيادة الخبرات والمهارات
- جدية المتطوع في علاقته بالمؤسسة
- على المؤسسة الاجتماعية أن تحدد بدقة احتياجها للمتطوعين

- احترام القواعد والنظم المتفق عليها
- عدم الاقلال من شأن المتطوع أو جهده
- إتاحة الفرصة لتجديد شباب التطوع
- تكريم المتطوعين والرواد أصحاب الانجازات التطوعية

❖ وسائل الاحتفاظ بالمتطوعين

أ- فهم شخصية المتطوع ومعرفة أحواله ومراده ونفسيته وتخصصه وميوله
ب- إيجاد عمل يناسب تخصصه وميوله
ت- تهيئة الموقع المناسب لعمله
ث- الثقة به واستشارته والأخذ برأيه
ج- تكرار تذكيره وتحفيزه بفضل عمله وأهمية جهده
ح- نسبة العمل له
خ- رفع الأعمال الاجرائية عنه(البيروقراطية)
د- استيعابه وسعة الصدر له والابتسامة في وجهه والاستماع إليه
ذ- غض الطرف عن زلاته وعالجتها بأسلوب حسن
ر- موافاته بتقارير مفصلة عن آ ثار تطوعه
ز- إيجاد مكتب خاص يهتم بأمور المتطوعين

❖ أسباب تسرب المتطوعين

قال الله تعالى: « فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظّاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّهِ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)سورة ال عمران

- ✓ إضعاف الجانب الاحتسابى لديهم وذلك بترك تحفيزهم به
- ✓ المزاح مع من لا يناسبهم ذلك
- ✓ لا تد ربهم ولا تطورهم ولا تشعرهم بتطور خبراتهم
- ✓ التقليل من التذكير بأهمية أعمالهم وانجازاتهم
- ✓ الاكثار من الروتين والأعمال الاجرائية في المؤسسة
- ✓ تابع أسباب تسرب المتطوعين
- ✓ عموم الفوضى في المؤسسة
- ✓ الاحراج من خلال إبقائه في المكان في غير وقته
- ✓ إثقال كاهله بالأعمال والأوامر
- ✓ عدم مراعاة نفسيته
- ✓ غموض برامج المؤسسة
- ✓ وضعه مع اشخاص لا يناسبونه
- ✓ وضعه في المكان غير المناسب له
- ✓ الاكثار من الدعاوى الكاذبة عن تعدد أعمال وأنشطة المؤسسة
- ✓ عدم ترك اية صلاحيات له
- ✓ الشدة في المحاسبة

❖ عوامل نجاح عملية الاستقطاب

١) إعداد قسم مختص يشرف على شئون المتطوعين
٢) لوائح ونظم إدارية تحكم عمل المتطوعين ومسئولياتهم وواجباتهم وحقوقهم
٣) أعمال حيوية ذات طبيعة جذابة وإنتاجية ملموسة
٤) الاستفادة من تجارب الجمعيات الخيرية والتطوعية في البلدان المحتلفة
٥) تطبيق تقنيات الاستقطاب
٦) دراسة أسباب التسرب للمتطوعين داخل الجمعيات الخيرية

❖ الفوائد والاثار الايجابية لعملية الاستقطاب

- تغطية النفص أو القصور الذى يمكن أن تعانى منهم الجمعيات الخيرية.

- عدم قدرة المؤسسات التطوعية على الاعتماد على الكامل على طاقتها البشرية المأجورة ومن ثم الحاجة المستمرة للمتطوعين للتطوير وزيادة معدلات الاداء والفاعلية حيث لا يمكنها الاستغناء عن العمل التطوعي
- المساهمة في علاج مشكلة البطالة
- اكتشاف القيادات وتدريبها وزيادة مهاراتها
- زيادة إنتاجية الأعمال الخيرية والتي من أسبابها إسهامات المتطوعين

❖ ***محاذير وأخطاء فى عملية الاستقطاب***

- أن يصبح الاستقطاب تعصباً للجمعية او المؤسسة ومواجهة مع الجمعيات الأخرى
- انتفاء الطابع المؤسسي للعمل التطوعي
- استقطاب عدد كبير فوق الاحتياج
- عدم الاهتمام والعناية بالمتطوعين بعد استقطابهم
- إثقال كاهل المتطوع بالأعمال وعدم مراعاة احواله وقدراته

✓ ***عوائق استقطاب المتطوعين***

- ✓ حملات الاتهام والدعاوى الجائرة التى تواجهها الجمعيات الخيرية
- ✓ عدم وجود أهداف واضحة لدى الجمعية الخيرية
- ✓ عدم تعريف المتطوع بالجمعية وأهدافها وطرق تنميتها
- ✓ عدم قدرة الادارة العليا بالجمعية على التعامل بإيجابية مع المتطوعين
- ✓ ظن العاملين الرسميين بان وجود المتطوعين تهديداً لهم
- ✓ عدم مناسبة العمل لقدرات المتطوعين
- ✓ عدم وضوح الاجراءات واللوائح المتعلقة بعمل المتطوعين
- ✓ السعي وراء موارد الرزق
- ✓ انتشار الأمية
- ✓ الخبرة السلبية السابقة للمتطوع

❖ ***أفكار عملية لاستقطاب المتطوعين***

- تقديم حوافز للمتطوعين
- إيجاد مراكز ومواقع إلكترونية تقوم بتوفير فرص العمل التطوعي حسب المناطق خصوصاً في فترة الاجازات
- إقامة ملتقى التطوع الخيرى
- تخصيص ساعات من أوقات الطلاب في مراحل التعليم النهائية للمشاركة في العمل التطوعي
- تفعيل فكرة التطوع الصيفي لاستقطاب الطلاب في فترة الاجازات
- إيجاد فرص لأعمال تطوعية للمتقاعدين
- نشر استمارات دعوة للتطوع في المؤسسات والشركات والمدارس والجامعات
- إقامة دورات تدريبية عن التطوع في مختلف مجالاته
- إعداد برامج مرئية في مجال العمل التطوعي

١ -نظرية التبادل الاجتماعي

حظيت بالاهتمام والتطوير من الباحثين حيث وسعوا إطارها لتشمل المستويات البنائية والثقافية في المجتمع والعلاقات التبادلية بين الفرد والمجموعة، وبين المجموعات بعضها مع بعض والتي تعتمد على الأنماط والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع

وتتعلق نظرية التبادل الاجتماعي بالتفاعل الاجتماعي بين الناس ، وتركز على المكاسب والخسارة التى يجلبها الناس من علاقاتهم التبادلية فاستمرار التفاعل بين الناس مرهون باستمرار المكاسب التبادلية التى يحصلون عليها من جراء التفاعل

ويتضمن التفاعل الاجتماعي نوعاً إيجابياً من التأثير المتبادل ما بين الأفراد في تواصلهم الشخصي، وهذا تأثير يعمل على تدعيم تماسك في تواصلهم الشخصي ، وهذا تأثير يعمل على تدعيم تماسك الجماعة والمجتمع وتسهيل مجالات التبادل والمشاركة على المستويين الشخصي والاجتماعي مما يؤدى إلى التفاعل والتواصل

ومن ثم فعوامل نجاح التفاعل :

- ✓ -الادراك الاجتماعي لموقف التفاعل

✓ -التأثير الإيجابي المتبادل بين الافراد لأنه يعمل على التماسك والمشاركة

❖ فرضيات نظرية التبادل الاجتماعي

وتتضمن نظرية التبادل الاجتماعي عدة فرضيات تتبلور فيما يلى:

١-ارتباط مكاسب العمل او النشاط الذى يقوم به الفرد بتكرار ذلك العمل والنشاط اعتمادا على المكاسب التي يجنيها الفرد من عمله.(مثال-عمل دكتور الجامعة في جامعه أخرى لسنة جديده يعتمد على ما سيكسبه من هذه السنة الاضافية)

٢. مراعاة عدم وجود فاصل طويل " توقف" بين القيام بالعمل والمكاسب الامر الذى قد يتسبب في الاحباط والملل وترك العمل.

٣- المكاسب المنتظمة قد لا تكون مجدية في تشجيع الفرد على تكرار العمل مثل المكاسب غير المنتظمة، فحصول الفرد على مكاسب متكررة في فترات متقاربة تقلل من قيمتها، وهذا يرتبط بعملية الاشباع والحرمان ، فتكرار المكاسب نفسها يحدث إشباعاً للفرد مثال (دكتور الجامعة عندما يعمل لفتره طويله بالخارج بنفس الراتب قد اشبع جميع احتياجاته لا يجد الحاجة للاستمرار بالعمل إلا اذا زاد راتبه)

٤- إذا كانت هناك مؤثرات في الماضي أدت إلى وجود مكاسب للفرد فإن وجود مؤثرات متشابهة ستدفع الفرد للقيام بالعمل السابق أو بعمل مشابه مثال-طالب مرض والده بالقلب وتوفى جعلت الطالب يجتهد ويدخل الطب ليتخصص في القلب لعلاج مرضى القلب وخاصا المسنين مجانا عندما يجد امامه مريض مسن يذكره بحاله ابية فيقوم لعلاجه فورا دون تردد

٥- كلما كان تقييم الفرد لنتائج عمله أو نشاطه إيجابياً زادت احتمالية قيامه بالفعل ، فوجود مكاسب على الفعل الذى يقوم به الفرد تزيد من حدوث السلوك المرغوب والعكس.

٦-كلما ادى الفرد عملا لا يحصل منه على مكاسب أو يوقع عليه عقاب كلما ادى لقيامه بالسلوك المرغوب الجيد

مثال(طالب يذاكر وعندما يدخل الامتحان لا يحصل على نتيجة جيدة أو يعاقبه المدرس على اداءه من المتوقع أن يحسن من أسلوبه في المذاكرة حتى يحصل على درجه اعلى)

هذه النظرية تنطبق على التطوع فالمتطوع الذى يحصل على مكاسب معنوية من احترام المجتمع وحبه وتعاطفه واكتساب تقديره يدفعه إلى مزيد من العمل التطوعي.

٢ - نظرية الدور

- وهي ترتكز على الدور الذي يؤديه الفرد في نشاط او عمل ما حيث يعد الدور أحد عناصر التفاعل الاجتماعي
- مفهوم الدور(نمط متكرر من الافعال المكتسبة التي يقوم بها الفرد في موقف معين) وهذا يوضح الدور البارز الذي يؤديه المتطوع في تفعيل النشاط التطوعي والنهوض بخدماته لسد حاجات الأفراد والجماعات .والتطوع قد يأخذ صورا متعددة فقد يكون تبرعا بالمال او تضحية بالوقت
- وهو سلوك يقوم به شاغل مركز معين يحدد الانماط السلوكية التي يجب أن يقوم بها تجاه الاخرون الذين يتفاعل معهم مع مراعاة الحقوق والالتزامات التي يفرضها المركز
- مثال(دكتور الجامعة (مركزه عضو هيئة تدريس)يقوم بمجموع سلوكيات مع الاخرين مثل تدريس المقررات – المراقبة –التصحيح (الادوار)ويجب أن يلتزم بمركزه بحقوقه وواجباته)
- تتعدد الادوار الاجتماعية للفرد الواحد (فالرجل يمارس عدة ادوار (اب-ابن –موظف-زوج)يتم تعلمها من حلال عملية التنشئة الاجتماعية.
- تفترض نظرية الدور أن كل فرد في المجتمع يشغل مركز اجتماعي يحتم عليه حقوق وواجبات وعندما ينفذ هذه الحقوق والواجبات فانه يمارس دوره
- المركز اكبر من الدور --- والدور هو الجانب الدينامي للمركز
- وبالتطبيق على العمل التطوعي كل متطوع عندما يقوم بأداء دوره (حقوق وواجبات) كلما يقوى من مركزه الاجتماعي بالمجتمع حيث يركز هذا الدور التطوعي على العمل الخيرى الموجه لسد احتياجات الأفراد والمجتمع

٣ - النظرية البنائية

- وهذه النظرية تحاول تفسير السلوك الاجتماعي بالرجوع الى تفسير النتائج التي يحققها هذا السلوك في المجتمع
- ترى أن المجتمع يمثل أجزاء مترابطة يؤدى كل منها وظيفته من اجل خدمة المجتمع وتحقيق اهدافه ، وهو عبارة نسق اجتماعي كبير يحتوى على انساق فرعية (اقتصادية-صحيه-تعليمية...الخ) بينها شبكة من العلاقات الاجتماعية
- قد يحدث في هذا النسق بعض من الخلل أو الانحراف تستمر لوقت قصير او طويل
- تنطبق هذه النظرية على العمل التطوعي باعتباره أحد الأنساق الاجتماعية للحفاظ على استقرار المجتمع وتكامله وبهذا يترابط النسق التطوعي مع الأسرى والاقتصادي والتربوي والأمني ليشكل البناء الاجتماعي فإذا ما عجز أحد الأنساق الاجتماعية عن القيام بأحد وظائف البناء الاجتماعي فقد ينشأ الخلل الوظيفي الناتج عن عجز الأعضاء في المؤسسة عن ممارسة الوظائف الاجتماعية فيأتي العمل التطوعي لسد العجز وإعادة الضبط الاجتماعي

المحاضرة السابعة : تابع النظريات

٤- النظرية الوظيفية

يؤكد أنصار هذه النظرية على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد والتي تعمل على مساندته في الظروف الصعبة التي يواجها في بيئته

وتركز هذه النظرية على تعزيز أنماط السلوك الإيجابي المتداخل في شبكة هذه العلاقات لزيادة مصادر العمل التطوعي لدى الفرد

وتنظر النظرية للعمل التطوعي (المساندة الاجتماعية) على أنها تلك المعلومات التى تساعد الفرد في الاعتقاد بانه محبوب ومحاط بالرعاية من الاخرين ويشعر بالانتماء والتقدير والاحترام من الاخرين في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة ويشعر من خلال التطوع بواجباته والتزاماته نحو الاخرين بالمجتمع المحيط.

ويرتبط العمل التطوعي بالمساندة الاجتماعية أي المعاضدة والمؤازرة والمساعدة لمواجهة المواقف المختلفة وتعتمد على وعى الفرد بشبكة العلاقات المحيطة به

وتركز النظرية في مجملها على التفاعل الاجتماعي الايجابي المحقق للأمن والانتماء واحترام الذات ومعايير الصحة النفسية السليمة؟

٥- نظرية السلم الامتدادي

يبنى أساس نظرية السلم الامتدادي لسيدني ويب للعمل التطوعي على تولي الدولة مهمة توفير الخدمة والرعاية للمواطنين سابقا

ويتولى القطاع التطوعي استكمال النقص فيه وبذلك يتكامل العمل لخير المجتمع فالجهود الحكومية تأتي في البداية والجهود التطوعية تكون امتدادا لها أي انها منظومة متناغمة بين الطرفين لما فيه المصلحة العامة

كما ينبغي على الجهود التطوعية الابتكار والتجديد في برامجها وتقدم للحكومة خلاصه تلك التجارب كى تحسن من خدماتها

أيضا ينبغي على الهيئات التطوعية القيام باشباع الاحتياجات المتجددة التي لا تستطيع الحكومة اشباعها وعندما تستطيع الحكومات القيام بذلك يجب أن تنسحب تاركه المسئولية للدولة

وتقوم هذه النظرية على انه يجب على كل مجتمع ان يوفر لأبنائه حد ادنى من الرعاية وعلى الهيئات الاهلية ان تعمل جاهدة على رفع عملائه درجة على السلم الامتدادي

ويرى بعض الباحثين أن تطور نظرية امتداد السلم يتناسب مع المجتمعات ذات الوفرة في الموارد الاقتصادية إذ تغطى الدولة مجالات الرعاية الاجتماعية، ويكون دور الجهد التطوعي في المنظمات الأهلية هو العمل في مجالات الرعاية الاجتماعية نفسها التي تعمل بها الدولة بهدف رفع مستوى كفاءتها وتنيه الدولة للمجالات التي ينبغي أن تهتم بها.

٦- نظرية التحفيز(التعزيز – التقوية)

عندما يجرى الانسان عملا منظما وناجحا ويشكره الاخرون عليه فانه يكرر هذا العمل – اما عندما يستاء الاخرون من عملك فانك لا تحاول بذل جهد وتكرار هذا العمل حتى لا يستاء منه احد.

وهو كل قول أو فعل تدفع الفرد للقيام بسلوك افضل أو استمراره وهو شحن المشاعر وتنمية الدافعية لتحقيق الاهداف

اذا التعزيز يؤدى لنتيجة ايجابية ويكون من خلال(شكر-مديح-مكأفات مالية) مما يسهم في استمرارية العمل الجيد

أو من خلال تنبيه الشخص بعدم فعل السلوك غير المرغوب من خلال(اللوم-تحذير-خصم)ولكن بصورة بناءة وعادلة حتى يؤدى لتحسين الاداء

أنواع التعزيز:

١- التعزيز الإيجابي: عن طرق الشكر والتقدير والجوائز والمكافآت

٢- التعزيز السلبى: عن طرق اللوم أو المعاقبة أو الحرمان من المميزات

والافضل هو التعزيز الإيجابي الذى ينبغى أن يوفره مسؤول المنظمة

يستفاد من هذه النظرية أن عدم تقدير العمل الجيد قد يؤدى إلى عدم تكراره

مثال: يقول الفرد عملت لساعات طويلة لكى أكتب هذا التقرير وعندما أعطيته للمدير طرحه جانباً دون اهتمام ولم يقل حتى كلمة شكراً في المرة القادمة سوف أفعل كما يفعل الاخرون سأكتب تقريراً عادياً في ساعة واحدة

وأخر يقول لقد قمت بأعمال عظيمة كثيرة ، وتحملت الكثير وعند المكافأة لم يذكرني أحد لا أدرى إن كنت سأقوم بهذا المجهود مرة أخر ى لكى يكافأ غيرى كل مرة.

أشكال التحفيز

١-التعزيز على فترات ثابتة (مكافأة شهرية) أو المرور يوميا أو اسبوعيا على الموظف المجتهد وشكره ببعض الكلمات ليزيد الاداء مثل مجهود طيب أو رائع

٢-التعزيز على فترات متغيرة (تقييم العمل على فترات غير محددة لتقدير العمل)ومكافئته.

٣-التعزيز حسب تحقيق مستويات من الاداء ولكنها غير محددة على وجه الدقة مثل التعزيز حسب نسب ثابتة لكنها

تدور حول رقم متوسط ما

وينبغي التنويع بين أشكال التحفيز لتحقيق

نتيجة جيدة

مفهوم التحفيز وأصله في القرآن والسنة

مفهوم التحفيز: هو كل قول أو فعل أو إشارة تدفع الانسان إلى القيان بسلوك أفضل أو تعمل على استمراره فيه ، وقيل عنه أنه شحن ، وتقوية المشاعر، والاحاسيس الداخلية وتنمية الدافعية التى تقود إلى الأهداف المرسومة.

وأصل التحفيز القائم على الترغيب مذكور في القرآن والسنة من حيث الحث على القيام بالعمل إن كان خيراً أو تركه إن كان شراً قال تعالى { وَسَارِعُوا إِلَى مَغْفِرَةٍ مِنْ رَبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ (١٣٣) الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ (١٣٤)وقول النبى صلى الله عليه وسلم "احرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز» رواه مسلم

وأما التحفيز من حيث الثناء على العمل إن كان خيرا وذمه إن كان شراً قال الله تعالى: ووَهَبْنَا لِدَاوُودَ سُلَيْمَانَ نِعْمَ الْعَبْدُ إِنَّهُ أَوَّابٌ " آية ٣٠سورة ص

قال تعالى (إِنْ تُبْدُوا الصَّدَقَاتِ فَنِعِمَّا هِيَ وَإِنْ تُخْفُوهَا وَتُؤْتُوهَا الْفُقَرَاءَ فَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَيُكَفِّرُ عَنْكُمْ مِنْ سَيِّئَاتِكُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ) (البقرة:٢٧١) وقوله صلى الله عليه وسلم(نعم العبد عبد الله لو كان يقوم الليل)
أهمية التعزيز أو التحفيز في العمل التطوعي :

١- اكتساب السلوك الايجابي

٢- تنمية التفكير الإبداعي في تحقيق الاحتياجات

٣- مساعدة الابناء على الحلول الابتكارية للمشكلات التي تواجههم

٤- يحق الأهداف التي خطط لها القائمون على تنظيم العمل التطوعي

العوامل التي تساعد على تحفيز وتعزيز الابناء:

١- بناء الشعور بالاحترام والتقدير للأبناء بالإطراء عليهم والثناء على انجازاتهم

٢- إفساح المجال للأبناء للمشاركة في تحمل المسئولية

٣- إشعار الابناء بالرضا والقبول لأعمالهم وتشجيعهم على المبادرات التطوعية

٤- إشراك الابناء في التصورات والمقترحات وطلب المزيد من الأفكار

٥- تعليم الابناء كيفية إنجاز الأعمال بأنفسهم وتشجيعهم على ذلك

٦- تذكيرهم المستمر بفضل العمل الذى يقومون به ونتائجه على المستفيدين

٧- نزع الخوف من قلوبهم تجاه المشاركة في الاعمال التطوعية مع التذكير بمرضاة الله

طرق التحفيز

١- عن طريق الخوف (بذكر الاخطار الناتجة من السلوك)

وهذه الطريقة تنجح في بداية الامر ثم تفقد تأثيرها مع الايام

٢-عن طريق المكافآت والحوافز المادية مفيدة في البداية ثم تفقد اهميتها بالوقت

٣-مخاطبه العقل بالإقناع (الاقناع بان الصلاح سيعود بالنفع ويسهم في بناء المستقبل للجميع)

وهذه الطريقة مفيدة جدا ومستمر تأثيرها فترات طويلة

انواع التحفيز:

١- التحفيز الداخلى:(وجود الدافعية من داخل الانسان لفعل معين)

٢- التحفيز الخارجى(ويكون بإحدى وسيلتين – الترغيب أو الترهيب)
<u>طرق التحفيز(سبل تحفيز الابناء)</u>

١- دع ابنك يراك متطوعاً وأشركه في ذلك لتكون القدوة الحسنة

٢- نمى في داخله القيم الدينية الداعية للخير ومساعدة الاخرين

٣- ازرع في نفسه مسئولية الحس الوطنى تجاه المجتمع

٤- علمه الانشغال دائما بفعل الخير لنفسه وللاخرين

٥- علمه التعاطف والعطاء والرحمة وتقديم العون

٦- ناقشه دائما بأنه عليه واجبا تجاه دينه ووطنه ومجتمعه

٧- علمه يعرض الفكرة ويديرها

٨- استمع له وناقشه أفكاره وأحلامه

٩- كافئه معنوياً بالثناء عليه أو بشراء هدية مناسبة لعمره وهواياته عند قيامه باعمال تطوعية وكذلك يمكن نك أن:

- **توعده بالقيام بنزهة لمكان محبب مع الالتزام**
- **تحقق أمنية للابن المبادر تكريما له على التطوع**

نظرية ما سلو واستخدامها في تحفيز الابناء على العمل التطوعي

رتب ما سلو الحاجات الانسانية على شكل هرم تمثل القاعدة الحاجات الفسيولوجية الأساسية ولا يمكن الانتقال إلى حاجه اعلى قبل اشباع الحاجه الاقل ، وهذه الحاجات هى:

١- الحاجات الفسيولوجية وهى الضرورية للبقاء وهى عامه لكل البشر وتختلف من فرد لآخر(ولا يمكن استخدامها للتحفيز في التطوع لدى الابناء)

٢-الحاجه إلى الامن (تعتمد على اشباع الحاجات الفسيولوجية وهى مهمة للفرد لذلك فان شعور المتطوع بعدم الامن يجعله ينشغل فكريا ونفسيا مما يؤثر على عملة – فالأمن يؤدى للإبداع في العمل .(واذا لم يتحقق الامن النفسى للأبناء سيعيق التحفيز على العمل التطوعى)

٣-الحاجه الاجتماعية(الانسان اجتماعي بطبعه يحب الانتماء مع الاخرين والعمل التطوعي فرصه لتحقيق ذلك من خلال تكوين صداقات مع الاخرين (مشاركة الابناء في التطوع يلبى حاجاتهم الاجتماعية للمشاركة)

٤-حاجه التقدير :الشعور بالثقة والاحترام يحسسه بمكانته واهميته وقيمة ما لديه من امكانيات ليساهم في تحقيق اهداف العمل التطوعى (تقدير الابناء باى عمل بسيط)

٥-حاجه تحقيق الذات(تحقيق امال ورغبات وطموحات والاستقلال وتظهر منذ الطفولة وتتطور معه ليتحرر من الاعتماد على الغير)

٧- نظرية الأنساق العامة

وتنظر نظرية الأنساق العامة إلى العالم على أساس ترابطي، فكل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية علاقاته بالكيانات الأخرى والتي تؤثر وتتأثر به، ولا ينظر إليه من ناحية الخصائص المكونة له

كما تفترض نظرية الأنساق العامة بأن الكل أكبر من مجموع الأجزاء المكونة له، وأن الارتباط القائم بين الأجزاء المكونة لأي نسق يؤدي إلى وجود خصائص جديدة في النسق هي بالضرورة نتيجة لهذا الارتباط والاعتمادية المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنسق. فالأسرة كنسق اجتماعي قائم تتكون من مجموعة من الأفراد ولكن الأسرة تعني أكثر بكثير من مجرد مجموعة من الأفراد. فالتفاعلات التي تحدث بين أفراد الأسرة من مودة ورحمة وحب وعطف وتضحية هي أكثر بكثير من تلك التي تحدث بين مجموعة من الأفراد. ولا تكون كل مجموعة من الأفراد أسرة، ولكن كل أسرة تتكون من مجموعة من الأفراد.

وتفترض النظرية كذلك : أن أي تغيير يطرأ على أي من الأجزاء المكونة للنسق فإنه يؤدي بالضرورة إلى حدوث تغيير في النسق بصفة عامة كما يؤدي إلى حدوث تغيير في الأجزاء الأخرى المكونة لنفس النسق

وتفترض نظرية الأنساق العامة بأن لكل نسق يوجد هناك إطارا مرجعيا محددا، ويقصد بالإطار المرجعي مجموعة العادات والتقاليد والقيم وكل ما من شأنه أن يحدد سلوك الأفراد داخل النسق، لذا فإن تحديد الإطار المرجعي يكون ضرورياً لفهم الأنساق.

تصور نظرية الأنساق العامة الأنساق الحية على أنها أنساق مفتوحة دائماً، أي أنها لا تصل إلى مرحلة الانغلاق التام أبدا. فعلى الرغم من وجود حدود لهذه الأنساق إلا أن هذه الحدود يجب أن تكون مرنة إلى حد ما بحيث تسمح بمرور المعلومات

والطاقة. ويجب أن تستورد الأنساق الحية، إذا ما أرادت المحافظة على وضعها والاستمرار في الوجود، المعلومات والطاقة من خارج محيطها، أي من البيئة المحيطة بها وهو ما يسمى بالطاقة الداخلة.

تتضمن الانساق العامة المفتوحة :

- ✓ المدخلات (أفراد المجتمع ومؤسساته وموارده)
- ✓ العمليات التحويلية (التفاعلات بين الافراد والادوار)
- ✓ المخرجات (التقدم ونمو المجتمع)
- ✓ التغذية العكسية

٨- نظرية ثقافة الفقر

لقد استحوذ التفسير الثقافي للفقر على معظم الدراسات الاجتماعية التي تناقش الفقر، حيث حظي مفهوم "ثقافة الفقر" "culture of poverty" باهتمام كثير من علماء الاجتماع. وقد ظهر هذا المفهوم لأول مرة في دراسة العالم الإنثرولوجي الأمريكي الأصل "أوسكار لويس Oscar Lewis" عام ١٩٦٠م، حيث قام بملاحظة خمس أسر فقيرة، في كل من "المكسيك وبورتريكو"، وقد استنتجت هذه الدراسة مجموعة من السمات الخاصة بالفقراء، فرأت أنهم يشعرون بالتهميش، وبالنقص والدونية ، ويتبنون نمطاً خاصاً للحياة اليومية، كما أن تلك العائلات ترتفع فيها نسب الطلاق، وكذلك توجد أسر مهجورة العائل بحيث تصبح المرأة هي المعيلة في تلك الأسر، كما أن الأفراد داخل هذه الأسر لا يشاركون في الحياة الاجتماعية والسياسية للمجتمع، ويستخدمون البنوك والمستشفيات وما شابهها بشكل قليل.

وبناءً على تفسيرات "لويس" فإنه يرى أن الفقر ينتقل من جيل إلى آخر بسبب تأثيره على الأطفال، ففي الوقت الذي يكون فيه أطفال المناطق الفقيرة بين السادسة والسابعة من العمر فإنهم يتشربون القيم الأساسية والسلوكيات النابعة من الثقافة الفرعية، ويكونون غير مؤهلين أو متكيفين فسيولوجياً للاستفادة من فرص التغيير التي قد تسنح لهم خلال حياتهم.

وبناءً على ذلك فإن مضمون "ثقافة الفقر" يشير إلى وجود نوع من الثقافة التي يشترك فيها أبناء المناطق الفقيرة، بحيث يشتركون في قيم وسلوكيات ونظرة واحدة تجاه المجتمع تختلف عن أفراد الأسر غير الفقيرة

ولقد حدد "لويس" سبعين سمّة لما يسميه ثقافة الفقر، ووضعها في أربع مجموعات رئيسة :

الأولى: تصف العلاقة بين الثقافة الفرعية والمجتمع العام، على أساس أن فقدان المشاركة الفعلية والتكامل للفقير في المؤسسات الرئيسة للمجتمع الكبير تعدّ من الخصائص المهمة والحاسمة لثقافة الفقر.

والثانية: تصف طبيعة الأحياء الخربة المحلية، فعندما ننظر لثقافة الفقر على مستوى المجتمع المحلي، نجد أنه على الرغم من المستوى المتدني من التنظيم، إلا أنه يفوق نطاق الأسرة النووية والممتدة.

والثالثة: تصف طبيعة الأسرة، فمن أهم السمات لثقافة الفقر على مستوى الأسرة تجاهل أهمية الطفولة كمرحلة حرجة في دورة الحياة وارتفاع مدى تجاهل الزوجة، والاتجاه نحو اعتماد الأسرة على المرأة، وانعدام الخصوصية، والمنافسة على موارد محدودة، والتعلق بالأم.

أما المجموعة الرابعة: فهي تصف الاتجاهات والقيم وشخصية الأفراد والتي من أهمها الشعور القوي بالهامشية والعجز والاتكالية، والإحساس بالدونية والاستسلام، بالإضافة إلى ارتفاع مدى تكون الأنا الضعيفة وانعدام ضبط النفس، والقدرة الضئيلة على تنويع مصادر الإشباع أو التخطيط للمستقبل كما أن "لويس" يرى أن ثقافة الفقر توجد في دول العالم الثالث أو الدول التي مازالت في مراحلها الأولى نحو التصنيع، وهي بالتالي ليست شائعة في الدول الرأسمالية المتقدمة، وبذلك يكون "لويس" أوضح أن الفقر ليس مجرد نقص وحرمان اقتصادي وسوء تنظيم، وإنما هو طريقة في الحياة حيث تظهر في فترات التغير السريع والتحضر والحروب، لذا فهو لم يلغ العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والنفسية التي تتضمنها ثقافة الفقر، التي تنتج عن جهود الفئة الدنيا في التغلب على المشكلات والشعور باليأس والناجم عن عدم قدرة هذه الفئة أن تحقق النجاح في إطار قيم المجتمع الأكبر وأهدافه

مما سبق يتضح أن المنظور البنائي الاجتماعي لتفسير الفقر يتخذ عدّة أنماط للتفكير والتفسير، حيث نلاحظ أنه نتيجةً لاختلاف توجهات وتخصصات العلماء الذين انطلقوا في تفسيرهم للفقر من هذا المنظور البنائي الاجتماعي فإنهم يرجعون الفقر إلى عدّة عوامل كل بحسب تخصصه،

إلا أنهم يشتركون بشكل واحد في النظرة البنائية التي ترى أن أساس مشكلات الفقر هو سوء في توزيع العدالة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية. كما يشتركون في معارضتهم للوم الفقراء أنفسهم على تسببهم بشكل مباشر في فقرهم،

وهم بالتالي يرون أهمية تدخل الدولة لرعاية أفرادها وتقديم المساعدات المناسبة لهم. ولعل هذا التوجه يتناسب بشكل كبير مع النظرة الإسلامية للفقر حيث لابد من تقديم الرعاية الاجتماعية للمحتاجين في المجتمع لضمان تحقق كل من مبدأ التكافل الاجتماعي والعدالة الاجتماعية ومبدأ تكافؤ الفرص

ومما تقدم وبناء على تفسيرات لويس

فانه يرى ان الفقر ينتقل من جيل الى اخر بسبب تأثير على الأطفال ففي الوقت الذي يكون فيه أطفال المناطق الفقيرة بين السادسة والسابعة من العمر فانهم يتشربون القيم الأساسية والسلوكيات النابعة من الثقافة الفرعية .

كما ان لويس يرى ان الثقافة الفقر توجد في دول العالم الثالث والدول التي مازالت في مراحلها الأولى نحوى التصنيع .

وبذلك يكون وضح لويس ان الفقر ليس مجرد نقص ، وحرمان اقتصادي وسوء تنظيم انما هو طريقة في الحياه حيث تظهر في فترات التغير السريع والتحضر والحروب .

وبناء على ما سبق

فان تفسير الفقر من منظور «مفهوم ثقافة الفقر» قد يحمل بين طياته نوعا من التجني على الفقراء خاصه عندما يتم وصمهم ببعض الصفات التي تؤثر على تعامل الاخرين معهم

وقد اوضحت الدراسات السابقة التي انتقدت هذا المفهوم ان الفقراء يرغبون في العمل والمشاركة المجتمعية وأنهم في كثير من المناطق على مستوى العالم يقومون بذلك بالفعل ، وان ما لديهم من سمات ما هو الا نتيجة الوضع الذي يعيشونه والذي يمكن ان يتخلصوا منه بالتعليم والتأهيل الاجتماعي والاقتصادي الملائم

تعقيب على النظريات

من خلال سرد النظريات المفسرة للعمل التطوعي نلاحظ وجود ارتباط وثيق بالعمل التطوعي أو ما يسمى بالمساندة الاجتماعية التي تعني المعاضدة والمؤازرة والمساعدة على مواجهة المواقف المختلفة ، وهي مفهوم أضيق بكثير من مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية حيث يعتمد العمل التطوعي والمساندة على إدراك الأفراد بشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشمل أولئك الأفراد الذي يثقون فيهم ويمكن الاعتماد عليهم ، وتركز النظريات في مجملها على التفاعل الاجتماعي الإيجابي المحقق للأمن والانتماء واحترام الذات ومعايير الصحة النفسية السليمة.

اختيار من متعدد :

العالم الذي أوضح أن الفقر ليس مجرد نقص وحرمان اقتصادي وسوء تنظيم وإنما هو طريقة في الحياة حيث تظهر في فترات التغير السريع هو :

- ماكس فيبر

– أوسكار لويس

– روبرت مرتون

– دوركايم

س: تركز نظريات العمل التطوعي في مجملها على :

- الصراع

– التفاعل

– المنافسة

- التكامل

النظرية تحاول تفسير السلوك الاجتماعي بالرجوع إلى تفسير النتائج هي :

الدور

- التبادل الاجتماعي

– البنائية

– الازمة

: نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها الشخص في موقف معين يشير الى : -

-المهنة

– الدور

– التفاعل

- الروتين