

---

**عنوان الورقة :**  
**التخطيط والتنظيم في إدارة المتطوعين**

**مقدمها :**  
**المهندس / فوزي بن علوي الجعيد**

## ملخص البحث

تتضمن هذه الورقة عرضاً لبعض المفاهيم والآليات المتعلقة بالمتطوعين وكيفية إدارتهم وتنظيم أعمالهم والتخطيط لاستغلال قدراتهم وإمكاناتهم في خدمة المجتمعات من خلال العمل التطوعي .. والمحاور الرئيسية التي تتناولها هذه الورقة هي كالتالي :

- ١- طبيعة الأعمال المطلوب التطوع فيها .
- ٢- تحديد عدد المتطوعين المطلوب .
- ٣- إسناد الأعمال المناسبة للمتطوعين حسب قدراتهم العلمية والعملية .

كما تشير الورقة - كمقدمة وتوطئة لمثل هذا الموضوع الهام ومن خلال هذه العناصر - إلى بعض المفاهيم الضرورية التي تتعلق بالتطوع في الأعمال الخيرية ، وكذلك تتطرق إلى بعض الأسس المعينة على التخطيط واختيار الأعمال الملائمة للمتطوعين وتحديدها ، وكيفية تفعيل قدراتهم وطاقاتهم واستغلالها في الأعمال الخيرية التطوعية بشتى أنواعها ، وذلك من خلال الأمور التالية :

- أهمية العمل التطوعي .
- تعريف التطوع .
- صفات المتطوع .
- أهمية استقطاب المتطوعين .
- أسباب نجاح العمل التطوعي .
- أسباب ضعف الإقبال على العمل التطوعي .
- ضوابط عامة للعمل التطوعي .
- إدارة المتطوعين .

**مقدمة :**

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .. أما بعد :

فلا شك أن العمل التطوعي قد ارتبط ارتباطاً وثيقاً بتعاليم ديننا الحنيف الذي أبرز هذه الأعمال التطوعية الخيرية في أبهى صورها إذ يقول الله سبحانه وتعالى : (( ومن تطوع خيراً فإن الله شاكر عليم )) ، وهو ما يدل على أن التطوع في أعمال الخير يستوجب شكر الله لعباده ودليل قاطع على مشروعية الخدمة التطوعية والحث عليها.

وورد في السنة الشريفة أحاديث كثيرة تحض على الإكثار من أعمال التطوع وخدمة الناس ابتغاء مرضاة الله سبحانه وتعالى ، فمنها قوله ﷺ عندما سأله أبوذر ؓ قال : ( قلت : يا رسول الله ، أي الأعمال أفضل؟ قال : ( الإيمان والجهاد في سبيل الله ) . قلت : فأبي الرقاب أفضل؟ قال : ( أنفسها عند الله وأكثرها ثمناً ) . قلت : يا رسول الله ، إن ضعفت عن بعض العمل؟ قال : ( تعين صانعاً أو تصنع لأخرق ) . وهذه من الأعمال التي يقوم بها الإنسان تطوعاً وخدمة ليفيد المحتاجين .

ولا يزال العمل التطوعي يجد المكانة المرموقة في مجتمعات العالم المعاصر، ويأخذ حيزاً كبيراً من اهتماماته لما له من أهمية عظيمة في تنمية المجتمعات .

وموضوع ( التخطيط والتنظيم في إدارة المتطوعين ) من الموضوعات الهامة التي تستلزم العناية بها ، لأنها تشكل حجر الزاوية لقضية التطوع في العمل الخيري أياً كان نوعه .. وقبل البدء في تفاصيل هذا الموضوع ، لعل من الأنسب ذكر بعض المقدمات الهامة حول هذا الأمر، وهي كالتالي :

**أهمية العمل التطوعي :**

يمكن القول بأن أهمية العمل التطوعي تكمن في أنه تعبير مهم عن حيوية المجتمع وتفاعله ومدى إيجابيته ، وقد أصبح تقدم المجتمعات الإنسانية تقاس بحجم المنظمات التطوعية وإعداد المتطوعين بها ..

ولكي نبرز أهمية العمل التطوعي والدور المهم الذي يؤديه في حياة المجتمع لا بد أن نشير إلى نتائج هذا العمل ، ومنها :

- ١- أثر المشاركة في العمل التطوعي على الفرد في نمو قدراته وإدارته .
- ٢- أثر مشاركة الأفراد والمجتمع في التغييرات التي تتم للمجتمع .
- ٣- يربط ما بين الجهد الحكومي والأهلي لتحقيق هدف واحد .
- ٤- حاجة المجتمع للتقليل من أخطار العزل الاجتماعية والسلوك المتمرد .
- ٥- استكمال النقص في الخدمات الاجتماعية والصحية .
- ٦- التقريب بين الطبقات الاجتماعية من خلال التعرف على الظروف التي يعيش فيها كل منهم .
- ٧- تنمية مقدرة المجتمع على مساعدة نفسه عن طريق الجهود التي يبذلها المتطوعون .

**تعريف التطوع :**

تطرق عدد من الباحثين إلى تعريف التطوع في الأعمال الخيرية أو الاجتماعية ، ولعل أنسب التعاريف التي يمكن إيرادها ، هي :

- التطوع : هو الجهد الذي يبذل عن رغبة واختيار بغرض أداء واجب اجتماعي دون توقع جزاء مالي<sup>(١)</sup> .

وعرّف بعضهم المتطوع بتعاريف ، منها :

- المتطوع : هو الشخص الذي يتمتع بمهارة أو خبرة معينة والذي يستخدمها لأداء واجب اجتماعي عن طواعية واختيار ودون توقع جزاء مالي<sup>(٢)</sup> .

(١) خدمة الجماعة في المجتمع الاشتراكي / أنيس عبدالله  
(٢) إدارة المؤسسات الاجتماعية / د. سعد الطروق حمودة .

**صفات المتطوع :**

لا بد للمتطوع من صفات حسنة يتحلى بها ، وسمات طيبة يتميز بها ، وذلك حتى يقوم بدوره التطوعي خير قيام وعلى أكمل وجه ، وحتى يؤدي رسالة المنظمة التي ينتمي إليها من خلال تطوعه معها للمشاركة في برامجها وفعاليتها ، وينقل صورة واضحة طيبة عنها ، وهذه الصفات وإن كان حرياً بكل مسلم أن يتحلى بها ، فإنها في حق المتطوع أكد .. ومن هذه الصفات :

- ١- احترامه للناس وتقبله لظروفهم الفردية والرغبة في مساعدتهم .
- ٢- النصح الفعلي والاتصالي الذي يمكن من العمل .
- ٣- القدرة على العمل مع الناس .
- ٤- القدرة على تحمل المسؤولية أو الاعتماد عليه في القيام بالأعمال التي في حدود طاقته .
- ٥- لدية القدرة الكافية من المستوى العلمي والعملية التي تمكنه من القيام بالعمل المكلف به .
- ٦- الإحساس بالمسؤولية والانتماء والرغبة في خدمة مجتمعه .
- ٧- لديه القدرة والاستعداد ليعطي من وقته القدر اللازم للعمل التطوعي .
- ٨- الاهتمام بالمشاكل الاجتماعية والأسرية للمجتمع الذي تنفشى منه .
- ٩- القدرة على التعامل مع العاملين في الجمعية في تناسق وانسجام .
- ١٠- أن يكون من ذوي السمعة الحسنة في المجتمع .
- ١١- لديه الحيوية وقوة الاحتمال والبعد عن الضعف .
- ١٢- بعد النظر و القدرة على التنبؤ باحتياجات المجتمع .
- ١٣- أن يكون من المشهور عنهم التفاضل والصبر والاحتمال والموثوق بهم من أفضل أفراد المجتمع ( خاصة أعضاء مجالس الإدارات ) .

**أهمية استقطاب المتطوعين :**

يعد استقطاب المتطوعين من الجوانب الاستراتيجية والاستثمارات الهامة في المشاركة في عمل الجمعيات ، فنجاح الجمعيات في تحقيق أهدافها يعتمد على إيجاد وتوظيف الكفاءات المناسبة في عملها وإتاحة الفرصة لقطاع عريض من الخبيرين من أفراد المجتمع للمشاركة في أعمال وبرامج الجمعيات .

وعمليه استقطاب المتطوعين تتطلب تحديد نوعية الأعمال المطلوب عملها والمتطلبات الواجب توفرها فيمن يقوم بهذا العمل ويراعي فيها قدراتهم ومهاراتهم وخصائص الشخصية وظروفهم الخاصة .

#### أسباب نجاح العمل التطوعي :

العمل التطوعي لا بد له من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح ، ولذلك من الأهمية بمكان معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها ، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق ليتم البعد عنها وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضها .. ومن أسباب نجاح العمل التطوعي ما يلي :

- ١- وجود تخطيط لأعمال المتطوعين ومهامهم تتسم بالوضوح والواقعية تساعد على أداء واجبهم على أفضل وجه .
- ٢- أن يتفهم المتطوع بوضوح رسالة المنظمة وأهدافها .
- ٣- أن يوكل بكل متطوع العمل الذي يناسب إمكانياته وقدراته .
- ٤- فهم المتطوع للأعمال المكلف بها والمتوقع منه .
- ٥- أن يلم المتطوع بأهداف ونظام وبرامج وأنشطة المنظمة وعلاقته بالعاملين فيها .
- ٦- أن يجد المتطوع الوقت المطلوب منه قضاؤه في عمله التطوعي بالجمعية .
- ٧- الاهتمام بتدريب المتطوعين على الأعمال التي سيكلفون لها حتى يمكن أن يؤديها بالطريقة التي تريدها المنظمة .
- ٨- تصدير العمل الجيد .
- ٩- إيضاح الهيكل الإداري للمنظمة للمتطوعين .
- ١٠- إجراء دراسات تقويمية لأنشطة هؤلاء المتطوعين في المنظمة .

#### أسباب ضعف الإقبال على العمل التطوعي :

- ١- انعدام التخطيط المناسب أو ضعفه مما يؤدي إلى عدم وضوح رؤية المتطوع للعمل التطوعي والدور الذي سيقوم به ، وبالتالي الانصراف عنه وعدم الإقبال عليه .
- ٢- الخوف من الالتزام لأنه سيجعله بعض المسؤوليات .

- ٣- الجهل بأهمية العمل التطوعي وفضله .
- ٤- الفكرة السيئة لدى بعض الناس عن العمل التطوعي .
- ٥- نشاط المنظمة ليس ذا قيمة بالنسبة للمجتمع .
- ٦- تعارض وقت البرامج والأنشطة مع أوقات الراغبين في التطوع .

#### ضوابط عامة للعمل التطوعي :

هناك ضوابط هامة تتعلق بمشاركة المتطوعين في الأعمال الخيرية والاجتماعية ونحوها ، وهي مما ينبغي للقائمين على المؤسسات والجمعيات الخيرية معرفتها وإدراكها تماماً ، وذلك لأنها تسهم – بإذن الله تعالى – في حفظ العمل الخيري وتحقيق أهدافه المرجوة منه ، وتأتي به عن التخطيط والفوضوية ، ومن هذه الضوابط ما يلي :

- ١- يجب أن تكون المسؤوليات الأولى التي تعطى للمتطوع بسيطة وتتفق مع قدراته وإمكاناته وذلك لضمان نجاحه واستمراره في التطوع .
- ٢- عدم إساءة المسؤوليات المالية والمخازن للمتطوعين .
- ٣- توفير مشرفين قادرين على تنمية قدرات المتطوعين على النمو والإقبال على العمل مع كشف قدراتهم للاستفادة منها أحسن استفادة .
- ٤- معاملة المتطوعين كأفراد مسؤولين وتشجيعهم على تحمل مسؤوليات بعض الأمور .
- ٥- يجب أن يشعر المتطوع بأهمية مساهمته وهنا تبرز أهمية إلمامه بنتائج البرامج التي عمل بها .

وبعد هذه المقدمة التي أرى أنه لا بد منها كأرضية نطلق منها للحديث حول عناصر

الموضوع ( التخطيط والتنظيم في إدارة المتطوعين ) وعناصره ، من خلال عناصره الرئيسية :

- تحديد طبيعة الأعمال المطلوب التطوع فيها .
- تحديد عدد المتطوعين المطلوب .
- إسناد الأعمال المناسبة للمتطوعين حسب قدراتهم العلمية والعملية .

### التخطيط والتنظيم في إدارة المتطوعين

إن المتابع للأعمال التطوعية الخيرية القائمة الآن يلاحظ ضعف وانعدام التخطيط في العمل الدعوي بعمومه وفيما يتعلق بالعمل التطوعي بخصوصه ، مما أسهم في إضاعة الكثير من الجهود وأضعف ثمار أعمالهم التطوعية.

لذا فإن أي عمل لكي يكتب له النجاح - بإذن الله تعالى - لا بد له من خطة ودراسة توضح أهدافه ومقاصده ، لأن من أهم أسباب نجاح الأعمال التخطيط المسبق لها ، والتطوع وعمل الخير وبذل المعروف من أهم وأشرف الأعمال ، لذا لا بد من خطة تتحقق من خلالها التنمية الشاملة للمجتمع .

#### تعريف التخطيط :

هو : التفكير المنظم اللازم لتنفيذ أي عمل ، والذي ينتهي باتخاذ القرارات المتعلقة بما يجب عمله ، ومتى يعمل وكيف ، وما هي الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة لتنفيذه .  
أو هو : عملية وضع الأهداف وتوضيحها وتحويلها إلى أهداف مرحلية وإجرائية وكتابة برنامج زمني لتنفيذها .

#### أهمية التخطيط والتنظيم في الأعمال التطوعية :

- ١- التخطيط هو الجسر الذي نعبر من خلاله للوصول إلى أهدافنا .
- ٢- يساعد التخطيط على سرعة إنجاز العمل بالشكل المطلوب .
- ٣- يؤدي التخطيط إلى المعرفة والمتابعة الصادقة لما سيتم تنفيذه .
- ٤- يحافظ على الوقت والجهد والمال من الضياع .
- ٥- يقضي على الفوضى .
- ٦- يساعد على اختيار طرق العمل المناسبة والملائمة لكل متطوع حسب قدراته وإمكاناته .
- ٧- يساعد على ترتيب الأولويات لدى العاملين والقائمين على البرنامج .
- ٨- يساعد في تحديد مواعيد زمنية بضبط بدء الأنشطة وإنهائها .
- ٩- يساعد على استمرارية الجهود والأعمال في الجمعيات الخيرية .
- ١٠- يساعد في تحديد مهام المتطوعين في البرامج والمهام وطريقة أدائها .



- ١١- يزيد من فاعلية وإنتاجية المتطوعين .
- ١٢- يساعد على جعل البرامج والخطط أكثر شموليةً وتكاملاً .
- ١٣- يضع التخطيط جميع المتطوعين أمام مسؤوليات محددة يحاسبون عليها في الدنيا والآخرة .
- ١٤- يساعد على معرفة مواقع الضعف لدى المتطوعين ، ومن ثم تحديد البرامج التدريبية اللازمة للارتقاء بالمتطوعين من كافة الجوانب العلمية والإدارية والقيادية .

### إدارة المتطوعين ( إدارة الموارد البشرية ) :

لا بد من التأكيد على أهمية وجود إدارة متخصصة تقوم بتنفيذ هذه العناصر وتحقيقها بالصورة الجيدة ، وهي إدارة المتطوعين ( إدارة الموارد البشرية ) .

ونظراً لأهمية الموارد البشرية والتي تمثل الصدارة بين الموارد التي تحتاجها المنظمات والجمعيات لتحقيق أهدافها ، فإنها لا تستطيع تحقيق أهدافها إلا من خلال العنصر البشري (متطوعين وغيرهم) .

ودور المتطوعين وتأثيرهم في كفاءة الجمعيات الخيرية ، وزيادة أعدادهم في هذه الجمعيات وزيادة مشاركتهم تستلزم وجود إدارة متعلقة بهم تقوم بالتخطيط والتنظيم والتقويم لهم مما يضمن اجتذاب أكفأ العناصر وتنمية قدراتهم وتهيئة الظروف الملائمة لاستخراج أفضل طاقاتهم وبناء كفاءتهم للعمل في جميع أعمال المنظمات والجمعيات بما يحقق أهداف الجمعيات وأهداف العاملين فيها .. ويمكن إيجاز مهام إدارة المتطوعين ، فيما يلي :

#### ١- الحصول على الموارد البشرية :

يعتبر الحصول على الموارد البشرية الكفأة للإشراف والعمل في الجمعيات والبحث عنهم وجذبهم للعمل واختيار أفضل العناصر المؤهلة بما يتفق ومتطلبات العمل ، أولى الوظائف الأساسية ومن ثم تصنيف المتطوعين بعد تصنيف الوظائف المتوفرة لدى المنظمة أو الجمعية والتي تحتاج إلى شغلها بهؤلاء المتطوعين .

#### ٢- تنمية الموارد البشرية :

وهي عملية تنمية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات ، وتشمل :

- أ / مفاهيم أساسية في التدريب .
- ب / تحديد الاحتياجات التدريبية .
- ج / تصميم وتقييم البرامج التدريبية .

٢ - حسن استخدام الموارد البشرية : وذلك ضماناً لاستخراج أفضل ما في المتطوعين من طاقات وحسن معاملتهم وتسيير شؤونهم ، ووضع المتطوع في المكان المناسب الذي يلائم قدراته وميوله ، ويستطيع أن يقدم من خلاله أكبر إنجاز ممكن بالمقارنة مع غيرها من الأعمال .

### آلية تحديد الأعمال المطلوب التطوع لها وإسنادها للمتطوعين حسب قدراتهم العلمية والعملية وتحديد الأعداد المناسبة لها

من الأهداف الرئيسية في إدارة المتطوعين هو وضع كل فرد في العمل الذي يلائم ظروفه وخبراته ورغباته وإسناد كل عمل للفرد الذي يصلح له .. للوصول لهذه الغاية يتطلب معرفة مواصفات الأعمال المطلوب تنفيذها عن طريق المتطوعين ، ويتم ذلك من خلال تحليل وتوصيف الأعمال .

وتحليل الأعمال هو تحديد معالم كل عمل ، وأما التوصيف فهو كتابة الوصف الكامل للمعلومات التي أفرزها التحليل .

#### استخدامات تحليل الأعمال وتوصيفها :

يعتبر تحليل الأعمال وتوصيفها اللبنة التي يرتكز عليها برنامج إدارة المتطوعين ، فتحليل الأعمال وتوصيفها يحدد مسؤوليات وواجبات شاغلي الأعمال ، وبذلك يعرف المتطوعون ما الدور المطلوب منهم ، وهو يساهم في وضع نظام سليم تسير عليه المنظمة في الاختيار والتكليف ، كما أنه يعد الأساس لبرمجة التدريب وإعداد العاملين وتأهيلهم لمتطلبات العمل ورفع مستوياتهم في الإدارة ، ولا شك أن عملية التحليل والتوصيف تعد ركناً من الأركان الأساسية في تخطيط القوى العاملة في المنظمات .

#### مراحل تحليل الأعمال وتوصيفها :-

تتكون عملية تحليل الأعمال وتوصيفها من ثلاث خطوات ، هي :

- ١- تصميم العمل .
- ٢- عملية التحليل ، وتتضمن :
  - أ. جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالخبرات والمؤهلات.
  - ب. طرق جمع المعلومات.
- ٢- توصيف الأعمال .

**أولاً / تصميم العمل :**

وهي عملية تشمل تحديد مفهوم العمل ومستواه ، أو وضع حدود حول بداية العمل ونهايته ، وهي أولى خطوات التحليل وعن طريقها تحديد أنواع الأعمال الواجب توفرها ، وقد تؤدي هذه العملية إلى إلغاء بعض الأعمال واستحداث بعضها .

**ثانياً / عملية تحليل الأعمال :**

بعد الانتهاء من تحديد أنواع الأعمال الواجب توفرها تبدأ عملية التحليل ، وهي عملية تختلف عن التصميم ، وهي تشمل حصر كافة أوجه النشاط الذي يتطلبه العمل من المؤهلات اللازمة ، والواجبات المطلوبة ، والمسؤوليات الملقاة على شاغلي العمل ، والإشراف عليهم وظروف تأديته وشروط من يشغله ومؤهلاته ..

**وهذه العملية تتضمن مرحلتين :**

أ. مرحلة جمع المعلومات.

ب. مرحلة انتقاء الطريقة الملائمة لجمع المعلومات.

**أ / مرحلة جمع المعلومات ، وتشمل :**

- ١- معلومات متعلقة بالخبرات والمؤهلات والصفات الشخصية الواجب توفرها بشاغلي العمل.
- ٢- وصف الواجبات المطلوبة يومياً ودورياً وعرضياً .
- ٣- معلومات عن المسؤوليات الملقاة على عاتق شاغلي الوظيفة بأنواعها .
- ٤- ظروف العمل وهي ظروف تحيط بالعمل أو من جرائه .

**ب / انتقاء طريقة جمع المعلومات :**

إن طرق الحصول على المعلومات وطرق جمعها كالآتي :

- ١- طريقة الاستقصاء .
- ٢- طريقة المقابلة .
- ٣- طريقة قائمة الأسئلة والمقابلة .

**ثالثاً / توصيف الأعمال :**

التوصيف هو كتابة وصف كامل للعمليات والمهام والمسؤوليات والمؤهلات التي يتطلبها العمل إلى جانب الظروف التي يتم بها .

وفكرة التوصيف ليست فكرة حديثة ، ولكن الحديث فيها أنها خضعت لأسس فنية أساسها التحليل الدقيق لمكونات الأعمال وكتابة مواصفاتها ..

**والمعلومات التي يتضمنها التوصيف قسمين :**

أ / قسم خاص بطبيعة العمل نفسه .

ب / قسم خاص بمواصفات الفرد الذي يشغل هذا العمل .

**محتويات استمارة التوصيف :****لا بد لاستمارة التوصيف أن تشمل العناصر التالية :**

الخبرات والمؤهلات العلمية لشاغل العمل ، ووصف الواجبات المطلوبة التي تؤدي يومياً ودورياً ، والمسؤوليات الملقاة على عاتق شاغلي العمل ، كما تتضمن الإشراف بأنواعه المباشر منه وغير المباشر وحدوده وعلاقة العمل بالأعمال الأخرى .. وأخيراً ظروف العمل الاعتيادية وغير الاعتيادية .

**العنصر الأول : تحديد طبيعة الأعمال المطلوب التطوع لها**

لا شك أن الأعمال التي يمكن أن يقوم بها المتطوع كثيرة جداً ، ولكن تحديد طبيعة الأعمال المناسبة لتكليف المتطوعين بها ستساهم في فعالية المتطوعين وزيادة رغبتهم في العمل ، لذا ينبغي مراعاة قدراتهم وميولهم وإسناد الأعمال المناسبة لهم من خلال الضوابط التالية :

- ١- أن تكون الأعمال التطوعية محفزة للمتطوعين ومرغبة لهم في المشاركة .
- ٢- أن تكون متيسرة وسهلة يمكن القيام بها وتنفيذها .
- ٣- أن تناسب إمكانات وقدرات ورغبات المتطوعين .
- ٤- أن لا تكون الأعمال التطوعية من الأعمال الأساسية التي ينبغي عليها أعمال أخرى ، مثل الإدارة التنفيذية ، أو إدارة جهة فعالة في الجمعية .
- ٥- ألا تكون الأعمال التطوعية طويلة الأجل في التنفيذ .
- ٦- أن تكون على شكل برامج ومشروعات وأسهم تشبع احتياجات المتطوعين .
- ٧- أن تشمل الأعمال الاجتماعية .

- ٨- أن تكون هذه الأعمال التطوعية من الأعمال المهنية كالإسعافات الأولية وغيرها .
- ٩- أن تكون الأعمال واضحة وبعيدة عن التعقيد والروتين حتى يتمكن المتطوع من القيام بها برغبة وكفاءة.
- ١٠- أن تكون الأعمال التطوعية ذات وقت محدد .
- ١١- ألا تكون الأعمال التطوعية متعلقة بالنواحي المالية كأمانة الصندوق والمحاسبة .
- ١٢- ألا تكون الأعمال التطوعية متعلقة بالمستودعات والمخازن وأمانتها وصرفها .

### العنصر الثاني : تحديد عدد المتطوعين المطلوب

يعتمد تحديد عدد المتطوعين المطلوب لأي منظمة أو جهة خيرية على نوعية العمل وطبيعته وحجمه ، وعلى حجم المنظمة نفسها وتوسعها ومدى انتشارها وحدود نطاقها .

فالأعمال تختلف في أعداد المتطوعين لها ، وتبقى الأعمال المتعلقة بالنواحي الإعلامية والتعريفية بالمنظمة أو الجمعية أو الأعمال المتعلقة بالدعم المالي ، فهذه الأعمال تستوعب أكبر عدد ممكن من المتطوعين ، بل كثير من المنظمات والجمعيات لا تضع عدداً محدداً لهذه الأعمال وتحاول استقطاب أكبر عدد ممكن في هذه الأمور لما لها من أثر إيجابي على سير عمل المنظمة أو الجمعية .

وهناك أعمال لها مهام محددة ونطاق محدود ، فهذه الأعمال تحتاج إلى عدد معين من المتطوعين للقيام بها .

ولكي يمكن تحديد العدد المطلوب من العاملين لا بد أن يبنى هذا التحديد وهذه الاحتياجات على الآتي :

- خطة الموارد البشرية : والموضوعة من قبل المنظمة أو الجمعية ، والتي هي من الأهمية بمكان لتحديد الأعداد المطلوبة خلال فترة تنفيذ الخطة المقرر لها فترة زمنية محددة .

والخطة لا شك ستراعي حجم العمل المطلوب تنفيذه ، وكذلك تحديد أعداد المتطوعين ومؤهلاتهم وقدراتهم ، لأن من أهم الضوابط التي يجب أن تراعى في تحديد الأعداد ، أن يكون المكلفين بإدارة هذه الأعمال قادرين على إدارتها ، وكذلك مراعاة العبء الذي يستطيع أن يقوم به المتطوع .

ويعتمد تحديد الأعداد على أسلوبين ، هما :

الأسلوب الأول : وهو التنبؤ بالعدد المطلوب ، وذلك بناءً على عبء العمل والمبني على المسؤولية التي يستطيع المتطوع القيام بها ، وتقدير هذا العدد يقوم به أهل الخبرة من مستشارين ومديرين تنفيذيين أو ممارسين سابقين للعمل .

الأسلوب الثاني : وهو الأسلوب الإحصائي والذي يعتمد على إحصائية سابقة للمهام والدور القائم بكل مهمة .

### العنصر الثالث : إسناد الأعمال المناسبة للمتطوعين حسب قدراتهم العلمية والعملية

- بناءً على ما سبق من تحديد الأعمال المطلوب التطوع لها ، وبناءً أيضاً على استقصاء نظام الأعمال التي يمكن فتح مجال التطوع لها والمشاركة فيها ، تبين أنها تندرج تحت ما يلي :
- ١- أعمال البحث الاجتماعي .
  - ٢- الأعمال الإدارية والمكتبية .
  - ٣- المشاركة في حملات جمع التبرعات .
  - ٤- المشاركة في عضوية اللجان التي تقدم خدمات للجمعيات .
  - ٥- الإشراف الإداري العام وتحديد سياسات العمل ورسم الخطط (كما هو الحال مع أعضاء مجالس الإدارات)
  - ٦- المشاركة في البرامج العامة المباشرة ( المخيمات - البرامج التوجيهية - ... ) .
  - ٧- الأعمال الفنية كالخدمات الطبية كمستشارين أو مشاركين في حملات العمل التطوعي .
  - ٨- الأعمال الاستشارية ( إدارية - اجتماعية - قانونية - حاسب آلي - ... ) .
  - ٩- المشاركة في برامج العلاقات العامة والإعلام والتي تسعى إلى إبراز جهود وأعمال وبرامج الجمعيات أمام فئات المجتمع .
  - ١٠- المشاركة في إعداد الدراسات والبحوث الاجتماعية عن واقع المجتمع وما يحتاجه .

### الخاتمة

إن الأمم اليوم تتباهى بما عندها من إمكانيات متاحة وقدرات متوفرة ، ومنها أعداد المتطوعين لديها في مجالات التنمية المتنوعة ..  
والعمل التطوعي يسهم - بلا شك - في رفعة الأمة ويؤدي إلى تساند أفرادها ، وإيجاد روح التعاون والمحبة فيما بينهم ، وكلما سما هدف المتطوع كان عمله أكثر قيمة ، وأوسع خيراً ، وأعظم فائدة .  
والمتطوع يرى ما لا يراه غيره بحكم احتكاكه بعامة الناس ورؤيته لأحوالهم وشؤونهم ، وهو يحكم ما في قلبه من محبة للناس يندفع إلى مساعدتهم ، وبحكم إيمانه يحب لهم ما يحبه لنفسه .  
ومن يعيش أجواء الأعمال التطوعية لا يحب أن يغادرها ، ويشعر بتفهم عميق لنفسية من يشاركه إياها..

والتخطيط والتنظيم في إدارة المتطوعين هي من أولى الواجبات اللازمة على المؤسسات والمنظمات والجمعيات تجاه هذه الفئة ، لأنها تساعد في تحديد مسار المتطوعين في العمل ، وإعانتهم على اختيار المناسب لهم من الأعمال التطوعية ، وتحدد لهم واجباتهم ومسؤولياتهم التي يُنتظر منهم القيام بها خير قيام وعلى أكمل وجه ، واستغلال طاقاتهم وإمكاناتهم وقدراتهم التي تطوعوا بها فيما يخدم دينهم ومجتمعاتهم ، وستكون عامل جذب واستقطاب لغيرهم من المتطوعين ..

والله أعلم ، وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ، والحمد لله رب العالمين ..



---

### المراجع

- ١- إدارة الموارد البشرية / د. أحمد ماهر.
- ٢- السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد / د. عبدا لغفار حنفي.
- ٣- أساسيات في الإدارة / د. كامل المغربي ومجموعة من المؤلفين.
- ٤- إدارة الأفراد / د. مهدي حسين.
- ٥- إدارة المؤسسات الاجتماعية / د. هناء حافظ بدوي.
- ٦- خدمة الجماعة في المجتمع الاشتراكي / أنيس عبد الملك.