العمل التطوعي و خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار

مروان يوسف أحمد كعكي
إدارة الخدمات الاجتماعية - الهيئة الملكية بينبع

ملخص البحث:

العمل التطوعي من أفضل القربات وركيزة أساسية في بناء المجتمع ومدلول واضح على تماسك أفراده، والعمل التطوعي يختلف من مجتمع لآخر، ولكنه في مجتمعنا الإسلامي له ارتباط قوي في العمل الصالح، ومن هنا فقد ركزت رؤية المملكة ٢٠٣٠ على العمل التطوعي وتوجيهه لتنمية المجتمع.

وتزداد عظمة العمل التطوعي عندما يوجه لخدمة وفاد بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين زائري مسجد النبي الكريم -صلى الله عليه وسلم -ويعتبر أيضًا من القيم الوطنية وسلوك حضاري يقوم به المتطوع تجاه وطنه ... وتعتبر خدمة الحجاج والمعتمرين رغبة يستشعرها المواطن السعودي ابتغاء وجه الله وكرماً لوفاد الرحمن ... إلا أن هذه الرغبة تصطدم بعقبات الانضمام الى قافلة المتطوعين منها عدم وضوح المطلوب من المتطوع ما المطلوب منه وكيف يعمل ومدى تقدير لعمله الذي يقوم به ، وما يواجهه المتطوع من ضغوط المؤسسات الخيرية المختلفة ، إن واقع الامر يشير إلى أن هناك فجوة كبيرة بين رغبة المتطوع وبين قيامه بالعمل التطوعي ، واتضح ذلك من حالة الاستطلاع التي قمت به على عدد ٢٠٠ شخص من ذكر وأنثي والذي يعد مؤشر واضح إلى وجود الفجوة أدت إلى أن عدد المتطوعين يتناقص ... ولعلى وجود مراكز متخصصة تعتني بالمتطوعين وتوجيه طاقاتهم أمرًا مهمًّا لاسيما أن التطوع هو أحد دعائم اكتمال العمل الحكومي ، قد تفقد أهميتها لتجاهل المتطوع وتركه في حيرة ما يريد أن يقدم؟ مما يضعف الرغبة لديه من تكرار التجربة.

المقدمة:

الحمدلله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الامين صل الله عليه وعلى آله وصحبه المهاجرين منهم والأنصار ومن سار على نهجه واتبع هداه الى يوم الدين وبعد:

فإن العمل التطوعي يعد من أفضل القربات، لاسيما إذا تعلق بمساعدة وفاد بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين لاداء مناسكهم بيسر وسهولة وكذلك الزوار لمسجد النبي صل الله عليه وسلم.

لقد أصبح العمل التطوعي بشكله العام ركيزة اساسية في بناء المجتمع ونشر التماسك الاجتماعي بين المواطنين مما ينعكس إيجابًا على توحيد الجهود نحو خدمة ومساعدة وفاد بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين والزوار.

وتنبع مشكلة البحث من احتياج إبراز اهمية العمل التطوعي في خدمة بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين وكذلك زوار مسجد النبي -صلى الله عليه وسلم- شراكةً مع قطاعات الدولة المختلفة.

أولًا: مفهوم التطوع ونشأة العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.

التطوع:

لغة: تفعل من الطاعة، تطوع كذا: تحمله طوعاً، وتكلف استطاعته، وتطوع له: تكلف استطاعته حتى يستطيعه، وتطوع به: تبرع به لم يلزمه ولكنه انقاد مع خير أحب أن يفعله، ولا يقال هذا الا في باب الخير (١)

(انظر المفردات، الصحاح، أساس البلاغة، معجم مقاييس اللغة، مادة (ط وع).

اصطلاحاً: التطوع: تحمُل المؤمن فعل خير غير واجب عليه، راغباً فيه، مُتبرعاً به، ذات نفسه (٢)

فالعمل التطوعي مشاركة في تقديم يد العون والمساعدة لمن يحتاج ذلك وبذل الجهد والتضحية بالمال والوقت من اجل خدمة المجتمع دون انتظار الجزاء من احد ، فيكون موجودًا في نفس المسلم منذ ولادته ونعومة أظفاره ، فالعمل التطوعي يعني التزام ، عطاء إنجاز، ويكون بدافع ذاتي ودون مقابل ، فهو ليس بدعًا من القول فقد جاء الشرع المطهر حاثًّا عليه وداعيًا إليه ،قال تعالى: (ومن تطوع خيرا فهو فان الله شاكر عليم) (٣) ، وعن أبي هريرة -رضي الله عنه -قال : قال رسول الله -صلى الله عليه وسلم -) :من نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا ، نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ، ومن يسّر على معسر ، يسّر الله عليه في الدنيا والآخرة ، ومن ستر مؤمنا ستره الله في الدنيا والآخرة ، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه ، ومن سلك طريقًا يلتمس فيه علما ، سهل الله له به طريقا إلى الجنة ، وما اجتمع قوم في بيت من بيوت الله يتلون كتاب الله ويتدارسونه بينهم ، إلا نزلت عليهم السكينة ، وغشيتهم الرحمة ، وحفتهم الملائكة ، وذكرهم الله فيمن عنده) (٤) .

- نشأة العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية:

يعتبر العمل التطوعي في المملكة جزءًا من ثقافتها وتقاليدها التي تعتمد بشكل أساسي على العقيدة الإسلامية ومبادئها السامية ، وقد عرف العمل التطوعي في المملكة منذ وقت مبكر وأخذ أشكالًا متعددة منها الفردية والعائلية والقبلية ، إلا أنه بدأ يأخذ شكله المنظم عقب توحيد البلاد على يد مؤسسها جلالة المغفور له -بإذن الله تعالى- الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود وتوجهه إلى بناء مؤسسات الدولة ، حيث أنشئت في عام ١٣٥٤هـ جمعية الإسعاف الخيري في مكة المكرمة وانحصرت خدماتها في تقديم الخدمات الإسعافية للحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومدينة جدة، إلا أنه في عام ١٣٨٣هـ صدر مرسوم ملكي بإنشاء جمعية الهلال الأحمر السعودي كتطوير لجمعية الإسعاف الخيري وأصبحت مؤسسة حكومية واعترف بها دولياً وأصبحت العضو الحادي والتسعين في اتحاد جمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر الدولية .

وحين نتحدث عن العمل التطوعي في المملكة لا نستطيع بحال من الأحوال فصله عن العمل الخيري فالجمعيات الخيرية هي الغطاء الرسمي للعمل التطوعي على اختلاف أنواعه ،ففي العام ١٣٨٠هـ أنشئت وزارة العمل والشئون الاجتماعية ، فأنشئت لها إدارة للرعاية الاجتماعية لتصبح مسئولة عن أعمال الرعاية الاجتماعية والإشراف عليها ومتابعتها ، ثم تم إنشاء وكالة وزارة العمل والشئون الاجتماعية لشئون الرعاية الاجتماعية، ومنذ الخطة التنموية الأولى عام ١٣٩٠هـ بدأت مصلحة الضمان الاجتماعي تنشط في خدمة ومساعدة المواطنين ذوي الحاجة للمساعدة ، ثم بدأ النشاط التطوعي يتكامل مع النشاط الحكومي في مجال الرعاية الاجتماعية .

لقد تم إنشاء أول مركز للتنمية الاجتماعية في الدرعية والذي قام بدوره بتشكيل لجان أهلية متخصصة لتعمل في مجالات العمل التطوعي . كما تم في نفس الوقت إنشاء أول جمعية تعاونية بالدرعية. كما تم تحويل صناديق البر الخيرية إلى جمعيات خيرية وتم تدعيم هذا الجهد الرسمي والأهلي بإنشاء الإدارة العامة للتنمية الاجتماعية والإدارة العامة للمؤسسات والجمعيات الأهلية من أجل تنظيم جهود الأفراد والجماعات وتوجيهها للعمل المشترك مع الجهود الحكومية من أجل النهوض بالعمل التطوعي بصورة متكاملة وفعالة (١).

١- (انظر المفردات، الصحاح ، أساس البلاغة ، معجم مقاييس اللغة ، مادة (ط و ع).

٢- (انظر تفسير ابن جرير ٥٢/٢ ، ١٩٤/١٠ وتفسير القرطبي ١٨٣/٢ وتفسير الرازي ١٦١/٤ ، النهاية في غريب الحديث ١٤٣/٣.

٣- سورة البقرة ١٨٥

٤- رواه مسلم ٣٦٩٩

٥- عجوبة مختار إبراهيم. القاعدة النظرية للأنشطة التطوعية في المملكة العربية السعودية. دراسة توثيقية لتجربة الجمعيات الخيرية ١٣٨٠. ١٤١٠هـ. مجلة التعاون. الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج. السنة الثالثة. العدد ٣٤ محرم ١٤١٥هـ يونيو ١٩٩٤م ، ص ١٩٤. ١٩٥

ثانيًا: دوافع العمل التطوعي في الحج والعمرة والزيارة :

من خلال توزيع استبانة على عدد (٢٠٠) شخص لتقصي الدوافع التي تجعل الإنسان يبادر للعمل التطوعي وتحديدًا في الحج والعمرة ،وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- عدد الراغبين في العمل التطوعي ١٩٨ من مجموع ٢٠٠ أي بنسبة ٩٩% مما يعني وجود بذرة الخير والرغبة في العطاء، مما يحتم علينا تصميم برامج ووضع آليات لاستغلال هذه الرغبات والاستفادة منها للمشاركة في خدمة الحجاج والمعتمرين.
- تمحورت الفئة العمرية بين سن ١٨ - ٤٠ وهذا أمر طبيعي بالنسبة لسن هذه المرحلة وبالنسبة للحالة الاجتماعية،و جاءت النتائج كالآتي:

جدول (١) يبين الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة

م	الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
١	أعزب	١٨٠	%٩٠
٢	متزوج	١٤	%٧
٣	مطلق	٤	%٢
٤	أرملة	٢	%١

- يرى بعض المتطوعين أن هذه الدوافع، بالترتيب نفسه ،كما توصلت إليه من تحليل النتائج كما يظهر في الجدول رقم (٢).

جدول (٢) يبين دوافع التطوع لعينة الدراسة

م	الأهداف	التكرار	النسبة المئوية
١	خدمة ضيوف الرحمن ابتغاء الأجر والثواب	٨٤	%٤٢
٢	تهذيب الشخصية وصقلها	٢٥	%١٢,٥
٣	تعويد الإنسان العمل بدون أجر مادي	٢٠	%١٠د
٤	اكتساب مهارات جديدة	١٨	%٩
٥	تحقيق معنى الأخوة	١٨	%٩
٦	شغل أوقات الفراغ	١٥	%٧,٥
٧	تحقيق معنى الانتماء للوطن	٣	%١,٥
٨	تحقيق معنى الانتماء الجمعي	٣	%١,٥
٩	الحصول على المكانة الاجتماعية	١٠	%٥
١٠	توثيق العلاقات بين أفراد وفئات المجتمع	٤	%٢

يلاحظ من الجدول السابق رقم (٢) أن الهدف الديني احتل المرتبة الأولى واختلفت بقية الأهداف في المرتبة ،وما يعنينا هنا أن تصدر الهدف الديني يؤكد لنا وجود الرغبة الحقيقية للتطوع بمفهومه الحقيقي الذي لا يهدف إلى مطمع مادي أو دنيوي مهما كان نوعه أو حجمه كما أن تأخر هدف شغل أوقات الفراغ ومجيئه بنسبة ٧,٥% يضع أيدينا أهمية دور الجهات المعنية بدعم العمل التطوعي في المجتمع وترك مساحة كافية للمواطن ان يقوم بخدمة الحجاج من خلال مبادرات تطوعية مع مراعاة اتاحة أدوار اكبر تطوعية من خلال خطة الحج السنوية التي تضعها وزارة الداخلية.

ثالثًا: مجالات العمل التطوعي في الحج والعمرة والزيارة:

قال تعالى: " إن الصفا والمروة من شعائر الله فمن حج البيت أو اعتمر فلا جناح عليه أن يطوف بهما ومن تطوع خيرا فإن الله شاكر عليم " (١)

وروى البخاري من حديث ابن عباس -رضي الله عنهما- أن النبي- صلى الله عليه وسلم -جاء إلى السقاية فاستسقى العباس فسقاه ورآهم يعملون ويسقون زمزم فقال " اعملوا فإنكم على عمل صالح ثم قال: لولا أن تغلبوا لنزلت حتى أضع الحبل على هذه يعني عاتقه وأشار إلى عاتقه " (٢). ويدل هذا الحديث على أن سقاية الحجاج من الأعمال التطوعية التي يحث الرسول -صلى الله عليه وسلم -على المداومة عليه.

فالعمل التطوعي الموسمي هو ما يكون خاصًّا بأيام المواسم ،وهي الأيام التي يخرج عادة أهلها بالازدحام في عبارة او زيارة كمواسم الحج وشهر رمضان والاعتمار والعطلات ... إلخ .فمجالات العمل التطوعي في موسمي الحج والعمرة متعددة ويمكن حصرها في المجالات التالية:

- المجال الدعوي:

يشمل الارشاد الديني وتوضيح ما قد يلتبس على الحاج والمعتمر في أمور دينهم، ومساعدتهم ليتمكنوا من اداء مناسكم على الشكل الصحيح، كما يشمل أيضًا إيضاح الدور البارز والواجب الديني الذي تقوم به الدولة في خدمة وفاد بيت الله الحرام ومسجد نبيه صلى الله عليه وسلم.

- المجال الاجتماعي:

مساعدة المسنين والعاجزين، وذوي الاحتياجات الخاصة وإرشاد الحجاج إلى مناطق أداء المناسك، وتمكينهم من التواصل مع ذويهم حال فقدانهم، رعاية التائهين لحين تسليمهم لذويهم أو الجهات المختصة.

- المجال الصحي:

مساعدة منهم بحاجة إلى الإسعافات الاولية والتعاون مع المراكز الصحية والصيدليات وجمعية الهلال الأحمر، وكذلك إرشاد الحجاج والمعتمرين بضرورة توخي الحذر والحيطة من خطورة الأمراض المعدية والابتعاد عن مواطن الزحام.

- المجال الأمني:

المشاركة في حماية المخيمات ومراقبتها والمساهمة في معالجة الحوادث والحرائق والأمور الطارئة بالتعاون مع الجهات المختصة ،وكذلك القيام بدور التثيق ونشر أرقام الجهات الأمنية المختصة ليسهل التوصل إليهم.

- المجال الإعلامي:

المساهمة في نشر التوعية والإرشاد في كافة المجالات وتوزيع المطويات، واستخدام وسائل التواصل الحديثة (Snap Shat) ، (Whats up) وغيرها في تعزيز قيمة وشعيرة الحج والعمرة والإشارة إلى التوسعات الضخمة وما تبذله الدولة لخدمة ضيوف الرحمن من خلال التركيز على إبراز الخدمات المتنوعة التي تقدمها في المشاعر وغيرها من الأماكن المقدسة.

وتتضح علاقة العمل التطوعي الموسمي مع القطاعات الحكومية والأمنية هي علاقة تكاملية وعلاقة مباشرة تحقق الاهداف المختلفة من خلال سواعد مؤقتة اجتمعت نحو خدمة الحجاج والمعتمرين ،كما أن العلاقة بين الطرفين تؤدي إلى ترشيد الانفاق وتحقيق جزء من التنمية الاقتصادية من خلال تنفيذ ساعات العمل التطوعي.

رابعًا: دور المرأة السعودية في العمل التطوعي :

تحتل المرأة مكانة خطيرة في المجتمع ومشاركتها في حركة التغيير أمر ضروري لابد منه، وهذه المشاركة مرتبطة بقضية التقدم الاجتماعي، فكلما تقدم المجتمع وارتقى حضاريا كانت فرصة المرأة أوسع في المشاركة والعطاء، وفي عملية التغيير من حيث التمتع بحقوقها، والقيام

١- البقرة ١٥٨ .

٢- رواه البخاري

بالتزاماتها، وكما هو معروف فإن تنمية المجتمع عملية مشتركة هدفها إحداث تغيير وتطوير كمي ونوعي في المجتمع يشارك فيها المرأة والرجل بالفكر والتوجيه والإرشاد والعمل.

وبعد تطور المسيرة الاجتماعية، وما حظيت به المرأة من مكانة في التعليم، وفي مستوى الثقافة والوعي - بدأت تبرز نفسها في مختلف الأنشطة كعنصر فاعل ومؤثر ومبدع في مختلف مجالات العمل؛ لاسيما في العمل التطوعي والخيري. فرغبة المرأة على العطاء في هذا المجال تفوق الرجل في أكثر الأحيان. والتاريخ الإسلامي حافل بأروع الأمثلة للمواقف الخالدة التي سجلتها المرأة، وهي تتحمل أجل المهام وأصعبها؛ لاسيما مواقفها مع رسول البشرية محمد (صلى الله عليه عليه وآله وسلم) وخوضها المعارك، ودورها الجلي في مداواة الجرحى، وتحضير المؤن، وإعداد الطعام، ورفع معنويات الجيش، وبث روح التحدي والصمود، وإثارة الحماس في النفوس، ومواساة المجتمع، والكثير الكثير من المواقف المشرفة للدور الجهادي العظيم الذي قامت به المرأة في معركة الرسالة ضد الكفر والطغيان والظلم.

فالمرأ ة السعودية لديها شغف وحب للعمل التطوعي ولاسيما في الحج والعمرة ونرى ان اتاحة الفرصة لها للمشاركة لاتزال خجولة وغير منظمة مما يتطلب إيجاد حوافز ودوافع أكثر إضافة إلى خلق فرص تطوعية لها تتفق مع طبيعتها.

طبيعة العمل التطوعي للمرأة السعودية:

يدور عمل المرأة السعودية التطوعي في مجال الخدمات الاجتماعية مثل جمع التبرعات وكفالة الأيتام ورعاية المسنين وزيارة المرضى والحفلات الخيرية والأسواق الخاصة وغير ذلك من أعمال، أما في مجال الأعمال الإدارية أو السكرتارية فإن التطوع فيها يكاد يكون معدومًا بسبب عدم حاجة الهيئة إلى تواجد المتطوعة الدائم لعدم توفر الأماكن، أو حاجة العمل إلى متخصصات (مثل التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة) مما يعني الحاجة إلى وجود متخصصات في مجال العمل لا متطوعات وليست هناك برامج أو دورات كافية تقدم التدريب لمن لديها الرغبة ولا تمتلك المعرفة أو الخبرة.

- طبيعة بعض الأعمال وأقصد بذلك أن بعض أعمال الهيئة مثل "جمع التبرعات" أو السكرتارية والأعمال الإدارية تستدعي مسائلة قانونية أو رسمية من المسئولين الأمر الذي يستوجب الاعتماد على نظام التوظيف لا التطوع.

- رغم أن العمل التطوعي للمرأة السعودية قديم النشأة متعدد الأنشطة إلا أنه يقدم خدماته في مجال (الداخل) أما في الخارج فإن بعض الهيئات الخيرية تقدم فقط الدعم المادي (للخارج) ويتجلى هذا الدعم في تبرعات مادية أو عينية فقط خارج حدود البلاد، ووقت الكوارث من غير مشاركة بالحضور أو السفر.

خامسًا: استخدام التقنية الحديثة في ادارة العمل التطوعي في الحج والعمرة

تعتبر القنية الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة هي لغة العصر التي تحقق ما يصبو اليه الانسان باسرع وقت وبأقل تكلفة إضافة إلى جودة في المخرجات، و استخدام هذه التقنية في إدارة العمل التطوعي الموسمي يساهم في تحقيق الاحترافية بإدارة مهام التطوع من خلال الآتي:

١- استخدام الباركود يحتوي على معلومات الحاج كاملة وتكون عبارة عن أسورة أو استكر لاصف.

٢- استخدام تقنية تحديد الموقع يتم إبلاغ الحملة مباشرة بموقع الحاج أو المعتمر التائه دون الرجوع إلى الجهات الأمنية.

٣- استخدام تقنية السناب شات والقربات في تثقيف وتوعية الحجاج بشكل مستمر.

٤ – استخدام تقنية الواتس بين المتطوعين في نشر التعاميم وإدارة الفرق التطوعية من خلال دعم الصور.

سادسًا: معوقات العمل التطوعي الموسمي وتسرب المتطوعين:

العمل التطوعي الفعال يتم تنفيذه من خلال مؤسسة خيرية معتمدة ومسجلة لدى الجهات الحكومية المختصة، مما يعطي غطاءً رسميًّا للعمل التطوعي فيجعل المتطوع في أمان وحماس لممارسة عمله التطوعي، إلا أن المتطوع يواجه عوائق في نشاطه التطوعي، فمن خلال دراسة الحالة تبين العوائق الاتية:

الجدول رقم (٣) معوقات التطوع من وجهة نظر المتطوعين (الاستبانة)

م	المجـالات	التكرار	النسبة المئوية
١	انعدام الوعي بقيمة العمل التطوعي	٣٦	%١٨
٢	قلة وقت الفراغ	٢٢	%١١
٣	وضع المرأة في المجتمع السعودي	٢١	%١٠,٥
٤	قلة الموارد المالية	٢٠	%١٠
٥	إهمال الإعلام للمؤسسات ودورها	١٦	%٨
٦	عدم رعاية الدولة	١٠	%٥
٧	رفض الأهل	١١	%٥,٥
٨	صعوبة المواصلات والتنقل	١٣	%٦,٥
٩	ارتفاع قيمة الاشتراكات للعضوية	١٢	%٦
١٠	عدم وضوح أهداف المؤسسة التطوعية	١٠	%٥
١١	عدم اقتناع العاملين بأداء المؤسسة	١١	%٥,٥
١٢	عدم التزام المسئولين بمسؤولياتهم	٨	%٤
١٣	نزعة السيطرة وحب الظهور لدى العاملين	٦	%٣
١٤	تعارض بعض الأنشطة مع القيم الدينية والتقاليد	٤	%٢

من الجدول السابق يتضح أن معوقات العمل التطوعي التي احتلت المرتبة الأولى هي انعدام الوعي بقيمة العمل التطوعي وجدواه، يليها قلة أوقات الفراغ ووضع المرأة في المجتمع السعودي الأمر الذي يعني ضرورة تبني برامج ووسائل وآليات يراعى فيها ضيق وقت الطالبات ووضعهن الاجتماعي وقبل هذا وذاك ضرورة نشر الوعي بقيمة العمل التطوعي في عملية التنمية من كافة جوانبها من خلال الدورات والمحاضرات وورش العمل والمؤتمرات الخاصة بالتطوع وآلياته وبرامجه وثقافته.

كما يتضح من الجدول أيضاً أن الإعلام بوسائله المختلفة والدولة بكافة قطاعاتها والأهل وقلة الموارد من المعوقات التي لها وزنها. لذا ينبغي التركيز على خلق حلقة وصل بين الجهات المسؤولة عن التطوع وبين الإعلام والأهل وتطالب الدولة بمزيد من المرونة في التعامل مع الهيئات الخيرية التطوعية كما ينبغي على الجهات الخيرية نفسها البحث عن منافذ جديدة تضمن استمرارية أنشطتها غير التبرعات مثل تشغيل رأس المال بفتح مدارس خاصة، أو محال تجارية في الأسواق النسائية الخاصة لتشغيل النساء أو مستوصفات خاصة بالنساء أو ما شابه ذلك فتضمن بذلك الأمن المادي وثباته بل ونمائه بإذن الله.

- تسرب المتطوعين:

يمكن ارجاع تسرب المتطوعين الى عدة اسباب تتعلق بالمؤسسة الخيرية، اسباب تتعلق بالمتطوع نفسه وعوائق مجتمعية تم الاشارة اليها.

- الاسباب المتعلقة بالمؤسسة الخيرية:

١- غلظة بعض القائمين على العمل الخيري الذي يظهر أحيانًا في التعامل مع المتطوع والانتقاص من أفكاره وحماسه.

٢- بعض القائمين على العمل الخيري يخافون من التطور والتجديد ورفضهم الشديد التعامل مع المتطوعين بلغة العصر ومتغيراته.

٣- العمل الروتيني في المؤسسة الخيرية والمركز وضعف الصلاحيات ومعاناة بعض المؤسسات من الفوضى وقلة التنظيم.

٤- عدم وجود نظم وسياسات في بعض الجمعيات تتحدث عن حقوق وواجبات المتطوعين.

٥- ضعف مساندة المتطوع بالمال الكافي لعمل التطوعي مما يضطره إلى البذل من ماله الخاص.

٦- إحراج المتطوعين بتكليفهم بأعمال لا تتلاءم مع قدراتهم وصفاتهم الشخصية وإلزامه العمل مع شخص لا يرغب في العمل معه.

٧- ضعف تدريب المتطوعين وتطوير خبراتهم بالدورات التدريبية والبرامج العملية والاعتراف بدورهم علنًا في المحافل.

٨- إهمال المتطوع بعد انتهاء المبادرة التطوعية وعدم التواصل معه ورفض أن يكون شريكًا دائمًا عند بعض المؤسسات الخيرية.

٩- الشدة والمبالغة في محاسبة المتطوع وضعف الاهتمام بنفسيات المتطوعين ومراعاة ظروفهم الخاصة وتفضيل بعضهم عن بعض.

- أسباب تتعلق بالمتطوع نفسه:

١- بعض الناس يتوهم أن قيامه بالعمل التطوعي يؤدي إلى تعرضه لمشاكل تعيق تقدمه الوظيفي أو الدراسي.

٢- ضعف الجدية من بعض المتطوعين إيمانًا منهم أن عملهم اختياري لايتطلب المساءلة والمحاسبة لدرجة التسيب والتساهل.

٣- استعجال بعض المتطوعين الحصول على النتائج وعدم الصبر في استكمال العمل والتراجع المفاجي.

٤- عدم التزام بعض المتطوعين بالخطط الموضوعة وتجدهم يقومون بأعمال قد تكون غير جيدة ومحرجة للمؤسسة الخيرية وعند إيقافهم تكون ردة الفعل الابتعاد.

٥- التأثر بما تثيره بعض وسائل الإعلام من تشكيك في أعمال التطوع وسياسات الجمعيات الخيرية.

٦- الاستجابة للمحبطين الذين يقللون من شأن العمل التطوعي.

٧- الاستجابة لحديث النفس في وجوب الكمال وأن المتطوع يجب أن يكون خالي الأخطاء.

٨- انخفاض الحماس والرغبة والابتعاد بسبب الملل.

- أسباب اجتماعية:

١- عدم الوعي الكافي بين أفراد المجتمع بأهمية التطوع والأهداف التي يسعى لتحقيقها ودوره في ترابط المجتمع والفوائد الكثيرة التي تعود على المتطوع ،فقد يعتقد البعض أن العمل التطوعي مضيعة للوقت.

٢- اختفاء ثقافة العمل التطوعي لدى الأسر ،فهناك من الأسر من يمنع ابنه أو بنته من التطوع خوفًا من أن يتأثر في الدراسة أو يتلف حول جماعات مشبوهة.

٣- عدم وجود لوائح وتنظيمات واضحة تنظم العمل التطوعي وتحميه.

٤- خوف الأفراد من الحساسية الاجتماعية نتيجة الالتحاق بالعمل التطوعي.

الخاتمة:

في ختام هذه الورقة التي تناولت موضوع (العمل التطوعي وخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار) يحسن ايراد النقاط التالية:

خلاصة الورقة:

العمل التطوعي يعتبر من أفضل القربات وركيزة اساسية في بناء المجتمع ومدلول واضح على تماسك أفراده، والعمل التطوعي يختلف من مجتمع لآخر ،ولكنه في مجتمعنا الاسلامي له ارتباط قوي في العمل الصالح، ومن هنا فقد ركزت رؤية المملكة ٢٠٣٠ على العمل التطوعي وتوجيهه لتنمية المجتمع.

وتزداد عظمة العمل التطوعي عندما يوجه لخدمة وفاد بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين زائري مسجد النبي الكريم- صلى الله عليه وسلم -ويعتبر أيضًا من القيم الوظنية وسلوك حضاري يقوم به المتطوع تجاه وطنه ... وتعتبر خدمة الحجاج والمعتمرين رغبة يستشعرها المواطن السعودي ابتغاء وجه الله وكرماًالوفاد الرحمن ... إلا أن هذه الرغبة تمنعه عدم وضوح لدى المتطوع ما المطلوب منه وكيف يعمل وما دور مجتمعة في تقدير عمله الذي يقوم به ، إن واقع الأمر يشير إلى أن هناك فجوة كبيرة بين رغبة المتطوع وبين قيامه بالعمل التطوعي ، واتضح ذلك من حالة الاستطلاع التي قمت بها والتي تعد مؤشر واضح الى وجود الفجوة ونلحظ أن عدد المتطوعين يتناقص ...

ولعل وجود مراكز متخصصة تعتني بالمتطوعين وتوجيه طاقاتهم أمرًا مهمًّا لاسيما أن التطوع هو أحد دعائم اكتمال العمل الحكومي ، قد تفقد أهميتها لتجاهل المتطوع وتركه في حيرة ما يريد أن يقدم؟ مما يضعف الرغبة لديه من تكرار التجربة.

توصيات الورقة:

١- زيادة العناية بالعمل التطوعي على مستوى المجتمع السعودي والعمل على زيادة عدد المتطوعين من خلال توفير المحفزات وربط التطوع أحد مفاضلة في القبول بالجامعات والتوظيف.

٢- نشر ثقافة العمل التطوعي الموسمي تحديدًا ووضع آليات واشتراطات محددة تتوافق مع طبيعة العمل التطوعي في الحج والعمرة والزيارة.

٣- وجود رخصة عمل تطوعي موسمية تجدد سنويًّا بعد اجتياز معايير تحدث سنويًّا بما تتفق مع تطلعات الجهات الحكومية والأمنية حول ما ترجو تحقيقه من المتطوعين.

٤- إنشاء هيئة خاصة بالعمل التطوعي الموسمي تعني باستقطاب وتدريب الشباب من جميع مناطق المملكة على العمل التطوعي الموسمي (الحج والعمر والزيارة) وتأهيلهم وفق تخصصات تخدم التطوع في مجال الحج والعمرة فقط من هنا نحصل على متطوعين متخصصين ونحقق التكامل مع القطاعات الامنية والحكومية المشاركة في خطة الحج والعمرة لاسيما وان المملكة العربية السعودية تشهد حالياً زوار للمسجد الحرام والمسجد النبوي على مدار العام.

٥- تحفيز القطاع الخاص بإنشاء أكاديمية تعني بتدريب وتأهيل متدربين في متخصصين في العمل التطوعي الموسمي.

٥- إنشاء موقع يختص بالمتطوعين في الحج والعمرة مع حصر عدد المتطوعين على مستوى المملكة وتصنيفهم حسب العمر، الجنس، السن، المؤهل العلمي، اولتخصص والمنطقة.

وبالله التوفيق

المراجع :

١. القران الكريم
٢. تفسير ابن جرير
٣. صحيح البخاري
٤. معجم مقاييس اللغة، مادة (ط وع).
٥. عجوبة مختار إبراهيم. القاعدة النظرية للأنشطة التطوعية في المملكة العربية السعودية.