مجلة جامعة ام القرى للعلوم الاجتماعية

الموقع الإلكتروني: https://uqu.edu.sa/jss

إسهامات العمل التطوعي في تنمية المهارات لدى المتطوعين

بشير بن علي اللويش

أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الآداب والفنون، جامعة حائل

Contributions of Volunteerism on the development of skills among volunteers (Research applied to volunteer teams in Hail)

Basheer Ali Allowaish

Associate Professor of Social Work Department of Social Sciences, College of Arts and Sciences, Hail University

تاريخ الاستلام: 2022/01/22م تاريخ القبول: 2022/07/10م

Received: 22/01/2022 Accepted: 10/07/2022

المستخلص: يُعد العمل التطوعي أحد مجالات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، وميدان ثري للبحث العلمي للخدمة الاجتماعية؛ ومن هنا سعى الباحث لتسليط الضوء على إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارات أعضاء الفرق التطوعية بمدينة حائل. وتتحدد مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما إسهامات العمل التطوعي في تنمية المهارات لدى المتطوعين؟، وينبثق منه الأهداف الفرعية الآتية:

1-تحديد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى أعضاء الفرق التطوعية.

2-تحديد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى أعضاء الفرق التطوعية.

3-تحديد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى أعضاء الفرق التطوعية.

وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي، وذلك بأسلوب الحصر الشامل لأعضاء الفرق التطوعية بمدينة حائل (ذكور وإناث) من خلال استخدام أداة الاستبانة، وقد توصل الباحث لنتائج أهمها:

1-أن العمل التطوعي أسهم في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين، ويظهر ذلك جلياً من خلال مساهمتهم في نشر وتوصيل معلومات وبيانات عن العمل التطوعي للمجتمع، وسعيهم لتسهيل تقديم الخدمات لفريق العمل التطوعي، وكذلك حرصهم على الحفاظ على العلاقات قوية بكل أعضاء الفريق التطوعي.

2-أن العمل التطوعي أسهم في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين، ويظهر ذلك من خلال جهودهم المبذولة عندما يكلفون بأي عمل تطوعي.

3-أن العمل التطوعي أسهم في تنمية مهارة حل المشكلة لدى المتطوعين، وذلك من خلال أتفاق المتطوعين على أن خبراتهم الحياتية في حل المشكلات التي تواجههم زادت بعد التحاقهم بالعمل التطوعي، بالإضافة إلى أن العمل التطوعي أسهم في تقوية علاقاتهم بالآخرين، وبالمشاركة الدائمة في حل المشكلات العامة.

الكلمات المفتاحية: العمل التطوعي، المهارات.

Abstract: Volunteerism is one of the fields of professional practice of the social worker and a rich field of scientific research for social work. Hence, the author sought to shed light on the Contributions of voluntary work on the skills of the members of the voluntary teams in Hail. The problem of research is determined by the following question: What is the Contributions of volunteer work on the development of skills among volunteers? And the following sub-goals emerge from it:

1. Contributions of volunteer work on the development of communication skills among volunteers.

2. Contributions of volunteer work on the development of the skill of participation of volunteers.

3. Contributions of volunteer work on the development of problem solving skills among volunteers.

The author used the method of social survey, in a comprehensive inventory of the embers of the voluntary teams in Hail (male and female) through the use of the questionnaire tool, and the researcher reached the results of the most important:

1. Volunteer work has an contribute on the development of the communication skills of volunteers. This is evident in their contribution to the dissemination and dissemination of information and data on the voluntary work of the community, their efforts to facilitate the provision of services to the volunteer team, and their keenness to maintain strong relations with all members of the voluntary team.

2 .Volunteer work has an contribute on the development of the skill of participation of volunteers, and this shows through their efforts when they are assigned to any volunteer work.

3. Volunteer work has an contribute on the development of the problem solving skills of the volunteers through the agreement of the volunteers that their life experiences in solving the problems facing them increased after they joined the voluntary work. In addition, volunteering contributed to strengthening their relationships with others and to permanent participation in problem solving the public.

Keywords : Volunteerism, Skills.

---

[1] **How to cite this paper:**

Allowaish, B. (2022). Contributions of Volunteerism On the development of skills among volunteers (Research applied to volunteer teams in Hail)**,** *Journal of Umm Al-Qura University for Social Sciences*, Vol (14), No (3).

Doi: https://doi.org/10.54940/ss85383309

الجزء الأول: مدخل لمشكلة الدراسة

أولاً: مشكلة البحث

يعد العمل التطوعي من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة في النهوض بمكانة المجتمعات – أفراد وأسر ومؤسسات- في عصرنا الحالي، سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، ومن هنا نجد اهتمام المملكة العربية السعودية على تفعيل العمل التطوعي بشكل واضح من خلال الآتي:

1- خطة التنمية العاشرة (2015-2019) في الهدف العاشر الذي تضمن "تحفيز أخلاقيات العمل التطوعي" والهدف الثاني عشر الذي تضمن "تأصيل القيم الوطنية والمواطنة لدى الشباب، التي تحفزهم على التطوع والمشاركة المجتمعية" والهدف الرابع عشر الذي تضمن "دعم الأعمال التطوعية والخيرية، وتجويد أدائها؛ لزيادة إسهامها في التنمية الاجتماعية"(وزارة الاقتصاد والتخطيط، 2015م: 10؛12؛ 14).

2- رؤية المملكة 2030 التي تعتمد على ثلاثة محاور وهي: المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح والتي تضمنت عدد من الأهداف منها: "العمل على استحداث مجموعة كبيرة من الأنشطة الثقافية والاجتماعية والتطوعية والرياضية عبر تمكين المنظومة التعليمية والثقافية والترفيهية" وكذلك "العمل على تدريب العاملين في القطاع غير الربحي، وتشجيع المتطوعين فيه" والعمل على "غرس ثقافة التطوع لدى أفراد المجتمع (وزارة الاقتصاد والتخطيط، 2016م: 12؛36؛37).

3- برنامج خطة التحول الوطني 2020 الذي تضمن عدد من المبادرات ومنها ما يتعلق بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، والخاصة بالعمل التطوعي، وهي:

أ- ثقافة ومحفزات العمل التطوعي.

ب- مأسسة العمل التطوعي.

ت- تمكين العمل التطوعي ليصل عدد المتطوعين في منظمات القطاع الثالث عام 2020م إلى (300) متطوع (وزارة الاقتصاد والتخطيط، 2017م: 57؛101).

والتطوع هو الجهد الذي يقوم به الفرد باختياره لتقديم خدمة للمجتمع دون توقع لأجر مادي مقابل هذا الجهد، كما أن العمل التطوعي يُعد توظيفًا للطاقات في كل المجالات الإنسانية والاجتماعية دون تمييز بين فئة اجتماعية وأخرى بغرض الارتقاء بالمجتمع دون انتظار مردودٍ ماديٍ، وعلى هذا الأساس يحدد تعريف العمل التطوعي إطارًا واضحًا لمسألة التطوع وفق عدة قواعد تتمثل في الآتي:

1- توفر الرغبة والاختيار الحر للعمل التطوعي.

2- إن التطوع توظيف أمثل للطاقات البشرية أو المادية وتسخيرها لخدمة المجتمعات، وهو أقرب إلى الإتقان والإخلاص باعتبار ذاتية دوافعه.

3- إن العمل التطوعي لا يميز بين الفئات الاجتماعية المتباينة، فهو ينطلق من مبدأ المساواة والعدالة.

4- إن العمل التطوعي يعطي الإنسان شعورًا بأهمية وجوده ضمن منظومة المجتمع، ويسهم في تنمية عناصر إيجابية جديدة في سلوكه ومعارفه العامة تضاف إلى ما لديه أصلاً من رصيد (القطامي، 2002م: 13).

5- يُعد ركيزة أساسية في بناء المجتمع وتنميته، ونشر التماسك الاجتماعي بين المواطنين لأي مجتمع.

6- كذلك يُعد ممارسة إنسانية ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بكل معاني الخير والعمل الصالح عند كل المجموعات البشرية منذ الأزل، وله دور في عملية التغيير الاجتماعي (ناجي، 2018م: 14).

وللعمل التطوعي اسهامات ملموسة مع جهود القطاعات الرسمية والخاصة والخيرية في تلبية احتياجات الأفراد وتطوير المجتمع وتنميته، وكذلك في التنمية البشرية للمتطوعين أنفسهم، فقد أشارت عدد من الدراسات الإنسانية والأبحاث الاجتماعية الموجهة للعمل التطوعي إلى مدى مساهمة العمل التطوعي في تنمية المتطوعين ومجتمعاتهم، وإلى أهمية اكتساب المهارات، كما سلطت الضوء على بعض التجارب والملامح المتعلقة بالعمل التطوعي والمرتبطة بشكل مباشر في الدراسة الحالية، ومنها الدراسات الآتية:

دراسة الشهراني (2007م) بعنوان: "الخدمة الاجتماعية والعمل التطوعي" التي أهم توصياتها تتمثل في: وجوب زيادة العمل على زيادة عدد المتطوعين من مختلف فئات المجتمع وخاصة قطاع الشباب.

ودراسة العكرش (2008م) بعنوان: "معوقات العمل التطوعي بالمجتمع السعودي" التي أهم توصياتها تتمثل في: تأصيل القيم والمبادئ الوطنية، من خلال ثقافة سياسية تعمل على ترسيخ العمل التطوعي وتفعيله بين أفراد المجتمع ومؤسساته.

ودراسة محمد (2008م) بعنوان: "نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتنمية مهارات العمل التطوعي لدى المرأة بالجمعيات الأهلية" التي أهم توصياتها تمثلت في: أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتنمية مهارات العمل التطوعي لدى المرأة بالجمعيات الأهلية.

ودراسة عرفان (2009م) بعنوان: "دور الخدمة الاجتماعية في تنمية مهارة التفاوض لقيادات العمل التطوعي" التي أهم نتائجها أن: هناك ضعف في المهارات التفاوضية لقيادات العمل التطوعي في الجمعيات الأهلية، والتي من أهم توصياتها: تقديم نموذج مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتنمية مهارة التفاوض لقيادات العمل التطوعي.

ودراسة عبد العزيز (2010م) بعنوان: "الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ودورها في تنمية مشاركة الشباب في العمل التطوعي" التي أكدت نتائجها على أن: برنامج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يزيد من معدلات الفهم والإدراك للشباب بمفهوم العمل التطوعي ومجالاته، ومن ثم زيادة التعاون وزيادة الحماس بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وقضاياه، والتي من أهم توصياتها: ضرورة إيجاد برامج توعية للمواطنين بأهمية العمل التطوعي وبإنجازاته المجتمعية لتنشيط الروح التطوعية لدى المواطنين بالمجتمع.

ودراسة القصاص (2011م) بعنوان: "مهام تخطيطية لمواجهة معوقات مشاركة الشباب الجامعي السعودي في العمل التطوعي" التي رأت أنه: لتحقيق التكامل الاجتماعي بين المجتمع للعمل التطوعي خصوصاً لطلاب الجامعيين أن تكون هناك برامج وخطط لتفعيل العمل التطوعي في المجتمع، وتكون هذه الخطط مدعومة من قبل الجهات الحكومية والخاصة؛ ليتسنى وضع أنظمة ولوائح لتفعيل العمل التطوعي للطلاب الجامعيين، كما أن هناك مهارات يستند عليها المخطط الاجتماعي لأداء مهامه في العمل التطوعي وهي: مهارة المشاركة الاجتماعية، ومهارة الاتصال مع الجهات والمؤسسات المتخصصة، ومهارة العمل الجماعي، ومهارات إجراء الحوارات والمناقشات مع الطلاب الجامعيين، ومهارة حل المشكلات.

ودراسة الرفاعي (2012م) بعنوان: "إسهامات المرأة السعودية في العمل التطوعي وعلاقته بالمواطنة" التي أهم نتائجها أن: للعمل التطوعي أهمية في تعزيز الشعور بالانتماء والمواطنة، وأن هناك أثر تنموي يتم تحقيقه بالنسبة لهن من خلال التعليم والتثقيف.

ودراسة الصالح (2016م) بعنوان: "دور الخدمة الاجتماعية في تفعيل العمل التطوعي للطالبة الجامعية" التي طبقت على الأخصائيات الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة وأعضاء الهيئة التعليمية في كلية الخدمة الاجتماعية، وكانت أهم نتائجها أنه: لا يوجد دور للخدمة الاجتماعية في تدعيم السلوك التطوعي، وأن هناك صعوبات يجب الحد منها.

تعليق على الدراسات السابقة:

تتباين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزها على مهارات العمل التطوعي لدى الأفراد أعضاء الفرق التطوعية بمدينة حائل، إلا أنها قد تكون قريبة من دراسة (عرفان 2009م) التي كانت حول مهارة التفاوض، ودراسة (محمد 2008م) التي شملت جميع مهارات الدراسة الحالية، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة فيما يتعلق بالإطار النظري، وكذلك علاقة الخدمة الاجتماعية بالعمل التطوعي كأحد مجالات الممارسة المهنية، وفي تصميم أداة الدراسة، وتفسير نتائج الدراسة وتحليلها.

ولأن الخدمة الاجتماعية نشأت كمهنة في بداياتها الأولى من خلال تركيزها ارتكازاً كبيراً على الجهد التطوعي في ظل غياب

التدخل الحكومي لتقديم برامج الرعاية الاجتماعية للناس (يعقوب والسلمي، 2005م: 76)، كما تستهدف مساعدة جميع الأنساق –أفراد، جماعات، مجتمعات– على تحسين قدراتهم وظروفهم واكتشاف مواهبهم وقدراتهم، وصولاً لتحسين أدائهم الاجتماعي؛ من خلال تنمية مهاراتهم؛ من هنا فقد اقتصر اهتمام الباحث على مهارات الاتصال والمشاركة وحل المشكلة وذلك في ضوء المقياس المستخدم في دراسة محمد (2008م). ولاهتمام الباحث في البحث بمجال العمل التطوعي؛ كونه رئيس فريق الحزم التطوعي بحائل، وعضو مجلس إدارة مركز حائل للعمل التطوعي، ولعلاقته مع أغلب المتطوعين بمدينة حائل، وانطلاقاً من العلاقة التي تربط بين نجاح العمل التطوعي ومشاركة الأفراد؛ فإنه يستحسن توضيح إسهامات العمل التطوعي مع الأفراد أولاً ومجتمعهم ثانياً؛ لما يساهم به المتطوعين من جهود مباشرة في مجالات التنمية الاجتماعية وميادينها، ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: "ما إسهامات العمل التطوعي في تنمية المهارات لدى المتطوعين؟".

ثانياً: أهمية البحث

أ– أهمية نظرية، تتمثل في:

1- قد تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للخدمة الاجتماعية في مجال العمل التطوعي.

2- تنبع أهمية الدراسة من أهمية العمل التطوعي الذي يُعد أحد مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وكذلك أحد محاور التنمية الاجتماعية، وخاصة التنمية المستدامة.

3- أن العمل التطوعي يشجع المتطوعين في المساهمة للمشاركة في قضايا مجتمعهم ووطنهم؛ مما له الأثر الإيجابي على تحمل المسؤولية الاجتماعية.

4- أن للعمل التطوعي جهود مباشرة في دعم خطة التنمية العاشرة للمملكة، ورؤية المملكة 2030، وخطة برنامج التحول الوطني 2020.

ب– أهمية تطبيقية، وتتمثل في:

1- المساهمة في تسليط الضوء على بناء شخصية المتطوعين من خلال إكسابهم المهارات اللازمة على المستوى الفردي، والإحساس بالانتماء والولاء على المستوى المجتمعي.

2- من الممكن أن يكون لها دوراً بارزاً في التسويق الاجتماعي للعمل التطوعي بين فئات المجتمع، وخاصة فئة الشباب التي تُعد أكبر شريحة بالمجتمع السعودي.

ثالثاً: أهداف الدراسة

الهدف الرئيس للدراسة مؤداه الآتي: التأكد من اسهامات العمل التطوعي في تنمية المهارات لدى المتطوعين.

وينبثق منه الأهداف الفرعية الآتية:

1- تحديد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى أعضاء الفرق التطوعية.

2- تحديد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى أعضاء الفرق التطوعية.

3- تحديد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى أعضاء الفرق التطوعية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة من تساؤل رئس مؤداه: ما اسهامات العمل التطوعي في تنمية المهارات لدى المتطوعين؟

وينبثق منه التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى أعضاء الفرق التطوعية؟

2- ما إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى أعضاء الفرق التطوعية؟

3- ما إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى أعضاء الفرق التطوعية؟

خامساً: مفاهيم البحث

1–المهارة:

تُعرف علمياً بأنها: "استعداد فطري ومكتسب، يحتاج لمعرفة وتعليم وتدريب لاكتسابها، وتجعل الفرد مالكاً لقدرة الأداء سواء الجسمي أو العقلي، ولها مستويات معينة؛ ذلك لتحقيق هدف مُحدد" كما تُعرف أيضاً بأنها: "القدرة على تقييم

المواقف، والتأثير على سلوك الآخرين، كما أنها قدرة الشخص على إحداث التأثيرات المرغوبة في الآخرين، والقدرة على إقامة تفاعل اجتماعي ناجح معهم، ومواصلة هذا التفاعل" (أحمد، 2002م: 158).

وكذلك تُعرف بأنها: "القدرة على أداء فعل في مجال معين بسهولة وسرعة ودقة، مع القدرة عل تكييف الأداء طبقاً للظروف المتغيرة، وتشمل كافة أنواع الأنشطة، سواء كانت حركية أو ذهنية أو فنية، أو إقامة علاقات اجتماعية والحفاظ عليها" (مراد، 1999م: 130).

ويُعرفها الباحث إجرائياً بأنها:

- القدرة على أداء المتطوع لدوره.
- من خلال الاتصال، والمشاركة، وحل المشكلات.
- في مجال العمل التطوعي.

2-العمل التطوعي:

يُعرف علمياً بأنه: "العمل الذي يقوم به الفرد؛ لتحقيق أهداف اجتماعية محددة، دون أن يستهدف من عمله الأجر المادي، أو اقتسامه، أو تحقيق منفعة شخصية" (الخطيب، 2010م: 54).

كما يُعرف بأنه: "العمل الذي يقوم به أفراد المجتمع (صغاراً وشباباً وكهولاً) ومن كلا الجنسين تطوعاً؛ لتقديم الخدمة للآخرين، والإسهام في حل مشكلات المجتمع، ومساعدة من يحتاج للمساعدة، سواء عن طريق جهود فردية، أو عن طريق مؤسسات أهلية، أو القيام بذلك بالتنسيق مابين الأجهزة الرسمية والمجتمعية" (العتيبي، 1436هـ: 21).

ويُعرف بأنه: "الجهود التي يبذلها الإنسان لخدمة المجتمع، دون الحصول على فوائد مادية، بدافع إنساني يتحمل مسؤولياته، ويشترك في أعمال تستغرق وقتاً، وجهداً، وتضحيات شخصية، ويبذل المتطوع كل ذلك عن رغبته، وباختياره، معتقداً بأنه يجب تأديته" (بدوي، 2004م: 14).

ويُعرف أيضاً بأنه: "الجهد الذي يقوم به الإنسان اختيارياً، وبدون مقابل؛ للمشاركة في برنامج ما أو تقديم خدمة بإحدى الجمعيات التطوعية أو المؤسسات الحكومية" (Patricia, 1995: 2483).

وكذلك يُعرف بأنه: "أي عمل يقوم به الإنسان بنفس راضية دون مقابل مادي أو غير ذلك، وقد يكون عمل خيري على مستوى المجتمع المحلي أو المجتمع الكبير، سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة أو من خلال تقديم المشورة والنصح" (ناجي، 2018م: 14).

ويُعرفه الباحث اصطلاحاً بأنه: أي جهد يقدمه الفرد عضو الفرق التطوعية بمدينة حائل في أحد مجالات الممارسة المهنية في المجتمع بهدف الأجر والمثوبة، وليس الحصول على مردود مادي.

الجزء الثاني: الإطار النظري

المحور الأول: المهارات

تُعد المهارات الحياتية ضمن المتطلبات الضرورية والمهمة؛ لتكيف الفرد ومسايرته للتغيرات السريعة التي يتصف بها هذا لعصر؛ فالفرد في حاجة ماسة إلى مجموعة مهارات تُمكنه من التعايش مع الحياة ومواجهة مشكلاتها بطريقة أكثر إيجابية، كذلك تُمكنه من التفكير البناء في مجريات الأمور من حوله مع الاعتماد على نفسه في اتخاذ قراراته (إبراهيم، 2010م: 24).

أهمية المهارات الحياتية تتمثل في الآتي: (إبراهيم، 2010م: 25-27)

1- تُساعد على إدراك الذات، وتحقيق الثقة بالنفس.
2- تُكسب الفرد القدرة على تحمل المسئولية.
3- تُساعد على تحقيق قدر كبير من الاستقلال الذاتي.
4- تُنمي القدرة على التعبير عن المشاعر وتهذيبها.
5- تُكسب الفرد القدرة على التحكم الانفعالي.
6- تُنمي التفاعل الاجتماعي، والاتصال الجيد مع الآخرين.
7- تُنمي القدرة على مواجهة مشكلات الحياة.
8- توفر النمو الصحي للشخصية.
9- تُنمي القدرة على التخطيط الجيد للمستقبل.
10- تُساعد على تنمية الابتكار، والإبداع.

وقد أشار عدد من العلماء في العلوم الإنسانية إلى عدد من التصنيفات المختلفة للمهارات اللازمة للإنسان في حياته اليومية، ولأن البحث يركز على ثلاث مهارات هي: مهارة الاتصال، ومهارة المشاركة، ومهارة حل المشكلة؛ فسيتم التطرق لتلك المهارات على النحو الآتي:

أولاً: مهارة الاتصال

الاتصال كعملية بدأت منذ خليقة الإنسان، وتميزت عملية الاتصال بأنها تلقائية غير نمطية تتمشى مع طبيعة المواقف التي يعيشها الإنسان في ذلك الوقت؛ حتى تحول ذلك الاتصال إلى مهنة علمية تستند على تقدم تكنولوجي، نظم اتصالات متقدمة، وانفتاح على العالم والارتباط بما نطلق عليه بالعولمة، وبالتالي فإن هذا التطور من التلقائية إلى العمل المنظم الذي يستخدم الأسلوب العلمي، والخطوات الواضحة المحددة التي تحقق الهدف المرغوب؛ مما أدى إلى ارتباطاً واضحاً بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وعملية الاتصال (عبد الجواد وغباري، 2012م: 207).

ويشير الاتصال إلى العملية والطريقة التي ينقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، لا يختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو حتى المجتمع الإنساني ككل (عطية، 2012م: 1). وتتضح أهمية الاتصال بشكل عام وفي مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال جوانب الاتفاق بينهما والمتمثلة في الآتي (عبد الجواد وآخر، 2012م: 208-209):

1- يُعد الاتصال والخدمة الاجتماعية من العمليات التي تسير في خط واحد جانباً إلى جنب؛ فالاتصال نتج عن حاجة الإنسان للتعامل مع الآخرين سواء بالإشارة أو الكلام؛ وذلك للمعيشة والحفاظ على النوع، وكذلك الخدمة الاجتماعية نجد أنها: مهنة نشأت؛ لمساعدة الإنسان لأخيه الإنسان على التكيف مع متطلبات الحياة والتفاعل معها، وبذلك أصبح الاثنين ضرورة اجتماعية فرضتها الحياة الاجتماعية، ولا يُمكن الاستغناء عنهما.

2- نتيجة لتغير وتعقد الحياة الإنسانية والاجتماعية واختلاف العلاقات التي تجاوزت علاقة الوجه للوجه إلى علاقات متعددة ومتشابكة، وغاية في التعقيد؛ مما أدى إلى تعقد الحياة الإنسانية والاجتماعية، وظهور العديد من المشكلات والاحتياجات المختلفة للأفراد، ولذلك استفادت الخدمة الاجتماعية من علم الاتصال وأساليبه؛ لمواجهة هذه التغيرات.

3- يُعد الاتصال علم من أجل التفاعل الإنساني، وفن لتغيير الاتجاهات، وتدعيم العلاقات، وكذلك مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد على قاعدة علمية؛ من أجل تدعيم ارتباط الإنسان بمجتمعه ومساعدته للنمو الاجتماعي؛ لتحقيق التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه.

4- كلاً منهما يسعى لتحقيق الجانب الوقائي والإنشائي والتنموي، فإذا كان الاتصال يسعى لعلاج مشكلة مجتمعية مثلاً مثل الزيادة السكانية من حلال وسائل الإعلام المختلفة، فإن الخدمة الاجتماعية تُساعد على إكساب الفرد الأساليب المختلفة؛ لتحقيق التنمية الاجتماعية للمجتمع، وبذلك نجد كلاهما يسعى إلى تحقيق هدف واحد وهو الارتقاء بالإنسان، والنهوض بالمجتمع، وإن اختلفت أساليب كل منهما؛ لتحقيق أهدافه.

5- كلاً منهما يقوم على أساس مجموعة من القيم الإنسانية المشتركة مثل احترام الإنسان، والعدالة.

6- يعتمد كلاً منهما على قاعدة علمية تحدد قاعدتها من العلوم والنظريات الإنسانية المختلفة.

7- يعتمد كلاً منهما على الآخر، فالخدمة الاجتماعية تزود الاتصال فن المقابلة أو حل المشكلة أو قيادة الجماعات، ويساعد الاتصال الخدمة الاجتماعية على كيفية الارتباط المباشر وغير المباشر، وأساليب التوعية وكيفية تكوين الاتجاهات وتدعيمها.

8- يعتمد كلاً منهما على العلاقة المهنية التي هي حجر الأساس في العلاقات بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء.

ثانياً: مهارة المشاركة

وهي مرادف "للتفاعل الاجتماعي" وتعني قدرة المتطوع على التفاعل الاجتماعي مع المتطوعين وأفراد المجتمع بشكل عام؛ لتحقيق أهداف ايجابية، وكذلك قدرته على الاشتراك في التخطيط الفعال للبرامج التطوعية، وتنفيذها على أكمل وجه.

أ- خصائص مهارة المشاركة (التفاعل الاجتماعي): (شروخ، 2004م: 171)

1- يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة، فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.

2- إن لكل فعل رد فعل، مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

3- التأثير المتبادل بين أطراف التفاعل الاجتماعي، أي بين شخصين يؤثر أحدهما في الأخر.

4- التفاعل الاجتماعي قائم على التواصل، من حيث هو التفاعل رغبة في المشاركة يحدث بين طرفين أو أطراف تنشط باتجاه تحقيق أهداف معينة.

5- في التفاعل الاجتماعي يتحدد السلوك الفردي، النمط الشخصي لكل فرد ويكون نوعا من الالتزام يساعد على التنبؤ بسلوك متفاعلين اجتماعية.

6- عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين، فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية.

7- التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.

8- إن تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة.

9- أيضاً من خصائص ذلك التفاعل توتر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد المتفاعلين مما يؤدي إلى تقارب القوى بين أفراد الجماعة.

ب- أهداف مهارة المشاركة (التفاعل الاجتماعي)

يحقق التفاعل الاجتماعي بين الأفراد مجموعة من الأهداف منها: (علي، 2013م: 130)

1- ييسر التفاعل الاجتماعي تحقيق أهداف الجماعة، ويحدد طرائق إشباع الحاجات.

2- يتعلم الفرد والجماعة من خلاله أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد المجتمع وجماعاته في إطار القيم السائدة، والثقافة، والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.

3- يساعد على تقييم الذات والآخرين بصورة مستمرة.

4- يساعد على تحقيق الذات، ويخفف وطأة الشعور بالضيق، فكثيراً ما تؤدي العزلة إلى الإصابة بالأمراض النفسية.

5- يساعد التفاعل على التنشئة الاجتماعية للأفراد وغرس الخصائص المشتركة بينهم.

ت- فوائد التمكن من مهارة المشاركة (التفاعل الاجتماعي):

ينجم عن التفاعل الاجتماعي الناجح مجموعة من النتائج هي: (الرشدان، 1999م: 173)

1- نمو الشخصية: تنمو شخصية الفرد، وترتفع إلى مستوى ثقافة الجماعة التي تتفاعل معها، ساعية إلى الوصول والاقتراب من الشخصية الاجتماعية المطلوبة.

2- التعلم: باحتكاك الفرد مع الجماعة التي يعيش بينها يكتسب الأنماط السلوكية المختلفة والمهارات التي يحتاج إليها في حياته ضمن المجتمع.

3- الانتماء: يتوصل الفرد من خلاله معايشته المستمرة للجماعة التي يشاركها إلى حب الأرض، والوطن الذي يسكنه، والاعتزاز بقيم الجماعة والانتماء إليها.

4- صقل الثقافة: يحتك الفرد بأفراد جماعته وأفراد الثقافات الأخرى مؤثراً فيها ومتأثراً بها، وبذلك تصقل ثقافته ويتحسن كثيراً من عناصرها.

5- التكيف: عندما يحتك الفرد مع أفراد مجتمعه خلال حياته، يتعرف على عاداتهم، وتقاليدهم، وقيمهم، وأنشطتهم

الحياتية، ويتشرب هذه الأنماط، فتصبح جزءا من شخصيته، ويصل إلى حالة التكيف، والتلاؤم معهم دون أن يشعر بالغربة.

6- الإنتاج: عندما يصل الفرد إلى الراحة والطمأنينة مع أفراد مجتمعه؛ فانه يبذل قصارى جهده في سبيل رفع مجتمعه، وتقدمه، وزيادة إنتاجه، وإسعاد مواطنيه؛ ردا لبعض الجميل.

7- الراحة النفسية: يتفاعل الفرد مع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، يأخذ منهم ما يحتاجه من أسباب العيش، ويقدم لهم كل ما يقدر عليه من خدمات، فيشعر بحبهم لهم، والراحة النفسية في تعامله معهم.

ثالثاً: مهارة حل المشكلة

يعد حل المشكلة كمهارة مطلب أساسي في حياة الأفراد، فكير من المواقف التي يواجهونها في الحياة اليومية هي أساس مواقف تتطلب حل المشكلات.

وتعّرف مهارة حل المشكلة بأنها: "نشاط عقلي يتضمن مجموعة من الخطوات أو العمليات يؤديها المتعلم، والتي تبدأ بمعرفة الهدف المراد الوصول إليه، ومحاولة التغلب على الصعوبات التي تواجه مستخدماً فيها الفرد ما لديه من معلومات ومعرفة سابقة من أجل الوصول للهدف" (إبراهيم، 2010م: 233).

مراحل حل المشكلة:

1- إدراك المشكلات عندما تنشأ، ويتضمن هذا الإدراك القدرة على التعرف على المشكلة حيث أن وجودها والاستعداد لمواجهتها.

2- القدرة على الحد من الميل للتسويف والاستجابة الاندفاعية، حيث يتجنب الأفراد التعامل مع المشكلات بشكل مباشر.

3- الشعور بالكفاءة الذاتية، حيث ينبغي أن يتسم الأفراد بالموضوعية في تقييم كفاءتهم الذاتية، وتجنب الشعور بالعجز حيال حل المشكلات.

4- القدرة على ضبط ردود الأفعال عندما تتواجد المشكلات، حيث إن الإثارة الانفعالية تعيق أداء الفرد؛ لأنها تحصر انتباهه في خصائص الموقف الذي لا يرتبط بحل المشكلة (James, 1996: 45-47).

المحور الثاني: التطوع

أولاً: أهداف التطوع

يسعى العمل التطوعي إلى تحقيق عدد من الأهداف الجليلة، سواء الأهداف المتعلقة بالمجتمع، أم المتعلقة بالمؤسسات الاجتماعية، أم المتطوعين أنفسهم، وتتمثل في الآتي:

أ- الأهداف المتعلقة بالمجتمع:

1- إن الجهود التطوعية تخفف من المشكلات الاجتماعية التي تواجه المجتمع، حيث تؤدي إلى إشباع الحاجات، وبالتالي زيادة رضا الناس، وهذا ينعكس بدوره على تكامل المجتمع وتماسكه.

2- إن الجهود التطوعية تؤدي إلى تعريف أفراد المجتمع بالظروف التي تعيشها الفئات الأخرى، وهذا يؤدي إلى الفهم والاتفاق المشترك حول المشكلات التي يُعاني منها المجتمع، ويتعين عليه مواجهتها، وهذا يقود بالتالي إلى تقليل التمييز والعصبية الناتجة عن الجهل بأحوال الجماعات الأخرى بالمجتمع.

3- مشاركة المتطوعين في الأعمال التطوعية يقود إلى التفاهم حول أهداف مجتمعية مرغوب فيها، وهذا يقلل فرض اشتراكهم في أنشطة قد تكون مهددة لتقدم المجتمع وتماسكه.

ب- الأهداف الخاصة بالمؤسسات الاجتماعية:

1- تعويض النقص في أعداد الأخصائيين الاجتماعيين الذي تُعاني منه المؤسسات الاجتماعية.

2- يبذل المتطوعون جهوداً لتعريف المجتمع بمؤسساته الاجتماعية؛ وبهذا يعملون على ربط تلك المؤسسات بالمجتمع؛ فيستمر تأييده لها أدبياً ومادياً، لاسيما أنها وجدت لخدمته ولتحقيق أهدافه.

ت- الأهداف المتعلقة بالمتطوعين:

1- اهتمام المتطوع بأهداف اجتماعية مرموقة توجه طاقاته بعيداً على الانحراف.

2- قد يكتسب خبرات اجتماعية كثيرة تُساعد على تكامل شخصية.

3- أن الكثير من الاحتياجات الاجتماعية للفرد تُشبع من خلال إحساسه بالنجاح في القيام بعمل يقدره الآخرون لدى مؤسسات اجتماعية لها تقدير في المجتمع (بدوي، 2004م: 154-155).

ثانياً: أهمية التطوع

تتضح أهمية التطوع من خلال الآتي:

1- عدم قدرة الدولة في المجتمع المعاصر على الاستجابة لكل الحاجات المجتمعية؛ لأسباب ماليه أو لأن الدولة غير قادرة على الاستجابة لحاجات الناس بالوقت المناسب، أو لأسباب أخرى من حيث أن الدولة قد لا تكون لديها القدرة أو الاستعداد لتوفير المصادر المهمة وتعبئتها من أجل سد حاجات الفئات الفقيرة والمهمشة في المجتمع؛ ومن هنا تبرز أهمية القطاع التطوعي.

2- أن القطاع التطوعي عادة ما يكون أقدر على التعرف إلى الفجوات الموجودة في نظام الخدمات في المجتمع، وبالتالي التنويه بها، وجذب الانتباه إليها.

3- إتاحة الفرصة للمواطنين لتأدية الخدمات بأنفسهم؛ مما يقلل من حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع.

4- تمشياً مع المبادئ الرئيسية التي ترتكز عليها المجتمعات فإن العمل التطوعي يمكن المواطنين من خلال تعليمهم، وتدريبهم، ومساهمتهم بالأعمال المختلفة، من المساهمة بالمشاركة باتخاذ القرارات التي تمس حياتهم وحياة مجتمعهم.

5- إن العمل التطوعي هو مؤشر على الجانب الإنساني بالمجتمع، ويعمق روح التكافل بين الناس، ويشجع على التعاون، وتنمية روح الجماعة.

6- تعزيز انتماء الشباب ومشاركتهم في مجتمعهم.

7- تنمية قدرات الشباب ومهاراتهم الشخصية، والعلمية، والعملية.

8- يتيح للشباب التعرف على الثغرات التي تشوب نظام الخدمات في المجتمع.

9- يتيح للشباب الفرصة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم في القضايا العامة التي تهم المجتمع.

10- يوفر للشباب فرصة تأدية الخدمات بأنفسهم، وحل المشاكل بجهدهم الشخصي.

11- يوفر للشباب فرصة المشاركة في تحديد الأولويات التي يحتاجها المجتمع، والمشاركة في اتخاذ القرارات (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، 2018م: 6-7).

ثالثاً: دوافع العمل التطوعي

1- التطوع حباً في الآخرين، وتقديم المساعدة لهم.

2- التطوع من أجل تكوين العلاقات الاجتماعية، وتحقيق بعض المنافع الشخصية، كالحصول على مهنة أو وظيفة.

3- التطوع من أجل اكتساب مهارات وخبرات جديدة، قد يحتاجها المتطوع مستقبلاً في حياته العملية قد لا تتوافر إلا من خلال العمل التطوعي.

4- الدافع الديني الذي ينمي إحساس الإنسان بالواجب تجاه مجتمعه وتجاه البيئة التي تحيط به.

5- الرغبة في تحقيق الذات، والدفاع عن القيم، ونشر المبادئ التي يؤمن بها الإنسان، وهذا دافع أساس للنفس البشرية، كما أن التطوع يُعد من الحاجات الثانوية للإنسان حسب نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية، وبالتالي فإن الانخراط فيه يكون بعد أن يلبي الإنسان حاجاته الثانوية.

6- الرغبة في إشغال أوقات الفراغ (النابلسي، 2009م: 101؛ ناجي، 2018م: 21-22).

رابعاً: حقوق المتطوعين

1- أن يشعر أن جهوده تُسهم فعلياً في تحقيق أهداف المؤسسة الاجتماعية.

2- يتلقى التوجيه والتدريب والإشراف الضروريين؛ لإنجاز مهامه.

3- التعامل باحترام، ويطرح الأسئلة، ويُقدم الاقتراحات بخصوص العمل التطوعي الذي يقوم به.

4- يُحظى بالثقة والائتمان على المعلومات الضرورية للقيام بعمله، والحصول على تقييم خُطى لعمله الذي قام به.

5- وضع المتطوعين في أماكن طبقاً لاهتماماتهم، وحاجة المجتمع.

6- التواصل مع فريق العمل التطوعي، وتلقي معلومات كافية عن العمل الذي سيشارك به، والعمل في بيئة آمنة.

7- تزويد المتطوع بالمكان، والمعدات والأدوات اللازمة؛ ليقوم بعمله.

خامساً: واجبات المتطوعين

1- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.

2- العمل في فريق واحد.

3- احترام الآخرين.

4- تنفيذ أوامر المسئولين.

5- العمل بكل جدية ونشاط.

6- احترام قوانين العمل التطوعي.

7- الالتزام بآداب العمل التطوعي.

8- الالتزام بآداب العمل التطوعي.

9- الجدية والمصداقية في العمل الذي يقوم به (ناجي، 2018م: 18-19).

المحور الثالث: النظريات المفسرة للبحث

1- نظرية التعلم الاجتماعي:

تعتمد نظرية التعلم الاجتماعي على فكرة أن السلوك الإنساني يتعلم من خلال التفاعلات القائمة بين الأفراد أنفسهم. حيث يرى باندورا أن هناك حتمية تبادلية بين التفاعلات مع الآخرين والأحداث البيئية، والذي ينتج منه سلوك الأفراد، وتظهر علاقات التأثير والتأثر بين الفرد والبيئة وسلوكه المتعلم من خلال عمليات تحكم عملية التعلم في عمليات: الانتباه، والحفظ، والأداء الحركي للسلوك (الاسترجاع)، والدافعية.

وتؤكد نظرية التعلم الاجتماعي في تفسير السلوك الإنساني على دور كل من النشاط المعرفي، والتعلم بالملاحظة في حدوث السلوك الإنساني، فعلماء هذه النظرية ينظرون إلى أن الأفراد باعتبارهم مؤثرين ومتأثرين بالبيئة المحيطة بهم (منصور وحامد وكريم، 2017م: 72؛ السنهوري، 2009م: 89).

ومن خلال المعطيات السابقة لنظرية التعلم الاجتماعي يتضح أن المتطوع يتعلم من خلال تجربته في الحياة الاجتماعية واكتسابه للكثير من المهارات في العمل التطوعي على اختلاف المجالات، كما يحدث التعلم من خلال تقليد الآخرون؛ باعتبار أن المتطوع كائن بيولوجي اجتماعي يقوم باكتساب المهارات وتعلمها كسلوك مكتسب؛ من خلال عضويته في الفرق التطوعية التي تتيح له العمل التطوعي المناسب لقدراته، واكتساب المهارات المختلفة.

2- النظرية السلوكية:

يُعد مفهوم السلوك من أهم مفاهيمها وهو: مجموعة استجابات ناتجة عن مثيرات المحيط الخارجي طبيعياً كان أو اجتماعياً، كما يُعد مفهوم التعلم بأنه: عملية تغير شبه دائمة في سلوك الفرد ينشأ نتيجة الممارسة، ويظهر في تغير الأداء لدى الكائن الحي (فتح الباب، 2018م: 166؛ عمر، 2013م: 293).

وتنظر إلى السلوك الإنساني (التطوع) على أنه وحدة معقدة يمكن تحليلها إلى وحدات

أبسط منها، وهذه الوحدات هي الاستجابات الأولية التي ترتبط بمثيرات محددة، والعلاقة التي تربط بين المثيرات واستجاباتها هي علاقة موروثة أي سابقة على الخبرة والتعلم (منصور والشرقاوي وعز الدين وأبوعوف، 1989م: 245).

ومن خلال المعطيات السابقة للنظرية السلوكية يتضح أن المتطوع كنسق يتعلم مزيداً من المهارات من خلال تعامله مع أنساق الحياة الاجتماعية في العمل التطوعي؛ حيث أن السلوك الإنساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها أثناء مراحل نموه المختلفة، كما يتحكم في تكوينها الاستجابات الشرطية، ويتضح ذلك أثناء برامج العمل التطوعي التي يشارك بها المتطوع ليكتسب المهارات من خلال

إطفائها أو إعادتها، ولذا فإن أكثر السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم، وأن سلوك المتطوع قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية معينة.

الجزء الثالث: الإجراءات المنهجية للبحث

أولاً: نوع البحث والمنهج المستخدم

يُعد البحث من البحوث الوصفية لاعتماده دراسة إسهامات العمل التطوعي في تنمية المهارات لدى المتطوعين، وجمع البيانات حولها، وتحليلها تحليلا عملياً؛ للوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في مجال العمل التطوعي.

وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي؛ لمناسبته في تحقيق أهداف البحث، وللحصول على بيانات يُمكن الاستفادة منها في تحقيق أهداف البحث وفرضياته، وذلك باستخدام الحصر الشامل لأعضاء الفرق التطوعية بمدينة حائل (ذكور وإناث).

ثانياً: أداة جمع البيانات

قام الباحث بتصميم استمارة استبيان لتطبيقها على أعضاء الفرق التطوعية (ذكور وإناث) المسجلين رسمياً بمركز حائل للعمل التطوعي في مدينة حائل، وذلك بعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة في موضوع البحث وخاصة دراسة محمد (2008م)، وكذلك استناداً على العلاقة المهنية للباحث مع الفرق التطوعية بمدينة حائل، حيث قام الباحث بوضع أبعاد الاستبيان والتي اشتملت بالإضافة للبيانات الأولية على:

1- بعد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين (عباراته من 1-15).

2- بعد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين (عباراته من 16-30).

3- بعد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى المتطوعين (عباراته من 31-45).

الصدق:

يعد الهدف من إجراء عملية الصدق هو إلغاء بعض الأسئلة، وإعادة صياغة بعضها الآخر بما يتلاءم مع أهداف الدراسة، وقد تم التحقق من صدق الأداة من خلال الطرق الآتية:

أ- صدق المحكمين:

للتحقق من صدق مضمون الأداة قام الباحث بعرضها على (8) من المحكمين أساتذة الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع بجامعة حائل، وكذلك على (10) من رؤساء الفرق التطوعية بمدينة حائل، للاتفاق حول صياغة العبارات وسلامتها لغوياً ومعرفة مدى ارتباطها بأبعاد البحث، وقد تم تعديل بعضها وإضافة أخرى بناء على رأيهم، كما تم حذف العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق أقل من 80%.

ب- طريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل ارتباط كل مفردة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وتراوحت قيم الارتباط ما بين (0.692-0.944)، وهي قيم تدل على وجود اتساق بين بنود الأداة.

الثبات: وللتحقق من ثبات الأداة استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ) ((Cronbach's Alpha (α)) والجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات أداة البحث.

جدول 1

يوضح قيم معاملات ثبات ألفا

الأبعاد	معامل ألفا
البُعد الأول: إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين	0.784
البُعد الثاني: إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين	0.732
البُعد الثالث: إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى المتطوعين	0.737
الأداة ككل	0.751

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات ثبات ألفا للأبعاد قد تراوحت من (0.732-784,0)، وهي معاملات ثبات عالية تدل على ثبات الأداة.

بعد الانتهاء من إجراءات الصدق والثبات، والتأكد من صلاحية الأداة للتطبيق، تم وضعها في صورتها النهائية.

ثالثاً: مجالات البحث

أ- المجال المكاني: مركز حائل للعمل التطوعي بمدينة حائل؛ لكونه الجهة الرسمية الوحيدة التي ينظم تحت مظلتها الأفراد الراغبين بالعمل التطوعي.

ب- المجال البشري: حصر شامل لجميع أعضاء الفرق التطوعية المسجلين رسمياً بمركز حائل للعمل التطوعي في مدينة حائل، وعددهم (36 ذكراً، 64 أنثى).

ج- المجال الزماني: تم جمع البيانات في الفترة من 1440/10/8هـ إلى 1440/11/10هـ.

رابعاً: أسلوب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الجزء الرابع: نتائج الدراسة والتوصيات

أولاً: خصائص مجتمع الدراسة

جدول 2

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقا للجنس ن = 99

المتغيرات	ك	%
أ- ذكر	36	36.36
ب- أنثى	63	63.64

يتضح من الجدول رقم (2) أن توزيع عينة الدراسة طبقاً للجنس يميل نحو المتطوعات، حيث يفقن عدد المتطوعين بالضعف في نسبة (63.64%) وهذا يعني أن النسبة العظمى لعينة الدراسة لدى الإناث، وقد يكون ذلك لخصوصية المرأة التي تحمل عاطفة جياشة، مما يجعلها متطوعة في مجالات العمل التطوعي المختلفة، كما أن ذلك يجعل عملية تسويق البرامج الاجتماعية لدى مجتمع النساء أكثر؛ وهذا يؤخذ بعين الاعتبار أثناء التخطيط لفعاليات العمل التطوعي من قبل المؤسسات الاجتماعية في مدينة حائل.

جدول 3

يوضح توزيع عينة الدراسة طبقا للسن ن = 99

المتغيرات	ك	%
ب – من 30 إلى اقل من 35 سنة	78	78.79
ج –من 35 إلى اقل من 40 سنة	1	1.01
د – من 40 سنة فأكثر	20	20.20

يتضح من الجدول رقم (3) أن النسبة العظمى لتوزيع عينة الدراسة طبقاً للسن أن فئة "من 30 إلى أقل من 35 سنة" احتلت الترتيب الأول بنسبة (78.79%) ثم فئة "من 40 فأكثر" احتلت الترتيب الثاني بنسبة (20.20%)

وأخيراً فئة " من 35 إلى أقل من 40 سنة" بنسبة (1.01%) وهذا قد يساهم كثيرا في استفادت أعضاء الفرق التطوعية من المهارات المكتسبة من العمل التطوعي الذي يشاركون فيه.

جدول رقم 4

يوضح المرحلة التعليمية لعينة الدراسة ن = 99

المتغيرات	ك	%
ب – أقرأ وأكتب	4	4.04
د – مؤهل ثانوي	14	14.14
هـ– مؤهل جامعي	3	3.03
و – دراسات عليا	78	78.79

يتضـــح من الجدول رقم (4) أن النســـبة العظمى لتوزيع عينة الدراســـة طبقاً للمرحلة التعليمية قد تمثلت في حملة مؤهل الدراسات العليا، حيث جاءت في الترتيب
الأول بنسبة (78.79%) وهذا يعني أنهم لديهم وعي، ومستوى ثقافي عالي، مما يضفي على الفرق التطوعية التي ينتمون إليها كثيراً من الايجابية والمثالية في الأداء.

جدول رقم 5

يوضح الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة ن = 99

المتغيرات	ك	%
أ – أعزب/عزباء	2	2.02
ب – متزوج/ة	90	90.91
ج – أرمل/ة	1	1.01
د – مطلق/ة	6	6.06

يتضـــح من الجدول رقم (5) أن النســـبة العظمى للحالة الاجتماعية لعينة الدراســـة تمثلت في المتزوجين، حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (90.91%) وهذا مؤشر بأن لديهم الخبرة الحياتية اللازمة لوجودهم في العمل التطوعي من خلال العمل ألفريقي والإحساس بالمسؤولية، وهذا ما يتوقعه الباحث بأن العمل التطوعي سينمي مهاراتهم بشكل أفضل.

جدول رقم 6

يوضح مدة المهنة لعينة الدراسة ن = 99

المتغيرات	ك	%
أ –عمل حكومي	3	3.03

ب –قطاع خاص	37	37.37
ج – طالب	2	2.02
د- لا أعمل	57	57.58

يتضح من الجدول رقم (6) أن النسبة العظمى لمدة المهنة لعينة الدراسة، عبارة "لا أعمل" حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (57.58%) وجاءت عبارة "قطاع خاص" في الترتيب الثاني بنسبة (37.37%) وهذا مؤشر لتنمية العلاقات الاجتماعية فيما بين المتطوعين، وتفعيل التشبيك الاجتماعي بصورة ايجابية؛ وصولاً لاكتشاف مواهب قيادية، وهذا يتفق مع الإطار النظري؛ حيث أنه قد تجد تلك المواهب الفرصة للعمل في القطاع الخاص من خلال المتطوعين الذين يعملون في ذلك القطاع، كما أنه من المأمول أن يعملون على ربط المؤسسات التي ينتمون لها بالمجتمع؛ فيستمر تأييده لها أدبياً ومادياً، لاسيما أنها وجدت لخدمته ولتحقيق أهدافه.

جدول رقم 7

يوضح مستوى الدخل لعينة الدراسة ن = 99

المتغيرات	ك	%
أ – أقل من 3000 ريال	13	13.13
ب – 3000 – أقل من 6000ريال	60	60.61
6000- أقل من 9000ريال	-	-
د – 9000ريال فأكثر	26	26.26

يتضح من الجدول رقم (7) أن النسبة العظمى لمستوى الدخل لعينة الدراسة كانت لعبارة "3000 – أقل من 6000 ريال" حيث جاءت في الترتيب الأول نسبة (60.61%) وهذا قد يعني أن العمل التطوعي سيساهم في توليد فرص عمل أخرى؛ ليستفيدوا من مصدر دخل آخر، أو فرصة عمل ذات دخل شهري أعلى.

جدول رقم 8

يوضح مدة التطوع لعينة الدراسة ن = 99

المتغيرات	ك	%
أ – لم أتطوع سابقاً	-	-

ب – أقل من سنة	66	66.67
ج – من سنه – أقل من5 سنوات	3	3.03
د – من 5 – أقل من 10 سنوات	20	20.20
هـ – من 10 سنوات فأكثر	10	10.10

يتضح من الجدول رقم (8) أن النسبة العظمى لمدة التطوع لعينة الدراسة كانت لعبارة "أقل من سنة" حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (66.67%) وهذا يعني الاهتمام فيهم بشكل أفضل؛ لمحاولة استمرارهم في العمل التطوعي، وتشجيعهم بشكل يتوافق مع تطلعات المجتمع نحوهم.

ثانياً: إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين

جدول رقم 9

يوضح إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين ن = 99

م	العبارات	عالية		متوسطة		ضعيفة		مجموع الأوزان	الوزن النسبي	الوسط المرجح	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	أساهم في إقامة العلاقات بين أفراد المجتمع وفريق العمل التطوعي	77	350.0	20	90.9	2	9.1	273	0.92	2.76	5
2	أستطيع إجراء مقابلات مع المسئولين لتنفيذ أنشطة الجمعية	63	286.4	32	145.5	4	18.2	257	0.87	2.60	9
3	أساهم في نشر وتوصيل معلومات وبيانات عن العمل التطوعي للمجتمع	82	372.7	15	68.2	2	9.1	278	0.94	2.81	3
4	أسعى لتسهيل تقديم خدمات لفريق العمل التطوعي	79	359.1	19	86.4	1	4.5	276	0.93	2.79	4
5	أوضح للأهالي الخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية المختلفة	73	331.8	25	113.6	1	4.5	270	0.91	2.73	6
6	أقوم بجلب بعض المشروعات التنموية لبعض الجمعيات الخيرية بحائل	49	222.7	46	209.1	4	18.2	243	0.82	2.45	11
7	أدعو رجال الأعمال للمساهمة في مشروعات المجتمع بحائل	62	281.8	30	136.4	7	31.8	253	0.85	2.56	10
8	أتبادل الآراء مع أعضاء فريق العمل التطوعي	85	386.4	13	59.1	1	4.5	282	0.95	2.85	2

9	أرحب بالتعاون مع المشـــرفين بفريق العمل التطوعي	89	404.5	9	40.9	1	4.5	286	0.96	2.89	1
10	أحرص على الحفاظ على العلاقات قوية بكل أعضاء الفريق التطوعي	79	359.1	19	86.4	1	4.5	276	0.93	2.79	4
11	أبادر بالحصول على خدمات للفريق التطوعي من مؤسسات المجتمع	67	304.5	31	140.9	1	4.5	264	0.89	2.67	8
12	أتبادل المعلومات بديمقراطية مع كل أعضاء الفريق التطوعي	72	327.3	26	118.2	1	4.5	269	0.91	2.72	6
13	أساهم في توفير الاتصالات اللازمة لتحقيق أهداف فريق العمل التطوعي	72	327.3	25	113.6	2	9.1	268	0.90	2.71	7
14	أحاول توفير حقائق ومعلومات للأهالي حول كيفية مشـــاركتهم التطوعية	67	304.5	30	136.4	2	9.1	263	0.89	2.66	8
15	أســتمع لما يثير انتباهي من الأفكار التي يطرحها الآخرين	80	363.6	18	81.8	1	4.5	277	0.93	2.80	4
	الوزن النسبي العام				0.91			**الوسط المرجح العام**			2.72

يتضـح من الجدول رقم (9) أن الوزن النسـبي العام لبعد إسـهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة الاتصـال لدى المتطوعين وفقًا لاستجابات عينة الدراسة على العبارات المكونة لهذا البعد، جاءت عبارات البعد في المســتوى المرتفع، بوزن نسبي من (.91فأكثر) ووسط مرجح من (2.72 فأكثر) وقد احتلت هذه العبارات الترتيب من الأول وحتى الحادي عشـــر على النحو الآتي:

حيـث جـاء في الترتيـب الأول العبـارة: "أرحـب بالتعاون مع المشـــرفين بفريق العمل التطوعي" بوزن نســـبي (0.96) ووســـط مرجح (2.89) وجاء في الترتيب الثاني العبارة: "أتبادل الآراء مع أعضـــاء فريق العمل التطوعي" بوزن نسبي (0.95) ووسط مرجح (2.85).

وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة: "أسـاهم في نشـر وتوصـــيل معلومات وبيانات عن العمل التطوعي للمجتمع" بوزن نسبي (0.94) ووسط مرجح (2.81).

وفي الترتيب الرابع جاءت العبارات الآتية: "أســـعى لتسـهيل تقديم خدمات لفريق العمل التطوعي" و"أحرص على الحفاظ على العلاقات قوية بكل أعضـــاء الفريق التطوعي" و"أســـتمع لما يثير انتباهي من الأفكار التي يطرحها الآخرين" بوزن نسبي (0.93) ووسط مرجح (2.80).

وجاء في الترتيب الخامس العبارة: "أســـاهم في إقامة العلاقات بين أفراد المجتمع وفريق العمل التطوعي" بوزن نســـبي (0.92) ووسـط مرجح (2.76) واحتلت العبارتين: "أوضـح للأهـالي الخـدمـات التي تقـدمهـا الجمعيـات الخيريـة المختلفـة" و"أتبادل المعلومات بديمقراطية مع كل أعضاء الفريق التطوعي" بوزن نســـبي (0.91) ووســـط مرجح (2.72) الترتيـب السادس.

وجاء في الترتيب السـابع عبارة: "أسـاهم في توفير الاتصـــالات اللازمة لتحقيق أهداف فريق العمل التطوعي" بوزن نســـبي (0.90) ووســـط مرجح (2.71) واحتلـت

العبارتين: "أبادر بالحصول على خدمات للفريق التطوعي من مؤسسات المجتمع" و"أحاول توفير حقائق ومعلومات للأهالي حول كيفية مشاركتهم التطوعية" بوزن نسبي (0.89) ووسط مرجح (2.66) الترتيب الثامن.

وجاء في الترتيب التاسع العبارة: "أستطيع إجراء مقابلات مع المسئولين لتنفيذ أنشطة الجمعية" بوزن نسبي (0.87) ووسط مرجح (2.60) وجاءت العبارة: "أدعو رجال الأعمال للمساهمة في مشروعات المجتمع بحائل" بوزن نسبي (0.85) ووسط مرجح (2.56) الترتيب العاشر.

وجاءت العبارة "أقوم بجلب بعض المشروعات التنموية لبعض الجمعيات الخيرية بحائل" في الترتيب الحادي عشر بوزن نسبي (0.82).

وبتحليل ما أسفرت عنه النتائج في ضوء المنحى النظري، يتضح للعمل التطوعي إسهامات في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين مرتفعة لحصولها على نسبة (0.91) وخاصة عبارات: أرحب بالتعاون مع المشرفين بفريق العمل التطوعي، وأتبادل الآراء مع أعضاء فريق العمل التطوعي، وأساهم في نشر وتوصيل معلومات وبيانات عن العمل التطوعي للمجتمع، وأسعى لتسهيل تقديم خدمات لفريق العمل التطوعي، وأحرص على الحفاظ على العلاقات قوية بكل أعضاء الفريق التطوعي، وأستمع لما يثير انتباهي من الأفكار التي يطرحها الآخرين.

وبتحليل معطيات النتائج في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة والإطار النظري، يتضح أن هذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة محمد (2008م) ودراسة عبد العزيز (2010م) ودراسة العنزي (1430هـ) في أن العمل التطوعي يسهم في تنمية المهارات لدى المتطوعين، وخاصة المرأة المتطوعة، وكذلك تنشيط الروح التطوعية لدى المواطنين بالمجتمع، ويتفق الباحث مع دراسة عرفان (2009م) في الاهتمام بتنمية مهارة التفاوض لقيادات العمل التطوعي؛ لزيادة أعداد أعضاء الفرق التطوعية مستقبلاً، كما يرى الباحث ما رأته دراسة القصاص (2011م) في أهمية المهارات التي يستند عليها المخطط الاجتماعي لأداء مهامه في العمل التطوعي وهي: مهارة المشاركة الاجتماعية، ومهارة الاتصال مع الجهات والمؤسسات المتخصصة، ومهارة العمل الجماعي، ومهارات إجراء الحوارات والمناقشات مع الطلاب الجامعيين، ومهارة حل المشكلات، كما يتفق مع دراسة الرفاعي (2012م) في أن: للعمل التطوعي أهمية في تعزيز الشعور بالانتماء والمواطنة، وأن هناك أثر تنموي يتم تحقيقه بالنسبة لهن من خلال التعليم والتثقيف، ولا يتفق الباحث مع ما وصلت له دراسة الصالح (2016م) التي أشارت بأنه: لا يوجد دور للخدمة الاجتماعية في تدعيم السلوك التطوعي، وأن هناك صعوبات يجب الحد منها؛ وذلك لما يعرفه الباحث شخصياً من وجود عدد من متخصصي الخدمة الاجتماعية وطلبتها الذين ينتمون للفرق التطوعية، كما تتفق مع ما ورد في الإطار النظري من أن التطوع يسهم في تكوين العلاقات الاجتماعية، وتحقيق بعض المنافع الشخصية، كالحصول على مهنة أو وظيفة، ولن يتم ذلك إلا من خلال مهارة الاتصال.

كما تتسق هذه النتيجة مع نظرية التعلم التي تفسر أن العمل التطوعي له إسهامات في تعلم السلوك الإنساني الايجابي، وخاصة المهارات الحياتية والتي منها مهارة الاتصال؛ من خلال تفاعل الأعضاء مع بعضهم، وذلك باعتبارهم مؤثرين ومتأثرين بالبيئة المحيطة بهم، وكذلك تتسق مع النظرية السلوكية التي تفسر سلوك المتطوع بأنه سلوك مُتعلم من خلال تجربته في الحياة الاجتماعية، واكتسابه للكثير من المهارات، كما يحدث التعلم من خلال تقليدهم لبعضهم؛ باعتبار أن المتطوع كائن بيولوجي اجتماعي يقوم باكتساب المهارات وتعلمها كسلوك؛ أثناء وجوده كعضو في الفرق التطوعية التي تتيح له العمل التطوعي المناسب لقدراته، واكتساب المهارات المختلفة.

يتضح من الجدول رقم (10) أن الوزن النسبي العام لبعد إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين وفقًا لاستجابات عينة الدراسة على العبارات المكونة لهذا البعد، جاءت عبارات البعد في المستوى المرتفع، بوزن

نسبي من (0.91 فأكثر) ووسط مرجح من (2.72 فأكثر) وقد احتلت هذه العبارات الترتيب من الأول وحتى التاسع على النحو الآتي:

حيث جاء في الترتيب الأول العبارة: "عندما أكلف بعمل تطوعي أبذل كل جهدي" بوزن نسبي (0.95) ووسط مرجح (2.84) وجاء في الترتيب الثاني العبارة: "أدعو الآخرين للانضمام لفريقي التطوعي" بوزن نسبي (0.94) ووسط مرجح (2.81)

ثالثاً: إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين

جدول رقم 10

يوضح إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين ن = 99

م	العبارات	عالية		متوسطة		ضعيفة		مجموع الأوزان	الوزن النسبي	الوسط المرجح	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	أشارك في البرامج التطوعية بجميع مجالات التطوع	66	300.0	29	131.8	4	18.2	260	0.88	2.63	7
2	أساهم في تنمية وعي الأهالي بأهمية المشاركة التطوعية	72	327.3	25	113.6	2	9.1	268	0.90	2.71	5
3	أقوم باستشارة الأفراد غير المشاركين للمشاركة في العمل التطوعي	59	268.2	35	159.1	5	22.7	252	0.85	2.55	9
4	أتعاون مع أعضاء فريق العمل التطوعي لتنفيذ الأنشطة التطوعية	84	381.8	13	59.1	2	9.1	280	0.94	2.83	2
5	أحرص على حضور الدورات التدريبية لتطوير أدائي	84	381.8	13	59.1	2	9.1	280	0.94	2.83	2
6	أدعو الآخرين لحضور ندوات عن التطوع لحثهم على العمل التطوعي	80	363.6	17	77.3	2	9.1	276	0.93	2.79	3
7	أساهم في اتخاذ قرارات فريق العمل التطوعي	77	350.0	20	90.9	2	9.1	273	0.92	2.76	4
8	أدعو الآخرين للانضمام لفريقي التطوعي	81	368.2	17	77.3	1	4.5	278	0.94	2.81	2
9	أشارك في الإعداد للندوات الخاصة بالأعمال التطوعية	67	304.5	30	136.4	2	9.1	263	0.89	2.66	6
10	أساهم في تنمية وعي الأهالي بالاهتمام بنظافة البيئة	83	377.3	15	68.2	1	4.5	280	0.94	2.83	2
11	أشجع الأفراد في حملات التبرع بالدم	67	304.5	29	131.8	3	13.6	262	0.88	2.65	7

12	عندما أكلف بعمل تطوعي أبذل كل جهدي	84	381.8	14	63.6	1	4.5	281	0.95	2.84	1
13	أحرص على حضور الندوات المتعلقة بدراسة مشكلات المجتمع وحلها	76	345.5	21	95.5	2	9.1	272	0.92	2.75	4
14	أساهم في القيام بعمليات التخطيط لبرامج فريق العمل التطوعي	77	350.0	21	95.5	1	4.5	274	0.92	2.75	4
15	أشارك في تنظيم الندوات الدينية والثقافية التي تعقدها الجمعيات الخيرية	66	300.0	28	127.3	5	22.7	259	0.87	2.62	8
الوزن النسبي العام					**0.91**			**الوسط المرجح العام**			**2.72**

وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة: "أدعو الآخرين لحضور ندوات عن التطوع لحثهم على العمل التطوعي" بوزن نسبي (0.93) ووسط مرجح (2.79).

وفي الترتيب الرابع جاءت العبارات الآتية: "أحرص على حضور الندوات المتعلقة بدراسة مشاكل المجتمع وحلها" و"أساهم في القيام بعمليات التخطيط لبرامج فريق العمل التطوعي" بوزن نسبي (0.92) ووسط مرجح (2.75).

وجاء في الترتيب الخامس العبارة "أساهم فيهم في تنمية وعي الأهالي بأهمية المشاركة التطوعية" بوزن نسبي (0.90) ووسط مرجح (2.71) واحتلت العبارة: "أشارك في الإعداد للندوات الخاصة بالأعمال التطوعية" و"أشارك في الإعداد للندوات الخاصة بالأعمال التطوعية" بوزن نسبي (0.89) ووسط مرجح (2.66) الترتيب السادس.

وجاء في الترتيب السابع العبارتين: "أشارك في البرامج التطوعية بجميع مجالات التطوع" و "أشجع الأفراد في حملات التبرع بالدم" بوزن نسبي (0.88%) ووسط مرجح (2.65) واحتلت العبارة: "أشارك في تنظيم الندوات الدينية والثقافية التي تعقدها الجمعيات الخيرية " بوزن نسبي (0.87) ووسط مرجح (2.66) الترتيب الثامن.

وجاء في الترتيب التاسع العبارة: "أقوم باستثارة الأفراد غير المشاركين للمشاركة في العمل التطوعي" بالدم بوزن نسبي (0.85) ووسط مرجح (2.55).

وبتحليل ما أسفرت عنه النتائج في ضوء المنحى النظري، يتضح أن للعمل التطوعي إسهامات في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين مرتفعة لحصولها على نسبة (0.91) وخاصة عبارات: عندما أكلف بعمل تطوعي أبذل كل جهدي، أدعوا الآخرين للانضمام لفريقي التطوعي، وأدعو الآخرين لحضور ندوات عن التطوع لحثهم على العمل التطوعي، وأحرص على حضور الندوات المتعلقة بدراسة مشكلات المجتمع وحلها، وأساهم في القيام بعمليات التخطيط لبرامج فريق العمل التطوعي.

وبتحليل معطيات النتائج في ضوء ما أسفرت عنه الدراسات السابقة والإطار النظري، يتضح أن هذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة العكرش (2008م) ودراسة محمد (2008م) ودراسة عبد العزيز (2010م) ودراسة العنزي (1430هـ) ودراسة القصاص (2011م) ودراسة الرفاعي (2012م) في أهمية زيادة العمل بشكل أكثر؛ لما له من إسهام مباشر في اكتساب المهارات المختلفة للمتطوعين، وتأصيل قيم المواطنة والانتماء، وزيادة التعاون والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وقضاياه، وعدم الاعتقاد بأن العمل التطوعي يُعد مضيعة للوقت، كما أن هناك مهارات أخرى من المأمول اكتشافها وتنميتها، مثل: مهارة المشاركة الاجتماعية، ومهارة الاتصال مع الجهات والمؤسسات المتخصصة، ومهارة العمل الجماعي، ومهارات إجراء الحوارات والمناقشات مع الطلاب الجامعيين، ومهارة حل المشكلات، وهذا ما توصل له الإطار النظري أيضاً من أن العمل التطوعي ما هو إلا مؤشر على الجانب الإنساني بالمجتمع، ويؤدي لتعميق روح التكافل بين الناس، ويشجع على التعاون، وتنمية روح الجماعة.

كما تتسق هذه النتيجة مع نظريتي التعلم والسلوكية اللتان افترضتا أن السلوك يمكن تعلمه من خلال البرامج الجماعية، ويأتي في مقدمتها برامج العمل التطوعي في المجالات المختلفة.

رابعاَ: إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى المتطوعين

جدول 11

يوضح إسهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشكلة لدى المتطوعين ن = 99

م	العبارات	عالية		متوسطة		ضعيفة		مجموع الأوزان	الوزن النسبي	الوسط المرجح	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	يمكنني المساهمة في تحديد المشكلات والاحتياجات المجتمعية	65	295.5	33	150.0	1	4.5	262	0.88	2.65	7
2	أشارك في عرض الخدمات التي يتم الإعداد لها بالجمعيات الخيرية	69	313.6	28	127.3	2	9.1	265	0.89	2.68	6
3	أشارك في اقتراح البرامج المختلفة لحل المشكلات التي تواجه المتطوعين	77	350.0	21	95.5	1	4.5	274	0.92	2.77	3
4	يمكنني اقتراح البرامج البديلة لحل المشكلة التي تواجه المتطوعين	71	322.7	27	122.7	1	4.5	268	0.90	2.71	5
5	أساهم في تحديد البدائل المختلفة لحل المشكلات التي تواجه المتطوعين	71	322.7	26	118.2	1	4.5	266	0.90	2.71	5
6	أساهم في اختيار أفضل البدائل لحل المشكلة التي تواجه المتطوعين	72	327.3	26	118.2	1	4.5	269	0.91	2.72	4
7	أساهم في مواجهة الصعوبات التي تواجه استفادة الأهالي من خدمات الجمعيات الخيرية	65	295.5	33	150.0	1	4.5	262	0.88	2.65	7
8	أهتم بدراسة أي شيء مطلوب لحل المشكلات التي تواجه العمل التطوعي	72	327.3	26	118.2	1	4.5	269	0.91	2.72	4
9	أفكر في الأسلوب البسيط لحل المشكلات التي تواجه العمل التطوعي	77	350.0	21	95.5	1	4.5	274	0.92	2.77	3
10	عندما أواجه مشكلة أستطيع التعامل معها بكفاءة	63	286.4	35	159.1	1	4.5	260	0.88	2.65	7

11	أطرح عـدة حلول للمشـــكلات التي تواجهني أثناء العمل التطوعي	74	336.4	24	109.1	1	4.5	271	0.91	2.74	4
12	أفكر قبل اتخاذ القرار لمواجهة المشكلات التي تواجهني في العمل التطوعي	86	390.9	11	50.0	2	9.1	282	0.95	2.85	2
13	اســـتخدام القوة ليس هو الحل لبعض المشكلات التي تواجهني	74	336.4	21	95.5	4	18.2	268	0.90	2.71	5
14	تزداد خبراتي الحياتية بمشـــاركتي في حل المشكلات التي تواجهني	89	404.5	9	40.9	1	4.5	286	0.96	2.89	1
15	تقوّي علاقتي بالآخرين بمشاركتي الدائمة في حل المشكلات العامة	84	381.8	14	63.6	1	4.5	281	0.95	2.84	2
الوزن النسبي العام					0.91		**الوسط المرجح العام**			2.72	

يتضح من الجدول رقم (11) أن الوزن النسبي العام لبعد إسـهامات العمل التطوعي في تنمية مهارة حل المشـكلة لدى المتطوعين وفقًا لاستجابات عينة الدراسة على العبارات المكونة لهذا البعد، جاءت عبارات البعد في المســتوى المرتفع، بوزن نســبي من (.91فأكثر) ووســط مرجح من (2.72 فأكثر) وقد احتلت هذه العبارات الترتيب من الأول وحتى السابع على النحو الآتي:

حيث جاء في الترتيب الأول العبارة: "تزداد خبراتي الحياتية بمشاركتي في حل المشكلات التي تواجهني" بوزن نسبي (0.95) ووســط مرجح (2.84) وجاء في الترتيب الثاني عبـاراتي: "أفكر قبـل اتخـاذ القرار لمواجهـة المشـــكلات التي تواجهني في العمـل التطوعي" و "تقوّي علاقتي بالآخرين بمشـــاركتي الدائمة في حل المشـــكلات العامة" بوزن نســـبي (0.95) ووسط مرجح (2.84).

وفي الترتيب الثالث جاءت عباراتي: "أشـــارك في اقتراح البرامج المختلفة لحل المشكلات التي تواجه المتطوعين" و "أفكر في الأسلوب البسيط لحل المشكلات التي تواجه العمل التطوعي" بوزن نسبي (0.92) ووسط مرجح (2.77).

وفي الترتيب الرابع جاءت العبارات الآتية: "أســـاهم في اختيار أفضـــل البدائل لحل المشـــكلة التي تواجه المتطوعين" و"أهتم بدراسة أي شيء مطلوب لحل المشكلات التي تواجه العمـل التطوعي" و "أطرح عـدة حلول للمشـــكلات التي تواجهني أثناء العمل التطوعي" بوزن نسـبي (0.91) ووسـط مرجح (2.74).

وجاء في الترتيب الخامس العبارات الآتية: "يمكنني اقتراح البرامج البديلة لحل المشـــكلة التي تواجه المتطوعين" و"أساهم في تحديد البدائل المختلفة لحل المشكلات التي تواجه المتطوعين" و "استخدام القوة ليس هو الحل لبعض المشكلات التي تواجهني" بوزن نسبي (0.90) ووسط مرجح (2.71)، واحتلت العبارة: "أشـارك في عرض الخدمات التي يتم الإعداد لها بالجمعيات الخيرية" بوزن نســبي (0.89) ووســط مرجح (2.68) الترتيب السادس.

وجاء في الترتيب الســـابع العبارات الآتية: "يمكنني المســـاهمة في تحديد المشـــكلات والاحتياجات المجتمعية" و "أساهم في مواجهة الصعوبات التي تواجه استفادة الأهالي من خدمات الجمعيات الخيرية" و "عندما أواجه مشـكلة أسـتطيع التعامل معها بكفاءة " بوزن نسبي (0.88%) ووسط مرجح (2.65).

وبتحليل ما أســفرت عنه النتائج في ضـــوء المنحى النظري، يتضـح أن للعمل التطوعي إسـهامات في تنمية مهارة حل المشـــكلة لدى المتطوعين مرتفعة لحصـــولها على نســـبة (0.91) وخاصـة عبارات: تزداد خبراتي الحياتية بمشـاركتي في

حل المشكلات التي تواجهني، وأفكر قبل اتخاذ القرار لمواجهة المشكلات التي تواجهني في العمل التطوعي، وتقوّي علاقتي بالآخرين بمشاركتي الدائمة في حل المشكلات العامة، وأشارك في اقتراح البرامج المختلفة لحل المشكلات التي تواجه المتطوعين، وأفكر في الأسلوب البسيط لحل المشكلات التي تواجه العمل التطوعي.

وبتحليل معطيات النتائج في ضوء ما أسفرت عنه الدراسات السابقة والإطار النظري، يتضح أن هذه النتيجة تتفق مع أغلب نتائج تلك الدراسات، وخاصة نتيجة دراسة القصاص (2011م) في أن العمل التطوعي له إسهامات ايجابية ومباشرة في تكوين شخصية المتطوعين، وتنمية المهارات اللازمة أثناء تفاعلهم مع بعضهم، ومع المجتمع بشكل عام، ومهارة حل المشكلة تأتي من أهم تلك المهارات، وأيضاً يتضح من الإطار النظري أن العمل التطوعي يتيح الفرصة للمواطنين لتأدية الخدمات بأنفسهم؛ مما يقلل من حجم المشكلات الاجتماعية في المجتمع.

كما تتسق هذه النتيجة مع نظريتي التعلم والسلوكية اللتان افترضتا أن الأفراد الذين يتعاملون مع بعض بشكل جماعي؛ يتعلمون السلوكيات، خاصة التي لها تقدير فيما بينهم، ومن هنا فإن مهارة حل المشكلة يتم إتقانها بشكل واضح من خلال العمل الميداني للمتطوعين، وتعاونهم الذي ينبثق من أخلاقيات العمل التطوعي، لا سيما أن امتلاك مهارات حل المشكلة يسهم في التخفيف من المشكلات الاجتماعية التي تواجه المجتمع كما يتضح ذلك من خلال الإطار النظري، الذي أشار أيضاً إلى أن المتطوع قد يكتسب خبرات اجتماعية كثيرة تُساعد على تكامل شخصية، كما أن الكثير من الاحتياجات الاجتماعية للمتطوع قد تُشبع من خلال إحساسه بالنجاح في القيام بعمل يقدره الآخرون لدى مؤسسات اجتماعية لها تقدير في المجتمع.

خامساً: النتائج العامة للدراسة

1- أن العمل التطوعي أسهم في تنمية مهارة الاتصال لدى المتطوعين، ويظهر ذلك جلياً من خلال استعدادهم الدائم للتعاون مع المشرفين بفريق العمل التطوعي، وتبادل الآراء مع أعضاء فرق العمل التطوعي، والمساهمة في نشر وتوصيل معلومات وبيانات عن العمل التطوعي للمجتمع، وسعيهم لتسهيل تقديم الخدمات لفريق العمل التطوعي، وكذلك حرصهم على الحفاظ على العلاقات قوية بكل أعضاء الفريق التطوعي، واستماعهم لما يثير الانتباه من الأفكار التي يطرحها الآخرين.

2- أن العمل التطوعي أسهم في تنمية مهارة المشاركة لدى المتطوعين، ويظهر ذلك في جهودهم المبذولة عندما يكلفون بأي عمل تطوعي، واهتمامهم في دعوة الآخرين للانضمام لفرقهم التطوعية، بالإضافة للتسويق الاجتماعي لحضور الندوات الخاصة بالعمل التطوعي، وكذلك حرصهم على حضور الندوات المتعلقة بدراسة مشكلات المجتمع وحلها، والمساهمة في القيام بعمليات التخطيط لبرامج فريق العمل التطوعي.

3- أن العمل التطوعي أسهم في تنمية مهارة حل المشكلة لدى المتطوعين، وذلك من خلال أتفاق المتطوعين على أن خبراتهم الحياتية في حل المشكلات التي تواجههم زادت بعد التحاقهم بالعمل التطوعي، كما دفعهم ذلك للتفكير قبل اتخاذ القرار المناسب لمواجهة المشكلات التي تواجههم في العمل التطوعي، بالإضافة إلى أن العمل التطوعي أسهم في تقوية علاقاتهم بالآخرين، وبالمشاركة الدائمة في حل المشكلات العامة، وأيضاً مشاركتهم في اقتراح البرامج المختلفة لحل المشكلات التي تواجه المتطوعين، والتفكير في الأسلوب البسيط لحل المشكلات التي تواجه العمل التطوعي.

سادساً: توصيات الدراسة

1- فتح قنوات اتصـــال بين مركز حائل للعمل التطوعي والمجتمع المحلي؛ للمساهمة في نشر وتوصيل معلومات وبيانات عن العمل التطوعي للمجتمع.
2- توفير حوافز للمشـاركين في برامج مركز حائل للعمل التطوعي؛ دعماً لمشاركتهم وتحفيزاً لاستمرارهم.
3- تصـميم البرامج التدريبية المناسـبة لإكسـاب المتطوعين المزيـد من المهـارات اللازمـة في عملهم التطوعي، وحياتهم العامة.
4- تكثيف الجهود بين الفرق التطوعية المســجلة في مركز حـائل للعمـل التطوعي؛ وصـــولاً لنمـاذج متميزة، ومحاولة إبرازها في الوســط المجتمعي؛ لتصــبح قدوة للآخرين الذين من المأمول أن ينظموا إليهم.
5- إجراء دراســـات اجتماعية لاحقة حول المعوقات التي تواجه المتطوعين، وأهم فوائد العمل التطوعي بالنسبة لهم، ولأسرهم.

سابعاً: عناوين بحوث مقترحة

1- أثر مشـاركة الوالدين في البرامج التطوعية على تنمية مهارات أبنائهم في العمل التطوعي.

اتجاهات المجتمع الحائلي نحو مشاركة أبنائه في العمل التطوعي.

المراجـــع

أولاً: المراجع العربية

1- إبراهيم، سليمان عبد الواحد. (2010م). المهارات الحياتية، ضـــرورة حتمية في عصـــر المعلوماتية، رؤية ســـيكوتربويـة. (الطبعـة الأولى). القـاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

2- أحمد، نبيل إبراهيم. (2002م). أساسيات خدمة الجماعة. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

3- بـدوي، هنـاء حـافظ. (2004م). أجهزة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية. الإســـكندرية: دار المعرفة الجامعية.

4- الخطيب، عبد الله عبد الحميد. (2010م). العمل الجماعي التطوعي. القاهرة: الشـــركة العربية المتحدة للتسويق.

5- الرشدان، عبد الله. (1999م). علم اجتماع التربية. (الطبعة الأولى). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

6- الرفاعي، مها أحمد. (2012م). إســـهامات المرأة الســـعودية في العمـل التطوعي وعلاقته بالمواطنة. رســـالة ماجســـتير غير منشـــورة. جامعة القصـــيم. القصيم.

7- شـــروخ، صـــلاح الدين. (2004م). علم النفس التربوي. الإسكندرية: دار الإسكندرية.

8- الشـــهراني، عائض ســـعد. (2007م). الخدمة الاجتماعية والعمل التطوعي. دراسة تحليلية لعلاقات التبادل والتكامل. مجلة جامعة الملك عبد العزيز. مجلد (16). عدد (1).

9- الصـــالح، إكرام محمد. (2016م). دور الخدمة الاجتمـاعيـة في تفعيـل العمـل التطوعي للطـالبـة الجامعية. مجلة الخدمة الاجتماعية. مصر. جزء (8). عدد (56).

10- عبد الجواد، ســـلوى عبد الله وغباري، أمل محمد. (2012م). الاتصـــال الاجتمـاعي في الخـدمـة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق. (الطبعة الأولى). الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطبعة والنشر.

11- عبد العزيز، أبو بكر علي ضو. (2010م). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ودورها في تنمية مشاركة الشباب في العمل التطوعي. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الفاتح. ليبيا.

12- العتيبي، سلطان نواف. (1436هـ). رؤية إستراتيجية إعلامية لتعزيز ثقافة العمل التطوعي في المجتمع السعودي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.

13- عرفان، محمود محمود. (2009م). دور الخدمة الاجتماعية في تنمية مهارة التفاوض لقيادات العمل التطوعي. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط. مصر. مجلد (17). عدد (1).

14- عطية، السيد عبد الحميد. (2012). الاتصال، اتجاهات نظرية وأسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

15- العكرش، الجوهرة حمد. (2008م). معوقات العمل التطوعي بالمجتمع السعودي. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الملك سعود. الرياض.

16- علي، هنود. (2013م). التفاعل الاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر. الجزائر.

17- فتح الباب، عصام عبد الرازق. (2018م). نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية. (الطبعة الأولى). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

18- القصاص، ياسر عبد الفتاح. (2011م). مهام تخطيطية لمواجهة معوقات مشاركة الشباب الجامعي السعودي في العمل التطوعي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. مصر. جزء (7). عدد (30).

19- القطامي، حمد محمد. (2002م). تجربة العمل التطوعي في دولة الإمارات العربية المتحدة. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي السابع للمتطوعين.

20- محمد، ناديه عبد العزيز. (2008م). نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتنمية مهارات العمل التطوعي لدى المرأة بالجمعيات الأهلية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. مصر. جزء (2). عدد (24).

21- مراد، عبد الفتاح. (1999م). موسوعة البحث العلمي. الإسكندرية: الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية.

22- منصور، حمدي محمد وحامد، أحمد قناوي وكريم، عبد الستار محمد. (2017). السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية.

23- منصور، طلعت، والشرقاوي، أنور وعز الدين، عادل وأبو عوف، فاروق. (1989م). علم النفس العام. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

24- النابلسي، هناء حسني. (2009م). دور الشباب الجامعي في العمل التطوعي والمشاركة السياسية. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

25- ناجي، أحمد عبد الفتاح. (2018م). العمل الاجتماعي التطوعي، الأدوار والمسؤوليات في ظل النظام العالمي الجديد. (الطبعة الأولى). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

26- يعقوب، أيمن والسلمي، عبد الله. (2005م). إدارة العمل التطوعي واستفادة المنظمات الخيرية التطوعية رؤية للخدمة الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. بحث مدعوم من عمادة البحث العلمي.

ثانياً: الوثائق الحكومية

27- وزارة الاقتصاد والتخطيط (2015م). خطة التنمية العاشرة.

28- وزارة الاقتصاد والتخطيط (2016م). خطة برنامج التحول الوطني 2020.

29- وزارة الاقتصاد والتخطيط (2016م). رؤية المملكة 2030.

30- وزارة العمل والتنمية الاجتماعية. (2018م). الدليل الإثرائي.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

31- James. (1996). The Crime(Human Nature). Simon And Schusten Press, New York.

32- Patricia, C Dunn. (1995). Volunteer management in encyclopedia of social work. Washington (N.A.S.W).