

## رؤية علمية .. لرسالة خيرية

**نشرة "أثر"**؛ نشرة شهرية تنقيفية، يصدرها المركز العالمي لدراسات العمل الخيري، في الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية، ويهدف من خلالها إلى: تطوير العمل الخيري والارتقاء بالجودة في مختلف مجالات العمل به، ونشر ثقافة العمل الخيري والإنساني والتطوعي، والتعريف بمنجزاته بين شرائح المجتمع، كل ذلك من منظور علمي يهتم بالدراسات والبحوث في مجال العمل الخيري، تحت شعار: **رؤية علمية.. لرسالة خيرية.**

## استهلال

في هذا العدد نقرأ عديداً من الموضوعات التي تهم العاملين في القطاع الخيري، وذلك من خلال زوايا العدد المخصصة؛ فمن الميدان نقدم عرضاً عن شركة زيكيثزا للرعاية الصحية، ومن إصدارات المركز نستعرض "المتطوعون في المناسبات"، ونذهب في نزهة بحثية حول كتاب "50 نبضة إدارية"، ثم نتحدث في ملف العدد عن "استثمار الذكاء والموهبة لبناء القدرات"، وفي زاوية قامات إنسانية نشير إلى سيرة أحد أعضاء مجلس إدارة الهيئة وهو العم بو شاكر (أحمد سعد الجاسر حفظه الله)، كما نشير إلى بعض الإحصاءات والمعلومات الأخرى ذات العلاقة.

سائلين الله تعالى أن ينفع بما فيه، وأن يعيننا على أداء الدور المأمول، عبر شعارنا: رؤية علمية.. لرسالة خيرية.

رئيس التحرير

## إطالة

من الميدان	شركة ZiqitzaHealthCareLimited
من إصداراتنا	المتطوعون في المناسبات
نزهة بحثية	50 نبضة إدارية
ملف العدد	استثمار الذكاء والموهبة لبناء القدرات
قامات إنسانية	أحمد سعد الجاسر
معلومات وإحصاءات	أزمة اللاجئين العالمية

### أفضل الممارسات:

هي نتائج المقارنة المرجعية، وهي العمليات المبتكرة على مستوى الوسائل أو السياسات أو البرامج للمؤسسات الأخرى ذات الأداء الأفضل، والتي تجعلها فائقة النجاح، وهي الوسيلة الأنجح والأكثر كفاءة لتحقيق نتيجة محددة للمؤسسة.

المقارنة المرجعية للمؤسسات غير الربحية- جيسون سول، 1431هـ

## من الميدان

### شركة زيكييتزا للرعاية الصحية المحدودة

### ZIQITZA Health Care Limited

تأسست شركة ZIQITZA Health Care Limited في عام 2005، متخصصة في صناعة خدمات الطوارئ الطبية في الهند، وأنشأها مجموعة من المهنيين الشباب الذين حددوا الحاجة إلى نظام خدمة إسعاف منظم ومتشابه في الهند للاستجابة بشكل فاعل لجميع أنواع حالات الطوارئ الطبية؛ سواء كان ذلك حادثاً أم مرضاً خطيراً.

وتتمثل رؤية الشركة في المساعدة في إنقاذ الأرواح البشرية؛ من خلال توفير شبكة من سيارات الإسعاف المتطورة، وتلتزم بتلبية المعايير الدولية للجودة في خدمات الطوارئ الطبية، وإتاحتها للجميع.

وتُعد زيكييتزا أكبر مشغل لسيارات الإسعاف في آسيا، حيث أنشأت شبكة من 5000 سيارة إسعاف في 65 مدينة في الهند، مع خبرة في العمل مع العديد من حكومات الولايات وبعثة الصحة الوطنية لتقديم خدمة الاستجابة الطبية الطارئة، وبنفس التكلفة المعقولة، مع الالتزام بجميع البروتوكولات المتعلقة بالخدمة.

لدى زيكييتزا خبرة في مومباي تزيد على 15 عاماً في خدمات الطوارئ ونقل المرضى، وخلالها تم نقل أكثر من 200,000 مريض، وبسعر يبدأ من 999 روبية، ما يعادل \$13.51، وقد أسهمت الشركة بتقديم خدماتها خلال أوقات صعبة مثل فيضانات مومباي في 2005، ومن اللافت للنظر أن الشركة لديها توجهان استراتيجيان؛ الأول يتجه نحو موظفيها، والثاني يتجه نحو المستفيدين من خدماتها في المجتمع المستهدف؛ وبيان ذلك كما يلي:

#### أولاً: توجه ورؤية الشركة وتعاملها مع موظفيها:

لدى زيكييتزا حالياً أكثر من 12000 شخص يعملون في جميع أنحاء الهند، وتعزز نمو قوتها العاملة إلى رعاية موظفيها؛ ومما تقدمه لهم ما يلي:

#### 1. بيئة العمل:

توفير بيئة العمل المشجعة؛ من خلال تبني ثقافة داعمة تضم حزمة من السياسات الموجهة لرفاهية الموظف،

والمحافظة على ولائه وبقائه في الخدمة وقتاً أطول.

#### 2. التحفيز للإبداع:

من خلال تركيزها على المواهب، وتمكين صاحبها من الأدوات اللازمة لمنحه فرصة تطوير المهارات بما يتجاوز الوظيفة المباشرة.

#### 3. الاستثمار في سعادة الموظف:

من خلال الخطط المستقبلية المبنية على التعويضات والإجازات.

#### 4. حرص الشركة على استيعاب الموظف لرؤيتها:

بتجاوز الموظف مجرد نداء الواجب إلى أن يكون جزءاً من الصورة الكبيرة للشركة، وتوعيته بأنه مُنح فرصة الارتباط بقضية نبيلة تتمثل في إنقاذ الأرواح وخدمة المجتمع.

#### 5. استيعاب أصحاب الشغف:

حيث تدرك أن أفعالها تُحدث فرقاً، وبالتالي فإن سمعتها في المجتمع وبين جمهورها بمختلف فئاته تتكئ على ما يمكن تقديمه من خدمات من قبل فرقها العاملة، وعليه توجههم - باستمرار - لضمان مستقبل المحتاجين، ولذلك تهتم بتوظيف أصحاب الشغف بهذا العمل.

#### 6. تعزيز ثقافة العمل والتطوير المهني للعاملين:

تشجع الشركة الموظف على متابعة برامج التعلم، وتمنح الفرصة له للوصول إلى إمكاناته الكاملة، وتطوير مواهبه في جميع مراحل حياته المهنية، ولتعزيز روح الفريق واستمتاع الأفراد بالعمل مع بعضهم، ومنحهم الفرصة للتفاعل والاختلاط والمشاركة في الأنشطة المتنوعة.

#### ثانياً: توجه ورؤية الشركة وخدماتها للمجتمع المستهدف:

تقدم الشركة خدماتها المتنوعة للمرضى وأفراد المجتمعات المستهدفة؛ ومن ذلك ما يلي:

#### 1. خدمات الطوارئ المتكاملة مجاناً:

في حالات الطوارئ؛ تتيح المؤسسة خدمة (108) كرقم مجاني يمكن الاتصال به من أي هاتف محمول أو أرضي، بغرض الاستجابة في غضون "الساعة الذهبية"؛ والتي تُعد لحظات حرجة تتطلب إبقائهم على قيد الحياة حتى وصولهم إلى المشفى في الوقت المحدد؛ ولذلك أنشأت مركز اتصال مركزي في العاصمة، وجهزت مرافق النقل الطبي السريعة والمناسبة، وزودت سيارات الإسعاف بنظام GPS، وأتاحت أرقام هواتف



حصري إلى 5000 سيارة إسعاف في 50 مدينة هندية، وتغطي ما يصل إلى 10000 موظف مع عائلاتهم.

#### 7. سيارة إسعاف + طبيب في الموقع:

للإصابات والمخاطر الطارئة في أماكن العمل وضعت هذه الخدمة، والمتمثلة في سيارة إسعاف مجهزة بالكامل مع مسعف مدرب، وتضمن سيارة الإسعاف الموجودة في مكان العمل توفير الوقت الحيوي الذي يُقضى في البحث عن سيارة إسعاف، وتوافر رعاية جيدة قبل المستشفى، والنقل في الوقت المناسب.

#### 8. الغرفة الطبية:

عبارة عن غرفة طبية في الموقع مجهزة بجميع المعدات والمستلزمات الطبية، وتتم إدارتها من قبل فريق طبي مدرب؛ وتهدف للتحكم في تكاليف الرعاية الصحية الإجمالية للمؤسسة، وتعد نقطة الاستجابة الأولى في حالة الطوارئ، والتي توفر الرعاية الوقائية والعلاج للموظفين في مكان عملهم، وبالتالي زيادة حضورهم في العمل، وهي مفيدة أيضاً لتقليل عدد زيارات رعاية المرضى خارج الموقع والمتعلقة بالصحة، بالإضافة إلى أنها تقدم الاستشارات الطبية والصحية، وبرامج التطعيم، وبرامج التغذية، وقد أثبتت جائحة كورونا أهمية هذه الخدمة ولزومها الكبير.

#### 9. خدمة مركز الصحة المهنية:

وفرت ZIQITZA صحيان متخصصين مؤهلين تأهيلاً عالياً، ومتاحين بدوام جزئي أو كامل وفقاً للمتطلبات، ويتم تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات الصحية المصممة لزيادة فاعلية الموظفين، بالإضافة لتقديم حلول رعاية صحية مهنية قادرة على تلبية احتياجات المؤسسات الكبيرة في مختلف الصناعات وفقاً لقانون المصانع، وكذلك المساعدة في الإدارة الكاملة لمراكز الصحة المهنية في مواقع المصانع في الهند، شاملة كل العمليات بما فيها التقييمات الصحية الدورية وورش العمل والامتحانات القانونية، والتقارير الدورية والمراجعة، ورصد مخاطر الصحة المهنية، وغيرها.

شركة (Ziqitza GMRAS) للاستجابة الطبية وخدمات الإسعاف في دبي؛ هي شركة زميلة لهذه الشركة، وهي مرخصة من قبل مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف.

الطوارئ السريعة والميسرة في المناطق الريفية والحضرية، كما وضعت سيارات الإسعاف في موقع استراتيجي في المنطقة التشغيلية بحيث تغطي كامل المنطقة.

#### 2. خدمات إسعاف النساء الحوامل:

أتاحت الشركة رقم الطوارئ الخاص (102)، لتوفير خدمة إسعاف النساء الحوامل مجاناً لمدة عام واحد من الولادة؛ مما يتيح النقل الآمن حتى لتطعيمات الرضع.

#### 3. خط مساعدة الطوارئ الصحية:

أنشأت الشركة رقم خط المساعدة (104) للاستشارات الطبية، من خلال مركز اتصال في ولاية أوديشا وماديا براديش، ووظيفته تتعلق بالتشخيص المبكر للأمراض حتى يمكن السيطرة عليها بأمان أو علاجها قبل تفاقمها، وقد لعبت هذه الخدمة دوراً كبيراً في أزمة كوفيد 19، حيث كان فريق العمل يستقبل أكثر من 10000 مكالمة في اليوم.

#### 4. الوحدة الطبية المتنقلة (MMU):

وتساعد في توفير الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية في المناطق النائية والتي يتعذر الوصول إليها بطريقة سهلة وبأسعار معقولة، وتشغل الشركة حالياً 150 وحدة طبية متنقلة في العديد من الولايات، مجهزة بفريق طبي تقوم بإجراء الفحوصات الطبية المجانية، وتشخيص الأمراض الشائعة، ووصف الأدوية، وبذلك أصبح رفع الوعي وضمان التطعيم الوقائي وتشجيع الفحوصات الطبية المنتظمة بين سكان الريف أمراً ممكناً.

#### 5. برنامج "عافية":

يتم تقديم هذا البرنامج لموظفي الشركات والكيانات المؤسسية، والذي يهدف لتعزيز الصحة العقلية والجسدية للموظفين، من خلال توفير الرعاية في مكان العمل، وخدمات الرعاية الصحية عن بُعد، والرعاية الصحية الشاملة، والغرف الطبية، والأطباء، وسيارات الإسعاف، وقد جاء هذا البرنامج بسبب ما يعانيه نحو ثلث الموظفين من مستويات عالية من الإجهاد في مكان عملهم لأي أسباب.

#### 6. خدمة الإسعاف الخاصة:

تتيح الشركة نموذج اشتراك يتم من خلاله منح الشركة المشتركة رقمًا واحدًا للاتصال بسيارة إسعاف أثناء حالات الطوارئ الطبية، ومشاركتها مع الموظفين؛ وذلك في جميع أنحاء الهند، وفيها يحصل موظفو الشركات على وصول

## زيكيتزا (نظرة تقييم):

هناك مجموعة من النقاط الإيجابية التي يمكن استخلاصها من خلال طريقة أداء شركة زيكيتزا وتوجهها؛ ويمكن استعراضها فيما يلي:

1. خدمة الخط الساخن الذي أتاحتها الشركة؛ لعب دوراً رئيسياً في حل كثير من المشكلات الطبية، وتوفير المعلومات الصحية، خصوصاً في وقت جائحة كورونا.

2. تمكنت الشركة من تقديم استشارات نفسية عبر خطها الساخن من خلال متخصصين، خصوصاً لمن يُعانون من حالات أو عوارض نفسية، وهو ما يُضاف لرصيد تميز الشركة في الخدمات الصحية التي تقدمها.

3. تبنّت الشركة استراتيجية الشراكة بين القطاعين الخاص والحكومي (Public-Private Partnership (PPP) Mode منذ عام 2010؛ لتحقيق نموذج الاستدامة المالية ومزيد من التأثير الاجتماعي، وتمكنت من تشغيل أكثر من 300 سيارة إسعاف تابعة للدولة لتقديم الخدمات الطبية الطارئة، حيث كانت خطة المؤسسين المستقبلية ضخ رأس مال؛ ليكون هناك استراتيجية نمو واضحة ونموذج أعمال قوي، بالإضافة لتحسين الكفاءة وتحقيق الاستدامة المالية.

4. اتبعت الشركة نموذج الدعم المتبادل لتحقيق الاستدامة المالية، حيث طورت تدفقات الإيرادات بطريقتين: الأولى: من خلال الرسوم المرتبطة بالشركة، والثانية: من خلال الإعلانات، حيث قامت بوضع إعلانات كبيرة متعددة الألوان على سيارات الإسعاف الخاصة بها، ومن ثم توفير لوحة إعلانات متحركة للشركات. وقد تجاوزت عائدات الإعلانات في عام 2006 مبلغ 48000 \$، ووصل إلى 200,000 \$ في عام 2007، وهي قفزة كبيرة في العائدات.

5. وضعت الشركة نموذج مراقبة دقيقة لمقاييس التشغيل الرئيسية؛ مثل: عدد الرحلات التي تقوم بها سيارة الإسعاف يومياً، ومتوسط الرسوم لكل رحلة، ونسبة الخدمات المدفوعة مقابل الخدمات المجانية، حيث استهدف النموذج المالي للشركة نسبة رحلات إسعاف

مجانية إلى مدفوعة تبلغ 20%: 80%، وكانت نسبة 20%،

هي الحد الأقصى الذي تقدمه الشركة للخدمات المجانية.

6. تبنّت الشركة استراتيجية تسويقية واسعة النطاق، حيث تم

إنشاء فريق توعية لبناء علاقات مع مختلف المستشفيات لإحالة المرضى إليها، ونتيجة تلك الاستراتيجية أنه في عام 2007، كان 20% فقط من المكالمات الواردة إلى الشركة في مومباي من قِبَل الأفراد، مقابل 80% عبارة عن مكالمات تحويل أو إحالة من المستشفيات.

لمزيد من المعلومات، برجاء الاطلاع على:

1. <https://zhl.org.in/>
2. N Craig Smith and Robert J Crawford, Ziqitza Health Care Limited: Responding to Corruption, INSEAD, 2015.
3. Rakesh Gupta and Sriparna Basu, Ziqitza Healthcare Limited: Challenge of Scaling up Emergency Medical Services (EMS) in India using Public-Private Partnership (PPP) Mode, Asian Journal of Management Cases, Lahore University of Management Sciences, SAGE Publications, 2014.
4. Tahira Khan, Ziqitza Healthcare Limited received 2 million calls on 104 helpline related to medical queries in 2020, Mar 01, 2021, Available at: <https://zeenews.india.com/health/ziqitza-health-care-limited-received-2-million-calls-on-104-helpline-related-to-medical-queries-in-2020-2345011>

التي يفضلها المتطوعون في المناسبات، وسلوكهم التطوعي، ومحددات تطوعهم، وممارستهم للعمل التطوعي، ثم عرضت ختاماً أبرز النتائج والتوصيات التي توصلت إليها.

**أبرز ما ورد في الدراسة:**

**أولاً: التأسيس النظري للدراسة، ونماذج إقليمية وعالمية:**

1. **التطوع في المناسبات: اتجاه جديد في التطوع:**

ظهرت فكرة التطوع في المناسبات نتيجة تعقد سمات الحياة المعاصرة، والتي شغلت الناس وجعلتهم غير قادرين على الالتزام طويل الأمد تجاه أي منظمة أو قضية بعينها، فمنهم من يميل لتقديم مساعدات سريعة ومرتبطة بمناسبات بعينها أو بقضايا، وهذا النوع من التطوع المحدود جذاب بشكل خاص بين المهنيين الشباب الذين يهتمون بالمساعدة، ولكنهم غير قادرين على الالتزام بمساعدة مستدامة طويلة الأمد.

بينما يؤكد آخرون أن التطوع في المناسبات ليس جديداً، وما تغير هو التركيز عليه، وأيضاً من يقومون بإدارته يعملون على بنائه بوعي أكثر مما كان عليه الحال في الماضي.

2. **مفهوم التطوع في المناسبات:**

يُعد التطوع مهمة مرة واحدة (عادة بضع ساعات) لأداء مهمة غير معقدة أو في وقت ما، وهي في الواقع مهمة محددة للغاية لا تتطلب تدريباً مفصلاً، بينما التطوع المستمر التزام بمساعدة المنظمة أو القضية لفترة طويلة (عادة أكثر من ستة أشهر)، وهو يعتمد على المهارات، ويقدم الخدمة على أساس منتظم.

3. **المتغيرات التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات:**

اتخذ العمل التطوعي في الوقت الراهن أشكالاً وميادين مختلفة تشمل كل مجالات الحياة؛ وهو الأمر الذي أثر بشكل جوهري في أنماط التطوع والمتطوعين، وطرق وأساليب تقديم خدماتهم وخبراتهم التطوعية لمجتمعاتهم، وأهم العوامل التي قد تتسبب في إحداث تغييرات مؤثرة في هذا القطاع هي:

أ. **عوامل اجتماعية:** ومن أبرزها التغير في التركيبة السكانية في الوطن العربي.

ب. **عوامل تكنولوجية:** خصوصاً المتعلقة بمعالجة المعلومات

## من إصداراتنا



## المتطوعون في المناسبات

**مقدمة:**

تسلط الدراسة الضوء على المتطوعين في المناسبات؛ من حيث تحليل المتغيرات التي تؤثر عليهم، وإدارتهم؛ لضمان استدامة جهودهم، والتعرض لنماذج إقليمية ودولية رائدة للعمل التطوعي في المناسبات، وإجراءات استقطاب المتطوعين؛ للاستفادة منها في فهم كيفية إدارة التطوع في المناسبات.

تم تنفيذ الدراسة بكافة مراحلها في 18 دولة، وتم جمع البيانات الميدانية تطبيقاً على ثلاث دول هي: المملكة العربية السعودية "448 مفردة"، مملكة البحرين "356 مفردة"، ودولة الكويت "212 مفردة"، وذلك خلال الفترة من 24 / 2 / 2018 إلى 20 / 7 / 2018، وبلغ حجم العينة (1016) مفردة، موزعة على الدول الثلاث، كما أنها موزعة بحسب الفئة العمرية، والنوع، والحالة الاجتماعية، والحالة التعليمية، وغيرها.

انقسمت الدراسة إلى خمسة أقسام؛ تناولت الإجراءات المنهجية، والعوامل الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية وغيرها، مما لها تأثير على المتطوعين في المناسبات، وعرضت أبرز النماذج والتجارب الإقليمية والدولية الناجحة في التطوع في المناسبات، ثم استعرضت النتائج المتعلقة بمجالات العمل

وبثها، أو بما أصبح يُعرف بتكنولوجيا المعلومات ونمو قطاع الاتصالات، ومن أبرز تلك التغييرات؛ ظهور "الإنترنت".

ج. عوامل سياسية: حيث تؤثر كمًا وكيفًا في أنماط المتطوعين، وخصوصًا المتطوعين الذين تجتذبهم دوافع للنشاط السياسي.

د. عوامل اقتصادية: كالزيادة الكبيرة في معدلات البطالة، والتباطؤ الشديد في معدلات النمو الاقتصادي، وارتفاع حجم المديونيات، وتفاقم عجز الميزانيات، وارتفاع معدلات التضخم.

#### 4. انعكاسات التغييرات المجتمعية على المتطوعين في المناسبات:

تعاني المجتمعات العربية من تغير مؤثر على التركيبة السكانية لها، وذلك نتيجة طبيعية لاتساع مداها الجغرافي ومحوريتها، وتحول تلك المجتمعات من النظم الاجتماعية التقليدية لنظم مستحدثة بشكل تدريجي يمكنها من مساندة التغييرات الكونية المتسارعة، خصوصًا التطور التكنولوجي؛ وبناء عليه أصبح العمل التطوعي أكثر الآليات فاعلية في تحقيق قدر من التماسك الاجتماعي، وذلك من خلال دمج كل الفئات الوافدة في نسيج واحد، عبر مبادرات وطنية تتسم بتوحيد وتكوين العقل الجمعي.

#### 5. نماذج إقليمية ودولية ناجحة في التطوع في المناسبات:

تحققت نهضة كثير من الدول المتقدمة بإسهامات المتطوعين في الحياة العامة، من خلال اعتماد تلك الأمم على المشاركة الشعبية للمتطوعين من جميع طبقات المجتمع في مجالات العطاء الخيري عبر البرامج والمشاريع التطوعية؛ ومن تلك النماذج:

أ. برنامج الأعمال التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن بالمملكة العربية السعودية "كُن عونًا":

اعتمدت وزارة الحج والعمرة في 2017 إطلاق برنامج الأعمال التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن، ومن خلال تسجيل المتطوعين في العديد من المجالات والتخصصات؛ تتم إدارتهم عبر برنامج تطوعي خاص ومستقل، وبرعاية رسمية وأهلية، ومن خلال مجموعات عمل متعددة ومتنوعة، يتم تسهيل جميع مناسك الحج أو العمرة، وفق إجراءات ومعايير محددة وموضوعية، مركزة في كل عملياتها على النظم التكنولوجية، ووسائل الاتصال والتواصل الحديثة.

ب. برنامج متطوعي كأس العالم لكرة القدم بدولة روسيا "FIFA 2018":

لاقت هذه البطولة نجاحًا باهرًا من حيث التنظيم وإدارة فعاليات المناسبة؛ شارك فيها سبعة عشر ألف متطوع من أصل ما يزيد على 176 ألف متطوع قدموا على المنصة، وقد قدمت اللجنة المنظمة حزمة من الامتيازات للمتطوعين بهدف التحفيز، وتعزيز دوافع الإنجاز.

#### ج. منصة (متطوعين - إمارات):

تم إطلاق "المنصة الوطنية للتطوع"، وتهدف إلى توسيع نطاق العمل التطوعي، وترسيخ مفهوم المسؤولية المجتمعية، وإيجاد منظومة متكاملة ومستدامة للعمل التطوعي، وتقديم المنصة جملة من المزايا والحوافز، وتقوم بإدارة المنصة والإشراف عليها بصورة مباشرة وزارة تنمية المجتمع بالحكومة، بالتعاون مع عديد من الرعاة الوطنيين.

د. الوكالة الاتحادية الأمريكية للخدمة الوطنية والمجتمعية (CNCS):

تمثل الوكالة أكبر حاضن في المجتمع الأمريكي للخدمة الوطنية والمجتمعية، والعمل التطوعي، وتعزيز القطاع غير الربحي، وتقوم بتحديد احتياجات المجتمعات المحلية أولاً، وحشد المتطوعين في المناسبات في الفعاليات والأحداث لتلبية تلك الاحتياجات في إطار تعاوني مع البرامج الفيدرالية الأخرى؛ بهدف وضع الأنشطة التطوعية والخدمية في السياق المناسب الذي يحفز المشاركة المدنية.

هـ. جهود المتطوعين في حملة "فرجة للكويت" لمواجهة جائحة كورونا:

منذ وقوع جائحة كورونا؛ أعلنت العديد من الجهات الخيرية عن استعدادها بكامل إمكانياتها ومتطوعيها لمساندة الجهود الرسمية لمعالجة ومنع انتشار المرض، وكانت ذروة نشاط الفرق التطوعية خلال حملة "فرجة للكويت"، التي أطلقتها الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية، بالتعاون مع 41 جمعية خيرية في مارس 2020، وتحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية الكويتية، وتم جمع التبرعات لدعم الأسر المحتاجة ومواجهة كورونا، واستطاعت خلال 16 ساعة جمع مبلغ 9 ملايين دينار كويتي.

#### ثانيًا: النتائج الميدانية للدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية، أبرزها:

1. أصبح العمل التطوعي أكثر الآليات فاعلية في تحقيق قدر من التماسك الاجتماعي؛ عبر دمج جميع الفئات الوافدة في نسيج واحد.



20 ساعة ونسبة (24.5%)، وكانت أدنى النسب (4%) لمن أمضوا من 16-20 ساعة.

7. عند سؤال المشاركين عن تفسيرهم لعدم إكمال المهمة المخطط لها؛ أجابت نسبة (18.3%) بأن سبب ذلك كان حاجة عائلاتهم لهم، تلاهم ونسبة (12%) من شعروا بأن الظروف الخارجية جعلت مهمتهم مستحيلة، ثم من فسروا الأمر بأسباب أخرى ونسبة (8%)، ثم وبنسب متقاربة من شعروا بعدم الاستفادة من المهمة المطلوبة، ومن رأوا أنهم وُضِعوا في مكان غير مناسب، ومن رأوا أن المرشد لم يكن فاعلاً.

8. عن إمكانية تكرار مشاركتهم لنفس المنظمة التي شاركوا معها في العمل التطوعي إذا كانت ستفد أحداثاً تطوعية أخرى تتم لمرة واحدة؛ أجاب بـ "نعم بالتأكيد" أكثر من نصف المشاركين، تلاهم ونسبة (20.5%) من أجابوا بـ "نعم على الأرجح"، ثم من أجابوا "ربما" بنسبة (6.7%)، أما من أجابوا بـ "لا على الأرجح" فبلغت نسبتهم (4.7%)، وكانت أدنى النسب (2%) لمن أجابوا بـ "لا بالتأكيد".

### توصيات المركز العالمي لدراسات العمل الخيري:

بلور المركز العالمي لدراسات العمل الخيري مجموعة من التوصيات؛ تلخصت فيما يلي:

1. تنفيذ دراسات تتبعية واستكشافية حول المتطوعين في المناسبات، والتعرف على رؤيتهم وتصوراتهم وتطلعاتهم نحو ما يأملون رؤيته داخل العمل التطوعي.
2. الالتفات إلى الأنشطة الدينية والرياضية والفعاليات وكل ما يقع خارج دائرة الأنشطة الاجتماعية؛ بهدف تطويرها بشكل يجذب المتطوعين.
3. من المهم تأهيل منظمي العمل التطوعي والقائمين عليه بشكل أكبر؛ لأنهم يُعدون واجهة العمل التطوعي في أي مكان، ولضمان المزيد من إقبال المتطوعين على العمل التطوعي الذي هو أحد أضلاع العمل الخيري الرئيسية.
4. العمل على اجتياز منظمي العمل التطوعي لدورات تدريبية تأهيلية؛ سواء في العمل التطوعي أم في مهارات الاتصال وغيرها.

2. من الملاحظ انتشار الهيئات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني في جميع المجتمعات العربية من الناحية الكمية، ومن الناحية الكيفية يتضح تركيزها على قضايا محددة، واقتصار ميادين القطاع التطوعي على العمل الخيري والإحسان، دون اعتبار للأنشطة المعنية بـ: (المشاركة في مناقشة القضايا العامة، والاشتراك في منظمات شبابية أو اتحادات وروابط مهنية أو حزبية) والإسهام من خلالها في خدمة المجتمع.

3. قطاع العمل التطوعي أصبح أمام تحدٍ جديد يتمثل في امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها بالقدر الموكب للتطور المتسارع في هذا القطاع الحيوي.

أما النتائج الميدانية؛ فقد تبلور أبرزها فيما يلي:

1. أغلبية المشاركين هم ممن تتراوح أعمارهم بين 18-34 عاماً، وتبين وجود ترابط بين الحالة الاجتماعية والإقبال على التطوع، وثلاثة أرباع المشاركين هم ممن يعتبرون الدين أمراً مهماً جداً في حياتهم اليومية.
2. أغلبية المتطوعين هم ممن يعملون بدوام كامل أو من الطلاب، ومن ذوي الدخل المتوسط.
3. عن سبب التطوع؛ أجابت نسبة (24.4%) من المشاركين بأنهم أرادوا تقديم مثال يُحتذى به للآخرين، تلاهم ونسبة (17.2%) من أرادوا إظهار المشاركة والتفاعل مع أصحاب الأعمال في المجتمع، بينما هدف (15%) إلى التعرف على أشخاص جدد، على حين أراد (14.3%) تحقيق الرضا الروحي.
4. تساوت نسبة من أرادوا تحقيق الرضا العاطفي والباحثين عن التسلية أو القيام بعمل إنتاجي بنسبة (9.3%) لكل منهم، وكانت أدنى النسب (4%) لمن اقترح عليهم المشاركة من صديق.
5. عند سؤال المشاركين عن المدة التي قضوها في التطوع؛ تبين وجود تناسب عكسي بين مدة التطوع ونسبة من قضوها، حيث كان (26.8%) ممن قضوا من 1-5 سنوات، تلاهم من قضوا من 6-10 سنوات وبنسبة (17.7%)، ثم من قضوا من 15-20 سنة وبنسبة (11%)، وكانت أدنى النسب (8.3%) لمن أمضوا من 16-20 سنة.
6. عن عدد ساعات العمل التطوعي؛ أجاب الثلث تقريباً بأنهم أمضوا من 1-4 ساعات، تلاهم من أمضوا من 5-10 ساعات وبنسبة (28.5%)، ثم من أمضوا أكثر من

## نزهة بحثية

والضابطة للأداء؛ كان الاهتمام المتجدد بالبناء المعرفي للأفراد والمؤسسات عبر الوسائل المختلفة، وبالتالي يرسخ مفهوم المؤسسة المتعلمة، والتي يكون القطاع الخيري هو أولى من يسلك هذا السبيل ويأخذ به.

لقد تمكّن الكاتب من استثمار شغفه بالتوثيق؛ فجاءت هذه النبضات الإدارية من رحم التجارب والخبرات الموثقة، والتي تشكّل الأثر الكبير العائد على كل معني ومطلّع.

وقد أنزل المؤلف هذه النبضات على شكل رسائل أسبوعية للعاملين في القطاع الخيري؛ آملاً أن تتحول إلى أعمال في الميدان، وأن يتم مباشرة تنفيذها بمختلف الوسائل الممكنة، والتي تخضع لإبداع الشخص المتلقي لها؛ سواء كان عضواً في فريق أم قائداً له، ومن هنا كان الهدف هو:

1. البناء المعرفي للعاملين.

2. المشاركة في تمكين ذلك البناء وتطويره.

في هذا العدد نستعرض جزءاً من تلك النبضات، ونكملها في العدد التالي إن شاء الله.

### قراءة في النبضات:

1. أنت عبارة عن نتاج ما تقرأ وما تكتسب؛ وعليه فأنت كالنحلة، بحسب ما تحط عليه من الأزهار وما تمتصه من رحيق يكون جودة العسل، أما إذا انغلقت على ما اكتسبته ولم تتوسع فيه؛ فستتحول إلى ديناصور، وعندها يصبح من الصعب عليك التفكير خارج إطار معرفتك القديمة، وهذا ما أوحى إليه نبضة "كن نحلة وإلا صرت ديناصوراً".

2. اصطفاك الله من بين الآلاف لتعمل في مجال العمل الخيري، فكل حركة تقدمها أو كل لفظة تلفظها أو كلمة تقولها؛ توضع في ميزان حسناتك بإذن الله، والله يضاعف

كشيمون

# 50

## نبضة إدارية

عبدالرحمن عبدالعزيز المطوع

اسم الكتاب: 50 نبضة إدارية

لغة الكتاب: العربية

المؤلف: عبد الرحمن عبد العزيز المطوع

لغة الكتاب: العربية

عدد الأجزاء: 1

عدد الصفحات: 224

الناشر: مكتبة ضحى

سنة النشر: 2021

### لمحة عامة عن الكتاب:

جاء الكتاب نتيجة لتجارب وممارسات شخصية، وخلال العمل في القطاعين الربحي ثم الخيري، وحيث رأى المؤلف أن البنية المعرفية هي إحدى أهم الأطر الحاكمة للسلوك



7. من أخطر الوظائف وأهمها في إدارة المؤسسات، بهما تحقق الإنجاز، شرط أن تستثمرهما بالشكل الصحيح، وذلك باختيار الشخص المناسب، ومنحه الصلاحيات والإمكانات اللازمة، وذلك ما جاء في نبضة "الإدارة الفعالة...إسنادٌ ومتابعة".
8. ورد في الحديث "المجالس بالأمانة"، وبناء عليه؛ فإن الشؤون الداخلية للمؤسسة يجب أن تبقى مصونة مستورة، أي: لا يلزم نقل أي معلومة غير لازمة لشخص لا تعنيه أو لن تشكل فائدة وإيجابية، سواء كان ذلك الشخص من داخل المؤسسة أم من خارجها، ومن المهم التفريق بين الشفافية كقيمة والأمانة كخلق، ومن هنا لزم التذكير بنبضة "الأمانات لأهلها فلا تشاركها".
9. يوم الخميس كآخر يوم عمل في الأسبوع؛ يجب أن تديره بشكل صحيح حتى تطيب نفسك بإنجازك طوال الأسبوع وتستمتع بإجازتك دون ضغط أو توتر، وذلك بأن تحدد فيه ساعة تسجل: المهام المنجزة، المهام المتأخرة، المهام اللازم إنجازها الأسبوع التالي، وبهذا ذكرت نبضة "في الخميس سرّ نفيس".
10. انتبه من مقاومة التغيير نحو الأفضل، كما تنتبه من التأقلم مع البيئة السلبية، بل واكب التغيير، وتقبل كل جديد مفيد، وساعد غيرك -كقائد- في تطوير نفسه، وكن دائماً مبدعاً، كي لا تقع في شباك الروتين الممل، وإلا كان لديك "إدمانٌ إداري".
11. التوثيق ذاكرة المؤسسة وروحها، وضمان من النسيان والفقدان والتكرار، وأمان للاحق بمواصلة السير من حيث انتهى السابق، فهو أمر حيوي مهم، يحتاج لإخلاص ومثابرة وتخطيط وإتقان، ومن هنا جاءت نبضة "توثيق أو فالخرف المؤسسي".
3. تواصل القائد مع فريقه من أهم علامات القيادة الرشيدة، ومن آليات نجاح المؤسسة، فمن تصدّر للإدارة؛ عليه أن يفتح صدره وبابه وأذنه، ويكون سهلاً ليناً حتى لا يخشاه أحد، ومع ذلك يكون التواصل بضوابط تقرها المؤسسة حتى يؤتي ثماره ويمنع أضراره، وبذلك جاءت نبضة "تفضل...الباب مفتوح".
4. تصحيح النوايا وإتقان العمل؛ يترتب عليهما أجرٌ عظيم عند الله، فهل تستصحب ذلك في أعمالك اليومية؟ أم أنك تهتم - فقط - بوقت الدخول والخروج والبصمة، دون أن تراجع نفسك فيما قدمت من أعمال وإنجاز؟ هل تبرّر لتقصيرك أو تأخيرك؟ هل تعلم أن قواعد العمل كقواعد المرور؛ وُضعت لتتبع، فمن خالف إشارة المرور أوشك أن يصطدم! وهنا كانت النبضة "ذنوبٌ إدارية".
5. عدم وضوح المهمة، وعدم متابعتها حتى الإنجاز، وعدم التنظيم، والتسوية؛ كلها أسباب تؤدي إلى عدم إنجاز المهمة أو تأخرها أو عدم إتقانها، وأنت مأمور بالإتقان والإحسان، وعليه؛ "كيف تستقبل مهمة بالطريقة الصحيحة؟".
6. التوازن بين الاستفادة من العاملين القدماء في المؤسسة والملمين بأسرارها ووثائقها، وبين الدماء الجديدة المفعمة بالحيوية والحماس؛ أمرٌ يجب على الإدارة الرشيدة الانتباه له، كما تعلم أن التغيير المثمر ليس في التسريح وإنهاء الخدمات؛ وإنما في التخطيط والتطوير وتعزيز المهارات ورفع القدرات، وبناء عليه؛ فإن نبضة "لكل إدارة رجال"، لا تصلح في عالم الإدارة مطلقاً.

12. هناك فرقٌ بين سنوات طويلة يقضيها الموظف بلا تطور أو خبرة، وبين تطور يُحدث فرقًا وخبرة وإن قَلَّتْ سنوات الخدمة، لذلك ذكّرنا المؤلّف من خلال حكاية "خدوم" و"خبير" بنبضة "بين الخدمة والخبرة".
13. المعلومة نتاج التوثيق الصحيح، وبالتالي تكون من أهم مكونات الذاكرة المؤسسية، بل هي مورد استراتيجي؛ لأنها تُحدِث الفارق بين الصواب والخطأ، بين النجاح والفشل، ولا بد من إدراك أمرين أساسيين حيال المعلومة: أنك مؤتمن عليها، وألاً تمنعها من مستحقها، ومعهما لا بد أن تتحلّى بالمرونة والفاعلية في إدارة المعلومة، وهذه خلاصة نبضة "المعلومة قوة... فكيف نديرها؟".
14. قبول العمل يحتاج بجانب النية الصالحة إلى أداء صائب، لذلك احذر من الاتكاء على النية الحسنة والاكتفاء باستصحابها في حالتين: حالة الإقدام وحالة الإحجام، فلا بد مع النية الطيبة الالتزام بالضوابط والإجراءات اللازمة؛ حتى يتحقق الهدف بأمان وتميز، ولذلك تذكّر نبضة "نية حسنة وعمل فاسد".
15. الموظفون أربعة أقسام:
- أ. قوي أمين: يمتلك المهارة ويتحلّى بالأمانة.
  - ب. قوي غير أمين: يمتلك المهارة إلا أنه بحاجة لرقابة دائمة وضوابط لازمة، ولا خير في قوة بلا أمانة.
  - ج. أمين غير قوي: يلتزم بالقواعد ويراقب الخالق ويراعي الضمير، لكنه ضعيف الأداء والإنجاز، وبحاجة للتطوير والتأهيل.
  - د. غير أمين غير قوي: لا يرعى الأمانة الموكلة، ولا يمتلك المهارة، وليس له دواء إلا البتر.
- وحيث يحرص المسلم على معالي الأمور في كل شيء؛ فإن "القوي الأمين... كفاءة وحفظ".
16. الإنسان الناجح يجب أن يدرك مواطن قوته فيطورها، ومواطن ضعفه فيعالجها، وإذا رأى أنه أهل للمسؤولية؛ فإنه يجوز له إظهار قدرته ومهارته، كما يجوز له طلب المسؤولية، وهذا ما أشارت إليه نبضة "ها أنا ذا".
17. الأصل أن يخضع الموظف في تعامله مع المال العام لمبدأ "الورع"، و"الرقابة الذاتية"، وأن يتعامل مع كل شيء في المؤسسة بهذه المبادئ، حتى لو كانت قيمتها المادية قليلة جداً، وينتبه من التبريرات التي لن تغنيه إذا تذكّر (وكلهم آتية يوم القيامة فرداً)؛ وبناء عليه حذرت نبضة "خيانة مُقنّعة".
18. الالتزام باللوائح والنظم واتباع الإجراءات والقواعد؛ من أهم الأمور التي تحفظ العمل المؤسسي وتضبط بوصلته الأخلاقية والمهنية، والانضباط به يخص جميع الأفراد وفي مقدمتهم القيادة التي من المهم أن تفرّق بين التكليف ضمن العمل المؤسسي وغيره؛ وذلك باتباع قواعده ولوائحه وإجراءاته، وإلى هذا وجّهت نبضة "العمل المؤسسي... الضوابط أولاً".
19. القرار في العمل المؤسسي لا بد أن يتّسم بالمهنية والدقة الموضوعية بعيداً عن العجلة والعاطفة والشخصانية، ومن المهم للقائد أن ينتبه لذلك ويراعيه، وأن يعود للوائح والنظم في الأمور الكبيرة والمستحقة، وفي بقيتها أن يسير على ضوء المبادئ واللوائح العامة، ويتحرى العدل والإنصاف والمصادقية والتميز، وإلى هذا ومثله أشارت نبضة "اتخاذ القرارات؛ معلومات لا انطباعات".
20. لصنع القرار واتخاذ أهمية كبيرة وخطيرة، ومما يجب الانتباه له حين اتخاذ القرار؛ أن يكون في الوقت الصحيح، حتى إن كان قراراً خاطئاً، فذلك أفضل من أن يكون قراراً خاطئاً في غير وقته، لأن الأول سيُصحح، والثاني قد حكم عليه الوقت الخاطئ فقتله أو كاده، وبهذا نبّهت نبضة "هدفٌ من موضع التسلل".



فاعلية عالية حتى الانتهاء منها، ومن ثم حصول الثمار والآثار المستدامة ذات الجودة العالية.

وحسب "بولاندا كالديرا": فإنه من المهم الجمع بين استثمار المواهب وبناء القدرات لإظهار الجوانب الرئيسية لكيفية تعزيز المنظمات غير الربحية لمهامها، ومن يقوم بذلك هم المحترفون غير الربحيين، فهم من يربط هذين الإطارين معاً، وبدون الاهتمام بالعنصر البشري للمنظمات غير الربحية؛ سيكون من الصعب على جهود بناء القدرات اكتساب الزخم وتحقيق النتائج المرجوة، ولا يمكن للقطاع أن يتغاضى عن الاستثمار في المواهب غير الربحية إذا أراد تحقيق تغيير وتأثير كبير.

إذا نظرنا إلى جانب آخر؛ نجد أن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء وموهبة، هم الأكثر تعاوناً، والتعاون هو أكثر أمر يهم المؤسسات غير الربحية كما يهم المجتمع، وفي دراسة نفذتها شركة The Conversation Australia and New Zealand وهي عبارة عن تعاون بين الأكاديميين والصحفيين الذي أصبح في غضون 10 سنوات فقط الناشر الرائد عالمياً للأخبار والتحليلات القائمة على الأبحاث؛ تم الوصول إلى جواب للتساؤلات: ما الذي يدفع الناس للتعاون مع بعضهم البعض؟ وما هي الخصائص التي تدفع الإنسان إلى فعل شيء من شأنه أن يفيد ومن حوله؟ ففي حين كان التصور: أن مراعاة الآخرين وبذل ما يدعمهم اجتماعياً بشكل عام هو ما يحفز الناس نحو سلوكيات أكثر سخاءً وتعاوناً، وكان تصور آخرين هو الالتزام بالمعايير الجديدة واحترام المؤسسات هو ما يدفع نحو سلوكيات أكثر فائدة اجتماعياً؛ كانت الإجابة الحقيقية هي (الذكاء)، إذ تبين أنه الشرط الأساسي لمجتمع متماسك اجتماعياً وتعاونياً، لأنه المؤدي لتوقع العواقب الاجتماعية للأفعال الذاتية وأفعال الآخرين؛ وبناء عليه يتم بذل التعاون على حقيقته، بل يتم التفاني في سبيل ترابط المجتمع ونقل الخبرات والإمكانات.

وقد صممت The Conversation Australia and New Zealand الدراسة التي شاركت في مختبرات سلوكية في كل من: الولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة، بمشاركة 792 مشاركاً؛ لاختبار هذه الافتراضات الثلاثة حول سبب تعاون

## ملف العدد

### استثمار الذكاء والموهبة

#### في بناء القدرات

يتمتع كل شخص بمواهب معينة؛ تكون إما فطرية أو مكتسبة، وأكثرها يأتي عن طريق التعلم والممارسة، أي أنها مكتسبة، ومن الأهمية بمكان أن يتم استثمار تلك المواهب في بناء القدرات؛ سواء الذاتية لنفس الشخص الموهوب، أم لمن حوله من الأفراد، أم للمؤسسات، فمن المعروف أن التميز يكمن في ذلك الاستثمار كما يكمن خلف المواهب والقدرة على الإبداع والابتكار التي يتميز بها أولئك الموهوبون، وبالحديث عن المؤسسات الخيرية في هذا الإطار؛ نجد أن استثمار تلك المواهب هي أحد الأسس في قوة البرامج والخدمات وفعاليتها، وحيث لا يقف الأمر عند مجرد التخطيط لمرة واحدة أو حتى التنفيذ والمتابعة؛ فإن المهم أيضاً هو استمرار الإبداع والابتكار، والذي يُعتبر الشريان المغذي لجسم المؤسسة، وهناك الكثير مما يمكن بقاء الموهبة فاعلة فيه بما تحمله من ابتكار مُستدام؛ سواء كان ذلك في الوسائل أم في غيرها ضمن سلسلة تنفيذ البرنامج.

يُعرّف مصطلح بناء القدرات في المنظمات غير الربحية؛ بأنه: "كل ما هو مطلوب لإيصال منظمة غير ربحية إلى المستوى التالي من النضج التشغيلي أو البرنامجي أو المالي أو التنظيمي، حتى تتمكن من تعزيز مهمتها بشكل أكثر فاعلية وكفاءة في المستقبل"، ولأجل هذا الهدف؛ يمكن القول: أن نوع الأشخاص المحيطين بنا يلعبون دوراً رئيسياً في تحسين وتشكيل الشخصية المؤسسية والإدارية، والتي تنعكس على الخطط والبرامج والاستراتيجيات والأنشطة بأنواعها، وحيث إن المصلحة الذاتية الثاقبة ترشدنا إلى أن نصبح مواطنين صالحين بشكل فاعل؛ فإن بذل هذا التعاون ينشأ في المجتمع إذا كان الناس أذكياء بما يكفي لتوقع العواقب الاجتماعية لأفعالهم، بما في ذلك العواقب على الآخرين، وكذلك الآثار الإيجابية التي من الممكن استفادة كل الأطراف منها، والتي يأتي أكثرها من البرامج الفاعلة، أو ما تسمى بالبرامج الذكية، ونقصد بها: البرامج التي تجذب المستهدفين ثم تُبقيهم على

لوجودها وتمثلها، ومنها قيمة أو خلق التعاون المُشار إليه، وهي قائمة عليه وعلى أمثاله من الأخلاق والقيم الفاضلة، وما مد يد العون للمحتاجين والمستفيدين إلا صورة مُثلى وواضحة لهذا السياق، وما ينبغي على المؤسسات الخيرية هو الاستفادة من الكوادر البشرية المؤهلة، والمتصفة بالقيم التشاركية، وكذلك من لديهم قدر عالي من الذكاء المؤسسي، وضرورة استتساخ ذلك ونقله للعاملين الآخرين، في سبيل الوصول إلى المستوى المأمول من الخبرة والجدارة؛ وبناء عليه النجاح والتميز.

### انظر:

1. الاستثمار في المواهب غير الربحية لبناء القدرات- يولاندا كالديرا دورانت- موقع 16- GRANTCRAFT يوليو 2018- نيويورك

- <https://grantcraft.org/content/blog/investing-in-nonprofit-talent-to-build-capacity/>

2. فوائد وجود أشخاص أذكىء حولك، سوشيل كومار، 17 مارس 2016

- <https://www.linkedin.com/pulse/benefits-having-intelligent-people-around-sushil-kumar>

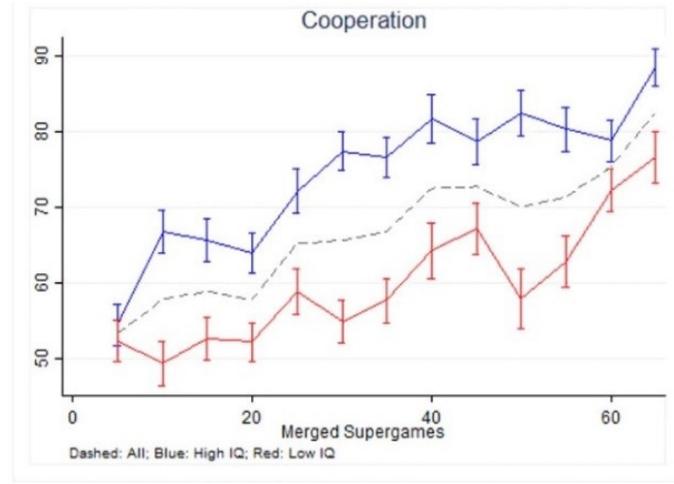
3. إدارة نفسك، 5 طرق يخرب بها الأشخاص الأذكىء نجاهم، أليس بويز- الصفحة الرئيسية لمراجعة الأعمال بجامعة هارفارد- 13 نوفمبر 2018

- <https://hbr.org/2018/11/5-ways-smart-people-sabotage-their-success>

4. كيف يساعد الأشخاص الأذكىء المجتمعات على العمل معاً بشكل أفضل- موقع الصرامة الأكاديمية والدوق الصحفي، مجموعة، 21 مارس 2018

- <https://theconversation.com/how-clever-people-help-societies-work-together-better-93463>

الأشخاص مع بعضهم، وتم لأجل ذلك استخدام الألعاب التي تحتوي على مجموعة من القواعد التي تخصص مكافأة للاعبين اعتماداً على قراراتهم، ثم طُلب من المشاركين ملء استبيان قياسي تم ترتيبه بحسب خصائص المجموعات الثلاث للافتراضات الثلاثة؛ وهي:



Cooperation rate across combined groups. Author provided (no reuse)

1. المواقف المؤيدة للمجتمع (سمة الشخصية المقبولة).

2. الالتزام بالمعايير (سمة الضمير).

3. خاصية الذكاء.

ثم تم تحليل تكرار الخيارات التعاونية التي قاموا بها في الألعاب؛ وبالتالي عدد المرات التي اختاروا فيها الخيار الأقل أنانية، ومن هنا كان حساب ما يُسمى بـ (معدل التعاون)، وبشكل عام وجدوا أنه كلما زاد ذكاء الشخص؛ زاد تعاونه مع استمراره في اللعب، لذلك في حين أن الأفراد الأذكىء ليسوا بطبيعتهم أكثر تعاوناً؛ فإن لديهم القدرة على معالجة المعلومات والتعلم منها بشكل أسرع، وقد لوحظ أن مثل هذه الاختلافات الصارخة لم توجد بين المجموعتين الأخريين، علماً أنه من الممكن أن يحاول الأشخاص الأكثر ذكاءً استخدام ميزتهم المعرفية والاستفادة من الآخرين.

وفي المجموعات المدمجة؛ فإن الأكثر ذكاءً ساعدوا في تعليم الأقل ذكاءً؛ مما قاد الجميع في النهاية لزيادة معدل تعاونهم.

في القطاع الخيري نجد القيم الأخلاقية والجوهرية هي أكثر حضوراً، بل إن مؤسسات العمل الخيري هي المكان الطبيعي

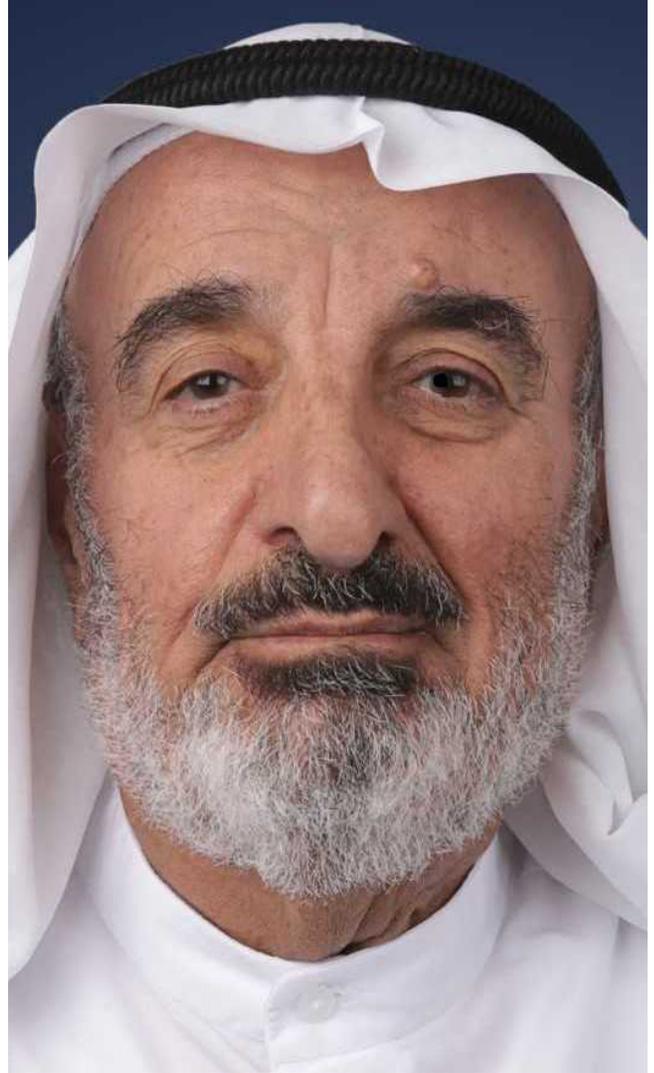
تفرغ للعمل الخيري بشكل كلي منذ عام 1995، ويعطي في هذا المجال عبر العديد من الجمعيات الخيرية؛ أبرزها:

- **الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية:** نائب رئيس الهيئة وأمين المال، كما تولى رئاسة اللجنة التحضيرية التي انبثقت عن الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية، والتي تعمل على إشاعة الثقافة الوسطية ومحاصرة أفكار التطرف والإرهاب.
- **جمعية النجاة الخيرية:** عضو مجلس الإدارة عام 1984، ثم رئيساً للمجلس من عام 1986.
- **جمعية العون المباشر:** عضو مؤسس.
- **الجمعية الكويتية للإغاثة:** رئيس مجلس الإدارة.
- **وقف البنك الإسلامي لتنمية التعليم "بنغلاديش":** تولى رئاسة المجلس فترات متعاقبة؛ بدءاً من 1997 حتى 2018.
- **الجمعية الكويتية للداون:** عضو مؤسس.

### الأعمال والمسؤوليات السابقة:

- وزير الأوقاف والشؤون الإسلامية من 1981 حتى 1985، وهو الوزير الحادي عشر في تاريخ وزراء الأوقاف.
- مراقب المناهج والكتب المدرسية خلال الفترة من 1966 وحتى 1974.
- عضو المجلس الأعلى للتخطيط.
- رئيس لجنة الوقف التعليمي.
- عضو المجلس الأعلى للتعليم.

## قامات إنسانية



## أحمد سعد الجاسر

ولد في مدينة الكويت عام 1941، عمل في بداية حياته العملية في سلك التدريس مدرساً للغة العربية والتربية الإسلامية في ثانوية الشويخ عام 1965، ثم وكيلاً لها عام 1966، ثم مراقباً لإدارة المناهج بوزارة التربية في نفس العام، ثم وكيلاً مساعداً لشؤون التخطيط والمناهج، ثم وكيلاً مساعداً من 1967 حتى 1971.

حاصل على شهادة الليسانس من دار العلوم- جامعة القاهرة عام 1964، وعلى دبلوم في التربية من جامعة بيروت العربية، وعلى الماجستير من جامعة ستانفورد في الولايات المتحدة الأمريكية.

## معلومات وإحصاءات

### أزمة اللاجئين العالمية

استمر العنف والاضطهاد في إجبار الناس على ترك منازلهم في عام 2021 م طبقًا للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين UNHCR

منتصف 2021

**84 مليون** شخص نزحوا بسبب العنف والصراع في جميع أنحاء العالم

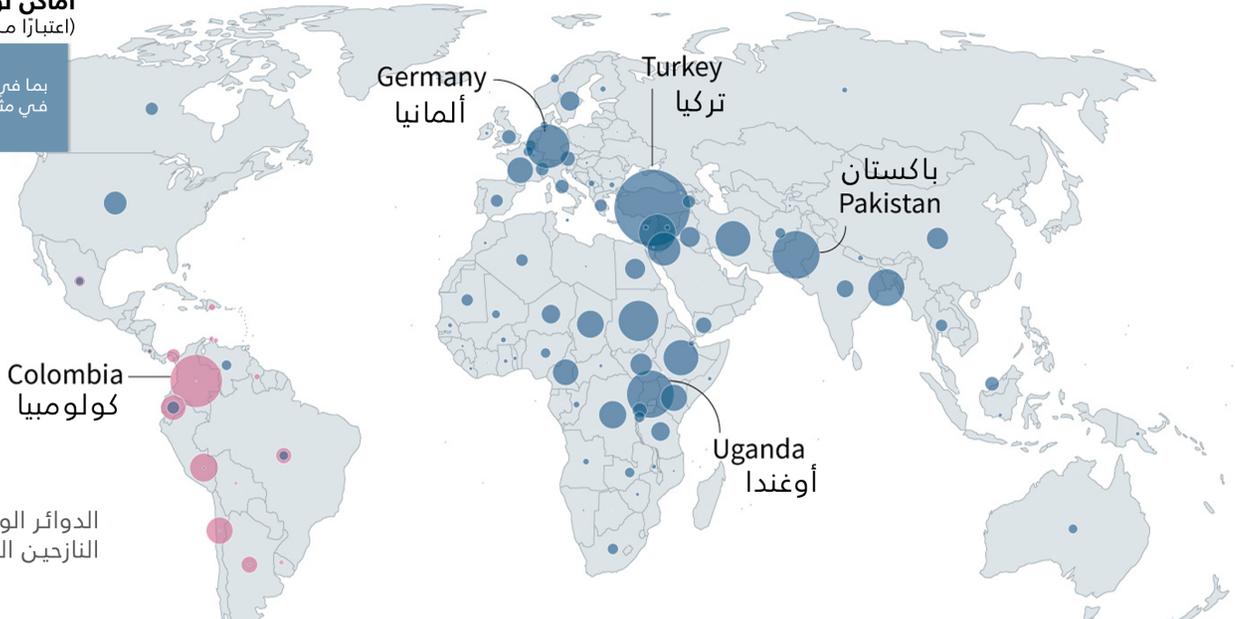
**ما يقرب من 51 مليون** شخص نزح داخليًا

**26.6 مليون** لاجئ تحت وصاية الأمم المتحدة

**4.4 مليون** شخص يطلبون اللجوء وطلباتهم معلقة

#### أماكن تواجد اللاجئين (اعتبارًا من عام 2020 م)

بما في ذلك الأشخاص في مثل وضع اللاجئين



الدوائر الوردية تمثل النازحين الفنزويليين

**85 %** من اللاجئين والنازحين يتم استضافتهم في بلدان نامية



**73 %** من اللاجئين والنازحين يتم استضافتهم في دول الجوار



**42 % (حوالي 35 مليون)** من النازحين هم من الأطفال



من أين يأتون؟  
الموطن الأصلي

من الأكثر استضافة؟  
الأعداد الإجمالية للاجئين

من يأخذ النسبة الأعلى؟  
لاجئ لكل 1000 من السكان المحليين

سوريا	6.7 million	تركيا	3.7 m	أروبا	167
فنزويلا	4.1 m	كولومبيا	1.7 m	لبنان	125
أفغانستان	2.6 m	أوغندا	1.5 m	كوراساو	100
جنوب السودان	2.3 m	باكستان	1.4 m	الأردن	71
ميانمار(بورما)	1.1 m	ألمانيا	1.2 m	تركيا	43

#### المصدر:

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين UNHCR أهم الأحداث منتصف عام 2021

وكالة الصحافة الفرنسية Agency France-Press



## المركز العالمي لدراسات العمل الخيري

الرؤية: 

”مرجع عالمي في دراسات العمل الخيري والإنساني“.

الرسالة: 

”خدمة العمل الخيري والإنساني وتطويره من خلال البحوث والدراسات المتخصصة“.

القيم: 



الأهداف: 

1. تطوير العمل الخيري والإنساني والارتقاء بالجودة في مختلف مجالاته.
2. دعم صنّاع القرار عبر توفير المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب.
3. نشر ثقافة العمل الخيري والإنساني والتطوعي بين شرائح المجتمع كافة.
4. تعزيز مكانة العمل الخيري والإنساني والتعريف بمنجزاته لدى الرأي العام.
5. صناعة التكامل بين القطاع الخيري والإنساني وخطط التنمية المجتمعية.
6. استشراف مستقبل العمل الخيري والإنساني بما يخدم المجتمعات.

رئيس مجلس الإدارة  
د. عبد الله معتوق المعتوق

المدير العام  
بدر سعود الصميط

رئيس التحرير  
عبد الرحمن عبد العزيز المطوع  
مشرف المركز

أسرة التحرير

د. رضا السيد العشماوي  
مدير المركز

د. سامر رضوان أبوroman  
مستشار استطلاعات الرأي

د. محمد علي علي السبأ  
اختصاصي دراسات

د. سارة يحيى عبد المحسن  
باحث متخصص

أ. عبد الله محمد أبو زيد  
منسق إداري

## من إصدارات المركز

### من إصدارات المركز:



مؤشر الجوع  
العالمي 2018



كيف تدير  
أزمة بفاعلية



الواقع النفسي  
للمرأة اللاجئة



تقرير الاتجاهات  
العالمية للتبرع



حرائق غابات الأمازون



مركز رصد النزوح الداخلي  
2018



الثقة في  
مواجهة التشكيك



دليل إدارة  
الحملات التسويقية



خلاصات معرفية



نشرة أتر



برامج التحقق من خلفية  
الجهات والأفراد



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية  
International Islamic Charity Organization

المركز العالمي  
لدراسات العمل الخيري  
Global Center  
for Philanthropy Studies



تسعدنا مشاركتك ..  
وتصلنا مباشرة ..

1808 300  
www.iico.org

GCPSICO