

## 1:1 ماهية المسؤولية المجتمعية

يُعد مفهوم المسؤولية المجتمعية مفهوماً حديثاً في المجتمعات العربية، حيث بدأ تداول هذا المصطلح في سنة ( 2000 م ) تقريباً وعلى الرغم من ذلك، فإنه مازال هناك خلط في مفهوم المسؤولية المجتمعية داخل قطاع واسع، وبخاصة في الشركات والمؤسسات، كما أن هناك خلطاً بين العمل الخيري (الإحسان) والعلاقات العامة من جهة، والمسؤولية المجتمعية من جهة أخرى، ويمكن توضيح الفرق بين مفهومي الإحسان والمسؤولية المجتمعية؛ بأن الإحسان غالباً ذو طابع فردي، فيما تتطلب المسؤولية المجتمعية وجود منهجية وخطة نابعة من تقديرات دقيقة لأولويات ومواضيع ذات علاقة بالاحتياجات الفعلية، ولذلك فإن لها ديمومة أكبر، وبالتالي تأثيراً أكثر.

**في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:**

- توضيح المبادئ المتعلقة بدوافع الاهتمام بالمسؤولية المجتمعية.
- تبين مفهوم المسؤولية المجتمعية.
- تحدد الخصائص المشتركة لتعريفات المسؤولية المجتمعية.
- تحدد عوامل نشوء المسؤولية المجتمعية.
- تذكر العوامل المؤثرة في المسؤولية المجتمعية.
- توضيح مبادئ المسؤولية المجتمعية.
- تبين أبعاد المسؤولية المجتمعية.

## مدخل الى المسؤولية المجتمعية

لقد أولت بعض الدول العربية كالأردن، والبحرين، والكويت، والمملكة العربية السعودية وفلسطين، اهتماماً خاصاً بالمسؤولية المجتمعية، وإذا ما نظرنا إلى القطاعات المسؤولة مجتمعياً في أي مجتمع من المجتمعات نجدها تتكون من ثلاث فئات هي: القطاع الحكومي، والقطاع الخاص، والقطاع الأهلي أو مؤسسات المجتمع المدني: كجمعيات الأعمال، والجمعيات الخيرية، والنقابات. وتشكل هذه القطاعات بمجملها الجهات المعنية بتطبيق المسؤولية المجتمعية، ولكل قطاع منها

مسؤولية معينة تتعلق به، وإذا ما قام كلٌ من هذه القطاعات الثلاثة بدوره المنوط به على أكمل وجه فإننا نكون قد حققنا مجتمع المسؤولية المجتمعية.

### المبادئ المتعلقة بدوافع الاهتمام بالمسؤولية المجتمعية

بدأت صورة المسؤولية المجتمعية تتعاضد، وتطورت سريعاً لتضم قائمة أكثر شمولية للأعمال والمسؤوليات. وتطور الأمر إلى وضع إطار لإدارة كاملة حول كيفية إدارة توقعات أصحاب المصالح، بحيث يتم تغيير الطريقة والإدارة التي تتعامل بها لتلائم مستوى التأثيرات البيئية التي يمكن أن تنجم عن الصناعة والأعمال المتعلقة بها. ويمكن ذكر بعض المبادئ المتعلقة بدوافع الاهتمام بالمسؤولية المجتمعية على النحو الآتي:

- يتحمل الجميع المسؤولية تجاه الفرد، والأسرة، والمجتمع.
- المشاركة في العمل الخيري هو أساس الاستقلال الاقتصادي.
- أن تسعى الحكومات إلى تشجيع أفراد المجتمع كي يساعدوا أنفسهم.
- ربط المسؤولية المجتمعية بالمعتقدات والقيم الإسلامية.
- رد الجميل للمجتمع بالإنفاق على الأعمال الخيرية.
- إن المسؤولية المجتمعية وسيلة للالتزام الإيجابي للشركات والمؤسسات تجاه المجتمع، من خلال تنمية الموارد البشرية.

### مفهوم المسؤولية المجتمعية

إن تعريفات المسؤولية المجتمعية متباينة ومختلفة؛ جراء اكتساب الموضوع أهمية متزايدة يوماً تلو آخر، عدا عن كون المسؤولية المجتمعية في حقيقتها تركيباً معقداً وليس مفهوماً بسيطاً قابلاً للقياس بمعايير موحدة عالمية أو إقليمية، ناهيك عن تداخل متغيرات حضارية، وثقافية، ودينية، ويمكن القول إنه من الصعب تحديد تعريف جامع شامل لمفهوم المسؤولية المجتمعية.

- تعرف المسؤولية المجتمعية حسب دروكر «بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه»

- أشار سترابير الى مفهوم المسؤولية المجتمعية بـ : «إلى أن المسؤولية المجتمعية هي تمثيل لتوقعات المجتمع، نحو مبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية المجتمعية التي تتحملها تجاه هذا المجتمع، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون، وبصورة لا تضر بقيام منظمة الأعمال بوظائفها الأساسية، للحصول على عائد مناسب من استثماراتها»
- عرفها مجلس الأعمال العالمي «بأنها الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والإسهام في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة وعائلاتهم، وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل.
- أما غرفة التجارة العالمية فتعرفها على أنها: جميع المحاولات التي تسهم في مبادرة منشآت القطاع الخاص؛ لتحقيق التنمية في الجوانب: التعليمية، والصحية، والاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية، تبعاً لاعتبارات أخلاقية واجتماعية.
- ويرى الكاتب بيديان Bedeian, 1993 أنه من الأفضل تعريف المسؤولية المجتمعية من خلال الإجابة عن السؤال الآتي: «ما العمل الذي يعدّ عملاً مسؤولاً مجتمعياً؟»

### الخصائص المشتركة لتعريفات المسؤولية المجتمعية

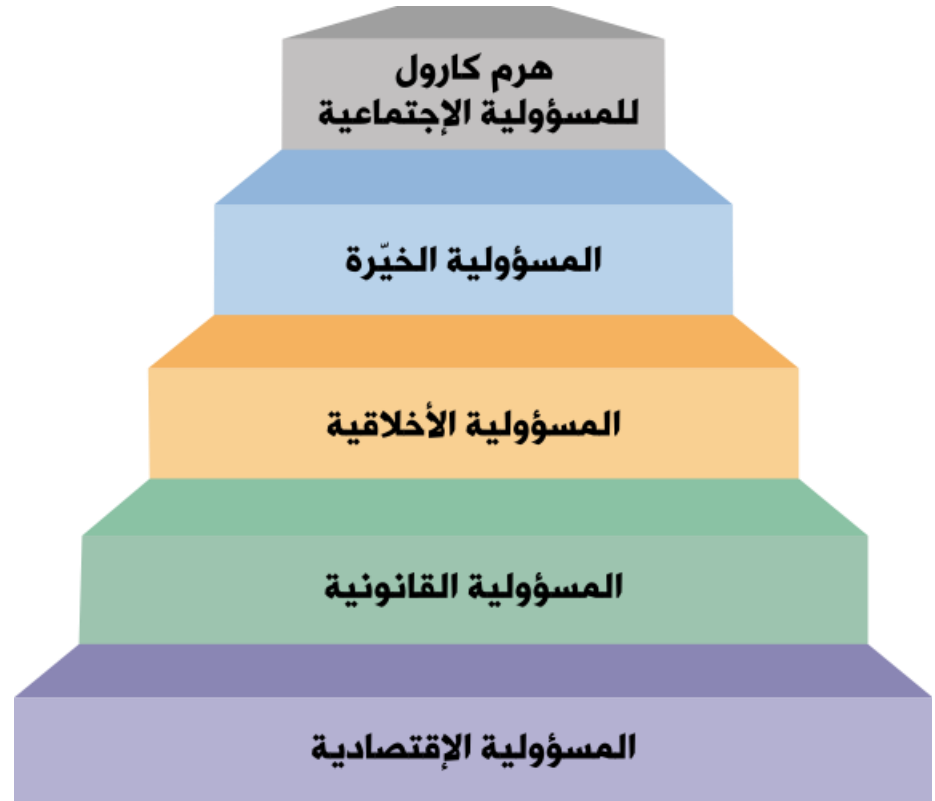
يرى زيادات (2009) أنه على الرغم من اختلاف تعريفات المسؤولية المجتمعية إلا أنها تُجمع على وجود الخصائص المشتركة لها وفق الآتي:

- الإقرار بطوعية مبدأ المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (عدم الإلزامية).
- تكامل السياسات المجتمعية والبيئية والاقتصادية في الأعمال الإدارية اليومية للمؤسسة.
- تقبل المؤسسات المسؤولية المجتمعية، كونها واحدة من الأنشطة الأساسية الراسخة في نشاطات المؤسسة: الإدارية، والاستراتيجية.
- عملية تشاركية تقوم بها المؤسسات؛ لتعظيم القدرة التشاركية في التنمية.

■ المسؤولية المجتمعية، مفهوم، وممارسة تقوم بها وتعيها كل المؤسسات بغض النظر عن طبيعة عملها.

### هرم كارول للمسؤولية المجتمعية

إن شمولية محتوى المسؤولية المجتمعية جعلت الباحث يشير إلى جوهرها بأربعة جوانب رئيسة هي: الاقتصادي Economic، والقانوني Legal، والأخلاقي Ethical، والخير Philanthropy، وقد وظف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها من جانب، ومن جانب آخر فإن استناد أي بُعد على بُعد آخر يمثل حالة واقعية، فلا يمكن أن تتوقع من منظمات الأعمال مبادرات خيرة ومسؤولية إذا لم تكن قد قطعت شوطاً في إطار تحملها لمسؤولياتها: الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها. والشكل التالي يوضح «هرم كارول Carroll» للمسؤولية المجتمعية.



أهداف وأهمية المسؤولية المجتمعية

إن الالتزام بالمسؤولية المجتمعية يحقق جملة من الأهداف لعل من أبرزها:

1. مساعدة المؤسسات على تحديد أدوارها، وتنظيم أنشطتها، بشكل يستوعب الاختلافات الثقافية، والمجتمعية.
2. توفير منطلقاتٍ عمليةٍ قابلةٍ للقياس؛ من أجل ربط المسؤولية المجتمعية لمؤسسة معينة بغيرها من المؤسسات ذات التطلعات المتقاربة.
3. التشديد على نتائج جودة الأداء، والتحسين المستمر.
4. غرس بذور الثقة وتعميقها، وتبني أسلوب شفاف يضمن تحقيق الطمأنينة للمؤسسات في تعاملها مع الأطراف ذات العلاقة سواء أكانت هذه الأطراف من المساهمين أم الزبائن أم المستفيدين.
5. تحقيق الانسجام مع المواثيق والاتفاقيات الدولية، وبخاصة اتفاقيات حقوق الإنسان، والحفاظ على البيئة.
6. تفعيل الدور الإيجابي في تحقيق قضايا وأنشطة مشتركة مع الجهات المعنية بالمسؤولية المجتمعية، وتحقيق متطلباتها.
7. توسيع دائرة الاهتمام بالتوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية لقضايا تمس عصب الحياة في المجتمع، حسب توجهات وقائية تمنع من حصول الضرر، وأخرى بنائية تعزز الإيجابيات، وثالثة علاجية تتدخل في وضع حلول للمشكلات المجتمعية.
8. بناء قاعدة معلوماتية (قاعدة بيانات) مترابطة محلياً لما يخص الشركاء، وتحديد مجالات تدخلهم؛ للإسهام في إدماج المسؤولية المجتمعية ضمن اهتماماتهم في مختلف مجالات المجتمع وألوياته.
9. توفير أفضل شروط سلامة للإنسان والبيئة المحيطة بكل ما تشمله من تنوع حيوي، والإسهام في التخفيف من الأضرار المقلقة التي باتت تهدد الكون بأخطار كبيرة
10. الإسهام بإيجاد القاعدة الصلبة أحياناً، والمرنة أحياناً أخرى، بما يتناسب والظروف الاستثنائية التي يمر بها المجتمع الفلسطيني؛ لضمان تحقيق التنمية

المستدامة للمجتمع، انطلاقاً من الدور المهم الذي يمكن أن تؤديه المسؤولية المجتمعية في ذلك.

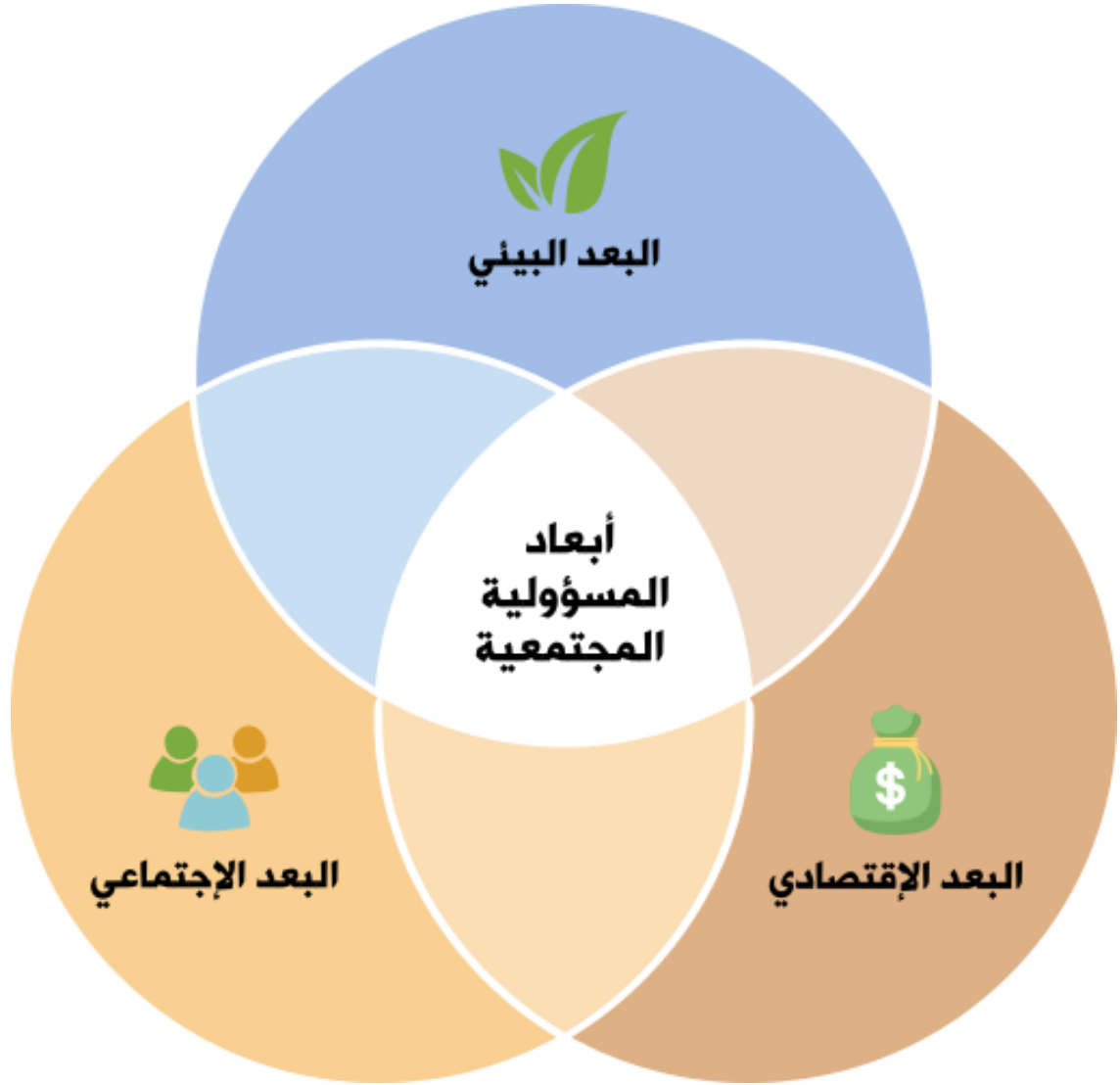
### العوامل المؤثرة في المسؤولية المجتمعية

هنالك عوامل عدة تؤثر في أداء المسؤولية المجتمعية للمؤسسة، وتختلف هذه العوامل باختلاف طبيعة عمل المؤسسة أو المنظمة وإدارتها، والأهداف التي تسعى لتحقيقها، ولعل من أبرز هذه العوامل المشتركة بين المؤسسات التي تؤثر وتتأثر بها:

1. السمعة العامة للمؤسسة في الأوساط المجتمعية المختلفة.
2. قدرة المؤسسة على الجذب والاحتفاظ بجميع الموظفين أو الأعضاء الداعمين.
3. الروح المعنوية السائدة في بيئة العمل، ومعدل الإنتاج.
4. وجهة نظر المعنيين؛ كالمستثمرين، والمتبرعين،... الخ.
5. القدرة على الجذب والاحتفاظ بالزبائن.
6. العلاقة الطيبة بين الشركاء (الحكومة، أجهزة الإعلام، المجهّزين،....).

وباختصار فإن المسؤولية المجتمعية لها عيانان: إحداها موجهة داخل المؤسسة واحتياجات أفرادها وناتج عملياتها، والأخرى خارج المؤسسة من حيث شراكتها في إحداث تنمية مجتمعية مستدامة، والمحافظة على ممارسة سلوك أخلاقي في بيئة عملها، ولا يمكن أن يتكامل عملها دون ذلك، كما لا توجد مؤسسة، أياً كان القطاع الذي تنتمي إليه، معفية من المسؤولية المجتمعية إطلاقاً.

### أبعاد المسؤولية المجتمعية



## 2:1 مبادئ الاتفاق العالمي والمسؤولية المجتمعية

ترتكز المسؤولية المجتمعية في مجملها على مبادئ الاتفاق العالمي العشرة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية حيث تم تصنيفها في مجالات أربعة هي: حقوق الإنسان ومعايير العمل، والبيئة، ومكافحة الفساد.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على مبادئ الاتفاق العالمي لحقوق الإنسان، ومدى انسجامها مع المسؤولية المجتمعية.

- انسجام مبادئ الاتفاق العالمي والمسؤولية المجتمعية

المجال	المبادئ	المبدأ
حقوق الانسان	المبدأ (1): يتعين على المؤسسات التجارية دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دولياً واحترامها.	المبدأ (1): يتعين على المؤسسات التجارية دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دولياً واحترامها.
معايير العمل	المبدأ (3): يتعين على المؤسسات التجارية احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحقوق في المساواة الجماعية.	المبدأ (4): يتعين على المؤسسات القضائية على جميع أشكال السخرة والعمل الجبري.
البيئة	المبدأ (7): يتعين على المؤسسات التجارية التشجيع على اتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية.	المبدأ (8): يتعين على المؤسسات الاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة.
مكافحة الفساد	المبدأ (10): يتعين على المؤسسات التجارية مكافحة الفساد بكل أشكاله.	

### 3:1 الالتزام التطوعي والمسؤولية المجتمعية

يعدّ الالتزام التطوعي من الطرق المهمة لممارسة المسؤولية المجتمعية، إذ يرى بعض المعنيين أن الالتزام التطوعي بديل للتعليمات المفروضة على سلوك المؤسسة. ومن ناحية أخرى يرى المعارضون أن المؤسسة قد تدعي التطوع، لكن الممارسة الفعلية تتنافى مع مبادئ المسؤولية المجتمعية، إما لكونها شكلية أو صورية، أو لضعف الأهداف التي يمكن تحقيقها.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:



■ تفرق بين العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية.

■ الفرق بين العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية

■ مهما كانت طبيعة الالتزام التطوعي، وحجمه ونوعه، إلا أنه ليس بديلاً عن المسؤولية المجتمعية، بل هو جزء محدود من ممارستها ومكمل لها؛ فالمسؤولية المجتمعية أشمل وأوسع وأعمق من العمل الطوعي، كما أن لها منهجية، وخطة، وميزانية، وديمومة، ودوراً بارزاً في تحقيق التنمية، فلا تقتصر المسؤولية المجتمعية على مشاركات معينة لمتطوعين في أوضاع طارئة أو مستقرة، بمقدار ما تقوم المسؤولية المجتمعية على خطط تلبي احتياجات المجتمع، وتناسب طبيعته، وتقرر أولوياته.

#### 4:1 المسؤولية المجتمعية بين البعدين العام والخاص

على الرغم مما يقال عن تقليص دور الدولة المعاصرة، إلا أنها ما زالت تعدّ موجهاً ومحركاً رئيساً في جميع العمليات التنموية، ونظراً لتعاظم أدوار الشركات والمؤسسات كان لا بدّ من الشراكة بين القطاعين، العام، والخاص؛ لأنه من الصعب أن يمارس القطاع الخاص المسؤولية المجتمعية دون وجود الدولة، ولا تستطيع الدولة القيام بهذه الأدوار دون تعاون من القطاع الخاص وشراكته، وبناءً عليه يأتي دور القطاع الخاص مكملاً لدور الدولة، وبخاصة إذا ما علمنا أن النظام الاقتصادي في فلسطين لا يأخذ ضريبة خاصة بالمسؤولية المجتمعية، مما يتطلب أن تبادر الشركات لتضع نوعاً من برامجها الموجهة، بالتعاون والتكاتف مع الجهات الحكومية. وهنا يتحتم على الأجهزة الحكومية؛ كوزارة التربية والتعليم، أن تضمن مناهجها بعداً تثقيفياً، وأنشطةً عمليةً تتعلق بالمسؤولية المجتمعية، كذلك التي تقوم على تنشئة الأطفال على الانتماء والولاء وحب الوطن، والحفاظ على الممتلكات العامة وصيانتها، حيث يعدّ هذا من جوهر المسؤولية المجتمعية الملقاة على عاتقها.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

■ توضح مفهوم القطاع العام والقطاع الخاص.

■ تبين مفهوم القطاع الأهلي.

■ تفهم العلاقة بين القطاع الحكومي والأهلي في موضوع المسؤولية المجتمعية.

## ■ مفهوم القطاع العام

- لا بدّ من الشراكة بين القطاعين، العام، والخاص؛ لأنه من الصعب أن يمارس القطاع الخاص المسؤولية المجتمعية دون وجود الدولة، ولا تستطيع الدولة القيام بهذه الأدوار دون تعاون من القطاع الخاص وشراكته، ويمكن تعريف القطاع العام بأنه القطاع الذي تتولى الحكومة الإشراف المباشر على أنشطته والمتمثل في الوزارات، والهيئات الرسمية التي تتقاضى تمويلها من ميزانية الحكومة، وتلتزم بالقوانين الخاصة بها.

## ■ مفهوم القطاع الخاص

- القطاع الخاص في أي مجتمع من المجتمعات هو مكمل للقطاع الحكومي ، ويساهم بجزء كبير في مواجهة أي احتياجات للأفراد والجماعات، ولا يمكن لأي مجتمع من المجتمعات ان يعتمد على المبادرات الحكومية فقط ومن هنا يمكن القول بان القطاع الخاص هو شركات ومؤسسات وأفراد لها طابع ربحي، سواء أكانت تعليمية أم تجارية.

## 5:1 المسؤولية المجتمعية بين العمل الخيري والتخطيط المنهجي.

لو نظرنا إلى النواحي الاجتماعية في مجتمع عربي مسلم متماسك لوجدنا أن العرب متفقون في بعض القضايا المجتمعية حتى قبل الإسلام، وعندما جاء الإسلام أكد هذه القضايا بين المسلمين، وهناك من الآيات القرآنية، والأحاديث النبوية الكثيرة ما يدل على التراحم، والتصدق على الأقارب والفقراء، وإغاثة الملهوف، والزكاة مثلاً تدخل في صميم التكافل الاجتماعي. وعلينا أن ندرك أن المسؤولية المجتمعية ليست محصورة في الإنفاق فحسب، وإنما الإنفاق وسيلة للوصول إلى شيء أعم وأشمل في مجال المسؤولية المجتمعية التي تدخل في إطار برامج التنمية المستدامة. كذلك يجب أن نعلم أن مفهوم المسؤولية المجتمعية لا يشمل التبرع من وجهة نظر القطاع الخاص؛ لأن هذا القطاع يلتزم بعمل مؤسسي داخل الشركات، يبدأ من الالتزام تجاه الموظفين، إلى البيئة والمجتمع ككل، فمثلاً إذا قامت مؤسسة معينة ببناء مدرسة أو تقديم فريضة الزكاة أفساطاً للطلبة المعوزين، وفي الوقت نفسه تعطي العاملين فيها رواتب وامتيازات متدنية، فإن هذا يعد تناقضاً وتنكراً لمسؤوليتها المجتمعية. فالمسؤولية لها معنى واسع يرتبط بالالتزام بالأنظمة والقوانين المتبعة، والنواحي

الصحية والبيئية، ومراعاة حقوق الإنسان، وخاصة حقوق العاملين، وتطوير المجتمع المحلي، والالتزام بالمنافسة والعدالة، والبعد عن الاحتكار، وإرضاء المستهلك.

**في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:**

■ توضح العلاقة بين المسؤولية المجتمعية والعمل الخيري.

■

■ **العلاقة بين المسؤولية المجتمعية والعمل الخيري**

يمكن تشخيص العلاقة بين العمل الخيري والمسؤولية المجتمعية في مجتمعاتنا العربية، بأن أغلب جهود المسؤولية المجتمعية مبعثرة، وهي أقرب إلى الإحسان منها إلى التنمية، وموسمية أكثر منها موزعة على فترات زمنية محددة، كما تكثر وقت الأزمات، وتتلاشى في الظروف المستقرة، وتكاد تنحصر في إطعام الفقراء، أو توفير الملابس أو الخدمات لهم، دون التطرق إلى مشروعات تنمية تؤثر في المستوى المعيشي لهم بشكل جذري ومستدام، وكأن العمل الخيري يحاول تغطية الحاجات الأساسية للمواطنين بعيداً عن رفاهية معيشتهم، وتأهيلهم المهني، وتدريبهم التقني حسب أولويات المجتمع، وينظر لها بأنها كماليات غير ضرورية، فلا تزال معظم مبادرات المسؤولية المجتمعية، إن لم نقل جميعها، في حدود الإعراب عن حسن النوايا للمؤسسات تجاه المجتمع، وليست وفق منهجية مدروسة، أو التزام موثق تعمل المؤسسات على تحقيقه.

إن المطلوب إضافته في هذا المجال هو موضوع البرامج والخطط؛ لأن الهدف الأساسي الذي نعمل من أجله هو أن نصل إلى كل مؤسسة بحيث تتوافر داخل هذه الشركات والمؤسسات إدارة خاصة بالمسؤولية المجتمعية، كما ينبغي أن تكون المسؤولية المجتمعية من صلب الاهتمام الاستراتيجي، ولها ميزانية منفصلة كالتزام تجاه المجتمع. مع العلم أنه ليس المقصود أن تنذر هذه المؤسسات نفسها كلياً للأعمال الخيرية، إذ أنها تستمد أسباب وجودها أصلاً من مدى قدرتها على تحقيق الأرباح لأصحابها والمساهمين فيها. ولكن بالطبع، لا تتوقف مسؤولية المؤسسات عند هذا الحد، بل يترتب عليها أيضاً مسؤوليات اجتماعية، وأخلاقية، وبيئية.

وينبغي التنبيه إلى أن جعل المسؤولية المجتمعية للشركات أو المؤسسات مفهوماً استراتيجياً يتطلب مزيداً من الاهتمام بالمخاطر السياسية والاجتماعية المحلية، إضافة إلى الفرص. ولا بد من ملاحظة أنه ليس هنالك «من مقياس واحد» يناسب كل أشكال ممارسة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات. وبالتالي، فإن أي قرار استراتيجي خاص بذلك، سيعتمد على الظروف الخاصة بكل مؤسسة أو منظمة على حدة.

إن المسؤولية يجب أن تقوم على وضع خطة طويلة الأجل ومستمرة لبرامج متعددة ومتنوعة تستهدف تلبية متطلبات المجتمعات التي تعمل فيها هذه الشركات، وليست مجرد جمع أموال للتبرعات، أو لدعم الأعمال الخيرية. وهكذا يتضح لك، عزيزي الطالب، أن المسؤولية المجتمعية ليست صدقةً وعملاً خيرياً فحسب، بل هي استثمار في المجتمع، وتلبية لاحتياجاته المختلفة، بحيث تشمل احتياجاته الإنسانية والضرورية؛ لتوفير معيشة كريمة ذات طابع تنموي، ويمكن أن تخلق فرص عمل جديدة، أو مشاريع خيرية تمكن الكثيرين من الاستفادة منها.

## 6:1 المواصفات الدولية للمسؤولية المجتمعية

أطلقت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي معيار أيزو (ISO26000) لتوفير الإرشادات التطوعية المستقبلية بشأن المسؤولية المجتمعية ففي عام 2001 حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الحاجة إلى عمل مواصفة اجتماعية للالتزام بالسياسات الاستهلاكية، وقد تم في عام 2003 تشكيل فريق متخصص عن طريق المنظمة الدولية للتوحيد القياسي؛ لاستكمال صياغة مبادرة موسعة حول المسؤولية المجتمعية، وعقدت المنظمة أيزو (ISO) سنة (2004) مؤتمرها الذي أوصى بتطوير معايير مواصفة الأيزو 26000 الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- توضح مفهوم الأيزو.
- تتعرف على أهمية (ISO26000).
- تبين القيمة التي تضيفها مواصفة الأيزو (ISO 26000).

## ■ مفهوم الأيزو

- تسمية لمواصفة المستقبل الدولية للمساهمين في إعطاء توجيهات بشأن المسؤولية المجتمعية (SRS's) وهي معدة لاستخدام جميع أنواع المنظمات، في كل من القطاعين: العام والخاص، وفي البلدان المتقدمة والبلدان النامية. وسوف تساعد في الجهود المبذولة لدعم التوجهات المنطقية اجتماعياً على نحو متزايد لمتطلبات المجتمع.

## ■ أهمية الأيزو

أطلقت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي معيار أيزو (ISO26000) لتوفير الإرشادات التطوعية المستقبلية بشأن المسؤولية المجتمعية ففي عام 2001 حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الحاجة إلى عمل مواصفة اجتماعية للالتزام بالسياسات الاستهلاكية، وقد تم في عام 2003 تشكيل فريق متخصص عن طريق المنظمة الدولية للتوحيد القياسي؛ لاستكمال صياغة مبادرة موسعة حول المسؤولية المجتمعية، وعقدت المنظمة أيزو (ISO) سنة (2004) مؤتمرها الذي أوصى بتطوير معايير مواصفة الأيزو 26000 الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

**تتبع أهمية (أيزو 26000) من زاوية المسؤولية المجتمعية من خلال الأهداف والإجراءات التي يسعى إلى تكريسها وفق الآتي:**

- تشغيل المنظمة بطريقة مسؤولة اجتماعياً دون الإضرار بالبيئة، إلى جانب أهمية استدامة عمل المنظمة من أجل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
- تعزيز الروابط بين المؤسسة وفئات المجتمع وقطاعاته المختلفة.
- زيادة مصداقية الممارسات التجارية، ومنع الغش في الأنشطة، مثل: المحاسبة، والاستغلال الأمثل للإمكانات في العمل، وهذا أساس مهم في نجاح قيادة المؤسسة.
- زيادة عدد الإعانات التي تقدمها المؤسسة للمجتمع والمتصلة بالمسؤولية المجتمعية.
- زيادة عدد المبادرات والبرامج التي تطلقها المؤسسة والمختصة بالمجتمع.

■ رفع مستوى فاعلية تنفيذ مبادئ المسؤولية المجتمعية وبرامجها ومبادراتها بكفاءة على الرغم من اختلاف الوسائل الموصلة.

■ زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات المحلية والمنظمات العالمية.

### واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الفلسطينية

منذ مدة قصيرة بدأ يتبلور مفهوم المسؤولية المجتمعية إزاء القضايا الإنسانية والكونية، وأبرزها مكافحة الفقر، والحد من البطالة، ومكافحة التصحر، وحل المشكلات البيئية، وتفعيل دور ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التنمية ودمجهم في المجتمع، والبيئة على وجه الخصوص. وكان هذا المفهوم في الحقبة الماضية إما غائباً أو مغيباً، لأسباب متعددة ومتشعبة، أهمها إلقاء هذه المسؤولية على عاتق المؤسسات الرسمية للدولة بوصفها المسؤول الوحيد عن تأمين احتياجات المواطنين كافة، وحل المشكلات المجتمعية. وإن كان مفهوم المسؤولية المجتمعية حديث التبلور إلا أن موضوع المسؤولية المجتمعية من الموضوعات القديمة الجديدة التي يجري تناولها حالياً بجدية أكبر مما مضى من أوقات، وبآليات أكثر صرامة ودقة وتنظيماً، مثلها مثل مواضيع الجودة، واقتصاد المعرفة، والتعليم القائم على المتعلم، وغير ذلك.

### ما الذي يجعل القديم جديداً؟

ما الداعي لإعادة التركيز على قضايا معروفة ومسلم بها؟ واغلب الظن ان ذلك يكمن في الاتي:

1. ظهور متغيرات جديدة، وما أكثرها في عصرنا؛ فالمتغيرات تصيب مختلف نواحي الحياة، فتخلق للبشر تحديات جديدة، مما يستدعي تكوين رؤى ومفاهيم وآليات جديدة، وإعادة ترتيب الأولويات، وإبراز مجالات تركيز لم تكن ظاهرةً فيما مضى من السنوات.

2. الإهمال والنسيان وسوء الفهم لما تم طرحه سابقاً لعناصر المسؤولية المجتمعية؛ المفهوم، والأهداف، والمبررات، الأمر الذي يستدعي قيام جهات الاختصاص بالتذكير، والشرح، والتوضيح، والتحفيز، والتطوير إزاء هذه الضرورة الملحة

## المعوقات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات

مهما كانت الاسباب التي اخرت الاخذ بمنحى المسؤولية المجتمعية للجامعات الا ان هناك عددا من المعوقات التي تواجه تطبيقها مثل:

1. تعدد التعريفات والفلسفات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية.
2. عدم ثبات مستوى البنى التحتية التي تدعم المسؤولية المجتمعية، وتعرضها للتغير الدائم.
3. بطء استجابة التعليم العالي لاحتياجات المجتمع.
4. إغفال مؤسسات التعليم العالي خبرات الشركاء المجتمعيين والطلبة ومعارفهم.
5. مواجهة الطلبة والأكاديميين أعباء متعددة تتنافس جميعها على وقتهم المتاح.
6. النظر الى موضوع الاندماج في القضايا المدنية والاجتماعية والسياسية دائماً كقضايا لا تقع في صلب استراتيجيات الجامعات في إنجاز رسالتها وأولوياتها، بل غالباً ما تعد قضايا ثانوية.
7. عدم كفاية الاحتياجات التمويلية لدعم أعمال المسؤولية المجتمعية، وعدم استقرارها.
8. عدم تشجيع معايير التوظيف والتثبيت والترقية؛ للاندماج في فعاليات المسؤولية المجتمعية وقيادتها.
9. حصر التعاون الضروري نحو الشراكات النوعية إلى حد ما.

## دور الجامعات في قيادة المجتمع

يعد القيام بإعداد التقارير اللازمة عن المسؤولية المجتمعية للجامعة أمراً مهماً، نظراً لما يمثله ذلك من قاعدة معلوماتية عما تم تحقيقه، وما ينبغي تحقيقه وتحديد الصورة النوعية والكمية للأهداف المحققة إلى جانب تحديد المعوقات التي تواجه ذلك مع اقتراح الحلول والبدائل ودراستها بالتعاون مع الشركاء الآخرين وفق تحديد الأدوار والأنشطة والإجراءات المطلوبة استجابة للأمال والتوقعات المجتمعية المتصاعدة لما يحافظ على القيمة التنافسية الإيجابية للجامعة محلياً وعالمياً وذلك

تبعاً لثلاثة أبعاد تنم عن الدراك المتمرز الذي تقوم به الجامعة في قفافة المجتمع وحل مشكلاته، وتكمّن هذه الأبعاد في:

1. مسؤولية الجامعة تجاه تنمية المجتمعات المحلية.

2. مسؤولية الجامعة تجاه أخلاقيات العمل.

3. مسؤولية الجامعة تجاه البيئة.



دور الجامعات في خدمة المجتمع

يقاس دور الجامعة في خدمة المجتمع حسب أربعة جوانب هي:

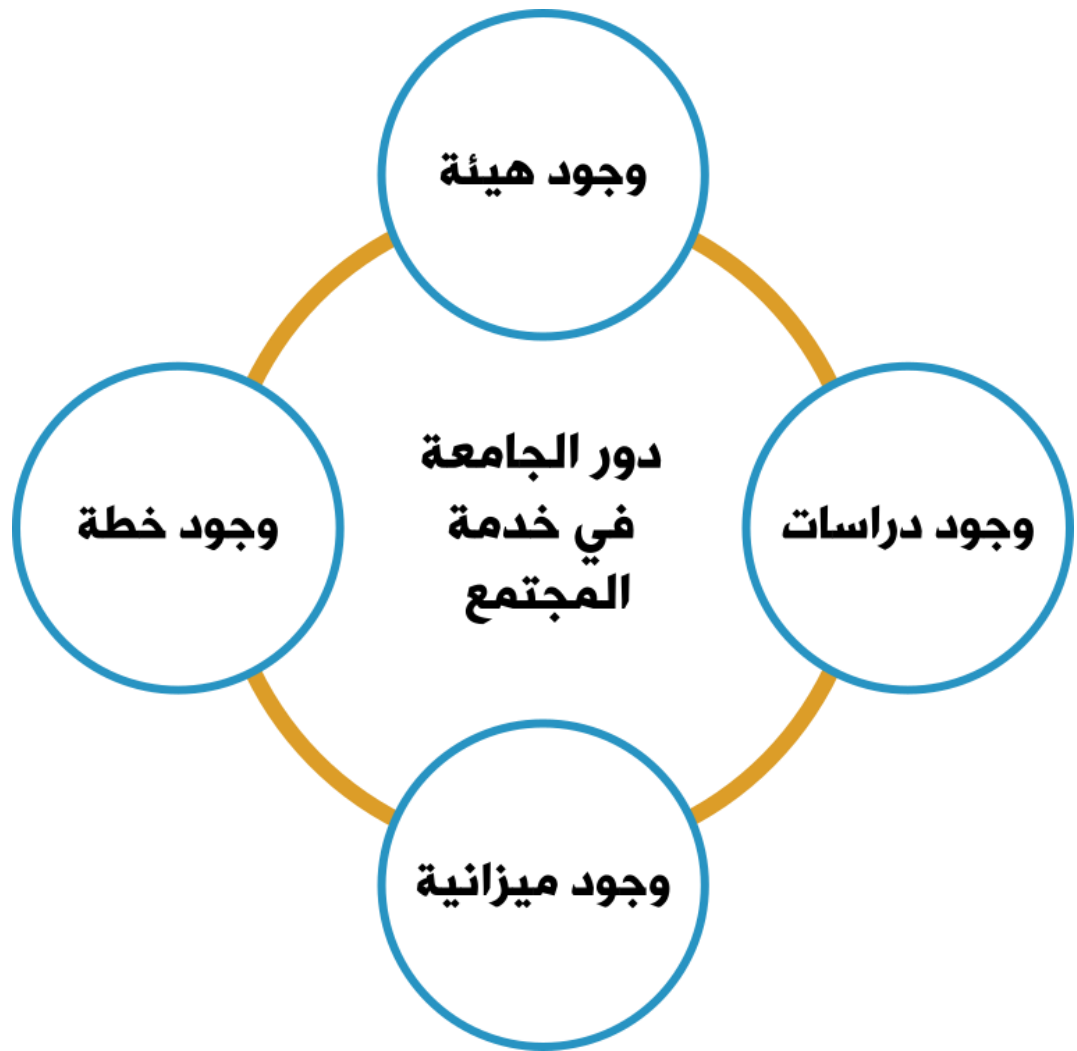
1. وجود هيئة تشرف على أنشطة المسؤولية المجتمعية.

2. وجود خطة للمسؤولية المجتمعية في الجامعة.

3. وجود ميزانية واضحة ومحددة لأنشطة المسؤولية المجتمعية.

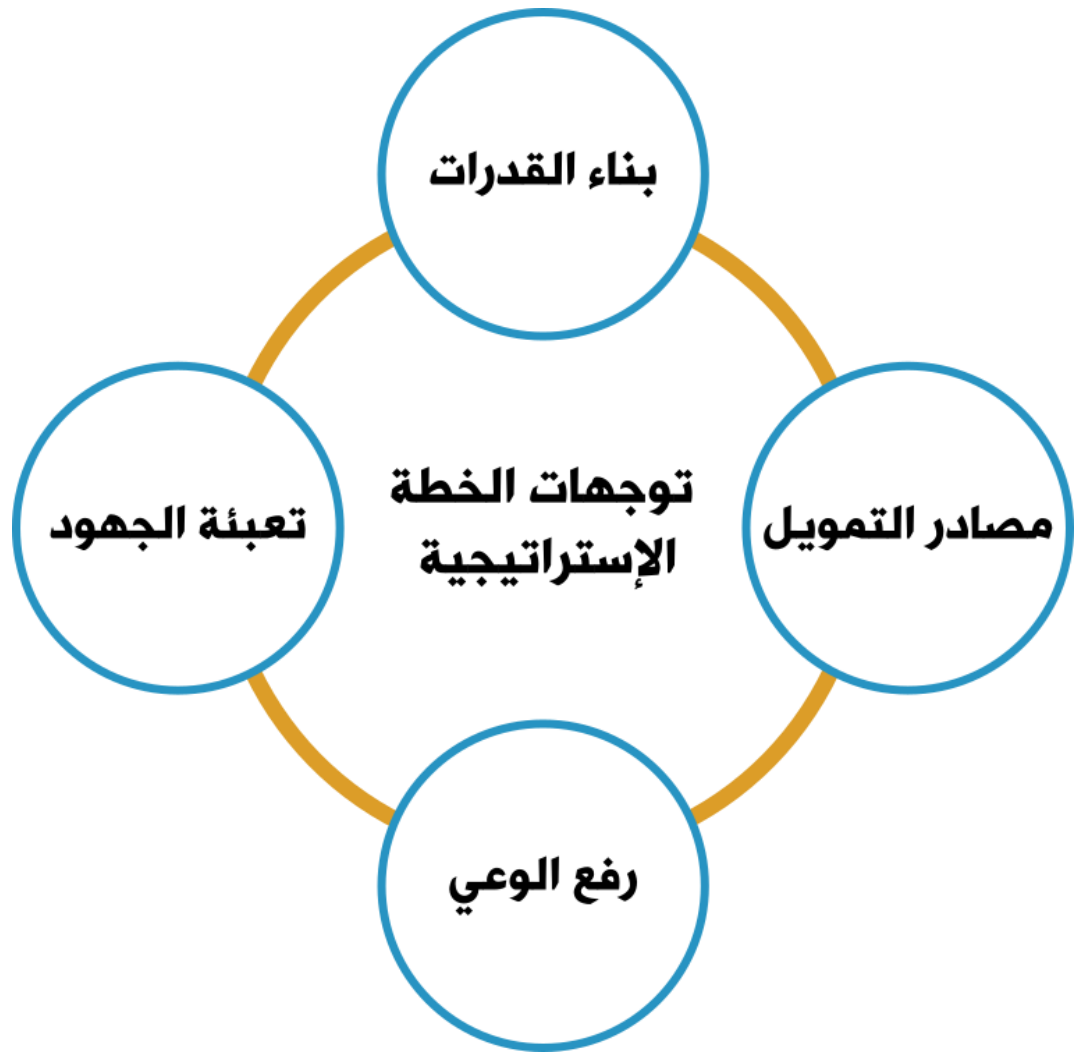
4. وجود دراسات تظهر احتياجات وأولويات ومعطيات لمبادرات مسؤولية مجتمعية.





التوجهات الاستراتيجية لبناء الخطة الاستراتيجية في الجامعات  
هناك أربعة توجهات لبناء الخطة الاستراتيجية في الجامعات هي:

1. بناء قدرات الجامعة للنهوض بالمسؤولية المجتمعية.
2. تعبئة الجهود لبناء الشراكات المجتمعية للجامعة مما يعطي الجامعة دفعة قوية باتجاه توسيع دورها في المجتمع وتعميقه.
3. رفع الوعي بأهمية المسؤولية المجتمعية وربطها بأولويات الجامعة.
4. البحث عن مصادر تمويل جديدة وثابتة ومستمرة.



**2:1 محاور المسؤولية المجتمعية ومكاسب الجامعات جراء تطبيقها** تتضمن محاور المسؤولية المجتمعية عدداً من المجالات التي تغطي احتياجات المواطنين، ذلك أن المسؤولية المجتمعية تكاد لا تترك مجالاً أو جانباً من أنشطة المجتمع إلا وتناولته من زاوية النظرة الشمولية والتكامل بين مختلف التأثيرات في بنيان المجتمع، بما يضمن استقراره وأمنه وتطوره.

**بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن :**

- تتعرف على محاور المسؤولية المجتمعية ومستوياتها التي يمكن ان تمارسها الجامعات.
- تبين مكاسب الجامعات من تطبيق المسؤولية المجتمعية.

## ■ محاور المسؤولية المجتمعية



### مكاسب الجامعات من تطبيق المسؤولية المجتمعية

قد يسأل سائل: ما الذي يعود على الجامعات التي تطبق المسؤولية المجتمعية من مكاسب وأهمية؟ الإجابة عن هذا السؤال تبدو صعبة، وذلك لملاءمة الأثر والتأثير بين الجامعة والمحيط الذي تعمل فيه؛ فالمحيط يعمل على تطور الجامعة، والجامعة بدورها تقدم الخدمة لمحيطها، ومع هذا يمكن ذكر مكاسب الجامعة على النحو الآتي:

1. تعزز الجامعة موقعها وسمعتها داخل المجتمع، كما تزيد من درجة الإحساس الواضح أوال بأهدافها ورسالتها.
  2. تحقق عوائد طويلة الأجل في الاستثمار الاجتماعي.
  3. تتيح الفرصة لابتكار تخصصات، ومنتجات، وخدمات جديدة، واختبارها.
  4. تدريب مهارات الشرائح الاجتماعية المختلفة وتطويرها؛ بحيث يصبح لديها روافد تحتاجها رابعا لدخول سوق العمل.
  5. تزيد انتماء المجتمع لها، وتعزز روح فريق العمل في الجامعة.
- 3:1 أهمية الشراكة وخصائصها في المسؤولية المجتمعية

إن تقديم خدمة متميزة للمجتمع له انعكاسات إيجابية على تطور الجامعة وتقدمها سواء من خلال تأثير الجامعة في المجتمع المحلي، أو من خلال تأثير المجتمع المحلي في الجامعة، وبذلك تتحول رسالة الجامعة إلى سبب ونتيجة في آن واحد، حيث تحقق الجامعات بشراكاتها المتعددة مع مؤسسات أخرى في المجتمع من تعليمية وثقافية وخدمية وإنتاجية ما يمكنها من الاندماج في أنشطة المسؤولية المجتمعية حيث تعزز بذلك الأهمية النسبية لعمل المؤسسة الجامعية.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن :

■ تتعرف على أهمية الشراكة التي تحققها المسؤولية المجتمعية للجامعات.

■ تبين خصائص الشراكة في المسؤولية المجتمعية للجامعات.

■ أهمية الشراكة التي تحققها المسؤولية المجتمعية للجامعات

تحقق الجامعات بشراكاتها المتعددة مع مؤسسات أخرى في المجتمع من تعليمية، وثقافية، وخدمية، وإنتاجية، ما يمكنها من الاندماج في أنشطة المسؤولية المجتمعية حيث تعزز بذلك الأهمية النسبية لعمل المؤسسة الجامعية، من خلال:

1. إحداث تأثير أكثر عمقا في المجتمع.

2. اكتساب خبرة في خدمة المجتمع.

3. الإفادة من الموارد المتاحة، وحسن استثمارها.

4. تعظيم الخدمات المقدمة للمجتمع.

5. خلق قنوات اتصال فاعلة.

6. إقامة علاقات بعيدة المدى مع المجتمع المحلي، وعدّ هذه العلاقة ركيزة أساسية من ركائز المؤسسة.

#### 4:1 رؤية مستقبلية للمسؤولية المجتمعية للجامعات

يقتضي تحقيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات اقرار عدد من الإجراءات التي من شأنها ترسيخ ممارساتها نحو هذا البعد المهم، حيث لا بد من ابراز هذه الاجراءات الفاعلة التي تشكل أساساً متيناً نحو انطلاق الجامعات الجاد في تأطير ثقافة المسؤولية المجتمعية وتأصيلها في نفوس العاملين والطلبة.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

■ تتعرف على رؤية الشؤون الإدارية للجامعة نحو المسؤولية المجتمعية.

■ تتعرف على رؤية دائرة الشؤون الأكاديمية في الجامعة نحو المسؤولية المجتمعية.

■ تتعرف على دور نقابة العاملين في الجامعة.

■ تبين مفهوم الشراكة مع المجتمع المحلي.

■ رؤية الشؤون الإدارية للجامعة نحو المسؤولية المجتمعية

تتضمن إجراءات الشؤون الإدارية لتحقيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الأمور التالية:

■ تضمين المسؤولية المجتمعية ضمن الخطة الاستراتيجية، وتحديد مجالات التدخل تبعا لثلاث ابعاد هي: البعد الاجتماعي والبعد الاقتصادي والبعد البيئي.

■ نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للجامعة لدى مختلف شرائح العاملين فيها.

- تعميق ممارسات المسؤولية المجتمعية في الحياة المهنية.
  - تشكيل فريق عمل مكلف بتحقيق المسؤولية المجتمعية على نطاق الجامعة.
  - تحقيق مستويات عليا من الرضا الوظيفي ومتطلبات السلامة العامة.
  - اشاعة جو ديمقراطي بين الادارة والعاملين والطلبة.
  - رؤية دائرة الشؤون الأكاديمية في الجامعة نحو المسؤولية المجتمعية
- تتضمن إجراءات الشؤون أكاديمية لتحقيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الأمور التالية :

- طرح مقرر اجباري يعنى بالمسؤولية المجتمعية.
- ادارة مفهوم المسؤولية المجتمعية ومبادئها وابعادها في المناهج الدراسية.
- تعزيز الكفايات العلمية معنويا وماديا لتحقيق اعلى درجات التقدم.
- زيادة الاهتمام بإجراء الدراسات والابحاث الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.
- الاسهام في تطوير النظام التعليمي العالي والمدرسي.
- تفعيل دور الإرشاد الأكاديمي في تعزيز التفوق والوقوف عند اسباب الفشل الدراسي.

#### ■ دور نقابة العاملين في الجامعة

- تتضمن إجراءات نقابة العاملين لتحقيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الأمور التالية :

- تحديد اطار عام لمدى اسهام العاملين في تحقيق المسؤولية المجتمعية.
- انشاء صندوق مالي من خلال مساهمات العاملين.
- عمل مسابقات ثقافية وابداعية تكرس المسؤولية المجتمعية في الحياة المهنية للعاملين.

#### ■ الشراكة مع المجتمع المحلي

تتحقق عمليات الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي من حيث:

- تعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي.
- عقد المؤتمرات وورش العمل والندوات واللقاءات الداعمة للمجتمع المحلي.
- تعزيز ثقافة الابداع والابتكار والاعلان عن مسابقات بحثية وعلمية.
- تقديم النصح والمشورة في تخطيط برامج عمل المؤسسات المجتمعية المختلفة وتنفيذها.
- اتاحة المجال للتربويين والمهنيين في المجتمع المحلي للاستفادة من التطورات العلمية بوصف الجامعة حاضنة للتعلم المستمر مدى الحياة.
- الوقوف عند الحالات المعوزة اقتصادياً.
- الاسهام في تكوين الاتجاه العام السائد لدى المواطنين من حيث المحافظة على تراثهم الخالد بأشكاله والوانه المختلفة.

### 1:1 ترسيخ ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات

تمثل المؤسسات: الاجتماعية، والثقافية، والإعلامية، والاقتصادية، والسياسية، والتربوية، الحكومية منها والخاصة، الصغيرة منها والكبيرة، المنظومة الأساسية لمزاولة أفراد المجتمع فعاليات العمل، وهناك ثمة اعتقاد بأن على هذه المؤسسات - إضافة إلى مسؤولياتها الخاصة- أن تبلور اهتماماتها تجاه المجتمع وأفراده من زاويتين، هما: الحرص على استدامة التنمية المجتمعية، وتطوير قدرات المجتمع وإمكاناته؛ لمواجهة متطلبات البقاء.

**بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:**

- التعرف على آلية تحقيق مبادرات المسؤولية المجتمعية لهيئة ما.
- ترسيخ ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات
- ولتحقيق كفاءة مهنية متخصصة في حقل المسؤولية المجتمعية، تلك الكفاءة التي تدرك مفهوم المسؤولية المجتمعية، وأهدافها، ومبررات وجودها، وآليات ترجمتها، واقعاً عملياً ممارساً في المؤسسة، يمكن تنظيم جولات وزيارات

ميدانية تستهدف المؤسسات والهيئات الحكومية والاجتماعية الخاصة،  
للتعريف بالمسؤولية الاجتماعية وأهميتها، وهذا يتطلب أيضاً الترويج  
الإعلاني لها في مراكز التسوق، وفي الإذاعات، والبرامج الإعلامية  
المتخصصة، وفي مرحلة لاحقة تصبح الطريق مجهزة لدمج هذه الثقافة في  
المناهج التعليمية للمدارس الثانوية، والجامعات، أو تجسيدها أنشطة لا صفية.  
ولاحقاً، يمكن أن تصبح معايير الوفاء بالمسؤولية المجتمعية من المعطيات  
الأساسية لجميع التقييمات الخاصة ببرامج الأداء، وشهادات الجودة، والجوائز  
التي تخضع لها أي مؤسسة، سواء أكانت التقييمات على مستوى محلي، أم  
إقليمي، أم عالمي.

## **2:1 متطلبات تطبيق المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ومتابعتها**

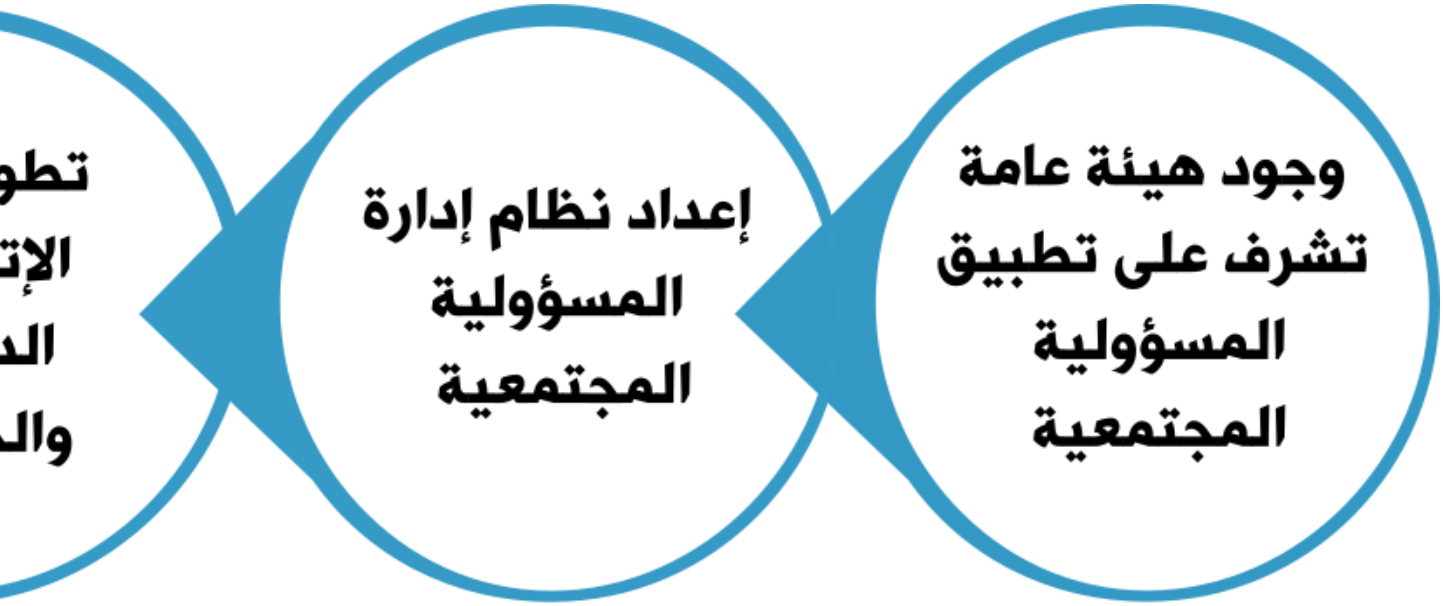
يعد تكريس سياسة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بمثابة دستور داخلي يمكن  
بوساطته العمل على رصد التزام المؤسسات بالقانون والمعايير الأخلاقية والدولية  
وضمان ذلك. ويقتضي تطبيق المسؤولية المجتمعية للمؤسسات توفير عدد من  
الإجراءات والاهتمامات التي تضمن الخروج بنتائج طيبة ضمن خطة منهجية تأخذ  
بالاهتمام النتائج المرغوب في إحداثها وتطويرها لاحقاً .

**بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن :**

- تبين اجراءات تطبيق المسؤولية المجتمعية في المؤسسات.
- تتعرف على أهمية وجود هيئة عامة تشرف على تطبيق المسؤولية المجتمعية بموجب خطة واضحة.
- تذكر مكونات نظام ادارة المسؤولية المجتمعية.
- تبين العناصر المرتبطة بتطوير خطة الاتصالات الداخلية والخارجية.
- اجراءات تطبيق المسؤولية المجتمعية
- يقتضي تطبيق المسؤولية المجتمعية للمؤسسات توفير عدد من الإجراءات والاهتمامات التي تضمن الخروج بنتائج طيبة ضمن خطة منهجية تأخذ



بالاهتمام النتائج المرغوب في إحداثها وتطويرها لاحقاً. ومن هذه الاجراءات ما يظهر بالشكل التالي:



وجود هيئة عامة تشرف على تطبيق المسؤولية المجتمعية بموجب خطة واضحة قبل الشروع في تطبيق المسؤولية المجتمعية للمؤسسات يقتضي الحال توفير وحدة إدارية تشرف على هذا المنحى المهم داخل المؤسسة، وفق فهم دقيق لهيئة المسؤولية المجتمعية بوصفها قوة قيادية ومتجددة، تعمل على تطوير الالتزامات الاجتماعية والإسهامات النوعية والتميزة؛ لإعداد جيل من القادة الجدد الذين يقدرّون العمل المجتمعي، ويتسمون بالحماسة وروح العطاء لحل مشكلات مجتمعهم. وتسهم هذه الوحدة الإدارية بشكل فاعل في إنضاج مفهوم المسؤولية المجتمعية وتحديد مساراته العملية: مثل دعم العمل التطوعي الأهلي، وإعادة تأهيل العاطلين عن العمل وتدريبهم...، كما تسهم في مشاركة القطاع الخاص في مجال المسؤولية المجتمعية من خلال إعداد قانون المسؤولية المجتمعية، ومراقبة أداء القطاع الخاص في مجال المسؤولية المجتمعية، ووضع معايير تميّز لتقييم أداء مشاركة القطاع الخاص، والحكومي، والأهلي في مجال تحقيق المسؤولية المجتمعية بشفافية، علاوة على ذلك فإنه يناط بهذه الوحدة تنظيم الندوات واللقاءات والمحاضرات والأنشطة المختلفة في المحافل المختصة بطرح مفهوم المسؤولية

المجتمعية وآليات تنفيذها وأهدافها. ولكي يتم تطبيق المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بشكل فاعل لا بد من أن تعمل هذه المؤسسات على:

1. خلق كيانات قانونية تكون مهمتها تأكيد الالتزام المؤسسي بالمسؤولية المجتمعية.
2. تخصيص ميزانيات محددة بشكل منتظم لدعم أنشطة المسؤولية المجتمعية، وفصلها عن الميزانية الأساسية؛ لكي لا تتأثر بعوامل الخسارة ومن ثم يتم إيقافها، أو إلغاؤها.
3. وضع أولويات الدعم للاحتياجات القصوى في المجتمع، تبعاً لخطط مدروسة، وبرامج معدة.
4. دعم تطوع الموظفين وفق منحى الأهمية والانتشار.
5. إعداد نظام إدارة المسؤولية المجتمعية

تحتاج إدارة المسؤولية المجتمعية إلى تعزيز عمليات العطاء، وتحويلها إلى استراتيجيات نماء تصب جميعها في تنمية الإنسان، الذي يسهم بدوره في تنمية المجتمع، وذلك وفق تصور عام للإدارة، بحيث يحقق هذا التصور الريادة في مجال تطوير البرامج، والمشاريع التي تعود بالنفع الشامل على المجتمعات كافة. إن وجود نظام خاص بإدارة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات يتطلب توفير ما يأتي:

- وجود سياسة محددة وهادفة تتعلق بالمسؤولية المجتمعية.
- تتطلب هذه السياسة توفير شركاء وأطراف، فبدونهم لا يمكن تحقيق أهداف منشودة، حيث إن المسؤولية المجتمعية ليست مسألة فردية.
- وجود خطة للمسؤولية المجتمعية تتحدد فيها الأهداف العامة والخاصة، كما يتحدد الزمان، والمكان، والمال اللازم، والأشخاص، والإجراءات، والخطة بهذا الوضع هي تنبؤ بالمستقبل، والالتزام بتوزيع الأدوار والأفكار حول أولويات تلامس الحاجات الفعلية.
- تحديد الأفراد المنوط بهم تنفيذ الفعاليات والمبادرات المجتمعية، وفق تقدير دقيق مبني على خبراتهم واختصاصهم ودافعيتهم.

■ تحديد المعوقات التي تواجه نظام إدارة المسؤولية المجتمعية ونسبتها من الأهداف التي تحققت، مع ضرورة إيجاد الحلول والبدائل والمنبئات الخاصة بذلك وفق ما يعرف بالإجراءات التصحيحية، كما نلفت النظر هنا إلى ضرورة توفير مؤشرات لنجاح الخطة.

■ تقديم تقارير نهائية تتضمن نتائج العمل المسؤول مجتمعياً حسب الأهداف التي تم تحديدها، وما واجهته إدارة نظام المسؤولية المجتمعية من معوقات وتحديات، وتحديد الفرص التي من الممكن استثمارها في المراحل اللاحقة، إضافة إلى التهديدات التي يمكن أن تحد من فاعلية أنشطة المسؤولية المجتمعية في إطار محيط للمؤسسة .

### ■ تطوير خطة الاتصالات الداخلية والخارجية

يعد الاتصال والتواصل عملية ضرورية في المسؤولية المجتمعية انطلاقاً من قوله سبحانه وتعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ فالتعارف أساس وجود الشعوب والقبائل المختلفة، وأساس التعارف هو الاتصال والتواصل، ويقوم الاتصال على نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات والأحاسيس من فرد (مرسل) إلى آخر (مستقبل)، أو إلى مجموعة أفراد.

#### • تعريفات الاتصال والتواصل:

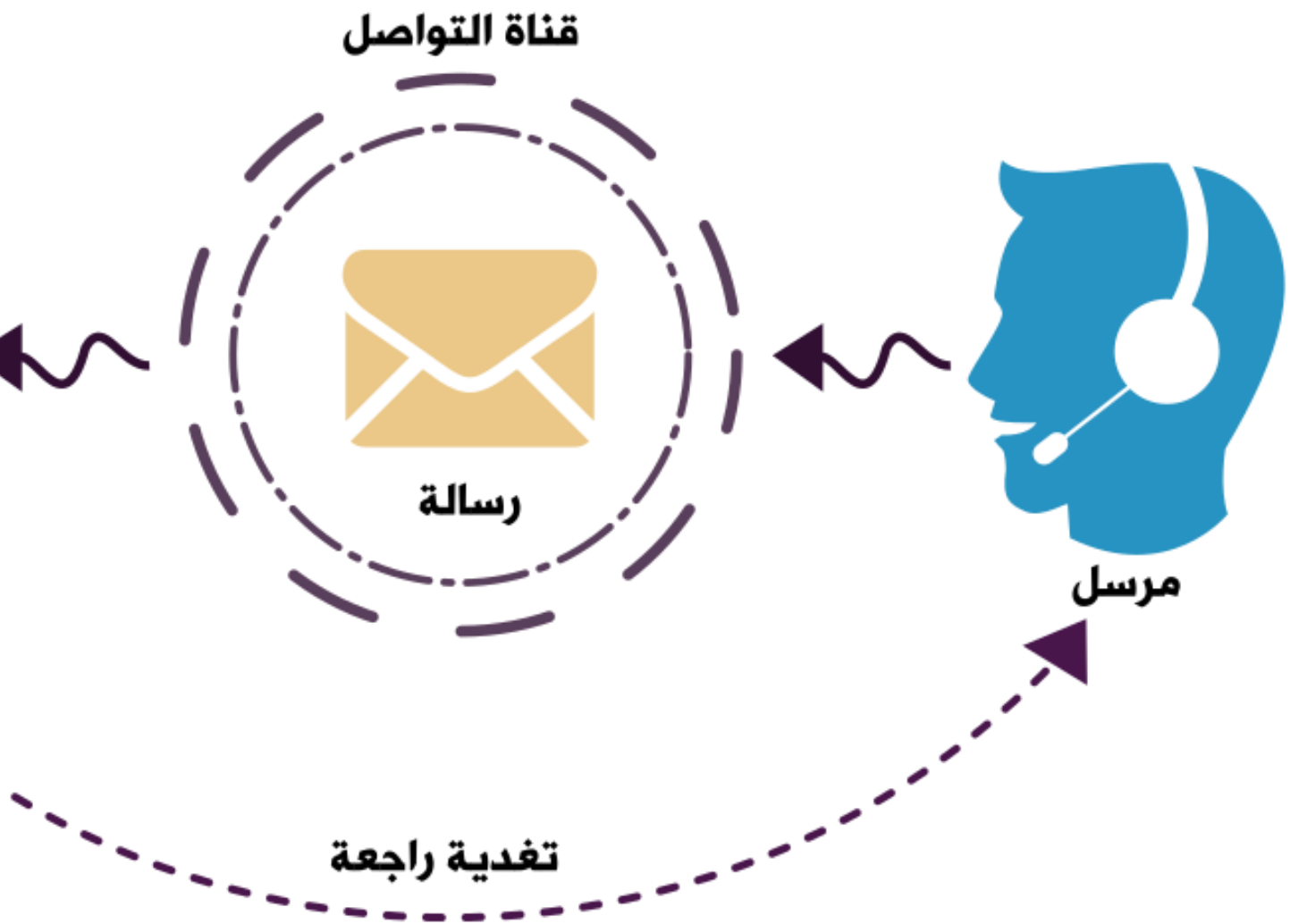
أولاً: الاتصال: يعرف الاتصال بأنه نقل رسالة من شخص ما ( المرسل ) إلى شخص آخر (المستقبل)، بحيث يفهمها المستقبل بشكل صحيح. ويهدف الاتصال إلى نقل رسالة من المرسل إلى المستقبل، كما يهدف إلى تقوية العلاقات، ويساعد على بناء الثقة والتعاون بين الناس، أو بين الناس والمؤسسات، كما يهدف إلى مشاركة المؤسسات في فكرة ما، أو نشاط، أو تمويل، وذلك بعد إيجاد المناخ المناسب للاتصال. وليس الهدف الوحيد للاتصال، أن تبعث برسالتك إلى الآخرين، بل يجب أن يكون هدفك رباعي الأبعاد يتضمن: فهم الطرف الآخر، واستقبال رسالته، ثم أن تجعل نفسك مفهوماً، وأخيراً أن تبعث برسالتك إليه.

ثانياً: التواصل: يعرف التواصل: لغة: على أنه الاتصال، والصلة، والترابط، والالتئام، كما يدل المعنى اللغوي على تبادل الأفكار بشكل تفاعلي بين طرف وآخر، أما اصطلاحاً فيدل على عملية نقل الأفكار والتجارب، وتبادل المعلومات والأحاسيس بين الأفراد والجماعات. ويتحدد مفهوم التواصل في كونه عمليات تبادل الآراء، والأفكار، والمعارف بين الأشخاص، بصور مختلفة منها اللفظي ومنها غير لفظي؛ ولذلك يعرفه بعض الباحثين بأنه «الميكانيزم» الذي تحدث بوساطته العلاقات الإنسانية وتتطور. ويتضمن التواصل لغة الجسد مثل: تعابير الوجه، وحركات الجسم، ونبرات الصوت والكلمات، إضافة إلى الكتابات والمطبوعات. فالتواصل نشاط إنساني يؤدي إلى التفاعل بين البشر، والغرض منه تبادل المعلومات، كما إن عملية الاتصال عملية مهارية تعتمد على المهارات الفردية والعلاقات الاجتماعية، ولذا فلا بد أن تتوافر في الفرد العديد من المهارات كي تنجح عملية .

### أهداف التواصل

**تحقق عملية التواصل مجموعة من الأهداف لعل من أبرزها الأمور الآتية:**

1. نقل الأفكار والأخبار والتعليمات والتوجيهات ووجهات النظر.
2. إطلاع الأفراد والمؤسسات على ما يجري من أحداث وتطورات.
3. تزويد المؤسسات والأفراد بالمعلومات الحديثة واليومية التي من شأنها أن تسهم في بناء العلاقات الإنسانية الجيدة.
4. إكساب المستقبل خبرات جديدة، ومهارات ومفاهيم جديدة، تساهم في التغيير والتطور في العالم، وزيادة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والمؤسسات، وتوطيد البعد الإنساني بينهم.
5. خلق درجة من الانسجام والتخلص من الضغوط المختلفة.
6. التواصل الفعّلي ضرورة لتطوير الإنتاج في المؤسسة، لما للتواصل العمودي، أو الأفقي في المؤسسة من أثر اجتماعي.
7. عناصر الاتصال



### 3:1 قياس أثر الخدمة المقدمة في القطاع المستهدف

إن تقديم خدمة متميزة للمجتمع له انعكاسات إيجابية على تطور الجامعة وتقدمها سواء من خلال تأثير الجامعة في المجتمع المحلي، أو من خلال تأثير المجتمع المحلي في الجامعة، وبذلك تتحول رسالة الجامعة إلى سبب ونتيجة في آن واحد، حيث تحقق الجامعات بشراكاتها المتعددة مع مؤسسات أخرى في المجتمع من تعليمية وثقافية وخدمية وإنتاجية ما يمكنها من الاندماج في أنشطة المسؤولية المجتمعية حيث تتعزز بذلك الأهمية النسبية لعمل المؤسسة الجامعية.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن :

■ تتعرف على أهمية الشراكة التي تحققها المسؤولية المجتمعية للجامعات.

■ تبين خصائص الشراكة في المسؤولية المجتمعية للجامعات.

## 3:1 قياس أثر الخدمة المقدمة في القطاع المستهدف

في القطاع المستهدف، تكون من ستة ( 6 ) أبعاد على النحو الآتي:

وصف التعاون	وصف المتابعة	وصف التنفيذ	وصف أهمية الخدمة المقدمة	المجال الذي تغطيه الخدمة
تكرار تقديم الخدمة مستقبلاً	تنفيذ الخدمة بناء على الحاجات الفعلية			
الشريحة العمرية	شكل الخدمة التي تم تقديمها	التغطية الجغرافية		
وصف المدى الزمني لأثر الخدمة	العوائد المتوقعة للطرف المستفيد	العوائد الفعلية		
نوع الخدمة المساهم بها	عدد الخدمات المقدمة مع الشريك نفسه.	تكرار التعاون مع الشريك	تقييم أثر الشراكة في تقديم الخدمة	
نسبة المجالات التي تغطيها المؤسسة إلى المجالات التي تغطيها المؤسسات المماثلة: محلياً، وإقليمياً، وعالمياً	عدد المشاريع التي نفذتها المؤسسة مقارنة بالمؤسسات المماثلة: محلياً، وإقليمياً وعالمياً	الموارد المخصصة لتقديم الخدمة من قبل المؤسسة مقارنة بمثيلاتها: محلياً، وإقليمياً وعالمياً	قياس النمطية	

## 1:1 الديمقراطية: المضامين والمفاهيم

يُعرّف هنتينجتون الديمقراطية على أنها: نظام حكم يقوم على مجموعة من التدابير والإجراءات الضرورية، لمأسسة عملية صنع القرار السياسي، ومن هذه المتطلبات الإجرائية وجود دستور مكتوب وواضح، ومجلس نيابي أو برلمان، وانتخابات دورية، وتداول سلمي للسلطة وفصل واضح بين السلطات، وتعددية سياسية ومصالحية تضمن علاقة تنافسية بين التشكيلات والأطراف السياسية، للحصول على أصوات الناخبين.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على مضمون مفهوم الديمقراطية وشروطها.
- يتعرف على دور الجامعات في تعزيز الديمقراطية وتعليمها.

### ■ الديمقراطية

- تمثل الديمقراطية اليوم منهجاً وعمليةً سياسيةً، وليس عقيدة مثل غيرها من العقائد والأيدولوجيات، وبالرغم من تأثر الممارسة الديمقراطية بعقائد المجتمعات ومنظوماتها الفكرية والحضارية والتراثية التي تتم فيها، إلا أنها تراعي ثوابت هذه المجتمعات ومنطلقاته الوطنية، تعبيراً عن اختيارات الشعوب فيها. وفي الزمن الحالي تعدّ الديمقراطية نظام حكم، ومنهجاً سلبياً لإدارة أوجه الاختلاف في الرأي والتناقض في المصالح. ويتم ذلك من خلال إيمان الأغلبية بالمشاركة السياسية التعددية الفعالة، وحق كل الأطراف السياسية والقوى الاجتماعية في المشاركة في قيادة دفة المجتمع، في ظل دستور شرعي ومكتوب، مع ضمان تداول سلمي للسلطة.

- تعدّ المشاركة السياسية الفعّالة، والتداول السلمي للسلطة، ودورية الانتخابات من التجليات والمظاهر المهمة للديمقراطية، خاصة إذا تمت العملية الانتخابية في أجواء حرة ونزيهة. إن نتائج العملية الانتخابية يكون في العادة وصول حزب سياسي أو جماعة سياسية الى سدة الحكم، بحيث تكون مؤهلة لاتخاذ قرارات، وتبني سياسات تنفيذية، وتشريعات قانوني ملزمة للأفراد والمجتمع والدولة. وتمتاز الديمقراطيات المعاصرة على عدم احتوائها على أبعاد وتفضيلات عقائدية، وإنما هي تعبير عن مصالح الكل والمجموع داخل المجتمع، خاصة في المجتمعات الرأسمالية الليبرالية الغربية، ولكن اعلم، عزيزي الطالب، أن الديمقراطية ليست نسخة ورقية يمكن اقتراضها من مجتمع، ونسخها في مجتمع آخر، إذ لا بد من أن عناصر العمل الديمقراطي مع بنية المجتمع، وفلسفته، وهيكلية الإنتاج فيه.

#### ■ دور الجامعة في تعزيز الديمقراطية وتعليمها

أظهر العديد من الباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية في عشرين السنة الماضية اهتماماً خاصاً في العلاقة الرابطة بين الديمقراطية والتعليم بصورة عامة، والتعليم العالي بصورة خاصة، إضافة إلى دور التعليم الرسمي المخطط له مسبقاً في التحديث السياسي والتنمية السياسية، وتقوية الدعائم السياسية للنظام الموجود، سواء أكان النظام ديمقراطياً تعددياً أم دكتاتورياً شمولياً، فضلاً عن دور الجامعات، والمؤسسات البحثية، ومراكز البحث العلمي في اشاعة المواطنة الديمقراطية في مجتمعات كثيرة. من هنا تم تحديث بعض الأطر النظرية التي تتناول مثل هذه العلاقة بين التعليم والديمقراطية، وتأثير التعليم الرسمي في نشر الديمقراطية، وتعميق ممارستها خاصة في مجتمعات الدول الفقيرة والنامية

- من هنا لخص فيليب الباتش علاقة الجامعة، بالتحويلات المجتمعية الديمقراطية بالتركيز على الأمور الآتية:

- تحريك الحياة الفكرية داخل المجتمعات خاصة النامية والفقيرة التي تعاني أصلاً من صراعات قبلية وحركات انفصال متعددة.
- أصبحت جامعات اليوم حاضنة لتوليد العلم والتكنولوجيا، وإنبات الأفكار المتجددة والضرورية لتنمية الشعور بالمواطنة.



■ تتسم الجامعة بميزة تعزيز الحريات الأكاديمية والمهنية، وخلق الأجواء الديمقراطية الداخلية بسبب استقلاليتها، مما ينعكس بشكل ايجابي على النظام السياسي الموجود والممارس في البلدان المعنية.

■ تساعد الجامعات تعزيز التنمية الاقتصادية، وتدريب الكوادر التابعة للدولة وكوادر المجتمع المدني والقطاع الخاص، فضلاً عن كادر القضاء والسلطات المحلية، والهيئات التشريعية، والتنفيذية، والنقابات المهنية، والاتحادات الشعبية الجماهيرية.

■ بما أن الجامعات تقوم بمهام كثيرة بما فيها التنمية الاقتصادية، وتمتد إلى أواصر اقتصاد السوق واقتصاد المعرفة في آن معاً، فإن ذلك يساعد على إبراز الطبقة الوسطى، والطبقة البرجوازية الوطنية، والتي تتصف بأنها أكثر الطبقات الاجتماعية والاقتصادية تأثيراً؛ لأنها تمتاز بالحراك والطموح والميل نحو التعليم، وهي التي تدفع الضرائب بشكل أساسي مما يضعها مباشرة في مواجهة الحكومة ومساءلتها عن الطرق والوسائل التي تصرف من خلالها الضرائب العائدة للشعب، وهنا تعد المساءلة أحد أعمدة ومدايك الديمقراطية.

### ■ التعليم من أجل الديمقراطية والتعليم الديمقراطي

■ عن التعليم الديمقراطي حيث يستخدم يختلف التعليم من أجل الديمقراطية هذان المصطلحان بطريقة تبادلية بالرغم من أنهما مختلفان؛ فالتعليم من أجل الديمقراطية يركز العمليات والهيكل والبنى المعلوماتية، ومحتوى المادة العلمية على هدف واحد هو نشر الوعي الديمقراطي بين الناس، بينما يركز التعليم الديمقراطي على نشر عام للمفاهيم النظرية والممارسات العملية، لينتج عنها زيادة في الوعي الديمقراطي عبر النقاشات العامة، والحوارات المجتمعية التي تأخذ مكانتها في كل المستويات الشعبية والرسمية، وعلى مستوى النخبة السياسية والقيادة الوطنية.

### ■ دور الجامعة في بناء الديمقراطية

تخدم الجامعات عملية بناء الديمقراطية والثقافة السياسية التعددية بقيامها بثلاث وظائف أخرى مرتبطة بفلسفتها وأهدافها وهي:

- إن قضايا الديمقراطية، وحقوق الإنسان، والمواطنة، والعدالة الاجتماعية، والتنمية المستدامة، واستقلال القضاء، وسيادة القانون، كلها قضايا خاضعة للبحث والتمحيص من الجامعات وطلبة الدراسات العليا، من أجل إنتاج المعرفة المفيدة والناقدة في هذه المجالات.
- الوصول إلى المجتمع المحلي، والتشبيك مع مؤسساته، وتزويده بالخدمات المختلفة بما فيها خدمة الالتزام بالديمقراطية، وتفعيل النقاشات المجتمعية حول الثقافة المحلية المختلفة،
- وتأمل هذه الثقافة وتفحصها؛ لمعرفة إن كانت خادمة للديمقراطية أم معيقة لها.
- تقوم الجامعات من خلال رسالتها وأخلاقياتها وممارساتها في تشكيل نموذج قابل للتنفيذ، والتطوير، في مجال الديمقراطية بوصفها مؤسسة تدافع عن الديمقراطية وحق الإنسان، والمشاركة السياسية، والتعددية الثقافية.

## 2:1 النزاهة والشفافية: بدايات وتطور

- تعني النزاهة بمفهومها الحديث منظومة قيم الصدق، والأمانة، والإخلاص، والانتماء في العمل، والولاء للمؤسسة التي يعمل فيها الفرد، والاهتمام بالمصلحة العامة، بحيث لا تكون المصل الخاصة متسيدة على حساب المصلحة العامة، وعدم الجمع بين المصلحة العامة والمصلحة الخاصة
- أما الشفافية فتعني بالدرجة الأولى وضوح العلاقة مع الجمهور، فيما يخص إجراءات تقديم الخدمات، والإفصاح لهم عن السياسات العامة المتبعة، وبخاصة السياسات المالية، وحسابات القطاع العام، وكيفية إدارة الدولة. وتعني الشفافية أيضاً الحد من السياسات والإجراءات غير المعلنة أو السرية التي تتسم بالغموض، وعدم إسهام الجمهور فيها بشكل واضح. وقد وضعت بعض المعايير والمؤشرات المهمة للشفافية منها: توفر الوثائق المكتوبة عن أهداف المؤسسة وفلسفة عملها وبرامجها، وتوفير معلومات أساسية عن النظام الأساسي للمؤسسة وموظفيها وهيكلها التنظيمي للجمهور، كذلك إتاحة

الفرصة أمام الجمهور للاطلاع على أهداف المؤسسة وخططها المستقبلية، ووجود سياسة عامة للنشر والإفصاح عن المعلومات الأساسية لعامة الناس.

## ■ الفساد ومظاهرة

- ازداد الاهتمام بقضايا الفساد والمحسوبيات وهدر المال العام، وتعددت الرؤى النظرية والتجارب العملية لمكافحة هذه الآفة الخطيرة، ومحاربة القائمين عليها، والراعين لها، والمعتاشين منها في الكثير من الدول، وبدأ هذا الاهتمام يتعاظم في العقد الأخير من القرن العشرين. وقد ظهرت في هذا السياق العام إلى حيز الوجود العديد من المبادرات المحلية، والإقليمية، والدولية، التي كان وما زال جل اهتمامها منصّباً على تخليص المجتمعات البشرية من الفساد والمفسدين، لما لهذه الظاهرة الخطيرة من تداعيات وآثار سلبية ليس على المال العام فحسب، وإنما أيضاً على مستقبل التنمية والتطور والتحديث في هذه المجتمعات والدول، وعلى مختلف الأصعدة السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والأخلاقية، والإنسانية.

- وقد أجمعت العديد من المصادر، التي أنتجتها ورعتها مراكز علمية وبحثية مرموقة أو باحثون متمرسون، أن للفساد أشكالاً وصوراً ومظاهر مختلفة، وتختلف هذه الأشكال من مجتمع إلى آخر، أو من حالة إلى أخرى، إلا أن هذه المصادر اتفقت على تعريف لمصطلح الفساد مفاده: كل عمل أو سلوك أدى إلى سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة، بمعنى أن الشخص المسؤول يستغل المنصب العام الذي يشغله من أجل تحقيق منفعة ذاتية له، أو لجماعته السياسية، أو لقبيلته، أو لمنطقته. وتمتد خطورة الفساد، وتتجلى صوره وأشكاله في مظاهر ضبابية هلامية مختلفة تشمل الواسطة، والمحسوبية، والرشوة، والمحاباة، والابتزاز، وهدر المال العام.

## ■ دور الجامعة والمؤسسات التعليمية في تعزيز النزاهة المجتمعية

يمكن للجامعة ان تؤدي دورا اكثر تأثيرا في تعزيز منظومة النزاهة الوطنية اذا ما كرسّت خططها وبرامجها نحو الاتي:

- استنهاض الطاقات والكفاءات العلمية في مهمة صياغة المفاهيم النظرية المرتبطة بعناصر المسؤولية المجتمعية ومنها: النزاهة، والمساءلة، والشفافية، والحكم الصالح؛ لأن ما أنتج فلسطينياً حول هذه القضايا ما زال قليلاً.

- تطوير برامج البكالوريوس والماجستير، وبرامج الدبلوم، وشهادات التعليم المستمر، داخل الجامعات ضمن رؤية واضحة؛ لمحاربة الفساد والمحسوبية، وهدر المال العام، وغسيل الأموال وتعزيز النزاهة والشفافية، بحيث تضمن هذه البرامج مساقات وأبحاثاً تتناول هذه الموضوعات.

- الموازنة بين مخرجات البرامج التعليمية والأكاديمية من جهة، ومتطلبات سوق العمل من جهة ثانية، وهذه مهمة وطنية من الطراز الأول؛ لأنها تسهم بشكل مباشر في تدعيم آفاق التنمية الوطنية وتعزيز مؤشرات التنمية البشرية، وتسهم أيضاً في حلحلة مشكلات البطالة في أوساط خريجي البرامج الأكاديمية التنموية.

- رفد الحكومات الوطنية والمحلية بالكوادر الأكاديمية والكفاءات البحثية القادرة على رفع أداء المؤسسات العامة المدنية والأمنية، وتحسين مستوياتها من حيث: الإنتاجية، والفاعلية الانضباط، واحترام الأنظمة والتعليمات، والالتزام بالمعايير الوطنية في العمل الوظيفي.

- تأسيس مراكز التميز الأكاديمي والبحثي داخل الجامعات؛ لأن البيئة الجامعية الآمنة والنزوية تنعكس إيجاباً على نزاهة المجتمع. وقد بدأت هذه المراكز في العديد من الجامعات الأوروبية والأمريكية حيث تسهم هذه المراكز في مساعدة الطلبة على زيادة المهارات التي يمتلكونها، وتقوي استراتيجيات التعليم، وبناء الثقة، والعمل الجماعي، وروح الفريق، وتجعلهم متعلمين فاعلين؛ وتقدم الحوافز لهم عبر جلسات عصف ذهني تنمي التفكير والإبداع، والبحث عن حلول لمشاكل تعليمية تواجههم داخل الجامعات.

### 3:1 الحكم الصالح والحكم الرشيد: المفاهيم والأسس النظرية

تجد في ثنايا هذه الوحدة مناقشة مهمة لموضوع الحكم الصالح، وما ينبغي على الجامعات أن تقوم به بغية تدعيم هذا النوع من الحكم، بل إظهار مكانتها في تعزيز أجواء النزاهة والشفافية والمساءلة على الصعيد الوطني الشامل، ومواجهة الفساد بكل أشكاله وصوره ومظاهره بما فيها هدر المال العام، والاستغلال الوظيفي، وغسيل الأموال، والرشوة، والمحسوبيات.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على المعنى والمضامين المعرفية والفلسفية للحكم الصالح والرشيد.
- تبين دور الجامعات في تدعيم الحكم الصالح.

### ■ المعنى والمضامين المعرفية والفلسفية

- تم تداول الحكم الصالح في العديد من الأدبيات المعاصرة على أنه نسق المؤسسات المجتمعية التي تعبر عن هموم الناس تعبيراً صادقاً وأميناً، وترتبط بشبكة متينة من علاقات الضبط والمساءلة، بحيث تعمل هذه المؤسسات العمومية على احترام التعددية السياسية والفكرية، واحترام حقوق الإنسان، خاصة حقه في الرأي والتعبير والتنظيم، وحقه في امتلاك المعلومات الأساسية فيما يتعلق بالحياة: الاقتصادية، والسياسية، والمجتمعية. ويتصف هذا النمط من الحكم بأنه غير استبدادي، ويرتكز على مؤسسات دستورية قوية، تتوازن فيه الصلاحيات بين السلطات الثلاث: التنفيذية، والتشريعية، والقضائية. كما يتصف هذا الحكم الصالح والرشيد بالتوافق بين مختلف المؤسسات العامة والخاصة، وتتكامل فيه جهود القطاع العام مع القطاع الخاص والإعلام والهيئات المحلية في خدمة المواطن، والاستجابة للمطالب الشعبية. ومن هنا يمكن القول إن معايير الحكم الصالح تتوقف على سيادة القانون، وتلبية حاجات الناس، والمساواة، والمصلحة العامة، وحسن الاستجابة، والرؤية الاستراتيجية لمشاكل الناس ومطالبهم، والمشاركة المجتمعية في كيفية حل مشاكلهم، وتلبية مطالبهم العامة.

### ■ دور الجامعة في تدعيم الحكم الصالح

**تسهم الجامعات، والمؤسسات الأكاديمية، ومراكز الفكر، في تعزيز توجهات الحكم الصالح عبر الوظائف والأدوار الآتية:**

- القيام بدور الوسيط بين الحكومة ومؤسساتها ووزاراتها من جهة، وعامة الناس من جهة أخرى، من أجل تهيئة الأرضيات المناسبة للتعاون المثالي بين الأطراف لخدمة المصلحة العامة. هذه
- تشكيل أصوات مستقلة، ومنصات عريضة؛ لمناقشة قضايا السياسات العامة، وخلق رأي عام حولها، ومدى إسهام هذه القوى المشكلة في تصحيح مسارات السياسات، لخدمة الحكم الصالح والرشيد.
- المشاركة الفاعلة في تحديد السياسات التنموية وتعميقها وتقييمها، ورصد سياسات الحكم وعلاقتها بالعدالة الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال خبرات الجامعة الأكاديمية والبحثية.
- تحويل الأفكار الأكاديمية ونتائج البحوث، وتوصيات المشاريع الجامعية من أفكار نظرية إلى مشاريع عملية خدمة للصالح العام.
- تفسير القضايا والأحداث والسياسات للإعلام المكتوب والمقروء والإلكتروني، بهدف خلق حالة رأي عام حولها، ومن أجل تعزيز مشاركة الناس في فهم الأبعاد الوطنية والمحلية والداخلية والدولية لسياسات حكومتهم على هذا الصعيد.

### **1:5 متطلبات أداء الجامعات لمسؤوليتها المجتمعية**

بالرغم من أن الدور الرئيس لمؤسسات التعليم العالي يتمثل في الرسالة العلمية المعرفية، إلا أن تحديات العصر ومتطلباته فرضت على هذه المؤسسات مسؤوليات وأدواراً تطل جوانب مختلفة من الحياة اليومية، وعلى رأسها المسؤولية المجتمعية، والفعل الحقيقي والمباشر والمستمر في تنمية المجتمع والقيام بدورها كمؤسسات مجتمعية.

**ترسيخ ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات**

بما أن الجامعة مؤسسة تعليم عال، فهي أيضاً ملتزمة بنوعية التعليم وحداثته، ومنوط بها البحث العلمي الذي يعد وسيلة أساسية لقيادة المجتمع، ليصبح شريكاً ومنتجاً وفاعلاً في الحضارة الإنسانية.

**ولأداء الجامعات لمسؤوليتها المجتمعية بطريقة فاعلة، لا بد من التعامل مع أربعة محاور للتغيير، هي:**

- التنظيم: بتنظيم حياة جامعية مسؤولة عن المجتمع والبيئة.
- التعليم: بتحضير الطلبة للمواطنة المسؤولة لتنمية مستدامة.
- المعرفة: معرفة المسؤولية المجتمعية للنشاطات العلمية والثقافية.
- الشراكة: مشاركة مع التجمعات المجتمعية للتعلم المتبادل من أجل التطوير.

## **5:2 المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة**

جامعة القدس المفتوحة هي جامعة فلسطينية عامة، تتمتع باستقلال إداري ومالي وأكاديمي، وقد أنشئت في مطلع العام الدراسي 1991 / 1992 بموجب قرار صادر عن منظمة التحرير الفلسطينية، حسب دراسة جدوى أقرها المؤتمر العام لليونسكو استناداً لاحتياجات الشعب الفلسطيني للتعليم العالي في ظل أوضاعه: السكانية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية الصعبة. كانت المسؤولية المجتمعية، وما زالت، على رأس الأولويات في جامعة القدس المفتوحة منذ تأسيسها، بل وجوهر فلسفتها، وأهم مبررات انطلاقها. فعندما نادى هذه الجامعة بالتعليم المفتوح، كانت غايتها تمكين كل فلسطيني راغب وقادر على التعليم العالي من أن يحصل عليه، وكان المسؤولون فيها مدركين أن المواطنين المتعلمين والمدرّبين المثقفين هم أهم دعائم التقدم الاقتصادي والاجتماعي. والمتفحص لرسالة الجامعة وأهدافها ومناهجها يرى بوضوح مؤشرات كثيرة على إيمان الجامعة بأنها في خدمة الوطن والمواطن، ولكن المؤشرات كثيرة أيضاً على أنه ما زال باستطاعتنا تحمل المزيد من المسؤولية المجتمعية يوماً بعد يوم.

**بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن :**

- تتعرف على أنشطة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة .
- توضح اهتمامات جامعة القدس المفتوحة بتطوير منحى المسؤولية المجتمعية.
- **نقاط القوة التي ميزت جامعة القدس المفتوحة عن غيرها من الجامعات الفلسطينية**

رسالة جامعة القدس المفتوحة هي إعداد خريجين مؤهلين لتلبية حاجات المجتمع، قادرين على المنافسة في سوق العمل المحلي والإقليمي، والإسهام الفاعل والتميز في مجال البحث العلمي، وبناء القدرات التقنية والبشرية، من خلال تقديم برامج تعليمية وتدريبية على وفق أفضل ممارسات التعليم المفتوح وأساليب التعليم المدمج، وتعزيز بيئة البحث العلمي في إطار من التفاعل المجتمعي والتعاون والشاركة وتبادل الخبرات مع الأطراف المعنية كافة، مع مراعاة أحدث معايير الجودة والتميز.

**وتتمتع جامعة القدس المفتوحة مقارنة بالجامعات المقيمة بنقاط قوة ميزتها، ومنها:**

- مرونة النظام التعليمي الذي تتبعه – نظام التعليم المفتوح – وما يوفره من تسهيلات.
- اهتمامها بجودة التعليم، وتركيزها على الضوابط الأكاديمية في إجراءاتها وأنشطتها كافة.
- الانتشار الجغرافي للجامعة على بقاع الوطن كافة من خلال ( 22 ) فرعاً ومركزاً دراسياً في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- انخفاض تكلفة الساعة المعتمدة، مما أسهم في فتح الباب أمام كل شرائح المجتمع للالتحاق بالتعليم العالي، خاصة في ظل الواقع الاقتصادي الذي يعيشه مجتمعنا الفلسطيني.
- الاهتمام بالتكنولوجيا في تقديم الخدمات والتواصل مع الطلبة والخريجين، وتطوير مواد تعليمية بأنماط التعليم الإلكتروني والمدمج.
- **5:3 المسؤولية المجتمعية في وحدات جامعة القدس المفتوحة**



تظهر المسؤولية المجتمعية لجامعة القدس المفتوحة من خلال وحداتها وأنشطتها ومبادراتها المختلفة على نحو واضح ومحدد وأخذ بالازدياد سنة تلو أخرى، فكل قسم من أقسام ودوائر جامعة القدس المفتوحة يقوم بدور يكون ضمن أنشطة المسؤولية المجتمعية.

**بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:**

- تتعرف على المسؤولية المجتمعية في عمادة شؤون الطلبة.
- تبين أنشطة المسؤولية المجتمعية في دائرة العلاقات العامة.
- توضح المسؤولية المجتمعية في مركز التعليم المستمر وخدمة المجتمع.
- تتعرف على المسؤولية المجتمعية في البرامج الأكاديمية.
- تتعرف على المسؤولية المجتمعية في مركز تكنولوجيا المعلومات ICTC والاتصالات.
- تتعرف على المسؤولية المجتمعية في عمادة البحث العلمي والدراسات العليا.
- **المسؤولية المجتمعية في عمادة شؤون الطلبة**
- تقوم عمادة شؤون الطلبة ومن خلال الوحدات والبرامج والأنشطة التابعة لها بتكريس مسؤوليتها المجتمعية على نحو ممنهج في إطار مؤسسي، ووفق الآتي:
  - وحدة متابعة الخريجين.
  - أيام التوظيف.
  - التفاعل مع الطلبة الخريجين الذين يعملون.
  - الأمسيات الإرشادية.
  - المقاعد/المنح والمساعدات التي تقدمها الجامعة للمؤسسات والجمعيات.
  - مشروع مختبرات الحاسوب للمكفوفين.
  - مشروع الشاب الوسيط.

■ برامج العمل التطوعي.

### ■ المسؤولية المجتمعية في دائرة العلاقات العامة

- للعلاقات العامة جانبان اثنان: الأول: يتعلق بلعب دور في تنمية المجتمع، وذلك بتوظيف الإمكانيات والعلاقات في تلبية الاحتياجات المجتمعية، وطرح مشاريع تخاطب هذه الاحتياجات، وتشكيل حلقة وصل بين المجتمع والمؤسسات المانحة. الجانب الثاني: يكمن في لعب دور بارز في عملية التشبيك المجتمعي والشراكة المجتمعية، إذ تؤدي العلاقات العامة دوراً في الترابط والتواصل مع مؤسسات الحكومة من جهة، ومؤسسات المجتمع المحلي من جهة أخرى، وكذلك التواصل بين مؤسسات المجتمع المحلي من جهة ثالثة، وهو ما يمكّن فئات المجتمع المختلفة من إيصال صوتها لصناع القرار. كما تقوم دائرة العلاقات العامة بنشر إبداعات طلبة الجامعة وقصص نجاحهم، ونقل الفائدة المرجوة منها إلى المجتمع بشكل عام، وإلى فئات محددة بشكل خاص. تؤمن دائرة العلاقات العامة بأن الإعلام وسيلة مثلى لنشر فلسفة الجامعة وأهدافها، وإقناع المجتمع المحلي بها، في محاولة منها لتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع، وتأديتها رسالتها على أكمل وجه. ومن خلال الإعلام تستطيع دائرة العلاقات العامة أن تعكس نبض الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين فيها إلى المجتمع المحلي، كما أنها تتابع الوسائل الإعلامية لمعرفة نبض الشارع، محاولة الاستفادة منه في تحديد السياسات والاحتياجات والأولويات. وللعلاقات العامة دورهم في التخطيط للحملات مهما كان نوعها مثل: الحملات الإرشادية، والتوعوية، والتطوعية، وتنظيم هذه الحملات، وقيادتها إعلامياً، من خلال التسويق الإعلامي والإعلاني لمناشطها.

### ■ المسؤولية المجتمعية في مركز التعليم المستمر وخدمة المجتمع

- تأسس مركز التعليم المستمر وخدمة المجتمع في جامعة القدس المفتوحة في سنة (1997)؛ ليقدم خدماته في مجال التدريب والتطوير والتأهيل على مستوى الجامعة التي تعد الآن من أكبر الجامعات الفلسطينية من حيث الامتداد، والفروع، وأعداد الطلبة والكوادر الأكاديمية والإدارية، ويقدم

المركز البرامج التدريبية لطلبة يزيد عددهم على (66,000) طالب وطالبة عام 2013 ، مراعي احتياجاتهم من التدريب والتعليم والتطوير بأنواعه، وكذلك دراسة احتياجات الكوادر الأكاديمية والإدارية في الجامعة من التدريب اللازم. وعلى مستوى المجتمع المحلي تعاون مركز التعليم المستمر على تنفيذ الدورات المطلوبة لبعض المؤسسات الحكومية والأهلية والخاصة، وعلى جميع المستويات والتخصصات، إسهاما من الجامعة في تطوير قدرات العاملين فيها. لقد مكّن الانتشار الواسع للجامعة، ومركز التعليم المستمر، وخدمة المجتمع من تقديم الخدمات التدريبية في جميع محافظات الوطن، وفي مدنه وقراه كافة، في أسرع وقت ممكن، متخطياً المعوقات التي تعمل على إيقاف أو إبطاء العملية التعليمية والتدريبية؛ نتيجة الانتشار الواسع للحوازر العسكرية الإسرائيلية. وقد راعى المركز الأوضاع الاقتصادية السيئة للمتدربين من خلال تحصيل رسوم رمزية متدنية، مقارنة مع التكلفة الإجمالية لمثل هذه الخدمات في الجامعات الأخرى سواء المحلية أو الإقليمية أو الدولية.

- لقد قدم المركز دورات عدة على مدى السنوات الثلاثة عشرة الماضية، فكانت منها القصيرة، والمتوسطة والطويلة، وفي مجالات متعددة كدورات الحاسوب، والتأهيل التربوي، والإدارة والتطوير المحاسبي، والإداري، والمهارات اللغوية.

#### ■ المسؤولية المجتمعية في البرامج الأكاديمية

تسهم البرامج الأكاديمية في جامعة القدس المفتوحة بشكل فاعل في تحقيق مسؤولية الجامعة المجتمعية، وذلك من خلال العديد من الأنشطة والفعاليات التي تنفذها مؤسسات المجتمع المدني وبخاصة تلك العاملة في مجال الخدمة والعمل الاجتماعي. ويمكن استعراض بعض هذه الأنشطة على النحو الآتي:

- في عام 2005 شكلت لجنة من طلبة التدريب الميداني في كلية التنمية الاجتماعية والأسرية الراغبين في التبرع بالدم، وبالتنسيق مع المستشفيات؛ لتزويدهم بالدم وقت الحاجة.

■ العمل من خلال المركز الفلسطيني للإرشاد مع الأطفال في المستشفيات، وذلك من خلال غرفة الإثراء والترفيه التي أعدها المركز في المستشفى الوطني، والذي يهدف إلى مساعدة الأطفال على الخروج من حالة التوتر والقلق المصاحبة للعلاج، حيث تم إعداد برامج ترفيهية مختلفة تدخل البهجة والسرور إلى قلوبهم، وتسهم في تقبلهم للعلاج في أثناء إقامتهم في المستشفى، كما تساعد ذويهم وخصوصاً أمهاتهم، وترشدهن إلى كيفية التعامل مع أطفالهن في أثناء المرض.

■ تقديم الخدمات لكبار السن في بيوتهم بمساعدتهم، ومساعدة ذويهم في تقديم ما يحتاجونه من خدمات، وذلك بالتعاون مع مركز الخدمة المجتمعية.

■ مساعدة المؤسسات على تنفيذ برامجها الجماهيرية التي تحتاج إلى متطوعين لتنفيذها، وقد تم ذلك من خلال جمعية الهلال الأحمر، والإغاثة الطبية، وغيرها من المؤسسات.

■ تقديم أيام عمل تطوعي ينفذها طلاب الخدمة الاجتماعية؛ للإسهام في إنجاح برامج المؤسسات.

■ التعليم المساند الذي يهدف إلى مساعدة الطلاب متدني التحصيل لرفع مستواهم الدراسي.

■ وتطرح الجامعة مسابقات في مجال العمل التطوعي وأهميته؛ لصقل شخصيات الطلاب وتأهيلهم للمشاركة في تحمل مسؤولية تنمية مجتمعهم، وتسعى أيضاً من خلال اتفاقيات التعاون مع العديد من مؤسسات المجتمع وهيئاته، إلى تقديم خبراتها العلمية لدعم الأداء في هذا الشأن وتطويره.

■ **ICTCالمسؤولية المجتمعية في مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

حدد مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجامعة بعض أهدافه بشكل خاص لخدمة المجتمع الفلسطيني، حيث يمارس المركز في الجامعة دوراً محورياً من خلال تقديم العون والمساعدة لأفراد المجتمع الفلسطيني، ومؤسسات القطاع العام، والشركات الخاصة في الميادين المطلوبة، في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كافة، والتي يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

- عضوية المركز في عدد من المجالس والمبادرات والمشاريع المجتمعية التي تهدف إلى نشر ثقافة الحاسوب واستخداماته، وتعميق الفهم الإيجابي لهذا الاستخدام، كعضوية المركز في المجلس الاستشاري لقطاع تكنولوجيا جامعة ابن سينا المعلومات والاتصالات، ومبادرة التعليم الفلسطيني الافتراضية.

- تنظيم سلسلة من أيام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يقع ضمن أهدافها توسيع آفاق التعاون والتشبيك مع المؤسسات العاملة، وتعزيز الثقافة المجتمعية في هذا المجال.

- عقد عدد كبير من الدورات المتخصصة والهادفة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفئات متعددة من أطراف المجتمع الفلسطيني، إضافة إلى تقديم خدمات جديدة من خلال اعتمادات دولية في مجال التدريب والامتحانات في مراكز متخصصة.

- ظل الانتشار الهائل للحواسيب وبرمجياتها، وأثرها في تنمية المجتمع، ليكون دور الجامعة أساسياً في هذا المجال ضمن مسؤولياتها المجتمعية.

- التعاون مع الدائرة الأكاديمية والعلاقات العامة على إنتاج وسائط تعليمية تتعلق بقضايا المجتمع التي تخدم التنمية المجتمعية بشكل خاص، MPC وذلك في مجال:

- ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال فيلم «أصدقاء الكفيف» .
- مرض الثلاسيميا والهيمو فيليا، من خلال فيلم «العامل المفقود» .
- تعليم المرأة وتنمية قدراتها، من خلال فيلم «ربيع آخر» .
- التاريخ والمعالم السياسية، من خلال فيلم وثائقي عن مدينة أريحا وارتباطها بمدينة القدس.

#### ➤ المسؤولية المجتمعية في عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

إن دور البحث العلمي في إنتاج الإبداع والمعارف العلمية يعد من أهم عناصر الإصلاح وقوى التغيير والتحديث في المجتمع، حيث يؤدي البحث العلمي دوراً

أساسياً في حل مشاكل المجتمع وتلبية احتياجات أفرادهم وتطلعاتهم. من هنا فإن البحث العلمي في الجامعات لا بدّ أن يخرج من إطار الجامعة واستخدامه لأغراض شخصية؛ كالترقية، أو الحصول على مكاسب شخصية أو مادية كما هو الحال في معظم جامعاتنا العربية، أو الاهتمام فقط بالدراسات والأبحاث الكمية بمعزل عن المجتمع ودون تقديم أي منفعة له، فيجب على البحث العلمي الجامعي أن يسعى للمشاركة مع المجتمع من خلال إشراكه في تقييم الدراسات والبحوث لزيادة دقتها وموضوعيتها، وأن تعرض النتائج بموضوعية وشفافية أمام المعنيين من أفراد المجتمع، على أن يتم تجاوز كل مناخات الاستبداد، أو الخوف، أو الانغلاق، وأن يعالج كل القضايا التي تواجهه. وقد قامت جامعة القدس المفتوحة بإنشاء عمادة متخصصة للبحث العلمي، شجعت من خلالها البحث والدراسات بأشكالها كافة خاصة المؤسسية منها، وعملاً على ذلك من واقع الفعل لا القول، قامت الجامعة بالأنشطة الآتية في مجال البحث العلمي:

- (ISSM،) إصدار ثلاث مجلات محكمة تحمل جميعاً الرقم المعياري الدولي ( الأولى عامة وهي «مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات»، وهي مجلة علمية محكمة، تصدر كل أربعة أشهر، والثانية متخصصة في التعليم المفتوح وهي «المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة» أما الأخيرة فهي «مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية»، مجلة متخصصة نصف حولية.

- عقد سلسلة من المؤتمرات العلمية المتخصصة، منها الدورية مثل: مؤتمر التراث الشعبي الفلسطيني، ومؤتمر الخدمة الاجتماعية، والمؤتمر التكنولوجي، ومنها ما هو غير دوري لمعالجة القضايا الداخلية والمحلية والعالمية الطارئة. ويهدف مؤتمر التراث الشعبي الفلسطيني السنوي الذي تنظمه العمادة إلى إحياء التراث الشعبي الفلسطيني، والحفاظ على هذا التراث المستهدف، حيث ينتقل هذا المؤتمر في كل محافظات الوطن، مصحوباً بمهرجان شامل للفن الشعبي والتراث الفلسطيني، حيث عقد المؤتمر في رام الله، والقدس، والخليل ونابلس، لتستضيفه كل المحافظات والمدن الفلسطينية.

#### 4:5 أدوار خاصة للجامعة وشراكة في تنمية المجتمع

تقوم جامعة القدس المفتوحة بدور بارز في تنمية المجتمع من خلال التركيز على قضايا متنوعة من ضمنها قضايا المرأة، ودمج ذوي الإعاقة، والشرابة مع المجتمع المحلي .

**في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:**

- تتعرف على دور الجامعة في تنمية المرأة.
- تتعرف على دور الجامعة في تأهيل الأسرى المحررين.
- تتعرف على دور الجامعة في دمج ذوي الإعاقة وتمكينهم .
- تتعرف على جمعية أصدقاء جامعة القدس المفتوحة.

**■ دور الجامعة في تنمية المرأة**

وجدت المرأة الفلسطينية في التعليم، المفتوح ضالتها في تحقيق ذاتها وأهدافها في التعليم، وتعويضها عما فاتها من فرص بسبب ظروفها الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية التي تقف حائلاً أمام التحاقها بمؤسسات التعليم العالي التقليدية. حيث قدمت لها جامعة القدس المفتوحة فرصاً ومزايا لا تتوافر إلا في نظام التعليم المفتوح، ومن هذه المزايا:

- التغلب على الحواجز الاجتماعية، وقيود المكان، والعادات والتقاليد، إضافة إلى القيود التي يفرضها الاحتلال، وتتأثر المرأة بها أكثر من الرجل؛ فالمرأة التي تعيش في المناطق الريفية والنائية بصفة خاصة تعاني التمييز والحرمان أكثر من غيرها، فحتى الفقر تم تأنيثه بوصف المرأة أكثر فئات المجتمع تضرراً وحرماناً وتخلفاً. فجاءت جامعة القدس المفتوحة من خلال انتشارها بتقديم حلول مناسبة في هذا الإطار.

- التعامل مع تعدد أدوار المرأة ومسؤولياتها تجاه أسرتها، فقدم نظام التعليم المفتوح للمرأة فرصة لتلقي العلم والمعرفة والتواصل مع خدمات الجامعة مع إمكانية بقائها في منزلها، سواء أكانت عاملة أم ربة بيت، ودون أن يأخذها هذا النمط التعليمي بعيداً عن زوجها وأطفالها أو عملها ومسؤولياتها

- الاجتماعية الأخرى. فتمكنت المرأة الطالبة في جامعة القدس المفتوحة من التوفيق بين مسؤولياتها الأسرية وعملها وإكمال تعليمها العالي.
- تحقيق مبدأ ديمقراطية التعليم كونه حقاً رئيساً من حقوق الإنسان، نصت عليه مواثيق حقوق الإنسان العالمية، وكذلك الدستور الفلسطيني، من منطلق ضرورة توفير فرص التعليم لكل راغب فيه بغض النظر عن جنسه، أو لونه، أو ظروفه.
  - المنفعة الذاتية للمرأة بتحقيقها لذاتها، من خلال تحقيق طموحها وتطلعاتها، وانعكاس ذلك على صحتها النفسية، واستقرارها واستقرار أسرتها؛ فاستقرار الأسرة كما تعلم، عزيزي الطالب، أساس للاستقرار العام في المجتمع، وينعكس إيجاباً على إنتاج الأفراد والجماعات والمجتمع بشكل عام.
  - تمكين المرأة من التعامل مع تقنية المعلومات والتكنولوجيا الحديثة، مما وفر لها حق التعلم مدى الحياة، والحصول على العمل المناسب الذي يمدّها بالحياة الكريمة.
  - المردود الإيجابي على أسرة المرأة وأبنائها بوصفها قدوة حسنة، ومربية لأطفالها، فالاهتمام بتطوير المرأة وقدراتها بالتعليم والثقافة الملائمة يعني اهتماماً بالأسرة كافة.

### دور الجامعة في تأهيل الأسرى المحررين

تقوم الجامعات بدور مهم في تأهيل الأسرى المحررين بتوفير التعليم الجامعي لهم، فقد التحق بخدمة التعليم الجامعي في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة أكثر من (5,879) أسيراً وأسيرة محررة، يدرسون في مختلف التخصصات التي تقدمها تلك الجامعات، منهم (3,257) في جامعة القدس المفتوحة، ويشكلون ما نسبته (56%) من المجموع العام للأسرى المحررين الملتحقين بهذا البرنامج. وتقدم وزارة شؤون الأسرى المحررين دعماً مالياً للطلبة الأسرى ضمن شروط وأنظمة خاصة بالوزارة، وتغطي نسباً مختلفة من الرسوم الجامعية للطلبة المستفيدين، حيث تنفرد جامعة القدس المفتوحة بإسهامها بنسبة إضافية مقدارها (25%) من رسوم الساعات



المسجلة لعدد من الطلبة المستفيدين من البرنامج، تضاف إلى النسبة التي يقدمها البرنامج للطلّاب، لتتراوح قيمة المنحة بين (65 - 100%) من قيمة الرسوم الدراسية فصلياً. وقد وفّرت الجامعة بانتشارها الجغرافي، ومرونة نظامها، وآليات التواصل المتعددة، بيئةً ملائمةً ليلتحق عدد كبير من الأسرى المحررين بها.

### دور الجامعة في دمج ذوي الإعاقة وتمكينهم

تعدُّ الجامعات بشكل عام المكان الأوسع الذي يضم نسبة كبيرة من أفراد المجتمع الفلسطيني، ويترتب على هذه الحقيقة زيادة أعداد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في هذه المؤسسات، وتعزيزاً لمبدأ المهنية في تقديم الخدمات والمساعدات للطلّبة، وعملاً على توفير السبل الممكنة كافة لمساعدتهم في مسيرتهم التعليمية، والإمكانات اللازمة لحياتهم التعليمية اليومية من أجل تحصيل أكاديمي مناسب يؤهلهم ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع وفي خدمة وطنهم، بادرت جامعة القدس المفتوحة إلى العمل على توفير المستلزمات كافة التي تكفل لهذه الفئة ممارسة حياتها الطبيعية، للقيام بواجباتها دون شعور بالتمييز، وضمن مبدأ التكافل المجتمعي، في ظل ما تواجهه الأراضي الفلسطينية من تحديات صعبة في مجال التنمية السكانية ومخلفات الاحتلال من بطالة وفقر، واحتكار للموارد الطبيعية، ومن خلال ما تتميز به الجامعة في نظامها التعليمي «التعلم المفتوح» تمكنت الجامعة من توفير أجواء هي الأكثر ملاءمة للطلّبة المعوقين، للالتحاق بفرص التعليم العالي، خاصة في ظل الواقع الفلسطيني، وما يفرضه الاحتلال من قيود على جميع أبناء المجتمع الفلسطيني، ومنهم المعوقون، وتمثلت هذه الأجواء في منحهم مزايا وتوفير فرص لهم منها:

- المرونة في الإجراءات والمتابعات التي يوفرها النظام التعليمي، وانعكاسها على حالة التواصل للطلّاب المعوق مع الجامعة وخدماتها.
- التوزيع الجغرافي للمواقع التعليمية للجامعة في بقاع الوطن الفلسطيني كافة فهي ميزة فريدة للطلّاب من ذوي الإعاقة للالتحاق بالجامعة من خلال (22) موقعاً تعليمياً دون عناء أو تكاليف إضافية.

- الخدمات الإلكترونية التي وفرتها الجامعة من مختبرات حاسوب للمكفوفين، ومقررات إلكترونية، وتواصل عبر البوابة في المجالات الإدارية، والمالية، والأكاديمية للطالب، وفرت للطالب من ذوي الإعاقة وأسرته فرص المتابعة والاطلاع على احتياجاته من خلال هذه البوابة في أي مكان وزمان.
- التكلفة المنخفضة، والمساعدات الخاصة التي تقدم للطلبة من ذوي الإعاقة، ساعدت الطالب المعوق وأسرته على التغلب على المعوقات المادية، التي غالباً ما تميز الأسر التي لديها أبناء من ذوي الإعاقة.

### جمعية أصدقاء جامعة القدس المفتوحة

تشكلت جمعية أصدقاء القدس المفتوحة بهدف إنشاء إطار مجتمعي أهلي مساند ومؤازر لأنشطة الجامعة وفعاليتها، ومشارك في تنفيذ برامجها ورسالتها، وكذلك للعمل في تشبيك فروع الجامعة مع المجتمع المحلي ومؤسساته، وتسعى الجمعية لتحقيق غاياتها مع مراعاة عدم التدخل المباشر في شؤون الجامعة الأكاديمية والإدارية.

### 1:1 مفهوم القيادة

القيادة من أكثر المصطلحات التي حظيت باهتمام الباحثين والكتاب والعلماء في العلوم المختلفة، وكلّ متخصص يتناولها من زاويته؛ فقد تناولها الإداريون بما يتلاءم مع إدارة الأعمال، فالنجاح الإداري في نظرهم يتمثل في مقدرة المدير على قيادة المشروع الربح وحسن توجيه المرؤوسين فيه. بينما تناول التربويون القيادة التربوية من زاوية أثر القائد، ومدى تأثيره في الأفراد الذين يقودهم وتوجيهه لهم، أما السياسيون والأمنيون فقد تناولوا القيادة السياسية والأمنية من منظور مدى المقدرة على التغيير الكبير الحادث في الأمة، وصناعة الأحداث المؤثرة في تاريخها.

### القيادة

تنوعت تعريفات القيادة حسب المحور الذي تمحورت حوله أفكار صاحب التعريف، فمنها ما تمحور حول شخصية القائد، حيث اقتربت في فلسفتها ونظرتها للقائد- نوعاً ما- من نظرية الرجل العظيم، وقد عرّفت وفقاً لهذا

المحور بأنها «مقدرة شخص ما على التأثير في الآخرين، بحيث يجعلهم يقبلون قيادته طواعية، ودون إلزام قانوني، وذلك لاعترافهم بدوره في تحقيق أهدافهم، وكونه معبراً عن آمالهم وطموحاتهم، مما يتيح له المقدرة على قيادة أفراد الجماعة بالشكل الذي يراه مناسباً.

وقد جمعت تعريفات القيادة وفقاً لهذا المحور مفاهيم عدة منها:

1. القيادة مفهوم علمي له تعريف، ومحددات، وارتباطات، وشروط.
2. مفهوم القيادة تمحور حول شخصية القائد، وانطلق منها.
3. امتلاك القائد مقدرة خاصة على التغيير، تجعله يسيطر على شخصيات المرؤوسين.
4. القيادة ملك للقائد وحده، فهو عقل الجماعة، والأتباع هم أدوات يوجهها نحو هدفه دون إبراز لشخصياتهم، وخصائصهم النفسية، وقدراتهم، وتنوع مهاراتهم.

### القيادة

ومن تعريفات القيادة ما تمحور حول مردود عملية القيادة، بمعنى أنها ركزت على مدى تحقيق الأهداف، فقد عرّفت بأنها: تنسيق الجهود الموارد البشرية، وهي توجيه وإرشاد نحو الأهداف والفرص، كما أنها عملية مساندة، ودعم لفرق العمل ذاتية الإدارة. وعرفها القاموس الدولي للتربية بأنها: «عملية إنجاز عمل ما عن طريق التأكد من أن أفراد الجماعة يعملون معاً بطريقة طيبة، وأن كل فرد منهم يؤدي دوره بكفاءة عالية».

وقد جمعت التعريفات وفقاً لهذا المحور نتائج عدّة أهمها:

1. القيادة عملية، وليست لحظة عابرة.
2. الهدف الأسمى للقيادة هو إنجاز الأهداف، وتحقيق الأعمال.
3. القائد سيحاسب المرؤوسين فقط على مدى تحقيقهم للأهداف، وإنجازهم للأعمال، دون النظر إلى قناعاتهم، وشخصياتهم، وحاجاتهم المختلفة.

وبتأمل التعريفات السابقة يلاحظ، عزيزي الطالب، أن هناك فرقاً بين القائد والمدير فالمدير غاية عمله تتمثل في تنفيذ العمل في أقل وقت، وجهد، وكلفة، ويكتسب قوة التأثير، له من سلطته القانونية الممارسة على المرؤوس بغض النظر عن جانب القناعة أو الفكر، أو بمعنى آخر يستهدف المدير التغيير التحويلي المطلوب حدوثه لدى المرؤوس، فالإدارة معنية بالحاضر، أما القيادة فتعنى بالتغيير والرؤية المستقبلية مستندة إلى التأثير، وقوة الإقناع، والتفاهم المشترك.

### نظريات القيادة

برزت نظريات عدّة للقيادة في محاولة لتفسير أسباب تأثر الأفراد والجماعات بقيادة شخص ما، وقبولهم لقيادته، وانقيادهم له، وأهم هذه النظريات:

#### 1. نظرية الرجل العظيم Great Man Theory

وتدور هذه النظرية حول مفهوم أساس، وهو أن القادة يولدون ولا يصنعون، ويحملون مواهب تؤهلهم للقيادة، وتغفل هذه النظرية دور التعلم في صناعة القائد.

#### 2. نظرية السمات Traits Theory

تقوم هذه النظرية على افتراض مفاده: أن هناك مجموعة من الخصائص والصفات الشخصية، التي تعمل على تفسير القدرات القيادية عند شخص ما، وهذه الصفات تتراوح بين خصائص وصفات جسمية فسيولوجية يندرج في إطارها: الشكل، والحجم، ونبرة الصوت، والوسامة، وهناك صفات أخرى نفسية تتمثل في الحماس، والثقة بالنفس، والقدرة على التفكير والتخيل، والشجاعة وترتبط هذه النظرية ارتباطاً وثيقاً بنظرية الرجل العظيم، من حيث أن القادة يولدون قادة، وأن الصفات القيادية التي يتمتعون بها هي صفات موروثة.

#### 3. النظرية السلوكية Behavioral Theories

ركزت النظرية السلوكية على ثلاثة اهتمامات:

- أ- سلوك القائد، وكيفية تأثره وتأثيره في جماعة العاملين التابعين له.
- ب- المرؤوسين، دوافعهم وسلوكهم، وتأثيرهم في مدى نجاح القائد وتعامله معهم، وترتب على ذلك وجود عاملين مهمين في تحديد القيادة وهما: الاهتمام بالعمل، والاهتمام بالعاملين.
- ج- المهمة، وقد حددت هذه النظرية في مجملها أن القيادة تتأتى من تفاعل عدة قوى، هي قوى القائد المتمثلة في ثقته بالمرؤوسين، واتجاهه، وسلوكه، وقوى المرؤوسين وتتمثل في دوافعهم وتوقعاتهم ومواقفهم، وقوة الموقف المتعلقة بسلوك الأفراد وقيم التنظيم.

#### 4. النظرية الموقفية Situational Theory

وفقاً لهذه النظرية لا يوجد نمط قيادي مفضل أو مثالي يصلح للقيادة في كل الأوقات أو الظروف، وأن محك فعالية القائد هو نجاح المؤسسة، ونجاح أفرادها في تحقيق أهدافهم، فالقادة ليسوا جامدين، بل يكيفون أسلوبهم وفق المواقف المختلفة.

#### 5. النظرية التفاعلية The Interactional Theory

جمعت هذه النظرية بين كل من نظرية السمات والنظرية الموقفية، فالقيادة الناجحة في هذه النظرية لا تعتمد على السمات التي يتمتع بها القائد في موقف مهني، لكنها تعتمد على مقدرة القائد على إيجاد التفاعل الإيجابي بينه وبين المرؤوس.

#### 6. النظرية التبادلية Transactional Theory

يرى أصحاب هذه النظرية أن العلاقة بين القائد والمرؤوس قائمة على تبادل النفع للحصول على النتائج وحدوث التغيير المنشود، فالمرؤوس يعطي جهده ووقته وراحته، وينجز العمل تحت قيادة شخص، مقابل أن يتلقى من هذا القائد الحوافز والمكافآت التي تدفعه بعد ذلك للبدل أكثر، ورفع مستوى الأداء لديه. وقد يكون الشيء المتبادل بين القائد والمرؤوس واحداً من الأشياء الآتية:

- أ- المال: وهو ما يعرف بنموذج القيادة التبادلية المادية.

ب- السمعة السياسية: وهو ما يعرف بنموذج القيادة التبادلية السياسية.

ج- الاحترام والتقدير: وهو ما يعرف بنموذج القيادة التبادلية التربوية.

## 7. النظرية التحويلية Transformational Theory

وفقاً لهذه النظرية يستطيع القائد تحويل أتباعه وحثهم على الأداء بشكل أفضل مما هو متوقع منهم عادةً.

### أهمية القيادة

تناول الباحثون القيادة من عدة مداخل، وذكروا مجموعة من النقاط التي تمثل أهمية مكانة القيادة، وأثرها في سير العملية الإدارية داخل المؤسسة ومنها

1. أن القيادة حلقة الوصل بين العاملين في المؤسسة، وخططها وتصوراتها المستقبلية.

2. تمثل القيادة البوتقة التي تنصهر بداخلها طاقة المفاهيم، والسياسات، والاستراتيجيات.

3. تقوم القيادة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.

4. تعميم القوى الإيجابية في المؤسسة، وتقليل الجوانب السلبية قدر الإمكان.

5. السيطرة على مشكلات العمل، ورسم الخطط اللازمة لعملها.

6. تنمية الأفراد وتدريبهم ورعايتهم، حيث يمثلون رأس المال والموارد الأعلى في المؤسسة.

7. مواكبة التغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المؤسسة.

8. رسم سياسات التغيير بما يتضمن ذلك من تطوير مطرد لأنشطة المؤسسة.

### 9. 2:1 مفهوم القيادة التحويلية

حظيت القيادة التحويلية في العصر الحديث اهتمام كبير لدى الأوساط الرسمية وغير الرسمية، وقد تم تناول هذا الموضوع ضمن إطار المسؤولية

المجتمعية، لما له من أهمية مباشرة على واقع تطوير العمل المسؤول مجتمعياً.

. تعريف القيادة التحويلية

لم يتفق الباحثون على تعريف محدد للقيادة التحويلية، ويعود السبب في ذلك لاختلاف الفلسفات ووجهات النظر حول القيادة التحويلية، حيث تعدّ من المفاهيم الحديثة في الإدارة، الأمر الذي نتج عنه تعدد التعريفات.

فالقيادة التحويلية من وجهة نظر الهواري (2001) تعدّ نمط يعمل على توسيع اهتمامات المرؤوسين وتنشيطها، وتعميق مستوى إدراك هؤلاء المرؤوسين وقبولهم لرؤية الجماعة وأهدافها، مع توسيع مداركهم للنظر إلى ما هو أبعد من اهتماماتهم الذاتية من أجل الصالح العام للمنظمة.

ويعرف (رشيد، 2003 ) القيادة التحويلية بأنها «عملية تسعى إلى حفز التابعين من خلال جعلهم يتطلعون إلى مثل وقيم سامية بدلاً من التركيز على المصالح الذاتية». والقادة التحويليون هم في المقام الأول وكلاء التغيير، فهم يمتلكون رؤية مقنعة، وصورة متكاملة لما ستكون عليه المنظمة في المستقبل، أو لما ينبغي أن تكون عليه، وهذه الرؤية تقود سلوكهم وقراراتهم، وتمثل إطاراً مرجعياً لنشاطاتهم في المنظمة.

وعرفها آخرون بأنها «القيادة التي تساعد على إعادة النظر في الرؤية المتصلة بالأفراد ومهامهم وأدوارهم، وتعمل على تجديد التزامهم، وتسعى لإعادة هيكلة النظم، وبناء القواعد العامة التي تسهم في تحقيق غاياتهم.

وقد ظهر مصطلح القيادة التحويلية على يد بيرنز 1976 في كتابه القيادة، ذلك للتمييز بين أولئك القادة الذي يبنون علاقة ذات هدف، وفي الوقت نفسه يمارسون صوراً تحفيزية مع مرؤوسيه، وأولئك القادة الذين يعتمدون بشكل واسع على عملية تبادل المنافع للحصول على نتائج. ولذلك عرفها بيرنز «بأنها عملية يسعى من خلالها القائد والتابعين له النهوض بموازنة كل منهما للآخر، للوصول إلى أعلى مستويات الدافعية والأخلاق .

حيث تسعى القيادة التحويلية إلى النهوض بشعور التابعين، وذلك بالاحتكام إلى أفكار وقيم أخلاقية مثل: الحرية، والعدالة، والمساواة، والسلام، والإنسانية وخلاصة القول، إن المحتوى الجوهرى الحقيقى للقيادة التحويلية هو حدوث عملية التحويل والتغيير لدى الأتباع، وتحفيز دوافعهم بحيث يقومون بإعطاء نتائج أعلى مما هو متوقع منهم، وتعديل السلوكات الخاطئة، بغرس القنوات التحويلية لدى المخطئين وتفهم مواقفهم المختلفة، من أجل إحداث تغييرات جذرية داخل المؤسسة؛ ليسود فيها مناخ مؤسسى ايجابى.

فالقيادة التحويلية اليوم من أكثر النظريات القيادية شهرة لتحويل المنظمات، وهذا النوع من القيادة هو الذى تحتاجه منظمات اليوم ذات التغيير المتسارع، فهي تقوم على إحداث تغييرات جذرية عن طريق إقناع المرووسين للنظر الى ما هو أبعد من مصالحهم الذاتية من أجل الصالح العام للمنظمة، وتوسيع اهتماماتهم، وتعميق مستوى إدراكهم وقبولهم لرؤية المنظمة وأهدافها عن طريق التأثير الكاريزماتى، والاهتمام الفردي، والتشجيع الإبداعى.

وبناء عليه، تعدّ القيادة التحويلية عملية مستمرة يقوم من خلالها القائد بالتغيير في قيم المرووسين ودوافعهم الحالية وتحويلها للصالح العام للمؤسسة، وذلك بصياغة رؤية مستقبلية تدعم وضع المؤسسة المستقبلية، ولذلك يخلط كثير من الباحثين بين القيادة التحويلية وقيادة التغيير، ومن أجل توضيح الفارق المفاهيمي نورد، عزيزي الطالب، الفروق الآتية بين المفهومين:

1. التحويل يغلب عليه المعنى الإقناعى، وله علاقة بالتغيير الزمنى ونضج الرؤية، بينما التغيير عبارة عن استبدال شيء بشيء آخر.
2. التحويل لا يقصد به أي مردود مالى أو مادي إلا ما يترتب على التغيير الحادث بتحويل القنوات، فهو ناتج طبيعى ثابت المقدار، يرتبط بمدى تعمق الفكرة والقناعة بها.



3. التحويل لا مقاومة له، بينما التغيير له أعداء، وهم الذين تتضرر مصالحهم بصورة مباشرة من جرائه.

4. أثر التحويل أعمق؛ لأنه تغيير من الداخل، وفي المقابل قد يكون التغيير شكلياً في بعض الأحيان، مثل: تغيير وجوه دون تغيير المضمون.

5. لا يتطلب التحويل أن ينطلق من واقع غير مرغوب فيه، بل يحدث بشكل ممارسة وسلوك قيادي دائم الحدوث والتكرار في السلوك القيادي للقائد التحويلي، لكن التغيير لا بد أن في حالة تصل فيها الأمور إلى أسوأ درجاتها بحيث لا يكون الحل في هذه الحالة إلا التغيير.

أبعاد القيادة التحويلية

## 1. التأثير المثالي (الكاريزما) Idealized Influence

وهو مقدرة القائد على إظهار مواهب غير عادية، واللجوء إلى المخاطرة، بحيث يخلق في التابعين الإخلاص والتفاني والإحساس بالهدف المشترك. فالتأثير المثالي إذن عبارة عن مقدرة القائد على ربط العاملين معه بأهداف سامية واقعية قابلة للتطبيق، ومُثل عليا، تجعله يوجه سلوكهم لمصلحة العمل، ويتفانون في أداء العمل بدافع داخلي، ورغبة في جودة الإنتاج أو المخرج، لا رهبة من عقوبة تؤخذ بحقهم، ولا تعسفاً في استخدام السلطة من طرف القائد عليهم، حيث يقدم القائد احتياجات العاملين معه على احتياجاته الشخصية، ولا يستخدم سلطته إلا عند الحاجة إليها. ويحظى القائد وفقاً لهذا البعد بدرجة عالية من الاحترام والثقة من تابعيه، وتهتم هذه الشخصية بصفة أساسية بتطوير رؤية جديدة تعد نموذجاً للمثل والسلوكيات المشتركة.

## 2. التحفيز الالهامي Inspirational Motivation

وهو مقدرة القائد على إيصال توقعات الأداء العالية إلى الآخرين، واستخدام الرموز، لتركيز الجهود والتعبير عن الأهداف المهمة بطرق بسيطة؛ أي إنجاز أشياء كثيرة عن طريق زيادة الجهد المبذول.

### 3. الاثارة الفكرية Intellectual Simulation

وهي مقدرة القائد التحويلي على زيادة وعي الأتباع فكرياً؛ ليمتلكوا الأفكار الإبداعية التي تجعلهم يثيرون تساؤلات من شأنها إعادة التشكيل الفكري لفهم مشكلات العمل، أي قراءة مشكلات العمل وفهمها بطريقة جديدة.

### 4. الاعتبارات الفردية Individualized Consideration

وتعني اهتمام القائد الشخصي بمروسيه والاستجابة لهم، وتوزيع المهام عليهم على أساس حاجاتهم وقدراتهم، والعمل على تدريبهم؛ وإرشادهم؛ لتحقيق مزيد من النمو والتطور.

#### خصائص القائد التحويلي

تتطلب القيادة التحويلية من القائد القدرة على المبادرة بالتغيير وتحدي الوضع الراهن، وإدراك الفرص المتاحة أمام المؤسسة والعمل على اقتناصها، إلى جانب القدرة على تحمل المخاطر المصاحبة للتغيير، وضمان مشاركة جميع أعضاء المؤسسة في عملية التغيير المرجوة.

ولكي يستطيع القائد التحويلي إدارة التغيير وتحويل منظمته نحو الأفضل فإنه ينبغي أن يتسم بعدد من الخصائص، (العمرى، 2004) منها:

1. القائد التحويلي هو شخص قادر على خلق رؤية المنظمة ورسالتها، وإيصال هذه الرؤية بطريقة تستثير وتدفع المروسين لاعتمادها.
2. يرى القائد التحويلي أن المبرر من وجوده هو نقل الناس نقلة حضارية، فهو يتمتع بثقة ذاتية عالية، ويتمتع بوعي خال من الصراعات الداخلية.
3. للقائد التحويلي حضور واضح، ونشاط بدني متفاعل، حيث يشارك الناس مشاكلهم، ويقدم لهم الحلول المناسبة.
4. يستطيع القائد التحويلي التعامل مع الغموض والمواقف المعقدة.

5. يسعى القائد التحويلي إلى الوصول بمروؤوسيه إلى تحقيق إنتاجية عالية تفوق الأهداف المخطط لها وتفوق ما هو متوقع منهم، وما هو متوقع من المنظمة.

6. القائد التحويلي عنصر تغيير، ومحِب للمخاطر المحسوبة، ولا يحب الاستقرار الذي لا يؤدي إلى التطوير.

### 3: علاقة القيادة التحويلية بالتعليم الجامعي

القيادة التحويلية من أكثر ما عُنيت به الأوساط الإدارية حديثاً، لما لها من أثر فعّال على أداء العاملين وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية. فقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع القيادة التحويلية في المجال التربوي والتعليمي عموماً، وقاموا برسم الطرق للسير وفق معطياتها، وتفعيل جودتها وسيادتها في المؤسسات التعليمية، حيث ذكر لشوود أن أساليب القيادة التحويلية في مجال الإدارة التعليمية ملائمة للتحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية حاضراً ومستقبلاً، وأكد على أن القيادة التحويلية تعد من أفضل الأساليب الإدارية التي ترتقي بالعاملين وشمولهم في سلم الاحتياجات البشرية والمتطلبات الذاتية والاجتماعية والمؤسسية، مما جعل هذا الفن الإداري مطلباً ملحاً في ضوء التحديات العالمية التي تنعكس على مجال التعليم الجامعي؛ لأن هذا النمط من القيادة يتفاعل من خلاله مقومات عدة محفزة نحو الأداء النوعي على المستوى المؤسسي.

### أهمية القيادة التحويلية

ويؤكد توماس سيرجيو فاني أهمية القيادة التحويلية وإمكانية تطبيقها في المؤسسات التعليمية، وذلك لاعتبارات عدة يمكن إجمالها فيما يأتي:

1. أنها قيادة فنية تتضمن أساليب إدارية على درجة عالية من الأهمية.
2. الحاجة إلى إعداد الطاقات الفردية والاجتماعية، من أجل نشر المعرفة الناتجة عن الخبرة بالعمل في المؤسسة التعليمية.
3. الحاجة إلى القيادة الرمزية، مع التركيز على الأهداف والسلوكيات المهمة.

4. الحاجة إلى القيادة الثقافية وتعزيزها، مما يسمح للمنظمة التعليمية بتطوير شخصية متفردة وتمييزها.

5. الحاجة إلى القيادة الإنسانية التي تحترم الطاقات والمشاعر الشخصية للعاملين.

6. أن الأبعاد الفنية والتربوية والإنسانية، هي التي تساعد المؤسسة التعليمية على أن تتحول إلى مؤسسة أكثر فاعلية، أما الأبعاد الرمزية والثقافية فهي التي تساعد على التميز.

القيادة التحويلية في مؤسسة التعليم العالي

وتعمل القيادة التحويلية في مؤسسات التعليم العالي على:

1. تحسين عناصر الجودة للجامعة في النمو: المعرفي، والثقافي، والحضاري، والتقدم التكنولوجي لدى الطلبة.

2. إقامة جسور التواصل بين الجامعة والمؤسسات التعليمية والاجتماعية.

3. إعداد الطالب إعداداً جيداً، بحيث يكون قادراً على تحديات الحاضر ومشكلاته، ومواجهة المستقبل.

4. مساعدة الطلبة على التكيف مع التغيير واتجاهاته على المستوى المحلي، والإقليمي، والعالمي.

5. بناء عقلية ناقدة تسهم بشكل إيجابي في مواجهة مشكلات المستقبل.

6. توفير مناخ تربوي سليم يسود الجامعة، ويحفز الطلبة على الابتكار والإبداع.

7. الارتقاء بالمستوى المهني للعاملين في الجامعة، ورفع مستوى الأداء.

8. تنمية عنصر الرقابة الداخلية.

9. تعزيز القيم وغرسها لدى الأتباع.

10. تقدير الاحتياجات والاعتبارات.

## صفات الطالب في الجامعات التحويلية

1. يمتلك النفس والهمة والتفاؤل بالمستقبل القادم، ويؤهل نفسه لهذا المستقبل فهو ايجابي.
  2. يتقبل دائماً كل جديد بعقل متسع واستعداد متميز، ويبدو حريصاً على ما ينفعه، فهو متحضر.
  3. تولى الجامعة في داخله استعداداً دائماً للتعلم المستمر والتطوير الدائم، والسبق العلمي التخصصي، فهو متفوق.
  4. يكون سلوكه غير محكوم بوجود المدرس أو الإدارة، و يتولد في داخله رقابة ذاتية تقود سلوكه، فيمتلك بذلك القيم الداخلية التي عناها باس ي إضافته على مفهوم القيادة التحويلية، فهو صاحب قيم.
  5. مثقف الفكر، واقعي الفهم؛ فالمناخ الجامعي يوفر للطالب جواً مناسباً يبحث فيه عن المعلومة، ويحقق له التواصل الإيجابي مع أركان الجامعة جميعاً بكل حرية.
  6. اجتماعي بطبعه؛ فالعلاقة الإنسانية السائدة في المناخ الجامعي التحويلي تولد في نفس الطلبة أسلوباً ناضجاً في التعاملات الاجتماعية الراقية، فيحرص على تكوين شبكة العلاقات الإنسانية مع الجميع.
- 4: دور القيادة التحويلية في تعزيز المسؤولية المجتمعية
- القيادة بمفهومها الحديث تمثل نشاطاً اجتماعياً هادفاً يدرك فيه القائد أنه عضو في جماعة، يرى مصالحها، ويهتم بأمورها، ويقدر أفرادها، ويسعى لتحقيق مصالحهم، عن طريق التفكير والتعاون في رسم الخطط، وتوزيع المسؤوليات حسب الكفايات والاستعدادات البشرية، والإمكانيات المادية المتاحة، فالقيادة تسعى لمساعدة الأفراد على حل مشكلاتهم، وإجابة مطالبهم، وتلبية احتياجاتهم على أسس سليمة، وتعمل على تهيئة الفرص للنمو والتقدم، وتحقيق أهداف المجتمع، عن طريق المشاركة الإيجابية، والتخطيط السليم، والتغيير الدقيق، والتقويم الشامل.

## عناصر المسؤولية المجتمعية

للقائد التحويلي أهمية في تنمية المسؤولية المجتمعية من خلال حرصه على المحافظة على تماسك الجماعة واستمرارها، ووصولها إلى غاياتها وأهدافها، وحرصه على أن تكون تقوم به، وفي تقويمه هو شخصياً، وأن يكون التواصل بينه وبين أعضاء الجماعة مفتوحاً ومستمرّاً، وبين الأعضاء بعضهم مع بعض، وكذلك يحرص على تحقيق العدل بين أعضاء الجماعة، والقائد الذي يؤمن هذه الخصائص في الجماعة إنما يؤدي إلى نمو المسؤولية المجتمعية لدى أعضائها.

وفي العموم، يجب أن يتوافر لدى القائد عناصر المسؤولية المجتمعية التي تتضمن:

- الاهتمام؛ أي الانفعال مع الجماعة، أو الاتصال بها والتوحد معها، وتقبلها.
- الفهم؛ أي فهم الجماعة، والأهمية الاجتماعية من خلال سلوكه وتأثيره في الجماعة.
- المشاركة، أي تقبل الأدوار الاجتماعية، والتنفيذ الفاعل الإيجابي، والتقييم الموضوعي. مشبعة لحاجات أعضائها، معترفة بحقوقهم في المشاركة في صياغة أهدافها، وفي تقويم كل نشاط.

وعلى الصعيد الجامعي فإن القيادة الجامعية التحويلية مسئولة تجاه المجتمع، حيث ينبغي على القائد أن يحل المشاكل التي تواجه المجتمع المحلي، تلك المشاكل التي تتولد من خلال علاقة الجامعة بالمجتمع، و ينبغي على الجامعة أن تحاول اتخاذ القرارات فيما يتعلق بمجالات المشاكل بتنوعها مثل: التلوث، والماء، والأرض، والضوضاء، وشكاوى المجتمع، لذا يجب على القيادة الجامعية التحويلية (قيادة المستقبل) أن تتصدى لمثل هذه المشاكل قبل أن تتصاعد.

### 1:7 العمل التطوعي: تعريفه، أهميته، أهدافه

العمل التطوعي دافع أساس من دوافع التنمية بمفهومها الشامل اقتصادياً، وسياسياً، واجتماعياً، وثقافياً، ودليل ساطع على حيوية المجتمع واستعداد

أفراده للتفاني والتضحية. وهو أيضاً نوع من الاختبار الحر للعمل، وقناعة لمشاركة الأفراد طوعية في العمل من واقع الشعور بالمسؤولية. الطالب، بالرغم من أن الدور الرئيس لمؤسسات التعليم العالي يتمثل في الرسالة العلمية المعرفية، إلا أن تحديات العصر ومتطلباته فرضت على هذه المؤسسات مسؤوليات وأدواراً تطل جوانب مختلفة من الحياة اليومية، وعلى رأسها المسؤولية المجتمعية، والفعل الحقيقي والمباشر والمستمر في تنمية المجتمع والقيام بدورها كمؤسسات مجتمعية.

### تعريف العمل التطوعي

يعرف التطوع بأنه جهود إنسانية تبذل من أفراد المجتمع، بصورة فردية أو جماعية، ويقوم بصفة أساسية على الرغبة، والدافع الذاتي، سواءً أكان هذا الدافع شعورياً أم لا شعورياً، ولا يهدف التطوع تحقيق مقابل مادي أو ربح خاص، بل هو الشعور بالانتماء إلى المجتمع وتحمل بعض المسؤوليات التي تسهم في تلبية احتياجات اجتماعية ملحة، أو خدمة قضية من القضايا التي يعانيها المجتمع. إذن فهو تضحية بالوقت، أو الجهد، أو المال، أو كل ذلك، دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول، كما عرف التطوع بأنه «الجهد الذي يبذله أي إنسان لمجتمعه بلا مقابل، بدافع منه للإسهام في تحمل مسؤوليات المؤسسة الاجتماعية التي تعمل على تقدم الرفاهية الإنسانية». ويذهب آخرون إلى أن التطوع هو «المجهود القائم على مهارة، أو خبرة معينة، والذي بذل عن رغبة واختيار بغرض أداء واجب اجتماعي، دون توقع جزاء مالي بالضرورة». وتعرفه جمعية الأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية بأنه «جهود يبذلها المتطوعون المتخصصون، أو شبه المتخصصين الذين يملكون خبرة أو مهارة معينة، ولهم دور فاعل في المشاركة؛ لتحقيق خدمات المهنة التي تهدف إلى رفاهة الأفراد والمجتمعات بطريقة تكاملية محققة أكبر نفع ممكن لهم».

### أهمية العمل التطوعي والحاجة إليه

يمثل الثراء الفكري الذي يشهده مفهوم التطوع في أدبيات العلوم الإنسانية، مرآة تعكس مدى أهمية العمل التطوعي بالنسبة إلى الفرد والمجتمع، حيث

استقر في يقين الفكر الإنساني أهمية التطوع بوصفه وسيلة فاعلة للنهوض بالمجتمع، والمشاركة في الجهود التي تبذل لتنميته وتقدمه ورخائه، وفي الوقت ذاته يعدّ السبيل الأمثل للتواصل مع المجتمعات الخارجية ضمن دائرة أوسع لمفهوم التكافل الاجتماعي، ومن ثم تنامت حركة إنشاء المؤسسات الخيرية التطوعية وتطويرها، وأفسحت المجالات أمامها خاصة القانونية منها لممارسة أنشطتها، وغالباً ما تسهم الحكومات، على اختلاف أنظمتها، في التسهيل الإداري لشؤون هذه المؤسسات؛ كالإعفاءات الجمركية، ورفع رسوم الضرائب عنها وغيرها. ويأتي الحرص على توسيع دائرة عمل مؤسسات العمل التطوعي، وتطوير إدارتها، وتفعيل أنشطتها ومشاريعها، من منطلق الحاجة الماسة إلى مجهودات العمل التطوعي والتي تتمثل فيما يأتي:

1. إن العمل التطوعي، وبفعل المتغيرات العالمية والمجتمعية، والزيادة السكانية، أصبح ضرورة ملحة، فلم تعد الحكومات قادرة بمفردها على تحقيق التنمية المستدامة، أو تقديم جميع المساعدات والاحتياجات للسكان، وعليه برزت الحاجة إلى مشاركة المتطوعين؛ لمساندة الإنفاق الحكومي من جانب، وتوفير الجهود الحكومية للمسؤوليات الكبرى من جانب آخر.

2. إن التطوع يؤثر في النسق القيمي لدى الفرد، ويعدّ التطوع أحد المؤشرات الدالة على مستوى نضج الشعور بالمواطنة والانتماء للوطن.

3. يمثل التطوع تعبيراً صادقاً عن قدرة الأفراد على التعاون والتشارك خارج أطر الارتباطات التقليدية، ويوسع ولاء الفرد من الوحدات الاجتماعية الضيقة؛ كالعائلة، والعشيرة، والقبيلة، والطائفة الدينية، إلى دائرة أوسع مثل الانتماء للبيئة الاجتماعية، وهنا تنتصر فكرة الإرادة الجماعية الهادفة لخير المجموع، ومن ثم الارتقاء بتنمية المجتمع.

4. وجود نقص في المهنيين، مما يستدعي استكمال هذا النقص بالمتطوعين المدربين.



5. إن التطوع يعبئ الطاقات البشرية والمادية، ويوجهها ويحولها إلى عمل مثمر.

6. يسد التطوع الفراغ في الخدمات ويوسع قاعدتها تحقيقاً لمبدأ الكفاية، والوصول بها إلى المناطق المحرومة تحقيقاً لمبدأ العدل.

7. تحويل الطاقات الخاملة أو العاجزة إلى طاقات قادرة عاملة ومنتجة.

8. تعزيز انتماء الشباب وتفعيل مشاركتهم في مجتمعهم، وتنمية قدراتهم، ومهاراتهم الشخصية، والعلمية، والعملية، كما يشكل فرصة للتعبير عن أفكارهم وآرائهم في القضايا العامة في المجتمع، ويشكل لهم فرصة لتنمية مهاراتهم الشخصية والعلمية والعملية.

### أهداف العمل التطوعي

يحقق العمل التطوعي جملة من الأهداف لعل من أهمها ما يأتي:

1. تنمية روح الانتماء لدى الشباب بإدراك أهميتهم ولوائهم للمجتمع الذي ينتمون إليه، حيث يقدمون إليه جهدهم برضى واقتناع، مقابل ما يحصلون عليه من حقوق من هذا المجتمع.

2. يثير دافع التطوع الحوافز الإيجابية التي تعمل على رفع مستوى الأداء وسرعة الإنجاز، وزيادة معدل إنتاجية العمل، وتحويل الطاقات المعطلة إلى طاقات عاملة ومنتجة.

3. يتيح التطوع للمتطوعين الفرصة لتنظيم أوقات فراغهم بطريقة إيجابية، وتكسبهم الخبرات اللازمة، وتعود على المجتمع بالنفع الكبير.

4. يعمل التطوع على معاونة المنظمات التي تعاني صعوبة تمويل أنشطتها، بتوفير الخبرات البشرية، والمهارات اللازمة لتنفيذ هذه الأنشطة.

5. يعدّ العمل التطوعي مجالاً خصباً لممارسة حرية الاختيار في العمل، حيث تتاح الفرصة للأفراد لتخطيط الأنشطة وتنفيذها ومتابعتها.

6. يتيح التطوع فرص الاستفادة من التخصصات النادرة، وتعرف ذوي المهارات والقدرات المتميزة، واكتشافها، وتدريبها، وجعلها قيادات قادرة على تحمل المسؤولية الاجتماعية.

7. يساعد على تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع.

8. يسهم العمل التطوعي في التخفيف من حالة التخلف، وتوفير أسباب التقدم والرعاية لأفراد المجتمع بالوسائل الأكثر سهولة، وبالأسلوب الأفضل أداء وأكثر نفعاً.

9. يحقق العمل التطوعي جملة من الأهداف لعل من أهمها ما يأتي:

10. 9. تعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها وتحويلها إلى عمل اجتماعي مسؤول.

11. 10. يعمل التطوع على ترسيخ قيم: المشاركة، والتعاون، والبذل، في المجتمع، مما يقوي الأواصر الاجتماعية.

العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية

تتداخل المفاهيم عند كثير من العاملين في الشأن العام بشأن العلاقة بين العمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية، ويعدّهما كثير من هؤلاء بأنهما مفهوم واحد. والحقيقة أن هناك فرقاً جوهرياً بين العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية؛ فالعمل التطوعي يقصد به أي نشاط تطوعي إنساني خيري غير حكومي، أو شبه حكومي، يقوم به كيان تطوعي وطني، أو كيان أجنبي مانح، أو منفذ لبرامجه، ويكون النشاط ذا أغراض اجتماعية، أو تنمية، أو إغاثية، أو رعاية، أو خدمية، أو علمية، أو بحثية، يتم تسجيله وفقاً لأحكام القانون في كل دولة. أما مفهوم المسؤولية المجتمعية والتي عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة للمسؤولية الاجتماعية على أنها «الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً، والإسهام في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل».

ويمكن أن نستخلص من التعريفين المشار إليهما سابقاً، بأن العمل التطوعي هو مبادرة ذاتية من الأفراد أو المؤسسات، في حين أن المسؤولية المجتمعية هي التزام اجتماعي من قبل الأفراد والمؤسسات تجاه بيئات أعمالهم ومجتمعاتهم. وعليه، فإن إجماع الكثير من الشركات عن رعاية مشاريع ومبادرات تنموية مجتمعية تتقدم بها مؤسسات المجتمع المدني ليس في صالحها، ويفترض أن لا يكون خيارها؛ لأنها مسؤولة مجتمعياً عن هذا المجتمع الذي حققت من خلاله أرباحاً كبيرة، إضافة إلى أن المسؤولية المجتمعية واجب أخلاقي على جميع الشركات الالتزام به؛ لأنها تعكس الصورة التكافلية للمجتمع.

## 2:7 ميادين العمل التطوعي وفوائده

سبق وتعرفت مفهوم العمل التطوعي، وأهميته، وأهدافه، وفي هذا الجزء من الوحدة سنتعرف ميادين العمل التطوعي، والآثار المترتبة على الأفراد الذين يمارسون العمل التطوعي، وبالتالي سنتعرف آثار العمل التطوعي في المجتمع بشكل عام.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على ميادين العمل التطوعي ومجالاته.
- تذكر فوائد العمل التطوعي.
- تتعرف على الفوائد المتوقعة لبرامج العمل التطوعي.

### ميادين العمل التطوعي

تتعدد ميادين التطوع في المجتمع وتتنوع، وكلما تطور المجتمع وتغير ملمح أو أكثر من ملامحه زادت ميادين التطوع ومجالاته، ويعدّ الميدان الاجتماعي من أبرز ميادين التطوع، فقد ارتكز العمل التطوعي منذ بداياته على فكرة الخير والأعمال الخيرية، وذلك امتداداً للمشاعر الدينية التي عاشها الإنسان، فمساعدة الفقراء والمحتاجين وتلبية حاجاتهم الأساسية من مأكّل، ومشرب، وملبس، ومسكن، كانت الهدف الأول للمتطوعين في هذا

الميدان. ومن الميدان الاجتماعي انطلق العمل التطوعي إلى ميادين أخرى لا تقل عنه أهمية، حيث نجد هذا العمل في الميدان الصحي، وذلك في محاولة لتأمين الرعاية الصحية الأولية للمحتاجين، وهنا يبرز تطوع الأطباء والمرضى والمسعفين للتخفيف من آلام المرضى، وفي هذا الميدان يبرز دور كبير لجهاز الدفاع المدني أيضاً، هذا الجهاز الذي تظهر أهميته في حالات الطوارئ والخطر، حيث يتمتع العاملون فيه بمواصفات خاصة تتلاءم وطبيعة مهماتهم مثل: البنية القوية، والشجاعة والإقدام والاستعداد للتضحية، إضافة إلى ما يتمتعون به من إيثار وحب للآخرين، والاستعداد للعمل في جميع الأوقات، وتحت كل الظروف. ويعد الميدان التربوي التعليمي أيضاً من الميادين المهمة في مجال التطوع، فبعد تأمين الاحتياجات الأساسية للإنسان التي تكفل استمرار حياته؛ كالغذاء، والدواء، تبرز أهمية الإسهام في بناء فكرة عبر فتح آفاق العلم والمعرفة أمامه، وهنا يأتي دور العاملين في الحقل التربوي، والطلاب الذين يتطوع بعضهم لتعليم الأطفال والتلاميذ، أو كبار السن في دروس محو الأمية، ومثال على ذلك ما يقوم به الطلاب الجامعيون في برامج التعليم المساند، الذي يستهدف طلبة المدارس في تخصصات مختلفة؛ كالرياضيات، واللغة الإنجليزية، واللغة العربية، وغيرها من المواد التي يحتاج الطلبة فيها إلى برامج ودروس داعمة لهم توفر على ذويهم الوقت والمال. أما الميدان الرابع فهو ميدان العمل البيئي، والذي يعد عنواناً آخر للتطوع، وقد نشط كثيرون في السنوات الأخيرة في التطوع في هذا المجال، نظراً لتفاقم المشاكل البيئية، التي باتت تهدد العالم بكوارث خطيرة، وفي هذا الميدان ينطلق المتطوعون من إحساس بالمسؤولية تجاه الكرة الأرضية التي نعيش عليها، في محاولة لحفظ ثرواتها الطبيعية التي تكفل استمرار الحياة عليها.

وهنا تنشط حملات التوعية البيئية، لتعريف المجتمع بالطرق البسيطة والسلمية والتي تنطلق من المنزل؛ للتخفيف مثلاً من كمية النفايات، أو الإسهام في تدوير هذه النفايات، كما تنشط حملات تنظيف الشواطئ، والساحات، والحدائق العامة، والشوارع؛ للمحافظة على البيئة من التلوث. ومن المجالات الأخرى في العمل التطوعي، والتي لا يقل أهمية عن

المجالات السابقة مجال الدفاع عن حق الإنسان في حياة كريمة في أرضه، ووطنه، وحمايته من أي استغلال أو احتلال أو عدوان قد يهدد سلامته أو سلامة أرضه وبيته أو مستقبله، وفي هذا المجال يتجلى الربط بين مثلث اجتماعي حيوي ببناء، أركانه: المسؤولية المجتمعية، والبناء الوطني، وتعزيز قيم الانتماء للوطن من خلال المشاركة، والتطوع، والخدمة المجانية.

عزيزي الطالب، بعد هذا السرد في مجالات التطوع، وأنا على يقين أن هناك مجالات أكثر مما ذكر، دعنا نحاول سوياً تلخيص أهم مجالات العمل التطوعي في الآتي:

1. المجال الاجتماعي: ويتضمن: رعاية الطفولة، ورعاية المرأة، وإعادة تأهيل مدمني المخدرات، ورعاية الأحداث، ومكافحة التدخين، ورعاية المسنين، ومساعدة المشردين، ورعاية الأيتام، ومساعدة الأسر الفقيرة.

2. المجال التربوي والتعليمي: ويتضمن: محو الأمية، والتعليم المستمر، وبرامج صعوبات التعلم، وتقديم التعليم المنزلي للمتأخرين دراسياً وبطئياً التعلم .

3. الصحي: ويتضمن: الرعاية الصحية، وخدمة المرضى والترفيه عنهم، وتقديم الإرشاد النفسي والصحي للمحتاجين، وتقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة.

4. المجال البيئي: ويتضمن: الإرشاد البيئي، والعناية بالغابات، ومكافحة التصحر، والعناية بالشواطئ والمنتزهات، ومكافحة التلوث.

5. مجال الدفاع المدني: ويتضمن: المشاركة في أعمال الإغاثة، والإسهام مع رجال الإسعاف لتقديم العون لهم، والمشاركة في أوقات الكوارث الطبيعية.

فوائد العمل التطوعي

هناك جملة من الفوائد التي يتركها العمل التطوعي سواء على المتطوع نفسه أم على المجتمع، فعلى المستوى النفسي: فإن المتطوع يقدم جزءاً من

جهده ووقته، وأحياناً ماله، تلبية لاحتياجات الآخرين وخدمتهم، وهذا يشكل بالنسبة إليه مصدر راحة نفسية، ترتفع كلما تحققت أهداف التطوع، وتركت آثاراً إيجابية على الفئات التي يعمل من أجلها. ومن جانب آخر فإن العمل التطوعي يخفف من النظرة العدائية أو التشاؤمية لدى المتطوع تجاه الآخرين والحياة، ويمده بإحساس وشعور قوي بالأمل والتفاؤل، كما أن التطوع ينمي الشخصية ويوسع مداركها، ويزيد خبراتها ومعارفها، نظراً للدور التي يقوم بها المتطوع والخبرات والتجارب التي يمر بها. أما على المستوى الاجتماعي، فالعمل التطوعي يزيد من قدرة الإنسان على التفاعل والتواصل مع الآخرين، كما يحد من النزوع إلى الفردية، وينمي الحس الاجتماعي لدى الفرد المتطوع، ويسهم في جعل المجتمع أكثر اطمئناناً، وأكثر ثقة بأبنائه، كما يخفف من الشعور باليأس والإحباط، ويحد من النزعة المادية لدى أفرادهِ. ويتيح التطوع للإنسان تعلم مهارات جديدة، أو تحسين مهارات يمتلكها أصلاً، كما يمكنه من اختيار حقل قد يختاره فيما بعد للتخصص فيه، كذلك يتيح للإنسان تعرف مجتمعه عن كثب، والانخراط في قضاياهِ، وتعرف أناس يختلفون عنه في السن والقدرات والخبرات، مما يؤدي إلى تبادل هذه الخبرات، كما يساعد على إنشاء صداقات جديدة، وتنمية الثقة بالنفس، ويسهم في تطوير شعور الإنسان بقدرته على إحداث تغيير ما. وبالمجمل فإن العمل التطوعي، يعمل على صقل شخصية المتطوع، ويعظم من تقديره لذاته، بفعل الممارسات التطوعية التي يقوم بها، كما يعمل أيضاً على تعزيز الجانب الديني والوطني لديه بفضل المنطلقات التي ينبع منها العمل التطوعي، إضافة إلى ذلك فإن العمل التطوعي يعزز جوانب التخطيط والانضباط لدى المتطوعين، ويلبي حاجاتهم النفسية والاجتماعية، ويكسبهم خبرات متنوعة.

### 3:7 العمل التطوعي في فلسطين

بدأ العمل الاجتماعي التطوعي المنظم في فلسطين في بداية عشرينيات القرن الماضي، غارساً جذوراً عميقة في العمل الإنساني، وخاصة في الظروف العصيبة التي مرت بها فلسطين، فقد سقطت فلسطين في يد الاستعمار البريطاني عام 1921 م، ومنذ ذلك الوقت عرف الفلسطينيون

العمل التطوعي ومارسوه من خلال الجمعيات الخيرية: كاللجنة العليا للعمل التطوعي، واللجان الاجتماعية التطوعية على مختلف إنتماءاتها الفكرية والإيديولوجية، واللجان النسائية، ولجان الإغاثة الصحية، وغيرها. وبفعل الأحداث القاسية التي عاشها الشعب الفلسطيني، والدور المهم والحيوي الذي قامت به مؤسساته الجماهيرية والنقابية والحزبية في مواجهة هذه الظروف، كل هذا أدى إلى تعزيز مفهوم العمل التطوعي، والتقريب بين فئات الشعب على اختلاف ألوانها: الدينية، والمذهبية، والفكرية، والسياسية، والاجتماعية، وبذا ترسخ مفهوم الانتماء والولاء للمجتمع الفلسطيني بشكل عام، وشكل ذلك اللبنة الأساسية للعمل التطوعي، الذي نما وازدهر ونمت معه المؤسسات التطوعية.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على بدايات العمل التطوعي في فلسطين.
- تتعرف على اسباب تراجع العمل التطوعي في فلسطين.

بدايات العمل التطوعي في فلسطين

من بديهيات القول أن المرأة الفلسطينية شاركت في الأعمال التطوعية منذ بدايتها، فكان لها دورها المميز، وبالأذات بعد عام 1921م، عندما اتخذ التطوع شكلاً أكثر تنظيماً من خلال العديد من الممارسات والأنشطة التطوعية، التي تضمنت الجانب الاجتماعي، والتربوي، والصحي، والإيوائي، واتسعت دائرة الأعمال التطوعية في أعقاب المؤتمر النسائي الفلسطيني الذي عقد في مدينة القدس عام 1929م، الذي حضره عدد كبير من السيدات من مختلف أنحاء فلسطين، وكان من أهم قراراته ضرورة تأسيس الجمعيات التطوعية النسائية وتشكيلها في مختلف المدن الفلسطينية. وامتد عطاء المرأة الفلسطينية بشاركتها للمرأة العربية، عندما عقد المؤتمر النسائي العربي في القاهرة بدعوة من السيدة هدى شعراوي، بناءً على طلب من اللجنة النسائية الفلسطينية، حيث خرج المؤتمر بعدة توصيات أهمها ضرورة تأسيس جمعيات خيرية عربية في مختلف المدن العربية. وكان لهذه الجمعيات الخيرية الدور الحيوي في إضراب عام

1936م، وفي كل الأحداث التاريخية والسياسية التي مرّ بها الشعب الفلسطيني. وفي أعقاب حرب 1948م، واستجابة للظروف العصيبة التي ألمت بالشعب الفلسطيني من تشريد، وتهجير، وتجويع، كان على القطاع التطوعي أن يعتمد على ما يتوافر له من إمكانيات، وتحمل العبء الأكبر في سد احتياجات الأسر المنكوبة، واللاجئة، والمشردة، دون أن يضع في حساباته توقع أي تعاون أو دعم من الجهات الرسمية، فأنشئت عام 1958م ثلاثة اتحادات للجمعيات الخيرية، لتقديم الخدمات الاجتماعية؛ كالخدمات الطبية المختلفة، والخدمات التعليمية والمهنية، وخدمات رعاية المعوقين والمسنين. وفي عام 1980م تم انتخاب أول هيئة للجنة العليا للعمل التطوعي في الضفة الغربية وقطاع غزة، التي ضمت أثناء تأسيسها 37 لجنة، مثلت 1200 متطوع، وبعد عام واحد فقط أصبحت تضم 76 لجنة عمل، وتمثل 3500 متطوع، وتفيد الإحصائيات أنها في ذلك العام استطاعت تنفيذ 31500 يوم عمل تطوعي في القرى والمخيمات والمدن في الأراضي الفلسطينية المحتلة.

لقد تميز العمل التطوعي في الأراضي الفلسطينية تاريخياً باعتماده على مبادرات منظمات المجتمع المدني، وكان للمنظمات غير الحكومية الفلسطينية دوران أساسيان هما:

مقاومة الاحتلال الإسرائيلي من جهة، ودعم المواطنين وحمايتهم من قسوة الاحتلال وسياساته التدميرية على كافة الأصعدة من جهة أخرى، وقد نشأت هذه المؤسسات في محاولات عقلانية من الفلسطينيين لتلبية احتياجات الشعب الفلسطيني في ظل غياب حكومة وطنية، وبالرغم من ملاحقة سلطات الاحتلال لهذه المؤسسات إلا أن نشوءها أدى إلى ثروة مجتمعية فريدة في تشعبها ونشاطها وتخطيها للحدود المعتادة لمثل هذه المنظمات غير الحكومية، وبالإجمال فقد أدت هذه المؤسسات دوراً مهماً وحيوياً في ظل غياب الدولة الوطنية.

اسباب تراجع العمل التطوعي في فلسطين وسبل تفعيله



عزيزي الطالب، في السنوات السابقة، وبالرغم من المد الجماهيري للعدد الأكبر من منظمات المجتمع المدني الفلسطيني، إلا أن هناك تراجعاً ملحوظاً في عدد المنتسبين إليها، وفي محدودية التواصل بينها وبين الجمهور، خاصةً في مجال تحديد الأولويات، والإسهام في صنع القرار، والمشاركة في التنفيذ، وتراجعت المشاركة التطوعية في هذه المنظمات وانحصرت في عضوية مجالس الإدارة والجمعيات العمومية. وتشير بعض الدراسات الفلسطينية إلى أن العمل التطوعي في فلسطين تراجع بدرجة كبيرة، وأن هذا التراجع يعود إلى تراجع القيم الإيجابية في المجتمع، وعدم اهتمام مؤسسات التنشئة الاجتماعية، على اختلافها، بتعميق هذه القيم لدى الأبناء، كما أن الظروف الاقتصادية السائدة، وضعف الموارد المالية للمنظمات التطوعية، وبعض الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع، كالتقليل من شأن الشباب، والتمييز بين الرجل والمرأة كلها عوامل سلبية أدت إلى تراجع العمل التطوعي، بالإضافة إلى ضعف الوعي بمفهوم المشاركة في العمل التطوعي وفوائد هذه المشاركة، وهذا ناجم عن عدم الاهتمام بالعمل التطوعي كقيمة اجتماعية، وإنسانية إيجابية، يجب المحافظة عليها وتجذيرها مجتمعياً. وأرجعت دراسات أخرى أسباب هذا التراجع إلى تراجع دور الأحزاب السياسية في الحياة اليومية للشعب الفلسطيني، والتي استخدمت العمل التطوعي شكلاً من أشكال التعبئة الوطنية والمقاومة، إضافة إلى الفهم الخاطئ للتطوع، ومن الأسباب أيضاً غياب قيم المشاركة، وروح الجماعة، والعمل ضمن فريق، والنزوع إلى الفردية، إلى جانب غياب روح التطوع عند الكثيرين، والشعور بالاغتراب عن الواقع الحالي، وغياب الحوافز التشجيعية، وضعف التنسيق بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات الأهلية. وبالرغم مما ذكر من أسباب أدت إلى تراجع العمل التطوعي في فلسطين، إلا أنه يمكن إعادة تفعيله وجعله سلوكاً يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالشباب، وذلك من خلال:

1. تنشئة الأبناء تنشئة اجتماعية سليمة، بقيام مؤسسات التنشئة المختلفة بدورها في غرس قيم التضحية، والإيثار، وروح العمل الجماعي في نفوس الناشئة منذ مراحل الطفولة المبكرة.

2. تضمين البرامج الدراسية بعض المقررات التي تركز على مفاهيم العمل التطوعي وأهميته، ودوره التنموي مقترناً ببرامج تطبيقية؛ مما يثبت هذه القيمة في نفوس الشباب.

3. دعم المؤسسات والهيئات التي تعمل في مجال العمل التطوعي: مادياً، ومعنوياً، بما يمكنها من تأدية رسالتها وزيادة خدماتها.

4. إقامة دورات تدريبية للعاملين في الهيئات والمؤسسات التطوعية وإكسابهم الخبرات والمهارات المناسبة، مما يحسن من كفاياتهم، ويطلعهم على تجارب الآخرين في هذا المجال.

5. التركيز في الأنشطة التطوعية على البرامج والمشروعات التي ترتبط بإشباع الاحتياجات الأساسية للمواطنين، الأمر الذي يسهم في زيادة الإقبال على المشاركة في هذه البرامج.

6. مطالبة وسائل الإعلام المختلفة بدور أكثر تأثيراً في التعريف بماهية العمل التطوعي وحاجة المجتمع إليه، وتبصير المجتمع بأهميته ودوره في عملية التنمية، وإبراز دور العاملين في هذا المجال بطريقة تكسبهم الاحترام الذاتي واحترام الآخرين.

7. استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنسيق العمل التطوعي بين الجهات التي تقدم الخدمات، وإعطاء بيانات دقيقة عن حجم العمل التطوعي الأهم للمجتمع واتجاهاته وحاجاته.

#### 4:7 الشباب والعمل التطوعي

يعتمد العمل التطوعي على عدة عوامل لنجاحه، ومن أهم هذه العوامل المورد البشري، فكلما كان المورد البشري متحمساً للقضايا الاجتماعية، ومدرّكاً لأبعاد العمل التطوعي، أتى العمل الاجتماعي بنتائج إيجابية وحقيقية .

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على دور الشباب بالعمل التطوعي.
- تتعرف على اسباب عزوف الشباب عن العمل التطوعي.

### دور الشباب والعمل التطوعي

أتى العمل الاجتماعي بنتائج إيجابية وحقيقية. وانطلاقاً من العلاقة التي تربط العمل التطوعي بالموارد البشري، وبما أن عماد المورد البشري الممارس للعمل التطوعي هم شريحة الشباب، خاصة في المجتمعات الفتية، فإن حماس الشباب وانتماءهم لمجتمعهم كفيلاً بدعم هذا العمل والرقى بمستواه ومضمونه، فضلاً عن أن العمل التطوعي سيراكـم خبرات الشباب وقدراتهم ومهاراتهم، والتي سيكونون بأمر الحاجة لها خاصة في مرحلة تكوينهم، ومرحلة ممارستهم لحياتهم العملية، وعليه تكمن أهمية العمل الاجتماعي التطوعي للشباب في الآتي:

1. تعزيز انتماء الشباب ومشاركتهم في قضايا مجتمعهم.
2. تنمية قدرات الشباب ومهاراتهم الشخصية والعلمية والعملية.
3. إتاحة الفرصة لهم لتعرف الثغرات التي تسود نظام الخدمات في المجتمع.
4. التعبير عن آرائهم وأفكارهم في القضايا العامة التي تهم المجتمع.
5. تأدية الخدمات بأنفسهم، وحل المشاكل بجهدهم الشخصي.
6. المشاركة في تحديد أولويات المجتمع، وفي اتخاذ القرارات.

أما على صعيد الشباب من طلبة الجامعات فإن مشاركتهم في العمل التطوعي، وتفاعلهم مع مجتمعاتهم المحلية، يمثل بعداً مهماً في ربط الجامعة ومخرجاتها التعليمية باحتياجات المجتمع ومشكلاته، كما يفتح العمل التطوعي آفاقاً واسعة أمامهم لاستكشاف مجتمعاتهم بعيداً عن أسوار الجامعة وبرامجها النظرية. وتطبق العديد من الجامعات نظام التعليم التطوعي (Student Volunteerism)، حيث تجد هذه البرامج تفاعلاً وتقديراً من المجتمعات المحلية. وتقوم الوحدات المعنية بالتطوع في الجامعة بالجوانب الآتية:

1. دراسة احتياجات العمل التطوعي في المجتمع المحلي.
  2. التنسيق مع مؤسسات المجتمع الراغبة في استقبال الطلاب، وفي تطوير البرامج المناسبة.
  3. التنسيق مع الوحدات والأقسام الأكاديمية لتشجيع برامج العمل التطوعي.
- ويتضمن البرنامج الأكاديمي للطلاب الجامعي ساعات محددة تحسب على أنها أعمال تطوعية في المجتمع، وتدرج ضمن الساعات المعتمدة للبرنامج الأكاديمي، والمحصلة النهائية لتطبيق هذا البرنامج تقود إلى ما يأتي:
1. زيادة التفاعل والتعاون بين الجامعة والمجتمع المحلي.
  2. ربط البرامج الأكاديمية الجامعية باحتياجات المجتمع.
  3. زيادة خبرة الطالب العملية، وتنمية مهاراته: الاجتماعية، والعلمية، والتطبيقية.

#### عزوف الشباب عن العمل التطوعي

عزيزي الطالب، بالرغم مما يتسم به العمل التطوعي من أهمية بالغة في تنمية المجتمعات، وتنمية قدرات الأفراد، إلا أن نسبة ضئيلة من الأفراد هم الذين يمارسونه، فهناك عزوف من أفراد المجتمع، وبخاصة الشباب منهم، عن المشاركة في العمل التطوعي، بالرغم من أن الشباب يتمتع بمستوى عالٍ من الثقافة والفكر والانتماء، وهذا ما يثير التساؤل عن الأسباب المؤدية إلى عزوفهم عن المشاركة في العمل التطوعي، والتي يمكن إجمالها في الآتي:

1. الظروف الاقتصادية الصعبة، وضعف الموارد المالية للمنظمات التطوعية.
2. الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع، والتي تقلل من شأن الشباب وتميز بين الرجل والمرأة.
3. ضعف الوعي بمفهوم المشاركة في العمل الاجتماعي التطوعي، وفوائد هذه المشاركة.

4. قلة التعريف بالبرامج والنشاطات التطوعية التي تنفذها المؤسسات الحكومية والأهلية.
5. عدم السماح للشباب بالمشاركة في اتخاذ القرارات داخل هذه المنظمات.
6. قلة البرامج التدريبية الخاصة بتكوين جيل جديد من المتطوعين، وصقل مهاراتهم.
7. قلة تشجيع العمل التطوعي.

#### عزوف الشباب عن العمل التطوعي

ومن أجل دفع الشباب للمشاركة في المجهودات التطوعية لا بد من تحفيزهم، وإثارة همهم للمشاركة الفاعلة والدائمة في الأعمال التطوعية، سواء على مستوى مجتمعاتهم المحلية أو على المستوى الوطني والإقليمي، وهذا يتطلب رفع مستوى الوعي لديهم، وتعريفهم بدور العمل التطوعي وأهميته، سواء أكان العمل على المستوى الفردي، أم الجماعي، أم المجتمعي بشكل عام، وهذا يتحقق من خلال:

1. إتاحة الفرصة أمام الشباب للتطوع، وعدم احتكار فئة أو مجموعة معينة العمل التطوعي.
2. تكريم المتطوعين من الشباب، ووضع برنامج امتيازات وحوافز لهم.
3. تشجيع العمل التطوعي في صفوف الشباب، مهما كان حجمه، أو شكله، أو نوعه.
4. تطوير القوانين والتشريعات النازمة للعمل التطوعي بما يكفل إيجاد فرص حقيقية لمشاركة الشباب في اتخاذ القرارات المتصلة بالعمل الاجتماعي.
5. إنشاء اتحاد خاص بالمتطوعين يشرف على تدريبهم، وتوزيع المهام عليهم، وينظم طاقاتهم.
6. تشجيع الشباب بإيجاد مشاريع خاصة بهم تهدف إلى تنمية روح الانتماء والمبادرة لديهم.

7. قيام المدرسة والجامعة والمؤسسة الدينية بدور أكبر في حث الشباب على التطوع خاصة في العطل الصيفية.

8. ممارسة وسائل الإعلام دوراً أكبر في دعوة المواطنين إلى العمل التطوعي، والتعريف بالأنشطة التطوعية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية والجمعيات.

#### 5: معوقات العمل التطوعي

تواجه برامج العمل التطوعي في العالم العربي العديد من الصعوبات والعقبات التي تحد من توسعها وانتشارها، كما تؤدي هذه المعوقات إلى تقليص أعداد المؤسسات التطوعية وعدد الملتحقين بها.

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

■ تتعرف على معوقات العمل التطوعي.

#### معوقات العمل التطوعي

##### 1. المعوقات في البعد الثقافي الاجتماعي

يعد البعد الثقافي القيمي عاملاً مؤثراً في العمل التطوعي، لما للمنظومة الثقافية والقيمية من تأثير في الدوافع والأسباب التي يحملها الأفراد. وتسهم بعض الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع في تقليص مشاركة الشباب في العمل التطوعي؛ كالتقليل من أهميتهم الاجتماعية، ومن دورهم في بناء المجتمع، وكذلك ضعف وعي الشباب بمفهوم العمل التطوعي وفوائده. كما أن هناك أسباباً تتحمل مسؤوليتها المؤسسات الحكومية والأهلية، وتتمثل في قلة التعريف بالبرامج والأنشطة التطوعية، أو عدم السماح للشباب بالمشاركة في صنع القرار داخل مؤسسات العمل التطوعي، وقلة تشجيع العمل التطوعي، وعدم الاهتمام به، أو النظر إليه بوصفه عملاً هامشياً.

##### 2. المعوقات في البعد التنظيمي القانوني

تشكل الأبعاد التنظيمية والقانونية إحدى العقبات الرئيسية في مجال تطوير العمل التطوعي، ذلك أن عدم توافر التشريعات والأنظمة واللوائح التي توفر الإطار القانوني لعمل المنظمات التطوعية، ومجال عملها، وطرق إشهارها، يجعل من تأسيس المنظمات التطوعية أمراً بالغ الصعوبة. وبالرغم من أن الوعي بالعمل التطوعي وأهميته للفرد والمجتمع أخذ في التنامي، إلا أن التنظيمات واللوائح لا تتواءم مع الحاجات الفعلية لتطوير العمل بالصورة المناسبة. وتعاني برامج التطوع قلة التنسيق والتكامل بين المؤسسات العاملة في مجال التطوع من ناحية، وانخفاض مستوى التعاون بين تلك الجهات والقطاعات الرسمية من ناحية أخرى. إن تفعيل الأطر التنظيمية للعمل التطوعي، وتسهيل إجراءاته، يمثل إحدى الركائز الأساسية لتطوير العمل التطوعي وتشجيع ممارساته، كما أن تسهيل إجراءات العمل الإدارية، والتخفيف من القيود البيروقراطية الحالية يساهم في إنجاح العمل التطوعي، وتطويره.

### 3. المعوقات في البعد الاقتصادي السياسي

تبنت أغلب البلدان العربية مفهوم دولة «الرعاية الاجتماعية»، حيث تتولى الدولة توفير أغلب الخدمات الصحية، والتعليمية، والخدمية لمواطنيها. وقد أسهمت الطفرة الاقتصادية الناتجة عن ارتفاع عائدات النفط في دول الخليج العربي في ارتفاع مواردها المالية، مما عزز من قيام الدولة ببرامج الرعاية الاجتماعية، وأدى إلى عدم اهتمام الأفراد ومؤسسات المجتمع المدني بتطوير برامج ومؤسسات تعنى بمجالات التطوع. وعلى النطاق الفردي يؤدي العامل الاقتصادي السيء دوراً مهماً في الحد من مشاركة الأفراد في العمل التطوعي، إذ إن ضعف الدخل الاقتصادي للأفراد، يجعلهم ينصرفون عن أعمال التطوع إلى الأعمال التي تدر عليهم ربحاً يساعدهم على قضاء حاجياتهم الأساسية. وبالرغم من التفاوت الاقتصادي، ومعدلات الدخل القومي للدول العربية، إلا أن غالبية الأنظمة السياسية العربية ظلت غير متحمسة في العقود الثلاثة الماضية لتطوير برامج العمل التطوعي، وذلك لتخوف الأنظمة السياسية من تجذر دور الشباب في المجتمع، وتطور هذا الدور، بحيث يتدخل في الجوانب الاجتماعية المختلفة من سياسية،

واقتصادية، واجتماعية، وتشير التجارب الدولية إلى أن كثيراً من المؤسسات التطوعية تركزت أهدافها وبرامجها في نقد الواقع السياسي أو الاقتصادي وإصلاحهما، كما تشير أدبيات العمل التطوعي؛ إلى أن المشاركة السياسية، والتطوع في الحملات الانتخابية للمرشحين، ودعم بعض البرامج السياسية والاجتماعية ذات الصلة بحقوق الإنسان والحريات العامة، والحقوق المدنية، تأتي على رأس الأولويات والمجالات التي تستهوي المتطوعين، وتحظى بمشاركة شعبية واسعة، ومن فئات اجتماعية مختلفة تمثل أعماراً متفاوتة.

#### 4. المعوقات في البعد الإعلامي

أسهم غياب الدور الإعلامي عن التوعية بأهمية التطوع وبمؤسساته وبالأدوار التي يمكن أن يقدمها للمجتمع في قلة الإقبال على التطوع. وقد أسهمت الأبعاد الثقافية والتنظيمية والاقتصادية والمجتمعية السابق ذكرها في عدم تفاعل وسائل الإعلام مع برامج التطوع. وساعدت عدة عوامل على عدم اهتمام وسائل الإعلام بالعمل التطوعي لعل من أبرزها:

1. عدم ترسخ ثقافة التطوع في المجتمع.
2. قلة البرامج والفعاليات الخاصة بالتطوع مما يحد من تفاعل وسائل الإعلام.
3. قلة مصادر المعلومات عن برامج التطوع ومجالاته، وندرة قواعد البيانات والإحصائيات التي تدلل على حجم العمل التطوعي وبرامجه، مما يضع صعوبات جمة أمام وسائل الإعلام لصياغة مواد إعلامية إخبارية عن التطوع ومجالاته.

#### 7:6 العمل التطوعي من منظور عالمي

في بداية ثمانينيات القرن الماضي، بدأ التفكير في توظيف المنظمات التطوعية الخاصة للعمل في مشاريع التنمية في الدول النامية. وفي التسعينيات بدأ التوسع بشكل واضح في مفهوم العمل التطوعي إذ شمل



مفاهيم وأبعاد سياسية أهمها مفهوم المشاركة السياسية والحكم الرشيد، فمثلاً، تبنت الأمم المتحدة مفهوم الحكم الرشيد بركائزه الثلاث وهي: الدولة، والقطاع الخاص، والمنظمات غير الحكومية، والتي أطلق عليها اسم القطاع الثالث تعبيراً عن مدى أهميتها في المجتمع .

في نهاية هذا الموضوع ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على وسائل العمل التطوعي.
- تتعرف على برنامج متطوعي الامم المتحدة.
- توضح المقصود بالسنة الدولية للمتطوعين.
- تناقش اهداف السنة الدولية للمتطوعين .

### وسائل العمل التطوعي

من الحقائق الثابتة أن المجتمع بكل جوانبه :الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والثقافية، وقيمه الأخلاقية، والروحية، كل لا يتجزأ إلا في التجريد العلمي .هذه الحقيقة تتبع وتقوم على أساس أن الإنسان بوصفه الخلية الحية للمجتمع كل لا يتجزأ .ولذلك فإن العمل التطوعي يجب أن لا ينحصر في جوانب محدودة للمجتمع والإنسان، بل يجب أن يتسع ليشمل كل المجتمع وكل الإنسان وحقوقه الأساسية في الحياة، والسلام، والحرية، وليشمل حقوقه الاجتماعية من :مأكل، ومشرب، ومسكن، وملبس، وصحة، وتعليم، وحقوق اقتصادية أهمها الحق في العمل والأجر، والراحة والعطلات، وليشمل كذلك حقوقه السياسية والمدنية كافة، بما فيها الحق في المساواة أمام القانون، وحق التنمية .إن العمل التطوعي بهذه الأهداف الواسعة يتعدى المفهوم التقليدي الخيري، فلا ينحصر في مساعدة المجموعات الخاصة المستضعفة، مثل :المعوقين، والأيتام، والأرامل والمشردين، وفي محاربة الفقر فقط، بل لا بد من الاستفادة من التقنية الحديثة في مجالات الإعلام ( الفضائيات ) وشبكات الاتصالات، وغيرها من وسائل الإعلام، حتى نشكل مفهوماً واسعاً موحداً للتطوع يعكس وجهة النظر العربية، ويبرز خصوصية مجتمعاتنا، وعقائدنا، وعاداتنا السمحة،

ويكون لنا المرجع الأساس للعمل من خلاله. وحتى نحقق الهدف من العمل التطوعي، ولتمكين المجموعات المستهدفة في النشاط: الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والثقافية، والمعنوية أيضاً، يجب أن توظف وسائل العمل التطوعي الآتية وبصفة متكاملة:

1. ضرورة تقديم الخدمات لتلبية الاحتياجات الأساسية من خارج المجتمعات المحلية المعنية كما في حالة الإغاثة والنزوح.

2. بناء القدرات البشرية المهنية والفنية، والقدرات في إدارة الأعمال، وإدارة العمل التطوعي، والمشاركة السياسية (تكثيف التدريب).

3. بناء تنظيمات المجموعات المستهدفة لتخرج من دائرة الوصاية ولتتحدث بنفسها عن واقعها، واحتياجاتها، ومطالبها، عبر مؤسساتها المستقلة.

4. توجيه البحث العلمي لخدمة أهداف العمل التطوعي والمجموعات المستهدفة بصورة علمية.

5. المناصرة والتشبيك بين منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص للتأثير في متخذي القرار في الدولة، لتبني قرارات وتشريعات لتمكين المجموعات المستهدفة والدفاع عن حقوقها: السياسية، والمدنية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية.

برنامج متطوعي الأمم المتحدة

أنشأت الجمعية العامة للأمم المتحدة برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين في عام 1970م، وعدته جهازاً مساعداً لها، وليكون الذراع التطوعي لمنظومة الأمم المتحدة، بالإضافة إلى كونه مشروعاً تطوعياً متعدد الأطراف، يهدف إلى تشجيع الإسهامات التطوعية في مجالات التنمية المختلفة، وخاصة التنمية التي تركز على المجتمع المحلي، كما يسعى البرنامج إلى التأثير السياسي بغرض التوصل إلى نتائج مستدامة، والبرنامج مسؤول أمام المجلس التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ويعمل من خلال مكاتبه

الميدانية في كل أنحاء العالم. يعمل في البرنامج عدد كبير من المتطوعين سنوياً، ويتميزون بمستويات رفيعة من المؤهلات والخبرة وحافز العطاء للآخرين، وينتمون لأكثر من 140 جنسية، يعملون في البلدان النامية وبلدان «الانتقال» كأخصائيين متطوعين وعمال ميدانيين، وكمطوعين وطنيين في برامج الأمم المتحدة في بلدانهم. وهم يعملون في مجال التعاون الفني والتقني من أجل التنمية، وفي دعم مبادرات المجتمعات المحلية، وأعمال الإغاثة الإنسانية، والتعمير، كذلك يدعمون أعمال الأمم المتحدة في مجال السلام، والانتخابات، وحقوق الإنسان، بالإضافة إلى ذلك يقدم برنامج متطوعي الأمم المتحدة (موارد الأمم للمشورة الدولية القصيرة الأجل – UNISTAR المستشارين للقطاعين: الخاص، والعام، وذلك لتمكين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي من نقل التكنولوجيا من خلال المغتربين لمساعدة بلدانهم الأصلية TOKTEN. يحتفظ برنامج متطوعي الأمم المتحدة بجدول للمتخصصين يغطي 115 فئة مهنية في مختلف المجالات، وتبرز من بينها الزراعة، والصحة، والتربية، والشؤون الاجتماعية، والتدريب المهني، والصناعة، والسكان، والاتصالات/الإعلام، وتقنية المعلومات.

ويرد في جانب آخر، صور أعمال الإغاثة الإنسانية، والسلام، والانتخابات، والتي تندرج تحت فئة المساعدات الإنسانية المباشرة. وانعكاساً للالتزام المتطوعين وتضحياتهم من أجل الشعوب والمجتمعات في أرجاء المعمورة، فإن كثيراً منهم يعملون في بلدان ومناطق ريفية نائية، ويشمل هذا العمال الميدانيين كذلك، والذين يعملون على المستوى القاعدي في برامج التنمية المشتركة ومشاريع التبادل الحرفي ومتطوعي البيئة، ولا يطبق نهج التركيز المحلي على الاهتمامات التقليدية فقط مثل: إنتاج الأغذية أو الصحة المحلية، بل ينتقل إلى دور المرأة الحضرية والريفية معاً في التنمية، بالإضافة إلى احتواء المرض بجميع أنواعه، وإدارة الموارد البيئية المحلية، ومكافحة الفقر الحضري. ويسعى العمال الميدانيون لبرنامج متطوعي الأمم المتحدة للاستناد إلى المعرفة الأصلية بالمجتمعات، وتسهيل المبادرة المحلية، وتبادل الخبرات. يعمل البرنامج بالمشاركة مع الحكومات،

ووكالات الأمم المتحدة، وبنوك التنمية والمنظمات غير الحكومية، ومنظمات المجتمعات المحلية.

### السنة الدولية للمتطوعين

ظهرت فكرة السنة الدولية للمتطوعين للوجود إثر دخول العالم في القرن الحادي والعشرين، لتيسير إسهامات المتطوعين والاعتراف بإنجازاتهم في خضم مشاورات جرت بين العديد من المنظمات الدولية غير الحكومية في مطلع تسعينيات القرن الماضي. إن الأساس الذي بنيت عليه السنة الدولية للمتطوعين سنة 2001م هو أن الخدمة التطوعية أصبحت مطلوبة -بصورة غير مسبوقة - لمعالجة مجالات ذات أهمية أولية في ساحات اجتماعية، واقتصادية، وثقافية، وإنسانية، وفي إفشاء السلام العالمي، كما أن هناك حاجة ماسة لزيادة عدد الأفراد لتقديم خدماتهم التطوعية، وذلك يتطلب اعترافاً وتيسيراً أكثر للعمل التطوعي، وترويجاً أكبر لمثل هذه الخدمات، بتقديم نماذج لأحسن المبادرات، والمجهودات المنسقة لدى المتطوعين . إضافة إلى أن شعوراً قوياً قد تشكل بأن تعيين سنة دولية للمتطوعين من الجمعية العمومية للأمم المتحدة، يؤسس بنية مهمة، وجوياً أكثر ملائمة للنمو والاستفادة من المشاركات التطوعية.

### أهداف السنة الدولية للمتطوعين

تتلخص الأهداف العامة للسنة الدولية للمتطوعين على النحو الآتي:

- الاعتراف المتزايد بأهمية التطوع، والاحتفاء بالمتطوعين، وتحفيزهم مادياً ومعنوياً.
- التيسير العام الدولي للتطوع، وذلك لعدة سبل مثل: ضمان التأمين الاجتماعي للمتطوعين، وعدّ الخدمة التطوعية بديلاً للخدمة العسكرية مثلاً، إضافة إلى توفير مستلزمات العمل من أجهزة، ومعدات.
- دعم العمل التطوعي إعلامياً، ونشر قصص العمل، وتعميم نجاحاته.

■ الترويج لدور التطوع في عملية التنمية الاجتماعية، وخلق رأي عام إيجابي حوله.

■ ربط العمل التطوعي، وأثره في المجتمع، وتفاعل الفئات العاملة فيه، برسالة المسؤولية المجتمعية، وإظهار العمل التطوعي بوصفه منحى من مناحي المسؤولية الاجتماعية، وركناً أساسياً من أركانها.

### 8:1 مفهوم المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

إن الوقوف على المفاهيم الأساسية ضرورة علمية، حيث يمثل المفهوم خلاصة الأفكار، والنظريات، والفلسفات المعرفية، وأحياناً نتائج خبرات العمل، وخلاصة تجارب في النسق المعرفي الذي يعود إليه وتنتهي إلى بنائه الفكري. ولذلك فإن تحليل المفاهيم الأساسية يعدّ المدخل الأول لتفكيك الموضوع بشكل يسمح بتشخيص وضعيته، ومعرفة مبادئه ومداخله. وقد كثرت في الأعوام الأخيرة الدراسات الخاصة بالمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص، مما أثرى هذا المفهوم بشكل واسع، وأدى إلى ترسيخ المسؤولية المجتمعية: ثقافة، وقناعة، وتطبيقاً في كبريات منظمات الأعمال، لذلك أدعوك، عزيزي الطالب، إلى التمحيص والتدقيق في المفاهيم والعناصر التالية للمسؤولية المجتمعية، للخروج بتعريف للمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص يتناسب وثقافتنا العربية.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على مفهوم المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.
- تتعرف على الجذور التاريخية للمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.

■ تحدد ابعاد المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص وعناصرها.

■ تتعرف على انواع المؤسسات المعنية بالمسؤولية المجتمعية.

### المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

تعددت مفاهيم المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص، وكلها تدور حول معنى واحد، وهو تحمّل القطاع الخاص لمسؤوليته تجاه أصحاب المصالح

من حملة الأسهم (المالكين) والمستهلكين، والعملاء، والموردين،  
والعاملين، والبيئة، والمجتمع.

- وتعني المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص حسب البنك الدولي:  
«التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمشاركة- بدوافع ذاتية- في التنمية  
المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم، والمجتمع المحلي،  
لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة، ويخدم التنمية في آن  
واحد.»

- وقد حدّد مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة مفهوم المسؤولية  
المجتمعية في القطاع الخاص على أنه «الالتزام المستمر من المؤسسات  
بالتصرف أخلاقياً، والإسهام في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على  
تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى  
المجتمع المحلي والمجتمع ككل، وحسب المجلس الاقتصادي والاجتماعي  
الهولندي فإن المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص تتضمن عنصرين  
هما:

- حجم تركيز الشركة (المؤسسة) على إسهامها في رفاه المجتمع في المدى  
الطويل.
- وجود علاقة بين المؤسسة وأصحاب المصالح فيها والمجتمع بشكل عام،  
بمعنى أن تدمج المسؤولية المجتمعية في رسالة المنظمة، ورؤيتها،  
وفلسفتها، وثقافتها.

الجذور التاريخية للمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

## الجدور التاريخية للمسؤولية المجتمعية



### 8:2 أهمية المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

في ظل تزايد الاهتمام بمفهوم المسؤولية المجتمعية، يثور التساؤل عن الأسباب التي تشجع المؤسسات على الالتزام بهذه المسؤولية، خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية، وتعارضها مع هدف تعظيم الربح الناتج عن زيادة الإنفاق.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

تتعرف على أهمية المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.

هناك اتفاق عام بكون المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تمثل عملية مهمة ومفيدة لها في علاقتها مع مجتمعاتها، لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية المجتمعية، حسب ما أشارت إليه التجارب الدولية، تحقيق مزايا عدة للمؤسسة تؤدي في مجملها إلى زيادة المردود وأهم هذه المزايا هي:

- تحسين سمعة المؤسسة وصورتها في المجتمع، وبخاصة لدى العملاء والعاملين.

- تحسين مناخ العمل، وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة، وهذا يحد من الصراع بين الإدارة والعاملين، ويزيد من ولاء العاملين وانتمائهم، مما يعمل على زيادة في الإنتاج والربح.
- دعم أفراد المجتمع لأهداف المؤسسة ونشاطاتها التنموية، والإسهام في الوصول إلى أهدافها، بما في ذلك أهدافها، الربحية.
- استقطاب الكفاءات البشرية، حيث يمثل التزام المؤسسة بمسؤوليتها المجتمعية عنصر جذب امام العناصر البشرية المتميزة، خاصة للشركات التي تعمل في مجالات متخصصة، وتستخدم تكنولوجيا حديثة.
- بناء علاقات قوية مع الحكومات، مما يساعد على حل المشكلات، أو النزاعات القانونية، التي قد تتعرض لها المؤسسات في أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي.
- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر في القرار الائتماني للبنوك، حيث يتم ترتيب الشركات العالمية وفقاً لدرجة مراعاتها للأبعاد المجتمعية، وللاعتبارات البيئية في أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي والمادي والأداء المتطور من جراء تبنيتها لهذه المسؤولية.

### 8:3 اتجاهات نشر المسؤولية المجتمعية

في ظل تزايد الاهتمام بمفهوم المسؤولية المجتمعية، يثور التساؤل عن الأسباب التي تشجع المؤسسات على الالتزام بهذه المسؤولية، خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية، وتعارضها مع هدف تعظيم الربح الناتج عن زيادة الإنفاق. بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- تتعرف على اتجاهات نشر المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.

#### اتجاهات نشر المسؤولية المجتمعية

يمكن نشر المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص من خلال ثلاثة اتجاهات هي:



## 1. الإسهام في العمل الاجتماعي التطوعي

يلقى هذا المجال اهتماماً كبيراً خاصة في الدول حديثة العهد نسبياً بتطبيق المسؤولية المجتمعية، ويتضمن هذا الاتجاه الهبات الخيرية، وبرامج التطوع، والاستثمارات المجتمعية طويلة الأمد في الصحة والتعليم، أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي. ووفقاً لهذا الاتجاه يلتزم عدد من الشركات متعددة الجنسيات بالتبرع بنسبة 1% من أرباحها السنوية قبل الضرائب لخدمة القضايا المجتمعية، كما تقوم تلك الشركات بإنشاء مؤسسات وقفية بمبالغ كبيرة، وتقوم بتقديم منح للمنظمات الدولية لتنفيذ برامجها التي تعمل بها في الدول النامية.

## 2. العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة

تستطيع أي مؤسسة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها تحسين ظروفهم وأوضاعهم وتعظيم فرصهم في التنمية المهنية، كما تستطيع تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة، وتستطيع المؤسسات أن تكفل صدق الاتصال مع عملائها، كما تضمن سهولة الاتصال أيضاً، من خلال تأثيراتها غير المباشرة عبر سلسلة القيمة، ومواثيق الشرف في تدبير الاحتياجات وبرامج بناء القدرات، وتستطيع المؤسسات مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي، وكل هذه الإجراءات عزيزي الطالب، صور تتجلى فيها المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، وتترك أثرها في داخل المؤسسة، وفي محيطها.

## 3. حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي

على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية المجتمعية للشركات الرؤية، وتهيئ المناخ العام الذي يمكّن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين متطلبات احتياجاتهم، وزيادة أرباح المؤسسة، والمبادئ الإنسانية التي تحكم العاملين، وعلاقتهم بأصحاب العمل. أما على الصعيد الخارجي فإن كثيراً من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين، يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع، ويؤيدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات.

الموقف القانوني من المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص  
يتحدد الموقف القانوني من المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص في ضوء فهم لمصطلح المسؤولية:

- فإذا فهم المصطلح على أنه من أبواب المسؤولية المنصوص عليها في القانون المدني، ومن جنس تلك المسؤوليات، فإن ذلك سيجعل المسؤولية المجتمعية واجبة، عندها تُسأل المؤسسات قانونياً عن عدم قيامها بتلك المسؤولية، وهذا يجعلها عرضة للمساءلة الجنائية والمدنية والتأديبية، ويفتح المجال بمقاضاة المؤسسات التي لا تطبق المسؤولية المجتمعية كونها واجبة قانونياً.
- أما إذا فهم مصطلح المسؤولية المجتمعية على أنه مشاركة تطوعية من المؤسسات في الواجبات الاجتماعية، فإن ذلك يعني أن التكييف القانوني للمسؤولية المجتمعية سيكون على أساس أنه واجب أخلاقي تطوعي وليس واجبة قانونياً ملزماً، ومع ذلك فإن هناك بعض المظاهر وصور المسؤولية المجتمعية تعد واجبة قانونياً ملزماً، مثل حالات: رفع الأضرار التي تحدثها المؤسسات بالمستهلكين أو البيئة، وكذلك تنفيذ القوانين واللوائح والتعليمات والمعايير والمواصفات ذات الصلة بالمؤسسات.
- وحيث إن المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص مازالت من قبيل الواجب الأخلاقي التطوعي، وليست واجبة قانونياً ملزماً، فقد تم اقتراح استبدال مصطلح المشاركة بمصطلح المسؤولية بحيث نقول « المشاركة المجتمعية في القطاع الخاص » بدلاً من قولنا « المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص ».

## 5:8 المسؤولية المجتمعية للإدارة وأخلاقيات العمل

تكاد أخلاقيات العمل تكون القضية الصعبة والمهمة في القطاع الخاص حيث ترتبط بالأداء المجتمعي الذي يعطي بدوره مؤشراً مهماً عن مدى استجابة

المنظمات لمتطلبات المجتمع وحاجاته، وبذا تظهر صورة المسؤولية المجتمعية، لذلك من الضروري النظر إلى الأخلاق بوصفها مبادئ معيارية وليست نظرية، أو فلسفة، أو أسلوباً يعطي وصفاً لأحكام معينة، فضلاً عن أن صعوبة تحديد السلوك الصحيح من الخاطئ، بات ينسحب إلى ظهور ما يسمى معضلة الأخلاق. فهل المسؤولية المجتمعية هي ضمن البعد الأخلاقي للعمل في المنظمات المعاصرة.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- توضّح وجهة نظر الإدارة في المسؤولية المجتمعية، وصلتها بأخلاقيات العمل.

### المسؤولية المجتمعية للإدارة

تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين الإداريين من حيث اختلاف مفهوم المسؤولية المجتمعية كما يراها مديرو القطاع الخاص، لأن هذه المسؤولية المجتمعية تعد ممارسات ذات علاقة بأطراف متعددة تتعامل معها المؤسسة من: زبائن، ومنافسين، وعاملين، وموردين، وحكومة.... إذ إن المفهوم يختلف من صناعة إلى أخرى، وليس هناك معيار أو مؤشر محدد تعتمد عليه المؤسسة، لأن المديرين يفكرون بشكل مختلف حول ما يسمى « السلوك الاجتماعي »، فبينما يرى بعضهم المسؤولية المجتمعية على أنها التزام، ينظر إليها آخرون على أنها موقف تفاعلي، ويعدّها غيرهم سلوكاً مستجيباً. وهذا ما وضّحه إيفانسيفتش على النحو الآتي:

- المسؤولية المجتمعية التزام اجتماعي.
- المسؤولية المجتمعية تفاعل اجتماعي.
- المسؤولية الاجتماعية استجابة اجتماعية.

العلاقة بين المسؤولية المجتمعية وأخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من الأمور المهمة التي تؤكد لها الإدارات لشغل الوظيفة في المؤسسات؛ كونها تمثل رقابة ذاتية للفرد، كما تمثل قدرته على التمييز بين الصواب والخطأ في سلوكه في أثناء العمل. ويشير كثير من الكتاب والباحثين بهذا الصدد إلى أخلاقيات العمل التي تتأثر كثيراً بالقيم والتقاليد الاجتماعية، والتشريعات النافذة، والعوامل الموقفية، لتحدد علاقات العمل، والعلاقة مع ذوي المصالح في المجتمع. حيث يلاحظ من خلال تطور الفكر الإداري أن أخلاقيات العمل كثيراً ما غيرت من طبيعة العمل، ففي الماضي كان تركيز الإدارة على حماية مصالح المالكين والاهتمام بالأرباح فقط، في حين أصبح الاتجاه الحالي يركز على الاهتمام بالمسؤولية المجتمعية وأخلاقيات العمل.

وقد اشار دافت الي ثلاثة مصادر لأخلاقيات العمل هي:

- القوانين والتشريعات التي تتمثل في المعايير القانونية الموثوقة، إذ تتحدد سلوكيات الأفراد والمنظمات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين والتشريعات.
- العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد.
- الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوكه، وحرية في التصرف المناسب وفقاً لذلك.

## 8:6 المسؤولية المجتمعية ودورها التنموي في القطاع الخاص

أصبحت الأعمال الخيرية التي تتميز بالتخطيط والإدارة الجيدة، بدءاً من رعاية المهرجانات الثقافية حتى إعداد البرامج التعليمية للفئات المحرومة وحماية البيئة، عنصراً ضرورياً ضمن جميع خطط الأعمال الخاصة بالشركات الكبيرة بشكل واقعي وعملي. وهناك العديد من الأعمال التجارية في قطاعات كثيرة تنفذ مشروعات وبرامج تهدف الى الحد من الجور الاجتماعي، عن طريق إنشاء مرافق رعاية صحية، أو مرافق تعليمية، أو

تحسين ما هو قائم منها، وكذلك توفير التدريب المهني والإداري، وتحسين نوعية الأنشطة الترفيهية والثقافية. وهناك قطاعات بعينها أصبحت تدرك مسؤولياتها، وتوجه الجهود النابعة من مسؤولياتها المجتمعية إلى مجالات ذات علاقة على نحو خاص بالأعمال التي تزاولها. فعلى سبيل المثال، فإن لشركات الأطعمة والمشروبات المتعددة الجنسيات مسؤوليات محددة، من حيث تسويق منتجاتها، وتغيير عادات الأكل لدى المستهلكين، والظروف التي يجري في ظلها إنتاج السلع الزراعية والتجارة فيها، وهنا تظهر المسؤولية الاجتماعية بشكل إرشادي صحي يستهدف المستهلكين.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

■ تحدّد الدور التنموي للمسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص.

### الدور التنموي للمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

أن المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص لا تعني مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية وعمل حملات تطوعية، وإنما تتسع لتشمل مسؤوليتهم تجاه أفراد المجتمع المتعاملين معهم، والعمل على فتح باب رزق للشباب؛ فخلقهم مشاريع للشباب لاستيعاب البطالة مثلاً يعد من أسمى ما يمكن أن يقوموا به من عطاء، فيجب أن يكون للقطاع الخاص دور تنموي أساسي، وأن يصبح العطاء من أجل التنمية جزءاً لا يتجزأ من أنشطة هذا القطاع. ولتصبح المسؤولية المجتمعية مؤثرة فهي بحاجة لأن تأخذ شكلاً تنظيمياً ومؤسسياً، له خطة وأهداف محددة، بدلاً من أن تكون جهوداً عشوائية مبعثرة وخيرية قد تؤدي إلى الاتكالية، وهذا يستدعي وضع خطة تغيير مجتمعي للنهوض بالمجتمع.

ويمكن أن تسهم المسؤولية المجتمعية للقطاع الخاص في ذلك من خلال محاور عدّة هي:

■ المحور التعليمي.

■ المحور الصحي.

- محور خاص بالمتقاعدين.
- محور التعاقد من الباطن.

## 8:7 معوقات انتشار المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

يستعرض هذا الموضوع أهم معوقات انتشار المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- تحدّد معوقات انتشار المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.

بعد أن اطلعت على الدور التنموي الذي يمكن أن تقوم به المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص، وأدركت أهمية هذا الدور، نستعرض وإياك معوقات انتشار المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص، ولعل ذلك يعود للأسباب الآتية:

- عدم وجود ثقافة المسؤولية المجتمعية لدى معظم المؤسسات، فمن الملاحظ أن عدد المؤسسات المتبنية لهذه الثقافة يمثل قلة من المؤسسات الكبرى، في حين أن الغالبية يجهلون تماماً هذا المفهوم.
- غياب التنظيم لجهود معظم المؤسسات، فحتى تكون المسؤولية المجتمعية للقطاع الخاص مؤثرة، فإنها بحاجة إلى أن تأخذ شكلاً تنظيمياً ومؤسسياً، له خطة وأهداف محددة، بدلاً من أن تكون جهوداً عشوائية مبعثرة.
- غياب ثقافة العطاء للتنمية، حيث أن معظم جهود المؤسسات تنحصر في أعمال خيرية غير تنموية مرتبطة بإطعام فقراء، أو توفير ملابس أو خدمات لهم، دون التطرق إلى مشاريع تنموية تغير المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام.
- قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العلمية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المجهودات، فهناك -حتى الآن- خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية المجتمعية.

## 8:8 اليات النهوض بالمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

يتوجب على المؤسسات بداية تبني برامج عمل علمية محددة في مجال المسؤولية المجتمعية يمكن تقييمها وقياس مردودها، ومن شأن الآليات المحددة التالية النهوض بالمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص، حيث لكل طرف من الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسات دور في ذلك.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- تميز أدوار الجهات المختلفة للنهوض بالمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص.

## اليات النهوض بالمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص

يتوجب على المؤسسات بداية تبني برامج عمل علمية محددة في مجال المسؤولية المجتمعية يمكن تقييمها وقياس مردودها، ومن شأن الآليات المحددة التالية النهوض بالمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص، حيث لكل طرف من الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسات دور في ذلك يمكن إيجازه فيما يأتي:

- دور الحكومات.
- دور القطاع الخاص.
- دور الإعلام.

## 8:9 نماذج للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني والعربي

بدأ العديد من المؤسسات الفلسطينية والعربية في تبني توجه المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بقوة، إلا أن مستوى المسؤولية المجتمعية للمؤسسات العربية لم يصل بعد إلى ما وصل إليه في الدول الكبرى. فمن الملاحظ، في الآونة الأخيرة، أن هناك بعض الجهود الفردية في القطاع الخاص، وبخاصة المؤسسات الكبرى التي أصبحت على وعي بمسؤوليتها المجتمعية، فقد بدأ العديد من هذه القطاعات الخاصة العربية والفلسطينية

في تبني توجه المسؤولية المجتمعية بقوة وفي سلطنة عُمان تقوم الشركات الخاصة مع الشركات الحكومية بدور مجتمعي ملحوظ من خلال تقديم المساعدة لأصحاب الدخول المحدودة، ومساعدة الباحثين عن العمل.

بعد الانتهاء من دراسة هذا الموضوع، ستكون قادراً على أن:

- تستعرض نماذج للمسؤولية المجتمعية في مؤسسات القطاع الخاص: الفلسطينية، والعربية.
- بدأ العديد من المؤسسات الفلسطينية والعربية في تبني توجه المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بقوة، إلا أن مستوى المسؤولية المجتمعية للمؤسسات العربية لم يصل بعد إلى ما وصل إليه في الدول الكبرى. فمن الملاحظ، في الآونة الأخيرة، أن هناك بعض الجهود الفردية في القطاع الخاص، وبخاصة المؤسسات الكبرى التي أصبحت على وعي بمسؤوليتها المجتمعية، فقد بدأ العديد من هذه القطاعات الخاصة العربية والفلسطينية في تبني توجه المسؤولية المجتمعية بقوة وفي سلطنة عُمان تقوم الشركات الخاصة مع الشركات الحكومية بدور مجتمعي ملحوظ من خلال تقديم المساعدة لأصحاب الدخول المحدودة، ومساعدة الباحثين عن العمل.
- تنامي الشعور لدى الشركات ورجال الأعمال بأنهم مدينون للمجتمع، الذي هم جزء منه، بالنجاحات والأرباح التي حققوها، مما يستدعي تقديم جزء من أرباحهم لصالح خدمة المجتمع الذي احتضنهم وآمن بقدراتهم، وكان سبباً في نجاحهم واستمرارهم.
- أطلق في الأردن مشروع بناء «المنتدى الأردني لمسؤولية الشركات الاجتماعية»، يهدف نشر ثقافة مواطنة الشركات والممارسات الأفضل للمسؤولية المجتمعية، وتوفير بيئة وأدوات عمل محفزة للمبادرات المجتمعية للشركات مثل: الشراكات والتحالفات، والمشاريع المشتركة مع منظمات المجتمع المدني ومؤسسات القطاع العام.
- وفي فلسطين كان تخصيص ما يسمى «صندوق المسؤولية الاجتماعية» من أهم آليات عمل تحقيق الشركات لمسؤوليتها الاجتماعية، ويعنى هذا



الصندوق بتحقيق الأدوار المتوخاة للشركة في هذا الصدد. فقد أطلق صندوق المسؤولية الاجتماعية لسوق فلسطين للأوراق المالية في النصف الأول من العام 2006م، برؤية استراتيجية تهدف إلى خدمة المجتمع الفلسطيني من خلال عدد من المشاريع بنواح مختلفة، وصندوق المسؤولية الاجتماعية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية من أجل تمويل العديد من الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تخفيف الضغط الناشئ على المجتمع الفلسطيني، من خلال تنفيذ المجموعة للعديد من المشاريع التربوية أو التنموية داخل المجتمع الفلسطيني، ودعم العديد من القطاعات كالقطاع التعليمي (المدارس والجامعات) وبرامجه التعليمية والثقافية، وتقديم المساعدات للطلبة المتفوقين، بالإضافة إلى دعمها لمشاريع الإسكان، ورعاية نشاطات مجتمعية متعددة، إسهاماً منها في بناء المجتمع الفلسطيني، وتقوية روابط التواصل بين أبنائه كما أطلقت مجموعة الاتصالات وشركة فلسطين للتنمية والاستثمار (باديكو) مبادرة "الأخوة الفلسطينية"، والتي تم من خلالها توزيع معونات غذائية لأربعين ألف موظف حكومي تقل رواتبهم عن 1500 شيكل، إضافة إلى عشرة آلاف أسرة أسير. كما أطلقت المجموعتان صندوق «الوفاء الفلسطيني» استجابة سريعة منذ بروز الأزمة الاقتصادية، سعياً من الصندوق إلى الوفاء لأبناء فلسطين ولتضحياتهم وصمودهم. كما قدمت (باديكو) ومجموعة الاتصالات الفلسطينية منحة بقيمة 1.25 مليون دولار لمشروع الربط الأكاديمي للجامعات الفلسطينية مع الشبكة الأوروبية من خلال تقنية «الفايبر».





