



# دليل المجتمع للعمل التطوعي

النمسا





#### للتواصل

Andrea Ben Lassoued | [andrea.benlassoued@suedwind.at](mailto:andrea.benlassoued@suedwind.at)

Sonja Jochum | [sonja.jochum@suedwind.at](mailto:sonja.jochum@suedwind.at)

Téclaire Ngo Tam | [teclaire.ngotam@suedwind.at](mailto:teclaire.ngotam@suedwind.at)

تم إنشاء هذا المنشور كجزء من مشروع ستيرا : لدعم ودمج الاضخاص المعاد توطينهم. يتم تمويل المشروع من قبل صندوق اللجوء والهجرة والاندماج في الاتحاد الأوروبي. محتوى هذا المنشور يمثل فقط آراء المؤلف وهو المسؤول الوحيد عن المؤلف. المفوضية الأوروبية ليست مسؤولة عن استخدام المعلومات الواردة فيها.



# المحتويات

4	المقدمة .....
6	المجموعة المستهدفة والمحتوى .....
7	1 التطوع .....
7	لماذا التطوع؟ .....
7	هل تريد التطوع؟ .....
7	تحديد الغرض الخاص بك .....
8	ما نوع العمل التطوعي الذي تبحث عنه؟ .....
8	ما مقدار الوقت المخصص للعمل التطوعي؟ .....
8	لمن تريد تكريس تجربتك التطوعية؟ .....
8	أين تبحث عن فرص التطوع .....
9	أين يمكنك التطوع في النمسا؟ .....
9	خدمات الطوارئ حيث يمكنك التطوع .....
10	المنظمات الاجتماعية التي تقدم فرص التطوع .....
10	يمكنك أيضًا أن تسأل بلديتك .....
11	كيف تتصرف عندما تتطوع؟ .....
12	تجارب وأمثلة على مبادرات تطوعية من قبل مواطني الدولة الثالثة في النمسا .....
14	الشهادات - التوصيات .....
16	2 المنظمات .....
17	قبل .....
17	خلال .....
18	بعد .....
19	عوائق التطوع .....
20	إدارة النوع .....
21	قوائم المراجعة .....
22	3 التواصل .....
23	المراجع .....

# دليل المجتمع للعمل التطوعي

## المقدمة

يفقد مواطنوا الدولة الثالثة<sup>1</sup> رأس المال البشري (المهارات والمعرفة والخبرة) عندما يهاجرون ويستقرون في بلد جديد حيث تختلف اللغة والثقافة اختلافاً تاماً عن بلدهم. يساعد التطوع مواطني الدولة الثالثة على تطوير هذه المهارات والخبرات والحصول على مزايا أخرى متعددة.

يشمل رأس المال البشري المهارات والمعارف التي نجمعها في التعلم الرسمي وغير الرسمي. يمتلك مواطنوا الدولة الثالثة رأس مال بشري أقل نسبياً. وغالباً ما يواجهون صعوبات في نقل مهاراتهم وخبراتهم إلى سوق العمل في البلد المضيف.<sup>2</sup> يساعد التطوع على بناء رأس المال البشري من خلال تمكين مواطنوا الدول الثالثة من تعلم مهارات جديدة والتعرف على ثقافة العمل في البلد المضيف.

رأس المال الاجتماعي، الذي يبني من خلال تفاعلات ذات مغزى بين الناس، ويسهل تعلم واستخدام هذه المهارات والمعرفة. وبالتالي، يعزز رأس المال الاجتماعي التعلم النشط والمستدام. إن الثقة والقيم المشتركة لرأس المال الاجتماعي تجلب إلى الحياة قيمة بشرية ومهاراتنا وخبرتنا ومعرفتنا. وينتج من التواصل الفعال.

يوفر رأس المال الاجتماعي دعم البنية التحتية الاجتماعية لحياتنا المتعلقة بالمنزل والعمل والتعلم والترفيه والحياة العامة. يبني رأس المال الاجتماعي المعنى حول الصورة المرئية التي نقدمها للعالم، إنها تخرّب العالم من نحن وما نحن عليه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . أي شخص ليس من مواطني الاتحاد الأوروبي بالمعنى الفني. المادة 02 (1) من TFEU الذي ليس شخصاً يتمتع بحق الاتحاد الأوروبي في حرية الحركة، على النحو المحدد في المادة. 2 (5) من لائحة (الاتحاد الأوروبي) 2016/399 (مدونة حدود شنغن).

<sup>2</sup> Bassilio, L. Bauer, T. (2010) القابلية على نقل رأس المال البشري واستيعاب المهاجرين: تحليل لألمانيا. ورقة مناقشة رقم 4716

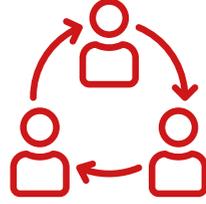
<sup>3</sup> Falk, I. (2000) الفرق بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي؟ (82). <https://ala.asn.au/public/commentaries/Falk1810.pdf>

يلعب التطوع والمشاركة المدنية ، والمشاركة في الحياة الاجتماعية والرابطات بين المهاجرين دورًا حاسمًا في اندماج المهاجرين في البلد المضيف لأن هذه تمارين للمواطنة.<sup>4</sup>

لا توجد أدلة كافية تشير إلى أهمية بناء المتطوعين مهاراتهم وكفاءاتهم من خلال توظيف المتطوعين. هذه خطوة مهمة نحو العمالة المستدامة.

ينطوي التطوير الشخصي على تعزيز المهارات التي تعتبر أساسية مثل مهارات الاتصال والتنظيم والعمل الجماعي ، والعديد من المهارات الأخرى التي تسمى المهارات الشخصية ، والتي لم يتم تطوير العديد منها من خلال التعليم الرسمي.

يتم التعامل مع الدليل من الجانب المجتمعي لأننا نعتقد أنه يمكننا بناء مجتمع يمكن للناس الاستفادة من التبادل للأفكار والمعرفة والخبرات. التطوع ، في هذه الحالة ، يوفر فرصة للمشاركة في المجتمع المدني المحلي ، والعمل والاختلاط مع السكان المحليين من مجموعة واسعة من الخلفيات ، وللتعرف على أنظمة وثقافات المجتمع المضيف ، ولوضع المهارات الموجودة في الاستخدام الجيد وتعلم مهارات جديدة قد تسهل مشاركتهم النشطة في سوق العمل.



<sup>4</sup> Marelli, P. (2017). التضامن والالتزام المدني. عندما يكون التطوع ممارسة في المواطنة.(2).

<https://www.csvlombardia.it/milano/post/solidarieta-e-impegno-civico-quando-fare-volontariato-e-un-esercizio-di-cittadinanza/>

## المجموعة المستهدفة والمحتوى

ركز الذين يعملون في المنظمات على البحث وتوظيف وتدريب ودعم وتقييم المتطوعين والمتطوعين المحتملين الذين يرغبون في المشاركة في تجربة المتطوعين.

ينقسم الدليل إلى ثلاثة أقسام:

### 1 التطوع

يركز القسم الأول على المتطوعين: في هذا القسم ، يتم سرد معظم التحديات والأهداف التي تنتظر المتطوع ، ويتم تقديم شرح للأنواع المختلفة من أنشطة التطوع الحالية وفرص التطوع للأشخاص من الدول الثالثة. بالإضافة إلى ذلك ، يقدم الجزء الأول معلومات عملية حول العمل التطوعي وساعات العمل وبعض النصائح حول كيفية القيام بدور تطوعي.

### 2 المنظمات

القسم الثاني يركز بشكل أكبر على المنظمات غير الحكومية والجمعيات الراغبة في استضافة المتطوعين. قائمة بالأشياء التي تحتاج المنظمة إلى أخذها في الاعتبار قبل استضافة مواطني الدولة الثالثة كمتطوع أثناء إقامته / إقامتها ومجرد انتهاء تجربة المتطوعين. إدارة التنوع: وهي تركز على كيفية إدارة التنوع ، لتجنب سوء الفهم وتعزيز التواصل والمشاركة لضمان بيئة شاملة.

### 3 التواصل

وأخيراً ، يتضمن الدليل قسمًا للتواصل مع أمثلة للتواصل الجيد والفعال وحلول للتحديات التي قد تنشأ.



## 1 التطوع

### لماذا التطوع؟

- فتح آفاق جديدة: المساهمة في المجتمع المحلي وتحسين دورك
- يتيح لك التطوع اكتساب مهارات جديدة: ستتاح لك الفرصة لتعلم مهارات جديدة وفهم ما تجيده ، من أنت وما الذي تريد وما الذي تستطيع فعله . سواء كانت لغة جديدة أو وظيفة جديدة أو مهارة جديدة ، فمن المؤكد أنك ستتعلم الكثير. المهارات التي ستكتسبها ستثريك وستكون مفيدة في حياتك وعملك وعلاقاتك مع الآخرين.
- التطوع كفرصة عمل: يمكن أن يتحول التطوع إلى فرصة رائعة للعمل والدراسة. إن التعرف على أشخاص آخرين والانضمام إلى هذه الشبكة الاجتماعية المتماسكة يخلق اتصالات اجتماعية قوية جدًا. بينما تقوم بمساعدة الآخرين ، فإنك تعزز حياتك المهنية.
- التطوع جزء من المجتمع: عندما تساعد الآخرين ، فأنت لست وحدك. أنت جزء من المجتمع. كونك جزءًا من مجتمع من الناس يعني ، أولاً وقبل كل شيء ، العثور على هويتك الاجتماعية واندماجك.

### هل تريد التطوع؟

هنا يمكنك العثور على بعض المعلومات المفيدة والخطوات المفيدة لمعرفة كيفية إيجاد الفرصة المناسبة لك.

#### تحديد الغرض الخاص بك

يعتبر وجود تقارب معين بين المتطوع و «روح» الجمعية التي تقترح برنامجًا تطوعيًا أمرًا بالغ الأهمية ، من حيث القيم وأسلوب العمل والأهداف. بدون هذا التقارب بين المصالح والقيم ، ليس من السهل تحقيق نتائج جيدة لكل من المنظمة والمتطوع. الخطوة الأولى: فكر في مهاراتك - المهارات العملية والمهنية على حد سواء - قبل بدء تجربتك التطوعية.



### ما نوع العمل التطوعي الذي تبحث عنه؟

يعتبر وجود تقارب معين بين المتطوع و «روح» الجمعية التي تقترح برنامجاً تطوعياً أمراً بالغ الأهمية ، من حيث القيم وأسلوب العمل والأهداف. بدون هذا التقارب بين المصالح والقيم ، ليس من السهل تحقيق نتائج جيدة لكل من المنظمة والمتطوع. الخطوة الأولى: فكر في مهاراتك - المهارات العملية والمهنية على حد سواء - قبل بدء تجربتك التطوعية.



### ما مقدار الوقت المخصص للعمل التطوعي؟

تتطلب معظم برامج التطوع من المتطوعين البقاء لفترة معينة من الوقت لضمان التأثير الإيجابي على المشاريع، وعامة هذه الشروط مثل ساعات العمل وتغطية النفقات ومدة المشاريع تختلف حسب المنظمة المسؤولة.



### لمن تريد تكريس تجربتك التطوعية؟

يمكنك العمل مع الناس (كبار السن أو البالغين أو الأطفال) أو في مدينتك (مثل أنشطة التجديد الحضري ، والعمل مع الحيوانات ، والتبادل الثقافي ، وما إلى ذلك).



## أين تبحث عن فرص التطوع

### السماع من الآخرين

تبادل المعلومات بين الأشخاص الذين قاموا بالفعل بتجارب تطوعية.



### وسائل التواصل الاجتماعي

استخدام منصات التواصل الاجتماعي (مثل مجموعات فيسبوك المخصصة للمتطوعين) للعثور على الفرصة المناسبة لك.



### المراكز / المنظمات

إذا كنت قد حددت بالفعل المركز أو المنظمة الصحيحة التي ترغب في تنفيذ تجربتك التطوعية فيها ، يمكنك الانضمام إليها لتلقي التحديثات المتعلقة بالفرص الجديدة للعمل التطوعي. علاوة على ذلك ، وبفضلهم ، يمكن تحديث المتطوعين بجميع الفرص التي يمكن أن تقدمها المنظمات الأخرى.



## أين يمكنك التطوع في النمسا؟

توجد في النمسا إمكانيات عديدة للقيام بعمل تطوعي. اعتماداً على اهتماماتك ، يمكنك القيام بعمل تطوعي في المنظمات الاجتماعية (العمل مع الأطفال والشباب المسنين والمشردين والمعوقين والمتأثرين عقلياً والفقراء والناس واللاجئين) أو لخدمات الطوارئ للمنظمات البيئية (حماية الطبيعة أو الحيوانات) ( للبلدية وللجمعيات الرياضية وحتى لرجال الإطفاء. كان بعض اللاجئين أيضاً مبتكرين للغاية وأنشأوا منظمة خاصة بهم لمساعدة اللاجئين الآخرين. أحد الأمثلة هو عبد الحميد قويدر الذي جاء إلى النمسا كلاجئ وأسس منظمته الخاصة. يمكنك العثور على قصته وقصص أخرى في الفصل التالي.

- إذا كنت تبحث عن منظمة للقيام بعمل تطوعي ، يمكنك العثور على فرص شاذرة تم الإعلان عنها هنا:  
<http://www.freiwilligenweb.at/de/nuetzliches/freie-stellen>
- إذا كنت تبحث عن فرصة للتطوع في فيينا ، يمكنك البحث هنا:  
<https://wien.volunteerlife.eu/home/freiwillig>
- عبارة WHERE2HELP عبارة عن منصة في فيينا تقدم نظرة عامة على متى واين تكون مساعدتك مطلوبة:  
[https://www.where2help.wien/?locale=de#home\\_help\\_now\\_header](https://www.where2help.wien/?locale=de#home_help_now_header)
- إذا كنت تبحث عن منظمة معينة ومعلومات عنها ، فيمكنك العثور عليها ضمن قائمة المنظمات هذه حيث يمكنك الاتصال بها مباشرة للسؤال عما إذا كانوا بحاجة إلى متطوعين:  
<http://www.freiwilligenweb.at/node/2544>

### خدمات الطوارئ حيث يمكنك التطوع

#### الصليب الاحمر النمساوي

العنوان: Nottendorfer Gasse 21, 1030 Wien

هاتف: +43 5 0144

الموقع الالكتروني: <https://www.roteskreuz.at/mitmachen/mitarbeit/freiwillige-mitarbeit/>

#### سمارتن ليخ

العنوان: Michael-Walz-Gasse 18a, 5020 Salzburg

هاتف: +43 662 81 25

البريد الالكتروني: [office@die-samariter.at](mailto:office@die-samariter.at)

الموقع الالكتروني: <https://www.die-samariter.at/ich-will-helfen/>

#### Johanniter Unfall Hilfe

العنوان: Ignaz-Köck-Straße 22, 1210 Wien

هاتف: +43 1 470 70 30 2251

الموقع الالكتروني: [https://www.johanniter.at/ehrenamt\\_609/gc/6/](https://www.johanniter.at/ehrenamt_609/gc/6/)

### خدمة الانقاذ الجبلية النمساوية

العنوان: Schelleingasse 26/2/2, 1040 Wien

هاتف: +43 1 5057057

البريد الإلكتروني: office@bergrettung-nw.at

الموقع الإلكتروني: <https://bergrettung.at/jetzt-unterstuetzen/bergretter-werden/>

### المنظمات الاجتماعية التي تقدم فرص التطوع

#### منظمة الكاريتاس

العنوان: Albrechtskreithgasse 19-21, 1160 Wien

هاتف: +43 1/488 31-0

البريد الإلكتروني: office@caritas-austria.at

الموقع الإلكتروني: <https://www.caritas.at/spenden-helfen/freiwilliges-engagement>

#### دياكونيا النمسا

العنوان: Schwarzspanierstraße 13, 1090 Wien

هاتف: +43 1 409 80 01

البريد الإلكتروني: diakonie@diakonie.at

الموقع الإلكتروني: <https://diakonie.at/node/5470>

#### شباب العالم الواحد

العنوان: Don Bosco Aktion Österreich, Münchreiterstraße 31, 1130 Wien

هاتف: +43 1 879 07 07 - 0

البريد الإلكتروني: einsatz@jugendeinewelt.at

الموقع الإلكتروني: <https://www.jugendeinewelt.at/engagement/freiwillig-in-oesterreich>

### يمكنك أيضًا أن تسأل بلديتك

في بعض الأحيان يحتاجون إلى متطوعين لقطاعات مختلفة (مع كبار السن في أماكن التقاعد ، مع الأطفال أو الشباب). بعض البلديات لديها فرقة إطفاء خاصة بها أو خدمة إنقاذ جبلية إذا كنت مهتمًا بالتطوع في هذا القطاع. ولدى العديد من البلديات قوائم بجميع الاتحادات الرياضية في حالة رغبتك في التطوع في الأنشطة الرياضية.

## كيف تتصرف عندما تتطوع؟

من المهم للمتطوع أن يعرف بعض النصائح قبل البدء في العمل التطوعي من أجل الحصول على تجربة إيجابية:

### التواصل

قبل الوصول ، تحدث إلى المنظمة المضيفة وأسأل أسئلة حول ساعات العمل وكيف ستكون إقامتك. كن واضحًا بشأن أي توقعات لديك وكن شفافًا وصادقًا منذ البداية. من المهم أن تطلب السياسات ذات الصلة (على سبيل المثال الحماية أو السياسات المتعلقة بحماية البيانات) وأنظمة المنظمة. أثناء العمل التطوعي ، من المهم أيضًا التحدث عن أي مشاكل قد تنشأ أو أي شيء لا تشعر بالرضا عنه. وتواصل مع المنسق بانتظام.



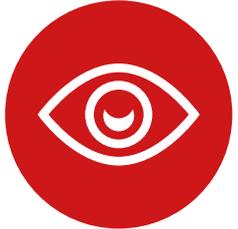
### الالتزام

الاهتمام بجدول العمل الخاص بك ، والتواجد في الوقت المحدد ، واستكمال المهام المعينة بأكثر الطرق إنتاجية ممكنة. أن تكون استباقيًا أثناء تبادل عملك أمر أساسي. لكل منظمة قواعدها الخاصة التي يجب على كل متطوع اتباعها: افعل فقط ما وافقت عليه. التزم باتفاق حول الوقت لأن الناس والمنظمة سيعتمدون عليك. عامل الجميع باحترام وبشكل صحيح ، بغض النظر عن وضعهم ومكانتهم.



### التركيز

التنوع الثقافي هو ما يجعل العالم مثيرًا. أثناء العمل التطوعي ، تذكر أنك في مكان له ثقافة مختلفة وأنه يجب التعامل معه باحترام. عندما يتعلق الأمر بالثقافة ، ليس هناك اختلافات صحيحة أو خاطئة ، فقط. عش التجربة: يمكن أن يكون التطوع تجربة رائعة لمشاركة الثقافات والتقاليد وتعلم اللغة وتطوير مهارات جديدة ومقابلة أشخاص من جميع أنحاء العالم.



## تجارب وأمثلة على مبادرات تطوعية من قبل مواطني الدولة الثالثة في النمسا

### منظمة «Neuer Start»

<https://www.neuerstart.at/>

تم إطلاق «بداية جديدة» في عام 0102 من قبل اللاجئين من أفغانستان للشباب الأفغان في النمسا. وكان الهدف هو تمكين الشباب الأفغان من الاندماج بسلاسة قدر الإمكان. في غضون ذلك، تقدم الجمعية لجميع اللاجئين، بغض النظر عن أصلهم، مع أو بدون عائلة في النمسا، الدعم في مجالات الاندماج في المجتمع النمساوي، وسوق العمل، والتعليم، وما إلى ذلك. يتم تعزيز هذا العمل وإثرائه من خلال التعاون مع المنظمات مثل المنظمة الدولية للهجرة أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومن ناحية أخرى من خلال التزام المتطوعين الذين يقومون بالكثير في الأنشطة المتعلقة باللغات، وزيادة الوعي، والتوعية التنشئة والقيم والأديان. تعزز «البداية الجديدة» الحوار بين الثقافات وتتيح الفرص للشباب من ذوي الخبرة في الهجرة للمساعدة على الانطلاق لبداية ناجحة.



### تجمع النساء السود

<https://www.schwarzefrauencommunity.at/>

تأسست جمعية النساء السود من قبل نساء سود من بلدان مختلفة من أصل مقيم في النمسا. من أنشطتنا الاستشارات النسائية، والمجموعات النسائية، والاستشارات النفسية، ومجموعات الفتيات التي تراعي الفوارق بين الجنسين، ومجموعات الفتيان، ومشروع الشباب، للشباب من سن 41 إلى 02، وورش عمل مناهضة للتمييز، ومحاضرات أبوية، ومشاريع التعاون مع المجتمعات السوداء الأخرى الوطنية والدولية لتنظيم المخيمات. تهدف جميع أنشطتنا إلى تمكين النساء السود وأسرهن في النمسا، وتنمية الكفاءات بين الثقافات للجميع الذين يعيشون في النمسا لتحسين نوعية المعيشة لجميع الناس في النمسا.



### منتدى شباب الشتات الأفريقي في أوروبا (ADYFE)

<https://www.adyfe.eu/>

منتدى شباب الشتات الأفريقي في أوروبا (ADYFE) هو عبارة عن منصة تضم ما يقرب من 011 منظمة شبابية من الشتات الأفريقي موجودة في 13 دولة في أوروبا. أحد أهداف ADYFE الرئيسية هو السلام والتنمية بجمع أشكالها. تهدف إلى تحقيق ذلك من خلال ركائز العمل الثلاث: قيادة الأعمال، والتوظيف، والمشاركة المدنية.

#### قيادة الأعمال

نحن نربط جميع اللاعبين المحليين والشتات في النظام البيئي الأفريقي للابتكار وريادة الأعمال. المستثمرين، صناعات السياسات، للتواصل والتعلم من بعضهم البعض.



### التوظيف

يهدف التوظيف إلى أن يكون حدثاً شاملاً وعالمياً، يقوم العارضون / الشركات بالترويج لشواغرهم كما ويوفر منصة عرض الوظائف للمناقشة والتواصل وتبادل المعلومات والفرص.

### المشاركة المدنية

تعزير تمثيل سياسي أكثر تنوعاً من خلال السماح للشباب الأوروبيين ، من أصل أجنبي ، بأن يصبحوا أكثر مشاركة باستخدام التعليم غير الرسمي ، وتطوير التفاعل المنتظم مع الممثلين المحليين

والأوروبيين <http://www.vas-oesterreich.at>

### ALODO

<http://www.alodo.org/>

تأسست الرابطة غير الربحية يد العون في توغو في عام 7891 وفي frodsmartnuG، النمسا السفلى في 4002. تعتبر التعايش بين جميع الناس كمنصة داعمة ، حيث يجتمع اللقاء والحوار والانفتاح في شكل التنوع.

أهداف الجمعية هي التعليم وتقديم المعلومات وكذلك التعليم النظامي المستدام من أجل التنمية دون قيود لجميع الناس ، ولكن قبل كل شيء للأجيال القادمة. الهدف التعليمي المعلن هو تعزيز الهوية الشخصية.



### IKEMBA

<http://www.ikemba.at/>

تأسست IKEMBA في عام 7002 بهدف الوصول إلى مجتمعات المهاجرين وربطها بالمجتمع . الهدف منها هو تعزيز الحوار بين الثقافات و بين المجتمعات وتسهيل اندماج المهاجرين في المجتمع النمساوي. تقدم IKEMBA خدمات في الصحة والتعليم والقطاعات الاجتماعية. يعتمد مفهومنا على نهج التمكين (الاعتماد على الذات). قبل كل شيء ، نحن نعمل مع شركاء في دول أخرى (نيجيريا) ، لتبادل المعرفة حول تعليم الشباب والتنمية.



### SOMM

<https://www.somm.at/>

المنظمة الذاتية من قبل المهاجرين والمسلمين (SOMM) هي منظمة غير ربحية تأسست في غراتس في عام 2007. تلتزم النساء في SOMM بمكافحة العنصرية وكره الإسلام وجميع أشكال العنف ضد المرأة ، وملتزمة بالمشاركة الاجتماعية و حقوق متساوية للنساء والمهاجرين. من خلال الأنشطة والمشاريع والأحداث المدفوعة والطوعية ، تعمل المنظمة الذاتية على تعزيز وصول المهاجرين واللاجئين إلى التعليم والعمل والصحة والخدمات الاجتماعية ، وتقديم مساعدة ملموسة وتقديم مساهمات لتعزيز الصحة. بصفتهن نساء ومهاجرين ومسلمين ، يرغب أعضاء SOMM في تشجيع بعضهم البعض على تطوير هويتهم بشكل مستقل.



## الشهادات - التوصيات

لقد جئت إلى النمسا في عام 2015. كنت قد هربت بالفعل من بلدي سوريا في عام 2011 ، وقضيت بعض الوقت في السعودية ، حيث تطوعت لمساعدة اللاجئين السوريين. في البداية لم تكن زيارتي إلى النمسا سهلة ، وشعرت بالوحدة والغربة. لكن بعد ذلك أخذت بعين الاعتبار الخبرة التي جمعتها من قبل وموهبتي التنظيمية واستخدمتها. من بين أكثر من 300 لاجئ في محل إقامتي (الذين لم يتمكنوا بعد من الوصول إلى سوق العمل) ، بحثت عن أشخاص يمكنهم مساعدة ودعم الآخرين ويريدون ذلك. قمنا بتنظيم حملة تطوع تحت اسم «اللاجئون للاجئين»: مصففي الشعر ، والطباخين ، والخياطين والمترجمين ، إلخ....

ثم قمت بتأسيس جمعية مساعدة اللاجئين في النمسا بالتعاون مع الآخرين ، وقمت بتأسيس مفهومنا بنجاح في أماكن الإقامة الأخرى للاجئين. في الوقت الحالي ، أنا مسؤول عن المجتمع العربي في مركز توثيق كراهية الإسلام والعنصرية ضد المسلمين (بالإضافة إلى عملي كمبرمج). كما أترجم في ورش العمل والتدريب ، وألقي محاضرات ، وأشارك في المؤتمرات الدولية. بالإضافة إلى ذلك ، أقوم بتطوير المسرحيات ، وأدّرس اللغة العربية وأعتني بقناتي على YouTube. من خلال التزامي ، أتعرف على الكثير من الأشخاص الجدد وأشعر بإحساس بالانتماء.



عبد الحميد قويدر ، سوريا

إذا كانت لديك أفكار جيدة ، فلا يجب أن تحتفظ بها لنفسك ، شاركها مع الآخرين. هذا ليس فقط يساعد الآخرين ، بل في نهاية المطاف يساعدك نفسك.

عندما غادرت منزلي في عام 2015 ، أصبحت لاجئًا. في ذلك الوقت كان الجميع يتحدث عن اللاجئين. كانت هنالك تقارير مستمرة في الأخبار وفي الصحف وفي الإذاعة - ولكن نادرًا ما كان لنا نحن اللاجئين قول. كنت أرغب في تغيير ذلك ، وكنت في وضع جيد للقيام بذلك لأنني كنت مضيقًا إذاعيًا في بلدي حلب. اليوم أعمل في وسط جديد ، تلفزيون. مع برنامج نور شو في محطة أوكتو التلفزيونية التشاركية في فيينا ، أحاول بناء جسور بين المجتمع النمساوي والجالية السورية التي تعيش هنا ، لأنها تضم أكثر من 4 ألف شخص. في برنامجي ، أقدم نظرة ثابتة على بيئتهم المعيشية. <https://www.okto.tv/de/sendung/nourshow>



نور الدين جهاد الحصري ، سوريا

لا ينبغي لأحد أن يعيش ويعمل في هذا العالم من أجل نفسه. يمكن لأي شخص أن يفعل شيئًا للآخرين.

لقد هربت إلى النمسا منذ 5 سنوات. في بلدي سوريا ، قمت بتقديم المشورة للأشخاص في حالات مختلفة ، كطبيب ومعالج نفسي. سرعان ما أصبحت منخرطة في النمسا كمتزجيم للاجئين وأعطيت محاضرات حول مجموعة متنوعة من الموضوعات بدءًا من البحث عن عمل إلى حل النزاعات في الأسرة. بالتعاون مع مركز صحة المرأة (مستشفى Kaiser-Franz-Josef) وجمعية الأطباء والصيدالة العرب النمساويين ، أسست مبادرة « أمل بلا حدود » مع متطوعين سوريين آخرين. من خلال الخط الساخن ، نحن الآن متاحون بست لغات (الألمانية والإنجليزية والتركية والروسية والعربية والصربية) للجابة عن الأسئلة الطبية والنفسية ونقوم حاليًا بتقديم المشورة للأشخاص من مخاطر كوفيد-19 . كما يقوم فريق من المتطوعين بتوفير الطعام واللوازم الطبية والترجمة الفورية.



تمادور عمر ، سوريا

لقد ساعدت النمسا اللاجئين في سوريا كثيرًا. الآن حان دورنا للمساعدة وإعادة بعض المساعدات التي تلقيناها في الماضي .

لقد هربت إلى النمسا مع عائلتي في نوفمبر 2016. كانت البداية في هذا البلد الجديد صعبة: لقد انتظرت ما يقرب العام للحصول على دورة اللغة الألمانية للمبتدئين. بعد ذلك ، بدأت في تحسين مهاراتي اللغوية من خلال الدراسة الذاتية حتى تمكنت أخيرًا من الالتحاق ببرنامج ما قبل الدراسة في خريف 2017، وهذا شرط أساسي لبدء الحصول على شهادة في النمسا. بعد عامين من وصولي إلى النمسا ، حققت هدي الأول حيث تمكنت من بدء دراسة الهندسة في جامعة فيينا للتكنولوجيا . من تجربتي الخاصة ، أعرف مدى صعوبة العثور على طريقك في بلد جديد. لمدة عام لم أكن أعرف ما إذا كان من الممكن بالنسبة لي أن أدرس في النمسا. خلال هذا الوقت كنت يائسة ولم أكن أعرف ماذا أفعل. من أجل إنقاذ اللاجئين الشباب الآخرين من هذه التجربة ، قررت إنتاج مقاطع فيديو بلغتي الأم العربية ، حيث أشرح نظام التعليم النمساوي أو الحياة في النمسا بشكل عام. أدمع أيضًا المبتدئين بالنصائح والعمل ، لأن التماسك الاجتماعي في المجتمع مهم بشكل خاص بالنسبة لي.



دورة شيبان ، سوريا

التماسك الاجتماعي في المجتمع مهم جدًا بالنسبة لي. لهذا السبب أدمع اللاجئين وهم في طريقهم لبدء الدراسة في النمسا



## 2 المنظمات

يمكن أن يكون توفير فرصة التطوع داخل منظمة / جمعية أمرًا حاسمًا لمساعدة مواطني الدول الثالثة على الشعور بأنهم جزء من واقع جديد ، وإرضائهم على المستوى الشخصي ومنحهم الفرصة لمساعدة الآخرين ، وبالتالي خلق "دائرة تضامن" حيث أولئك الذين تم مساعدتهم ، بدورهم ، سيساعدون الآخرين بينما يساعدون أنفسهم. يحتوي هذا القسم على ثلاثة أجزاء مختلفة. كل منهم مرتبط بلحظة معينة من تجربة التطوع: (1) ، قبل (2) ، خلال (3) بعد. ويقدم المشورة التي من شأنها أن تدعم الشخص المسؤول في المنظمة. من أجل الاستفادة الكاملة من مساهمة المتطوعين من أجل تحسين الجودة والأثر الاجتماعي للمنظمات وجعل العمل التطوعي تجربة حقيقية للنمو والمهنية ، يصبح من الضروري اعتماد استراتيجيات وأدوات لإدارة المتطوعين. هذا يجعل من الممكن:

- تلبية تطلعات المتطوعين واحتياجات الجمعية
- التحديد الواضح للخصائص المطلوبة للمتطوع لمهمة معينة
- فهم الدوافع وراء اختيار المتطوعين وكيفية إعادتهم في حالة الاستياء
- تعزيز مشاركة المتطوعين في المنظمة والشعور بالمسؤولية
- تحسين العمل العام للمنظمة

في الواقع ، من أجل خلق تجربة إيجابية ممكنة للمتطوع ، يجب أن يكون هناك شخص معين داخل المنظمة يكون مسؤولاً عن رحلة المتطوع. وهذا يشمل الدعم أثناء عملية التوجيه ، والإشراف على مهام المتطوعين ، ومساعدة المتطوعين على التغلب على أي مشاكل أو تحديات يواجهونها. سيكون المرشد نقطة مرجعية للمتطوع. وهو مسؤول عن توفير الدعم الشخصي له. ويجب أن يكون: مستمعاً جيداً ، وموثوقاً ، واعيّاً ، وفهماً ، إلخ...

## قبل

### تقييم الاحتياجات:

- تحديد المهارات والمعارف السابقة المطلوبة للدور
- وضع أهداف للتوجيه
- تحديد قدرات وإنجازات المتطوعين
- تحديد الأهداف والغايات التي تحدد ما سيعرفه المتطوع أو يمكنه القيام به نتيجة لنشاط تعليمي
- وضع جدول زمني
- تحضير المواد
- لوجستيات ما قبل التطوع: الموقع ، النقل

ملاحظة/ يجب التأكد من وجود شخص معين يرافق المتطوعين في طريقهم إذا أرادوا مناقشة القضايا المتعلقة بتجربة التطوع.

## خلال

### الترحيب

أثناء العمل التطوعي ، يجب أن تتيح المنظمة للمتطوعين فرصة لتبادل الخبرات مع متطوعين آخرين.

### وضع القواعد

من المهم وضع القواعد في بداية العمل التطوعي ، لتجنب سوء التفاهم بين المشاركين والمنظمة المضيفة (مثل ساعات العمل أو احترام الموقع). علاوة على ذلك ، من المهم إعطاء المتطوعين أوصافاً واضحة وشاملة للأدوار واللوائح والسياسات المعمول بها وآليات الشكاوى.

### رسالة وهدف المنظمة / الجمعية

اشرح بوضوح مهمة وأهداف مؤسستك لتوعية المتطوعين بمهامهم وأدوارهم.

### كن دقيقاً بشأن الدور والمهمة

من المهم أن نقدم لجميع المتطوعين نفس فرص التدريب التي يحصل عليها الموظفون بأجر ، خاصة عندما يعمل كلاهما في نفس البيئة أو يقومون بأنشطة مماثلة.

## بعد

### التقييم



بعد التطوع ، يجب تنظيم جولة بين قائد المنظمة والمتطوع من أجل تبادل الآراء والانطباعات الشخصية حول التجربة العملية برمتها.

### المتابعة

(الخطوات التالية)



التدريب الفردي من أجل تحديد التخطيط المستقبلي مع المتطوع. في نهاية التجربة ، سيكون من الأفضل أن يكون هناك لحظة يشارك فيها المتطوعون وموظفو المنظمة تجاربهم وأفكارهم ومعلوماتهم من أجل إيجاد فرص عمل جيدة أو التخطيط لمستقبل المتطوعين

### الشهادة



بعد تجربة التطوع ، يجب على قائد المنظمة إصدار شهادة تشهد بنجاح تجربة التطوع.

## عوائق التطوع

قد ينجم عدم مشاركة مواطني الدولة الثالثة في العمل التطوعي عن العوامل التالية:

- تتطلب المشاركة في العمل التطوعي عادة بذل جهد كبير ، سواء من حيث الوقت أو المال. بعض مواطني الدولة الثالثة ليسوا ببساطة في وضع ، اقتصاديًا أو اجتماعيًا (مثل الصعوبات في رعاية الأطفال) ، ليصبحوا نشطين في العمل التطوعي.
- بعض مواطني الدول الثالثة غير قادرين على المشاركة في الأنشطة التطوعية في البلد المضيف ، مما قد يؤدي إلى سوء الفهم الثقافي والعنصرية.
- يمكن لمواطني الدول الثالثة ، مثل المتطوعين المحليين ، أن يتحاملوا على العمل مع أشخاص من ثقافات مختلفة ويواجهون صعوبات في التغلب على هذه الحواجز.
- في بعض البلدان لا يُسمح لمواطني الدول الثالثة بالتطوع أو يفتقرون إلى التأمين. وفي بلدان أخرى ، هناك حاجة إلى بعض التوصيات من أجل أن تصبح متطوعًا. حيث لا يتمكن مواطني الدول الثالثة الذين لديهم شبكة اجتماعية محدودة دائمًا من الحصول على هذه التوصيات.
- قلة الاعتبار والاعتقاد أحيانًا - من قبل المسؤولين والمنظمات التطوعية والوكالات التي تعزز العمل التطوعي - أن مواطني الدولة الثالثة يمكن أن يكونوا متطوعين محتملين<sup>5</sup>.
- في بعض الأحيان لا يدرك مواطنو الدول الثالثة إمكانيات القيام بعمل تطوعي ، لأنهم يفتقرون إلى المعلومات حول الأنشطة الوطنية.
- يفتقر مواطنو الدول الثالثة غالبًا إلى معلومات حول الطريقة التي تعمل بها الجمعيات التطوعية (أي إجراءات الاختيار ، وساعات العمل ، وإمكانيات التعليم ، والمسؤوليات) ، وبالتالي قد يترددون في المشاركة فيها.
- عدم بذل جهد من جانب المنظمات غير الحكومية فيما يتعلق بتنويع عملية التوظيف الخاصة بها ، مما يتيح المزيد من الفرص لشبكات التعاون التقني للمشاركة بنشاط في جميع جوانب عمل المنظمات غير الحكومية.
- يجب على منظمات المهاجرين ، والحكومة المحلية والوطنية ، والمنظمات التي تشارك في العمل التطوعي ، والمنظمات التي تعزز العمل التطوعي أن تبذل قصارى جهدها لزيادة الطلب على فرص التطوع وعرضها لمواطني الدول الثالثة لتعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي لمواطني الدول الثالثة.

<sup>5</sup> (2006) Münz, A. - إشراك مواطني البلدان الثالثة في العمل التطوعي كوسيلة لتحقيق تكامل أفضل. مشروع INVOLVE

## إدارة التنوع

يمكن لإدارة التنوع تمكين المنظمة من تحقيق الكفاءة والأهداف غير المتوقعة ، وذلك ببساطة بفضل بعض الاهتمام والإجراءات اليومية. التنوع مفهوم واسع للغاية وحساس للغاية للتعامل معه. لكل فرد تصور مختلف للأمياء ووجهة نظر مختلفة للعالم. في العلاقات الإنسانية ، لا يوجد نهج عالمي لأن البشر في مواقفهم وسلوكياتهم مختلفة.

التنوع يغذي الابتكار والإبداع ، ويحسن جميع عمليات حل المشكلات ، ويجعل الأفكار الجديدة تظهر بسرعة أكبر

يقلل التنوع من النزاعات بين المجموعات ويحسن التعاون في مكان العمل. علاوة على ذلك ، يساعد العمل معًا أيضًا على تقليل القوالب النمطية والتحييزات للأشخاص من الثقافات المختلفة

### لماذا التنوع مهم؟



الهدف من إدارة التنوع هو إعطاء كل عامل الفرصة لإبراز الإمكانيات والمهارات التي تعكس الجنس والعرق والجنسية . إدارة التنوع الثقافي<sup>6</sup> هي قلب إدارة التنوع. حيث سيكون للمتطوع حرية التعبير عن نفسه في مكان العمل حيث مفهوم مختلف عن العمل والبيئة ، كونها أكثر كفاءة وإنتاجية. خطوة هامة في عملية إدخال التنوع في المنظمة هي تغيير ثقافة العمل. يجب أن تؤدي عملية إدارة التنوع هذه إلى وضع يكون فيه كل عضو في المنظمة قادرًا على تقديم إمكانياته مع الحفاظ على القيم الثقافية. وبالتالي ، لا ينبغي أن يكون الهدف من هذه العملية هو استيعاب الثقافات المختلفة في ثقافة مهيمنة ، ولكن إنشاء ثقافة متنوعة مهيمنة.

<sup>6</sup> UNESCO، 2001، الإعلان العالمي بشأن التنوع الثقافي.

[http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID%3D13179%26URL\\_DO%3DDO\\_TOPIC%26URL\\_SECTION%3D201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID%3D13179%26URL_DO%3DDO_TOPIC%26URL_SECTION%3D201.html)

## قوائم المراجعة



1

قَدِّم بيان سياسة يوضح التزامك بالموارد البشرية المتنوعة وكيف تنوي تحسين تمثيل مواطني الدول الثالثة على جميع المستويات.

2

التأكد على فوائد الموارد البشرية المتنوعة وتشجيع الجميع على الالتزام بجعلها تعمل.

3

كن حاسماً تجاه الممارسات والإجراءات التقليدية. ابق منفتحاً على التنوع والفرص الجديدة.

4

تواصل مع الموظفين والمتطوعين ، وطوّر تبادلاً أكثر انفتاحاً للممارسات الجيدة داخل المنظمة ، وأعطى مواطني الدولة الثالثة فرصة للمساهمة.

5

توفير التدريب في العمل في بيئة متعددة الثقافات للموظفين على جميع المستويات ، بما في ذلك المجلس.

6

ترقية مواطني الدولة الثالثة إلى المناصب الإدارية وتزويدهم بإمكانية الوصول إلى الدعم الشخصي.

7

توفير ظروف عمل مناسبة ومزايا متساوية لجميع الموظفين والمتطوعين.

8

يجب على منظمات المهاجرين ، والحكومات المحلية والوطنية ، والمنظمات والمنظمات التطوعية المشاركة التي تعزز العمل التطوعي أن تبذل قصارى جهدها لزيادة الطلب على فرص التطوع وعرضها لمواطني الدول الثالثة لتعزيز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي لمواطني الدول الثالثة .



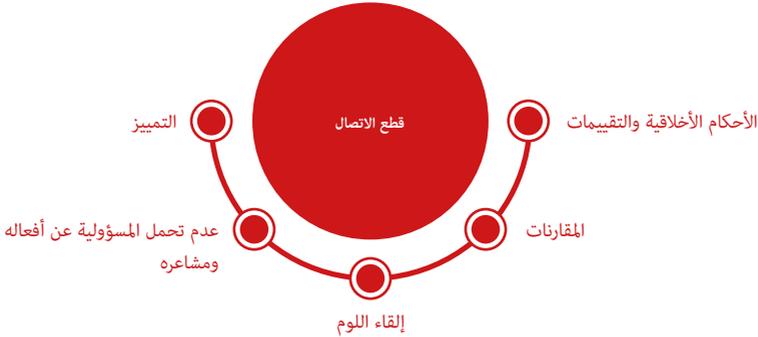


## 3 التواصل

يعد التواصل بين المتطوعين والمنظمة المضيئة أمرًا بالغ الأهمية: من المهم إنشاء بيئة آمنة ومتقبلة يمكن لأي شخص أن يفتحها ويعبر عن نفسه بصدق. عندما تلتقي ثقافتان مختلفتان ، قد يحدث أن هناك سوء فهم.



من ناحية أخرى ، يتميز قطع الاتصال ، الذي يمكن أن تنشأ منه النزاعات ، بما يلي:



من المهم أن تضع في اعتبارك بعض النقاط عند التواصل مع أشخاص من خلفيات مختلفة. في كثير من الحالات ، يمكن أن تختلف رموز اللغة بشكل كبير بين اللغة والثقافات مما يجعل التواصل أكثر صعوبة.

خلال التجربة التطوعية ، يمكن أن تنشأ تحديات أخرى ، على سبيل المثال ، الاعتراف بالدور المؤسسي للمشغل أو التعبير عن التوقعات الواقعية للمتطوعين. فيما يتعلق بالاعتراف بالدور المؤسسي للعامل ، خاصة إذا كان العامل امرأة ، غالبًا ما ترتبط هذه المشكلة بالخلفية الثقافية للناس ، ولكن عادةً ما يمكن حلها بمرور الوقت وتعزيز الثقة والمعرفة المتبادلة. فيما يتعلق بالتعبير عن التوقعات الحقيقية ، والدوافع ، والشكوك: التعبير بوضوح عن الغرض من الأنشطة أمر بالغ الأهمية. مثال: يمكن تجربة المشاركة في دورة تدريبية بطرق مختلفة من قبل المدرسين والطلاب. بالنسبة للمدرسين ، الهدف هو تدريب الناس على وظيفة مستقبلية ، بالنسبة للمشاركين ، قد يعني هذا أنه بعد الجزء التعليمي ، يجب على المدرسين اتخاذ إجراءات للعثور على وظيفة شاغرة. غالبًا ما يعاني مواطنوا الدول الثالثة من مخاوف ومشاعر بعدم الكفاية ويترددون في جعل توقعاتهم الحقيقية واهتماماتهم صريحة.

يجب أن يكون المشغولون قادرين على التعبير عن احترامهم للثقافة والدين من دون جعل الناس يشعرون بالنقص أو الحكم عليهم . كم ان الثقة أمر امر مهم جدا : فبدون الثقة ، سيتردد الناس في مشاركة مشاعرهم الحقيقية. كم ان دور الوسيط مهم للغاية: الغرض الأساسي من الوساطة هو تعزيز الاتصال والتبادل بين الثقافات المختلفة و احترام التنوع.



## المراجع

- Bassilio, L. Bauer, T. (2010) القابلية على نقل رأس المال البشري واستيعاب المهاجرين: تحليل لألمانيا. ورقة مناقشة رقم 4716
- Falk, I. (2000) الفرق بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي؟ (28) <https://ala.asn.au/public/commentaries/Falk1810.pdf>.
- Marelli, P. (2017) التضامن والالتزام المدني. عندما يكون التطوع ممارسة في المواطنة.(2).
- <https://www.csvlombardia.it/milano/post/solidarieta-e-impegno-civico-quando-fare-volontariato-e-un-esercizio-di-cittadinanza/>
- Münz, A. , (2006) إشراك مواطني البلدان الثالثة في العمل التطوعي كوسيلة لتحقيق تكامل أفضل. لمشروع INVOLVE
- Schugurenky. D. (2004) تعلم المواطنة والديمقراطية التشاركية. تعلم المواطنة والديمقراطية التشاركية والتغيير الاجتماعي.
- Schugurenky, D. , 2005 هل يمكن أن يساعد العمل التطوعي في الحصول على وظيفة في مجال عملي؟ معهد أونتاريو للدراسات التربوية. جامعة تورنتو.
- UNESCO 2001 ، الإعلان العالمي بشأن التنوع الثقافي.
- [http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID%3D13179%26URL\\_DO%3DDO\\_TOPIC%26URL\\_SECTION%3D201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID%3D13179%26URL_DO%3DDO_TOPIC%26URL_SECTION%3D201.html)
- Wilson, R., Lewis, H. (2006). مجتمع اللاجئين وطالبي اللجوء المتطوعين في المملكة المتحدة ، تقرير يستند لدراسات حالة عشر منظمات ، Tandem Communications and Research Ltd. ، Leeds المملكة المتحدة.



**Sudwind**  
(Austria)



**PATRIR**  
(Romania)



**Development Perspectives – DP**  
(Ireland)



**CPS – Center for Peace Studies**  
(Croatia)



**Rehabilitation centre for  
stress and trauma – RCT**  
(Croatia)



**Slovene Philanthropy – SP**  
(Slovenia)



**CESIE**  
(Italy)

