

كيف نحافظ على إنسانية العمل الخيري دون أن نفقد التنظيم؟

في هذا المقال، أحاول أن أقترّب من جوهر العمل الإ

نساني، بعيداً عن الأرقام والإجراءات، لأفهم كيف يمكن أن نبقى قريبين من الإنسان ونحن نعمل داخل إطار منظم. نحن نحتاج التنظيم، لأنه يحفظ العدالة ويضمن الاستمرار. لكن في بعض الأحيان، قد تظهر تحديات في التطبيق تجعل بعض الإجراءات تبدو معقدة أو بعيدة عن احتياج المستفيد. وفي المقابل، العمل بالعاطفة فقط قد ينجح في لحظة، لكنه لا يستمر ولا يحقق أثراً حقيقياً. لذلك، التحدي ليس في اختيار أحدهما، بل في تحقيق توازن عملي بين الاثنين.

العمل الخيري في أساسه علاقة إنسانية. هو ليس فقط توزيع مساعدات أو تقديم خدمات. الإنسان الذي يأتي يطلب الدعم لا يحتاج المال فقط، بل يحتاج أن يُعامل باحترام، وأن يشعر أنه مفهوم ومُقدّر. وعندما تكون الإجراءات واضحة وميسّرة، فإنها تدعم هذا الشعور ولا تعيقه. أما إذا أصبحت معقدة في التطبيق، فقد يشعر المستفيد بصعوبة في الوصول إلى حقه، وهنا تظهر الحاجة إلى تحسين التنفيذ، لا تغيير المبدأ.

وفي هذا السياق، من المهم التأكيد أن أنظمة الحوكمة المعتمدة تُعد إطاراً قوياً ومنتكماً لا يهدف إلى تحقيق العدالة والشفافية والاستدامة. هذه الأنظمة وُضعت لحماية العمل الخيري وتعزيز أثره. لذلك، التحدي الحقيقي ليس في النظام نفسه، بل في جودة تطبيقه على أرض الواقع، وكيف نجعله أكثر قرباً من المستفيد وأكثر استجابة لاحتياجاته.

الحل لا يكمن في تقليل التنظيم، بل في تحسين تطبيقه بروح إنسانية ضمن إطار الحوكمة. وهذا يتطلب تبسيط الإجراءات قدر الإمكان، والتأكد أن كل خطوة تضيف قيمة حقيقية. كما يتطلب تفعيل مفهوم المرونة المسؤولة، أي إتاحة مساحة مدروسة لاتخاذ القرار في الحالات الإنسانية، وفق ضوابط واضحة تحافظ على العدالة وتمنع التحيز. كذلك، يبقى الجانب الإنساني في التعامل عنصراً أساسياً، حيث إن أسلوب تقديم الخدمة قد يكون مؤثراً بقدر الخدمة نفسها.

”النجاح في العمل الخيري لا يُقاس فقط بعدد المستفيدين، بل بمدى شعورهم بالكرامة أثناء تلقي

ومن الأمثلة الجيدة على تحسين التطبيق بما يحفظ كرامة المستفيد، التحول إلى إجراءات رقمية ميسرة تُمكن المستفيد من إدخال بياناته ورفع مستنداته بنفسه. هذا الأسلوب لا يختصر الوقت والجهد فقط، بل يقلل الحاجة إلى الشرح المتكرر أو التعرض لمواقف قد تكون حساسة، ويمنح المستفيد شعورًا بالاستقلالية والاحترام، مع بقاء الرقابة والضوابط قائمة ضمن النظام.

ومن تطبيقات ذلك داخل الحوكمة المؤسسية، أهمية وضوح توزيع الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. فمن المفيد أن تكون هناك مساحة محددة لرئيس مجلس الإدارة للتعامل مع القضايا الاستراتيجية أو الحالات الخاصة ضمن إطار تفويض واضح. وفي الوقت نفسه، تمكين رؤساء الوحدات من اتخاذ قرارات تشغيلية سريعة تناسب مع طبيعة أعمالهم. هذا التوزيع لا يضعف الحوكمة، بل يعززها، لأنه يحقق وضوحًا في الأدوار، ويرفع كفاءة الاستجابة، ويخدم أصحاب المصلحة بشكل أفضل.

كما أن إشراك المستفيدين في تصميم البرامج يمثل خطوة متقدمة في تحسين التطبيق، لأنه يعزز الشفافية ويقرب العمل من الواقع الفعلي للاحتياج. عندما نستمع لهم، نستطيع تطوير خدمات أكثر دقة وفاعلية، وفي نفس الوقت نحافظ على كرامتهم ونشعرهم بأنهم جزء من الحل.

ومن المهم أيضًا تطوير أدوات قياس النجاح. فإلى جانب المؤشرات الرقمية مثل عدد المستفيدين أو حجم الإنفاق، نحتاج إلى النظر في الأثر الحقيقي: هل تحسنت حياة الناس؟ هل شعروا بالتمكين؟ هل انعكس ذلك على استقرارهم؟ هذه المؤشرات تعكس جودة التطبيق وتساعد في تحسين الأداء.

وأخيرًا، يبقى دور القيادة محوريًا. القيادة التي تجمع بين الالتزام بالحوكمة وفهم البعد الإنساني، قادرة على خلق بيئة متوازنة. عندما يكون الهدف واضحًا، وهو خدمة الإنسان ضمن إطار من العدالة والشفافية، فإن جميع القرارات تتجه بشكل طبيعي نحو هذا الهدف.

في النهاية، العمل الخيري الحقيقي هو الذي يجمع بين القلب والعقل. لا يكفي أن نكون منظمين، ولا يكفي أن نكون متعاطفين. المطلوب هو وعي في التطبيق، نعرف فيه كيف نُفعّل الأنظمة بكفاءة، ونستخدم المرونة المسؤولة داخلها، بحيث نخدم الإنسان بأفضل صورة ممكنة. بهذا التوازن، نستطيع أن نقدم عملاً منظمًا، لكنه يظل إنسانيًا في جوهره، ويحقق أثرًا مستدامًا يخدم المجتمع.

