



تطوير

الجمعية الأهلية لتنمية
وتطوير العمل المؤسسي

السياسة العامة للتطوع

الإصدار الثاني 2023 م



شعار الجمعية

2023 م

تاريخ الإصدار

السياسة العامة للتطوع

عنوان اللائحة

إدارة التميز المؤسسي

إعداد

الثاني

رقم الإصدار

المدير التنفيذي / عبدالله بن حمد الصقوع

مراجعة

رئيس مجلس الإدارة / م . فهد بن عبدالله العجاجي

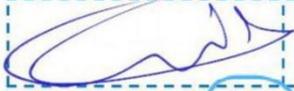
اعتماد

إن هذا المستند وجميع المعلومات المدرجة فيه ملكية خاصة بالجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي، ويجب أن يستخدم فيما يتصل بأداء الأعمال ذات العلاقة، وكذلك لا يحق استخدامه لأي نسخه لأي غرض آخر إلا بموافقة كتابية مسبقة من صاحب الصلاحية

السرية والخصوصية

اعتماد مجلس الإدارة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسوله الأمين وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:
تم اعتماد هذه اللائحة من قبل أعضاء مجلس إدارة الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي بمنطقة القصيم،
في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٣/٣/٣).
وتاريخ: ٢٩ / ٨ / ١٤٤٤ هـ. الموافق: ٢١ / ٠٣ / ٢٠٢٣ م.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	م. فهد بن عبدالله العجاجي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	د. عبدالعزيز بن باني الحربي	نائب مجلس الإدارة	
٣	أ. خالد بن محمد القرعاوي	المشرف المالي	
٤	أ. عبدالعزيز بن حمد السليم	عضو مجلس الإدارة	
٥	د. أحمد بن صالح التويجري	عضو مجلس الإدارة	
٦	د. عبدالله بن صالح الرثيع	عضو مجلس الإدارة	
٧	د. محمد بن صالح العبيدي	عضو مجلس الإدارة	
٨	أ. عبدالعزيز بن عبدالله الطويان	عضو مجلس الإدارة	
٩	أ. محمد بن صالح العبودي	عضو مجلس الإدارة	

المحتويات

- السياسة العامة للتطوع
- دليل المتطوع
- المقدمة
- فلسفة التطوع
- التعريف ببيئة العمل
- ميثاق المتطوع
- حقوق المتطوع
- التزامات المتطوع
- آلية تحديد الفرص التطوعية
- أولاً: تحديد احتياج المنظمة
- ثانياً: كتابة توصيف دقيق للفرصة التطوعية
- ثالثاً: تطوير الفرصة التطوعية أو توصيفها بحسب التغذية الراجعة
- إدارة المتطوعين
- نموذج صياغة الدور التطوعي
- تحديد قنوات التسويق والاستقطاب وخطوات التوصية
- الاستقطاب:
- الفرز
- التوصية
- التوجيه
- من يقدم برنامج التوجيه؟
- أين يتم برنامج التوجيه؟
- التدريب
- آلية الدعم والإشراف والمتابعة
- أهمية الدعم والإشراف والمتابعة المستمرة لهما
- ما الذي نسعى لتحقيقه من خلال الدعم والإشراف؟
- آلية الدعم والإشراف والمتابعة
- نموذج خطة الإشراف والدعم
- اتفاق التطوع

السياسة العامة للتطوع

- نحن جهة مهمتها تنمية وتطوير العمل المؤسسي بمنطقة القصيم.
- نعتقد أن الإشارك الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارنا نرعى التطوع ونسعى إلى نشره، ولذلك نعتبر إدارة التطوع لدينا جزءاً أساسياً من الهيكلة لا يختلف عن الأقسام الأخرى في ذلك.
- نلتزم بإشارك المتطوعين في عملنا بالمعايير المهنية.
- نرى أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالتنا وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.
- ندرك أن عملية إشارك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع علينا، وندرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيره من الموظفين لكونه يعمل دون مقابل مادي ووفقاً لدوافع مختلفة، ولذلك لا نرى المتطوع مجرد بديل عن الموظف. (والذي له بالغ الأثر على المتطوعين في نيل الأجر من الله وتحقيق ذواتهم واكتساب مهارات ومعارف جديدة وبناء العلاقات وغيرها).
- سوف ندعم المتطوعين العاملين لدينا ونحمي حقوقهم والتي من أبرزها: التقديم في كافة الفرص المتاحة وتقديم التوجيه المناسب وتعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته ومرجعياته والقيام باحتوائه واحترامه وحمانيته والإشراف والاستفادة من تقيمه والتدريب والتطوير والحفاظة على سرية المعلومات وقبول تظلمه والقيام بحقه في التكريم والتقدير.
- مدير التطوع هو صاحب المسؤولية والصلاحيية في تنظيم وتنفيذ والحفاظ على سياسات وإجراءات نظام إدارة التطوع الخاص بنا، وهو المسؤول عن إدارة برنامج التطوع ودعم المتطوعين والإشراف عليهم في العمل.
- المتطوعون جزء لا يُجتزأ من جمعيتنا وسوف يكون إشاركهم عبر انضمامهم إلى قائمة الأدوار التطوعية المعلنة وتجاوز مرحلة الفرز والمقابلة الخاصة بالجمعية يتلقون التوجيه والتدريب حتى يكونوا قادرين على إنجاز الأهداف في موقع التطوع الخاص بهم.
- إن برنامج التطوع الخاص بنا مدعوم بسياسات مناسبة تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة في الجمعية.
- سوف نراجع ونحدث سياساتنا كل سنة لضمان توافقنا مع معايير إشارك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية.

المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في جمعية تطوير حيث يحتوي على معلومات مفيدة من شأنها أن تساعدك في فهم دورك في العمل التطوعي وللتعرف على حقوقك وواجباتك ومسؤولياتك. وتعتبر إدارة التطوع بالجمعية المرجع الإداري للمتطوعين داخل الجمعية وحدة التطوع بالجمعية المختصة بالإشراف وتقديم الاستشارات ومتابعة وتقييم المتطوعين كما يعد نظام الجمعية المصدر الرئيس لهذا الدليل ويحق للجهة تعديل كافة مواد الدليل تماشياً مع تعليمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو لما تقتضيه المصلحة العامة.

فلسفة التطوع

- يعتبر المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة الجمعية وأن عملية إشراكه هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية وترى الجمعية أنه ليس فقط مجرد بديل عن الموظف.
- تدرك الجمعية الجهد الذي يبذله المتطوع وما يقدمه من خدمات جليلة، ونحن في الجمعية نعتر بوجودك معنا ونقدر لك هذا الوقت والجهد المبذول لتحقيق رؤيتنا التطوعية ونسعد ملاحظاتك ومقترحاتك.
- تعمل الجمعية وفق منظومة إدارية جنباً إلى جنب مع المتطوعين. وتعتبر المتطوع من أهم مصادرها البشرية والتي لا تقل أهمية عن مواردها الأخرى من مدراء وموظفين.
- تحرص الجمعية أن تكون عملية استقطاب وتقييم المتطوعين نزيهة وعادلة ومتوافقة مع معايير الدور التطوعي المناط بالمتطوع بعيدة عن أي مصالح أو علاقات شخصية.
- توفر الجمعية كافة احتياجات المتطوع من تجهيزات لأداء الدور التطوعي المناط به تحت إشراف ودعم وتوجيه من قبل وحدة التطوع بالجمعية ووفق أعلى معايير السلامة والأمان.
- تلتزم الجمعية بعملية التدريب للمتطوعين (حال الحاجة لذلك) وأنها فعالة ومثمرة لتحقيق أهداف الجمعية في إشراك المتطوعين.
- يتم إشراك المتطوعين في الجمعية وفق نموذج معد مسبقاً للدور التطوعي المناط بالمتطوع القيام به ووفق الاحتياج تقديراً من الجمعية لوقتكم وجهدكم.
- ترحب الجمعية بجميع ملاحظاتك وأفكارك لتطوير الممارسات التطوعية من خلال نماذج التغذية الراجعة للمتطوعين والتي تعرض بشكل دوري على المعنيين داخل الجمعية.
- هناك دليل خاص بالإجراءات والسياسات الخاصة بإشراك المتطوعين بإمكانك الاطلاع عليه إن رغبت ذلك.

التعريف ببيئة العمل

- يتمتع المتطوع معنا في الجمعية بعناية تحقق له الانسجام والتناغم مع فريق العمل ومن خلال بيئة محفزة ومجهزة بالأدوات والوسائل التي تحفز المتطوع وتسهل له القيام بمهامه التطوعية على أفضل وجه وفق أرقى معايير الممارسة المهنية للتطوع كما تجدر الإشارة إلى ذكر بعض المميزات التالية:
- خلق فرص تطوعية داخل الجمعية.
 - توفير الجمعية (قاعة اجتماعات، مكاتب، أجهزة حاسب).
 - منح عضوية للمتطوع.
 - احتساب ساعات التطوع عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
 - الإعلان عن الفرص والمبادرات التطوعية من خلال موقع الجمعية أو من خلال حساب الجمعية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي أو من خلال الوسائل التقليدية.

ميثاق المتطوع

١. أتقيد بأنظمة وسياسات المنظمة التي أتطوع بها والقوانين العامة للمملكة العربية السعودية.
٢. ألتزم بالقيم والأخلاق واحترام الأعراف والذاتقة الاجتماعية.
٣. أنجز عملي بإتقان وابدل قصارى جهدي لإنجاح المهام المسندة لي.
٤. أمثل جمعية تطوير خير تمثيل.
٥. أحفظ كرامة كل مستفيد.
٦. أبادر بالمساعدة دون التطلع لعائد أو انتظار ثناء.
٧. أعمل مع أطراف المختلفة بروح الجماعة وقلب المحب.
٨. أسمى عن كل خلاف أو مصلحة خاصة لتحقيق الصالح العام.
٩. أطور من ذاتي باستمرار وأقبل المعرفة بتواضع لحيطي.
١٠. أكنم كل سر وأستر على كل أمر لفرد أو منظمة.
١١. أتحمّل كافة الضغوط وأواجه التحديات بإيجابية.
١٢. أفصح عن أي معوقات أو ملاحظات وأشارك أفكارى بشفافية.
١٣. أنظم أولوياتي الحياتية قبل أن أتطوع.
١٤. أكون نموذج قيمي وقدوة لغيري.

حقوق المتطوع

- يحق للمتطوع في الجمعية المشاركة في كافة الفرص التطوعية المتاحة وذلك وفق متطلبات الأدوار التطوعية وما تقتضيه مصلحة العمل.
- تلتزم الجمعية بدراسة حالة طلبكم القيام بأي دور تطوعي متاح وفق الدور التطوعي المعلن وتبليغكم بالنتيجة.
- تعتمد الجمعية النموذج الخاص بالدور التطوعي الذي سيقوم به المتطوع وما ورد فيه وفي حالة التغيير في الدور يتم أخذ رأي المتطوع.
- مدير التطوع في الجمعية هو المرجع الأساس للمتطوع ويمكنكم التواصل معه حال الحاجة للاستشارة أو التوجيه.
- توفر الجمعية جميع متطلبات المتطوع وفق الدور التطوعي داخل بيئة محفزة ترحب بالمتطوع كعضو في الجمعية له حق المشاركة في الرأي والمشورة.
- توفر الجمعية كافة وسائل السلامة المتعلقة بالدور التطوعي المناط بالمتطوع وكذلك التدريب على استخدام هذه الوسائل.
- هناك نموذج خاص لتقييم المتطوع من قبل الجمعية وكذلك نموذج آخر لتقييم المتطوع للجهة يمكن للمتطوع الاطلاع عليه.
- تخصص الجمعية (عند الحاجة) برامج تدريبية للمتطوعين وفق الدور التطوع المناط بهم وتوجيه المتطوع وفق قدراته وميوله واحتياجاته مع التزام المتطوع بتلك البرامج كجزء من برامج تطوير الكفاءات.
- تعد المعلومات الخاصة بالمتطوع وبياناته الشخصية سرية ولا تستخدم لأي غرض آخر وتتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال أي تسريب لتلك المعلومات.
- في حالة غياب المتطوع عن العمل عليه إبلاغ مرجعه بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره مع إبداء الأسباب.
- يوجد نموذج تظلم حال احتجائه المتطوع في حال نهجت الجمعية أو أحد أفرادها سلوك أو أسلوب في التعامل يتعارض مع دورة التطوعي.
- تسعد الجمعية بتكريم المنتسبين لها من المتطوعين من خلال: حساب ساعات التطوع وشهادات شكر والظهور الإعلامي في الأدوار المشاركين بها.
- يمكن للمتطوع أن ينهي تعاقدته مع الجمعية أو يغير الدور التطوعي، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية، كما نأمل من المتطوع تزويد الجمعية بملاحظاتة تجاه الجمعية وأسباب طلب إنهاء التعاقد أو تغيير الدور التطوعي.

التزامات المتطوع

- يلتزم المتطوع بتقديم عمله بإتقان واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية المؤكدة إليه دون تقصير أو خلل.
- هناك نموذج اتفاق شرطي على المتطوع الاطلاع عليه والتوقيع قبل بدء العمل بالجمعية.
- يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة الدور والمهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.
- يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج أو الدور التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشائها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي.
- يتعهد المتطوع بالاستقلالية التامة عند ممارسته لدوره التطوعي وعدم مشاركته في أي دور تطوعي يعد تضارباً في المصالح الخاصة به بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك فعليه بإعلام مدير المركز بشكل مباشر.
- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي مؤسسة سواء أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي.
- يشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف الجمعية بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.
- يلتزم المتطوع بالتقيد بالزني الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم والدين الإسلامي الحنيف، ويراعي الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

آلية تحديد الفرص التطوعية

- نقاط رئيسة حول تحديد الفرص
- التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والمنظمة يؤكد ضرورة التوصيف الدقيق للفرص تطوعية بطريقة توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج المنظمة، كما توضح العوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة.
- لا يمكن أن يتحقق الاستقطاب الجيد دون وجود فرصة تطوعية واضحة ومحددة، وعليه فمن المهم التأكد من دقة التوصيف الوظيفي لأي دور يراد استقطاب المتطوعين له.
- ينقسم تصميم الدور التطوعي إلى ثلاث خطوات رئيسة، هي:
 - (١) تحديد احتياج المنظمة والعوائد على المتطوع.
 - (٢) كتابة توصيف دقيق للفرصة التطوعية.
 - (٣) تطوير الفرصة التطوعية أو توصيفها بحسب التغذية الراجعة.

- أولاً: تحديد احتياج المنظمة
- يتولى المسؤول عن التطوع (أو من يفوضه) جمع البيانات المتعلقة باحتياج الجمعية من المتطوعين، ويتواصل بشكل مباشر مع جميع أصحاب المصلحة في ذلك عبر لقاءات مباشرة بهدف استخراج المساحات التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون. وذلك من خلال:
 - مراجعة خطة العمل أو مجموعة المهام التي يقومون بها وتحديد ما الذي يمكن أن يقوموا بتفويضه.
 - التفكير في مساحات جديدة يمكن أن يتولاها شخص آخر ومن شأنها أن تساعد في تطوير وتجويد العمل الذي يقومون به.
 - حصر الاحتياج من المورد البشري بشكل عام دون أن يحدد بالمتطوعين، ليتم تحفيزهم على التفكير في ادوار ومساحات جديدة لعمل المتطوعين.

التزامات المتطوع

- اللقاءات الشخصية معهم ليتمكن من تداول الأسئلة والأفكار التي تتعلق بالمساحات التي يمكن أن يساهم بها المتطوعون. ومن أصحاب المصلحة التي يمكن أن يستهدفوا في جمع بيانات الاحتياج في هذه المرحلة: الإدارة العليا. (١)
- الموظفين من أقسام مختلفة. (٢)
- المتطوعون السابقون (إن وجدوا) والتغذية الراجعة منهم. (٣)
- المستفيدين من خدمات الجمعية والذين قد يتعامل معهم المتطوعون. (٤)
- يمكن أن يستفيد المسؤول من المستندات والوثائق التالية لاستخراج مساحات جديدة لعمل المتطوعين: (١) تقارير البرامج. (٢) الفرص والبرامج التطوعية الموجودة في الجهات المعنية التي تتعامل معها الجمعية. (٣) الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجهة.
- بعد ذلك يقوم المسؤول عن تصميم الفرص التطوعية بترتيب البيانات التي قام بجمعها، وتصنيفها، وراجع جميع المتطلبات القانونية الخاصة بتولي هذه الأدوار من قبل المتطوعين إن وجدت.
- يتعاون المسؤول مع صاحب المصلحة الذي يتم التواصل معه لاستخراج المدخلات الضرورية لتطوير نموذج وصف الفرصة التطوعية، وهي كما يلي: (١) يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل. (٢) المهام المطلوبة. (٣) المعارف والمهارات والمؤهلات والسمات الشخصية اللازم توفرها لأداء المهام. (٤) المشرف على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك. (٥) نوع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع. (٦) الفوائد التي ستعود على المتطوعين من الفرصة التطوعية. (٧) تحديد الإطار الزمني والساعات التطوعية. (٨) تحديد المخاطر التي قد تحفز أنشطة الفرصة التطوعية وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.

ثانيا: كتابة توصيف دقيق للفرصة التطوعية

بعد ذلك يبدأ العمل على كتابة توصيف الفرصة التطوعية بحسب نموذج التوصيف مستعينا بما جمعه من بيانات من تواصله مع أصحاب المصلحة والمستندات والوثائق المذكورة. وفي النهاية تتم مراجعة الصياغة والموافقة من المعنيين على صورة النموذج النهائي ليتم اعتماد الفرصة وتوصيفها.

ثالثا: تطوير الفرصة التطوعية أو توصيفها بحسب التغذية الراجعة

لن تكون الفرصة التطوعية أو توصيفها دقيقا من المرة الأولى، فسيقع بعض القصور المتمثل في الاختلاف بين توقعات المتطوع وتوقعات من سيعمل معهم في الجمعية، سواء كان ذلك عن بيئة العمل أو المهام والمهارات المطلوبة، وعليه فمن المهم أن يتنبه المسؤول عن تطوير الفرص التطوعية إلى أهمية تحديث الفرصة وطريقة إدارتها أو طريقة كتابة توصيفها ليتفادى أي خلل قد يحصل بسبب عدم توافق توقعات المتطوع.

• إدارة المتطوعين

توظيف المتطوعين

- توظيف الأدوار التطوعية .
- تسويق الفرص التطوعية .
- التسكين .
- التوجيه .
- التدريب .

الدور التطوعي

هو مجموعة المهام المراد تنفيذها من قبل المتطوع في مجال محدد من احتياجات الجمعية ضمن مواصفات واشتراطات ومرجعيات واضحة ومحددة وفي زمن محدد.

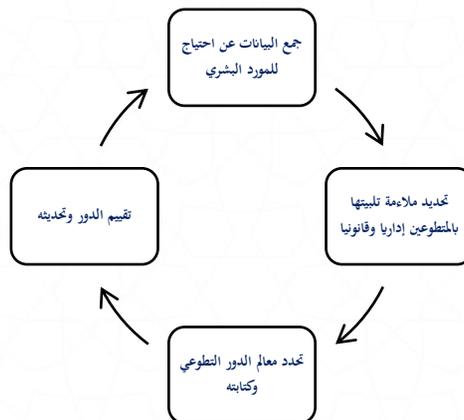
توصيف الدور التطوعي

هو تحديد مجموعة من المواصفات للمهام المراد تنفيذها من قبل المتطوع في مجال محدد من احتياجات الجمعية ضمن مواصفات واشتراطات ومرجعيات واضحة ومحددة وفي زمن محدد.

لماذا تصميم الأدوار التطوعية؟

- فهم ووضوح للمتوقع من المتطوع.
- أداة واضحة لتسويق التطوع.
- دليل لعملية فرز المتطوعين.
- مرجعية لعملية الدعم والإشراف والتقييم.
- عقد وتوثيق بين المتطوع والجمعية.
- وسيلة لفهم التطوع من العاملين في الجمعية.

كيفية تطوير الدور التطوعي



- كيفية كتابة
- توصيف
- الدور
- ما هي المهام المتوفرة في الجمعية والتي تحتاج إلى متطوعين؟
- كيف يمكن دمج هذه المهام لإيجاد دور تطوعي؟
- ما هو حجم التدريب المطلوب لهذا الدور؟
- ما حجم الدعم والإشراف الذي يمكن للجهة تقديمه؟
- هل هناك مجالات لتطوير هذا الدور المطلوب؟
- ما هي المهارات المطلوب توفرها في المتطوع لهذا الدور؟

- مراحل البناء
- والتسويق
- والتوظيف
- للمتطوعين
- تحديد احتياج الجمعية للأدوار التطوعية.
- بناء الدور التطوعي.
- التسويق والتوظيف.

أهمية الدور من ١ إلى ٥ حيث أن ١ هو الأهم	وصف عام للدور	الدور التطوعي	م	الإدارة

نموذج تحديد
احتياج
الجمعية
للأدوار
التطوعية

العنصر	البيان
اسم الدور	
المشرف المباشر	
هدف الدور التطوعي	
الأنشطة الرئيسية للدور	
الوقت المطلوب	
المؤهلات المطلوبة (رئيسية وتفضيلية)	
مكان العمل	
العائد على المتطوع	
المخاطر المحتملة (المتطوع/المستفيد/ المؤسسة)	
تاريخ تصميم الدور	

نموذج صياغة
الدور
التطوعي

تحديد قنوات التسويق والاستقطاب وخطوات التوصية

عملية اختيار المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن يديرها مسؤول التطوع بناء على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية وسياستها في إشراك المتطوعين وقد يؤدي الإهمال في تصميم الأدوار التطوعية أو طرق الاستقطاب إلى تدفق أعداد كبيرة من المتطوعين دون أن يكون لهم دور واضح ومحدد، مما يسبب حرجا كبيرا على الجمعية، أو استقطاب أعداد قليلة لا تحقق العائد المرجو من إشراك المتطوعين، وهو ما قد يؤدي إلى خيبة أمل في الجمعية في إشراك المتطوعين.

الاستقطاب

يقصد بالاستقطاب في هذا الدليل مجموع المهام التي تقوم بها الجمعية المتعلقة بالتواصل مع المتطوعين المحتملين للفرصة التطوعية والتي تنتهي باستكمال المتطوع المحتمل طلب التقديم للفرصة التطوعية أو انتهاء مدة التقديم للفرصة التطوعية.

ولا يمكن أن يتحقق الاستقطاب الجيد دون وجود فرصة تطوعية واضحة ومحددة، وعليه فمن المهم التأكد من دقة التوصيف الوظيفي لأي دور يراد استقطاب المتطوعين له.

يحتاج الاستقطاب الجيد إلى خطة تسويق واضحة تأخذ في الاعتبار الفئة المستهدفة والخيارات التسويقية التي تضمن وصول الرسالة بطريقة صحيحة وجذابة لأكبر عدد ممكن من الفئة المستهدفة بما يتوافق مع ميزانية الجمعية.

• لا بد من بعض المدخلات المهمة لتصميم خطة استقطاب ناجحة مع استشارة المسؤول لأصحاب المصلحة لجمع هذه المدخلات، ويمكن تلخيص هذه الأسئلة فيما يلي:

- ما الدور؟ وما الهدف منه؟ وما السبب أو العائد الذي يمكن أن يدفع المتطوعين للانحاق به؟ إجابة هذا السؤال بوضوح ستعرفك السياق الذي ينبغي التفكير فيه عند الإجابة عن الأسئلة التالية
- من يمكن أن يرغب في القيام بهذا العمل؟ ولماذا؟ هنا يتم تحديد الفئة التي يمكن استهدافها بالاستقطاب للفرصة التطوعية، يمكن تحديدها من جهة العمر، الفئة، مجال العمل الخ
- ما الذي يقومون به (من نشاط) بدل التطوع في جهتنا؟ وأين يقومون بذلك؟ ستمكن الإجابة الواضحة عن هذا السؤال من تحديد أماكن وكيفية توزيع المواد الإعلانية فهل يقصد المستهدفون مكانا معيناً يمكن أن تضع فيه بعض الملصقات؟ هل يشاركون مجموعات محددة في الواتس اب أو يتابعون مغردين من شريحة معينة؟ هل يقصدون بعض الأماكن المحددة؟
- كيف يمكن التواصل معهم (الآلية والأداة)؟ ما الرسالة التي ستقال لهم؟ يمثل الجواب عن هذا السؤال خلاصة حملة التواصل التي ستقوم بها، فسيحدد لك آليات التواصل والرسالة التي ينبغي استخدامها في التواصل معهم، وينبغي أن تكون الإجابة عنهما منبثقة من إجابات الأسئلة السابقة.
- ما الموارد الضرورية لإدارة آلية الاستقطاب؟ بناء على تحديد آليات وأدوات التواصل ستحدد الموارد البشرية والمالية والأدوات المطلوبة

من خلال إجابات الأسئلة السابقة سيتمكن المسؤول من وضع خطة تفصيلية بمهام عملية الاستقطاب بناء على الموارد المتاحة، وسيتمكن من توزيع هذه الموارد على مهام الخطة بحسب ما يناسب.

كيف يطور محتوى الإعلان عن الفرصة التطوعية؟

يشكل محتوى الإعلان عن الفرصة التطوعية عاملا مباشرا وربما حاسما في تمكين المتطوع المحتمل من اتخاذ قرار الالتحاق بالفرصة التطوعية وعليه فإن العناية به ومحتواه بما يتناسب مع أداة الإعلان والفئة المستهدفة منه يعد أمرا ضروريا جدا.

يمكن القول إن الهدف من الإعلان أمران اثنان، وينبغي أن يتأكد المسؤول من الوفاء بهما:

- (١) توفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة ومناسبة
 - (٢) تحفيز لاتخاذ قرار الالتحاق عن طريق عرض هذه المعلومات بطريقة جذابة
- فالختموى الإعلامي الذي يحقق هذين الأمرين هو المحتوى الأنسب، فقد يكون المحتوى بسيطاً وعفويًا، أو معقداً ومتقدما، أو شبايبيا أو أكاديميا، بحسب الفئة المستهدفة وبحسب طبيعة الفرصة التطوعية التي يراد الإعلان عنها. فعلى سبيل المثال: يمكن أن يبدأ المحتوى الإعلاني بعبارة عامة قبل استعراض تفاصيل الفرصة التطوعية، ويمكن أن تتكون هذه العبارة من ثلاثة أجزاء:

- (١) رسالة للمتطوع
- (٢) كيف يمكن أن يخدم المتطوع
- (٣) العائد على المتطوع من الفرصة

ومن المهم أن تكون هناك مواءمة بين الحافز المحتمل للمتطوعين المحتملين وبين الرسالة للمتطوع، النموذج التالي يوضح بعض الأمثلة على هذه المواءمة:

دوافع التطوع المحتملة	
إضافة قيمة	إذا كان يعجبك الشعور بتغيير حياة شخص ما، فقد تكون هذه فرصتك لتحقيق ذلك.
تطوير المعارف	إذا أردت التعرف أكثر على مؤسستنا وطبيعة عملها، فإن هذه الفرصة التطوعية إحدى وسائل تحقيق هذه الرغبة
تطوير الذات	تقدم مؤسستنا التدريب القيم، وتقدم الفرصة المناسبة لتطوير مهاراتك الشخصية
الاهتمام بالمجتمع	إذا كان تطوير المجتمع من أولوياتك، فقد تساعدك هذه الفرصة لتحقيق ذلك
الثقة بالنفس	نحن بحاجة إلى مهاراتك ومواهبك، الرجاء الانضمام لنا الآن

وأيا كان الحافز، فمن المهم أن يؤكد أيضا في الرسالة أن الثواب من الله هو الدافع الأول لبذل الوقت والجهد لخدمة القضية التي يراد التطوع بها.

بعد هذه العبارة يمكن أن يضاف على الإعلان ما يراه المسؤول مناسبا من معلومات الفرصة إلى الإعلان، والتي يمكن أن تتضمن:

- الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
- فرص الدعم والتدريب والتكريم التي ستوفرها الجمعية للمتطوعين
- الساعات التطوعية التي ستحسب للمتطوع.

- مواعيد وطرق تقديمه سواء الكترونيا او بريديا.
 - متطلبات التقديم على الفرصة (النموذج الذي يراد تعينته وكيفية تحصيله، السيرة الذاتية، الإثباتات المطلوبة، التوصيات، أي اشتراطات مطلوبة كاختبار خاص أو مقابلة شخصية الخ).
 - مدة التقديم وتاريخ الإعلان عن نتائج الفرز.
 - بيانات التواصل والاستفسارات المتعلقة بعملية التقديم.
- بعد إطلاق الإعلان بحسب الخطة، ينبغي أن يضع المسؤول كافة استفسارات المتطوعين المحتملين في الاعتبار، ويقوم بالإجابة عليها من خلال توفير المواد ذات الصلة للإجابة على الاسئلة الشائعة، أو التواصل السريع والمباشر مع المستفسرين عبر وسائل التواصل. ويتضمن ذلك مساعدة المتطوعين المحتملين الذين تقدموا على استكمال متطلبات التقديم وذلك عن طريق مراجعتها وإخطارهم بأي نقص حصل منهم سهوا قبل انتهاء مدة التقديم على الفرصة.

الفرز

- (١) تبدأ عملية الفرز بمجرد اتخاذ المتطوع المحتمل قرار الالتحاق بالفرصة وبدئه بالتواصل مع الجمعية بخصوص ذلك، وتتضمن هذه المرحلة كافة العمليات الإدارية المتعلقة بتقييم طلبات المتطوعين المحتملين وإصدار قرار التعيين واستكمال اجراءاته. وينبغي أن تكون معايير المفاضلة بين المتقدمين واضحة ومحددة قبل البدء بعملية الفرز وذلك لضمان النزاهة والشفافية في الاختيار، بل ينبغي ألا يطلق الإعلان عن الفرصة التطوعية قبل تحديد معايير المفاضلة بين المتقدمين للفرصة.
- (٢) يُخطر المتقدمون ابتداء باستلام طلباتهم، ثم يبدأ المسؤول عن التطوع أو من يفوضه بتقييم طلبات الالتحاق بالفرصة بعد انتهاء مدة التقديم عليها، ويتعاون في ذلك مع أصحاب المصلحة المناسبين في الجمعية. ويبدأ بفرز الطلبات التي استكملت وثائق التقديم ومتطلباته، ويمكن التواصل مع المتقدمين في حالة وجود أي استفسارات تتعلق بمستنداتهم. بعد فرز الطلبات التي كملت وثائقها، يمكن بدء عملية التقييم عبر التحقق من المؤهلات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية، بالإضافة إلى المفاضلة بين المتقدمين بناء على معايير المفاضلة التي تم الاتفاق عليها.
- (٣) قد يحتاج المسؤول في الفرز التي تتطلب قدرا عاليا من المسؤولية أن يتواصل مع من يفيدده حول بعض المتقدمين المحتملين رغبة في المزيد من التحقق من أهلية المتطوعين،
- (٤) يتشاور المسؤول بعد ذلك مع ذوي الاختصاص في القسم والجمعية في نتيجة الفرز والاختيار المناسبين، ويقوم بإعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم. ويجب أن يحرص المسؤول على أن يتم التواصل مع كافة المتطوعين الذين تم استبعادهم، إخطارهم بذلك بطريقة لبقة مع بيان تقدير الجمعية الشديد لرغبتهم في التطوع والجهد الذي بذلوه في عملية التقديم، ويحرص قدر الإمكان على إبلاغهم بأسباب الاستبعاد مع إحالتهم إن أمكن إلى أي فرصة تطوعية مناسبة لهم في الجمعية أو خارجها.
- (٥) بعد ذلك يقوم المسؤول مع المعنيين من أصحاب المصلحة بإجراء المقابلات الشخصية، أو أي اجراءات أخرى. وتعد المقابلة واحدة من أهم الفرص التي تمكن المسؤول من التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من الالتحاق بالفرصة التطوعية، واكتشاف مدى حصول التوافق بين المتطوع والجمعية والذي يضمن نجاح عملية الإشارك للمتطوع.
- (٦) كما ينبغي أن يقوم المسؤول بالترتيب بشكل جيد للمقابلة والتنسيق مع المتطوع بتحديد موعد المقابلة والأداة المناسبة (شخصية، عبر الشبكة، عبر الهاتف، ورقية الخ) وذلك بناء على الموازنة بين الأهداف التي يراد تحقيقها من المقابلة وأي ظروف مادية أو اجتماعية أخرى. وفي حالة كون المقابلة مباشرة فينبغي تخصيص مكان مناسب وخاص داخل الجمعية بحيث يشعر المتطوع أنه مرحب به في الجمعية ويتمكن من التحدث بحرية أثناء المقابلة.
- (٧) يقوم المسؤول بتحديد من يحضر المقابلة ممن لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة مثل العمل مع المرضى والدفاع المدني واصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه، ومتطوع قديم على الفرصة نفسها مثلا).

٨) من المهم استخدام أسئلة مفتوحة تساعد الجمعية على اكتشاف دوافع المتطوع من الالتحاق بالفرصة، لأن هذه الدوافع، كما ذكرنا سابقا، ستكون وسيلة مسؤول التطوع لاستدامة المتطوع معه عبر التأكد من تحقيقها، ولكن ينبغي أيضا على المسؤول ألا يبالغ في الأسئلة المطروحة وأن يكتفي بالاستفسار عن الأمور المهمة فقط. ويستصحب المسؤول معه أثناء المقابلة نسخة من توصيف الفرصة التطوعية، وقائمة بالأسئلة التي ستسأل، ونموذج تقييم خاص بالمتطوع وفقا للمعايير التي تم الاتفاق عليها. ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن طرحها في المقابلة.

التوصية

المراد بالتوصية هو اتخاذ قرار انتساب المتطوع للجهة وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بتسجيل هذا الانضمام. وذلك بعد وجود توافق مشترك وقناعة تامة بين المتطوع والجمعية حول مناسبة الفرصة التطوعية وبينتها للمتطوع، ويتم ذلك من خلال تحليل مخرجات المقابلة وغير ذلك من الوسائل التي استخدمت لاكتشاف هذا التوافق.

٢) يتخذ المسؤول قرارا بإلحاق المتقدم بالفرصة أو تحويله إلى فرصة تطوعية أخرى إن أمكن أو الاعتذار بشكل لبق عن ضمه إلى الجمعية مع بيان السبب في الحالين إن أمكن وإبداء التقدير لوقت المتطوع ورغبته في بذل وقته وجهده لخدمة القضية. ويتم اعتماد القرار من صاحب الصلاحية في الجمعية.

٣) تقوم الجمعية بعد ذلك بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي، ويوقع اتفاق بين المتطوع والجمعية يؤكد على أهمية الشراكة بين المتطوع والجمعية ويوضح أهم الالتزامات والتوقعات والمواثيق الأخلاقية، ويستعين المسؤول في صياغة هذه الاتفاقية بالأدلة والمواثيق الأخلاقية وتوصيف الفرصة التطوعية. ويمكن أن تتضمن الاتفاقية ما يلي:

- بيان توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل. وتشمل توقعات المتطوع:
 - التوجيه المناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي.
 - تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهمة الإشراف والدعم للمتطوع.
 - معاملته باحترام وبناء على سياسات وإجراءات الجمعية.
 - تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية.
- بيان توقعات الجمعية من المتطوع:
- أن يتطوع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام المتطوع بإعلام الجمعية بمناسبة لها.
 - التزام المتطوع بأهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها ومواثيقها الأخلاقية.
- ٤) بعد ذلك يتم إنشاء ملف خاص بالمتطوع، تضمن فيه أوراقه الرسمية الضرورية، ويتم إخطار أصحاب المصلحة رسميا بانضمام المتطوع إلى الجمعية.

التوجيه

المراد بالتوجيه اطلاع المتطوع بشكل مباشر على جميع التفاصيل المعرفية المتعلقة بالفرصة التطوعية وبينتها التنظيمية والاجتماعية، والإجابة عن كافة استفساراته المرتبطة بمباشرة عمله في الفرصة التطوعية.

- يبدأ التوجيه عادة بعد توجيه المتطوع (انضمامه بشكل رسمي) ولكن هذا لا يمنع أن تنفيذ التوجيه قبل ذلك، خاصة وأن التوجيه يقدم تفاصيل مهمة للمتطوع والجمعية يمكن من خلالها الوصول للتوافق الضروري لبدء عملية التوجيه، ويعنبر متطوع محتمل لا يربطه أي التزام بلوائح الجمعية حتى يتم توجيهه.

- تهدف عملية التوجيه إلى تأكيد أو تزويد المتطوع بخلفية نظرية حول الفرصة التطوعية وبيئتها بحيث يتمكن المتطوع من فهم دوره العملي في الجمعية ويشعر بمزيد من الوضوح والارتياح تجاه ذلك. ويمكن تقسيم ما يمكن تقديمه في التوجيه إلى المستويات التالية:

- (١) التعريف بالجمعية.
- (٢) التعريف بإدارة التطوع.
- (٣) التعريف بالفرصة التطوعية.

ويمكن تفصيل محتوى برنامج التوجيه بحسب المستويات والأبعاد المذكورة إلى ما يلي:

م	المقصد والغرض	البيئة العملية والإدارية	البيئة الاجتماعية
التعريف بالجمعية	التعريف بهوية الجمعية ونشاطها. (التاريخ، المؤسسون، سبب الوجود، الرؤية، الرسالة، القيم والأهداف، الشعار ومعناه، ما يميزها عن غيرها، شراكاتها، أبرز إنجازاتها، تطلعاتها، سبب إشراك المتطوعين).	التعريف ببيئة الجمعية (موقع الجمعية المباني، المواقف، التسهيلات التابعة الخ). التعريف بهيكل الجمعية. التعريف بالإدارات التي تخدم كافة الإدارات في الإدارات في الجمعية بما فيها إدارة التطوع. التعريف بالميزانية المالية الخاصة بالجمعية وتمويلها. مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييرها في الجمعية. الالتزامات والمواثيق الأخلاقية. السياسات العامة (حماية المبلغ، تعارض المصالح الخ) ثقافة العمل.	التعريف بالموظفين القبايين في الجمعية. التعريف بالكوادر التي تخدم كافة الإدارات في الجمعية بما فيها إدارة التطوع.
التعريف بإدارة التطوع	التعريف بغرض قسم إدارة التطوع، وتاريخه ورؤيته ورسالته، وكيف يمكن الجمعية من تحقيق رسالتها ويوفر الدعم للمتطوعين	التعريف ببيئة الإدارة. التعريف بموقع القسم ومدير التطوع من هيكل الجمعية. التعريف بالدعم المقدم لإدارة التطوع. السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين. دليل المتطوع.	التعريف بمدير التطوع والعاملين في القسم.

م	المقصد والغرض	البيئة العملية والإدارية	البيئة الاجتماعية
التعريف بالفرصة التطوعية	التعريف بغرض الفرصة، وكيف تمكن هذه الفرصة الجمعية من تحقيق رسالتها، وكيف تمكن المتطوع من تحقيق تطلعاته.	التعريف ببيئة الفرصة (الأجهزة، دورات المياه، الضيافة، مداخل ومخارج الطوارئ، معدات السلامة الخ) التعريف بموقع الفرصة التطوعية في إدارة التطوع، ووحدة أو اختلاف مرجعها الإداري والفني التعريف العملي بالأدوار الخاصة بهم وتفصيل المهام المطلوبة وتتضمن يلي: مراجعة مهام الفرصة وكيفية تنفيذها. توفير المعلومات وبيانات التواصل الضرورية. الاطلاع على النماذج التي ينبغي استخدامها. التحاور حول طريقة المتابعة والإشراف وجلساتها. تقديم معايير التقييم والحوار حولها. الحوار حول طرق التقدير والتكريم والعوائد. الحوار حول جزاءات عدم الالتزام. الحوار حول مواعيد البدء والعمل وخطة التنفيذ.	التعريف بالمرجع الفني للفرصة التطوعية. التعريف بالمرجع الإداري للفرصة التطوعية. التعريف بالمتطوعين الآخرين في الفرصة التطوعية.

يهدف الجدول السابق إلى تقديم إطار لاستيعاب البيانات التي يمكن أن تقدم في أثناء التوجيه، ولكن لا يفترض طريقة معينة في التقديم ولا الترتيب. ولا سيما مع عدد المتطوعين المتقدمين الكبير، ومدى تشابه فرصهم التطوعية، فقد يكون على شكل احتفال صغير في قاعة مع وجود فقرات محددة للبرنامج يتم تقديمها عبر أشخاص مختلفين، مع جولة ميدانية. ويمكن أن يكون اللقاء عبر مجموعات صغيرة، أو جولات فردية وذلك بحسب ما يراه مسؤول التوجيه.

تنبيه

يعد مدير التطوع المسؤول عن برنامج التوجيه ونجاحه، ومن المناسب جدا أن يتولى تقديمه باعتباره المرجع الإداري الأول لكافة المتطوعين، لكن يمكن أن يستعين مدير التطوع بأشخاص آخرين في تقديم التوجيه أو تقديم فقرات محددة منه خاصة في المنظمات الكبيرة.

- ويمكن ضبط عملية اختيار الفرد المناسب لتقديم التوجيه بالمحاور التالية:
- (١) ارتباط الفرد بعمليات إدارة التطوع في الجمعية أو الفرصة التطوعية.
 - (٢) توفر المعلومات الضرورية المتعلقة بالتطوع والفرصة التطوعية لدى الفرد.
 - (٣) مهارات التواصل والإلقاء لدى الفرد.
 - (٤) تقدير الفرد لقيمة التطوع وقدرته على احتواء المتطوعين وإشعارهم بالترحيب والانتماء للجمعية.

من يقدم برنامج التوجيه؟

في المكان الذي توجد فيه الفرصة التطوعية حيث يتمكن مقدم التوجيه من اطلاع المتطوعين بشكل مباشر على بيئة العمل ومن سيتم العمل معهم.

أين يتم برنامج التوجيه؟

المراد بالتدريب هنا هو تدريب المتطوع على المهارات والتوجهات الضرورية التي لا يتمكن المتطوع بدونها من أداء دوره التطوعي بشكل جيد، وينبغي على الجمعية أن تراعي عند تصميم الفرص التطوعية ومعايير اختيار المتطوعين المحتملين توفر المهارات الأساسية التي قد لا تتمكن الجمعية من التدريب عليها بسبب احتياجها لخبرات متقدمة لا تتوفر لدى الجمعية أو أنها تستهلك وقتنا طويلا لبنائها.

يعد تقييم الاحتياج التدريبي الخطوة الأولى لتحديد مستوى ونوع التدريب المطلوب للمتطوعين، ولا ينبغي أن يكون تقييم الاحتياج معقدا أو طويلا، لكن ينبغي أن يجيب عن ثلاثة أسئلة ضرورية:

- (١) ما الذي تتطلبه الفرصة من مهارات أو توجهات أو معارف في كافة مهامها؟
- (٢) ما الذي يمتلكه المتطوعون المنتسبون للفرصة من مهارات أو توجهات أو معارف؟
- (٣) ما الفجوة التي ينبغي تجسيرها بناء على إجابة السؤالين السابقين؟

التدريب

نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية للتطوع

اسم المتطوع	
اسم الفرصة التطوعية	
هدف الفرصة	
المهمة	تذكر هنا المهام المطلوبة لتحقيق الهدف من الفرصة التطوعية
المهارات/المعارف/والمفاهيم المطلوبة	تذكر هنا المهارات/المعارف/التوجهات المطلوبة للقيام بالمهمة بشكل جيد
وسيلة القياس	تذكر هنا وسيلة القياس التي ستستخدم لتحديد مدى تحقق المهارة/المعرفة/التوجه في المتطوع
التقييم	يوضع هنا تقييم المتطوع في المهارة (يمكن أن يكون المقياس من ٣ درجات: متحقق، متحقق جزئيا، غير متحقق) ويمكن أن يكون أكثر تعقيدا من ذلك
الفجوة	تذكر هنا الفجوة التدريبية التي ينبغي تجسيرها ليتمكن المتطوع من تنفيذ الدور التطوعي

- من خلال النموذج السابق يمكن أن يكون المتطوع على واحدة من حالتين:
 - أن تتحقق في المتطوع كافة المهارات والمعارف والتوجهات المطلوبة ولا يحتاج لأي تدريب، فيمكن أن يبدأ بالمهمة.
 - ألا تتحقق في المتطوع كافة المهارات والمعارف والتوجهات: فينتقل هنا إلى تجسير الفجوة التدريبية عبر الخطوات التالية:
- (١) تحدد المهارات والمعارف والتوجهات المطلوب التدريب عليها لدى المتطوع.
 - (٢) تحدد وسيلة التدريب وأنشطتها المطلوبة لكل مهارة/توجه/معرفة (دورة تدريبية، مشاهدة فيديو، نقاش جماعي أو فردي، تعلم بالمراقبة، لعب أدوار، تدريب على رأس العمل الخ).
 - (٣) يحدد هل الأنسب عقد برنامج تدريبي بشكل جماعي أو فردي بحسب الوسيلة الأكثر فعالية وبحسب الموارد المتاحة للجمعية.
 - (٤) يحدد المسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي.
 - (٥) يحدد جدول التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين وليس موظفي الجمعية.

الدعم: هو الاهتمام والاستيعاب والتمكين الذي يوجه للمتطوع باعتباره شريكاً للمنظمة والذي يضمن استمرار مشاركتهم كمتطوعين في الجمعية ويلبي تطلعاتهم من التطوع.

الإشراف: هو التوجيه الأدائي والتمكين المالي والإداري الذي يقدم للمتطوع ليتمكن من تنفيذ مهامه بشكل مناسب.

المتابعة: وهي العملية التي تتم بشكل دوري مع المتطوع والمهمة للتأكد من توفير الدعم والإشراف المناسبين في الوقت المناسب.

آلية الدعم
والإشراف
والمتابعة

- ويمكن تلخيص النقاط التي تؤكد على أهمية المتابعة المستمرة للدعم والإشراف فيما يلي:
- (١) ضمان تحقيق الإشراف المستدام للمتطوعين والذي يحقق النفع للمتطوع والجمعية.
 - (٢) تمكين المسؤول من امتلاك زمام المبادرة في العملية الإدارية والتحديد المبارك لأي مخاطر في مرحلة مبكرة لحلها.
 - (٣) التأكد من تجسير أي فجوات في الأداء لم يتم تجسيروها من خلال التدريب.
 - (٤) التعلم المستمر والمباشر من الأخطاء التي قد تقع في العملية الإدارية للمتطوعين وتلافي تكرارها مجدداً.

أهمية الدعم
والإشراف
والمتابعة
المستمرة لهما

ما الذي نسعى لتحقيقه من خلال الدعم والإشراف؟

في الإشراف أن يكون المتطوع متمكناً من تنفيذ مهام فرصته التطوعية بالطريقة التي تسد احتياج الجمعية بأقل قدر ممكن من الرجوع إلى مشرفه الإداري والفني، أما في الدعم فتتمثل صورة هذا العائد في أن يكون المتطوع راضياً تجاه بيئة فرصته التطوعية الإدارية، وملامساً للعائد الذي تحقق له من تجربته التطوعية والذي يلبي تطلعاته التي تطوع من أجلها.

الآليات
والوسائل

- آلية الدعم والإشراف والمتابعة:
- يتم تقديم الدعم والإشراف من خلال الدعم الفردي والجماعي أو الإشراف عبر المدير أو المتطوعين الآخرين أو الدعم الدوري أو عند الحاجة.
- يتم التأكد من اطلاع المتطوع على الدليل التعريفي ودليل المتطوع الخاص بالجمعية.
- يقوم المشرف على الدور بالقيام بعملية التوجيه للمتطوع (تعريفه بالمنظمة والموظفين وكل من له علاقة به) قبل تمكينه من الدور أو المهمة المحددة.
- إيجاد ملف خاص بالدور التطوعي ومضمناً بالمنضمين للدور يطلع عليه المتطوع.
- تتم مناقشة الخطة المرسومة لتنفيذ الدور والقيام بالدعم والإشراف والمتابعة.
- يشارك المشرف في البدايات للتنفيذ مع المتطوع ويقدم له الدعم والإشراف.
- حماية المتطوع وذلك بالناية بمتابعة وتصميم العمليات والنماذج الضرورية لها، وهي: التعويض المالي، احتساب الساعات، الشكوى والتظلم، تقييم المخاطر.
- يتواصل المشرف مع المتطوع بطرق متنوعة مباشرة وغير مباشرة.
- تحفيز المتطوعين المستمر لطلب الدعم والمساعدة والسعي لتوفير بيئة داعمة ومقدرة.
- التشارك إشراك المتطوع في تحديد مناسط الإشراف والدعم والمتابعة وطريقة تقديمها لأن ذلك يضمن التزام المتطوع بها ويمكن الجمعية مساءلته على وفقها.
- يقوم المشرف بتقديم التغذية الراجعة للمتطوع محفزة وتحقق الدعم والإشراف.
- يقدم استبانة للمتطوع يقوم فيها الجمعية والمتطوعين والدور التطوعي.

نموذج خطة الإشراف والدعم

المسؤول	الموعد	الطريقة	الغرض	المتطوع	الفرصة

اتفاق التطوع

آلية الدعم
والإشراف
والمتابعة:

اسم المتطوع:
دور المتطوع:

المرجع: اتفاق عمل تطوعي للمتطوع في الدور المذكور.

سعادة الأستاذة/المهندسة/الدكتورة/المحامي/ة:

يسرنا في جمعية تطوير أن نرحب بك كواحد من المتطوعين بمشروع (.....)، وكما تعلم فأنا مدير المتطوعين وسأكون مرجعك المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع في هذا المشروع. لذا أرجو ألا تتردد في الاتصال بي بخصوص أي استفسارات لديك حول دورك التطوعي.

كما تم الاتفاق معك فإننا نتطلع إلى بدء التطوع معنا من يوم الموافق: .../.../٢٠٢١م. مع فترة تدريب واستقرار لمدة..... نقدم لك فيها فرصة العمل في مع برنامج توجيهي للتعرف على المهام المطلوبة منك. بعد فترة التدريب والاستقرار، سوف نقوم بمراجعة الاتفاق معك في العمل التطوعي معنا.

كما تم الاتفاق معك على أنك ستتطوع معنا لمدة..... ساعة أسبوعياً، بواقع..... لمدة..... أيام هي.....، نرجو إذا لم تتمكن من الحضور في المواعيد المتفق عليها، أو لديك مشكلة معينة، وكنت ترغب في تغيير هذه المواعيد، الاتصال بنا في الجمعية لمناقشة الأمر. كما نأمل أن تكون قد حصلت على نسخة من وصف دورك، والتي تحدد طبيعة العمل التطوعي والغرض منه. وسوف يتم ترتيب جلسة تعريفية كاملة عن اليوم الأول للعمل من خلال دليل المتطوع. هذا وسوف نوفر لك ما تحتاج إلى معرفته لجعل تجربة التطوع معنا جديرة بالاهتمام وممتعة. وسوف يتيسر لك بالطبع الحصول على نسخة من كتيب المتطوعين وبعض التجارب أو اللقاء بالمتطوعين. وأود أن أعتنم هذه الفرصة لتوضيح توقعات المؤسسة من كل من المتطوعين الجدد لدينا. وأود أن أؤكد أن هذا اتفاق تطوع والإلزام فيه شرطي فقط، وأنت حر في الانسحاب في أي وقت. توقعاتنا منك:

- تتوقع منك التطوع في الأوقات المتفق عليها واعلامنا إذا لم يكن ذلك ممكناً بالنسبة لك.
- الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها مثل تكافؤ الفرص والصحة والسلامة والسرية وغيرها من السياسات. ما يمكن أن نتوقعه منا:
- التوجيه الكامل وأي تدريب يلزم لمساعدتك على القيام بدورك.
- الدعم المقدم مني لمساعدتك على القيام بدورك.
- المعاملة باحترام واستناداً إلى سياسات المؤسسة في مثل تكافؤ الفرص، والصحة والسلامة.
- تقديم التعويضات عن أي مصروفات مالية، بالإضافة إلى التعريف بكيفية المطالبة بها.
- تزويدك بما تغطيه من تأمين.

وآمل أن يكون ذلك مناسباً لك، وأتطلع إلى مناقشة دورك بمزيد من التفصيل في لقاء التوجيه.

☎ 016 3839880

☎ 0502150015

🐦 @tatweerorg

✉ info@tatweer.org.sa

🌐 www.tatweer.org.sa

الجمعية الأهلية لتنمية

وتطوير العمل المؤسسي

القصيم - بريدة - طريق علي بن أبي طالب

مقابل المحكمة العامة برج البركة - الدور الأول

الرمز البريدي 52385 الرقم الإضافي 7021