



سياسة آلية الاشراف على المتطوعين



آلية الإشراف على المتطوعين:

السياسة العامة:

للجمعية سياسة عامة مع التطوع ، وهي كالتالي:

1. نحن جمعية التنمية الأهلية بعنيزة جهة مهتمة بتقديم خدمات وبرامج اجتماعية وتنموية شاملة ذات جودة مميزة وبكفاءة وفعالية عالية من خلال قيادة مبدعة وأساليب إدارية متميزة ومشاركة مجتمعية واسعة .
2. نعتقد أن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارنا نررعى التطوع ونسعى إلى نشره ، ولذلك نعتبر إدارة التطوع لدينا جزءاً أساسياً من الهيكلة لا يختلف عن الأقسام الأخرى في ذلك.
3. نلتزم بإشراك المتطوعين في عملنا بالمعايير المهنية.
4. نرى أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالتنا وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.
5. ندرك أن عملية إشراك 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 ذاتهم واتساع مهارات وعارف جديدة وبناء العلاقات وغيرها) .
6. سوف ندعم المتطوعين العاملين لدينا ونحمي حقوقهم والتي من أبرزها : التقديم في كافة الفرص المتاحة و تقديم التوجيه المناسب و تعريف المتطوع بمهنته وصلاحياته ومرجعيته و القيام باحتواه واحترامه و حمايته و الإشراف والاستفادة من تقييمه و التدريب والتطوير والمحافظة على سرية المعلومات وقبول تظلمه والقيام بحقه في التكريم والتقدير.
7. مدير التطوع هو صاحب المسؤولية والصلاحيات في تنظيم وتنفيذ والحفاظ على سياسات وإجراءات نظام إدارة التطوع الخاص بنا، وهو المسؤول عن إدارة برنامج التطوع ودعم المتطوعين والإشراف عليهم في العمل.
8. المتطوعون جزء لا يتجزأ من منظمتنا وسوف يكون إشراكهم عبر انضمامهم إلى قائمة الأدوار التطوعية المعلنة وتجاوز مرحلة الفرز وال مقابلة الخاصة بالجهة يتلقون التوجيه والتدريب حتى يكونوا قادرين على إنجاز الأهداف في موقع التطوع الخاص بهم.
9. إن برنامج التطوع الخاص بنا مدحوم بسياسات مناسبة تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا.
10. سوف نراجع ونحدث سياساتنا كل سنة لضمان توافقنا مع "معايير إشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية".



الدعم والإشراف والمتابعة:

• التعريف بالمصطلحات:

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

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

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



• أهمية الدعم والإشراف والمتابعة المستمرة لهما:

ويمكن تلخيص النقاط التي تؤكد على أهمية المتابعة المستمرة للدعم والإشراف فيما يلي:

- 1- ضمان تحقيق الإشراك المستدام للمتطوعين والذي يحقق النفع للمتطوع والجمعية
- 2- تمكين المسؤول من امتلاك زمام المبادرة في العملية الإدارية والتحديد المبارك لأي مخاطر في مرحلة مبكرة لحلها
- 3- التأكد من تجسير أي فجوات في الأداء لم يتم تجسيدها من خلال التدريب
- 4- التعلم المستمر وال المباشر من الأخطاء التي قد تقع في العملية الإدارية للمتطوعين وتلافي تكرارها مجددا

• الآليات والوسائل:

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 والفنى، 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.

• آلية الدعم والإشراف والمتابعة

1. يتم تقديم الدعم والإشراف من خلال الدعم الفردي والجماعي أو الإشراف عبر المدير أو المتطوعين الآخرين أو الدعم الدوري أو عند الحاجة.



٢. يتم التأكيد من اطلاع المتطوع على الدليل التعرفي ودليل المتطوع الخاص بالجمعية.
٣. يقوم المشرف على الدور بالقيام بعملية التوجيه للمتطوع (تعريفه بالجمعية والموظفين وكل من له علاقة به) قبل تمهينه من الدور أو المهمة المحددة.
٤. إيجاد ملف خاص بالدور التطوعي ومضمناً بالمنضمين للدور يطلع عليه المتطوع.
٥. تتم مناقشة الخطة المرسومة لتنفيذ الدور والقيام بالدعم والإشراف والمتابعة.
٦. يشارك المشرف في البدايات للتنفيذ مع المتطوع ويقدم له الدعم والإشراف.
٧. حماية المتطوع وذلك بالعناية بمتابعة وتصميم العمليات والنماذج الضرورية لها، وهي: التعويض المالي، احتساب الساعات، الشكوى والتظلم، تقييم المخاطر
٨. يتواصل المشرف مع المتطوع بطرق متنوعة مباشرة وغير مباشرة.
٩. تحفيز المتطوعين المستمر لطلب الدعم والمساعدة والسعى ل توفير بيئة داعمة ومقدمة.
١٠. التشارك إشراك المتطوع في تحديد مناشط الإشراف والدعم والمتابعة وطريقة تقديمها لأن ذلك يضمن التزام المتطوع بها ويمكن الجمعية مساعته على وفقها.
١١. يقوم المشرف بتقديم التغذية الراجعة للمتطوع محفزة وتحقق الدعم والإشراف.
١٢. يقدم استبانة للمتطوع يقوم فيها الجمعية والمتطوعين والدور التطوعي.

• نموذج خطة الإشراف والدعم
يمكن أن تكتب وفق النموذج التالي :

المسؤول	الموعد	الطريقة	الغرض	المتطوع	الفرصة
المشرف الفني للوحدة + مدير التطوع	يوم الاثنين من كل أسبوع الساعة ٧ مساء	اجتماع أسبوعي مباشر	إعطاء المعلومات والتجهيزات		التشخيص والقياس
المشرف الفني	بحسب الحاجة التي تظهر من الاجتماع الأسبوعي	تدريب مباشر	اكتساب الخبرات		د/مناجي الرشيد
مدير التطوع	آخر خميس من كل شهر	اللقاء التمكيني الشهري لمتطوعي الجمعية	التمكين والاحتواء		لذوي الإعاقة

• تحديد قنوات التسويق والاستقطاب وخطوات التسبيب

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 حرجاً كبيراً 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 :

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

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

١. 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.

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

١- ما الدور؟ وما الهدف منه؟ وما السبب أو العائد الذي يمكن أن يدفع المتطوعين للالتحاق به؟

إجابة هذا السؤال بوضوح سترافق السياق الذي ينبغي التفكير فيه عند الإجابة عن الأسئلة التالية

٢- من يمكن أن يرغب في القيام بهذا العمل؟ ولماذا؟

هنا يتم تحديد الفئة التي يمكن استهدافها بالاستقطاب لفرصة التطوعية، يمكن تحديدها من جهة العمر، الفئة، مجال العمل الخ

٣- ما الذي يقومون به (من نشاط) بدل التطوع في جهتها؟ وأين يقومون بذلك؟

ستتمكن الإجابة الواضحة عن هذا السؤال من تحديد أماكن وكيفية توزيع المواد الإعلانية. فهل يقصد المستهدفون مكاناً معيناً يمكن أن تضع فيه بعض الملصقات؟ هل يشاركون مجموعات محددة في الواتس آب أو يتبعون مغردين من شريحة معينة؟ هل يقصدون بعض الأماكن المحددة؟

٤. كيف يمكن التواصل معهم (الأية 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 عنهم منبثقة من إجابات الأسئلة السابقة.

٤. 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 عاملًا مباشرًا وربما حاسماً في تمكين المتطوع المحتمل من اتخاذ قرار الالتحاق بالفرصة التطوعية. وعليه فإن العناية به وبمحتواه بما يتاسب مع أداة الإعلان والفئة المستهدفة منه يعد أمراً ضرورياً جداً.

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

١- توفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة و المناسبة

٢- تحفيز لاتخاذ قرار الالتحاق عن طريق عرض هذه المعلومات بطريقة جذابة

فالمحظى الإعلامي الذي يحقق هذين الأمرين هو المحتوى الأنسب، فقد يكون المحتوى بسيطاً وغفيراً، أو معقداً ومتقدماً، أو شبابياً أو أكاديمياً، 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

إنهم بانتظارك (٢٠) من الأيتام لا ترتكبهم للهموم ولا لاصدقاء السوء ولا للضياع. مؤسستنا جاهزة لمساعدتك بتوفير المكان ووسائل التنقل.

رسالة للمتطوعين

المطلوب ساعتين أسبوعياً تقضيها مع هؤلاء، تقوم بمقام الآباء والأخ الأكبر لهم.

كيف يمكن أن يخدموا

وتحقق فيها الأجر والثواب والتجربة الفعالة في إدارة الآخرين وإسعادهم، وتجعل منهم مواطنين صالحين.

العائد على المتطوعين

التحفيز:

تدرك الجمعية أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياجات التي يطمحون إلى تلبيتها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وأن أفضل وأيسر طرق التحفيز والتقدير والتكريم تحصل من خلال ما يلي :

- ١- تحديد الجمعية لدوافع واحتياجات كل متطوع من عملية التطوع من خلال البيانات التي تجمعها أثناء المقابلة الشخصية، أو من خلال متابعة مسؤول التطوع للمتطوع ومراقبته له في بيئة العمل.
- ٢- مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم وجوهر المهمة.
- ٣- حرص مسؤول التطوع المباشر على تجلية المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشرافه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.
- ٤- حرص المسؤول على خلق بيئة منجزة يمكن أن يستفاد منها في توجيهه للمتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجنحة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
- ٥- تتبع الجمعية سياسة وإجراءات تقدير وتكريم توائمه بين إنجاز المتطوع ودوافعه واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه
- ٦- تشجيع المسؤول عن الإشراف والمتابعة ثقافة عدم لوم الأفراد على ما يواجهون من صعوبات، مع النظر إلى ذلك على إنه فرصة للتعلم. ولذلك يحرص على العمل مع المتطوعين ومن لهم علاقة لتحديد الحلول المقبولة لهم والمتواقة مع أهداف الجمعية و سياساتها وإجراءاتها.
- ٧- التقدير بالابتسامة والشكر والدعم وغير ذلك من أنواع التقدير للمتطوع.
- ٨- التخطيط والإعداد الجيد من الجمعية لعملية التكريم الرسمي باعتباره جزءاً أساسياً من خطة وميزانية مشاريعها التطوعية.
- ٩- مكافأتهم بتحمل تكاليف دورة تدريبية خاصة أو تمثيل الجمعية في لقاء أو مؤتمر أو فعالية وغيرها مما يبرز التزام الجمعية تجاه المتطوعين.



- ١٠- الحرص على التكريم الجيد عبر مواعيده مع طبيعة حافز المتطوع.
 - ١١- استصحاب مستوى من العدالة في مكافأة المتطوعين مع مراعاة الفروق بينهم بحيث يتاسب مع جهودهم المبذولة ولا يفاضل بين المتطوعين بشكل كبير.
 - ١٢- إظهار الاحتفاء بالمتطوعين والتزام الجمعية تجاههم، وليس المباهاة بحجم التكريم والذي قد يعود سلباً على روح التطوع والبذل.
 - ١٣- أن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود الجمعية.
 - ١٤- سعي الجمعية إلى توفير الموارد المالية الالزمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.
 - ١٥- التعريف بإنجازات المتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز المتطوعين، كما ترك أنه يعود عليهما باستقطاب المزيد من المتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات المتطوعين وسيلة للتكرير وأداة للتسويق.
- تقوم الجمعية بمراجعة وتقدير أداءها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع أصحاب المصلحة. (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاة والمانحون الخ).
- ومن المهم أن تكون هناك مواعيده بين الحافز المحتمل للمتطوعين المحتملين وبين الرسالة للمتطوع، النموذج التالي يوضح بعض الأمثلة على هذه المواعيده:

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

وأيا كان الحافز، فمن المهم أن يؤكد أيضاً 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 مناسباً من معلومات الفرصة إلى الإعلان، والتي يمكن أن تتضمن:

- الفوائد والمكافآت التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
- فرص الدعم والتدريب والتكرير التي ستتوفرها الجمعية للمتطوعين
- الساعات التطوعية التي ستحسب للمتطوع.
- المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
- مواعيد وطرق تقديمها سواء الكترونياً أو بريدياً.
- متطلبات التقديم على الفرصة (النموذج الذي يراد تعبئته 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 الأسئلة 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 وإخبارهم بأي نقص حصل منهم سهوا قبل انتهاء مدة التقديم على الفرصة.

الفرز والتنسيب:

• 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 بتقدير طلبات المتطوعين المحتملين وإصدار قرار التعيين واستكمال إجراءاته. وينبغي أن تكون معايير المفضلة 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 المفضلة بين المتقدمين لفرصة.

٢. يُخترق المتقدمون ابتداءً باستلام طلباتهم، ثم يبدأ المسؤول عن النطوع أو من يفوضه بتقدير طلبات الالتحاق بالفرصة بعد انتهاء مدة التقديم عليها، ويتعاون في ذلك مع أصحاب المصلحة المناسبين في الجمعية. ويبدا 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 لفرصة التطوعية، بالإضافة إلى المفضلة بين المتقدمين بناءً على معايير المفضلة التي تم الاتفاق عليها.

٣. قد يحتاج المسؤول في الفرص التي تتطلب قدرًا عالياً من المسؤولية أن يتواصل مع من يفيده حول بعض المتقدمين المحتملين رغبة في المزيد من التحقق من أهلية المتطوعين،

٤. يتشارو 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، إخبارهم بذلك بطريقة لبقة مع بيان تقدير الجمعية الشديد لرغبتهم في التطوع والجهد الذيبذلوه في عملية التقييم، ويرحص 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 المعينين من أصحاب المصلحة بإجراء المقابلات الشخصية، أو أي إجراءات 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 الإشراك 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 بناءً على الموازنة بين الأهداف التي يراد تحقيقها من المقابلة وأي ظروف مادية أو اجتماعية أخرى. وفي حالة كون المقابلة مباشرةً فينبعي



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 من لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة مثل العمل مع المرضى والداعع المدنى وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه)، ومتطوع قد يهم على الفرصة نفسها مثلاً.

٤- من المهم استخدام أسئلة مفتوحة تساعد الجمعية على اكتشاف دوافع المتطوع من الالتحاق بالفرصة، لأن هذه الدوافع، كما ذكرنا سابقاً، ستكون وسيلة مسؤولة للمتطوع لاستدامة المتطوع معه عبر التأكيد من تحقيقها، ولكن ينبغي أيضاً 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 وفقاً للمعايير التي تم الاتفاق عليها. ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن طرحها في المقابلة

▪ التنسيب

المراد بالتنسيق هو اتخاذ قرار انتساب المتطوع للجهة وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بترسيم هذا الانضمام.

١- وذلك بعد وجود توافق مشترك وقناعة تامة بين المتطوع والجمعية حول مناسبة الفرصة التطوعية وبيئتها للمتطوع، ويتم ذلك من خلال تحليل مخرجات المقابلة وغير ذلك من الوسائل التي استخدمت لاكتشاف هذا التوافق.

٢- يتخذ المسؤول قراراً بإلحاد 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، ويوفر 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 جيده الخاص في مهمته التطوعية

• بيان توقعات الجمعية من المتطوع:

- أن يتطوع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام المتطوع بإعلام الجمعية بمناسبتها له

• التزام المتطوع بأهداف الجمعية و سياساتها واجراءاتها ومواثيقها الأخلاقية

٤- بعد ذلك يتم إنشاء ملف خاص بالمتطوع، تضمن فيه أوراقه الرسمية الضرورية، ويتم إخطار أصحاب المصلحة رسمياً بانضمام المتطوع إلى الجمعية.

التوجيه:

المراد بالتوجيه اطلاع المتطوع بشكل مباشر على جميع التفاصيل المعرفية المتعلقة بالفرصة التطوعية وبيئتها



التنظيمية والاجتماعية، والإجابة عن كافة استفساراته المرتبطة ب مباشرة عمله في الفرصة التطوعية.

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

- 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 تقديمها 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:

البيئة الاجتماعية	البيئة العملية والإدارية	المقصد والغرض
● التعريف بالموظفين القياديين في الجمعية	<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف ببيئة الجمعية (موقع الجمعية المباني، المواقف، التسهيلات التابعة الخ) ● التعريف بهيكل الجمعية ● التعريف بالإدارات التي تخدم كافة الإدارات في الجمعية بما فيها إدارة التطوع ● التعريف بالميزانية المالية الخاصة بالجمعية وتمويلها ● مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييره في الجمعية ● الالتزامات والمواثيق الأخلاقية ● السياسات العامة (حماية المبلغ، تعارض المصالح الخ) ● ثقافة العمل 	<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف بهوية الجمعية ونشاطها. ● (التاريخ، المؤسسين، سبب الوجود، الرؤية، الرسالة، القيم والأهداف، الشعار ومعناه، ما يميزها عن غيرها، شراكتها، أبرز إنجازاتها وطلعاتها، سبب إشراك المتطوعين)
● التعريف بمدير التطوع والعاملين في القسم	<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف ببيئة الإدارة (المكاتب، لوحة الإعلانات الخ) ● التعريف بموقع القسم ومدير التطوع من هيكل الجمعية ● التعريف بالدعم المقدم لإدارة التطوع ● السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين ● دليل المتطوع 	<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف بغرض قسم إدارة التطوع، وتاريخه ورؤيته ورسالته، وكيف يمكن الجمعية من تحقيق رسالتها ويوفر الدعم للمتطوعين
<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف بالمرجع الفني للفرصة التطوعية ● التعريف بالمرجع الإداري للفرصة التطوعية ● التعريف بالمتطوعين الآخرين في الفرصة التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف ببيئة الفرصة (الأجهزة، دورات المياه، الضيافة، مداخل وخارج الطوارئ، معدات السلامة الخ) ● التعريف بموقع الفرصة التطوعية في إدارة التطوع، ووحدة أو اختلاف مرجعها الإداري والفنى ● التعريف العملي بالأدوار الخاصة بهم وتفاصيل المهام المطلوبة وتتضمن ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ مراجعة مهام الفرصة وكيفية تنفيذها ○ توفير المعلومات وبيانات التواصل الضرورية ○ الاطلاع على النماذج التي ينبغي استخدامها ○ التحاور حول طريقة المتابعة والإشراف ○ جلساتها 	<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف بغرض الفرصة، وكيف تمكن هذه الفرصة الجمعية من تحقيق رسالتها، وكيف تمكن المتطوع من تحقيق تطلعاته



	٥ ٥ ٥ ٥ ٥	تقديم معايير التقييم والحوار حولها الحوار حول طرق التقدير والتكريم والعادات الحوار حول جزاءات عدم الالتزام الحوار حول مواعيد البدء والعمل وخططة التنفيذ	
--	-----------------------	--	--

تبنيه : يهدف الجدول السابق إلى تقديم إطار لاستيعاب البيانات التي يمكن أن تقدم في أثناء التوجيه، ولكن لا يفترض طريقة معينة في التقديم ولا الترتيب. ولاسيما 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.

من يقدم برنامج التوجيه؟

يعد مدير التطوع المسؤول عن برنامج التوجيه ونجاحه، ومن المناسب جدا أن يتولى تقديمها 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 لنقديم 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 للمنظمة

أين يتم 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.

التدريب:

المراد بالتدريب هنا هو تدريب المتطوع على المهارات والتوجهات الضرورية التي لا يمكن 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 وقتا 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؟

الفجوة	التقييم	وسيلة القياس	المهارات/المعارف/المفاهيم	المهمة	اسم المتطوع	هدف الفرصة:



			المطلوبة	
تنذكر هنا الفجوة التدريبية التي ينبغي تجسيرها ليتمكن المتطوع من تتنفيذ الدور التطوعي	يوضع هنا تقييم المتطوع في المهارة (يمكن أن يكون المقياس من ٣ درجات: متحقق، متحقق جزئيا، غير متحقق) ويمكن أن يكون أكثر تعقيداً من ذلك	تنذكر هنا وسيلة القياس التي سستخدم لتحديد مدى تحقق المهارة/المعرفة/التوجه في المتطوع	تنذكر هنا المهام المطلوبة لتحقيق الهدف من الفرصة التطوعية المطلوبة لقيام بالمهمة بشكل جيد	تنذكر هنا المهام المطلوبة لتحقيق الهدف من الفرصة التطوعية

نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية لمتطوع من خلال النموذج السابق يمكن أن يكون المتطوع على واحدة من حالتين:

- أن تتحقق في المتطوع كافة المهارات والمعرفات والتوجهات المطلوبة ولا يحتاج لأي تدريب، فيمكن أن يبدأ بالمهمة
- ألا تتحقق في المتطوع كافة المهارات والمعرفات والتوجهات: فينتقل هنا إلى تجسير الفجوة التدريبية عبر الخطوات التالية:
 - تحدد المهارات والمعرفات والتوجهات المطلوب التدريب عليها لدى المتطوع
 - 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)
 - يحدد هل الأنسب عقد برنامج تدريبي بشكل جماعي أو فردي بحسب الوسيلة الأكثر فعالية وبحسب الموارد المتوفرة للمنظمة
 - يحدد المسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي
 - يجدول التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين وليس موظفي الجمعية

الاعتماد :

تم اعتماد هذه السياسة لجمعية التنمية الأهلية بعنيزة وذلك في اجتماع مجلس الإدارة الخامس عشر بتاريخ ٢٠٢٤/٠٨/٢٠ .

