



## سياسة آلية الاشراف على المتطوعين





## آلية الإشراف على المتطوعين:

### السياسة العامة:

للجمعية سياسة عامة مع التطوع ، وهي كالتالي:

١. 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 .
٢. نعتقد أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارنا نرعى التطوع ونسعى إلى نشره ، ولذلك نعتبر إدارة التطوع لدينا جزءا أساسيا من الهيكل لا يختلف عن الأقسام الأخرى في ذلك.
٣. نلتزم بإشراك المتطوعين في عملنا بالمعايير المهنية.
٤. نرى أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالتنا وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.
٥. 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 ووفقا 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) .
٦. سوف ندعم المتطوعين العاملين لدينا ونحمي حقوقهم والتي من أبرزها : التقديم في كافة الفرص المتاحة و تقديم التوجيه المناسب و تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته ومرجعياته و القيام باحتوائه واحترامه و حمايته و الإشراف والاستفادة من تقييمه و التدريب والتطوير والمحافظة على سرية المعلومات وقبول تظلمه والقيام بحقه في التكريم والتقدير.
٧. 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.
٨. المتطوعون جزء لا يُجتزأ من منظماتنا وسوف يكون إشراكهم عبر انضمامهم إلى قائمة الأدوار التطوعية المعلنة وتجاوز مرحلة الفرز والمقابلة الخاصة بالجهة يتلقون التوجيه والتدريب حتى يكونوا قادرين على إنجاز الأهداف في موقع التطوع الخاص بهم.
٩. إن برنامج التطوع الخاص بنا مدعوم بسياسات مناسبة تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا.
١٠. 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 شريكا الجمعية 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.



### • أهمية الدعم والإشراف والمتابعة المستمرة لهما:

- ويمكن تلخيص النقاط التي تؤكد على أهمية المتابعة المستمرة للدعم والإشراف فيما يلي:
- 1- ضمان تحقيق الإشراف 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 تجسيرها من خلال التدريب
  - 4- التعلم المستمر والمباشر 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 متمكنا 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 راضيا تجاه بيئة فرصته التطوعية الإدارية، وملامسا 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 التأكد من اطلاع المتطوع على الدليل التعريفي ودليل المتطوع الخاص بالجمعية.
٣. يقوم المشرف على الدور بالقيام بعملية التوجيه للمتطوع (تعريفه بالجمعية والموظفين وكل من له علاقة به) قبل تمكينه 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 والسعي لتوفير بيئة داعمة ومقدرة.
١٠. التشراك إشراك المتطوع في تحديد مناسبات الإشراف والدعم والمتابعة وطريقة تقديمها لأن ذلك يضمن التزام المتطوع بها ويمكن الجمعية مساءلته 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 :

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

#### • تحديد قنوات التسويق والاستقطاب وخطوات التنسيب

عملية اختيار المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن يديرها مسؤول التطوع بناء على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية وسياساتها 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 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.

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 ستعرفك 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 للفرصة التطوعية، يمكن تحديدها من جهة العمر، الفئة، مجال العمل الخ

- ٣- 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 معينا يمكن أن تضع فيه بعض الملصقات؟ هل يشاركون مجموعات محددة في الواتس اب أو يتابعون مغردين من شريحة معينة؟ هل يقصدون بعض الأماكن المحددة؟
٣. 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.

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 تطور 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 وبمحتواه بما يتناسب مع أداة الإعلان والفئة المستهدفة منه يعد أمرا ضروريا جدا.

يمكن القول أن 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
- فالمحتوى الإعلامي الذي يحقق هذين الأمرين هو المحتوى الأنسب، فقد يكون المحتوى بسيطاً وعفويًا، أو معقداً ومتقدما، أو شبابيا أو أكاديميا، بحسب الفئة المستهدفة وبحسب طبيعة الفرصة التطوعية التي يراد



الإعلان عنها.

فعلى سبيل المثال: يمكن أن يبدأ المحتوى الإعلانى 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

إهم بانتظارك (20) من الأيتام لا تتركهم للهموم ولا لأصدقاء السوء ولا للضياع. مؤسستنا جاهزة لمساعدتك بتوفير المكان ووسائل التنقل.



رسالة للمتطوعين

المطلوب ساعتين اسبوعياً تقضيها مع هؤلاء، تقوم بمقام الأب 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، و أن 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- موازنة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه الموازنة 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 توجيه المتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجحفة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
  - ٥- تتبع الجمعية سياسة وإجراءات تقدير وتكريم توائم 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 أنه فرصة للتعلم. ولذلك يحرص على العمل مع المتطوعين ومن لهم علاقة لتحديد الحلول المقبولة لهم والمتوافقة مع أهداف الجمعية وسياساتها 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 مواءمة نوعه مع طبيعة حافز المتطوع.
  - ١١- استصحاب مستوى من العدالة في مكافأة المتطوعين مع مراعاة الفروق بينهم بحيث يتناسب مع جهودهم المبذولة ولا يفاضل بين المتطوعين بشكل كبير.
  - ١٢- إظهار الاحتراف بالمتطوعين والتزام الجمعية تجاههم، وليس المبالاة بحجم التكريم والذي قد يعود سلبيًا على روح التطوع والبدل.
  - 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 اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.
  - ١٥- التعريف بإنجازات المتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز المتطوعين، كما تدرك أنه يعود عليها باستقطاب المزيد من المتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات المتطوعين وسيلة للتكريم وأداة للتسويق.
- تقوم الجمعية بمراجعة وتقييم أدائها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع اصحاب المصلحة. (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاة والمانحون الخ).
- 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 القيّم، 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 يراود 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.
- المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
- مواعيد وطرق تقديمه سواء الكترونيا او بريديا.
- متطلبات التقديم على الفرصة (النموذج الذي يراود 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 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 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 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 الفرص 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 الإشراف 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 وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه، ومتطوع قديم 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 مسؤول التطوع لاستدامة المتطوع معه عبر التأكد 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 بالتنسيب 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 بالحاق 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 رسمياً بانضمام المتطوع إلى الجمعية.

#### التوجيه:

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



@LJNH



info@tanmiah9org.sa



0533406050



- التنظيمية والاجتماعية، والإجابة عن كافة استفساراته المرتبطة بمباشرة عمله في الفرصة التطوعية.
- يبدأ التوجيه عادة بعد تنسيب المتطوع (انضمامه 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 التنسيب، ويعتبر متطوع محتمل لا يربطه أي التزام بلوائح الجمعية حتى يتم تنسيبه.
  - 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بهوية الجمعية ونشاطها.</li> <li>(التاريخ، المؤسسون، سبب الوجود، الرؤية، الرسالة، القيم والأهداف، الشعار ومعناه، ما يميزها عن غيرها، شراكاتها، أبرز إنجازاتها وتطلعاتها، سبب إشراك المتطوعين)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف ببيئة الجمعية (موقع الجمعية المباني، المواقف، التسهيلات التابعة الخ)</li> <li>التعريف بهيكل الجمعية</li> <li>التعريف بالإدارات التي تخدم كافة الإدارات في الجمعية بما فيها إدارة التطوع</li> <li>التعريف بالميزانية المالية الخاصة بالجمعية وتمويلها</li> <li>مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييرهم في الجمعية</li> <li>الالتزامات والمواثيق لأخلاقية</li> <li>السياسات العامة (حماية المبلغ، تعارض المصالح الخ)</li> <li>ثقافة العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بالموظفين القياديين في الجمعية</li> <li>التعريف بالكوادر التي تخدم كافة الإدارات في الجمعية بما فيها إدارة التطوع</li> </ul>
التعريف بإدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بغرض قسم إدارة التطوع، وتاريخه ورؤيته ورسالته، وكيف يمكن الجمعية من تحقيق رسالتها ويوفر الدعم للمتطوعين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف ببيئة الإدارة (المكاتب، لوحة الإعلانات الخ)</li> <li>التعريف بموقع القسم ومدير التطوع من هيكل الجمعية</li> <li>التعريف بالدعم المقدم لإدارة التطوع</li> <li>السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين</li> <li>دليل المتطوع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بمدير التطوع والعاملين في القسم</li> </ul>
التعريف بالفرصة التطوعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بغرض الفرصة، وكيف تمكن هذه الفرصة الجمعية من تحقيق رسالتها، وكيف تمكن المتطوع من تحقيق تطلعاته</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف ببيئة الفرصة (الأجهزة، دورات المياه، الضيافة، مداخل ومخارج الطوارئ، معدات السلامة الخ)</li> <li>التعريف بموقع الفرصة التطوعية في إدارة التطوع، ووحدة أو اختلاف مرجعها الإداري والفني</li> <li>التعريف العملي بالأدوار الخاصة بهم وتفاصيل المهام المطلوبة وتتضمن ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> <li>مراجعة مهام الفرصة وكيفية تنفيذها</li> <li>توفير المعلومات وبيانات التواصل الضرورية</li> <li>الاطلاع على النماذج التي ينبغي استخدامها</li> <li>التحاور حول طريقة المتابعة والإشراف وجلساتها</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بالمرجع الفني للفرصة التطوعية</li> <li>التعريف بالمرجع الإداري للفرصة التطوعية</li> <li>التعريف بالمتطوعين الآخرين في الفرصة التطوعية</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>o تقديم معايير التقييم والحوار حولها</li> <li>o الحوار حول طرق التقدير والتكريم والعوائد</li> <li>o الحوار حول جزاءات عدم الالتزام</li> <li>o الحوار حول مواعيد البدء والعمل وخطة التنفيذ</li> </ul>		
--	---	--	--

تنبيه : 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.

### من يقدم برنامج التوجيه؟

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 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 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 احتياجاتها 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؟

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



			المطلوبة	
تذكر هنا الفجوة التدريبية التي ينبغي تجسيها ليتمكن المتطوع من تنفيذ الدور التطوعي	يوضع هنا تقييم المتطوع في المهارة (يمكن أن يكون المقياس من ٣ درجات: متحقق جزئياً، غير متحقق) ويمكن أن يكون أكثر تعقيداً من ذلك	تذكر هنا وسيلة القياس التي ستستخدم لتحديد مدى تحقق المهارة/المعرفة/التوجه في المتطوع	تذكر هنا المهارات/المعارف/التوجهات المطلوبة للقيام بالمهمة بشكل جيد	تذكر 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:

- ١- أن تتحقق في المتطوع كافة المهارات والمعارف والتوجهات المطلوبة ولا يحتاج لأي تدريب، فيمكن أن يبدأ بالمهمة
- ٢- 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 للمنظمة
- 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

#### الاعتماد :

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

