



إدارة الجهود التطوعية

## إدارة الجهود التطوعية

### التطوع

#### ١. ما هو التطوع؟

"التطوع هو أي جهد إرادي يبذله الفرد دون انتظار عائد مادي بهدف المشاركة في تحمل مسؤولياته تجاه المجتمع من أجل الإسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته"

#### من هو المتطوع؟

المتطوع هو شخص يتمتع بمهارة أو خبرة معينة ويقوم بعمل ما لخدمة المجتمع من خلال الجمعية أو يتولى مهمة داخلها أو ممثلاً لها، دون انتظار لمقابل، على أن تقر المنظمة رسمياً قبولها لدوره كمتطوع وعدم اعتباره موظف بها.

#### لماذا نتطوع؟

- أسباب مهنية: للحصول على خبرة، تنمية مهارة، تعلم حرفة، التعرف على سوق العمل .. إلخ.
- تقدير الذات: لنشعر باحترام الذات واحتياج الآخرين لنا، وبأننا نساهم في خدمة مجتمعنا.
- أسباب اجتماعية: للمشاركة الاجتماعية من خلال مساعدة المحتاجين والأقل حظاً.
- القيم: لتطبيق ما نؤمن به من أهمية تقديم يد العون للآخرين.
- الطمأنينة: للتحرر من الشعور بالوحدة وتأييب الضمير.
- التفهم: لزيادة فهمنا لأنفسنا وللناس والجمعية التي ننتمي إليها.

#### ٢- ما هو أثر الدور التطوعي على الجمعية؟

- تقديم الخدمات بتكلفة أقل.
- الحصول على خبرات إضافية.
- اتصال أفضل بالمجتمع.
- تطوير الخدمة المقدمة.

#### ٣ . كيف يمكن أن ندير الجهود التطوعية بنجاح؟

لتلافي أية آثار سلبية للتطوع على الجمعية ولتعظيم العائد، وفي ظل تزايد أهمية الدور الذي يمكن أن يقوم به المتطوعون في تنفيذ العديد من الأنشطة، لذا يلزم إيجاد إدارة متخصصة لإدارة الجهود التطوعية وتنميتها في الجمعية.

#### ٣ . ١ برنامج إدارة الجهود التطوعية

##### المراحل الأساسية للبرنامج:

- تحديد المهام المطلوبة من المتطوعين.
- جذب المتطوعين.
- مقابلة المتطوعين واختيارهم.
- توزيع المهام على المتطوعين.
- توجيه وتدريب المتطوعين.
- الإشراف والتقييم.

-تقدير الجهود التطوعية في صورة رمزية.

### أ. تحديد المهام التي سيكلف بها المتطوعون (التوصيف الوظيفي للمتطوع):

يجب تكليف المتطوعين بمهام معدة بوضوح، ويقصد بتحديد المهام ( التوصيف الوظيفي) للمتطوع الذي يحدد له مهامه وواجباته ومسؤولياته داخل الجمعية، وتعكس صياغة المهام عوامل أساسية هي:

- **المسؤولية:** وهي المهمة- المهام- الأساسية التي على المتطوع القيام بها وتتضمن الهدف الذي يسعى المتطوع الوصول إليه والأنشطة التي سيقوم بها لتحقيق الهدف.
- **السلطة:** هي المساحة المتاحة للمتطوع لاتخاذ قرارات تتعلق بتنفيذ المهام المسندة إليه.
- **المساءلة:** تحديد أهداف ومهام واضحة يمكن أن تؤدي لنتائج محددة وذات قيمة هو المعيار لمسائلته.
- **معايير القياس:** التي على أساسها سيتحدد إلى أي مدى حقق المتطوع الأهداف بنجاح.

### ب . جذب المتطوعون:

للتمكن من جذب المتطوعين ينبغي أن نجيب على عدد من التساؤلات منها:

**من أين يأتي المتطوعون؟، كيف يأتون؟، لماذا يأتون؟**

وبوجه عام يمكن القول أن المصدر الرئيسي للمتطوعين هو المجتمع وأن المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية هم أهم مصدر للتطوع حيث أنهم أول من يدرك أهمية الخدمات التي تقدمها هذه الجمعيات.

**هناك أساليب مختلفة للتخطيط لحملة جذب المتطوعين:**

#### ١ - حملة جذب موسعة: ويلجأ لذلك الأسلوب في حالتين:

- **الحالة الأولى:** أن تكون الجمعية بحاجة لعدد كبير من المتطوعين لفترة زمنية قصيرة وذلك لمناسبة محددة.

- **الحالة الثانية:** أن تكون المهام التطوعية بسيطة ولا تحتاج إلى مهارات أو كفاءات خاصة ويستطيع الكثير القيام بها بتدريب بسيط.

وتنفذ تلك الحملة بنشر معلومات بسيطة عن الجمعية والمهام المطلوبة، ويتم ذلك عادة عن طريق توزيع مطويات أو كتيبات التعريف بالجمعية، وتعليق الملصقات، والإعلام عن الأنشطة في التجمعات المختلفة التي يتواجد بها متطوعين.

#### ٢ - حملة جذب مستهدفة:

حملة الجذب هنا هي خطة محددة تستهدف ضم عدد قليل معين من المتطوعين تتوجه لهم تحديدا ودون غيرهم. وتلجأ الجمعية لهذا الأسلوب في حالة ما إذا كانت المهام المطلوبة من المتطوعين تتطلب مهارات وخبرات متخصصة و تستهدف الحملة هؤلاء الذين تتوافر فيهم تلك المهارات. و يتطلب التخطيط لمثل هذه الحملة الإجابة على عدة تساؤلات:

**ماذا نحتاج (المهمة)؟**

**ما الذي يستطيع المتطوعون تقديمه؟**

**كيف يمكن الاتصال بهم؟**

**ما الذي يمكن أن يحفزهم؟**

#### ٣ - حملة جذب الدائرة المحيطة:

هي تلك الحملة التي تستهدف جذب أولئك المحيطين بالجمعية وأنشطتها، وهم الذين على اتصال بها ونحاول جذبهم للقيام بمهام تطوعية. وهؤلاء يمكن أن يضموا:

- عملاء الجمعية ( المستهدفين أو المخدومين) وعائلاتهم وأقاربهم.
- أصدقاء المتطوعين الحاليين وأصدقاء الموظفين.
- المجتمع المحيط بمواقع أنشطتنا.
- المتضررين بمشكلات تعمل الجمعية على حلها.

وميزة تلك الحملة أنها تستهدف أشخاص على دراية بأنشطة الجمعية وأهدافها أو بالمشكلات التي تعمل على حلها.

### \*رسالة جذب المتطوعين

لكل حملة جذب متطوعين رسالتها الخاصة، تلك الرسالة توضح لماذا تحتاج الجمعية لمساهمة وجهود المتطوعين (الوقت أو الجهد أو المال ..إلخ)، ويجب أن تكون رسالة قصيرة و بسيطة و مباشرة بحيث توضح للمتطوع الاحتياج لجهوده و النتائج الإيجابية التي يمكن تحقيقها من تطوعه، ويجب هنا التأكيد على حاجة المجتمع لخدماته وليس فقط حاجة الجمعية.

### ملء استمارة التطوع

يجب أن تعد الجمعية استمارة طلب تطوع تتضمن بيانات أساسية تساعد الجمعية على تحديد الدور المحتمل الذي يمكن أن يؤديه المتطوع. (الملحق ١)

### ج . اختيار المتطوعين ومقابلتهم:

أحد المعايير الأساسية لبرنامج التطوع هو ضم متطوعين مؤهلين فعلا للمهام المطلوبة ومؤمنين برسالة الجمعية، وبالتالي فإن هدف المقابلة هو الخروج بالمعلومات التي تحتاجها الجمعية عن المتطوع واستعداده لتحقيق رسالتها وذلك بهدف اختيار العناصر الأفضل للقيام بالمهمة.

### تمر المقابلة بعدة مراحل:

١ . قبل المقابلة: مراجعة الأسئلة التي قمنا مسبقا بإعدادها والتي تعكس المهام المطلوبة، مراجعة التوصيف الوظيفي، ومراجعة استمارة التطوع التي تقدم بها المتطوع.

### ٢ . بدء المقابلة:

الترحيب بالمتطوع، وإشعاره بجو من الود والألفة.

### ٣ . المقابلة:

بناء على المهام المطلوبة وفق التوصيف الوظيفي، نقوم بطرح أسئلتنا على المتطوع، والتي يمكن أن تكون إما اختبار شفوي لمهاراته أو حوار بين أصدقاء، ويحدد ذلك بناء على المهارات المطلوبة. ويجب أن نتأكد من أننا قد طرحنا على كل منهم الأسئلة الأساسية التي قمنا بإعدادها. (الملحق ٢)

كما يجب أن نتأكد أننا قد أتحنا للمتطوع الفرصة كاملة للإجابة عن أسئلتنا ودون مقاطعة. ويجب أن نتذكر دائما أن المتطوع هو أيضا يحاول اكتشافنا واختبارنا والتعرف علينا وعلي الجمعية، لذا يجب إتاحة الفرصة له لطرح أسئلته واستفساراته.

### ٤ . إنهاء المقابلة:

تعد هذه من أصعب المراحل، ويجب هنا أن تقوم بمراجعة مضمون المقابلة والتأكد أن كل منكما قد حصل على المعلومات التي يبتغيها، ثم أعرض على المتطوع المراحل اللاحقة التي ستعقب المقابلة. ومن الضروري أن يكون لدى المتطوع مؤشرات واضحة تعكس مدى إعجابك به واستعداد الجمعية للاستعانة بجهوده.

### ٥ . الختام: أشكر المتطوع على اهتمامه ومجهوداته.

### د . توزيع المهام علي المتطوعين:

٤

كافة الحقوق محفوظة ولا يسمح بنشر أي جزء من هذه المواد إلا بعد الحصول على موافقة كتابية وفي حالة استخدام هذه المادة في تقديم العروض أو لأي من الأغراض التعليمية، يجب الإشارة إلى المؤلف وهو المؤسسة الأمريكية للتنمية.

## ١ . تكلفه بمهامه:

يعتمد ذلك على المعلومات التي حصلنا عليها من استمارة التطوع والمقابلة، وتتم عملية التسكين بالتنسيق التام بين المتطوع والمشرف، ولا بد أن يكون واضحا للطرفين أنه يمكن تغيير مهام المتطوع إذا لم تنجح التجربة.

## ٢ . التعاقد:

نقترح أن يوقع اتفاق مكتوب بين الجمعية والمتطوع تحدد فيه التزامات كل طرف تجاه أداء مهمة التطوع. وتتحدد مكونات ذلك التعاقد تبعاً لوضع واحتياج كل جمعية، ويمكن أن يتضمن العقد مسؤوليات كل من المتطوع والجمعية، كما يمكن أن يستخدم العقد كمرجعية عند تقييم المتطوع، ويرجع إليه عند اتخاذ القرار بإنهاء التعاقد. وأخيراً يجب أن ندرك دائماً أنه بالرغم من أن العقد لا يعد وثيقة قانونية بالمعنى المتعارف عليه إلا أنه يجب أن يحترم دائماً من الطرفين كوثيقة التزام أخلاقية. ( الملحق ٣ )

## ٥ . توجيه وتدريب المتطوعين:

وتتمثل هذه المهمة في إمداد المتطوع بالمعلومات والمهارات التي يحتاجها بما يؤدي إلى تسهيل أداءه لمهامه كالتالي:

١ . توجيه المتطوع: يحتاج المتطوع للتعرف على الجمعية ونظام العمل بها حتى يصبح جزء منها ويقوم بمهامه التطوعية داخلها وفق الإطار العام للنظام والسلوك داخل الجمعية، ويتضمن ذلك إعطاء المتطوع المعلومات التالية:

- نبذة عن تاريخ الجمعية وخلفية نشاطها.
- أنشطتها الحالية وبرامجها المختلفة.
- معلومات عن المستهدفين من خدمة الجمعية وأنشطتها.
- هيكل الجمعية الوظيفي.
- النظم والسياسات العامة والإجراءات المتبعة داخلها.
- نظام إدارة الجهود التطوعية.
- الوصف الوظيفي للمتطوع.

## ٢ . تدريب المتطوع:

يهدف التدريب إلى إكساب المتطوع المهارات والمعلومات والسلوكيات التي يحتاجها للقيام بمهامه. ويجب أن يكون البرنامج التدريبي للمتطوع عملي ويعتمد على خبرات واحتياجات المتطوع كما يجب أن يوضح البرنامج للمتطوع النقاط التالية:  
كيف يجب أن يؤدي المهام المحددة؟  
ما الذي يجب عليه القيام به؟ وما الذي يجب عليه تجنبه؟

## و . المتابعة والإشراف و التقييم

### معايير تقييم عمل المتطوع:

- مدى كفاءة المتطوع في أداء المهمة/المهام المسندة إليه.
- مدى احترامه للمواعيد والالتزام.
- الوقت الذي يعطيه للجمعية..
- مدى الاستجابة والتعاون (العمل في فريق).
- مدى الإحساس بالمسئولية ( حسن الأداء والالتزام).

- إلى أي مدى يمكنه الاستمرار في العمل التطوعي.
- سلوكيات المتطوع، (مدى حبه وإقباله على العمل ومساعدة الآخرين).

### العوامل التي تعوق أداء عمل المتطوعين

- بعض هذه العوامل مؤسسية والبعض الآخر منها شخصية أو قانونية، منها على سبيل المثال:
- عدم وضوح الهدف من العمل بالنسبة للمتطوعين.
  - دكتاتورية اتخاذ القرار في المؤسسة وعدم إعطاء الفرصة لكل مسئول للقيام بدوره.
  - تضارب آراء أعضاء مجلس الإدارة حول دور المتطوعين.
  - السعي وراء تحقيق منفعة شخصية من التطوع.
  - عدم تحديد دور معين يلتزم به المتطوع.
  - عدم أهلية المتطوع للقيام بالعمل المنوط به.
  - عدم الجدية وعدم الالتزام بتعليمات المنظمة.
  - عدم وجود التقدير المادي أو المعنوي لدور المتطوع.
  - عدم وجود أسلوب محدد لمتابعة ومراجعة عمل المتطوع.
  - المضايقات من بعض المشرفين.
  - عدم التنسيق بين المتطوعين.
  - قد يبادر المتطوع بالعمل على احتياجات جديدة أو مختلفة للمستفيدين (ليست ضمن أنشطة الجمعية) بالإضافة إلى أو بدلا من المهام المسندة إليه للقيام بها.
  - بعض العقوبات القانونية التي تعوق العمل التطوعي.

### العوامل التي تساعد المتطوعين على أداء أعمالهم

- وجود مجلس إدارة قوى ومتعاون ومعروف للمتطوع ويحظى بثقة المجتمع وقبوله.
- وضوح أهداف المؤسسة وبرامجها ومناسبتها لحاجة المجتمع.
- تلاقى رسالة المتطوع مع أهداف ورسالة الجمعية.
- وجود هيكل وظيفي متخصص ومتكامل وعلاقة وظيفية واضحة ومحددة بين المتطوع وموظفي الجمعية.
- العمل على تقديم خدمات متميزة عن طريق البحث عن وتنفيذ برامج حديثة ومتطورة.
- اختيار عناصر المتطوعين المناسبة وتحديد أدوارهم.
- إعداد برامج تدريبية مناسبة للمتطوعين ومتابعة أعمالهم أولاً بأول وتوجيههم نحو الأفضل.

### ز . التقدير والتحفيز:

#### كيفية تقدير قيمة الجهود التطوعية:

- تقدير حجم العمل التطوعي (وحدة قياس).
- احتساب القيمة النقدية للجهود التطوعي على أساس: احتساب قيمة المثل (وذلك باستخدام قيمة المثل لوظيفة مماثلة في الجمعية) أو احتساب قيمة المثل في سوق العمل وذلك للمهام التي ليس لها مقابل في الجمعية.

#### أشكال مختلفة للتحفيز والتقدير:

- زيادة مسؤوليات وسلطات المتطوع.

- مزيد من التدريبات المتخصصة.
- إدماجه ضمن هيكل المنظمة إن أمكن ذلك.
- إشعاره بالانتماء للجمعية ولإنجازاتها.
- تقييمه دوريا بالتنسيق معه ليقف معك على مدى تطور أدائه وقدراته.
- مكافأته معنويا بتكريمه في تجمع عام للجمعية أو في حفلها السنوي أو خلال الانعقاد الدوري للجمعية العمومية.

### ح . كيفية إنهاء خدمة المتطوع

هناك قاعدة أساسية في هذا الصدد: (يجب أن يتم إنهاء خدمة المتطوع بصورة إنسانية).

إذا أنتهي العمل في مشروع معين، يتم عمل حفل تكريم لمتطوعين يتم خلالها منحهم شهادات أو ميداليات تقديرية.

إطلاق أسماء المتميزين منهم على بعض القاعات بالجمعية.

تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم وأدوارهم.

تكريمهم في حفلات عامة بحضور المسؤولين بالمجتمع

ترشيحهم للحصول على منح دراسية أو جوائز تقديرية من جهات أخرى.

الترشيح لفرص العمل المتاحة وترقيتهم إلى المواقع القيادية.

الإشادة بمجهوداتهم أثناء الندوات والمناسبات المختلفة.

إذا كان السبب إنهاء خدمة المتطوع قصور في أداءه فيتم إصدار قرار من اللجنة.

### وأخيرا تذكر أنه لإدارة الجهود التطوعية بنجاح ينبغي:

- تحديد المهام المطلوبة من المتطوعين بشكل واضح.
- تحديد الحد الأدنى المطلوب لمؤهلات المتطوعين من حيث النوع والعمر والتعليم والخبرة الشخصية.
- إعداد حملة لجذب المتطوعين.
- مقابلة المتطوعين واختيارهم.
- توزيع المهام علي المتطوعين.
- توجيه وتدريب المتطوعين أثناء فترة تواجدهم بالجمعية.
- الإشراف والتقييم.
- تقدير الجهود التطوعية بشكل رمزي.

(١)  
نموذج مقترح لاستمارة التطوع

- التاريخ: .....
- الاسم: .....
- التليفون: .....
- أفضل وقت للاتصال: .....
- العنوان: .....
- التعليم: .....
- العمل: .....
- جهة العمل: .....
- أهم المهارات والقدرات الشخصية لدي المتطوع: .....
- .....
- أوجه الاهتمام بالجمعية وأهدافها: .....
- أهم أنشطة الجمعية التي تود المساهمة فيها: .....
- ما هي الجمعيات الأخرى التي قمت فيها بدور تطوعي: .....
- ما هو النشاط التطوعي الذي مارسته: .....
- ما هو الوقت المتاح لديك للتطوع به: .....



(٢)

## أسئلة مقترحة للمقابلة

١- أسئلة للبدء في المقابلة:

- هل هناك شيء تود أن تعلمه قبل أن نبدأ؟
- ماذا تريد أن تعرف عن جمعيتنا؟

٢- أسئلة تكشف عن التحفيز:

- لماذا قررت أن تكون متطوعاً؟
- ما الذي جذبك لمنظمتنا؟ هل هناك شيء معين في عملنا جذبك للعمل معنا؟
- ما الذي تود أن تحصل عليه من التطوع هنا؟ ما الذي سيجعلك تشعر بالنجاح؟
- ماذا يجب أن نفعّل لمساعدة المستفيدين من خدمات الجمعية وإنجاز مهمتنا في المجتمع؟
- ما نوع العمل التطوعي الذي قمت به من قبل؟ وما الذي أحببته في هذا العمل؟

٣- أسئلة لمعرفة المهارات أو هوايات العمل:

- ما هي المهارات التي تعتقد أنك تملكها ويمكنك تقديمها هنا؟
- ما الذي تحب عمله؟ وما نوع العمل الذي تريد تجنبه؟
- ما هو نوع الخبرة أو التدريب الذي تم الحصول عليه من عملك الآخر أو من التطوع؟
- ما هو تصورك لأسلوب العمل الذي ستتبعه في أداء هذه الواجبات التطوعية؟
- أين تبدأ وماذا تعتقد أهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها في هذا العمل؟
- صف لي مشروعاً أو مهمة معينة كنت مسؤلاً عن إنجازها؟ وقل لي كيف أنجزتها؟
- ما هو شعورك في المواقف التي لا تتم كما كان مخططاً لها؟

٤- أسئلة لمعرفة مدى التوافق:

- ما الذي استمتعت بها أكثر شيء أو أقل شيء سواك في عملك التطوعي السابق؟ أو في وظيفتك مدفوعة الأجر؟
- صف لي المشرف المثالي؟ كيف تفضل علاقتك مع المشرف؟
- هل تفضل العمل بمفردك، مع جماعة، أو كشريك؟ لماذا؟
- هل هناك فئة معينة من المستفيدين (العلاء) تفضل العمل معهم؟

### (٣) نموذج مقترح لعقد متطوع

يملأ بواسطة المتطوع

- اسم المنظمة.....  
اسم المتطوع.....  
العنوان.....  
تليفون.....  
الوظيفة الحالية.....  
الخبرات السابقة.....  
الخبرة المهنية التي يمكن الاستفادة بها.....  
التاريخ التعليمي الذي يمكن الاستفادة منه.....  
المهارات والاهتمامات الخاصة.....  
الخبرات التطوعية السابقة أو الحالية.....  
اسم الجمعيات التي تتطوع أو سبق التطوع بها.....  
أنماط الأنشطة التي تود التطوع بها.....  
يرجى توضيح أيام الأسبوع والساعات التي تستطيع أن تقدمها :  
يوم/أيام ..... من الساعة..... إلى الساعة.....  
يوم..... من الساعة..... إلى الساعة.....  
مجموع الساعات المتاحة في الأسبوع.....  
يملأ بواسطة المشرف المختص من الجمعية:  
وصف العمل.....  
المشرف.....  
التليفون.....  
مجالات المسؤولية.....  
حدود السلطة.....  
توقعات خاصة.....  
جدول العمل.....  
أين تستطيع أن تلتزم المساعدة.....  
التوجيه.....  
التدريب / التعليم.....

توقيع المشرف:  
التاريخ:

توقيع المتطوع:  
التاريخ: