



ادارة الجهود التطوعية

## إدارة الجهود التطوعية

### التطوع

#### ١. ما هو التطوع؟

"التطوع هو أي جهد إرادي يبذل 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 مقابل، على أن تقر المنظمة رسمياً قبولها لدوره كمتطوع وعدم اعتباره موظف بها.

#### لماذا نتطوع؟

- أسباب مهنية: للحصول على خبرة، تربية مهارة، تعلم حرف، التعرف على سوق العمل .. الخ.
- تقدير الذات: لشعور باحترام الذات واحتياج الآخرين لنا، وبأننا نساهم في خدمة مجتمعنا.
- أسباب اجتماعية: للمشاركة الاجتماعية من خلال مساعدة المحجاجين والأقل حظا.
- القيم: لتطبيق ما نؤمن به من أهمية تقديم يد العون للآخرين.
- الطمأنينة: للتحرر من الشعور بالوحدة وتأنيب 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 تدبر الجهود التطوعية بنجاح؟

لتلافي آية 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 و اختيارهم.
  - توزيع المهام على المتطوعين.
  - توجيه وتدريب المتطوعين.
  - الإشراف والتقييم.

تقدير الجهد النطوي في صورة رمزية.

**أ. تحديد المهام التي سيكلف بها المتطوعون (التصنيف الوظيفي للمتطوع):**  
يجب تكليف المتطوعين بمهام معدة بوضوح، ويقصد بتحديد المهام (التصنيف 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 المتطوعين:**

للتتمكن من جذب المتطوعين ينبغي أن نجيب على عدد من التساؤلات منها:  
من أين يأتي المتطوعون؟، كيف يأتيون؟، لماذا يأتيون؟

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 النطوية بسيطة ولا تحتاج إلى مهارات أو كفاءات خاصة ويستطيع الكثير القيام بها بتدريب بسيط. وتتفذ ذلك 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 تتجه لهم تحديداً دون غيرهم. وتلجأ الجمعية لهذا الأسلوب في حالة ما إذا كانت المهام المطلوبة من المتطوعين تتطلب مهارات وخبرات متخصصة و تستهدف الحملة هؤلاء الذين تتواجد بهم تلك المهارات. ويطلب التخطيط لمثل هذه الحملة الإجابة على عدة تساؤلات:

ماذا نحتاج (المهمة)؟  
ما الذي يستطيع المتطوعون تقديمها؟  
كيف يمكن الاتصال بهم؟  
ما الذي يمكن أن يحفزهم؟

### **٣- حملة جذب الدائرة المحيطة:**

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.

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

- عمالء الجمعية (المستهدفين أو المخدومين) وعائلاتهم وأقاربهم.
- أصدقاء المتطوعين الحاليين وأصدقاء الموظفين.
- المجتمع المحيط بموقع 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 .. الخ)، ويجب أن تكون رسالة قصيرة وبساطة و مباشرة بحيث توضح للمنتطوع الاحتياج لجهوده و النتائج الإيجابية التي يمكن تحقيقها من تطوعه، ويجب هنا التأكيد على حاجة المجتمع لخدماته وليس فقط حاجة الجمعية.

#### ملء استماراة التطوع

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

#### ج . اختيار المتطوعين و مقابلتهم:

أحد المعايير الأساسية لبرنامج التطوع هو ضم متطوعين مؤهلين فعلاً 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 ل القيام بالمهمة.

#### تمر المقابلة بعدة مراحل:

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

#### ٢. بدء المقابلة:

الترحيب بالمنتطوع، 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 تتأكد من أننا قد طرحتنا على كل منهم الأسئلة الأساسية التي قمنا بإعدادها (الملحق ٢)

كما يجب أن تتأكد أننا قد أتحنا للمتطوع الفرصة كاملة للإجابة عن أسئلتنا دون مقاطعة. ويجب أن تذكر دائماً أن المتطوع هو أيضاً يحاول اكتشافنا واختبارنا والتعرف علينا وعلى الجمعية، لذا يجب إتاحة الفرصة له لطرح أسئلته واستفسراته.

#### ٤ . إنهاء المقابلة:

تعد هذه من أصعب المراحل، ويجب هنا أن تقوم بمراجعة مضمون المقابلة والتتأكد أن كل منكما قد حصل على المعلومات التي يتغيرها، 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 على المتطوعين:

كافه 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. تكليفه بمهامه:

يعتمد ذلك على المعلومات التي حصلنا عليها من استماراة التطوع والمقابلة، وتم عملية التسakin بالتنسيق التام بين المتطوع والمشرف، ولابد أن يكون واضحًا 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. وتحدد 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 دائمًا أنه بالرغم من أن العقد لا يعد وثيقة قانونية بالمعنى المتعارف عليه إلا أنه يجب أن يحترم دائمًا من الطرفين كوثيقة التزام أخلاقية. (الملحق ٣)

## هـ. توجيهه 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 المتتبعة 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 التدريسي 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 والتقييم

### 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 بالمسؤولية (حسن الأداء والالتزام).

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

### العوامل التي تعيق 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 مسؤول 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.
- المضائقات من بعض المشرفين.
- عدم التنسيق بين المتطوعين.
- قد يبادر المتطوع بالعمل على احتياجات جديدة أو مختلفة للمستفيدين (ليست ضمن أنشطة الجمعية) بالإضافة إلى أو بدلًا من المهام المسندة إليه القيام بها .
- بعض العقبات القانونية التي تعيق العمل التطوعي.

### العوامل التي تساعد المتطوعين على أداء أعمالهم

- وجود مجلس إدارة قوى وتعاون و معروف للمتطوع ويحظى بثقة المجتمع وقبوله.
- وضوح أهداف المؤسسة وبرامجها و مناسبتها لحاجة المجتمع.
- تلقي رسالة المتطوع مع أهداف ورسالة الجمعية.
- وجود هيكل وظيفي متخصص ومتكملاً وعلاقة وظيفية واضحة ومحددة بين المتطوع وموظفي الجمعية.
- العمل على تقديم خدمات متميزة عن طريق البحث عن وتنفيذ برامج حديثة ومتقدمة.
- اختيار عناصر المتطوعين المناسبة وتحديد أدوارهم.
- إعداد برامج تدريبية مناسبة للمتطوعين و متابعة أعمالهم أولاً بأول و توجيههم نحو الأفضل.

### **ز . التقدير والتحفيز:**

#### **كيفية تقدير قيمة الجهود التطوعية:**

- تقييم حجم العمل التطوعي (وحدة قياس).
- احتساب القيمة النقدية للجهد 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 وإنجازاتها.
- تقييمه دورياً بالتنسيق معه ليقف معك على مدى تطور أداؤه وقدراته.
- مكافأته معنوياً 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 أنهى العمل في مشروع معين، يتم عمل حفل تكريم لمنطوقعين 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 الواقع القيادي.

الإشادة بجهوداتهم أثناء الندوات والمناسبات المختلفة.

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

وأخيراً 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.
- مقاولة المتطوعين و اختيارهم.
- توزيع المهام على المتطوعين.
- توجيه وتدريب المتطوعين أثناء فترة تواجدهم بالجمعية.
- الإشراف والتقييم.
- تقدير الجهود التطوعية بشكل رمزي.

## الملحق

### نموذج مقترن لاستماراة التطوع<sup>(١)</sup>

التاريخ: .....  
الاسم: .....  
التليفون: .....  
أفضل وقت للاتصال: .....  
العنوان: .....  
التعليم: .....  
العمل: .....  
جهة العمل: .....  
أهم المهارات والقدرات الشخصية لدى 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 مقتربة 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 جذب 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 نفعل 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 تملكتها ويمكنك تقديمها هنا؟
- ما الذي تحب عمله؟ وما نوع العمل الذي ت يريد تجربته؟
- ما هو نوع الخبرة أو التدريب الذي تم الحصول عليه من عملك الآخر أو من التطوع؟
- ما هو تصورك لأسلوب العمل الذي ستتبقي في أداء هذه الواجبات التطوعية؟
- أين تبدأ وماذا تعتقد أهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها في هذا العمل؟
- صفاتي مشروع أو مهمة معينة كنت مسؤولاً عن إنجازها؟ وقل لي كيف أجزتها؟
- ما هو شعورك في المواقف التي لا تتم كما كان مخطط لها؟

### ٤- أسئلة لمعرفة مدى التوافق:

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

### (٣) نموذج مقترن لعقد متضلع

يملاً بواسطة المتضلع

اسم المنظمة .....  
اسم المتضلع .....  
العنوان .....  
تلفون .....  
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 تتطلع أو سبق التطلع بها .....  
أنماط الأنشطة التي تود التطلع بها .....  
يرجى توضيح أيام الأسبوع وال ساعات التي تستطيع أن تقدمها :  
يوم/أيام ..... من الساعة ..... إلى الساعة .....  
يوم ..... من الساعة ..... إلى الساعة .....  
مجموع الساعات المتاحة في الأسبوع .....  
يملاً بواسطة المشرف المختص من الجمعية :  
وصف العمل .....  
المشرف .....  
التلفون .....  
مجالات المسؤولية .....  
حدود السلطة .....  
توقعات خاصة .....  
جدول العمل .....  
أين تستطيع أن تلتزم المساعدة .....  
التوجيه .....  
التدريب / التعليم .....

توقيع المشرف :  
التاريخ :

توقيع المتضلع :  
التاريخ :