

# دليل وحدة التطوع

للعاملين في الجمعية الخيرية بأبي عريش

## مقدمة

يعد التطوع مطلباً وطنياً وضرورة إنسانية ودعامة أساسية، في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة، كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة.

وتنبع أهمية التطوع من كونه يعزز انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتقديم الخدمة له وتعييده على البذل والعطاء وممارسة عمل الخير، تطبيقاً للمنهج الإسلامي وما يتلقاه من مبادئ وقيم، فضلاً عن إكسابه مهارات وجدارات نافعة من خلال هذه المساهمة العملية.

إن ممارسة التطوع يساهم في تنمية السلوك المجتمعي لدى الفرد وتعييده على حب العمل والعطاء، واكتساب المهارات، التي تعينه مستقبلاً في حياته العملية والتأقلم من المجتمع، وتنمية روح البذل لديه بدون مقابل، كأحد السلوكيات الإيجابية التي يحث عليها ديننا الإسلامي. كما أنه دعامة اقتصادية وثروة وطنية ينبغي الاستفادة منها.

لذلك نجد أن دول العالم المتقدمة أولت هذا المجال اهتماماً كبيراً وبذلت في سبيل الارتقاء به جهوداً متواصلة وهي اليوم تحصد ثمار تلك الجهود.

## الجمعية الخيرية بأبي عريش في أبو عريش

جمعية خيرية تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

### رؤيتنا :

من أفضل عشرة جمعيات خيرية بالمملكة.

### الرسالة :

الإلام باحتياجات الفقير وتوفيرها للوصول به إلى الاكتفاء الذاتي بأفضل الكفاءات والخدمات التي تحقق رضا المستفيد والتميز المؤسسي.

### قيمنا :

رضى المستفيد - الشفافية - التميز المؤسسي - العمل الجماعي.

### أهدافنا :

١. تحقيق رضا المستفيدين

٢. تحسين العمليات والخدمات

٣. رفع كفاءة العاملين

٤. تحقيق الكفاءة المالية

## ما هو التطوع؟

هو النشاط الذي يتم عبر مشاريع محددة من خلال الجمعية، يعود بالنفع على المجتمع والمتطوع، من دون إكراه أو مقابل مالي.

## لماذا نحتاج إلى تنظيم العمل التطوعي؟

- يسهم بقوة في الحفاظ على المتطوعين واستمرارهم.
- يساعد الجمعيات على القيام بأحد أدوارها الرئيسية، ألا وهي إشراك المتطوعين وزيادة المشاركة المجتمعية.
- سيرفع نسبة الفاعلية والإنجاز في الجمعية وتقليل تكلفة الموارد البشرية.
- انتشار الثقافة الصحيحة للتطوع في المجتمع.
- اكتساب الشباب للمهارات المتقدمة وزيادة شعورهم بالمسؤولية.
- سيعمل على تدريب المتطوعين على مهارات لتطوع.
- سيستمر التواصل مع المتطوعين مما سيحفزهم للتطوع المستمر.

## رؤيتنا من أجل التطوع

جمعية ملتزمة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، من خلال بيئة جاذبة لهم، وتنمية مستمرة لطاقتهم، وتقدير جهودهم، وصولاً إلى مجتمع فاعل ومبادر "

## منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين:

لكي نصل إلى أهدافنا ونحقق الدور المنوط بالجمعية يجب العمل على الإشراف الفعال للمتطوعين وحيث أننا نؤمن أن بيئة التطوعية الجاذبة هي مرتكز أساسي جاذب للمتطوع، والمتطوعون حلقة الربط بين الجمعية والمجتمع، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

- تعزيز المواطنة الفاعلة والمبادرة المجتمعية.
- تقديم نموذج تطوعي متميز وبيئة جاذبة.
- رفع مستويات التطوع لدى المجتمع في المحافظة.

## ثمرات التطوع

الفوائد والثمرات التي تجنيها الجمعية من عملية التطوع وإشراك المتطوعين:

- المساهمة في ترشيد استخدام الموارد البشرية للوصول إلى غايات عديدة تخدم المبادرة.
- اكتساب خبرات جديدة تسهم في تطوير بيئة العمل لدى الجمعية.
- رفع كفاءة الخدمة المقدمة وتحقيق أهداف الجمعية بإتقان.

## ما هي وحدة التطوع؟

المكون الإداري الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية، عبر تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب

وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية، كما تقوم وحدة التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة، ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم. وتشكل وحدة التطوع عدة مهام وظيفية تتبع لمدير وحدة التطوع حسب رؤية الجمعية وقدراتها.

## المرجعية الإدارية لوحدة التطوع:

ترجع وحدة التطوع مباشرة إلى المدير التنفيذي بالجمعية.

وللتفاصيل يرجع إلى مستند الهيكلية الإدارية للوحدة التطوع والوصف الوظيفي للعاملين بوحدة العمل التطوعي.

## أدوار وحدة التطوع

١. نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وفي المجتمع:

من خلال تعزيز أهمية ومفهوم التطوع وأثره على الفرد والمجتمع بين موظفي الجمعية والمستفيدين والمجتمع المحيط، وإبرار قصص النجاح والممارسات الإيجابية التي يقوم بها المتطوعون.

## ٢. بناء الفرص التطوعية:

عن طريق التعاون من جميع الإدارات والأقسام المختلفة في الجمعية والفرق التطوعية لتقييم احتياجاتها للمتطوعين والمساهمة في تصميم ومراجعة الفرص التطوعية.

## ٣. توفير آلية واضحة للعمل التطوعي:

وذلك برسم سياسات وإجراءات واضحة والتأكد من سير الأعمال التطوعية وفق السياسات والإجراءات المعتمدة ومراجعتها دورياً.

## ٤. استقطاب وتسكين المتطوعين:

السعي لاستقطاب المتطوعين في الفرص التطوعية المتاحة بالطرق المناسبة والمتنوعة، مع الحرص على الاختيار الدقيق بما يتناسب مع المواصفات الخاصة بالفرصة.

## ٥. توفير بيئة محفزة وجاذبة للتطوع:

القيام بتقدير وتكريم المتطوعين وتقديم الدعم المعنوي، وحصر الساعات التطوعية لكل متطوع، وقياس الأثر (المادي والاجتماعي) من التطوع وإبرازه للداعمين والمتطوعين والمجتمع.

## ٦. تدريب المتطوعين وتطويرهم وتقديم البرنامج التعريفي:

تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين وتقديم برامج تطويرية وفقاً لاحتياجات المتطوعين وامكانيات الجمعية، وتعريف المتطوعين بالجمعية وأهدافها والمواد الواردة في دليل السياسات والإجراءات.



## ٧. تنسيق الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة والأهلية:

تحرص وحدة التطوع على عقد الشراكات المجتمعية التي تعود بالنفع على وحدة التطوع بالتعاون مع الأقسام ذات العلاقة داخل الجمعية.

## ٨. تفعيل التقنية في وحدة التطوع في الجمعية:

تقوم بتفعيل التقنية في إدارة المتطوعين، من خلال توفير قاعدة محدثة لبيانات المتطوعين، وألية للتسجيل في الفرص التطوعية، والتقييم، وحفظ الوثائق والتجارب والإنجازات.

## ٩. إدارة المتطوعين والتنسيق بينهم والإشراف على أعمالهم:

تقوم وحدة التطوع بالإشراف على المتطوعين بالتعاون مع المشرفين المباشرين على الفرصة التطوعية من الإدارات والأقسام بما يضمن سلامة المتطوعين، وسلامة المخرجات، وحسن سير العملية التطوعية.

## ١٠. التخطيط للعمل التطوعي والبرامج التطوعية:

تقوم وحدة التطوع بالتخطيط للبرامج الفعاليات لتطوعية ووضع المؤشرات التشغيلية للتأكد من تحقيق الهدف.

## ١١. التواصل مع المتطوعين بشكل مستمر:

من المهم أن تستمر وحدة التطوع بالتواصل مع المتطوعين (الحاليين والمنقطعين) وذلك بإرسال آخر الأخبار والإنجازات من خلال وسائل التواصل المتاحة، بالإضافة إلى الفرص التطوعية الجديدة.



## ١٢. إبراز الجهود التطوعية للجمعية والفروع إعلامياً:

من خلال توثيق التجارب الناجحة والتواصل الفعال والمستمر خصوصاً عبر وسائل التواصل الاجتماعي للوصول لشريحة واسعة من مختلف أصحاب المصلحة.

## ١٣. الإشراف على عملية تصميم الفرص التطوعية:

تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياج لخلق فرص تطوعية جديدة واستقطاب أكبر شريحة ممكنة للوصول إلى فئات المجتمع المختلفة.

## رحلة إدارة المتطوعين

هناك محطات أساسية لا يمكن تجاوزها في حال الرغبة بوحدة تطوع احترافية، وتطبيقها يضمن وجود وحدة ناجحة تحقق النتائج وتخدم رسالة الجمعية وتستوعب المتطوعين من مختلف أفراد المجتمع، ويمكننا تلخيص هذه المحطات في هذه العناصر التالية:

### أولاً: تحديد الاحتياج

وحدة التطوع يجب أن تقيم احتياجات الجمعية من المتطوعين في ثلاثة محاور أساسية، وهي:

١ - الأعمال الإدارية والتنفيذية في الجمعية.

٢ - البرامج والأنشطة في الجمعية.

٣ - الشراكات المجتمعية مع جهات أخرى.

## ثانياً: تصميم الفرصة التطوعية

بعد ذلك يتم وضع وصف واضح ومحدد للتوقعات والمسؤوليات في نموذج الفرصة التطوعية، وبعد الانتهاء من اعداد هذا النموذج يمكن البدء في الخطوة التالية.

## ثالثاً: تسويق الفرص التطوعية على المتطوعين

ويمكن استخدام منهجيتين أساسيتين في ذلك:

### الأولى: تسويق مستهدف

ويقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات محددة لتأدية المهمة التطوعية.

### الثانية: تسويق غير مستهدف

ويقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات عامة لتأدية المهمة التطوعية.

ولتسهيل ذلك يتم إعداد قاعدة بيانات تفصيلية لفرز المتطوعين واهتماماتهم وخبراتهم وتحديثها بشكل دوري.

## رابعاً: اختيار المتطوعين

هي عملية التعرف على خلفيات المتطوعين المحتملين وتحفيزهم لشغل الفرص التطوعية المناسبة لهم، ويتم ذلك عبر إجراء مقابلة شخصية أو هاتفية مع المتطوعين المحتملين والتأكد من تعرفهم على طبيعة احتياجات الفرصة التطوعية وموافقتهم على القيام بها.

## خامساً: التعريف والتوجيه

وهي عملية تعريف المتطوعين على الجمعية ورسالتها والعاملين فيها، إضافة إلى تعريف المتطوع على مكان تأديته للفرصة التطوعية وتعريفه بالمشرف عليه عن طريق الموقع الإلكتروني أو الفيديوهات.

## سادساً: التدريب

وهو يهدف إلى مساعدة المتطوعين على تطوير المهارات التي من شأنها تحسين جودة عملهم التطوعي، ويجب أن يتم تحديد نوع التدريب بناء على احتياجات المتطوعين المتفاوتة وخبراتهم ومستوى مهاراتهم الحالية.

## التدريب مهم لوحدة التطوع لأنه:

- يساعد المتطوعين على تطوير المهارات الأساسية وثقتهم بأنفسهم.
- يوفر الفرصة لنمو شخصية متطوع.
- التدريب يساهم في تطوير المهارات الأساسية للمتطوعين والتي ستؤثر على حياتهم الشخصية.
- التدريب يعتبر نوعاً من أنواع التقدير والتكريم والاعتراف بدور المتطوع في خدمة الجمعية والمجتمع.
- التدريب يشكل دافع للمتطوع للاستمرار في التطوع مع الجمعية.

## سابعاً: الإشراف والمتابعة

وجود مستوى متميز من الإشراف والمتابعة مهم ولكن بتوازن، لأن الإشراف والمتابعة المستمرة قد تؤدي إلى نفور المتطوع والعكس كذلك إذ لم يكن هناك إشراف أو متابعة، لأنها قد تؤدي إلى

شعور للمتطوع بعدم الاهتمام بتنفيذه للمهمة التطوعية بشكل الصحيح، وقد تكون لذلك عواقب سلبية كبيرة.

ومن الضرورة قيام المشرف على المتطوع سواء كان مدير وحدة التطوع أو شخص آخر من الجمعية من التأكد من الحصول على التغذية الراجعة والاستماع إلى ملاحظات واقتراحات المتطوعين وأخذها بشكل جاد، وأهمية ذلك تكمن في ضرورة معرفة ما يجذب المتطوع وما يزعجهم أثناء تطوعه.

أيضا من المهم التواصل مع المتطوعين السابقين والمنقطعين ولتعرف على أسباب توقفهم عن التطوع والاستفادة من ذلك في تقييم العمل.

### ثامناً: التقييم

ويهدف التقييم إلى تحديد نتائج أداء المتطوعين والتأكد من تحقيق النتائج المطلوبة.

### خطوات أساسية للتقييم:

- تحديد الأسئلة التي تحتاج إلى معرفة إجاباتها.
- تحديد وسيلة عملية لجمع المعلومات (استبيان، مقابلات... الخ).
- اطلاع المتطوعين على نتائج التقييم.
- كتابة تقرير التقييم الذي يتضمن النتائج.
- مشاركة التقرير والنتائج داخل الجمعية وخارجها ونشرها في الموقع الإلكتروني.

## أشهر منهجيات التقييم:

### - تقييم الرضا:

وهذا التقييم يتيح المجال لوحدة التطوع لتقييم "تجربة التطوع" وقياس رضا المتطوع.

### - تقييم النتائج:

هذا التقييم يقيس التغييرات التي حدثت بسبب مساهمة المتطوعين.

### - تقييم العائد الاقتصادي للتطوع:

هذا التقييم يقيس العائد النقدي الذي يوفره المتطوعون على الجمعية، ويتم قياسه عبر حساب القيمة المالية التي كانت سوف تدفع حال القيام بالعمل من خلال موظف.

### تاسعاً: الاعتراف والتقدير

الاعتراف والتقدير لجهود المتطوعين مع الجمعية، الاعتراف يساعد على تحفيز المتطوعين للاستمرار في التطوع مع الجمعية كما أنه يصنع سفراء ينقلوا الصورة الإيجابية عن الجمعية حيثما ذهبوا.

### والاعتراف والتقدير يأتي على شكلين رئيسيين، وهما:

### الاعتراف والتقدير المباشر:

- التكريم في احتفال خاص .

- ذكر جهود المتطوع في التغطية الإعلامية ونشرها في مواقع التواصل.

- منح أوسمة خاصة أو شهادات شكر .

## الاعتراف والتقدير غير المباشر:

- توفير بيئة تطوع ممتعة وامنة.

- الشفافية في المعلومات حول أي تطورات جديدة.

- توفير فرص تدريبية مناسبة للاحتياجات المتطوع.

- إقامة علاقات صداقة أخوية مع المتطوعين وبناء الثقة.

## استراتيجية التعامل مع دوافع المتطوعين

غالباً ما يتخلى المتطوعون عن أداء الأعمال التطوعية في البيئة التي تفشل في توفير الجو الذي

يرغبونه، فهم على درجة جيدة من التعليم، والثقافة، والمعرفة، ولديهم قدر جيد من الخبرات

التي بإمكانهم تقديمها كمتطوعين، ويتوقعون أن تمدهم وحدة التطوع بالمرافق اللازمة، الدعم،

والتدريب عند الحاجة، ولا يرغبون في أن يتم تجاهلهم أو الإغراق في القوانين التنظيمية،

ويتوقعون أن تتم الاستفادة من أفكارهم، ومهاراتهم، وخبراتهم إلى أقصى درجة،

وأن يكونوا جزءاً من عملية التخطيط وصنع القرار في بيئة مدارة بفعالية ومساندة لأفرادها.

هذه السمات تنطبق على أغلب المتطوعين.

لذلك فإن المهم اتباع بعض الاستراتيجيات في التعامل مع بعض دوافع المتطوعين والتعرف على

سمات هذه الدوافع مع بعض الطرق المناسبة للتعامل معها.



أنواع المتطوعين	سماتهم	كيف يمكن تحفيزهم
المتطوعون بدافع الإنجاز	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يبحثون عن الأعمال التي تتطلب أداء متميزا.</li> <li>- يرغبون في تنفيذ الأعمال بشكل أفضل، وإيجاد الطرق المناسبة لتجاوز العقبات.</li> <li>- يحبون أن يتفوقوا على الآخرين، والحصول على إنجازات فريدة، والعمل لتحقيق الأهداف السامية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستعانة بهم في تحديد خطوات العمل التطوعي ووسائله.</li> <li>- تكليفهم بمهام فيها تحد وتطلب كفاءة عالية.</li> <li>- السماح لهم بتعلم مهارة جديدة أو علم.</li> <li>- منحهم تغذية راجعة واضحة لأدائهم</li> </ul>
المتطوعون بدافع القيادة والسيطرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يريدون التأثير على الآخرين بأفكارهم.</li> <li>- يريدون كسب النقاشات، وتنفيذ الأعمال بالشكل الذي يرونه مناسباً.</li> <li>- يرغبون بالتغيير عن طريق التواصل مع الآخرين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعطائهم الفرصة للإدارة الآخرين.</li> <li>- السماح لهم بتنفيذ بعض التغييرات.</li> <li>- إعطائهم الفرصة للتواصل مع المتطوعين، والعاملين، والمشرفين.</li> <li>- السماح لهم بالإدارة، والقيادة في مكان العمل.</li> <li>- استشارتهم في الطريقة المثلى لإنجاز المهام.</li> <li>- تكليفهم بأعمال تتطلب مهارات إدارية.</li> </ul>
المتطوعون بدافع الانتماء والقبول الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يهتمهم الجانب الاجتماعي بشكل كبير.</li> <li>- يريدون إنشاء صداقات.</li> <li>- يريدون الاحترام من الناس.</li> <li>- يحبون أن يكونوا بين الناس، ويهتمون بمشاعرهم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- السماح لهم بالعمل مع الآخرين.</li> <li>- تكليفهم بأعمال تحتاج الى التعاون بين أكثر من شخص.</li> <li>- اعطائهم مهام تتطلب التواصل مع الآخرين.</li> <li>- منحهم مساحة من الوقت والنشاطات التي تساهم في بناء العلاقات.</li> </ul>
المتطوعون بدافع التكريم والتقدير	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يهتمهم التقدير والمكانة الاجتماعية.</li> <li>- يفضلون المهام القصيرة الأمد.</li> <li>- يحبون العلاقات العامة.</li> <li>- يرغبون في المهام التي تتطلب الظهور أمام الناس.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تكليفهم بالأعمال القصيرة (لا تتطلب الكثير من الوقت).</li> <li>- إظهارهم في التلفاز، الراديو، والأخبار.</li> <li>- تكريمهم بالدروع أو الشهادات، وإعلان إنجازاتهم على الناس.</li> </ul>



أنواع المتطوعين	سماتهم	كيف يمكن تحفيزهم
المتطوعون بدافع التغيير	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يعملون من أجل المصلحة العامة.</li> <li>- لديهم قيم عليا يعملون من أجلها.</li> <li>- يهتمون بالأعمال التي تفيد المجتمع بالعموم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جمعهم مم أناس يشاركونهم القيم، والأهداف.</li> <li>- العمل مم أشخاص ملتزمون بالعمل بشكل كبير.</li> <li>- توفير فرص التطوع تتمحور حول الاهتمامات المشتركة في المجتمع، ومهمة المؤسسة.</li> </ul>


  
 الجمعية الخيرية  
 بابي عريش