إدارة التطوع

بجمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي– واعي

سياسة إدارة المتطوعين

دليل السياسات والإجراءات

دعم إشراك المتطوعين

هذا هو القسم الأول من دليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين، ويهدف إلى بيان سبب إشراك المتطوعين في واعي، ودورهم فيها، وفلسفتها الخاصة بقسم التطوع. بالإضافة إلى بيان القيم والمبادئ التي تلتزمها واعي فيما يتعلق بالتطوع وإشراك المتطوعين. كما يهدف هذا القسم إلى بيان التوجه العام للجمعية تجاه المتطوع وقسم إدارة التطوع، وتهيئة السياق العام لبقية محاور دليل السياسات والإجراءات. يمكن لهذا القسم أن يكون جزءا من دليل واعي العام الخاص بالسياسات والإجراءات، ويمكن أن يكون مقدمة لدليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين.

سياسة

تعتقد واعي أن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في واعي هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة خيرية (دور واعي مثلاُ يهتم بالجانب التربوي أو الإغاثي أو غيره)، ولذلك تدير قسم إدارة التطوع باعتباره جزءا أساسيا من هيكل واعي لا يختلف عن أقسام واعي الأخرى في ذلك.

الإجراءات:

١. توفر واعي الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة قسم التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين وأقسام التطوع.

٢. توفر واعي دورا خاصا لمدير إدارة التطوع (سواء كان متفرغا أو جزئيا)، وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر وتتخذ الاجراءات الإدارية المطلوبة بناء على ذلك.

٣. يشارك مدير قسم التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بواعي، والتي تحوي عنصرا خاصا يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع واعي.

٤. تطور واعي فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الأشراك.

٥. تحرص واعي على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في واعي وأسباب إشراكهم فيها وفقا لسياستها المعتمدة.

٦. تطور واعي سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، تغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين وقسم التطوع، وتُبرز من خلالها قيم واعي الخاصة بمشاركة المتطوعين.

٧. تقوم واعي باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.

٨. تتأكد واعي بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.

٩. تحرص واعي على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.

١٠. تعمل واعي على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم التطوع، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.

١١. تقوم واعي بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم إدارة التطوع وموظفيه، وتتبنى تنفيذ الاجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

سياسة

ترى واعي أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة واعي وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

الإجراءات:

١. تقوم واعي بتقييم أثر برنامج التطوع بشكل مستمر ومنتظم، وتتأكد من كونه معززا لها في تحقيق رسالتها على المتطوع والمستفيد، وتتخذ الاجراءات المناسبة لتطوير القسم ليحقق ذلك.

٢. تقوم واعي بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالة واعي.

٣. تعطي واعي جميع المتطوعين الفرصة لإبداء آرائهم في واعي بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص، وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك.

٤. تقوم واعي باتخاذ القرارات الإدارية وفقا لهذه التغذية الراجعة.

سياسة

تدرك واعي أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على واعي، وتدرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيره من الموظفين لكونه يعمل دون مقابل مادي ووفقا لدوافع مختلفة، ولذلك لا ترى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.

الإجراءات:

١. تدير واعي كافة عمليات إدارة التطوع باعتبار الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة واعي وفقا لسياسة واعي في إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.

٢. تحرص واعي على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفعي على المتطوع من عملية التطوع.

٣. تلتزم واعي ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الاستقطاب و التنسيب

تتناول هذه الوحدة سياسات وإجراءات التخطيط للاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والإعلان عن الفرص التطوعية والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين والاتفاق معهم، بالإضافة للنماذج التي سيحتاجها القسم عند تنفيذ هذه الإجراءات.

وتهدف آلية اختيار المتطوعين إلى تنظيم العمليات المتبعة للاختيار والانتقاء والتحكم فيها ترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلتي الإعلان والاختيار.

ونقصد بالاستقطاب: توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذي يحفزهم للانضمام إلى واعي.

ونقصد بالتنسيب: أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للجمعية؟

١/ التخطيط للاستقطاب والتنسب

سياسة

تؤمن واعي بأن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج واعي وفلسفتها في إشراك المتطوعين، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بدخول المتطوعين.

الإجراءات:

١. يتم جمع البيانات الملائمة حول **طبيعة وحجم احتياج واعي من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم**، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:

١-١ الإدارة العليا في واعي.

١-٢ الموظفين من أقسام واعي المختلفة.

١-٣ قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج واعي.

١-٤ المتطوعون السابقون (إن وجدوا) والتغذية الراجعة منهم.

١-٥ المستفيدون من خدمات واعي والذين قد يتعامل معهم المتطوعون.

١-٨ الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.

٢. يوضع تصور حول طبيعة وحجم الأدوار التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون في واعي، والتي توفر للجمعية الإمكانات الكافية لإشراك المتطوعين بهذه الأدوار، وذلك بناء على البيانات التي تم جمعها.

٣. تُراجع جميع المتطلبات القانونية والمرجعية الخاصة بتولي هذه الأدوار من قبل المتطوعين، ويتم التأكد من تلبيتها والوفاء بها.

٢/ تطوير الفرص التطوعية

سياسة

تدرك واعي بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع وواعي، وبناء عليه فالأصل ألا تقوم واعي بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج واعي، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من واعي.

الإجراءات

١. تُصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في واعي بناء على طبيعة الدور (طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل واعي/خارج واعي، فردي/جماعي). (راجع جدول تصنيف أدوار المتطوعين في الملحق).

٢. يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل.

٣. تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات واعي.

٤. تحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة.

٥. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).

٦. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، حضانة أطفال الخ).

٧. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين) (راجع قسم التقدير والتكريم).

٨. تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.

٩. تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.

١٠. كتابة الوصف الوظيفي بناء على ما تم تحديده في النموذج المرفق في الملحق

١١. تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في واعي بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.

١٣. تؤخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع اجراءات تطوير الفرصة التطوعية.

١٤. يتم تفحص الفرص التطوعية بشكل دوري وتحديثها أولا بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

٣/ الإعلان عن الفرص التطوعية

سياسة

التعيين على الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار، وعليه فإن واعي تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها.

الإجراءات:

١. يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات اللازم توفرها في المتقدم للدور في ضوء الفرصة التطوعية المكتوبة، والتي سيتم المفاضلة على اساسها (مثال: شهادة معينة، دورة معينة، تزكية من جهة معينة الخ).

٢. يتم بناء (عند عدم الوجود) أو تعديل (عند الحاجة) نموذج تقديم المتطوعين المعتمد في واعي بإضافة المتطلبات والشروط والأسئلة التي يُعتقد أنها ضرورية لفرصة تطوعية معينة. (راجع نموذج طلب الاستقطاب في الملحق)

سياسة

تدرك واعي بأن عملية الاستقطاب الجيد لا يمكن أن تتم دون وجود خطة تسويق واضحة واختيار جيد للوسيلة الإعلانية التي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة بشفافية ووضوح ضمن إمكانات واعي المادية. ولذلك تتبنى واعي أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته المختلفة لاستقطاب المتطوعين.

الإجراءات:

١. يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها.

٢. يتم تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.

٣. تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية ومواءمتها بحسب دوافع المستهدفين. (راجع نموذج ربط رسائل الاستقطاب بدوافع التطوع).

٤. يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء المحاور التالية:

٤-١ مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المتطوعين المناسبين بحسب الفرص التطوعية التي طورتها واعي.

٤-٢ الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرصة التطوعية في واعي.

٤-٣ مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم واعي وسياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في واعي.

٥. عند الحاجة، يتم استشارة المختصين في الوسيلة الإعلانية في تقييمها على ضوء المحاور السابقة.

٦. يتم متابعة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل للجمعية عن الوسيلة الإعلانية أو عبرها والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في المستقبل.

٧. يتم تحديد وتقييم كافة المصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال للفرص التطوعية، ويتم اتخاذ الاجراءات المناسبة للحد منها وتقليصها.

سياسة

تلتزم واعي بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم.

الإجراءات:

١. يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:

١-١ العرض الجيد الواضح لغويا وشكليا لمسمى وطبيعة الفرصة التطوعية والأدوار والأنشطة المطلوبة بها.
١-٢ الإثباتات أو التزكيات أو مراجع التعريف أو شهادات حسن السلوك المطلوبة بحسب طبيعة الدور التطوعي.
١-٣ الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
١-٤ فرص الدعم والتدريب التي ستوفرها واعي للمتطوعين
١-٥ المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
١-٦ كيفية تعبئة نموذج التقديم (راجع نموذج المحتوى الإعلاني في الملحق).
١-٧ مواعيد وطرق تقديمه سواء الكترونيا او بريديا
١-٨ مده الاعلان (على الا تقل عن خمسة عشر يوماً)
١-٩ بيانات التواصل والاستفسارات المتعلقة بعملية التقديم.

٢. يضع قسم التطوع كافة استفسارات المتطوعين المتقدمين في الاعتبار ويقوم بالإجابة عليها من خلال توفير المواد ذات الصلة للإجابة على الاسئلة الشائعة، أو التواصل السريع والمباشر مع المستفسرين عبر وسائل التواصل.

٤/ الفرز والاختيار من المتقدمين

سياسة

تقوم واعي بتقييم كافة طلبات التقديم التي تصلها قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة، وتحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتوافقة مع المعايير الموضحة في الإعلان، آخذة في الاعتبار دور التواصل المستمر مع المتقدمين في هذه المرحلة.

الإجراءات

١. تبليغ المتقدمين بوصول طلباتهم واستلامها وأنه جاري فحصها.

٢. يلتزم القسم بعدم استلام أي طلبات بعد إغلاق مدة التقديم على الفرصة الموضحة في الإعلان.

٣. يتم مراجعة أوراق / بيانات المتقدمين للتأكد من وجود جميع المتطلبات الموضحة في الإعلان.

٤. يتم التواصل مع المتطوعين المتقدمين عند الحاجة لاستيضاح المعلومات معهم عند الضرورة.

٥. يتم التواصل مع مراجع التعريف الخاصة بالمتطوع عند الحاجة للتحقق من ملاءمته للدور التطوعي (راجع نموذج ملائمة الدور التطوعي في الملحق)

٦. يتم تقييم الطلبات المقدمة وفقا للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.

٧. يتم التشاور مع ذوي الاختصاص في القسم وواعي في نتيجة الفرز والاختيار المناسبين.

٨. يتم اعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.

٩. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.

١٠. عند الملاءمة، يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل وخارج واعي على المتقدمين التي تم استبعادهم حيث لم تناسبهم الفرصة الحالية.

سياسة

تقوم واعي بإجراء المقابلات الشخصية، أو أي اجراءات أخرى، بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من تغطية الفرصة التطوعية، والتحقق عمليا من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة من المرشح للتنفيذ الفرصة التطوعية، وكيفية وموعد مشاركته.

الإجراءات

ملخص الإجراءات :

١- جدولة مواعيد المقابلات
٢- الدعوة لحضور المقابلة

٣- تحديد من سيقوم بالمقابلة

٤- تجهيز ما قبل المقابلة

- الاطلاع على CV المتقدم
- العرض التعريفي
- نموذج التقييم
- الأسئلة
- توزيع الأدوار

٥- الاستقبال والترحيب وكسر الجمود

٦- تعريف متبادل (الجمعية / المتطوع يعرف عن نفسه)

٧- التقييم والاستكشاف

٨- مناقشة المقابلة وإعطاء التقييم والقرار بالقبول أو الرفض

٩- يتم التواصل مع:

- مناسب
- غير مناسب (مع تقديم خيارات بديلة)

تفاصيل الإجراءات :

١. يتم إعلام المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعد أدائها أولا بأول.

٢. يتم تحديد أداة المقابلة المناسبة (شخصية، عبر الشبكة، عبر الهاتف، ورقية الخ) بناء على الموازنة بين الأهداف التي يراد تحقيقها من المقابلة وأي ظروف مادية أو اجتماعية أخرى.

٣. تحديد من سيجري المقابلة على أن يكون لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة مثل العمل مع المرضى والدفاع المدني واصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه، ومتطوع قديم على الفرصة نفسها مثلا).

٤. عند الحاجة، وبحسب طبيعة الدور، يمكن إجراء أكثر من مقابلة في أوقات مختلفة، ويمكن استخدام وسائل أخرى للتحقيق أهداف المقابلة كالعرض التقديمي ودراسة الحالة.

٥. يتم إعداد مجموعة الأسئلة أو المحاور التي سيتم نقاشها أثناء المقابلة مع المترشح، مع الاقتصار فقط على الأسئلة التي يحتاج إلى الإجابة عليها لتحقيق هدف المقابلة. (راجع نموذج أسئلة المقابلة الشخصية).

٦. يتم تحضير معايير ومؤشرات التقييم الخاصة بملاءمة المتقدم للفرصة التطوعية في قالب يسهل استخدامه أثناء وبعد المقابلة، كما يتم مراعاة الاعتبارات التي سيتم تقييمها أثناء المقابلة (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية)

٧. يتم تحضير الأدوات والمواد التي سيتم استخدامها أثناء المقابلة (الفرصة التطوعية، السيرة الذاتية، المواد الإدارية والتسويقية الخاصة برنامج التطوع، نموذج التقديم، نموذج المقابلة، الخ).

٨. يتم اجراء المقابلات على اساس المعايير الموضوعة للاختيار والمعلنة والتي استخدمت في الفرز.

٩. تدار المقابلة بطريقة احترافية، وتُطرح الأسئلة على المرشحين، وتُسجّل استجاباتهم. (راجع نموذج أسئلة المقابلة الشخصية).

١٠. يعطى المرشح فرصة لطرح أي أسئلة أو استفسارات لديه أثناء المقابلة ويتم الإجابة عليها.

١١. يتخذ مجري المقابلة قراره بعد المقابلة بقبول أو رفض المتقدم أو تحويله إلى فرصة تطوعية أخرى مبينا أسباب ذلك في ضوء المعايير والأسئلة المعتمدة، ويعرضها على اللجنة المختصة لإصدار القرار النهائي. (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية)

١٢. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.

١٣. يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل واعي على المرشح الذي تقرر تحويله لأخذ موافقته على ذلك. (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية)

١٤. عند الملائمة، يتم إعلام المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.

المقابلة الشخصية مع المتطوع :

- الاطلاع على CV المتقدم

١- أسئلة حول معرفته بالفرصة التطوعية وتمكنه منها
٢- اكتشاف جواب أخرى يمكنه التطوع بها
٣- اكتشاف رغبته ودوافعه (مادي ، ..)
٤- شرح الجمعية ورسالتها بصورة عامة (لأجل التوضيح وبحث مدى اهتمامه باهتمامات الجمعية)
٥- التعرف على حجم الوقت الذي يمكن اعطاؤه للجمعية
٦- التعرف على مدى قدرته للقيام بالتطوير

ملاحظة : وجود متخصص مع من يجري المقابلة .

٥/ تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم:

سياسة

تقوم واعي بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي، وهي تدرك بأن التزام هؤلاء المتطوعين معها هو التزام تطوعي غير ملزم، وعليه فهي لا تقوم بإبرام عقد بلغة رسمية بينها وبين المتطوعين لتسجيلهم، ولكن ذلك لا يمنع من وجود اتفاق عام لتوضيح توقعات الطرفين خاصة مع المتطوعين لفترات طويلة مع واعي، ولا يسمى هذا الاتفاق تعاقدا، ولا يعتبر ملزما.

الإجراءات

١. يتم إرسال إفادة ترشيح للمتطوعين (خطاب ، ايميل ، رسالة ...الخ) الذين وقع عليهم الاختيار مبينا فيها الأوراق اللازمة للتسجيل الرسمي (الإثباتات الرسمية ونحوها)، بالإضافة إلى وقت الزيارة التعريفية واسم المسؤول الذي يستقبلهم ويقوم باطلاعهم على الإجراءات.
٢. عند الحاجة يتم عمل اتفاق غير ملزم لتوضيح التوقعات من الطرفين (القسم والمتطوع) ويتم إصدار ثلاثة نسخ، نسخة للمتطوع ونسخة للقسم ونسخة للجمعية (راجع نموذج اتفاقية تطوع ومفرداتها).
٣. يحتوي الاتفاق على البنود الاساسية التالية:

٣-١ تعريف الفرصة التطوعية والمدة الزمنية، ويوم البدء.

٣-٢ توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع من توصيف للدور التطوعي، ودليل المتطوع وغيرها.

٣-٣ 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 واعي.
- تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية.

وتشمل توقعات واعي:

- أن يتطوع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام المتطوع بإعلام واعي بمناسبتها له.
- التزام المتطوع بأهداف واعي وسياساتها واجراءاتها.

٣-٤ بيان أن هذا الاتفاق لتوضيح التوقعات وليس لتحديد الالتزامات أو الحقوق، وأنه ليس تعاقدا بل هو أقرب إلى اتفاق أدبي.

٣-٥ يتم مراجعة الاتفاق مع المتطوع، والتأكد من استيعاب المتطوع لكل بنوده.

٣-٦ يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الاوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من الاتفاق الموقع.

٣-٧ يتم ارسال إفادة (خطاب ، ايميل ، ..الخ) تعريفي بالمتطوع الجديد لجميع الجهات المعنية الداخلية.

٣-٨ يتم استخراج بطاقات التعريف الخاصة بالمتطوع والخطابات اللازمة للجهات التي سيتعامل معها في حال الاحتياج.

٣-٩ يتم إعلام المتطوع بموعد اللقاء التوجيهي، والخطوات التالية.

نموذج تصنيف أدوار المتطوع

مثال على مهام المتطوع	مكان عمل المتطوع	تعريف الدور	مشروع فردي أو جماعي
الترتيب السنوي للمكتسبات الجديدة وإعادة تنظيم مكتبة المدرسة الابتدائية	في الموقع	دوري	فردي أو جماعي
مساعدة الطبخ في ملجأ المتشردين	في الموقع	دوري أو طويل المدى أو قصير المدى	سلسلة من الافراد أو فرد واحد أو فريق
منتج للنشرة الربع فصلية	في الموقع أو خارج الموقع (فرص واقعية محتملة للمتطوع)	قصير المدى أو طويل المدى	فردي
مشرف مساعد لطفل في دولة أخرى (متطوع واقعي)	خارج الموقع	طويل المدى	فردي

نموذج وصف الوظيفة

عناصر الوصف الوظيفي	لتحريك تفكيرك	إجابتك
	الغرض: ما الذي سيفعله المتطوع بشكل عام؟ وما النتيجة المقصودة من ذلك؟	مثال: تصميم البروشورات التسويقية الخاصة ببرامج رمضان لنشرها في الأماكن العامة.
	(طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل المؤسسة/خارج المؤسسة، فردي/جماعي).	دوري (رمضان)، خارج المؤسسة (من البيت)، فردي
	ما هي المهام التفصيلية التي سيقوم بها المتطوع فعليا لتنفيذ الوظيفة	١. استلام الفكرة العامة للبروشور وفهماها. ٢. اقتراح تصميم للفكرة على ورق لاعتماده. ٣. تصميم البروشور على برنامج س أو ص. ٤. أخذ التغذية الراجعة والتعديل. ٥. تسليم العمل لـ س بصيغة ص.
	-	-
	المهارات والقدرات والصفات الشخصية اللازمة لأداء الدور بحيث لا يكون المتطوع قادرا على الاضطلاع بالدور بدونها. لا تتضمن قائمة المهارات تلك التي لا يمكن التدريب عليها أو ليست ضرورية. لابد ان تكون واقعيا حول المهارات الشخصية ومهارات التعامل مع الآخرين فيكفي أن يكون لطيفا.	القدرات: ١. التصميم ببرنامج س أو ص ٢. استخدام برامج مايكروسوفت. ٣. الإبداع والابتكار في التصميم ٤. التواصل عن بعد ٥. الدافعية للإنجاز

	كيف سيتم الإشراف على المتطوعين ومن سيقوم بذلك؟ وسوف يساعد ذلك على تقييم مدى الدعم المطلوب بواقعية.	الإشراف عن بعد عن طريق مسؤول التسويق، ويتم المتابعة بشكل شبه يومي عبر التواصل الهاتفي. مع لقاءين في الأسبوع
	ما الذي ستقدمه المؤسسة للمتطوع لدعمه في إنجاز المهمة؟ كي سيتم تعويضه عما قد يتكلف من مصروفات الجيب؟	سيتم توفير نسخة من البرنامج التصميمي وبطاقة جوال للتواصل الهاتفي، سيقوم مسؤول التسويق بتزويد المصمم بمستند يشرح الفكرة بوضوح، وسيتم إرسال الاعتماد بالتصميم أو النشر أو التعديل خلال يومين من تاريخ الاقتراح من قبل المصمم.
	ما الذي سيعود من المتطوعين من فوائد من هذا الدور؟ وبيان كيفية تحقق ذلك	١. تطوير مهارات التصميم عن طريق تكرار تصميم البروشورات. ٢. التسويق لمهارات المصمم عبر وضع اسمه وعنوانه في ذيل المنشور.
	متى بالضبط ستكون في حاجة إلى المتطوعين؟ كم ساعة في الأسبوع تحتاجهم؟ هل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام؟	نصف رجب إلى نهاية شعبان، ٨ ساعات أسبوعيا من المنزل، مع الحضور لمدة ساعتين يوم الاثنين والخميس

	ما المخاطر التي قد يتعرض لها المتطوع؟ وما درجة خطورتها؟ وما احتمال وقوعها؟ وما السبل التي تم اتخاذها للحد منها.	تعرض جهاز المتطوع لفايروس من قبل ملفات المؤسسة لا سمح الله/مستبعد الوقوع/أثره خطير قد يصل لدمار الجهاز. الجمعية تستخدم برامج مكافحة فيروسات في جميع أجهزتها وعلى جميع ملفاتها ويتم تحديثها بشكل مستمر.

نموذج استمارة طلب التطوع العام

شاكرين لك اهتمامك للتطوع في مؤسستنا. نحن نعتمد على المتطوعين في مجموعة متنوعة من الأدوار أخذين بعين الاعتبار اهتماماتكم ومتطلبات المؤسسة.

سوف نحتفظ بالطلبات لمدة ٦ شهور

الاسم : .....

الجنس : ..... العمر : ..... العنوان : ..... المؤهل العلمي : .....

السجل المدني : ..... الحالة الاجتماعية : ..... النقل : .....

وسائل التواصل الاجتماعي : .....

المجالات التي تحب العمل فيها :

☐ البيئة ☐ التعليم ☐ ريادة الأعمال ☐ القيم ☐ الابداع والابتكار ☐ أخرى .....

أبرز المساهمات التي شاركت بها :

.....

.....

.....

المهارات التي تتقنها :

☐ الحاسب ☐ اللغة (أذكرها .....) ☐ أخرى .....

الخبرات السابقة :

الخبرات العملية : .....

الخبرات التطوعية : .....

الدوافع :

.....

.....

.....

الوقت المتاح للتطوع :

.....

نوع التطوع الذي تبحث عنه :

☐ يومي ☐ موسمي ☐ دوري

الاسم	التاريخ	التوقيع
.....	.....	.....

نموذج ربط رسائل استقطاب المتطوعين مع دوافع التطوع لديهم

دوافع التطوع المحتملة	
القيم	إذا كان يعجبك الشعور بتغيير حياة شخص ما، فقد تكون هذه فرصتك لتحقيق ذلك.
المفاهيم	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

نموذج تخطيط حملة الاستقطاب

ما هي الأدوار

ضع قائمة مفصلة بالأدوار مستخدما وصف أدوارك وتخصصات المتطوعين.

الاسم: .....

الهدف: .....

المهام: .....

المتطلبات: .....

الإيجابيات والسلبيات: .....

من يرغب أن يقوم بهذا العمل؟ ولماذا؟

تعني "لماذا؟" في لغة السوق "عوامل التحفيز" التي تريد أن تقدمها في "إعلانك"

على سبيل المثال، هل يرغبون في استخدام مهاراتهم الوظيفية في مجالات اخرى ؟، وقد يبحث البعض عن تغيير كامل للروتين اليومي في العمل أو المنزل، وربما يريد البعض استخدام تلك المهارات والخبرات التي سيحصل عليها في العمل التطوعي في مجالات أخرى مثل البحث عن وظيفة أو استبدال وظيفته الحالية أو بما يعود بأهمية شخصية عليه أو على اسرته.

من يرغب في عمل ذلك؟ .....

لماذا؟ .....

عوامل التحفيز .....

ماذا يمكن ان يفعلوا بدلا من التطوع معك؟ وأين سيقومون بذلك؟

الإجابة عن هذا السؤال ستعطيك بعض الافكار حول أين؟ وكيف؟ ستوزع مواد الدعاية للوظائف التطوعية.

هل بعض المجموعات التي تستهدفها تتوجه الى مواقع معينة حيث تستطيع نشر الملصقات أو النشرات؟

.....

هل يقرأون صحف محددة او نشرات معينة والتي يمكنك أن تضع فيها الإعلان أو النشرة؟

.....

هل يشاهدون التلفاز أو يستمعون الى الإذاعة في أوقات معينة تستطيع فيها أن تبث إعلان خدمة المجتمع؟

.....

هل يزورون مواقع انترنت معينة حيث تضع اعلانك؟

.....

ماذا يفعلون بدل التطوع؟.....

أين يقومون بذلك؟.....

كيف نتواصل معهم؟.....ماذا سنقول؟ من سيقوله؟ ولماذا؟

في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صف الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتسليط الضوء على الفوائد.

في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صف الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتسليط الضوء على الفوائد.

كيف تجعلهم على اتصال؟

احرص على ان تنطلق من رسالتك وفكر في العرض الذي ستقدمه

فلتكن الجملة الأولى في الرسالة ترغيبا في عوامل تحفيزهم

دقق في اللغة التي ستستعملها

استخدم المراجع التي يعرفونها

تجنب المصطلحات، إلا إذا كانت تنتمي الى البيئة الثقافية للمجموعة المستهدفة.

كن حذرا مع النكتة!

استقطاب المتطوعين واختيارهم - تخطيط الحملة الإعلانية

ما هو الدور؟

ضع قائمة للتفاصيل الأساسية للدور استنادا إلى توصيف الدور / أو خصائص التطوع

العنوان: .....

الهدف: .....

المهام: .....

المتطلبات: .....

الإيجابيات والسلبيات: .....

من يمكن أن يرغب في القيام بهذا العمل؟

من هم الأشخاص الذين يحتمل أن تكون الرغبة في القيام بهذا العمل؟

يمثل سبب القيام بالعمل في لغة التسويق "دوافع الفرد"، فعلليه يجب أن يعمل الإعلان على استثارة أو استهداف هذا الأمر. فعلى سبيل المثال هل يمكن لهم استخدام بعض المهارات المطلوبة في مجالات أخرى (مثل العمل المأجور). ومن جهة أخرى يمكن أن يكون غرض المتطوعين البحث عن نشاط يختلف تماما عما يمارسونه يوميا في العمل أو البيت. فقد يرغبون في الحصول على مهارات أو خبرات يمارسونها في التطوع للاستفادة منها في مجال آخر (البحث عن عمل جديد أو تغيير عمل قائم) ، وقد يكون حافز التطوع مرتبطا بأمر ذي أهمية شخصية أو عائلية.

من قد يرغب في هذا العمل .....

لماذا؟ .....

ما هو الحافز / الدافع .....

ما الذي يقومون به (من نشاط) بدل التطوع في مؤسستك؟ أين يقومون بذلك؟

سيعطيك هذا أفكارا عن أماكن وكيفية توزيع المواد الإعلانية. فهل يقصد المستهدفون مكانا معينا يمكن أن تضع فيه بعض المطويات؟ هل يقرأون جرائد أو منشورات معينة يمكن أن ينشر فيها الإعلان أو المطوية؟ هل يشاهدون التلفزيون أو يستمعون للراديو في أوقات معينة يمكن الا علان عنده عن الخدمة الاجتماعية؟ هل يزورون مواقع إنترنت معينة يمكن الإعلان فيها؟

ما الذي يقومون به من نشاط بدل التطوع؟

.....

أين يقومون بهذا النشاط؟

.....

كيف يمكن التواصل معهم؟ (الوسيلة، التوقيت، الخ.)

.....

.....

.....

ما الذي يجب قوله؟ من / ما الذي يقوله؟

في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صف الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتسليط الضوء على الفوائد.

الرسالة .....

.....

.....

العنوان .....

.....

المتحدث الرسمي / الشيء (الرمزي) .....

الصور(ة) .....

نماذج أسئلة يمكن استخدامها في مقابلات المتطوعين

في مرحلة الافتتاح	
١	ماذا تريد ان تعرف عن المؤسسة؟
٢	هل هناك شيئا تحب أن تستفسر عنه فيما يخص المؤسسة وانشطتها وأهدافها؟
اسئلة اكتشاف الدوافع وراء التطوع	
١	لماذا قررت أن تتطوع الآن؟
٢	ما الذي جذبك للتطوع مع مؤسستنا؟
٣	ما الذي تود إنجازه بتطوعك معنا؟
٤	هل هناك نشاط معين لدينا يقع ضمن دائرة اهتماماتك؟
٥	ما الذي تتوقعه من تطوعك معنا في أنشطتنا؟ ما الذي تطمح أن تكتسبه من هذه التجربة؟
٦	عندما تعمل في مشروع معين، ما الذي يعزز/يقوي نشاطك، ولماذا؟
٧	ما هو المقابل غير المادي الذي يحسسك بأنه تمت مكافئتك به على عمل أجدته؟
٨	ما هي أكثر الأمور التي استمتعت بها أثناء أدائك لعمل ما أو تطوعك بنشاط ما؟ وما هي أقلها؟ أو ما أكثر تلك الخبرات قربا إلى قلبك؟ / ماهي أفضلها من حيث استمتاعك بها؟
٩	ما هي أنواع الأعمال التي تحب أن تعملها؟
١٠	ما هي أنواع الأعمال / الأنشطة التي تتجنب أن تشارك فيها؟
أسئلة لاكتشاف المهارات التي يمتلكها المتطوع وعادات العمل	
١	لو طلب منك أت تحدد العمل التطوعي المثالي المناسب لك، فما هو؟
٢	ما هي الخبرات التطوعية السابقة لديك؟
٣	ما نوع الخبرات التي اكتسبتها من أعمال سابقة قد قمت بها أو أنشطة تطوعية قد شاركت بها؟
٤	ما هي المقاييس التي يمكن أن تجعلك تشعر أنك وصلت لتحقيق النجاح بتطوعك؟

٥	ما هي المهارات التي تعتقد أنك تمتلكها والتي يمكن أن تستفيد بها المؤسسة في الفرص التطوعية التي عرضت عليك؟
٦	ما هي أكثر الاشياء التي ترى أنه من الواجب على المؤسسة أن تقوم بها لكي تلبي احتياجات المجتمع أو الفئة التي تستهدفها؟
٧	صف لي فرصة تطوعية سابقة وترى أنك قد شاركت فيها بنجاح وقل لي كيف سارت الأمور فيها؟
٨	كيف ترى مشاركتك في هذه الفرصة وكيف ترى نقطة بدايتك فيها؟ ما أكثر النقاط التي ستأخذها في اعتبارك أثناء تنفيذك لدورك في هذه الفرصة؟
٩	حدد ثلاث خصائص أساسية يصفك بها رئيسك أو من يكتب لك توصية؟
١٠	كيف يكون شعورك تجاه الأمور عندما تسير في اتجاه غير ذلك الذي تخططه لها؟
	أسئلة خاصة بالتعرف على مدى ملائمة المتطوع للفرصة
١	من هو مديرك المثالي من وجهة نظرك؟
٢	ما هي الطريقة التي تفضل أن يتعامل بها الشخص الذي يتابع أدائك في الفرصة التطوعية؟
٣	هل تفضل أن تعمل بمفردك أم مع فريق أم في ثنائيات؟
٤	هل هناك فئة مستهدفة بعينها تفضل أن تعمل معها؟
٥	لماذا تعتقد أنه يجب اختيارك للمشاركة في هذا النشاط؟
٦	ما هي الأمور التي تجعلك غير مرتاح، أو تضايقك، أو توترك؟
	أسئلة للحصول على معلومات أكثر (تستخدم في مراحل اكتشاف دوافع ومهارات المتطوعين)
١	هل ممكن تعطيني مثال على ما تقول؟
٢	هل يمكن أن تقول لي بتفصيل أكثر عن هذا الموضوع؟
٣	لماذا تعتقد أن الأمور سارت بهذه الطريقة من وجهة نظرك؟ ما تحليلك للموقف؟

معايير تحليل المقابلة الشخصية:

١ مدى تهاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية

القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة

مستوى الحماس للفرصة

مستوى الالتزام في الكلام

الاتجاهات العامة وردود الافعال

نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها

اهتمامات المتطوع الأخرى

المرونة

النضج والثبات

مدى الثقة في النفس

التفضيل للعمل في الجماعة أو العمل بشكل فردي

الاحساس بوجود اجندة خفية للمتطوع

مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة

سبب حضوره للمقابلة

التفضيل لأنواع معينة من الأعمال.

نموذج صحة تزكيات المتطوع (التدقيق عبر الهاتف)

قدم نفسك وبين الغرض من الاتصال دون تحديد الدور الذي تقوم به أو تمثله.

حدد الوقت الذي تستغرقه المكالمة. واسأل المعرف ما إذا كان الوقت مناسبا له، أو من الأفضل الاتصال به لاحقا.

ابدأ بطرح الأسئلة المفتوحة (العامة) من مثل:

كيف تعرف (صف معرفتك لـ) .....

منذ متى تعرف؟ .....

ما هي المدة التي تطوع / أو عمل فيها معك / لك

ما العمل الذي قام به لك في المؤسسة؟

كيف تصف ؟.....

أذكر لي (أو تكلم عن) المواقف التي أعجبتك بكفية قيام ..... بعمله؟

كلنا له جوانب يحتاج فيها للتطوير. فما الذي يحتاج ..... المساعدة فيه، أو تطويره؟

لماذا ترك (توقف عن) ..... العمل معكم؟

صف العمل / أو الدور / أو الفرصة المتوفرة لديك، بما في ذلك طبيعة الجدول وظروف (محيط) العمل.

أطرح - عند هذه النقطة - أسئلة إضافية تتعلق بالدور من مثل:

استنادا لمعرفتك بـ..... كيف ترى إمكانية قيامه بهذا العمل / الدور؟

ما هي المجالات التي يمكن لـ..... أن يتميز فيها؟

ما هي المجالات التي يحتاج فيها ..... تدريبا؟

ما هي التحفظات التي يمكن لك ذكرها حول قدرة ..... للقيام بهذا العمل؟

اسأل المعرف:

هل هناك أي أمر تراه مهما يجب أن أعرفه عن .....؟

اشكر المعرف على الوقت الذي منحه واجعله يعرف أن المعلومات التي قدمها كانت مفيدة.

نموذج معوقات التطوع

	العائق	الحلول المقترحة
١	قلة المعلومات حول المؤسسة	١. الإكثار من الدعاية الإيجابية التي تجعل المعلومات متاحة في مجموعة متنوعة من الأشكال ٢. ترتيب الأيام المفتوحة ٣. ترتيب الزيارات
٢	قلة الخبرة في التطوع	١. إعطاء فرصة لفترة "الاستقرار" ٢. (اكتساب الخبرة) ٣. توفير التدريب
٣	خبرات سابقة سالبة في التطوع	١. أكد على فوائد التطوع ٢. اشرح كيفية تنظيم مشاركة المتطوعين وإدارتهم في مؤسستك
٤	الخوف من طول مدة الالتزام	١. بين مدة المهمة في مواد الدعاية للاستقطاب ٢. قدم مشروعات سريعة وعلى المدى القصير ومهام سريعة ظهور الأثر
٥	الاهتمام بمن يعول	١. توفير مرافق الحضانة ٢. توفير المشورة والتزويد بالمعلومات ٣. عمل عروض ميسرة لتسديد اي مصاريف
٦	لا يعرفون أي متطوع ولا يظنون ان لديهم مهارات ليقدموها	١. تحديد المهارات والخبرات والمواهب التي تبحث عنها في الرسالة التسويقية. ٢. توجيه الرسالة التسويقية الى الفئة التي تملك المهارات المطلوبة

٧	صعوبات في النقل والتوقيت	تنظيم خيارات النقل مع قدر أكبر من المرونة
٨	لا أتحمل التطوع	تعويض أي نفقات ينفقها في التطوع
٩	مشاكل في التقارب المادي أو الثقافي	١. محاولات تحسين التقارب ٢. تقديم العمل التطوعي في مواقع أخرى ٣. استهداف الفئات المستبعدة في حملات التجنيد
١٠	الخوف من التمييز	استخدام القوانين المضادة للتمييز وتحقيق المساواة
١١	لا يرغب ان يعمل وحدة	تصميم الفرص الجماعية او الثنائية

نموذج اتفاقية تطوع

اسم المتطوع/ة: محمد بن علي/ سها سالم

دور المتطوع/ة: مساعد مشرف في دار أيتام

المرجع: اتفاق عمل تطوعي للمتطوع في الدور المذكور.

أخي/أختي/أستاذ/د/مهندس: محمد علي،

يسرني أن أرحب بك كواحد من المتطوعين بمشروع مساعدة مشرفي دور الأيتام. كما تعلم، أنا مدير المتطوعين كما سيكون مرجعك المباشر في أداء المهمة للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة في هذا المشروع أو المهمة. أرجو أن لا تتردد/ي في الاتصال بي بخصوص أي استفسارات لديك حول دورك التطوعي.

كما تم الاتفاق معك فإننا نتطلع إلى بدء التطوع معنا من يوم ..... الموافق ..... مع فترة تدريب واستقرار لمدة ستة أسابيع نقدم لك فيها فرصة العمل في دار الأيتام، مع برنامج توجيهي للتعريف بالدار والتدريب على المهام المطلوبة منك. بعد فترة التدريب والاستقرار، سوف نقوم بمراجعة الاتفاق معك في العمل التطوعي معنا.

كما تم الاتفاق معك، ستتطوع معنا لمدة ست ساعات أسبوعيا، بواقع ساعتين لمدة ثلاثة أيام هي الاثنين والثلاثاء والجمعة. نرجو إذا لم تتمكن من الحضور في المواعيد المتفق عليها، أو لديك مشكلة معينة، وكنت ترغب في تغيير هذه المواعيد، الاتصال بي في المكتب لمناقشة الأمر معي.

نأمل أن تكون قد حصلت على نسخة من وصف دورك، والتي تحدد طبيعة العمل التطوعي والغرض منه. وسوف يتم ترتيب جلسة تعريفية كاملة عن اليوم الأول للعمل من خلال دليل المتطوع. هذا وسوف نوفر لك ما نحتاج إلى معرفته لجعل تجربة التطوع معنا جديرة بالاهتمام وممتعة. وسوف يتيسر لك بالطبع الحصول على نسخة من كتيب المتطوعين.

وأود أن أغتنم هذه الفرصة لتوضيح توقعات المؤسسة من كل من المتطوعين الجدد لدينا.

توقعاتنا منك:

نتوقع منك التطوع في الأوقات المتفق عليها واعلامنا إذا لم يكن ذلك ممكنا بالنسبة لك.
الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها مثل تكافؤ الفرص والصحة والسلامة والسرية وغيرها من السياسات.

ما يمكن أن تتوقعه منا:

التوجيه الكامل وأي تدريب يلزم لمساعدتك على القيام بدورك.

الدعم المقدم مني لمساعدتك على القيام بدورك.

المعاملة باحترام واستنادا إلى سياسات المؤسسة في مثل تكافؤ الفرص، والصحة والسلامة.

تقديم التعويضات عن أي مصروفات مالية تم الموافقة عليها ، بالإضافة إلى التعريف بكيفية المطالبة بها.

تزويدك ما تغطيه مؤسستنا من تأمين.

وآمل أن يكون ذلك مناسبا لك، وأتطلع إلى مناقشة دورك بمزيد من التفصيل في لقاء التوجيه.

وشكرا مدير التطوع

مفردات اتفاقية التطوع

المسمى الوظيفي:

أن يكون محددا ويشير بوضوح إلى مستوى المسؤولية.

مثال: المعلم الخصوصي، رجل الإطفاء، مساعد مدير خدمة العملاء.

رسالة واعي وكيف يساعد هذا المنصب في تحقيق هذه الرسالة.

خطة الإشراف والدعم:

اذكر للمتطوع لمن سوف يبعث التقارير، متطلبات التقارير المرحلية والاجتماعات الإشرافية وأي دعم سيحصل عليه المتطوع، بما في ذلك التدريب، المعرفة والتوجيه في المنزل أو غيرها.

المخرجات/ الأهداف:

ما هي المهام القابلة للقياس؟ المخرجات القابلة للقياس يمكن أن تكون بمثابة أحد المؤشرات لتقييم الأداء، والتقدير، والانتهاء من العمل.

ساعات الخدمة المتوقعة:

ما هو الجدول الزمني؟ هل سيأتي المتطوع إلى المكتب الرئيسي لمدة ساعتين فيوم ثابت من كل أسبوع، أم أنه سيتطوع من المنزل على جدول زمني مرن، مع افتراض أنه سيقدم ساعتين من الخدمة في الأسبوع.

تاريخ بدء وانتهاء مهمة:

حتى لو كانت المهمة مستمرة، فإنه من المفيد وضع تاريخ انتهاء بحيث يمكن إعادة تقييم الوصف الوظيفي وإعطاء جميع الأطراف فرصة لتقييم نجاح هذا التعديل.

القدرات المطلوبة والمهارات و / أو الخبرة:

وتشمل هنا الحد الأدنى من المؤهلات المطلوبة.

الفوائد:

وتشمل هنا أي من البنود التي قد يستفاد منها في تحفيز المتطوع لشغل هذا المنصب. وتشمل الأمثلة سداد النفقات، والتدريب على مهارة معينة أو الاشياء التي تكون غير ملموسة مثل فرصة إعادة الحيوية لحياة أحد كبار السن.

التوجيه

يقصد بالتوجيه تعريف المتطوعين بواعي وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم في واعي، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها.

يعتبر التوجيه من المهمات الأساسية في واعي التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه، كما يشكل الفرصة الرسمية الأولى لمدير التطوع والمتطوعين الجدد للالتقاء

ويتضمن هذا الفصل: التخطيط للتوجيه، إعداد المواد التوجيهية للمتطوعين، تقديم التوجيه، استقبال المتطوعين والتعريف بواعي.

٦/ التخطيط والإعداد للتوجيه

سياسة

يدرك قسم التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على واعي والقسم، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه.

الإجراءات

١. يتم تحديد الأهداف الخاصة بالتوجيه، وتحديد المعلومات والرسائل والمفاهيم التي يراد إيصالها للمتطوع من خلال عملية التوجيه بالتعاون مع أصحاب المصلحة من موظفين وإداريين ومستفيدين.

٢. يتم الرجوع إلى المصادر الإدارية (دليل المتطوع، دليل السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي الخ) لجمع المعلومات والمواد المحدثة التي يحتاجها المتطوعون عن واعي وسياساتها، وأدوارهم التطوعية، والتي عادة ما تشمل:

٢-١ التعريف بهوية واعي ونشاطها. (التاريخ، الرؤية، الرسالة، القيم، سبب إشراك المتطوعين الخ).

٢-٢ التعريف ببيئة العمل وتعليماتها محتوياتها (موقع واعي، المباني المواقف، الأقسام، الأدوار، المنشآت، التسهيلات التابعة، الأدوات المكتبية وطريقة استخدامها الخ.).

٢-٣ التعريف بهيكل واعي وبيان موقع وعلاقة قسم المتطوعين ومدير التطوع بواعي.

٢-٤ التعريف بالميزانية المالية الخاصة بواعي ومصادر تمويلها.

٢-٥ بيان مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييره في واعي.

٢-٦ التعريف بالسياسات والإجراءات الملائمة للمتطوعين (السرية والخصوصية، التكريم، التدريب، الإشراف، المتطلبات النظامية والقانونية، قضايا الصحة والسلامة، التظلم).

٢-٧ التعريف العملي بالأدوار والفرص التطوعية الخاصة بهم، والمعلومات التي يحتاج إليها لتنفيذها، ويدخل فيها (السياسات والاجراءات الخاصة بأدوارهم، النماذج التي ينبغي استخدامها، وسائل التواصل، المرجعيات، وسائل التقييم)

٢-٨ أي بيانات إضافية خاصة يحتاجها بعض المتطوعين بسبب الطبيعة الخاصة بأدوارهم التطوعية.

٢-٩ المواد التي ينبغي تسليمها للمتطوعين (بطاقات بالأسماء، زي موحد الخ).

٢-١٠ الإجابة عن أي استفسارات من المتطوعين الجدد عن واعي أو القسم أو فرصهم التطوعية أو السياسات والاجراءات المتعلقة بها.

٣. يقوم مدير التطوع بوضع خطة خاصة بالتوجيه، يراعي فيها أهداف التوجيه ومحتوياته التي سبق ذكرها، والوسائل التي ستستخدم في تقديمه (راجع نموذج قائمة محتويات التوجيه في الملحق)، بحيث تتضمن الخطة ما يلي:

٣-١ جدول برنامج التوجيه ومكوناته

٣-٢ تحديد المسؤولين عن تقديم التوجيه

٣-٣ موعد التقديم وموقعه

٣-٤ كيفية تنفيذه

٤. يتم وضع خطة لإعداد مواد التوجيه عند الحاجة إلى ذلك، ويراعى فيها موعد برنامج التوجيه والموارد المالية المتاحة، ويتم التقيد بها.

٥. يتم تقييم الخطة وتنقيحها حسب الضرورة ومن ثم توزيع الخطة على الجهات المعنية.

٦. يتم التعاون مع الموظفين والمتطوعين الآخرين المعنيين بالتوجيه لتحديد الوسائل التي ستستخدم في تقديم التوجيه أو تلقي التغذية الراجعة مراعيا ما يلي:

١-١ اختلاف أساليب وتوجهات ودوافع وأدوار المتطوعين الذين سيقدم لهم التوجيه.

١-٢ الموارد المتاحة لبرنامج التوجيه.

١-٣ وضوح ودقة وحداثة المعلومات التي تقدم للمتطوعين.

٧. تتعدد أشكال المواد اللازمة للتوجيه بحيث يمكن أن تشمل:

٢-١ الجولات التعريفية بأماكن العمل والالتقاء بالموظفين أو المتطوعين.

٢-٢ تنويع مقدمي برنامج التوجيه (يمكن أن يتحدث المتطوعون القدماء عن تجربتهم في التطوع بواعي، كلمة للمدير التنفيذي للمؤسسة الخ).

٢-٣ استخدام مقاطع الفيديو، والعروض التقديمية.

٧/ تقديم التوجيه

سياسة

يبادر القسم إلى تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بمجرد الاتفاق معه ، ويحرص القسم على تقديم برنامج التوجيه **لجميع المتطوعين** بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية المقبلة.

الإجراءات

١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى:

١-١ وضع جدول التوجيه كاملا.

١-٢ تجهيز المواد اللازمة.

١-٣ دعوة المرشحين للحضور.

١-٤ تأكيد جدول الأعمال والمشاركين.

١-٥ يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:

١-٥-١ يبدأ بالترحيب بالمتطوعين.

١-٥-٢ استعراض جدول الأعمال.

١-٥-٣ تقديم نظرة عامة عن واعي والبرنامج.

١-٥-٤ التعريف بأقسام واعي.

١-٥-٥ استعراض السياسات والإجراءات والتشريعات واللوائح.

١-٥-٦ التعريف ببيئة العمل ومعداتها وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.

١-٥-٧ التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.

١-٥-٨ تقديم التفاصيل الأخرى ذات الصلة.

١-٥-٩ إعطاء نسخة من المستندات والأدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي، التأكد من حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي الخ).

١-٥-١٠ يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.

١-٦ يتم جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتلاءم مع طبيعة برنامج التوجيه من كافة المعنيين بعملية التوجيه.

١-٧ يتم مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.

قائمة مراجعة تنفيذ توجيه المتطوعين (Check List)

ماذا سيقدم؟	من يقدمه؟	متى؟ واين؟	كيف؟
عن واعي: المهمة والأهداف والغايات نوع العمل المنجز ولماذا؛ الهيكل: الفرق والإدارة؛ أهمية المتطوعين للجمعية.	مدير التطوع	في بداية اليوم الأول، كجزء من اجتماع أولي	عرض تقديمي لتسليط الضوء على سياسات التطوع
المباني/وقواعد المتطوعين: خريطة المكاتب ودورات مياه ومواقف للسيارات، ومخارج وإجراءات الحريق التسهيلات المقدمة للمتطوعين على سبيل المثال مناطق الخروج، ووقوف السيارات، ولوحة الإعلانات، والمطبخ، صناديق البريد والمبادئ التوجيهية للصحة والسلامة			جولة في المبنى
الأدوار: لمحة عامة عن دور المتطوعين والمهام المتضمنة، وتأكيد الموافقة على يوم ووقت التزام. الموظفون والمتطوعون العاملون معا بشكل مباشر. حدود الدور / السلوك المتوقع / السرية. عملية المتابعة في المواقف الصعبة. تغطية التأمين. الصحة والسلامة.			من خلال وصف الدور ودليل المتطوعين وأية سياسات أو معلومات أخرى ذات صلة، مدونة المبادئ أو التوجيهات

نظام الدعم: مفاتيح الاتصال والمعلومات الخاصة بهم؛ الخطوط العريضة لفترة التسوية settling in وشرح المراجعة الأولية. أي دعم آخر متاح مثل: اجتماعات الإشراف والدعم؛ الموارد والمعدات التدريب؛ كيف يتم دفع المصروفات. توجيهات بشأن النفقات بالنسبة لأولئك المسجلين على استحقاقات الضمان الاجتماعي			

٨/ التعليم والتدريب والتطوير

الاحتياج التدريبي

سياسة

يؤمن القسم أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام القسم والتزامه بقيمه المتعلقة بإشراك المتطوعين. كما أنه يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاما إيجابيا

سياسة

يقوم القسم بتحديد طبيعة وعمق الاحتياج التدريبي للمتطوعين هي عن طريق تنفيذ تقييم الاحتياج التدريبي يراعي احتياجات المتطوع ورغباته وما يمتلكه من مهارات. (راجع نموذج تقييم الاحتياجات التدريبية في الملحق)

الإجراءات

١. مراجعة المعارف والمهارات والسلوكيات والتوجهات التي يحتاج المتطوع إليها للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية.

٢. المقابلات المباشرة مع العاملين مع المتطوعين والمتطوعين السابقين وسؤالهم عن ذلك، أو عبر الاستفادة من المصادر والأدلة الخاصة بوظائف وجدارات وتدريب المتطوعين.

٣. تقييم المعارف والسلوكيات والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى ملاءمتها لما تم تحديده سابقا وما الذي يحتاج منها إلى تدريب أو إنعاش.

٤. تحديد المعارف أو المهارات أو السلوكيات أو التوجهات التي يرى المتطوعون أنها مهمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية، ويتم ذلك عبر إشراكهم في تصميم خطة التدريب.

٥. بناء على المعلومات السابقة، يتم تحديد أهداف ومخرجات التدريب، وكتابتها بشكل واضح، واستعراضها مع المتطوعين وأخذ مرئياتهم.

وضع خطة التدريب

تسعى واعي إلى تقديم التدريب بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات المتطوعين ويأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للجمعية لعملية التدريب.

الإجراءات

١. اختيار أنشطة وموارد ووسائل التدريب بناء على أهداف ومخرجات التدريب مع الأخذ في الاعتبار الموارد المتوفرة لدى واعي للتدريب، ونظريات التدريب وطرقه المتنوعة ومنهاجيته الفعالة ، مع مراعاة الوسائل البديلة للتدريب والتي يمكن من خلالها تحقيق المخرجات المستهدفة.
٢. تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذه.
٣. تحديد المسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي.
٤. جدولة التدريب زمنيا على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين وليس موظفي واعي.
٥. يتم تحديد جوانب التقييم والمؤشرات التي سيتم استخدامها لتقييم وتطوير البرنامج أو النشاط التدريبي ونوع البيانات التي سيتم جمعها تحت كل مؤشر.
٦. يتم وضع خطة زمنية لتقييم برنامج التدريب (تقييم لكل برنامج، تقييم فصلي، تقييم سنوي، الخ).

تنفيذ التدريب

سياسة

تحرص واعي على جودة التدريب المقدم سواء على مستوى المحتوى التدريبي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص الموارد اللازمة لضمان جودة الأداء التدريبي، وتعنى بالتغذية الراجعة من المتدربين لتطوير برنامجها التدريبي بشكل مستمر. (راجع نموذج تنفيذ التدريب في الملحق)

الاجراءات

١ توفير الأدوات المطلوبة لتصميم المواد الخاصة بالتدريب (مثل: جهاز العرض التقديمي، الأوراق، أدلة التدريب، متطلبات التمارين الخ)، وذلك بحسب طبيعة الوسيلة التدريبية والنشاط التدريبي.

٢ تصميم المواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعي طبيعة النشاط لتدريبي واحتياجات المتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.

٣ توفير المرافق والمستلزمات الضرورية للقيام بالنشاط التدريبي (الغرف، التغذية ، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).

٤ التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات والمستلزمات المطلوبة للقيام بعملية التدريب.

٥ التنسيق للتواصل الجيد مع المتدربين وتحديثهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم

٦ تصميم الوسائل والأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات المؤشرات المطلوبة في المادة التدريبية .

تقييم التدريب

سياسة

تعنى واعي بكون عملية التدريب للمتطوعين عملية فعالة ومثمرة تحقق أهادفها من إشراك المتطوعين، ولذا تعنى واعي بتطويرها وتحسينها بشكل مستمر وذلك عبر اعتماد أهداف التدريب ومخرجاته ورضا المتطوع ورضا المستفيد النهائي كمؤشرات لنجاح التدريب.

الاجراءات

١ تنسيق وتهيئة البيانات التي ستدخل في عملية التحليل لتقييم البرنامج التدريبي مع مراعاة المحاور والمؤشرات التي تم وضعها ونوع البيانات التي تم جمعها (استبانة رضا للعملاء، صحيفة عن أعداد الحضور لبرنامج التدريب على مدار السنة، قوالب تقييم الأداء قبل وبعد عملية التدريب الخ).

٢ تحليل البيانات المتهيئة كميا أو نوعيا، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف والمقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.

٣ تفسير البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي.

٤ استخراج التوصيات والاجراءات اللازم اتخاذها لتطوير برنامج التدريب.

نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية

دور المتطوع:

.....

الهدف من الدور:

.....

المهمة	المهارات /المعارف /المفاهيم المطلوبة	المعايير والمؤشرات	الاحتياج	
			عاجل	غير عاجل
	١-			
	٢-			
	٣-			
• المقيم (المرجع المباشر) :				

نموذج تنفيذ التدريب

قائمة عمل البرنامج التدريبي		
النشاط أو الفعالية	التاريخ	التعليق/ العمل
المكان: هل المكان مناسب لـ: - عدد المشتركين؟ - طبيعة أنشطة التعلم؟ - سهولة الوصول إليه؟ - هل بيئة التدريب المادية مناسبة؟ - قاعة النساء وما يحتاجونه - الإضاءة - التدفئة والتهوية - الضجيج - مقاعد الجلوس - مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة - قواعد ومتطلبات السلامة العامة		

الأدوات - أذكر قائمة الأدوات المطلوبة هل تم طلبها/حجزها هل تعمل الأدوات بشكل فعال؟ هل هناك وسائل احتياطية؟ - ما هي الاعتبارات المتخذة بحق الصحة والسلامة (إن وجدت) عند استخدام الأدوات؟		
المواد - ما هي الأدوات التي يحتاجها المدرب؟ - ما هي المواد التي يحتاجها المتدرب؟ - من الذي سوف ينتج أو يعيد انتاج المواد؟ - هل المواد دقيقة وحديثة وهل هي متوفرة بعدة نماذج مثل نموذج برل، الخط بحجم كبير		
التغذية - ما هي المرطبات التي سوف تقدم للمشتركين. - هل تم التحقق من المشاركين الذين لديهم متطلبات غذائية خاصة (حمية)		
التواصل - هل تم إبلاغ جميع المشتركين بـ بمكان وتاريخ ووقت التدريب بالإضافة إلى الإرشادات والبرنامج - هل تم تحديد أي نوع من الدعم أو التعليم الخاص؟ - هل قام المشتركون باستلام أي معلومات تتعلق بما قبل التدريب؟		
أخرى		

التقدير والتكريم

سياسة

تدرك المؤسسة أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة المدى وليست مجرد مناسبة رسمية دورية تتمثل في احتفال أو شهادة تقدير أو توصية. وعليه فإن المؤسسة ترى بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود المؤسسة.

الإجراءات

١. تقوم المؤسسة بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم، ولو بأفعال بسيطة كالابتسامة، والشكر.

٢. تقوم المؤسسة بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في المؤسسة على كافة الموظفين، وتبذل جهدها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين.

سياسة

تؤمن المؤسسة بأهمية تكريم المتطوعين، وأنه جزء أساس من عملية إدارة التطوع، ولذلك تسعى المؤسسة إلى توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الاجراءات

١. يتم التخطيط للتكريم والتقدير كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي، ويوضع له إطار زمني وجزء خاص من الميزانية.

التخطيط للتكريم والتقدير

سياسة

تؤمن المؤسسة أن عملية التكريم عملية لابد أن تواءم بين الجهد والإنجاز المبذول والمحقق مع حجم التكريم، ولهذا فتحتاج إلى التخطيط والإعداد الجيد الذي يتطلب وقتا وجهدا.

الإجراءات

١. يجب الاتفاق على المعايير التي يتم على اساسها التكريم، وذلك بالنقاش حولها على ضوء دوافع تطوع المتطوعين ودوافع قسم ادارة التطوع ووضعها على هيئة نصوص واضحة للمتطوعين.

٢. يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث الميزانية والنتائج، ويراعى في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع المتطوعين المختلفة (كما في السياسة التالية: الفرق بين المتطوعين).

٣. يتم وضع قائمة بخيارات التكريم الممكنة وتعرض هذه الخيارات على المتطوعين والمشرفين لاستطلاع التغذية المرتجعة حولها.

٤. يتم مراجعة المعايير المتفق عليها حول مؤشرات الأداء ومقارنتها بالجهود التي قام بها المتطوعون.

٥. يتم تحديد أي المتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع المشرفين لمعرفة مدى أداء المتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب المعايير الموضوعة.

٦. يتم نشر الخطة على المهتمين للحصول على التغذية الراجعة ومراجعتها والاستفادة منها لوضع خطة التنفيذ ثم الخطوة الأخيرة حيث نشر الخطة النهائية.

٧. توضع خطة تنفيذ التكريم المتعلق بالإنجاز التطوعي، ويراعى فيها المدة الزمنية والموارد المالية المتاحة، وذلك في ضوء المعايير الموضوعة.

الفروق بين المتطوعين

سياسة

تدرك المؤسسة اختلاف احتياجات المتطوعين ودوافعهم وطرق شعورهم بالتقدير، وبالتالي فهي تحرص على مراعاة هذه الفروق عند التخطيط للتكريم.

الإجراءات

١. يتم أخذ مرئيات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.

٢. تراعي المؤسسة أن تكون مرنة في التكريم وتعتمد أساليب متنوعة بحسب الإمكان والاحتياج

٣. تتبنى المؤسسة نموذجا للمقابلة بين دوافع المتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكاديمية (راجع نموذج مقابلة دوافع المتطوعين مع التكريم في الملحق)

تنفيذ خطة التكريم

سياسة

تعتبر المؤسسة التكريم الرسمي جزءا أساسيا من خطة وميزانية مشاريعها التطوعية ولذلك فإن تنفيذه بحسب الخطة هو جزء أساس من المشروع وخطته الزمنية والمالية، ويعتبر التقصير والإهمال فيه تقصيرا في الخطة نفسها.

التعريف بمساهمات المتطوعين

سياسة

تدرك المؤسسة أن 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.

الإجراءات

١. تتم عملية التعريف بمساهمات المتطوعين وفقا لخطة التكريم التي تم تطويرها

٢. يتم جمع البيانات حول وسائل النشر المتاحة وعرض الخيارات الممكنة للنشر

٣. تصميم وسيلة النشر المختارة (فيديو-صوتي-ورقي....)

٤. اعلام المتطوعين بموعد ومكان النشر

٥. أرشفة المواد المنشورة بعد إنهاء العملية.

٦. يتم منح المتطوعين الذين تركوا المؤسسة والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

تقييم وتطوير خطة التكريم والتقدير

سياسة

تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم أداءها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع اصحاب المصلحة. (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاة والمانحون الخ).

الإجراءات

١. تقوم المؤسسة باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بمناشط التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ).

٢. تقوم المؤسسة باستطلاع وتجميع وتحليل التغذية الراجعة من المتطوعين.

٣. يتم تحديث خطة التعريف بالإنجاز التطوعي وتطويرها بصفة دورية ومستمرة عبر الاستفادة من التغذية الراجعة.

٤. تعمل المؤسسة على ضبط طرق التقدير على اساس نتائج التقييم.

طرق التحفيز المعتمدة بالجمعية

١. شهادة الشكر
٢. E-mail شكر ونشره
٣. بطاقة عضوية (ليس للكل)
٤. حفل تكريمي للمتطوعين
٥. برامج تطويرية
٦. جوائز بعد انتهاء البرنامج الذي يتطوع فيه

نموذج مقارنة احتياجات ومحفزات المتطوعين بالتقدير المقدم لهم

احتياجات ومحفزات المتطوعين الأساسية	التقدير المقترح
القيم	رسالة شكر خاصة من عميل مستفيد بشكل مباشر (رسالة من يتيم، مسن الخ)
الفهم والتعلم	دفع تكاليف رسوم اشتراك في مؤتمر
الوضع الاجتماعي	تكريم بهدية أمام الأقران
التطوير الوظيفي	تقديم دورة تدريبية، ترقية وإعطاء صلاحيات
الهروب من الو اقع اليومي أو الشعور بالذنب	تقديم أدلة واضحة وصريحة على الأثر الناتج من التطع الخاص به
التقدير الذاتي	تقديم رسالة شكر من مجلس الإدارة، أو حفل تكريم من شخصية مرموقة

الإشراف والمتابعة والتقييم

سياسة

بالرغم من تقدير القسم للجهود التي يبذلها المتطوعون في تنفيذ أدوارهم دون وجود مقابل مادي محدد، إلا أن ذلك لا يتعارض في نظر واعي من تطبيق نظام لإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم، وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة، وتطوير أداء المتطوعين، وأخذ وجهة نظر ومرئيات المتطوعين في القرارات التي يتخذها مجلس إدارة واعي.

سياسة

يدرك القسم أن عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين هي عملية يومية أو شبه يومية، تظهر بشكل أساسي في المحادثات والتوجيهات والتغذيات الراجعة اليومية، أو شبه اليومية التي تحدث بين المتطوع ومديره أثناء إدارة وتنفيذ المهام. وأنها عملية ذات اتجاهين تعود بالفائدة على المتطوع وواعي بشكل عام. ولذا تشكل العلاقة والمتابعة والتغذية الراجعة الدائمة بين المدير والمتطوع في الاتجاهين حجر الاساس في نجاح نظام الإشراف والمتابعة وإدارة الأداء.

سياسة

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تتقيد عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف ولا يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع.

سياسة

يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه. كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور. وعليه فإن واعي تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.

الإجراءات

١. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ.)

٢. يتم تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.

٣. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك. (راجع نموذج الإشراف والمتابعة في الملحق).

الإشراف على التنفيذ والأداء

سياسة

تؤمن واعي بأن المستوى الأساسي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:

١. تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه،

٢. إدراك ارتباطها بمهمة واعي العامة،

٣. التأكد من قدرته على أدائها بشكل فعال على الوجه المطلوب،

٤. توفير الدعم والموارد المطلوبة وتقليص المخاطر المتعلقة بذلك.

الإجراءات

١. يتم التأكد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي والمهام التي يطلب منم تنفيذها بناء على ذلك.

٢. يتم التأكد من وضوح العلاقة بالنسبة للمتطوع بين دور المتطوع أو المهمة التطوعية من جهة ومهمة واعي من جهة أخرى، وكيفية إسهام المهمة في تحقيق ما تصبو إليه واعي.

٣. يتم توفير كافة الموارد التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بمهمته التطوعي بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي (الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأذونات والموافقات الخ).

٤. يتم تقييم كافة المخاطر التي تحف المهمة التطوعية من حيث الخطورة واحتمالية الوقوع، وتوفير كافة الوسائل واتخاذ كافة الاجراءات التي تحد من وقوع هذه المخاطر على المتطوع.

٥. السعي لتحديد أو التنبؤ بالصعوبات المحتملة للمشروع والمهام التطوعية، واتخاذ الاجراءات والقرارات التصحيحية الممكنة لتقليصها أو تفاديها.

٦. تتم متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أدائه مهامه التطوعية، ويراعى في ذلك المعايير التي تعتمدها واعي في جودة الخدمة المقدمة.

٧. تُراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية والمالية.

مراجعة وتطوير الأداء

سياسة

تدرك واعي أن عملية المتابعة والإشراف وإدارة الأداء ليس المقصود منها إنجاز المهام فحسب، بل هي عملية دعم وتعلم وتطوير مستمر يقدمه المسؤول للمتطوع. وغالبا ما يظهر ذلك في الأدوار التطوعية طويلة المدى، أو الأدوار المهمة ذات الحساسية والتي تتطلب مهارات عالية ولو كانت قصيرة المدى.

الاجراءات

١. يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهمته.

٢. يتم تحديد وسائل التعليم والتطوير اليسيرة (الإرشاد، التغذية الراجعة، التدريب على رأس العمل، الخ) والتي يمكن استخدامها في معالجة هذا النقص.

٣. يتم توفير وسائل الدعم السابقة من قبل المسؤول على المتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.

٤. يتم تقييم فعالية وسائل الدعم ومدى نجاعتها في معالجة القصور والخلل في أداء المتطوع عبر متابعة الأداء والتغذية الراجعة.

٥. في حالة الحاجة، يمكن إحالة المتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي واعتماد السياسات والاجراءات المبنية في قسم التدريب.

إدارة الأداء الاستراتيجية

سياسة

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة التطوع ليست منفصلة عن الفلسفة العامة للمؤسسة في إشراك المتطوعين ومهمة واعي، بل تغذي فيها بشكل دائم ومستمر. وغالبا ما تظهر هذه التغذية في الأدوار التطوعية طويلة المدى وذات الحساسية.

الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع بجمع التغذية الراجعة عن أداء المتطوع وأدواره وقدراته ومهاراته من جميع من يتعامل معهم المتطوع من مسؤولين وموظفين وأقران ومرؤوسين ومستفيدين وهو ما يعرف بالتغذية الراجعة ٣٦٠ درجة.

٢. يتم مناقشة مهام ومسؤوليات المتطوع ومدى ملاءمته لفرص تطوعية أعلى وفرص التدريب والتطوير التي يمكن تقديمها له مع مجلس الإدارة والتي تعزز من تحقيق واعي لمهمتها.

٣. يتم مراجعة مخرجات النقاش بين مدير التطوع والمتطوع لتحديد الاجراءات التي يمكن اتخاذها.

الدعم والتحفيز

سياسة

تدرك واعي أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياج التي يطمحون إلى تلبيتها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وتدرك واعي أن أفضل وأيسر طرق التحفيز هي عبر تحديد هذه الدوافع والاحتياجات لكل متطوع، وملاءمة مهام المتطوع وطريقة الإشراف عليه بحيث تكون ملبية بأقصى ما يمكن لهذا الدوافع والاحتياجات دون الإخلال بجوهر المهمة وفلسفة واعي في إشراك المتطوعين.

الاجراءات

١. تعمل واعي على تحديد دوافع واحتياجات كل متطوع من عملية التطوع، وتعمل على ذلك من خلال البيانات التي تجمعها أثناء المقابلة الشخصية، أو من خلال متابعة مسؤول التطوع للمتطوع ومراقبته له في بيئة العمل. (راجع سياسات قسم الاستقطاب)

٢. تتم مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.

٣. يحرص مسؤول التطوع المباشر على تجلية المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشرافه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.

٤. يحرص 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 واعي سياسة واجراءات تقدير وتكريم توائم بين إنجاز المتطوع ودوافعه واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه (راجع سياسات قسم التقدير والتكريم).

٦. يشجع 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 والمتوافقة مع أهداف واعي وسياساتها وإجراءاتها.

إدارة النزاعات في بيئة العمل

سياسة

بالرغم من إدراك واعي بأن وقوع النزاع بين المتطوعين أو مع غيرهم هو أمر طبيعي، إلا أنها تعمل على توفير بيئة شفافة ومحتوية تضمن تقليص النزاعات الشخصية أو غير البناءة إلى أقصى حد ممكن، وتتفادى تصعيدها لتصبح نزاعات شديدة.

الإجراءات

١. تؤكد واعي على أهمية الاحترام المتبادل وآداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.

٢. يُوضح للمتطوعين أن واعي متقبلة لما قد يصدر من المتطوعين من شكاوى وتظلم، وأنها تتبع في ذلك سياسات وإجراءات شفافة وعادلة. (راجع سياسات قسم التظلم)

٣. يتم تخصيص وقت في اجتماعات المتطوعين وواعي للاستماع ونقاش أي شكاوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجتها. (راجع سياسات قسم التظلم)

٤. يبادر مسؤول التطوع لتخصيص وقت للاستماع والحديث مع المتطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام وبشكل جدي.

سياسة

ترى واعي أن النزاعات اليسيرة التي لا تتعلق أو تنبع من أمور شخصية بين المتطوعين ولو عن بعد، ويكون منشؤها الحرص على تطوير العمل والأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة ، ولا تتدخل واعي لحلها ما دامت يسيرة لا تؤدي لتعطيل العمل ولم تنح لتصبح نزاعات شخصية.

سياسة

تسعى واعي إلى اتخاذ كافة الاجراءات الممكنة لحل النزاعات غير الإيجابية سواء كان ذلك عبر تمكين المتطوعين والموظفين من مهارات حل النزاعات أو عبر التدخل من قبل واعي. وفي حالة تحولها إلى تظلم يتم اتباع الإجراءات الموجودة في قسم التظلم

الإجراءات

١. تقوم واعي بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتقيّم دور هذا التدريب في تقليص وحل النزاعات التي تنشأ.

٢. في حالة عدم تمكن المتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين ميسر خبير بشكل غير رسمي لإدارة النزاع بين أطرافه.

٣. يقوم المتولي لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات دون الاستماع لكافة الأطراف.

٤. يقوم متولي إدارة النزاع بتوجيه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودوافعهم إلى تبنى وجهات النظر التي تسبب النزاع.

٥. يقوم متولي إدارة النزاع بحض أطراف النزاع إلى إظهار التفهم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.

٦. يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي عارض ويجب تجاوزه.

٧. يحرص متولي النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحكم وممكن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختياراتهم الشخصية.

٨. يدفع متولي النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع.

٩. في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات التي في قسم التظلم

تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين

سياسة

ترى واعي أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة واعي، ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن قسم التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع بوضع جدول زمني (فصلي) للجلوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين.

٢. يقوم مسؤول التطوع بتعبئة النموذج الذي تعتمده واعي في تقييم المتطوعين (أو الموظفين) وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها المذكورة سابقا.

٣. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع ، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.

٤. يجتمع مسؤول التطوع مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبئة، والاتفاق على الاجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.

٥. يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الاطلاع عليها إلا لمسؤول التطوع والمتطوع، ومسؤول القسم ومجلس الإدارة.

٦. عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مدير التطوع بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.

إنهاء العقد التطوعي أو لفت النظر بسبب سوء السلوك

سياسة

بالرغم من تقدير واعي لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك بسبب كونه متطوعا، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكا منها بأن المتطوع يمثل صورة واعي.

١. المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو السلوك الذي يؤدي الى خرق المسؤولية القانونية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخلاقيات واعي في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ اجراءات عقابية قد تصل الى الطرد الفوري.

٢. من أمثلة سوء السلوك:

٢-١ سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
٢-٢ الإضرار العمدي بالممتلكات.
٢-٣ تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها من المحرمات.
٢-٤ التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
٢-٥ تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
٢-٦ الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.
٢-٧ عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
٢-٨ أي سلوكيات أخرى تحددها واعي ويُعلم المتطوع بها

الإجراءات

١. يقوم مدير البرنامج والمشرف المباشر معا بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة الى لفت النظر ونحوها.

٢. يقدم تقرير مكتوب إلى مدير التطوع عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه. ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.

٣. في حال ارتكاب ما يبرر إنهاء عقد المتطوع يقوم مسئول التطوع بكتابة تقرير للحالة مع الاحتفاظ بنسخة منه في ملف المتطوع و من ثم إخطاره بإنهاء التعاقد معه

٤. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.

مغادرة المتطوع العمل

سياسة

يحق للمتطوعين ترك العمل عندما يريد ذلك.

الإجراءات

١. يطلب من المتطوعين إعطاء القسم إشعار بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل.

٢. يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي من المحاسبات وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.

٣. يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم أو واعي أو جهة العمل.

٤. يجب ان يترك المتطوع وسيلة أو أكثر للتواصل معه اثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.

٥. عند إنهاء المتطوع عمله مع العمل التطوعي يقوم المسؤول المباشر بإجراء مقابلة الخروج. ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.

٦. تتم مقابلة الخروج للحصول على المعلومات التي يمكن أن تساعد في تحديد أسباب المغادرة وتحليل الاتجاهات لمعرفة سبب الترك وتوفير فرصة للمتطوعين المغادرين لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك والتي قد تكون ساهمت في تركهم وللحصول على التغذية الراجعة البناءة عن أفضل وأسوأ جوانب العمل.

٧. يقدم المتطوع التغذية الراجعة عند انتهاء العمل.

نموذج مستويات الإشراف والمتابعة

نوع الفرص التطوعية	قليلة مخاطر		مرتفعة المخاطر	
	تحتاج مهارات ومعارف منخفضة	تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة	تحتاج مهارات ومعارف منخفضة	تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة
مؤقتة/قصيرة المدى	الإشراف على المهمة	الإشراف على المهمة + مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة + مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة+ التطوير
طويلة المدى	الإشراف على المهمة+ التطوير	الإشراف على المهمة+ التطوير	الإشراف الاستراتيجي	الإشراف الاستراتيجي
مجلس الإدارة		الإشراف الاستراتيجي		الإشراف الاستراتيجي

الإدارة المالية

سياسة

لا ينبغي أن يتكلف المتطوع أي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع واعي بأي حال من الأحوال، ولذا تقوم واعي بتوفير الأدوات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي.

الإجراءات

١ يقوم القسم بإعلام المتطوعين بسياسة واعي في تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك. وقد تشمل هذه المصروفات ما يلي:

١,١ التنقلات من وإلى مكان التطوع
١,٢ وجبات الطعام الخاصة بالمتطوع خلال فترة التطوع
١,٣ تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه
١,٤ تكاليف معدات وأدوات السلامة
١,٥ مصاريف الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي

٢ يقوم القسم بتحديد الأدوات والمبالغ التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بالدور التطوعي من خلال توصيف الدور التطوعي، وخطة العمل.

٣ يقوم القسم بتوفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية التي تتطلبها.

٤ يتم اعتماد نموذج خاص بطلب التعويض عن أي مصاريف ذات علاقة بالدور التطوعي قد يتحملها المتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقا، بحيث يقوم المتطوع بتعبئة النموذج وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر لطلب التعويض. ويحتوي النموذج المعلومات الأساسية التي يُحتاج إليها لإتمام عملية التعويض. (راجع نموذج تعويض المتطوعين في الملحق).

٥ يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي بعد أخذ الموافقة من مسؤول التطوع، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه المتطوع.

٦ بالنسبة للمصاريف التي قد لا يتيسر توفير فواتير لها، فإنه يتم ترتيب واعتماد طريقة تعويضها مع القسم مسبقا قبل النشاط التطوعي

٧ يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات واعي، ويتم الرد على المتطوع خلال (٣) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.

سياسة

يمكن أن يتبنى القسم سياسة التعويض الثابت لبعض المتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كثيرة من جيبهم الخاص، بحيث تحدد واعي معدلا ثابتا من التعويض (أسبوعيا أو شهريا الخ)، ويتم تعويض المتطوع على هذا الأساس.

الإجراءات

١ يحدد القسم السمات الخاصة بالأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.

٢ يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع المتطوع، ويتم اعتماده.

٣ يتم صرف التعويض الثابت دوريا بحسب الاتفاق بين المتطوع وواعي.

٤ تقوم واعي بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

سياسة

يمكن للجمعية أن تضع حدا أعلى للقيمة التي تعوضها في كل بند من بنود المصاريف، على أن يتم وضع هذا الحد وفقا لاعتبارات محددة ويتم تحديثها بشكل مستمر.

الإجراءات

١ يتم اختيار البنود التي تود واعي أن تضع حداً أعلى لقيمة التعويض فيها.

٢ يتم أخذ أراء المتطوعين والمسؤولين عن التطوع حول القيمة العليا للتعويض في البند، ويتم مراجعة السوق للتعرف على تكاليفه.

٣ يتم تحديد واعتماد الحد الأعلى للتعويض في البند وفقا للآراء والمراجعات السابقة، ويتم إعلام كافة المتطوعين بها.

٤ يتم تحديث الحد الأعلى بشكل دوري عبر التغذية الراجعة من المتطوعين ومسؤوليهم، وعبر المراجعة المستمرة لأسعار السوق.

سياسة

يمكن للجمعية أن تضع بنداً خاصاً للحوافز والمكافئات للمتطوعين على الأعمال التطوعية التي يقومون بها تشجيعاً لهم على الاستمرار في التطوع، على أن يتم مراجعة هذه الحوافز والمكافئات بشكل دوري.

الاجراءات

١ تقوم الإدارة المالية بتحديد الأجور والحوافز والمكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء المهام المذكورة في التوصيف الوظيفي للفرص التطوعية.

٢ الأجور: هي المقابل المادي الدوري (أسبوعي او شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل او جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.

٣ الحوافز: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع.

٤ المكافآت: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات النهائية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع وغالبا في نهاية العمل.

٥ المحاسب أو المسؤول المالي هو المسئول عن صرف الأجور والحوافز والمكافآت المحددة للمتطوعين.

٦ يتم تحديد المرتب في ضوء الخبرات الميدانية ونتائج المقابلات الشخصية مع الملتحقين، شريطة ألا يتجاوز المرتب الحد الأقصى المذكور في اللائحة المالية للمشروع.

٧ يتم عمل زيادة سنوية للمرتب في ظل نتائج التقييم السنوي لأداء الموظف وفقاً للوائح واعي للعمل داخل واعي.

تحديد وصرف الحوافز والمكافآت

سياسة

الاجراءات

١ تضع الإدارة المالية لائحة الحوافز والمكافآت.

٢ يقوم مدير القسم برصد إنجازات المتطوعين الميدانية في ضوء المستهدفات الموضوعة.

٣ في حالة تحقيق هذه المستهدفات يتم رفع خطاب إلى الإدارة المالية لتحديد قيمة الحوافز المقررة لهم في ضوء لائحة الحوافز.

٤ يقوم مدير القسم برفع خطاب إلى المدير التنفيذي للحصول على موافقة الصرف.

٥ بعد الحصول على موافقة الصرف يتم صرف الحوافز لفريق العمل.

الأمن والسلامة المهنية

بيئة العمل

سياسة

تلتزم واعي بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وآمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها. وترى واعي أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقدير واعي لجهود المتطوعين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

الإجراءات

١. يتم التأكد من إعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.

٢. تخصص واعي مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع أدوات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة الخ.)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفايات الحريق، حقائب الإسعافات الأولوية، الخ).

٣. تتأكد من أن جميع المخاطر التي قد تحتف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري. (راجع السياسة التالية)

٤. يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في ببيئة العمل ومعداتها (إغلاق المكتب، الكهرباء، التعامل مع آلة تمزيق الورق، الخ)، سواء كانت إجراءات وقائية أو إجراءات لما ينبغي عمله عند وقوع مكروه. ويتأكد من أن هذه الاجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف، الخ.)

٥. يتم تعريف المتطوعين بالإجراءات والادوات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه، والتأكد من فهمهم لها.

٦. تقوم واعي بإجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية أدوات الأمن والسلامة، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي، الخ).

٧. تلتزم واعي بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.

تقييم وإدارة المخاطر

سياسة

تقوم واعي بدراسة وتقييم المخاطر التي تتعلق بالدور التطوعي وتأخذ بعين الاعتبار تقليص عامل الخطر سواء كان ذلك متعلقا ببيئة النشاط التطوعي أو النشاط التطوعي نفسه، وسواء كان ذلك الخطر يتعلق بالمتطوع نفسه أو من يتعامل معهم المتطوع.

الإجراءات

١. يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة لكل المواقع والأنشطة والأشخاص التي يتعامل معها المتطوعون، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على هذا التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.

٢. يتم تفعيل أدوات وتطبيق إجراءات السلامة المتخذة لتقليص احتمالية وشدة أثر كل خطر من المخاطر، ويتم تقييم هذه الأدوات والإجراءات بشكل دوري ومستمر.

٣. في حالة تطلب الدور التطوعي التواجد في بيئة خطرة، أو القيام بنشاط محتف بالخطر، أو التعامل مع أشخاص خطرين أو عرضة للخطر، فينبغي التأكد من ملاءمة المتطوع لهذا الدور أثناء عملية الفرز، ويتأكد من فهمه واستيعابه وقدرته على التعامل مع هذه المخاطر.

٤. يدرب المتطوع جيداً على كيفية التعامل مع المخاطر التي تحف بيئته ونشاطه التطوعي ومن يتعامل معهم، ويتم تحديد مستوى التدريب ونوعه على أساس مدى احتمالية ونوع الخطر ومدى شدته وأثره إذا وقع لا سمح الله.

٥. يعتبر المتطوع أحد مصادر التغذية الراجعة والتي تعطى للمؤسسة عن عناصر الخطر، ولذلك فإن خطوط الإبلاغ والتواصل فعالة ومحددة بوضوح لجميع المجالات ذات المخاطر في واعي والتي يواجهها المتطوعون . كما يجب أن يتم إعلام المتطوع بها.

٦. تستفيد واعي من تسجيل الحوادث والواقعة والتحقيق فيها لتطوير وإحكام اجراءاتها وسياساتها المتعلقة بالأمن والسلامة.

المخاطر المتعلقة بالأشخاص

سياسة

يدرك القسم أهمية اتخاذ إجراءات السلامة وتوقي الخطر في التعامل مع الأشخاص الذين هم أكثر عرضة للخطر، كالأطفال والمعاقين وكبار السن والمرضى والمغتربين وغيرهم، وتتأكد من أن المتطوعين مؤهلين للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها، أو أنهم يتعاملون معهم في ظل وجود إشراف من قبل شخص مدرب للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها.

الإجراءات

١. يقوم القسم تحديد الفئات التي هي أكثر عرضة للخطر في الأنشطة والأدوار التطوعية التي يقدمها، ويعرف المتطوعين بذلك.

٢. يوفر القسم لوائح السلامة الخاصة بالتعامل مع هذه الفئات، وذلك بتطوير اللوائح الخاصة بذلك أو التعاون مع الجهات المختصة.

٣. يحرص القسم على إدراك ووعي وتأهيل المتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللوائح.

٤. يقوم القسم بتقييم دوري للتأكد من التزام المتطوعين بهذه اللوائح أثناء التعامل مع المتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.

الشكوى والتظلم

سياسة

تتبنى واعي سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم سواء كان المتطوع معنياً مباشراً أو محتسباً في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع و الآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات

الإجراءات

١. يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن واعي منفتحة ومتقبلة لذلك، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
٢. يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.

سياسة

يشجع قسم إدارة التطوع على حل التظلمات بطريقة غير رسمية، وفي حالة العجز عن ذلك، يتبع القسم مجموعة من الاجراءات المحددة للتعامل معها.

الإجراءات

١. استقبال التظلم (كتابة / مخاطبة / نموذج)
٢. تحديد من يقوم بدراسة التظلم (ذات اختصاص ، مديره المباشر)
٣. تحديد التظلم من عدمه / مراجعة العقد .... إلخ
٤. قرار التظلم :

- غير تظلم : يتم إغلاق الحالة
- تظلم :
  - تصعد إلى المستوى الإداري
  - إغلاق الحالة

التقنية

للتقنية دور كبير في تسهيل التواصل الخارجي المتعلق بقسم إدارة التطوع في واعي تعريفا واستقطابا، حيث تمكّن التقنية من فتح نافذة للمجتمع تعرف بقسم إدارة التطوع في واعي، وفلسفة وسياسة واعي في إشراكهم، والتعريف والنشر لإسهاماتهم. كما يمكن الاستخدام الجيد للتقنية واعي من عرض وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين إليها، وتعيينهم في الأدوار التي تناسبهم.

كما تمكن التقنية واعي من تسهيل تواصلها الداخلي المتعلق بإدارة المتطوعين وتوجيههم وتدريبهم والإشراف عليهم ودعمهم أثناء إدارة مهامهم في الأحوال المختلفة، كما تمكن التقنية الجيدة من فتح فرص جديدة للتطوع أو متابعة أداء المتطوعين عن بعد.

سياسة

تدرك واعي/القسم أهمية توظيف التقنية الحديثة في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، تتخذ كافة الاجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.

الإجراءات

١. تقوم واعي بالمراجعة الدورية لتقييم التقنيات المتوفرة وفعالية استخدامها في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين.

٢. تدعم واعي تحديث التقنيات المتوفرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية والمالية-في ضوء المراجعات الدورية-لتفعيلها في التعريف بقسم إدارة التطوع وإدارتهم، وذلك ضمن الإمكانات المالية والإدارية المتاحة للجمعية.

سياسة

توظف واعي صفحاتها ومواقعها الإلكترونية في التواصل الخارجي المتعلقة بقسم إدارة التطوع بهدف التعريف والتسويق والنشر لإسهامات المتطوعين واستقطابهم، وتوضيح دورها في إشراكهم.

الإجراءات

١. تعرض واعي رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم في تحقيق مهمتها على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.

٢. تقوم واعي بعرض فرصها التطوعية المتوفرة بشكل دوري ومستمر على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها ، وذلك بهدف تعريف المتطوعين المحتملين بها واستقطابهم إليها.

٣. تسعى واعي إلى تنويع صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بالتعريف والاستقطاب للمتطوعين ضمن الإمكانات المتاحة للجمعية.

٤. تقوم واعي بتحديث صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر، وتسخر الموارد البشرية والمالية اللازمة لذلك.

سياسة

تسخر واعي وسائل التقنية الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي وإدارة المهام الخاصة بالمتطوعين والإشراف عليهم وإشراكهم، وتوفر الدعم الازم لتحقيق ذلك.

الإجراءات

١. توفر واعي الأدوات والخدمات و الموافقات التقنية اللازمة لإشراك المتطوعين في تعاملاتها الإليكترونية اللازمة للتواصل والإشراف وتقديم الدعم (في حالة استخدامها)، مع اعتبار خصوصية واعي وطبيعة الدور التطوعي.

٢. تقوم واعي بمتابعة وتحديث المعاملات الإليكترونية الخاصة بالمتطوعين بشكل سريع ومباشر.

٣. توفر واعي الدعم والتدريب الضروري لتمكين المتطوعين من استخدام الأنظمة والتعاملات الإليكترونية الخاصة بواعي في حال الحاجة إلى ذلك.

جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي
مسجلة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٠
المكتب الرئيسي

تم مراجعة واعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٦)

من الدورة الرابعة بتاريخ ١٤٤١/٢/١٧هـ الموافق ٢٠١٩/١٠/١٦م ؛ وتعتبر

نافذة من تاريخه وتعمم على جميع منسوبي الجمعية وفروعها للعلم

والعمل بموجبها .

المشرف المالي	نائب رئيس مجلس الإدارة	رئيس مجلس الإدارة
د. صالح بن عبدالله الشمراني	د. حميد بن خليل الشايجي	عبدالعزيز بن محمد العجلان

جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٠
المكتب الرئيسي

الرياض - حي الياسمين - طريق الثمامة
هاتف : ٠١١٤٩٧٦٦٦٦ - فاكس : ٠١١٤٩٧٢٠٢٠
ص.ب. ١٠٠٣١١ الرياض ١١٦٣٥
info@wa3i.sa

wa3isa
www.wa3i.sa
www.wa3i.store