



## دليل إدارة المتطوعين

بجمعية النخيل الخيرية بمنطقة المدينة المنورة





## ما هو التطوع؟

التطوع هو تقديم الخدمة دون البحث عن ربح أو مقابل مادي، وهو قضية جوهرية أصيلة في الإسلام، بل هي جزء أساس من تكوين المسلم وإيمانه.

## أهمية التطوع للجمعية :

يتبادر إلى الأذهان أن العائد المتمثل في تخفيض تكلفة الموارد البشرية على الجمعية هو العائد الأكبر من إشراك المتطوعين، وأن هذا هو السبب الأهم لاستثمار الجمعية في إشراك المتطوعين، لكن الأبحاث والدراسات تشير إلى أن العائد على الجمعية من إشراك المتطوعين يتجاوز العائد المالي بكثير. فأشراك المتطوعين هو بحد ذاته قيمة مقصودة تسعى إليها الجمعية سواء أعاد إليها ذلك بتقليل تكلفة الموارد البشرية أم لا، وذلك لعدة أمور:

1- إشراك المتطوعين هو تمثيل لمفهوم إشراك المجتمع في مهمة الجمعية التي تطمح إلى تحقيقها، وتحويلها إلى أولوية لدى المجتمع الذي تعمل فيه الجمعية.

2- يُمكن التوظيف الجيد للمتطوعين في قضايا الجمعية من التعريف بقضية الجمعية ورسالتها، حيث يشكل المتطوعون الملتزمون مع الجمعية ذراعا للتوعية والنشر لقيم وأهداف الجمعية ورسالتها، وذلك بسبب انتماء المتطوعين إلى خلفيات مختلفة ومتنوعة، ولما لهم من التزام أخلاقي غير ربحي تجاه القضية، وهذا الأمر بحد ذاته معزز لقدرتهم على التعريف بالقضية وتسويقها والتوعية بها لقطاعات وشرائح مختلفة من المجتمع قد يستعصى على الجمعية الوصول إليها.



3- يشكل الإشارك المستدام تجسيدا لما تصبوا إليه الجمعية من تعزيز روح المبادرة، ونشر ثقافة العمل الخيري بين الناس، وإعانتهم على الامتثال لمبادئهم الأخلاقية عبر توفير بيئة داعمة ومحفزة.

4- يشكل إشارك المتطوعين فرصة للجمعية في التعريف ببيئتها وطريقة تعاملها إداريا ومهنيا لتحقيق رسالتها تجاه هذه القضية، وهو ما يتجلى في أسمى صورته باتخاذ بعض المتطوعين المحترفين فيها قرارا بالانضمام إلى الجمعية بوصفهم موظفين أو مستشارين بشكل دائم، وترك وظائفهم في القطاعات الأخرى.

5- يوفر إشارك المتطوعين أيادٍ وعقول إضافية ومتنوعة لما يوجد لدى الموظفين. فتنوع واختلاف المتطوعين عن الموظفين من حيث العمر، والعرق أو الخلفية الاجتماعية، والدخل، والمستوى التعليمي، وما إلى ذلك، يُترجم إلى إثراء وتنوع وجهات النظر والأفكار مما يفيد في تجويد خدمات الجمعية وفعاليتها.

هذه العوائد المذكورة تجعل التطوع ركناً أساسياً في مهمة الجمعية، ويجعله ذا علاقة مباشرة برسالتها، وهذا يعني أن الجمعية التي تسعى بشكل جاد وفعال إلى تحقيق رسالتها على أرض الواقع، فلا بد أن تستثمر في إشارك المتطوعين وإدماجهم في عملها. وهو ما يعني أن إشارك المتطوعين ليس نافلة أو تفضلا تقوم به الجمعية بل هو من صلب دورها وتحقيقها لرسالتها، ويعد عدم تحقيقه نقصاً في فعالية إدارتها وتحقيقها لرسالتها.



## المبادئ الأساسية لإدارة للتطوع:

لا يتحقق العائد الاجتماعي والمادي الحقيقي للتطوع بصورته الكاملة دون تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين. ونعني بالإشراك المستدام للمتطوعين هو أن توفر الجمعية بيئة عمل داعمة للمتطوعين على جميع المستويات الإدارية وفي كافة الأقسام المناسبة بحيث توازن بين تلبية احتياجات الجمعية وتحقيق تطلعات المتطوع بشكل مستمر في كافة العمليات الإدارية طوال العام.

ولتحقيق هذا الإشراك الحقيقي لابد من الاستيعاب والوفاء ببعض المبادئ الأساسية لإدارة التطوع، والذي يتسبب إهمالها أو ضعف الوعي بها في عدم تحقق الإشراك المستدام للمتطوعين، وهي كما يلي:

- 1- إشراك المتطوعين ليس مجموعة من الممارسات الإدارية فقط، بل هو أيضا ثقافة يجب ترسيخها في وعي وأسلوب عمل كافة الموظفين في الجمعية.
- 2- التطوع عملية متبادلة تعود بالنفع على المتطوع والجمعية.
- التطوع عملية ذات اتجاهين يستفيد منها الطرفان: المتطوع والجمعية. فالاعتراف بأن للمتطوع مساهمة متميزة وأن للجمعية احتياجات ولوائح محددة تضع الأساس للعلاقة المتبادلة بين المتطوع والجمعية.
- 3- لابد من وجود كيان خاص لإدارة المتطوعين وتوفر له الموارد البشرية والمالية الضرورية حيث لا يمكن أن يتحقق الإشراك المستدام إلا عبر بناء ممارسات إدارية جيدة، تضمن جعل عملية التطوع تبادلية .
- 4- هناك اختلافات بين ممارسات إدارة المتطوع وإدارة الموظف، وعليه فمن المهم أن يكون الكيان الذي يتولى إدارة التطوع كيانا مستقلا ويعمل بشكل منسق مع بقية أقسام الجمعية، ويرتبط بشكل مباشر بالمدير التنفيذي.



## المهام الأساسية لإدارة التطوع:

### ❖ دور مدير التطوع

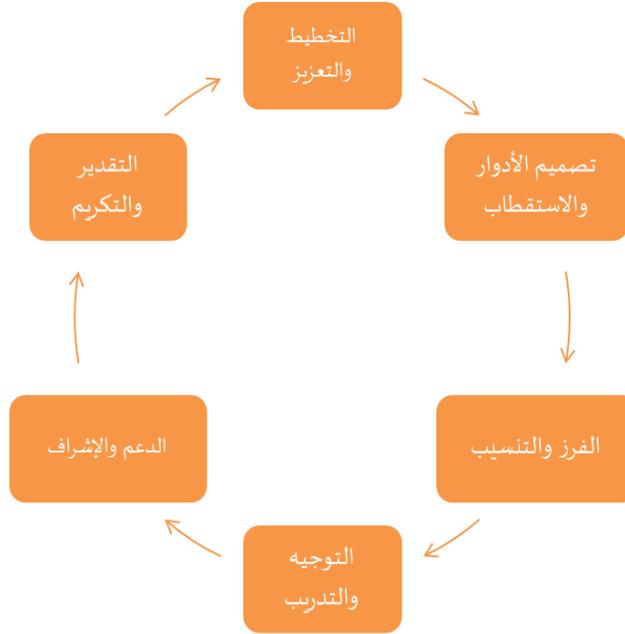
بالرغم من أن إدارة المتطوعين في الجمعية تهدف إلى تحقيق الإشراف المستدام للمتطوعين فيها عبر مهام إدارية محددة (استقطاب، توجيه، تدريب الخ) إلا أن المهام التي يتعين على المسئول في إدارة التطوع مباشرتها تختلف بحسب نموذج الإشراف للمتطوعين، وأعداد المتطوعين، وحجم الجمعية وهيكلها، وقدرات المسئول عن التطوع. ولكن يمكن القول بأن مدير التطوع هو المسئول عن تنفيذ أو متابعة تنفيذ هذه المهام الإدارية سواء قام بتنفيذها بنفسه أو عبر منسوبي إدارة التطوع أو عبر الإدارات الأخرى أو عبر متطوعين آخرين.

### ❖ المهام الأساسية لإدارة التطوع.

الأصل أن يتولى المسئول عن إدارة التطوع الوظائف الأساسية لإدارة التطوع، سواء كان ذلك عبر تنفيذها بنفسه أو من خلال متابعة تنفيذها عبر منسوبي إدارته أو الإدارات الأخرى أو المتطوعين الآخرين. وليس المقصود هنا أن يتولى المسئول عن التطوع جميع هذه الوظائف، بل يختلف تفصيل مهام الوظيفة بين التنفيذ والمتابعة بحسب ثقافة العمل وهيكل الجمعية وحجم إشراف المتطوعين فيها.



يمكن تلخيص المهام الأساسية لإدارة التطوع ما يلي:



**أولاً: التخطيط لقسم إدارة التطوع:**

لا يمكن أن تتم عملية إشراك مستدام للمتطوعين دون وجود تخطيط وتصميم دقيق لكيان إدارة التطوع، فقد تنجح الجمعية في الاستعانة بالمتطوعين في أداء مهمة محددة، وقد تنجح في تحقيق تجربة سعيدة لهؤلاء المتطوعين، ولكنها لن تستطيع إدامة هذه الشراكة بينها وبين المتطوعين دون تخطيط جيد يضمن تأسيس كيان إداري يوازن بين احتياج الجمعية وتطلعات المتطوع.



وتقوم عملية التخطيط والتصميم الجيد على ثلاثة أنشطة أساسية<sup>1</sup>، يمهدان لتأسيس كيان قادر على القيام بمهام إدارة المتطوعين ومنسجم مع قيم الجمعية بحيث يحقق الإشراف المستدام للمتطوعين، وهذا النشاطان هما:

- 1- دراسة الممارسات القائمة وتحديد الفجوات
- 2- خلق التبني لدى أصحاب المصلحة وأخذ مدخلاتهم.
- 3- بناء الأرضية الأساسية والنماذج لعمليات إدارة المتطوعين.

## ثانياً: تصميم الأدوار والاستقطاب:

عملية اختيار المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن يديرها مسؤول التطوع بناء على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية وسياساتها في إشراك المتطوعين. وقد يؤدي الإهمال في تصميم الأدوار التطوعية أو طرق الاستقطاب إلى تدفق أعداد كبيرة من المتطوعين دون أن يكون لهم دور واضح ومحدد، مما يسبب حرجاً كبيراً على الجمعية، أو استقطاب أعداد قليلة لا تحقق العائد المرجو من إشراك المتطوعين، وهو ما قد يؤدي إلى خيبة أمل في الجمعية في إشراك المتطوعين. كما أن اعتبار عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والجمعية يؤكد ضرورة التوصيف الدقيق للفرص التطوعية بطريقة توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية، كما توضح العوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة.

ويمكن تقسيم عملية تصميم الدور التطوعي إلى ثلاث خطوات رئيسية، هي:

- 1- تحديد احتياج الجمعية والعوائد على المتطوع.
- 2- كتابة توصيف دقيق للفرصة التطوعية.
- 3- تطوير الفرصة التطوعية أو توصيفها بحسب التغذية الراجعة.

ويقصد بالاستقطاب في هذا الدليل مجموع المهام التي تقوم بها الجمعية والمتعلقة بالتواصل مع المتطوعين المحتملين للفرصة التطوعية والتي تنتهي باستكمال المتطوع المحتمل طلب التقديم للفرصة التطوعية أو انتهاء مدة التقديم للفرصة التطوعية. ولا يمكن أن يتحقق الاستقطاب الجيد دون وجود فرصة تطوعية



واضحة ومحددة، وعليه فمن المهم التأكد من دقة التوصيف الوظيفي لأي دور يراد استقطاب المتطوعين له والعمل على الخطوات التالية :

1. تحديد احتياج الجمعية من المتطوعين من خلال جمع المعلومات من أصحاب المصلحة وهم الإدارة العليا في الجمعية ومدراء الإدارات في الإدارة العامة والفروع ، وكذلك الخطة الإستراتيجية والتشغيلية للجمعية ، ويضاف إليهم المستفيدون من خدمات الجمعية الذين قد يتعامل معهم المتطوعون.
2. تحديد الفرص التطوعية من خلال تدريب المدراء والمعنيين على كيفية تحديد الفرص التطوعية وتحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة. وكتابة الأنشطة والأدوار المطلوبة في كل فرصة من الفرص التطوعية والتي تلبي احتياجات الجمعية . ومن المهم أيضاً؛ تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوع للقيام بدوره التطوعي . وتحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام. وكذلك تحديد المخاطر التي تصف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها والإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
3. التخطيط لكيفية الوصول إلى المتطوع من خلال وضع خطة تسويق واضحة تأخذ في الاعتبار ؛ تحديد الفئة المستهدفة للفرصة التطوعية وتحديد كيفية الوصول إلى الفئات المستهدفة واختيار المحتوى الإعلاني المناسب لطبيعة الفرصة التطوعية التي يراد الإعلان عنها. وتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة ومناسبة عرض المعلومات بطريقة جذابة ومحفزة لاتخاذ قرار الالتحاق بالفرصة التطوعية واختيار الوسيلة المناسبة لإيصال الإعلان للمستهدفين وتوفير كافة وسائل التواصل للإجابة على الاستفسارات والأسئلة الشائعة .

### ثالثاً: الفرز والتنسيب :

تبدأ عملية الفرز بمجرد اتخاذ المتطوع المحتمل قرار الالتحاق بالفرصة وبدئه بالتواصل مع الجمعية بخصوص ذلك، وتتضمن هذه المرحلة كافة العمليات الإدارية المتعلقة بتقييم طلبات الالتحاق بالفرصة بعد انتهاء مدة التقديم عليها. التواصل مع المتقدمين في حالة وجود أي استفسارات تتعلق بمستنداتهم والتحقق من المؤهلات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية والمفاضلة بين المتقدمين بناء على معايير المفاضلة المتفق عليها. وينبغي أن تكون معايير المفاضلة بين المتقدمين واضحة ومحددة قبل البدء بعملية الفرز وذلك لضمان النزاهة والشفافية في الاختيار، بل ينبغي ألا يطلق الإعلان عن الفرصة التطوعية قبل تحديد معايير المفاضلة بين المتقدمين للفرصة. ثم تأتي مرحلة إجراء المقابلات مع المتطوعين من خلال تحديد مواعيد المقابلات وتحديد الوسيلة المناسبة لإجراء المقابلة (شخصية ، عبر الشبكة ، عبر الهاتف ، ورقية الخ)



وتخصيص المكان المناسب في حالة المقابلة المباشرة. وتحديد من يحضر المقابلة ممن لديهم الخبرة الفنية بالفرص التطوعية. واستخدام الأسئلة المفتوحة والتي تساعد على اكتشاف دوافع المتطوع وعدم المبالغة في طرح الأسئلة والتركيز أثناء المقابلة على الأمور المهمة فقط ولا بد من وجود نسخة من الوصف الوظيفي للفرصة التطوعية وقائمة الأسئلة التي ستسأل أثناء المقابلة. ثم تأتي مرحلة التنسيب؛ ويقصد بالتنسيب هو اتخاذ قرار انتساب المتطوع للجمعية وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بترسيم هذا الانضمام. وعلامة هذه المرحلة هي الوصول إلى توافق مشترك وقناعة تامة بين المتطوع والجمعية حول مناسبة الفرصة التطوعية وبيئتها للمتطوع، ويتم ذلك من خلال تحليل مخرجات المقابلة وغير ذلك من الوسائل التي استخدمت لاكتشاف هذا التوافق. ويتم فيها اتخاذ قرار بإلحاق المتقدمين للفرصة التطوعية وإبلاغهم بذلك واعتماد القرار من صاحب الصلاحية في الجمعية (المدير التنفيذي) وتوقيع اتفاق بين المتطوع والجمعية.

## رابعاً: التوجيه والتدريب :

### 1: التوجيه

يقصد بالتوجيه اطلاع المتطوع بشكل مباشر على جميع التفاصيل المعرفية المتعلقة بالفرصة التطوعية وبيئتها التنظيمية والاجتماعية، والإجابة عن كافة استفساراته المرتبطة بمباشرة عمله في الفرصة التطوعية. فأبرز ما يميز التوجيه أنه:

1- اطلاع مباشر: أي أنه يتم عبر بتواصل مباشر وحي بين المتطوع والمسؤول عن التوجيه بحسب إمكانات الجمعية، ولا يتم عن بعد بشكل متقطع قدر الإمكان. فيخرج بذلك التواصل عبر البريد الإلكتروني مثلًا أو التواصل عبر كتابة النشرات الإعلامية. وكلما كان التواصل أكثر مباشرة كلما كان التوجيه أفضل.

2- ارتباطه بالتفاصيل المعرفية: فلا يهدف التوجيه إلى بناء مهارات المتطوع في كيفية تنفيذ مهام الفرصة التطوعية بل يرتبط بالمعارف والإرشادات والمعلومات المتعلقة بالفرصة وبيئتها والتي ينبغي معرفتها أو الالتزام بها، ويخرج بذلك التدريب لارتباطه ببناء المهارات.

يبدأ التوجيه عادة بعد تنسيب المتطوع (انضمامه بشكل رسمي) ولكن هذا لا يمنع أن تنفيذ التوجيه قبل ذلك، خاصة وأن التوجيه يقدم تفاصيل مهمة للمتطوع والجمعية يمكن من خلالها الوصول للتوافق الضروري لبدء عملية التنسيب. وعليه فبالرغم من أن التوجيه كتب في هذا الدليل بعد التنسيب إلا أنه لا يوجد مانع من تنفيذ التوجيه قبل التنفيذ إن كان ذلك سيهدف إلى مساعدة الطرفين على الانتقال إلى



مرحلة التنسيب، فقد ينبغي أن يتنبه في حالة تنفيذ التوجيه قبل التنسيب إلى أن المشارك في التوجيه هو متطوع محتمل ولا يربطه أي التزام بلوائح الجمعية حتى يتم تنسيبه.

تهدف عملية التوجيه إلى تأكيد أو تزويد المتطوع بخلفية نظرية حول الفرصة التطوعية وبيئتها بحيث يتمكن المتطوع من فهم دوره العملي في الجمعية ويشعر بمزيد من الوضوح والارتياح تجاه ذلك. ويمكن تقسيم ما يمكن تقديمه في التوجيه إلى المستويات التالية:

1- التعريف بالجمعية.

2- التعريف بإدارة التطوع.

3- التعريف بالفرصة التطوعية.

وتتضمن كل نقطة من النقاط الثلاثة السابقة ثلاث أبعاد:

1- المقصد والغرض: لماذا تعمل في هذه الجمعية/الإدارة الخاصة بالمتطوعين/الفرصة التطوعية؟

2- البيئة الإدارية: كيف ستعمل في هذه الجمعية/الإدارة الخاصة بالمتطوعين/الفرصة التطوعية؟

3- البيئة الاجتماعية: مع من ستعمل في هذه الجمعية/الإدارة الخاصة بالمتطوعين/الفرصة

التطوعية؟

2: التدريب

يقصد بالتدريب هنا هو تدريب المتطوع على المهارات والتوجهات الضرورية التي لا يتمكن المتطوع بدونها من أداء دوره التطوعي بشكل جيد. وينبغي على الجمعية أن تراعي عند تصميم الفرص التطوعية ومعايير اختيار المتطوعين المحتملين توفر المهارات الأساسية التي قد لا تتمكن الجمعية من التدريب عليها بسبب احتياجها لخبرات متقدمة لا تتوفر لدى الجمعية أو أنها تستهلك وقتا طويلا لبنائها.

فمثلا: التدريب على الكشف على المرضى، أو تسجيل بيانات المرضى قد لا يتطلب تدريباً كبيراً أو خاصاً للمتطوع، والاستعانة بدكتور استشاري متطوع لإقامة كشف طبي بالعيادة المتنقلة قد يتطلب تدريباً خاصاً يتعلق بمهارات التعامل مع المريض وفهم نفسيته، وكذلك التطوع في حملات الطبية في المناطق النائية



يفرض على الجمعية اشتراط المهارات الطبية الأساسية على المتقدمين، مع إمكانية قيام الجمعية بالتدريب على التعامل مع الأمور الحساسة المتعلقة بالتعامل مع المستفيدين من هذه الحملات الطبية.

يعد تقييم الاحتياج التدريبي الخطوة الأولى لتحديد مستوى ونوع التدريب المطلوب للمتطوعين، ولا ينبغي أن يكون تقييم الاحتياج معقداً أو طويلاً، لكن ينبغي أن يجيب عن ثلاثة أسئلة ضرورية:

- 1- ما الذي تتطلبه الفرصة من مهارات أو توجهات أو معارف في كافة مهامها؟
- 2- ما الذي يمتلكه المتطوعون المنتسبون للفرصة من مهارات أو توجهات أو معارف؟
- 3- ما الفجوة التي ينبغي تجسيدها بناء على إجابة السؤالين السابقين؟

### خامساً: الدعم والإشراف والمتابعة :

تبدأ عمليات الدعم والإشراف والمتابعة بعد توجيه المتطوع وبدئه تنفيذ دوره التطوعي في الجمعية. وفي هذه المرحلة يكون لدينا متطوع راغب في التطوع بالجمعية ويرى في ذلك تحقيقاً لبعض تطلعاته، وتتوفر فيه المهارات اللازمة للفرصة التي سيتطوع بها، ولكنه يحتاج إلى الدعم والإشراف والمتابعة لضمان استمرار هذه الرغبة في التطوع والتأكد من تحقيق التناغم عملياً بين المتطوع والجمعية لتحقيق عائد مشترك يضمن استمرار التطوع.

وعليه فيمكننا التفريق بين هذه المصطلحات الثلاثة على النحو التالي:

**الدعم:** وهو الاهتمام والاستيعاب والتمكين الذي يوجه للمتطوع باعتباره شريكاً للجمعية والذي يضمن استمرار مشاركتهم متطوعين في الجمعية ويولي تطلعاتهم من التطوع. ويتعلق الدعم عادة بتوفير بيئة محفزة ومناسبة للمتطوع، وإشعار المتطوع بالتمكين والاحتواء، والتأكد من وجود علاقة ود واحترام بينه وبين المتطوعين والموظفين الآخرين، والتحقق من التعامل معه بعدالة وشفافية، والمساعدة في حل مشكلاته الشخصية.



الإشراف: هو التوجيه الأدائي والتمكين المالي والإداري الذي يقدم للمتطوع ليتمكن من تنفيذ مهامه بشكل مناسب. ويتعلق عادة بتقديم النصح، والمساعدة في حل المشكلات العملية، وتوفير الموارد والمستلزمات الخاصة بالمهمة، ومنح الصلاحيات، ومتابعة التنفيذ، والإرشاد والتدريب المهني.

المتابعة: وهي العملية التي تتم بشكل دوري مع المتطوع والمهمة للتأكد من توفير الدعم والإشراف المناسبين في الوقت المناسب.

#### ❖ أهمية الدعم والإشراف والمتابعة المستمرة لهما:

يغفل بعض مدراء التطوع عن أهمية المتابعة المستمر للدعم والإشراف للمتطوع، والحقيقة أن الدعم والإشراف أثناء ممارسة الفرصة التطوعية يشكل عصب عملية إدارة المتطوعين التي تتحقق من خلالها عملية الانتفاع المتبادل بين المتطوع والجمعية. بل يعد ضعف الدعم والإشراف المقدم لمتطوعين أحد أهم أسباب التي تؤدي إلى فشل التجربة التطوعية وعدم تكرارها أو الالتزام بها من قبل المتطوع، فالمتطوع لم يأت للجمعية لأجل أن تفشل تجربته التطوعية، وعندما يشعر المتطوع بأنه مدعوم، سيعملون بشكل أكثر انضباطاً وكفاءة.

ويمكن تلخيص النقاط التي تؤكد على أهمية المتابعة المستمرة للدعم والإشراف فيما يلي:

- 1- ضمان تحقيق الإشراف المستدام للمتطوعين والذي يحقق النفع للمتطوع والجمعية.
- 2- تمكين المسؤول من امتلاك زمام المبادرة في العملية الإدارية والتحديد المبارك لأي مخاطر في مرحلة مبكرة لحلها.
- 3- التأكد من تجسير أي فجوات في الأداء لم يتم تجسيروها من خلال التدريب
- 4- التعلم المستمر والمباشر من الأخطاء التي قد تقع في العملية الإدارية للمتطوعين وتلافي تكرارها مجدداً.



## سادساً التكريم :

يمثل التكريم مظهراً رسمياً من مظاهر تقدير الجمعية للمتطوعين التي لديهم، وإظهاراً لالتزامها تجاه تلبية تطلعاتهم وتمكينهم وإشراكهم في الجمعية. ويمكن أن يقال أن التكريم هو نوع من أنواع التقدير، ولكنه يختلف عن الأنواع الأخرى من التقدير في كونه تقدير رسمي. فالابتسامة والشكر والدعم وغير ذلك هي من أنواع التقدير للمتطوع، ولكنها ليست تكريماً رسمياً، بخلاف احتفالية تكريم المتطوعين أو إعطائهم الشهادات في حفل خاص أو مكافأتهم بتحمل تكاليف دورة تدريبية خاصة فهذه مظاهر احتفالية رسمية تبرز التزام الجمعية تجاه المتطوعين لها.

يقوم التكريم الجيد على مواءمة نوعه مع طبيعة حافز المتطوع، فالمتطوع الذي ينشد تطوير نفسه ومهاراته سيكون من المناسب أن يكافأ بتحمل تكاليف دورة خاصة في التطوير الإداري، والمتطوع الذي ينشد توسيع علاقاته الاجتماعية ستكون مكافأته جماعياً مع المتطوعين الآخرين برحلة مثلاً أفضل من تكمل تكاليف دورة، وهكذا.





# سياسات إشراك المتطوعين





## ❖ سياسات التطوع:

### • سبب إشراك المتطوعين:

- ✓ المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية وفق أهداف الجمعية.
- ✓ تأصيل ثقافة التطوع بين شرائح المجتمع.
- ✓ المساهمة في مواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع .
- ✓ استقطاب أفراد المجتمع من المتطوعين وتوظيف طاقاتهم في خدمة المجتمع.
- ✓ تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وزيادة القدرة على تلبية الاحتياجات بالجمعية .
- ✓ رفع مستوى الإنتاجية ومساعدة الموظفين في بعض مهامهم.

### • كيف يتم إشراك المتطوعين:

- ✓ مهام وفق برامج ومشاريع الجمعية
- ✓ مهام عامه :

1. مجال التسويق.
2. مجال العلاقات العامة.
3. مجال التقنية.
4. الخدمات المساندة.
5. مجالات أخرى.

### • القيم التي تحكم تعامل إدارة الجمعية مع المتطوعين:

- 1- الجودة والإتقان .
  - 2- الإبداع والابتكار.
  - 3- حفظ الخصوصية.
  - 4- الشراكة الفاعلة.
  - 5- الاستمرارية .
-



## • كيف يتم دعم المتطوعين :

يتم دعم المتطوعين بتوفير بيئة مناسبة للعمل وخطة مشروع ملائمة لمهارات وتخصص المتطوع وتوفير المواد اللازمة.

## • حفظ حقوق المتطوعين:

إن جمعية الإحسان الطبية تؤكد على أن جميع حقوق المتطوعين محفوظة ، كما هي موضحة في السياسات الإدارية.

## • نوع الدعم الذي يقدم للمتطوعين:

✓ إطلاع المتطوع بطريقة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بعمله.

✓ مساعدة المتطوع على إبراز قدراته ومواهبه وتمكينه من العمل التطوعي الملائم .

✓ إدماج المتطوع في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر .

✓ تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالأعمال المنوطة به بكفاءة وفاعلية.

✓ منحه شهادات الشكر ومشاهد الساعات التطوعية .

✓ تقويم أداء المتطوعين وتقديم التوجيهات اللازمة لرفع الأداء .

## ❖ مجلس الإدارة والسياسات :

إن مجلس الإدارة بوضعه الحالي يؤكد على تبني سياسة إشراك المتطوعين في الجمعية وذلك من خلال هذه السياسة العامة التي تم اعتمادها.

♦ هذه السياسة تراجع كل 12 شهر لضمان توافقنا مع معايير إشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية.

♦ يعتمد مدير التطوع على إدارة برنامج التطوع بالجمعية وهو المسؤول عن تنظيم وتنفيذ وتقييم سياسات التطوع كما يرتبط المتطوع فنياً بالرئيس المباشر أو المسؤول عن المهمة التطوعية.

♦ يتم التواصل مع المتطوع عن طريق ( الجوال – الرسائل النصية -الإيميل – الواتساب – موقع الجمعية )

اعتماد

رئيس مجلس الإدارة



المدينة المنورة - مركز النخيل  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
برقم (٥٢١)

تواقيع الاعضاء والموظفين على دليل إدارة المتطوعين .

م	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	سعد بن مشعان الموقد	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبدالله حمود العوفي	نائب الرئيس	
٣	حماد فرحان صالح العوفي	أمين الصندوق	
٤	غانم سعد مشعان	الأمين العام	
٥	أحمد مشعان موقد العوفي	عضو	
٦	عبدالرحمن خضران حمد العوفي	عضو	
٧	أحمد سعد مشعان	عضو	

م	اسم الموظف	الوظيفة	التوقيع
١	فهد هديان العوفي	المدير التنفيذي	
٢	عبدالسلام عبيد العوفي	المحاسب	

SA1780000 269608010177000  
SA4780000 269608010247076  
SA 962000000 1070925299940

مصرف الراجحي : جمعيّة النخيل الخيرية - عام

مصرف الراجحي : جمعيّة النخيل الخيرية - زكاة

بنك الرياض rapid bank  
بنك الرياض : جمعيّة البر الخيرية بالنخيل - عام

