

سياسة إدارة المتطوعين
لجمعية التنمية الأسرية بنجران "سعداء"

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 سعادة أن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في سعادة هو تحقيق لدور أساس ي من أدوارها كمنظمة خيرية

دور سعادة مثال يهتم بالجانب التربوي أو الإغاثي أو غيره، ولذلك تدير قسم إدارة التطوع باعتباره جزءا أساسيا من هيكل سعادة الاختلاف عن أقسام سعادة الأخرى في ذلك.

الإجراءات:

1. توفر سعادة الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة قسم التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين وأقسام التطوع.
2. توفر سعادة دورا خاصا لمدير إدارة التطوع سواء كان متفرغا أو جزئيا وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر وتتخذ الإجراءات الإدارية المطلوبة بناء على ذلك.
3. يشارك مدير قسم التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بسعادة، والتي تحوي عنصرا خاصا يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع سعادة.
4. تطور سعادة فلسفتها العامة لأشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الأشراك.

5. تحرص سعادة على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في سعادة وأسباب إشراكهم فيها وفقا لسياستها المعتمدة.
6. تطور سعادة سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، تغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين وقسم التطوع، وتبزر من خلالها قيم سعادة الخاصة بمشاركة المتطوعين.
7. تقوم سعادة باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
8. تتأكد سعادة بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.
9. تحرص سعادة على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
10. تعمل سعادة على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم التطوع، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.
11. تقوم سعادة بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم إدارة التطوع وموظفيه، وتتبنى تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

سياسة

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

الإجراءات:

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

2. تقوم سعادة بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالة سعادة.

3. تعطي سعادة جميع المتطوعين الفرصة لأبداء آرائهم في سعادة بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص، وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك.

4. تقوم سعادة باتخاذ القرارات الإدارية وفقا لهذه التغذية الراجعة.

سياسة

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

الإجراءات:

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

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

3. تلتزم سعادة ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الاستقطاب و التنسيب

تتناول هذه الوحدة سياسات وإجراءات التخطيط لاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والأعلان 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 سعاداء.

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

1/ التخطيط لاستقطاب والتنسيب

سياسة

تؤمن سعاداء بأن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج سعاداء 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 سعاداء من الموارد البشرية، والأدوار

والأنشطة المطلوبة منهم، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:

١. الإدارة العليا في واعي.
٢. الموظفين من أقسام سعاداء المختلفة.
٣. قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج واعي.
٤. المتطوعون السابقون إن وجدوا والتغذية الراجعة منهم.

املستفيدون من خدمات واعي والذين قد يتعامل معهم املتطوعون.
الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.

1-5

1-8

2. يوضع تصور حول طبيعة وحجم الأدوار التي يمكن أن يساهم فيها املتطوعون في واعي، والتي توفر للجمعية الإمكانيات الكافية لإشراك املتطوعين بهذه الأدوار، وذلك بناء على البيانات التي تم جمعها.
3. تُراجع جميع املتطلبات القانونية واملرجعية الخاصة بتولي هذه الأدوار من قبل املتطوعين، ويتم التأكد من تلبيةها والوفاء بها.

2/ تطوير الفرص التطوعية

سياسة

تدرك واعي بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على املتطوع وواعي، وبناء عليه فأصل أال تقوم واعي بالاستفادة من املتطوعين إل عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار واملهارات المطلوبة من املتطوع والتي تلبي احتياج واعي، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على املتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من واعي.

الإجراءات

1. تُتصنف الأدوار واملشاريع التي يمكن أن يشارك بها املتطوعون في واعي بناء على طبيعة الدور (طويل املدى/قصير املدى/دوري، داخل واعي/خارج واعي، فردي/جماعي). (راجع جدول تصنيف أدوار املتطوعين في الملاحق).
2. يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل.
3. تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من املتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات واعي.
4. تحديد املهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في املتطوع أداء الأدوار والأنشطة المطلوبة.

5. تحديد من سيقوم بالإشراف واملتابعة على املتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف واملتابعة).
6. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه املتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، املواصلات، حضانة أطفال الخ).
7. تحديد الفوائد التي ستعود على املتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على املتطوع مباشرة أو غير مباشرة، كاككتساب املهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين (راجع قسم التقدير والتكريم).
8. تحديد الإطار الزمني أداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
9. تحديد املخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
10. كتابة الوصف الوظيفي بناء على ما تم تحديده في النموذج املرفق في املحق
11. تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في واعي بغض النظر عن عدد املتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.
13. تؤخذ في الاعتبار مرنيات أصحاب املصلحة والعالقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع اجراءات تطوير الفرصة التطوعية.
14. يتم تفحص الفرص التطوعية بشكل دوري وتحديثها أو ال بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

3/ الإعلان عن الفرص التطوعية

سياسة

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

الإجراءات:

1. يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات الالزم توفرها في املتقدم للدور في ضوء الفرصة التطوعية امكتوبة، والتي سيتم امفاضلة على اساسها (مثال: شهادة معينة، دورة معينة، تركية من جهة معينة الخ).
2. يتم بناء (عند عدم الوجود) أو تعديل (عند الحاجة) نموذج تقديم املتطوعين املمتد في واعي بإضافة املتطلبات والشروط وأسئلة التي يُعتقد أنها ضرورية لفرصة تطوعية معينة. (راجع نموذج طلب الستقطاب في املاحق)

سياسة

تدرك واعي بأن عملية الستقطاب الجيد ال يمكن أن تتم دون وجود خطة تسويق واضحة واختيار جيد للوسيلة الإعلانية التي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة املائاسبة بشفافية ووضوح ضمن إمكانات واعي املادية. ولذلك تتبنى واعي أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته املائتلفة الستقطاب املتطوعين.

الإجراءات:

1. يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية، وتحديد الدوافع واملحفات الخاصة بها.
2. يتم تحديد أماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة أفضل المستهدفهم فيها.
3. تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في املادة الإعلانية ومواءمتها بحسب دوافع المستهدفين. (راجع نموذج ربط رسائل الاستقطاب بدوافع التطوع).
4. يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء املاحور التالية:
 - 4-1 مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من املتطوعين املائسين بحسب الفرص التطوعية التي طورتها واعي. امليزانية املتوفرة لإعلان عن الفرصة التطوعية في واعي. مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم واعي وسياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في واعي.
 - 4-2
 - 4-3
5. عند الحاجة، يتم استشارة امختصين في الوسيلة الإعلانية في تقييمها على ضوء املاحور السابقة.
6. يتم متابعة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل للجمعية عن الوسيلة الإعلانية أو عبرها والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في امستقبل.
7. يتم تحديد وتقييم كافة اممصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال للفرص التطوعية، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها وتقليصها.

سياسة

تلتزم واعي بمعايير الشفافية والوضوح مع املتطوعين املمتلمين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من املمعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه املتطوعون املمتلمون أثناء عملية التقديم.

الإجراءات:

1. يتم صياغة ملحتوى الإعلان بحيث يتضمن ما يلي:

- 1-1 العرض الجيد الواضح لغويا وشكليا ملمس وطبيعة الفرصة التطوعية وأدوار وأنشطة مطلوبة بها.
- 1-2 الإثباتات أو التزكيات أو مراجع التعريف أو شهادات حسن السلوك المطلوبة بحسب طبيعة الدور التطوعي.
- 1-3 الفوائد واملكاسب التي تعود على املتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
- 1-3 فرص الدعم والتدريب التي ستوفرها واعى للمتطوعين
- 1-4 املؤهالت واملهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
- 1-4 كيفية تعبئة نموذج التقديم (راجع نموذج ملحتوى الإعلان في الملحق).
- 1-5 مواعيد وطرق تقديمه سواء الكترونيا او بريديا
- 1-5 مده الإعلان (على ال تقل عن خمسة عشر يوما) بيانات التواصل
- 1-6 والسنفسارات المتعلقة بعملية التقديم.
- 1-7
- 1-8
- 1-9

٢. يضع قسم التطوع كافة استفسارات املتطوعين املتقدمين في الاعتبار ويقوم بالجابة عليها من خلال توفير املواد ذات الصلة لإجابة على السئلة الشائعة، أو التواصل السريع واملباشر مع املتفسرين عبر وسائل التواصل.

4/ الفرز والختيار من املتقدمين

سياسة

تقوم واعى بتقييم كافة طلبات التقديم التي تصلها قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة، وتحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتوافقة مع املعايير املوضحة في الإعلان، أخذاً في الاعتبار دور التواصل املتستمر مع املتقدمين في هذه املرحلة.

الإجراءات

1. تبليغ املتقدمين بوصول طلباتهم واستالمها وأنه جاري فحصها.
2. يلتزم القسم بعدم استالم أي طلبات بعد إغلاق مدة التقديم على الفرصة املوضحة في الإعلان.

3. يتم مراجعة أوراق / بيانات المتقدمين للتأكد من وجود جميع متطلبات الملوحة في الإعلان.
4. يتم التواصل مع المتقدمين عند الحاجة الستيضاح المعلومات معهم عند الضرورة.
5. يتم التواصل مع مراجع التعريف الخاصة باملتطوع عند الحاجة للتحقق من مالهته للدور التطوعي (راجع نموذج مائمة الدور التطوعي في الملحق)
6. يتم تقييم الطلبات الملمدة وفقا للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.
7. يتم التمشاور مع ذوي الختصاص في القسم وواعي في نتيجة الفرز والختيار لمناسبين.
8. يتم اعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
9. يتم إبالم المتقدمين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند المكان.
10. عند املاءمة، يتم عرض فرص التطوع أخرى الملمتوفرة داخل وخارج واعي على المتقدمين التي تم استبعادهم حيث لم تناسبهم الفرصة الحالية.

سياسة

تقوم واعي بإجراء المقابالت الشخصية، أو أي إجراءات أخرى، بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتقدمين من تغطية الفرصة التطوعية، والتحقق عمليا من وجود الخبرات والمهارات الملمتوبة من المرشح للتنفيذ الفرصة التطوعية، وكيفية وموعد مشاركته.

الإجراءات

ملخص الإجراءات :

1- جدولة مواعيد المقابالت

2- الدعوة لحضور المقابلة

3- تحديد من سيقوم بالمقابلة

4- تجهيز ما قبل المقابلة

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

5- الاستقبال والترحيب وكسر الجمود

6- تعريف متبادل (الجمعية / المتقدم يعرف عن نفسه)

7- التقييم والاستكشاف

8- مناقشة المقابلة وإعطاء التقييم والقرار بالقبول أو الرفض

9- يتم التواصل مع:

- مناسب
- غير مناسب (مع تقديم خيارات بديلة)

تفاصيل الإجراءات :

1. يتم إعلام المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعد أداؤها أو الرفض.
2. 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.
3. تحديد من سيجري المقابلة على أن يكون لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة مثل العمل مع المرضى والدفاع المدني وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه، ومتطوع قديم على الفرصة نفسها مثال).
4. عند الحاجة، وبحسب طبيعة الدور، يمكن إجراء أكثر من مقابلة في أوقات مختلفة، ويمكن استخدام وسائل أخرى للتحقيق أهداف المقابلة كالعرض التقديمي ودراسة الحالة.

5. يتم إعداد مجموعة أسئلة أو ملحاور التي سيتم نقاشها أثناء المقابلة مع المرشح، مع القصر فقط على الأسئلة التي يحتاج إلى الإجابة عليها لتحقيق هدف المقابلة. (راجع نموذج أسئلة المقابلة الشخصية).

6. 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).

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

8. يتم إجراء المقابلات على أساس المعايير الموضوعية لاختيار والمعلنه والتي استخدمت في الفرز.

تدار المقابلة بطريقة احترافية، وتطرح الأسئلة على المرشحين، وتسجل استجاباتهم. (راجع نموذج أسئلة المقابلة الشخصية).

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

11. 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 بإصدار القرار النهائي. (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية).

12. يتم إبلاغ المتقدمين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند المكان.

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

14. عند الملأمة، يتم إعالم المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.

المقابلة الشخصية مع المتقدم :

الطالع على CV المتقدم

- 1- أسئلة حول معرفته بالفرصة التطوعية وتمكنه منها
- 2- اكتشاف جواب أخرى يمكنه التطوع بها
- 3- اكتشاف رغبته ودوافعه (مادي ، ..)
- 4- شرح الجمعية ورسالتها بصورة عامة (أجل التوضيح وبحث مدى اهتمامه باهتمامات الجمعية)
- 5- التعرف على حجم الوقت الذي يمكن اعطاؤه للجمعية
- 6- التعرف على مدى قدرته للقيام بالتطوير

ملاحظة : وجود متخصص مع من يجري المقابلة .

5/ تسجيل المتطوعين والتفاهق معهم:

سياسة

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

الجراءات

1. يتم إرسال إفادة ترشيح للمتطوعين (خطاب ، ايميل ، رسالة ...الخ) الذين وقع عليهم الاختيار مبينا فيها الأوراق اللازمة للتسجيل الرسمي (الوثائق الرسمية ونحوها)، بالإضافة إلى وقت الزيارة التعريفية واسم المسؤول الذي يستقبلهم ويقوم باطلاعهم على الإجراءات.
2. 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).
3. يحتوي الاتفاق على البنود الأساسية التالية:

3-1

تعريف الفرصة التطوعية واملدة الزمنية، ويوم البدء.
توضيح المستندات واملعلومات التي ستقدم للمتطوع من توصيف للدور التطوعي، ودليل املتطوع وغيرها.

3-2

بيان توقعات املتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل. وتشمل توقعات املتطوع:

3-3

- التوجيه املناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي.
- تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهمة الاشراف والدعم للمتطوع.
- معاملته باحترام وبناء على سياسات واجراءات واعى.

• تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية. وتشمل توقعات واعى:

- أن يتطوع املتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام املتطوع باعالم واعى بمناسبتها له.
- التزام املتطوع بأهداف واعى وسياساتها واجراءاتها.

بيان أن هذا التفاف لتوضيح التوقعات وليس لتحديد اللتزامات أو الحقوق، وأنه ليس تعاقدا بل هو أقرب إلى اتفاق أدبي.

يتم مراجعة التفاف مع املتطوع، والتأكد من استيعاب املتطوع لكل بنوده.

يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من التفاف الموقع.

يتم ارسال إفادة (خطاب ، ايميل ، ..الخ) تعريفى باملتطوع الجديد لجميع الجهات املعنية الداخلية.

يتم استخراج بطاقات التعريف الخاصة باملتطوع والخطابات الالزمة للجهات التي سيتعامل معها في حال الحتياج.

يتم إعالم املتطوع بموعد اللقاء التوجيهي، والخطوات التالية.

3-4

3-5

3-6

3-7

3-8

3-9

نموذج تصنيف أدوار المتطوع

مثال على مهام المتطوع	مكان عمل المتطوع	تعريف الدور	مشروع فردي أو جماعي
الترتيب السنوي للمكتبات الجديدة وإعادة تنظيم مكتبة المدرسة الابتدائية	في الموقع	دوري	فردي أو جماعي
مساعدة الطبخ في ملجأ املتشرين	في الموقع	دوري أو طويل المدى أو قصير المدى	سلسلة من الأفراد 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

إجابتك	لتحريك تفكيرك	
مسمى الوظيفة	الغرض: ما الذي سيفعله الملتطوع بشكل عام؟ وما النتيجة املقصودة من ذلك؟	مثال: تصميم البروشورات التسويقية الخاصة ببرامج رمضان لنشرها في الأماكن العامة.
طبيعة المهمة	(طويل املدى/قصير املدى/دوري، داخل املؤسسة/خارج املؤسسة، فردي/جماعي).	دوري (رمضان)، خارج املؤسسة (من البيت)، فردي
املهام واملسؤوليات	ما هي املهام التفصيلية التي سيقوم بها الملتطوع	1. استالم الفكرة العامة للبروشور وفهماها.
عدد املتطوعين	فعليا لتنفيذ الوظيفة	2. اقتراح تصميم للفكرة على ورق العتماد.
		3. تصميم البروشور على برنامج س أو ص.
		4. أخذ التغذية الراجعة والتعديل.
		5. تسليم العمل لـ س بصيغة ص.
	-	-
املهارات املطلوبة	املهارات والقدرات والصفات الشخصية اللازمة	القدرات:
	أداء الدور بحيث ال يكون ملتطوع قادرا على	1. التصميم ببرنامج س أو ص
	الضطلاع بالدور بدونها.	2. استخدام برامج مايكروسوفت.
	ال تتضمن قائمة املهارات تلك التي ال يمكن التدريب عليها أو ليست ضرورية.	3. الإبداع والابتكار في التصميم
	ال بدن تكون واقعيًا	4. التواصل عن بعد
	لحو املهارات الشخصية	5. الدافعية للإنجاز
	ومهارات التعامل مع الآخرين فيكفي أن يكون	

الإشراف عن بعد عن طريق مسؤول التسويق، ويتم المتابعة بشكل شبه يومي عبر التواصل الهاتفي. مع لقاءين في الأسبوع	كيف سيتم الإشراف على المتطوعين ومن سيقوم بذلك؟ وسوف يساعد ذلك على تقييم مدى الدعم المطلوب بواقعية.	
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. ١. تطوير مهارات التصميم عن طريق تكرار تصميم البروشورات. ٢. التسويق لمهارات المصمم عبر وضع اسمه وعنوانه في ذيل املنشر.	ما الذي ستقدمه المؤسسة للمتطوع لدعمه في إنجاز المهمة؟ كي سيتم تعويضه عما قد يتكلف من مصروفات الجيب؟ ما الذي سيعود من المتطوعين من فوائد من هذا الدور؟ وبيان كيفية تحقق ذلك	
نصف رجب إلى نهاية شعبان، 8 ساعات أسبوعيا من المنزل، مع الحضور لمدة ساعتين يوم الاثنين والخميس	متى بالضبط ستكون في حاجة إلى المتطوعين؟ كم ساعة في الأسبوع تحتاجهم؟ هل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام؟	

تعرض جهاز املتطوع لفايروس من قبل ملفات املؤسسة ال
سمح هلا/مستبعد الوقوع/أنره خطير قد يصل لدمار الجهاز.
الجمعية تستخدم برامج مكافحة فيروسات في جميع أجهزتها
وعلى جميع ملفاتها ويتم تحديثها بشكل مستمر.

ما املخاطر التي قد يتعرض لها املتطوع؟ وما درجة
خطورتها؟ وما احتمال وقوعها؟ وما السبل التي تم اتخاذها
لحد منها.

..... : الخبرات التطوعية :

الدوافع :

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

الوقت املتاح للتطوع :

.....
.....
.....

نوع التطوع الذي تبحث عنه :

☐ يومي ☐ موسمي ☐ دوري

التوقيع

التاريخ

السم

.....
.....

.....
.....

.....
.....
.....

نموذج ربط رسائل استقطاب المتطوعين مع دوافع التطوع لديهم

دوافع التطوع املحتملة	
القيم	إذا كان يعجبك الشعور بتغيير حياة شخص ما، فقد تكون هذه فرصتك لتحقيق ذلك.
املفاهيم	إذا أردت التعرف أكثر على مؤسستنا وطبيعة عملها، فإن هذه الفرصة التطوعية إحدى وسائل تحقيق هذه الرغبة تقدم مؤسستنا التدريب القيم، وتقدم الفرصة املناسبة لتطوير مهاراتك الشخصية
تطوير الذات	إذا كان تطوير املجتمع من أولوياتك، فقد تساعدك هذه الفرصة لتحقيق ذلك
الاهتمام باملجتمع	نحن بحاجة إلى مهاراتك ومواهبك، الرجاء الانضمام لنا الآن
الثقة بالنفس	

نموذج تخطيط حملة الاستقطاب

ما هي الأدوار

ضع قائمة مفصلة بالأدوار مستخدماً وصف أدوارك وتخصصات املةطوعين.

السم:

.....

الهدف:

.....

املهام:

.....

املتطلبات:

.....

اليجابيات والسلبيات:

.....

من يرغب أن يقوم بهذا العمل؟ وملاذا؟

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

على سبيل امثلة، هل يرغبون في استخدام مهاراتهم الوظيفية في مجالات أخرى؟، وقد يبحث البعض عن تغيير كامل للروتين اليومي في العمل أو املنزل،

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 أسرته.

من يرغب في عمل ذلك؟

.....

ملاذا؟

.....

عوامل التحفيز

.....

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

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

هل بعض الملموعات التي تستهدفها تتوجه الى مواقع معينة حيث تستطيع نشر المملصقات 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؟
وملاذا؟

في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صف الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتسهيل 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 وتسهيل 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 امراجع التي يعرفونها

تجنب المصطلحات، إل 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:

.....

املهام:

.....

املتطلبات:

.....

الإيجابيات والسلبيات:

.....

من يمكن أن يرغب في القيام بهذا العمل؟

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

يمثل سبب القيام بالعمل في لغة التسويق "دوافع الفرد"، فعليه يجب أن يعمل الإعلان على استثارة أو استهداف هذا الأمر. فعلى سبيل امثال هل يمكن لهم استخدام بعض امهارات المطلوبة في مجالات أخرى (مثل العمل المأجور). ومن جهة أخرى يمكن أن يكون غرض املتطوعين 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

.....

ملاذا؟

.....

ما هو الحافز / الدافع

.....

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

سيعطيك هذا أفكارا عن أماكن وكيفية توزيع الملواد العالمية. فهل يقصد املمستهدفون مكانا معينا يمكن أن تضع فيه بعض الملتويات؟ هل يقرأون جرائد أو منشورات معينة يمكن أن ينشر فيها الإعلان أو الملتوية؟ هل يشاهدون التلفزيون أو يستمعون للراديو في أوقات معينة يمكن الال عالن 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 وتبسيط الضوء على الفوائد.

الرسالة

.....
.....

.....
.....

.....
.....

العنوان

.....
.....

.....
.....

املأ/تحدث الرسمي / الش يء (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 وأنشطتها وأهدافها؟

أسئلة اكتشاف الدوافع وراء التطوع

ملاذا قررت أن تتطوع الآن؟

ما الذي جذبك للتطوع مع مؤسستنا؟

ما الذي تود إنجازه بتطوعك معنا؟

هل هناك نشاط معين لدينا يقع ضمن دائرة اهتماماتك؟

ما الذي تتوقعه من تطوعك معنا في أنشطتنا؟ ما الذي تطمح أن تكتسبه من هذه التجربة؟

عندما تعمل في مشروع معين، ما الذي يعزز/يقوي نشاطك، وملاذا؟

ما هو الملقابل غير املاذي الذي يحسبك بأنه تمت مكافئتك به على عمل أجده؟

لتي 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؟

ما هي أنواع الأعمال التي تحب أن تعملها؟

ما هي أنواع الأعمال / الأنشطة التي تتجنب أن تشارك فيها؟

أسئلة الكشف المهارات التي يمتلكها المتطوع وعادات العمل

لو طلب منك أنت تحدد العمل التطوعي المثلالي المناسب لك، فما هو؟

ما هي الخبرات التطوعية السابقة لديك؟

ما نوع الخبرات التي اكتسبتها من أعمال سابقة قد قمت بها أو أنشطة تطوعية قد شاركت بها؟

ما هي المقاييس التي يمكن أن تجعلك تشعر أنك وصلت لتحقيق النجاح بتطوعك؟

ما هي المهارات التي تعتقد أنك تمتلكها والتي يمكن أن تستفيد بها المؤسسة في الفرص التطوعية التي عرضت عليك؟	5
ما هي أكثر الأشياء التي ترى أنه من الواجب على المؤسسة أن تقوم بها لكي تلبي احتياجات المجتمع أو الفئة التي تستهدفها؟	6
صف لي فرصة تطوعية سابقة وتري أنك قد شاركت فيها بنجاح وقل لي كيف سارت الأمور فيها؟	7
كيف ترى مشاركتك في هذه الفرصة وكيف ترى نقطة بدايتك فيها؟ ما أكثر النقاط التي ستأخذها في اعتبارك أثناء تنفيذك لدورك في هذه الفرصة؟	8
حدد ثالث خصائص أساسية يصفك بها رئيسك أو من يكتب لك توصية؟	9
كيف يكون شعورك تجاه الأمور عندما تسير في اتجاه غير ذلك الذي تخططه لها؟	10
أسئلة خاصة بالتعرف على مدى مالنمة الملتطوع للفرصة	
من هو مديرك امثالي من وجهة نظرك؟ ١	
ما هي الطريقة التي تفضل أن يتعامل بها الشخص الذي يتابع أدائك في الفرصة التطوعية؟ ٢	
هل تفضل أن تعمل بمفردك أم مع فريق أم في ثنائيات؟ ٣	
هل هناك فئة مستهدفة بعينها تفضل أن تعمل معها؟ ٤	
ملاذا تعتقد أنه يجب اختيارك للمشاركة في هذا النشاط؟ ٥	
ما هي الأمور التي لجعلك غير مرتاح، أو نصايقتك، أو تؤثر؟ ٦	
أسئلة للحصول على معلومات أكثر (تستخدم في مراحل اكتشاف دوافع ومهارات الملتطوعين)	
هل ممكن تعطيني مثال على ما تقول؟	
هل يمكن أن تقول لي بتفصيل أكثر عن هذا الموضوع؟	
ملاذا تعتقد أن الأمور سارت بهذه الطريقة من وجهة نظرك؟ ما تحليك للموقف؟	

معايير تحليل المقابلة الشخصية:

1 مدى تهاون املتطوع في الاستجابة لأسئلة التي تتعلق باملؤهل والخلفية العلمية

القدرة على التواصل بفاعلية أثناء امقابلة

مستوى الحماس للفرصة

مستوى الالتزام في الكالم

التجاهات العامة وردود الفعال

نوعية السئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها

اهتمامات املتطوع أخرى

املرونة

النضج والثبات

مدى الثقة في النفس

التفضيل للعمل في الجماعة أو العمل بشكل فردي

الحساس بوجود اجندة خفية للمتطوع

مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة

سبب حضوره للمقابلة

التفضيل أنواع 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 امكاملة. واسأل الملعرف ما إذا كان الوقت مناسباً له، أو من أفضل الاتصال به الحقا.

ابدأ بطرح الأسئلة الملقوحة (العامّة) من مثل:

كيف تعرف (صف معرفتك لـ)

معك / لك

منذ متى تعرف؟

ما هي املدة التي تطوع / أو عمل فيها

ما العمل الذي قام به لك في املؤسسة؟

كيف تصف ؟

أذكر لي (أو تكلم عن) املواقف التي

أعجبتك بكفية قيام بعمله؟

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

ملاذا ترك (توقف عن)

العمل معكم؟

صف العمل / أو الدور / أو الفرصة املتوفرة 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 املجالت التي يمكن لـ

أن يتميز فيها؟

ما هي املجالت التي يحتاج فيها

تدريباً؟

ل

للقيام بهذا العمل؟

ما هي التحفظات التي يمكن لك ذكرها حو قدرة

اسأل الملعرف:

هل هناك أي أمر تراه مهما يجب أن أعرفه عن

.....؟

اشكر الملعرف على الوقت الذي منحه واجعله يعرف أن املعلومات التي قدمها كانت مفيدة.

نموذج معوقات التطوع

الحلول المقترحة	العائق	
1. إكثار من الدعاية الإيجابية التي تجعل المعلومات متاحة في مجموعة متنوعة من أشكال 2. ترتيب الأيام امفتوحة 3. ترتيب الزيارات	قلة المعلومات حول المؤسسة	1
إعطاء فرصة لفترة "الاستقرار" (اكتساب الخبرة) 3. توفير التدريب	1. قلة الخبرة في التطوع 2.	2
أكد على فوائد التطوع اشرح كيفية تنظيم مشاركة المتطوعين وإدارتهم في مؤسستك	1. خبرات سابقة سالبة في التطوع 2.	3
بين مدة المهمة في مواد الدعاية للاستقطاب قدم مشروعات سريعة وعلى امدى القصير ومهام سريعة ظهور اثر	1. الخوف من طول مدة الالتزام 2.	4
توفير مرافق الحضانة توفير املشورة والتزويد باملعلومات عمل عروض ميسرة لتسديد اي مصاريف	1. الاهتمام بمن يعول 2. 3.	5
تحديد امهارات والخبرات واملواهب التي تبحث عنها في الرسالة التسويقية. توجيه الرسالة التسويقية الى الفئة التي تملك امهارات المطلوبة	1. ن أي متطوع وال يظن ان لديهم مهارات ليقدموه ن ال يعرفون 2.	6

تنظيم خيارات النقل مع قدر أكبر من المرونة	صعوبات في النقل والتوقيت	7
تعويض أي نفقات ينفقها في التطوع	الأتحمل التطوع	8
1. محاولات تحسين التقارب 2. تقديم العمل التطوعي في مواقع أخرى 3. استهداف الفئات المستبعدة في حملات التجنيد	مشاكل في التقارب املادي أو الثقافي	9
استخدام القوانين املصادة للتمييز وتحقيق املساواة	الخوف من التمييز	10
تصميم الفرص الجماعية او الثنائية	ال يرغب ان يعمل وحدة	11

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 دار أيتام. كما تعلم، أنا مدير المتطوعين كما سيكون مرجعك المباشري في أداء المهمة للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة في هذا المشروع أو المهمة. أرجو أن ال تتردد في الاتصال بي بخصوص أي استفسارات لديك حول دورك التطوعي.

كما تم الاتفاق معك فإننا نتطلع إلى بدء التطوع..... معنا من يوم

لك فيها فرصة العمل في دار أيتام، 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 أسبوعياً، 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 مكتب مناقشة أمر 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 أعتزم هذه الفرصة لتوضيح توقعات المؤسسة من كل من المتطوعين الجدد لدينا.

توقعاتنا منك:

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

ما يمكن أن نتوقعه منا:

التوجيه الكامل وأي تدريب يلزم لمساعدتك على القيام بدورك.
الدعم الملقم مني لمساعدتك على القيام بدورك.
المعاملة باحترام واستناداً 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 مؤسساتنا من تأمين.

وأمل أن يكون ذلك مناسباً لك، وأنطلع إلى مناقشة دورك بمزيد من التفصيل في لقاء التوجيه.

مدير التطوع

وشكراً

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 الملحقية 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، والنهاية من العمل.

ساعات الخدمة المتوقعة:

ما هو الجدول الزمني؟ هل سيأتي المتطوع إلى المكتب الرئيس في مدة ساعتين في يوم 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 أطراف 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 املتطوع لشغل هذا املنصب. وتشمل أمثلة سداد النفقات، والتدريب على مهارة معينة أو الأشياء التي تكون غير ملموسة مثل فرصة إعادة الحيوية لحياة أحد كبار السن.

التوجيه

يقصد بالتوجيه تعريف املتطوعين بواعي وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، وأفراد وأماكن ذات الصلة بدورهم في واعي، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها.

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

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

6/ التخطيط والعداد للتوجيه

سياسة

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

الإجراءات

١. يتم تحديد أهداف الخاصة بالتوجيه، وتحديد املعلومات والرسائل واملفاهيم التي يراد إيصالها للمتطوع من خلال عملية التوجيه بالتعاون مع أصحاب املصلحة من موظفين وإداريين ومستفيدين.
٢. يتم الرجوع إلى املصادر الإدارية (دليل املتطوع، دليل السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي الخ) لجمع املعلومات واملواد املحدثة التي يحتاجها املتطوعون عن واعي وسياساتها، وأدوارهم التطوعية، والتي عادة ما تشمل:
 - 1-2 التعريف بهوية واعي ونشاطها. (التاريخ، الرؤية، الرسالة، القيم، سبب إشراك املتطوعين الخ).
 - 2-2 التعريف ببيئة العمل وتعليماتها محتوياتها (موقع واعي، املباني املواقف، أقسام، أدوار، املنشآت، التسهيلات التابعة، أدوات املكتبية وطريقة استخدامها الخ).
 - 3-2 التعريف بهيكل واعي وبيان موقع وعلاقة قسم املتطوعين ومدير التطوع بواعي.

- 4-2 التعريف بامليرانية املالية الخاصة بواعي ومصادر تمويلها.
- 5-2 بيان مبادئ وحقوق املتطوعين ومعاييرهم في واعي.
- 6-2 التعريف بالسياسات والإجراءات املائمة للمتطوعين (السرية والخصوصية، التكريم، التدريب، الإشراف، املتطلبات النظامية والقانونية، قضايا الصحة والسلامة، التظلم).
- 7-2 التعريف العملي بأدوار والفرص التطوعية الخاصة بهم، والمعلومات التي يحتاج إليها لتنفيذها، ويدخل فيها (السياسات والإجراءات الخاصة بأدوارهم، النماذج التي ينبغي استخدامها، وسائل التواصل، املرجعيات، وسائل التقييم)
- 8-2 أي بيانات إضافية خاصة يحتاجها بعض املتطوعين بسبب الطبيعة الخاصة بأدوارهم التطوعية.
- 9-2 املواد التي ينبغي تسليمها للمتطوعين (بطاقات بأسماء، زي موحد الخ).
- 10-2 الإجابة عن أي استفسارات من املتطوعين الجدد عن واعي أو القسم أو فرصهم التطوعية أو السياسات والإجراءات 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:
- 1-3 جدول برنامج التوجيه ومكوناته
- 2-3 تحديد املسؤولين عن تقديم التوجيه
- 3-3 موعد التقديم وموقعه
- 4-3 كيفية تنفيذه
٤. يتم وضع خطة إعداد مواد التوجيه عند الحاجة إلى ذلك، ويراعى فيها موعد برنامج التوجيه واملوارد املالية املائحة، ويتم التقيد بها.
٥. يتم تقييم الخطة وتنقيحها حسب الضرورة ومن ثم توزيع الخطة على الجهات املمعنية.
٦. يتم التعاون مع املموظفين واملتطوعين الآخرين املمعنيين بالتوجيه لتحديد الوسائل التي ستستخدم في تقديم التوجيه أو تلقي التغذية الراجعة مراعيًا ما يلي:
- 1-1 اختلاف أساليب وتوجهات ودوافع وأدوار املتطوعين الذين سيقدم لهم التوجيه.
- 2-1 املوارد املائحة لبرنامج التوجيه.
- 3-1 وضوح ودقة وحداثة املمعلومات التي تقدم للمتطوعين.

7. تتعدد أشكال املواد اللازمة للتوجيه بحيث يمكن أن تشمل:

1-2 الجولات التعريفية بأماكن العمل والالتقاء باملوظفين أو املتطوعين.

2-2 تنويع مقدمي برنامج التوجيه (يمكن أن يتحدث املتطوعون القداماء عن تجربتهم في التطوع بواعي، كلمة للمدير التنفيذي للمؤسسة الخ).

3-2 استخدام مقاطع الفيديو، والعروض التقديمية.

7/ تقديم التوجيه

سياسة

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

الإجراءات

1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى:

1-1 وضع جدول التوجيه كامال.

2-1 تجهيز املواد اللازمة.

3-1 دعوة املرشحين للحضور.

4-1 تأكيد جدول الأعمال واملشاركين.

5-1 يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:

1-5-1 يبدأ بالترحيب باملتطوعين.

2-5-1 استعراض جدول الأعمال.

3-5-1 تقديم نظرة عامة عن واعي والبرنامج.

4-5-1 التعريف بأقسام واعي.

5-5-1 استعراض السياسات والإجراءات والتشريعات واللوائح.

6-5-1 التعريف ببيئة العمل ومعدات وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات أمان والسلامة.

7-5-1 التعريف باملتطوعين واملوظفين الآخرين الذين سيعمل معهم املتطوعون.

1-5-8 تقديم التفاصيل أخرى ذات الصلة.

1-5-9 إعطاء نسخة من المستندات وأدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي، التأكد من

حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي الخ).

1-5-10 يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.

1-6-6 يتم جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتواءم مع طبيعة برنامج التوجيه من كافة المعلنين بعملية التوجيه.

1-7-7 يتم مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.

قائمة مراجعة تنفيذ توجيه المتطوعين (Check List)

ماذا سي	متى؟ واين؟	كيف؟	مقدمه؟
عن واعي: املهمة والأهداف والغايات نوع العمل المنجز وملاذاه الهيكل: الفرق والإدارة؛ أهمية المتطوعين للجمعية. املياتي/وقواعد المتطوعين:	في بداية اليوم أول، كجزء من اجتماع أولي	عرض تقديمي لتبسيط الضوء على سياسات التطوع	مدير التطوع
خريطة املاكاتب ودورات مياه ومواقف للسيارات، ومخارج وإجراءات الحريق التسهيلات المقدمة للمتطوعين على سبيل امثال مناطق الخروج، ووقوف السيارات، ولوحة الإعلانات، وامطبخ، صناديق البريد واملبادئ التوجيهية للصحة والسلامة الدوار: ملحة عامة عن دور المتطوعين واملهام املتضمنة، وتأكيذ املاوافة على يوم ووقت التزام. املوظفون واملتطوعون العاملون معا بشكل مباشر. حدود الدور / السلوك الملتوقع / السرية. عملية املتابعة في املاواقف الصعبة.	جولة في املبنى		
تغطية التامين. الصحة والسلامة.	من خلال وصف الدور ودليل املتطوعين وأية سياسات أو معلومات أخرى ذات صلة، مدونة املياتي أو التوجيهات		
سياسة إدارة املتطوعين			41

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 أولئك المسجلين على استحقاقات الضمان الاجتماعي			

8/ 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 التزاماً إيجابياً

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. امقابالت امباشرة مع العاملين مع المتطوعين والمتطوعين السابقين وسؤالهم عن ذلك، أو عبر الاستفادة من المصادر وأدلة الخاصة بوظائف ودارات وتدريب المتطوعين.
٣. تقييم المعارف والسلوكيات والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى مالءمتها ملا 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 املتطوعين وأخذ مرنيتهم.

وضع خطة التدريب

تسعى واعي إلى تقديم التدريب بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات املتطوعين ويأخذ في الاعتبار املوارد املتاحة للجمعية لعملية التدريب.

الجراءات

١. اختيار أنشطة وموارد ووسائل التدريب بناء على أهداف ومخرجات التدريب مع الأخذ في الاعتبار املوارد املتوفرة لدى واعي للتدريب، ونظريات التدريب وطرقه املتنوعة ومنهجيته الفعالة ، مع مراعاة الوسائل البديلة للتدريب والتي يمكن من خلالها تحقيق املخرجات املتهدفة.
٢. تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذه.
٣. تحديد املسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي.
٤. جدولة التدريب زمنيا على فترة معينة مع مراعاة املواعيد التي تتناسب مع املتطوعين وليس موظفي واعي.
٥. يتم تحديد جوانب التقييم املؤشرات 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 املقدم سواء على مستوى املحتوى التدريبي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص املوارد اللازمة لضمان جودة أداء التدريبي، وتعنى بالتغذية الراجعة من املتدربين لتطوير برنامجها التدريبي بشكل مستمر. (راجع نموذج تنفيذ التدريب في امللحق)

الجراءات

- ١ توفير أدوات المطلوبة لتصميم املواد الخاصة بالتدريب (مثل: جهاز العرض التقديمي، أوراق، أدلة التدريب، متطلبات التمارين الخ)، وذلك بحسب طبيعة الوسيلة التدريبية والنشاط التدريبي.
- ٢ تصميم املواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعي طبيعة النشاط لتدريبي واحتياجات املتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.
- ٣ توفير املرافق واملستلزمات الضرورية للقيام بالنشاط التدريبي (الغرف، التغذية، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).
- ٤ التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات واملستلزمات املطلوبة للقيام بعملية التدريب.
- ٥ التنسيق للتواصل الجيد مع املتدربين وتحديثهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم
- ٦ تصميم الوسائل وأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات املؤشرات املطلوبة في املادة التدريبية .

سياسة

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

الجراءات

- ١ تنسيق وتهيئة البيانات التي ستدخل في عملية التحليل لتقييم البرنامج التدريبي مع مراعاة الملحاور والملؤشرات التي تم وضعها ونوع البيانات التي تم جمعها (استبانة رضا للعمالء، صحيفة عن أعداد الحضور لبرنامج التدريب على مدار السنة، قوالب تقييم أداء قبل وبعد عملية التدريب الخ).
- ٢ تحليل البيانات املتهينة كميا أو نوعيا، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف واملقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.
- ٣ تفسير البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي.
- ٤ استخراج التوصيات والجراءات الالزم اتخاذها لتطوير برنامج التدريب.

نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية

دور المتطوع:

الهدف من الدور:

الاحتياج		المعايير واملؤشرات	املهارات /املعارف /املفاهيم المطلوبة	املهمة
عاجل	غير عاجل			
			-1	
			-2	
			-3	
املقيم (املرجع املباشر) :				

نموذج تنفيذ التدريب

قائمة عمل البرنامج التدريبي

النشاط أو الفعالية	التاريخ	التعليق/ العمل
		امكان: هل امكان مناسب لـ:
	-	عدد امشتركين؟
	-	طبيعة أنشطة التعلم؟
	-	سهولة الوصول إليه؟
-		هل بيئة التدريب املادية مناسبة؟
-		قاعة النساء وما يحتاجونه
-		الإضاءة
-		التهوية والتدفئة
-		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 إنتاج المواد؟
	-	هل المواد دقيقة وحديثة وهل هي متوفرة بعدة نماذج مثل نموذج برل، الخط بحجم كبير
التغذية		
ما هي الملصقات التي سوف تقدم للمشاركين.	-	
هل تم التحقق من املشاركين الذين لديهم متطلبات غذائية خاصة (حمية)	-	
التواصل		
هل تم إبلاغ جميع املشاركين بـ مكان وتاريخ ووقت التدريب بالإضافة إلى الإرشادات والبرنامج	-	
هل تم تحديد أي نوع من الدعم أو التعليم الخاص؟	-	
هل قام املشاركون باستالم أي معلومات تتعلق بما قبل التدريب؟	-	
أخرى		
49		سياسة إدارة املتطوعين

التقدير والتكريم

سياسة

تدرك المؤسسة أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة امدى 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 كالبتسامة، والشكر.

٢. تقوم المؤسسة بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في المؤسسة على كافة الموظفين، وتبذل جهودها 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 الملائمة اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الإجراءات

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 البد أن توأم بين الجهد والإنجاز الملبذول واملحق مع حجم التكريم، ولهذا فتحتاج إلى التخطيط والإعداد الجيد الذي يتطلب وقتاً وجهداً.

الإجراءات

١. يجب الاتفاق على المعايير التي يتم على أساسها التكريم، وذلك بالنقاش حولها على ضوء دوافع تطوع املتطوعين ودوافع قسم ادارة التطوع ووضعها على هيئة نصوص واضحة للمتطوعين.
٢. يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير املمكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث امليزانية والنتائج، ويراعى في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع املتطوعين املختلفة (كما في السياسة التالية: الفرق بين املتطوعين).
٣. يتم وضع قائمة بخيارات التكريم املمكنة وتعرض هذه الخيارات على املتطوعين واملشرفين الستطالع التغذية املرتجعة حولها.
٤. يتم مراجعة المعايير املتفق عليها حول مؤشرات أداء ومقارنتها بالجهود التي قام بها املتطوعون.
٥. يتم تحديد أي املتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع املشرفين لمعرفة مدى أداء املتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب املعايير املوضوعة.
٦. يتم نشر الخطة على املهتمين للحصول على التغذية الراجعة ومراجعتها والاستفادة منها لوضع خطة التنفيذ ثم الخطوة الأخيرة حيث نشر الخطة النهائية.
٧. توضع خطة تنفيذ التكريم املتعلق بالإنجاز التطوعي، ويراعى فيها املدة الزمنية واملوارد املالية املتاحة، وذلك في ضوء املعايير املوضوعة.

الفروق بين ملتطوعين

سياسة

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

الإجراءات

١. يتم أخذ مرنّيات ملتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المواجهة من أسباب مشاركة في التطوع.
٢. تراعي المؤسسة أن تكون مرنة في التكريم وتعتمد أساليب متنوعة بحسب المكان والاحتياج.
٣. تتبنى المؤسسة نموذجاً للمواجهة بين دوافع ملتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكاديمية (راجع نموذج مواجهة دوافع ملتطوعين مع التكريم في الملحق)

تنفيذ خطة التكريم

سياسة

تعتبر المؤسسة التكريم الرسمي جزءاً أساسياً من خطة وميزانية مشاريعها التطوعية ولذلك فإن تنفيذه بحسب الخطة هو جزء أساس من المشروع وخطة الزمنية والمالية، ويعتبر التقصير والإهمال فيه تقصيراً في الخطة نفسها.

التعريف بمساهمات امئتطوعين

سياسة

تدرك المؤسسة أن التعريف بإنجازات امئتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز امئتطوعين، كما تدرك أنه يعود عليها باستقطاب امئزيد من امئتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات امئتطوعين وسيلة للتركيم وأداة للتسويق.

الجراءات

١. تتم عملية التعريف بمساهمات امئتطوعين وفقاً لخطة التركيم التي تم تطويرها
٢. يتم جمع البيانات حول وسائل النشر امئتاحة وعرض الخيارات اممكنة للنشر
٣. تصميم وسيلة النشر امئتارة (فيديو-صوتي-ورقي....)
٤. اعالم امئتطوعين بموعد ومكان النشر
٥. أرشفة امئواد امئنشورة بعد إنهاء العملية.
٦. يتم منح امئتطوعين الذين تركوا المؤسسة والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير الالزمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

تقييم وتطوير خطة التركيم والتقدير

سياسة

تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم أداءها في جانب التركيم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع اصحاب امئصلحة.
(امئتطوعون، مجلس الإدارة، امئوظفون، الرعاة واملائحون الخ.)

الجراءات

١. تقوم المؤسسة باستخدام نموذج مائمه 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 الملعمدة 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

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

الإشراف وامتلاعبة والتقييم

سياسة

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

سياسة

يدرك القسم أن عملية الإشراف وامتلاعبة وإدارة أداء امئتطوعين هي عملية يومية أو شبه يومية، تظهر بشكل أساس ي في امئاحداثات والتوجيهات والتغذيات الراجعة اليومية، أو شبه اليومية التي تحدث بين امئتطوع ومديره أثناء إدارة وتنفيذ امئهام. وأنها عملية ذات اتجاهين تعود بالفائدة على امئتطوع وواعي بشكل عام. ولذا تشكل العالقة وامتلاعبة والتغذية الراجعة الدائمة بين امئدير وامتئطوع في التجاهين حجر الأساس في نجاح نظام الإشراف وامتلاعبة وإدارة أداء.

سياسة

عملية الإشراف وامتلاعبة وإدارة أداء امئتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور امئتطوع والذي يحدد امئهام وامئسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تتقيد عملية الإشراف وامتلاعبة بمحتوى هذا التوصيف وال يعدل عنه دون اعتبار رأي امئتطوع.

سياسة

يختلف عمق نشاط الإشراف وامتلاعبة باختالف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة امئهارات المطلوبة لتنفيذه. كما تختلف طريقة الإشراف وامتلاعبة بحسب طبيعة امئتطوع الذي يتولى هذا الدور. وعليه فإن واعي تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف وامتلاعبة تراعي هذا الاختالف.

الجراءات

١. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف وامتلاعبة. (مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، املاطاطر املاطاملة، املاطارات املاطولة الخ).
٢. يتم تصنيف املاطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف وامتلاعبة.
٣. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف وامتلاعبة املاطاسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ املاطؤول عن املاططوع بذلك. (راجع نموذج الإشراف وامتلاعبة في املاطلق).

الإشراف على التنفيذ وأداء

سياسة

تؤمن واعي بأن املاطسوى أساس ي من إدارة أداء املاططوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:

١. تمكين املاططوع من فهم املاطهمة املاططولة منه،
٢. إدراك ارتباطها بمهمة واعي العامة،
٣. التأكد من قدرته على أدائها بشكل فعال على الوجه املاططوب،
٤. توفير الدعم واملوارد املاططولة وتقليص املاطاطر املاطعلقة بذلك.

الجراءات

١. يتم التأكد من فهم املاططوعين أدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي واملهام التي يطلب منهم تنفيذها بناء على ذلك.
٢. يتم التأكد من وضوح العالقة بالنسبة للمتطوع بين دور املاططوع أو املاطهمة التطوعية من جهة ومهمة واعي من جهة أخرى، وكيفية إسهام املاطهمة 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 الملائية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل أذونات واملوافقات الخ).
٤. يتم تقييم كافة املاخطار التي تحف املهمة التطوعية من حيث الخطورة واحتمالية الوقوع، وتوفير كافة الوسائل واتخاذ كافة الاجراءات التي تحد من وقوع هذه املاخطار على املتطوع.
٥. السعي لتحديد أو التنبؤ بالصعوبات املحتملة للمشروع واملهام التطوعية، واتخاذ الاجراءات والقرارات التصحيحية املمكنة لتقليصها أو تفاديها.
٦. تتم متابعة أداء املتطوع بشكل مستمر في أدائه مهامه التطوعية، ويراعى في ذلك املعايير التي تعتمد عليها واعى في جودة الخدمة املقدمة.
٧. تُراجع وتتابع عملية التقدم في املشاريع وأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية واملالية.

مراجعة وتطوير الأداء

سياسة

تدرك واعى أن عملية املتابعة والإشراف وإدارة الأداء ليس املقصود منها إنجاز املهام فحسب، بل هي عملية دعم وتعلم وتطوير مستمر يقدمه املسؤول للمتطوع. وغالبا ما يظهر ذلك في الأدوار التطوعية طويلة املدى، أو الأدوار املهمة ذات الحساسية والتي تتطلب مهارات عالية ولو كانت قصيرة املدى.

الاجراءات

١. يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى املتطوع 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 املسؤول على املتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.

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

٥. في حالة الحاجة، يمكن إحالة املتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي واعتماد السياسات والجراءات املبنية في قسم التدريب.

إدارة أداء الاستراتيجية

سياسة

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

الجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع بجمع التغذية الراجعة عن أداء املتطوع وأدواره وقدراته ومهاراته من جميع من يتعامل معهم املتطوع من مسؤولين وموظفين وأقران ومرووسين ومستفيدين وهو ما يعرف بالتغذية الراجعة 360 درجة.

٢. يتم مناقشة مهام ومسؤوليات املتطوع ومدى مالءمته 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 واملتطوع لتحديد الإجراءات التي يمكن اتخاذها.

الدعم والتحفيز

سياسة

تدرك وادي أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياجات التي يطمحون إلى تلبيتها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وتدرك وادي 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 وادي في إشراك المتطوعين.

الجراءات

١. تعمل وادي على تحديد دوافع واحتياجات كل متطوع من عملية التطوع، وتعمل على ذلك من خلال البيانات التي تجمعها أثناء امقابلة الشخصية، أو من خلال متابعة مسؤول التطوع للمتطوع ومراقبته له في بيئة العمل. (راجع سياسات قسم الاستقطاب)
٢. تتم مواءمة نوع الملهم الملسندة وطريقة الإشراف الملتبعة لتتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.
٣. يحرص مسؤول التطوع الملباشر على تجلية الملعاني 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 امقارنات الملهجة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
٥. تتبع وادي 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 وامتابعة ثقافة عدم لوم أفراد على ما يواجهون من صعوبات، مع النظر إلى ذلك على أنه فرصة للتعلم. ولذلك يحرص على العمل مع المتطوعين ومن لهم عاقلة لتحديد الحلول المقبولة لهم وامتوافقة 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، إل 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. يوضح للمتطوعين أن واعي متقبلة ملا 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 الإجراءات 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

تري واعي أن النزاعات اليسيرة التي ال تتعلق أو تنبع من أمور شخصية بين املتطوعين ولو عن بعد، ويكون منشؤها الحرص على تطوير العمل وأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة ، وال تتدخل واعي لحلها ما دامت يسيرة ال تؤدي لتعطيل العمل ولم تنح لتصبح نزاعات شخصية.

سياسة

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

الإجراءات

١. تقوم واعي بتدريب املتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتقيم دو هذا التدريب في تقليل وحل النزاعات التي تنشأ.
٢. في حالة عدم تمكن املتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين ميسر خبير بشكل غير رسمي لإدارة النزاع بين أطرافه.
٣. يقوم املتولي لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر أطراف املتنازعة عبر السماع املباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات دون السماع 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 لتبنى وجهات النظر التي تسبب النزاع.
٦. يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب واملواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العالقة 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 امليسر بل هي اختياراتهم الشخصية.
٨. يدفع متولي النزاع أطراف النزاع املختلفة باتجاه حل مشترك يرضي أطراف املختلفة ويحل النزاع.
٩. في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات التي في قسم التظلم.

تقييم الخدمات التطوعية وأداء املتطوعين

سياسة

تري واعي أن جودة أداء املتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة واعي، ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن قسم التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء املتطوعين 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 تعتمد واعي في تقييم املتطوعين (أو املوظفين) وذلك بناء على أنشطة الإشراف واملتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها املذكورة سابقاً.
٣. يقوم املتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع ، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يجتمع مسؤول التطوع مع املتطوع لمناقشة النماذج املعبئة، والتفاهق على الإجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة املستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.
٥. يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، وال يتاح الطالع عليها إل مسؤول التطوع واملتطوع، ومسؤول القسم ومجلس الإدارة.

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

إنهاء العقد التطوعي أو لفت النظر بسبب سوء السلوك سياسة

بالرغم من تقدير واعى لجهود املتطوعين، إل أنها ال تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن املتطوع، وال تتغاضى عن ذلك بسبب كونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن املتطوع يمثل صورة واعى.

١. املقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل املتطوع هو السلوك الذي يؤدي الى خرق املسؤولية القانونية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخالفات واعى في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ اجراءات عقابية قد تصل الى الطرد الفوري.

٢. من أمثلة سوء السلوك:

- 1-2 سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
- 2-2 الإضرار العمدي باملتلكات.
- 3-2 تعاطي املخدرات أو الخمر أو غيرها من املحرمات.
- 4-2 التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
- 5-2 تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
- 6-2 الدانة بارتكاب جريمة جنائية.
- 7-2 عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
- 8-2 أي سلوكيات آخر تحددها واعى ويعلم املتطوع بها

الإجراءات

١. يقوم مدير البرنامج والمشرّف المباشّر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة إلى 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 املائي من املاحاسبات 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 المسئول 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

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

الإدارة املالية

سياسة

ال ينبغي أن يتكلف املتطوع أي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع واعي بأي حال من الأحوال، ولذا تقوم واعي بتوفير الأدوات واملبالغ التي سيحتاجها املتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعويضه عن كافة املصاريف املالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي.

الإجراءات

١ يقوم القسم بإعالم املتطوعين بسياسة واعي في تعويضهم عن مصاريفهم ذات العالقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع املصروفات التي يتم تعويض املتطوعين عنها والتي ال يتم التعويض عنها واملتطلبات الخاصة بذلك. وقد تشمل هذه املصروفات ما يلي:

- 1.1 التنقالت من وإلى مكان التطوع
- 1.2 وجبات الطعام الخاصة باملتطوع خلال فترة التطوع
- 1.3 تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه
- 1.4 تكاليف معدات وأدوات السلامة
- 1.5 مصاريف الأدوات الالزمة لتنفيذ الدور التطوعي

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

٣ يقوم القسم بتوفير أدوات واملبالغ التي يحتاجها املتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية التي تتطلبها.

٤ يتم اعتماد نموذج خاص بطلب التعويض عن أي مصاريف ذات عالقة بالدور التطوعي قد يتحملها املتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقاً، بحيث يقوم املتطوع بتعبئة النموذج وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله املباشر لطلب التعويض. ويحتوي النموذج املعلومات الأساسية التي يحتاج إليها إتمام عملية التعويض. (راجع نموذج تعويض املتطوعين في املحق).

- ٥ يحتفظ املتطوع 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 املتطوع.
- ٦ بالنسبة للمصاريف التي قد ال يتيسر توفير فواتير لها، فإنه يتم ترتيب واعتماد طريقة تعويضها مع القسم مسبقاً قبل النشاط التطوعي
- ٧ يتم دراسة طلب التعويض الملقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات واعي، ويتم الرد على املتطوع خلال (3) أيام من تاريخ استالم طلب التعويض.

سياسة

يمكن أن يتبنى القسم سياسة التعويض الثابت لبعض املتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كثيرة من جيبيهم الخاص، بحيث تحدد واعي معدل ثابتاً من (التعويض) أسبوعياً أو شهرياً الخ)، ويتم تعويض املتطوع على هذا الأساس.

الإجراءات

- ١ يحدد القسم السمات الخاصة بأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.
- ٢ يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع املتطوع، ويتم اعتماده.
- ٣ يتم صرف التعويض الثابت دورياً بحسب الاتفاق بين املتطوع وواعي.
- ٤ تقوم واعي بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطويع قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في أدوار التطوعية المختلفة.

سياسة

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

الجراءات

١

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

٢

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

3

يتم تحديد واعتماد الحد الأعلى للتعويض في البند وفقاً لآراء والمراجعات السابقة، ويتم إعالم كافة المتطوعين بها.

٤

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

سياسة

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

الجراءات

١

تقوم الإدارة املالية بتحديد الأجور والحوافز واملكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء املهام املذكورة في التوصيف الوظيفي للفرص التطوعية.

٢

الأجور: هي املقابل املادي الدوري (أسبوعي او شهري) الذي يحصل عليه املتطوع املوظف وقت كامل او جزئي نظير أداء املهام الوظيفية املذكورة في التوصيف الوظيفي.

٣

الحوافز: هي املقابل املادي الذي يحصل عليه املتطوع نظير تحقيق املستهدفات املرحلية املحددة في الخطة التنفيذية للمشروع.

٤

املكافآت: هي املقابل املادي الذي يحصل عليه املتطوع نظير تحقيق املستهدفات النهائية املحددة في الخطة التنفيذية للمشروع وغالباً في نهاية العمل.

٥ املحاسب أو املسؤول املالي هو املسنول عن صرف الأجور والحوافز واملكافآت املحددة للمتطوعين.

٦ يتم تحديد املرتب في ضوء الخبرات امليدانية ونتائج املقابالت الشخصية مع امللتحقين، شريطة أال يتجاوز املرتب الحد الأقصى املذكور في الالئحة املالية للمشروع.

٧ يتم عمل زيادة سنوية للمرتب في ظل نتائج التقييم السنوي أداء املوظف وفقا للوائح واعي للعمل داخل واعي.

تحديد وصرف الحوافز واملكافآت

سياسة

الجراءات

١ تضع الإدارة املالية النحة الحوافز واملكافآت.

٢ يقوم مدير القسم برصد إنجازات املتطوعين امليدانية في ضوء املستهدفات املوضوعة.

٣ في حالة تحقيق هذه املستهدفات يتم رفع خطاب إلى الإدارة املالية لتحديد قيمة الحوافز املقررة لهم في ضوء النحة الحوافز.

٤ يقوم مدير القسم برفع خطاب إلى املدير 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 وأمنة لجميع املتطوعين الذين يعملون بها. وترى واعي أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقدير واعي لجهود املتطوعين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

الإجراءات

١. يتم التأكد من إعالم املتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.
٢. تخصص واعي مساحة عمل نظيفة وأمنة للملتطوعين مع أدوات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة الخ.)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفائيات الحريق، حقائب الإسعافات الأولية، الخ).
٣. تتأكد من أن جميع المخاطر التي قد تحتف ببيئة عمل املتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات ال الزمة لتقليلها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري. (راجع السياسة التالية)
٤. يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعداتنا (إغلاق امكتب، الكهرباء، التعامل مع آلة تمزيق الورق، الخ)، سواء كانت إجراءات وقائية أو إجراءات ملا ينبغي عمله عند وقوع مكروه. ويتأكد من أن هذه الإجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع املدني، الشرطة، الإسعاف، الخ).
٥. يتم تعريف املتطوعين بالإجراءات والدوات والسلوكيات المتعلقة بأمن 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 املتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي، الخ).

7. تلتزم وادي بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.

تقييم وإدارة المخاطر

سياسة

تقوم وادي 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 باملتطوع نفسه أو من يتعامل معهم املتطوع.

الإجراءات

1. يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة لكل امواقع وأنشطة وأشخاص التي يتعامل معها املتطوعون، ويتم

اتخاذ الإجراءات المناسبة بناء على هذا التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.

2. يتم تفعيل أدوات وتطبيق إجراءات السلامة املتخذة لتقليل احتمالية وشدة أثر كل خطر من امخاطر، ويتم تقييم هذه أدوات والإجراءات بشكل دوري ومستمر.

3. 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 املتطوع لهذا الدور أثناء عملية الفرز، ويتأكد من فهمه واستيعابه وقدرته على التعامل مع هذه امخاطر.

4. يدرّب املتطوع جيداً على كيفية التعامل مع امخاطر التي تحف ببيئته ونشاطه التطوعي ومن يتعامل معهم، ويتم تحديد مستوى التدريب ونوعه على أساس مدى احتمالية ونوع الخطر ومدى شدته وأثره إذا وقع ال سمح هلا.

5. يعتبر املتطوع أحد مصادر التغذية الراجعة والتي تعطى للمؤسسة عن عناصر الخطر، ولذلك فإن خطوط البالغ والتواصل فعالة ومحددة بوضوح لجميع امجالات ذات امخاطر في وادي والتي يواجهها املتطوعون . كما يجب أن يتم إعالم املتطوع بها.

٦. تستفيد وادي من تسجيل الحوادث والواقعة والتحقيق فيها لتطوير وإحكام اجراءاتها وسياساتها المتعلقة بأمن و السلامة.

املخاطر المتعلقة بأشخاص

سياسة

يدرك القسم أهمية اتخاذ إجراءات السلامة وتوقي الخطر في التعامل مع الأشخاص الذين هم أكثر عرضة للخطر، كأطفال واملعاقين وكبار السن واملرضى واملغتربيين وغيرهم، وتتأكد من أن املتطوعين 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 أنشطة والأدوار التطوعية التي يقدمها، ويعرف املتطوعين 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 املتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللوائح.
٤. يقوم القسم بتقييم دوري للتأكد من التزام املتطوعين بهذه اللوائح أثناء التعامل مع املتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.

الشكوى والتظلم

سياسة

تتبنى واعي سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم سواء كان املتطوع معنيا مباشرا أو محتسبا في حالة حدوث عدم توافق بين املتطوع و الآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف املتطوعين بكيفية عرض امشاكل أو التظلمات

الإجراءات

١. يتم إعالم املتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والبالغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن واعي منفتحة ومتقبلة لذلك، كما يتم تبين الخطوات والجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
٢. يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع املتطوعين 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 الإجراءات المحددة للتعامل معها.

الإجراءات

1. استقبال التظلم (كتابة / مخاطبة / نموذج)
2. تحديد من يقوم بدراسة التظلم (ذات اختصاص ، مديره امبشر)
3. تحديد التظلم من عدمه / مراجعة العقد إلخ
4. قرار التظلم :
- غير تظلم : يتم إغلاق الحالة
- تظلم :
- تصعد إلى امستوى الإداري
- إغلاق الحالة

التقنية

٥

للتقنية دور كبير في تسهيل التواصل الخارجي املتعلق بقسم إدارة التطوع في واعي تعريفًا واستقطابًا، حيث تمكن التقنية من فتح نافذة للمجتمع تعرف بقسم إدارة التطوع في واعي، وفلسفة وسياسة واعي في إشراكهم، والتعريف والنشر إسهاماتهم. كما يمكن الاستخدام الجيد للتقنية واعي من عرض وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب املتطوعين إليها، وتعيينهم في الأدوار التي تناسبهم.

كما تمكن التقنية واعي من تسهيل تواصلها الداخلي املتعلق بإدارة املتطوعين وتوجيههم وتدريبهم والإشراف عليهم ودعمهم أثناء إدارة مهامهم في أحوال املتختلفة، كما تمكن التقنية الجيدة من فتح فرص جديدة للتطوع أو متابعة أداء املتطوعين عن بعد.

سياسة

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

الإجراءات

١. تقوم واعي باملارجعة الدورية لتقييم التقنيات املتوفرة وفعالية استخدامها في التعريف ببرنامج إدارة املتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك املتطوعين.
٢. تدعم واعي تحديث التقنيات املتوفرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية واملالية في ضوء املارجعات الدورية-لتفعيلها في التعريف بقسم إدارة التطوع وإدارتهم، وذلك ضمن الإمكانيات واملالية والإدارية املتاحة للجمعية.

سياسة

توظف واعى صفحاتها ومواقعها الإلكترونية في التواصل الخارجي المتعلقة بقسم إدارة التطوع بهدف التعريف والتسويق والنشر إسهامات املتطوعين واستقطابهم، وتوضيح دورها في إشراكهم.

الجراءات

١. تعرض واعى رؤيتها تجاه املتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم في تحقيق مهمتها على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.
٢. تقوم واعى بعرض فرصها التطوعية املتوفرة بشكل دوري ومستمر على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها ، وذلك بهدف تعريف املتطوعين املحتملين بها واستقطابهم إليها.
٣. تسعى واعى إلى تنويع صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بالتعريف والاستقطاب للمتطوعين ضمن الأماكن املتاحة للجمعية.
٤. تقوم واعى بتحديث صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاص باملتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر، وتسخر املوارد البشرية واملائية اللازمة لذلك.

سياسة

تسخر واعي وسائل التقنية الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي وإدارة امهام الخاصة باملتطوعين والإشراف عليهم وإشراكهم، وتوفر الدعم الزم لتحقيق ذلك.

الجراءات

١. توفر واعي الأدوات والخدمات و المواقفات التقنية اللازمة لإشراك املتطوعين في تعاملتها الإلكترونية اللازمة للتواصل والإشراف وتقديم الدعم (في حالة استخدامها)، مع اعتبار خصوصية واعي وطبيعة الدور التطوعي.
٢. تقوم واعي بمتابعة وتحديث املعامالت الإلكترونية الخاصة باملتطوعين بشكل سريع ومباشر.
٣. توفر واعي الدعم والتدريب الضروري لتمكين املتطوعين من استخدام أنظمة والتعامالت الإلكترونية الخاصة بواعي في حال الحاجة إلى ذلك.