

الدليل التدريبي للتطوع

يعد العمل التطوعي أهم الركائز التي يعتمد عليها الشباب في اكتساب خبرات ومساهمات في قضايا المجتمع من جهة وركيزة أساسية لمساعدة مؤسسات الدولة الحكومية ومساعدة مؤسسات المجتمع الاهلي في القضايا المختلفة من جهة أخرى ومن هنا اهتمت وزارة التضامن الاجتماعي بمنظور التطوع وجعلت من التطوع مكون رئيسي لكل محاور عمل الوزارة بداية من المبادرات المختلفة بالوزارة مثل مبادرة بينا التي تهدف إلى جذب و تدريب المتطوعين للاستفادة منهم في رفع كفاءة الخدمات في دور الرعاية الاجتماعية ومساعدة المؤسسات لتطبيق معايير الجودة وذلك بهدف تحسين أوجه الرعاية المقدمة في هذه الأماكن و على جانب آخر نعمل دائما ليكون المتطوعين هم شركاء العمل في التنمية لدورهم الهام ونفتح الباب دائما من خلال الموقع الرسمي للوزارة لإتاحة فرص التطوع بالبرامج والمبادرات الخاصة بالوزارة كما قدمت الوزارة العديد من البرامج لاستثمار طاقات المتطوعين في ظل وجود ايمان بأهمية العمل التطوعي وتم وضع استراتيجية للعمل التطوعي مشيرة الى أهمية الدور الذي يلعبه الشباب في إنتاج برامج التطوع بحكم ما يملكه من قدرات ومهارات، و جدير بالذكر ونظرا لأهمية التطوع فإنه لأول مرة ينظم قانون تنظيم ممارسة العمل الأهلي الصادر بالقانون رقم 149 لسنة 2019 التطوع وأفرد له المشرع الباب التاسع.

ولا ننسى النماذج الناجحة لبرامج وتدخلات اعتمدت على المتطوعين في وزارة التضامن الاجتماعي منها تجربة صندوق مكافحة وعلاج الإدمان والذي يضم 27 ألف متطوع على مستوى الجمهورية وما يبذلونه من جهد في مساعدة المستفيدين في الوصول الى وحدة العلاج ومتابعة حالته مع أسرته والرد على الاستفسارات الخاصة بهذا الشأن ونراهم في سابقة هي الأولى من نوعها حيث تم انشاء مركز لجذب المتطوعين و تعريفهم بالأنشطة التطوعية بداخل جامعة القاهرة (بيت التطوع) وعلى الرغم من كل هذه الأنشطة كنا دائما نأمل في العمل على إنشاء منظومة الكترونية تجمع كافة الأنشطة التطوعية وتيسر على المتطوع معرفة الفرص التطوعية المختلفة وعلى الجهات الشريكة عرض فرصها التطوعية و تقنن العمل التطوعي و يخرج لنا هذا الدليل نتاج عن احتياج تلك الكيانات الى دليل يوحد و يحدد المفاهيم التي تُنشر و تبث داخل المجتمع التطوعي و نستهدف من خلال الدليل الهيئات الحكومية والغير حكومية ليساعدهم علي تنظيم علاقتهم بالمتطوع وفهم أهميته الحقيقية والأهتمام أيضا بالبنية المهارية والسمات الشخصية للمتطوع وتحويل عملية التطوع التي يمر بها الي رحلة نمو شخص له كي يصبح كيان ويكون جاهزا بعدها ليصبح أكثر تعاونا ونضجا وقيادة علي مستوي عالي من التواصل والتفاوض والتخطيط ومواجهة الأزمات .

و لهذا يعد هذا الدليل هو اول دليل ينقل العمل التطوعي من النظرية الي التطبيق في مصر والعالم العربي و أول دليل يهتم بالابعاد النفسية والمهارية للمتطوع.

دكتورة
غادة والي
وزيرة التضامن
الاجتماعي



المقدمة

الدليل النظري :

- 1-3 • الباب الأول : مدخل إلى العمل التطوعى .
 - 4-8 • الباب الثانى : فلسفة ومبادئ العمل التطوعى .
 - 9 • الباب الثالث : مجالات العمل التطوعى .
 - 10-11 • الباب الرابع : آلية اختيار المتطوعين .
 - 12-15 • الباب الخامس : دائره التطوع .
 - 16-17 • الباب السادس : متابعة أداء المتطوع .
 - 18-21 • الباب السابع : التعاقد مع المتطوع وسياسات التطوع .
 - 22-35 • الباب الثامن : صفات المتطوع الفعال :
- (1) المواطنة .

- (2) العمل الجماعى والقيادة الإيجابية .
- (3) مهارات التواصل الفردى والجماعى .
- (4) التفكير الموضوعى والإبداعى .
- (5) السمو والإيثار .
- (6) تحقيق الذات والدوافع الذاتية .

الدليل التدريبى للمتطوع فى الهيئات والمؤسسات المختلفه

37-44

اليوم الاول:

الجلسه الأولى :- التعارف و إذابه الجليد

الجلسه الثانيه :- المواطنه

الجلسه الثالثه :- العمل الجماعى

الجلسه الرابعه :- أ. العمل التطوعى (فلسفته و مبادئه)

45-50

اليوم الثانى :

1 - مهارات التواصل فى العمل التطوعى

2 - مجالات العمل التطوعى

3 - آليه اختيار المتطوعين

4 - التفكير الموضوعى وحل المشكلات ودائره التطوع

51-57

اليوم الثالث :

1 - متابعه أداء المتطوعين

2 - تحقيق الذات والنمو بالدوافع الذاتيه

3 - السمو والإيثار

4 - التعاقد مع المتطوع وسياسات التطوع

المقدمة

التطوع بالمفهوم العالمي :

هو الجهد الذي يبذله أي إنسان من أجل مجتمعه بكامل إرادته ، لتحقيق الأهداف الإنسانية دون إنتظار مقابل مادي أو معنوي نظير جهوده

التطوع في المنظور الديني :

هو زيادة دافع الرغبة في نيل الثواب من عند الله سبحانه وتعالى إلى جانب الحس الإنساني والشعور بالآخرين ، والتفاعل معهم في الإنخراط في العمل التطوعي وهو قرار ذاتي يتخذه الفرد بنفسه ، لتقديم جهده أو ماله أو فكره لتحقيق هدف معين يخدم هذا الهدف المجتمع ويساعد على تنميته
حث القرآن الكريم والسنة النبوية على العمل التطوعي وفي التنزيل الحكيم (فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ) سورة البقرة آية 184

(لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ) سورة البقرة آية 177

وردت احاديث كثيرة تدل على مشروعية العمل التطوعي منه : عن ابي الدرداء قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (ألا اخبركم بأفضل من درجة الصيام والصلاة والصدقة ؟ قالوا بل يا رسول الله قال اصلاح ذات البين) رواه الترمذي وابو داود

عن ابي موسى - رضى الله عنه - عن النبي صلى الله عليه وسلم قال : (على كل مسلم صدقه) قالوا : يا رسول الله أرأيت أن لم يجد ؟ قال : " يعمل بيديه فينفع نفسه ويتصدق " قالوا : أرأيت أن لم يستطع أو لم يفعل ؟ قال : " يعين ذا الحاجة الملهوف " قالوا : أرأيت أن لم يفعل ؟ قال : " يأمر بالمعروف أو بالخير " قال : أرأيت أن لم يفعل ؟ قال : " يمسك عن الشر فانها صدقه له "

وإذا نظرنا للعمل التطوع من وجهة النظر المسيحية نجد اكبر دليل أن المرادف اللغوي لكلمة تطوع هي الخدمة

وما أعظم ما قاله المسيح عليه السلام عن نفسة بأنه ما جاء ليخدم بل يخدم (مت 20 / 28 مر 10 / 45)
سيدنا عيسي عليه السلام هو مثال الخدمة والتطوع لكل مسيحي في مصر
و لا نستطيع نسيان زعيمنا الراحل مصطفى كامل ومقولته الشهيرة "ما استحق ان يولد من عاش لنفسه فقط "

و قصص القرآن عن الخضر وذو القرنين وسيدنا موسي و قصص التاريخ الفرعوني والاسلامي والقبطي لا تخلو في ملاحم ومواقف تثبت أن التطوع وخدمة الآخرين هي سمة مترسخة داخل الشعب المصري .و على رأسها بناء جامعة القاهرة بمجهودات سيدة مصرية قديرة تبرعت بكل ما تملك لتعليم أبناء الشعب المصري ، بناء مستشفى 57357 بمجهودات وأموال تطوعية مصرية شاسعة الانتشار ، مخزون رائع في التطوع يحدث داخل المساجد والمستوصفات وديار الرعاية للإيتام والكنائس والجمعيات الغير حكومية والغير هادفة للربح . ومع كل هذا ، جاء تقرير المنظمة الدولية للمساعدات الانسانية 2017 وأعلن ان مصر هي الدولة رقم 107 من مجموع 139 دولة في الانشطة التطوعية داخل هيئاتها

كيف حدث هذا ؟ اين تكمن المشكلة ؟ كيف لاترتي الهيئات الدولية روح التطوع داخل المواطن المصري ؟!

المقدمة

اهتمت وزارة التضامن الاجتماعي بهذا الملف وأخذت علي عاتقها اصلاح وتعديل مرتبة مصر العالمية في العمل التطوعي وبدأت الدراسة الاعمق للمشكلة لنظرة هيئة المساعدات الدولية للهيئات الحكومية والخاصة داخل الدولة وتقيم مدي ايمانها وتبينها للمتطوع والاعمال التطوعية .

ومن هنا بدأت خطة حل المشكلة . و العمل على انشاء شبكة مصرية للتطوع تكون شبكة الكترونية تيسر على المتطوع التعرف على الفرص التطوعية المختلفة و على الكيانات التطوعية عرض فرصها و التشبيك مع اكبر عدد من المتطوعين و كان من نتاج احتياجات تلك الشبكة دليل يوحد و يحدد المفاهيم المتطلب تناقلها فى المجتمع التطوعى و لهذا خرجنا عليكم بالدليل الوطنى للتطوع ليكون أول دليل يهدف أن يصل بالمتطوع والهيئة الخاضعة للمتطوعين الي أفضل صورة ممكنة للظهور دوليا بالمستوي الحقيقي واللائق للقدرات الحقيقية للتطوع داخل المواطن المصري والهيئات المصرية

د / رانيا ممدوح محمد

د / أستاذ مساعد الطب النفسي بجامعة القاهرة

أولاً : تعريف التطوع

في أبسط المعاني يعتبر التطوع عمل إرادي فردي لخدمة الآخرين ، بلا أجر وبلا مقابل ، و الحقيقة أن الدراسات التي أجريت علي الأشخاص الذين يقومون بأعمال تطوعية أوضحت أن الإنسان الأكثر مشاركة في العمل التطوعي عادة ما يكون الأكثر نجاحاً في الدراسة والعمل المهني ، أيضاً لأسباب كثيرة أوردها علماء النفس التربوي : حيث تجعله أكثر استفادة من وقته و مهاراته و علاقاته الاجتماعية بما يجعله أنجح في حياته الدراسية و المهنية و عليه ، فإن العمل التطوعي كنظام متكامل لتأمين مشاركة الأفراد في الأنشطة الاجتماعية ، يتطلب علي مستوى القيم إحساساً عالياً بمسئولية الأفراد تجاه مجتمعهم وشعوراً إنسانياً عميقاً يدفعهم إلي القرب من الآخرين و بالمسئولية تجاههم مما يجعلهم يخصصون وقتهم و جهودهم للإسهام في إسعاد الآخرين.

والتطوع علي مستوي المهارات يتطلب من القائم به أن يكتسب مهارات عديدة حتي لا يكون تطوعه عبئاً ثقيلاً عليه ، فضلاً من أن يكون المتطوع نفسه عبئاً علي العمل التطوعي الجماعي الذي يتطلب روح الفريق و التفكير الإيجابي و الرغبة في الإنجاز

ويمكن أن نلخص تعريف التطوع فيما يلي :

التطوع "هو جهد إرادي يقوم به الفرد عن طريق تقديم فكرة أو وقت أو خبرة بدافع مساعدة مجتمعه دون انتظار لعائد مادي" . (التطوع وإدارة المتطوعين 2013)

التطوع "هو تعبئه الأفراد و استخدامهم بدون أجر في خدمة المجتمع بعيداً عن الهيئات الحكومية" (قاموس مصطلحات الخدمة الاجتماعية).

التطوع "هو كل جهد فردي أو جماعي يهدف إلي تحقيق منفعة عامة دون مقابل أو أجر" (الدليل الاسترشادي للتطوع في بيئة العمل للجهات الحكومية ، 2017).

التطوع "هو أي نشاط يتضمن قضاء وقت غير مدفوع الأجر لعمل نشاط بهدف خدمة الآخر" (أفراد او جماعات) أو خدمة البيئة . (The National Survey of Volunteering 1997)

التطوع : كل عمل أو نشاط يمارسه المتطوع بإرادته الحرة لتحقيق النفع العام دون أن يهدف إلى تحقيق الربح. (قانون تنظيم ممارسة العمل الأهلي الصادر بالقانون رقم 149 لسنة 2019).



ثانياً : أنواع التطوع :

تطوع وفقاً للإطار الزمني :

- تطوع دائم - أن يكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر
- تطوع مؤقت - وهو أن يكون التطوع إما زمنياً لفترة زمنية محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة أو أدائها لنشاط محدد أو جملة أنشطة وفعاليات محددة ..

تطوع وفقاً للإطار الفني:

- تطوع خيري :
يكون هذا التطوع مادياً أكثر منه تنموياً حيث يتطوع فيه الفرد بأمواله لسد الاحتياجات المادية للأفراد المحتاجين للدعم المالي كتمويل مشروع صغير أو تسديد ديون أفراد آخرين .
- تطوع تنموي :
يكون هذا التطوع بالوقت و المعرفة , كتعليم أفراد حرفة أو مهارة معينة دون دفع أجر مقابل ذلك .
و يشتمل هذا التطوع تدريب المتطوع أولاً على برامج معينة ليقوم بعدها المتطوع بتدريب الآخرين الذين تخدمهم الهيئات الخدمية علي ما تم تدريبه عليه , أو أن يكون المتطوع ذا كفاءة عالية في مهارة أو حرفة معينة يستطيع أن ينقلها ويعلمها للآخرين .



ثالثا : أهمية التطوع :

الأهمية للمتطوع :

1. استثمار وقت الفراغ بشكل أفضل و توظيف الطاقات في مختلف المجالات الإنسانية و الاجتماعية
2. الحصول علي فرصة للتعرف علي مشكلات واحتياجات المجتمع و تنمية ثقافة التفاهم و السلام وقبول الآخر
3. إتاحة الفرصة للفرد لإظهار إبداعاته و ابتكاراته
4. إكساب المتطوع مهارات وخبرات حياتية تسهم في تشكيل شخصيته و تزيد من فرصه للحصول علي عمل و ترقية مستواه المهني
5. زيادة شعور الفرد بالانتماء و تنمية مهاراته في اتخاذ القرار و حل المشكلات
6. يساعد الفرد علي تخطي بعض العقبات النفسية كالانطواء .

أهمية التطوع بالنسبة للمجتمع :

1. المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
2. المساهمة في مواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع.
3. المساهمة في توحيد النسيج المجتمعي بما يمثله من قيم المشاركة والتعاون وتعزيز القيم الإنسانية النبيلة.
4. حماية الشباب والفئات الأخرى من السلبيات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها، لكون التطوع سلوك إرادي ينمي روح الانتماء والمواطنة.
5. توفير الخدمات الصحية و الثقافية و التعليمية لكثير من الأفراد داخل المجتمع

أهمية التطوع للمؤسسات الحكومية :

1. الحد من الجريمة.
2. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة القدرة على تلبية احتياجات المجتمعات المحلية حيث يتميز العمل التطوعي.
3. إشراك المؤسسات والأفراد في مواجهه المشكلات التي تواجه المجتمع
4. إيجاد طرق حل مختلفة للمشكلات التي تواجه الحكومة
5. الوقوف علي الثغرات التي تعوق سير العمل

أهمية التطوع للمؤسسات :

1. الاستفادة من المشورة العلمية للمؤسسة إذا كان المتطوع ذو خبرة ورأي
2. رفع مكانه المؤسسة في المجتمع و التعريف بأنشطتها
3. التغلب علي المشكلات الفنية التي تواجهها المؤسسة كنقص العاملين
4. رفع مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع و توسيعها
5. توفير خدمات يصعب علي المؤسسات الحكومية تقديمها لما تتسم به المؤسسات التطوعية من مرونة وقدرة علي صنع قنوات اتصال مع منظمات شبيهه

الأهمية بالنسبة للمستفيد من التطوع :

1. تقديم الدعم النفسي للأفراد المأهولين بالرعاية لمساعدتهم علي تخطي المشكلات و التغلب عليها للوصول لحياة سوية .
2. توفير المتطلبات الأساسية للحياة .
3. تنمية مهارات الأفراد المأهولين بالرعاية و مساعدتهم علي فتح أبواب لكسب العيش
4. تنمية شعور الفرد بأدميته .
5. سد الفوارق الطبقية بين الطبقات الاجتماعية .
6. تحسين و تطوير فرصة في تلقي تعليم مناسب .

فلسفة التطوع : (الدليل الأساسي لإدارة برامج التطوع)

قد تشغلنا أعمالنا اليومية إلى درجة ننسى معها الفلسفة الكامنة في التطوع- وهي تعزيز مشاركة المواطن من خلال الأنشطة والدعم الذي يؤدي إلى مجتمع أكثر ديمقراطية وترابط وديناميكية وتماسك في العالم المتغير الذي نعيش فيه. تتأثر الفلسفة بكل من حجم العمل الذي تقوم به المنظمة ورسالتها وطبيعة عملها، وتؤثر في مبادئ وسياسات وتطبيقات تلك المنظمة. من المهم أن تتأمل المنظمة في سبب استعانتها بمتطوعين، وأحدى الاستراتيجيات التي تساعد في مراجعة فلسفة المنظمة للتطوع هي افتراض تلقي المنظمة تمويلاً مستمرا وغير محدود بشكل مفاجئ. فهل ستستمر في الإفادة من دعم المتطوعين؟! وإن لم تفعل، فلماذا؟! يعطي الرد على مثل هذا السيناريو الافتراضي للمنظمة الفرصة للتأكد من قيمها ورسالتها وفلسفتها ومزايا استعانتها بالمتطوعين . يجب أن تعرف المنظمات والمجتمع بشكل عام بما سيسهم به المتطوعون خارج وظائفهم الرسمية من وقت و مهارات و خبرات ، وأن تعمل على زيادة ذلك .

يجب أن يُنظر إلى إتاحة الفرصة لتطوع الفرد بوقته ومهاراته وخبراته على أنه مبدأ رئيسي في المجتمع الديمقراطي، سواء كان ذلك بشكل فردي مستقل أو من خلال منظمة ما ، وهي فرصة مفتوحة للجميع بصرف النظر عن السن أو النوع أو العرق. و لذلك يجب أن يتم تنظيم مساهمات المتطوعين بشكل يفيد جميع الأطراف: الشخص أو المشروع الذي تقدم له المساعدة، والمنظمة، وفريق العاملين سواء الذين يتقاضون أجراً أو المتطوعين، والمجتمع ككل. كما لا يجوز استغلال المتطوعين بأي شكل، أو انتظار منهم تولي مهام تقع بشكل رئيس في نطاق العاملين بأجر.

يصف "كريس سيدتي" (1998) أيديولوجية التطوع بأنها "التزام ورحمة وقناعة بأن العمل الجماعي يصنع فارقاً، ويتطلب ذلك رؤية واتجاهاً واضحاً لجهودنا، إن عمل التطوع ليس نشاطاً من أجل التطوع لذاته أو لمنفعة شخصية، بل يتم القيام به من أجلنا جميعاً".

وقد أضافت "لويتجا أودونيهيو" لرؤيتنا عن أيديولوجية التطوع - وهي إحدى القادة المحليين المؤثرين- ، عندما قالت إنه في عصرنا الذي تطفئ عليه المادية ، ويتسم بالتكنولوجيا العالية و المعلومات ، فإن التطوع يضيف أو يجدد للوجود واجهة إنسانية قيمة بها خصائص طيبة للطبيعة البشرية



يري الداعمون لثقافة التطوع أن التطوع :

1. يصنع فارقاً.
2. متاح للجميع.
3. يمكن الأفراد، ويثري المجتمع من خلال تعزيز مجتمع أكثر ديمقراطية ورعاية وتعاون وترابط ووعي، ومن ثم يمثل إضافة لرصيد البلاد الاجتماعي والاقتصادي والسياسي.
4. ينشئ ويحسن ويوسع الخدمات التي يوفرها العاملون بأجر، ولكنه ليس بديلاً عنهم.
5. مسألة اختيار.
6. اتفاقية تبادلية.

مبادئ العمل التطوعي: تنقسم مبادئ التطوع إلى مبادئ المتطوع ، مبادئ المجتمع ، مبادئ المؤسسات العاملة بثقافة التطوع

مبادئ المتطوع :

العمل التطوعي يشترط أن يكون إرادي دون إكراه

يشترط في العمل التطوعي أن يكون اختياريا و حرا حيث لا يعتبر العمل الذي يقوم به الفرد نتيجة تكليف أو إجبار عملا تطوعيا وهذه الحرية في الاختيار هي التي تميز العمل التطوعي عن غيره من الأعمال الغير مدفوعة الأجر حيث تكون الرغبة في العمل التطوعي هي مساندة الأفراد المحتاجين للمساندة أو الرعاية و تنمية المجتمع و المشاركة في حل مشاكله

يعزز العمل التطوعي حقوق الإنسان و المساواة

يتسع نطاق العمل التطوعي ليشمل كافة الفئات المحتاجين للخدمة أو الرعاية بشكل متساوي فلا يتم تمييز الخدمة للرجال دون النساء أو البيض دون أصحاب البشرة السمراء مما ينمي عند المشاركين في الأعمال التطوعية احترام حقوق الإنسان حيث لا يتم تقديم الخدمات بشكل مهين أو بطريقة تدعو للتمييز بين الأفراد مما يحقق مبدأ المساواة

يحترم العمل التطوعي حقوق الآخرين و كرامتهم و ثقافتهم

يسنطع كل الأفراد المشاركة في الأعمال و الأنشطة التطوعية بغض النظر عن اللون و العرق و النوع و اللغة حيث لا ترفض ثقافة التطوع الاختلافات بين المشاركين في التطوع لكنها تستخدمها للاستفادة منها و استخدام اختلاف الثقافات لحفظ حقوق الأفراد و كرامتهم و تقبلهم.

مبادئ المجتمع :

العمل التطوعي ذو فائدة للمجتمع و المتطوع

النظرة التقليدية للتطوع تصفه علي أنه غاية في حد ذاته حيث تراه نابعا عن غريبه عاليه لدي الأفراد المتطوعون بينما تصفه النظرة الحديثة علي أنه نشاط يهدف لتحقيق نتائج إيجابية و خدمة الآخرين بما يحقق منفعة للمتطوع و منفعة للمجتمع لذلك يعتبر العمل التطوعي ذو فائدة للمجتمع و المتطوع.

العمل التطوعي وسيلة مشروعه تمكن المواطنين من المشاركة في أنشطة مجتمعهم

العمل التطوعي يعتبر من أبرز الوسائل التي تمكن الأفراد من التواجد و إتخاذ الدور الممكن أن يحل أزمة مجتمعية أو يساعد في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه المجتمع ، حيث أن اختلاف ثقافة المتطوعين و المؤسسات العاملة في التطوع يتيح للمجتمع أن يستفيد من أكبر قدر ممكن من الأفكار المختلفة.و هو اداه رئيسيه في تفعيل مفهوم المسئولية المجتمعيه و اعتبار المجتمع المدني شريك رئيسي في التغيير .

مبادئ المؤسسات :

العمل التطوعي هو نشاط غير مدفوع الأجر

يعتبر العمل التطوعي عملا لا يدفع أجر مقابل و لكن بعض المؤسسات تعتبر تحمل النفقات التي يتحملها المتطوع أثناء تأديته للأنشطة التطوعية حق من حقوقه حيث أن المتطوع لا يتلقى أجرا ثابتا مقابل عمله فلهذا تعترف بعض المؤسسات بصرف بدل الانتقالات التي يقوم المتطوع بها لتأدية نشاطه التطوعي.

العمل التطوعي يعتبر وسيلة للمؤسسات و الأفراد لمعالجة و سد الاحتياجات البشرية و الاجتماعية و البيئية

تعتمد المؤسسات و المنظمات التي يدخل نطاق عملها في خدمة الأفراد علي المتطوعين و تعتبر عمل هذه المنظمات مكملا لعمل الجهات الحكومية التي تهدف لسد الاحتياجات الاجتماعية للأفراد و بهذا تشارك الحكومة و المؤسسات الخدمية و المتطوعين في خدمة الأفراد و سد الاحتياجات الاجتماعية و البيئية الموجودة .

العمل التطوعي ليس بديلا عن العمل المدفوع الأجر

لا يعتبر العمل التطوعي بديلا عن العمل المدفوع الأجر حيث يعتبر المتطوعون مشاركون مع المنظمات في خدمة الأفراد و المجتمعات و يكون دور المتطوعون خدمي فقط و غير هادف للربح و لكنه يسمح بتبادل المنافع التي تعود علي المتطوع مثل تنمية مهاراته و اتساع دائرة معارفه بينما تلتزم المنظمات و الهيئات بالاستعانة بموظفين ذوي خبرات ومهارات محددة للوصول للأهداف مرسومه و محدده ومعلنه وهذا يتطلب عملا بدوام كامل و مدفوع الأجر و ذلك ليس من مسئوليات المتطوع بأي حال من الأحوال لذلك لا يحدد الاستعانة بالمتطوعين في أنشطة المؤسسات و الهيئات الأمن الوظيفي للعاملين بأجر .

أولا : أهداف العمل التطوعي

أهداف مهارية :

1. صقل المهارات والمعارف والخبرات واكتساب الجديد منها.
2. تنمية مهارات الفرد في حل المشكلات واتخاذ القرارات .
3. تطبيق مهارات التخطيط وإدارة الوقت .
4. استخدام مهارات العرض والتعريف بالهيئات و نطاق عملها .
5. رفع مستوى روح العمل الجماعي.
6. البعد عن الطرق التقليدية في التدخلات المختلفة في المشكلات التي تواجه خدمة الأفراد.
7. رفع مستوى كفاءة الشباب مما يزيد من رفع كفاءة العاملين بالدولة .

أهداف نفسية :

1. تنمية القدرات في التعامل مع الأطفال و المتعرضين لكوارث .
2. الشعور بمستوى أعلى من الرضا عن النفس وتحقيق الذات.
3. تنمية الثقة بالنفس و تقدير الذات لدى الفرد المتطوع و الفرد المستفيد من التطوع

أهداف مجتمعية :

1. إقامة علاقات اجتماعية مبنية على حب الخير والعطاء دون مقابل.
2. زيادة معدل الإنتاجية وخفض مستويات البطالة.
3. سد الفجوات الاجتماعية والاقتصادية بين الطبقات حيث يشترك الجميع في العمل التطوعي بهدف خدمة المجتمع
4. نشر الوعي بالمسؤولية المجتمعية.
5. الإسهام الفعال في التنمية الاجتماعية عبر المحافظة على القيم والفضائل التي يتميز بها المجتمع، والتنمية الاقتصادية من خلال ترسيخ مفهوم البذل والسخاء والمساهمة في بناء مؤسسات الخدمات العامة مثل المدارس والمستشفيات وغيرها.
6. ترسيخ مبدأ التكافل والتضامن بين أفراد المجتمع.



أولا : أهداف العمل التطوعي

أهداف عامة

1. تعزيز الانتماء الوطني.
2. الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات مثل الخبرات والمعارف البشرية، والوقت، والمال، وغيرها.
3. الإسراع في تحقيق أهداف التنمية الاجتماعية و الاقتصادية.
4. تنمية روح المشاركة بين المواطنين في المجتمع و مواجهة السلبية و اللامبالاة.
5. العمل علي تقليل و تخفيف حدة المشكلات التي تواجه المجتمع في كثير من الأحيان.
6. تعويض النقص في القوي العاملة التي تعاني منها الكثير من الهيئات و المؤسسات ، و سد العجز من المهنيين من خلال متطوعين في تخصصات مختلفة و ذوي خبرات متنوعة.
7. استمرار تأييد و دعم و مساندة المجتمع المحلي لهيئات و مؤسسات العمل التطوعي

أهداف خاصة

1. تعزيز انتماء الشباب لوطنهم و مشاركتهم في بناء مجتمعهم.
2. إطلاق قدرات الشباب و تنمية مهاراتهم الشخصية و العلمية و العملية.
3. إتاحة الفرصة أمام الشباب للتعرف علي الثغرات التي تشوب نظام الخدمات في المجتمع .
4. الإسهام في إشراك الشباب في تحديد الأولويات التي يحتاجها المجتمع ، والمشاركة في اتخاذ القرارات .
5. تشجيع الشباب علي تأدية الخدمات المجتمعية بأنفسهم وحل المشكلات بجهدهم الشخصي.
6. تنظيم عملية تعبير الشباب عن آرائهم و أفكارهم في القضايا العامة التي تهم المجتمع.
7. تحقيق التفاهم بين الشباب ، و الاتفاق حول أهداف مجتمعية مرغوب فيها.
8. استثمار أوقات فراغ الشباب و توظيف قدراتهم و طاقاتهم و استيعابها في مشروعات الخدمة العامة، الأمر الذي يقلل من فرص اشتراكهم في أنشطة أخرى قد تكون مهددة لاستقرار المجتمع و تماسكه و أمنه.



ثانيا : حقوق و واجبات العمل التطوعي

الواجبات	الحقوق
1. دعم المتطوع في أفكاره الإبداعية 2. تنمية مهارات المتطوع التي يتطلبها سوق العمل 3. مساعدته المتطوع علي توسيع دائرة معارفه و علاقاته 4. تقدير جهود المتطوع 5. حفظ أمن و سلامة المتطوع 6. مشاركة المتطوع في تحمل النفقات و الأعباء المادية للأعمال التطوعية 7. توفير المواد الممكن أن يحتاجها المتطوع أثناء تأدية عمله التطوعي	1. التزام المتطوع بمهام عمله داخل المؤسسة 2. احترام التدرج الوظيفي و التخصص 3. إظهار الصورة المحايدة عن المؤسسة 4. التعريف بالإيجابيات و الفرص المتاحة داخل المؤسسة 5. التزام المتطوع بميثاق العمل التطوعي
1. تقديم الدعم اللازم للكيانات التطوعية 2. تقبل مساعدات الهيئات غير الحكومية	1. رفع مستوى الدولة علي المقياس العالمي للتطوع 2. سد فجوات بين الطبقات الاجتماعية 3. تعزيز حقوق الإنسان 4. زيادة المساواة بين الطبقات و الأنواع حيث أن التطوع متاح للجميع
1. استيفاء كافة البيانات المطلوبة للتسجيل في منصة التطوع الوطنية؛ 2. حضور أي جلسات تعريفية و/ أو قراءة أي تفاصيل تخص المهام التطوعية الموكلة إليه؛ 3. المحافظة على سرية البيانات والمعلومات التي يحصل عليها أثناء قيامه بالعمل التطوعي؛ 4. القيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليه على أكمل وجه وضمن الإطار الزمني المحدد؛ 5. الالتزام بمراعاة حقوق جميع الفئات التي يتعامل معها خلال تقديم خدماته التطوعية؛ 6. الالتزام بتعليمات الأمن والصحة والسلامة؛ 7. المحافظة على أصول الجهة في حال استخدامها للقيام بالعمل التطوعي المطلوب؛ 8. تقديم الملاحظات / المقترحات التطويرية؛ الحرص على إظهار السلوكيات الحميدة تجاه كافة الثقافات الأخرى وبناء علاقات متوازنة مع الزملاء والعاملين في الجهة والمتعاملين معها. 9. الشعور بالانتماء لبيئة العمل 10. عدم عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أي سلع وخدمات أثناء ممارسة العمل التطوعي وتعود بالمنفعة المادية له أو تحقيق مكاسب شخصية.	1. التعريف بأهداف النشاط التطوعي والنتائج المرجوة. 2. التعامل مع المتطوع باحترام ومنحه الثقة للقيام بالمهام والمسؤوليات التطوعية المتفق عليها. 3. التزام الجهة بالخطة الزمنية للنشاط التطوعي لضمان عدم ضياع وقت المتطوع. 4. التأهيل والتدريب على أداء النشاط التطوعي المطلوب في حال لم يكن تخصصيا. 5. توفير الموارد اللازمة لإنجاز العمل التطوعي مثل الأنظمة الإلكترونية، المواصلات، والوجبات الخفيفة، وغيرها. 6. توفير الدعم الإشرافي اللازم للمتطوع وإطلاعه على الإجراءات المتعلقة برفع المقترحات / الملاحظات. 7. المحافظة على سرية البيانات الشخصية للمتطوع. 8. المحافظة على أمن وصحة وسلامة المتطوع في موقع التطوع في حال قامت الجهة بتحديد موقع معين لتقديم الخدمات التطوعية. 9. منح المتطوع إقادة خطية من الجهة توضح التفاصيل المتعلقة بمشاركته التطوعية مثل طبيعة النشاط التطوعي. وعدد ساعات التطوع، وغيرها.

المؤسسة

المجتمع

المتطوع



مثال

مجالات العمل التطوعي

المشاركة في الحملات التثقيفية والتوعية التي تتعلق بتعزيز الانتماء للوطن على سبيل المثال وغيرها.

تعزيز الانتماء الوطني

المشاركة في الحملات التثقيفية والتوعية وحملات التطعيم و مكافحة انتشار الأمراض.

الصحة

تقديم الخدمات الإغاثية في حالات الكوارث والأزمات من إيواء وتغذية العمل الإنساني والاغاثي : وغيرها.

العمل الإنساني والإغاثة

الموائد الرمضانية ورعاية الأيتام والمسنين على سبيل المثال من خلال زيارتهم في الدور المخصصة لهم أو في المستشفيات، وغيرها.

الاجتماعي

المشاركة في مشاريع وحملات تثقيفية وتوعية تتعلق بنشر ثقافة استثمار البيئة والمحافظة عليها والأنشطة والبرامج التي تهتم بالمحافظة على الحيوانات المهددة بالانقراض.

البيئة

المشاركة في الأنشطة والبرامج التي تبرز ثقافة الدولة وتراثها مثل التي تقام بدور الثقافة التابعة لوزارة الثقافة و تهدف إلي التعريف بالتراث و الأدب العربي و التاريخ الحضاري للدولة

الثقافة و التراث

المشاركة في تقديم دروس التقوية للطالب أصحاب المستوى التعليم : الدراسي المتدني وغيرها.

التعليم

المشاركة في تدريب الأطفال والفرق على الأنشطة الرياضية المختلفة الرياضة : ومنها كرة القدم، السباحة، وغيرها.

الرياضة

القيام بأعمال تصميم البرامج الحاسوبية والمواقع الإلكترونية، وإدخال البيانات، وتنظيم الملفات والأرشيف الإلكتروني والمساهمة في تخطيط وتنظيم وتنفيذ الفعاليات ، وغيرها.

الدعم الإداري والتثقيفي

القيام بنشر ثقافة التطوع عبر وسائل الإعلام المرئية و المسموعة و شبكات التواصل الاجتماعي لما لهذه الشبكات من مقدرة علي الوصول لأكبر عن ممكن من الشباب و تعريفهم بأهمية التطوع و فوائد علي المجتمع .

التطوع الإعلامي

أولا : جذب المتطوعين

هو عملية مستمرة لتأمين الأفراد والمجموعات للقيام بالمهام التي حددت للمتطوعين القيام بها داخل المؤسسة. - إنه فن تحديد الأفراد والمجموعات واكتشاف دوافعهم وقدراتهم ثم إقناعهم بالتطوع داخل المؤسسة. لأنها تتعامل مع دوافع إنسانية و تمر هذه الراحل بعدة خطوات و هي :

مراحل جذب وتوظيف المتطوعين:

جذب المتطوعون هو فن تحديد الأفراد والمجموعات ثم إقناعهم بالتطوع داخل مؤسستك. لأنك تتعامل مع دوافع إنسانية

- حدد احتياجات مؤسستك
- حدد احتياجات المتطوعين
- حدد الوصف الوظيفي " الفرص التطوعية"
- حدد المكاسب التي سوف تعود على المتطوع (شهادة تدريب - شهادة تطوع - مقابل مواصلات - وجبات - تدريبات - خصومات - حفلات)
- خطط لكيفية الوصول إلى المتطوعين.
- حدد مواصفات المتطوعين.
- ضع خطة زمنية.
- قم بتنفيذ الخطة
- قيم وأعد كل الخطوات من جديد.
- تحديد احتياجات المؤسسة

يجب على المؤسسة التحديد الكامل لكل احتياجاتها من المتطوعين كما يجب عليها أن تحدد المهارات والصفات التي ترغب في وجودها لدى المتطوعين وذلك قبل عملية التوظيف.

1. حدد احتياجات المتطوعين

من المهم أن تتعرف المؤسسة على احتياجات المتطوعين بشكل عام في المجتمع التي تعمل فيه كما أنه من الضروري التعرف على دوافع كل متطوع ولكن في مرحلة لاحقة.

2. حدد الوصف الوظيفي

تحديد الوصف الوظيفي للفرصة التطوعية من أهم عوامل نجاح عملية جذب المتطوعين ونجاح عملية التطوع ذاتها حيث عندما يجد المتطوعين الفرصة محددة تحديدا جيدا يساعدهم هذا على اختيار ما يناسبهم ويناسب تطلعاتهم.

3. حدد المنافع التي سوف تعود على المتطوع من هذه الفرصة.

من الضروري أن يكون هناك وضوح في الرسالة الموجهة للمتطوعين لشغل فرص معينة بحيث تكون المنافع التي ستعود على المتطوع واضحة كان يتعلم المتطوع مهارة معينة إذا قبل هذه الفرصة من الضروري أن يكون هناك وضوح في الرسالة الموجهة للمتطوعين لشغل فرص معينة بحيث تكون المنافع التي ستعود على المتطوع واضحة كان يتعلم المتطوع مهارة معينة إذا قبل هذه الفرصة

من الضروري أن يكون هناك وضوح في الرسالة الموجهة للمتطوعين لشغل فرص معينة بحيث تكون المنافع التي ستعود على المتطوع واضحة كان يتعلم المتطوع مهارة معينة إذا قبل هذه الفرصة

- و لكن يجب تحديد المكاسب كما تم الذكر بوضوح (شهادة تدريب - شهادة تطوع - مقابل مواصلات - وجبات - تدريبات - خصومات - حفلات)

1. خطط لكيفية الوصول إلى المتطوعين.

الوصول للمتطوعين يتطلب خطة مُحَكَّمة تتناول تحديد مواصفاتهم ، من حيث الفئة العمرية ومستوى التعليم وأماكن تجمعهم، ثم حدد الرسالة ، ثم بعد ذلك التفكير في المواد الدعائية التي ستستخدمها في الوصول إليهم ثم خطة زمنية لتنفيذ ذلك مع مراعاتك لما يلي :

• حدد مواصفات المتطوعين.

• ضع خطة زمنية.

• المقابلة الشخصية و الاجتماع مع كل المتطوعين

و نرى هنا مميزات المقابلة الشخصية :

1- تحديد المتطوع المناسب للوصف المناسب

2- التعرف بالحقوق و الواجبات و طبيعة المؤسسة

3- الرد على كل الاسئلة و الاستفسارات شخصية للمتطوع

اما الاجتماع بكل المتطوعين له مميزات اخري و هي :

1- الحماس و بث الحب و البهجة و الترسخ لمناخ المجموعة

2- التعرف بطاقم العمل و المسؤولين على العمل مع المتطوعين

3- الفهم العام و الرؤية الواحدة الجماعية لمجموعة المتطوعين و العاملين

الهيئات المنظمة للمتطوع:

توجهت العديد من الدول إلى خلق هيئات مُنظمة أو مُشرفة على التطوع و تيسير أمور المتطوعين و التي بدورها تحفظ حقوق المتطوع ، مثل دُبي و تونس عَربيا، و أستراليا و كندا عالميا، و بمصر نحن بصدد تدشين الشبكة المصرية للتطوع و التي سوف تيسر و تنظم عمل المتطوعين بكافة الجهات الشريكة للشبكة على أن تكون تابعة لإدارة التطوع بالوحدة المركزية للجمعيات والعمل الأهلي بوزارة التضامن الاجتماعي و ذلك من خلال ما يلي:

1 - الدليل الوطني للتطوع الذي يوحّد المعلوماتية و المهارات لدى المتطوعين و مسؤولي وحدات التطوع بالجهات المختلفة

2 - البوابة الالكترونية التي تُيسّر جَمْع بيانات المتطوعين و إيضاح كل فرص التطوع بطريقة سهلة و التحفيز على التطوع

3 - ميثاق شرف التطوع الذي يحدد حقوق و واجبات المتطوع ، و الجهة المتطوع لديها ، ويحتفظ بها الطرفين

المقابلة مع متطوع

في كثير من المؤسسات نجد أن هناك قواعد تختص بإجراء المقابلات الشخصية ولكنها في الأغلب تتعلق بكيفية إجراء المقابلات مع الموظفين ولكن هذا يختلف في اتجاهه عن إجراء مقابلة مع متطوع. والاختلاف الرئيسي بين المقابلة الشخصية لموظف أو المقابلة الشخصية لمتطوع يتلخص في أن مقابلة المتطوع تركز على تقييم إذا كان الشخص سيكون مناسب لوظيفة ما داخل المؤسسة أم لا ؛ وليس اختيار شخص معين لوظيفة معينة. فالمقابلة الشخصية الناجحة أو الفعالة للمتطوع لا تعني اختبار إذا كان هذا الشخص مناسب لوظيفة محددة بل هي تقدير لقدرات ورغبة المتطوع أن يشارك بفاعلية في موقع ما داخل المؤسسة. أما المقابلة التوظيفية تركز على سؤال هو: -من يقدر أن يقوم بهذه الوظيفة؟ ولكن مقابلة المتطوعين تركز على أسئلة من نوع آخر مثل من يريد أو لديه الرغبة في القيام بهذا العمل؟ أو ماذا يمكنه أن يقدم لتحقيق الهدف؟ وكيف يمكنه المشاركة؟

بعض النماذج للأسئلة التي يمكن استخدامها في المقابلات مع المتطوعين:

في مرحلة الافتتاح

- ماذا تريد أن تعرف عن المؤسسة؟
- هل هناك شيئاً تحب أن تستفسر عنه فيما يخص المؤسسة وأنشطتها وأهدافها؟

أسئلة خاصة باكتشاف الدوافع وراء التطوع:

- لماذا 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 هي المقاييس التي يمكن أن تجعلك تشعر أنك وصلت لتحقيق نجاح ما بتطوعك؟
- ما هي أكثر الأشياء التي ترى أنه من الواجب على المؤسسة أن تقوم بها لكي تلبي احتياجات المجتمع أو الفئة التي نستهدفها؟
- ما هي الخبرات التطوعية السابقة لديك؟
- ما أكثر تلك الخبرات قرباً إلى قلبك؟

أسئلة لاكتشاف المهارات التي يمتلكها المتطوع وعادات العمل:

- ما هي المهارات التي تعتقد أنك تمتلكها والتي يمكن أن تستفيد بها المؤسسة في الفرص التطوعية التي عرضت عليك؟
- ما هي أنواع الأعمال التي تحب أن تعملها؟
- ما هي أنواع الأعمال / الأنشطة التي تتجنب أن تشارك فيها؟
- ما نوع الخبرات التي اكتسبتها من أعمال سابقة قد قمت بها أو أنشطة تطوعية قد شاركت بها
- كيف ترى مشاركتك في هذه الفرصة وكيف ترى نقطة بدايتك فيها؟
- ما أكثر النقاط التي ستأخذها في اعتبارك أثناء تنفيذك لدورك في هذه الفرصة.
- أوصف لي فرصة تطوعية سابقة وتری أنك قد شاركت فيها بنجاح وقل لي كيف سارت الأمور فيها؟ كيف * يكون شعورك تجاه الأمور عندما تسير في اتجاه غير ذلك الذي تخططه لها؟



أسئلة خاصة بالتعرف على مدى ملائمة المتطوع للفرصة:

- ما هي أكثر الأمور التي استمتعت بها أثناء أدائك لعمل ما أو تطوعك بنشاط ما؟ وما هي أقلها؟
- من هو مديرك المثالي من وجهة نظرك؟
- ما هي الطريقة التي تفضل أن يتعامل بها الشخص الذي يتابع أدائك في الفرصة التطوعية؟
- هل تفضل أن تعمل بمفردك أم مع فريق أم في ثنائيات؟
- هل هناك فئة مستهدفة بعينها تفضل أن تعمل معها؟
- أسئلة للحصول على معلومات أكثر: هل ممكن تعطيني مثال على ما تقول؟
- هل يمكن أن تقول لي بتفصيل أكثر عن هذا الموضوع؟
- لماذا تعتقد أن الأمور سارت بهذه الطريقة من وجهة نظرك؟ ما تحليلك للموقف؟

هناك اعتبارات عامة يمكن أن نأخذها في الحسبان أثناء تحليل ما دار في المقابلة ومثال ذلك:

- 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 الأفعال .
- نوعية الأسئلة التي طرحت حول المؤسسة وأنشطتها .
- اهتمامات المتطوع الأخرى .
- المرونة .
- النضج والثبات .
- مدى الثقة في النفس .
- التفضيل للعمل في الجماعة أو العمل بشكل فردي .
- الإحساس بوجود أجندة خفية للمتطوع .
- مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة .
- سبب حضوره للمقابلة .
- التفضيل لأنواع معينة من الأعمال .



التعريف و التدريب والتوجيه :

يحتاج كل المتطوعين لبعض التعريف بعملهم في المؤسسة وينقسم هذا التعريف إلى قسمين:

التعريف:

وهو عملية إعداد المتطوع لإقامة علاقة واضحة بالمؤسسة والذي يقدم معلومات يحتاج كل متطوع لمعرفة.

ما المقصود بالتعريف؟

يحتاج المتطوعون لبعض التعريف بالمؤسسة حتى لو أن لديهم المهارات الضرورية للقيام بالعمل. والتعريف هو أن تجعل المتطوع يشعر بارتياح تجاه أنشطته/أعمال المؤسسة وأن يفهمها. والتعريف مصمم لتزويد المتطوع بخلفيته نظريه ومعرفة عملية بالمؤسسة وذلك لكي يفهم كيف يمكنه المساهمة في غرض المؤسسة.

فإذا فهم المتطوع بشكل أفضل أنظمه المؤسسة وأنشطتها وإجراءاتها فإنه سيتعرف على مدى ملائمة تلك الأنشطة والأهداف لميوله وأهدافه وإذا وجد تطابق بينهما سيعرف أنه سيستطيع المساهمة بفاعلية أكبر في أنشطتها وبالتالي سيأخذ القرار بالانضمام لتلك المؤسسة بناء على أساس قوي وليس لمجرد فكرة عابرة أو اهتمام وقتي بل عن قناعة.

. وعادة يكون التوجيه أكثر عمومية من التدريب ويصمم بحيث يغطي ثلاث موضوعات رئيسية وهي:

- التعريف بالسبب
- نظم إدارة المتطوع
- البيئة الاجتماعية للمتطوعين

أولاً: التعريف بالسبب

ويتضمن هذا الموضوع التعريف الكامل بالمؤسسة وينبغي أن يغطي الموضوعات التالية:

ثانياً : التعريف بخلفية تاريخية للمؤسسة

- يقوم المسئول بتقديم الخلفية التاريخية للمؤسسة في صورة نبذة سريعة تشمل فكرة إنشاء المؤسسة والسبب الذي أنشئت من أجله والأشخاص أصحاب هذه الفكرة وكيف تدرجت الفكرة لتصبح حقيقة.
- متى تم تأسيس المؤسسة، والقانون الذي اشتهرت من خلاله واسمها وشعارها وإلى ما يرمز هذا الشعار.
- رؤية ورسم السياسة العامة وذلك لتوحيد الجهود بين المتطوع لتحقيق الهدف وتعزيز القدرة على خلق الإبداع والإحساس بالمسؤولية .

ثالثاً : التعريف برسالة المؤسسة

إعلان المؤسسة لأهدافها وفلسفتها والمجال التي تعمل فيه وما يميزها عن غيرها من المؤسسات سواء كان ذلك في مجال الخدمة أو المستفيدين منها.

رابعاً : التعريف بأهداف المؤسسة

وذلك يجعل المتطوع يعرف جيداً ما يجب عليه أن يكون شريكاً في تحقيقه .

خامساً : التعريف بالإنجازات السابقة للمؤسسة

ليتعرف المتطوع على كل ما تم اتجاذه من أنشطة وكيف تتشابه تلك الأنشطة السابقة مع الحالية لتكون منظومة متكاملة تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

سادساً : التعريف بمشروعات المؤسسة المستقبلية

إذ يمكن للمتطوع أن يشارك في هذه المشروعات بفاعلية من خلال اقتراح أفكار يمكن من خلالها المساهمة في التخطيط لهذه المشروعات.

إن الهدف من هذا العرض هو إعطاء فرصة للمتطوعين لتنمية التزام ذهني وعاطفي بالهدف الأساسي للمؤسسة وليقرروا يوعي أنهم يؤمنون برسالة المؤسسة وعلى استعداد للعمل من أجل تحقيق هذه الرسالة. ويفضل أن تعرض تلك المعلومات في صورة حوار مفتوح وليس في شكل محاضرة قصيرة.

سابعاً : التعريف بالنظام المؤسسي

يتضمن هذا الجزء من عملية التعريف تقديم نظام إدارة المتطوعين لدى المؤسسة ويتضمن تعريف ومناقشة ما يلي:

- هيكل المؤسسة وبرامجها مع توضيح المساهمة التي يمكن أن يقوم بها المتطوعين في هذا الإطار.
- النظام الذي يوضح سياسات عمل المتطوعين في المؤسسة وإجراءاته ويتضمن عرض لميثاق الشرف والاتفاق علي بنوده . (يمكن الإطلاع على الميثاق في الجزء الخاص بذلك)
- عرض لنظام التوثيق والاحتفاظ بالبيانات بالمؤسسة
- الخطة الزمنية لأنشطة المؤسسة

إن القيام بهذا الجزء من جلسة التعريف يفيد في أن يصبح لدى المتطوع خلفية كافية للتحدث عن المؤسسة إذا ما طلب منهم ذلك فالمتطوع الذي لا توجد لديه هذه الخلفية قد يعطى معلومات خاطئة عن المؤسسة والمتطوع الذي يفهم المؤسسة جيداً يكون سيكون وسيلة اتصال فعالة.

ثامنا : التعريف الاجتماعي

يقدم هذا الجزء من التعريف للمتطوعين المحيط الاجتماعي الذي سيطلب منهم أن يكونوا جزء منه ويبدأ بزيادة الروابط الشخصية التي ستحافظ على إستمراره العمل ويتضمن تعريف ومناقشة ما يلي:

- تعريف بقيادة المؤسسة .
- ترحيب من الموظفين والمتطوعين الحاليين
- وصف لثقافة المؤسسة (طريقة التعامل مع أفراد المجتمع الذي تعمل به المؤسسة والذى اللائق بالعمل وخاصة عند التعامل في الميدان في أي أنشطة خارج نطاق مقر المؤسسة وغيرها).
- ويمكن أن يتم هذا الجزء من جلسة التدريب في شكل حفل تعارف بسيط مع جولة بالمكان يصطحب فيها المسئول المتطوعين ليعرفهم على أهم الأماكن التي يمكن أن يحتاج إليها المتطوع في حالة كون الفرصة داخل المؤسسة وبالموظفين الذين سيتعامل معهم والقيادات بالمؤسسة. مما يشعر المتطوعين بأنهم إضافة لأعضاء الفريق بالمؤسسة

كيف يتم التعريف بالفرصة التطوعية ؟

يقوم المسئول عن التعريف بالفرصة وهو نفس المسئول عن المتابعة المباشرة للمتطوع وأدائه أثناء تنفيذ الفرصة بعرض ومناقشة التوصيف الوظيفي للفرصة بشكل تفصيلي مع المتطوع ويناقش معه النقاط التالية: -

- تفاصيل المهام المطلوبة في الفرصة.
- المهارات اللازمة لتنفيذ الفرصة.
- الوقت-الالتزام والاتفاق على الخطة الزمنية
- المهام الورقية (التقارير الفنية.....)
- التقدير في نهاية الفرصة، وسائل التقدير (معنوي-عيني)
- الجزاءات في حالة عدم الالتزام.
- بعض التوصيات التي تتطلبها سياسة المؤسسة أثناء التنفيذ وطبيعة الفرصة.
- الفائدة التي ستعود على المؤسسة وعلى المتطوع.

وتكون هذه المناقشة مدعمة بأوراق تضم كل التوصيف الوظيفي التي يمكن للمتطوع أن يطلع عليها ويحتفظ بها. في نهاية التعريف العام يتم التركيز على نقطة معينة وهي المهارات اللازمة لتنفيذ الفرصة والتدقيق في مطابقة تلك المهارات مع قدرات ومهارات المتطوع، وينتج عن المناقشة بالتفصيل حالات أربعة: -

- أن يكون المتطوع لديه كل المهارات اللازمة لأداء الفرصة وبالتالي لا يوجد أي احتياجات تدريبية خاصة بالفرصة.
- أن يكون المتطوع لديه المهارات اللازمة للفرصة ولكنه يحتاج إلى فترة تمهيدية أولا يحتاج فيها أن يبدأ يمارس مهامه ولكن تحت إشراف مباشر من المسئول طوال الوقت.
- أن يكون المتطوع لديه المهارات ولكن يحتاج أن يبقى فترة كملاحظة قبل البدء في ممارسة مهام الفرصة. في الحالات الثلاث السابقة يبدأ المتطوع في استلامه لموقعه فور انتهائه من جلسات التدريب العامة التي يشارك بها كل المتطوعين.

في حالة أن المتطوع ينقصه بعض المهارات اللازمة لأداء الفرصة فعليه أن يملأ استمارة مع الشخص المسئول عن متابعته في الفرصة لتقدير الاحتياجات التدريبية والتي بدورها أن تصل إلى وحدة التدريب حتى تتولى الأمر وتقوم بتدريب المتطوع قبل أن يبدأ في ممارسته لمهامه في الفرصة التطوعية ذلك لضمان جودة المنتج الذي ترغب فيه المؤسسة وفي نفس الوقت لإكساب المتطوع مهارة تفيده مستقبلا .



تعتبر عملية الإشراف والمتابعة من أهم العمليات التي تنشئ علاقة طويلة الأمد مع المتطوعين ؛ حيث أن المتابع لابد وأن تربطه بالمتطوع علاقة قوية يمثل من خلالها المتابع لسير العمل قدوة ومرشد ومعلم وكاتم أسرار للمتطوع ويحدث في هذه العلاقة اتصال مباشر بين المتابع لسير العمل والمتطوع ، ويتم فيها تعليم للمتطوع وتطوير مهاراته وتشجيعه على الابتكار والتجريب والمناقشة وربما استخلاص بعض النتائج التي تساعد في تحقيق الهدف ، ويجب أن تنسم هذه العلاقة بالنزاهة والثقة بين كلا الطرفين ، ويجب التأكيد على وجود الالتزام والاحترام المتبادل بين المتطوع والمتابع ، وتتم عملية المتابعة بصورة دورية حسب المتفق عليه في الخطة الزمنية التي تم وضعها مع المتطوع.

وظيفة المتابع

- يدير العلاقة بينه وبين المتطوعين
- يقوم بتشجيع المتطوعين
- يقوم برعاية المتطوعين
- يقدم الاحترام المتبادل
- يلبي احتياجات المتطوعين

صفات المتابع

- لديه اهتمام حقيقي برؤية الآخرين
- قادر على المشاركة في حل المشكلات
- لديه خبره جيدة في تطوير الآخرين
- لديه فهم جيد للمؤسسة وكيفية سير العمل بها والهدف التي تسعى لتحقيقها يجمع بين الصبر ومهارات التواصل مع الآخرين
- يملك القدرة على العمل مع المجموعات
- لديه الوقت الذي يسمح ببناء تلك العلاقة
- يكون قادر على اكتساب احترام من يتولى متابعته
- لديه شبكه من الاتصالات وقدر من السلطة داخل المؤسسة
- يلبي احتياجات المتطوعين

المشورة مع المتطوعين

ولا تقتصر المتابعة هنا على الأداء الفني أو الانجازات التي تحققت بل تهتم المتابعة بالمتطوع شخصياً ، وتبحث في مدى تكيفه مع مناخ المؤسسة والعلاقة مع زملاء العمل من العاملين بالمؤسسة والمتطوعين سواء من القدامى أو من متطوعين جدد بحيث يكونوا قد التحقوا بمواقع مختلفة في المؤسسة ، فالمتابعة تتضمن جزء خاص بالمتطوع واحتياجاته النفسية وحل المشكلات التي قد تظهر على الطريق أثناء تأديته لدوره ومحاولة تحسين أي من سلوكيات المتطوع التي قد تعوق سير عمله وذلك بمساعدته أن يدرك أن هناك سلوك ما غير ملائم وعليه أن يتحمل مسؤولية تجاه تحسين هذا السلوك وتطويره ؛ بحيث يكون هناك تكيف بدرجة أعلى مع مناخ العمل ، هذا لضمان توفير الجو المناسب لراحة المتطوع كعضو في فريق العمل بالمؤسسة ولنجاح العمل وتأديته بدرجة كفاءة وجودة ترضي المؤسسة. فإن كان التعريف والتوجيه يساعد المتطوع على تحسين مهارات العمل ، فالمشورة تساعد المتطوع على تحسين أدائه.

الهدف من المشورة

مساعدة المتطوع أن يشعر أنه قادر على التحكم في الامور المتعلقة بعمله التطوعي وأنه يعرف الطريق الذي سيسلكه عندما تواجهه مشكلة ما أثناء تأديته لعمله.

لماذا المشورة مع المتطوع؟

أن توفير خدمات مشورة وإرشاد للمتطوعين حينما يواجهون أية مشكلة أثناء تأديتهم لعملهم التطوعي يفيد المصلحة العامة لأن المتطوع الذي يشعر أنه غير قادر على التحكم في هذا الجزء من حياته أو يومه الذي يقوم فيه بأي عمل تطوعي وأنه لا يملك زمام الأمور وليس له صلاحيات فهو مجرد متطوع في مؤسسة، يصيبه بنوع من الإحباط ويثبط عزيمته وهو ما يؤدي إلى أن معدل الإحلال لدى المؤسسة يكون عالي ويقلل من فرص المؤسسة للاحتفاظ بالمتطوعين.

من المهارات الأساسية التي يجب أن تتوافر لدى الشخص الذي سيقدم المشورة للمتطوع وهو نفس الشخص الذي سيتابعه هي مهارة التساؤل، فهو سيستخدم بعض الأسئلة التي بدورها تساعد المتطوع عندما يجيب عليها في أن يتعرف على مشكلته ويحددها ليتعامل معها، ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن أن يستخدمها المتابع أثناء تقديم المشورة ما يلي:

أسئلة لتحديد المشكلة:

- ما الذي تراه خطأ من وجهة نظرك؟
- ما الذي حدث في هذا الموقف؟

أسئلة لتحديد السبب وراء المشكلة :

- في رأيك ، لماذا يتكرر هذا الموقف؟
- ما هو سبب المشكلة؟
- هل هناك عوامل تساعد على تكرار حدوث ذلك؟

أسئلة لوضع بدائل حلول :

- ما هي البدائل التي يمكن أن تفعلها في مثل هذا الموقف؟
- هل هناك تصرف آخر يمكن أن تقوم به؟
- هل عمرك فكرت أنك تأخذ في اعتبارك كذا وكذا (يقدم اقتراحات لحلول)
- تفتكر ماذا سيحدث لو جربت تفعل كذا....
- أسئلة لتحديد أفضل البدائل
- ما هي المميزات والعيوب في كل اقتراح من البدائل التي وضعناها معا؟
- كيف يمكنك حل المشكلة؟ لماذا تعتقد أن هذا الحل هو الذي سيصلح لإنهاء تكرار هذا الموقف؟

تقديم المشورة

أن تقديم مشورة للمتطوع لا يعني أن تقول له ماذا عليه أن يفعل بالضبط ولكن كما ذكرنا سابقاً أن قد يصح أثناء تقديم المشورة أن تقدم بعض المقترحات للحلول ولكن دورك الرئيسي في المشورة هو في أن تساعدك هو أن يأتي بالحلول الخاصة به وبهذا فأنت في المشورة تساعدك على تحليل الأمور بشكل أعمق ليصل إلى أفكار جديدة لحل مشكلته أو تطوير سلوكه وإن كان هذا لا يمنع أن تقدم له بعض المعلومات التي تفيده.

وليس بالضرورة أن تشتمل كل جلسة للمتابعة على تقديم مشورة للمتطوع إنما المشورة هي احتياج لدى المتطوع يتم تلبيته عندما يطلبه ولأنه يعرف أن هذه الفرصة متاحة لديه ويمكنه أن يحكي عن مشكلاته وأن يجد المساحة من الوقت والاهتمام من متابعه والذي يسمح له أن يتحدث عما بداخله.

وعند الانتهاء من التعريف بالفرصة والاتفاق على خطة العمل الزمنية وتحديد مواعيد المتابعة على خطة العمل وبعد أن يشعر المتطوع أنه قد تعرف على كل ما يحتاجه ليؤهله للبدء في الاندماج داخل فريق العمل بالمؤسسة سواء بممارسته لعمله في الفرصة أو بالتحاقه بتدريب ما يؤهله للبدء في الفرصة فأن المتطوع يكون قد وصل لمرحلة توقيع عقد اتفاق بينه وبين المؤسسة ينص على التزامه بتأديته للمهمة المطلوبة منه.

ينبغي أن يكون الاتفاق بين المؤسسة والمتطوع في صوره تعاقد مكتوب وذلك لكي تحفظ حقوق المؤسسة في إتمام العمل والالتزام بسياسة المؤسسة كما ورد في ميثاق الشرف الذي تم عرضه عليه أثناء مرحلة تعريفه بالفرصة كما يضمن هذا التعاقد شكل رسمي للعلاقة بين المتطوع والمؤسسة يشعره بالالتزام حقيقي تجاه الفرصة والمؤسسة.

وينبغي أن يضم التعاقد ما يلي:

- العقد
- مرفق للتوصيف الوظيفي للفرصة
- مرفق لميثاق الشرف للمؤسسة

من يقوم بتوقيع التعاقد؟

يقوم بالتوقيع على العقد مدير المؤسسة التنفيذي والمتطوع الذي سيشغل الفرصة. وعلى المدير التنفيذي أن يراجع مع المتطوع ويتأكد من أنه على علم بكل بنود التعاقد وبطبيعة الفرصة والمهام المطلوبة منه وأنه قد تعرف على سياسة المؤسسة ومناخها الاجتماعي قبل توقيع التعاقد.

أين يتم التعاقد؟

يتم التعاقد في مقر المؤسسة حتى وإن كانت الفرصة التطوعية خارج نطاق المؤسسة أي في إحدى المجتمعات التي يتم فيها تنفيذ أحد أنشطة المؤسسة.

سياسات برنامج التطوع

- سياسات جذب وتوظيف المتطوعين
- سياسة مركز خدمات التطوع في جذب وتسكين المتطوعين تابعة من فلسفتنا وقيمنا بان توفر أكبر فرصة للمتطوع في الاختيار وتلبي حاجات الجهات من المتطوعين .
- المركز يبنى سياسة الفرص المتكافئة لكل في كل مراحل التسكين ولن يقوم بتسكين متطوع على خلفية عرقية أو دينية أو اجتماعية.
- كل المتطوعين المتقدمين سوف تتم مقابلتهم من قبل منسق المتطوعين بالمركز قبل عملية التسكين.
- شكل وطبيعة وحجم الأعمال المطلوبة من المتطوع سوف يتم تحديدها بشكل شخصي مع كل متطوع على حده أثناء المقابلة الشخصية.
- كل متطوع سوف يسكن في فرصة تطوع تتناسب مع توقعاته ومهاراته وتناسب مع احتياجات الجهة المستضيفة للمتطوع واحتياجات المجتمع.
- معايير الاختيار لكل فرصة تطوعية تعتمد بشكل أساسي على المهارات العملية التي تحتاجها الفرصة ورغبة المتطوع ومدى التزامه .

سياسات معايير المتطوع

تؤكد وحدة التطوع أن من حق كل مواطن أن يتطوع في الوحدة أو مع إحدى المؤسسات التي تتعامل مع الوحدة ولكن الوحدة أيضا تسعى إلى إحداث تغيير حقيقي في المجتمع ولهذا فهي تضع بعض المعايير التي تحكم عمل الوحدة فيما يخص اختيار المتطوعين وقبولهم.

لهذا ترى الوحدة أن أي متطوع يرغب في التطوع داخل الوحدة أو مع إحدى المؤسسات الشريكة لابد أن تتوافر فيه المعايير التالية:

- أن يكون حسن السير والسلوك.
- أن يكون لديه الرغبة والقدرة على تأدية أعمال تطوعية لخدمة المجتمع.
- أن يكون سجله الجنائي خالي تماما من أي سوابق
- أن يكون أكبر من 18 سنة وفي حالة كان أصغر لابد من تقديم موافقة مكتوبة من وليه أو الوصي

- أن يتعهد بإتباع كل سياسات المركز وأن لا يقوم بانتهاك أي منها.
- أن تعهد بالمحافظة على كل أصول المركز والتعامل معها بأمانه.

سياسات المسح

يعتمد مركز التطوع المسح الإلكتروني هو الأساس حيث يتم البحث عن متطوع مناسب لفرصة تطوعية مناسبة من خلال قاعدة البيانات الإلكترونية للمركز وبشروط ومعايير ترتبط بتفاصيل المتطوع من حيث نوع الفرصة التطوعية ومدتها وطبيعتها.

سياسات التسكين

يعتمد مركز التطوع سياسة المشاركة الكاملة كل متطوع في اختيار الفرصة المناسبة له، كما يعتمد سياسة مماثلة مع الجهات الشريكة عند تسكين متطوعين لديهم.

سياسات التدريب والتوجيه

يولى مركز التطوع أهمية خاصة لمرحلة التوجيه والتدريب للمتطوعين ويتم ذلك بالمركز سواء كانت الفرصة داخل المركز أم خارجه. و تعد جلسة الاستقبال أولى وسائل تدريب المتطوع لاندماج المتطوع مع باقي المتطوعين الذين يعملون معه في نفس الفرصة وكذلك في المكان الذي سيعمل معه ومع الأشخاص الذين سيظل يتعامل معهم طوال فترة الفرصة من أهم الأشياء التي يجب مراعاتها عند استقبال المتطوع النواحي النفسية للمتطوع وانطباعه الجيد عن المركز ترسمها في الأساس فترة استقباله بالمركز.

سياسات الدعم والإشراف

يهتم كثيرا مركز التطوع بمسألة الدعم والإشراف خاصة للفرص التطوعية داخل المركز نفسه أو داخل الجمعية ولهذا فهو يحرص على أن يكون هناك أشرف من مسئولين في المركز على كل المتطوعين أثناء تأدية الأعمال التطوعية وذلك للعمل على تذليل كل العقبات التي يمكن أن تواجههم أثناء العمل.

كما سيعمل المركز على توفير الدعم الفني والنفسي للمتطوعين أثناء تأديتهم أعمالهم.

فيما يخص الفرص التطوعية خارج المركز والتي تكون في إحدى المؤسسات الشريكة للمركز سوف يتأكد المركز من أن الشخص المستول عن المتطوعين لدى هذه المؤسسة على دراية كاملة بفتيات إدارة المتطوعين مما يوفر للمتطوعين مناخ مساند أثناء قيامهم بأعمالهم التطوعية.

سياسات التقدير

تهدف سياسات التقدير إلى زيادة القدرة على الاحتفاظ بالمتطوعين والعمل على تقديرهم حتى يتمكنوا من تطوير أنفسهم وتطوير طريقة أدائهم لأعمالهم وفي هذا الإطار يتبنى مركز التطوع سياسة تقدير تعتمد على المعايير الآتية:

- مدى التزام المتطوع.
- عدد ساعات التطوع لكل متطوع.
- كفاءة المتطوع أثناء تأديته أعماله التطوعية.
- علاقة المتطوع بكل من يعمل معهم من مسئولين أو متطوعين آخرين.
- مدى التزام المتطوع برسالة المركز.
- مدى التزام المتطوع بتقييم ومبادئ المركز.
- مدى الالتزام المتطوع بسياسات المركز.
- مدى التزام المتطوع بالأخلاقيات التي يتبناها المركز.

سياسات التسجيل

يعتمد مركز التطوع بشكل أساسي في إدارة برنامج التطوع على قاعدة بيانات الكترونية عبر موقعه على شبكة المعلومات الدولية ولهذا فهو يشجع كل الراغبين في التطوع على التسجيل مباشرة على الموقع الإلكتروني.

في حالات عدم توافر خدمة الانترنت لدى بعض المتطوعين أو عدم دراية بعضهم بالتعامل مع الانترنت سوف يوفر المركز الاستمارات الخاصة بتسجيل المتطوع والمركز والفرصة بشكل ورقي للراغبين في ذلك.

سياسات المواصلات

سوف يوفر مركز التطوع سبل المواصلات للمتطوعين في حاله تطوعهم في فرص تطوعية تتبع المركز أو الجمعية وتتطلب التنقل من مكان إلى آخر إذا تعذر هذا على المتطوعين أنفسهم أو إذا كانت المسافات بعيدة.

سياسات السلامة في مكان العمل

يؤمن مركز التطوع بأن الصحة والسلامة في مكان العمل من أهم العوامل التي تضمن بيئة آمنة ومشجعة على العمل. ويلتزم مركز التطوع بضمان مكان عمل صحي وآمن للمستولين و الزوار والمتطوعين. ويتم تشجيع جميع مسئولين مركز التطوع والمتطوعين على العمل على منع أي حوادث أو تهديدات للأمن والسلامة داخل أماكن العمل باعتبار ذلك مسئولية جماعية وفردية.

يتأكد المركز من أن كل الفرص التطوعية والتي سيعمل فيها المتطوعين هي فرص لا تشكل أي خطر يهدد صحة أو سلامة المتطوعين على الإطلاق.

سياسة تضارب المصالح / سياسة المعايير الأخلاقية

تضارب المصالح / المعايير الأخلاقية سياسة تنطبق على جميع الأشخاص الذين يعملون، بأجر أو بدون أجر ، نيابة عن مركز التطوع ، سواء كانوا مسئولين أو متطوعين. يجب أثناء مشاركتهم مع مسئول مركز التطوع، ومركز التطوع والمتطوعين الالتزام بالمعايير الأخلاقية التالية: إذا كان مركز التطوع لديه عقد أو اتفاق أو صفقة مع طرف ثالث ، أو إذا كان المركز يفكر في الدخول في أي عقد أو اتفاق أو صفقة مع أي طرف ثالث ، وكان لأحد مسئول مركز التطوع أو المتطوعين علاقة بهذا الطرف لابد أن يعلن هذا الموظف أو المتطوع علاقته هذه لإدارة المركز وترفع إدارة المركز هذه المعلومات إلى مجلس إدارة المؤسسة ليرى المجلس إذا ما كان سوف يتم هذا الاتفاق أم لا.

يجب على كل مسئول مركز التطوع والمتطوعين الحفاظ على المهنية والمعايير الأخلاقية للسلوك. وعلى هذا لا يجب أن يقوم الموظفون والمتطوعون بالانخراط في علاقات شخصية من أي نوع مع المتعاملين مع المركز ، أو مع أي شخص تلقى أو يتلقى الخدمات المؤسسية.

سياسة عدم التمييز

هي سياسة عدم التمييز وضمان تكافؤ الفرص لمسئولي مركز التطوع والمتطوعين وأعضاء مجلس الإدارة والجهات الشريكة دون أي تمييز بسبب السن أو اللون أو العرق أو الجنس أو الدين أو الأصل أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

يؤكد مركز التطوع على أن سياسة عدم التمييز هذه تنطبق أيضا على جميع المتقدمين للحصول على فرصة تطوعية أو فرصة توظيف، أو على الخدمات التطوعية، أو في اختيار المجلس أو خدمات البرنامج. وتلتزم المؤسسة على إشراك كامل وضم أعضاء من الأقليات، والنساء، والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.

سياسة الملكية الفكرية

لابد أن يؤمن مركز التطوع بحقوق الملكية الفكرية ويضمن العطاء الذهني وعلى هذا فهو يقر سياسة أن مركز التطوع يعتبر مؤلفا لكل المصنفات الذهنية الجماعية (مثل الدراسات والأبحاث و التقارير ... الخ) التي يشترك فيها موظفين أو متطوعين يعملون تحت إشراف المركز ، كما يحظر على المتطوع الحصول على أي نسخة من الأعمال والبرامج (الأبحاث العلمية وبرامج الحاسب الآلي) إلا بموافقة كتابية مسبقة من مركز التطوع.

سياسة أصول المركز

مركز التطوع عادة يكون مقرة داخل مؤسسة لهذا لابد أن يكون هذا المقر لائق بالمؤسسة وبالمركز وبالمتطوعين الذين يعملون داخله وبكل من يتعامل مع المركز والمؤسسة وفي هذا الإطار فالمركز يمنع قطعيا استخدام أصول المركز أو ممتلكاتها أو تسهيلات لها لأي غرض غير مشروع أو غير أخلاقي كما يجب على أي موظف أو متطوع يعلم بأي أصل غير مسجل أو أي تصرف ممنوع متعلق بذلك أن يبلغ عنه المشرف عليه في الحال.

سياسة الأمور المالية والحسابات / الشراء

لابد أن يعطى مركز التطوع أهمية قصوى للأمور المتعلقة بالماليات والحسابات والشراء وعلى هذا فالمركز يتبنى سياسة مالية ومحاسبية شفافة فيما يتعلق بكل نواحي التسجيل المحاسبي والتسجيل في الدفاتر وعمليات الشراء ولهذا فهم يمنع على كل المتطوعين أن يقوموا بإدخال أية بيانات خاطئة بدفاتر المركز لأي سبب كان ، وغير مسموح لأي متطوع بأن يقوم بأي عمل ينتج عنه مثل هذا التصرف الممنوع .

كما يحظر على المتطوعين التدخل في أن عمليات شراء دون أن يكون ذلك . من قبل المدير التنفيذي للجمعية ضمن فريق الشراء المحدد سلفا

سياسات المتابعة و التقييم

من الهام أن يولى مركز التطوع أهمية قصوى لعملية المتابعة والتقييم وفى هذا الإطار سوف يعمل المركز على المتابعة الدورية لكل أنشطة المركز من متطوعين وفرص تطوعية وجهات شريكة وذلك من خلال التقارير الشهرية التي سينتجها النظام الإلكتروني للمركز وأيضا تقارير المتابعة من مدير المركز مسئول النشاط.

لابد أن يتعاقد المركز مع إستشارى في نهاية كل عام حتى يقوم بعملية التقييم الشامل لكل أنشطة المركز في عام كامل وتقديم تقرير لمجلس إدارة المؤسسة.

السياسة احتساب ساعات التطوع

من الضروري لكل مركز للتطوع أن يعمل على ترسيخ ثقافة تقدير العمل التطوعي وفى هذا الإطار سوف يعمل المركز على احتساب مساهمات المتطوعين وحساب ذلك حتى يتثنى لمتخذي القرار والمجتمع التعرف على كيف يمكن للأعمال التطوعية أن تساهم في التنمية.

نظام الأجر المساوي:

يقوم هذا النظام على أن يحسب ما كان المتطوع سيكسبه إذا تلقى أجرا عن عمله. والهدف من نظام الأجر المساوي هو إصدار تقدير دقيق لمعدل الرواتب السائد بالنسبة لنوعية العمل الفعلي الذي يقوم به كل متطوع. ويعتمد النظام على قدرة مدير البرنامج التطوعي على التصنيف بطريقة صحيحة وعلى تتبع نوعية العمل الذي يقوم به كل متطوع



صفات المتطوع الفعال :

- 1- المواطنة الصالحة و حرصه علي مصلحة المجتمع و مقتنياته
- 2- القدرة على فهم مشكلات المجتمع و التعرف على احتياجات المواطنين التنموية
- 3- سهوله التعامل مع الآخرين و القدرة على العمل الجماعي
- 4- حسن ادارة الوقت و القدرة على ترتيب الاولويات بطريقة فعالة
- 5- التحلى بدرجة عاليه من المبادرة فى الفعل
- 6- القدرة على الابداع و الابتكار فى تقديم الحلول
- 7- الصبر و الجلد و القدرة على تحمل المسئولية الاجتماعية
- 8- التمتع بمجموعة من المهارات التواصل و الخطابة و صنع و اتخاذ القرارات و القيادة
- 9 - القدرة على العمل مع الغير باسلوب ديمقراطى
- 10 - الايثار و حب الخير للآخر
- 11 - الدوافع لتحقيق الذات

المواطنة

مفهوم المواطنة

- مأخوذة من الوطن و هو محل الإقامة فالمواطنة فى اللغة تتسع للعديد من المفاهيم و التعريفات
- فالمواطنة هى صفه المواطن الذى يتمتع بالحقوق و يلتزم بواجباته نحو الوطن
- وفي قاموس علم الاجتماع تم تعريف المواطنة: بأنها مكانة أو علاقة اجتماعية تقوم بين فرد طبيعي ومجتمع سياسي (دولة) ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الأول (المواطن) الولاء، ويتولى الطرف الثاني الحماية، وتتحدد هذه العلاقة بين الفرد والدولة عن طريق أنظمة تجدد حياة المواطن و تعامله مع كافة جهات وطنة و اخواته فى الوطن
- ومن منظور نفسي: فالمواطنة هي الشعور بالانتماء والولاء للوطن التي هي مصدر الإشباع للحاجات الأساسية وحماية الذات من الأخطار المصيرية (وبذلك فالمواطنة تشير إلى العلاقة مع الأرض والبلد.
- والمواطنة بصفتها مصطلحاً معاصراً تعريب للفظه (Citizenship) التي تعني كما تقول دائرة المعارف البريطانية: (علاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون تلك الدولة، وبما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات وحقوق - متبادلة - في تلك الدولة، متضمنة هذه المواطنة مرتبة من الحرية مع ما يصاحبها من مسؤوليات).
- على الرغم من الإجماع على أن المواطنة هي مصطلح معاصر و حديث إلا أن العديد من الباحثين ارجعوا فكرة المواطنة لعصر الدولة اليونانية مؤكدين على أن المواطنة ليست وليدة هذا العصر بل إنه تمتد إلى أبعد من ذلك بكثير فتعود جذورها إلى هذا العصر و انه منذ ذلك الوقت و هي تتطور عمقاً بزيادة اتساعاً بمد الحق في التصويت أبعد من الذكور الملك أو النخبة



ترتبط وتتمثل في علاقة : أو هي مفهوم حديث.. شكلت على أساسه الدولة الحديثة. يفترض هذا المفهوم أن المجتمع مكون من أفراد مستقلين وأحرار، والدولة هي التعبير عن الإرادة العامة لهؤلاء المواطنين الأحرار والمستقلين غير الخاضعين لولاءات أخرى بصفتهم أفراداً؛ وكذلك يرى البعض أنها وطبقاً للصيغة اللغوية للمواطنة هي (مفاعلة)، وهي مفهوم اعتباري شأنه شأن أي مفهوم آخر مثل الحب والسياسة.. أي أنها مشتقة من منشأ سابق عليها موجود مثل الوطن، الأرض.. المشرع القانوني أو الدستوري نظم العلاقة ما بين الأرض والإنسان وأعطاه عنوان (المواطنة).

إذن هي مسألة اعتبارية مشتقة من أمور سابقة عليها فهي غير منزلة من السماء ولا نابعة من الأرض مثل الشجر. ولتقريب مفهوم (الاعتبارية) نضرب مثلاً، عملية البيع والشراء.. حيث توجد مادة ويوجد بائع وكذلك مشتري فالعلاقة التي تنظم هذه العناصر الثلاثة غشاً أو صدقاً هي علاقة اعتبارية

العمل الجماعي:

فريق العمل الجماعي يتميز بالإنتاجية العالية والروح المعنوية المرتفعة والجودة في الأداء والشعور بالراحة في درجة عالية من الولاء للجماعة.

ومن أهم ما يتصف به هؤلاء في أدائهم :

- 1- تبادل المعلومات.
- 2- الدفاع عن أعضاء الجماعة.
- 3- الاتجاهات الإيجابية نحو المؤسسة والإدارة والعمل.
- 4- التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد.
- 5- ممارسة الرقابة والتوجيه الذاتي.

المجالات التي يجب التركيز عليها

في العمل الجماعي هي :

تقديم الدعم : يشتمل هذا المجال على :

- 1- المحافظة على إحساس كل فرد في الجماعة.
- 2- التشجيع والاعتراف بالأداء الجيد. تسهيل التفاعل بين الأفراد :

يشمل هذا المجال على :

- 1- المحافظة على العلاقات الشخصية بين أفراد الجماعة.
- 2- رعاية تشجيع الأنشطة الاجتماعية.
- 3- عقد الاجتماعات.

تأكيد الأهداف :

- 1- إيجاد درجة عالية من الوعي والالتزام بهذا الهدف.
- 2- التوضيح المستمر للأهداف.
- 3- الحصول على الموافقة على أهداف الجماعة.
- 4- اشتراك أفراد الجماعة في هذه الأهداف



اتخاذ القرارات في الجماعة :

هناك أربعة أسباب وجيهة لاشتراك الآخرين في اتخاذ القرارات، إذا لم يتوفر أي من هذه الأسباب عندئذ اتخذ القرار بنفسك.

1. المعلومات : قد لا تملك كل المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار جيد.
2. الالتزام : من الضروري الحصول على التزام الآخرين.
3. الإبداع : يتمكن الفريق في مثل هذه الحالات من الإتيان ببدائل أكثر مما يستطيعه الفرد الواحد.
4. التنمية : تسنح الفرصة في بعض الأحيان لاشتراك الآخرين بهدف تعليمهم وتنميتهم.
5. المشاركة في القرار : ينتج عادة عن السماح للموظفين بالمشاركة الفعلية في اتخاذ القرار أعلى مستوى من الشعور بالالتزام لدى هؤلاء المشاركين.
6. الننازل عن القرار للآخرين : أفضل اختيار في بعض الأحيان أن تحيل الأمر للغير لاتخاذ القرار.
7. الأساليب الفنية في اتخاذ القرارات الجماعية : تتعدد الأساليب الفنية في اتخاذ القرارات الجماعية تصل أكثر من ثلاثين طريقة.

اسس ومهارات العمل الجماعي:

- استمع إلى أفكار الآخرين. عندما يتحدث الآخرون عن أفكارهم بخبرة يمكن لهذه الأفكار أن تكون بداية لتوليد أفكار أخرى
- تحاور مع الآخرين حول أهداف الفريق
- ساعد الأفراد مع إظهار الاحترام للطرف الآخر ودعم أفكاره
- شارك فريق العمل على تحقيق البيئة المناسبة للعمل
- لكي يعمل الفريق بكفاءة يجب تنمية مهارات التواصل بين الفريق واستخدام وسائل التواصل المختلفة مثل البريد الإلكتروني

الفريق الفعال

مجموعة أفراد لها هدف مشترك تتناسب أعمال ومهارات كل فرد من أفرادها مع عمل ومهارات الآخرين. ويحقق أهدافه بأكثر طريقة فعالة ثم يكون مستعد لقبول مهمات أكثر تحدياً، إذا كان هذا مطلوباً.

اختيار الأشخاص

عند اختيار الأشخاص الذين يتمتعون بالكفاءة والمقدرة لمهمة معينة، لا بد من اتباع الخطوات التالية:

- شرح العمل والمهمة وماهيتها
- تحديد مواصفات الشخص المناسب لهذه المهمة.
- وضع إعلان يحدد الشروط التي يجب أن تتوفر في الموظف
- إجراء المقابلات الشخصية لمعرفة الموظف عن قرب
- اختيار الشخص المطلوب الذي يتمتع بالصفات والمزايا التي تتطلبها الوظيفة