

آليات المنظمات غير الربحية في استثمار المتطوعين وفقاً لرؤية 2030



الدكتورة
أمل بنت يوسف عبدالقادر النجار



新風

٣) أمل بنت يوسف عبدالقادر النجار ، ١٤٤٢ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

النجار ، أمل بنت يوسف عبدالقادر
آليات المنظمات غير الربحية في استثمار المتطوعين وفقاً لرؤية
٢٠٣٠ . / أمل بنت يوسف عبدالقادر النجار .- الرياض ، ١٤٤٢ هـ

..ص : ٤ .سم

ردمك: ٩-٥٣٥٦-٣-٠٣-٦٠٣-٩٧٨

١- العمل التطوعي ٢- الخدمة الاجتماعية أ.العنوان

١٤٤٢/٦٢٧

ديوي ٣٦١,٠٢

رقم الإيداع: ١٤٤٢/٦٢٧

ردمك: ٩-٥٣٥٦-٣-٠٣-٦٠٣-٩٧٨

الحمد لله والصلوة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين، أحمد الله الذي أنعم
علي بنعمه، ووفقني وأعانني على إنجاز هذا العمل، ويسر لي
طريقي وأناره.

إسداء الشكر لمستحقه فريضة؛ وذلك انطلاقاً من قول
رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من لا يشكر الناس لا يشكر
الله»، ومن هنا لا يسعني إلا أن أتوجه ببالح الشكر وعظيم
الامتنان إلى مؤسسة عبدالله السبيعي الخيرية على دعمها
وتوجيهها ومتابعتها لهذا العمل وحرصها على نشره وإخراجه
بأفضل صورة.

هذا وأود التنويه إلى أن هذا الكتاب مستل من رسالتي
للدكتوراه والتي هي بعنوان «آليات المنظمات غير الربحية في
استثمار المتطوعين وفقاً لرؤية 2030».

وأرجو من الله العلي القدير أن يكون هذا العمل عوناً لكل
مهتم بالعمل التطوعي، ومرجعاً لكل باحث، وأن ينفذ به ويبارك
جهوده، والله ولي التوفيق.

الدكتورة

أمل بنت يوسف عبد القادر النجار

1442هـ - 2020م



فهرس الكتاب

المقدمة	صفحة هـ
الفصل الأول التطوع	صفحة 1
الفصل الثاني العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية	صفحة 31
الفصل الثالث آليات استثمار المتطوعين	صفحة 59
الفصل الرابع المنظمات غير الربحية	صفحة 95
الفصل الخامس الدراسة الميدانية	صفحة 111
المراجع	صفحة 117
الملاحق	صفحة 122



حاجة المنظمات غير الربحية لاستثمار المتطوعين:

في إطار التحولات الجذرية التي يشهدها العالم اليوم، لم يكن غريباً أن يحظى العمل التطوعي باهتمامٍ متنامٍ عالمياً وإقليمياً وعلى كافة الأصعدة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية، حيث أصبح أساساً في بناء مجتمعات العالم المعاصر، ومظهراً من مظاهر تقدمها، فنجده بارزاً في نهوض العديد من المجتمعات الحديثة، متحولاً من مجرد جهود فردية إلى جهود جماعية تعمل تحت مظلة رسمية، تتضمن العديد من الآليات والسياسات والإجراءات التي ساعدت على تحسينه وتنظيمه، وذلك لما له من أهمية كبيرة في استدامة عجلة التنمية.

وعلى الرغم من أن التطوع موجود في كافة المجتمعات إلا أنه يختلف في أشكاله ودوافعه واتجاهاته وحجمه وآلياته من مجتمع لآخر أو من زمن لآخر، فبالنظر إلى تاريخ العمل التطوعي نجد أنه يعود إلى بداية نشأة الإنسان وحتى وقتنا الحاضر، فحاجة أفراد المجتمع إلى بعضهم كانت تُحتم على الفرد تقديم الخدمة للمجموعة التي يعيش معها، وفي المقابل يقوم الآخرون بتقديم خدمات له بناءً على قدرات وإمكانات كل فرد، وفي المجتمع السعودي تظهر أهمية العمل التطوعي نتيجة زيادة اهتمام وإدراك جميع أفراد المجتمع بالمسؤوليات والأدوار المتعددة تجاه الوطن والمجتمع والأسرة وتجاه أنفسهم كذلك، إضافةً إلى شعورهم بواجباتهم الدينية التي نشأوا عليها.

ونظراً للتغيرات التي شهدتها المجتمع السعودي في السنوات الأخيرة خصوصاً بعد إطلاق رؤية 2030، والتي جعلت ضمن أهدافها الاستراتيجية العمل التطوعي، ومع التوسع المستمر في مجالات التنمية المجتمعية، وتعدد التحديات المجتمعية وتزايدها، أصبح من الضروري أن تتضافر جهود الأفراد بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم في جميع القطاعات (الحكومي والخاص والقطاع غير الربحي) على تطوير هذا العمل الاجتماعي واستثمار العاملين فيه، ويقف القطاع غير الربحي على رأس هذه القطاعات، فالمنظمات غير الربحية تعتمد بشكل كبير على الجهود التطوعية، ومن هنا يتحتم على هذه المنظمات أن تتبنى منهجيات حديثة، تتضمن معايير محددة ومدروسة لاستثمار المتطوعين، ابتداءً من كتابة السياسات والإجراءات الواضحة لإشراك المتطوعين، وانتهاءً بتقدير جهودهم، بما يكفل حفظ حقوق المتطوعين والمنظمات غير الربحية على حد سواء ويحقق أهدافهم بكفاءة وفعالية، من هذا المنطلق كان التوجه لإعداد هذا الكتاب.



الفصل الأول

التطوع





أولاً: عن العمل التطوعي:

1- نبذة عن العمل التطوعي في العالم بالإحصائيات:

التطوع ظاهرة اجتماعية موجودة على مرّ العصور منذ بدء الخليقة وحتى الوقت الحاضر، ولكنها تختلف وفق توجهات وعادات وتقاليد تنسجم مع الثقافات والمعتقدات الدينية لكل عصر ودولة. (حمزة، 2015: 13)



فالعمل التطوعي يُعد أساساً في بناء المجتمعات ومظهرًا من مظاهر تقدمها، فهو يعكس مدى مساهمة أفراد المجتمع في بناء منظومة التكافل الاجتماعي بما يعزز جهود الدولة في التنمية. (الهران، 2015: 158)

وقد لعبت الخدمات التطوعية دوراً كبيراً في نهضة الكثير من المجتمعات، وفي مواجهة العديد من المشكلات بصفاتها عملاً خالياً من الربح، فهي ليست مهنة بل عملاً يقوم به الأفراد لصالح المجتمع ككل، تتعدد أشكاله بدءاً من الأعراف التقليدية للمساعدة الذاتية إلى التجاوب الاجتماعي في الأوقات العصيبة، وخصوصاً أن العمل التطوعي بات من الأعمال البارزة في واقع الناس، وبالأخص مع وجود الأزمات والمحن التي تصيب البشرية نتيجة الحروب أو الكوارث، وصارت الأمم والشعوب أفراداً وجماعات يتسابقون عليه، وقامت من أجله المؤسسات والجمعيات. (أزفيدة، 2016: 189)

فعلى مستوى العالم هناك ما يقدر بنحو مليار متطوع يتطوعون بوقتهم من أجل مجتمعاتهم. (برنامج الأمم المتحدة التقرير السنوي لحالة التطوع في العالم، 2018: ج)



وُشير أحدث الأرقام من مكتب الإحصاءات الوطنية إلى التطوع في العديد من الدول
بالتالي:

تبلغ قيمة التطوع في بريطانيا لعام 2015 إلى أن قيمة العمل التطوعي الرسمي تبلغ 22.6 مليار جنيه إسترليني، وقد ساهم القطاع التطوعي بمبلغ 15.3 مليار جنيه إسترليني في اقتصاد المملكة المتحدة في عام 2016/2015، وهو ما يمثل 0.8% من إجمالي الناتج المحلي. وفي عام 2017 يعمل 880.556 شخصاً في القطاع التطوعي، أي ما يعادل 2.8% من القوة العاملة، وما يقدر بنحو 11.9 مليون شخص يتطوعون رسمياً مرة واحدة في الشهر على الأقل في 2017/2016. (موقع NCVO، 2019)

وفي كندا يساهم الكنديون كل يوم بوقتهم ومالهم للمساعدة في تحسين رفاهية مجتمعاتهم، فيتطوع حوالي 44% من الكنديين بمتوسط 156 ساعة في السنة، وهذا يعد جهداً ضخماً، أيضاً أضاف العمل التطوعي 56 مليار دولار إلى النشاط الاقتصادي في عام 2017، أما المساهمة الاقتصادية للتطوع فترتفع إلى ما يقرب 87 مليار دولار، أي ما يقارب 4% من النشاط الاقتصادي العام. (The Value of Volunteering Canada, 2018:11)

أما في أستراليا فيقع العمل التطوعي في قلب الهوية الوطنية، ففي عام 2017 تم تمكين خدمات الدعم التطوعي وشارك 5.8 مليون أسترالي أو 31% من السكان في العمل التطوعي الرسمي، حيث بلغت قيمة النشاط الاقتصادي مقدار 477.5 مليون، بواقع 12.3 مليون ساعة تطوعية، مما يقدم مساهمة اقتصادية واجتماعية سنوية تقدر بمبلغ 290 مليار دولار. (The Value of Volunteering Support Services, 2017:6)

وفي أمريكا يتزايد عدد الأميركيين الذين يتطوعون أكثر من أي وقت مضى، حيث وضح تقرير 2018 التطوعي أن 77.34 مليون بالغ، أي 30.3% تطوعوا في العام الماضي بحوالي 6.9 مليار ساعة، أي بقيمة تقديرية تبلغ 167 مليار دولار. (موقع national & community service، 2019)



أما المملكة العربية السعودية ففي الوقت الراهن تعيش حالة من التحول في جميع مجالاتها، ويظهر ذلك واضحاً من خلال طرحها لرؤية 2030 التي تبنت منهاجاً وطريقاً تنموياً اجتماعياً متمثلاً في رسمها للعديد من السياسات والأهداف، وحيث إن العمل التطوعي من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة بنهوض المجتمعات وسبب لإحداث التماسك الاجتماعي بين الأفراد ودافع من دوافع المسؤولية الاجتماعية، ووسيلة لرفع اقتصاد الدول، فقد عنيت رؤية 2030 بتطويره وتمكينه من خلال عدة مشاريع، منها مشروع تصميم المحفزات للتطوع، الذي استهدف رفع عدد المتطوعين في منظمات القطاع غير الربحي من 25 ألف متطوع إلى 300 ألف مع العام 2020، على أن يصل عدد المتطوعين بحلول العام 2030 إلى مليون متطوع ومتطوعة، ورفع القيمة الاقتصادية للتطوع من 22 مليوناً إلى 450 مليون ريال سعودي، إضافة إلى توسيع القطاع غير الربحي، وتوجيهه للعمل في مجالات التنمية، عبر زيادة نسبة الإنفاق التنموي من إجمالي إنفاق منظمات القطاع من 21 % إلى 51 %، وزيادة مساهمة القطاع في الناتج الوطني الإجمالي غير النفطي من 4.7 مليارات إلى 16 مليار ريال سعودي، بما يتوافق مع متطلبات التغيير. (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2019)

إن فهم وتقدير القيمة الاقتصادية للعمل التطوعي تُعد قوة دفع لمواصلة دمج الجهود التطوعية في الخطط والسياسات للمنظمات غير الربحية.

(برنامج الأمم المتحدة التقرير السنوي لحالة التطوع في العالم، 2018: 83)



ومع توجه المملكة العربية السعودية نحو تشجيع المتطوعين وزيادة أعدادهم لرفع نسبة التطوع في المجتمع والوصول بها إلى مليون متطوع في عام 2030، وللمساهمة في رفع الاقتصاد الوطني والنهوض بالمجتمع، ولتتمكّن المنظمات غير الربحية من خلق بيئة جاذبة ومُعززة للمتطوعين تضمن إشراكهم واستدامتهم ليُحققوا أهدافها المجتمعية، ولتُقدم فرصة للمتطوعين تمكّنهم من تحقيق رغباتهم وأداء مسؤولياتهم الاجتماعية بكفاءة وفاعلية، أصبح من الضروري معرفة كيف يمكن تحويل

هذا الرقم الكبير إلى قيمة فعلية لها عوائد؟ وما هي الآليات التي يمكن أن تستند عليها المنظمات غير الربحية في تحقيق الاستفادة القصوى من التطوع والمتطوعين؟ وكيف يمكن قياس هذه العوائد قياساً كميّاً وكيفياً من الناحية الاقتصادية والبشرية؟



وبعد البحث والاطلاع وجدت العديد من القوانين والمعايير العالمية كالقانون الكندي للتطوع، والمعايير الأسترالية لمشاركة المتطوعين، وغيرها من المعايير التي تعد رمزاً لمناصرة ودعم المشاركة التطوعية على أوسع نطاق، وقد استندت في الكتاب الحالي على التجربة البريطانية للتطوع لذا عملت على ترجمة النموذج البريطاني الذي تناول مؤشرات مُحددة ومُختصة باستثمار المتطوعين، فقد وجدت فيه أن عملية التطوع لا تقف حدودها عند إدارة وتنظيم وتشجيع الجهود التطوعية فقط، إنما تمتد لدراسة وتحليل التكلفة والعائد للمنظمات غير الربحية، وتطمح لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذه الجهود، من خلال إشراك المتطوعين في جميع مستويات المنظمة وكتابة السياسات والإجراءات الواضحة بشأنهم، وتوفير الموارد المناسبة (مال- إدارة- وقت- مواد) للعمل معهم، وفتح أبواب التطوع أمام جميع المهتمين به من أبناء المجتمع الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها للعمل في المنظمة، وتحديد أدوارهم بوضوح، وضمان حمايتهم قدر الإمكان من المخاطر، والالتزام بتطبيق إجراءات توظيف عادلة لجميع المتطوعين، ومُراعاة احتياجاتهم من دعم وإشراف، والتعبير لهم وتقديرهم على جهودهم المبذولة.



2 - مفاهيم العمل التطوعي:

العمل التطوعي

«الجهد الذي يبذله أي إنسان بلا مقابل لمجتمعه بدافع منه للإسهام في تحمل مسؤولية المؤسسة التي تعمل على تقديم الرعاية الاجتماعية».

(النعيم، ٢٠٠٥: ١٧)

«نوع من الاختيار الحر للعمل، وقناعة لمشاركة الأفراد طوعية في العمل، من واقع الشعور بالمسؤولية».

(رشدي، ٢٠١٣: ١٢٥)

«جهد إرادي يقوم به الفرد عن طرق تقديم فكره أو وقته أو خبرته بدافع مساعدة مجتمعه دون انتظار لعائد مادي».

(الروبي، ٢٠١٣: ١١)

المتطوع

«الشخص الذي يتمتع بمهارة، وخبرة معينة يستخدمها لأداء واجب اجتماعي طوعية واختياراً وبدون مقابل من أي نوع».

(حزمة، ٢٠١٥: ٢٨)

«الشخص الذي يسخر نفسه عن طوعية ودون إكراه أو ضغوط خارجية لمساعدة ومؤازرة الآخرين بقصد القيام بعمل يتطلب الجهد وتعدد القوى في اتجاه واحد».

(يعقوب والسلي، ٢٠٠٥: ٩٢)

«الشخص الذي يملك الدافع لتقديم بعض من وقته يساهم خلاله بفكره أو جهده أو خبرته في تنفيذ أي برنامج تنموي يهدف إلى تنمية مجتمعه في كافة مجالات التنمية».

(الروبي، ٢٠١٣: ١١)

ثانياً: التطور التاريخي للعمل التطوعي: تاريخ التطوع وارتباطه بالمجتمع الإنساني:

يعود التطوع إلى بدايات الإنسانية، فحاجة الناس إلى بعضهم، كانت تُحتم على الفرد منهم أن يقدم خدمات وأعمالاً مُعينة للأفراد الذين يعيش معهم، مُقابل أن يقوم



الآخرون بأعمال تجاهه، وذلك حسب إمكانيات وقدرات كل فرد منهم، وبالرغم من أن ما كان يقوم به الفرد يمكن النظر إليه على أنه واجب يُحتمه ارتباطه بالمجموعة، فإن بدايات الإنسانية شهدت أعمالاً يمكن حصرها كلها ضمن مفهوم التطوع، وهو العمل غير الربحي، الذي يتم على جميع المستويات المعيشية، فلم يكن حصرًا في مجالات بعينها، وإنما كان يمتد ليشمل كل حاجات الجماعة دون تمييز بين أفرادها. (الخطيب، 2010: 8)

وقد دعت جميع الأديان السماوية إلى العمل التطوعي في المجال الاجتماعي. (حمزة، 2015: 18) حيث قامت الديانات السماوية بتنظيم هذا العمل وقدرت القائمين عليه، وجعلت منه مسلكًا يصل إلى درجة العبادة، فتقديم العون إلى المحتاج وعمل الخير جزء من السلوك الذي أكدته هذه الديانات، والدارس لطبيعة التطوع يرى أن التطوع اتسع وتشعب وقوي من خلال الأبعاد الدينية وتعاليمها. (الخطيب، 2010: 8)

حيث أن الإسلام آزر الديانات السماوية، فقد جاء بنظام متكامل للرعاية الاجتماعية يقوم على أسس التكافل الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية والتعاون بين الناس في سبيل الخير، وحض على البر والرحمة والعدل والإحسان. (حمزة، 2015: 17)

وفي هذا يقول الله تعالى: «وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» (فصلت: 34).

فهو عمل خيري نشأ منذ بدايات الإنسانية قائم على الجهود والمبادرات الفردية والجماعية الرسمية وغير الرسمية وممارسات حياتية دافعها ذاتي وأساسها حب الخير ومساعدة المحتاج رغبةً في الأجر.



ثالثاً: الأسس النظرية للتطوع: أهداف العمل التطوعي:

تتعدد أهداف العمل التطوعي بالنسبة للمتطوع نفسه، للمجتمع، للمؤسسة الاجتماعية:

أهداف خاصة بالمتطوع نفسه: (حمزة، 2015: 35)

الحصول على مكانة في المجتمع.

إثبات الذات من خلال ما يقوم به المتطوع من جهد.

الالتحاق بالمشروعات والبرامج المناسبة التي تعود على المتطوع بالنفع.

تقديم خبراته ومهاراته في المجال المناسب لهم.

أهداف خاصة بالمجتمع: (حمزة، 2015: 35-36)

التعبير الحقيقي عن احتياجات المجتمع:

إن ما يقوم به المتطوعون يعكس رأي أفراد المجتمع ويعبر عن احتياجاتهم الفعلية، ويسعى إلى وضع الخطط لمواجهةها، وكذلك يساهم المتطوع في الاتصال بالمسؤولين وحثهم على الاستجابة لهذه الاحتياجات.

تحقيق التعاون بين أفراد المجتمع:

يُدرك كل شخص أنه عضو من أعضاء المجتمع وهذا يحمله مسؤولية المساعدة في حل مشكلاته والنهوض به، ويتمثل هذا في الإقبال المتزايد من أبناء المجتمع على التطوع في المشروعات التي يدعو إليها المجتمع.

تحقيق الانتماء للمجتمع:

وذلك من خلال الرد على أي شائعات أو أكاذيب تتردد حول الجهود الحكومية حيث يكون أفراد المجتمع متطوعين بها، وبالتالي يكونون هم الأداة المناسبة لمواجهة هذه الشائعات، وكذلك حماية المجتمع من أي جهود تهدف إلى الإقلال من المكاسب أو الأهداف التي تم التوصل إليها.

تصميم برامج متكاملة وواقعية:

تعتمد هذه البرامج على الرأي الحقيقي لأفراد المجتمع، وكذلك تعبر عن كافة فئات المجتمع (رجال - نساء - أطفال - شباب - مسنين... الخ)، كما تواجه الاحتياجات المتعددة سواء كانت (مادية أو اجتماعية... الخ)، ولذلك يعتبر التطوع الوسيلة المناسبة لإحداث هذا التكامل وهذا التنوع في البرامج.

تخفيف العبء عن الجهود الحكومية:

يوفر الجهد التطوعي مبالغ طائلة إذا ما قام بها موظفون بأجر.

أهداف خاصة بالمؤسسات الاجتماعية: (حمزة، 2015، 36-37)

مساهمة التطوع في تقديم المشورة الفنية للمؤسسات الاجتماعية - وبخاصة إذا ما كان المتطوعون من ذوي الخبرة والرأي.

مواجهة العجز في عدد الموظفين المكلفين بالعمل بهذه الهيئات أو المؤسسات.

مساهمة التطوع في تحقيق أهداف المؤسسة حيث إن ما يقوم به هؤلاء المتطوعون يحقق بطريقة أو بأخرى الأهداف الموضوعة لخدمة أبناء المجتمع.

دعم التطوع لمكانة المؤسسة الاجتماعية في المجتمع، وبخاصة إذا ما كان المتطوعون من المشهود لهم بالسمعة الطيبة والخبرة الجيدة.

مواجهة المشكلات التي تعترض المؤسسة سواء كانت هذه المشكلات مالية أو فنية.

تعريف المجتمع بالمؤسسة الاجتماعية وبرامجها أو أهدافها أو المعوقات التي تواجهها.

دعم التطوع عنصر الثقة بين أفراد المجتمع والمؤسسة الاجتماعية، حيث إن كل فرد في المجتمع يعرف ما يدور داخل المؤسسة الاجتماعية، وبالتالي يكسب التأييد من جانب أفراد المجتمع.



قيم التطوع:

هناك مجموعة من القيم ينبغي على البيئة التطوعية أن تعززها، كما ينبغي على المتطوع أن يسعى لاكتسابها وتنميتها، ومن أبرزها القيم الآتية:

(مؤسسة أولاد الرياض، 2016: 11)



المبادئ الأساسية للتطوع:

هي عبارة عن مجموعة من المعتقدات والضوابط الأخلاقية والقوانين التي تحكم سلوك المتطوع والمنظمة وتوجههم للقيام بالعمل: (أبو النصر، 2016: 48-49)

ويمكن تحديد بعض مبادئ التطوع، والتي يجب على كل من المتطوع والمهني والمنظمة الالتزام بها: (أبو النصر، 2016: 48-49)

مبدأ المساعدة الذاتية.

مبدأ حب الآخرين.

مبدأ الالتزام.

مبدأ المشاركة.

مبدأ العمل مع الفريق.

مبدأ تحديد الأدوار.

مبدأ الحوافز.

أ. يطبق المتطوعون المبادئ الأساسية:

إن المتطوعين: (حمزة، 2015: 80)

|| يقرون بحق المجتمع لجميع أفرادهم مهما كان جنسهم ودينهم وأصلهم وحالتهم الجسدية والاجتماعية والمادية.

|| يحترمون ثقافة كل كائن بشري ويقدرّون كرامته.

|| يقدمون المساعدات والخدمات بكرم فائض وروح طيبة، سواء بصفة شخصية أو من خلال منظمة، بدافع الشراكة والأخوة والتعاون.

|| يلاحظون احتياجات الأفراد والمجتمعات والدول ويحثون الجماعة على المشاركة للاستجابة لها.

|| يسعون إلى جعل التطوع عنصرًا للانفتاح الشخصي واكتساب المعارف والخبرات والمهارات الجديدة وتنمية القدرات مع تعزيز حس المبادرة والابتكار، والسماح لكل شخص بالانتقال من الرعوية إلى التنموية أي أن يكون مشاركاً أكثر من أن يكون مستهلكاً.

|| ينمون حس المسؤولية ويشجعون على التضامن العائلي والمجتمعي والدولي.

ب. يأخذ المتطوعون بعين الاعتبار المبادئ الأساسية:

يجب أن يقوم المتطوعون ب: (حمزة، 2015: 80-81)

- تشجيع ترجمة الالتزام الفردي في النشاطات الجماعية.
- السعي بهمة ونشاط إلى دعم منظماتهم بوعي كامل بأهدافها، والاستعلام عن سياساتها وممارساتها.
- الالتزام بأداء المهام المحددة بشكل صحيح فيما يتعلق بالموافق والوقت المتاح والمسؤوليات والسلوكيات المقبولة.
- التعاون في روح من التفاهم والاحترام المتبادلين مع كل المشاركين في الجمعية.



- الموافقة على الإلتزام بالتدريب.
- احترام مبدأ السرية والالتزام بها في ممارسة مهامهم.

ج- يجب أن تقوم المنظمات بما يلي:

مع احترام حقوق الإنسان والمبادئ الأساسية للمتطوعين: (حمزة، 2015:81)

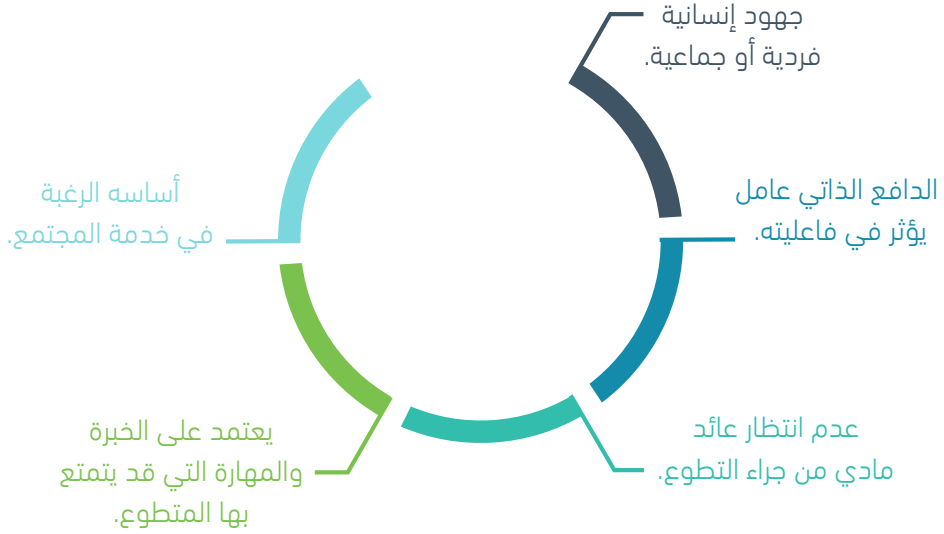
- || إعداد القواعد الضرورية لممارسة النشاط التطوعي وتحديد معايير لمشاركة المتطوعين والحرص على احترام ووضوح الأدوار المحددة لكل شخص.
- || توجيه كل شخص إلى نشاطات تناسبه مع تأمين التدريب اللازم لممارسة النشاط.
- || التحسُّب للتقييم المنتظم للنتائج وإطلاع الغير عليها.
- || التحسُّب بشكل كاف لتغطية المخاطر التي يواجهها المتطوعين عند ممارسة مهامهم والأضرار.
- || أخذ الاحتياطات اللازمة لتغطية المخاطر التي قد تلحق بالمتطوعين بشكل غير إرادي بسبب نشاطهم.
- || عدم تعقيد شروط الانضمام للتطوع وتسهيلها مع إعادة تسديد النفقات المصروفة عند الضرورة.
- || التحسب لطريقة وضع حد لالتزام المتطوع من قبلها أو من قبل المتطوع نفسه.



عناصر التطوع في المنظمات:

للعمل التطوعي عناصر تعتبر أساساً في تنفيذه، وهي:

(يعقوب والسلي، 2005: 93) (التويجري، 2013: 98)





أنواع العمل التطوعي:

يمكن تقسيم العمل التطوعي إلى أنواع منها: (أولاد الرياض، 2016: 13)

أ. بحسب مدة العمل:

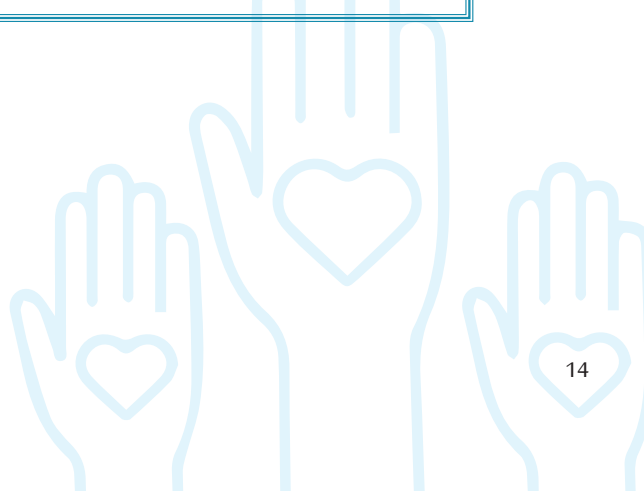
- عمل تطوعي قصير المدى: وهي الأعمال التطوعية التي لا تمتد لأكثر من بضعة أيام.
- عمل تطوعي طويل المدى: وهي الأعمال التطوعية التي تستغرق بضعة أسابيع فصاعداً.

ب. بحسب طبيعة العاملين:

- عمل تطوعي يقوم على المتطوعين بشكل شبه كامل: لا يزيد دور الموظفين في هذا النوع عن الأعمال الإشرافية العامة.
- عمل تطوعي يقوم على المتطوعين بشكل جزئي: في هذا النوع يشترك الموظفون والمتطوعون في تقاسم المهام.

ج. بحسب نوع العمل:

- عمل تطوعي في مشروع: يتسم المشروع بكونه نشاطاً مقيداً بزمن فله موعد بداية ونهاية، ينفذ مرة واحدة لتحقيق غرض محدد.
- عمل تطوعي في مهمة من مهام المنظمة: تتسم مهام المنظمة بكونها مستمرة، ويمكن أن تنفذ أكثر من مرة.



تصنيف المتطوعين في المنظمات:

مهما بلغ حجم المشاركة التطوعية من جانب المجتمع، إلا أن سكان المجتمع لا يساهمون جميعاً بقدر متساوٍ، إنما يتفاوتون من حيث الكم والجهد الذي يبذله كل فرد في العمل التطوعي: (يعقوب والسلي، 2005: 105-106)

قد يكون المتطوعون المشاركون:

نشيطين أو مهتمين أو مجرد متعاطفين ويتوقع أن يبذل النشاطون منهم جهداً أكبر من المهتمين، وهؤلاء بدورهم يبذلون جهداً أكبر من المتعاطفين.

وقد يكون المتطوعون المشاركون:

منفذون || هم قمة جماعة المتطوعين ومتخذو قراراتها الرئيسية.
أو نشيطون || هم الذين يساهمون في كل الأنشطة.
أو غير منتظمين || هم الذين يشاركون في النشاطات من حين لآخر.
أو معاونون || هم الأقل بذلاً للجهد، ومشاركتهم تتخذ جانباً غير نشط كأن يدفع بعض التبرعات المالية.



ومهما كان نوع المتطوعين المشاركين أو التصنيف الذي يضعه الأخصائيون الاجتماعيون لهم فإن تعامل الأخصائي الاجتماعي بمهارة مع هذه الأنواع يمكنه من تحقيق أغراض المجتمع والمنظمة والمتطوع. (يعقوب والسلي، 2005:

(106)



الشروط الواجب توافرها في المتطوع:

عند اختيار المتطوعين لابد من مراعاة عدد من الشروط التي تقرها المنظمة بما يتلاءم مع احتياجاتها، وبما يضمن لها تحقيق أهدافها:

|| إخلاص العمل لله وحده واحتساب الأجر من عنده عز وجل. (رشيدي، 2013: 133-134)

|| الشعور بالانتماء لبيئة العمل.

|| حسن التعامل مع الآخرين والتخلي بالتواضع ولين الجانب.

|| احترام الناس، وتقبل فروقهم الفردية والرغبة في مساعدتهم.

|| النضج العقلي، والانفعالي الذي يمكن المتطوع من العمل مع الآخرين.

|| الالتزام بالعمل التطوعي، كالالتزام بالوظيفة الرسمية.

|| أن يكون المتطوع مبادراً ومتعاوناً.

|| أن يملك المتطوع الوقت اللازم لممارسته نشاطه التطوعي، فتوفر عنصر الوقت للمتطوع ضروري جداً ليتمكن من أداء العمل. (حمزة، 2015: 29-30)

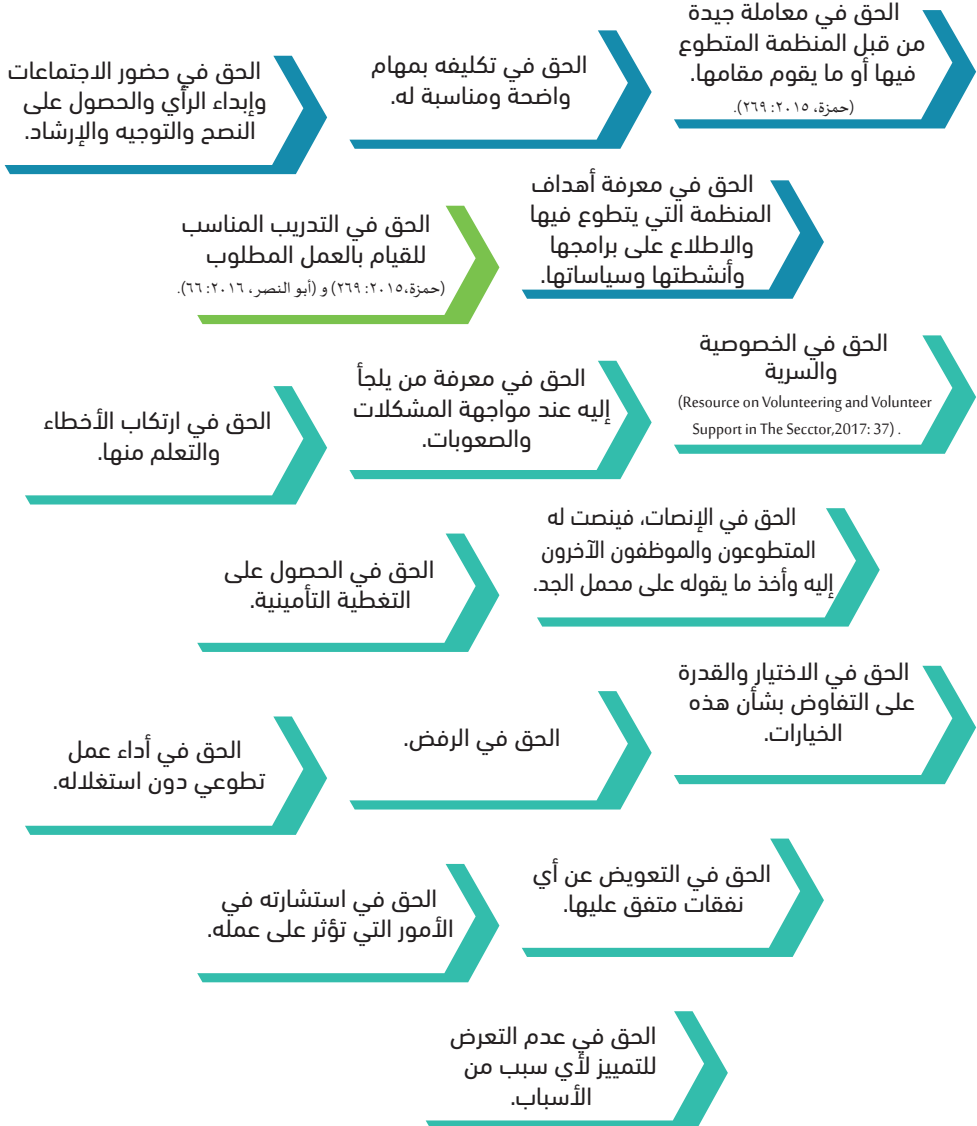
|| إيمان المتطوع بمسؤوليته الاجتماعية ورغبته الصادقة وتحمسه للعمل التطوعي لصالح المجتمع دون انتظار أي مقابل.

|| إلمامه بقدر من المعرفة والثقافة والمهارة والخبرة في المجال الذي يرغب بالتطوع فيه. (التوجيهي، 2013، 98)



حقوق المتطوعين في المنظمات:

يتمتع المتطوع في المنظمات بعدد من الحقوق:





واجبات المتطوع اتجاه المنظمة:

كما للمتطوع حقوق على المنظمة فله واجبات تتمثل في:

العمل بكل جدية ونشاط. (حمزة، 2015: 29) (رشدي، 2005: 136-137) (أبو النصر، 2016: 66)

احترام الآخرين.

تنفيذ أوامر المسؤولين.

العمل ضمن الفريق إذا تطلب العمل ذلك.

احترام سرية المعلومات الخاصة بالعمل. (رشدي، 2005: 136-137) (أبو النصر، 2016: 66)

احترام قوانين العمل المتطوع به.

الالتزام بالمواعيد الخاصة بالعمل. (رشدي، 2005: 136-137)

عدم توريط المنظمة في مواقف شخصية.

استيعاب واضح لأهداف المؤسسة وتطلعاتها.

عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى.

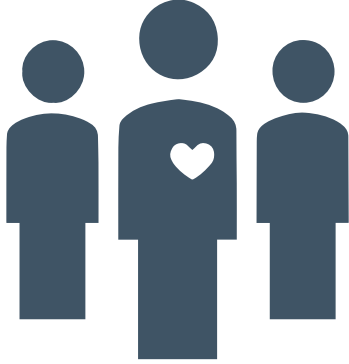
القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه.

الاندماج الفعلي في المنظمة، ليتمكن من أداء مهامه كما طلب منه.

المشاركة في الإعداد والتدريب.

المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.





واجبات المنظمة تجاه المتطوع:

كما للمنظمة حقوق يؤديها المتطوع فإن عليها واجبات تجاهه، تتمثل في: (حمزة، 2015: 101)

استيعاب المتطوعين الراغبين في العمل لديها حسب مشاريعها وأنظمتها السنوية، ومراعاة التنوع في تخصصاتهم ومؤهلاتهم وقدراتهم وخبراتهم وغير ذلك.

معاملة المتطوع كأبي موظف رسمي داخل المنظمة وأن تعمم على الموظفين جميعاً على كافة المستويات داخل المنظمة، أن يكون التعامل مبنياً على العدل والمساواة مع المتطوعين، فسلوك كل من المتطوعين والعاملين تجاه بعضهم يؤثر على ثقافة المنظمة وينعكس في ممارساتها.

اطلاع المتطوع على القوانين واللوائح والأنظمة الداخلية للمنظمة خاصة فيما يتعلق بالحضور والانصراف والإجازات والأدونات، فيعطى المتطوع تصوراً واضحاً عن توقعات المنظمة منه، بالإضافة إلى استحقاقه قبل أن يبدأ في العمل.

اطلاع المتطوع على برامج ومشاريع المنظمة وتوضيح طبيعة المهام والأدوار التي ستكون من ضمن اختصاصه أمام جميع العاملين في المنظمة.

يجب على المنظمة أن تراعي عند تنفيذ النشاط التطوعي تناسب جميع الأعمال الموكلة لكل متطوع مع مؤهلاته وقدراته الفكرية والبدنية وأن تجنبه التعرض لأي ضرر، وتوفر له وسائل الحماية قدر الإمكان.



عوامل نجاح ومقومات العمل التطوعي:



يعتمد العمل الاجتماعي التطوعي على عدة عوامل لنجاحه، ومن أهمها المورد البشري، فكلما كان المورد البشري متفاعلاً مع القضايا الاجتماعية ومدركاً لأبعاد العمل التطوعي وأهميته وفوائده للفرد والمجتمع، كلما عاد بنتائج إيجابية وحقيقية، فعملية التطوع غاية في الأهمية، ولكن هناك حاجة لأن تتوافر مجموعة من العوامل لضمان نجاح التطوع، ومن أهم هذه العوامل ما يلي: (حمزة، 2015: 47)

- || أن تكون المهام المطلوبة من المتطوع واضحة ومحددة، وأن تكون حقوقه وواجباته والتزاماته مبينة بوضوح مع مراعاة البساطة في الإجراءات.
- || أن يكون المتطوع على علم بالجهاز الذي يعمل معه وأهدافه ونشاطاته وفلسفته.
- || أن يتم تحديد النشاطات التي يرغب المتطوع في القيام بها وتحديد الوقت المناسب له.
- || إعداد المتطوعين جيداً من حيث التهيئة والتدريب والجدية الكاملة ليكونوا على استعداد لممارسة أعمالهم التطوعية.
- || أن تكون هناك إجراءات لتقويم جهود المتطوعين وأنشطتهم، وأن يتم مناقشتها معهم.
- || توشي الدقة في اختيار المتطوعين، بحيث توكل لكل متطوع المهمة التي تناسب قدراته ومهاراته من ناحية، وأن يكون مجال تطوعه له صلة مباشرة باحتياجات المجتمع من ناحية أخرى.

ولأن لكل عمل مقومات تعتبر أساساً في نجاحه، وهذا ينطبق على الأعمال التطوعية، فكلما كان العمل التطوعي مبنياً على آليات محددة ومدروسة واستراتيجيات مخطط لها كلما كانت نسبة نجاحه أكبر وكلما حقق أهداف المنظمة بدرجة عالية، وكلما أدى المتطوعون أعمالهم باحترافية كما يجب أن يكون.

معوقات العمل التطوعي:

تتباين المعوقات التي تقف حجر عثرة أمام قيام العمل التطوعي بمهامه، وقد قسمت هذه المعوقات إلى 3 فئات تتطلب من قبل المهتمين والمختصين في العمل التطوعي العمل على الحد منها، أو القضاء عليها، وهي:

معوقات خاصة بالمتطوعين:



• خوف بعض المتطوعين من الالتزام وتحمل المسؤولية. (يعقوب والسلي، 2005: 119) (رشدي، 2013: 166) (حمزة، 2015: 49)

• ضعف الدخل الاقتصادي لدى المتطوعين. (رشدي، 2013: 166) (حمزة، 2015: 49)

• عدم تقبل العمل التطوعي من بعض الأسر. (رشدي، 2013: 166)

• والكسل والفتور.

• عدم معرفة المتطوع بحقوقه وواجباته.

• المزاجية في العمل لدى المتطوعين بما يعني استقالته في أي لحظة.

• تعارض وقت النشاط داخل المؤسسة مع وقت المتطوع. (حمزة، 2015: 49)

• عدم مشاركة الفرد تعود إلى سيادة بعض القيم الاجتماعية السلبية بين السكان مثل الانعزالية والتواكل على غيره. (يعقوب والسلي، 2005: 119)

• استعجال الكثير من المتطوعين للبدء في العمل والانجاز السريع دون تدريب مناسب.

• الخبرة السلبية السابقة للمتطوع والتي يمكن أن تحول بينه وبين المشاركة في أي عمل تطوعي آخر.

• إذا كان المتطوع يتصف بسوء السيرة والسمعة غير الطيبة وذلك يؤثر سلباً على إقبال الآخرين على مشاركتهم في أي عمل جماعي يقومون به.



معوقات خاصة بالمجتمع:



- غياب ثقافة العمل التطوعي في المجتمع. (يعقوب والسلي، 2005:121) (رشدي، 2013:167) (حمزة، 2015:49)
- عدم إبراز دور المتطوعين في تنمية المجتمع.
- عدم وجود مكافآت تحفز للعمل التطوعي. (يعقوب والسلي، 2005:121)
- غياب التوعية الإعلامية. (رشدي، 2013:167)
- عدم وجود آليات تنظم العمل التطوعي بوضوح وشفافية.
- عدم وجود صحافة مكتوبة أو مرئية تعني بالعمل التطوعي وترصد أدائه في المجتمعات العربية.
- عدم وجود أي معايير يتفق عليها لتقييم جودة الأعمال التطوعية.

معوقات خاصة بالهيئات التطوعية:



- غياب أو قلة البرامج التدريبية اللازمة للمتطوعين. (يعقوب والسلي، 2005:120) (رشدي، 2013:167) (حمزة، 2015:49)
- عدم وضوح دور المتطوع من قبل المؤسسة التي يعمل فيها. (رشدي، 2013:167) (حمزة، 2015:49)
- قلة تشجيع المتطوعين.
- اتباع المؤسسات لنوع من الجزاءات المبالغ فيها داخل المؤسسة ضد المتطوعين من دون داع.
- أن وجود تنافس بين المتطوعين والموظفين قد يؤثر على مستوى أداء الأعمال. (يعقوب والسلي، 2005:120) (حمزة، 2015:49)
- تعارض وقت النشاط داخل المؤسسة مع وقت المتطوع. (رشدي، 2013:167)
- الاستهلاك غير المدروس للمتطوع معنوياً وجسدياً ونفسياً.

رابعاً: الخدمة الاجتماعية وتفعيل الجهود التطوعية:

علاقة التطوع بالخدمة الاجتماعية:

إن الجهود التطوعية تعتبر جهوداً أساسية في مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، ويتضح ذلك من خلال ما يلي: (حمزة، 2015: 237-329)

إن الخدمة الاجتماعية هدفها هو إحداث تغيير اجتماعي مقصود، ولا يمكن أن يتحقق هذا الهدف إلا من خلال مشاركة القيادة المجتمعية، وهذه المشاركة لا تتم في إطار رسمي إنما في إطار تطوعي، وعلى المنظم الاجتماعي أن يركي هذه الجهود التطوعية، التي بدونها يصعب تحقيق أهدافها.

إن علاقة الأخصائي الاجتماعي بالمنظمة أو بالمجتمع تعد من العلاقات المؤقتة التي تنتهي بحصول المجتمع على قدر من الرعاية أو تحقيق هدف تنموي، ولذا ينبغي على المنظم الاجتماعي أن يعمل على تكوين جهاز أو لجنة لضمان استمرارية العمل من بعده حتى يتمكن المجتمع من تناول مشكلاته بنفسه، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا بوجود القيادات التطوعية بجانب الأخصائي الاجتماعي، لتكتسب القيادات الخبرة والمهارة التي تمكنها من تحمل مسؤولية المجتمع فيما بعد.

إن القيادات في المجتمع، هي بمثابة قنوات اتصال حقيقية من خلالها يمكن للمنظم الاجتماعي أن يتصل بجماعات المجتمع ويؤثر فيها، ولذلك فإن أولى الخطوات التي يجب أن يتعلمها الممارس لطريقة تنظيم المجتمع هي كيفية التأثير على القيادات المجتمعية التطوعية، التي من خلالها يمكن استشعار احتياجات المجتمع ومشكلاته من جانب، كما أنها تعمل على استثارة الرغبة المشتركة لدى سكان المجتمع لإحداث التغيير المنشود، وتوفير الموارد والإمكانات اللازمة لوضع الخطط، واختيار الوسائل المناسبة لإحداثه من جانب آخر.

إن وجود القيادات التطوعية تعتبر ضرورة تملحها طبيعة الممارسة المهنية في طريقة تنظيم المجتمع، فمن الصعب أن تتم أي من خطوات أو عمليات لطريقة تنظيم المجتمع بدون وجود قيادات تطوعية.



تؤمن طريقة تنظيم المجتمع بأهمية التكامل بين الهيئات الحكومية والأهلية من جانب، وبين القيادات المهنية والشعبية من جانب آخر، حيث إنه قد أصبح واضحاً، أن الحكومات لا تستطيع بمفردها أن تحقق التنمية الشاملة، أو أن تقوم بجميع الأعمال والخدمات التي يحتاج إليها المواطنون، لذا فإن مشاركة المتطوعين يساعد على مساندة الإنفاق الحكومي مساندة حقيقية، حيث يعمل على توفير الجهود الحكومية لما هو أهم ويتعلق بالمسؤوليات الكبرى على المستوى القومي، لذلك فإن دور مشاركة المتطوعين، هو دور تدعيمي وتكميلي لدور الحكومة.

تحتاج المؤسسات والهيئات الاجتماعية للمتطوعين، وذلك لوجود نقص في عدد العاملين بأجر، الراجع إلى قصور الإمكانيات الاقتصادية، وخاصة في المؤسسات والهيئات ذات الميزانيات المحدودة، مما يستدعي استكمال هذا النقص بالمتطوعين. (حمزة، 2015: 329)

تحتاج المؤسسات والهيئات الاجتماعية إلى مناخ اجتماعي معين يتميز بفهم الجمهور لأنشطتها وأهدافها، وتعضيده ومساندته لتلك الأهداف، ولا شك أن العمل التطوعي من جانب سكان المجتمع، يعتبر خطوة أساسية لخلق هذا المناخ، ويساعد المتطوعين على توطيد الصلة بين المؤسسات والهيئات التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية، وبين المجتمع الذي توجد فيه تلك المؤسسات.

يعتبر التطوع ومشاركة المتطوعين هدفاً ووسيلة في آن واحد، فهو هدف لكون الحياة الديمقراطية السليمة تركز على مساهمة المتطوعين وإشراكهم في مسؤولية التفكير والعمل من أجل مجتمعهم، وهو وسيلة لأنه عن طريق مجالات التطوع المختلفة يستشعر الأفراد أهمية العمل التطوعي، فيصبح عادةً وسلوكاً وجزءاً من ثقافته أفراد المجتمع.

إن تنمية المجتمعات تبدأ بسكان تلك المجتمعات، وتنتهي إليهم، لذا كان للقيادات التطوعية دور مهم في عمليات التنمية، وذلك عن طريق مشاركتهم للقيادات المهنية سواء في دراسة المجتمع، أو في تحديد مشكلاته، أو في التخطيط لحل هذه المشكلات، أو تنفيذ الخطط ومتابعتها أو تقويمها.

تطور اهتمام الخدمة الاجتماعية بالعمل التطوعي:

يُلاحظ أن مهنة الخدمة الاجتماعية عندما نشأت في بداياتها الأولى وفي ظل غياب التدخل الحكومي كانت تركز على الجهود التطوعية، لتقديم برامج الرعاية الاجتماعية للناس. (يعقوب والسلي، 2005:76)

ففي ظل عزوف الدولة سابقاً عن تقديم الخدمات، كان واجب المجتمع هو مساعدة المحتاجين، وكان لابد من وجود نظام بديل يتعامل مع هذه الأنماط من المشكلات الاجتماعية التي تمثل في استمراريتها خطراً على الأفراد وعلى للمجتمع. (يعقوب والسلي، 2005:77)

ومن هنا ظهرت الرعاية الاجتماعية غير الحكومية كنظام بديل لنظام الإحسان، حيث بدأ الاهتمام بنظام الرعاية الاجتماعية التطوعي من خلال إنشاء العديد من الهيئات التطوعية التي ارتكز فيها العمل على تقديم معونات مادية للمحتاجين (يعقوب والسلي، 2005:77)، تمثل عمل هذه الهيئات في: (حمزة، 2015:329-330)

|| حركة تنظيم الإحسان والقوانين المنظمة لتقديم الرعاية للفقراء.

|| حركة المحلات الاجتماعية وأهمية العناية بالبيئة المحيطة بالإنسان.

|| حركة التخطيط والعناية للارتقاء بالمجتمع، وأهمية استخدام الأسلوب الصحي وتدريب المتطوعين الراغبين في العمل للاهتمام بمجتمعهم.

|| حركة التنمية بكل أبعادها والانتقال من الجهود المحلية إلى الجهود القومية.

|| حركة المطالبة والدفاع من خلال نوع آخر من المتطوعين الذين يدركون أهمية الكلمة التي يشاركون بها، وأهمية الاتصالات التي يقومون بها مع متخذي القرارات في المجتمع، ولقد لعب المتطوعون دوراً بارزاً في كل هذه الحركات من مجرد جهود يقومون بها لمساعدة الفقراء إلى رسم خطط إلى تصميم البرامج وتقويم المشروعات.



ولقد كان لهذا الجهد أثره البالغ في إثراء جهود الرعاية الاجتماعية بصفة عامة ثم الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، حيث ساعدت هذه الجهود في نشأة منظمات للرعاية الاجتماعية التطوعية وساهمت في توسيع نطاق عملها. (يعقوب والسلي، 2005: 77)



فالعامل التطوعي له أهمية كبيرة في الخدمة الاجتماعية التي تعتبر الجهود التطوعية أساساً في نشأتها والتي تهدف إلى إحداث التغيير والتحسين المقصود، سواء على مستوى المتطوع نفسه أم على مستوى المنظمة أم على مستوى المجتمع، أم على مستوى الدول، فالمتطوع يكتسب العديد من الخبرات والمهارات والسلوكيات والثقافات ويكتشف قدراته ويتعلم من المواقف ويطور ذاته ويبنى العديد من العلاقات، والأعظم من كل هذا الأجر الذي يعود عليه

إضافة إلى كل ما سبق، أما بالنسبة للمنظمات فالتطوع لتقديم الخدمة الاجتماعية يحقق لها العديد من المزايا كسد العجز في الميزانية عند الحاجة إلى موظفين وبساعدها على نشر معلومات عنها ليتعرف عليها عدد أكبر من أفراد المجتمع وأيضاً تحصل على تغذية عكسية من المتطوعين عن نظرة المجتمع لها وعن مدى سدها للاحتياجات وتقديمها للخدمات التي تحقق أهدافها، وفيما يتعلق بالمجتمع فمن خلال التطوع يتم توفير العديد من الخدمات المبنية على أساس الرغبة في مساعدة الآخرين بتقديم كل ما يحقق منفعة ويعد استثماراً لطاقات الشباب بما يعود عليهم بالرفع، وفيما يتعلق بالدولة فالتطوع يساهم في زيادة الناتج المحلي من خلال النشاط الاقتصادي للتطوع، أي من خلال القيمة الاقتصادية للعمل التطوعي التي تُعد قوة جبارة ودليلاً على تطور الدولة وعلى وعي أفرادها.



دور الأخصائي الاجتماعي مع المتطوعين في الجمعيات الأهلية:



للأخصائي الاجتماعي دور هام للتعامل مع المتطوعين ودفعهم لمزيد من الجهد والعطاء في المنظمة، فهناك بعض المبادئ التي يسير عليها الأخصائي والتي تتمثل في: (حمزة، 2015: 336-337)

تقديم الإثابة في الوقت المناسب:

يدرك كل متطوع أنه إنسان مهم وأن له دوراً، لذلك تلعب مهارة الأخصائي الاجتماعي مكانة مهمة في هذا الجانب، حيث يشعر المتطوعون بأن لهم أهمية في العمل وأن وقت فراغهم أدى إلى تحقيق أهداف اجتماعية وتحقيق حاجات المجتمع على أن يكون ذلك في الوقت المناسب وليس بعد وقت طويل ليشعروا من خلاله أن هذه الإثابة مجرد مجاملة، فمدى اعتراف واحترام العاملين في المنظمة لمساهمات المتطوعين يمكن أن ينجح أو يفشل برنامج العمل التطوعي.

توضيح أن العمل الصغير يحقق العمل الكبير:

قد يشعر المتطوع بالملل نتيجة تشغيله بكتابة بطاقات الدعوات أو أرقام التلفونات أو عناوين أعضاء المنظمة، إلا أن شرح الأخصائي الاجتماعي للمتطوع على أن هذه المهام جزء من العمل الهام في المنظمة فهي تساعده على توضيح معلومات وبيانات عن المنظمة تفيد أفراد المجتمع وأن عمله سيمكن كل فرد من الاتصال والوصول للمنظمة، وبالتالي زيادة مواردها حينها سيشعر بأن هذا العمل له قيمة وسيعمل بطرق مختلفة ومتعددة.



البداية بالعمل البسيط مع المتطوع:

مما لا شك فيه أن النجاح مهما كان بسيطاً فله أثره الجيد، ولينظر كل منا إلى نفسه حينما يتذكر الأحداث الجيدة التي نجح فيها حتى ولو كانت صغيرة، لذلك يجب على الأخصائي تكليف المتطوعين في البداية بأعمال بسيطة لضمان نجاحهم فيها واستمرارهم.

أن تتاح للمتطوعين الفرصة للتعلم والنمو:

وهنا يلعب الإشراف والتوجيه والتدريب الدور المهم في مواجهة عوامل الركود أو الملل التي قد تنتاب المتطوعين من وقت إلى آخر وأن تتوفر هذه الفرص بصفة مستمرة لاكتساب مهارات جديدة للعمل لتحقيق الأهداف المطلوبة.

أن يشعر المتطوع بأهمية ما يقوم به:

من واجب الأخصائي الاجتماعي أن يوضح للمتطوع ما يمكن أن يحققه هذا العمل الذي يقومون به من نجاح للمنظمة، ومن الذي سوف يستفيد منه؟ وهل يؤدي عملهم إلى تحسين مكانة المؤسسة؟ وهل أدت جهودهم التطوعية أو هل تؤدي الجهود التطوعية إلى توفير في الأموال؟ وإلى تحقيق مزيد من النمو للمؤسسة؟

تشجيع المتطوعين على التصرف في المواقف واتخاذ القرارات:

أثبتت الخبرة أنه من الممكن أن تثق في قيام الناس بالعمل بكفاية تامة إذا أنت عاملتهم كأشخاص مسئولين وإذا زودتهم بالحقائق فيما يتصل بسياسة المنظمة وبرامجها، فهم بذلك سوف يسعون إلى بذل كل الجهد للوصول إلى قرارات سليمة، فإذا امتلكت المنظمة سياسة بشأن مشاركة وعمل المتطوعين فيها حينها يكون لزاماً على الأخصائي الاجتماعي إطلاع المتطوعين عليها وتوضيح محتواها لهم ليكونوا على دراية بحقوقهم وواجباتهم.

أن يكون مناخ العمل مشجعاً على الحماس والود والشكر:

مما لا شك فيه أن إظهار التقدير والشكر سواء بطريقة رسمية أو غير رسمية لمن يقومون بالعمل يجعل كل متطوع يشعر بأنه إنسان له قيمة وأن جهده لن يضيع هباءً وأن كل ما يسهم به إنما هو محل التقدير والاحترام، وبالتالي يسعى إلى تحقيق المزيد من التقدم لصالح المنظمة والمجتمع الذي يعيش فيه.

يجب أن يدرك المتطوع التطورات التي تمر بها المنظمة: (حمزة، 2015: 338)

يشعر المتطوعون كما يشعر الموظفون أيضًا بأنهم جزء من المؤسسة وأن عملهم كان له دور في تحقيق أهدافها، لذلك يجب أن يعرف المتطوعون عوامل النجاح والفشل التي تمر بها المنظمة والتطورات الجديدة فيها.

تعريف المتطوع بالقدرات المتوفرة لديه:

لكل إنسان قدرات يتميز بها لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يساعد المتطوعين في التعرف على قدراته، وفي كيفية الاستفادة من هذه القدرات وطريقة تنميتها، فهو بذلك يساعدهم ويمكنهم على مواجهة التحديات.



لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يضع نفسه موضع المتطوع وأن يعمل على توفير بيئة شاملة للمنظمة جاذبة للمتطوعين، فالأخصائي الناجح هو الذي لا يهتم بما يقال أو يحدث، لأنه سوف يدرك مع مرور الوقت أن المتطوعين سيستمرون بالعمل معه طالما كان صادقاً معهم متحمساً لأدائهم داعماً لهم، قادراً على تحقيق آمالهم وطموحاتهم. (حمزة، 2015: 337)



دور الأخصائي الاجتماعي في الحركة التطوعية:



في بيئة اجتماعية وثقافية واقتصادية متغيرة، من المهم أن يكون الأخصائي الاجتماعي مدركاً للتغيرات الطارئة على تكوين المجتمع وكيف تؤثر هذه التغيرات على البيئة الاجتماعية، وهنا يبرز دور الأخصائي الاجتماعي في:

(رشدي، 2005: 137)

• توعية الجماهير:

يقصد بالتوعية إحاطة الجمهور علماً بما يقوم به المجتمع ككل من خدمات، وما يحيط به من مشاكل والتعريف بهذا كله حتى يدرك كل مواطن ما يدور حوله، وهي عملية تعليمية: (رشدي، 2005: 137)

- الالتزام بالموضوعية والمصداقية دون مبالغة مع إبراز الحقائق كلها وما للمجتمع وما عليه.
- هي عملية مستمرة بسبب التغيرات التي تطرأ على المجتمع بصورة مستمرة، وتغير المشكلات والخدمات التي توجد به.
- اتصافها بالشمول فلا يجب أن تقتصر على فئات محددة من المجتمع، وإنما جميع أفراد المجتمع.

• الأسلوب:

من الضروري تماشي الأسلوب مع مستوى الناس الذين نتحدث معهم.

• تغيير الاتجاهات:

إن الاتجاهات تعني مدى إحساس الناس بمشكلة معينة، وأبعادها، والعواقب المترتبة على استمرار هذه المشكلة والرغبة في إحداث التغيير، وتكوين هذا الاتجاه أمر في غاية الأهمية. (رشدي، 2005: 137)

الفصل الثاني

العمل التطوعي

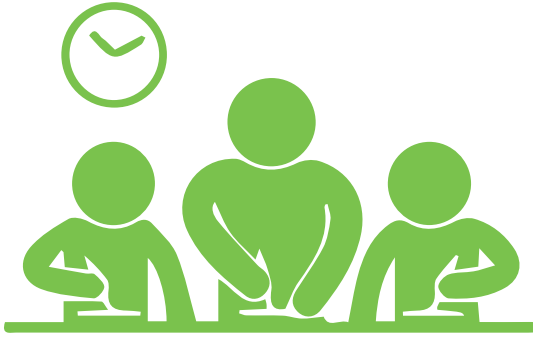
في المملكة العربية السعودية





تطور العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية:

برز العمل التطوعي في المملكة منذ تأسيسها على يد مؤسسها جلالة المغفور له بإذن الله تعالى الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود -رحمه الله- كواجب ديني حث عليه الدين الإسلامي الحنيف والهدي النبوي الشريف، كما ورد ذلك في كثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية التي تحث وتؤكد على التعاون والتكاتف والتكافل والتآلف والتراحم بين الناس بعضهم لبعض، حيث أنشئت في عام 1953 جمعية الإسعاف الخيري في مكة المكرمة وانشصرت خدماتها في تقديم الخدمات الإسعافية



للحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومدينة جدة، وفي عام 1964 صدر مرسوم ملكي بإنشاء جمعية الهلال الأحمر السعودي كتطوير لجمعية الإسعاف الخيري وأصبحت مؤسسة حكومية معترفً بها دولياً وأصبحت العضو الحادي والتسعين في اتحاد

جمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر الدولية. (التعويجي، 2013: 214-215)

وفيما يتعلق بالعمل التطوعي في المجالات الأخرى فقد زاد ازدهاره خاصة عقب إنشاء وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عام 1961، حيث أنشأت لها إدارة الرعاية الاجتماعية لتصبح مسؤولة عن أعمال الرعاية الاجتماعية والإشراف عليها ومتابعتها، ثم تم إنشاء وكالة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لشؤون الرعاية الاجتماعية، وبدأت في إصدار اللوائح المنظمة للعمل التطوعي حيث صدر في عام 1963 نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية الاجتماعية والأهلية لتنظيم أعمال هذه الجمعيات والمؤسسات التي تزايد انتشارها في مختلف مناطق المملكة وتكونت في نفس العام الجمعية النسائية الخيرية بمدينة جدة، وجمعية النهضة النسائية بالرياض، كما أنشئت في عام 1968 جمعية تاروت الخيرية للخدمات الاجتماعية بالمنطقة الشرقية، ومنذ الخطة التنموية الأولى عام 1970 بدأت مصلحة الضمان الاجتماعي تنشط في خدمة ومساعدة المواطنين ذوي الحاجة للمساعدة، ثم بدأ النشاط التطوعي يتكامل مع النشاط الحكومي في مجال الرعاية الاجتماعية، من خلال إنشاء مراكز للتنمية الاجتماعية وتشكيل لجان أهلية متخصصة لتعمل في مجالات العمل التطوعي كما تم

تحويل صناديق البر الخيرية إلى جمعيات خيرية أهلية. (حمزة، 2015: 23)



كما تم وضع العمل التطوعي كأحد الموارد والأسس الاستراتيجية لخطط التنمية الخمسية التي تنفذها المملكة، والتي نفذت منها الخطة التاسعة للتنمية 2009/2014 وقد نص الهدف الاستراتيجي الخامس على:

تطوير الخدمات التطوعية وترسيخ مفهومها وأهميتها لدى أفراد المجتمع والارتقاء بوسائلها وأساليب أدائها، ويتم ذلك من خلال تشجيع وتسهيل قيام جمعيات تطوعية مُتخصصة تُعنى بتنمية المجتمع وزيادة اهتمام الجهات التعليمية والإعلامية والثقافية والرياضية للقيام بجهود في توعية المواطن ودعوته إلى الخدمات التطوعية، ودعم مراكز البحوث وتطويرها بدراسات ميدانية لتشخيص دوافع العمل التطوعي في المجتمع. (موقع وزارة الاقتصاد والتخطيط)

فالمملكة العربية السعودية حكومةً وشعباً يؤمنون بأن العمل التطوعي عمل ديني خيري يعود بالأجر لصاحبه ويقدم له المنفعة، ويساعد المجتمع على النهوض، لذلك جعلت تطويره وتمكينه هدفاً في رؤيتها، وكانت هي اليد المبادرة قديماً وحديثاً في تقديم هذا العمل سواءً على المستوى الداخلي من خلال إنشاء العديد من الجمعيات والمؤسسات الخيرية والجمعيات التطوعية، أو على المستوى الدولي حيث تدعو مواطنيها إلى المشاركة في تقديم المساعدة بشتى الطرق قدر الإمكان للدول المحتاجة.





نظام العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية:

صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود على نظام العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية عام 2020 وكان ينص على عدد من المواد: (موقع هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، 2020)

المادة الأولى:

يُقصد بالألغاف والعبارات الآتية - أيما وردت في هذا النظام- المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض سياق النص غير ذلك:

- 1 - العمل التطوعي: كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه و اختياره، رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.
- 2 - النظام: نظام العمل التطوعي.
- 3 - اللجنة: اللجنة الوطنية للعمل التطوعي.
- 4 - المتطوع: كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
- 5 - الجهة المستفيدة: أي جهة غير هادفة إلى الربح تستفيد من العمل التطوعي، سواء كانت عامة أو أهلية.
- 6 - الفريق التطوعي: مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة، لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة.

المادة الثانية:

يهدف النظام إلى الآتي:

- 1 - تنظيم العمل التطوعي، وتطويره.
- 2 - نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع ومؤسساته.
- 3 - تنظيم العلاقة بين أطراف العمل التطوعي، وتحديد حقوقهم وواجباتهم.



- 4 - تعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع و مؤسساته.
- 5 - تنمية قدرات المتطوعين وتوجيهها نحو الأولويات الوطنية.

المادة الثالثة:

تنشأ بموجب أحكام النظام لجنة وطنية تسمى (اللجنة الوطنية للعمل التطوعي)، برئاسة وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وعضوية كل من:

- 1 - ممثل من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 2 - ممثل من وزارة التعليم.
- 3 - ممثل من وزارة الصحة.
- 4 - ممثل من وزارة الحج والعمرة.
- 5 - ممثل من وزارة الإعلام.
- 6 - ممثل من هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- 7 - ممثل من المديرية العامة للدفاع المدني.
- 8 - ممثل من وحدة المخاطر الوطنية.
- 9 - ممثل من جمعية الكشافة العربية السعودية.
- 10 - أحد مسؤولي الجمعيات التطوعية الأهلية، يختاره وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 11 - أحد المهتمين بالعمل التطوعي، يختاره وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

ويكون للجنة سكرتارية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ويختار الوزير مقررًا وأميناً للجنة من موظفي الوزارة.



المادة الرابعة:

تكون مدة العضوية في اللجنة أربع سنوات قابلة للتجديد لمرة واحدة، ويختار الرئيس نائباً له من ممثلي الأجهزة الحكومية في اللجنة عدا ممثل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ويحق للجنة دعوة من تراه لحضور اجتماعاتها دون أن يكون له حق التصويت.

المادة الخامسة:

تجتمع اللجنة مرتين على الأقل في السنة بناءً على دعوة من رئيسها، ولا يكون اجتماع اللجنة صديقاً إلا إذا حضره أكثر من نصف أعضائها على الأقل، على أن يكون من بينهم الرئيس أو نائبه، وتصدر قراراتها بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين، وعند تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس الاجتماع، وللجنة عقد اجتماعات طارئة إذا طلب ذلك رئيسها أو ثلاثة من أعضائها على الأقل.

المادة السادسة:

على اللجنة -في حدود أحكام النظام- مسؤولية التنسيق بين الجهات المستفيدة فيما يخص العمل التطوعي، وعليها على نحو خاص ما يأتي:

- 1 - وضع استراتيجيات العمل التطوعي.
- 2 - وضع آليات تنظيم العمل التطوعي وتطويره.
- 3 - الإشراف على قواعد البيانات الخاصة بالمتطوعين.
- 4 - دعم تنظيم المؤتمرات والندوات وتشجيع البحوث والدراسات المتعلقة بالعمل التطوعي والعمل على تفعيلها، بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- 5 - إبراز الجهود التطوعية في المملكة على المستوى الوطني والإقليمي والدولي.
- 6 - إعداد تقرير سنوي عن العمل التطوعي في المملكة.
- 7 - وضع ضوابط إصدار تراخيص الفرق التطوعية، وتسجيلها.



المادة السابعة:

تلتزم الجهة المستفيدة - وفقاً لأحكام النظام- بكل ما من شأنه تفعيل العمل التطوعي، وبالأخص القيام بالمهام الآتية:

- 1 - استقبال طلبات الراغبين في العمل التطوعي، ودراستها واتخاذ القرار من شأنها.
- 2 - استقطاب الراغبين في العمل التطوعي، من منسوبيها وغيرهم، للمشاركة في البرامج التطوعية الداخلية التي تنظمها الجهات المستفيدة، وكذلك البرامج التطوعية الخارجية، وفق التعليمات المنظمة لذلك.
- 3 - تصميم برامج وفق أهدافها التنموية.
- 4 - تدريب المتطوعين ورفع مستوى قدراتهم في مجال التخصص.
- 5 - متابعة أداء المتطوعين وتقويمهم وتحفيزهم.

المادة الثامنة:

يجوز للمتطوعين ممارسة العمل التطوعي عن طريق تشكيل فريق تطوعي، بعد تسجيله واعتماده لدى الجهة المستفيدة.

المادة التاسعة:

ينشأ في الجهة المستفيدة سجل يسمى (سجل المتطوعين والفرق التطوعية)، تقيد فيه أسماء المتطوعين وعدد ساعات التطوع والأعمال التطوعية التي قاموا بها لدى الجهة.

المادة العاشرة:

للمتطوع -وفق أحكام النظام وفي حدود الصلاحيات والإمكانات المتاحة للجهة المستفيدة، وبما يخدم تنفيذ العمل التطوعي - الحق في الحصول من الجهة المستفيدة على ما يأتي:



- 1 - التدريب اللازم في مجاله التطوعي.
- 2 - الأجهزة، والأدوات، والملابس، التي يحتاج إليها العمل التطوعي.
- 3 - الإعاشة، والمواصلات، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته.
- 4 - العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خلال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه.
- 5 - بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة.
- 6 - شهادة تطوع وخبرة، تصدر باسم الجهة المستفيدة، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

المادة الحادية عشرة:

يلتزم المتطوع بما يأتي:

- 1 - التحلي بالأخلاق والآداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.
- 2 - إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه، والأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
- 3 - اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجهة المستفيدة من عمله التطوعي.
- 4 - المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها، وإعادتها إلى الجهة المستفيدة.
- 5 - مراعاة وسائل السلامة وحماية العاملين في العمل التطوعي، إذا كان العمل ذا طبيعة ميدانية، وذلك بالتنسيق مع الجهة المستفيدة.
- 6 - عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله، أو بعد تركه.
- 7 - عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من رئيس الجهة المستفيدة، وللجهة المستفيدة اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.



المادة الثانية عشرة:

- 1 - يمنح المتطوع -في حالة الإصابة بعجز أو عاهة تمنعه من العمل بصورة قطعية، أو وراثته في حالة الوفاة، إذا كان العجز أو الوفاة ناشئين بسبب عمله التطوعي- تعويضاً؛ وفقاً لنظام العمل لدى الجهة المستفيدة.
- 2 - يصرف لمن يصاب -بسبب عمله التطوعي - بعجز جزئي أو عاهة مستديمة لا تمنعه من أداء عمله؛ تعويض يقدر على أساس نسبة العجز الذي أصابه مقدراً على أساس التعويض المشار إليه في الفقرة (1) من هذه المادة، ويكون تقرير نسبة العجز من الهيئة الطبية المختصة.

المادة الثالثة عشرة:

- للجهة المستفيدة تكريم المتطوعين سنوياً في المناسبات الوطنية أو الدولية، ولرئيس الجهة المستفيدة منح المتطوع ما يراه مناسباً من حوافز معنوية.

المادة الرابعة عشرة:

- 1 - للجهة المستفيدة إنهاء عمل المتطوع وفق شروط وضاوابط تحددها، ولجهة عمل المتطوع إنهاء تفرغه من عمله التطوعي، إذا كان تطوعه أثناء الدوام الرسمي، بعد التنسيق كتابياً مع الجهة المستفيدة.
- 2 - للمتطوع إنهاء عمله التطوعي لدى الجهة المستفيدة، بشرط إشعارها قبل الإنهاء وقت كاف، وأن يحرص على ألا يخل ذلك بالعمل التطوعي.

المادة الخامسة عشرة:

- لا يجوز لمنشآت القطاع الخاص الاستفادة من جهود المتطوعين في حال وجود عائد ربحي مباشر أو غير مباشر لتلك المنشآت.



المادة السادسة عشرة:

على الجهة المستفيدة النظر في تطلعات المتطوعين، والتحقق منها، واتخاذ ما يلزم حيالها.

المادة السابعة عشرة:

تصدر كل جهة حكومية قرارات متضمنة الآليات الخاصة بها لتطبيق النظام.

العمل التطوعي وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030:

لم تُعفل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 جانباً مهماً من جوانب التطوير، وهو جانب العمل التطوعي حيث تطمح السعودية من خلال رؤيتها 2030 إلى تطوير مجال العمل التطوعي وتشجيع المتطوعين وزيادة أعدادهم، باعتبار التطوع وسيلة رئيسة للتنمية، ويأتي ذلك من خلال إدراك عميق وإيمان من الحكومة الرشيدة بأهمية العمل التطوعي ودوره في النهوض بالمجتمع.

«وتتجه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، إلى إنشاء أقسام للتطوع في منظمات القطاع غير الربحي التي تشمل الجمعيات الأهلية، والمؤسسات الأهلية، ومراكز الأدياء، والمكاتب التعاونية، وغيرها، لزيادة عدد المتطوعين من 24.500 في عام 2015 إلى 300 ألف خلال الثلاث سنوات المقبلة، كما استهدفت الرؤية ضمن برنامج التحول الوطني تشجيع العمل التطوعي للوصول إلى مليون متطوع في القطاع غير الربحي سنوياً مقابل 11 ألفاً الآن، وذلك سعياً منها إلى تحديد الاحتياجات التطوعية لكل منظمة، وتوفير الفرص التطوعية لها، واستقطاب المتطوعين، وتوظيفهم بحسب قدراتهم، واحتياجات كل منها، وأكدت الوزارة أن التوجه الجديد يُعنى بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة، ومتابعتهم أثناء الأداء، وتكريمهم ونشر إنجازاتهم، والأثر الاجتماعي والاقتصادي الذي أسهموا فيه بعد القيام بالعمل التطوعي، وتوحيد الأدلة والأنظمة في هذا المجال، كما تهدف إلى إيجاد نهج موحد يضبط التعامل بين المنظمات والمتطوعين، ويعزز استقطاب المتطوعين من ذوي المهارات المناسبة



للعمل، وتنمية مهاراتهم، وخفض تكاليف الموارد البشرية، وسد احتياجات منشآت القطاع غير الربحي عبر مفهوم التطوع، وتسعى الوزارة إلى الإسهام في تعزيز الشراكة بين منظمات القطاع غير الربحي والمجتمع والقطاع الخاص، والمساهمة في تفعيل دور ذوي الاحتراف والمهنيين من الأفراد والشركات، للقيام بدورهم في بناء قدرات المؤسسات الأهلية والاجتماعية، مما يعزز دور القطاع الخاص في تقديم الخدمة بصورة احترافية. وستعمد الوزارة إلى تصميم حزمة من المحفزات للمتطوعين، وبناء منصة تطوع وطنية يتم فيها عرض الفرص التطوعية، وربطها بالراغبين في التطوع، كما أعدت برنامجاً لتأهيل مدراء التطوع، بالإضافة إلى إنشاء سجل وطني للتوثيق والاعتماد، والتركيز على توعية المجتمع بمفهوم وفوائد التطوع، وأثره الاجتماعي والاقتصادي الملموس. وتعمل الوزارة بشكل عام على تعزيز مفهوم العمل التطوعي التخصصي من خلال برنامج «هارون» المعني بتطوع المحترفين، الذي يسهم في إشراك ذوي الخبرة والتخصص في المنظمات ذات العلاقة، ويعمل على سد الاحتياجات، وتمكينها في كل تخصص» (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)، وقد أنشأت الوزارة العديد من المبادرات لذلك منها:

مبادرة «إدامة» المعيار الوطني لوحدة إدارة التطوع في المملكة:



«تقوم المبادرة على تأسيس وتفعيل أقسام لإدارة التطوع احترافياً ومهنيًا في منظمات القطاع غير الربحي بحيث يختص هذا القسم في تحديد الاحتياجات وتوفير الفرص، كما يتولى القسم تأهيل وتدريب المتطوعين بحسب المهمة ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم بعد القيام بالعمل التطوعي من خلال»:

(موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

بناء أدوات وممارسات إدارة التطوع.

تمكين المنظمات من الأدوات.

تطوير الأدوات وفق للمعيار الوطني.



مفهوم المبادرة:

هو معيار لطريقة إدارة التطوع في المنظمات، مبني بالاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، يساعد على استثمار جهود المتطوعين بفعالية، ويسخرها في خدمة رسالة وأهداف المنظمات، كما يسهم بفعالية في زيادة المشاركة المجتمعية، وترسيخ روح المواطنة الفاعلة لدى أفراد المجتمع. (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

أهداف مبادرة إدامة: (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

- تمكين المنظمات من احتواء الجهود التطوعية المبعثرة.
- تنظيم وتوحيد الممارسات الإدارية والمهنية لعملية التطوع.
- مواءمة جهود ومناشط المتطوعين مع استراتيجيات القطاعات المختلفة.
- ربط عمليات التطوع في المنظمات مع رؤية المملكة.

مؤشرات معيار إدامة:

- 1 - القناعة والالتزام
- 2 - توفير الموارد اللازمة
- 3 - تطوير الفرص المناسبة
- 4 - حماية المتطوعين
- 5 - إجراءات الاستقطاب
- 6 - تعريف المتطوعين
- 7 - دعم المتطوعين
- 8 - أهمية المتطوعين
- 9 - استخدام التقنية

مستويات مبادرة إدامة:

مراعاة للاختلاف حجم المنظمات وتنوعها وقدرتها على استيعاب النموذج فقد تم تطوير المعيار وتقسيمه لمستويين لتحقيق أعلى معايير الاستدامة في إشراك المتطوعين:



الحد الأدنى من القيام بالممارسات التطوعية التي يمكن لأي منظمة القيام بها بغض النظر عن حجمها.

المستوى المثالي الذي يمكن المنظمة من الوصول إلى التطبيق الأمثل للمعيار.

التحديات الحالية لمبادرة إدامة:

تواجه مبادرة مؤسسة العمل التطوعي العديد من التحديات، وهي:
(موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

افتقار العمل التطوعي إلى التنظيم المؤسسي.

استقطاب المتطوعين يتم بطرق عشوائية.

قلة المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي.

افتقار العمل التطوعي للمعايير الاحترافية في التنفيذ والأداء.

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



مبادرة ثقافة ومحفزات العمل التطوعي:

«تعتبر مبادرة العمل التطوعي جانباً من الجوانب الرئيسية في تنمية المجتمعات، حيث تنعكس آثار التطوع إيجاباً على الفرد، وتؤدي إلى تعزيز التلاحم والترابط بين أفراد المجتمع، كما تتميز بالجدوى الاقتصادية على المملكة ككل، من هذا المنطلق فإنه من الضرورة تفعيل وتعزيز مبادرة لتحفيز ونشر ثقافة التطوع في المجتمع، من خلال حزمة من المشاريع» (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020):

|| تصميم وإجراء حملات توعوية شاملة للتحفيز على التطوع وبيان أثره الإيجابي على الفرد والمجتمع، بحيث يتم تنفيذ هذه الحملات.

|| إطلاق بناء وتفعيل منصة إلكترونية وطنية للمتطوعين في المملكة العربية السعودية تعمل على تيسير عملية التطوع بين المتطوعين الراغبين في التطوع والجهات الأهلية الشراكات مع المؤسسات التعليمية، والمؤسسات التربوية، والمؤسسات الاجتماعية والمؤسسات الحكومية لتعزيز وتنمية التطوع لنشر الثقافة والوعي بالعمل التطوعي.

|| إيجاد حزمة محفزات للمتطوعين في القطاع غير الربحي من خلال جهود مشتركة مع الجهات ذات العلاقة.



مبادرة هارون لتطوع المحترفين:



«تتلخص فكرة المبادرة في كونها جهة وسيطة تعمل على إنشاء برنامج يقدم نموذجاً مميزاً وغير مسبوق للمنح في المملكة العربية السعودية وفقاً لأفضل وأحدث التجارب العالمية في مجال تطوع المحترفين وذلك من خلال استثمار الطاقات والكفاءات المهنية من ذوي الاختصاصات والمهارات العاملة في القطاع الخاص والقطاعات الأخرى وكذلك من المتقاعدين للمساهمة في دعم وتطوير وبناء قدرات المؤسسات غير الربحية عبر تقديم خدماتهم كمستشارين متطوعين في مجالاتهم التخصصية ك(تنمية الاستثمار، بناء الهوية التسويقية، تطوير لوائح الموارد البشرية، وغيرها). (هارون، 2020: 4)

مفهوم مبادرة هارون:

يأتي مفهوم تطوع المحترفين في كونه ترجمة لمصطلح البروبونو (Pro Bono) وهي كلمة لاتينية تعني أن الموظفين المحترفين يقومون بتقديم خدمات تطوعية باستخدام تخصصاتهم المهنية بدون أجر لخدمة المؤسسات غير الربحية ومؤسسات الصالح العام. (هارون، 2020: 10)

أهداف مبادرة هارون: (هارون، 2020: 5)

منظمات غير ربحية قادرة على تطوير قدراتها وتحسين خدماتها وتعزيز أثرها عبر الاستفادة من تطوع المحترفين.

متطوع محترف لديه الرغبة المستمرة للتطوع وخدمة المنظمات غير الربحية.

شركات خاصة قادرة على تبني وتفعيل تطوع المحترفين كأحد أدوار المسؤولية الاجتماعية.

وسيط متميز يمتلك فريق مُتخصص وأدوات احترافية في تطوع المحترفين ويعمل نموذج استدامه مالية.



فوائد مبادرة هارون:

هناك ثلاثة أطراف أساسية تستفيد من تطوع المحترفين وهي: (هارون، 2020: 11)

أ- المُنظمات غير الربحية:

تأهيل الجمعيات وبناء قُدراتهم.

تخفيض تكاليف الميزانية التشغيلية للمؤسسات غير الربحية من خلال:

- تحقيق مهمة ورسالة المؤسسات غير الربحية.
- توسيع دائرة التأثير الاجتماعي وزيادة جودة الخدمات.
- تعزيز الشراكات عبر مشاريع نوعية.
- حل المشكلات الاجتماعية.

ب- المتطوع المحترف:

تعزيز الذات والشعور بالولاء.

تحسين المهارات القيادية.

التفاعل الإيجابي مع زملائه في الشركة.

تحسين الوعي بالقضايا الاجتماعية.

ج- الشركات والمؤسسات:

بناء فريق العمل بين الموظفين.

فرص أكبر لتوظيف الكفاءات.

خلق بيئة تحفز الإبداع داخل الشركة.

بناء علاقات أقوى مع المُجتمع.

تحسين السمعة للشركة.

زيادة ولاء الموظفين للشركة.



التحديات التي تواجه مبادرة هارون: (هارون، 2020: 12)

أكثر من 50% من مشاريع تطوع المحترفين تفشل بسبب:

عدم تحديد وصياغة المشروع بدقة.

عدم الاختيار الصحيح للكفاءات والتخصصات المطلوبة.

ضعف الإدارة الفاعلة والإشراف على المشروع.

98% ترتفع نسبة نجاح المشروع إذا ما تم تخطيط وإدارة المخاطر السابقة.

وسطاء مبادرة هارون: (هارون، 2020: 14)

يبلغ عدد الجهات المسجلة في الشبكة العالمية لتطوع المحترفين ما يقارب 10 جهة وسيطة لتطوع المحترفين موزعة في 31 دولة حول العالم، وتُمثل فيها مبادرة هارون المملكة العربية السعودية.

قوالب مبادرة هارون: (هارون، 2020: 15-16)

أ) قوالب قصيرة المدى

1 - قالب الاتصال الاستشاري

يشارك في هذا القالب متطوع واحد فقط لتقديم استشارات تخصصية عن بعد عن طريق الاتصال الهاتفي لأحد العاملين في الجمعيات الخيرية.
المدة التقديرية للخدمة: ساعة تطوعية واحدة.

2 - قالب الماراثون:

يشارك في هذا القالب فريق من المتطوعين من 3 إلى 5 أشخاص لتقديم وإنجاز مخرج سريع ملموس ومحدد المعالم للجمعيات الخيرية.
المدة التقديرية للخدمة: من 6 إلى 8 ساعات تطوعية.



3 - قالب الدورات التدريبية:

يشارك في هذا القالب متطوع واحد فقط لتقديم دورة تدريبية في أحد المواضيع المتخصصة التي تلبى احتياجات عدة جمعيات خيرية تتشارك في نفس الاحتياج.
المدة التقديرية للخدمة: من 15 إلى 30 ساعة تطوعية.

ب) قوالب طويلة المدى:

1 - قالب التوجيه والإشراف:

يُشارك في هذا القالب متطوع واحد فقط لتقديم التوجيه والإشراف اللازم لأحد العاملين في الجمعيات الخيرية وذلك من خلال اجتماعات وزيارات دورية أو اتصالات هاتفية عن بُعد.
المدة التقديرية للخدمة: من 15 إلى 30 ساعة تطوعية.

2 - قالب فريق العمل:

يشارك في هذا القالب فريق من المتطوعين من 3 إلى 5 أشخاص لتقديم وإنجاز مخرج ملموس ومُحدد المعالم للجمعيات الخيرية.
المدة التقديرية: أكثر من 30 ساعة تطوعية

أبرز المجالات التخصصية للتطوع: (هارون، 2020: 17)

الموارد البشرية

تقنية المعلومات

التسويق

المالية والمحاسبية

القانون

التخطيط الاستراتيجي



منصة العمل التطوعي: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

هي حاضنة سعودية للعمل التطوعي توفر بيئة آمنة تخدم وتنظم العلاقة بين الجهات الموفرة للفرص التطوعية والمتطوعين في المملكة.

تشمل منصة العمل التطوعي نظامين متكاملين برابطين مستقلين:

1 - الموقع الخاص بالجهات والإدارة.

2 - الموقع العام للمتطوعين.

حسابات البوابة الوطنية للتطوع: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

تحتوي منصة العمل التطوعي على أربع حسابات كل منهم يقوم بمهام مختلفة:

الجهة المشرفة:

حساب مخصص للجهات المشرفة على الموفرين للفرص (وزارات، هيئات، أمارات، مراكز تنمية) لا يمكن إنشاؤه إلا من داخل النظام.

الجهة الموفرة:

حساب مخصص للموفرين للفرص يمكن إنشاؤه من داخل النظام ويمكن التسجيل عبر المنصة العامة مع التفعيل.

المتطوع:

حساب مخصص للمتطوعين ينشئ عن طريق المنصة العامة.

مدير النظام:

حساب مشرف على جميع الحسابات في المنصة.



ما يمكن ادارته من المنصة: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

إدارة الفرص التطوعية

إضافة الفرص

إدارة الفرص

إدارة التطوع

الجهات المشرفة

مدير النظام

الجهات الموفرة

بنك الافكار

إضافة الفكرة

مراجعتها

إدارة الفرق التطوعي

إنشاء الفريق

إدارة الفريق

إدارة المتطوعين

تسجيل المتطوع

متابعة المتطوع

تحضير المتطوع

التقييم

تقييم الجهة

تقييم المتطوع

الدورات التدريبية

إنضمام للدورة

إعداد وتقديم الدورة

المركز الاعلامي

الأخبار

المرصد الثقافي



المصطلحات في النظام: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

مقياس الرضا:

هو مقياس تم تصميمه مسبقاً لمعرفة مدى رضا المتطوعين، ويحتوي على أسئلة تقييم رئيسية في المنصة ويمكن للجهة إضافة المزيد عند الرغبة في ذلك.

بنك الأفكار:

مساحة تسمح للمتطوع أن يطرح فيها أفكار لفرص تطوعية يرغب من الجهات تبنيها وتطبيقها واقعياً.

الجهة الموفرة للفرص التطوعية:

هي جهة معتمدة في المنصة، وهي مسؤولة عن إضافة الفرص التطوعية، ولديها صلاحية دعوة وقبول المتطوعين والإشراف على تنفيذ الفرص ميدانياً.

الجهة المشرفة على الجهات الموفرة:

هي كيان معتمد في المنصة كجهة مشرفة على عدد من الجهات الموفرة للفرص التطوعية.

اسم المعرف:

يمثل اسم فريد لكل جهة موفرة مكون من حروف باللغة الانجليزية يتم حجزه عند التسجيل ولا يمكن تغييره.





الخصائص العامة للمنصة وما تتميز به: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

التحقق العالي والآمن من معلومات المتطوعين من خلال الربط بمركز المعلومات الوطني (وزارة الداخلية).

إظهار الساعات التطوعية وعدد الفرص التطوعية المنجزة في المنصة التطوعية للخدمات الالكترونية.

تكامل المنصة وربطها للمتطوعين مع مختلف القطاعات (حكومي، غير الربحي، الخاص).

الربط مع بعض الجهات التخصصية للتوثيق (هيئة التخصصات الطبية، هيئة المهندسين...الخ).

شفافية المنصة في عكسها لمؤشر وطني استراتيجي.

بنك أفكار الفرص التطوعية بيئة تفاعلية تُمكن المتطوعين من الإسهام في بنك الأفكار.

ميثاق العلاقة التطوعية التكاملية بين المنظمة والمتطوعين:

ينبغي للمنظمة وضع ميثاق توضح فيه العلاقة التكاملية بينها وبين المتطوعين، ويشمل الميثاق الآتي: (الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، 207: 7)

التعريف بالميثاق وجعله متاحاً للمتطوعين.

التزام المنظمة تجاه المتطوع.

واجبات المتطوع تجاه المنظمة.

سياسات التظلم وإنهاء خدمات التطوع.



الميثاق الأخلاقي لمديري التطوع:

يهدف هذا الميثاق التابع لمشروع إدامة إلى توضيح القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل مديري التطوع، وتوضح شروطه، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم في أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.

ومن المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الأساس في كسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة.

لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المُعلن يُسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل مُحدد ومدروس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي.

ويجب أن يُدرك مُدير العمل التطوعي من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون مُلمّاً بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى، وهي على النحو التالي: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

1 - القيم والأخلاق:

لابد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مُستمدة من دستور يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل، وهذا يفرض عليه:

1-1: الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على مبادئ القرآن والسنة.

1-2: اللطف والحنان والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين، وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

2 - المواطنة والعمل الخيري:

يجب على مُدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللمنظمة وللأفراد العاملين وللمستفيدين ويتم ذلك عن طريق:



- 2-1: شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.
- 2-2: تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- 2-3: تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق مع رؤية المنظمة.
- 2-4: شرح دور المتطوعين للعملاء.
- 2-5: تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.
- 2-6: توظيف العمل التطوعي بنشاط، وتسخير المواهب للمنظمات المهنية ولمجتمعاتنا.
- 2-7: التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

3 - الاحترام:

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير قسم التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة وللعملاء وللموظفي المنظمة وللمجتمع ولمهنته «التطوع». ويكون ذلك من خلال:

3-1: للمتطوعين:

- 3-1-1: احترام القدرات المختلفة.
- 3-1-2: توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.
- 3-1-3: احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات.
- 3-1-4: احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.
- 3-1-5: تحقيق نمو الشخصية.

3-2: للمنظمة:

- 3-2-1: دعم رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها.
- 3-2-2: تمثيل المنظمة بشكل فعال داخل المجتمع.



3-3: للمستفيدين: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

3-3-1: السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.

3-3-2: احترام خصوصية الأفراد.

3-3-3: حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية، والبصرية واللفظية التي صنفت على أنها سرية للمستفيدين.

3-4: لموظفي المنظمة:

3-4-1: احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.

3-5: للمجتمع:

3-5-1: الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.

3-5-2: تكوين شراكات مناسبة لأهداف المنظمة.

3-6: لمهنة التطوع:

3-6-1: احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.

3-6-2: احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

4 - المساءلة:

على مدير التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من: المتطوعين والمنظمة والعملاء والموظفين، هذه المساءلة التي تُعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز، وذلك من خلال المفردات التالية:

4-1: للمتطوعين:

4-1-1: توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.

4-1-2: تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.



4-2: للمنظمة: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

4-2-1: عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للمنظمة.

4-3: للمستفيدين:

4-3-1: السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.

4-4: للموظفين:

4-4-1: العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.

4-5: للمجتمع:

4-5-1: من خلال إدارة الموارد بحكمة.

4-6: لمهنة التطوع:

4-6-1: الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة شؤون المتطوعين بالمنظمة.

4-6-2: المتابعة المستمرة للتطوير المهني.

4-6-3: المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

4-6-4: تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للمنظمة .



5 - المسؤولية: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

يُدرّك مدير العمل التطوعي تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل التطوعي وتشمل المفردات التالية:

5-1: علاقات الموظفين.

5-1-1: يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.

5-2: المسؤولية المهنية.

5-2-1: يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.

5-3: الحرص والاجتهاد.

5-3-1: يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.

5-4: بذل الأفضل والمثابرة.

5-4-1: يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.

5-4-2: تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.

5-5: التحسين المستمر.

5-5-1: يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

5-6: إدارة الذات وضبط النفس.

5-6-1: يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للمنظمة.



6 - العدالة والإنصاف: (موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)

يجب أن يسترشد المُدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين، والعملاء والموظفين والزملاء بطريقة عادلة ومنصفة على النحو التالي:

6-1: للمتطوعين:

6-1-1: من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.

6-2: للمنظمات:

6-2-1: وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.

6-3: للمستفيدين:

6-3-1: توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

6-4: للموظفين:

6-4-1: التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل المنظمة.

6-5: لمهنة التطوع:

6-5-1: التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

6-5-2: الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

7 - الثقة والأمانة:

يجب على مُدير التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين والمنظمة والمستفيدين والموظفين وزملاء المهنة، وذلك بما يمتلكه من الأمانة وبثبث الصدق لديه والسلامة والموثوقية والولاء والقرارات الأخلاقية والرعاية كما في المفردات التالية:



7-1: الصدق: الشفافية بلباقة وبصراحة.

7-2: النزاهة: الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.

7-3: الموثوقية: بتنفيذ الالتزامات.

7-4: الانتماء للمنظمة فكراً وسلوكاً.

7-5: اتخاذ القرارات الأخلاقية: من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.

7-6: الرعاية: وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.

7-7: وضوح الالتزامات نيابة عن المنظمة، والموظفين والمتطوعين عن طريق:

7-7-1: قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن المنظمة والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعينين.

7-7-2: قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.

7-8: حدود الولاء.

7-8-1: تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والمنظمة ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعينين بالعمل التطوعي.

7-9: تضارب المصالح.

7-9-1: مدير التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بمهنية وشفافية عالية، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.

الفصل الثالث

آليات استثمار المتطوعين





أولاً: مفهوم آليات استثمار المتطوعين:

هي معايير تسعى لمساعدة المنظمات غير الربحية على تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها بأقصى فائدة ممكنة من خلال المتطوعين.
والمعايير حسب النموذج البريطاني تتضمن على 9 مؤشرات وهي:

(موقع investing in volunteers, 2019)

فتح أبواب التطوع أمام جميع المهتمين
به من أبناء المجتمع الذين تتوفر فيهم
الشروط المنصوص عليها للعمل.

إشراك المتطوعين في جميع
مستويات المنظمة وكتابة السياسات
والإجراءات الواضحة بشأنهم.

تحديد أدوارهم التي
تتماشى مع أهداف
المنظمة بوضوح.

مؤشرات

توفير الموارد المناسبة
(مال، إدارة، وقت، مواد)
للمعمل معهم.

الالتزام بتطبيق إجراءات توظيف
عادلة لجميع المتطوعين.

ضمان حمايتهم من المخاطر (البدنية،
المالية، العاطفية) الناتجة عن النشاط
قدر الإمكان.

التعبير لهم وتقديرهم
على جهودهم
المبدولة.

مراعاة احتياجاتهم من
دعم وإشراف.

وضع إجراءات واضحة
لتعريف المتطوعين
بأدوارهم.

ثانياً: نبذة تحليلية للتكلفة والعائد من استخدام معايير استثمار المتطوعين ومزاياها:

تُضيف مساهمات المتطوعين للنشاط الاقتصادي في الدول من خلال قيمة الخدمات التطوعية التي تقدمها المنظمات غير الربحية، لذا يحتاج مدير شؤون المتطوعين إلى تأمل الأثر الذي يتركه المتطوعون على الاقتصاد، وذلك من خلال: (نوبل وآخرون، 2010: 72)



الترويج للقيمة الاقتصادية للتطوع بالنسبة للوطن.

الانتباه إلى أي توزيع غير مناسب للمتطوعين.

حساب التكلفة والعائد من اشتراك المتطوعين في منظماتهم.

إدراك التكلفة والعائد من المتطوعين العاملين في منظماتهم.

بناءً على ذلك يتجه لعملية الاستثمار في المتطوعين بالمنظمة بما يتناسب مع إمكانياتها، ويتعين عليه أن يضع في الاعتبار كل ما يتعلق بهذه العملية من وقت وجهد وموظفين بأجر ومتطوعين ومصرفات وموارد وتطوير وتكاليف تشغيل وإدارة مخاطر وغيرها، وأن ينظر إليها بأنها استثمار يجلب أقصى فوائد ممكنة وليس تكلفة.

(نوبل وآخرون، 2010: 72)

تحليل التكلفة والعائد للمنظمة:

بالنسبة لتكلفة تطبيق معايير الاستثمار بالمتطوعين، والوقت المستغرق لتحقيقها فإنه يختلف من منظمة إلى أخرى، حسب حجم وتعقيد المنظمة المراد التطبيق فيها، وكذلك مقدار الدعم والتدريب المطلوبين، والمستوى الحالي لعمليات إدارة المتطوعين فيها، وعادةً يُتوقع إكمال العملية في غضون 12 شهراً. (موقع investing in volunteers, 2019)

أما فيما يتعلق بحساب قيمة التطوع من الناحية المادية، فقد يؤدي ذلك إلى ظهور بعض الاختلافات في الأرقام، وذلك يختلف بناءً على المنهجية المتبعة في الحساب.

(نوبل وآخرون، 2010: 74)

«ويمكن حساب التكلفة والعائد للعمل التطوعي بطرح رواتب المديرين العاملين بأجر، والنفقات الثابتة وتكاليف التشغيل الناتجة عن البرنامج في مقابل قيمة عمل المتطوع، وهي تحسب بناءً على المعدل المعروف للساعة أو بمعدل مختلف يعتمد على نوع النشاط ومستوى المسؤولين، كما يمكن إضافة صافي العائدات الناتجة عن الأنشطة التطوعية المختصة بجمع التبرعات». (نوبل وآخرون، 2010: 72)

ويمكن تقدير قيمة العمل التطوعي من خلال ضرب إجمالي ساعات العمل التطوعي في أي سنة معينة بقيمة العمل، حيث تُقاس باعتبار متوسط الأجر

بالساعة. (The Value of Volunteering Canada ، 2018: 6)



وقد تشمل عوائد العمل التطوعي على سبيل المثال وليس الحصر: (نوبل وآخرون، 2010: 77)



• تحسين الصحة البدنية
والذهنية من خلال
الانغماس في أنشطة
ممتعة ومحفزة.



• التحسين من فرصة
الحصول على عمل بأجر.



• الرضا الذي يشعر به
الفرد من انغماسه في
عمل ذي قيمة.

وقد تشمل مصروفات العمل التطوعي: (نوبل وآخرون، 2010: 77)



• الضغط العصبي بسبب
ضعف تنظيم البرنامج، أو
نتيجة لطبيعة المشروع مثل
الدعوة للتغيير أمام جمهور
غير متعاطف.



• تجهيزات رأسمالية
ومصروفات تشغيل إذا لم
يتم التعويض عنها.



• الوقت الذي ينفقه
الفرد خاصة في ظل
ظروف الحياة المزدحمة.

مزايا تحليل التكلفة والعائد للمنظمة: (نوبل وآخرون، 2010: 76)

|| وصف الوضع بمصطلحات مالية يزيد اهتمام البعض أكثر من أي طريقة أخرى.

|| إعطاء فكرة واقعية عن التكاليف الثابتة والتكاليف الأخرى.

|| فهم حقيقة هامة وهي أن الوقت والمال موردان محدودان، ولا يجب أن يتوقع
أحد بدء برنامج أو استثماره ما لم تزد عوائده على تكاليفه.

|| إدراك كيفية سير العمل عن قرب وكيفية توافقه مع أهداف المنظمة والمجتمع،
إذ لا يمكن وصف برنامج منخفض في تكاليفه ولكن لا يحقق الأهداف الرئيسية،
بأنه مشروع مجدي من الناحية المادية.

|| إعطاء الفرصة للتفكير في القيمة الجوهرية للمتطوعين.



مزايا تطبيق معايير الاستثمار بالمتطوعين:

إن تطبيق معايير للاستثمار بالمتطوعين أمر في غاية الأهمية، فهو يضمن للمنظمات غير الربحية تلقي أقصى فائدة ممكنة من مساهمة المتطوعين، ويضمن للمتطوعين الحصول على أفضل دعم إداري، ويتم استخدامه لضبط وتنظيم العمل التطوعي وإدارة المخاطر التي تواجه المنظمة والمتطوعين بطرق أكثر كفاءة وفعالية، فعند تطبيق هذه المعايير تستفيد المنظمات غير الربحية بطرق عديدة منها:

(موقع investing in volunteers, 2019)

تتمكن المنظمة من إظهار التزامها علناً بالتطوع.

تعزيز تجربة المتطوعين وزيادة دافعهم.

تشجيع المزيد من أفراد المجتمع على التطوع مع المنظمة.

تعزيز سمعة المنظمة في المجتمع المحلي ومع الممولين.

التقليل من المخاطر المحتملة الناجمة عن إشراك المتطوعين.

ضمان الحفاظ على إدارة المتطوعين على المستوى التنظيمي.

وضع إطار للاستراتيجية والتطوير في المنظمة.

ويمكن الاستفادة من هذه المعايير في حالتين:

1 - افتقار المنظمة لسياسات مشاركة المتطوعين

2 - توفر السياسات لمشاركة المتطوعين

- افتقار المنظمة لسياسات مشاركة المتطوعين:

ففي حال افتقار المنظمة لسياسات مشاركة المتطوعين، فستساعدها

هذه المعايير في الآتي: (موقع investing in volunteers, 2019)

- رفع الوعي بالقضايا المرتبطة بالعمل التطوعي.
- خلق بيئة أكثر تنظيماً للمتطوعين ومديريهم.
- تصبح المنظمة أكثر وعياً بالحدود والعلاقات بين المتطوعين والموظفين بنظام الأجر.



- تصبح المنظمة أكثر وضوحاً وتحديداً لأدوار المتطوعين وتتمكن من الاستفادة من مهاراتهم بشكل أفضل.
- وضع الوثائق المناسبة في مكان مناسب لإدارة التطوع الفعال.

- توفرت السياسات لمشاركة المتطوعين:

وفيما لو توفرت السياسات لمشاركة المتطوعين، فيمكنها الاستفادة من

المعايير: (موقع investing in volunteers, 2019)

- تحديد نقاط الضعف والقوة في المنظمة.
- تقديم سياسات جديدة أو تحديث السياسات القديمة.
- تصبح المنظمة أكثر صرامة حول الممارسات الجيدة، كإجراءات تقييم المخاطر ووضع كتيب شامل للمتطوعين.
- زيادة الوعي بعمل المنظمة مع المتطوعين والموظفين داخل المنظمة.
- تطوير إطار استراتيجيات العمل التطوعي في المنظمة.

ثالثاً: المعايير الدولية والقوانين لاستثمار وإدارة المتطوعين: المعيار البريطاني لاستثمار المتطوعين في المنظمات:

تم بناءه تبعاً لأربعة مجالات في إدارة المتطوعين: (موقع investing in volunteers, 2019)



وتم تقسيم هذه المجالات إلى (9) مؤشرات و (46) ممارسة كالتالي:

(موقع investing in volunteers, 2019)



المؤشر الأول:

يوجد التزام واضح بإشراك المتطوعين، وتعريفهم في جميع أنحاء المنظمة بأن التطوع

هو عملية ذات اتجاهين تفيد المتطوعين والمنظمة: (موقع investing in volunteers, 2019)

- تملك المنظمة سياسة مكتوبة بشأن مشاركة المتطوعين، ترسم قيم المنظمة لمشاركتهم، وتسלט الضوء على الحاجة إلى إجراءات لإدارة المتطوعين قائمة على أساس مبدئي المساواة والتنوع.
- في حال امتلكت المنظمة سياسات تتعلق بإشراك الموارد البشرية، يتعين أن يمتلك المتطوعون سياساتهم الخاصة ويتعين ألا يتم تضمينها سوى في السياسات العامة متى كان ذلك ملائماً.
- يتم إخبار الموظفين على جميع مستويات المنظمة عن أسبابها في إشراك المتطوعين، وكذلك المزايا والمنافع التي تعود على هؤلاء المتطوعين.
- تعتمد المنظمة العديد من الإجراءات والسياسات المتعلقة بمشاركة المتطوعين يتم مراجعتها بشكل منتظم.
- وتُعد عملية إشراك المتطوعين إحدى أهداف المنظمات غير الربحية في المملكة العربية السعودية وفقاً لرؤية 2030، فالتطوع يُعتبر جزءاً هاماً في بناء المجتمعات وتماسكها.

فهو يشكل حجر الأساس في التغيير الاجتماعي، ويساهم في الاستجابة للاحتياجات والتحديات المجتمعية، وينتج عنه العديد من المنافع المتبادلة بين هذه المنظمات والمتطوعين، فيمكن للمتطوعين أن يُقدموا الوقت والمهارات والخبرات ووجهات النظر التي تُمكن المنظمة من إنشاء البرامج والأنشطة التي تعود بالنفع على المجتمع وتضمن استدامتها، وفيما يتعلق بالمتطوعين نجد أن التطوع يُمثل فرصة للاشتراك في الأنشطة التي تُبرز اهتماماتهم، كما تُعزز حس الانتماء لديهم، ويُمكن أن يكون التطوع وسيلة لتطوير المهارات أو توفير المسارات المحتملة للتوظيف أو طريقة للمساهمة في خلق المهارات واكتساب الخبرات التي تصب في الصالح العام للأفراد والمجتمع. (The national standards for volunteer involvement. 2015: 3)

وتتباين الطرق التي تقوم بها المنظمات غير الربحية لإشراك المتطوعين فيها تبعاً لحجمها وطبيعة المتطوعين لديها وما تنتظره منهم، ولتطبيق هذا المؤشر يتعين على وحدة شؤون المتطوعين في المنظمة سواء كانت قديمة أو حديثة أن تتمعن



في أهداف المنظمة وهيكلها وقدراتها واحتياجاتها لخلق فرص تطوع حقيقية وللتأكد من مواصلتها لتطوير ودعم العمل التطوعي.

(Volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 8)

إشراك المتطوعين في المنظمة

العمل على مساعدة المتطوعين لفهم دوافعهم وكيف يمكن أن يحقق التطوع أهدافهم واحتياجاتهم المتزايدة من خلال مساعدة المتطوعين على القيام بما يلي:

- تحقيق أهدافهم واحتياجاتهم المتزايدة.
- السماح لهم بمشاركة خبراتهم ومهاراتهم وكفاءاتهم في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.
- تقديم المساعدة والإشراف للسماح للمتطوعين بإنجاز أدوارهم وتنفيذ مهامهم بفاعلية وسلامة وأمان.
- توفير فرص للمتطوعين تجعلهم يتأملون في فهم ما يتعرضون له من خبرات تطوعية.
- تقديم تغذية راجعة منتظمة ودقيقة ومتوازنة للمتطوعين حول إسهاماتهم الفردية والجماعية وبيان مدى أهميتها وقيمتها للمنظمة.
- تشجيع المتطوعين على توسعة نطاق أدوارهم التطوعية بما يناسب معرفتهم ومهارتهم وكفاءاتهم.

ويترتب على عملية إشراك المتطوعين طرح العديد من الأسئلة منها:

(Volunteering & Volunteer Support In The Youth Sector, 2007:8)

كيف يتماشى مفهوم العمل التطوعي مع أهداف المنظمة ومقاصدها؟

ما هو تأثير إشراك المتطوعين على مجموعة الموظفين؟

ما هي التغييرات التي يلزم إجراؤها على هيكل المنظمة لدعم المتطوعين؟

ما المشاورات المطلوب إجراؤها مع جميع أصحاب المصلحة؟



ما هي الهياكل ومصادر الدعم الجديدة التي ينبغي تطويرها؟

ما هي المراجع اللازمة لتحقيق ذلك؟

بعد الإجابة على هذه التساؤلات تقوم المنظمة بإعداد إطار شامل وواضح ومكتوب للسياسات والإجراءات لكل ما يتعلق بالمتطوعين في المنظمة، والموجه الرئيسي عند وضع هذه السياسة هو أن تعكس احتياجات المنظمة ومدى قابلية هذه السياسة للتطبيق، وإلا سينتهي بها المقام على الأرفف وفي طي النسيان، ويتم إعداد هذه السياسات والإجراءات على مراحل كالتالي:

(Volunteering & Volunteer Support In The Youth Sector, 2007: 8)

أولاً: محتوى السياسة:

لا تلتزم سياسات المنظمات بقالب محدد، وتختلف أولويات بعض المنظمات في سياستها، فلكل منظمة احتياجاتها الخاصة المنعكسة في سياستها والعاكسة لطبيعة عملها، إجمالاً تميل معظم المنظمات إلى وضع وثيقة سياسة ذات صياغة مختصرة ووجيزة تشير إلى وثائق أخرى، منفصلة أو مرفقة، تتناول قضايا محددة، وأحياناً يتوفر خيار آخر وهو كتابتها كمجلد جامع مانع يحمل المسائل العسيرة والمرهقة للقارئ وغالباً ما يعود ذلك بنتائج عكسية، إذ يصبح متحماً بالتفاصيل بحيث لا يُمكن استيعابه، وعلى الرغم من عدم وجود تصورات أولية لما يُعرف بالسياسة المثالية، إلا أن هناك بعض العناصر المحددة التي يجب تغطيتها:

(volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 8)

شرح مجال عمل المنظمة وماذا يتضمن إشراك متطوعين.

أن تكون للمنظمة رؤية أو رسالة فيما يتعلق بالمتطوعين.

المواصفات التي يجب توافرها في المتطوع لدى المنظمة.

شرح أهداف السياسة.

الإشارة إلى كيفية تكييف السياسة التطوعية في المنظمة مع بقية السياسات الأخرى، مثل المساواة والتنوع وما إلى ذلك.

توصيات بالتنفيذ.



الإجراءات الداخلية للتوظيف والاختيار.

الالتزام بأوجه الدعم.

الاعتراف بحقوق المتطوع ومسؤولياته.

السياسات والإجراءات:

هناك عدد من التساؤلات التي يجب على المنظمات أخذها في عين الاعتبار عند حاجتها للتعامل مع المتطوعين، وهي: (نوبل وآخرون، 2010: 126)

هل يوجد لدى المنظمة سياسة مكتوبة للمتطوعين تحتوي على:

- تعويض المصروفات.
- إجراءات التظلمات، والإجراءات التأديبية.
- العلاقة بين العاملين بأجر والمتطوعين.
- الفرق بين العمل بأجر والعمل التطوعي.
- الفرص المتكافئة.
- التحرش الجنسي أو عدم الاختلاط.
- السلامة والصحة المهنية.
- إدارة المخاطر.
- إجراءات التعيين والتوظيف.
- السؤال عن المتقدمين للوظائف أو فحص الحالة الجنائية لهم.
- تغطية تأمينية على المستوى الشخصي.
- الحد الأدنى والأقصى من الوقت الذي يلتزم به فريق المتطوعين بالعمل.
- سرية المعلومات الخاصة بالعمل وبالمنظمة.
- المعلومات الشخصية والخصوصية.
- الاستخدام الشخصي للمركبات والتأمين عليها.
- واجب الرعاية.



- التوجيه والتعليم والتدريب.

- تقييم البرنامج ومراجحته.

- تقدير لإسهامات المتطوع في المنظمة.

|| هل ترتبط سياسة المنظمة بالسياسات والإجراءات الأخرى الموجودة؟

|| هل تمت الملاءمة بين سياسات المنظمة والوثائق المعروفة التي تتبنى الأداء المتميز؟

|| هل حددت المنظمة المشاركين في وضع السياسة؟ وما العمليات التي سوف يتم استخدامها في كتابة الوثيقة؟

|| هل يعلم جميع العاملين بالسياسة التطوعية ولديهم نسخة منها؟

|| هل تم التفكير في كيفية إيصال السياسة بفعالية لكل مستويات فريق العمل؟

|| كيف سيتم تطبيق السياسة؟

|| هل تم وضع ما يكفي من الإجراءات الداعمة؟

|| هل توثيق الإجراءات جاهز، وهل هناك نسخة منه لدى كل المتطوعين والعاملين بأجر؟ هل هو مكتوب بوضوح، ويسهل الوصول إليه وفهمه؟

|| هل تتم مراجعة السياسات وتطويرها بشكل دوري؟

|| هل يسمح نظام المراجعة بالاستفادة من كل المدخلات التي تصل من جميع الأطراف المعنية بما في ذلك المتطوعون؟

|| هل هناك عملية متفق عليها وإطار زمني تتم من خلاله عملية المراجعة وبشكل منتظم؟

أخيراً هذه العناصر ليست جامعة مانعة، فلكل منظمة سياستها التي من المهم أن تصبح جزءاً لا يتجزأ من حياتها، وبمجرد وضع السياسة يجب مراجعتها دورياً لضمان تحديثها وتعبيورها عن نوايا المنظمة على النحو الواجب فضلاً عن التغييرات الطارئة على كلٍ من البيئة والتشريعات. (Volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 11)



ثانياً: تنفيذ السياسة: التعريف بالسياسة:

بمجرد كتابة السياسة، فإن مهمة المنظمة الرئيسية تتمثل في ضمان استخدامها، فمن الضروري إعلام الأشخاص المعنيين بالسياسة القائمة وتوضيح الغرض منها، وإن الالتزام بالمساواة والتنوع وحسن الممارسة في مضمون السياسة هو ما يضمن أن تصبح جزءاً لا يتجزأ من الممارسة اليومية للمنظمة، ويتم التعريف بالسياسة من خلال:

(volunteering & volunteer support in the youth sector. 2007: 12)

الاجتماعات، فهي تهيئ الفرصة لمناقشة السياسة وتوضح أهميتها، بشرط أن تكون مكتوبة بناءً على مشاورات وآراء جماعية وليست بجهود فردية.

عقب الاجتماع، ينبغي توزيع نسخة على جميع الموظفين والمتطوعين كنوع من التعريف والالتزام، وهذا الإجراء يعد بمثابة الدعم للسياسة يضمن مكانتها والالتزام بها.

الملف التعريفي، فمن المستحسن دائماً عرض السياسة بشكلٍ بارز، وربما على لوحات الإعلانات الخاصة بالموظفين، وقد تود بعض المنظمات أن تسلك نهجاً أكثر إبداعاً والإعلان باستمرار عن السياسة بوضع ملصقات تحوي العبارات الرئيسية المقتبسة من السياسة مقترنةً بصور إيجابية عن العمل التطوعي.

مراجعة السياسة:

إن الطبيعة المرنة للعمل التطوعي، والتغيير المستمر في المجتمع، يعني أن الظروف المحيطة بالمتطوعين يمكن أن تتغير بوتيرة أسرع كثيراً مقارنةً بالموظفين الذين يتفاوضون أجراءً، ولذلك فمن المنطقي إجراء عملية مراجعة متفق عليها ووضع جدول زمني للتأقلم مع السياسة أو تحسينها، يضمن إجراء هذه العملية أن تظل السياسة جزءاً حياً من المنظمة، وحتى إذا لم تخضع للتنقيح أو التعديل إلا نادراً، فإن عملية مراجعتها تُبرز أهميتها داخل المنظمة.

(Volunteering & volunteer support in the youth sector. 2007: 11)



تقييم فاعلية المنظمة في إشراك متطوعين:

- || تحديد عدد المتطوعين الذين جرى توظيفهم وتثبيتهم ومشاركتهم ومقارنة ذلك بأهداف المنظمة.
- || تحديد أسباب رغبة المتطوعين في الاستمرار في المشاركة بالمنظمة.
- || تقييم مدى تنوع المتطوعين وأثر ذلك في المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة.
- || تحديد لماذا يقرر المتطوعون عدم المشاركة أو إنهاء التزامهم التطوعي في المنظمة.
- || تحليل أسباب إقبال المتطوعين على المنظمة أو إهمالهم عن المشاركة بها، والآثار المترتبة على ذلك.
- || عمل التوصيات التي تتعلق بأية تغييرات في سياسة التطوع بالمنظمة، وكذلك الهياكل والأنظمة والإجراءات بغرض تحسين فاعلية المنظمة في تمكين المتطوع.
- || تسجيل تقييمك لإسهامات المتطوعين والأدلة المؤيدة لها.

دعم إشراك المتطوعين:

ومثال على دعم إشراك المتطوعين بأعمال المنظمة إجراءات جمعية زمزم، وهي كالتالي: (الوثيقة الشاملة للتطوع لجمعية زمزم، ب، ت: 34)

• توفر الجمعية الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء إدارة التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين من خلال تأسيس إدارة للتطوع بالجمعية.

• توفر الجمعية دوراً خاصاً لمدير إدارة التطوع وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر، وتتخذ الإجراءات الإدارية المطلوبة بناءً على ذلك من خلال تقييم أداء الموظف الربع سنوي.

• يشارك مدير التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية، والتي تحوي عنصراً خاصاً يتعلق بالمتطوع والمتطوعين مع الجمعية.



• تطور الجمعية فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الإشراك، وذلك عند التخطيط السنوي للإدارة.

• تحرص المنظمة على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية وأسباب إشراكهم فيها وفقاً لسياستها المعتمدة، وذلك بالوسائل المختلفة والمتاحة مثل (الاجتماعات- الرسائل...)

• تطور الجمعية سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، وتغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين، وذلك بالمراجعة الدورية للدليل كل ثلاثة أشهر.

• تقوم الجمعية باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.

• تتأكد الجمعية بأن السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم، وذلك من خلال العقود الخاصة بالمتطوعين.

• تحرص الجمعية على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.

• تعمل الجمعية على جمع التغذية الراجعة من موظفي إدارة التطوع، وتجري التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناءً على هذه التغذية.

• تقوم الجمعية بتخصيص وقت واجتماعات الإدارة العليا لمناقشة القضايا المتعلقة بإدارة التطوع وموظفيه وتبني تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.



المؤشر الثاني:

تُكرس المنظمة الموارد المناسبة للعمل مع جميع المتطوعين، مثل المال والإدارة

ووقت الموظفين والمواد: (موقع investing in volunteers 2019)

تحدد المنظمة المسؤولية عن تعيين المتطوعين واختيارهم ودعمهم وحمائيتهم، لأي شخص أو مجموعة من الأشخاص داخل المنظمة، ويرد بيان هذه المسؤوليات بوضوح في الوصف الوظيفي أو الدور وتتم مراجعته بانتظام.

تتخذ المنظمة خطوات للتأكد من أن الموظفين الذين يشرفون على المتطوعين يتمتعون بالمعرفة والخبرة ذات الصلة.

تخصص المنظمة الوقت الكافي خلال عقد اجتماعات الموظفين لمناقشة قضايا المتطوعين.

تتضمن الخطة السنوية للمنظمة أهدافاً لمشاركة المتطوعين يتم مراجعتها بانتظام.

تسعى المنظمة إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية إدارة برنامج المتطوعين، وضمان حصول جميع المتطوعين على الموارد والمواد اللازمة للقيام بدورهم.

موارد الإدارة:

نجد أن متطلبات إدارة العمل التطوعي: (نوبل وآخرون، 2010: 48)

تتطلب إدارة العمل التطوعي نوعاً خاصاً من المؤهلات والقدرات القيادية، للقيام بواجبات إدارة المتطوعين في أوقات مختلفة لمدد مختلفة، لهم دوافع ومهارات ومسؤوليات مختلفة، وتعتبر مؤهلات إدارة الموارد البشرية مطلباً شائعاً يجب توافره في من يعمل في الإشراف على العاملين بأجر، ويكون الأمر أكثر أهمية في حالة المتطوعين، وهي حقيقة أدركها أخيراً أصحاب العمل الذين يطلبون أفراد لشغل وظيفة «مدير برامج العمل التطوعي»، لذا فهم يطلبون أفراداً لديهم مؤهلات مناسبة ليس فقط في إدارة الموارد البشرية، بل أيضاً في فلسفة التطوع وما يتعلق بها من قضايا واعدة.



أما مسؤوليات مدير وحدة شؤون المتطوعين تشمل ما يلي: (نوبل وآخرون، 2010: 149)

|| فهم المدير فهماً واضحاً لفلسفة التطوع والقضايا المتعلقة به، ولأهمية وضع سياسات وتطبيقات عالية الجودة لتعظيم إسهامات المتطوعين دون أن يكون هناك استغلال لأي طرف.

|| فهم متطلبات الوظيفة، أي التأكد من أن مواصفات الوظيفة ووضعه في المنظمة يعكس تلك المتطلبات.

|| تحليل مهاراته الشخصية والصفات من حيث توافقها مع متطلبات الوظيفة، والتأكد من الحصول على القدر الكافي من التدريب لضمان أداء عالي الجودة.

|| التأكد من إبداء التقدير الكافي لمواقف جميع الأطراف المعنية وتوقعاتهم.

|| مساعدة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة والعاملين بأجر لفهم التطوع والقضايا المتعلقة به، وكذلك للقيمة الحقيقية الكامنة للمتطوعين.

|| التنسيق مع الموظفين المسؤولين عن الإشراف على المتطوعين في وحدة عملهم، وإمدادهم بالمعلومات اللازمة والتدريب والدعم.

|| تعزيز روح الفريق، بحيث يفهم كل عضو دور الآخرين ومسؤولياتهم.

|| التعامل الفوري مع أي شؤون تبديها الإدارة أو العاملين بأجر أو المتطوعين فيما يخص البرنامج التطوعي أو أجزاء منه.

|| التأكد من أن مشاركة المتطوعين مدعومة بالقدر الكافي من الإشراف والدعم والتدريب والتمويل.

|| أن يكون مسؤولاً في استخدامه للموارد البشرية والمالية.

|| أن يكون على إطلاع دائم بما يستجد على مفهوم التطوع وقضاياها الحالية واتجاهاته.



المؤشر الثالث:

تعتبر المنظمة مفتوحة أمام مشاركة المتطوعين الذين يعكسون مدى تنوع المجتمع المحلي ويسعون بنشاط إلى القيام بذلك وفقاً لأهدافها المعلنة: (موقع investing in volunteers, 2019)

- تعتبر المنظمة مفتوحة أمام مشاركة مجموعة واسعة من المتطوعين أصحاب الخبرات والقدرات، وتُخصّص الموارد اللازمة لذلك.
- يتم تشجيع الموظفين والمتطوعين على تبني مبدأ التنوع بين الشركاء في العمل.
- تعكس رسالة المنظمة وأهدافها مدى التنوع في المجتمع المحلي الذي تعمل به.
- يتم تقديم معلومات عن المنظمة والطرق التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون على أوسع نطاقٍ ممكن.
- تراقب المنظمة مدى تنوع فريق المتطوعين، وتنفذ الإجراءات التي تهدف إلى زيادة التنوع والتمثيل من المجتمع المحلي.

يلعب انفتاح المنظمات غير الربحية أمام مشاركة المتطوعين دوراً كبيراً في زيادة الرصيد الاجتماعي للمنظمة، وفي خلق مجتمع متمدن، ويزداد الرصيد الاجتماعي من خلال ازدياد الثقة بالمنظمة والتماسك بين أفراد المجتمع، ولتحقيق ذلك يتعين على المنظمات أن تتضمن في سياساتها تعزيز فرص الوصول المتساوية للمتطوعين بشكل يتوافق مع احتياجاتها وأهدافها، وذلك عن طريق فتح أبوابها لكل المهتمين بنشاطاتها من أفراد المجتمع، بغض النظر عن الثقافة أو السن أو النوع أو الخلفية أو مستوى المهارة أو الخبرة أو القدرات الجسمانية أو الفكرية. (نوبل وآخرون، 2010: 29)



المؤشر الرابع:

تُحدّد المنظمة الأدوار المناسبة للمتطوعين بما يتماشى مع أهدافها وغاياتها، والتي تُعد ذات قيمة للمتطوعين: (موقع investing in volunteers, 2019)

|| يتم إعداد وصف للمهام حسب دور كل متطوع.

|| تُحدد المنظمة المهارات والمواقف والخبرات اللازمة للمتطوع التي تمكنه من القيام بهذا الدور.

|| تتوفر مجموعة متنوعة من المهام التي ستجذب مجموعة من الأشخاص، مع مواصلة تلبية احتياجات المنظمة وأهدافها.

|| يتم تكييف المهام لتلائم احتياجات المتطوعين الأفراد وقدراتهم ومصالحهم قدر الإمكان.

تساهم أدوار المتطوعين في إيصال رسالة المنظمة بوضوح، وفي تحديد المهارات والقدرات المطلوبة للعمل، لذا يلزم المنظمات غير الربحية أن تحدد أدوار للمتطوعين وأن تكييفها وتطورها بما يلائمهم ويتماشى مع أهدافها، ولتحقيق ذلك ينبغي إعداد وصف وظيفي شامل وواضح لدور المتطوع من خلال تحديد التالي:

(نوبل وآخرون، 2010: 188)

المسمى الوظيفي.

وصف الوظيفة والغرض منها.

مسؤوليات الوظيفة.

واجبات محددة يتعين القيام بها.

المؤهلات: الخبرات والمهارات والمعرفة والتدريب.

الخصائص الشخصية المطلوبة.

التدريب، ويشمل ذلك المتطلبات القانونية مثل: الصحة، والسلامة المهنية.

الإطار الزمني، ومواعيد الحضور والانصراف.



مكان العمل.

السفر.

الإشراف بمعنى: من هو الشخص المسؤول عن المتطوع؟

متطلبات خاصة مثل الفحوص الجنائية، أو الفحوص الطبية، أو رخص القيادة.

المزايا الوظيفية للمتطوع.

المؤشر الخامس:

تلتزم المنظمة بضمان حماية المتطوعين قدر الإمكان من الأذى البدني والمالي والعاطفي الذي ينجم عن نشاط التطوع: (موقع investing in volunteers, 2019)

يُجرى تقييم للمخاطر المحتملة للمتطوعين عند تحديد الأدوار التي سيقومون بها.

توفر المنظمة التغطية التأمينية الملائمة للمتطوعين.

توجد سياسة واضحة بشأن سداد مصروفات ونفقات المتطوعين، والتي تعتبر غير متأصلة في الروح التنظيمية والتي تأخذ بعين الاعتبار الوضع المالي للمنظمة.

تخضع البيانات الشخصية للمتطوعين للحماية بما يتماشى مع مبادئ حماية البيانات.

إدارة المخاطر:

إن البرنامج التطوعي الجيد يهتم بإجراءات الصحة والسلامة المهنية والرعاية قدر الإمكان، لضمان وجود ممارسات لإدارة المخاطر تتعلق بسلامة ورعاية المتطوعين، وهناك مسؤولية تقع على عاتق جميع العاملين في المنظمات غير الربحية من مجلس الإدارة وإدارة وحدة شؤون المتطوعين والعاملين بأجر والمتطوعين وهي تجنب المخاطرة غير الضرورية، والإبلاغ عن أي أمر يتعلق بالسلامة المهنية للشخص المسؤول، وتشتمل إدارة المخاطر على: (نوبل وآخرون، 2010: 158)



- تحليل الظروف التي أدت إلى هذه الحالة.
- اتخاذ الخطوات اللازمة للتخلص من المخاطر، أو تقليلها إلى أقل حد ممكن.
- ضمان الغطاء التأميني الكافي.

مسؤوليات مدير وحدة شؤون المتطوعين في إدارة المخاطر:

تلخص مسؤوليات مدير وحدة شؤون المتطوعين في إدارة المخاطر:

(نوبل وآخرون، 2010: 159-160)

- أداء المتطلبات القانونية المحددة لمنصبه في قوانين الصحة والسلامة المهنية.
- تحديد المخاطر المتوقعة وتقييمها والسيطرة عليها في كل مجال.
- تقييم مستوى مهارات المتطوع عند التعيين والإمكانات البدنية والنفسية والسلوكية ومستوى النضج، لضمان عدم تعرض المتطوع أو العميل أو أطراف أخرى للخطر.
- تدريب المتطوعين على استخدام المعدات والمرافق وسياسات وإجراءات العمل.
- ضمان عدم قيام المتطوع بعمل لم يتدرب عليه، أو لم يوافق المشرف عليه.
- ضمان التقييم الدوري لمهارات المتطوع وترخيصه إذا كانت مهامه تتضمن قيادة مركبة أو استخدام معدات كالقيادة ونشر السلاسل.
- مراجعة أساليب العمل إذا حدث تغيير في الظروف وعلى فترات دورية وإعلام الإدارة بأي تغييرات ضرورية في ظروف العمل، أو أساليبه أو معداته.
- تعليم وتدريب المتطوعين على استراتيجيات إدارة المخاطر المتعلقة بنشاط قبل الشروع في العمل.



- ضمان معرفة المتطوعين العاملين تحت إشرافه بالشخص الذي يتجهون إليه إذا ما احتاجوا إلى المزيد من المعلومات أو الإرشادات، عن أوقات وأماكن عمل المتطوعين.
- الاحتفاظ بسجلات دقيقة لاسم المتطوع والعنوان والأقارب وأي معلومة طبية ضرورية.
- الإبلاغ مباشرة عن ظهور أي خطر أو وقوع أي حادث ومتابعته.
- التقييم الصحيح لأي برنامج أو أنشطة أو أدوار تطوعية جديدة فيما يتعلق بالمخاطر المحتملة.

مسؤولية المتطوعين في التعامل مع الخطر:

مسؤولية المتطوعين في التعامل مع الخطر تتضح في: (نوبل وآخرون، 2010: 160-161)

- اتباع أي إرشادات معقولة صادرة من المشرفين والسياسات والإجراءات التي وضعت لأغراض السلامة.
- حضور أي تدريب أو برامج توجيه تتعلق بعملهم.
- الإبلاغ عن ظهور أي مخاطر أو وقوع حوادث.
- إبلاغ مدير إدارة وحدة شؤون المتطوعين بأي تغيير في مهاراتهم أو حالتهم الصحية إذا كان من شأنه التأثير على قدرتهم في أداء العمل بأمان.

التغطية التأمينية:

«تحتاج المنظمات غير الربحية إلى أن تكون قادرة على اختيار ما يناسبها من الخيارات التأمينية، ثم الحصول على عروض منافسة من عدد من شركات التأمين، وأحياناً يكون غطاء المتطوعين ضمن الحزمة التأمينية الشاملة للمنظمة كلها، ويؤدي ذلك غالباً إلى

سعر أفضل». (نوبل وآخرون، 2010: 163)



الغطاء التأميني للمتطوعين يتضمن على سبيل المثال: (نوبل وآخرون، 2010: 162)

|| التأمين على حوادث المتطوعين الشخصية.

|| فقدان المتطوع لممتلكاته أو حدوث ضرر لها.

|| التأمين لأعضاء مجلس الإدارة، وتسمية المسؤولية القانونية للمدير والموظفين.

|| التأمين للمتطوعين عند العمل بصفتهم التطوعية.

تأمين المسؤولية العامة:

«يغطي هذا التأمين المسؤولية القانونية للمنظمة تجاه طرف ثالث، ليشمل الإصابة الشخصية وإصابة الممتلكات الناتجة عن الحوادث أو الإهمال، سواء من المتطوعين أو العاملين بأجر، وهي حماية أساسية لأنها تغطي المنظمة ضد المطالبات الضخمة». (نوبل وآخرون، 2010: 162)

التأمين ضد الحوادث الشخصية:

«يغطي هذا النوع أية مصروفات شخصية تصرف بعد إصابة المتطوع في حادث، أو حدوث إعاقة، أو وفاته أثناء تأدية عمله في المنظمة، لا يصل التأمين ضد الحوادث الشخصية إلى نفس درجة الشمول التي تتوافر في تأمين تغطية العمل، الذي يتمتع به العاملون بأجر، كما أن مصروفات العلاج وإعادة التأهيل قد لا تكون متضمنة، وقد لا يشمل أيضاً الحوادث التي تقع للسيارات الشخصية للمتطوعين أو لهم أنفسهم أثناء ذهابهم للعمل أو عودتهم منه». (نوبل وآخرون، 2010: 162)

التعويض المهني:

«يغطي هذا النوع خطر وقوع خسارة للمستفيد نتيجة اتباعه نصيحة غير مسؤولة من المتطوع، لذا يجب على أية منظمة تعمل على توفير المعلومات مراعاة هذا النوع من التأمين جيداً». (نوبل وآخرون، 2010: 163)



فعند وضع المنظمة نظاماً تأمينياً يناسب احتياجاتها، لابد من مراعاة ما يلي:

(نوبل وآخرون، 2010: 163-164)

|| غطاء عام للمنظمة ضد الدعاوى المرفوعة والتأمين على العاملين بها (بأجر أو متطوعين).

|| النطاق العمري الذي يغطيه التأمين (هل هناك حد أدنى أو أقصى للسنة)؟

|| ما الغطاء الذي يجب أن يشمل التأمين في حالات الإصابة أو الوفاة؟ مثال مصروفات العلاج/ مصروفات الجنازة/ العناية المنزلية (إذا أصبح العامل من ذوي الاحتياجات الخاصة)/ تعديلات المنزل لتناسب مع الوضع الجديد/ معونات أسبوعية/ مصروفات إعادة تأهيل.

|| هل يشمل الغطاء التأميني المصروفات الناتجة عن الضغط العصبي؟

|| هل يشمل الغطاء التأميني رحلات المتطوعين من وإلى عملهم؟ وكيف؟

|| هل يسمح للمتطوعين باستخدام سياراتهم الشخصية إذا كان العمل يتطلب توصيل الآخرين وكانت تلك السيارات غير مغطاة بتأمين شامل؟

|| هل سيتم دفع أي تعويض للمتطوع على ما لحق بسيارته الشخصية من أضرار؟

|| هل هناك مخصصات لتعويض المتطوع عما لحق بممتلكاته الشخصية من ضرر أو فقدان؟

|| هل سيكون القسط أرخص إذا تم الحساب بناءً على العدد الكلي للمتطوعين أو ساعات عملهم؟

|| ما مستوى المهارة والتدريب والإشراف اللازم لحماية المتطوع من المخاطر؟

|| هل هناك استثناءات أو إضافات؟

|| هل مستوى المخاطر في العمل مرتفع إلى الدرجة التي يحتاج معها إعادة النظر في توليتها لمتطوع أو رفع الغطاء التأميني؟

|| ما هي السجلات المطلوبة من قبل المؤمن؟



سداد المصروفات:

يعتبر دفع المتطوع مصروفات ثرية من جيبه الخاص للإنفاق على نشاطه التطوعي أمراً متوقعاً، وليس له عائد نقدي إذا لم يكن متفقاً عليه مع الإدارة، ولكن يمكن اعتبار حصول المتطوع على تقدير شرفي أو حد أدنى مما أنفق نوعاً من العائد:

(نوبل وآخرون، 2010: 87)

أنواع المصروفات الثرية:

يجب على المنظمة أن تحدد أنواع المصروفات الثرية عند إعداد الميزانية، وتشمل

هذه المصروفات ما يلي: (نوبل وآخرون، 2010: 170-171)

بدل السفر:

أي ما يساوي تكلفة الانتقال بوسيلة عامة من وإلى مكان العمل، وقد يحتاج المتطوع إلى استخدام سيارته الخاصة لزيارة أحد العملاء، هنا يلزم على المنظمة أن تقرر إذا ما كانت ستدفع للمتطوع نفس ما تدفعه للعامل بأجر (حيث يحسب تأمين السيارة والإهلاك ضمن ما يأخذه)، أم ستدفع للمتطوع قيمة أقل كأن تدفع قيمة الوقود فقط.

بدل الوجبات:

عادة ما يتم منح المتطوع وجبة عندما يشارك في نشاط يُمنح العاملون فيه وجبات، كالعاملين في حضنة، إذ يحصلون على وجبة مجانية. كما يُمنح المتطوع وجبة في العادة إذا ما كان عمله في مكان بعيداً، كأن يعمل سائق حافلة لرحلة يوم كامل.

الملابس:

عادة ما يتم توفير اللبس الموحد للمتطوع، إذا كان من متطلبات العمل (كالعمل في مكافحة الحرائق أو العمل في مستشفى)، توفير زي المتطوع قد يصبح في ظروف أخرى قضية يجب البت فيها، مثل زي العامل الذي يتمزق عند عمله في إصلاح ما تسببت فيه العواصف من أضرار.



المكالمات التي يجريها من المنزل:

قد تكون هذه لمكالمات بشكل عرضي، أو مستمرة كجزء من العمل، كأن يعمل في تنظيم جداول رحلات المتطوعين، وأياً كان الموقف فعلى المنظمة تحديد سياستها في تعويض المصروفات كجزء من عملية التخطيط لديها.

المؤشر السادس:

تلتزم المنظمة بتطبيق إجراءات توظيف عادلة وفعالة ومتسقة لجميع المتطوعين المحتملين: (موقع investing in volunteers)

|| يتم تزويد الأشخاص المهتمين بالتطوع بمعلومات واضحة عن الفرص، وإجراءات التوظيف والاختيار، وما يمكن أن يتوقعه المتطوعون من المنظمة، وما هي توقعات المنظمة.

|| تكون إجراءات التوظيف أو المطابقة مناسبة لأدوار المتطوعين واحتياجات الفرد ويتم تطبيقها بشكل متسق.

|| لا تطلب المنظمة سوى المعلومات الضرورية من أجل التطوع ويتم تسجيل ذلك بطريقة متسقة.

|| في وقت ما من إجراءات التوظيف، تخصص المنظمة وقتاً لاستكشاف أسباب الفرد في التطوع.

|| يتم إبلاغ المتطوعين إذا كان طلبهم غير مقبول، ويتم تزويدهم بتعقيبات وإرشادهم إلى منظمات أخرى على النحو الأمثل.

|| عند الانتهاء يُمنح المتطوعون المحتملون فرصاً إضافية لمعرفة المزيد عن فرص التطوع قبل الاضطلاع بالتزاماتهم.

|| تتبنى المنظمة نهجاً مدروساً للسؤال عن المتطوع من أشخاص لهم معرفة بالمتطوع، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل المنظمة والحدود التطوعي لها.



|| يأخذ نهج المنظمة طريقة في البحث عن المعلومات الشخصية للمتطوع تتم وفقاً للإجراءات النظامية المتبعة في الدولة، ووفقاً لما يتطلبه دور المتطوع.

|| تحدد المنظمة أنواع العقوبات / الجزاءات التي اتخذت سابقاً بحق المتقدم للتطوع والتي تمنع قبوله كمتطوع في المنظمة.

هذا ويستحسن للمنظمات غير الربحية منذ البداية خلق فرص وظيفية تطوعية ابتكارية مرنة بعد مراعاة البيانات الديموغرافية: كالعمر والدوافع.. الخ، والاتجاهات التطوعية: كالتطوع قصير الأجل، والاتجاهات التطوعية المستقبلية، وهذا الابتكار يُوجد وظائف جديدة بدلاً من التقييد بالوظائف والأدوار التقليدية، فالمناصب الجذابة، والمصممة بمهنية، وإبداعية تسهم في جلب المتطوعين واستثارة المتطوعين الحاليين واستثمار خبراتهم. (نوبل وآخرون، 2010: 183)

كما يتعين على المنظمة إدراك حاجة المتطوعين إلى وصف توضيحي كامل ومعاصر لواجبات الوظيفة التي يتوقع أن يشغلونها وما هي مسؤولياتها، قبل أي تكليف لهم أو توظيفهم، ويجب أن تضمن المنظمة وضع توصيف للدور عن كل وظيفة تطوعية، وأن تخضع توصيفات الدور للمراجعة والتحديث دورياً، أو كلما تغيرت طبيعة العمل الذي تنطوي عليه الوظيفة تغيراً جوهرياً، ولتطبيق إجراءات التوظيف والاختيار يفضل إتباع عملية توظيف رسمية لإشراك المتطوعين في المنظمات غير الربحية، كما هو الحال بالنسبة لموظفيها الذين يتقاضون أجرًا، ويمكن وضع دليل منفصل يسهل الوصول إليه مثل مذكرة أو مفكرة مكونة من صفحة واحدة تُقدم إرشادات وتعليمات واضحة حول إجراءات عملية التوظيف المقرر استخدامها.

(Volunteering & Volunteer Support In The Youth Sector. 2007: 18)

إجراءات التوظيف والاختيار:

تشمل إجراءات التوظيف والاختيار التالي:

(volunteering & volunteer support in the youth sector. 2007: 18)

|| ما هي معايير توظيف المتطوع؟

|| كيفية اعتماد الخطوات الواجب اتخاذها؟



- || كيف ستعلن عن الوظيفة الشاغرة / الفرصة؟
- || ما هي العملية المناسبة للتقديم - هل ستستخدم نموذجاً؟
- || كيف ستجرى المقابلات مع المرشحين؟
- || هل ستحدد فترة اختبار؟
- || كيف ستتعامل مع المرشحين غير المناسبين لهذا الدور؟
- || ما الوثائق التي يجب عليك طلبها؟
- || هل ستتعاقد رسمياً مع المتطوع؟
- || هل ستصدر توصيقاً رسمياً لتحديد الدور؟
- || ما هي الوثائق الداعمة الأخرى التي سيحصل عليها المتطوع؟
- || هل لديك كتيب إرشادي للمتطوعين يتناول جميع السياسات والشروط والأحكام؟
- || هل هناك أي عمليات أخرى مثل التدقيق أو فحوصات أخرى يتعين إجراؤها على المتطوعين؟

كما أن هذه القائمة ليست جامعة مانعة، والغرض منها أن تكون بمثابة دليل للمنظمات التي ربما لم تضع حتى الآن تصورًا كاملًا لتوظيف المتطوعين، والمهم قابلية الدليل الموضوع للتطبيق في المنظمة وأن يكون معبرًا عن احتياجاتها، ومن الطبيعي أن تختلف العمليات بين المنظمات، ولكن يوصى باستخدام العناصر الأساسية لأفضل الممارسات التي تلائم المنظمة. (Volunteering & Volunteer Support In The Youth Sector, 2007: 18)

وفيما يتعلق بطلب المنظمات غير الربحية للمعلومات الضرورية للتطوع فإن توفير مثل هذه المعلومات لإدارة وحدة شؤون المتطوعين تُعد أمراً مهماً عند الحاجة لاتخاذ أي تصرف عاجل ومناسب في حال توفرت المعلومات المحدثّة والصحيحة والمتاحة بشكل مباشر، وتشمل هذه البيانات الاسم، والعنوان، وتاريخ الميلاد، اسم شخص للاتصال به في حالة الطوارئ، وأحياناً موجزاً عن التاريخ الصحي للمتطوع، ولا يجوز طلب بيانات خاصة لا علاقة لها بالعمل التطوعي، بالإضافة إلى ذلك يلزم وحدة شؤون المتطوعين الحرص على قوانين الخصوصية والسرية في العمل. (نوبل وآخرون، 2010: 138)



أما بالنسبة لاستكشاف أسباب الفرد في التطوع أثناء إجراءات التوظيف، فالأفراد تتباين دوافعهم التطوعية بشكل كبير حسب السن والخبرة والوسع الوظيفي ووقت الفراغ للفرد ومحل الإقامة والسعي وراء قضية أو هدف ما... الخ، وأغلب المتطوعين لهم أكثر من دافع، قد يكون بعضهم متحمساً لقضية ما، بينما يتمنى البعض الآخر استخدام مهاراتهم الحالية أو اكتساب مهارات جديدة، والبعض الآخر يبحث عن الصحة أو يتمنى توفر فرصة ليحصل على عمل مدفوع الأجر، وبعضهم ببساطة قد يكون دافعة الشعور بالملل، ويختلف مدى التزام الفرد وإمكانياته بشكل كبير من متطوع إلى آخر، وتعتبر معرفة دوافع الأفراد للتطوع أمراً هاماً، يساعد المنظمة على تحقيق التبادلية المطلوبة، أي تحقيق المتطوع لأهداف المنظمة وفي نفس الوقت تحقيق احتياجاته هو أيضاً. (نوبل وآخرون، 2010: 29)

ميثاق العلاقة التكاملية بين المنظمات والمتطوعين:

ينبغي للمنظمة وضع ميثاق توضح فيه العلاقة التكاملية بينها وبين المتطوعين، ويشمل الميثاق الآتي: (الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، 2007: 7)

التعريف بالميثاق وجعله متاحاً للمتطوعين.

التزام المنظمة تجاه المتطوع.

واجبات المتطوع تجاه المنظمة.

سياسات التظلم وإنهاء خدمات التطوع.



المؤشر السابع:

وُضِعَت إجراءات واضحة موضع التنفيذ لتعريف المتطوعين الجُدد بأدوارهم، والمنظمة، وعملها، والسياسات والممارسات والموظفين المعنيين: (موقع investing in volunteers, 2019)

يتم تعريف جميع المتطوعين الجُدد بالموظفين مدفوعي الأجر والمتطوعين الآخرين ذوي الصلة الذين سيتواصلون معهم.

يُزوّد المتطوعون بالمعلومات و/أو التدريب اللازمين للقيام بدورهم، بما في ذلك أي سياسات حسب الاقتضاء.

يوجد ثمة وضوح وشفافية بين المتطوع والمؤسسة بشأن حدود أدوار المتطوعين.

يُنصح المتطوعون بكيفية قيام المنظمة بإدارة الحالات والأوضاع التي يتصرف فيها المتطوع بطريقة غير لائقة.

ينصح المتطوعون بإجراء لاستخدامه متى رغبوا في الشكوى من قبل الموظفين أو المستخدمين أو المتطوعين الآخرين.

فيما يتعلق بتعريف جميع المتطوعين الجُدد بالموظفين مدفوعي الأجر وبالمتطوعين الآخرين ذوي الصلة الذين سيتواصلون معهم، فإنه يساعد على خلق بيئة تقوم على الاحترام وتبني هيكل من الاتصال الفعال، وتصمم قنوات اتصال تسمح بتداول مستمر للمعلومات، ويسهل عملية مشاركة المتطوعين في صنع القرار، ويضمن إمكانية التواصل السريع مع وحدة شؤون المتطوعين. (نوبل وآخرون، 2010: 133)

ولدعم ثقافة التعاون بين الموظفين والمتطوعين لضمان تحقيق الأهداف قدر الإمكان، يتعين على المنظمة بناء وتطوير هياكل اتصال بين الموظفين والمتطوعين ووضعها في ميثاق للعمل كفريق مشترك، قد يتضمن الميثاق

ما يلي: (نوبل وآخرون، 2010: 123-124)

يشكل المتطوعون جزءاً هاماً من حجم فريق العمل في المنظمة بالإضافة إلى العاملين بأجر، فهم يشجعون على المشاركة الفاعلة بغرض تحقيق أهداف المنظمة.



يعد توصيف وظيفي واضح لجميع المناصب الوظيفية، ویراجع سنوياً، أو كلما تطلب الأمر.

يُعين جميع العاملين في وظائف تلائم مهاراتهم واهتماماتهم، وقد تتغير الوظائف طبقاً لزيادة خبرة الأشخاص أو تغيير اهتماماتهم.

يُعرف جميع أفراد الفريق بأعمال المنظمة بشكل عام، ويعمل كل منهم بشكل خاص.

يوفر التدريب اللازم إذا ما تطلب الأمر، وذلك لضمان تمكين جميع العاملين من القيام بمهامهم على الوجه الأكمل، وتحقيق أية التزامات قانونية مطلوبة.

تتاح فرص التطوير أمام جميع أفراد الفريق.

يُقيم الموظفون بشكل سنوي، وعادةً ما يتم التقييم الأول في غضون الستة أشهر الأولى من بدء العمل.

يكون هناك نظام واضح، للتواصل بين جميع أقسام المنظمة.

يُتكفل لكل أفراد الفريق إمكانية الاطلاع والمشاركة في عملية صنع القرار.

يُشجع جميع العاملين على إيجاد مناخ عمل تسوده الثقة المتبادلة والتقدير والدعم.

تُطبق الأجور والشروط على العاملين بأجر طبقاً للعقد أو الاتفاقية المناسبة، إلى جانب أي شروط إضافية تتعلق بشكل خاص بمناصبهم، وتم الاتفاق عليها بين الجانبين.

يسترد فريق المتطوعين بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة ما أنفقوه من مصروفات نثرية، يراجع أسلوب الاسترداد وكميته كل عام.

يراعي فريق العاملين والإدارة جميع القوانين ذات الصلة بالعمل مثل السلامة والصحة المهنية، والفرصة المتكافئة.

تعمل المنظمة التغطية التأمينية الكافية لأفراد فريق العمل، سواء المتطوعين أو العاملين بأجر، ومنها الخطورة العامة، والتأمين المهني.



وفيما يتعلق بتزويد المتطوعين بالتدريب اللازم للقيام بدورهم، فإن الفائدة التي تجنيها المنظمة من ذلك ستتناسب بشكل مباشر مع تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين فعملية التدريب تفيد في:

(volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 28)

- الحد من الأخطاء والمشكلات.
- شرح للمعايير التي تقدمها المنظمة.
- تعريف المتطوعين الجدد بالمنظمة ومهامها.
- تحسين الأداء وخلق فرص جديدة.
- إتاحة الفرصة للتعرف على بيئة العمل داخل المنظمة.
- تحسين مهارات المتطوعين وزيادة وعيهم بقدراتهم.
- جزء من عملية توظيف المتطوعين.
- تحسين مهارات التعامل فيما بين الأفراد وديناميكية العمل الجماعي والعلاقات.
- تقديم نهج تنظيمي موحد.
- الحد من المخاطر.

أنواع مجالات تدريب المتطوعين:

هناك 3 مجالات رئيسية قد تأخذها المنظمة في الاعتبار عند تقديم التدريب لمتطوعيها: (volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 28)

- تعريف المتطوعين بالعمل عند الانضمام إلى المنظمة.
- التدريب على المهارات أثناء الخدمة بما يرتبط بدور المتطوع.
- المزيد من الدورات التدريبية المتقدمة على التطوير لتحسين قدرات المتطوعين.



تعريف المتطوعين بالعمل:

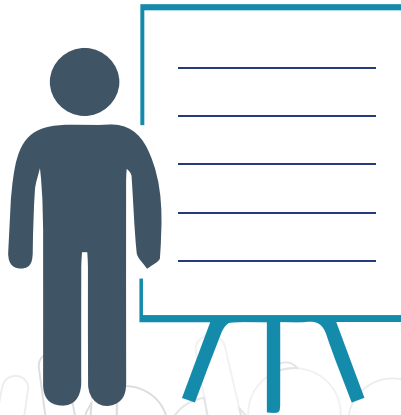
ربما يُعد تعريف المتطوعين بالعمل أو التوجيه أهم استثمار يمكن أن تستثمره المنظمة في موظفيها أو مُتطوعيها، فهو يمهّد الطريق للعلاقة بأكملها بين المتطوع والمنظمة، ويُقدّم المعلومات التنظيمية الأساسية التي يحتاجها المتطوع ليشعر بالأمان والرغبة والدعم، كما يضمن استيعاب المتطوعين على نحو أفضل لهيكل المنظمة ولدورهم وكيفية إسهامهم في نجاح المنظمة.

(Volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 28)

التدريب على المهارات أثناء الخدمة:

هذا ببساطة هو التدريب الأساسي الذي سيحتاجه المتطوعون فيما يخص تفاصيل دورهم، سيتكون التدريب من توفير للمعلومات وصقل للمهارات وزيادة للوعي، وسيطبق في بداية الالتحاق بالعمل وباستمرار لضمان قدرة المتطوعين على أداء أعمالهم بفعالية ونجاح، وسيلائم التدريب دور الفرد وقدرته. وسيركز على أساسيات الدور، وعند اكتماله ينبغي أن يرسخ في ذهن المتطوع فهم ماهيته وما لا يُسمح له القيام به والإجراءات التي يتعين اتخاذها في أي موقف بعينه.

(Volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 29)





الدورات التدريبية المتقدمة:

تقدم عادةً للمتطوعين ذوي الخبرة ممن مضى على عملهم مع المنظمة بعض الوقت ويرغبون في تطوير المهارات غير المستغلة أو إتاحة الفرصة لأداء دور أكثر مسؤولية داخل المنظمة، قد يأخذ هذا التدريب الشكل التالي:

(volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 29)

- الشروعات العملية.
- فرص التعلم من الزملاء / التوجيه.
- إجراء زيارات لمنظمات أخرى.
- حضور المؤتمرات / الندوات.
- التدريب بتقمص الأدوار / المحاكاة.
- الدورات التدريبية التي تُعقد لمرة واحدة.
- الدورات التدريبية ذات الصلة أو القياسية
- التعلم العملي أو الأكاديمي المنظم.
- لوقت المخصص لقراءة الكتيب أو المرجع.
- التعلم من خلال ملازمة الموظفين المتمرسين.

التظلمات والنزاعات:

يلزم الأفراد العاملين بأجر في المنظمات غير الربحية أن يدركوا نوع العلاقة بينهم وبين موظفي المنظمة من المتطوعين، فهي علاقة طوعية تماماً ولا تتضمن أي عقد رسمي ومع ذلك، فمن المهم أن تتمكن المنظمة من الحفاظ على معايير الخدمة المتفق عليها للمستفيدين، ومن المهم أيضاً أن يستمتع المتطوعون بمساهماتهم في هذه الخدمة، ولذلك من الضروري أن يكون هناك إجراء منظم للتعامل مع أي قضايا سلوكية أو تتعلق بالأداء، ويجب على المنظمة وضع هياكل مناسبة للتظلمات والنزاعات المقدمة من المتطوعين، يمكن إدراج تفاصيلها كملحق لكتيب المتطوعين

الحالي. (Volunteering & volunteer support in the youth sector, 2007: 33)



المؤشر الثامن:

تأخذ المنظمة في الاعتبار الاحتياجات المتنوعة للمتطوعين من الدعم والإشراف:

(موقع investing in volunteers, 2019)

يعلم جميع المتطوعين أشكال الدعم أو الإشراف الذي تقدمه المنظمة لهم ومن يتصل بهم فيما يتعلق بدورهم.

يتم تقديم جلسات الدعم أو الإشراف الفردية أو الجماعية - حسب الاقتضاء - والتي تكون ذات صلة بمستوى المسؤولية والطلب العاطفي للدور.

يدرك المتطوعون أن بإمكانهم رفض الطلبات الخارجة عن نطاق دورهم أو أنهم لا يملكون المهارة اللازمة لتنفيذها.

يطلب من المتطوعين تقديم ملاحظات حول دورهم ومشاركتهم مع المنظمة.

يُخبر المتطوعون بجميع التغييرات ذات الصلة في المنظمة والتي تنعكس على دورهم.

يتلقى المتطوعون أشكالاً من الدعم والإشراف اللازمين، كما يلي:

- ينطوي الإشراف الفعال على الدعم والتقدير للمتطوعين، ويندرج تحت مهام ومسؤوليات وحدة شؤون المتطوعين في المنظمة وتتضح أشكال الدعم والتقدير المستمر في: (نوبل وآخرون، 2010: 250-251)

• اجتماعات رسمية منتظمة تتم فيها مناقشة وحل مشكلات محددة.

• اجتماعات غير رسمية متخصصة لمناقشة أي شأن ولتوصيل عبارات تشجيعية.

• اجتماعات لفريق العمل من المتطوعين الذين يعملون في مجالات مماثلة أو الذين بدأوا العمل في نفس الوقت أو الذين تواجههم مشكلات مشابهة أو الذين يحتاجون إلى تدريب مشابه.

• ملاحظات رسمية أو غير رسمية من قبل المشرف.

• ملاحظات عن تقديم الخدمة من قبل متلقي الخدمة أو أي من الأطراف ذات العلاقة.



• يجب أن يكون الإشراف داعماً وبناءً، وعلنيًا وصريحاً بحيث يكون المتطوع مدركاً لكل عناصر العملية الإشرافية ومشاركاً فيها، مبتعداً عن السرية والإحباط والسيطرة والهدم، فقد يؤدي المزيد من الإشراف والرقابة إلى التضيق وعدم الرغبة بالعمل من قبل المتطوعين، فيتعين إيجاد توازن بين شعور المتطوع بالدعم وشعور المنظمة بالرضا، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الحوار المستمر. (نوبل وآخرون، 2010: 251)

المؤشر التاسع:

إن المنظمة بأكملها على دراية بالحاجة إلى إيلاء المتطوعين المعرفة اللازمة:

(موقع investing in volunteers, 2019)

تدرك لجنة الإدارة والأمناء والموظفون ذوو الأجر المدفوعة قيمة إسهامات المتطوعين ويعبرون بشكلٍ فعالٍ عن تقديرهم إلى المتطوعين، إما بشكلٍ رسمي أو غير رسمي.

يحظى المتطوعون بفرصةٍ سانحةٍ للإدلاء بآرائهم حول عمل المنظمة، بما في ذلك سياساتها وإجراءاتها، والمشاركة في عملية صنع القرار.

توفر المنظمة للمتطوعين الفرصة لمواصلة تطوير مهاراتهم ومواهبهم ضمن الأدوار عند الطلب متى كان ذلك ملائماً.

يُمنح المتطوعون الذين يغادرون المنظمة، والذين قد أظهروا التزامهم للمنظمة بشكل منتظم، ترقية عن إنجازاتهم.

تسعى المنظمة إلى الحصول على تغذية راجعية من المتطوعين الذين يغادرون المنظمة.

إن مدى اعتراف وتقدير أعضاء مجلس الإدارة وكبار المديرين والعاملين بأجر لمساهمات المتطوعين، ومدى إشراكهم في صنع القرارات والأخذ بآرائهم، يمثل حافزاً معنوياً للمتطوعين يشجعهم على الاستمرار والمبادرة في العمل التطوعي.



أشكال التقدير والتحفيز للمتطوعين:

من أشكال التقدير والتحفيز المناسبة التي يمكن تقديمها للمتطوعين:



رابعاً: الثقافة التنظيمية للمنظمة:

وأخيراً فإن كل ما يتعلق بالعمل التطوعي لابد أن يخضع لثقافة تنظيمية ترسمها
المنظمة في حدود: (نوبل وآخرون، 2010: 51)

- 1 - نطاق وحدود جهود المنظمة.
- 2 - معاملة المستهلكين.
- 3 - الطرق التي يتم بها العمل.
- 4 - العلاقة بين أعضاء المنظمة.

الفصل الرابع

المنظمات غير الربحية





أولاً: نبذة عن المنظمات غير الربحية:

ماهية المنظمات غير الربحية:

«المنظمة الربحية لا يتمتع المؤسسون أو المتطوعون بالعمل فيها بأي مزايا مالية أو توزيع أرباح لقاء عملهم في هذا الكيان رغم أنها تقوم على النشاط المالي ولها أغراض متعددة وبرامج متنوعة تعليمية ودينية وسياسية أو ثقافية.. الخ، وتحظى هذه المؤسسات بميزة الإعفاء الضريبي سواء في الاستيراد أو التصدير أو الضريبة المحلية على الممتلكات والسلع الأخرى بشرط أن تكون مسجلة لدى الحكومة، هذه المنظمات تعتمد في تمويلها على التبرعات وتصرفها في أعمال خيرية من أجل المصلحة العامة، إن أغلب الناس على معرفة تامة بالقطاع العام الحكومي والدور الرئيسي التي تلعبه الدولة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتطوير رفاهية المجتمع بشكل عام، وكذلك الدور الذي يلعبه القطاع الخاص الذي يقوم بعملية التطوير الاقتصادي والصناعي، وخلق فرص العمل في المجتمع والفروقات بين هذين القطاعين المهمين وأهمية كل منهما لتطور ونمو المجتمع. وهناك قطاع آخر له نفس الأهمية وربما الحجم والمستوى وهو قطاع المنظمات غير الربحية، وهو قطاع نادراً ما تعرف أهميته وحجمه في كثير من المجتمعات حتى أنه يسمى القطاع غير المنظور، لقد شهدت العقود الثلاثة الماضية على مستوى العالم مراجعة رئيسية لدور الدولة مما جذب الانتباه لدور وأهمية المنظمات غير الربحية في تطوير ورفاهية المجتمع ومن ثم تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة التي تهدف إلى تحقيقها الكثير من المجتمعات اليوم وبشكل متزايد ظهر في كثير من المجتمعات عدد كبير من المنظمات التي تدعى المنظمات غير الربحية أو المنظمات التطوعية أو الخيرية أو المنظمات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والثقافية والصحية للكثير من أفراد المجتمع وتضفي في الوقت نفسه نوعاً من العدالة الاجتماعية والتوازن المطلوب في أي مجتمع، هذا القطاع يتكون من مجموعة المنظمات غير الربحية وهي منظمات ليست حكومية ولا خاصة، بل هي عبارة عن منظمات تطوعية خيرية تجمعها صفات واحدة وهي تتبنى أهدافاً متنوعة وتنشط في

مجالات متعددة». (المعلم، 2004: 3-2)

مفهوم المنظمات غير الربحية:

«المنظمات التي تؤسس لتحسين وإصلاح المجتمع من خلال إرشاد الاستخدام المناسب للموارد وتوفير السلع والخدمات، هذه المنظمات لا توجد لتحقيق الربح الشخصي أو المكسب، ولهذا فهي غير ملزمة بتوزيع الأرباح أو الفوائض للمساهمين أو الأعضاء»
(سويدان، 2008: 17).

أي كيان مؤسسي ينص نظامه الأساسي على أنه غير هادف للربح ويحقق المتطلبات التنظيمية للجهة المشرفة عليه وفق قوانين المملكة العربية السعودية»
(الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، 2017: 4).

«تلك المنظمات التي تحصل على نصف دخلها أو أكثر من مصادر خاصة (تبرعات، هبات، منح، إعانات...)»
(قنديل وابن النفيسة، 1994: 16).

«منظمات ليست حكومية ولا خاصة بل هي عبارة عن منظمات خيرية يجمعها عدد من الصفات ولها أهداف متنوعة ونشاطات مختلفة في عدة مجالات، وتعد أنشطة في إحداث التغيير، وكذلك لها دور رئيسي في توظيف عشرات الآلاف من أفراد المجتمع لديها وتدريب المتطوعين واستثمار وقتهم وجهودهم، فهي لها فعاليتها وبصمتها في المجتمع وتساعد في تحقيق التنمية الشاملة»
(المحجم، 2004: 4).

أهداف المنظمات غير الربحية:

تهدف المنظمات غير الربحية إلى تحسين المجتمع من خلال مساعدتهم في الرعاية الاجتماعية في العديد من المجالات كالصحي والتعليمي... الخ، وكل ما يفيد المجتمع ويسد احتياجاتهم، وقد تختلف الأهداف من منظمة لأخرى، وأي منظمة لها علاقة بثلاثة أهداف رئيسية، وهي: (المحجم، 2004: 6)

أي منظمة تؤدي أعمالاً عامة موكلة لها من الدولة.

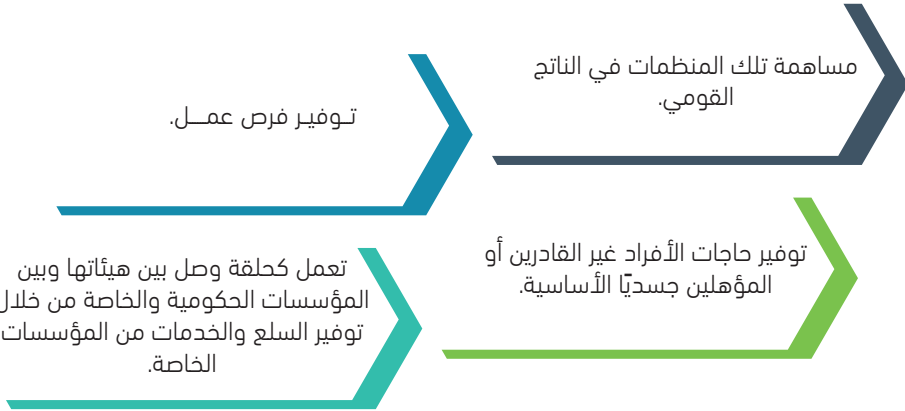
أي منظمة تقدم خدمات عليها طلب من العامة لا ترغب الدولة ولا المنظمات الربحية في تقديمها.

أي منظمة تهدف إلى التأثير على سياسة الدولة أو المنظمات الربحية في مجال معين.



أهمية القطاع غير الربحي:

تلعب المنظمات غير الربحية دوراً حيوياً في الوصول إلى أفضل الطرق لمواجهة الاحتياجات المجتمعية، وتتضح أهمية القطاع غير الربحي في: (سويدان، 2009: 21)



تصنيف المنظمات غير الربحية:

هناك أحد عشر مجموعة للتصنيف، كما ذكرها: (سويدان، 2008: 18-20)

الثقافية والترفيهية: وتشمل الثقافة والفنون والرياضة والمتاحف.

التعليمية والبحثية: وهي التي تهتم بالأبحاث والتعليم ومحو الأمية والدراسات.

الصحية: وهي المنظمات التي تهتم بالرعاية الصحية والخدمات المساندة لها والتأهيل والتوعية الصحية.

الخدمات الاجتماعية: وهي المنظمات التي تزود المجتمع بالخدمات المختلفة، مثل رعاية الشباب ورعاية الطفولة ورعاية كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

البيئية: وهي منظمات تنشط في المجال البيئي ومراقبة التلوث، وكذلك حماية الطبيعة وللحماية البرية.

التطوير والإسكان: وهي المنظمات التي لها صلة بالتطوير الاجتماعي والاقتصادي والجمعيات الإسكانية والتدريب المهني.

الاستشارات القانونية والسياسية: وهي التي تقوم بحماية الحقوق المدنية والدفاع عنها وخدمة مصالح المجتمع، مثل جمعيات حماية المستهلك.

الخيرية والتطوعية: وهي المنظمات التي تهتم بالأعمال الخيرية والتطوعية وتحرص على جمع التبرعات لدعم المحتاجين من أفراد المجتمع.

الأنشطة الدولية: وهي التي تهتم بالتفاهم بين الشعوب وإطلاق السلام ولها إسهاماتها في المجال الإغاثي في حالات الطوارئ والكوارث.

الدينية: وهي التي تروج للمعتقدات الدينية وتنشر الأديان.

المنظمات والاتحادات المهنية: وهي التي تدافع عن مصالح العمال من المهن المختلفة.

خصائص المنظمات غير الربحية: (خاطر، 2007: 154)





تقييم البرامج في المنظمات غير الربحية:

«تبدأ المنظمات غير الربحية بوضع رسالة واضحة لها وتنتهي بتقييم برامج المنظمة كخطوة أخيرة في النظام الإداري للمنظمة لمعرفة ما إذا كانت هذه البرامج قد تم



تقديمها بفعالية وأنها لخدمة الرسالة التي من أجلها أنشئت المنظمة، وغالباً من الصعب مناقشة مستوى الأداء على مستوى أي برنامج كثير من التكاليف، فمختلف البرامج في المنظمة متداخلة مع بعضها وتؤثر على جانب الطلب فيها، ونجد من الصعب معرفة أسباب فشل برنامج ما حيث يسهل قياس الأداء والإنتاج والربح والخسارة، فقد يكون ضعف أداء شركة أو منظمة ما ناتج عن ركود،

فالاقتصاد الوطني بشكل عام ناتج عن بطئ في حركة الإدارة وعدم فعاليتها أو ناتج عن المنافسة الحادة من قبل شركات ومنظمات أخرى تعمل بنفس المجال، هنالك عدة طرق ووصفات للتعامل مع كل عامل من هذه العوامل. وجود نظام جيد لتقييم أداء البرامج في المنظمة مهم جداً لمساعدة الإدارة على تحليل أوجه القصور في

برامجها». (الملح، 2004: 181)

إدارة المتطوعين في المنظمات غير الربحية:

المتطوعون هم القوة الحقيقية لنجاح أي منظمة، لأنهم يقدمون أفضل ما لديهم من مهارات ويكرسون أوقاتهم وجهدهم في جمع التبرعات ولاختيار هؤلاء المتطوعين الناجحين ليكونوا أعضاء في المنظمة وإدارتهم لا بد أن يكون بمنطقية ووفق استراتيجية قابلة للتحديث والتطور لخدمة المنظمة (الملح، 2004: 132).

«فمن الممكن أن تقوم المنظمات غير الربحية باستقطاب المتطوعين الذين يرغبون العمل في صفوفها من كلا النوعين سواء الذين يرغبون في كسب الخبرة أو من محبي عمل الخير عن طريق التطوع في المنظمات غير الربحية. وكثير من المنظمات غير الربحية التي تعتمد على عدد كبير من المتطوعين للعمل في صفوفها عندها تسلسل هرمي وظيفي للمتطوعين مساوٍ للتسلسل الهرمي الوظيفي للعاملين الرسميين

فيها. كما أنها قد تعين بعض المتطوعين الناشطين والمنتجين في وظائف لها سلطة في الهيكل التنظيمي الرسمي للمنظمة مما يكسبهم المهارة والخبرة التي يبحثون عنها، ويساعدهم في الحصول على وظائف برواتب ومزايا مناسبة خارج المنظمة غير الربحية، أو حتى أحياناً يحصل على عرض بالعمل كموظف رسمي من المنظمة نفسها، إن قيام المنظمة غير الربحية بتقديم تدريب مناسب للمتطوعين في صفوفها، وكذلك إظهار رسالة المنظمة بوضوح وشرحها بالتفصيل يساعد على جذب المتطوعين للعمل في صفوف العاملين في المنظمة، والتي لا تكون تحت إدارة مدير البرنامج المذكور حتى يستطيع السيطرة والرقابة على كل العمليات في البرنامج» (المعلم، 2004: 133-134).

ثانياً: نبذة عن الجمعيات الخيرية:

تعريف الجمعيات الخيرية:

«هي كل مجموعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو من أجل نشاط ديني تحدده وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، أو نشاط اجتماعي، أو ثقافي، أو صحي، أو بيئي، أو تربوي، أو تعليمي، أو علمي، أو مهني، أو إبداعي، أو شبابي، أو سياحي، ونحو ذلك من النشاطات، أو نشاط يتعلق بحماية المستهلك، أو أي نشاط أهلي آخر تقدره الوزارة، سواء كان ذلك عن طريق العون المادي، أو المعنوي، أو الخبرات الفنية، أو غيرها، وسواء كان النشاط موجهاً إلى خدمة العامة كجمعيات النفع العام، أو كان موجهاً في الأساس إلى خدمة أصحاب تخصص أو مهنة كالجمعيات المهنية والجمعيات العلمية والجمعيات الأدبية». (نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، ب. ت: 2)



أهداف الجمعيات الخيرية:

«تقديم الخدمات الاجتماعية والإنسانية نقداً أو عيناً أو تقديم خدمات ونشاطات تعليمية أو تدريبية أو ثقافية أو صحية دون أن يكون هدفها تحقيق الربح المادي».

(الملحمة، 2004: 193)

اللائحة الأساسية للجمعيات الخيرية:

يجب أن تشمل اللائحة الأساسية البيانات والأحكام الأساسية المتعلقة بالجمعية، على وجه خاص ما يأتي: (نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، ب. ت: 6)

اسم الجمعية، ومقرها الرئيس، والنطاق الجغرافي لخدمتها.

الغرض الذي نشأت من أجله.

أسماء المؤسسين، وبياناتهم، وعناوينهم الدائمة.

شروط العضوية وأنواعها، وحقوق الأعضاء وواجباتهم.

تحديد موارد الجمعية من المصادر المنصوص عليها في المادة (الثانية عشرة) من النظام، وكيفية التصرف فيها.

تحديد بداية السنة المالية للجمعية ونهايتها.

تحديد عدد أعضاء مجلس الإدارة، والأحكام المتعلقة بانتخابهم، ومدة المجلس، على ألا تتجاوز أربع سنوات قابلة للتجديد، والنصاب النظامي لاجتماعاته.

أساليب المراقبة المالية.

الأحكام المتعلقة بأجهزة الجمعية، ومهام واختصاصات كل منها، وكيفية اختيار العاملين فيها، وكيفية إنهاء خدماتهم.

الإجراءات اللازمة لدمج الجمعية في جمعية أخرى.

الإجراءات اللازمة لتعديل اللائحة الأساسية.



القواعد التي تتبع عند حل الجمعية وإجراءات التصفية، والجهة التي تؤول إليها أموالها، على أن تقصر على الصندوق أو إحدى الجمعيات ذات النشاط المشابه المسجلة نظامياً.

أجهزة الجمعية:

تتكون الجمعية من الأجهزة الآتية:

(نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية بوزارة التنمية الاجتماعية والموارد البشرية، ب. ت: 7)

الجمعية العمومية.

مجلس الإدارة.

اللجان الدائمة التي تكونها الجمعية العمومية، أو مجلس الإدارة، على أن يحدد اختصاصها، القرار الصادر بتكوينها.

الجهاز التنفيذي.

خدمات الجمعيات الخيرية:

تقدم الجمعيات الخيرية العديد من الخدمات والأنشطة للمستفيدين منها:

(موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)

إقامة دورات التدريب والتأهيل الأسري للمقبلين على الزواج وعموم المجتمع.

تقديم الدورات والندوات والمحاضرات والاستشارات والبرامج والمناشط التوجيهية المختلفة.

تقديم قروض تسترد على أقساط ميسرة.

القيام بدورات تأهيلية للشباب قبل الزواج لمعرفة الحقوق الزوجية.

تقديم خدمات جليلة لفئات المعاقين سواء من الناحية الطبية أم التعليمية أم تأهيلية.

التعريف بين الراغبين في الزواج وإصلاح ذات البين في القضايا الأسرية.



طباعة ونشر الكتب والأشرطة والأسطوانات والمطويات الخاصة بتأهيل الزوجين وتربية الأولاد، إقامة دورات التدريب والتأهيل الأسري للمقبلين على الزواج وعموم المجتمع.

تقديم الخدمات الإلكترونية في جميع ما سبق عن طريق موقع الجمعية على الإنترنت. ومنها جمعيات تقوم على تقديم الرعاية الطبية والاجتماعية للمسنين.

النظام الأساسي للجمعيات:

«ويجب أن يشمل (البيانات، الأحكام الأساسية، اسم الجمعية، مقرها الرئيسي، النطاق الجغرافي لخدمتها، الغرض الذي أنشئت من أجله، اسم كل من الأعضاء المؤسسين وسنه ومهنته ومحل إقامته، شروط العضوية، أنواعها، حقوق الأعضاء وواجباتهم، موارد الجمعية، تحديد بداية ونهاية السنة المالية، طرق المراقبة المالية، الأحكام المتعلقة بالهيئات التي تمثل الجمعية، كيفية تعديل نظام الجمعية» (المجم، 2004: 193)

موارد الجمعية:

تتكون موارد الجمعية مما يأتي:

(نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ب. ت: 7)

رسوم العضوية (إن وجدت).

عوائد نشاطات الجمعية.

الصدقات، والهبات، والأوقاف، والتبرعات.

العوائد الاستثمارية من أموال الجمعية.

ما يقرر لها من إعانات حكومية.

ما قد يخصصه الصندوق من دعم لبرامجها وتطويرها.

الموارد المالية التي تحققها الجمعية من خلال إدارتها لمؤسسة تابعة لإحدى الجهات الحكومية أو الخاصة، أو تنفيذ بعض مشروعاتها أو برامجها وفقاً للمادة (السابعة والعشرين) من النظام.

الزكوات للجمعيات التي يشتمل نشاطها على مصارف للزكاة.

التحديات التي تواجه الجمعيات الخيرية في المملكة:

تواجه الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية العديد من التحديات منها:

(الملحمة، 2004: 208-211)

لا يوجد إطار عام للأهداف في الجمعيات بالمملكة العربية السعودية.

لا توجد خطط شاملة وتنسيق لهذه الخطط عن نشاط كل جمعية منعاً للازدواجية.

عدم شمولية وكفاية التقارير السنوية للجمعيات.

لا توجد أي مقاييس للتوظيف في تلك الجمعيات.

وجود ازدواجية في نوعية البرامج والخدمات التي تقوم بتقديمها الجمعيات الخيرية.

تحتاج الكثير من تلك الجمعيات إلى ميزانيات كبيرة جداً، نتيجة ضخامة وزيادة مسؤولياتها الخيرية.

تحتاج أغلب الجمعيات الخيرية إلى القيادات والكفاءات الإدارية المؤهلين تأهيلاً كافياً لقيادة وإدارة العمل الخيري.

مشاكل في نظم المعلومات، فمعظم الجمعيات تفتقر لوجود لوائح وأنظمة بالية وإدارية.



مشاكل تنظيمية وإجرائية تتعلق في عدم وضوح اختصاصات الإدارات في اغلب الجمعيات.

لا تتوفر سجلات حسابات وميزانية منظمة.

معاناة أغلب الجمعيات الخيرية من قلة التطوع، وهذا يعود إلى قلة الوعي لدى أفراد المجتمع بقيمة وأهمية التطوع، وضعف قدرة الجمعيات على استقطاب وجذب المتطوعين.

طرق الحد من التحديات التي تواجه الجمعيات الخيرية:

للحد من التحديات والصعوبات التي تواجه الجمعيات الخيرية يمكن الأخذ بالتوصيات التالية: (الملح، 2004: 211-214)

- أن تساعد وزاره الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جميع الجمعيات في بناء هيكلها التنظيمية وتجديد لوائحها وأنظمة المعلومات فيها بما يساعد على توفير بيانات جديدة وصحيحة ودقيقة.
- التركيز على وجوب التزام مجالس إدارة الجمعيات بتشكيل اللجان الفرعية المساعدة للمجلس لإثراء عمل الجمعية.
- وجوب اهتمام العدالة في توزيع المساعدات الحكومية ومن الممكن استعمال مقياس المستفيدين كأساس للتوزيع.
- وجوب استعانة الجمعيات بالخبرات المختصة في مجالات النشاط الاجتماعي والخيري من خلال الاستعارة أو التعاون من الجامعات والمعاهد المختصة.
- الاهتمام بعقد الندوات وبرامج التدريب الأساسية لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين في إدارة تلك الجمعيات مع الجهات التعليمية والتدريبية المختصة.
- تشجيع الجمعيات على إصدار نتائج أعمالها ونشاطاتها في المجتمع المحلي التي تعمل به مرفقاً به كل المعلومات التوضيحية للأنشطة.



- الاهتمام بنظم العلاقات العامة والإعلام الكافي داخل المجتمع المحلي عن أنشطة الجمعية لتقوية ودعم العلاقة الخارجية بين الجمعية والعالم الخارجي على نحو جيد.
- الأخذ بفكرة إنشاء لجنة مشتركة تمثل فيها تلك الجمعيات التي تعمل في قطاع جغرافي واحد.
- إلزام الجمعيات بوجوب المراجعة في لوائحها النظامية كل خمس سنوات لتحديثها وتطويرها.
- ضرورة الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي طويل الأجل.
- شرح رسالة الجمعية لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين فيه.
- الاهتمام بإقامة أنشطة وبرامج إنتاجية يمكن أن توفر للجمعية مصدراً دائماً دائماً للدخل.
- العمل على إنشاء نظم معلومات وتوثيق بما يساعد المسؤولين على الحصول على معلومات صحيحة.
- الاهتمام بعمل دراسات الاحتياجات التي تقوم على مشاركة أفراد المجتمع.
- تنظيم وتطوير النظام المالي في الجمعيات ودعمه فنياً ومهنيًا.
- يجب على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عند إصدار الترخيص للجمعية التأكد من أن مواردها سوف تحقق لها استمرارية في تأدية دورها.





ثالثاً: نبذة عن المؤسسات الخيرية:

تعريف المؤسسات الاجتماعية:

«هي أي كيان مستمر لمدة معينة أو غير معينة، ويؤسسه شخص أو أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادف للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض أو أكثر من أغراض النفع العام أو المخصص، ويعتمد على ما يخصصه له المؤسس أو المؤسسون من أموال، أو أوقاف، أو هبات، أو وصايا. وتعد الصناديق العائلية والأهلية بأنواعها مؤسسات أهلية، وتحدد اللائحة ما يدخل ضمن تلك الصناديق، على أن تضع كل جهة مشرفة على صندوق تنظيمياً له يتوافق مع هذا النظام، ولا يرتب إلزاماً على الدولة، وذلك بعد موافقة الجهة المختصة والوزارة. (نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، ب. ت: 2)

أهداف المؤسسات الخيرية:

تتنوع أهداف المؤسسات الخيرية التي لا تهدف للحصول على عائد مادي ومنها:

(موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)

رعاية وكفالة الأسر والحالات المحتاجة.

تدريب وتأهيل الأسر والحالات المحتاجة.

دعم مشروعات الزواج.

تنفيذ مشاريع الإسكان الخيري وشراء وترميم المنازل للمحتاجين.

تأمين الأجهزة والأدوية والمستلزمات الطبية والمستوصفات للمرضى والمحتاجين.

بناء الدور الإيوائية للعجزة والمسنين ومراكز التأهيل الطبي والعلاجي للمعوقين.

كفالة ورعاية الأيتام ومن في حكمهم من ذوي الظروف الخاصة.



- تقديم المنح الدراسية المجانية لأبناء الأسر الفقيرة.
- تقديم القروض المالية لدعم المشاريع التجارية الصغيرة للأسر.
- تقديم المساعدات العينية والمالية للمحتاجين بالتنسيق مع الجمعيات الخيرية
- المساهمة في دعم مشاريع تنمية المجتمع ومحو الأمية.
- المساهمة بدعم أسر السجناء والمسجونين الغارمين ومدمني المخدرات.
- المساهمة في دعم برامج الطفولة والمرأة.
- المساهمة في تنفيذ ودعم برامج الإرشاد والتوعية الأسرية.
- المساهمة في دعم وتنفيذ مشاريع وبرامج التدريب والتأهيل للجمعيات الخيرية.

اللائحة الأساسية للمؤسسات:

- يجب أن تشمل اللائحة الأساسية للمؤسسة البيانات الآتية:
- (نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ب. ت: 15)
- اسم المؤسسة، ونطاق عملها الجغرافي، ومقرها الرئيس.
 - اسم المؤسس أو أسماء المؤسسين، وبياناتهم الشخصية.
 - الغرض الذي تنشأ المؤسسة لتحقيقه.
 - بيان بالحالات التي يمكن فيها حل المؤسس حال اختيارياً إن وجدت والأحكام المنظمة لذلك.
 - بيان تفصيلي بالأموال المخصصة للمؤسسة، وإجراءات التصفية، والجهة التي ستؤول إليها أموالها ومستنداتها.
 - الأحكام المنظمة لإدارة المؤسسة، بما في ذلك طريقة تشكيل مجلس الأمناء، وطريقة تعيين المسؤولين التنفيذي، ومهام كل منها واختصاصاته.



رابعاً: أنواع الجمعيات والمؤسسات الخيرية في المملكة:

(الملحمة، 2004: 192)

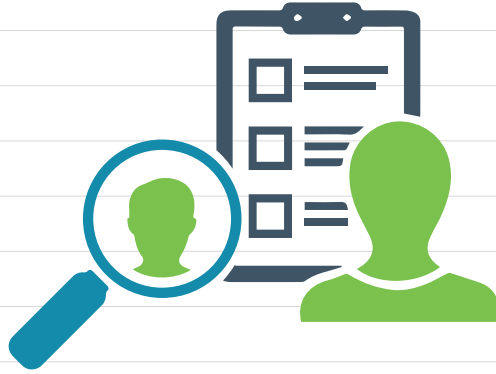
الجمعيات الخيرية التي تنشأ بناءً على طلب وزير العمل والشؤون الاجتماعية من عدد لا يقل عن 20 شخصاً، وتتلقى الدعم المالي من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المؤسسات الخيرية الخاصة والتي تنشأ من قبل فرد أو مجموعة أفراد ولا تتلقى الدعم المالي من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المؤسسات الخيرية الصادرة بموجب مرسوم ملكي.



الفصل الخامس
الدراسة
الميدانية





ملخص الدراسة الميدانية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على آليات استثمار المتطوعين المستخدمة في المنظمات غير الربحية بمدينة الرياض والدرعية وفقاً لرؤية 2030 من وجهة نظر مسؤولي شؤون المتطوعين. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي اعتمدت فيها الباحثة على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة، وشملت الدراسة المنظمات غير الربحية في مدينتي الرياض والدرعية، وعددها (73) جمعية خيرية، و(6) مؤسسات خيرية بمجموع (77) منظمة غير ربحية، وتضمن المجال البشري للدراسة مسؤولي شؤون المتطوعين في المنظمات غير الربحية بمدينة الرياض والدرعية، واستخدمت الباحثة أداة الاستبيان للإجابة على تساؤلات الدراسة.

نتائج الدراسة الميدانية

لآليات المنظمات غير الربحية في استثمار المتطوعين وفقاً لرؤية 2030:

وقد أظهرت الدراسة بعد مقارنة المتوسطات الحسابية للآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لاستثمار المتطوعين من وجهة نظر مسؤولي شؤون المتطوعين العديد من النتائج وقد تم ترتيبها تنازلياً كالتالي:

• جاءت (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لضمان انفتاحها أمام مشاركة المتطوعين فيها وتنوعهم) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.62) ودرجة (تنطبق تماماً).

• جاءت (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لتقدير جهود المتطوعين) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.49) ودرجة (تنطبق تماماً).

• جاءت (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لتوفير الدعم والإشراف للمتطوعين) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.44) ودرجة (تنطبق تماماً).

• جاءت (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لضمان وضوح الإجراءات التنفيذية للمتطوعين) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.43) ودرجة (تنطبق تماماً).



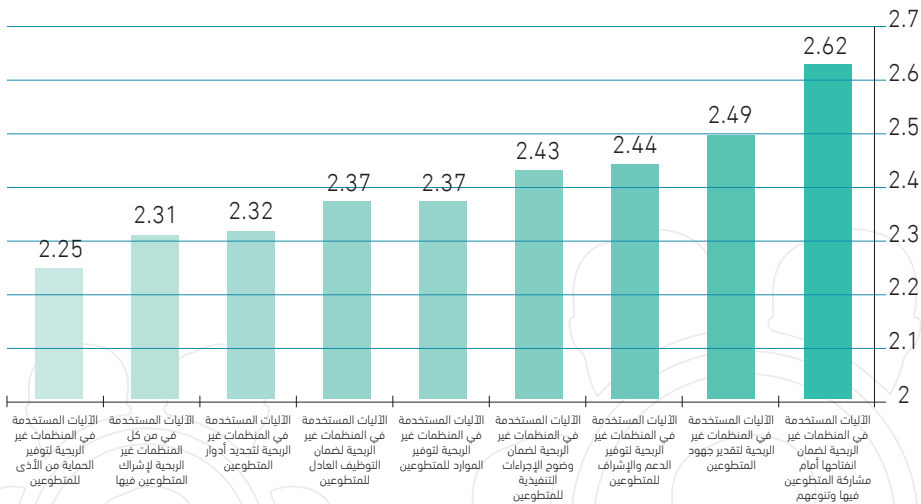
• جاءت كل من (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لتوفير الموارد للمتطوعين، الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لضمان التوظيف العادل للمتطوعين) في نفس المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.37) لكل منهما وبدرجة (تنطبق تمامًا).

• جاءت (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لتحديد أدوار المتطوعين) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (2.32) وبدرجة (تنطبق إلى حد ما).

• جاءت (الآليات المستخدمة من قبل المنظمات غير الربحية لإشراك المتطوعين فيها) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (2.31) وبدرجة (تنطبق إلى حد ما).

• جاءت (الآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لتوفير الحماية من الأذى للمتطوعين) في المرتبة التاسعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.25) وبدرجة (تنطبق إلى حد ما).

شكل (1-1) يوضح المتوسطات الحسابية للآليات المستخدمة في المنظمات غير الربحية لاستثمار المتطوعين من وجهة نظر مسؤولي شؤون المتطوعين





توصيات الدراسة الميدانية

لآليات المنظمات غير الربحية في استثمار المتطوعين وفقاً لرؤية 2030:

وقد نتج عن الدراسة العديد من التوصيات، وهي كالتالي:

➤ **أوصت الدراسة بالعمل على** إنشاء هيئة مختصة بالعمل التطوعي تحت مظلة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي تهتم برسم لوائح مكتوبة محددة وشاملة تتضمن إعداد الخطط والاستراتيجيات والسياسات وكل ما يتعلق بتنظيم العمل التطوعي وإدارته وتحسينه في المنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية.

➤ **أوصت الدراسة بالعمل على** بناء معايير تطوعية محلية اعترافية واضحة ومرنة تحت مظلة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي تهتم برسم آليات لاستثمار المتطوعين يمكن للمنظمات تطويعها حسب إمكانياتها وقدراتها بما يتماشى مع أهدافها.

➤ **أوصت الدراسة** المركز الوطني لتنمية المنظمات غير الربحية بإنشاء منصة إلكترونية لحصر أعداد المتطوعين وبياناتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم مرتبطة بالجهات الحكومية يتم تحديثها ومراجعتها بشكل دوري، تسهل هذه المنصة الوصول إلى إحصاءات تختص بالعمل التطوعي، وتعمل كقاعدة بيانات موثوقة للمنظمات الراغبة في الحصول على متطوعين، وللأشخاص الراغبين في التطوع بالمنظمات.

➤ **أوصت الدراسة** المركز الوطني لتنمية المنظمات غير الربحية بالعمل على إنشاء دليل وظيفي للتطوع شامل وقابل للتطبيق في كل منظمة، يمكن تطويعه حسب احتياجاتها وما يتماشى مع طبيعة عملها، لاتباع عملية توظيف رسمية، ابتداءً من مرحلة استقطاب واختيار وإشراك المتطوع، وانتهاءً بمرحلة تقاعد المتطوع، يتضمن الرؤية والرسالة للعمل التطوعي، ويوضح الحد الأدنى والأقصى من الوقت الذي يلتزم به فريق المتطوعين بالعمل، أيضاً يحتوي على إرشادات وتعليمات واضحة حول إجراءات عملية التوظيف المقرر استخدامها والقائمة على مبدأي المساواة والتنوع والانفتاح المجتمعي، وتحديد أدوار المتطوعين ومهامهم والمواصفات التي يجب توافرها فيهم، والاعتراف بحقوقهم ومسؤولياتهم، ويشمل فحص الحالة الجنائية لهم، بالإضافة إلى مساهمته في خلق وابتكار فرص تطوعية جاذبة ومرنة تساهم في استقطاب المتطوعين.

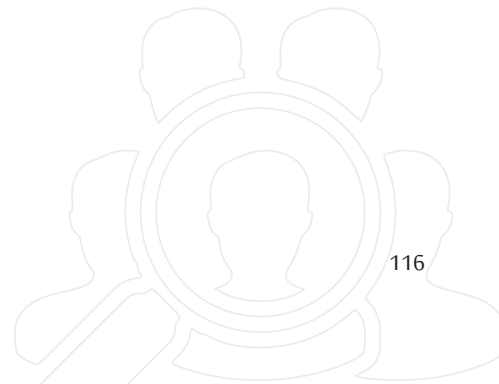
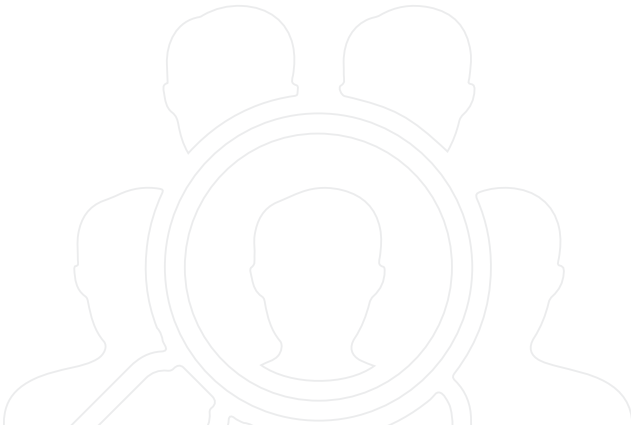


➤ **أوصت الدراسة** المركز الوطني لتنمية المنظمات غير الربحية بالعمل على إنشاء لوائح لإدارة مخاطر العمل التطوعي تختص بالأمن والسلامة، وإجراءات التظلمات، والإجراءات التأديبية، وتتضمن حماية المتطوعين قدر الإمكان من الأذى البدني والمالي والعاطفي الذي ينجم عن النشاط التطوعي.

➤ **أوصت الدراسة** المنظمات غير الربحية بإعداد برامج تدريبية متنوعة للمتطوعين على كافة مستوياتهم، تتلاءم مع طبيعة العمل التطوعي للمنظمة ومع المتطوعين أنفسهم، بالإضافة إلى تخصيص دورات متقدمة للعاملين في وحدة إدارة العمل التطوعي.

➤ **أوصت الدراسة** الجامعات في المملكة العربية السعودية بالعمل على إضافة برامج العمل التطوعي ضمن تخصصاتها.





المراجع والملاحق





أولاً: المراجع العربية:

- القرآن الكريم.
- أبو النصر، مدحت محمد. «رؤية مستقبلية لتطوير العمل التطوعي في الوطن العربي». مصر: المكتب الجامعي الحديث (2016).
- أرفيدة، فاطمة محمد. «العمل التطوعي ودوره في تنمية المجتمع: رؤية واقعية لدور الجمعيات الأهلية في مدينة مصراتة». مجلة كلية الآداب: جامعة مصراتة - كلية الآداب 6 (2016).
- إمام، عائشة عبدالرسول التوافق بين متطلبات الجمعيات الأهلية وقدرات المتطوعين الشباب: دراسة مقارنة بين محافظتي القاهرة والقليوبية. المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة) - مصر، مج 3، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان (2009).
- التويجري، صالح بن حمد. «التطوع ثقافته وتنظيمه، الرياض». دار مملكة نجد للنشر والتوزيع (2013).
- جانستون، بوتول. «تاريخ علم الاجتماع». ترجمة عاطف غيث، القاهرة: الدار القومية للطباعة والنشر (1964).
- الحسن، إحسان محمد. «النظريات الاجتماعية المتقدمة». عمان: دار وائل للنشر (2015).
- حسن، عبدالباسط محمد. «اصول البحث الاجتماعي». القاهرة: مكتبة وهبة القاهرة (1990).
- حمزة، أحمد إبراهيم. «العمل الاجتماعي التطوعي الواقع والمأمول». عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع (2015).
- خاطر، أحمد مصطفى. «الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية» الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث (2007).
- الخطيب، عبدالله عبدالحميد. «العمل الجماعي التطوعي». القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة (2010).
- رشدي، عثمان. «الريادة والعمل التطوعي» عمان: دار الراية للنشر والتوزيع (2013).
- الروبي، هشام. «التطوع وإدارة المتطوعين». مصر (2013).
- سويدان، نظام موسى. «إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية». عمان: دار الحامد (2008).
- الشمري، ماضي مطني. «دور الجمعيات الخيرية النسائية في استقطاب المرأة في العمل التطوعي:



- دراسة ميدانية علىعاملات في الجمعيات النسائية في مدينة الرياض.» مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية (2013).
- شياد، فيصل الطاهر. «إدارة المتطوعين في المنظمات الخيرية.» مجلة مداد لدراسات العمل الخيري: المركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد) 4ع (2011).
- العساف، صالح محمد. «المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية.» الرياض، دار الزهراء للنشر والتوزيع (2016).
- عطية، سحر بهجت محمد. «واقع العمل التطوعي لدى طلاب الجامعات في ظل التغيرات المجتمعية: دراسة مطبقة على طلاب كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.» مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية ع 33، ج 9 (2012).
- القحطاني، سالم بن سعيد والعامري، أحمد بن سالم وآل مذهب، معدي بن محمد والعمر، بدران بن عبدالرحمن. «منهج البحث في العلوم السلوكية.» الرياض: مكتبة الملك فهد للنشر (2013).
- القضبي، الهنوف بن عبدالعزيز بن سليمان، وبدر الدين كمال عبده. «أثر المشاركة التطوعية للمرأة في الجمعيات الخيرية: دراسة ميدانية من منظور الخدمة الاجتماعية في جمعية الملك عبدالعزيز الخيرية النسائية في بريدة» رسالة ماجستير. جامعة القصيم، بريدة، (2015).
- قنديل، أماني، سارة بن نفيسة، وعبدالله محيي الدين. «الجمعيات الأهلية في مصر.» شؤون الأوسط: مركز الدراسات الاستراتيجية (1994).
- لوف، بنيامين وكارول، ماجي كارول وبانيستر، توم وبوروميو كاترينا. «الرابط الذي يجمعنا» برنامج الأمم المتحدة التقرير السنوي لحالة التطوع في العالم (2018).
- المصطفى، زين العابدين أحمد. «تأهيل المتطوعين الملتحقين بالمنظمات الإنسانية: دراسة وصفية تحليلية لبعض المنظمات العاملة بشرق أفريقيا.» مجلة أمة الإسلام العلمية السودان: شركة دار كاهل للدراسات والطباعة والنشر (2014).
- مظاهري، محمد عامر. «واقع العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية: دراسة وصفية نقدية لواقع العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.» بحوث ودراسات المدينة المنورة (2006).
- الملحم، إبراهيم بن علي. «إدارة المنظمات غير الربحية الأسس النظرية وتطبيقاتها.» الرياض: إدارة النشر العلمي والمطابع جامعة الملك سعود (2004).
- النعيم، عبدالله العلي. «العمل الاجتماعي التطوعي مع التركيز على العمل التطوعي في المملكة العربية السعودي.» الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية (2005).



- نوري، محمد عثمان. «تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية». جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع (2011).
- الهران، محمد بن عبدالله، وصالح بن محمد رحال. «دور العمل التطوعي في تنمية المجتمع ونموذج مقترح لتفعيله». المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية مج35، ع2 (2015).
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة. «نظم إدارة التطوع» (2017).
- اليزيدي، سعيد بن دخيل والشملان، خالد بن عبدالعزيز. « نحو معيار موحد لإدارة جهود المتطوعين». ملتقى الجهات الخيرية السنوي الثالث بالمنطقة الشرقية
- يعقوب، أيمن بن إسماعيل، السلمي، عبدالله بن حضيض: إدارة العمل التطوعي واستفادة المنظمات الخيرية التطوعية رؤية للخدمة الاجتماعية». الرياض: جامعة الإمام للنشر (2005).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Beckman، Kip & Antunes، «The Value of Volunteering Canad». The Conference Board of Canada (2018).
- Benenson، J.، & Stagg، A. «An asset-based approach to volunteering: Exploring benefits for low-income volunteers». Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly، 45 (1_suppl. (2016).
- Haski-Leventhal، D.، & Bargal، D. «The Volunteer Stages and Transitions Model: Organizational Socialization of Volunteers». Human Relations (2008).
- Weisinger، J. Y.، & Salipante، P. F.» A «grounded theory for building ethnically bridging social capital in voluntary organizations». Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly (2005).
- Yamashita، T.; Keene، J. R.; Lu، C. J.، & Carr، D. C. «Underlying Motivations of Volunteering Across Life Stages: A Study of Volunteers in Nonprofit Organizations in Nevada». Journal of Applied Gerontology (2017).
- Muller، Paul & Kala، Lavanya & Harvey، John & Arthur، Dave & Jackson Rob، «The Value of Volunteering Support Services». Copyright Volunteering Australia (2017).
- O'Connor، Carmel & Lughadha، Aoife & Cahill، John & Murphy، Rachael & Nichol.



Joan & Dowling, Jennifer & Fitzgerald, Roisin & Kennedy, Daragh & Farrell, Sean & Curtin, Canice & Walmsley, Helen & Kearney, Mary & Griffin, Ruth & Galton, Paul «VOLUNTEERING & VOLUNTEER SUPPORT IN THE YOUTH SECTOR». (2007-2005).

- « CANADIAN CODE FOR VOLUNTEER INVOLVEMENT».
- «THE NATIONAL STANDARDS FOR VOLUNTEER INVOLVEMENT».

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

<https://www.nationalservice.gov/>

<https://data.ncvo.org.uk/>

<https://mlsd.gov.sa/>

<https://www.mep.gov.sa/ar>

<https://iiv.investinginvolunteers.org.uk/>



ملحق رقم (1)

المعايير البريطانية لاستثمار المتطوعين (مترجمة)

المؤشر الأول:

يوجد ثمة التزام واضح جلي بإشراك المتطوعين وتعريفهم في جميع أنحاء المنظمة بأن التطوع هو عملية ذات اتجاهين والتي تفيد المتطوعين والمنظمة.

- تملك المنظمة سياسة مكتوبة بشأن مشاركة المتطوعين والتي ترسم قيم المنظمة لمشاركة المتطوعين وتسلط الضوء على الحاجة إلى إجراءات لإدارة المتطوعين على أساس مبدئي المساواة والتنوع.
- في حال امتلكت المنظمة سياسات تتعلق بإشراك الموارد البشرية، يتعين أن يمتلك المتطوعون سياساتهم الخاصة ويتعين ألا يتم تضمينها سوى في السياسات العامة متى كان ذلك ملائماً.
- تم إخطار الأشخاص على جميع مستويات المنظمة وبإمكانهم التعبير عن أسباب المنظمة في إشراك المتطوعين، وكذلك المزايا والمنافع التي تعود على هؤلاء المتطوعين.
- تعتمد المنظمة إجراءات مناسبة للقيام على نحو منتظم بمراجعة مشاركة المتطوعين في المنظمة بما في ذلك السياسات والإجراءات.

المؤشر الثاني:

تُكرس المنظمة الموارد المناسبة للعمل مع جميع المتطوعين مثل المال والإدارة ووقت الموظفين والمواد.

- تحدد المنظمة المسؤولية عن تعيين المتطوعين واختيارهم ودعمهم وحمائهم، لأي شخص أو مجموعة من الأشخاص داخل المنظمة؛ ويرد بيان هذه المسؤوليات بوضوح في الوصف الوظيفي أو الدور ومراجعتها بانتظام.



- تتخذ المنظمة خطوات للتأكد من أن هؤلاء الأشخاص الذين يشرفون على المتطوعين يتمتعون بالمعرفة والخبرة ذات الصلة.
- يتم إيلاء الوقت خلال عقد اجتماعات الموظفين لمناقشة قضايا المتطوعين.
- تتضمن الخطة السنوية للمنظمة أهدافًا لمشاركة المتطوعين والتي يتم مراجعتها بانتظام.
- تسعى المنظمة إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية إدارة برنامج المتطوعين وضمان حصول جميع المتطوعين على الموارد والمواد اللازمة للقيام بدورهم.

المؤشر الثالث:

تُعتبر المنظمة مفتوحة أمام مشاركة المتطوعين الذين يعكسون مدى تنوع المجتمع المحلي ويسعون بنشاط إلى القيام بذلك وفقًا لأهدافها المعلنة.

- تعتبر المنظمة مفتوحة أمام مشاركة متطوعين من مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات، وتُخصّص الموارد اللازمة.
- يتم تشجيع الموظفين والمتطوعين على تبني مبدأ التنوع بين الشركاء في العمل.
- تعكس صور و/أو أوصاف المنظمة مدى تنوع المجتمع، وتكون مناسبة لأهداف المنظمة ومتوافقة معها.
- يتم تقديم معلومات عن المنظمة والطرق التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون على أوسع نطاقٍ ممكن.
- تراقب المنظمة مدى تنوع فريق المتطوعين، وتنفذ الإجراءات التي تهدف إلى زيادة التنوع والتمثيل من المجتمع المحلي.



المؤشر الرابع:

تُحدّد المنظمة الأدوار المناسبة للمتطوعين بما يتماشى مع أهدافها وغاياتها، والتي تُعد ذات قيمة للمتطوعين.

- يتم إعداد «الوصف» حسب دور كل متطوع.
- تُحدّد المنظمة المهارات والمواقف والخبرات اللازمة ومدى التوافر اللازم للقيام بهذا الدور.
- حيثما أمكن، تتوفر مجموعة متنوعة من المهام التي ستجذب مجموعة من الأشخاص، مع مواصلة تلبية احتياجات المنظمة وأهدافها.
- حيثما أمكن، يتم تكليف المهام لتلائم احتياجات المتطوعين الأفراد وقدراتهم ومصالحهم.

المؤشر الخامس:

تلتزم المنظمة بضمان حماية المتطوعين قدر الإمكان من الأذى البدني والمالي والعاطفي الذي ينجم عن نشاط التطوع.

- يُجرى تقييم للمخاطر المحتملة للمتطوعين عند تحديد الأدوار التي سيقومون بها.
- تشمل التغطية التأمينية الملائمة هؤلاء المتطوعين.
- توجد ثمة سياسة واضحة بشأن سداد مصروفات ونفقات المتطوعين والتي تعتبر غير متأصلة في الروح التنظيمية والتي تأخذ بعين الاعتبار الوضع المالي للمنظمة.
- تخضع البيانات الشخصية للمتطوعين للحماية بما يتماشى مع مبادئ حماية البيانات.



المؤشر السادس:

تلتزم المنظمة بتطبيق إجراءات توظيف عادلة وفعالة ومتسقة لجميع المتطوعين المحتملين.

- يتم تزويد الأشخاص المهتمين بالتطوع بمعلومات واضحة عن الفرص، وإجراءات التوظيف والاختيار، وما يمكن أن يتوقعه المتطوعون من المنظمة، وما هي توقعات المنظمة.
- تكون إجراءات التوظيف أو المطابقة مناسبة لأدوار المتطوعين واحتياجات الفرد ويتم تطبيقها بشكل متسق. كما يتم تزويد الأشخاص المهتمين بالتطوع بمعلومات واضحة عن الفرص، وإجراءات التوظيف والاختيار، وما يمكن أن يتوقعه المتطوعون من المنظمة، وما هي توقعات المنظمة.
- لا تطلب المنظمة سوى المعلومات اللازمة من أجل تحديد وضعها ويتم تسجيل ذلك بطريقة متسقة.
- في وقت ما من إجراءات التوظيف، يُمنح الوقت لاستكشاف أسباب الفرد في التطوع.
- يتم إبلاغ المتطوعين إذا كان طلبهم غير ناجح ويتم تزويدهم بتعقيبات وإرشادهم إلى منظمات أخرى على النحو الأمثل.
- عند الاقتضاء، يُمنح المتطوعون المحتملون فرصًا إضافية لمعرفة المزيد عن فرص التطوع قبل الاضطلاع بالتزاماتهم.
- تتبنى المنظمة نهجًا مدروسًا في تناول المراجع التي تعتبر متسقة ومنصفة لجميع المتطوعين، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل المنظمة والدور التطوعي لها.
- يأخذ نهج المنظمة لاستخدام الشيكات الرسمية بعين الاعتبار تلك المبادئ التوجيهية الحكومية ذات الصلة والأدوار التي سيُعهد بها إلى المتطوعين.
- قامت المنظمة بالنظر في أنواع الإمدادات أو الإجراءات التأديبية التي قد تكون أو لا تكون ذات صلة بالتطوع الذي يجري الاضطلاع به.



المؤشر السابع:

وُضعت إجراءات تنفيذية واضحة لتعريف المتطوعين الجُدد بأدوارهم، والمنظمة، وعملها، والسياسات والممارسات والموظفين المعنيين

- يتم تعريف جميع المتطوعين الجُدد بالموظفين مدفوعي الأجر والمتطوعين الآخرين ذوي الصلة الذين سيتواصلون معهم.
- يُزوّد المتطوعون بالمعلومات و/أو التدريب اللازمين للقيام بدورهم، بما في ذلك أي سياسات حسب الاقتضاء.
- يوجد ثمة وضوح وشفافية بين المتطوع والمنظمة بشأن حدود أدوار المتطوعين.
- يُنصح المتطوعون بكيفية قيام المنظمة بإدارة الحالات والأوضاع التي يتصرف فيها المتطوع بطريقة غير لائقة.
- ينصح المتطوعون بإجراء لاستخدامه متى رغبوا في الشكوى من معاملتهم من قبل الموظفين أو المستخدمين أو أعضاء اللجنة مدفوعي الأجر أو المتطوعين الآخرين.

المؤشر الثامن:

تأخذ المنظمة في الاعتبار الاحتياجات المتنوعة للمتطوعين من الدعم والإشراف.

- يعلم جميع المتطوعين أشكال الدعم أو الإشراف التي تقدمها المنظمة لهم ومن يتصل بهم فيما يتعلق بدورهم.
- يتم تقديم جلسات الدعم أو الإشراف الفردية أو الجماعية - حسب الاقتضاء - والتي تكون ذات صلة بمستوى المسؤولية والطلب العاطفي للدور.
- يدرك المتطوعون أن بإمكانهم رفض الطلبات التي يعتبرونها غير واقعية أو خارجه عن نطاق الدور أو أنهم لا يمتلكون المهارات اللازمة لتنفيذها.
- يُطلب من المتطوعين الحصول على تعليقات حول دورهم ومشاركتهم مع المنظمة.



- يُخَطَّر المتطوعون بجميع التغييرات ذات الصلة في المنظمة والتي تنعكس على دورهم.

المؤشر التاسع:

إن المنظمة بأكملها على دراية بالحاجة إلى إيلاء المتطوعين المعرفة اللازمة.

- تدرك لجنة الإدارة والأمناء والموظفين ذوي الأجر المدفوعة قيمة إسهامات المتطوعين وتُوصِل بشكلٍ فعالٍ تقديريهم إلى المتطوعين، إما بشكلٍ رسمي أو غير رسمي.
- يحظى المتطوعون بفرصةٍ سانحةٍ للإدلاء بآرائهم حول عمل المنظمة، بما في ذلك سياساتها وإجراءاتها، والمشاركة في عملية صُنْع القرار.
- توفر المنظمة للمتطوعين الفرصة لمواصلة تطوير مهاراتهم ومواهبهم ضمن الأدوار عند الطلب متى كان ذلك ملائمًا.
- يُمنَح المتطوعون الذين يغادرون المنظمة، والذين قد حظوا معها بالتزام منتظم، إشارة و/أو بيانٍ آخر عن إنجازاتهم.
- تسعى المنظمة إلى الحصول على تعقيبات من المتطوعين الذين يغادرون المنظمة.





ملحق رقم (2)

المعايير البريطانية لاستثمار المتطوعين (إنجليزي)

Indicators	Practice
1 There is an expressed commitment to the involvement of volunteers, and recognition throughout the organisation that volunteering is a two-way process which benefits volunteers and the organisation	<ol style="list-style-type: none"> 1 The organisation has a written policy on volunteer involvement that sets out the organisation's values for volunteer involvement and highlights the need for procedures for managing volunteers, based on principles of equality and diversity. 2 Where the organisation has policies that relate to the involvement of human resources, volunteers should have their own equivalent policy and should only be included in general policies if appropriate. 3 People at all levels of the organisation have been informed of, and can articulate the organisation's reasons for involving volunteers and the benefits to volunteers. 4 The organisation adopts appropriate procedures for regularly reviewing volunteer involvement in the organisation, including policy and procedure.
2 The organisation commits appropriate resources to working with all volunteers, such as money, management, staff time and materials	<ol style="list-style-type: none"> 1 The organisation designates responsibility for recruiting, selecting, supporting and protecting volunteers, to a key person or group of people within the organisation; and these responsibilities are clearly outlined in job or role descriptions and regularly reviewed. 2 The organisation takes steps to ensure that those who supervise volunteers have the relevant knowledge and experience. 3 Time is given during staff meetings to discuss volunteer issues. 4 The organisation's annual plan includes objectives for volunteer involvement which are reviewed regularly. 5 The organisation seeks to secure adequate financial resources to cover the running of the volunteer programme and ensure that all volunteers have the necessary resources and materials to carry out their role.
3 The organisation is open to involving volunteers who reflect the diversity of the local community and actively seeks to do this in accordance with its stated aims.	<ol style="list-style-type: none"> 1 The organisation is open to involving volunteers from a wide range of backgrounds and abilities, and commits the necessary resources. 2 Staff and volunteers are encouraged to embrace diversity among co-workers. 3 Images and/or descriptions of the organisation reflect the diversity of the community, and are appropriate to the objectives of the organisation. 4 Information about the organisation and ways in which volunteers can be involved is made as widely available as possible. 5 The organisation monitors the diversity of the volunteer team, and implements procedures that aim to increase diversity and representation from the local community.
4 The organisation develops appropriate roles for volunteers in line with its aims and objectives, which are of value to the volunteers	<ol style="list-style-type: none"> 1 A 'description' is drawn up for each volunteer role. 2 The organisation sets out the necessary skills, attitude, experience and availability needed to carry out the role. 3 If feasible, a variety of tasks is made available which will attract a range of people, while still meeting the needs and aims of the organisation. 4 Where possible, tasks are adapted to suit the needs, abilities and interests of individual volunteers.





Indicators	Practice
<p>5 The organisation is committed to ensuring that, as far as possible, volunteers are protected from physical, financial and emotional harm arising from volunteering</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 An assessment of potential risk to volunteers is conducted when designing volunteer roles. 2 Volunteers are covered by appropriate insurance. 3 There is a clear policy on the reimbursement of volunteers' out of pocket expenses which is rooted in the organisational ethos, and which takes account of the organisation's financial situation. 4 Volunteers' personal details are protected in line with Data Protection principles.
<p>6 The organisation is committed to using fair, efficient and consistent recruitment procedures for all potential volunteers</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 People interested in volunteering are provided with clear information about the opportunities, the recruitment and selection procedure, what volunteers can expect from the organisation, and what the organisation's expectations are. 2 Recruitment or matching procedures are appropriate to the volunteer role(s) and individual's needs and applied consistently. 3 The organisation asks only for information needed in order to make a placement and this is recorded in a consistent manner. 4 At some point in the recruitment procedure time is given to explore the individual's reasons for volunteering. 5 Volunteers are informed if their application is unsuccessful and are offered feedback and are signposted to other organisations as appropriate. 6 Where appropriate, potential volunteers are given further opportunities to find out more about the volunteering opportunities before committing themselves. 7 The organisation takes a considered approach to taking up references which is consistent and equitable for all volunteers, bearing in mind the nature of the organisation's work and the volunteering role. 8 The organisation's approach to the use of official checks takes into account the relevant Government guidelines, and the roles in which volunteers will be placed. 9 The organisation has considered which types of convictions/disciplinary actions may or may not be relevant to the volunteering being undertaken.
<p>7 Clear procedures are put into action for introducing new volunteers to their role, the organisation, its work, policies, practices and relevant personnel</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 All new volunteers are introduced to the relevant paid staff and other volunteers with whom they will come into contact. 2 Volunteers are provided with the necessary information and/or training to carry out their role, including any policies as appropriate. 3 There is clarity between the volunteer and the organisation about the boundaries of the volunteers' roles. 4 Volunteers are advised how the organisation will address situations where the volunteer has behaved inappropriately. 5 Volunteers are advised of the procedure to use if they wish to complain about their treatment by paid staff, users, committee members or other volunteers.



Indicators	Practice
<p>8 The organisation takes account of the varying support and supervision needs of volunteers</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 All volunteers know what forms of support/supervision the organisation offers them, and who to contact regarding their role. 2 Either one-to-one and/or group support/supervision sessions are offered, as appropriate which are relevant to the level of responsibility and emotional demand of the role. 3 Volunteers are aware that they can refuse demands they consider unrealistic, beyond the scope of the role or that they do not have the skills to carry out. 4 Volunteers are asked for feedback about their role and their involvement with the organisation. 5 Volunteers are informed of all relevant changes in the organisation which affect their role.
<p>9 The whole organisation is aware of the need to give volunteers recognition</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Management Committee/Trustees and paid staff recognise the value of volunteers' contributions and communicate effectively their appreciation to volunteers, both formally and informally. 2 Volunteers have an opportunity to make known their views about the organisation's work, including its policies and procedures, and to participate in decision making. 3 The organisation provides volunteers with the opportunity to continue developing their skills and talents within the roles on offer if appropriate. 4 Volunteers leaving the organisation, who have made a regular commitment to it, are offered a reference and/or other statement of their achievements. 5 The organisation endeavours to obtain feedback from volunteers leaving the organisation.





آليات المنظمات غير الربحية في استثمار المتطوعين وفقاً لرؤية 2030

السيجي
الخيرية

