مـورد المدينـة
جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بالرقم (906)

الدليل الشامل

لسياسات وإجراءات

العمل التطوعي

جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع

جدول المحتويات:

جدول المحتويات:..... ١

١- مقدمة وتمهيد..... ٤

١-١ ترحيب..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١-٢ الغرض من وثيقة سياسة التطوع..... ٤
١-٣ منهجية بناء وثيقة سياسة التطوع..... ٤
١-٤ مصطلحات وتعريفات..... ٥

٢- التخطيط والتعزيز..... ٧

٢-١ أهمية إشراك المتطوعين في أنشطة المنظمة..... ٧
٢-٢ الدوافع والغايات من الالتزام بإشراك المتطوعين..... ٧
٢-٢-١ الرؤية التطوعية للمنظمة..... ٧
٢-٢-٢ الرسالة التطوعية للمنظمة..... ٧
٢-٢-٣ الدوافع لإشراك المتطوعين في العملية التطوعية..... ٧
٢-٢-٤ الغايات والأهداف من إشراك المتطوعين في العملية التطوعية..... ٨
٢-٢-٥ أركان العمليات التطوعية..... ٨
٢-٣ سياسات وإجراءات إدارية لإشراك المتطوع..... ٨
٢-٣-١ تحديد الاحتياجات التطوعية..... ٨
٢-٣-٢ تطوير سياسة الاختيار والتسكين..... ٩
٢-٣-٣ تطوير سياسة الرقابة وإدارة العمليات التطوعية..... ١٠
٢-٣-٤ تطوير سياسة التقدير والاعتراف..... ١١
٢-٤ الخطة السنوية للتطوع ودورها في تعزيز العمليات التطوعية..... ١٢
٢-٥ المراجعة المستمرة وتقييم عمليات مشاركة المتطوعين..... ١٣
٢-٦ الموارد لمشاركة المتطوعين..... ١٣
٢-٦-١ الموارد المالية والدعم المادي لدعم العمل التطوعي..... ١٣
٢-٦-٢ الموارد البشرية لدعم العمل التطوعي..... ١٣
٢-٦-٣ الموارد التقنية لدعم العمل التطوعي..... ١٤

٣- تصميم الفرص والاستقطاب..... ١٥

٣-١ تنوع فرص التطوع وملائمتها..... ١٥
٣-٢ متطلبات ومهارات الاشتراك في العمل التطوعي..... ١٦

٣-٣ وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب ١٧
٣-٤ الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية ١٨
٣-٥ استخدام التقنيات الرقمية في استقطاب وجذب المتطوعين ١٩
٣-٦ الاستفادة من التغذية الراجعة في تصميم الفرص التطوعية المستقبلية ٢٠

٤- الفرز والتسكين ٢١

٤-١ جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية ٢١
٤-٢ عملية التحقق والمطابقة ٢٢
٤-٢-١ التحقق من السجلات المدنية للمتطوعين ٢٢
٤-٢-٢ تحديد ملائمة الخبرات والمؤهلات للمهام التطوعية المعلنة ٢٣
٤-٢-٣ فحص الخلفيات ومرجعيات التطوع ٢٤
٤-٣ السياسات المرتبطة بالفرز والتسكين ٢٤
٤-٣-١ تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين ٢٤
٤-٣-٢ حماية البيانات الشخصية للمتطوعين ٢٥
٤-٤ آلية التعامل في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية ٢٥

٥- التوجيه والتدريب ٢٧

٥-١ تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم ٢٧
٥-٢ شمولية توجيه وتدريب المتطوعين ٢٧
٥-٢-١ التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد ٢٨
٥-٢-٢ التدريب المتعلق بالمعرفة العامة وقنوات الاتصال ٢٨
٥-٢-٣ التدريب المتعلق بإنجاز المهام التطوعية وتحقيق الأهداف ٢٩
٥-٢-٤ التدريب المتعلق باستخدام التقنية الرقمية في إنجاز المهام التطوعية ٢٩
٥-٢-٥ التدريب المتعلق بالتوجيه والقيادة ٣٠

٦- الإشراف والدعم ٣١

٦-١ بيئة تطوعية داعمة ٣١
٦-٢ مسؤوليات إدارة ورقابة المتطوعين ٣١
٦-٢-١ ربط المتطوعين وإسناد المهام التطوعية ٣١
٦-٢-٢ الاستجابة لمتطلبات إتمام المهام التطوعية ودعم الفريق ٣٢
٦-٢-٣ دمج قضايا التطوع والمتطوعين في اجتماعات فريق العمل ٣٢
٦-٢-٤ التعامل في حالة حدوث تغييرات في طبيعة المهام التطوعية ٣٣

٦-٢-٥ جلسات الإشراف والدعم الفردي أو الجماعي ٣٣
٦-٢-٦ تحقيق التكامل التكنولوجي والرقمي في العمل التطوعي ٣٣
٦-٢-٧ التزويد بالاستجابة الراجعة للمتطوع عن الأداء وجودة العمل التطوعي ٣٤
٦-٢-٨ استقبال الاستجابة الراجعة من المتطوع عن الأداء التطوعي ومعالجة الإشكالات ٣٥

٦-٣ أدواروومسئوليات المتطوعين ٣٦

٦-٤ السياسات المرتبطة بالإشراف والدعم ٣٧

٦-٤-١ وضوح وشفافية اتفاقية التطوع ٣٧
٦-٤-٢ المظهر وقواعد اللباس ٣٨
٦-٤-٣ تضارب المصالح أثناء العمل التطوعي ٣٩
٦-٤-٤ قيود على إفشاء المعلومات السرية ٣٩
٦-٤-٥ قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي ٤٠
٦-٤-٦ الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية ٤٠
٦-٤-٧ تقييم المخاطر في العمليات التطوعية والتعامل معها ٤١
٦-٤-٨ ضمان حماية وسلامة المتطوعين ٤١
٦-٤-٩ سياسة الحماية المالية للمتطوعين ٤٣
٦-٤-١٠ آليات معالجة شكاوى وتظلمات المتطوعين ٤٤

٦-٥ سياسة التعامل مع المخالفات والإجراءات المترتبة عليها ٤٥

٧- التقدير والتكريم ٤٧

٧-١ التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية ٤٧
٧-٢ الفاعلون الأساسيون في التقدير والتكريم ٤٧

٧-٢-١ الإدارة العليا وتكريم جهود المتطوعين ٤٧
٧-٢-٢ فريق المنظمة وتكريم جهود المتطوعين ٤٧
٧-٢-٣ مجتمع المستفيدين وتكريم الجهود التطوعية ٤٨

٧-٣ شهادات المشاركة في إكمال المهام التطوعية ٤٨
٧-٤ يوم تقدير العمل التطوعي ٤٩
٧-٥ أولوية المتطوعين الحاليين في الفرص التطوعية المستقبلية ٤٩
٧-٦ استبيان الرضا عن العمل في المنظمة التطوعية ٤٩

١- مقدمة وتمهيد

١-1 الغرض من وثيقة سياسة التطوع

الغرض من وثيقة سياسة المتطوعين هذه هو إنشاء إرشادات وتوقعات وإجراءات واضحة للمتطوعين داخل مؤسستنا. إنه بمثابة إطار لضمان الاتساق والإنصاف والفعالية في برنامج التطوع لدينا. تحدد هذه الوثيقة التزامنا بخلق بيئة إيجابية وشاملة لجميع المتطوعين. كما تهدف إلى توفير الوضوح بشأن أدوار ومسؤوليات المتطوعين، وكذلك الحقوق والفوائد التي يمكن أن يتوقعوها. من خلال تحديد سياساتنا التطوعية، نسعى جاهدين إلى:

- إنشاء برنامج متطوع منظم ومهيكل يتوافق مع أهداف مؤسستنا ومهمتنا.
- ضمان سلامة ورفاهية المتطوعين والمستفيدين والموظفين من خلال إنشاء إرشادات وإجراءات مناسبة.
- توفير فهم واضح للتوقعات وقواعد السلوك للمتطوعين، وتعزيز الاحتراف والاحترام والسلوك الأخلاقي.
- تعزيز التواصل والتنسيق بين المتطوعين والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين المشاركين في برنامج التطوع لدينا.
- التعرف على المساهمات القيمة التي قدمها المتطوعون وتقديرها، والاعتراف بتفانيهم ومهاراتهم ووقتهم لدعم منظمتنا.
- تعمل هذه الوثيقة كنقطة مرجعية للمتطوعين، ومساعدتهم على التنقل في أدوارهم، وفهم حقوقهم ومسؤولياتهم، والانخراط في عمل تطوعي ذي معنى وفعال.

من الضروري لجميع المتطوعين التعرف على محتوى هذه السياسة والالتزام بإرشاداتها. إن التزامنا بالتطوع مبنيٌ على الاعتقاد بأنه معًا، يمكننا إحداث تغيير إيجابي في مجتمعنا. كما وأنه وبهدف مواءمة جهودنا من خلال وثيقة سياسة المتطوعين هذه، نسعى إلى إنشاء بيئة تعاونية وتمكين للمتطوعين من الازدهار والمساهمة في أهدافنا المشتركة.

١-2 منهجية بناء وثيقة سياسة التطوع

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع وهو ينظم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات المنظمة، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (المنظمة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه كيان التطوع. وقد أخذنا بعين الاعتبار عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. لذا تدرك المنظمة في إدارة عملياتها التطوعية أهمية المعيارية وبناء هذه الوثيقة ليس استثناءً من هذه القاعدة المهمة. لذا فقد تم الاعتماد على معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. وكذا لم نغفل التوافق مع الأنظمة واللوائح التنفيذية في المملكة العربية السعودية المنظمة للعمليات التطوعية بما في ذلك اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية ١٤٤٣هـ – ٢٠٢٢م، وكذا نظام العمل التطوعي.

ولقد اتبعنا في تطوير وثيقة سياسة المتطوعين هذه منهجية متماسكة لضمان فعاليتها وأهميتها لبرنامج التطوع التابع لمؤسستنا. وقد إنجزنا الدليل من خلال الخطوات التالية:

البحث والتحليل:

- تنفيذ أبحاث ودراسات مكثفة لفهم أفضل الممارسات والمتطلبات القانونية ومعايير الصناعة فيما يتعلق بسياسات التطوع.
- فحص فريقنا بدقة سياسات التطوع الحالية داخل منظمات مماثلة لجمع الأفكار وتحديد مجالات التحسين.
- أخذ احتياجات وتوقعات المتطوعين والموظفين والمستفيدين في الاعتبار من خلال الدراسات الاستقصائية والمقابلات وورش العمل.

إطار السياسة:

- استناداً إلى المعيار الوطني السعودي للتطوع قمنا بتطوير إطار سياسة جمعيتنا، ويحدد نطاق كيان التطوع المجالات الرئيسية التي يجب معالجتها في وثيقة سياسة التطوع.
- يضمن الإطار أن الوثيقة تغطي جوانب مهمة مثل تصميم الفرص واستقطاب المتطوعين والتدريب والإشراف والتقييم والاعتراف ويوضح الشكل التالي يوضح مجالات العمل الرئيسية في برنامجنا التطوعي.



التشاور والتعاون:

- تضمنت عملية تطوير السياسة التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين والمتطوعين والإدارات ذات الصلة داخل مؤسستنا.
- تم عقد جلسات التشاور لجمع التعليقات والاقتراحات والمخاوف من أصحاب المصلحة هؤلاء لضمان دمج وجهات نظرهم في وثيقة السياسة النهائية.

الصياغة والمراجعة:

- تم إعداد مسودة وثيقة سياسة المتطوعين حيث تضم إطار السياسة والمدخلات المستلمة من أصحاب المصلحة.
- تمت مراجعة المسودة من قبل الأفراد والفرق الرئيسية داخل مؤسستنا، بما في ذلك الموارد القانونية والموارد البشرية وإدارة البرامج، لضمان الامتثال للوائح والمواءمة مع الأهداف التنظيمية.

التحسين والانتهاء:

- خضعت المسودة لمراجعات متعددة وتحسينات بناءً على التعليقات والتوصيات المقدمة خلال مرحلة المراجعة.
- تم تعديل اللغة والصياغة وتنسيق الوثيقة لتعزيز الوضوح وسهولة القراءة وسهولة الوصول لجميع المتطوعين.
- تم الحصول على الموافقة النهائية من الجهات المعنية وأصحاب المصلحة قبل إقرار الوثيقة بشكلها النهائي.

تضمن هذه المنهجية أن تكون وثيقة سياسة التطوع الخاصة بنا مفيدة وشاملة ومصممة للاحتياجات المحددة وسياق مؤسستنا. إنها تعكس التزامنا بتعزيز بيئة تطوعية إيجابية ومثمرة مع التوافق مع المتطلبات القانونية وأفضل الممارسات في المجال التطوعي.

١-3 مصطلحات وتعريفات

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.

تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفي	هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوّع بها بالفعل.

٢- التخطيط والتعزيز

في هذا القسم "التخطيط والتعزيز" من وثيقة سياسة التطوع، سنركز على المراحل الأولية لتنظيم ووضع الاستراتيجية لبرنامج التطوع لدينا. ونهدف من ذلك إلى وضع أساس متين لتجربة تطوعية ناجحة وفعالة. يغطي هذا القسم الخطوات والاعتبارات الرئيسية في إنشاء برنامج تطوعي فعال، بما في ذلك تقييم احتياجات المنظمة، وتحديد أدوار التطوع، وتحديد الأهداف والغايات والأركان للعمليات التطوعية، وتطوير استراتيجيات التوظيف، وتخصيص الموارد. من خلال التأكيد على التخطيط والتعزيز، يمكننا إنشاء برنامج تطوعي منظم بشكل جيد مما يزيد من مساهمات المتطوعين لدينا ويتماشى مع مهمة وأهداف المنظمة.

٢-١ أهمية إشراك المتطوعين في أنشطة المنظمة

إن إشراك متطوعين في أنشطة جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع أمر بالغ الأهمية لنجاحنا وتحقيق مهمتنا. فنحن نعتبر المتطوعين جزءاً لا يتجزأ من فريق عملنا الأساسي وعملياتنا المختلفة. نؤمن بأن لكل متطوع وجهات نظر فريدة ومهارات وحماس تكمل عمل موظفينا. كذلك نؤمن بأن تفانيهم وشغفهم يساهم في نمو وفعالية برامجنا وخدماتنا. إننا ومن خلال إشراك المتطوعين، نستفيد من مورد قيّم يعزز قدرتنا على خدمة المجتمع وتحقيق أهدافنا. لدى المتطوعون مواهب وتجارب متنوعة، وهذا – بلا شك - يوسع نطاق وصولنا ويمكننا من تلبية احتياجات جمهور أوسع.

إن مشاركة المتطوعين في أعمالنا التطوعية مبنية على أساس الشعور بالملكية والشراكة، مما يخلق علاقة أقوى بين مؤسستنا والمجتمعات التي نخدمها. علاوة على ذلك، تعزز مشاركة المتطوعين ثقافة التعاون والشمولية والمسؤولية المشتركة. ولا شك أن العمل التطوعي يوفر للأفراد الفرصة لإحداث فرق ذي معنى، وتطوير مهارات جديدة، واكتساب الرضا الشخصي من خلال مساهماتهم. نحن ندرك أن إشراك المتطوعين ليس فقط مفيدًا لمنظمتنا ولكن أيضًا للمتطوعين أنفسهم، لأنه يوفر منصة للنمو الشخصي والارتقاء والانتماء لهذا الوطن والشعور بالمسئولية تجاهه. بينما ندرك أهمية مشاركة المتطوعين، نحن أيضاً ملتزمون بضمان بيئة داعمة وتمكين القدرات وتسخير الإمكانات اللازمة للمتطوعين للقيام بالمهام التطوعية بكفاءة وفعالية.

٢-٢ الدوافع والغايات من الالتزام بإشراك المتطوعين

٢-٢-١ الرؤية التطوعية للمنظمة

تتطلع منظمتنا جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع إلى أن تكون تجربة رائدة في مجال التطوع على مستوى المملكة والإقليم في غضون العشر السنوات القادمة. نؤمل في مستوى التميز والابتكار الذي يمكن الأفراد من إحداث تغيير ذي معنى. نؤمل في أن نكون محوراً موثوقاً يربط الأفراد المتحمسين بفرص مؤثرة، ويعزز الشعور بالانتماء والارتقاء والوفاء لهذا الوطن. من خلال التزامنا الثابت بالتعاون والدعوة والتعلم المستمر، نؤمل في تشكيل مستقبل التطوع في المملكة بما يخدم رؤيتها الاستراتيجية، وبما يدفع التنمية المستدامة ويخلق بيئةً يتمتع كل شخص فيها بفرصة للمساهمة والازدهار.

٢-٢-٢ الرسالة التطوعية للمنظمة

تتمثل الرسالة التطوعية لمنظمتنا جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع في تمكين الأفراد من إحداث تغيير إيجابي في مجتمعاتهم وخارجها من خلال مشاركة تطوعية فعالة وذات مغزى. من خلال مهامنا التطوعية نؤكد التزامنا بتعزيز ثقافة الخدمة والمواطنة النشطة، حيث يتمتع الجميع بفرصة المساهمة بمهاراتهم ووقته ومواردهم لتحسين المجتمع. تتمثل مهمتنا في توفير منصة تربط الأفراد المتحمسين بفرص تطوعية متنوعة، مصممة لتلائم اهتماماتهم وقدراتهم. كما أننا ومن خلال تعزيز الشمولية والتعاون والنمو الشخصي، نهدف إلى التزام مدى الحياة بالخدمة وخلق تأثير مستدام من التأثير الإيجابي. معاً يداً بيد مع الفرق التطوعية، نسعى جاهدين لبناء عالم أكثر تعاطفًا وإنصافاً يخدم قضايا وطننا ورؤيته الاستراتيجية.

٢-٢-٣ الدوافع لإشراك المتطوعين في العملية التطوعية

- **تقديم الخدمات المحسّنة:** يمكن لإشراك المتطوعين توسيع قدرة المنظمة على تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين، مما يؤدي إلى تحسين نتائج البرنامج وزيادة التأثير.
- **مشاركة المجتمع:** يوضح إشراك المتطوعين التزام المنظمة بإشراك أفراد المجتمع في أنشطتها، وتعزيز الشعور بالملكية، وتعزيز أواصر المجتمع.
- **تحسين الموارد:** يمكن للمتطوعين المساهمة بوقتهم ومهاراتهم وخبراتهم، وتوفير الدعم الفعال من حيث التكلفة للمنظمة وزيادة الاستخدام الفعال للموارد.
- **وجهات نظر متنوعة:** لدى المتطوعون خلفيات وتجارب ووجهات نظر متنوعة، وبالتالي سيعملون على إثراء عمليات صنع القرار في المنظمة وتعزيز الابتكار.

- **تنمية المهارات:** توفر فرص التطوع للأفراد وسيلة لتطوير وتعزيز مهاراتهم، سواء في مجالات محددة تتعلق بعمل المنظمة بشكل أوسع فيما يتعلق بالقدرات الشخصية والمهنية.
- **العلاقات العامة والسمعة:** يمكن أن يؤثر إشراك المتطوعين بشكل إيجابي على الصورة العامة للمنظمة، مما يدل على التزامها بالمسؤولية الاجتماعية ومشاركة المجتمع.

٢-٢-٤ آليات إشراك المتطوعين في العملية التطوعية

تحقيقاً لرؤيتنا والغايات من إشراك المتطوعين نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع وفقاً لأفضل الممارسات في إشراك المتطوعين وفقاً لما يلي:

- **التوظيف والاستقطاب:** جذب واستقطاب المتطوعين لدعم رسالة وأنشطة المنظمة.
- **رضا التطوع:** توفير تجربة تطوعية إيجابية ومرضية تعترف بمساهمات المتطوعين وتقدرها، وتضمن استمرار مشاركتهم والتزامهم.
- **وضع تطوعي فعال:** تسكين المتطوعين في أدوار تطوعية مناسبة تتماشى مع مهاراتهم واهتماماتهم وتواجدهم، وزيادة تأثيرهم ورضاهم.
- **التدريب والتطوير:** توفير فرص التدريب والتطوير المناسبة لتزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم بفعالية.
- **تكريم المتطوعين:** الاعتراف بجهود وإنجازات المتطوعين وتقديرهم، وتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز.
- **تعاون المتطوعين والموظفين:** تسهيل التواصل الفعال والتعاون والتنسيق بين المتطوعين والموظفين لتحسين العمل الجماعي والفعالية التنظيمية.

٢-٢-٥ أركان العمليات التطوعية

أركان العمليات التطوعية هي العناصر الأساسية التي تدعم وتوجه أنشطة جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع التطوعية. وهي تشمل المجالات الرئيسية الضرورية للتنفيذ الناجح لبرامج ومبادرات التطوع الخاصة بنا. تشمل الأركان ما يلي:

- **التوظيف والاختيار:** نضع الأولوية لجذب الأفراد الذين هم متحمسون لقضيتنا ويتوافقون مع قيمنا. من خلال عمليات التوظيف والاختيار الاستراتيجية، نهدف إلى إشراك المتطوعين المتفانين الذين يمتلكون المهارات والخبرات اللازمة للمساهمة بفعالية.
- **التدريب والتطوير:** نحن نؤمن بأهمية تسليح متطوعينا بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للتفوق في أدوارهم. نعمل على تقديم برامج تدريبية شاملة وفرص تنمية مستمرة لتعزيز قدراتهم، وتعزيز النمو الشخصي، وزيادة التأثير.
- **الإسناد والمطابقة:** نسعى جاهدين لضمان وضع المتطوعين في مناصب تتماشى مع اهتماماتهم ومهاراتهم وتوافرهم. هدفنا هو خلق تجارب ذات مغزى ومرضية لكل من المتطوعين والمؤسسات أو المجتمعات التي يخدمونها.
- **الإشراف والدعم:** ندرك أهمية توفير الدعم والإشراف المستمر للمتطوعين لدينا. نقوم بإنشاء قنوات اتصال واضحة، ونقدم التوجيه، ونتعامل مع أي تحديات أو مخاوف قد يواجهونها خلال رحلتهم التطوعية.
- **الاعتراف والتقدير:** نقدر ونثمن عالياً مساهمات المتطوعين لدينا. فلدينا أنظمة معمول بها للاعتراف بالجهود التطوعية والاحتفال بإنجازات المتطوعين. من خلال مناسبات التقدير والاعتراف والجوائز والتعبيرات عن الامتنان، نهدف إلى تعزيز الشعور بالفخر والتحفيز والانتماء بين مجتمعنا التطوعي.
- **التقييم والتحسين المستمر:** نحن ملتزمون بمراقبة وتقييم فعالية عمليات التطوع لدينا. إننا ومن خلال جمع الملاحظات، وإجراء التقييمات، وتحليل البيانات، يمكننا تحديد مجالات تحسين وتنفيذ التغييرات لتعزيز تجربة التطوع ونتائج البرنامج الشاملة.

تعمل هذه الأعمدة كمبادئ توجيهية لعمليات المتطوعين في مؤسستنا، مما يضمن أن نقدم بيئة داعمة وفعالة للمتطوعين بهدف الازدهار وإحداث التغيير المنشود.

٢-٣ سياسات وإجراءات إدارية لإشراك المتطوع

٢-٣-١ تحديد الاحتياجات التطوعية

يشير مفهوم تحديد الاحتياجات التطوعية إلى عملية تحديد وتقييم المجالات المحددة التي يلزم فيها دعم المتطوعين داخل المنظمة. يتضمن ذلك تحليل أهداف المنظمة والمشاريع والمهام لتحديد النطاقات الذي يمكن أن تساهم فيها المنظمة بدعم المتطوعين فيها بفعالية. وتحديد الاحتياجات التطوعية أمر ضروري للأسباب التالية:

- **تخصيص الموارد:** من خلال تحديد المجالات المحددة التي تحتاج فيها المتطوعين، يمكن للمنظمة تخصيص مواردها بكفاءة، مما يضمن تركيز جهود التطوع على المجالات التي تتطلب أكبر دعم.
- **المواءمة الاستراتيجية:** يساعد تحديد الاحتياجات التطوعية في مواءمة جهود المتطوعين مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، مما يضمن أن مساهماتهم تتماشى مع المهمة والرؤية الشاملة.
- **تعظيم التأثير:** عندما يتم تسكين المتطوعين في المجالات التي تكون فيها مهاراتهم وخبراتهم هي الأكثر حاجة إليها، يمكن بذلك أن يكون لهم تأثيراً أكثر أهمية على مشاريع ومبادرات المنظمة.
- **رضا المتطوعين:** إن مطابقة اهتمامات المتطوعين ومهاراتهم وعواطفهم مع الاحتياجات المحددة للمنظمة تزيد من رضاهم ومشاركتهم ودافعهم للمساهمة بفعالية.

الإجراءات الفعلية

لتحديد الاحتياجات التطوعية بشكل صحيح، فإنّ منظمتنا تتبع الإجراءات التالية:

- ✓ **تقييم الأهداف التنظيمية:** نراجع بشكل مستمر رسالة منظمتنا والرؤية والأهداف الاستراتيجية لفهم الأولويات ومجالات التركيز.
- ✓ **تحديد احتياجات المشروع والبرنامج:** نقوم بتخصيص فرق لتحليل المشاريع والبرامج والمبادرات الجارية داخل المنظمة لتحديد مجالات محددة تتطلب دعم المتطوعين بما يعزز النتائج ويساهم في النجاح.
- ✓ **إجراء تقييم للاحتياجات:** نقوم بالتواصل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين والمستفيدين والمتطوعين، لجمع الأفكار والتعليقات حول المناطق التي ستكون فيها المساعدة التطوعية أكثر قيمة. نقوم بذلك من خلال نموذج طلب متطوعين.
- ✓ **تحليل متطلبات المهارة:** نعمل على تحديد المهارات والخبرات والمؤهلات اللازمة لتلبية الاحتياجات المحددة بشكل فعال. يتضمن ذلك النظر في كل من المهارات الفنية والسمات الشخصية التي تتماشى مع المهام أو الأدوار المحددة.
- ✓ **تطوير توصيفاً للأعمال التطوعية:** استنادًا إلى الاحتياجات المحددة، نقوم بإنشاء توصيفات واضحة وموجزة للمهام التطوعية تحدد الأهداف والمسؤوليات والمهارات المطلوبة والالتزامات الزمنية والنتائج المتوقعة لكل دور.
- ✓ **موائمة المتطوعين ذوي الاحتياجات:** نقوم بتقييم المهارات والاهتمامات وتوافر المتطوعين المحتملين ومطابقة سجلاتهم مع الاحتياجات المحددة وأوصاف الفرص التطوعية. نتأكد من وجود ملاءمة جيدة بين المتطوع والمهام أو الأدوار المحددة لزيادة فعاليتها.
- ✓ **توفير التدريب والدعم:** نقوم بتقديم تدريب شامل ودعم مستمر للمتطوعين لتزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة لإنجاز أدوارهم بنجاح. قد يشمل ذلك جلسات التوجيه، والتدريب المهني المحدد، والوصول إلى الموارد والتوجيه.
- ✓ **المتابعة والتقييم:** نعمل على المتابعة المستمرة لتقدم وتأثير المتطوعين في تلبية الاحتياجات المحددة وتستهدف عمليات التقييم تحسين النتائج.

٢-٣-٢ تطوير سياسة الاختيار والتسكين

يشير تطوير سياسة الاختيار والتخصيص في الفرص التطوعية إلى إنشاء إرشادات وإجراءات لاختيار وتعيين المتطوعين لأدوار ومشاريع محددة داخل المنظمة. تضمن هذه السياسة اتباع أسلوب منهجي وعادل لمطابقة مهارات المتطوعين واهتماماتهم وتواجدهم مع الفرص التطوعية المتاحة. ويعد تطوير سياسة الاختيار والتسكين أمرًا مهمًا للأسباب التالية:

- **عملية اختيار عادلة وشفافة:** من خلال وجود سياسة ملائمة، يمكن للمنظمة ضمان أن تكون عملية اختيار المتطوعين عادلة وشفافة، واستناداً إلى معايير محددة مسبقًا. هذا يساعد على منع أي تحيز أو تمييز في اختيار المتطوعين.
- **الاستخدام الفعال لموارد المتطوعين:** تساعد عملية الاختيار المحددة جيدًا المنظمة على تحديد المرشحين الأنسب لشغل وظائف التطوع. هذا يضمن أن المتطوعين يمتلكون المهارات والخبرة والمؤهلات اللازمة للأدوار المعينة، مما يؤدي إلى استخدام مواردهم بشكل أكثر فعالية.
- **رضا التطوع واكتساب الثقة:** إن تنفيذ سياسة تشمل اعتبارات التسكين السليم في المهام التطوعية المناسبة يعكس التزام المنظمة بتوفير تجربة تطوعية إيجابية من خلال تلبية احتياجات المتطوعين، ويمكن للمنظمة تعزيز رضاهم وراحتهم ورفاههم بشكل عام، مما يؤدي إلى زيادة الاحتفاظ بالمتطوعين في التجارب المستقبلية.
- **المشاركة الفاعلة للمتطوعين:** عندما يتم تعيين المتطوعين للفرص التي تتماشى مع اهتماماتهم ومهاراتهم، فمن الأرجح أن يشاركوا في مهامهم المخصصة بشكل أكثر فعالية وهذا يؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا والشعور بالوفاء بين المتطوعين.

الإجراءات الفعلية

لتطوير سياسة فعالة للاختيار والتخصيص في الفرص التطوعية، تتبع منظمتنا هذه الإجراءات:

- ✓ **تحديد الفرص التطوعية:** تحديد نطاق الفرص التطوعية المتاحة داخل المنظمة باستخدام نموذج فرصة تطوعية، وكذلك تحديد المهام والأدوار والاحتياجات والمتطلبات لكل فرصة ونشرها عبر المنصات الرسمية أو في الموقع الإلكتروني لمنظمتنا وصفحاتنا على منصات التواصل الاجتماعي.
- ✓ **تحديد معايير الاختيار:** نعمل على وضع معايير واضحة وموضوعية لاختيار المتطوعين لكل فرصة. قد تتضمن هذه المعايير المهارات ذات الصلة، والخبرات، والمؤهلات، والتواجد، وأي متطلبات محددة تحددها هذه الفرصة.
- ✓ **جمع معلومات المتطوعين:** نقوم بتطوير "طلب المشاركة في فرصة تطوعية تطوعية" موحدة تجمع من خلاله معلومات شاملة عن المتطوعين المحتملين، بما في ذلك مهاراتهم واهتماماتهم وتواجدهم وتفضيلاتهم لأنواع الفرص التي يرغبون في المشاركة فيها.
- ✓ **تقييم مدى ملاءمة المتطوعين:** نعمل وفق سياسة تقييم شفافة للمعلومات التي يقدمها المتطوعون ومطابقة مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرها مع متطلبات الفرص المتاحة وننفذ مقابلات شخصية للتحقق من قدرة المتطوع على القيام بالأدوار المطلوبة ونوثق نتائج المقابلات في نموذج المقابلة الشخصية لمتطوع.
- ✓ **الاتصال والتعيين:** نعمل وفق قنوات اتصال مفتوحة وواضحة مع المتطوعين خلال عملية الاختيار والتسكين. ونقوم بإخطار المتطوعين بالفرص المتاحة التي تتماشى مع ملفاتهم الشخصية ونقوم أيضاً بتزويدهم بمعلومات مفصلة حول الأدوار والمسؤوليات والتوقعات المرتبطة بكل فرصة من خلال اتفاقية التطوع.
- ✓ **التفضيل المتطوع:** كلما أمكن، نضع في الاعتبار تفضيلات المتطوعين وأولوياتهم للحصول على فرص محددة. نسعى جاهدين لاستيعاب مصالحهم وتطلعاتهم لتعزيز دوافعهم ومشاركتهم.
- ✓ **التقييم المنتظم والتحسين:** نقوم بالتقييم المستمر والفعال لسياسة الاختيار والتسكين. ونبحث دائماً عن ملاحظات وآراء المتطوعين وأصحاب المصلحة فيما يتعلق بتجاربهم وإجراء التعديلات أو التحسينات اللازمة لضمان عملية عادلة وفعالة.

٢-٣-٣ تطوير سياسة الرقابة وإدارة العمليات التطوعية

يتضمن تطوير سياسة الرقابة وإدارة عمليات التطوع إنشاء إرشادات وإجراءات لمراقبة أنشطة المتطوعين والإشراف عليهم بشكل فعال. وتضمن هذه السياسة أن عمليات التطوع يتم إدارتها بشكل جيد وفعال، وأن يتم تنفيذ المهام بكفاءة، وأن يتلقى المتطوعون الدعم والإشراف اللازم. ويعد تطوير سياسة الرقابة والإدارة الفعالة لعمليات التطوع أمرًا مهمًا للأسباب التالية:

- **ضمان الجودة:** من خلال تنفيذ سياسة الرقابة، يمكن لمنظمتنا ضمان أن الأنشطة التطوعية تتوافق مع أهداف ومعايير المنظمة والمبادئ التوجيهية. كما يساعد ذلك في الحفاظ على الاتساق والجودة في تنفيذ المهام، مما يساهم في الفعالية الكلية لبرامج وخدمات المنظمة.
- **إدارة المخاطر:** تساعد عمليات الرقابة والإدارة المناسبة لعمليات التطوع في تحديد وتخفيف المخاطر والقضايا المحتملة على الفور. وهذا يضمن سلامة المتطوعين والمستفيدين وسمعة المنظمة.
- **دعم المتطوعين والرضا:** تتيح الرقابة المنتظمة للمنظمة تقديم الدعم والإرشادات اللازمة للمتطوعين، ومعالجة أي تحديات قد يواجهونها. ويعزز لك أيضاً رضا المتطوع، والتحفيز، والثقة من خلال ضمان شعور المتطوعين بالقيمة والدعم والمشاركة في أدوارهم.
- **تقييم التأثير:** تتيح مراقبة العمليات التطوعية للمنظمة تقييم تأثير وفعالية برامجها ومبادراتها التطوعية. ويساعد ذلك في تحديد مجالات التحسين، وتقييم النتائج التي تم تحقيقها، واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات لتعزيز برنامج التطوع.

الإجراءات الفعلية

لتطوير وتنفيذ سياسة رقابة وإدارة عمليات التطوع بشكل فعال، تعمل منظمتنا على التالي:

تحديد الأهداف: نحدد وبوضوح أهداف وأهداف سياسة الرقابة وإدارة المتطوعين. وتحديد النتائج والمؤشرات التي سيتم قياسها لتقييم نجاح السياسة.

إنشاء عمليات رقابة: تطوير إجراءات موحدة لرصد وتقييم أنشطة التطوع. ويشمل ذلك عمليات فحص منتظمة، وتقارير أداء، وآليات التغذية الراجعة، وتقييمات الأداء وتعيين مسؤوليات محددة للموظفين المعينين أو المنسقين المتطوعين للإشراف على عملية الرقابة.

توفير التدريب والدعم: تضمين الإجراءات الرقابية والإدارية في الخطط التدريبية لضمان قيام المتطوعين بمعرفة أدوارهم ومسؤولياتهم ومعايير الأداء المتوقعة منهم. وكذا تزويدهم بالموارد والأدوات وفرص التدريب اللازمة للتفوق في عملهم التطوعي.

تنفيذ آليات التغذية الراجعة: تتضمن خطط المنظمة إنشاء قنوات اتصال للمتطوعين لتقديم التعليقات والاقتراحات والإبلاغ عن أي مشكلات أو مخاوف قد يواجهونها وتشجع منظمتنا التواصل المفتوح وخلق بيئة داعمة حيث يشعر المتطوعون بالراحة في مشاركة تجاربهم وأفكارهم.

التقييم المنتظم والتحسين: تقييم مستمر لفعالية ممارسات سياسة الرقابة وممارسات إدارة المتطوعين. وجمع وتحليل البيانات لقياس تأثير عمليات التطوع وتحديد مجالات التحسين، حيث نقوم بعدها بإجراء التعديلات اللازمة، وإجراءات التحديث، ودمج الدروس المستفادة في استراتيجيات إدارة المتطوعين في المستقبل.

التعاون والمشاركة: نعمل على تعزيز التعاون والتواصل بين المتطوعين والموظفين وأصحاب المصلحة المشاركين في عمليات التطوع. تشجيع العمل الجماعي، ومشاركة المعرفة، وتبادل أفضل الممارسات لتعزيز الإدارة الشاملة للأنشطة التطوعية.

٢-٣-٤ تطوير سياسة التقدير والاعتراف

يتضمن تطوير سياسة التقدير والاعتراف إنشاء إرشادات وإجراءات للاعتراف وتكريم مساهمات المتطوعين داخل جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. تضمن هذه السياسة أن يشعر المتطوعون بالتقدير والاعتراف بجهودهم، مما يعزز بدوره دوافعهم ومشاركتهم ورضاهم العام. ويعد تنفيذ سياسة التقدير والاعتراف أمرًا مهمًا للأسباب التالية:

- **تعزيز الدافع والثقة:** يساعد الاعتراف وتقدير مساهمات المتطوعين في تعزيز بيئة متطوع إيجابية وداعمة. إنه يزيد من دافع المتطوعين ورضاهم والتزامهم تجاه المنظمة، مما يؤدي إلى تحسين معدلات الثقة والولاء بين المتطوعين.
- **تعزيز الالتزام:** من خلال الاعتراف علنًا وتقدير جهود المتطوعين، تعزز المنظمة التزامها بمهمة وأهداف التطوع. ويغرس ذلك الشعور بالفخر والملكية بين المتطوعين، ويشجعهم على مواصلة مساهماتهم القيمة.
- **استقطاب المتطوعين:** يمكن أن تعزز سياسة التقدير والاعتراف المقسمة بشكل جيد سمعة المنظمة وجذب متطوعين جدد ويمكن أن تلهم التعليقات الإيجابية من المتطوعين تقدير الآخرين للانضمام والمساهمة بوقتهم ومهاراتهم.
- **بناء العلاقات:** إن الاعتراف بجهود المتطوعين يعزز العلاقة بين المنظمة والمتطوعين. ويعزز كذلك الشعور بالانتماء والصداقة الحميمة، مما يخلق مجتمعًا داعمًا من المتطوعين الذين يمكنهم التعاون والعمل معًا بفعالية.

الإجراءات الفعلية

للتخطيط لتطوير وتنفيذ سياسة التقدير والاعتراف الفعال، تعمل منظمتنا على النظر في الخطوات التالية:

تحديد الأهداف: نعبر في أهدافنا واستراتيجيتنا التطوعية بوضوح عن سياسة التقدير والاعتراف بإسهامات المتطوعين. ونحدد أنواع المساهمات والسلوكيات التي سيتم الاعتراف بها ومكافأتها، ومواءمتها مع قيم ورسالة المنظمة.

تحديد طرق الاعتراف: نعمل على استكشاف الأساليب والاستراتيجيات المختلفة لإظهار التقدير والاعتراف، بالنظر إلى كل من المنجهيات الرسمية وغير الرسمية. وقد تشمل هذه المناسبات والفعاليات المختلفة للتقدير والتكريم العام أو رسائل الشكر الشخصية أو تسليط الأضواء على إنجازات المتطوعين أو الشهادات أو الجوائز التقديرية.

اتباع طرق منهجية: إنشاء عملية منهجية لتقدير عمل المتطوعين والاعتراف بجهودهم من ضمن أولويات خطط التطوع لدينا، وذلك بهدف ضمان الاتساق والإنصاف. وحيث نقوم بتطوير المعايير والإرشادات لتحديد متى وكيف سيتم تقديم التقدير والاعتراف، مع الأخذ في الاعتبار عوامل مثل مدة الخدمة، وتأثير المساهمات، والالتزام بالقيم المؤسسية.

إشراك أصحاب المصلحة: نؤمن بأهمية إشراك المتطوعين والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين في تخطيط وتنفيذ سياسة التقدير والاعتراف. ونبحث دائماً عن آرائهم ومدخلاتهم وأفكارهم التي تعزز هذا الجانب، حيث قد يكون لديهم رؤى قيمة حول أساليب وممارسات الاعتراف الفعال.

التقييم والتحسين المستمر: نعمل على التقييم المنتظم والفعال لسياسة التقدير والاعتراف من خلال آليات التغذية الراجعة وأدوات التقييم. حيث يتم جمع المدخلات من المتطوعين وأصحاب المصلحة لتحديد مجالات التحسين وإجراء التعديلات وفقًا لذلك.

زراعة ثقافة التقدير: تعزيز ثقافة التقدير في جميع أنحاء المنظمة، حيث يعبر جميع الأعضاء، بمن فيهم الموظفون والمتطوعون، عن امتنانهم بأنشطة التطوع المختلفة ويعترفون بمساهمات بعضهم البعض. تشجيع التواصل المفتوح، والتعليقات الإيجابية، والاحتفال بالإنجازات.

٤-٢ الخطة السنوية للتطوع ودورها في تعزيز العمليات التطوعية

تشير الخطة السنوية للتطوع إلى الخطوط العامة والتوجهات لأنشطة وأهداف ومبادرات المنظمة المتطوعين لمدة عام محدد. وتكون بمثابة خارطة طريق توجه جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع في تعزيز وإدارة عمليات التطوع بشكل فعال.

أهميتها

يعد وجود خطة سنوية للتطوع ضروريًا بالنسبة لنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع للأسباب التالية:

- **المواءمة الاستراتيجية:** تضمن الخطة أن الأنشطة التطوعية تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. وتساعد على إعطاء الأولوية لمبادرات التطوع وتخصيص الموارد بشكل فعال لزيادة التأثير.
- **اتجاه واضح:** توفر الخطة اتجاهًا واضحًا وتركيزًا لعمليات التطوع على مدار العام. وتحدد أهدافًا وجداول زمنية محددة، مما يضمن أن يشارك المتطوعون في أنشطة ذات معنى وهدف.
- **التنسيق والتعاون:** الخطة السنوية جيدة التنظيم تسهل التنسيق والتعاون بين الإدارات والفرق المختلفة داخل المنظمة، مما يسمح بالتواصل الفعال ومشاركة الموارد والجهود التعاونية لتحقيق الأهداف المشتركة المتعلقة بالمتطوعين.
- **إدارة الموارد:** من خلال تحديد أنشطة التطوع بشكل مسبق، تتيح الخطة إدارة الموارد بشكل فعال مما يساعد في تحديد وتخصيص الموارد اللازمة مثل الموارد البشرية والمواد والميزانية لدعم مبادرات التطوع على مدار العام.
- **المتابعة والتقييم:** تعمل الخطة السنوية كنقطة مرجعية لمتابعة وتقييم التقدم وتأثير عمليات التطوع. كما تسمح بتقييم منتظم لأداء المنظمة مقابل الأهداف المحددة، وتحديد مجالات التحسين وإجراء التعديلات اللازمة.

ماذا تتضمن؟

خطة التطوع السنوية الخاصة بنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع تتضمن المكونات التالية:

- **الأهداف والتطلعات:** تحدد خطتنا السنوية بوضوح الأهداف الشاملة والأهداف المحددة التي نعمل على تحقيقها من خلال عمليات التطوع خلال العام.
- **توظيف المتطوعين واختيارهم:** تحدد الخطة كذلك الاستراتيجيات والإجراءات لجذب وتوظيف واختيار متطوعين مناسبين. وتحدد النطاق المستهدف للمتطوعين المستهدفين وأي مهارات أو مؤهلات محددة مطلوبة لأدوار التطوع المختلفة.
- **التدريب على التطوع والتطوير:** تشمل خطط تفصيلية لتوفير التدريب والتوجيه وفرص التنمية المستمرة للمتطوعين. وتحدد المجالات الرئيسية التي يحتاج فيها المتطوعون إلى الدعم وكذلك الموارد والأنشطة لتلبية تلك الاحتياجات.
- **التخصيص والإدارة للمتطوعين:** تحديد عملية مطابقة المتطوعين مع الفرص المناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم. ومعالجة جدولة المتطوعين وأعمالهم، والإشراف عليهم، وآليات الدعم المستمرة لهم.
- **الاعتراف بالجهود التطوعية وتقديرها:** تصف الخطة المبادرات والأنشطة للاعتراف بمساهمات المتطوعين وتقديرها. وتتضمن خطط التقدير الرسمي وغير الرسمي، ومناسبات التقدير، والجوائز أو الشهادات.
- **التقييم والتحسين:** تشمل الخطة على طرق لرصد وتقييم فعالية عمليات التطوع. وتحدد مؤشرات وآليات الأداء الرئيسية لجمع التعليقات والتغذية الراجعة من المتطوعين والموظفين وأصحاب المصلحة. ومن ثم يتم استخدام نتائج التقييم لتحديد مجالات التحسين وإجراء التعديلات اللازمة.
- **التعاون والشراكات:** تحدد الخطة فرص التعاون مع المنظمات الخارجية وشركاء المجتمع وأصحاب المصلحة الآخرين لتعزيز عمليات التطوع. وتحدد المبادرات المشتركة والموارد المشتركة والمشاريع التعاونية التي تدعم أهداف المنظمة.

- **الميزانية والموارد:** تقدم الخطة نظرة عامة على الموارد المالية المخصصة لدعم العمليات التطوعية. وتحدد ميزانية استقطاب للمتطوعين، والتدريب، والتقدير، وأي مصاريف أخرى ذات صلة.

من خلال دمج هذه المكونات في الخطة السنوية للتطوع، يمكن لمنظمتنا ضمان اتباع نهج استراتيجي ومنسق جيدًا لعمليات التطوع. وستعزز الخطة مشاركة التطوع الفعالة، ودعم تحقيق الأهداف التنظيمية، وتعزيز التأثير الكلي لجهود التطوع.

٢-٥ المراجعة المستمرة وتقييم عمليات مشاركة المتطوعين

المراجعة المستمرة وتقييم مشاركة المتطوعين ضرورية لإدارة التطوع الفعال في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. يتضمن تقييم وتحليل أداء التطوع وتأثيره وتجاربه الشاملة لتحديد مجالات التحسين. تضمن عملية التقييم المستمرة أن يظل برنامج المتطوعين التابع للمنظمة فعالًا ومؤثرًا ومتماشًيا مع أهدافها. كما يسمح التقييم بتحسين أداء التطوع، وتحسين فعالية البرنامج التطوعي، وتعزيز رضا المتطوعين ومشاركتهم الفاعلية، وقياس تأثير مساهمات الجهود التطوعية.

لتحقيق أفضل طريقة لمراجعة وتقييم مشاركة المتطوعين، نعمل دائماً في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على إنشاء معايير تقييم واضحة، وجمع ملاحظات من المتطوعين وأصحاب المصلحة، وتحليل البيانات التي تم جمعها، واتخاذ الإجراءات بناءً على النتائج، وتوصيل النتائج وخطط العمل، ومراقبة التقدم. من خلال تنفيذ هذه الإجراءات، يمكن لمنظمتنا تحسين برامجها التطوعية بشكل مستمر، ومعالجة أي مجالات محددة للتحسين، وزيادة التأثير الإيجابي للمتطوعين سواءً فيما يتعلق بمهامهم التطوعية أو مجتمعاتهم المستهدفة بالأنشطة التطوعية. تعزز المراجعة المنتظمة وتقييم مشاركة المتطوعين التعلم والتطوير المستمر، مما يضمن أن برنامج المتطوعين في المنظمة يظل ديناميكيًا ومستجيبًا للاحتياجات المتغيرة وتطلعات المتطوعين والمنظمة نفسها.

٢-٦ الموارد لمشاركة المتطوعين

تشير الموارد اللازمة لإشراك المتطوعين إلى مختلف الأدوات والمواد وأنظمة الدعم التي توفرها جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع لإشراك وتمكين المتطوعين من التفاعل بنشاط في أداء أدوارهم التطوعية. هذه الموارد ضرورية لخلق تجربة متطوعة إيجابية، وتعزيز الشعور بالانتماء، وتمكين المتطوعين من المساهمة بفعالية في مهمة المنظمة. ومن خلال تقديم موارد مثل المواد التدريبية، وأدلة المعلومات، ومنصات الاتصال، وبرامج الإرشاد، ومبادرات التقدير والاعتراف بالنجاحات، يمكن لمنظمتنا تعزيز مشاركة المتطوعين والرضا والإنتاجية. وتساعد هذه الموارد المتطوعين على الشعور بالقيمة والدعم الرامي لإحداث فرق ذي معنى، مما يؤدي في النهاية إلى برنامج تطوعي أكثر نجاحًا وتأثيراً.

٢-٦-١ الموارد المالية والدعم المادي لدعم العمل التطوعي

تلعب الموارد المالية والدعم المادي دورًا مهمًا في دعم العمل التطوعي في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع من خلال توفير التمويل والموارد اللازمة لتنفيذ مختلف الأنشطة والمبادرات التطوعية. تساعد الموارد المالية في تغطية النفقات المتعلقة بتدريب المتطوعين، وتطوير البرامج، وتنظيم الأحداث، والدعم اللوجستي. ويمكن استخدامها أيضًا لشراء الإمدادات الأساسية والمعدات والمواد اللازمة لمشاريع التطوع.

من خلال توفير الموارد المالية، يمكن لمنظمتنا ضمان أن يكون لدى المتطوعين الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ عملهم بفعالية وكفاءة. ويساعد هذا الدعم على خلق بيئة مواتية للمتطوعين للمساهمة بمهاراتهم ووقتهم في تحقيق أهداف المنظمة. إن ذلك أيضاً يمكّن المتطوعين من التركيز على مهامهم ومسؤولياتهم دون إعاقة القيود المالية أو قيود الموارد.

من ناحية أخرى، يتضمن الدعم المادي توفير موارد مادية مثل المساحات المكتبية والمعدات والتكنولوجيا واللوازم لدعم أنشطة التطوع. يمكن أن يشمل ذلك توفير الوصول إلى غرف الاجتماعات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج والأدوات الضرورية الأخرى. كما يضمن الدعم المادي أن يكون لدى المتطوعين البنية التحتية والموارد اللازمة لتنفيذ مهامهم، وتعزيز إنتاجيتهم وفعاليتهم.

٢-٦-٢ الموارد البشرية لدعم العمل التطوعي

تعد الموارد البشرية عنصرًا أساسيًا في دعم العمل التطوعي في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع من خلال توفير الموظفين والخبرات اللازمة لإدارة وتنسيق برامج التطوع بشكل فعال. إنها تساهم في النجاح العام لمبادرات التطوع من خلال الاستفادة من معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم في مختلف القدرات.

إن وجود موارد بشرية مخصصة للعمل التطوعي يساعد بعدة طرق. أولاً، يسمح بتوظيف واختيار المتطوعين المناسبين، مع ضمان مطابقة الأدوار والمسؤوليات المناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم. يمكن لموظفي الموارد البشرية إجراء المقابلات، وفحوصات الخلفية، وفحوصات المرجعية لضمان الملاءمة والتوافق بين المتطوعين واحتياجات المنظمة.

علاوة على ذلك، يعمل مختصو الموارد البشرية على توفير فرص التدريب والتنمية للمتطوعين، وتجهيزهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتنفيذ مهامهم بفعالية. كما يعملون أيضاً على تصميم وتقديم برامج التدريب وورش العمل وجلسات التوجيه لتعزيز قدرات المتطوعين والتأكد من أن لديهم فهمًا واضحًا لأدوارهم ومسؤولياتهم.

تلعب الموارد البشرية أيضًا دورًا حيويًا في الاحتفاظ بالمتطوعين وتعزيز مشاركتهم الفعالة. يتم ذلك من خلال إنشاء أنظمة للتواصل والدعم المستمر، وتزويد المتطوعين بالتوجيهات والتعليقات والتقدير اللازم. كما ويعملون أيضًا على معالجة أي مشكلات أو مخاوف قد تطرأ للمتطوعين أثناء القيام بمهامهم التطوعية.

٢-٦-٣ الموارد التقنية لدعم العمل التطوعي

تعد الموارد التقنية ضرورية في دعم العمل التطوعي بالنسبة لنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع من خلال توفير الأدوات والمعدات والتقنيات اللازمة لتعزيز كفاءة وفعالية وتأثير برامج التطوع. تشمل هذه الموارد مجموعة واسعة من الحلول الرقمية والأجهزة والبرامج التي يمكنها تبسيط عمليات إدارة المتطوعين وتحسين نتائج البرنامج الإجمالية.

يمكن للوصول إلى الموارد التقنية الاستفادة إلى حد كبير من العمل التطوعي بعدة طرق. أولاً، تساعد على التواصل والتنسيق الفعال بين المتطوعين والموظفين والمستفيدين. وكذلك تسهل أدوات مثل منصات التعاون عبر الإنترنت وأنظمة البريد الإلكتروني وبرامج إدارة المشاريع مشاركة المعلومات وإدارتها، وتعيين المهام، وتتبع التقدم، مما يضمن أن يكون كل من يشارك في نفس مستوى الرؤية والفاعلية.

بالإضافة إلى ذلك، نؤمن بأن للموارد التقنية دوراً في تعزيز جهود توظيف المتطوعين والمشاركة حيث يمكن استخدام مواقع الويب ومنصات التواصل الاجتماعي وأنظمة إدارة المتطوعين عبر الإنترنت مثل المنصة الوطنية للتطوع لتعزيز فرص المتطوعين وجمع التطبيقات وتبسيط عملية التنقل. كما يمكن لهذه المنصات أيضًا تسهيل جدولة أعمال المتطوعين، مما يسمح لهم بالتسجيل في الفرص أو المشاريع التي تتماشى مع تواجدهم واهتماماتهم.

علاوة على ذلك، فإنّ الموارد التقنية يمكن من إدارة البيانات الفعالة وإعداد التقارير لبرامج التطوع. فأنظمة قواعد البيانات وبرامج إدارة المتطوعين تعمل على تخزين وتحليل معلومات التطوع، وتتبع ساعات وأنشطة المتطوعين، وإنشاء تقارير للتقييم وتحسين البرنامج. إن هذا النهج يساعد القائمين على إدارة البيانات في المنظمة على اكتساب رؤى في اتجاهات التطوع وتقييم فعالية البرنامج واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخصيص الموارد واستراتيجيات مشاركة المتطوعين.

أخيرًا، يمكن للموارد التقنية دعم مبادرات التدريب وبناء القدرات للمتطوعين. حيث يمكن توفير منصات التعلم عبر الإنترنت، والدروس التعليمية عن طريق الفيديو، ووحدات التعليم الإلكتروني مثل المواد والموارد التدريبية للمتطوعين، مما يتيح لهم الحصول على مهارات جديدة أو تعزيز تلك الموجودة.

٣- تصميم الفرص والاستقطاب

في هذا القسم من وثيقة الدليل الشامل لسياسات وإجراءات التطوع، سنركز على خلق فرص ذات معنى وجاذبية للمتطوعين المستهدفين بالانضمام إلى جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع مع ضمان توزيع متوازن لهذه الفرص وتخصيصها. يؤكد هذا القسم على أهمية مواءمة أدوار التطوع مع أهداف واحتياجات المنظمة وكذا قدرات واحتياجات المتطوعين. نحن ندرك المهارات المتنوعة واهتمامات وخبرات المتطوعين لدينا ونسعى جاهدين لتزويدهم بمجموعة من الخيارات التي تتوافق مع قدراتهم وتطلعاتهم. من خلال التصميم الدقيق للفرص وإجراءات الاستقطاب، نهدف إلى تحسين تأثير مساهمة كل متطوع وخلق تجربة مفيدة للطرفين لكل من المنظمة والمتطوعين. من خلال توفير فرص محددة جيدًا وهادفة، يمكننا الاستفادة الفعالة من نقاط القوة لدى متطوعينا وتعزيز النجاح العام لبرنامج المتطوعين لدينا.

٣-١ تنوع فرص التطوع وملائمتها

الأهمية

يعد تصميم الفرص التطوعية المتنوعة والمناسبة التي تتماشى مع الأهداف العامة للمنظمة أمرًا بالغ الأهمية لعدة أسباب:

- **الشمولية وإمكانية الوصول:** من خلال تقديم مجموعة من الفرص التطوعية المتنوعة، تضمن المنظمة أن الأفراد من خلفيات وقدرات ومصالح مختلفة يمكنهم المشاركة، وهذا يعزز الشمولية وإمكانية الوصول.
- **استخدام المهارات:** يتيح إنشاء مجموعة متنوعة من الفرص التطوعية للمؤسسة الاستفادة من مجموعة واسعة من المهارات والخبرات التي يمتلكها المتطوعون، مما يزيد من مساهماتهم المحتملة.
- **تعظيم الأثر:** عندما تتماشى الفرص الطوعية مع الأهداف العامة للمنظمة، فمن الأرجح أن يكون لها تأثير كبير في تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها.
- **مشاركة المتطوعين والرضا:** يزيد توفير فرص طوعية متنوعة ومناسبة من الرضا بين المتطوعين لأنه يسمح للأفراد بالمشاركة في أنشطة تتوافق مع اهتماماتهم ومهاراتهم، مما يؤدي إلى تجربة أكثر فائدة.

الإجراءات الفعلية

لتصميم الفرص التطوعية المتنوعة والمناسبة التي تتماشى مع الأهداف العامة للمنظمة، نعتمد الأساليب التالية والتي تمكن منظمتنا من ضمان أن تكون فرصها التطوعية متنوعة ومناسبة وتساهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف العامة مع إشراك وتمكين المتطوعين:

- ✓ **تقييم الاحتياجات:** نقوم وبشكل دوري بإجراء تقييم شامل لاحتياجات المنظمة وأهدافها والمستفيدين المستهدفين لتحديد المجالات التي يمكن أن يكون فيها دعم المتطوعين أكثر قيمة وتوافق مع الأهداف التنظيمية.
- ✓ **مشاركة أصحاب المصلحة:** نقوم بالتواصل مع أصحاب المصلحة مثل المتطوعين والموظفين والمستفيدين لجمع الأفكار والتعليقات حول احتياجاتهم واهتماماتهم وتفضيلاتهم فيما يتعلق بالفرص التطوعية.
- ✓ **تصميم الأدوار المخصصة:** تعمل إدارة التطوع لدينا على إنشاء مجموعة من الأدوار التطوعية التي تلبي مهارات ومصالح مختلفة والتزامات الوقت. وتتأكد من أن كل دور له أهداف ومسؤوليات واضحة، وتحدد النتائج المتوقعة التي تسهم في الأهداف الشاملة للمنظمة.
- ✓ **الخيارات المرنة:** يراعي فريق إدارة التطوع تقديم المرونة عند تصميم الفرص التطوعية، ويشمل ذلك مدة وتوقيت وموقع الفرص الطوعية لاستيعاب مختلف احتياجات المتطوعين وتفضيلاتهم.
- ✓ **التدريب والدعم:** عند تصميم الرفص التطوعية نراعي التخطيط للتدريب اللازم والدعم المستمر للمتطوعين لتزويدهم بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للتفوق في أدوارهم المختارة والمساهمة بفعالية في أهداف المنظمة.
- ✓ **التقييم المنتظم والتكيف:** كجزء من عمليات تصميم الفرص التطوعية، نفكر دائماً في أفضل السبل للتقييم المستمر لقياس تأثير وفعالية الفرص التطوعية، والبحث عن ملاحظات وتغذية راجعة من المتطوعين والمستفيدين. استخدم هذه الملاحظات لإجراء تحسينات وتكييف تصميم الفرص حسب الحاجة.
- ✓ **التعاون والشراكات:** نؤسس لشراكات وتعاون مع المؤسسات الأخرى والمجموعات المجتمعية وأصحاب المصلحة لتوسيع نطاق الفرص التطوعية المتاحة والاستفادة من خبراتهم ومواردهم.

٢-٣ متطلبات ومهارات الاشتراك في العمل التطوعي

طبيعة الأعمال التطوعية في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع تقتضي توافر مجموعة من المتطلبات التي تحدد أهلية المرشح للعمل التطوعي ابتداءً في الحصول على الفرصة التطوعية. وهذه المتطلبات قد تتغير قليلاً (زيادةً أو نقصاً) بحسب طبيعة الفرص التطوعية المتاحة. ثم أن هناك مجموعة أخرى من المهارات الأساسية التي تشكل عرفاً سائداً في أولوية الاختيار في المنظمات التي تعمل في المجال التطوعي. هنا سنتحدث عن أهم هذه المتطلبات والمهارات.

المتطلبات

هناك مجموعة من الظروف التي ينبغي توافرها بالحد الأدنى كمتطلبات للالتحاق بالعمل التطوعي في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. توافر هذه الظروف في حدودها العليا يزيد من الفرصة التنافسية للمقدمين على الفرص التطوعية.

- **الأهلية:** يجب على المتطوعين تلبية الحد الأدنى لشرط العمرية للمنظمة المقر في اللائحة التنفيذية للتطوع من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وهو ١٨ عامًا أو أكبر، للمشاركة في العمل التطوعي.
- **الالتزام والتواجد:** من المتوقع أن يلتزم المتطوعون بجدول زمني محدد مسبقًا وحد أدنى لعدد الساعات التطوعية في الأسبوع أو الشهر، مما يضمن الاتساق والموثوقية في خدمتهم.
- **فحص السجل المدني:** كجزء من عملية التقديم، قد يخضع المتطوعون لفحوصات الخلفية بما يتوافق مع نظام العمل التطوعي المعمول به في المملكة، يشمل ذلك فحص السجلات الجنائية والتحقق المرجعي، لضمان سلامة ورفاهية المستفيدين والموظفين وزملائهم المتطوعين.
- **الصحة واللياقة البدنية:** اعتمادًا على طبيعة دور التطوع، قد يُطلب من الأفراد تلبية معايير صحية وجسدية محددة لضمان قدرتهم على أداء المهام بأمان وفعالية.
- **الالتزام والتحفيز:** يجب على المتطوعين إظهار التزام حقيقي وشغف ودافع لمهام وأهداف المنظمة، والتي يمكن تقييمها من خلال عملية التقديم أو المقابلات أو الفحوصات المرجعية.
- **الميثاق الأخلاقي:** من المتوقع أن يلتزم المتطوعون بقواعد سلوك المنظمة والإرشادات الأخلاقية، والحفاظ على الاحتراف والسرية ومعاملة جميع الأفراد باحترام وكرامة.
- **التدريب والتوجيه:** قد يُطلب من المتطوعين المشاركة في جلسات التدريب والتوجيه للتعرف على سياسات وإجراءات المنظمة وبروتوكولات السلامة، مما يضمن استعدادهم جيدًا لإنجاز أدوارهم.

الإجراءات الفعلية

- ✓ التحقق من الأهلية العمرية عن طريق بطاقة الهوية أو أي وثائق ذات صلة.
- ✓ المقابلة الشخصية في بعض الفرص التطوعية، لضمان إمكانية الالتزام وعدم تضارب المصالح، وتحديد محفزات الالتحاق بالعمل التطوعي.
- ✓ قراءة الميثاق الأخلاقي في العمل التطوعي والموافقة عليه.
- ✓ طلب تقديم شهادة حسن سيرة وسلوك من الجهات المعنية في المهام التطوعية التي تقتضي ذلك.
- ✓ طلب تقديم شهادة لياقة طبية من الجهات الصحية المعنية في المهام التطوعية التي تقتضي ذلك.

المهارات

من المهم ملاحظة أن المهارات المطلوبة قد تختلف حسب أدوار التطوع المحددة واحتياجات جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. وعليه سيتم دائماً تقييم المهارات المطلوبة لكل فرصة متطوعة محددة وتحديدها وفقًا لذلك في سياسة التطوع أو أوصاف الموقف. لكن لا بأس من أن نسرد هنا عشراً من المهارات الحياتية العامة التي تتطلب معظم الأعمال التطوعية بغض النظر عن السياقات الخاصة:

- **مهارات الاتصال:** مهارات الاتصال اللفظية والمكتوبة الفعالة أمر بالغ الأهمية للمتطوعين للتفاعل مع المستفيدين وزملاء العمل والموظفين.
- **مهارات التعامل مع الآخرين:** يجب أن يمتلك المتطوعون مهارات قوية للتعامل مع الناس وبناء العلاقات، والعمل بشكل تعاوني، والتعاطف مع الأفراد من خلفيات متنوعة.

- **مهارات حل المشكلات:** القدرة على التفكير بشكل نقدي، وتحليل المواقف، وإيجاد حلول عملية كلها أمورٌ مهمة للمتطوعين لمواجهة التحديات التي قد تنشأ أثناء عملهم التطوعي.
- **مهارات إدارة الوقت:** يحتاج المتطوعون إلى إدارة وقتهم بفعالية، وتحديد أولويات المهام، وتلبية المواعيد النهائية لضمان التنفيذ السلس لمسؤولياتهم.
- **المهارات التنظيمية:** يساعد التنظيم المتطوعين على تتبع مهامهم، والحفاظ على الوثائق، وإدارة الموارد بكفاءة.
- **المرونة والقدرة على التكيف:** غالبًا ما يتضمن التطوع العمل في بيئات ديناميكية. يجب أن يكون المتطوعون مرنين وقابلين للتكيف لاستيعاب التغييرات والتكيف مع الظروف الجديدة.
- **التعاطف والرحمة:** يجب على المتطوعين إظهار التعاطف والرحمة تجاه المستفيدين، وإظهار الفهم والدعم لاحتياجاتهم وتحدياتهم. وهذا يندرج تحت ما يمكن أن نطلق عليه متطلبات الذكاء العاطفي وهو أمرٌ مهم كماهرة حياتية لمعظم الناس وللمتطوعين على وجه الخصوص.
- **العمل الجماعي والتعاون:** القدرة على العمل بشكل جيد في فريق، والتعاون مع الآخرين، والمساهمة في مجموعة بشكل إيجابي. ويعدّ هذا أمراً ضرورياً للمتطوعين الذين يعملون في كثير من الأحيان إلى جانب المتطوعين والموظفين الآخرين.
- **الحساسية الثقافية:** قد يتفاعل المتطوعون مع الأفراد من خلفيات ثقافية متنوعة ووجود حساسية ثقافية واحترام الاختلافات الثقافية أمر مهم للاتصال الفعال وبناء العلاقات.
- **المهارات الفنية الأساسية:** اعتمادًا على طبيعة العمل التطوعي، قد يحتاج المتطوعون إلى مهارات فنية أساسية مثل الكفاءة في استخدام أجهزة الكمبيوتر أو تطبيقات البرمجيات أو المعدات المحددة ذات الصلة بمهامهم.

ونؤكد أن من أولويات المنظمة في المجالات التدريبية هي بناء هذه المهارات والارتقاء بها بما يعود بالنفع على المنظمة والمتطوع والمجتمعات المستفيدة.

الإجراءات الفعلية

- ✓ التحقق من كفاءة المتطوع من خلال خبرته السابقة وتاريخه السابق في العمل التطوعي إن وجد.
- ✓ المقابلة الشخصية قبل التسكين في الفرص التطوعية، للتأكد من جوانب التواصل والمهارات الحياتية الأخرى.
- ✓ فحص السيرة الذاتية للمتطوع وفحص الجوانب المهاراتية فيها.
- ✓ في حالة قبول سجل المتطوع، يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الطارئة، والاحتياجات التدريبية المستمرة في نموذج المقابلة الشخصية للمتطوع.

٣-٣ وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب

يشير الوضوح والملاءمة في إجراءات الاستقطاب إلى أهمية ضمان تعريف فرص التطوع بوضوح وتوافقها مع المهارات والمصالح وتفضيلات المتطوعين. إن ذلك يتضمن مطابقة المتطوعين مع الأدوار والمهام المناسبة التي تسمح لهم بالمساهمة بفعالية مع إيجاد الوفاء في تجربتهم التطوعية. ولجذب المتطوعين وتشجيعهم على الانضمام إلى فريقنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع نعمل على متابعة هذه الإجراءات الواضحة:

تطوير إستراتيجية استقطاب تطوعية مقنعة من خلال:

- تحديد أدوار وفرص التطوع المحددة المتاحة حالياً في منظمتنا.
- تحديد الجمهور المستهدف لكل دور وفهم دوافعهم واهتماماتهم.
- تحديد العدد المطلوب من المتطوعين اللازم لكل فرصة.

إنشاء مواد ترويجية جذابة للفرص التطوعية ، وذلك من خلال:

- بتطوير مواد جذابة ومفيدة، مثل الكتيبات أو النشرات أو المنشورات عبر الإنترنت.
- توصيل رؤية ورسالة وقيم وتأثير منظمتنا بوضوح من خلال هذه المواد.
- تسليط الضوء على الفوائد والعوائد التي تقدمها منظمتنا.

الاستفادة من المنصة الوطنية للعمل التطوعي ووسائل التواصل الاجتماعي:

- الاستفادة من المنصة الوطنية للعمل التطوعية والعمل من خلالها على نشر الفرص التطوعية.
- الاستفادة من قنوات التواصل الاجتماعي لتعزيز فرص التطوع والتفاعل مع المتطوعين المحتملين.

- مشاركة قصص جذابة ومقنعة للمتطوعين الحاليين والتأثير الذي أحدثوه.

التعاون مع شركاء المجتمع من خلال:

- تحديد والتعاون مع منظمات القطاع الخاص والأهلي بما فيها المدارس والجامعات لنشر المعلومات حول فرص التطوع الخاصة بنا.
- حضور المناسبات المجتمعية أو المعارض أو فعاليات شبكات التواصل بغرض استقطاب المتطوعين المحتملين.
- إنشاء شراكات أو برامج إحالة مع منظمات أخرى تتماشى مع رسالة منظمتنا.

تطوير التواصل التطوعي المخصص من خلال:

- التواصل مع الأفراد أو المجموعات الذين عبروا عن اهتمامهم بالتطوع أو لديهم اتصال بمنظمتنا.
- تخصيص رسائل التوعية الخاصة بنا لتسليط الضوء على كيفية توافق مهارات المتطوعين أو اهتماماتهم أو تجاربهم مع أدوار تطوعية محددة.
- تخصيص التواصل لجعل المتطوعين المحتملين يشعرون بالتقدير والاحترام.

استضافة جلسات وفعاليات التطوع بغرض:

- تنظيم فعاليات منتظمة أو حوارات مفتوحة لتوفير نظرة عامة على منظمتنا وفرص التطوع الخاصة بنا.
- توفير منصة للمتطوعين المحتملين لطرح الأسئلة، والتعرف على أدوار محددة، وفهم عملية طلب التطوع.

الحفاظ على التواصل المستمر والمشاركة من خلال:

- التواصل بانتظام مع المتطوعين المحتملين لإبقائهم على اطلاع بالفرص القادمة أو الفعاليات والأنشطة.
- توفير فرص للمتطوعين للتفاعل مع المنظمة قبل الانضمام رسميًا، مثل حضور جلسات التوجيه أو المشاركة في مشاريع التطوع الأصغر.
- تكوين العلاقات مع المتطوعين المحتملين من خلال تفاعلات شخصية وهادفة.

٤-٣ الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية

إن الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع أمرٌ بالغ الأهمية لضمان الإنصاف والوصول المتساوي للفرص التطوعية والثقة بين المتطوعين المحتملين. من خلال تنفيذ الإجراءات الشفافة، تؤكد منظمتنا التزامها بتوفير بيئة شاملة وأخلاقية للمتطوعين.

نؤمن بأهمية الشفافية لأنها:

- **تعزز الثقة:** إن التواصل الواضح والمفتوح حول عملية الاستقطاب والتسجيل يبني الثقة بين المتطوعين المحتملين والمنظمة، وذلك لتأكدهم أن مصالحهم وقدراتهم موضوع تقدير واحترام.
- **تضمن الإنصاف:** الإجراءات الشفافة تضمن تكافؤ الفرص لجميع المتطوعين المهتمين بالفرص التطوعية المعلنة، بغض النظر عن الروابط الشخصية أو التحيزات..
- **تعزز المساءلة:** من خلال جعل إجراءات الاستقطاب والتسجيل شفافة، فإن منظمتنا تلزم نفسها بمسؤولية المعايير العالية، وتعزيز النزاهة والسلوك الأخلاقي.

الإجراءات الفعلية

لضمان الشفافية أثناء مرحلة الاستقطاب والتسجيل، نعمل على تحقيق الإجراءات التالية:

- ✓ **تحديد ووضوح في متطلبات وتوقعات التطوع:** نقدم معلومات مفصلة حول المهارات والمؤهلات والالتزامات الزمنية والمسؤوليات المرتبطة بكل فرصة طوعية.
- ✓ **نشر عملية طلب موحدة:** قمنا بتطوير نموذج طلب واضح (طلب مشاركة في فرصة تطوعية) ويمكن الوصول إليه بعرض التقديم على طلبات الالتحاق بالعمل التطوعي. يتم من خلال هذا النموذج تسجيل المعلومات ذات الصلة من المتطوعين المحتملين ويحدد الخطوات اللاحقة في هذه العملية.
- ✓ **وضع معايير موضوعية للاختيار:** نرفق مع كل إعلان عن فرصة تطوعية المعايير الشفافة لتقييم المتطوعين، مثل الخبرة والمؤهلات أو التواجد، وتطبيقها باستمرار أثناء مرحلة الاستقطاب والتسجيل.

- ✓ **تقديم التحديثات والتعليقات:** نعمل على جعل المتطوعين المحتملين على اطلاع على تقدم طلباتهم وتقديم ملاحظاتهم كلما كان ذلك ممكنًا، وضمان الشفافية والمساءلة خلال هذه العملية.
- ✓ **ضمان السرية وحماية البيانات:** نضمن سلامة وسرية التعامل مع معلومات المتطوعين بشكل آمن ووفقًا لأنظمة الخصوصية المعمول بها، والحفاظ على سرية البيانات الشخصية المشتركة أثناء مرحلة الاستقطاب والتسجيل.
- ✓ **تمكين قنوات الاستفسارات والتظلمات:** لدينا آلية تمكن المتطوعين المحتملين من طرح الأسئلة أو البحث عن توضيح أو معالجة أي مخاوف قد تكون لديهم بشأن إجراءات الاستقطاب والتسجيل، وضمان الشفافية وإمكانية الوصول.
- ✓ **توثيق ومراجعة العملية:** نقوم بالاحتفاظ مع الحفاظ على سجلات إجراءات الاستقطاب والتسجيل لتسهيل الشفافية وتمكين المراجعات الدورية لتحديد مجالات التحسين وبما لا يخل بأمنية البيانات.

٣-٥ استخدام التقنيات الرقمية في استقطاب وجذب المتطوعين

يوفر استخدام التقنيات الرقمية لجذب المتطوعين العديد من الفوائد لنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع والتي نسعى من خلالها إلى إشراك قاعدة متطوعين متنوعة. يمكن أن يؤدي الاستفادة من المنصات والأدوات الرقمية إلى تعزيز وصول وفعالية وكفاءة في جهود استقطاب المتطوعين.

نؤمن بأن استخدام التقنيات الرقمية أمرٌ مهمٌ لأن يعزز:

- **الوصول العريض:** تمكن المنصات الرقمية منظمتنا من الوصول إلى جمهور أوسع من المتطوعين المحتملين، وتمكننا من تجاوز الحدود الجغرافية وزيادة مجال رؤية لفرص التطوع المتوفرة.
- **إمكانية الوصول:** توفر المنصات عبر الإنترنت الراحة وإمكانية الوصول، مما يسمح للأفراد باستكشاف فرص التطوع على راحتهم الخاصة ومن أجهزة مختلفة وفي الوقت والمكان الذي يريدون.
- **الكفاءة:** تقوم الأدوات الرقمية بتبسيط عملية استقطاب المتطوعين، وأتمتة المهام مثل تقديم الطلبات، وإدارة البيانات، والاتصال، وبالتالي توفير الوقت والموارد.
- **الاتصالات الفعالة:** تسهل المنصات الرقمية التواصل السلس بين المنظمة والمتطوعين المحتملين، وتعمل على تمكين التحديثات والإشعارات ومشاركة المعلومات في الوقت المناسب.
- **الرؤى القائمة على البيانات:** تمكن التقنيات الرقمية المنظمة من جمع وتحليل البيانات حول تفضيلات المتطوعين، والاهتمامات، والمشاركة، وتمكين تخصيص أفضل لفرص التطوع وجهود التوعية المستهدفة.

الإجراءات الفعلية

لضمان أفضل استخدام للتكنولوجيا في استقطاب التطوع، فإننا نعمل دائماً على تحقيق الإجراءات التالية:

- ✓ استخدام المنصة الوطنية للعمل التطوعي بفعالية.
- ✓ لدينا موقع عبر الإنترنت لنشر الفرص التطوعية وإتمام عمليات الاستقطاب يتسم بسهولة الوصول والاستخدام والتحديث المستمر.
- ✓ نستخدم شبكات التواصل الاجتماعي بشكل فعال للوصول إلى شريحة كبيرة من الشباب المتطلع إلى المساهمة الفعالة في العمل التطوعي.
- ✓ نستخدم نظام إدارة التطوع الإلكتروني لأرشفة البيانات، وفرزها، وإصدار التقارير والمساعدة في عمليات اتخاذ القرار.
- ✓ نعمل بشكل مستمر على إعداد مواد إعلانية وتحفيزية باستخدام التقنيات الرقمية المختلفة كالفيديوهات والويبينارات والمدونات والمنتديات.
- ✓ نستخدم النماذج الإلكترونية كلما كان ذلك متاحاً لكفاءتها في جمع واسترجاع المعلومات وكذا تحليل البيانات.
- ✓ نستفيد بشكل أمثل من تقنيات التواصل عبر الفيديو في إجراء المقابلات والحوارات المعززة للاستقطاب التطوعي.
- ✓ نعمل مع فريقنا التقني على ضمان سلامة البيانات الرقمية وتحديث أنظمة أمنية البيانات.
- ✓ نستفيد من إمكانات التسويق للفرص التطوعية عبر البريد الإلكتروني والمجلات الإلكترونية.
- ✓ نعمل على تصميم فرص تطوعية قابلية بالكامل للتنفيذ والإشراف والمتابعة عبر الإنترنت، وذلك لإشراك الفئات خارج المملكة التي تحاول الإسهام في دعم البرامج التطوعية.
- ✓ نتواصل بشكل فعال مع المشاهير والمؤثرين في الفضاء الرقمي للترويج للفرص التطوعية ودعم أهدافنا التطوعية.

- ✓ نقوم بتحليل بيانات المشاركة الرقمية في منصاتنا المختلفة للاستفادة والتحسين.

٦-٣ الاستفادة من التغذية الراجعة في تصميم الفرص التطوعية المستقبلية

يتيح الاستفادة من التعليقات في تصميم الفرص الطوعية المستقبلية في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع تحسين برامجها باستمرار والتأكد من تلبية احتياجات وتوقعات كل من المتطوعين والمنظمة نفسها. إن التغذية الراجعة توفر رؤى قيمة لتجارب المتطوعين وتفضيلاتهم ومجالات التحسين. من خلال دمج التعليقات في عملية التصميم، يمكن لمنظمتنا تعزيز فعالية وأهمية ورضا فرص المتطوعين في المستقبل.

الإجراءات الفعلية

لضمان استخدام التعليقات في تصميم الفرص الطوعية المستقبلية، تعمل منظمتنا على اتباع العديد من الإجراءات:

- ✓ تنفيذ آليات جمع البيانات والمعلومات، مثل الدراسات الاستقصائية أو المقابلات أو مجموعات التركيز، لجمع المدخلات من المتطوعين.
- ✓ الاستماع الجاد إلى اقتراحات المتطوعين والمخاوف والتوصيات المتعلقة ببرامج التطوع الحالية.
- ✓ تحليل وتقييم الملاحظات التي يتم تلقيها لتحديد الموضوعات والاتجاهات والمجالات الشائعة للتحسين.
- ✓ إشراك المتطوعين في عملية صنع القرار من خلال دمج اقتراحاتهم وأفكارهم في تصميم الفرص المستقبلية.
- ✓ التواصل باستمرار والتفاعل مع المتطوعين لتقديم تحديثات حول كيفية النظر في ملاحظاتهم وتنفيذها.
- ✓ التقييم بانتظام لتأثير التغييرات التي تم إجراؤها بناء على التغذية الراجعة من المتطوعين بهدف ضمان معالجة القضايا المحددة وتعزيز تجربة المتطوعين الكلية.

٤- الفرز والتسكين

يوضح قسم الفرز والتسكين في الدليل الخاص بـ جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع عملية تسجيل وجمع المعلومات عن المرشحين للعمليات التطوعية. ثم تبيين كيف تتم عملية التحقق والمطابقة بعرض إسناد المهام التطوعية لأكثر المرشحين ملائمة. يركز هذا القسم أيضاً على أهم السياسات المرتبطة بعملية الاختيار مثل التأكيد على أهمية تكافؤ الفرص وعدم التمييز وكذا التأكيد على أهمية الحفاظ على بيانات المتطوعين. ويشير هذا القسم أيضاً إلى الإجراء في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية المعلنة. نتفهم أن نظامًا جيدًا منظمًا وفعالًا للفرز والتسكين هو أمرٌ حاسمٌ لأداء تطوعي أفضل وكذا مفعل لراحة وسلامة المتطوعين وإثراء لخبرتهم الشاملة. وندرك أهمية الإجراءات العادلة والشفافة لتعيين المتطوعين لمواقع أو مشاريع مناسبة بناءً على تفضيلاتهم ومهاراتهم وتوافرهم. من خلال تنفيذ نظام فرز وتسكين قوي، نهدف إلى تحسين استخدام الموارد، وتبسيط العمليات، وضمان بيئة إيجابية ومثمرة للمتطوعين لدينا. نحن نقدر رفاههم ونسعى جاهدين لخلق جو يعزز التعاون والاحترام المتبادل والشعور بالانتماء.

٤-١ جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية

جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية هو عملية غرضها فقط جمع التفاصيل الأساسية حول المتطوعين المؤهلين للالتحاق بفريق جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع التطوعي واللازمة لإتمام عملية الفرز والتسكين لاحقاً في حالة اختيار المتطوع للمهمة التطوعية، مثل معلومات الاتصال الخاصة بهم، وخلفيتهم، ومهاراتهم، واهتماماتها، وتخزينها في قاعدة بيانات أو نظام مركزي. هذه العملية أمر بالغ الأهمية لإدارة وتنظيم المتطوعين بشكل فعال داخل المنظمة. الغرض من هذه العملية هو الحصول على قاعدة بيانات شاملة للمتطوعين يمكن استخدامها لأغراض مختلفة، بما في ذلك تعيين المتطوعين والاتصال والتتبع. يساعد ذلك في تبسيط عملية إدارة المتطوعين ويمكن منظمتنا من مطابقة المتطوعين مع فرص مناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم.

المعلومات الضرورية:

من المهم أن نذكر أنه عند جمع البيانات الشخصية، فإننا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع نؤكد على الالتزام بقوانين وأنظمة الخصوصية المعمول بها في المملكة والمتعارف عليها عالمياً، وضمان حماية البيانات، والحصول على الموافقة اللازمة من المتطوعين. ونؤكد على تقييم المتطلبات المحددة لفرص التطوع الخاصة بنا والنظر في أهمية وضرورة جمع البيانات الشخصية الإضافية، مع احترام خصوصية وسرية المتطوعين دائمًا. وعند جمع معلومات التطوع، نستهدف جمع البيانات الشخصية التالية اللازمة لعملية الفحص وإدارة المتطوعين:

- **معلومات الاتصال:** الاسم والعنوان ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني.
- **العمر أو تاريخ الميلاد:** لتلبية معيار العمر العام وهو ١٨ عاماً على الأقل. وقد يكون لبعض فرص المتطوعين قيودًا على العمر أو تتطلب من المتطوعين تلبية معايير العمر معينة.
- **الجنس:** قد تتطلب بعض البرامج أو المبادرات مشاركة من أحد الجنسين أو أماكن إقامة خاصة بالجنس.
- **معلومات الاتصال في حالات الطوارئ:** في حالة وجود أي حالات طوارئ أو حوادث أثناء أنشطة التطوع، يكون وجود تفاصيل الاتصال في حالات الطوارئ أمرًا بالغ الأهمية.
- **المعلومات الأساسية:** التعليم، والخبرات ذات الصلة.
- **المهارات والمؤهلات:** أي مهارات أو شهادات أو مؤهلات محددة ذات صلة بفرص التطوع.
- **المهارات اللغوية:** إذا كانت المهارات اللغوية ذات صلة بالعمل المتطوع، فإنّ جمع المعلومات حول كفاءات اللغة المتطوعين يمكن أن يكون مفيدًا.
- **المصالح والتفضيلات:** مجالات الاهتمام وأنواع العمل المفضلة للمتطوعين.
- المراجع: يمكن لطلب المراجع من المتطوعين تقديم رؤى إضافية حول شخصياتهم وأخلاقيات العمل والموثوقية.
- **المسح الأمني:** اعتمادًا على طبيعة العمل المتطوع، قد تحتاج المنظمة إلى إجراء عمليات فحص للخلفية التاريخية للمتطوع، مثل المسح الأمني، لضمان سلامة ورفاهية المستفيدين والمتطوعين الآخرين.
- **المعلومات الصحية أو الطبية:** بالنسبة لبعض فرص التطوع، وخاصة تلك التي تتضمن المتطوعين المصابين بأمراض مزمنة والمحتمل أن يعانوا مشاكل صحية أثناء القيام بالمهام التطوعية أو الأنشطة التي تتطلب عبئاً جسديًا. تكمن أهمية جمع المعلومات حول أي حالات صحية ذات صلة أو اعتبارات طبية ضرورية تخصيص تجربة تطوع تلائم طبيعة المتطوع الصحية.
- **التوافر:** أيام وأوقات يتوفر المتطوع فيها للخدمة.

الإجراءات الفعلية

لضمان نجاح هذه العملية، تعمل منظمتنا على النظر في الإجراءات التالية بشكل مستمر:

- ✓ تطوير نموذج طلب المشاركة في فرصة تطوعية لجمع معلومات متسقة ودقيقة.
- ✓ التوصيل الواضح للغرض من جمع البيانات الشخصية وضمان فهم المتطوعين والموافقة على اتفاقية جمع البيانات.
- ✓ تنفيذ تدابير حماية البيانات لحماية المعلومات الشخصية للمتطوعين والامتثال لأنظمة الخصوصية.
- ✓ تحديث قاعدة بيانات التطوع وصيانتها بانتظام لضمان دقة المعلومات وملاءتها.
- ✓ تدريب الموظفين والمتطوعين المسؤولين عن جمع وإدارة معلومات التطوع حول إجراءات معالجة البيانات المناسبة.
- ✓ استخدم أنظمة تخزين البيانات الآمنة والموثوقة لتخزين وإدارة معلومات التطوع.
- ✓ إنشاء إجراءات للوصول إلى البيانات ومشاركتها، مع التأكد من أن الموظفين المعتمدين فقط يمكنهم الوصول إلى معلومات حساسة.
- ✓ الحصول على الموافقات اللازمة في حال الحاجة لاستخدام بيانات المتطوعين من خلال نموذج موافقة استخدام بيانات.

٤-٢ عملية التحقق والمطابقة

تعدّ عملية التحقق والمطابقة خطوة حاسمة في إدارة المتطوعين في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع، وتتضمن التحقق من المعلومات التي يقدمها المتطوعون ومطابقة مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم بفرص التطوع المناسبة داخل المنظمة.

الغرض من هذه العملية هو التأكد من أن المتطوعين مؤهلين بشكل صحيح وتتوافق مهاراتهم وخبراتهم مع احتياجات جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع ، وكذلك لزيادة فعالية وتأثير مشاركة المتطوعين. وإننا من خلال التحقق من المعلومات التي يقدمها المتطوعون، نعمل على تقييم أهليتهم ومصداقيتهم ومدى ملاءمتهم لأدوار أو مشاريع التطوع المحددة. كما تساعد عملية مطابقة المتطوعين مع الفرص المناسبة على تعزيز رضاهم ومشاركتهم، مما يؤدي إلى مساهمات أكثر جدوى وإنتاجية.

أثناء عملية التحقق والمطابقة، يتم إجراء أنشطة مختلفة عادة، بما في ذلك:

- **مراجعة طلبات المتطوعين**: نعمل على مراجعة المعلومات المقدمة من المتطوعين، مثل خلفياتهم ومهاراتهم وتجربتهم ومصالحهم، لتقييم مدى ملاءمتها لأدوارها التطوعية المختلفة.
- **إجراء المقابلات أو التقييمات**: في بعض الحالات، قد نلجأ إلى إجراء المقابلات الشخصية أو التقييمات للمهارات بغرض تعزيز عملية الاختيار للمتطوعين وتحديد ملاءمتهم للفرص التطوعية المحددة.
- **الفحوصات المرجعية**: قد نحتاج للاتصال بالمراجع الذين يحددهم المتطوعون أثناء عملية التسجيل بغرض جمع رؤى إضافية حولهم والتحقق من صحة مؤهلاتهم.
- **مطابقة المهارات والاهتمامات**: بناءً على احتياجات المنظمة ومهارات المتطوعين واهتماماتهم وتوافرهم، يتم إجراء عملية مطابقة لتسكين المتطوعين في فرص متطوعة مناسبة.
- **التواصل والتنسيق**: طوال العملية، يعد التواصل والتنسيق الفعال بين المنظمة والمتطوعين ضروريين لضمان الشفافية، وتوفير التحديثات، ومعالجة أي مخاوف، ووضع اللمسات الأخيرة على قرارات المطابقة.

٤-٢-١ التحقق من السجلات المدنية للمتطوعين

يشير التحقق من السجلات المدنية للمتطوعين إلى عملية التحقق من معلوماتهم الأساسية والمدنية، مثل السجلات الجنائية، أو المخالفات، أو أي سجلات ذات صلة قد تؤثر على مدى ملاءمتها لبعض الفرص التطوعية. ويأتي هذا متوافقاً مع متطلبات اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي المعمول بها في المملكة.

والغرض من هذه العملية هو ضمان سلامة وأمن المنظمة والمستفيدين والمتطوعين الآخرين. كما وأنه من خلال إجراء فحص السجلات المدنية، يمكننا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع تقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بالمتطوعين واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مشاركتهم في أدوار أو مشاريع التطوع المحددة.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه العملية بأفضل طريقة ممكنة، تتبع منظمتنا الإجراءات التالية:

- ✓ **الحصول على المو افقة:** قبل إجراء فحص السجلات المدنية، نقوم بطلب الحصول على موافقة المتطوعين. ويمكن القيام بذلك من خلال نموذج الموافقة أو اتفاقية الإفصاح عن البيانات التاريخية التي تشرح الغرض ونطاق فحص الخلفية التاريخية.
- ✓ **إشراك مزودي فحص ذي سمعة طيبة:** في العادة يتم الاعتماد على الجهات الرسمية في المملكة ماذا يضمن سلامة الإجراءات. وقد يتم ذلك من خلال تواصل المنظمة بعد أخذ المتطوع أو من خلال المتطوع نفسه الذي يقوم باستخراج شهادة رسمية من الجهات الرسمية تثبت خلو سجله المدني من أي معيقات تمنع اندماجه في العمليات التطوعية المستقبلية.
- ✓ **تحديد المعايير:** اتباع معايير واضحة لما يشكل استبعاد السجلات المدنية أو الجرائم بناءً على طبيعة منصب المتطوع وسياسات المنظمة. وهذا يضمن تقييمات متسقة وعادلة. وفي هذا الصدد تلتزم منظمتنا باللوائح والقوانين السارية المفعول والمنظمة للعمل التطوعي في المملكة.
- ✓ **الحفاظ على السرية:** التعامل مع المعلومات الشخصية للمتطوعين بسرية صارمة وضمان الامتثال لقواعد حماية البيانات والخصوصية.
- ✓ **إجراء الفحوصات بشكل مناسب:** إجراء عمليات التحقق من السجلات المدنية بطريقة مهنية ومسؤولة، والالتزام بالمتطلبات النظامية واحترام حقوق الخصوصية للمتطوعين. ونؤمن بإن استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها يكون فقط لغرض تقييم أهلية المتطوع.
- ✓ **النظر في إعادة التأهيل والظروف الفردية:** عند تقييم السجلات المدنية، نأخذ في الاعتبار جهود إعادة التأهيل والظروف الفردية والوقت المنقضي على الجريمة أو المخالفة إن وجدت في سجل المتطوع، مع الأخذ في الاعتبار احتمال النمو الشخصي والتغيير.
- ✓ **التواصل مع المتطوعين:** الحفاظ على التواصل المفتوح والشفاف مع المتطوعين طوال العملية، وإبلاغهم بتحديثات ونتائج فحص السجل المدني. وتوفير فرصة للمتطوعين لمعالجة أي مخاوف أو تقديم معلومات إضافية إذا لزم الأمر.

٤-٢-٢ تحديد ملائمة الخبرات والمؤهلات للمهام التطوعية المعلنة

تحديد الخبرات والمؤهلات المناسبة للمهام التطوعية المعلنة من قبل جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع هو عملية الغرض منها تحديد المهارات والمعرفة والخبرات المحددة المطلوبة للمتطوعين لإنجاز أدوارهم ومسؤولياتهم بشكل فعال.

هذه العملية ضرورية لضمان امتلاك المتطوعين القدرات والكفاءات اللازمة للمساهمة بشكل مفيد في تحقيق الأهداف التطوعية المنظمة. من خلال مواءمة التجارب والمؤهلات مع المهام والفرص المتوافرة، ويمكن لمنظمتنا تعزيز أداء المتطوعين، وتحسين نتائج المهام، وتوفير تجربة إيجابية لكل من المتطوعين والمستفيدين.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بأفضل طريقة ممكنة، تعمل منظمتنا على اتباع الإجراءات التالية:

- ✓ **تحليل المهمة:** إجراء تحليل شامل للمهام والمسؤوليات التي تنطوي عليها الفرص التطوعية. ومن ثم تحديد المهارات الرئيسية والخبرات والمؤهلات اللازمة لتنفيذ كل مهمة بفعالية.
- ✓ **إنشاء أوصاف المهمة:** تطوير أوصاف مهمة واضحة ومفصلة لكل فرصة طوعية، وتحديد الخبرات والمؤهلات المحددة الضرورية أو المرغوبة للمشاركة الناجحة.
- ✓ **تحديد الحد الأدنى من المتطلبات:** تحديد الحد الأدنى من الخبرات والمؤهلات التي يجب توافرها في المتطوعين المؤهلين لمهام محددة. وهذا يضمن أن المتطوعين لديهم مستوى أساسي من الكفاءة ويمكنهم المساهمة بفعالية.
- ✓ **تحديد المؤهلات المفضلة:** تحديد تجارب ومؤهلات إضافية مرغوبة ولكنها ليست إلزامية للالتحاق بالفرص التطوعية. ويمكن أن تساعد هذه المؤهلات التفضيلية في اختيار المتطوعين الذين يمكنهم تقديم وجهات نظر فريدة أو قيمة مضافة للمنظمة وأهدافها التطوعية.
- ✓ **تحديد واضح للمتطلبات:** توصيل الخبرات والمؤهلات اللازمة لكل مهمة طوعية في المواد الإعلانية، وأثناء عملية التقديم. وهذا يساعد المتطوعين المحتملين على تقييم مدى ملاءمتهم والاختيار الذاتي للأدوار التي تتوافق مع قدراتهم.

- ✓ **تقييم المؤهلات:** تطوير عملية منهجية لتقييم تجارب المتطوعين ومؤهلاتها. ويتضمن ذلك مراجعة السير الذاتية أو إجراء المقابلات أو تنفيذ اختبارات مهارية لتقييم مدى ملاءمة المرشحين لمهام محددة.
- ✓ **المراجعة المنتظمة للمتطلبات:** تقييم الخبرات والمؤهلات المطلوبة باستمرار للمهام التطوعية ومراجعتها حسب الضرورة. وهذا يضمن أن تظل المتطلبات ذات صلة ومتماشية مع الأهداف التنظيمية والاحتياجات المتطورة.

٤-٢-٣ التحقق من المعلومات الأساسية ومرجعيات المتطوع

تتضمن عملية التحقق من المعلومات الأساسية والحصول على مراجع للمتطوعين المحتملين. ويتضمن هذا الإجراء التواصل مع المرجعيات التي حددها المتطوع لضمان موثوقية الأفراد وجدارتهم وملاءمتهم قبل أن يشاركوا في مناصب تطوعية تخص جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع.
هذه العملية أمرٌ بالغ الأهمية لحماية مصالح المنظمة والمستفيدين والمتطوعين الآخرين. فهي تساعد على تخفيف المخاطر المحتملة، مثل الأنشطة الاحتيالية أو سوء السلوك أو تضارب المصالح، ويضمن بيئة آمنة ومأمونة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بأفضل طريقة ممكنة، تعمل منظمتنا على اتباع الإجراءات التالية:

- ✓ **الموافقة والإفصاح:** الحصول على موافقة المتطوعين المحتملين لإجراء اختبارات الخلفية التاريخية والمرجعية. ويتم كذلك توضيح الغرض من هذه العملية ونطاقها بشكل لا يقبل الشك لضمان الامتثال لقواعد حماية البيانات والخصوصية ذات الصلة.
- ✓ **الفحوصات المرجعية:** يقوم المتطوعون بتسجيل جهات مرجعية يمكن للمنظمة الرجوع إليها لمزيد من المعلومات حولهم، مثل أرباب العمل أو المشرفين أو الزملاء السابقين، لجمع رؤى حول شخصية المتطوع وأخلاقيات العمل والموثوقية. ويوفر هذا معلومات قيمة لتقييم مدى ملاءمة الفرد لأدوار تطوعية محددة.
- ✓ **سياسات فحص المتطوع:** تطوير سياسات وإجراءات واضحة للتحقق باستخدام المرجعيات، وتحديد معايير القبول أو الرفض بناءً على النتائج من أجل ضمان الاتساق والإنصاف في عملية الفحص.
- ✓ **سرية البيانات والأمن:** تنفيذ التدابير المناسبة لحماية سرية وأمن المعلومات الشخصية التي تم جمعها أثناء عملية الفحص. والالتزام بقواعد حماية البيانات وحماية خصوصية المتطوعين والمراجع.
- ✓ **النتائج السلبية وصنع القرار:** إنشاء عملية للتعامل مع النتائج السلبية، مثل السجلات الجنائية أو المراجع السلبية. وأيضاً تحديد معايير تقييم لتأثير هذه النتائج على أهلية التطوع واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على السياسات التنظيمية والمتطلبات القانونية.
- ✓ **الوثائق وحفظ السجلات:** الحفاظ على سجلات دقيقة وحديثة للفحوصات المرجعية التي أجريت لكل متطوع. تعمل هذه الوثائق كدليل على العناية الواجبة ويمكن أن تكون مفيدة في حالة التدقيق أو الاستفسارات المستقبلية.

٤-٣ السياسات المرتبطة بالفرز والتسكين

تشير السياسات المرتبطة بفرز وتسكين المتطوعين في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع إلى الإرشادات والإجراءات التي وضعتها المنظمة لتعيين المتطوعين بشكل فعال للأدوار والمهام المناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم. تضمن هذه السياسات الاستخدام الفعال للموارد التطوعية وتعزيز الفعالية الكلية لبرامج التطوع. فيما يلي ننص على أهم سياستين مرتبطتين بالفرز والتسكين.

٤-٣-١ تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين

تشير الفرص المتساوية وعدم التمييز في الاختيار والتسكين إلى المبادئ والممارسات التي تهدف إلى ضمان الإنصاف والشمولية وغياب التحيز أو التمييز في عملية اختيار وتسكين المتطوعين داخل جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. هذه العملية أمر بالغ الأهمية لدعم المعايير الأخلاقية، وتعزيز التنوع، وخلق بيئة تطوعية شاملة.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين، تعمل منظمتنا على اتباع الإجراءات التالية:

- ✓ **تطوير السياسة:** وضع سياسة واضحة تؤكد على تكافؤ الفرص وعدم التمييز في اختيار وتخصيص المتطوعين. ومن خلال السياسة، نؤكد صراحةً على التزامنا بالتنوع والشمولية والمعاملة العادلة لجميع المتطوعين.
- ✓ **توصيف المهام والمؤهلات:** تطوير توصفات شاملة لأدوار المتطوعين التي تحدد المؤهلات والمهارات والخبرة اللازمة. يتم التأكد من أن المؤهلات ذات صلة بالدور ولا تستبعد الأفراد بشكل غير متناسب على أساس خصائص مثل الجنس أو العمر أو العرق أو الدين أو الإعاقة.
- ✓ **المعايير غير التمييزية:** استخدام المعايير الموضوعية وغير التمييزية عند تقييم المتطوعين. كما يتم تجنب اتخاذ القرارات القائمة على التحيزات الشخصية أو العوامل التمييزية. وأيضاً يتم التركيز على تقييم مهارات المتطوعين وخبرتهم ومدى الملاءمة لهذا الدور.
- ✓ **عملية اختيار موحدة:** إنشاء عملية اختيار موحدة شفافة وعادلة ومتسقة لجميع المتطوعين. ويجب أن تتضمن هذه العملية إرشادات واضحة حول كيفية تقييم المتطوعين أو إجراء مقابلات معهم أو تقييمهم من أجل الملاءمة.
- ✓ **المتابعة والإبلاغ:** متابعة وتقييم عملية الاختيار والتسكين بانتظام لتحديد أي تحيزات محتملة أو أي ممارسات تمييزية. ومن ثم تنفيذ آليات للمتطوعين للإبلاغ عن أي مخاوف أو مظالم تتعلق بالتمييز أو المعاملة غير العادلة.

٤-٣-٢ حماية البيانات الشخصية للمتطوعين

تشير سياسة حماية البيانات الشخصية للمتطوعين الخاصة بنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع إلى عملية حماية السرية والنزاهة وخصوصية المعلومات الشخصية التي تم جمعها من المتطوعين أثناء عملية التطوع. هذه العملية ضرورية لاحترام حقوق وخصوصية الأفراد، والامتثال لأنظمة حماية البيانات، والحفاظ على الثقة المتبادلة بين المنظمة والمتطوعين.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق حماية البيانات الشخصية للمتطوعين، تمارس منظمتنا الإجراءات التالية:

- ✓ **جمع البيانات بعد الموافقة:** نتواصل بوضوح مع لمتطوعين بخصوص الغرض من جمع بياناتهم الشخصية والحصول على موافقتهم. ونقوم بجمع فقط المعلومات اللازمة لإدارة المتطوعين والتأكد من فهم المتطوعين كيفية استخدام بياناتهم وحمايتها.
- ✓ **مقاييس أمان البيانات:** نعمل على تنفيذ تدابير أمان قوية في حماية البيانات الشخصية للمتطوعين. ونتأكد من تخزين البيانات الشخصية بشكل آمن، فعلياً وإلكترونيًا، والحد من إمكانية الوصول إلى البيانات إلا للموظفين المعتمدين فقط.
- ✓ **الاحتفاظ بالبيانات والتخلص منها:** نقوم بالاحتفاظ بالبيانات مدة الحاجة إليها لضمان الاحتفاظ بالبيانات الشخصية فقط لأطول فترة طويلة ويتم التخلص منها بشكل آمن عندما لم تعد هناك حاجة إليها. ويأتي ذلك امتثالاً لأنظمة حماية البيانات ذات الصلة فيما يتعلق بفترات الاحتفاظ بالبيانات وطرق التخلص منها.
- ✓ **ضوابط الوصول والسرية:** نعمل على تنفيذ ضوابط وصول صارمة للحد من الوصول إلى البيانات الشخصية للأفراد المعتمدين الذين يحتاجون إليها لأغراض مشروعة. ونتأكد من أن جميع الموظفين المشاركين في التعامل مع بيانات التطوع يدركون مسؤولياتهم في الحفاظ على السرية وحماية المعلومات الشخصية.

٤-٤ آلية التعامل في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية

تتضمن عملية التعامل مع متطوع غير مقبول في فرصة تطوعية الوضوح والشفافية في نقل النتيجة إلى المتطوع وتوفير خيارات أو دعم بديل. هذه العملية مهمة للحفاظ على علاقات إيجابية بين جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع والفرق التطوعية، وضمان الشفافية، وتزويدهم بالفرص التي تتماشى مع مهاراتهم واهتماماتهم في المستقبل.

الإجراءات الضامنة

لتحقيق ذلك، تعمل منظمتنا على اتباع هذه الإجراءات:

- ✓ **التواصل الفوري:** نقوم بإخطار المتطوع في أقرب وقت ممكن بخصوص نتائج الطلب أو عملية الاختيار. ونستخدم لذلك التواصل الواضح والمحترم لنقل القرار، سواء كان ذلك بسبب قيود الاستيعاب أو عدم تطابق المهارات أو أي عوامل أخرى. وأيضاً لا نغفل التعبير عن تقديرنا لمصلحتهم والتأكيد على أن دعمهم محط اهتمامنا.
- ✓ **تقديم فرص بديلة:** كلما أمكن، نعمل على توفير فرص تطوعية بديلة قد تتناسب بشكل أفضل مع مهارات واهتمامات المتطوعين. ويتم ذلك من خلال استكشاف المشاريع أو الأحداث أو الأدوار الأخرى التي يمكن فيها استخدام مساهمتهم بفعالية. ونقدم تفاصيل حول هذه الخيارات البديلة ونشرح كيف تتماشى مع أهداف المنظمة.
- ✓ **تقديم الملاحظات والإرشادات:** كلما أمكن، نقدم ملاحظات بناءة إلى المتطوعين في المجالات التي يمكنهم فيها تحسين أو تعزيز مهاراتهم للفرص المستقبلية. يمكن أن تكون هذه التعليقات ذات قيمة في تطويرهم الشخصي والمهني.
- ✓ **الحفاظ على مشاركة المتطوعين:** حتى لو لم يتم قبول المتطوع لفرصة محددة، فإننا نسعى جاهدين لإبقائهم مشاركين مع المنظمة. ويتم ذلك من التواصل معهم عبر القنوات المختلفة أو مناسبات التقدير والتكريم أو غيرها من الأنشطة التي تساعدهم على البقاء على اتصال واطلاع على أعمال المنظمة. ونعمل كذلك على تشجيعهم على استكشاف سبل التطوع الأخرى داخل المنظمة أو إحالتهم إلى الفرص الخارجية التي قد تتماشى مع اهتماماتهم.
- ✓ **حفظ السجلات:** نحتفظ بسجلات دقيقة لطلبات التطوع والاتصال والنتائج. ويساعد ذلك في الرجوع المستقبلي ويضمن الاتساق في عمليات إدارة المتطوعين. كما أنه يمكّننا من تتبع ومراقبة مشاركة المتطوعين وتحديد أي أنماط أو مجالات للتحسين.

٥- التوجيه والتدريب

يؤكد قسم التوجيه والتدريب في وثيقة سياسة التطوع لدينا على التزامنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع بتوفير فرص دعم وتطوير شاملة للمتطوعين لدينا. نحن ندرك أن التوجيه والتدريب ضروريان في تجهيز المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة لإنجاز أدوارهم بفعالية وثقة. يوضح هذا القسم نهجنا لتقديم إرشادات حول مسؤوليات التطوع والقيم التنظيمية وأفضل الممارسات. إننا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع نسعى جاهدين لتقديم تعليمات واضحة وموارد ودعم مستمر لضمان شعور المتطوعين بالتمكين والقدرة في أدوارهم. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نؤمن بأهمية التعلم والنمو المستمر. ومن خلال برامج التدريب المصممة وورش العمل وفرص الإرشاد، نهدف إلى تعزيز التطوير المهني والشخصي للمتطوعين ومن خلال الاستثمار في إرشادهم وتدريبهم، نهدف إلى خلق بيئة داعمة تعزز نجاحهم وتزيد من التأثير الإيجابي الذي تحدثه داخل منتظمتنا والمجتمعات التي نخدمها.

٥-١ تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم

يعد تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم جانبًا حاسمًا في جهود التطوع في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. ويهدف إلى تزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للمساهمة بفعالية في مهامنا وإحداث تأثير إيجابي في أدوارهم. إننا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع ومن خلال برامج تدريب شاملة ومصممة خصيصًا، نسعى جاهدين لتمكين المتطوعين وتعزيز تطورهم الشخصي والمهني.

أهمية التدريب:

الاستثمار في التدريب التطوعي ضروري لعدة أسباب. أولاً، يضمن أن المتطوعين لديهم فهم واضح لأهداف وقيم وإجراءات جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع، مما يتيح لهم مواءمة جهودهم مع رسالة التطوعية. ثانياً، يعزز جودة مساهماتهم من خلال تزويدهم بالمهارات اللازمة، مثل التواصل والقيادة وحل المشكلات والعمل الجماعي، للتفوق في أدوارهم. ثالثًا، إنه يعزز الشعور بالثقة والوفاء بين المتطوعين، حيث يشعرون بالدعم والتجهيز لمواجهة التحديات وزيادة تأثيرهم.

الإجراءات الضامنة

نعمل على ضمان اتباع الإجراءات التالية لإنجاح برامجنا التدريبية:

- ✓ **تقييم احتياجات التدريب والتنفيذ الناجح:** لإنجاز قدرات التدريب وبناء المتطوعين بنجاح، يتم اعتماد أسلوب منهجي. يبدأ بإجراء تقييم احتياجات التدريب لتحديد المجالات المحددة التي يحتاج فيها المتطوعون إلى التنمية. ونقوم بذلك من خلال تحليل السيرة الذاتية للمتطوع وتقييم المتطوع في المقابلات الشخصية وتقييم الأداء.
- ✓ **خطة التدريب:** استنادًا إلى احتياجات التدريب المحددة، يتم تطوير خطة تدريب شاملة، تتضمن مجموعة من أساليب التعلم مثل ورش العمل والندوات وبرامج الإرشاد والخبرات العملية. وتصميم محتوى التدريب لمعالجة المتطلبات الفريدة لأدوار المتطوعين المختلفة وقد يغطي مواضيع مثل التوجيه التنظيمي، والتدريب على المهارات المحددة، ومسؤوليات التطوع، وبروتوكولات السلامة، والحساسية الثقافية.
- ✓ **آلية تقييم البرامج التدريبية:** من المهم التأكد من أن البرامج التدريبية يمكن الوصول إليها، وجذابة، وتفاعلية، وتلبي أساليب التعلم المتنوعة وتفضيلاتها. ونؤمن بأهمية تنفيذ آليات التقييم والتغذية الراجعة المنتظمة لتقييم فعالية البرامج التدريبية وإجراء التحسينات اللازمة. نعمل على إنشاء قنوات التواصل والدعم المستمر لمعالجة أي أسئلة أو استفسارات قد تكون لدى المتطوعين خلال رحلة التدريب.

٥-٢ شمولية توجيه وتدريب المتطوعين

يعد ضمان شمولية التوجيه والتدريب للمتطوعين أولوية رئيسية لنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. نحن ندرك أن التوجيه والتدريب الجيدان والشاملان أمرٌ ضروري لتزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للتفوق في أدوارهم والمساهمة بفعالية في إيصال وتفعيل رسالتنا التطوعية.

تمكن برامج التوجيه والتدريب الشاملة المتطوعين من الحصول على فهم عميق لقيم ورسالة وأهداف جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. إن ذلك يعرفهم سياساتنا وإجراءاتنا وتوقعاتنا، مما يضمن أنهم مستعدون جيدًا لتنفيذ مسؤولياتهم. علاوة على ذلك، فإنه يساعد المتطوعين على الشعور بالاتصال بمنظمتنا، مما يعزز الشعور بالانتماء والتحفيز لإحداث فرق ذي معنى.

الإجراءات الضامنة

لتحقيق شمولية التوجيه والتدريب، نتبع أسلوبًا منهجيًا

- ✓ إجراء برنامج توجيه مصمم جيدًا، والذي يوفر نظرة عامة على منظمتنا وتاريخها وقيمها الأساسية. ويتم تعريف المتطوعين بأدوارهم ومسؤولياتهم وتأثيرهم. كما يتلقون معلومات حول بروتوكولات السلامة، والاعتبارات الأخلاقية، وأي متطلبات نظامية ذات صلة.
- ✓ توفير التدريب الشامل لتزويد المتطوعين بالمهارات والمعرفة اللازمة لأدوارهم المحددة. وقد يشمل هذا التدريب كل من المكونات النظرية والعملية، وتغطي مواضيع مثل الاتصال وحل المشكلات والحساسية الثقافية والمهارات المحددة المتعلقة بالوظيفة والجلسات التدريبية تفاعلية وجذابة ومصممة لتلبية الاحتياجات الفريدة لمواقع التطوع المختلفة.
- ✓ لضمان نجاح عملية التوجه والتدريب، نخصص مدربين أو مرشدين ذوي خبرة يقدمون التوجيه والدعم للمتطوعين طوال رحلتهم.

٥-٢-١ التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد

يعد التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد جانبًا مهمًا في برنامج التطوع التابع لـ جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. فهو يتضمن توفير إرشادات شاملة ومعلومات هدفها تطوير المهارات لضمان أن المتطوعين الجدد لديهم فهم واضح لأدوارهم ومسؤولياتهم وكذا ضمان جاهزيتهم للمساهمة والالتحاق بفعالية في الأدوار التطوعية المنوطة بهم.

إن هذا النوع من التدريب يتيح للمتطوعين التعرف على رسالة جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع وقيمها وأهدافها، وكذلك المهام المحددة التي سيقومون بها. ويساعدهم ذلك أيضًا على تطوير المهارات والمعرفة والثقة اللازمة لأداء واجباتهم بكفاءة وإحداث تأثير إيجابي. علاوة على ذلك، فإنه يضع الأساس لبناء علاقات قوية بين المتطوعين والموظفين والمستفيدين، مما يعزز الشعور بالانتماء والتعاون.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق التوجيه والتدريب الفعال للمتطوعين الجدد، نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على اتباع هذه الخطوات العملية التالية:

- ✓ نقوم بإنشاء وتحديث برنامج توجيه جيد التنظيم يقدم للمتطوعين الجدد تاريخ منظمتنا ومسؤولياتنا وقيمنا وثقافتنا. كذلك يقدم نظرة عامة على الإدارات والبرامج والمبادرات المختلفة التي سيشارك فيها المتطوعون الجدد.
- ✓ يتم إيصال أدوار ومسؤوليات كل منصب تطوعي بوضوح، وتحديد المهام المحددة والالتزامات الزمنية والتوقعات. وهذا يساعد المتطوعين على فهم نطاق عملهم ويضمن الوضوح من البداية.
- ✓ يتم تطوير مواد تدريبية، مثل الكتيبات والأدلة الإرشادية، والتي تغطي المعلومات والمهارات الأساسية اللازمة لكل فرصة تطوعية. وتتسم هذه المواد بإمكانية الوصول إليها بسهولة وتصميمها بما يتناسب مع الأدوار والمهام المحددة.
- ✓ ربط المتطوعين الجدد مع مرشدين أو مدربين من ذوي الخبرة الذين يمكنهم تقديم التوجيه والدعم والتدريب أثناء العمل. ويمكن للموجهين مشاركة معارفهم وخبراتهم، وتقديم المشورة، ومساعدة المتطوعين الجدد على التنقل في أدوارهم والتغلب على التحديات.

٥-٢-٢ التدريب المتعلق بالمعرفة العامة وقنوات الاتصال

يركز التدريب المتعلق بقنوات المعرفة العامة والاتصالات على تزويد المتطوعين الملتحقين ببرامج جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع التطوعية بمعلومات حول المهام التطوعية المختلفة والقيم والسياسات والإجراءات، بالإضافة إلى قنوات الاتصال الفعالة لضمان التنسيق السلس والفعال بين المتطوعين والموظفين. ويعد هذا التدريب أمرًا بالغ الأهمية لأنه يجهز المتطوعين بالمعرفة والأدوات اللازمة للمساهمة بفعالية في أهداف المنظمة والتعاون مع الآخرين.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذا التدريب بشكل فعال، نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على اتباع هذه الخطوات العملية:

- ✓ نقوم بإنشاء مواد تدريبية تغطي معلومات أساسية حول المنظمة ورسالتها وتاريخها وقيمها. ونقوم كذلك بتضمين تفاصيل حول الأدوار المختلفة للتطوع والمسؤوليات والتوقعات. ونقدم إرشادات واضحة حول قنوات الاتصال، بما في ذلك عناوين البريد الإلكتروني الرسمية، ومنصات التعاون، وأي أدوات أو برامج محددة تستخدمها المنظمة في تسهيل التواصل بين مكوناتها المختلفة.

- ✓ نقوم بإجراء جلسات تدريبية تفاعلية تسمح بالمشاركة النشطة والإثراء. حيث نستخدم مجموعة متنوعة من أساليب التدريب، مثل العروض التقديمية والمناقشات ودراسات الحالة وغيرها، وذلك بهدف تعزيز فهم المعلومات والاحتفاظ بها. ونشجع المتطوعين على طرح الأسئلة وتبادل تجاربهم لتعزيز بيئة تعليمية تعاونية.
- ✓ نبني أنظمة للإرشاد أو دعم الأصدقاء. يتم ذلك من خلال إقران المتطوعين الجدد مع متطوعين من ذوي الخبرة أو الموظفين الذين يمكنهم العمل كمرشدين أو رفاق عمل. ويمكن لهؤلاء الموجهين تقديم التوجيه والدعم، ومساعدة المتطوعين الجدد على التنقل في قنوات الاتصال الخاصة بالمنظمة والتعرف على المعايير والممارسات. ويعزز ذلك الإرشاد الشعور بالانتماء ويشجع التواصل الفعال داخل مجتمع المتطوعين.
- ✓ نقدم إرشادات حول الآداب المهنية وأفضل الممارسات للاتصالات المكتوبة واللفظية. وتغطية موضوعات مثل آداب البريد الإلكتروني، وآداب التواصل عبر الهاتف، والمشاركة الفعالة في الاجتماعات، والسلوك المناسب في كل من الاجتماعات الافتراضية والحضورية.

٥-٢-٣ التدريب المتعلق بإنجاز المهام التطوعية وتحقيق الأهداف

يعد التدريب المتعلق بتحقيق المهام التطوعية وتحقيق الأهداف أمرًا ضروريًا لتمكين المتطوعين من المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق مسؤولياتهم المخصصة بفعالية. يضمن هذا النوع من التدريب أن يفهم المتطوعون المهام التطوعية التي تقدمها جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع وأهدافها والمهارات المرتبطة بها. إنه يكسبهم الأدوات اللازمة للمساهمة في أهداف المنظمة وإحداث تأثير ذي معنى. كما أنه ومن خلال توفير التدريب المستهدف في هذا المجال، يمكن لـ جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع تعزيز أداء المتطوعين، وزيادة إحساسهم بالهدف التطوعي، وتحقيق نتائج ناجحة في النهاية.

الإجراءات الفعلية

فيما يلي بعض الخطوات العملية التي نتبعها لتوفير تدريب فعال مرتبط على وجه التحديد بتحقيق المهام والأهداف التطوعية:

- ✓ نقوم بإنشاء وتصميم مواد تدريبية تركز على المهام والمسؤوليات المحددة التي سيقوم بها المتطوعون. ونقوم بتحويل المهام إلى وحدات تدريبية يمكن التحكم فيها وتقديم إرشادات خطوة بخطوة حول كيفية إكمالها بفعالية. يمكن أن يشمل ذلك تعليمات مفصلة وأفضل الممارسات ودراسات الحالة والأمثلة التي تظهر تنفيذ المهام الناجحة.
- ✓ توفير جلسات تدريبية عملية في المهام ذات الطبيعة العملية والميدانية حيث يمكن للمتطوعين تطبيق المهارات والمعرفة التي تعلموها تحت إشراف مدربهم. ويمكن أن يتضمن ذلك عمليات محاكاة أو زيارات ميدانية للتعرف على المهام التي سيواجهونها أثناء عملهم التطوعي. ونشجع المشاركة النشطة وتقديم ملاحظات لمساعدة المتطوعين على تحسين مهاراتهم.
- ✓ نقوم بإجراء ورش عمل وندوات تركز على المهارات والمعرفة ذات الصلة اللازمة لإنجاز المهام والأهداف التطوعية. ويمكن أن تشمل هذه موضوعات مثل إدارة المشاريع والعمل الجماعي وحل المشكلات والاتصال وإدارة الوقت. ونقوم باستقطاب مدربين متخصصين في هذه المهارات لتقديم أفضل ما لديهم لفريقنا التطوعي.
- ✓ نعمل على خلق بيئة توفر فرصًا للمتطوعين للانخراط في تعلم الأقران وتبادل المعرفة فنشجع التواصل عبر المجموعات الافتراضية وجلسات النقاش وورش العمل الداخلية حيث يمكن للمتطوعين من تبادل الأفكار، وطلب المشورة، والتعلم من تجارب بعضهم البعض. ونشجع المتطوعين على مشاركة قصص النجاح، والتحديات التي يواجهونها.
- ✓ نعمل على توفير الدعم والموارد المستمرة للمتطوعين طوال مشاركتهم في البرنامج التدريبي. ويشمل ذلك الوصول إلى مواد التدريب، والأدلة المرجعية، والموارد عبر الإنترنت، ووحدات التعلم الذاتي التي يمكن للمتطوعين الاستفادة منها في الأوقات التي تناسبهم. ونتأكد من أن المتطوعين لديهم قنوات لطلب دعم أو توضيح إضافي حسب الحاجة.

٥-٢-٤ التدريب المتعلق باستخدام التقنية الرقمية في إنجاز المهام التطوعية

يعد تدريب المتطوعين على استخدام التكنولوجيا الرقمية لاستكمال المهام التطوعية أمرًا بالغ الأهمية في العصر الرقمي اليوم. إنه يزود المتطوعين بالمهارات اللازمة للاستفادة من الأدوات والمنصات الرقمية بفعالية، مما يعزز إنتاجيتهم وتمكينهم من المساهمة بشكل أكثر كفاءة في تحقيق أهداف جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. ومن خلال توفيرنا للتدريب في هذا المجال، فأننا نسعى لضمان أن المتطوعين يتقنون استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات، والتواصل بشكل فعال، وزيادة التأثير.

الإجراءات الفعلية

فيما يلي بعض الخطوات العملية التي نتبعها لتوفير تدريب فعال مرتبط على وجه التحديد باستخدام التكنولوجيا الرقمية في إكمال المهام التطوعية:

- ✓ نقوم بتقييم مهارات التكنولوجيا الرقمية المطلوبة والبرامج والمنصات التي سيستخدمها المتطوعون في مهامهم. وتحديد مستوى الكفاءة المطلوبة لكل أداة.
- ✓ نقوم بإنشاء مواد تدريبية مصممة جيداً لتعزيز استخدام التكنولوجيا في العمل التطوعي. ويشمل ذلك أدلة المستخدمين والبرامج التعليمية وعروض الفيديو، التي تركز بشكل خاص على الأدوات الرقمية، ونتأكد من أن المواد واضحة وموجزة وسهلة الفهم.
- ✓ نعمل على توفير جلسات تدريبية عملية لتمكين المتطوعين من الحصول على الخبرة العملية في الأدوات الرقمية التي ستفيدهم في إتمام مهامهم التطوعية. ونشجع المشاركة النشطة ونعمل على توفير فرص للمتطوعين لممارسة استخدام الأدوات نفسها في واقعهم التطوعي.

٥-٢-٥ التدريب المتعلق بالتوجيه والقيادة

التدريب على المهام القيادية هو عملية تعليمية منظمة مصممة لتطوير وتعزيز مهارات وقدرات الأفراد. ويهدف إلى توفير المعرفة والأدوات والتقنيات التي تمكن الأفراد من قيادة الفرق التطوعية بفعالية، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وإلهام الآخرين، ودفع النجاح التنظيمي إلى الأمام. ويعد التدريب على القيادة مهمًا لأنه يزود المتطوعين بالمهارات اللازمة لقيادة وتوجيه الآخرين، ويعزز التواصل الفعال والتعاون، ويعزز بيئة متطوع إيجابية ومثمرة.

الإجراءات الفعلية

تشمل أمثلة التدريب على القيادة التي نتبعها في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع ما يلي:

- ✓ **ورش العمل القيادية:** نقوم بإجراء ورش عمل تفاعلية تغطي مواضيع قيادية مختلفة مثل التواصل الفعال وحل المشكلات واتخاذ القرار وحل النزاعات وبناء الفريق. ويمكن أن تشمل ورش العمل هذه مناقشات جماعية، ودراسات حالة، وتمارين، وأنشطة أخرى متنوعة.
- ✓ **برامج التوجيه:** نقوم بإنشاء برامج التوجيه حيث يتم ربط القادة أو المتطوعين ذوي الخبرة بأفراد أقل خبرة. ويقدم الموجهون التوجيه والدعم وتبادل معارفهم وخبراتهم لمساعدة الموجهين على تطوير مهاراتهم القيادية.
- ✓ **دورات تنمية القيادة:** نقدم دورات أو برامج تنمية منظمة تهدف إلى تعزيز مفهوم القيادة والمعارف المتعمقة والمهارات العملية المتصلة بها. ويمكن تقديم هذه الدورات بشكل مباشر أو عبر الإنترنت أو من خلال أساليب مختلطة وقد تغطي مواضيع مثل نظريات القيادة والذكاء العاطفي وإدارة التغيير والقيادة الأخلاقية.
- ✓ **مشاريع القيادة أو المبادرات:** نعمل على توفير فرص للمتطوعين لتولي أدوار قيادية في مشاريع أو مبادرات محددة. ونقوم بتخصيص مسؤولياتهم مثل قيادة الفريق أو تنسيق الأنشطة أو قيادة المبادرات الاستراتيجية. وتتيح هذه التجربة العملية للمتطوعين تطبيق مهاراتهم القيادية في سيناريوهات مرتبطة بالواقع الحقيقي.

٦- الإشراف والدعم

يركز قسم الإشراف والدعم في الدليل على التزامنا بتوفير إطار منظم للإشراف ودعم متطوعينا طوال مشاركتهم مع مؤسستنا. نحن ندرك أهمية التوجيه المستمر، والتعليقات، والمساعدة لضمان أن المتطوعين يتمتعون بتجربة إيجابية وذات مغزى. ويحدد هذا القسم الآليات التي لدينا في مكانها لتوفير الإشراف والدعم المنتظمين للمتطوعين لدينا، بما في ذلك المشرفين المعينين أو المنسقين الذين يعملون كنقاط اتصال. نحن نؤمن بقنوات الاتصال المفتوحة التي تسمح للمتطوعين بالبحث عن التوجيه وتبادل المخاوف وتلقي ملاحظات في الوقت المناسب. إن المشرفين لدينا مسؤولون عن مراقبة أنشطة المتطوعين، وتوفير إرشادات بشأن المهام، ومعالجة أي تحديات قد تنشأ، والتعرف على جهود متطوعينا. بالإضافة إلى ذلك، نحن نتفهم أن المتطوعين قد يحتاجون إلى الدعم في التعامل مع المواقف العاطفية أو الصعبة. ومن هنا نؤكد التزامنا بتقديم الموارد المناسبة لضمان رفاهية ومرونة متطوعينا. ومن خلال الإشراف والدعم الفعالين، نهدف إلى إنشاء بيئة داعمة ورعاية تشجع النمو الشخصي والتطوير المهني لمتطوعينا مع ضمان التنفيذ الناجح لبرامج المتطوعين لدينا.

٦-١ بيئة تطوعية داعمة

بيئة المتطوعين الداعمة هي حجر الزاوية في التزام جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع برعاية وتمكين متطوعيها. ونعتقد أنه من خلال خلق ثقافة الدعم والثقة والتشجيع، يمكننا تعزيز التجربة التطوعية الشاملة وزيادة تأثير مساهمات المتطوعين في الإنجاز والإثراء للتجربة التطوعية هدفنا هو تعزيز بيئة مناسبة حيث يشعر المتطوعون بالتقدير والاحترام والدعم طوال مشاركتهم مع منظمتنا.

في بيئة تطوعية داعمة، نعطي الأولوية للاتصال المفتوح والاستماع النشط والتعاطف ونسعى من خلال ذلك جاهدين لتزويد المتطوعين بالموارد والمعلومات والإرشادات اللازمة للتفوق في أدوارهم. ولا نغفل أيضًا نقاط القوة والمهارات الفريدة لكل متطوع ونشجعهم على النمو والتعلم واستكشاف فرص جديدة داخل منظمتنا.

يتضمن التزامنا ببيئة تطوعية داعمة ما يلي:

- **توقعات واضحة**: نقوم بإيصال توقعات ومسؤوليات واضحة للمتطوعين، مع ضمان فهمهم بشكل كبير لأدوارهم ومهامهم وأهدافهم ويمكّن هذا الوضوح المتطوعين من أداء واجباتهم بفعالية وتوافق جهودهم مع مهمة وقيم منظمتنا.
- **التواصل المستمر**: نحافظ على خطوط الاتصال المفتوحة مع متطوعينا، ونبحث بنشاط عن مدخلاتهم وتعليقاتهم وأفكارهم وتوفر المراجعات الدورية، واجتماعات الفريق، وجلسات التغذية الراجعة فرصًا لمعالجة الإشكالات، والاحتفال بالإنجازات، وتعزيز الشعور بروح الفريق.
- **الشبكة الداعمة**: نشجع تشكيل شبكة داعمة بين المتطوعين، حيث يمكنهم الاتصال والتعاون والتعلم من بعضهم البعض ونعزز علاقات دعم الأقران وعلاقات التوجيه لرفع شعور الانتماء وتوفير نظام دعم قيم طوال رحلة التطوع.

٦-٢ مسؤوليات إدارة ورقابة المتطوعين

في قلب وصميم برنامج التطوع لدينا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع، هناك إدارة فعالة للمتطوعين وتعترف منظمتنا بالدور الحيوي لإدارة المتطوعين في ضمان التشغيل السلس والتنسيق ودعم فرق التطوع لدينا من خلال الإشراف الدؤوب والتوجيه الاستباقي، نسعى جاهدين لخلق تجربة إيجابية ومرضية لكل من المتطوعين والمجتمعات التي نخدمها.

وتشمل مسؤوليات إدارة المتطوعين مجموعة من المهام الحاسمة، بما في ذلك التوظيف والتدريب والجدولة وتقييم الأداء والدعم المستمر ويلعب مديرو المتطوعين المتفانين لدينا دورًا محوريًا في بناء علاقات قوية مع متطوعينا، وفهم مهاراتهم وتطلعاتهم، وتسكينهم في فرص مناسبة تتماشى مع أهدافنا.

٦-٢-١ تسكين المتطوعين وإسناد المهام التطوعية

نقصد بربط المتطوعين وإسناد المهام التطوعية عملية مطابقة المتطوعين بفرص مناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم والغرض من هذه المهمة هو ضمان مشاركة المتطوعين في أنشطة ذات مغزى ومُرضية تتماشى مع قدراتهم وتلبي احتياجات المنظمة التطوعية.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بفعالية، نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على اتباع الإجراءات المعيارية التالية:

- ✓ **تقييم مهارات المتطوع:** نقوم في إدارة التطوع بإجراء تقييم شامل لمهارات المتطوعين واهتماماتهم والخبرات السابقة لفهم قدراتهم ومجالات الخبرات. يمكن القيام بذلك من خلال المقابلات أو الدراسات الاستقصائية أو أدوات تقييم المهارات.
- ✓ **تفضيلات المتطوع:** نأخذ في الاعتبار التفضيلات والمصالح التي يعبر عنها المتطوعون عند إسناد المهام لهم ويساعد ذلك على تعزيز دوافعهم ومشاركتهم في الأنشطة المخصصة.
- ✓ **التواصل الواضح:** نعمل على الحفاظ على قنوات الاتصال المفتوحة والشفافة مع المتطوعين لفهم توقعاتهم وتفضيلاتهم وأي متطلبات محددة قد تكون لديهم.
- ✓ **أوصاف المهمة:** نقدم توصيفًا مفصلًا وواضحًا للمهام التطوعية، بما في ذلك المسؤوليات المتوقعة والالتزامات الزمنية والمهارات المطلوبة. ويساعد هذا المتطوعين على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المهام التي يرغبون في القيام بها.
- ✓ **المرونة والقدرة على التكيف:** ندرك أن المتطوعين لديهم جداول وأزمنة تواجد مختلفة ونسعى لتقديم مجموعة من فرص التطوع مع التزامات زمنية مختلفة ومرنة لتلبية احتياجات المتطوعين المتنوعة.

٦-٢-٢ توفير متطلبات إتمام المهام التطوعية ودعم الفريق

الاستجابة لمتطلبات إكمال المهام التطوعية ودعم الفريق هي مهمة تلبي الاحتياجات والتحديات التي يواجهها المتطوعون أثناء مشاركتهم في المهام التطوعية. والغرض من هذه المهمة هو توفير الدعم والموارد اللازمة والتوجيه للمتطوعين لضمان نجاحهم في إكمال مهامهم وتعزيز بيئة فريق إيجابية.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بفعالية، نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على اتباع الإجراءات المعيارية التالية:

- ✓ **التواصل المنتظم:** نعمل على إنشاء قنوات اتصال واضحة مع المتطوعين لفهم مدى تقدمهم، والتحديات التي يواجهونها، وأي دعم قد يطلبونه. ونشجع الحوار المفتوح وتوفير منصة للمتطوعين للتعبير عن استفساراتهم وآرائهم وطلب المساعدة.
- ✓ **تخصيص الموارد:** نتأكد من أن المتطوعين يمكنهم الوصول إلى الموارد والأدوات والمواد اللازمة لإكمال مهامهم. وقد يشمل ذلك توفير مواد تدريبية أو معدات أو غيرها من الموارد ذات الصلة بناءً على طبيعة العمل التطوعي.
- ✓ **حل الإشكالات:** نقوم بإجراءات فورية للتعامل مع الإشكالات أو القضايا التي قد تنشأ داخل فريق المتطوعين. ويسهم ذلك في توفير بيئة آمنة وشاملة للمتطوعين لمعالجة المشاكل وحل النزاعات بطريقة عادلة ومحترمة.

٦-٢-٣ دمج قضايا التطوع والمتطوعين في اجتماعات فريق العمل

يعمل فريق إدارة التطوع بشكل مستمر على إدراج قضايا التطوع والمتطوعين في اجتماعات الفريق التطوعي. والغرض من هذه المهمة هو التأكد من أن المتطوعين يشاركون بفعالية في عملية صنع القرار، وكذا النظر في وجهات نظرهم، ومعالجة المسائل المتعلقة بالتطوع بشكل تعاوني وفوري بدون تأخير يخل بالإنتاجية.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بفعالية، نعمل على اتباع الإجراءات التالية:

- ✓ **المشاركة الفعالية:** إنشاء ثقافة المشاركة الفعالة حيث يتم تشجيع المتطوعين على المشاركة في اجتماعات الفريق والتأكد أن ممثلي المتطوعين أو المتطوعين لديهم فرصة كاملة للتعبير عن آرائهم، وتبادل الأفكار، والمساهمة في المناقشات حول الأمور المتعلقة بالتطوع.
- ✓ **تخطيط جدول الأعمال:** دمج الموضوعات المتعلقة بالمتطوعين في جدول أعمال اجتماعات الفريق ويمكن أن يشمل ذلك تحديثات حول أنشطة التطوع وفرص التطوع القادمة والتحديات التي يواجهها المتطوعون والاقتراحات للتحسين.
- ✓ **مشاركة المعلومات:** تزويد المتطوعين بالمعلومات والمواد ذات الصلة قبل الاجتماع للتعرف على الموضوعات التي يتم مناقشتها و يسمح هذا للمتطوعين بالتحضير والمساهمة بنشاط في المناقشات.
- ✓ **إدارة الاجتماع:** التأكد من تسهيل الاجتماع بطريقة تشجع الحوار المفتوح والمشاركة النشطة من كل من الموظفين والمتطوعين ويتم ذلك من خلال تعيين مشرف اجتماع أو ميسر اجتماع يمكن أن يضمن سماع جميع الأصوات، وتركيز المناقشات، والتوصل إلى القرارات بشكل تعاوني.
- ✓ **تخطيط الإجراءات:** استخدام الاجتماع كفرصة لتحديد عناصر العمل المتعلقة بقضايا ومهام التطوع وتعيين المسؤوليات وتحديد المواعيد النهائية لاتخاذ إجراءات المتابعة.

- ✓ **آلية التغذية الراجعة:** إنشاء آلية للتغذية الراجعة حيث يمكن للمتطوعين تقديم المدخلات والاقتراحات والمخاوف المتعلقة بالمواضيع التي تمت مناقشتها في الاجتماع ثم تشجيع المتطوعين على مشاركة وجهات نظرهم وأفكارهم حول تحسين تجربة التطوع داخل المنظمة.

٦-٢-٤ التواصل الفعال في حالة حدوث تغييرات في طبيعة المهام التطوعية

يحدث بطبيعة الحال أحيانًا تغيير في مسار المهام التطوعية يتطلب مرونة في التعامل. وهنا تأتي مسؤولية إدارة المتطوعين في معالجة أي تغييرات قد تنشأ في طبيعة المهام التطوعية أو متطلباتها بشكل فعال ويشمل ذلك إدارة التعديلات أو إعادة التعيينات أو التعديلات اللازمة لضمان استمرار المشاركة ورضا المتطوعين.
الغرض من هذه المهمة هو التأكد من دعم المتطوعين وتوجيههم من خلال أي تغييرات قد تحدث في مهامهم المخصصة. ويهدف ذلك إلى الحفاظ على تجربة تطوعية إيجابية، وتحسين مهارات وموارد التطوع، وضمان الانتهاء الناجح من المهام في سبيل تحقيق الأهداف الكلية لـ جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بأفضل طريقة ممكنة، نعمل على النظر في الإجراءات التالية:

- ✓ **التواصل الواضح:** تواصل بشكل استباقي لعكس أي تغييرات في طبيعة المهام التطوعية وإعلام المتطوعين المتأثرين بالتغيير الطارئ ويتم بوضوح شرح الأسباب الكامنة وراء التغييرات والتأثير المتوقع وأي تعديلات مطلوبة ويتم أيضاً ضمان قنوات اتصال مفتوحة وشفافة لمعالجة أسئلة أو مخاوف المتطوعين.
- ✓ **تقييم الاحتياجات:** تقييم تأثير التغييرات على مهارات التطوع، وتواجدهم، وتفضيلاتهم. ويتم تحديد أي تدريب أو دعم إضافي مطلوب لتمكين المتطوعين من التكيف مع المهام بصورتها الجديدة.
- ✓ **الاستشارة الفردية:** الانخراط في محادثات فردية مع المتطوعين المتأثرين لمناقشة التغييرات، وفهم وجهات نظرهم، وتقديم الدعم الشخصي. والعمل على معالجة أي تحديات أو قلق محتملة قد يكون لديهم ويتم دعمهم بإرشادات حول كيفية التنقل في المهام الجديدة بفعالية.

٦-٢-٥ جلسات الإشراف والدعم الفردي أو الجماعي

تشير مهمة "الجلسات الفردية أو الجماعية للإشراف والدعم" إلى مسؤولية إدارة المتطوعين في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع في إجراء اجتماعات أو جلسات منتظمة مع المتطوعين لتوفير التوجيه والتعليقات والدعم. ويمكن إجراء هذه الجلسات على أساس فردي أو بشكل جماعي، اعتمادًا على احتياجات وتفضيلات المتطوعين وبما يخدم الأهداف التطوعية.
الغرض من هذه المهمة هو إنشاء مساحة للاتصال المفتوح، ومعالجة أي تحديات أو مخاوف قد تطرأ لدى المتطوعين سواء على المستوى الفردي أو على مستوى الفرق التطوعية العاملة. وعليه يتم هنا تقديم ملاحظات بناءة، وتقديم الدعم والتوجيه لضمان استمرار دوافعهم ونجاحهم في أدوارهم التطوعية.

الإجراءات الضامنة

لتحقيق هذه المهمة بأفضل طريقة ممكنة، نعمل على التأكيد على الإجراءات التالية:

- ✓ وضع جدول منتظم للجلسات الفردية أو الجماعية للإشراف والدعم ويمكن أن يكون هذا أسبوعيًا أو كل أسبوعين أو شهريًا، اعتمادًا على احتياجات وتوافر المتطوعين والمشرفين. ويساعد الاتساق في الجدولة على خلق شعور بالمهنية والاستجابة السريعة للطوارئ ويضمن حصول المتطوعين على الدعم المستمر.
- ✓ تحديد الأهداف والنتائج المطلوبة لجلسات الإشراف والدعم حيث يتم توصيل هذه الأهداف للمتطوعين مقدمًا لوضع التوقعات وتزويدهم بفهم الغرض من الجلسات ويساعد هذا الوضوح المتطوعين على التحضير والمشاركة الفاعلة في المناقشات.
- ✓ الاستماع باهتمام إلى المتطوعين خلال الجلسات، مما يسمح لهم بالتعبير عن أفكارهم واهتماماتهم وإنجازاتهم ثم تقديم ردود فعل بناءة وتوجيه بناء على أدائهم وتقدمهم. وتشجيع المتطوعين على مشاركة تجاربهم وتحدياتهم وأفكارهم والرد بالتعاطف والدعم.
- ✓ تحديد أهدافًا تعاونية مع المتطوعين، على المدى القصير والطويل الأجل، بناءً على مصالحهم وتطلعاتهم وتطوير خطط العمل لمساعدة المتطوعين على تحقيق هذه الأهداف وتحديد الخطوات والموارد اللازمة.
- ✓ الحفاظ على سجلات ومحاضر الجلسات والاجتماعات وتوثيق المناقشات والاتفاقيات وخطط العمل ومتابعة التقدم الذي أحرزه المتطوعون وتقديم الدعم المستمر حسب الحاجة. ويساعد توثيق الجلسات على تتبع تطوير التطوع، وتحديد مجالات التحسين، وضمان المساءلة.

٦-٢-٦ تحقيق التكامل التكنولوجي والرقمي في العمل التطوعي

إن تحقيق التكامل التكنولوجي والرقمي في العمل التطوعي هو إحدى مسؤوليات إدارة المتطوعين في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع. وهو أمر يعكس أهمية التكنولوجيا في عقيدتنا المهنية في دعم العمليات التطوعية. فالاستفادة من التكنولوجيا والأدوات الرقمية لتعزيز الكفاءة والفعالية والخبرة الشاملة للمتطوعين من صميم اختصاصات إدارة التطوع لدينا.

الغرض من هذه المهمة هو تبني التكنولوجيا كوسيلة لتبسيط العمليات، وتحسين الاتصال والتعاون، وزيادة تأثير العمل التطوعي. إننا من خلال دمج التكنولوجيا في العمليات التطوعية، نسعى إلى تزويد المتطوعين بالأدوات والموارد اللازمة لأداء مهامهم بشكل أكثر فعالية، وزيادة وصولهم وتأثيرهم، وتعزيز تجربتهم التطوعية بشكل عام.

يشمل استخدام التكنولوجيا في إدارة العمل التطوعي مجالات متعددة أهمها:

- إدارة التسجيل والفرز والتسكين.
- إسناد المهام التطوعية وجدولتها وإدارة المشاريع التطوعية.
- التدريب وتطوير المهارات.
- الاتصال البيني والخارجي والتعاون في إنجاز المهام عبر استخدام التكنولوجيا.
- إدارة التطوع عن بعد، وكذا إدارة المتطوعين عن بعد.
- التقارير الإدارية وتقارير الأداء وتحليل البيانات.

الإجراءات الفعلية

لتحقيق هذه المهمة بأفضل طريقة ممكنة، نعمل على التأكيد على الإجراءات التالية:

- ✓ التقييم المستمر للاحتياجات التقنية وربطها ببيئة العمل التطوعي.
- ✓ المساهمة في بناء برامج التدريب على استخدام التكنولوجيا وإثرائها.
- ✓ اختيار الأدوات التكنولوجية التي تواكب المهام التطوعية بناءً على دراسة علمية تحدد الأثر الإيجابي المترتب على إدخال التكنولوجيا في والتنفيذ والمتابعة والتقييم للمهام التطوعية.
- ✓ الحرص على تقييم المخاطر المحتملة لاستخدام التكنولوجيا والتفاعل مع الفريق التقني لعمل الحلول المناسبة أولاً بأول.

٦-٢-٧ تقديم التغذية الراجعة للمتطوع عن الأداء وجودة العمل التطوعي

نرمي من توفير الاستجابة الراجعة لأداء المتطوع إلى تحقيق مسؤولية المنظمة في التقييم المستمر للعمليات التطوعية وتقديم ملاحظات حول أداء وجودة العمل التي يقوم بها المتطوعون. في هذه المهمة، تقوم المنظمة بتقييم جوانب مختلفة من أداء المتطوع، مثل الموثوقية، والفعالية في إكمال المهام، والالتزام بالإرشادات والإجراءات، ومهارات الاتصال، والعمل الجماعي، والجودة الشاملة. والغرض من ذلك هو الاعتراف بمساهمات المتطوع وتقديرها، وتوفير التوجيه والدعم للتحسين إذا لزم الأمر، والتأكد من أن جهود المتطوع تتماشى مع معايير وأهداف المنظمة.

من خلال تقديم ملاحظات حول الأداء وجودة العمل التطوعي، يمكن للمنظمة تعزيز التحسين والتطوير المستمر بين المتطوعين ويسمح للمتطوعين بفهم كيفية إدراك جهودهم، وتحديد مجالات النمو، وإجراء التعديلات اللازمة لتعزيز فعاليتها.

أشكال الاستجابة الأكثر شيوعاً

- **استجابة لفظية:** يتضمن ذلك إجراء محادثات فردية مع المتطوعين لمناقشة أدائهم، وتسليط الضوء على نقاط القوة، ومجالات العنوان للتحسين، وتقديم التوجيه. وتتيح التعليقات اللفظية التواصل الفوري والمباشر، مما يسمح بحوار بناء بين المنظمة والمتطوع.
- **استجابة مكتوبة:** يمكن أن تكون التعليقات المكتوبة في شكل رسائل البريد الإلكتروني أو المذكرات أو التقييمات المكتوبة. ويوفر ذلك سجلًا موثقًا للتعليقات ويسمح للمتطوعين بالرجوع إلى الاقتراحات والتوصيات. والتعليقات المكتوبة مفيدة لتقديم تفاصيل محددة وأمثلة وخطوات قابلة للتنفيذ للتحسين.
- **تقييمات الأداء:** تقييمات الأداء هي تقييمات رسمية تجرى بشكل دوري، مثل سنويًا أو بشكل نصف سنوي، لمراجعة الأداء العام للمتطوع. وغالبًا ما تتضمن هذه التقييمات معايير تقييم موحدة أو موازين تصنيف وتوفر تقييمًا شاملاً لمساهمات المتطوعين ونقاط القوة والمجالات للتنمية.
- **المراجعات المستمرة:** توفر المراجعات المنتظمة أو اجتماعات التقدم مع المتطوعين فرصًا لتقديم ملاحظات بطريقة أكثر رسمية وتفاعلية. ويمكن جدولة عمليات المراجعة هذه على فترات زمنية محددة لمناقشة الأداء، ومعالجة المخاوف، وتوفير التوجيه أو الموارد للتحسين.

- **ملاحظات الأقران**: بالإضافة إلى التعليقات من المنظمة، فإنّ تسهيل الفرص للمتطوعين لتقديم وتلقي ملاحظات من أقرانهم يمكن أن يكون ذا قيمة. ويمكن أن توفر ملاحظات الأقران منظورًا مختلفًا، وهذا يعمل على تعزيز بيئة تعاونية، ويشجع على ترقية الدعم المتبادل والتعلم بين المتطوعين.

الإجراءات الفعلية

لتعزيز عملية تقديم ملاحظات للمتطوعين على أدائهم وجودة عملهم، نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على اتباع هذه الإجراءات:

- ✓ تحديد توقعات واضحة للأداء وتوضيحها للمتطوعين من البداية. وتزويدهم بوصف مفصلٍ لأدوارهم ومسؤولياتهم، بما في ذلك النتائج المرغوبة ومعايير الجودة.
- ✓ إجراء تقييمات منتظمة لقياس أداء المتطوعين وإعداد نظام لتتبع تقدمهم، وتوثيق إنجازاتهم، وتحديد مجالات التحسين.
- ✓ العمل على أن تكون الملاحظات المقدمة بناءة والتركيز على أمثلة وملاحظات محددة. ويتم التحديد الدقيق لما فعله المتطوع بشكل جيد والمناطق التي يحتاج فيها إلى تعزيز أدائه ويتبع ذلك تقديم اقتراحات قابلة للتنفيذ بخصوص التحسين.
- ✓ تقديم ملاحظات في الوقت المناسب حتى لا تنتهي قيمة الفائدة لها وتسمح التغذية الراجعة في الوقت المناسب للمتطوعين بإجراء التعديلات والتحسينات اللازمة في الوقت المناسب. إن تجنب تأخير الملاحظات يزيد من فعاليتها وتأثيرها الإيجابي على أداء التطوع.
- ✓ إنشاء ثقافة التواصل المفتوح وتشجيع المتطوعين على طرح الأسئلة أو البحث عن توضيح أو تقديم مدخلاتهم على أدائهم وذلك من أجل تعزيز بيئة داعمة حيث يشعر المتطوعون بالراحة في مناقشة تحدياتهم ونجاحاتهم ومجالاتهم التي يحتاجون إليها.
- ✓ متابعة وتقييم عملية التغذية الراجعة بغرض تحسين فعاليتها من خلال البحث عن مدخلات من المتطوعين وتقييم تأثير التعليقات على أدائهم وإجراء التعديلات والتحسينات حسب الحاجة بناءً على التعليقات التي تم استلامها من كل من المتطوعين والموظفين المشاركين في عملية التغذية الراجعة.

٦-٢-٨ استقبال التغذية الراجعة من المتطوع عن الأداء التطوعي ومعالجة الإشكالات

لا شك أن مهمة تلقي ردود الفعل من المتطوعين وتغذيتهم الراجعة حول الأداء التطوعي والمشاكل ذات الصلة أمر ضروري في طريق التحسين والتطوير للعمل التطوعي. إن عملية الحصول على مدخلات وآراء واقتراحات من المتطوعين فيما يتعلق بتجربتهم، والتحديات، وأي مشاكل يواجهونها خلال عملهم يعكس مدى حرصنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على تأسيس قناة اتصال ثنائي ذات فعالية. ونؤمن بأن للمتطوعين الحق في القدرة عن التعبير عن أفكارهم وتقديم رؤى قيمة لتحسين برنامج التطوع ومعالجة أي مشكلات أو مخاوف قد تكون لديهم.

الغرض من هذه المهمة هو إنشاء منصة للمتطوعين لتبادل وجهات نظرهم وتجاربهم وردود الفعل علانية من خلال تشجيعهم على إبداء ملاحظاتهم والاستماع إليها، إن هذا يمكننا من الحصول على فهم أفضل لاحتياجات المتطوعين، وتحديد مجالات التحسين، ومعالجة أي تحديات قد يواجهونها. يساعد ذلك أيضاً في ضمان أن يكون برنامج التطوع مستجيبًا وداعمًا ويتطور باستمرار لتلبية احتياجات وتوقعات المتطوعين.

تأتي استجابة المتطوعين بأشكال متعددة، أهمها:

- استبيانات ونماذج التغذية الراجعة.
- الاجتماعات الرسمية والدورية.
- الاجتماعات الفردية والطارئة.
- اجتماعات تقييم الأداء.
- صندوق الشكاوى والاقتراحات.
- مجموعات النقاش الإلكتروني.
- قنوات التواصل الاجتماعي.
- التواصل عبر البريد الإلكتروني.
- قنوات الاتصال الحاجبة للهوية في حال كون المتطوع يريد التعبير عن رأيه مع احتفاظه بسرية هويته.
- منصات المحادثات الإلكترونية.

الإجراءات الفعلية

لتنفيذ هذه المهمة بفعالية، تعمل منظمتنا على اتباع الإجراءات التالية:

- ✓ توفير قنوات مختلفة للمتطوعين لتقديم ملاحظات، مثل الدراسات الاستقصائية أو صناديق الاقتراحات أو نماذج التغذية الراجعة أو اجتماعات التعليقات العادية. يتم التأكد من الوصول إلى هذه القنوات بسهولة وتشجيع المتطوعين على مشاركة أفكارهم وخبراتهم من خلالها.
- ✓ التأكد من أن ملاحظات المتطوعين سيتم التعامل معها بسرية وأن آرائهم واهتماماتهم ستحترم. يتم إنشاء مساحة آمنة لتبادل الآراء حيث يشعرون بالراحة للتعبير عن وجهات نظرهم دون خوف من التداعيات أو الانعكاسات السلبية، مما يخدم السمعة المهنية للمنظمة.
- ✓ البحث الحثيث عن استجابات المتطوعين وآرائهم بشكل استباقي حول جوانب محددة من تجربتهم التطوعية، مثل عملية التقديم، أو جلسات التدريب، أو الدعم المستمر، أو أي تحديات يواجهونها. ويتم بالتوازي مع ذلك التحقق بانتظام من درجة رضاه المتطوعين ومعالجة أي مخاوف قد يكون لديهم.
- ✓ تحليل التعليقات الواردة لتحديد الموضوعات أو الاتجاهات أو المجالات الشائعة للتحسين. ومن ثم استخدام هذه الملاحظات لاتخاذ قرارات مستنيرة، وتنفيذ التغييرات اللازمة، وتعزيز برنامج التطوع لتلبية احتياجات وتوقعات المتطوعين بشكل أفضل.
- ✓ تقديم ملاحظات متابعة من خلالها يتم إبلاغ المتطوعين بالإجراءات التي تم اتخاذها بناءً على ملاحظاتهم وإطلاعهم على أي تغييرات أو تحسينات تم إجراؤها نتيجة لذلك.
- ✓ استخدام التعليقات المستلمة كأداة تعليمية ومرجعية لتحسين برنامج التطوع.

٦-٣ أدواروومسئوليات المتطوعين

أدوار متعارف عليها في العمل التطوعي في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع:

يلعب المتطوعون أدوارًا مختلفة في العمل التطوعي، اعتمادًا على المنظمة وطبيعة الأنشطة. وفيما يلي بعض الأدوار التي يقوم بها المتطوعون في السياقات التطوعية المختلفة:

- **مقدمو الخدمات المباشرين:** يتعامل المتطوعون مباشرة مع المستفيدين، أو تقديم الدعم أو المساعدة أو الخدمات. ويمكن أن يشمل ذلك أنشطة مثل الدروس أو التوجيه أو الاستشارة أو دعم الرعاية الصحية أو التوعية المجتمعية.
- **مساعدي الأنشطة أو البرامج:** يساعد المتطوعون في تنظيم وتنفيذ الأنشطة أو البرامج أو الحملات. وقد يساعدوا في الخدمات اللوجستية أو الإعداد أو التسجيل أو إدارة المشاركين أو المهام الأخرى اللازمة للتشغيل السلس للنشاط أو البرنامج.
- **الدعم الإداري:** يقدم المتطوعون المساعدة الإدارية، بما في ذلك إدخال البيانات أو الأرشفة أو الرد على المكالمات الهاتفية أو جدولة المواعيد أو إدارة المراسلات أو المساعدة في المهام الروتينية التي تدعم العمليات اليومية للمنظمة.
- **جمع التبرعات والتواصل:** يساهم المتطوعون في جهود جمع التبرعات من خلال تنظيم الأنشطة، أو البحث عن متبرعين، أو كتابة مقترحات الحصول على المنح، أو الانخراط في التواصل المجتمعي لرفع الوعي حول رسالة وأنشطة المنظمة.
- **المناصرة والوعي:** يشارك المتطوعون في حملات المناصرة أو مبادرات الوعي العام أو الأنشطة المتعلقة بالسياسات التطوعية وقد يشاركوا في إلقاء الكلمات أو الخطابات، أو توصيل رسائل عبر منصات التواصل الاجتماعي، أو كتابة مقالات لرفع الوعي والتأثير على الرأي العام.
- **القيادة والحوكمة:** يتولى المتطوعون أدوارًا قيادية داخل المنظمة، أو العمل في مجلس الإدارة أو اللجان أو المجموعات الاستشارية. وقد يعملون في توفير التوجيه الاستراتيجي وصنع القرار والمساهمة بخبرتهم لتشكيل التوجهات الاستراتيجية للمنظمة.
- **البحث والتقييم:** يساعد المتطوعون في مشاريع البحث وجمع البيانات وتحليلها وتقييم البرامج أو المبادرات. وقد يسهموا في تقييم تأثير وفعالية عمل المنظمة.
- **الدعم الفني:** يقدم المتطوعون ذوو المهارات المتخصصة أو المعرفة الدعم الفني للمنظمة. ويمكن أن يشمل ذلك مجالات مثل تطوير المواقع الإلكترونية أو تصميم الرسوم المتحركة أو الدعم التقني أو الخبرة التسويقية.
- **الحفاظ على البيئة:** يشارك المتطوعون في الأنشطة التي تركز على الحفاظ على البيئة، مثل زراعة الأشجار، أو الحفاظ على الحياة البرية، أو عمليات تنظيف الشواطئ، أو مشاريع الترميم البيئي.
- **الاستجابة للكوارث والإغاثة:** يدعم المتطوعون جهود الاستجابة للكوارث من خلال توفير المساعدة الطارئة، وتوزيع الإمدادات، وتنسيق عمليات الإغاثة، أو تقديم الدعم العاطفي للأفراد أو المجتمعات المتأثرة.
- **تفسير اللغات والترجمة:** يساعد المتطوعون الذين يجيدون اللغات المتعددة في خدمات التفسير والترجمة، ويسهموا في سد فجوات الاتصال وضمان التواصل الفعال بين متحدثي اللغات المختلفة.

- **التوجيه والتدريب:** يعمل المتطوعون كموجهين أو مدربين، ويقومون بتوفير التوجيه والدعم وتطوير المهارات للأفراد الذين يبحثون عن نمو شخصي أو مهني. ويمكن أن يشمل ذلك توجيه الشباب أو التدريب الوظيفي أو المساعدة في مبادرات ريادة الأعمال.
- **رعاية المسنين:** يعمل المتطوعون مع الأفراد المسنين، من خلال تقديم المرافقة، أو المساعدة في الأنشطة اليومية، أو تسهيل الأنشطة الاجتماعية والترفيهية لتعزيز رفاهية البالغين الأكبر سناً.
- **المساهمات الفنية والإبداعية:** يساهم المتطوعون بمهاراتهم ومواهبهم الفنية في المشاريع أو البرامج التي تعزز الإبداع، مثل ورش العمل الفنية، والمسرحية، أو برامج الكتابة الإبداعية.
- **دعم المشردين:** يساعد المتطوعون في المبادرات التي تساعد في حل مشاكل التشرد، مثل تقديم الوجبات في الملاجئ، وتنظيم توزيع الملابس، أو توفير مجموعات النظافة، أو تقديم خدمات التواصل والدعم للأفراد الذين يعانون من التشرد.
- **المساعدات الدولية والتنمية:** يشارك المتطوعون في مشاريع أو برامج تركز على المساعدات والتنمية الدولية، بما في ذلك فرص التطوع في الخارج أو المهام الإنسانية أو مبادرات بناء القدرات في المجتمعات المحرومة.

مسئوليات نموذجية للمتطوعين في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع:

- الالتزام بالقيم الإسلامية والمجتمعية والميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي والأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجهة المستفيدة وفقاً لسياسات وإجراءات التطوع المعمول بها في المنظمة.
- إنجاز العمل التطوعي المكلف به بإتقان وأمانة ونزاهة، وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه.
- المحافظة على العهد المستلمة، وإعادتها بعد انتهاء العمل التطوعي إلى الجهة المستفيدة.
- الحضور والمشاركة بنشاط في الدورات التطوعية والتدريب.
- اتباع سياسات المنظمة وإجراءاتها وقواعد السلوك.
- أداء المهام والمسؤوليات المعينة مع التفاني والالتزام.
- احترام والحفاظ على سرية المعلومات الحساسة.
- إظهار الالتزام بالمواعيد والموثوقية في إنجاز الأعمال أو التزامات التطوع.
- التفاعل باحترام وأدب مع الموظفين والمستفيدين والمتطوعين الآخرين.
- إكمال الوثائق المطلوبة أو التقارير المتعلقة بأنشطة التطوع.
- تحمل مسؤولية السلامة الشخصية والالتزام بإرشادات السلامة والبروتوكولات.
- السعي باستمرار لتحسين المهارات والمعرفة ذات الصلة بدور التطوع.
- الحفاظ على التواصل المفتوح والفعال مع منسق المتطوعين أو المشرف.
- حضور اجتماعات الفريق أو استخلاص المعلومات أو جلسات التقييم كما هو مطلوب.
- تقديم ملاحظات أو اقتراحات أو توصيات لتعزيز برنامج التطوع.
- التمسك بقيم ومهمة المنظمة في جميع التفاعلات والأنشطة.
- العمل كسفير إيجابي للمنظمة في المجتمع.
- الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية في أداء واجبات التطوع.
- تعزيز الشمولية واحتضان التنوع في جميع جوانب العمل التطوعي.
- دعم وتعزيز بيئة آمنة وشاملة ومرحبة بالجميع.

٦-٤ السياسات المرتبطة بالإشراف والدعم

٦-٤-١ وضوح وشفافية اتفاقية التطوع

اتفاقية التطوع في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع ليست موحدة لكل المتطوعين كما أنها ليست موحدة لكل الأعمال التطوعية. وهذا يعطي مرونة في التعاقد مع الفئات المختلفة التي تريد الالتحاق بالعمل التطوعي على اختلاف المهارات والأولويات والخلفيات. ومع ذلك، فمبدأ الشفافية والوضوح في التعاقد وبناء الاتفاقية يعتبر مرتكزًا أساسيًا لا نحيد عنه.

الغرض من هذا المبدأ في اتفاقية التطوع:

الغرض من ضمان الوضوح والشفافية في اتفاقية التطوع هو تحديد توقعات واضحة والتفاهم بين المنظمة والمتطوع. وهذا يساعد على تحديد حقوق ومسؤوليات وشروط المشاركة لكلا الطرفين، مما يعزز تجربة تطوعية إيجابية ومفيدة.

العناصر الأساسية في اتفاقيات التطوع النموذجية:

تتضمن اتفاقية التطوع الشاملة عادة العناصر التالية:

- **المعلومات الشخصية للمتطوعين**: الاسم وتفاصيل الاتصال وأي معلومات تعريف أخرى ذات صلة.
- **معلومات المنظمة**: الاسم والعنوان وتفاصيل الاتصال ووصفًا موجزًا لمهمة وأنشطة المنظمة.
- **دور التطوع والمسؤوليات**: وصف واضح لدور المتطوع، والمهام، والمسؤوليات، بما في ذلك أي متطلبات أو مؤهلات محددة.
- **المدة والجدول الزمني**: تاريخ البدء والانتهاء للالتزام المتطوع، ساعات أو أيام الخدمة المتوقعة، وأي اعتبارات جدولة محددة.
- **حقوق وفوائد المتطوعين**: شرح الحقوق والمزايا المتاحة للمتطوع، مثل التدريب أو الاعتراف أو سداد النفقات، إن أمكن.
- **السرية والخصوصية**: معالجة المعلومات السرية وحقوق الخصوصية للمتطوعين.
- **إنهاء وحل النزاعات**: إجراءات إنهاء اتفاق المتطوعين وحل أي تعارضات أو نزاعات قد تنشأ.
- **تسريح المتطوعين وإخلاء المسئولية**: الموافقة والاعتراف بالمخاطر المحتملة المرتبطة بالعمل التطوعي، بما في ذلك بنود إخلاء المسؤولية.
- **التوقيع والتاريخ**: توقيع لكل من المتطوع والممثل المعتمد للمنظمة، إلى جانب تاريخ الاتفاق.

٦-٤-٢ المظهر وقواعد اللباس

توضح سياسة المظهر وقواعد اللباس إرشادات عامة وتوقعات المنظمة من متطوعيها فيما يتعلق بمظهرهم العام وملابسهم أثناء مشاركتهم مع المنظمة.
الغرض من وجود إرشادات لقواعد المظهر واللباس هو ضمان تقديم المتطوعين لأنفسهم بطريقة مهنية ومناسبة، مما يعكس قيم وصورة المنظمة. ويساعد ذلك أيضًا في الحفاظ على انطباع ثابت وإيجابي للمتطوعين الذين يمثلون المنظمة ويخلق بيئة مواتية لتنفيذ أنشطة التطوع.

مثال نموذجي على مظهر التطوع وقواعد اللباس في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع:

نقدر الاحتراف والحفاظ على صورة إيجابية ومن المتوقع أن يقدم المتطوعون أنفسهم بطريقة تعكس قيم منظمتنا وتخلق بيئة ترحيبية للجميع. كمتطوع، يتعين عليك الالتزام بالإرشادات التالية المتعلقة بالمظهر واللباس:

- **مظهر أنيق ونظيف**: يجب على المتطوعين الحفاظ على النظافة الشخصية الجيدة وضمان مظهر أنيق ونظيف أثناء تمثيل جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع.
- **الملابس المهنية**: من المتوقع أن يرتدي المتطوعون بشكل احترافي وفقًا لطبيعة مهامهم التطوعية والإرشادات التي تقدمها جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع وقد يشمل ذلك الملابس غير الرسمية للأعمال أو الزي الرسمي المحدد، حسب الحاجة.
- **ملابس محتشمة ومناسبة**: يجب على المتطوعين ارتداء ملابس محتشمة ومناسبة ومحترمة للثقافات والخلفيات المتنوعة. لا ينبغي أن تسبب خيارات الملابس عدم الراحة أو الهجوم على لآخرين.
- **اعتبارات السلامة**: يجب أن يلتزم المتطوعون المشاركون في الأنشطة التي تتطلب ملابس محددة أو معدات سلامة هذه المتطلبات لضمان سلامتهم وسلامة الآخرين.
- **شارات الهوية**: سيتم تزويد المتطوعين بشارات تحديد الهوية التطوعية أو أشكال أخرى من الهوية، والتي يجب عرضها بشكل واضح أثناء التطوع.
- **النظافة الشخصية**: يجب على المتطوعين الحفاظ على الشعر والأظافر وعادات النظافة الشخصية المناسبة لدورهم التطوعي.

- **الأحذية**: يجب على المتطوعين ارتداء أحذية مريحة ومناسبة للمهام التي سيؤديها وقد تكون هناك حاجة إلى أحذية معينة تناسب طبيعة عمل تطوعي ما أو لأغراض السلامة.
- **معدات الحماية الشخصية** (PPE): في المواقف التي قد يتعرض فيها المتطوعون للمخاطر أو المخاطر المحتملة، يجب أن يمتثلوا لمتطلبات معدات الحماية الشخصية المعينة، مثل القفازات أو نظارات السلامة أو الأقنعة.
- **الحساسية الثقافية**: يجب أن يكون المتطوعون مدركين للاعتبارات الثقافية والدينية عندما يتعلق الأمر باللباس والمظهر. إن سياستنا تؤكد على أهمية احترام واستيعاب الممارسات والمعتقدات الثقافية المتنوعة.

يمكن النظر في استثناءات هذه الإرشادات على أساس كل حالة على حدة مع مراعاة المتطلبات الثقافية أو الدينية مع الحفاظ على السلامة الكلية لسياسة قواعد اللباس لدينا.

٦-٤-٣ تضارب المصالح أثناء العمل التطوعي

يشير مصطلح تضارب المصالح إلى موقف قد يحدث فيه تعارض المصالح أو العلاقات الشخصية للمتطوع مع قدرته على التصرف بشكل مرن يعيق عمله التطوعي مع المنظمة.

الغرض من وجود سياسة تضارب المصالح للمتطوعين هو ضمان الشفافية، والحفاظ على سلامة المنظمة، ومنع أي تعارضات محتملة يمكن أن تقوض فعالية ومصداقية برنامج المتطوعين وتساعد على حماية سمعة المنظمة، وضمان المعاملة العادلة لجميع أصحاب المصلحة، وتعزيز السلوك الأخلاقي.

تؤكد سياسة تضارب المصالح في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على المبادئ التالية:

- **الإفصاح**: يتعين على المتطوعين الكشف عن أي علاقات شخصية أو مالية أو مهنية قد تخلق تضاربًا في المصالح أو ظهور تضاد يضر بالعمل التطوعي.
- **تعريف تعارض المصالح**: يمكن أن يشمل تضارب المصالح المواقف التي يكون لدى المتطوع أو أفراد أسرهم أو الزملاء المقربين مصلحة مالية أو حصة ملكية أو أي علاقة أخرى مع كيان قد يستفيد من مشاركتهم مع المنظمة.
- **عدم المشاركة**: يجب على المتطوعين الذين لديهم تضارب في المصالح الامتناع عن المشاركة في القرارات أو الأنشطة التي يمكن أن تجعل مصالحهم الشخصية يتنازلون عن الموضوعية أو الإنصاف ويجب عليهم الإفصاح عن التعارض لإدارة التطوع.
- **الشفافية والتوثيق**: ستحتفظ المنظمة بسجلات لتضارب المصالح والإجراءات المتخذة وسيتم التعامل مع هذه المعلومات بسرية واستخدامها لأغراض داخلية فقط.
- **حل تعارض المصالح**: في حالة وجود تضارب في المصالح، ستتخذ المنظمة التدابير المناسبة لمعالجة الموقف، والتي قد تشمل الاستبعاد من عمليات صنع القرار، أو إعادة هيكلة أدوار التطوع، أو البحث عن مشورة مستقلة.

٦-٤-٤ قيود على إفشاء المعلومات السرية

تشير القيود المفروضة على الكشف عن المعلومات السرية إلى الإرشادات واللوائح التي تحكم معالجة وحماية المعلومات الحساسة والخاصة المشتركة مع المتطوعين أثناء عملهم مع المنظمة.

الغرض من وجود قيود على الكشف عن المعلومات السرية هو الحفاظ على خصوصية وسرية البيانات الحساسة، وحماية سمعة المنظمة، والامتثال للالتزامات القانونية والأخلاقية فيما يتعلق بحماية المعلومات الشخصية.

نؤكد في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على النقاط التالية فيما يتعلق بالقيود على الكشف عن المعلومات السرية:

- **تعريف المعلومات السرية**: تتضمن المعلومات السرية، على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات الشخصية المرتبطة بالهوية، والسجلات الطبية، والبيانات المالية، ومعلومات الملكية، والأسرار التجارية، ومعلومات المانحين، وأي معلومات أخرى محددة أو تم تحديدها على أنها سرية.
- **الوصول والاستخدام**: يتم منح المتطوعين الوصول إلى المعلومات السرية فقط على أساس الحاجة إلى المعرفة ولغرض الوفاء بمسؤولياتهم التطوعية. يُمنع المتطوعون من استخدام المعلومات السرية لتحقيق مكاسب شخصية أو مشاركتها مع أفراد غير مصرح بهم.
- **التزامات السرية**: يجب على المتطوعين الحفاظ على سرية صارمة فيما يتعلق بأي معلومات سرية يمكنهم الوصول إليها أثناء مشاركتهم مع المنظمة. يمتد هذا الالتزام إلى ما هو أبعد من فترة التطوع ويظل ساريًا حتى بعد مغادرتهم من المنظمة.
- **حماية البيانات**: يتعين على المتطوعين اتباع بروتوكولات حماية البيانات المعمول بها واتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات السرية من الوصول أو الضياع أو السرقة غير المصرح بها. ويشمل ذلك استخدام قنوات الاتصال الآمنة وحماية كلمة المرور والتشفير والالتزام بأي إرشادات أمان إضافية تقدمها المنظمة.

- **التدريب على السرية**: قد يُطلب من المتطوعين الخضوع للتدريب على السرية لضمان فهمهم لأهمية السرية، والتعامل المناسب مع المعلومات الحساسة، ومسؤولياتهم في الحفاظ على خصوصية البيانات.

٦-٤-٥ قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي

قواعد التفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هي إرشادات وتوقعات تحكم سلوك المتطوعين ومشاركتهم عند تمثيل المنظمة على قنوات التواصل الاجتماعي.

الغرض من وجود قواعد للتفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هو ضمان دعم المتطوعين لقيم المنظمة، والحفاظ على الاحتراف، واستخدام منصات التواصل الاجتماعي بطريقة مسؤولة ومحترمة. تساعد هذه القواعد في حماية سمعة المنظمة، والحفاظ على الاتساق في المراسلة، وتعزيز التفاعلات الإيجابية والبناءة مع المجتمع عبر الإنترنت.

نؤكد في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على النقاط التالية فيما يتعلق بقواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي:

- **التمثيل المهني**: عند الانخراط في منصات وسائل التواصل الاجتماعي نيابة عن المنظمة، من المتوقع أن يمثل المتطوعون أنفسهم بشكل احترافي والالتزام بقيم ورسالة المنظمة. يجب عليهم ممارسة السلوك الجيد وضمان توافق أنشطتهم عبر الإنترنت مع أهداف المنظمة.
- **التواصل المحترم**: يجب أن يشارك المتطوعون دائمًا في التواصل المحترم مع الآخرين على منصات التواصل الاجتماعي. ويجب أن يتجنبوا الانخراط في السلوك الهجومي أو التمييزي أو التنمر، والامتناع عن نشر أو مشاركة أي محتوى يمكن اعتباره غير مناسب أو تشهيري أو مسيء.
- **الدقة والأصالة**: يجب على المتطوعين السعي لتبادل معلومات دقيقة وموثوقة عند النشر أو التعليق على منصات التواصل الاجتماعي. ويجب عليهم التحقق من صحة المعلومات قبل مشاركتها والتفريق بوضوح بين الآراء الشخصية والبيانات الرسمية.
- **السرية والخصوصية**: يجب على المتطوعين احترام سرية وخصوصية الأفراد المرتبطين بالمنظمة. ويجب عليهم الامتناع عن مشاركة المعلومات السرية أو الحساسة حول المنظمة أو المستفيدين أو المانحين أو أي أصحاب مصلحة آخرين دون إذن مناسب.
- **المساءلة الشخصية**: يكون المتطوعون مسؤولون شخصيًا عن أفعالهم ومشاركاتهم على منصات التواصل الاجتماعي، حتى عند استخدام الحسابات الشخصية. ويجب أن يتذكروا أن أنشطتهم عبر الإنترنت يمكن أن تنعكس على المنظمة ويجب أن يمارسوا الحذر والتقدير عند النشر أو الانخراط في المناقشات المتعلقة بالمنظمة.
- **الإبلاغ عن المخاوف**: يجب على المتطوعين الإبلاغ على الفور عن أي مخاوف أو سلوك غير مناسب أو انتهاكات محتملة لسياسة وسائل التواصل الاجتماعي للسلطة المعينة داخل المنظمة.

٦-٤-٦ الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية

يشير الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية إلى التزام المتطوعين بالأنظمة واللوائح والسياسات المعمول بها التي تحكم عملهم التطوعي في المملكة. و ينطوي على اتباع الالتزامات النظامية والإرشادات المتعلقة بمجالات مثل السلامة والخصوصية والسرية وعدم التمييز والمعايير الأخلاقية.

إن الغرض من الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية هو ضمان عمل المتطوعين ضمن حدود النظام والالتزام باللوائح والسياسات المعمول بها وهذا يساعد على حماية المنظمة والمتطوعين والمستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين من المخاطر النظامية ويضمن سلوكًا أخلاقيًا ومسؤولًا في جميع جوانب العمل التطوعي.

نؤكد في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على النقاط التالية فيما يتعلق بالامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية:

- **معرفة الأنظمة المعمول بها**: من المتوقع أن يتعرف المتطوعون على الأنظمة واللوائح والسياسات ذات الصلة التي تحكم عملهم التطوعي. ويجب أن يفهموا الإطار النظامي الذي تعمل من خلاله المنظمة وضمان توافق تصرفاتهم مع المتطلبات النظامية.
- **إدارة السلامة وإدارة المخاطر**: يجب على المتطوعين الامتثال لأنظمة السلامة والإرشادات لضمان سلامتهم الشخصية، والزملاء المتطوعين، والمستفيدين، وغيرهم من المشاركين في أنشطة المنظمة. ويجب عليهم اتباع بروتوكولات السلامة المعمول بها، والإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالسلامة، والمشاركة في البرامج التدريبية كما هو مطلوب.
- **عدم التمييز وتكافؤ الفرص**: يجب على المتطوعين الالتزام بمبادئ عدم التمييز وتكافؤ الفرص في تفاعلاتهم مع الآخرين. ويجب أن يعاملوا جميع الأفراد باحترام وتقدير، بغض النظر عن عوامل مثل العرق أو الجنس أو الدين أو العمر أو الإعاقة أو أي خاصية أخرى، على النحو المحدد في الأنظمة والسياسات المعمول بها.

- **الإبلاغ عن الانتهاكات**: يتحمل المتطوعون مسؤولية الإبلاغ عن أي انتهاكات محتملة للمتطلبات النظامية أو التشريعية للسلطة المختصة داخل المنظمة. ويجب عليهم التعاون مع التحقيقات ودعم المنظمة في معالجة القضايا المتعلقة بالامتثال للنظام.

٦-٤-٧ تقييم المخاطر في العمليات التطوعية والتعامل معها

تقييم المخاطر في العمليات التطوعية يتضمن تحديد المخاطر المحتملة وتقييم احتمالية وقوعها وتأثيرها المحتمل على المنظمة والمتطوعين والمستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين. ويهدف تقييم المخاطر إلى تحديد المخاطر وتخفيفها بشكل استباقي لضمان التنفيذ السلس والآمن للأنشطة التطوعية.
الغرض من تقييم المخاطر في العمليات التطوعية هو تقييم وإدارة المخاطر المحتملة الوقوع لتقليل تأثيرها السلبي من خلال تحديد المخاطر وفهمها، ويمكن للمنظمة تنفيذ استراتيجيات إدارة مخاطر مناسبة، وتعزيز تدابير السلامة، واتخاذ قرارات مستنيرة لحماية رفاهية المتطوعين وضمان نجاح المشاريع التطوعية.

التعامل مع المخاطر:

- **تحديد المخاطر**: إجراء تقييم شامل للمخاطر لتحديد المخاطر والمخاطر المحتملة المرتبطة بالعمليات التطوعية. يمكن أن يشمل ذلك مخاطر مادية (مثل الحوادث أو الإصابات)، ومخاطر الصحة والسلامة، والمخاطر القانونية والامتثال، ومخاطر السمعة، والمخاطر التشغيلية.
- **تقييم المخاطر**: تقييم احتمال وتأثير المخاطر المحتملة وإعطاء الأولوية للمخاطر بناءً على شدتها واحتمال حدوثها. ويساعد هذا التقييم في تحديد مستوى الاهتمام والموارد اللازمة للتخفيف من كل مخاطر بفعالية.
- **استراتيجيات تخفيف المخاطر**: تطوير استراتيجيات تخفيف المخاطر لتقليل احتمالية وتأثير المخاطر المحددة وقد يتضمن ذلك تنفيذ بروتوكولات وإرشادات السلامة، وتوفير التدريب المناسب للمتطوعين، وإجراء عمليات تفتيش منتظمة وصيانة المعدات والمرافق، وضمان الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية.
- **مراقبة المخاطر ومراجعتها**: مراقبة ومراجعة المخاطر بانتظام لتحديد أي تغييرات أو مخاطر جديدة قد تنشأ خلال العمليات التطوعية. والحفاظ على خطوط الاتصال المفتوحة مع المتطوعين لتشجيع الإبلاغ عن المخاطر أو المخاوف المحتملة وإعادة تقييم دوري فعالية تدابير التخفيف من المخاطر وإجراء التعديلات اللازمة.
- **الاستعداد للطوارئ**: إنشاء إجراءات الاستجابة للطوارئ والبروتوكولات لمعالجة المواقف والطوارئ غير المتوقعة. وتدريب المتطوعين على إجراءات الطوارئ، وخطط الإخلاء، والإسعافات الأولية وضمان الوصول إلى موارد الطوارئ اللازمة وقنوات الاتصال.
- **التغطية التأمينية**: الحصول على تغطية تأمينية مناسبة لحماية المتطوعين والمنظمة والمستفيدين من الالتزامات والمخاطر المحتملة. وقد يشمل ذلك التأمين على حوادث المتطوعين اعتمادًا على طبيعة الأنشطة التطوعية.
- **الوثائق وحفظ السجلات**: الحفاظ على سجلات دقيقة ومحدثة للمعلومات المتعلقة بتقييم المخاطر، واستراتيجيات التخفيف، وتقارير الحوادث، وتدابير السلامة.

٦-٤-٨ ضمان حماية وسلامة المتطوعين

سلامة ورفاه المتطوعين أمر بالغ الأهمية في أي منظمة تطوعية. ومن الضروري وضع تدابير وبروتوكولات قوية لضمان حمايتهم طوال مشاركتهم في أنشطة التطوع من خلال إعطاء الأولوية لسلامة المتطوعين، تخلق منظمتنا (جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع) بيئةً تعزز الثقة والأمان والخبرات الإيجابية لجميع المعنيين.
في هذا القسم، نحدد السياسات والإجراءات التي تتبعها منظمتنا لحماية وسلامة متطوعينا. وتشمل هذه التدابير جوانب مختلفة، بما في ذلك تقييم المخاطر، وإرشادات السلامة، والتأهب للطوارئ، والدعم المستمر والإشراف من خلال تنفيذ هذه الممارسات. ونهدف إلى توفير بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين لدينا للمساهمة بوقتهم ومهاراتهم بفعالية.
ندرك في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع أن كل متطوع يمتلك تجارب ومهارات وأساليب فريدة. ونحن ملتزمون باحترام احتياجاتهم وقدراتهم الفردية مع ضمان سلامتهم. من خلال تقييمات المخاطر الشاملة، نحدد المخاطر المحتملة المرتبطة بعملياتنا التطوعية. ونقوم بتقييم احتمال وتأثير هذه المخاطر المحتملة لتطوير استراتيجيات التخفيف المناسبة للتخفيف من المخاطر وبروتوكولات السلامة. ومن خلال معالجة المخاطر المحتملة بشكل استباقي، نهدف إلى تقليل الحوادث وتعزيز بيئة آمنة لجميع المتطوعين.

الحماية من الجريمة

تشير الحماية من الجريمة إلى التدابير المتخذة لحماية المتطوعين من الأنشطة الإجرامية، بما في ذلك السرقة أو الاعتداء أو المضايقة أو أي شكل آخر من أشكال السلوك غير القانوني.

تعد حماية المتطوعين من الجريمة أمرًا بالغ الأهمية لضمان سلامتهم ورفاههم وضمان تجربة إيجابية شاملة أثناء مشاركتهم مع المنظمة لأن ذلك يخلق بيئة آمنة تعزز الاحتفاظ بالمتطوعين وتشجع المتطوعين الجدد على الانضمام.

الاجراءات الفعلية

نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على ما يلي:

- ✓ نقوم بتنفيذ عملية فحص شاملة للمتطوعين، بما في ذلك عمليات فحص الخلفية التاريخية، لتحديد أي سجل جنائي أو سجلات قد تشكل خطرًا على سلامة المتطوعين أو المستفيدين الآخرين.
- ✓ نضع سياسات سلامة واضحة وشاملة تحدد موقف المنظمة من الوقاية من الجريمة، وإجراءات الإبلاغ، وعواقب الانخراط في الأنشطة الإجرامية.
- ✓ نقوم بتوفير التدريب على السلامة عن طريق جلسات تدريبية للمتطوعين حول السلامة الشخصية، والاعتراف بالمخاطر المحتملة، والاستجابة بشكل مناسب للحالات المشبوهة أو المهددة.
- ✓ نعمل على إنشاء نظام إعداد تقارير سري للمتطوعين للإبلاغ عن أي حوادث أو مخاوف تتعلق بالجريمة. ونؤخذ تقارير المتطوعين على محمل الجد ونتبعها بالإجراء المناسب لمعالجة الموقف.
- ✓ نتعاون مع جهات الاختصاص لتبادل المعلومات، والبحث عن إرشادات بشأن استراتيجيات منع الجريمة، وتسهيل الاستجابة السريعة لأي حوادث جنائية تشمل المتطوعين.
- ✓ تعزيز ثقافة الوعي واليقظة بين المتطوعين من خلال تذكيرهم بانتظام ببروتوكولات السلامة، وتشجيعهم على الإبلاغ عن أي أنشطة مشبوهة، وتوفير موارد للدفاع عن النفس أو السلامة الشخصية.

الحماية من العنف والمضايقات والتنمر

تتضمن الحماية من العنف والمضايقات والتنمر تنفيذ تدابير لمنع ومعالجة أي شكل من أشكال الأذى الجسدي أو النفسي أو سوء المعاملة أو السلوك المسيء تجاه المتطوعين.

تعد حماية المتطوعين من أشكال العنف هذه أمرًا بالغ الأهمية لضمان سلامتهم ورفاههم وضمان تجربة تطوع إيجابية بشكل عام. يساعد ذلك في إنشاء بيئة محترمة وشاملة حيث يمكن للمتطوعين المساهمة بفعالية في تحقيق أهداف التطوع.

الاجراءات الفعلية

نعمل في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع على ما يلي:

- ✓ تنص سياستنا بوضوح وصراحة على عدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال العنف أو المضايقة. وارتكاب أياً من السلوكيات المحظورة يعرض فاعله للمساءلة النظامية وفقاً للوائح التطوع وكذلك قوانين الأمن المعمول بها في المملكة.
- ✓ لدينا قنوات إعداد تقارير يمكن الوصول إليها من قبل المتطوعين للإبلاغ عن أي حوادث عنف أو مضايقة. ونتأكد دائماً من أن المتطوعين يدركون هذه الإجراءات ويشعرون بالثقة في أن مخاوفهم سيتم معالجتها على الفور ومناسبة.
- ✓ التعاون مع الجهات المختصة: إنشاء اتصالات وشراكات مع جهات إنفاذ النظام ولحفاظ على خطوط الاتصال المفتوحة لطلب المساعدة والمشورة والموارد في حالات العنف أو التهديدات الفورية لسلامة المتطوعين.
- ✓ نعمل على تعزيز الثقافة التي تقدر الاحترام والتنوع والشمول بين المتطوعين ونسعى لتطوير وتحديث السياسات المتعلقة بالتعامل مع السلوكيات الخاطئة التي يمكن أن تسهم في بيئة معادية أو عنيفة.

الحماية ضد التمييز

يشير التمييز إلى معاملة الأفراد أو المجموعات بشكل غير عادل أو غير مناسب على أساس بعض الخصائص، مثل العرق أو اللون أو اللغة أو الجنس أو الدين أو الإعاقة أو العمر.

ومن الأمثلة على التمييز ما يلي:

- رفض قبول أو توفير فرص التطوع بناءً على عرق أو جنس أو دين شخص ما.
- إبداء ملاحظات مهينة أو النكات الهجومية حول إعاقة شخص أو خصائص شخصية أو خلقية مرتبطة به.
- استبعاد الأفراد من أنشطة الفريق أو عمليات صنع القرار بناءً على عرقهم أو قبيلتهم.
- توفير الدعم غير المتكافئ أو الموارد للمتطوعين بناءً على سنهم أو حالة الإعاقة.

الاجراءات الفعلية

- ✓ عدم التمييز: نلتزم في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع بتوفير بيئة مرحبة بجميع المتطوعين ونحظر التمييز على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو العمر أو الأصل القومي أو الإعاقة أو أي خاصية محمية أخرى.
- ✓ تكافؤ الفرص: نعمل على توفير فرص متساوية لجميع المتطوعين، بغض النظر عن خلفيتهم أو خصائصهم الشخصية ونتبنى التنوع ونعتقد أن كل شخص يستحق المعاملة العادلة والمتساوية في جميع جوانب العمل التطوعي.
- ✓ عدم التسامح مع أنشطة التمييز: سياستنا لا تتسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال التمييز، بما في ذلك المضايقة أو البلطجة أو السلوك المتحيز ولن يتم التسامح مع هذا السلوك وقد يؤدي إلى إنهاء فوري لمشاركة المتطوع معنا.
- ✓ بيئة شاملة ومحترمة: نسعى جاهدين لخلق بيئة شاملة ومحترمة حيث يتم تقدير جميع المتطوعين ومعاملتهم بكرامة ونشجع ثقافة الاحترام والتفاهم والتقدير للاختلافات الفردية.
- ✓ الإبلاغ والدعم: نشجع المتطوعين على الإبلاغ عن أي حوادث تمييز يشهدونها أثناء مشاركتهم مع منظمتنا ونلتزم بالتحقيق الدقيق في مثل هذه التقارير وتقديم الدعم اللازم للأفراد المتضررين.

الحماية من الاستغلال والانتهاك

تعد الحماية من الاستغلال والانتهاك أمرًا بالغ الأهمية في العمل التطوعي لضمان رفاهية وسلامة المتطوعين و ينطوي على وضع سياسات وإجراءات واضحة لمنع أي شكل من أشكال الاستغلال أو الإساءة أو الانتهاك. فيما يلي بيان تمهيدي لهذا القسم:

في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع نضع الأولوية لحماية وسلامة متطوعينا ونكرس جهودنا للحفاظ على نهج عدم التسامح مع أي شكل من أشكال الاستغلال أو الإساءة أو الانتهاك ونلتزم بدعم أعلى معايير السلوك الأخلاقي وتقديم بيئة آمنة لجميع المتطوعين.

الاجراءات الفعلية

لتنفيذ تدابير الحماية من الاستغلال والانتهاك، نعمل على تحقيق الخطوات التالية:

- ✓ لدينا ميثاق أخلاقي شامل يحدد بوضوح التوقعات لسلوك التطوع وتسلط الضوء على التزام المنظمة بمنع الاستغلال والانتهاك.
- ✓ نوفر جلسات التدريب والتعليم الإلزامي لجميع المتطوعين لرفع الوعي حول الاستغلال والانتهاك، ولضمان فهم حقوقهم ومسؤولياتهم.
- ✓ نضمن آلية تقارير سرية تسمح للمتطوعين بالإبلاغ عن أي مخاوف أو حوادث أو شكوك للاستغلال أو الانتهاك ونتأكد من أن المتطوعين يدركون آلية الإبلاغ هذه ويشعرون بالراحة في استخدامها.
- ✓ نعمل على تطوير بروتوكول واضح للرد على التقارير أو مزاعم الاستغلال أو الانتهاك ويجب أن يشمل ذلك تقديم الدعم الفوري للأفراد المتأثرين، وإجراء تحقيقات شاملة، واتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة عند الضرورة.

٦-٤-٩ سياسة الحماية المالية للمتطوعين

تم تصميم سياسة الحماية المالية المتطوعين لضمان الحقوق المالية وحماية المتطوعين أثناء مشاركتهم مع المنظمة. وتوفر السياسة إرشادات وإجراءات لحماية المتطوعين من أي مخاطر مالية أو مصاعب قد يواجهونها. الغرض من هذه السياسة هو توفير الوضوح والتأكيد على المتطوعين فيما يتعلق بحقوقهم المالية ومسؤولياتهم والدعم المتاح لهم.

إجراءات الحماية المالية للمتطوعين:

- سداد النفقات: قد يكون المتطوعون مؤهلين للحصول على تكاليف النفقات المعتمدة مسبقًا التي أنفقوها خلال أنشطتهم التطوعية، مثل تكاليف السفر أو الإقامة أو الإمدادات اللازمة. ويجب أن يتم توضيح المبادئ التوجيهية والعمليات التفصيلية للسداد للمتطوعين.
- تغطية التأمين: توفر المنظمة تغطية تأمين مناسبة للمتطوعين، والتي قد تشمل التأمين على الحوادث الشخصية وهذا يضمن حماية المتطوعين في حالة الحوادث أو الإصابات أو الأضرار أثناء عملهم التطوعي.
- اتفاقيات مالية واضحة: إنشاء اتفاقيات مالية واضحة مع المتطوعين الذين يرتبطون بأي ترتيبات مالية، إن أمكن وقد يشمل ذلك اتفاقيات للمتطوعين الذين يتلقون أجور أو بدلات أو مزايا مالية أخرى كجزء من أدوارهم. ويجب أن تحدد الاتفاقيات الشروط والأحكام وأي متطلبات للإبلاغ المتعلق بالدعم المالي.

الاجراءات الفعلية

الحالات التي قد تستدعي الدعم المالي للمتطوعين:

- ✓ حالات طارئة: إذا واجه المتطوع نفقات الطوارئ غير المتوقعة المرتبطة مباشرة بعمله التطوعي، مثل حالات الطوارئ الطبية أو تكاليف السفر غير المتوقعة، فقد توفر المنظمة الدعم المالي لتخفيف العبء وهذا يعتمد على توافر الإمكانات وتحقق شروط الصرف حسب اللوائح المالية.
- ✓ المصاعب المالية: في الحالات التي يواجه فيها المتطوعون مصاعبًا مالية بسبب التزامهم التطوعي، يجوز للمنظمة تقديم المساعدة أو ربطهم بالموارد المناسبة للمساعدة في تلبية احتياجاتهم المالية، وبما لا يخالف اللوائح المالية.
- ✓ الالتزامات النظامية: إذا كان لدى المنظمة التزامات نظامية لتقديم الدعم المالي للمتطوعين في ظل ظروف معينة، مثل التعويض عن الإصابات المتعلقة بالعمل فإنّ المنظمة ستفي بهذه الالتزامات وفقًا لذلك.
- ✓ الأجور أو البدلات: في الحالات التي يحق للمتطوعين الحصول على أجور أو بدلات كجزء من أدوارهم التطوعية، ستضمن المنظمة الدفع في الوقت المناسب وفقًا للشروط والأحكام المتفق عليها.

٦-٤-١٠ آليات معالجة شكاوى وتظلمات المتطوعين

إننا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع، نلتزم بالحفاظ على بيئة شفافة ومساءلة، حيث يشعر المتطوعون بالتقدير والدعم. ولقد أنشأنا آليات معالجة لشكاوى المتطوعين وإجراءات التظلم لضمان أن يكون لدى المتطوعين منصة للتعبير عن مخاوفهم وطلب الحل في الوقت المناسب. وهدفنا هو تعزيز تجربة التطوع الإيجابية ومعالجة أي مظالم قد تنشأ.

فيما يلي الخطوات الرئيسية التي تنطوي عليها آليات معالجة الشكاوى التطوعية لدينا وإجراءات التظلم:

تقديم الشكاوى:

- يمكن للمتطوعين تقديم شكاواهم أو مظالمهم من خلال قناتنا المعينة، إما عن طريق ملء نموذج عبر الإنترنت أو الاتصال بالشخص أو القسم المسؤول مباشرة. وسيتم توضيح عملية تقديم الشكاوى بوضوح إلى جميع المتطوعين، مما يضمن سهولة الوصول إلى المعلومات اللازمة.

السرية وعدم الانتقام:

- نضع الأولوية لسرية وحماية المتطوعين الذين يرفعون الشكاوى. ونحافظ على السرية الصارمة طوال العملية ونضمن ألا يواجه المتطوعون أي انتقام بسبب الشكوى أو التظلم ونضمن للمتطوعين الشعور بالأمان والتأكد من أن هوياتهم ومعلوماتهم الشخصية ستظل سرية.

التحقيق والقرار:

- عند تلقي شكوى أو تظلم، سنقوم بإجراء تحقيق شامل ونزيه. وسيقوم فريقنا بجمع جميع المعلومات ذات الصلة، ومقابلة الأطراف، وتقييم أي أدلة داعمة. والهدف من ذلك هو الوصول إلى حل عادل يعالج المخاوف التي أثارها المتطوع واتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الحاجة.

توقيت وتواصل:

- نحن ملتزمون بالتعامل مع الشكاوى والتظلمات في الوقت المناسب وسيتم تزويد المتطوعين بتحديثات منتظمة حول حالة شكاواهم، مما يضمن إبلاغهم بتفاصيل العملية. ونعتقد أن التواصل المفتوح والشفاف أمر بالغ الأهمية في معالجة المخاوف والحفاظ على الثقة.

عملية الاعتراض:

- إذا لم يكن المتطوع راضيا عن نتيجة عملية معالجة الشكاوى الأولية، فنحن نقدم عملية الاعتراض. وهذا يسمح للمتطوعين بطلب مراجعة قضيتهم من قبل سلطة أعلى أو لجنة مستقلة لضمان أن القرارات تتخذ بطريقة عادلة وغير متحيزة.

٦-٥ سياسة التعامل مع المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

بصفتنا منظمة ملتزمة بدعم المعايير الأخلاقية وضمان بيئة آمنة وداعمة لجميع المتطوعين، أنشأنا سياسة شاملة للتعامل مع الانتهاكات التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي. وتهدف هذه السياسة إلى معالجة أي سوء سلوك، أو انتهاكات سلوك، أو إهمال يمكن أن يضر بسلامة العمل التطوعي أو المتطوعين، أو فعالية برامجنا، أو سمعة منظمتنا.

يوفر الجدول أدناه نظرة عامة على أهم الانتهاكات التي قد تنشأ في سياق العمل التطوعي، إلى جانب وصف موجز لكل انتهاك والتدابير للتعامل مع مثل هذه الحالات وحلها بفعالية. من المهم لجميع المتطوعين التعرف على هذه الإرشادات لضمان بيئة متناغمة ومحترمة لجميع المعنيين.

المخالفة	الوصف	الإجراء الإداري
انتهاك قواعد السلوك	خرق الميثاق الأخلاقي.	-التحديد الواضح للميثاق الأخلاقي وتوعية جميع المتطوعين. - توفير التدريب على السلوك المتوقع والمعايير الأخلاقية. - إنشاء آلية للإبلاغ عن الانتهاكات وإجراء تحقيقات شاملة. - تطبيق الإجراءات التأديبية المناسبة استجابةً للانتهاكات المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
انتهاك السلامة والأمن	الإجراءات التي تعرض سلامة وأمن المتطوعين أو الموظفين أو المستفيدين للخطر.	-تطوير بروتوكولات وإرشادات شاملة للسلامة. - إجراء تقييمات مخاطر منتظمة وتنفيذ تدابير السلامة المناسبة. - توفير التدريب على إجراءات السلامة والاستجابة لحالات الطوارئ. - تشجع المتطوعين على الإبلاغ عن مخاوف السلامة واتخاذ إجراءات سريعة لمعالجتهم. - تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للانتهاكات المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
عدم الامتثال للسياسات والإجراءات	عدم الامتثال للسياسات والإجراءات التنظيمية المعمول بها في المنظمة.	- الإعلام الواضح بخصوص فهم السياسات والإجراءات المعمول بها لجميع المتطوعين. - توفير التدريب على سياسات وإجراءات محددة ذات صلة بأدوار التطوع. - تنفيذ نظام إعداد التقارير لانتهاكات السياسة وضمان إجراءات المتابعة المناسبة. - تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للانتهاكات المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
تضارب المصالح	الانخراط في الأنشطة التي تخلق تعارضًا بين المصالح الشخصية ومصالح المنظمة.	-تثقيف المتطوعين حول تضارب المصالح وآثاره. - مطالبة المتطوعين بالكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح. - وضع إرشادات واضحة لإدارة تضارب المصالح. - مراجعة وتقييم التعارضات المحتملة بانتظام واتخاذ الإجراءات اللازمة للتخفيف من ذلك.
سوء استخدام الموارد	الاستخدام غير المناسب أو غير المصرح به لموارد المنظمة، بما في ذلك الأموال أو المعدات أو المواد.	- التحديد الواضح للاستخدام المقبول للموارد في السياسات التنظيمية. - تقديم إرشادات حول المناولة المناسبة واستخدام الموارد. - تنفيذ آليات المراقبة لاكتشاف ومنع سوء الاستخدام.

		- اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتطبيق التدابير التأديبية المناسبة لسوء استخدام الموارد.
عدم الوفاء بمتطلبات المهمة التطوعية	عدم تلبية مسؤوليات ومهام المتفق عليها كمتطوع.	- الإعلام الواضح بالتوقعات والمسؤوليات المرتبطة بدور التطوع. - توفير التدريب والدعم المناسبين للمتطوعين للتأكد من فهمهم لمهامهم. - تقييم أداء المتطوعين بانتظام وتقديم ملاحظات. - تقديم تدريب إضافي أو إرشادات إذا لزم الأمر لمساعدة المتطوعين على تلبية متطلبات مهمتهم. - إعادة تعيين المهام أو الأدوار عند الضرورة للتوافق بشكل أفضل مع مهارات واهتمامات التطوع. - تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للانتهاكات المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
إهمال العمل التطوعي	عدم أداء الواجبات المخصصة بعناية، مما قد يؤدى إلى الضرر أو الخسارة.	- توفير تدريب شامل على أهمية العناية والاهتمام بالتفاصيل. - التواصل بوضوح بخصوص معايير السلامة والجودة. - تنفيذ آليات المراقبة لتحديد الإهمال المحتمل. - إجراء التحقيقات واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة سلوك الإهمال، بما في ذلك إعادة التدريب أو إعادة التعيين.

٧- التقدير والتكريم

يوضح قسم التقدير والتكريم في الدليل سياسات وإجراءات التقدير والاعتراف بالإسهامات التي لا تقدر بثمن للمتطوعين المتفانين والعاملين معنا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع ويؤكد التزامنا بالاعتراف بجهودهم والاحتفاء بها. إننا نؤمن أن المتطوعين يلعبون دورًا حيويًا في تحقيق رسالتنا التطوعية ويوضح هذا القسم الطرق المختلفة التي نعبر بها عن تقديرنا وتكريم متطوعينا. نحن نؤمن بإنشاء ثقافة تقدير من خلال الاعتراف بانتظام بمساهمات متطوعينا من خلال وسائل رسمية وغير رسمية وقد يشمل ذلك الاحتفالات العامة، وفعاليات التكريم، ورسائل الشكر الشخصية. كما نسعى جاهدين لتوفير فرص للمتطوعين لتبادل قصص نجاحهم وخبراتهم، وعرض التأثير الإيجابي الذي أحدثوه في منظمتنا والمجتمع بالإضافة إلى ذلك، فإننا نضمن أن يتمكن المتطوعون من الوصول إلى أي فوائد أو حوافز متاحة كتعبير عن تقديرنا لجهودهم في تحقيق الأهداف التطوعية. كما نؤكد أننا ومن خلال إظهار امتناننا وتكريم تفانيهم، فإننا نهدف إلى تعزيز الشعور بالانتماء والتحفيز والمشاركة المستمرة بين متطوعينا.

٧-١ التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية

إننا في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع، نقدر بشدة ونثمن المساهمات الكبيرة التي يقدمها المتطوعون المتفانون. وندرك أن وقتهم ومهاراتهم والتزامهم يلعب دورًا حيويًا في نجاح برامجنا ومبادراتنا وصناعة التأثير الإيجابي الذي نطمح أن نحققه. لذلك، أنشأنا إطارًا شاملاً لتقدير الجهود القيمة للمتطوعين والتعرف عليها.

يعد التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية جانبًا أساسيًا لبرنامج التطوع الخاص بنا وينطوي على الاعتراف والاحتفال بالجهود والتفاني وإنجازات متطوعينا. نحن نعتقد أنه من خلال الاعتراف بمساهماتهم، فإننا لا نعبر فقط عن امتناننا لهم ولكن أيضًا نعزز الشعور بالانتماء والتحفيز داخل مجتمع المتطوعين لدينا.

التقدير والاعتراف مهمان لعدة أسباب:

- أولاً، يوضح لمتطوعينا أن جهودهم تقدر قيمة وأنهم يحدثون فرقًا ذا معنى وهذا الاعتراف يعزز معنوياتهم ورضاهم ومشاركتهم الشاملة في عملهم التطوعي.
- ثانياً، يساعد في بناء علاقات قوية وشعور بالصداقة بين المتطوعين، مما يعزز بيئة داعمة وتعاونية.
- أخيرًا، يعد الاعتراف بمثابة تعزيز إيجابي ويشجع المتطوعين على مواصلة مشاركتهم وربما إلهام الآخرين للانضمام إلى رسالتنا التطوعية.

في جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع، نؤكد التزامنا بتنفيذ استراتيجيات فعالة لتقدير واعتراف مساهمات المتطوعين لدينا ونتفهم أن كل متطوع مستقل، وقد تختلف دوافعه وتوقعاته ولذلك نسعى جاهدين لتقديم مجموعة متنوعة من مبادرات التكريم والتقدير لضمان الشمولية وتلبية التفضيلات والتوقعات الفردية من شكر وتقديرات إلى تكريم وفعاليات سنوية.

٧-٢ الفاعلون الأساسيون في التقدير والتكريم

عملية التقدير والتكريم عملية يشترك فيها عدد من الفاعلين ويتضمن ذلك التزام الإدارة العليا بمنظمتنا لدعم جهود التكريم، وكذلك دور فريق المنظمة في التهيئة والإعداد لبرامج التكريم، وأيضاً المجتمع المستفيد من المبادرات التطوعية.

٧-٢-١ الإدارة العليا وتكريم جهود المتطوعين

تلعب إدارتنا التطوعية العليا دورًا مهمًا في تكريم وتقدير جهود متطوعينا ويمكنهم المشاركة بنشاط بطرق مختلفة لإظهار دعمهم وامتنانهم. ويمكن لإدارتنا العليا المشاركة المباشرة مع المتطوعين من خلال حضور أنشطة التطوع، والانضمام إلى فرق التطوع في أنشطتهم، وقضاء الوقت في التفاعل معهم ومن خلال الحضور والمشاركة، يمكنهم إنشاء علاقة مباشرة مع المتطوعين وفهم مساهماتهم والتعبير عن تقديرهم بشكل مباشر.

بالإضافة إلى ذلك، تعمل إدارتنا التطوعية على أن تخلق ثقافة التكريم والتقدير داخل المنظمة ويمكنهم تنفيذ فعالية رسمية لتكريم المتطوعين المتميزين وإنجازاتهم. ةيمكن أن يشمل ذلك تقديم الجوائز أو الشهادات أو الحوافز للمتطوعين الذين أظهروا تفانيًا استثنائيًا أو كان لهم تأثير كبير.

٧-٢-٢ فريق المنظمة وتكريم جهود المتطوعين

يلعب موظفو منظمتنا دورًا أساسيًا في تكريم وتقدير متطوعينا لمساهماتهم القيمة ويمكنهم المشاركة بنشاط في الاعتراف وإظهار التقدير للمتطوعين بعدة طرق ومن ذلك التعبير شخصيًا عن امتنانهم والاعتراف بجهود المتطوعين على أساس يومي. ويمكنهم بذل جهد للتفاعل مع المتطوعين، وشكرهم على عملهم، والتعرف على المساهمات التي قدموها ويمكن ممارسة ذلك من خلال التعبيرات اللفظية أو الملاحظات المكتوبة بخط اليد.

علاوة على ذلك، يمكن للموظفين إشراك متطوعين في عمليات صنع القرار والبحث عن مدخلاتهم وتعليقاتهم ومن خلال تقييم آراء المتطوعين والاستماع إلى أفكارهم.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للموظفين التعاون مع المتطوعين في المشاريع والمبادرات، وتعزيز الشعور بالعمل الجماعي والشراكة. ومن خلال العمل جنبًا إلى جنب مع المتطوعين، يمكن للموظفين تطوير علاقات أقوى واكتساب فهم أعمق لمساهماتهم. ويمكن للموظفين تقديم التوجيه والدعم والإرشاد للمتطوعين، ومساعدتهم على النمو وتطوير مهاراتهم.

٣-٢-٧ مجتمع المستفيدين وتكريم الجهود التطوعية

يلعب مجتمع المستفيدين دورًا مهمًا في تكريم وتقدير متطوعينا لمساهماتهم القيمة. ويمكنهم المشاركة بنشاط في التعرف على المتطوعين وإظهارهم بطرق هادفة.

أولاً، يمكن لأفراد المجتمع التعبير عن امتنانهم والاعتراف بجهود المتطوعين من خلال وسائل مختلفة مثل الشكر العام في المناسبات المجتمعية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لأفراد المجتمع مشاركة القصص والشهادات التي تبرز التأثير الذي أحدثه المتطوعون في حياتهم والمجتمع.

علاوة على ذلك، يمكن للمستفيدين من مساهمات المتطوعين المشاركة في تكريمهم وتقديرهم من خلال التعبير عن الامتنان، من خلال كتابة رسائل الشكر، أو تنظيم فعاليات صغيرة حيث يمكن للمستفيدين مشاركة تجاربهم والتعبير عن تقديرهم للمتطوعين. علاوة على ذلك، يمكن لأفراد المجتمع والمستفيدين دعم وتشجيع عمل المتطوعين من خلال مشاركة تجاربهم وقصصهم من خلال منصات التواصل الاجتماعي أو النشرات الإخبارية المجتمعية أو وسائل الإعلام المحلية، وتسليط الضوء على مساهمات المتطوعين والتأثير الإيجابي الذي كان لهم مما يساهم في زيادة الوعي بأهمية التطوع وإلهام الآخرين للمشاركة.

٣-٧ شهادات المشاركة في إكمال المهام التطوعية

تلعب شهادات المشاركة دورًا مهمًا في تكريم المتطوعين وتقديرهم لتفانيهم ومساهماتهم في إكمال المهام التطوعية. وتعمل هذه الشهادات كدليل ملموس على مشاركتهم والتزامهم في العمل التطوعي، مما يوفر شعورًا بالإنجاز والتحقق من جهودهم من خلال منح شهادات المشاركة، تعترف منظمتنا بالدور القيم الذي يلعبه المتطوعون وتعبر عن امتنانها لوقتهم ومهاراتهم وتفانيهم.

الغرض من توفير شهادات المشاركة هو ثلاثة أمور.

- أولاً، إنه بمثابة اعتراف رسمي بمشاركة المتطوعين في إكمال مهام أو مشاريع محددة وتقدير القيمة التي أضافوها إلى المنظمة والمجتمع.
- ثانياً، يمكن لشهادات المشاركة أن تعزز الثقة بالمتطوعين وتعمل الشهادة كدليل على إنجازاتهم ويمكنها تحفيزهم على المشاركة في التطوع أو متابعة فرص أخرى.
- أخيرًا، يمكن أن تكون هذه الشهادات بمثابة إضافة قيمة إلى السيرة الشخصية والمهنية للمتطوعين وتمكنهم من عرض تجربتهم التطوعية، مما يدل على التزامهم بخدمة المجتمع وتسليط الضوء على مهاراتهم وإنجازاتهم.

الإجراءات الفعلية

لتنفيذ إصدار شهادات المشاركة بشكل فعال، تقوم منظمتنا باتباع خطوات التالية.

- ✓ أولاً، التحديد بوضوح لمعايير الحصول على شهادة مشاركة، مثل الانتهاء من عدد معين من ساعات التطوع، أو الانتهاء بنجاح من المهام أو المشاريع المحددة، أو تحقيق أهداف محددة مسبقًا.
- ✓ ثانياً، التأكد من حفظ السجلات الدقيقة لمشاركة المتطوعين وإنجازاتهم للتحقق من أهلية الشهادة. يمكن القيام بذلك من خلال أنظمة إدارة المتطوعين أو قواعد البيانات.
- ✓ ثالثًا، التصميم الجذاب بصريًا وعمل شهادات مصنوعة بشكل احترافي تعكس العلامة التجارية للمنظمة وقيمها. تخصيص الشهادات باسم المتطوع، والمدة أو المشروع المحدد الذي شارك فيه، وأي تفاصيل ذات صلة تسلط الضوء على مساهماته.
- ✓ رابعاً، تنظيم حفل اعتراف رسمي أو غير رسمي حيث يمكن تقديم شهادات المتطوعين.
- ✓ خامساً: التأكد من استكمال بيانات المتطوعين في المنصة الوطنية للعمل التطوعي وتمكينهم من إصدار الشهادات عبر المنصة.

٧-٤ يوم تقدير العمل التطوعي

يعد تنظيم يوم تقدير للعمل التطوعي وسيلة ممتازة للتعبير عن الامتنان وتكريم مساهمات المتطوعين في منظمتنا ويكرس هذا اليوم الخاص للاحتفال بخدمتهم المتفانية، والتعرف على تأثيرهم، وتوفير تجربة ذات مغزى لإظهار التقدير لعملهم القيم.

الغرض من يوم التقدير هو متعدد الأوجه.

- أولاً، إنها بمثابة فرصة للتعبير عن امتناننا للمتطوعين لوقتهم الذي منحوه وتفانيهم وتعاطفهم في إحداث تغيير في حياة الآخرين.
- ثانياً، يعزز يوم التقدير شعورًا بالانتماء والصداقة بين المتطوعين..
- ثالثاً، يمكن أن يكون يوم التقدير بمثابة منصة لعرض النتائج وقصص النجاح لجهود التطوع، وإلهام الآخرين للمشاركة.

الإجراءات الفعلية

لإنشاء يوم تقدير لا يُنسى وفعال، تعمل منظمتنا على اتباع عدة خطوات.

- ✓ أولاً، تخطيط وتنظيم الحدث مقدمًا لضمان نجاحه ويتم تحديد تاريخ مخصص، وتأمين مكان، وتحدد البرنامج لهذا اليوم. وكذلك التخطيط لمزيج من الأنشطة التفاعلية، واستضافة المتحدثين، وتخصيص فقرات للمتطوعين لتبادل تجاربهم وإبراز إنجازاتهم.
- ✓ ثانياً، تخصيص الحدث للاعتراف بالمساهمات الفريدة لكل متطوع والقيام بإعداد الشهادات أو الجوائز أو الرموز المميزة للتقدير لأدوار المتطوعين وإنجازاتهم.
- ✓ ثالثًا، توفير منصة للمتطوعين لمشاركة قصصهم وخبراتهم ويمكن القيام بذلك من خلال الشهادات أو مقابلات الفيديو أو مساحة مخصصة لهم لعرض تأثيرهم.
- ✓ أخيرًا، نقوم بإنشاء جو إيجابي ورفع المعنويات أثناء الحدث من خلال الفقرات الاحتفالية والترفيهية المختلفة وإشراك المتطوعين في الأنشطة التفاعلية وتوفير فرص لهم للتواصل مع الموظفين والمستفيدين.

٧-٥ أولوية المتطوعين الحاليين في الفرص التطوعية المستقبلية

تعدّ أولوية المتطوعين الحاليين في الحصول على الفرص التطوعية المستقبلية جانبًا رئيسيًا في الاعتراف بالتزامهم ومساهماتهم المستمرة ويوضح تقدير منظمتنا لتفانيهم ويتيح لهم الفرصة لمواصلة مشاركتهم ذات الأهمية بالنسبة لنا.

هناك عدة أسباب تجعل إعطاء الأولوية للمتطوعين الحاليين في الفرص المستقبلية أمرًا مهمًا.

- أولاً، يعد ذلك اعترافاً بإلمامهم برسالة المنظمة وقيمها وعملياتها وقد استثمر المتطوعون الحاليون وقتهم وطاقتهم في فهم عملنا، وتجربتهم تجعلهم مناسبين جدًا للأدوار المستقبلية.
- ثانياً، يساعد إعطاء الأولوية للمتطوعين الحاليين في بناء شعور بالاستمرارية والاستقرار داخل مجتمع المتطوعين من خلال منحهم الفرصة لتحمل مسؤوليات أو مشاريع جديدة، فإننا نعزز الشعور بالانتماء.

الإجراءات الفعلية

لتنفيذ نظام الأولوية بشكل فعال، تعمل مؤسستنا على اتباع بعض الخطوات العملية:

- ✓ أولاً، الحفاظ على قاعدة بيانات أو سجل متطوع يوثق المهارات والاهتمامات وتوافر كل متطوع ويمكن استخدام هذه المعلومات لاقتراح فرص مستقبلية مناسبة للمتطوعين.
- ✓ ثانياً، وضع قنوات اتصال واضحة لإبلاغ المتطوعين الحاليين بالفرص القادمة في الوقت المناسب.
- ✓ ثالثًا، تنفيذ نظام يتم فيه منح المتطوعين الحاليين الأولوية أثناء عملية الاختيار لفرص التطوع الجديدة ويمكن القيام بذلك عن طريق حجز عدد معين من الفرص أو الأدوار خصيصًا للمتطوعين الحاليين قبل فتحها للمتقدمين الجدد.
- ✓ أخيرًا، تقييم أداء المتطوعين الحاليين ومشاركتهم بانتظام لضمان توافقهم مع أدوارهم وتوفير فرص للنمو أو التقدم داخل المنظمة.

٧-٦ استبيان الرضا عن العمل في المنظمة التطوعية

يعد استبيان الرضا عن العمل في منظمتنا لتطوعية أداة قيمة لجمع التعليقات من المتطوعين لتقييم خبرتهم الشاملة، وتحديد مجالات التحسين، وضمان تلبية احتياجاتهم. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستويات الرضا و إشراك المتطوعين، مما يسمح للمنظمة باتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز تجربة التطوع. كما يعدّ ذلك تعبيرًا عن التقدير لآرائهم ومقترحاتهم.

الغرض من استبيان الرضا هو:

- **قياس الرضا بين المتطوعين:** يوفر الاستبيان مقاربة منظمة لتقييم مستويات رضا المتطوعين مع جوانب مختلفة من عملهم، مثل وضوح الأدوار، والدعم وفرص التدريب، والخبرة الشاملة داخل المنظمة.
- **تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين:** من خلال جمع الملاحظات من خلال الاستبيان، يمكن لنا تحديد نقاط قوتنا والمجالات التي نتفوق فيها في دعم المتطوعين. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يسلط الضوء على المجالات التي قد تتطلب الاهتمام أو التحسين، مثل التواصل أو برامج التقدير والتكريم أو الموارد أو عمليات إدارة المتطوعين.
- **تعزيز مشاركة المتطوعين والاحتفاظ بهم:** من المرجح أن تستمر قاعدة المتطوعين الراضين في المشاركة في الفرص التطوعية التي توفرها المنظمة. ويسمح الاستبيان للمتطوعين بالتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم واهتماماتهم، والتي يمكن أن تكون مفيدة في تطوير الاستراتيجيات لتعزيز مشاركة المتطوعين، والرضا، وزيادة معدلات الاحتفاظ بالمتطوعين.

عند تصميم استبيان الرضا للعمل في منظمة تطوعية، نأخذ بعين الاعتبار تضمين الأنواع التالية من الأسئلة:

- الرضا العام عن تجربة المتطوعين.
- فعالية تدريب وتوجيه المتطوعين.
- وضوح أدوار ومسؤوليات التطوع.
- كفاية الدعم المقدم من المنظمة.
- فرص التطوير الشخصي والمهني.
- قنوات الاتصال.
- الاعتراف وتقدير المساهمات التطوعية.
- اقتراحات للتحسين.
- احتمال التوصية بالمنظمة للآخرين كفرصة التطوعية.