آلية إدارة المتطوعين

تدرك الجمعية ضرورة بناء جهاز للمتطوعين تعتمد عليه في أعمال التسويق والعلاقات العامة بما يؤدى إلى زيادة إيرادات الجمعية دون تحملها لأي أعباء أو مصروفات إضافية، وقد استحدث الهيكل التنظيمي الجديد للجمعية وجود إدارة للتسويق والعلاقات العامة تضم قسم للتسويق وقسم للعلاقات العامة وقسم للمتطوعين، وهناك بعض المفاهيم المرتبطة بالعمل التطوعي بما يساعد على بناء جهاز من المتطوعين ليشارك في أنشطة الجمعية.

**1- مزايا العمل التطوعي :**

1. الاحتساب والأجر من عند الله عز وجل امتثالا لقول الحق عز وجل ((ومن تطوع خيرا فإن الله شاكر عليم)) البقرة 158 . وقول الرسول صلى الله عليه وسلم "صنائع المعروف تقي مصارع السوء ... وأهل المعروف في الدنيا هم أهل المعروف في الآخرة " ( أخرجه الطبراني .. جزء من حديث ) .
2. تخفيض نفقات التشغيل في المنظمة الخيرية.
3. اكتساب المتطوعين خبرات ميدانية وإدارية في العمل الخيري.
4. توجيه الطاقات البشرية وتحويلها لصالح المجتمع.
5. يمتاز العمل التطوعي بالحماس في الأداء وهذا ما نفقده في العمل الروتيني.
6. يتيح العمل التطوعي حرية الإقدام واختيار نوعية العمل.
7. يمكن للمؤسسة الخيرية عن طريق التطوع سد الثغرات في بعض التخصصات النادرة.
8. يقوم المتطوعون بتعريف المؤسسة لباقي أفراد المجتمع وبذلك ترتبط هذه المؤسسات بالمجتمع.
9. ملء فراغ الأفراد بالنافع المفيد الذي يشعرهم بقيمة أنفسهم، ويدخل السرور إلى قلوبهم.

**2- معوقات التطوع:**

توجد بعض المشكلات التي تبرز من المتطوعين أنفسهم فتقع قصدا أو دون قصد، ويمكن تصنيفها في ثلاثة أنواع:

* 1. **معوقات خاصة بالمتطوع**

1. عدم القيام بالمسؤوليات التي أسندت إليه في الوقت المحدد, لأن المتطوع يشعر أنه غير ملزم بأداء المهام في وقت محدد بخلاف العمل الرسمي.
2. السعي وراء الرزق وعدم وجود وقت كاف للتطوع.
3. يعزف بعض المتطوعين عن التطوع في مؤسسات ليس قريبة من سكنهم.
4. تعارض وقت المتطوع مع وقت العمل أو الدراسة مما يفوت عليه فرصة الاشتراك فيه.
5. يحاول بعضهم تحقيق أقصى استفادة شخصية ممكنة مما يتعارض مع طبيعة التطوع.
6. استغلال المرونة إلى حد الوصول إلى التسيب والاستهتار.
   1. **معوقات خاصة بالمنظمة الخيرية**
      1. عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشؤونهم وتعينهم على الاختيار المناسب حسب رغبتهم .
      2. عدم الإعلام الكافي عن أهداف المؤسسة وأنشطتها.
      3. عدم تحديد دور واضح للتطوع وإتاحة الفرصة للمتطوعين لاختيار ما يناسبه بحرية.
      4. عدم توافر برامج خاصة لتدريب المتطوعين قبل تكليفهم بالعمل.
      5. عدم التقدير المناسب للجهد الذي يبذله المتطوع.
      6. إرهاق كاهل المتطوع بالكثير من الأعمال الإدارية والفنية.
      7. المحاباة في تنفيذ الأعمال أو تعيين العاملين من الأقارب من غير ذوى الكفاءة.
      8. الشللية التي تعرقل سير العمل.
      9. الإسراف في الخوف وفرض القيود إلى حد التحجر وتقييد وتحجيم الأعمال.
      10. الخوف من التوسع خشية عدم أمكان تحقيق السيطرة والإشراف.
      11. البعد عن الطموح والرضا بالواقع دون محاولة تغييره.
      12. الوقوع تحت أسر عاملين ذوى شخصية قوية غير عابئين بتحقيق أهداف المنظمة وتطلعاتها.
      13. الخوف من الجديد ومن أهمية الانفتاح والوقوع في أسر الانغلاق.
      14. اعتبار أعمال الجمعية من الأسرار المغلقة التي يجب عدم مناقشتها مع الآخرين.
      15. تقييد العضوية أو الرغبة في عدم قبول عناصر جديدة فتصبح المنظمة حكرا على عدد معين.

*ج*) **معوقات خاصة بالمجتمع**

1. عدم الوعي الكافي بين أفراد المجتمع بأهمية التطوع والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.
2. يظن بعض الأفراد إلى أن التطوع مضيعة للوقت والجهد.
3. عدم الاستعانة بوسائل الإعلام المختلفة لإظهار أهمية التطوع.
4. عدم بث روح التطوع بين أبناء المجتمع منذ الصغر.

**3- تحديد مهام المتطوع:**

* يوجد في المنظمات الخيرية كثير من المهام والأعباء والأعمال التي تحتاج إلى متطوعين مثل جمع التبرعات وتسويق أعمال الجمعية وإدخال المعلومات في الكمبيوتر أو تجهيز الملفات للمتبرعين... الخ، لذلك كان على المنظمات الخيرية أن تحسن اختيار المتطوع وتضعهم في الأماكن المناسبة لقدراتهم واستعداداتهم وإمكانياتهم المختلفة، فمثلا بعض المتطوعين يجيد فن التعامل مع الجمهور، فهؤلاء يوجهون إلى التسويق والعلاقات العامة، أو الإعلام أو شؤون المتبرعين مثلا، وبعضهم لا يجيد فن التعامل مع الجمهور فهؤلاء يوجهون إلى أعمال مكتبية ... وهكذا كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم "كل ميسر لما خلق له"، وفى كل المتطوعين خير لأننا نوجهه حسب طاقته وإمكانياته المعنوية والنفسية والفكرية.
* وإذا لم تحسن المنظمة الخيرية اختيار المتطوعين, فإنها ستتحمل أخطائهم على حساب سمعتها ومكانتها بين الناس، لأن الجمهور لا يفرق بين العامل أو المتطوع في المنظمة.لذلك كان على المنظمة الخيرية أن تهتم باختيار متطوعيها ثم تسند لهم ما يناسبهم من أعمال، وهذه بعض الخطوات التي ينبغي للمنظمة إتباعها حتى تضع المتطوع المناسب في المكان المناسب.

1. قبل قدوم المتطوع إلى المنظمة الخيرية لا بد لقسم ((شؤون المتطوعين)) أو من يقوم مقامه بعمل عدة خطوات تتلخص في الآتي :-
   1. تحديد المهام والأعمال التي تمارسها في وظيفتك وتحب ممارستها؟
   2. تحديد المهام والأعمال التي تمارسها في وظيفتك ولا تحب ممارستها؟
   3. تحديد المهام والأعمال التي تمارسها في وظيفتك ولا يوجد غيرك يقوم بها ولا يمكن تفويضها لأشخاص آخرين يقومون بها ؟
   4. تحديد المهام والأعمال التي تمارسها في وظيفتك وليس لديك وقت كاف لعملها بإتقان ويمكن تفويضها أو توكيلها للآخرين ؟

عند قدوم المتطوع للمنظمة الخيرية في زيارته الأولى، لا بد من عمل برنامج تعريفي عن المنظمة وأهدافها ومشروعاتها وطموحاتها ثم زيارة أقسام المنظمة الخيرية وشرح مهام كل قسم فيها. وبعد نهاية الزيارة يتم الاجتماع مع المتطوع لمعرفة انطباعاته مع سماع تجربته في العمل الخيري، وهنا يكون لدى شؤون المتطوعين رؤية واضحة عن المتطوع وقدراته وطموحاته وجديته في العمل ... وغير ذلك. ثم يتم عرض قائمة الاحتياجات التي سبق أن أعدت من قبل الأقسام ثم من إدارة شؤون المتطوعين ليقوم المتطوع باختيار ما يناسبه تحت إشراف وتوجيه شؤون المتطوعين, ثم يبلغ بمن سيكون مرجعه من الأقسام.

ولا بد من أن تنتبه المنظمة لقضية مهمة جدا وهى أنها يجب ألا تفكر في رغباتها كمنظمة خيرية فحسب دون الاهتمام برغبات المتطوعين وقدراتهم وميولهم ووضعهم في المكان المناسب مما يجعلهم يتركون المنظمة والعمل فيها, لأنهم شعروا بعدم تقدير رغباتهم والاهتمام بقدراتهم المختلفة ووضعهم في المكان المناسب، لا سيما كبار السن الذين لديهم خبرات هائلة وتجارب عظيمة وطاقات كامنة يمكن الاستفادة الكبيرة منهم في مختلف الأعمال، وهؤلاء يعدون مكسبا حقيقيا للمنظمة ينبغي الاهتمام به والمحافظة عليه.

**4- استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم:**

قد يتساءل المرء كيف يمكن للمنظمة الخيرية أن تستقطب المتطوعين ثم تحافظ عليهم؟

1. **استقطاب المتطوعين***:*

يمكن استقطاب المتطوعين عن طريق الدعاية والإعلان الرسمي في الوسائل الإعلامية، أو الفردي عن طريق الأفراد، أو عن طريق المتطوعين الذين سيأتون للمنظمة بمتطوعين آخرين إذا أحسنت المنظمة تعاملها معهم، وأحسنت إدارتها وتقديرها لهم, فإنهم يعدون أحد المنابر الإعلامية التي ينبغي الحرص عليها. مثال لذلك، إذا ألقيت حجرا في الماء فإن الدائرة الصغيرة ستتسع لتعم الماء كله. وهكذا المتطوعون فإنهم يشيعون خبر منظمتك بين الناس، فيزيد إقبال الناس على المنظمة.

1. **المحافظة على المتطوعين:**

من السهل استقطاب المتطوعين، ولكن من الصعب المحافظة عليهم, بسبب إهمال المنظمة للمتطوع وفشلها في فهم نفسيته وتقديرها لجهوده ومراعاة الحاجة النفسية عند البشر وهى حب التقدير وإثبات الذات، وحب الإنسان للمحمدة وإن كان يسعى لها، أو للجانب المالي فيها. لذلك فإن على المنظمة أن تحافظ على متطوعيها بالتقدير المعنوي المتمثل في الشهادات التقديرية، وخطابات الشكر، والهدايا الرمزية، ودعوته في حفلات المنظمة ومناسبتها المختلفة، ومنحه خصما خاصا على المبيعات الترويجية للمنظمة ... إلى غير ذلك من الأمور التي تميز المتطوع عن غيره من زوار أو جمهور المنظمة، فيشعر أنه جزء من كيان هذه المنظمة، فيزيد ارتباطه وولاؤه لها .

**5- عوامل استقطاب المتطوعين والمحافظة عليهم:**

وتبرز في النقاط التالية:-

1. تطويع مفهوم التطوع بمعنى أن الواقع لا يتطلب المتطوع المتفرغ الذي يعطى كل وقته وجهوده لجمعيته، ولكن يجب أن نقدر كل جهد ولو كان بسيطا وفى أدنى صورة من الصور ولا سيما تلك الخبرات الخاصة والتخصصات التي يجب ألا يسمح لوقتها بالضياع يعنى أن أي عطاء يقبل المهم هو التنظيم وعدم ضياع وقت المتطوع.
2. الاجتماعات عادة ما يشكى منها لكونها طويلة وفيها ضياع للوقت وعدم احترام للمواعيد،ومن هنا فإن التحضير الجيد للاجتماعات واحترام مواعيدها هو احترام للمتطوعين وأوقاتهم.
3. تشجيع الشباب وذلك بإنشاء المشاريع الخاصة بهم وتنمية روح الانتماء والمواطنة لديهم وإشراكهم في العمل من دون وصاية أي (احترام رأيهم وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة مع مراعاة ظروفهم)، فالطلبة تحترم أوقات دراستهم والعاملون الجدد يكتسبون من تطوعهم رفع كفاءتهم وهكذا .
4. تحقيق فائدة ما، وهذا قد يتعارض مع مبدأ عدم تحقيق الفائدة المادية للمتطوع ولكن الفائدة العملية أو الخبرة أو تحقيق الذات يمكن تحقيقه مع الأخذ في الاعتبار الأهداف العليا وغايات العمل بالجمعية حتى لاتختفي وسط الحاجيات الشخصية فلا بأس من تحقيق الاثنين معا .
5. سجلات التطوع فلتسع الجمعية لفتح سجلات التطوع وقيد المتطوعين وتوجيههم الوجهة السليمة لاستثمار طاقاتهم وعلى نفس السنن يكون (سجل الخبراء) حيث يمكن دعوتهم للاستفادة من خبراتهم في مجالات عمل الجمعية وميادين نشاطها المختلفة.
6. القوانين المحلية والسعي لدى السلطات لتطويرها حتى تعطى ميزات معنوية للمتطوعين ويكون التطوع أحد أسباب التكريم أو منح المكانة الاجتماعية مثلا، ولقد شرعت بلدان متعددة في هذا التوجه.
7. تكريم المتطوعين والحديث عن القوانين يدفعنا إلى الحديث عن تكريم المتطوعين إما عن طريق الدولة وإما عن طريق الجمعية ذاتها وذلك بمنح المتطوع شهادة تكريم أو احتفالات بسيطة لإلقاء الضوء على أعمال المتطوعين.
8. النشر فالجمعيات التي لديها نشرات دورية أو مجلات يمكن أن تعطى نماذج لعطاء المتطوعين وأعمالهم في سبيل دعم العمل التطوعي ومجالاته وفى ذلك عنصر جذب لمتطوعين جدد.
9. تعويض المتطوعين أي إعادة صرف ما يتكبدونه من نفقات فعلية نتيجة تطوعهم كالمواصلات أو بدل السفر إلى غير ذلك وهذا لا يتعارض مع عدم جواز الاستفادة المادية إلا إذا تنازلوا بمحض الإرادة عن مستحقاتهم.

**6- دعائم نجاح العمل التطوعي**

1. عدم وجود مقابل مادي أيا كان نوعه نظير ما يؤديه المتطوع من خدمات.
2. العمل على بذل الجهد بأقصى ما يستطيع المتطوع بحيث يكون الجهد المبذول نابعا عن رغبة صادقة.
3. تحمل المتطوع مسؤولية الإعلام الإيجابي البناء عن رسالة وأهداف المؤسسة التي يتطوع للخدمة بها في محيط الأسرة والأصدقاء والجيران وفى محيط مجتمعه المحلى.
4. قيام العلاقة بين المتطوعين والمهتمين العاملين بالمؤسسة على أساس من الاحترام المتبادل وتفهم لحقيقة الأدوار والرسالة التي يتحملها كل منهما.
5. إدراك المتطوع لأهمية التدريب وأثره في اكتساب الخبرات والمهارات الكفيلة بتحقيق المستوى المطلوب لإتقان العمل.
6. رغم أن الجهد الذي يبذله المتطوع دون مقابل، إلا أن علاقته بالمؤسسة التي يتطوع للخدمة بها يجب أن تكون علاقة عمل وجدية فيتحمل المتطوع مسؤولية ونتائج ما يؤديه فيها من أعمال.
7. على المؤسسة الاجتماعية أن تحدد بدقة احتياجاتها لأعمال المتطوعين كما توفر لهم التقدير والاهتمام بصورة تكفل استمرارهم ورغبتهم في تقديم المعاونة. وعلى المتطوع أيضا أن يتقبل إشراف وتوجيه المؤسسة لضمان حسن الأداء وانتظام العمل على النحو الذي نتوخاه.
8. احترام القواعد والنظم المتفق عليها والالتزام بالعمل وفق الأهداف العليا للمؤسسة الاجتماعية .
9. عدم الإقلال من شأن المتطوع إذا قل جهده وفق ظروفه القاسية، فيجب تشجيع العمل التطوعي مهما كان حجمه أو صورته طالما يسهم ولو بقدر يسير في تحقيق أهداف الجمعية.
10. إتاحة الفرصة لتجديد شباب التطوع وخلق الصفوف الأخرى وعدم احتكار العمل التطوعي على فئة أو مجموعة معينة.
11. تكريم المتطوعين والرواد وتقديم الشكر والعرفان لما قدموه للجمعية من خدمات.

إننا نريد هيكلا تطوعيا يعرف دوره ودور العاملين، يتعامل مع المسئول التنفيذي، ويشترك ويعامل في التنفيذ، عاملا مساعدا وليس عاملا معوقا يعطى من وقته وجهده المثل، والنموذج الذي يشجع العاملين ويأخذ بيدهم. يحترم القواعد واللوائح ويحترم الرأي والرأي الآخر لا يقلل من شأن الآخرين بل يحترم الجهد ويؤمن بالحوار، بعيدا عن التعنت والتسلط ويتحلى بالتسامح والرغبة في العطاء والمعاونة.

ويعاونه هيكل وظيفي كفء أحسن اختياره على درجة ووعى بالمسؤولية ودراية بواجبات العمل ومتطلباته، يحسن المشاركة في التخطيط، ويملك المبادرات، ويجيد الإعداد للعمل له والدفاع عنه والتعبير عن الجمعية والمؤسسة وإبراز وجه العمل المشرق، متعاون لا متخاذل، منفذ جيد لما يتفق عليه، يملك من الخبرة والمبادرة ما يزكى العمل ويدعمه.

**إن اهتمام الجمعية بالعمل التطوعي هو الخطوة الأولى على طريق تسويق أعمال الجمعية وتوسيع دائرة المتبرعين والأعضاء** **وتحسين وتطوير صورة الجمعية في المجتمع ومن ثم زيادة إيرادات الجمعية بما يسمح لها بالاستمرار في تقديم خدماتها وتطوير وتنمية المساعدات التي تقدمها لمرضى القلب. وبما يساهم في دعم إدارة الجمعية ومعاونتها على أداء رسالتها الإنسانية السامية وأهدافها التي تسعى لتحقيقها.**

**فالتطوع والتسويق والعلاقات العامة هي الأضلع الثلاثة التي يمكن للجمعية من خلالها دعم حركتها في المجتمع وزيادة حجم التبرعات التي تحصل عليها بما يساعدها على تطوير رسالتها في المجتمع .**