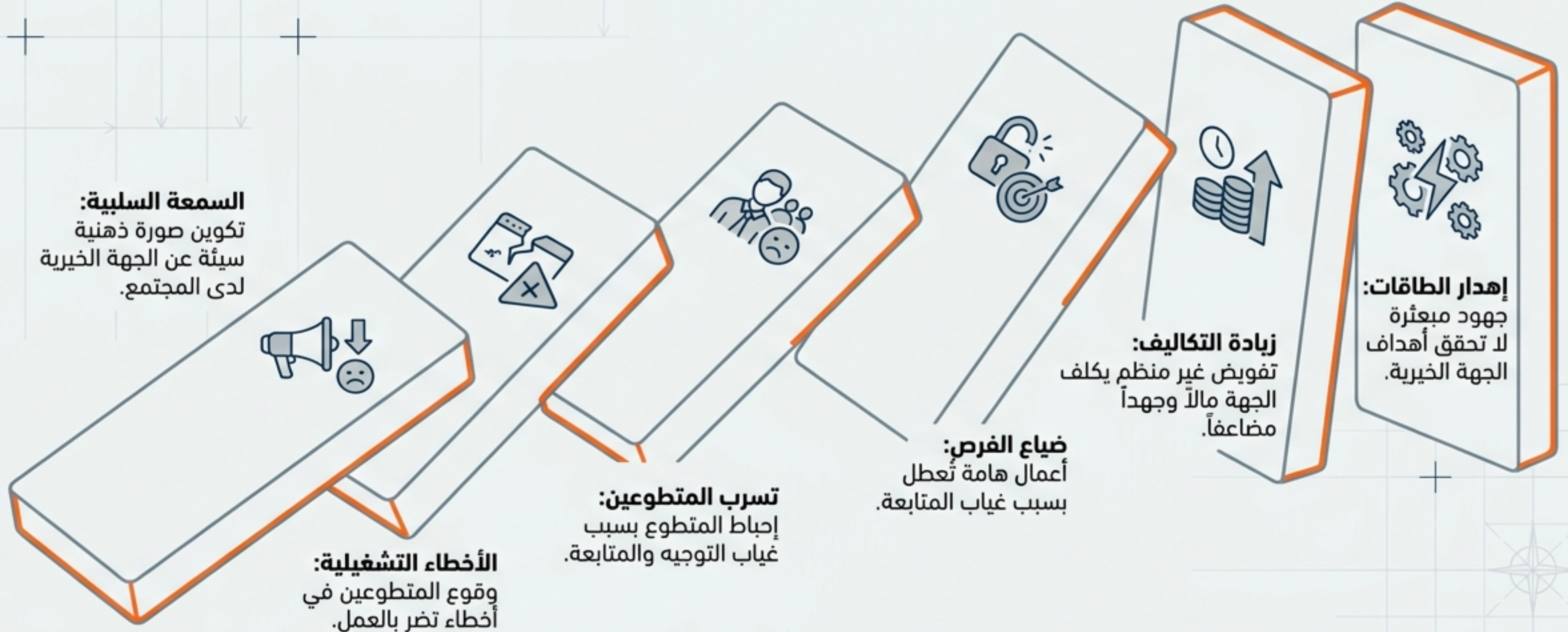


الإجراءات والمتابعة في إدارة المتطوعين

من الجهود العشوائية إلى
الأثر المؤسسي المستدام.

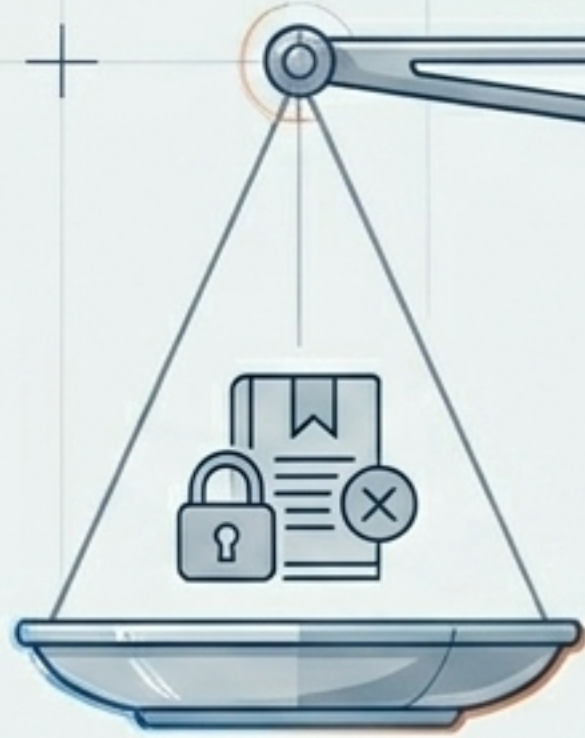
أ. محمد يحيى مفرح

التكلفة الخفية لغياب الإجراءات في العمل التطوعي



التوازن الذهبي بين الضبط المفرط والتفلت الإداري

الضبط المفرط
جعل الأمور صارمة
ودقيقة لدرجة التنفير.
الاعتقاد بأن المتطوع
سيجلب المشكلات فقط.



الوسطية المهنية

وجود إجراءات ومتابعة تحقق
أهداف الجهة الخيرية وتحافظ على
حماس المتطوع وتزيد من عطائه.

التفلت الإداري
الاعتقاد بأن المتطوع
متفضل بوقته ولا يلزم
بشيء، حتى لو على حساب
إنجاز العمل.



"استثمار أوقات الناس في الأعمال التطوعية هو "عمل خيري" بحد ذاته، وليس مجرد توفير للعمالة."

التمييز بين الأعمال الرئيسية والمكملة

الأعمال المكملة (Complementary Tasks)

التعريف:
أنشطة التطوير، التوسع العاجل، أو المشاريع بعيدة المدى.



المنفذ:
المتطوعون (بمختلف فئاتهم) أو موظفون مفرغون.



السمة:
تحتاج كفاءات محددة، مرونة في الوقت، وتدار بنظام المشاريع والمتابعة.



الأعمال الرئيسية (Core Tasks)

التعريف:
جوهر عمل الجهة الخيرية والمهام اليومية.



المنفذ:
الموظفون الدائمون والقيادات (مدير تنفيذي، محاسب، استقبال).



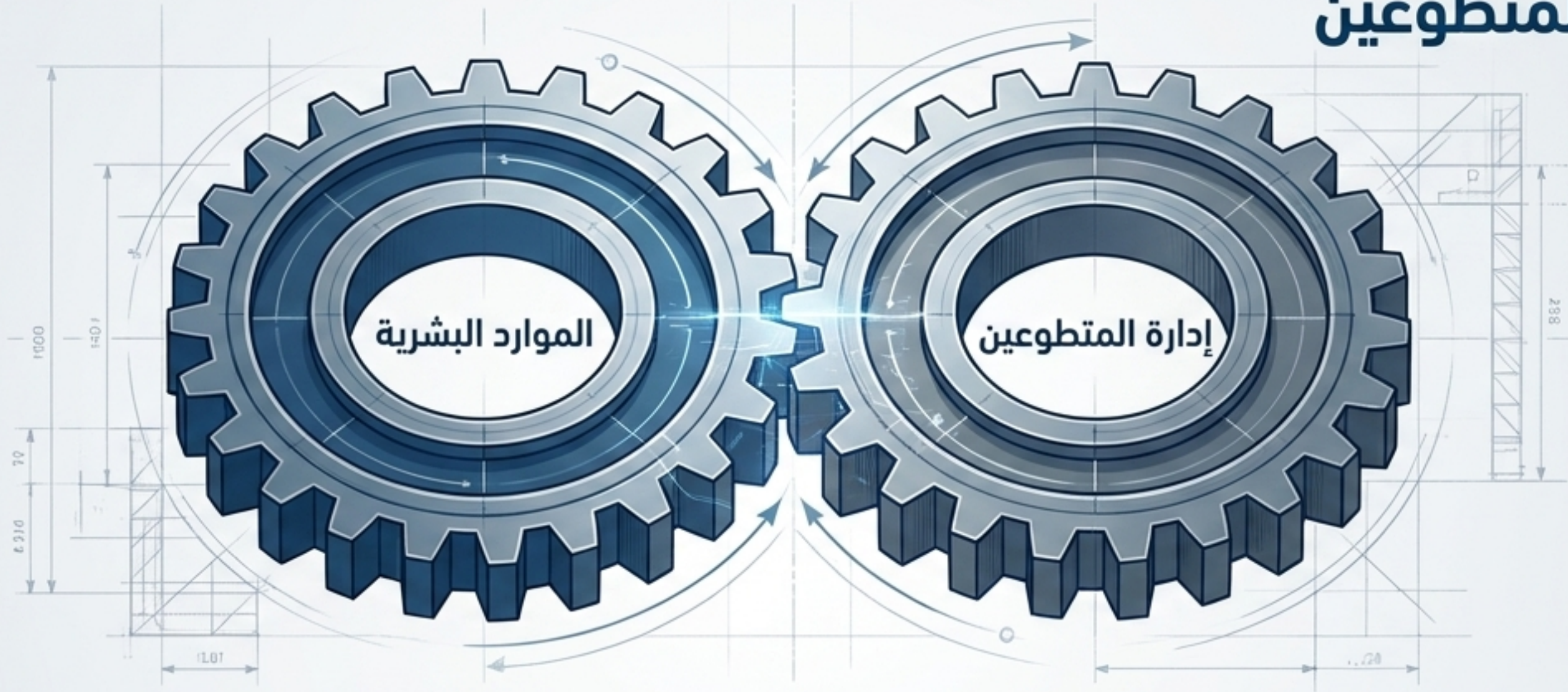
السمة:
تتطلب دواماً رسمياً ومساءلة صارمة وتواجداً مستمراً.



مصفوفة تفويض المهام وتوزيع المتطوعين



مبدأ الانعكاس المؤسسي في إدارة المتطوعين

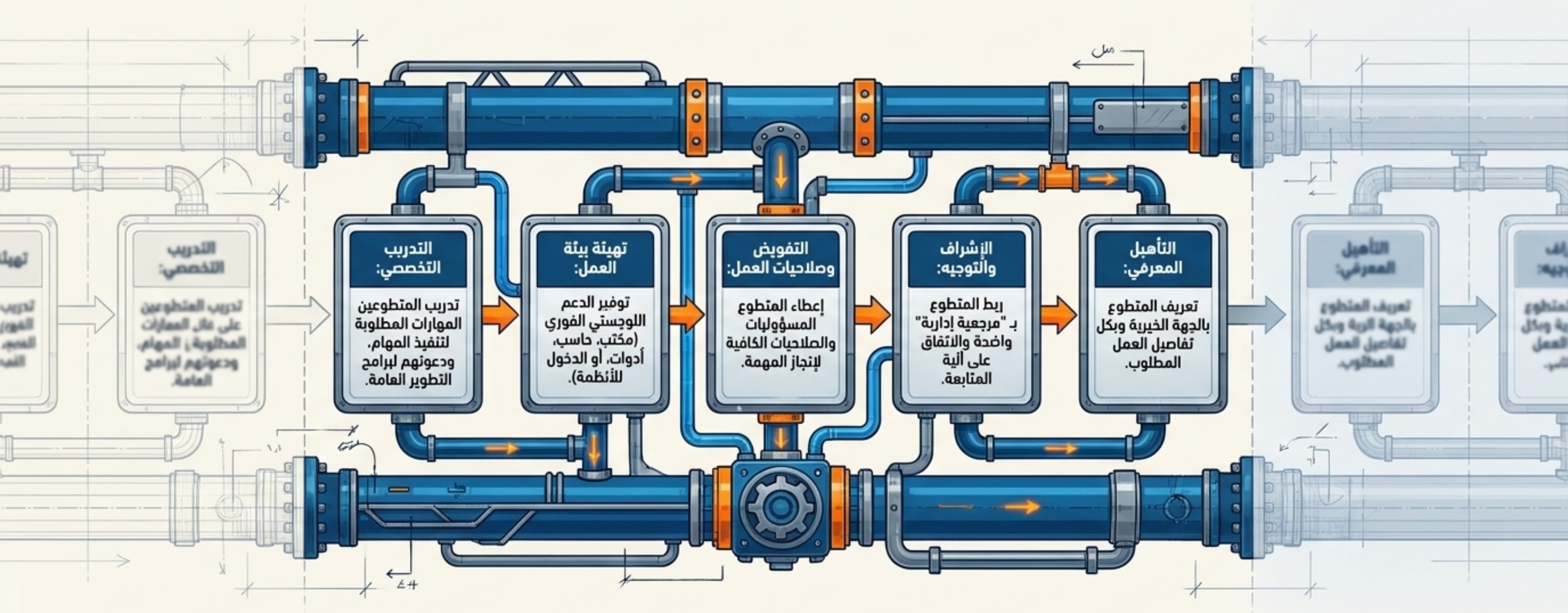


إدارة المتطوعين ليست مجرد إدارة للعلاقات العامة، بل هي انعكاس تام لنظام "الشؤون الإدارية والموارد البشرية" مطبقاً بمرونة.

المتطوع يخضع لنفس إجراءات الشؤون الإدارية ومتابعة الإدارة التنفيذية لضمان الإنتاجية وتجنب العشوائية.

تحويل التطوع من "استجابة عاطفية" إلى "عمليات تشغيلية موثقة" (كما سنرى في دورة حياة المتطوع).

دورة حياة المتطوع - المرحلة الثانية: التأهيل والتمكين



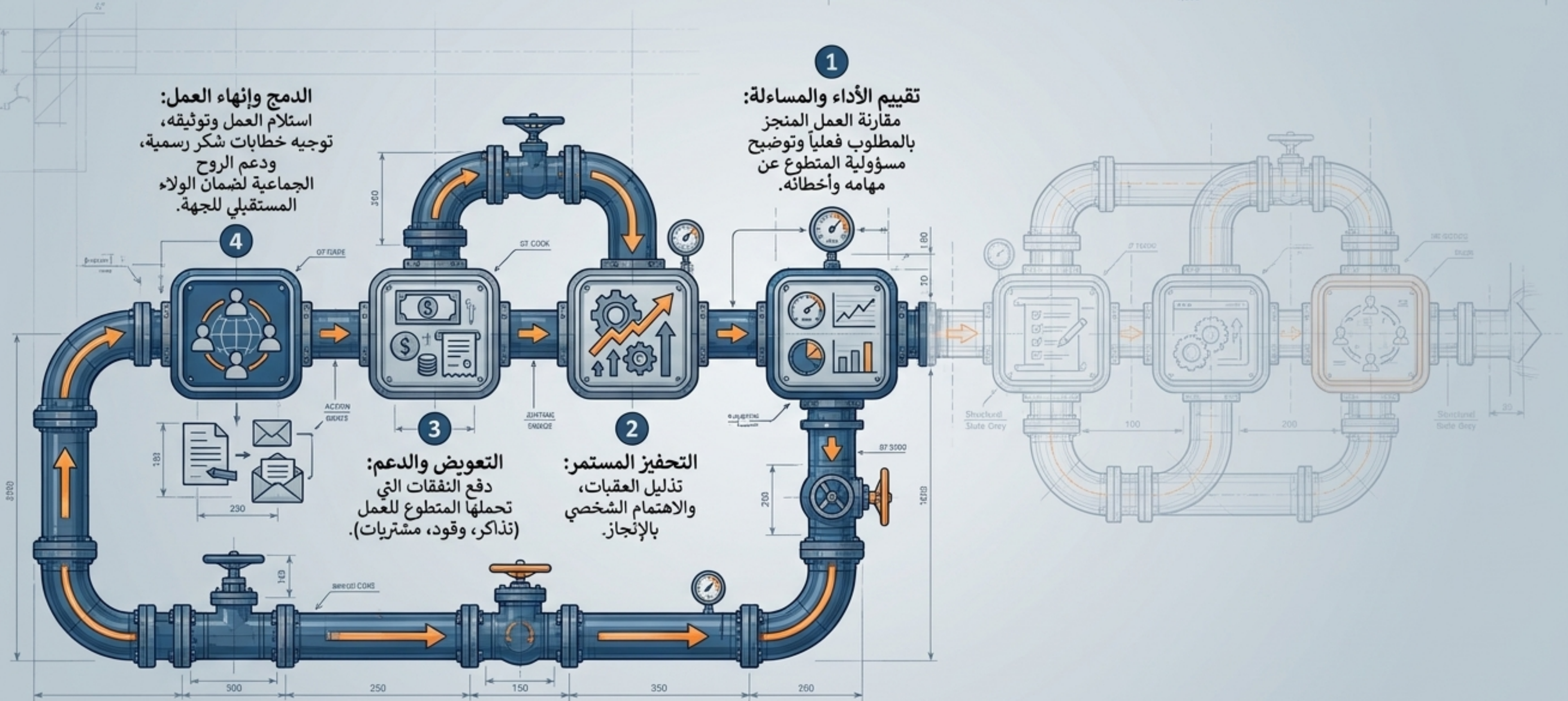
دورة حياة المتطوع - المرحلة الثالثة: التقييم والاستدامة

1
تقييم الأداء والمساءلة:
مقارنة العمل المنجز
بالمطلوب فعلياً وتوضيح
مسؤولية المتطوع عن
مهامه وأخطائه.

2
التحفيز المستمر:
تذليل العقبات،
والاهتمام الشخصي
بالإنجاز.

3
التعويض والدعم:
دفع النفقات التي
تحملها المتطوع للعمل
(تذاكر، وقود، مشتريات).

4
الدمج وإنهاء العمل:
استلام العمل وتوثيقه،
توجيه خطابات شكر رسمية،
ودعم الروح
الجماعية لضمان الولاء
المستقبلي للجهة.



التشريح العملي لمنسق المتطوعين المثالي

العقل (الإدراك الاستراتيجي):

يدرك أهداف الجهة الخيرية ونظامها ونشاطها بعمق.

العيون (الرقابة الإيجابية):

قادر على الرقابة والمتابعة التي تضمن جودة العمل دون التسبب في إزعاج وتذمر المتطوعين.

القلب (الذكاء العاطفي):

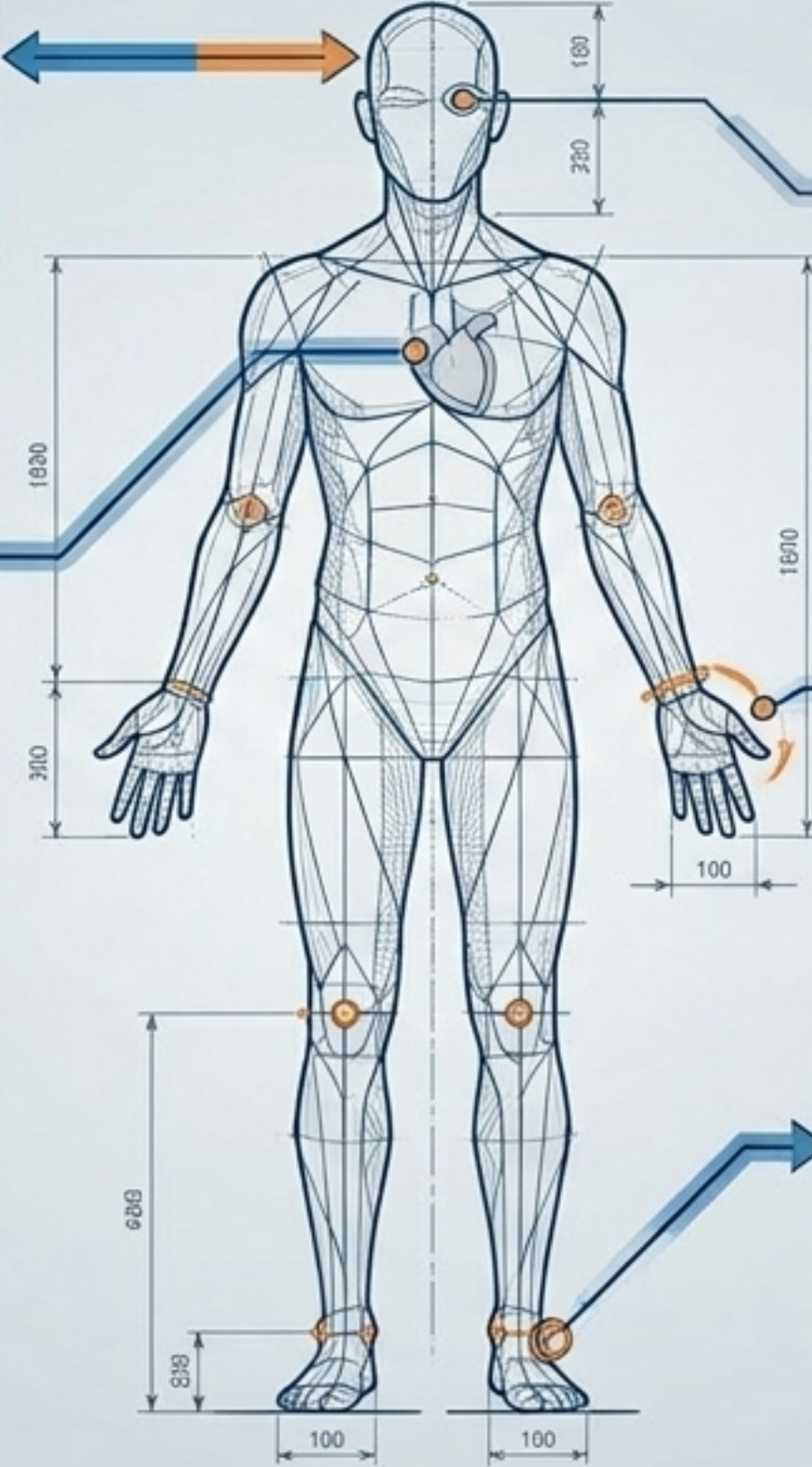
يحسن التعامل مع مختلف الشرائح العمرية والمهنية (كبار سن، أطفال، مسؤولين).

الأيدي (صناعة التكامل):

قادر على إحداث التكامل الفعال بين المتطوعين وتفعيل طاقاتهم الفردية والجماعية.

الأقدام (المبادرة الاستباقية):

يبادر بالاتصال والمتابعة ولا ينتظر تواصل المتطوعين به.



قائمة التحقق الأساسية قبل انطلاق أي مهمة تطوعية

يجب مراعاة هذه القائمة كإجراءات إلزامية لحماية العمل:



هندسة المتابعة: إيقاعات الاتصال الفعالة مع المتطوعين

الاتصال الأسبوعي المنضبط: ✓

تحديد يوم وساعة محددة، تحديد مدة المكالمة، وتحديد المخرجات المطلوبة بدقة من هذا الاتصال.



الاجتماع الشهري المجدول: ✓

تحديد اليوم والتاريخ، وقت البداية والنهاية، وحصص النقاط المطلوبة للنقاش مسبقاً.



اللقاءات الميدانية: ✓

لقاءات قصيرة في مكان العمل لمعالجة العقبات الفورية وتقديم الدعم المباشر.



التقارير الدورية المُركزة: ✓

تقارير قصيرة جداً (لا تزيد عن 10 أسطر) تركز على الإنجاز الفعلي لضمان عدم إرهاق المتطوع بالعمل الإداري الورقي.

