



جمعية التطوع الخيرية (فزة)  
Voluntary Charity Association (FAZZAH)

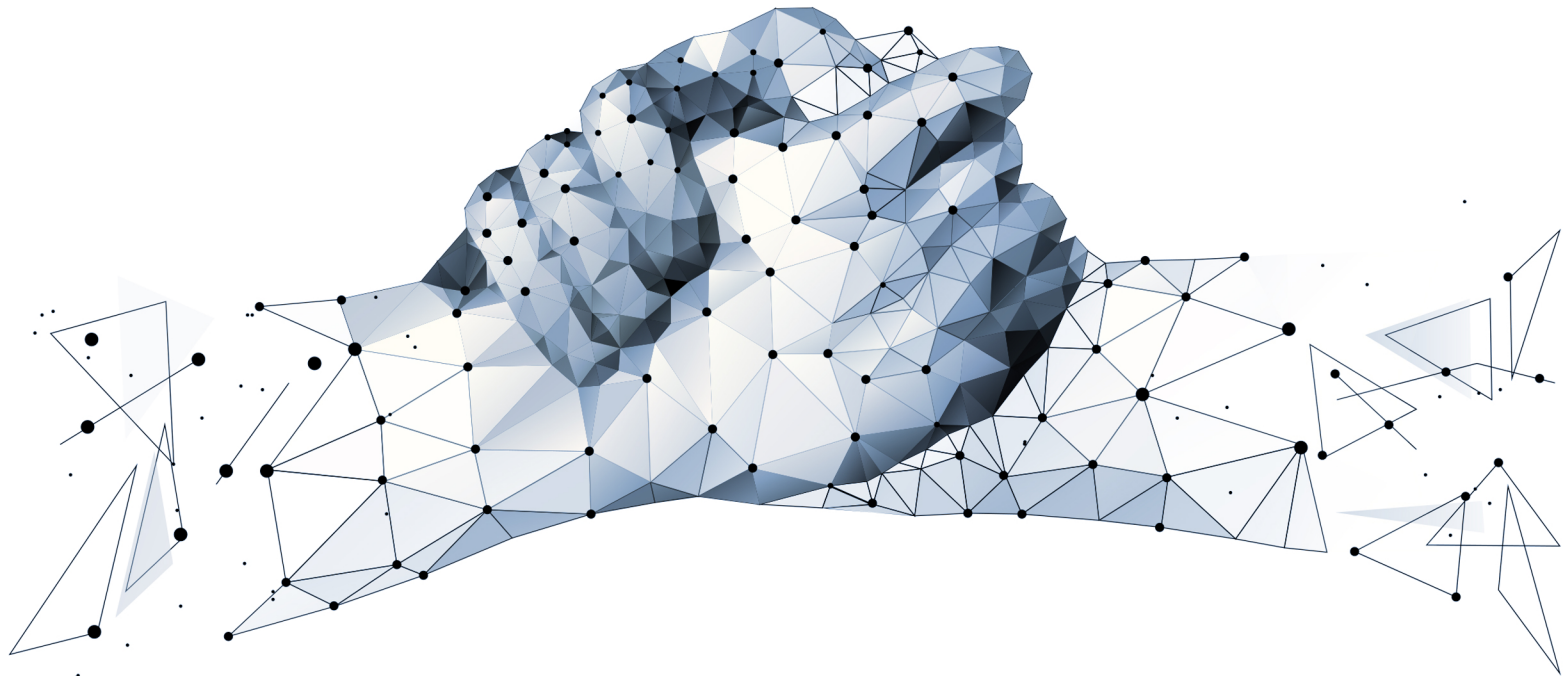
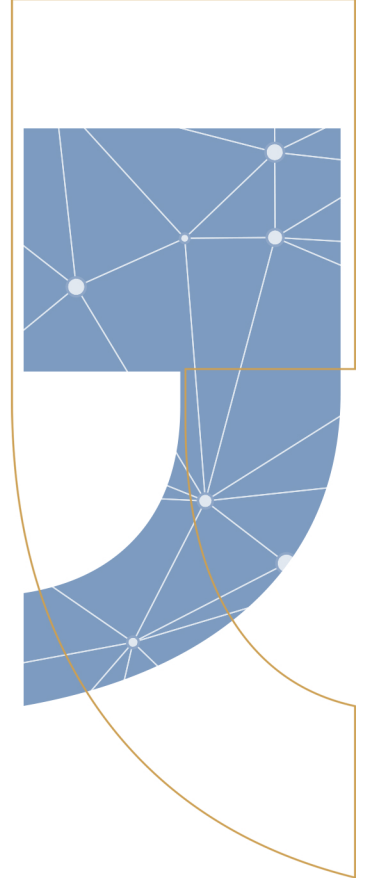
رؤية  
VISION 2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



وزارة العمل  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

# التطوع الإنساني

نحو دراسة المجال التطوعي ، ودراسة الخيارات



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



”بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ”

أهمية مشاركة المستفيد في الخدمة المقدمة من قبل المتطوعين  
تعد أهمية اختيار نوع المبادرة التطوعية إلى كونه  
إتصافه إجتماعية مقدمة للإستماع .

لذلك نسعى لننا مرفوعة ورفع الهدف الإنساني لدى المتطوع

أهفؤكم

نادر بن إبراهيم العذيب

## رؤيتنا :

انموذجاً ريادياً في العمل التطوعي .

## رسالتنا :

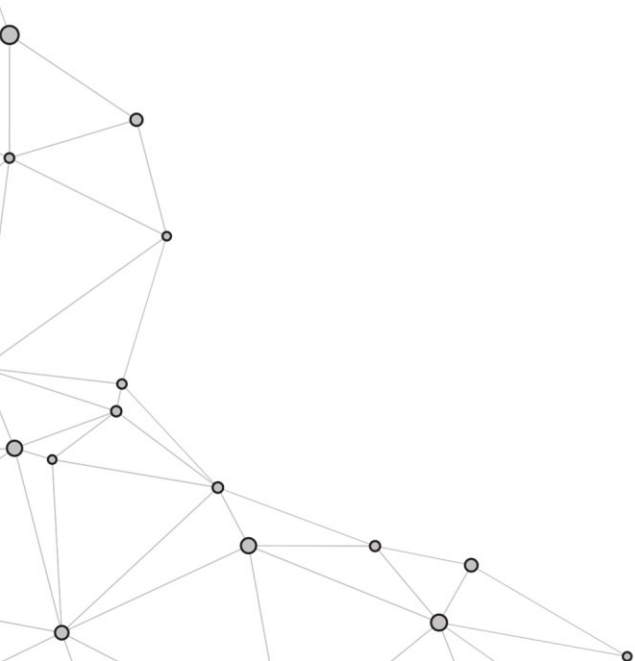
نشر ثقافة العمل التطوعي باحترافية وواقعية وإطلاق برامج التطوع في شتى المجالات لخدمة كافة شرائح المجتمع في مدينة الحبيب صلى الله عليه وسلم وما حولها.

## أهدافنا :

١. نشر ثقافة العمل التطوعي من خلال العمل المؤسسي المنظم والجماعي .
٢. تأهيل وتمكين المتطوعين والمتطوعات في شتى التخصصات وإطلاق المبادرات النوعية .
٣. إطلاق منصة العمل التطوعي الالكترونية للأعمال التطوعية .
٤. إقامة الملتقيات ودعم البحوث المتخصصة بالتطوع والأعمال التطوعية .
٥. توقيع شراكات مع الجهات الحكومية والخيرية التي تعنى بالأعمال التطوعية .

## مقدمة :

دليل يحدد مدى استجابة المتطوعين للحالات الانسانية ، من خلال عملية التطوع الانساني حيث يتم تحفيز وتقوية مدركات المتطوعين للاستجابة للضرورات الانسانية الملحة وكل هذا من أجل تخفيف المعاناة الانسانية في مجتمعهم. وتحدد المعايير التطوعية في الخدمات الانسانية وتعليقها بجودة تجعلها مستدامة ، وفي هذا الدليل يتم الوقوف على الممارسات التي تحسّن جودة وفعالية الخدمات التطوعية التي يقدمها المتطوعين ، وتحديد معايير الاداء وحساب المؤشرات من تلك المبادرات الانسانية.



1

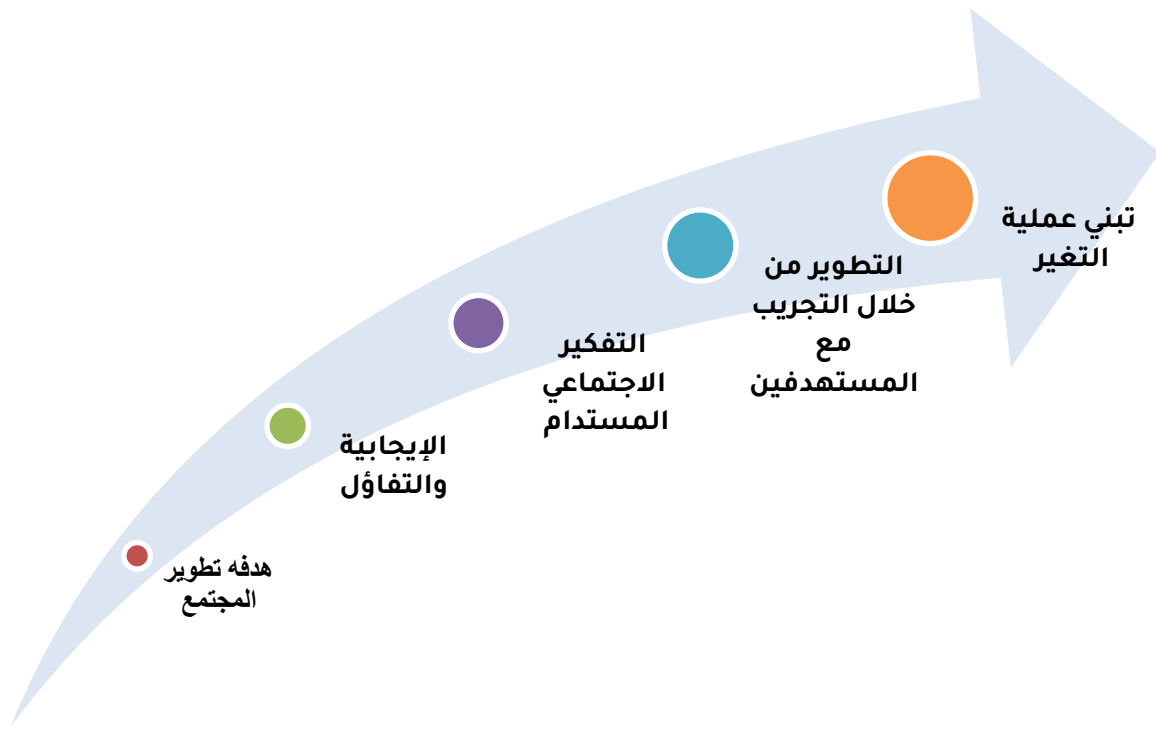
## الفصل الأول :

الاحتياجات الإنسانية وتدخ  
التطوع الإنساني في تطويرها



## سمات المتطوع المشارك في عملية التطوع الإنساني :

يوضح السهم التالي سمات المتطوع من بداية وجود هدف العمل الإنساني ، وتبني عملية التطوع الانساني إلى نهاية السهم التي توضح تبني المتطوع للقضية المجتمعية .



## أخلاقيات العمل في مجالات التطوع الإنساني :

### (أ) إرضاء الخالق :

ان المبدأ الأول والأهم الذي تنطق منه الإنسانية في تنفيذ أعمالها هو العمل على إرضاء الله عزوجل وطلب نيل الأجر والثواب منه عن طريق خدمة المستحقين للمعونة أينما أمكن ذلك .

## (٢) رحمة الخلق :

تكريم الإنسان والنظر للمستحقين بعين الرحمة المترافقة مع الاحساس بالمسؤولية تجاههم والعمل على مساندهم المعنوية أو المهارية.

## (٣) النزاهة :

أن لا يهتم المتطوع المقدم للخدمة سوء مصلحة المستفيدين ، وترفض أي مصلحة أخرى سواء كانت من المنفعة الشخصية أو غيرها .

## (٤) أحقية المستفيدين في الحصول على المبادرة الإنسانية :

بتقديم المساعدات الإنسانية اللازمة حيثما تقتضي الحاجة وكلما أمكن الوصول وتوفرت الموارد ، واعتبر أن هذا واجب على المتطوعين تجاه المستفيدين.

## (٥) عدم التحيز :

تقديم الخدمات الإنسانية للمستفيدين دون أي تفضيل بين الحالات وحسب الأولوية بعد الدراسة ، وتعتبر الحاجة وشدها وحدها هي المعيار الوحيد لأولوية تقديم المساعدات .

## (٦) الإتقان في المبادرة الإنسانية :

استخدام أفضل الأساليب والمعايير والحلول المبتكرة في مجال التطوع الإنساني ، ومتابعة تقييم واستدامة هذه الحلول .

## (٧) أولوية إشراك المستحقين بالنشاطات:

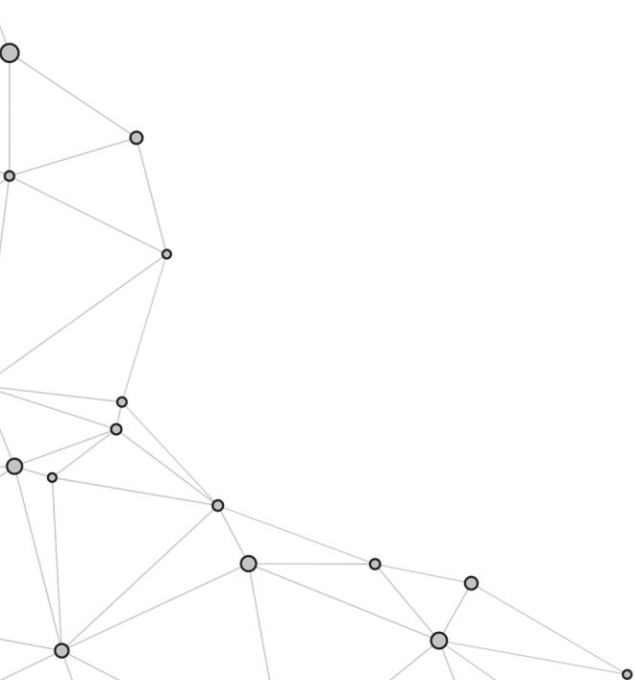
عدم فرض الحلول على المستفيدين ومشاركتهم ومناقشتهم فيها ، بل العمل على اشراكهم في تصميم الحلول وإدارتها وتنفيذها لضمان أثراً أكبر أكثر استدامة .

## ٨) المسؤولية تجاه المستفيدين :

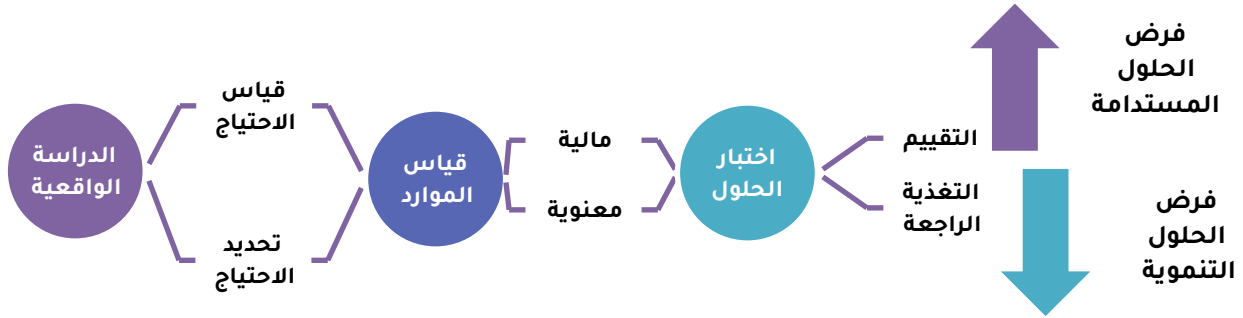
التحلي بأعلى درجات النزاهة والوضوح في الحلول المقترحة ، و السعي لأعلى مستويات الاستدامة في الحلول وتجنب كونها حلول مؤقتة.

## ٩) التعاون والشراكات المجتمعية :

أهمية التنسيق والتعاون مع المنظمات والمتطوعين في المبادرة الإنسانية في ذات المجال أو في مجالات تكاملية أخرى ، وذلك يطور الخدمة المقدمة للمستفيدين ويحقق أفضل النتائج بأقل التكاليف.



## خريطة مراحل دراسة الاحتياج الانساني للعمل التطوعي :



لا يمكننا أن نقول عن أي مخرج أنساني لقضية مجتمعية من خلال الخريطة أنه مبتكر ما لم يستوفي معيارين :

### • الحداثة :

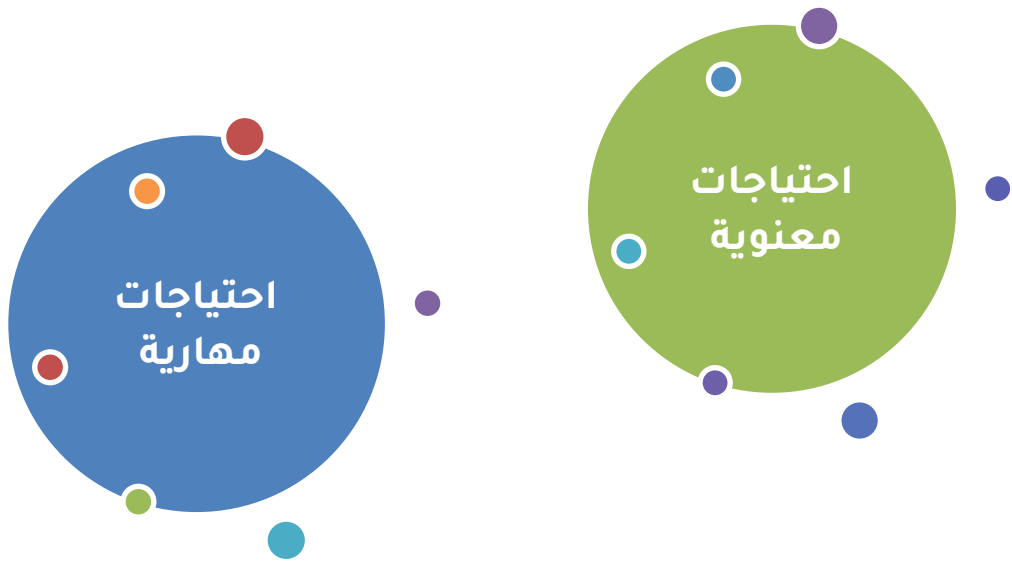
على الرغم من أن الابتكارات في الحلول لا ينبغي ان تكون بالضرورة أصيلةً وغير مسبوقه، إلا أنها ينبغي أن تكون جديدة بالنسبة للمستفيدين من الخدمة المجتمعية ، من حيث السياق، أو التطبيق.

### • التحسين :

لا يعتبر الحل محسن، ما لم تكن مخرجاته إما أكثر فعالية او أكثر كفاءة مما سبقه من بدائل. وربما كانت اكثر استدامةً، في حين يعتبر آخرون ان الحلول ينبغي ان تكون جديدة بشكل جذري. ولكن هذا التعريف غير موضوعي في بعض القضايا المجتمعية.

## مرحلة دراسة وتحديد الاحتياجات التنموية الانسانية :

تنقسم الاحتياجات التي تنمي قدرات الانسان إلى قسمين حسب نوع الخدمة المقدمة من المتطوعين :



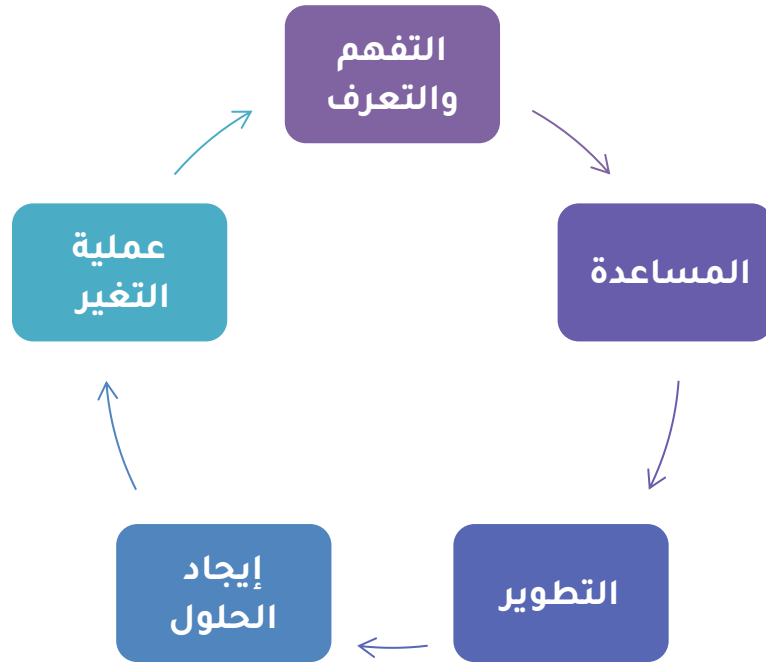
### (١) احتياجات معنوية :

لتوفير شخصية اجتماعية متميزه مهارياً وتنموياً يجب البحث عن الخلل المعنوي والعمل على تحسينه لا الاثر النفسي يشكل جزءاً تنموياً هام في الخدمة المقدمة للإنسان ، ولذلك يعمل الافراد المتطوعين والجهات المقدمة للخدمات بالدعم النفسي قبل المهاري والمهني .

### (٢) احتياجات مهارية :

أن اساس اعتماد الانسان على نفسه هو تهيئته مهارياً ، ودعم هوايته أو تطوير الجانب العملي لديه بطريقة تحسن مستواه المادي والمعيشي ويكون ذلك على هيئة دعم له من قبل المتطوعين والجهات المقدمة للخدمة.

## أهمية تقدير الاحتياجات الانسانية في الخدمات التطوعية المقدمة :



### (١) التفهم والتعرف :

التفهم والتعرف أكثر وعن قرب إلى المشكلات الانسانية من قبل المتطوعين ولمس الحاجات وتحديد حجمها وخلفياتها.

### (٢) المساعدة :

مساعدة أفراد المجتمع في تحديد مشكلاتهم وتحليلها والتفكير في الحلول الممكنة واتخاذ قرارات بشأن أفضلويات الأعمال التي يتم القيام بها باستخدام الموارد المتاحة.

### (٣) التطوير :

تُعتبر عملية التطوير المعنوي و المهاري للإنسان من أهم عمليات تنمية المجتمع وعمليات التطوع التنموي بشكل خاص.

2

**الفصل الثاني :**  
المنظور الشمولي للتحديات  
في التطوع الإنساني



## الاختلاف في الحالات الإنسانية التي يمر بها المتطوعين:

تختلف الحالات الإنسانية التي يبادر في خدمتها المتطوعين إلى :



### (١) من حيث الظروف الاقتصادية :

تعيش بعض الحالات تحت وطأة الحرمان الاقتصادي ، والبطالة والفقر ، وتمكينهم المهاري والتعليمي من خلال مبادرات مجتمعية معينة مقدمة من المتطوعين ، يدعم الوضع الاقتصادي لهم ويجعل لهم استدامة اقتصادية بمعدل دائم ومؤشر أداء مستمر .

### (٢) من حيث الظروف الأسرية والاجتماعية :

البعض من الحالات الإنسانية التي تعاني من التفكك الأسري بدرجات مختلفة ، مثل ظروف اليتيم أو الطلاق أو التواجد في دور الرعاية وغيرها من حالات التفكك الأسري ، فأن البحث من قبل المتطوعين لمبادرات تعمل على استدامة الحلول في هذا النوع من القضايا الاجتماعية يضمن حياة كريمة لهذه الفئة .

### ٣) من حيث مستويات التعليم :

يعاني البعض من عدم القدرة على التفوق الدراسي وتحقيق طموحاته ، ومن خلال المساعدات الأكاديمية المستمرة من قبل مبادرات المتطوعين ، يضمن لهم مراحل دراسية أكثر تفوق وتحقيق لي طموحاتهم.

### ٤) من حيث الظروف الصحية :

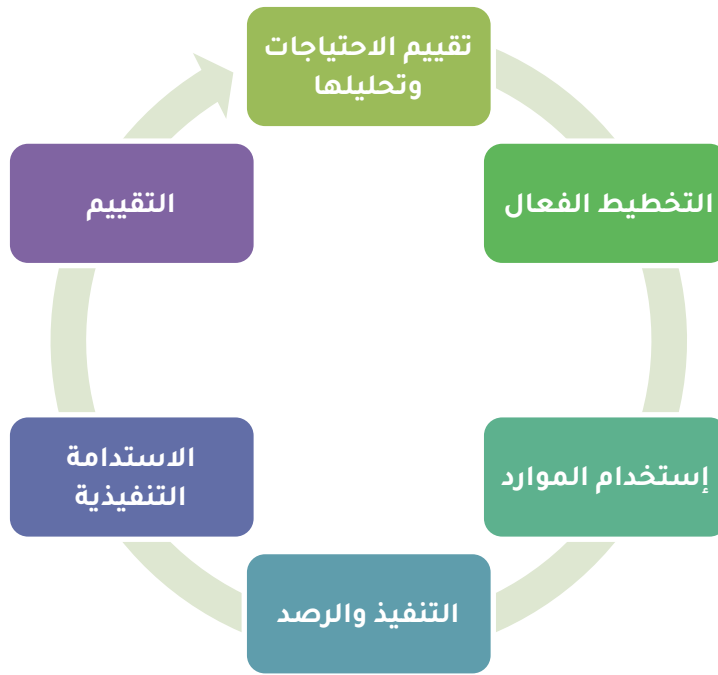
في بعض الحالات الإنسانية من يعاني من الاعاقة أو اعتلال في الصحة ، فيهتم بهذه الحالات المتطوعين من المبادرين المهتمين بالصحة والتطوع في مجالاتها.

#### **بعض أساليب تحسين المبادرات التطوعية المقدمة للحالات الإنسانية :**

- التعامل مع الحالات الإنسانية على أنهم شركاء نجاح في المبادرة المجتمعية .
- جعل لغة الإقناع هي السائدة في جعل الخدمة المقدمة لهم عادة مستدامة.
- التحول من النصح والوعظ والارشاد إلى لغة الحوار والتساؤل والاستفسار ، لندعه يفكر ويعبر ثم نتناقش معه.
- اتخاذ ردات فعل معتدلة وغير واضحة تجاه المشكلات الإنسانية .
- احترام خصوصية الحالات الإنسانية المقدمة لهم الخدمات التطوعية.
- الانتباه إلى أن تكون ملامح الوجه منفتحة ومتقبلة للحالة الاجتماعية .
- العمل على تعزيز وعيهم وعدم فرض الحلول الاجتماعية عليهم.

## مراحل دورة المبادرات الإنسانية :

تمر المبادرة الإنسانية ذات الاثر المستدام بست خطوات أساسية ، تجعل أثر الخدمة المقدمة في حل القضية المجتمعية حل تنفيذ فعال ، وهي :



### (ا) تقييم الاحتياجات وتحليلها :

- جمع البيانات المصنفة حسب نوع القضية الإنسانية وتحديد الاحتياجات والأولويات والأدوار التي يقدمها المتطوعين ، وتحليلها .
- إجراء تحليل مبني على النوع الاجتماعي كجزء من تقييم الاحتياجات ، وتحليل النتائج المترتبة على التهديدات / العوائق المحددة التي تواجه الحالة الاجتماعية.

## (٢) التخطيط الفعال :

- تحديد مداخل معالجة عوائق معينة تحول دون توفير الخدمة المجتمعية ، وتوفير طول احترافية لها من خلال بناء الخطة ، بالاستعانة ببعض نتائج التحليل المبني على النوع الاجتماعي وبيانات الاستعداد الأخرى لحل القضية المجتمعية .
- ضمان وجود صلة واضحة بين الاحتياجات والحل الاجتماعي في الخطة للقضية المجتمعية .
- تطبيق مؤشرات الاداء في الخطة ، لتحديد نسبة الاستجابة.

## (٣) استخدام الموارد :

- دراسة الاحتياج وماهي الحلول المستدامة لكل احتياج لتطوير مجال الاستجابة.
- تضمين المعلومات الاساسية للحالات الإنسانية لتضمينها في تقارير التقييم للحالة ، وذلك أيضاً لدراسة التأثير الاولي بعد مدة زمنية معينة.
- تطوير الموارد الموجودة التي يمكن تطويرها.

## (٤) التنفيذ والرصد :

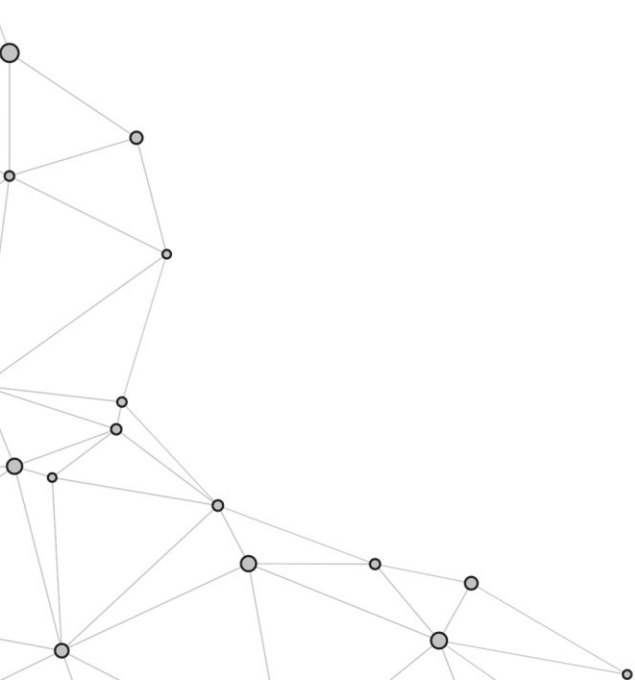
- تنفيذ المبادرات التطوعية مع الحلول الاحترازية التي تتصدى للتهديدات والعوائق : من أجل تعزيز الخدمات الاجتماعية المستدامة ، وإبلاغ المستهدفين بالموارد المتاحة وكيفية العمل على استدامتها.
- رصد جودة المبادرة التطوعية ، والخدمات الإنسانية المتصلة به.
- تطبيق مؤشرات النوع الاجتماعي في تحديد مجالات الاستجابة للحلول.
- تطوير المؤشرات المصممة لقياس التغيير الذي يطرأ على الحالة الإنسانية .

## (٥) الاستدامة التنفيذية :

- استعرض المبادرات المنفذة خلال الارباع السنوية من قبل المتطوعين وقياس الاستجابة لها ، وتحديد نوع الفاعلية التي تم الوصول إليهم والسبب وراء ذلك.
- تبادل الممارسات الجيدة التي ادت إلى استمرار الفاعلية في التنفيذ .

## (٦) التقييم :

- عمل تقرير قياس لجميع المراحل السابقة.
- تقييم مؤشرات الاداء لجميع الحلول الاحترافية.



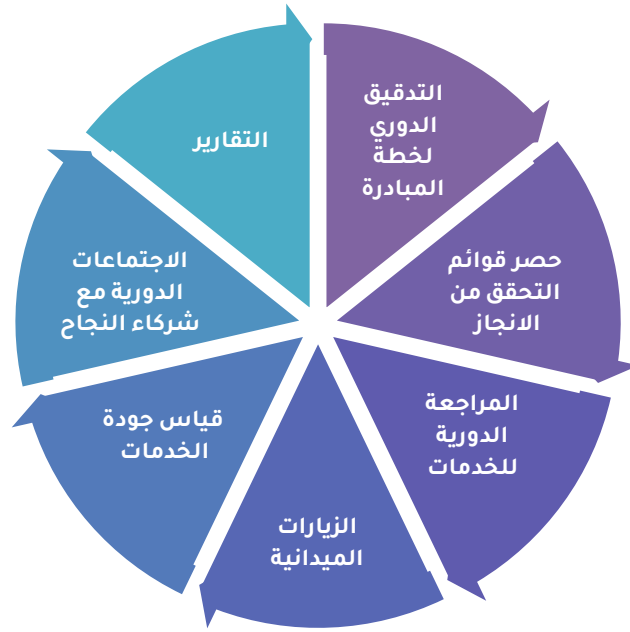
3

### الفصل الثالث :

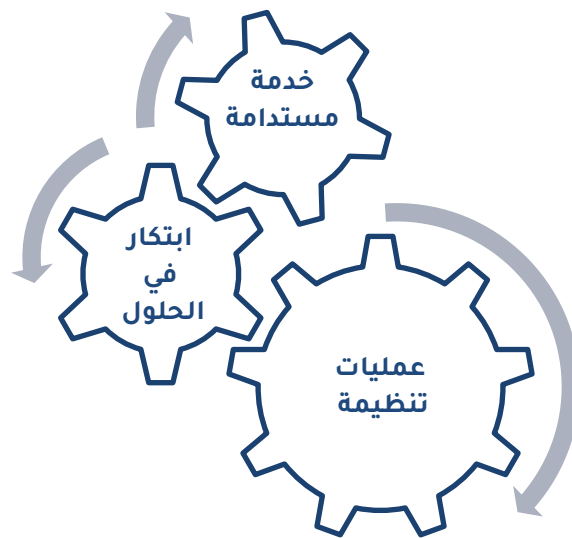
استدامة الخدمات الانسانية  
في المبادرات التطوعية



## أدوات دراسة استدامة المبادرات التطوعية في التطوع الإنساني :



## تيارات استدامة النتائج في التطوع الإنساني :



- التيار الأول : العمليات التنظيمية :

العمليات التنظيمية في الخدمات الاجتماعية التي تنتج من حلول مبتكرة ، مثل الإبداع الفردي للمتطوعين ، وعوامل التخطيط ، والشراكات المجتمعية .

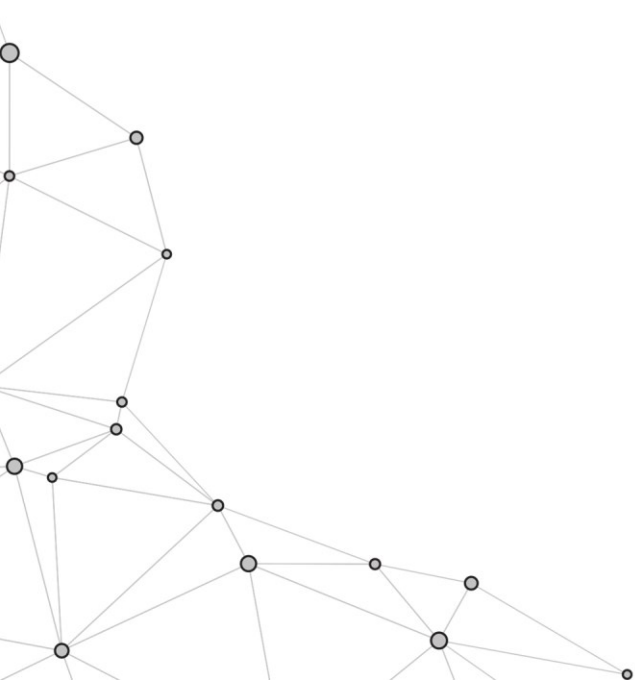
- التيار الثاني : ابتكار الحلول في القضايا :

ينظر للابتكار في الحلول ، باعتباره المخرج التي يساعد على الاستدامة في الخدمة الاجتماعية.

يحتاج المتطوعين إلى معرفة كيفية تصميم حلول تدعم الابتكار. وتحديد طرق قياس المخرجات، فجميع المتطوعين يريد ان يعرف كيفية التنبؤ الحلول المبتكرة التي سوف تنجح.

### **منظور استدامة الحلول في الخدمات :**

هو منظور ايجابي يفترض بنا الانتقال من الخدمة الاجتماعية المؤقتة ، إلى الخدمة الاجتماعية المستدامة .



إلى	من
القضية عبارة عن مشكلة	القضية عبارة عن مرحلة
مستفيد يعيش توتر واضطراب	مستفيد مستقر و ايجابي
الرعاية	الاستقلالية
كونه مهمش	كونه كيان
التشكيل	التنمية
انتظار خدمة الغير له	خدمة نفسه والاحساس بالمسؤولية
الوعظ المباشر	مشاركته الراي والاقناع
الإهمال	العناية



**جمعية التطوع الخيرية ( فزعة )**  
**Voluntary Charity Association ( Fazzah )**

وهكذا يتم نقل المستفيد من الخدمة التطوعية الإنسانية من مرحلة انتظار  
الخدمة إلى معرفة معيار استدامة الخدمة المقدمة إليه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية التطوع الخيرية " فزعة "  
مسجلة في وزارة العمل  
والتنمية الإجتماعية رقم ( ٧٨١ )  
المدينة المنورة - الإسكان

0 1 4 8 4 4 8 8 4 8 ☎

0 1 4 8 4 4 8 9 9 8 📠

Fazzah.2030@gmail.com ✉

www.fazzah2030.com 🌐

SA7380000432608018000107 العام 🏠

SA0780000432608018000131 الزكاة 🏠

SA0680000432608018000149 الوقف 🏠

SA2980000432608018000123 الإستثمار 🏠

🐦👤📺 @Fazah\_2030



جمعية التطوع الخيرية ( فزعة )

Voluntary Charity Association ( Fazzah )