











---

مدیریت داوطلبان در ورزش

# کارگاه مدیریت داوطلبان در ورزش

✓ سرفصل کارگاه

✓ مدیریت داوطلبان 

- ✓ برنامه ریزی  ←
- ✓ جذب  ←
- ✓ انتخاب و گزینش  ←
- ✓ آشنایی و آموزش  ←
- ✓ به رسمیت شناختن  ←
- ✓ نگهداری  ←
- ✓ ارزیابی  ←

volunteering in sport

داوطلبی در ورزش

---

*volunteering in sport*

## آیا می توانید جهانی را بدون حضور داوطلبان تصور نمایید؟

از آنجا که هیچ مسابقه ای مستقل از محیط پیرامون آن روی نمی دهد، بنابراین محیط به عنوان بخشی از سیستم مدیریت مسابقات تلقی می گردد تأثیر محیط بر رویداد و تأثیر مشابه ای که رویداد از لحاظ مختلف (اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی) بر جامعه و محیط عمومی دارد نیز قابل ملاحظه می باشد. در اغلب مسابقات و رویدادهای ورزشی، کمک های خارج از سازمان به شکل فعالیتهای داوطلبانه الزامی است.

- ✓ در استرالیا بیش از ۱ میلیون نفر از جمعیت کشور (۱۰٪) و ۲۶٪ از جمعیت داوطلبین این کشور
  - ✓ در انگلستان ۵/۴ میلیون نفر از جمعیت کشور (۱۱٪) و ۲۶/۵٪ از جمعیت داوطلبین این کشور
  - ✓ در کانادا بیش از ۱ میلیون نفر از جمعیت کشور (۵٪) و ۱۸٪ از جمعیت داوطلبین این کشور
- در سازمان های ورزشی خدمات داوطلبانه ارائه می دهند (کاسکلی ، ۲۰۰۶).

## تعریف داوطلب

" داوطلب به فردی اطلاق می گردد که به صورت آزادانه قسمتی از وقت ، مهارت یا خدمات خود را رایگان و بلاعوض به سازمان یا گروهی خاص ، اختصاص می دهد "



## ابعاد این تعریف:

- |   |  |  |                          |
|---|--|--|--------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>۱- تمایل آزاد</li><li>۲- نسبتاً غیر اجبار</li><li>۳- الزام به داوطلب شدن</li></ul>                           | انتخاب آزاد  | <input type="checkbox"/> |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>۱- به هیچ وجه</li><li>۲- بدون انتظار</li><li>۳- پرداخت هزینه ها</li><li>۴- دستمزد اندک</li></ul>             | حق الزحمه  | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>۱- رسمی</li><li>۲- غیر رسمی</li></ul> |  | ساختار (زمینه ای که در آن فعالیت داوطلبانه اجرا شده است) | <input type="checkbox"/> |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>۱- مفید بودن برای دیگران</li><li>۲- مفید بودن برای دوستان و وابستگان</li><li>۳- مفید بودن برای خود</li></ul> | افراد ذینفع  | <input type="checkbox"/> |

## فواید داوطلبی چیست؟

داوطلبی یک فرآیند چند سویه است که در این میان سازمان ، فرد داوطلب ، مشتری و در نهایت جامعه از این خدمت رسانی سود می برند.



## به عنوان یک داوطلب :



A Little Help to Serve Society

- ✓ پر کردن اوقات فراغت
- ✓ مشارکت موثر در جامعه
- ✓ شرکت در یک کار گروهی
- ✓ فرصت توسعه مهارت‌های جدید
- ✓ احساس غرور و موفقیت کردن
- ✓ فرصت تصحیح مهارت‌های آموخته شده قبلی
- ✓ کسب تجربه ، سابقه ی کار ، آشنایی با افراد با تخصص های مشابه
- ✓ بطور موثر خودتان را معرفی کرده و باعث شناخت بیشتر شما می شود



## به عنوان یک باشگاه یا سازمان :



Youth · Green · Hope

✓ منابع حمایتی موثر و علاقه مند

✓ تزریق ایده جدید و انرژی مضاعف به سازمان

✓ صرفه جویی در هزینه های سازمان

## بیشترین علاقه مندی داوطلبان در چه زمینه های می باشد:

براساس گزارشات ارائه شده اولویت شرکت نیروهای داوطلب عبارتند از :



Contribution to Promote Harmony

- ۱- ورزش
- ۲- تربیت کودکان
- ۳- دین و مذهب
- ۴- تندرستی و رفاه
- ۵- فعالیت های لذت بخش
- ۶- انجمن های محلی
- ۷- کار برای جوانان
- ۸- کار برای افراد مسن

## داوطلبان در ورزش به چه نوع فعالیتهایی مشغول هستند؟

نقش هایی که داوطلبان در ورزش ایفاء می کنند را می توان به دو صورت طبقه بندی نمود :

### ۱- نقشهای تخصصی

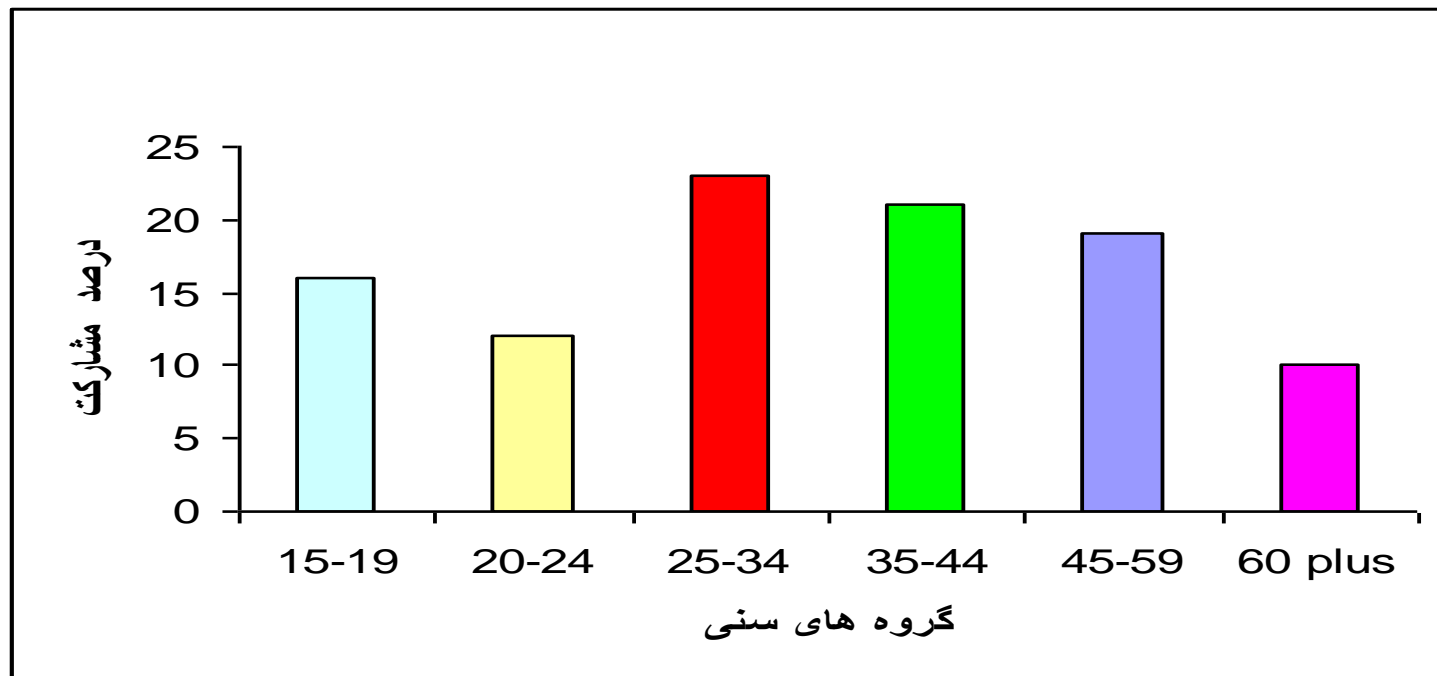
که این گونه نقش ها نیاز به آموزش لازم و دانش ورزشی دارد.

### ۲- نقشهای غیر تخصصی

که نیاز به دانش خاص ندارد و داوطلب با گذراندن یک دوره فشرده آن را انجام می دهد.



## داوطلبان در چه گروه سنی قرار دارند ؟



Source : BMRB national population survey , 2001

حضور داوطلبان در امور داوطلبی چقدر از وقتشان را اشغال می کند ؟

---

بطور کلی زمان مشارکت افراد به دو عامل زیر بستگی دارد :

- ۱- نقش یا وظیفه ای که افراد جهت خدمت می پذیرند.
- ۲- میزان تعهدی که افراد به آن سازمان یا گروه خاص می سپارند.



آیا تمام افراد جامعه می توانند داوطلب بشوند؟

همیشه جا برای داوطلبان و داوطلب شدن وجود دارد . کافی است شما در این زمینه فعال باشید حتماً کار مناسب با زمان و وقت خود را پیدا خواهید کرد .



# volunteering in sport

چه اتفاقی خواهد افتاد اگر داوطلب هیچ تخصصی در هیچ یک از ورزشها نداشته باشد ؟

هرچند ورزش کردن و تجربیات ورزشی برای افراد اولین و بهترین راه برای داوطلب شدن در ورزش است و این تجربیات قطعاً باعث توسعه ورزش در هر کشور می شود ، اما همیشه تقاضاهای زیادی برای آن دسته از داوطلبانی که از این مهارتها بی بهره اند وجود دارد.



Volunteers helping Disabled



آیا داوطلب شدن هم به مانند کارمندگزینی نیاز به مدیریت دارد؟

بطور کلی شیوه های مدیریت و جذب داوطلبان به مراتب آسان تر از مدیریت و جذب کارمندان رسمی می باشد.





## داوطلب شدن چه شانسی برای پیدا کردن یک شغل بوجود می آورد؟

یکی از مراحل فرآیند انتخاب، بررسی سوابق و پیشینه افراد است، کسانی که به صورت داوطلبانه به فعالیتی مشغول می شوند به نوعی آینده ی شغلی خود را از این بابت تضمین خواهند کرد، چرا که از این افراد همیشه به نیکی و خوش نامی یاد می کنند.



## محدودیت های شخصی داوطلبان

- ✓ محدودیتهای داوطلب شدن به علت عدم مهارت کافی ، نداشتن تجارب زندگی و عدم بلوغ
- ✓ عدم آگاهی کافی در مورد داوطلب شدن
- ✓ میزان درآمد اندک افراد
- ✓ تجارب اندک در دوران زندگی ( از جمله عدم مشارکت خانواده در فعالیتهای داوطلبانه)
- ✓ عدم پذیرش جوانان ناتوان از لحاظ جسمی
- ✓ نداشتن وقت کافی
- ✓ هزینه و مشکلات ایاب و ذهاب
- ✓ محدودیت های جغرافیایی ( مسافت زیاد)
- ✓ زبان و محدودیتهای فرهنگی
- ✓ تأکید بر نیاز داشتن به افراد برخوردار از مدارک تحصیلی بالاتر

## موانع سازمانی کار با داوطلب

- ✓ افرادی که تازه داوطلب می شوند ، نمی دانند سازمان از آنها به عنوان داوطلب چه انتظاری دارد.
- ✓ حفظ داوطلبین مشکل است بطوریکه از هر دو نفر داوطلب فعال یک نفر انصراف می دهد.
- ✓ در مواردی که فشار کار بر روی داوطلبان زیاد شود ، تأثیر سوء این فشار به سازمان منتقل شده و باعث عدم کارآیی لازم می گردد.
- ✓ قوانین و آئین نامه ها مشکلات جدیدی بوجود می آورند ، مخصوصاً اگر این قوانین در مورد مسائل مربوط به ایمنی و سلامت افراد باشد.
- ✓ با ورود داوطلبان به سازمان این امکان وجود دارد که کارمندان رسمی در کارشان دچار مشکل شوند.
- ✓ داوطلبان مسن یا قدیمی تر اکثر اوقات بر نقشهای کلیدی تسلط دارند که این مسئله می تواند باعث یکسری تهدیدات برای داوطلبین جوان گردد.

## کار داوطلبانه :

- ✓ موجب می شود که شما فرد نیازمندی را درک کنید.
- ✓ مهارت‌های جدیدی را بیاموزید.
- ✓ باعث می شود قسمتی از منافی که جامعه به شما رسانده است را به جامعه برگردانید.
- ✓ می تواند به شما در حل بعضی از مشکلاتتان کمک کند.
- ✓ کمک می کند تا شما مردم جدیدی را ملاقات کنید و موانع حاصل از سوء تفاهم ها و بی اطمینانی ها و ترسها را بشکنید.
- ✓ می تواند ارتباطی ایجاد نماید که به شما در شغل و آینده تان کمک کند.

مدیریت داوطلبان در ورزش

---

Management of volunteers

## مقدمه

✓ پیدایش گروه های جدید تحت عنوان گروه های داوطلب

✓ فعالیت عمده این گروه ها بیشتر برای رفاه و آسایش جامعه می باشد

✓ اهمیت اقتصادی این بخش بسیار قابل ملاحظه است ( در انگلستان ۴۰ بیلیون پوند درآمد و ۱۱ بیلیون پوند هزینه)

✓ اگرچه میزان داوطلب شدن افراد افزایش داشته است اما علائمی وجود دارد که نشان می دهد این میزان به اوج خود رسیده است

✓ با شدید شدن رقابت برای جذب داوطلبان و افزایش توجه مدیران به جذب و نگهداری داوطلبان، نقش سیستم های مدیریتی بسیار مهم است.

## چرا به داوطلبان نیاز دارید؟

شما باید بدانید چرا  
سازمانتان به داوطلبان  
علاقمند است

- ✓ مربیگری تیم های ورزشی
- ✓ سازماندهی مسابقات و رویدادهای ورزشی
- ✓ مراقبت و نگهداری از تجهیزات و اماکن ورزشی
- ✓ راهنمایی و یا آموزش فعالیت ها
- ✓ قضاوت و داوری
- ✓ فعالیت به عنوان متصدی ، صندوقدار، منشی و یا نگهبان باشگاه
- ✓ اجرای یک رویداد
- ✓ ساماندهی باشگاه های شبانه و روزانه
- ✓ مدیریت یک سفر گروهی
- ✓ و یا دلایل دیگر



## چه مزایایی را به داوطلبان پیشنهاد می کنید؟

- ✓ یافتن دوستان جدید
- ✓ کسب مهارت های جدید
- ✓ پاداش مشارکت
- ✓ افزایش فرصتها
- ✓ آموزش و پیشرفت فردی
- ✓ رقابت
- ✓ سفر، ملاقات ها و موقعیتهای شغلی
- ✓ سابقه خوب



Athens Olympic Volunteers from Throughout the World



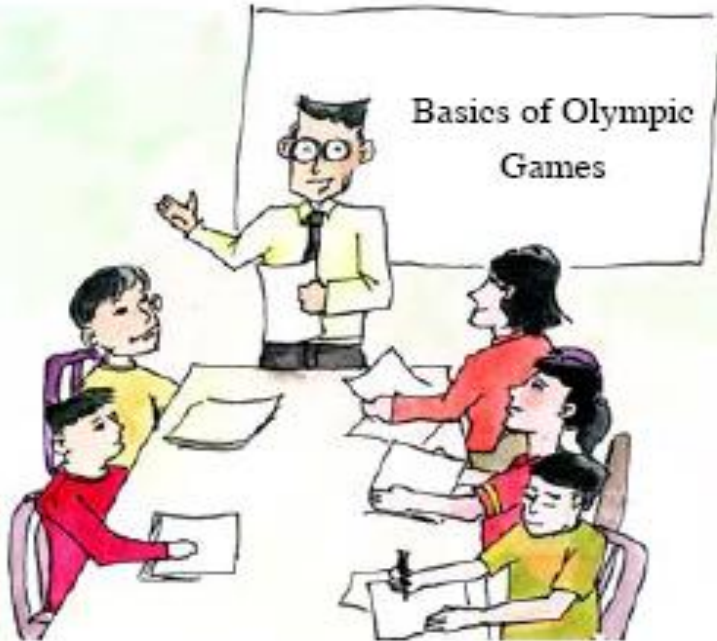
## چرا افراد داوطلب می شوند؟

مواردی که داوطلب از طریق سازمان شما بدان دست می یابد را افزایش دهید

- ✓ یادگیری مهارت‌های جدید
- ✓ کسب آموزش
- ✓ کمک به دیگران
- ✓ افزایش اشتیاق و انرژی
- ✓ مبارزه با خستگی
- ✓ یافتن دوستان جدید
- ✓ دستیابی به اعتماد به نفس
- ✓ جستجوی فرصت‌های شغلی
- ✓ احساس مفید بودن و مورد نیاز بودن
- ✓ برگرداندن چیزی به جامعه
- ✓ عضو تیم بودن
- ✓ نزدیک تر شدن به ورزش یا فعالیتی که سازمان شما انجام می دهد
- ✓ کمک به ورزش یا فعالیت باشگاه
- ✓ سرگرم شدن و لذت بردن

## تعريف مدیریت داوطلب

مدیریت داوطلب تنظیم کننده ی روابط، نقشها و مسؤلیتها بین داوطلبان، سازمان، کارکنان حقوق بگیر و دریافت کنندگان خدمات (مصرف کنندگان یا مشتریان) می باشد.



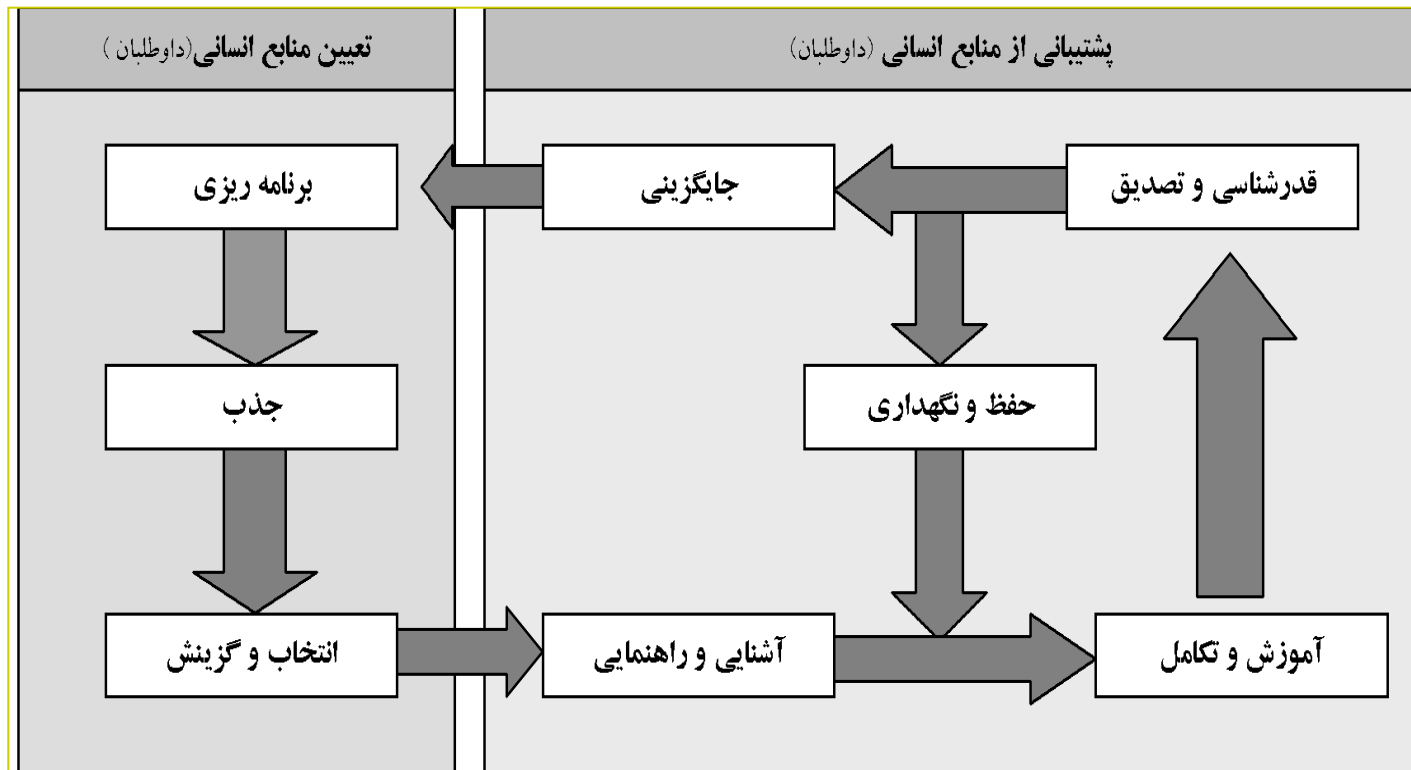
## مسئولیت‌های اصلی مدیریت داوطلب

---

- ✓ جلب حمایت از برنامه داوطلب و تداوم آن
- ✓ ایجاد ، تعیین و ارزیابی بودجه برنامه داوطلب
- ✓ آگاه ساختن مقامات در مورد نوع خدمات ارائه شده توسط داوطلب
- ✓ گسترش و حفظ اهداف برنامه
- ✓ تخصیص مسئولیت‌های داوطلب و کنترل نتایج
- ✓ پیشنهاد جهت تغییر خط مشی یا مراحل عملکرد به مدیران ارشد جهت کنترل ، بهبود و  
یا توسعه تلاش‌های داوطلب

## وظایف مدیریت داوطلب

- ✓ وظایف مدیریتی : تعیین منابع انسانی ( داوطلبان )
- ✓ وظایف مدیریتی - عملیاتی : پشتیبانی از منابع انسانی ( داوطلبان )



## Planning

## برنامه ریزی

برنامه ریزی به داوطلبان کمک می کند تا بدانند چگونه می توانند مأموریت خود را در سازمان مربوطه انجام دهند. همچنین این امر باعث می گردد آنها خود را در ساختار سازمان هماهنگ تر ببینند.

✓ اولین قدم برای توسعه و ایجاد یک برنامه داوطلبی در سازمان به نگرش و دیدگاه کارکنان و اعضای هیأت مدیره آن سازمان بستگی دارد.

## Planning

---

مدیران داوطلب می بایست با دلایل کافی ، لزوم استفاده از فعالیت های داوطلبانه را در سازمان تأکید نمایند.

✓ مشخص نمایید که داوطلبان چه فعالیتهایی را در سازمان انجام خواهند داد.

✓ دلایل جذب داوطلبان را مشخص نمایید.

✓ گروه های کاری سالم را بین کارمندان حقوق بگیر و داوطلبان ایجاد نمایید.

## Planning

---

مرحله بعدی تعیین این مطلب است که سازمان ها چگونه باید برای استفاده از داوطلبان برنامه ریزی کنند. به عبارت دیگر فعالیت هایی را که آنها می بایست در سازمان انجام دهند ، باید مشخص شود. افراد داوطلب باید دارای نقشی واحد در سازمان باشند و از واگذاری مسئولیت های چندگانه به آنها پرهیز کنید.

## Planning

---

قدم دیگر شناخت انواع داوطلبان بر حسب نیاز سازمان ها می باشد. برای این منظور داوطلبان را می توان به سه گروه ذیل تقسیم کرد:

✓ داوطلبان عمومی ، که بدون تخصص و مهارت خاص می باشند، مانند راهنمایان استادیوم های ورزشی

✓ داوطلبان دارای مهارت های ویژه، مانند طراحان سایت های رایانه ای

✓ داوطلبان حرفه ای، مانند مربیان و داوران که بدون دریافت حق الزحمه خدمات ارائه می

دهند



## Planning

✓ مرحله ی مهم دیگر شناخت منابع برای حمایت از برنامه داوطلب می باشد.

✓ اگر سازمان به طور گسترده از فعالیت های داوطلبانه استفاده می کند ، نیاز است

نسبت به استخدام یک هماهنگ کننده داوطلب اقدام نماید ، همچنین این دسته

از سازمان ها نیاز دارند طرحی را برای جذب افراد داوطلب تهیه کرده و فضای

مورد نیاز آنها را برای انجام فعالیت تعیین نمایند.

✓ پس از اینکه تصمیم گرفتید چگونه از داوطلبان در سازمانتان استفاده نمایید ،

می بایست دستورالعمل هایی برای هر یک از موقعیت های شغلی آنان تدوین

کنید. دستورالعمل های کاری عنصری کلیدی برای موفقیت در برنامه داوطلب

به حساب می آیند.

## Recruiting

## جذب

داوطلبان افرادی هستند که بدون دریافت حقوق و مزایا، وقت، تلاش و تجارب خود را به یک سازمان اختصاص می دهند. در نتیجه جهت دستیابی به چنین افرادی، رقابتی شدید بین سازمان های دولتی و غیر انتفاعی وجود دارد.

✓ برخلاف کارمندان حقوق بگیر که خود، روند جذب را آغاز می کنند، داوطلبان باید از طریق دیگران جذب شوند.



## Recruiting

## استراتژی جذب

هدف، بررسی و طراحی تمامی جنبه های استخدام داوطلب می باشد.

- بررسی مجدد علت نیاز به داوطلب:



Diligent Rainbow Volunteers

- ✓ به چه تعداد داوطلب نیاز دارید؟
- ✓ برای چه کاری؟
- ✓ چه زمانی؟
- ✓ به چه مدتی؟
- ✓ چه تقاضایی از داوطلبان دارید؟
- ✓ توسط چه کسانی؟
- ✓ داوطلب از چه اختیاراتی برخوردار خواهد بود؟
- ✓ داوطلب به چه کسی پاسخگو خواهد بود؟
- ✓ چه حمایتی برای داوطلبان جدید وجود دارد؟
- ✓ آیا زمان لازم برای داوطلبان آموزش دیده جهت کار با داوطلبان جدید وجود دارد؟
- ✓ آیا داوطلبان قدیمی و دیگر پرسنل ، داوطلبان جدید را می پذیرند؟
- ✓ به چه مهارتهایی نیاز خواهند داشت؟

## Recruiting

برنامه های جذب خود را طراحی نموده و به کمیته باشگاه ارائه دهید و منتظر پیشنهادات دیگر از اعضا باشید. مسائل ذیل را در نظر داشته باشید:

- ✓ لیست اعضای حال و گذشته سازمان را بررسی نمایید
- ✓ سیستم جذب را براساس داوطلبان موجود و در جهت توسعه فعالیتهای باشگاه سازماندهی کنید
- ✓ از روزنامه های محلی و اجتماعی استفاده نمایید
- ✓ از رویدادهای اجتماعی استفاده نمایید
- ✓ از داوطلبان سازمان های دیگر به طور قرضی استفاده کنید
- ✓ یک برنامه ویدئویی ( کلیپ ) در مورد سازمان و فعالیت های داوطلبی آماده کنید
- ✓ نزدیک مکان های تجاری غرفه بزنید
- ✓ برای صندوق های پستی افراد و پست الکترونیکی آنها پیام بگذارید
- ✓ برگزاری جلسات مختلف در مراکز آموزشی ، مذهبی و فرهنگی
- ✓ اطلاع رسانی از طریق رسانه های عمومی ( رادیو و تلویزیون )
- ✓ پیشنهاد به دانشجویان رشته تربیت بدنی ( مخصوصاً دانشجویان سال آخر )
- ✓ برگزاری گردهمایی های ویژه همزمان با شروع رویدادهای مهم ورزشی



## Recruiting

## ارائه پیام جذب افراد داوطلب

پیام می بایست دعوت کننده باشد و افراد را به شرکت در سازمان شما تشویق نماید. ✓

پیام ها می بایست متناسب با افراد ( دانش آموز ، دانشجو ، افراد حرفه ای و غیره ) مورد نیاز شما در سازمان یا باشگاه طراحی شود. ✓

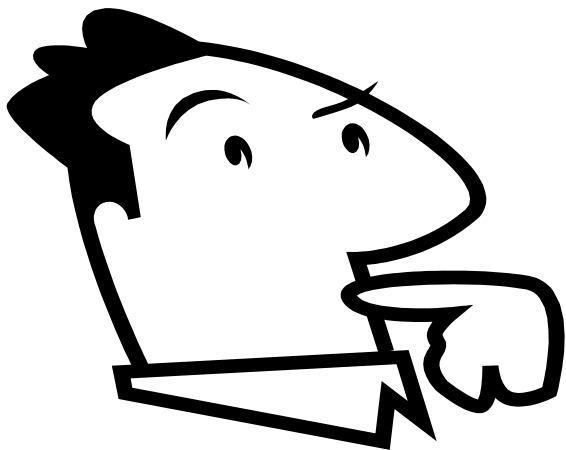
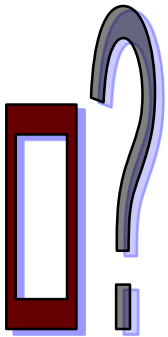
پیام می بایست متناسب با نیاز ارباب رجوع و سازمان طراحی شود. ✓

پیام می بایست بر اساس منافع داوطلب تنظیم گردد. ✓

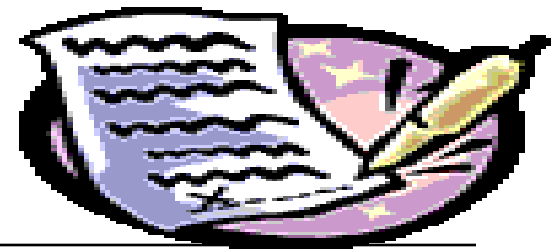


## Recruiting در ارزیابی پیام استخدامی سئوالات زیر را از خود پرسید:

- ✓ آیا پیام با رعایت احترام به داوطلب تنظیم شده است؟
- ✓ آیا پیام متناسب مخاطب مورد نظر می باشد؟
- ✓ آیا پیام نیازهای مشتری و سازمان را پوشش می دهد؟
- ✓ چه کسی در سازمان قادر است به بهترین نحو این پیام را ارائه دهد؟



## Recruiting



از قبل می بایست تعاریفی از منصب مربوطه را آماده نموده برای هر یک شرح وظیفه نوشته شود. نقش های اصلی که در یک باشگاه نیازمند تعریف و شرح وظیفه می باشند عبارتند از:

✓ رئیس

✓ منشی

✓ خزانه دار

✓ مدیر داخلی باشگاه

✓ مدیر داوطلب

✓ مدیر بازاریابی و تبلیغات



## Recruiting

## منابع نیروی داوطلب

1. اعضای شما بهترین منبع برای داوطلبی می باشند. سئوال کنید که آیا اعضای خانواده علاقمند به مشارکت هستند.
2. اعضا و شرکای سابق که بازنشسته یا پاره وقت می باشند (منبع عالی و با تجربه)
3. حامیان و تماشاچیان
4. مدارس و دانشگاه ها ( غالباً به دنبال کسب تجربه هستند)
5. منابع دیگر ( افراد در حال بهبود ، بازنشستگان ، انجمن های اجتماعی ، افراد ساکن در مراکز بهزیستی ، افراد متعهد به اجرای خدمات اجتماعی ، مادران خانه دار )

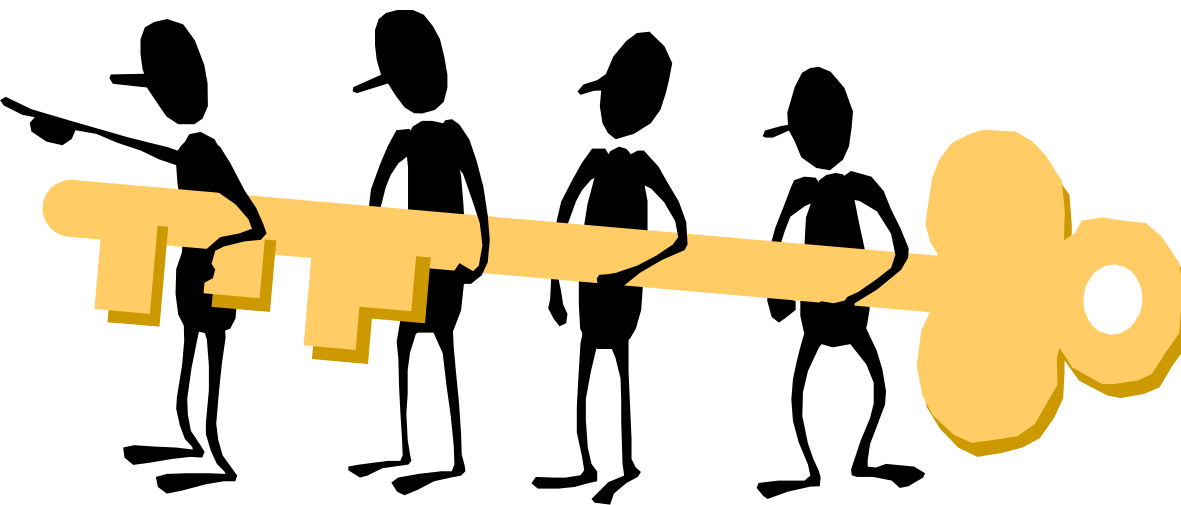




## Recruiting

## نکات مورد توجه در جذب افراد:

- ✓ در برابر این وسوسه که هر فردی با شما تماس میگیرد را بپذیرید، پافشاری کنید.
- ✓ استراتژی جذب را از قبل طراحی کرده و از تداوم آن اطمینان حاصل کنید.
- ✓ در معرفی سازمان یا باشگاه خود صادق باشید.
- ✓ پیام های جذب افراد باید واضح ، دقیق ، صحیح و مؤدبانه باشد.



## انتخاب و گزینش

## Select and screen

فرآیند انتخاب و گزینش داوطلبان کاملاً با گزینش کارمندان حقوق بگیر فرق می کند. از آنجائیکه هیچ موقع آموزش خوب نمی تواند جایگزین گزینش خوب باشد، پس می بایست در هنگام انتخاب و گزینش افراد داوطلب برای مشاغل مختلف دقت شود.

انتخاب و گزینش داوطلب باید رویکردی رسمی و مستلزم تعریف شغل، بیان وظایف، مصاحبه انتخابی، بررسی سوابق فرد و معرفی، بررسی نقاط قوت داوطلبان، دوره های آموزشی و غیره باشد، اگرچه رویکرد گزینش بسیار رسمی به کناره گیری داوطلب منجر می گردد.



Select and screen

رفتارهای مطلوب یک داوطلب

✓ خوش مشرب بودن

✓ دارا بودن مهارت‌های رهبری و سازمانی

✓ علاقمند بودن به یادگیری برای نیل به اهداف

✓ داشتن دیدگاه مثبت

✓ انعطاف پذیر بودن

✓ تمایل قلبی به ارائه خدمات



## مصاحبه

## Select and screen

ملاقات با داوطلبان قبل از وارد کردن آنها به فعالیت الزامی است ، ممکن است از دو نوع مصاحبه با داوطلب استفاده نمائید:

1. مصاحبه برای تعیین مهارت ها و علایق داوطلب جهت اختصاص دادن نقشی در باشگاه یا سازمان

2. مصاحبه برای منصب و پستی خاص و تعیین اینکه آیا فرد می تواند نیاز سازمان را در آن پست برآورده سازد

## Select and screen

## نمونه سئوالات برای مصاحبه

✓ چه چیزی را می خواهید در رابطه با سازمان بدانید؟

✓ چه چیزی شما را به سازمان ما علاقمند کرده است؟

✓ در گذشته چه کارهایی را انجام داده اید و در آن کار بیشتر به چه چیز علاقمند بودید؟

✓ شغلتان چیست و چه آموزش هایی دیده اید؟

✓ چگونه با شرایطی که روی برنامه پیش نمی رود ، کنار می آید؟

✓ بیشتر دوست دارید چگونه ( فردی ، گروهی و یا با یک همکار ) کار کنید؟ چرا؟



## Select and screen

---

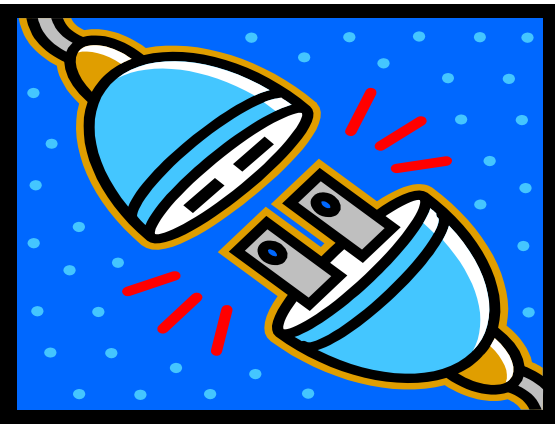
از مراحل ذیل می توانید برای زمانی که به داوطلب کوتاه مدت و رویدادی نیاز دارید استفاده نمایید. برای پروژه هایی که نیازمند گروهی از داوطلبان است، مصاحبه تنها با نماینده گروه صورت می پذیرد.

- ✓ از شرکت کننده برای علاقه وی جهت شرکت در فعالیت سازمان تشکر نمایید
- ✓ به شرکت کننده اجازه دهید تا از اهداف مصاحبه و موضوع آن آگاهی یابد
- ✓ به طور خلاصه سوابق سازمان خود را شرح دهید
- ✓ اطلاعاتی راجع به شغل ارائه کرده و اجازه دهید تا متقاضی سوابق خود را شرح دهد
- ✓ انتظارات سازمان را نسبت به داوطلب توضیح دهید
- ✓ در مورد علایق و انتظارات متقاضی از داوطلب شدن بپرسید
- ✓ در مورد مهارت های لازم و مورد نیاز برای منصب شغلی بپرسید
- ✓ از متقاضی بپرسید که در چه فعالیتهایی علاقمند به مشارکت نمی باشد
- ✓ از متقاضی بپرسید آیا سئوالی ندارد

## Select and screen

## نکات مورد توجه در مصاحبه

پرسش برخی سئوالات در حین مصاحبه نامناسب و غیر قانونی می باشد. تنها سئوالاتی را مطرح نمایید که مستقیماً مرتبط با توانایی متقاضی جهت احراز مناصب خاص داوطلب باشد. از پرسش سئولاتی راجع به سن ، محل تولد ، قد و وزن ، وضعیت تأهل، نژاد ، سوء پیشینه و مواردی که با آبروی فرد سر و کار دارد بپرهیزید.



## گزینش

## Select and screen

- ✓ در طی روند جایگزینی داوطلب از تکنیکهای گزینش استفاده نمایید. اجرای مصاحبه های مؤثر و کنترل سوابق جزء این دسته از تکنیک ها می باشند.
- ✓ گزینش فرآیند جایگزینی داوطلبان را آسان ساخته و کمک می کند تا مطمئن شوید که در هر منصب ، بهترین کاندیدای داوطلب را جایگزین ساخته اید.
- ✓ گزینش خوب در کاهش خطر و حفاظت از شهرت سازمان ، مشتریان و کارکنان به شما کمک می کند.





## Select and screen

---

در مراحل گزینش داوطلبان احتمالی ، از خود پرسید که آیا سازمان :

✓ به ارزیابی مناصب داوطلب از منظر خطرات و تعهدات پرداخته است؟

✓ تمامی متقاضیان را در معرض فرآیند گزینش، شامل: درخواست ها و توافقات ، مصاحبه رو در رو و کنترل سوابق قرار داده است؟

✓ پیگیری در مورد معرف و مدارک را انجام داده است؟

✓ در صورت نیاز ، درخواست گزارشات پلیس و کنترل جرایم را دارد؟

## Select and screen

## مدیریت خطر و کاهش تعهدات

هنگام ایجاد برنامه مدیریت ریسک برای داوطلبان به موارد ذیل توجه نمایید:

- ✓ پوشش بیمه ای سازمان خود را بررسی نمایید
- ✓ محدودیت های قانونی را در زمان بکارگیری کودکان و نوجوانان بررسی نمایید
- ✓ برای تمامی داوطلبان ، مراحل بررسی یکسانی را ارائه و اجرا کنید
- ✓ از داوطلبان بخواهید رضایت نامه های داوطلب و لغو تعهد را امضا کنند
- ✓ برای تمامی داوطلبان ، مراحل نظارتی مؤثری را ایجاد نمایید
- ✓ قبل از شروع کار ، داوطلبان را آموزش دهید



## آشنایی و آموزش

## Orientation and Training

داوطلبان باید از اهداف ، تاریخچه ، اقدامات ، اهداف مالی و برنامه های استراتژیک سازمان و هم چنین انتظارات سازمان از آنها آگاهی یابند. مرحله ی آشنایی ، موارد ذیل را در بر می گیرد :

- ✓ ملاقات با داوطلبان جدید و داشتن یک رفتار مناسب ، به گونه ای که از ابتداء آنها احساس خوب و خوشایندی از داوطلب شدن داشته باشند
- ✓ اختصاص دادن زمانهایی برای بررسی علایق و خواسته های آنان ، علل داوطلب شدن و انتظارات آنها
- ✓ آشنا نمودن داوطلبین با امکانات ، اعضاء و اهداف سازمان
- ✓ ذکر مسئولیت های محول شده به آنها ( شرح وظایف )
- ✓ پرسیدن سئوالات دلگرم کننده
- ✓ تشخیص نیازهای آموزشی
- ✓ ایجاد یک محیط دوستانه برای حمایت



## هدف از مرحله آشنایی

## Orientation and Training

- ✓ برنامه آشنایی به داوطلبان کمک خواهد کرد تا ببینند که آیا موقعیت آنها متناسب با اهداف و مأموریت سازمان است.
- ✓ برقراری ارتباط با داوطلبان به عنوان بخشی از منابع انسانی در سازمان به آنها کمک می کند تا خود را به عنوان بخشی از گروه تلقی نمایند.
- ✓ نگهداری و تعهد را افزایش داده و کیفیت کار و ارائه خدمات را توسعه می دهد.
- ✓ داوطلبان نمایانگر سازمان شما در جامعه هستند، هرچه بیشتر از ماهیت فعالیت ها و اهداف شما آگاهی داشته باشند، بهتر می توانند به روابط عمومی و بازاریابی کمک نمایند.

## موارد قابل تأمل

## Orientation and Training

- آشنایی مؤثر ، نیازمند به تعیین این نکته می باشد که چه کسی این برنامه را اجرا می کند ، چه زمانی می بایست انجام گیرد و به چه موضوعاتی باید پرداخته شود.
- ✓ معمولاً یک مربی و یا مدیر داوطلب این برنامه را اجرا می کند، اما می توان از داوطلبان مجرب و باسابقه و یا یکی از اعضای سازمان نیز استفاده کرد.
  - ✓ برای کاهش احتمال بروز هرگونه مشکل ، این جلسه آشنایی قبل از شروع کار اتفاق می افتد.
  - ✓ برای اطمینان از درک و قبول خط مشی ها و مراحل برنامه استفاده از یک مآخذ نوشته شده و مکتوب ضروری می باشد.

## الگوی کتابچه راهنما برای داوطلب Orientation and Training

### ۱- سابقه سازمان

- ✓ تاریخچه
- ✓ مأموریت ، اهداف درازمدت و عملیاتی
- ✓ فرهنگ و زبان سازمان
- ✓ برنامه و مشتریانی که به آنها خدمت ارائه می شود

### ۲- ساختار سازمانی

- ✓ چارت سازمانی
- ✓ هیأت مدیره
- ✓ کارکنان اصلی
- ✓ شرح شغل ها
- ✓ انواع وظایف و دیگر روشهای مشارکت داوطلب

### ۳- تسهیلات

- ✓ مکان استراحت تجهیزات و امکانات
- ✓ مکان مربوط به متعلقات خصوصی افراد
- ✓ پارکینگ

### ۴- مراحل کار

- ✓ شرایط خدمت
- ✓ مراحل نام نویسی
- ✓ توافق در مورد استراحت ، غذا و موارد دیگر
- ✓ فرصتهای آموزش
- ✓ خط مشی تداوم و خاتمه خدمت
- ✓ مراحل ارزیابی

## آموزش داوطلبان

## Orientation and Training

آموزش فاکتور اصلی در محیط های شغلی امروز بشمار می آید. از آنجائیکه آموزش با رضایت شغلی در ارتباط است بر نگهداری داوطلب تاثیر گذار می باشد. به یاد داشته باشید که یکی از دلایل داوطلب شدن افراد ، کسب تجربه و یادگیری مهارت جدید می باشد.

✓ آموزش توسط کارکنان واحدی از سازمان که داوطلب در آنجا ارائه خدمت می کند ، صورت می گیرد.

✓ آموزش نوعی شناخت بوده و داوطلب را با انگیزه و متعهد نگه می دارد و امکان اجرای خدمات، با کیفیتی

مطلوب را فراهم می آورد.



## Orientation and Training

## روش های آموزش

1. آموزش از راه دور : از طریق اینترنت ، رسانه ها ( رادیو و تلویزیون ) و آموزش مکاتبه ای
2. آموزش رو در رو : برگزاری کارگاه های آموزشی براساس نیاز و با استفاده از متدهای دانشگاهی
3. آموزش عملی : شرکت در فعالیت های خیریه ، مسابقات خاص و مسابقات آزمایشی





## Orientation and Training

## شرایط آموزش مناسب

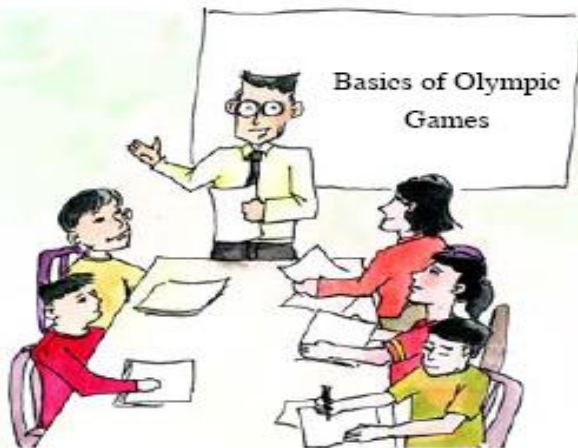
✓ آموزش باید بر اساس شغل داوطلب و نوع خدمتی که ارائه می کند، باشد.

✓ آموزش باید متناسب با سطح مهارت داوطلب باشد.

✓ آموزش باید مداوم باشد.

✓ آموزش می بایست بر اساس نیازهای شناخته شده توسط داوطلب و ناظر داوطلب باشد.

✓ مرتباً ارزیابی بعمل آید تا میزان تأثیر پذیری آموزش تعیین گردد.



## به رسمیت شناختن

## Recognition

داوطلبان و کارکنانی که بر آنها نظارت دارند باید جهت فعالیت هایی که انجام می دهند مورد تأیید و تصدیق قرار گیرند. این عمل این احساس را در آنها ایجاد می کند که فعالیت‌هایشان مورد توجه سازمان قرار گرفته است.

- ✓ **بازشناسی** ( به رسمیت شناختن ) عبارت است از «توجه مطلوب ، رسمی یا غیر رسمی نسبت به داوطلب ، برای ایجاد احساس قدردانی ، امنیت و تعلق»
- ✓ دادن پاداش به افراد داوطلب معمولاً بر اساس طول مدت ارائه خدمت آنان صورت می گیرد.
- ✓ تعیین اینکه کدام یک از انواع بازشناسی ، مهم تر می باشد ، همیشه مورد بحث می باشد.



## شرایط بازشناسی

## Recognition

- ✓ دادن پاداش به افراد داوطلب معمولاً بر اساس طول مدت ارائه خدمت آنان صورت می گیرد.
- ✓ تعیین اینکه کدام یک از انواع بازشناسی ، مهم تر می باشد ، همیشه مورد بحث می باشد.
- ✓ برخی محققان به رسمیت شناختن کلامی ، غیر رسمی را مهمترین عامل در توسعه و اجرای مؤثر فرد داوطلب دانسته اند.
- ✓ بازشناسی ارتباط نزدیکی با انگیزه افراد دارد ، اگر بر این اساس به داوطلبان پاداش داده شود ، می بایست برنامه بازشناسی را موفقیت آمیز دانست.
- ✓ معمولاً مدیران داوطلب فعالیت های بازشناسی را قبل از انجام رویداد یا فعالیت داوطلب پیش بینی کرده و هزینه های آن را محاسبه می کنند.



## Recognition

## راه های مختلف به رسمیت شناختن داوطلب

- ✓ فرستادن کارت پستال به مناسبت های مختلف
- ✓ فرستادن یک نامه تشکر آمیز از سوی سازمان
- ✓ نوشتن یک مطلب خبری در روزنامه محلی یا خبرنامه سازمان
- ✓ لبخند زدن
- ✓ گفتن عبارت « متشکرم » به صورت رسمی یا غیر رسمی
- ✓ مشاوره گرفتن از داوطلب در برنامه های مختلف سازمان
- ✓ درخواست از داوطلب برای پذیرفتن یک مسئولیت
- ✓ برپایی مهمانی های مختلف به افتخار فرد داوطلب
- ✓ دعوت از داوطلب برای هماهنگ کردن یک مسابقه یا رویداد خاص
- ✓ دست دادن
- ✓ دست زدن به پشت فرد داوطلب



## Recognition

ادامه.....

- ✓ فرستادن داوطلب به سمینارهای مختلف
- ✓ درخواست از داوطلب برای ارائه گزارش از سمینار
- ✓ انعطاف پذیر بودن
- ✓ استفاده از مهارت ها و استعداد های خاص داوطلب
- ✓ دادن پاداش های بیرونی ( گواهی نامه و یادگاری)
- ✓ دادن مجوزهای خاص ( اجازه ورود رایگان به مسابقات )
- ✓ نامگذاری ایام خاص با عنوان روز ، ماه و سال داوطلب و دادن پاداش
- ✓ دعوت برای حضور در یک مهمانی ویژه
- ✓ پرداخت هزینه مسافرت
- ✓ دادن لوح افتخار
- ✓ فراهم کردن منابع آموزشی برای داوطلبان دانش آموز و دانشجو



Beijing Volunteers Working at Doha Asian Games

## Recognition

ادامه.....



- ✓ درخواست از داوطلب کارآمد برای جذب داوطلب دیگر مثل خودش
- ✓ خطاب کردن داوطلب به اسم کوچک
- ✓ حمایت و پشتیبانی از داوطلب
- ✓ از داوطلبان بخواهید در جلسه مخصوص داوطلبان صحبت کند
- ✓ پیشرفت فردی داوطلب را توسعه دهید
- ✓ از داوطلب بخواهید در یک برنامه رادیویی یا تلویزیونی شرکت کند
- ✓ کمک هزینه تحصیلی فرد داوطلب را برای حضور در سمینارها و کارگاه های آموزشی تأمین کنید
- ✓ با احترام با آنان برخورد کنید
- ✓ هزینه ایاب و ذهاب فرد را تقبل نمایید
- ✓ با یک کیک تولد داوطلب را هیجان زده کنید
- ✓ گل بفرستید



## Recognition

ادامه.....

- ✓ به خانواده افراد داوطلب نیز توجه نمایید
- ✓ تماس تلفنی با آنها برقرار نمایید
- ✓ یک گردش بیرون شهر ترتیب دهید
- ✓ در جمع ( خانواده و دوستان ) از آنها تقدیر کنید
- ✓ ارتقاء داوطلب به عرصه های بالاتر
- ✓ در جلسات داوطلبان حضور یابید
- ✓ به نظریات آنها اهمیت دهید
- ✓ از داوطلبان برای حل مشکل سازمان کمک بگیرید
- ✓ یک درخت به نام داوطلب بکارید
- ✓ به نام داوطلب در امور خیریه مشارکت نمایید
- ✓ اتاق و محل خاصی را برای داوطلبان اختصاص دهید



ادامه.....

## Recognition

- ✓ کلاه و لباس متحدالشکل تهیه کنید، این عمل باعث انسجام در سازمان می شود
- ✓ از گزارشگران رسانه ها بخواهید که هنگام گزارش دادن به این افراد اشاره کنند
- ✓ کارت تخفیف رستوران ها و فروشگاه های ورزشی به آنها بدهید
- ✓ مراسم تودیع برگزار نمایید



I Volunteer, I Serve, I Enjoy



## Retention

---

در محیط سازمانی تحت رقابت شدید با مسئولیت فراوان و فشار مضاعف بر افراد، نگهداری نیروی کار داوطلب از اهمیت عمده ای برخوردار است. از نظر بسیاری سازمانها، جذب داوطلب امری دشوار است و کاهش نیروی کار، مسئله ای جدی به شمار می آید. کناره گیری داوطلبان به علت از دست دادن نیروی کار و زمان اختصاص داده شده به داوطلب در خصوص جذب و آموزش نیروهای جدید برای سازمان گران تمام می شود و بر اطمینان کارکنان حقوق بگیر نسبت به داوطلبان تأثیر می گذارد .

## Retention

## استراتژی نگهداری

شما با موفقیت افراد را به داوطلب شدن در سازمان تشویق کرده اید. این بخش آسان بود؛ اما مهمترین قسمت کار نگهداری آنان می باشد. مجدداً به این نکات توجه کنید:

✓ چرا افراد داوطلب می شوند؟

✓ به چه مزایایی دست می یابند؟

داوطلبان می خواهند احساس کنند که:

✓ به آنها خوشامد می گویند

✓ بخشی از گروه هستند

✓ به آنها نیاز دارند

✓ مفید هستند

استراتژی نگهداری شامل سه مرحله می باشد:

1. پذیرش ( ورود )

2. حمایت

3. به رسمیت شناختن

## Retention

## پذیرش

مرحله ورود برای نگهداری داوطلب حائز اهمیت می باشد ، این رویکرد شامل مراحل ذیل می باشد:

- ✓ ملاقات با داوطلبان جدید و ایجاد احساس خوشایند و قدردان بودن نسبت به آنها از همان ابتدا
- ✓ زمانی را به شناخت علایق ، علل داوطلب شدن و انتظارات افراد از سازمان اختصاص دهید
- ✓ زمانی را به معرفی سازمان و افراد درگیر در آن اختصاص دهید
- ✓ وظایف و مسئولیت های خاص آنها را شرح دهید
- ✓ سئوالات دلگرم کننده پرسید
- ✓ شناخت نیازهای آموزشی
- ✓ از سیستم تقویت روحیه با گماردن یک نفر در کنار آنها استفاده کنید ( Buddy system )

## Retention

## حمایت

حفظ تماس باقاعده و مداوم با داوطلبان جدید که به صورت ذیل تقویت می شود:

✓ قدردانی از فعالیتی که به خوبی اجرا شده است

✓ پیشنهاد مداوم کمک و حمایت

✓ ارائه آموزش مورد نیاز

✓ گوش دادن مداوم

✓ تقویت مداوم ارتباط میان اعضای گروه داوطلب



## Retention

---

## به رسمیت شناختن

داوطلبان افراد خاصی هستند. با تمامی داوطلبان باید به گونه ای مشابه کارکنان حقوق بگیر برخورد شود. تأیید مداوم مشارکت آنها با استفاده از روش های میسر می تواند مهم باشد.

## Retention

---

## مهمترین علل کناره گیری داوطلب

- ✓ عدم رضایت از وظایف داوطلب
- ✓ استرس
- ✓ واضح و مشخص نبودن وظایف
- ✓ عدم بازشناسی ( به رسمیت شناختن )
- ✓ خط مشی های ضعیف مدیریتی

## ارزیابی

## Evaluation

مرحله پایانی در فرآیند مدیریت منابع انسانی در حوزه داوطلبی ارزیابی عملکرد داوطلبان به منظور حفظ و یا جایگزینی آنان می باشد. ارزیابی عملکرد، به داوطلبان نشان می دهد که آیا انتظارات سازمان و سرپرستان را برآورده ساخته اند یا خیر؟

✓ داوطلبان باید بر اساس کاری که انجام می دهند و تعهدات آنها به سازمان مورد ارزیابی قرار گیرند.

✓ اهداف اصلی ارزیابی، ایجاد بازخور و پیشرفت داوطلب است.



## نتایج ارزیابی

## Evaluation

---

گاهی داوطلب نیازهای سازمان را برآورده نمی سازد. در این صورت اجرای مراحل زیر

توصیه می شود :

1. نظارت مجدد
2. جابجایی
3. آموزش مجدد
4. تجدید قوا
5. ارجاع
6. بازنشسته کردن



## چک لیستی برای جذب و نگهداری داوطلب

1. بدانید چرا سازمان به داوطلب نیاز دارد و در قبال داوطلبی چه چیز به آنها پیشنهاد می کند.
2. یک مدیر داوطلب انتخاب کنید.
3. وظایف خاصی برای داوطلب تعیین کنید.
4. عنوان کنید که به چه نوع افرادی ، به چه تعداد و چه مدت برای داوطلب شدن نیاز دارید.
5. برای هر شغل تعریفی خاص ارائه دهید.
6. روند جذب داوطلب را طراحی کنید.
7. به طور شخصی با داوطلب مصاحبه نمایید و از میان آنها افرادی را برای کمک به کارمندان خود انتخاب کنید.
8. برای هر یک شغلی خاص را تعریف کنید.
9. آنان را وارد وظایف جدیدشان نموده و به طور مداوم از آنها حمایت کنید.
10. داوطلبان را در جلسات گروه و تمامی موضوعات مؤثر بر آنها مشارکت دهید.
11. فرصتهایی برای آموزش فراهم آورید.
12. فعالیت ها را مدیریت ، حمایت و ارزیابی کنید.
13. داوطلبان را به طور صحیح شناسایی نموده و پاداش دهید.
14. در برنامه های داوطلبان و نقش آنها تغییرات لازم را ایجاد نمایید.
15. این مراحل را به طور مداوم مرور کنید.

thank you

---

***“Volunteering is  
good for the soul”***

