



سَفیران مِهْرَبانے

چگونه داوطلبان درس‌آزمان‌های مردم‌نهاد
و مؤسسات غیر‌دولتی و علم‌المنفعة مدیریت کنیم؟

www.ketab.ir

ضحی اثنی عشری
پریسا علی‌پوردی

سرشناسه: اثنی عشری، ضحی، ۱۳۶۴-

عنوان و نام پدیدآور: سفیران مهربانی؛ چگونه داوطلبان را در سازمان های مردم نهاد و مؤسسات خیریه و عام المنفعه مدیریت کنیم؟/ ضحی اثنی عشری، پریسا علیویردی.

مشخصات نشر: اصفهان، قیسات، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۱۸۴ص، ۱۴/۱۴۵/۲۱۵/۵ س.م.

فروست: کتاب آلا ۵

شابک: ۵-۳۳-۸۴۴۱-۶۰۰۰۰۰۸۷۸-۱۷ ریل

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: داوطلبان -- مدیریت

موضوع: Management -- Volunteers

موضوع: خیریه -- مدیریت

موضوع: Management -- Charities

موضوع: سازمان های غیردولتی -- مدیریت

موضوع: Management -- Non-governmental organizations

موضوع: داوطلبی -- مدیریت

موضوع: Management -- Voluntarism

شناسه افزوده: علیویردی، پریسا، ۱۳۶۱-

کتابشناسی: HNT۹ / د ۲ / الف ۱۳۹

رده بندی: ۳۶۱/۳۷

شماره ثبت کتابشناسی ملی: ۵۰۱۶۴۷۵

نام کتاب: سفیران مهربانی

(چگونه داوطلبان را در سازمان های مردم نهاد و

مؤسسه های خیریه و عام المنفعه مدیریت کنیم؟)

مؤلف: ضحی اثنی عشری، پریسا علیویردی

ویراستار: شهره زمانی، ازویراستاران

طراحی جلد و صفحه آرایی: آتلیه هنر و گرافیک کارگاه

تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: بهار ۱۳۹۷

قیمت: ۱۷۰۰۰ تومان

نشانی: اصفهان، خیابان آیت الله غفاری، حرم مطهر حضرت

زینب بنت موسی بن جعفر (علیها السلام) صندوق پستی: ۸۱۹۷۱۱۳۵۹۵

تلفن: ۰۳۱-۳۵۵۲۴۱۰۲

دورنگار: ۰۳۱-۳۵۵۲۴۱۰۱، داخلی ۱۳۴

تارنما: www.mehrestan.ir

تمامی حقوق چاپ و نشر این اثر برای نشر قیسات محفوظ است.

فهرست

پیشگفتار.....	۷
فصل اول: کار داوطلبانه.....	۱
تعریف سازمان های مردم نهاد و عام المنفعه.....	۱۳
تعریف کار داوطلبانه.....	۱۴
ارزشمندی فعالیت داوطلبانه برای فرد و جامعه.....	۱۹
تعریف مدیریت داوطلبان.....	۲۰
فصل دوم: آماده سازی سازمان برای حضور داوطلبان.....	۲۳
اصلاح رویکرد مدیریت سازمان به داوطلبان.....	۲۵
آماده سازی کارکنان عملیاتی سازمان برای پذیرش داوطلبان.....	۲۹
تخصیص وظایف مدیریت داوطلبان.....	۳۱
ایجاد سازوکاری برای ثبت انجمن ها و سابق.....	۳۳
فصل سوم: برنامه ریزی برای جذب داوطلبان.....	۳۵
انواع داوطلبان.....	۳۸
طراحی فرصت های مشارکت داوطلبان.....	۴۸
تدوین شرح وظایف.....	۵۲
فصل چهارم: جذب داوطلبان.....	۵۵
طراحی پویای جذب داوطلب.....	۵۷
غربالگری.....	۷۳
مدیریت ریسک.....	۷۷

فصل پنجم: آشناسازی و آموزش داوطلبان	۸۵
ضرورت سرمایه‌گذاری برای آموزش	۸۷
فرایند آشناسازی	۸۹
نیازسنجی آموزشی و برنامه‌ریزی محتوا و آموزش مستمر	۹۷
فصل ششم: هدایت و نگهداشت داوطلب	۱۰۹
تفاوت مدیر و رهبر	۱۱۲
حفظ نیروهای داوطلب	۱۱۳
انگیزه‌بخشی	۱۲۳
میریت تعارض	۱۳۰
فصل هفتم: ارزیابی برنامه مدیریت داوطلب و قدردانی از داوطلبان	۱۴۵
ضرورت ارزیابی برنامه مدیریت داوطلب	۱۴۷
طراحی ساختار ارزیابی	۱۴۸
اصول ارزیابی برنامه مدیریت داوطلب	۱۴۹
نگاهی اجمالی به رنوس ارزیابی برنامه مدیریت داوطلب	۱۵۱
ایجاد سازوکار ارزیابی عملکرد داوطلبان	۱۵۳
تقدیر و تشکر	۱۵۵
خاتمه دادن به کار داوطلب	۱۶۲
کتابنامه	۱۶۳
پیوست	۱۶۴
فرم شماره ۱: نمونه ساختار شرح وظایف داوطلب	۱۶۴
فرم شماره ۲: فرم جذب داوطلب	۱۶۵
فرم شماره ۳: فرم مصاحبه با داوطلبان	۱۶۸
فرم شماره ۴: تفاهم‌نامه همکاری با داوطلب	۱۷۲
فرم شماره ۵: فرم ارزیابی عملکرد داوطلب	۱۷۴
فرم شماره ۶: ارزیابی سازمان توسط نیروهای داوطلب	۱۸۲

پیشگفتار

یکی از مبرک‌ترین کارها و طلب‌ها نیروی داوطلب از سرمایه‌های اصلی سازمان‌های مردمی است. دارالان افزاینده هستند که با کمک‌های ارزشمند خود بسیاری از معضلات اجتماعی را رفع می‌کنند. وضعیت رفاهی بهتری را در جامعه فراهم می‌سازند. آن‌ها به انتخاب مردم وارد سازمان‌ها می‌شوند و در فعالیت‌هایی نظیر کمک به نیازمندان و خدمت‌رسانی در بیمارستان‌ها، مراکز درمانی، آموزش، همیاری در طرح‌های زیست‌محیطی، درمان بیماران نیازمند و ترویج فرهنگ صلح و دوستی مشارکت می‌کنند. می‌توان گفت بدون وجود این نیروهای با انگیزه و فعال، بسیاری از این کارهای بزرگ انجام نمی‌شود. علاوه بر این، داوطلبان روح هر سازمان مردمی هستند و حضور فعال آن‌ها در انرژی و انگیزه‌ای که در سازمان تزریق می‌کنند، وجه تمایز سازمان مردم‌نهاد را مشخص می‌کند. تجاری است.

اما اشتباه است اگر بپنداریم با ورود نیروهای داوطلب، کارهای بزرگ خودبه‌خود و بدون هزینه پیش خواهند رفت. سازمان‌هایی که تجربه استفاده از نیروهای داوطلب را دارند، به خوبی واقف‌اند که حضور این نیروها در سازمان بی‌دردسر و بدون هزینه نخواهد بود. در صورتی که سازمان نتواند وضعیت مناسبی در مکان و زمان و چگونگی استفاده از نیروهای داوطلب ایجاد کند،

نه تنها این سرمایه عظیم در سازمان به هدر خواهد رفت، بلکه ممکن است هزینه‌های اضافی نیز به سازمان تحمیل شود. بنابراین، همواره این چالش برای مدیران فعالیت‌های داوطلبانه وجود دارد که چگونه نیروهای داوطلب را انتخاب و مدیریت کنند و چه تعاملی با آن‌ها داشته باشند تا از این سرمایه به بهترین شکل ممکن استفاده شود.

کتاب پیش رو سعی می‌کند به زبانی ساده موضوعات تخصصی مربوط به مدیریت داوطلبان و اهمیت کسب آمادگی و برنامه‌ریزی برای حضور آن‌ها در سازمان‌های مردمی را توضیح دهد و راهبردهایی عملی در این خصوص پیشنهاد دهد. نگارندگان این کتاب که سال‌ها در نقش‌های داوطلب و مشاور مدیریت و مدیرعامل در سازمان‌های مردم‌نهاد فعالیت کرده‌اند، کوشیده‌اند در تدوین متن آن، اسختمای مناسب معتبر خارجی و تجربه‌های داخلی را در اختیار مخاطب قرار دهند. ذکر مثال‌های عینی و نزدیک به واقعیت در کتاب حاضر، ذهن مخاطب را به چالش‌های پیش رو در این بحث نزدیک‌تر می‌کند و مطالب بیان شده را برای مخاطبان عمومی دسترسی پذیرتر می‌سازد.

علاوه بر تجربه‌های مستقیم نگارندگان، بخشی از مثال‌ها طی ساعت‌ها گفت‌وگو با فعالان گوناگون در سازمان‌های مردم‌نهاد جمع‌آوری شده است. در اغلب نمونه‌ها سعی شده است مثال بیان شده با ذکر نام سازمان مربوط صورت گیرد تا مخاطب تصویر واقعی‌تری از فضا در ذهن خود ترسیم کند. البته، در نمونه‌هایی که مثال‌ها حاوی نکته‌هایی از تجربه‌های ناموفق سازمان‌ها بوده، هویت سازمان پوشیده مانده است.

ذکر این نکته ضروری به نظر می‌رسد که مؤلفان کتاب، لزوماً آشنایی نزدیکی با ساختار کلی سازمان‌های نام‌برده در این کتاب ندارند و فقط از منظر رابطه

سازمان با داوطلبان به آن‌ها پرداخته‌اند.

مخاطبان اصلی این کتاب افراد فعال در سطوح مدیریت سازمان‌های مردم‌نهاد و عام‌المنفعه هستند؛ اما مطالعه این کتاب برای همه فعالان این حوزه، چه در نقش داوطلب و چه در نقش کارمندان رسمی این سازمان‌ها، مفید است. مثال‌های کتاب علاوه بر کمک کردن به روشن ترشدن مباحث تخصصی مدیریت داوطلبان، دریچه‌ای است به فعالیت‌های متنوع داوطلبانه‌ای که در کشور انجام می‌شود و با این رویکرد، مطالعه آن به افرادی که در جست‌وجوی نوعی مشارکت داوطلب در جامعه هستند، توصیه می‌شود.

این اثر مدیران افروز و در ازمان‌هایی است که بدون هیچ چشم‌داشتی نگارندگان را در جمع‌آوری مطالب و ویرایش فنی مطالب یاری کرده‌اند. از سرکار خانم فاطمه تندکویار و جناب آقای امیر عنبرانی که نخستین فرصت‌های کسب تجربه و آشنایی با چالش‌های مدیریت سازمان مردمی را برای مؤلفان از نزدیک فراهم ساختند و تجربیات خود را بی دریغ در اختیار آنان گذاشتند، سپاسگزاری ویژه می‌کنیم و برای همه زحماتشان این مرزوبوم در عرصه فعالیت‌های انسان‌دوستانه توفیق الهی را خواستاریم.

صمیمانه از خوانندگان محترم تقاضا می‌کنیم، پس از مطالعه کتاب، نظرها و پیشنهادهای و تجربه‌های کاری خود را به آدرس safiranehrabani@ala.org.ir ارسال کنند. امید است که نظرها و تجارب دوستان به غنی‌ترشدن محتوای کتاب در ویرایش‌های آینده کمک کند.