

28 · العمل المجتمعي

نموذج استقبال المتطوعين وتوزيع الأدوار

استمارة استقبال تجمع الحد الأدنى من البيانات مع سبب كل سؤال، ورقة لمطابقة المتطوعين بالأدوار، وخطة تعريف وإشراف.

لمن: لمنتش المتطوعين في جمعية أو مبادرة يريد أن يستقبل الناس باحترام، ويضع كل شخص في دور يناسبه، دون جمع بيانات لا يحتاجها. المستوى: مبتدئ

الإصدار 1.0 · 21-09-2026

لماذا يستحق الاستقبال نموذجًا خاصًا؟

اللحظة التي يتقدم فيها شخص للتطوع هي لحظة ثقة. إذا قابلناها باستمارة طويلة تسأل عن كل شيء، ثم صمت أسابيع، ثم دور لا يشبه ما جاء من أجله، فإننا نخسره غالبًا، ونخسر معه ما كان سيقوله عنا لأصدقائه. وإذا قابلناها بفوضى، نضع المتطوع الخجول في الاستقبال والمنظم الماهر في حمل الصناديق.

هذا النموذج يغطي أربع مراحل: **استمارة استقبال** قصيرة تجمع ما نحتاجه فقط، و**ورقة مطابقة** تضع الشخص في الدور المناسب، و**جلسة تعريف** يعرف فيها المتطوع ما المطلوب منه وما حقوقه، و**إشراف** يجعل له مرجعًا واضحًا.

مبدأ الحد الأدنى من البيانات

كل معلومة نجتمعها عن شخص هي مسؤولية: يجب أن نحفظها، ونحميها، ونحذفها حين لا نحتاجها. والقاعدة بسيطة: **لا نسأل عن شيء لا نستطيع أن نشرح لماذا نحتاجه لهذا الدور تحديدًا.**

لا تسأل عن الدين أو الطائفة أو الانتماء السياسي أو الحالة الصحية أو أرقام الهوية أو جواز السفر أو الدخل أو الحالة الاجتماعية، ولا تطلب صورة شخصية في الاستمارة. هذه معلومات حساسة لا يحتاجها توزيع الأدوار، وجمعها قد يُشعر الناس بالتمييز أو يعرضهم للأذى إذا تسربت.

إذا تطلب دور معين شرطًا خاصًا، مثل رخصة قيادة لدور السائق، فاطّلع على الوثيقة بنفسك وسجّل «تمّ التحقق» مع التاريخ، ولا تنسخ رقمها أو تصوّرّها. وبدل السؤال عن الصحة، صف متطلبات الدور الجسدية بوضوح (الوقوف لساعات، حمل أوزان، العمل في الشمس) ودع المتطوع يختار بنفسه.

ما نجمله ولماذا

الحقل	لماذا نحتاجه	ملاحظة
الاسم كما يحب أن يُنادى	للتواصل والتعارف	لا حاجة إلى الاسم الثلاثي في الاستقبال
وسيلة تواصل واحدة يفضلها	لإبلاغه بالمواعيد والتغييرات	هاتف أو بريد، لا الاثنان إلا إن رغب
هل عمرك 18 سنة أو أكثر؟ (نعم/لا)	لأن مشاركة القاصرين تحتاج موافقة وليّ الأمر وأدوارًا مناسبة	لا حاجة إلى تاريخ الميلاد

الحقل	لماذا نحتاجه	ملاحظة
المنطقة العامة (الحيّ أو البلدة)	لتقدير سهولة الوصول وتنظيم التنقّل	لا حاجة إلى العنوان الكامل
الأوقات المتاحة	لبناء جدول واقعي	أيام وفترات، وعدد ساعات شهريًا
المهارات والخبرات	لمطابقته بالدور	أسئلة مفتوحة أو خيارات
الاهتمامات: ماذا تحبّ أن تفعل؟	لأن الدافع يحافظ على الاستمرار	قد يختلف عن المهارة، وهذا طبيعي
اللغات	لأدوار التواصل والتوثيق	اختياري
ما لا تحبّ أن تُكلّف به	لتجنّب وضعه في دور يتركه بسببه	اختياري
موافقة على استخدام البيانات	ليعرف كيف تُستخدم وتُحفظ	إلزامية، بلغة واضحة

متى نجمع جهة اتصال للطوارئ؟ فقط للأنشطة الميدانية، وعند تأكيد مشاركة المتطوّع في نشاط محدّد، لا في الاستقبال العام. وتُحذف بعد انتهاء النشاط.

أين تُحفظ البيانات، ومن يراها، ومتى تُحذف؟

- في مكان واحد (ملف أو أداة) بصلاحيّة محصورة في منسّق المتطوّعين ونائبه.
- لا تُنشر أسماء أو أرقام في مجموعات المحادثة العامة؛ استخدم قوائم البثّ أو الإضافة الفردية.
- تُراجع القائمة كل سنة: من لم يشارك ولم يتواصل يُسأل هل يريد البقاء، وإلا تُحذف بياناته.
- يحقّ للمتطوّع أن يطلب تعديل بياناته أو حذفها في أي وقت، ويُلبّي طلبه دون سؤال عن السبب.
- راجع ما تفرضه القوانين المحلية النافذة بشأن البيانات الشخصية، واعتبر هذا النموذج نقطة بداية عملية لا استشارة قانونية.

المراحل الأربع

1. **الاستقبال (خلال أسبوع من التقدّم).** استمارة قصيرة، ثم ردّ شخصي خلال أسبوع يشكر المتطوّع ويخبره بالخطوة التالية وموعدها. الصمت الطويل هو السبب الأول لفقدان المتطوّعين الجدد.
2. **حديث تعارف قصير (15 دقيقة).** مكالمة أو لقاء لفهم ما يريده الشخص ولشرح الأدوار المتاحة. ليس مقابلة توظيف؛ الهدف أن يختار الطرفان.
3. **المطابقة.** باستخدام ورقة المطابقة أدناه: الدور يُعطى لمن تتقاطع عنده المهارة أو الاهتمام مع الوقت متاح. ويُعرض الدور على المتطوّع ليقبله أو يطلب غيره.
4. **جلسة التعريف.** قبل أول نشاط: من نحن، ما هدف المبادرة، ما المطلوب في الدور، مدونة السلوك، قواعد الحماية إذا كان هناك أطفال أو فئات هشة، إلى من يرجع، وكيف يعتذر إذا لم يستطع الحضور.
5. **الإشراف والمتابعة.** لكل متطوّع مشرف معروف بالاسم. سؤال قصير بعد أول نشاط: كيف كانت التجربة؟ ما الذي يحتاجه؟ ثم متابعة كل شهر أو كل مرحلة.

استمارة الاستقبال (قالب)

استمارة استقبال متطوع

استمارة التطوع — [اسم الجمعية / المبادرة]

شكرًا لرغبتك في التطوع معنا. نسأل فقط ما نحتاجه لنجد لك دورًا مناسبًا.

- الاسم الذي تحب أن نناديك به: [...]
- وسيلة التواصل التي تفضلها: [هاتف / بريد إلكتروني] — [...]
- هل عمرك 18 سنة أو أكثر؟ [نعم] [لا] — سنتواصل مع ولي أمرك للموافقة
- المنطقة التي تسكن فيها (الحي أو البلدة فقط): [...]
- الأوقات المتاحة:
الأيام: [] أيام الأسبوع [] نهاية الأسبوع
الفترة: [] صباحًا [] بعد الظهر [] مساءً
تقريبًا كم ساعة في الشهر؟ [...]
- ما المهارات أو الخبرات التي تحب أن تفيد بها؟
[] تنظيم وتنسيق [] تواصل مع الناس [] تصوير وتوثيق [] تصميم
[] كتابة [] تعليم ومرافقة [] أعمال ميدانية [] أخرى: [...]
- ما الذي تحب أن تفعله أو تتعلمه أثناء التطوع؟ [...]
- اللغات التي تتحدثها (اختياري): [...]
- هل هناك مهام تفضل ألا تُكلف بها؟ (اختياري): [...]

كيف نستخدم بياناتك:

نستخدم هذه المعلومات فقط لتنظيم العمل التطوعي والتواصل معك. يطلع عليها منشق المتطوعين ونائبه فقط. لا نشاركها مع أي جهة أخرى. يمكنك طلب تعديلها أو حذفها في أي وقت عبر [وسيلة التواصل]. نراجع القائمة سنويًا ونحذف بيانات من لم يعد يشارك.

[] أوافق على استخدام بياناتي كما هو موضح أعلاه.

التاريخ: [...]

ورقة مطابقة الأدوار

ابدأ بوصف كل دور في سطر: ما المهمة، كم ساعة، ما المهارة أو الاستعداد المطلوب، ومتطلباته الجسدية إن وجدت. ثم ضع أسماء المتطوعين المرشحين وقيّم التقاطع بثلاث علامات بسيطة: مناسب، ممكن مع تدريب، غير مناسب الآن.

الدور	الوقت المطلوب	المهارة أو الاستعداد	متطلبات جسدية	المرشح	التقاطع	القرار
[..]	[..]	[..]	[..]	[..]	[مناسب / مع تدريب / لا]	[..]
[..]	[..]	[..]	[..]	[..]	[مناسب / مع تدريب / لا]	[..]
[..]	[..]	[..]	[..]	[..]	[مناسب / مع تدريب / لا]	[..]

جدول جلسة التعريف (60 دقيقة)

- 10 دقائق: تعارف وتعريف بالجمعية وهدف المبادرة.
- 15 دقيقة: الأدوار: ما المطلوب من كل دور، ومن المشرف عليه.
- 15 دقيقة: مدونة السلوك، وقواعد الحماية والسلامة، وما يُسمح وما لا يُسمح بتصويره أو نشره.
- 10 دقائق: الجانب العملي: المواعيد، كيف تعتذر، إلى من تتوجّه في مشكلة.
- 10 دقائق: أسئلة المتطوّعين.

ورقة التعبئة

راجع استمارتك الحالية: ما الأسئلة التي لا تستطيع أن تشرح لماذا تحتاجها؟ احذفها هنا.

ما الأدوار المتاحة في مبادرتك الحالية؟ صف كل دور بسطر واحد مع الوقت ومتطلباته.

أين ستُحفظ البيانات؟ من يطلع عليها؟ ومتى تُراجع وتُحذف؟

من المشرف على كل مجموعة من المتطوّعين؟ وكيف سيتابعهم بعد أول نشاط؟

خلال كم يومًا سيصل الردّ الأول لكل من يتقدّم؟ ومن يرسله؟

مثال توضيحي

السياق: «جمعية موج الشمال البيئية»، جمعية صغيرة في طرابلس، تنظم حملة تنظيف لشاطئ عام تتبعها أربع جلسات توعية في مدارس قريبة. تقدّم للتطوّع 34 شخصًا عبر استمارة إلكترونية قصيرة. المنسّقة: رنا. نائبها: طارق.

ما حذفته الجمعية من استمارتها القديمة

كانت الاستمارة القديمة تسأل عن تاريخ الميلاد الكامل، والعنوان، ورقم الهوية، والحالة الصحية، والمهنة، وحسابات التواصل الاجتماعي. بعد المراجعة حُذفت كلها، واستُبدل تاريخ الميلاد بسؤال «هل عمرك 18 أو أكثر؟»، والعنوان بالمنطقة العامة، والحالة الصحية بوصف متطلبات كل دور. أُبقي السؤال عن المهارات والاهتمامات.

الأدوار

- **فريق التنظيف الميداني:** صباح السبت، 4 ساعات، وقوف ومشي على الرمل وحمل أكياس خفيفة، تحت الشمس.
- **الاستقبال والتسجيل يوم الحملة:** 4 ساعات جلوسًا تحت مظلة، تواصل مع الناس.
- **التوثيق:** تصوير الحملة دون تصوير وجوه الأطفال أو المازة إلا بموافقة، 4 ساعات.
- **ميسّرو جلسات التوعية في المدارس:** أربع جلسات أيام الأسبوع صباحًا، ساعة ونصف لكل جلسة، مع تدريب مسبق.

جزء من ورقة المطابقة

المتطوع	الوقت المتاح	المهارة / الاهتمام	الدور المقترح	القرار
ليا (أقل من 18)	السبت	حبّ التصوير	التوثيق	مناسب بعد موافقة وليّ الأمر، ومع مرافقة طارق
حسن	صباح أيام الأسبوع	مدّرس متقاعد، يحبّ الحديث مع الأطفال	ميسّر جلسات المدارس	مناسب
مايا	السبت	تنظيم، لا تفضّل العمل تحت الشمس	الاستقبال والتسجيل	مناسب
يوسف	السبت	يريد عملًا ميدانيًا	التنظيف الميداني	مناسب
غنى	مساء فقط	تصميم	لا دور مسائي في هذه الحملة	يُعرض عليها تصميم منشور التوعية عن بُعد، أو إبقاؤها للحملة القادمة

الإشراف

رنا تشرف على فريق التنظيف والاستقبال، وطارق على التوثيق وجلسات المدارس. بعد الحملة أرسلت رنا لكل متطوّع رسالة شكر وسؤالين: ما الذي أعجبك؟ ما الذي نحسنه؟ وجمعت جهات الاتصال للطوارئ للمشاركين الميدانيين يوم الحملة فقط، وحُذفت بعد أسبوع.

أخطاء شائعة

- **الخطأ:** استمارة تسأل عن الدين أو الطائفة أو الصحة أو رقم الهوية. **الحل:** احذف كل سؤال لا تستطيع ربطه بدور محدّد.

- **الخطأ:** أسابيع من الصمت بعد التقدّم. **الحل:** ردّ شخصي خلال أسبوع، ولو كان «لا نشاط الآن، سنتواصل في [موعد]».
- **الخطأ:** توزيع الأدوار حسب من حضر أولاً. **الحل:** ورقة مطابقة تقاطع المهارة والاهتمام والوقت.
- **الخطأ:** وضع أرقام المتطوّعين في مجموعة محادثة كبيرة. **الحل:** قوائم بّ أو مجموعات صغيرة بحسب الدور، بعد إعلامهم.
- **الخطأ:** متطوّع لا يعرف إلى من يرجع. **الحل:** مشرف معروف بالاسم لكل متطوّع منذ جلسة التعريف.
- **الخطأ:** إشراك قاصرين دون موافقة وليّ الأمر. **الحل:** سؤال العمر بنعم/لا، وموافقة خطّية، وأدوار مناسبة مع مرافقة.
- **الخطأ:** الاحتفاظ بالبيانات إلى الأبد. **الحل:** مراجعة سنوية وحذف بيانات من لم يعد يشارك.

قائمة التحقق

- ☐ كل سؤال في الاستمارة له سبب مكتوب مرتبط بتوزيع الأدوار.
- ☐ لا أسئلة عن الدين أو الطائفة أو السياسة أو الصحة أو أرقام الهوية أو الدخل.
- ☐ السؤال عن العمر بصيغة 18 أو أكثر فقط، مع مسار موافقة وليّ الأمر.
- ☐ بيان واضح عن استخدام البيانات وحفظها وحذفها، مع خانة موافقة.
- ☐ البيانات في مكان واحد بصلاحيّة محدودة.
- ☐ ردّ أول لكل متقدّم خلال أسبوع.
- ☐ كل دور موصوف بالوقت والمهارة والمتطلّبات الجسدية.
- ☐ ورقة المطابقة مكتملة، والدور معروض على المتطوّع ليقبله.
- ☐ جلسة تعريف تشمل مدوّنة السلوك وقواعد الحماية والتصوير.
- ☐ لكل متطوّع مشرف معروف بالاسم.
- ☐ جهات الاتصال للطوارئ تُجمع للأنشطة الميدانية فقط وتُحذف بعدها.
- ☐ موعد المراجعة السنوية للقائمة محدّد.

عن المُعِدِّ — محمد شرف الدين، رائد أعمال من طرابلس، لبنان. مؤسس وكالة باشن للتسويق الرقمي، ورئيس جمعية تكافل الشبابية، ومؤسس منصات رقمية. يدرب الأفراد والفرق على الذكاء الاصطناعي التطبيقي والتسويق.

الأمثلة في هذا الملف خيالية للتوضيح. يمكنك استخدامه في عملك ومؤسستك مجاناً مع ذكر المصدر عند إعادة النشر.

[/mohamadcharafeddine.com/ar/resources/volunteer-intake](https://mohamadcharafeddine.com/ar/resources/volunteer-intake)