

دليل المتطوع



قائمة المحتويات

3	1. المقدمة
3	1.1 تعريف الدليل
3	1.2 الفئات المستهدفة بالدليل
3	1.3 أهداف الدليل
4	1.4 قائمة المصطلحات والتعريفات
5	2. التعريف بالجمعية وبيئة العمل
5	2.1 نبذة عن الجمعية ورؤيتها ورسالتها
5	2.2 قيم الجمعية وأخلاقياتها في التطوع
5	2.3 بيئة العمل التطوعي
6	2.4 دور التطوع في تحقيق رؤية الجمعية
6	3. الانضمام إلى العمل التطوعي
6	3.1 التسجيل والتقديم
6	3.2 عملية القبول والتوجيه
7	3.3 اتفاقية التطوع
8	4. حقوق ومسؤوليات المتطوع
8	4.1 حقوق المتطوع
9	4.2 حقوق الفئات الخاصة
10	4.3 مسؤوليات المتطوع
10	4.4 حماية البيانات الشخصية
11	5. الإشراف والتدريب والتطوير
11	5.1 التوجيه والتدريب الأولي للمتطوعين
11	5.2 التدريب قبل وأثناء العمل التطوعي
12	5.3 الإشراف والمتابعة
13	5.4 برامج تطوير المتطوعين
13	6. السلوكيات العامة والأخلاقيات المهنية
13	6.1 مبادئ وأخلاقيات العمل التطوعي
13	6.2 التعامل مع المستفيدين والزلاء والمتطوعين الآخرين
14	6.3 التعامل مع النزاعات والتظلمات
14	7. التقدير والتحفيز

14	7.1 آليات التقدير
14	7.2 معايير التكريم والتقدير لجهود المتطوعين
15	7.3 مستويات التحفيز وفقاً لنوع التطوع
16	8. التطوع العائلي
16	8.1 تعريف التطوع العائلي
16	8.2 آليات إشراك الأسر في العمل التطوعي
16	8.3 الفوائد الاجتماعية للتطوع العائلي
17	9. إنهاء أو تعديل الفرصة التطوعية
17	9.1 حق المتطوع في إنهاء التطوع أو تغييره
17	9.2 التزامات المنظمة تجاه المتطوع المنسحب
17	9.3 إجراءات التقييم الختامي عند إنهاء الفرصة التطوعية
18	10. المراجع والمصادر



1. المقدمة

١,١ تعريف الدليل

هو وثيقة إرشادية تهدف إلى تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته، وآلية العمل، والمهام المتوقعة، والإجراءات المتبعة أثناء قيامه بالعمل التطوعي، بما يتوافق مع اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي، والمعيار الوطني السعودي (إدامة).

١,٢ الفئات المستهدفة بالدليل

يستهدف دليل المتطوع عدة فئات داخل المنظمة وخارجها، لضمان فهم واضح للأدوار والمسؤوليات، وتعزيز فعالية العمل التطوعي، وأبرز هذه الفئات:

- **المتطوعون الجدد:** هم الأفراد الذين ينضمون لأول مرة إلى المنظمة ويرغبون في معرفة طبيعة العمل التطوعي فيها، ويحتاجون إلى فهم رؤية المنظمة، وسياساتها، وما هي حقوقهم، وواجباتهم.
- **المتطوعون الحاليون:** هم الأفراد الذين يشاركون بشكل منتظم في أنشطة المنظمة، فيكون الدليل بالنسبة لهم كمرجع لمتابعة التحديثات في السياسات والإجراءات.
- **قادة الفرق التطوعية:** هم المشرفون والمسؤولون عن إدارة وتوجيه الفرق التطوعية، ويحتاجون إلى معلومات حول آليات تنظيم العمل، توزيع الأدوار، تحفيز المتطوعين.
- **الموظفون الإداريون في المنظمة:** هم العاملون في المنظمة الذين يتعاملون مع المتطوعين، مثل مدراء ومنسقي وحدات التطوع، ومسؤولي الموارد البشرية.
- **الجهات الداعمة والشركاء:** هي المؤسسات والشركات الداعمة التي ترغب في فهم كيفية تعامل المنظمة مع المتطوعين، يمكن وهؤلاء قد يساعدهم الدليل في تقييم جاهزية المنظمة لاستقبال المتطوعين.
- **الجهات الرقابية والتنظيمية:** هي الجهات الحكومية أو المنظمات المشرفة على العمل التطوعي والتي تهتم بمعايير إدارة المتطوعين، فيساعدهم الدليل في التحقق من توافق المنظمة مع القوانين والتشريعات ذات الصلة.
- **المجتمع العام:** هم الأفراد الذين قد يكون لديهم اهتمام بالانضمام إلى المنظمة أو دعمها بطرق مختلفة، فيتيح لهم الدليل فهم كيفية الانضمام، وآلية العمل، وما هي الحقوق والمسؤوليات.

1.3 أهداف الدليل

- ١- تعريف المتطوعين ببيئة العمل التطوعي، وأهداف الجهة التطوعية.
- ٢- تعزيز الشفافية والوضوح في العلاقة بين الجهة والمتطوعين.
- ٣- ضمان حقوق المتطوعين، وتوضيح واجباتهم، ومسؤولياتهم.
- ٤- تنظيم سير العمل التطوعي بما يضمن الكفاءة والفعالية.
- ٥- تحسين تجربة المتطوع وتشجيعه على الاستمرار في تقديم جهوده.

1.4 قائمة المصطلحات والتعريفات

- ١- **الدليل:** هو وثيقة إرشادية تهدف إلى تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته، وآلية العمل، والمهام المتوقعة، والإجراءات المتبعة أثناء قيامه بالعمل التطوعي، بما يتوافق مع اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي، والمعيار الوطني السعودي (إدامة).
- ٨- **الجهة التطوعية:** هي المنظمة التي تشرف على الأنشطة والبرامج التطوعية.
- ٢٦- **التطوع العائلي:** هو مشاركة أفراد العائلة في الأنشطة التطوعية لخدمة المجتمع.
- ٢٧- **خارطة الأثر:** هي أداة استراتيجية توضح كيف يسهم العمل التطوعي في تحقيق أهداف المنظمة، ويحدث تأثير إيجابي على المجتمع.
- ١١- **التطوع الاحترافي:** ويقصد به مشاركة المتطوعين في الأنشطة التطوعية من خلال توظيف خبراتهم ومهاراتهم التخصصية في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبطرق أكثر تأثيراً واستدامة.



2. التعريف بالجمعية وبيئة العمل

٢,١ نبذة عن المنظمة ورؤيتها ورسالتها

يُعد الحديث عن المنظمة ورؤيتها ورسالتها جزءاً مهماً في دليل المتطوع؛ لأنه يمكن المتطوعين من العمل وفق إطار قيمي وأخلاقي موحد، ويساعدهم على بناء علاقة متينة مع الجهة المتطوعة، ويعزز من شعورهم بالانتماء للمنظمة، وإدراكهم لطبيعة المهام والمسؤوليات التي يقومون بها، وبالتالي ينبغي تصدير الدليل بمقدمة مختصرة تعرّف بالمنظمة ورؤيتها ورسالتها، ويمكن إحالته إلى الدليل التعريفي بالمنظمة للاطلاع على المزيد من المعلومات.

٢,٢ قيم المنظمة وأخلاقياتها في التطوع

ينبغي للمنظمات العاملة في مجال العمل التطوعي أن تأخذ بعين الاعتبار أهمية صياغة القيم والأخلاقيات التي تلتزم بها تجاه المتطوعين؛ لأن هذا سيعزز الهوية والانتماء بين المتطوعين، ويجعلهم يشعرون بأنهم جزء من بيئة تشاركهم القيم نفسها، ما يزيد من التزامهم وتحفيزهم، ويعزز من استدامة العمل التطوعي، ويخلق بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والعمل الجماعي، ما يرفع من كفاءة الأنشطة التطوعية، ويجذب المزيد من المتطوعين لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

2.3 بيئة العمل التطوعي

ويقصد بها بيئة العمل التي سيعمل فيها المتطوعون، والتعريف بالمنشآت والتسهيلات والتعليمات الخاصة التي ينبغي عليهم معرفتها، والمكان الذي يتطوعون فيه، ويتضمن المحاور التالية:

- التعريف بموقع المنظمة وطريقة الوصول إليها.
- التعريف بمبنى المنظمة وما يتعلق بها مثل: نظام مواقف السيارات للمؤسسة، ووجود نظام خاص بمواقف السيارات في المبنى الذي توجد فيه المنظمة، والمواقع التي ينبغي عدم الوقوف فيها، وكذلك أية تعليمات تتعلق بإغلاق المبنى وفتحه.
- التعريف بموقع لوحة الإعلانات الخاصة بالمتطوعين داخل المنظمة (إن وجدت) والتي ستستخدم للتنبيه والإعلام عن أية تحديثات جديدة (فرص تطوعية، تعديلات نظامية، تنبيهات عامة الخ).
- التعريف بأية مواقع أو منشآت عامة أو خاصة في المنظمة، وكيفية استخدامها والاستفادة منها (غرفة اجتماعات، مصلى، غرفة استراحة، غرفة ألعاب ومناشط رياضية، غرف خاصة لا يمكن دخولها لغير الموظفين الخ).
- التعريف بالتسهيلات التي تقدمها المنظمة للمتطوعين والتي لها علاقة ببيئة العمل، وكيفية استخدامها مثل: (أدراج، أو أماكن تخزين للأغراض الشخصية، أو ثلاجة مياه، أو سخان شاي، أو كافيتريا، الخ).
- مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة
- لمراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة العمل التطوعي، يجب تهيئة بيئة شاملة تضمن مشاركتهم الفعالة دون عوائق، وهذا يتطلب توفير تسهيلات مادية مثل: الممرات المهيأة، المصاعد، ودورات المياه الملائمة، إضافة إلى توفير وسائل مساعدة مثل: الأجهزة الداعمة، أو التطبيقات التكنولوجية، كما يجب تبني أساليب تواصل مرنة، مثل: لغة الإشارة، والترجمة الفورية، وتوفير التدريب المناسب للمتطوعين الآخرين حول كيفية التعامل مع ذوي الإعاقة؛ لأن هذا سيعزز من بيئة العمل التشاركية، مع ضمان احترام استقلاليتهم ومنحهم أدواراً تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.

٢,٣ دور التطوع في تحقيق رؤية المنظمة

يلعب التطوع دوراً هاماً في تحقيق رؤية المنظمة من خلال تعزيز مشاركتها المجتمعية، وتوسيع نطاق تأثيرها، وزيادة فاعلية مبادراتها، إذ يساهم في توفير الموارد البشرية لدعم المشاريع والأنشطة التطوعية دون تكاليف إضافية، مما يعزز الاستدامة المالية. بالإضافة إلى أنه يرسخ قيم المنظمة من خلال إشراك المتطوعين في تحقيق أهدافها، وتعزيز وعي المجتمع برسالتها، كما أنه يمكن المنظمة من توسيع علاقاتها مع الداعمين والشركاء، وهذا بدوره يساهم في تحقيق رؤيتها بفاعلية أكبر، عبر جهود جماعية تعكس التزامها بالتنمية والتغيير الإيجابي.

3. الانضمام إلى العمل التطوعي

3.1 التسجيل والتقديم

• خطوات تسجيل المتطوعين:

١. إعلان فرص التطوع عبر القنوات الرسمية.
٢. تعبئة استمارة التسجيل بالمعلومات الشخصية والمهارات اللازمة.
٣. مراجعة الطلبات والتقييم لاختيار المتطوعين المناسبين.
٤. إجراء مقابلة، أو تقييم أولي إذا لزم الأمر.
٥. التوقيع على اتفاقية التطوع التي تحدد الحقوق والمسؤوليات.
٦. التدريب والتوجيه لتعريف المتطوعين بالمهام وآليات العمل.
٧. بدء العمل التطوعي وفق الأدوار المحددة.

• الفئات المستهدفة بالتطوع

١. الشباب: يشمل المتطوعين من فئة الشباب الذين يسعون لاكتساب الخبرات وتطوير مهاراتهم.
٢. الأشخاص من ذوي الإعاقة: يتاح لهم فرصة التطوع في مجالات تناسب قدراتهم، مما يعزز من مشاركتهم المجتمعية.
٣. العائلات والأسر: تشجيع العائلات على التطوع يعزز من روح التعاون والمسؤولية المجتمعية.
٤. المتقاعدون: الأشخاص المتقاعدون يملكون وقتًا ورغبة في تقديم خبراتهم من خلال العمل التطوعي.
٥. المجتمعات المحلية: تشمل الأفراد داخل المجتمع المحلي الذين يمكنهم المساهمة في تعزيز التواصل الاجتماعي وتحقيق التنمية.

٣,٢ عملية القبول والتوجيه

• إجراءات التحقق من البيانات والموافقة

الهدف من إجراءات التحقق من بيانات المتطوع هو ضمان مصداقية المتطوعين، وسلامة المعلومات المقدمة، ومن هذه الإجراءات:

١. التحقق من الهوية الشخصية للمتطوع عبر المستندات الرسمية مثل: بطاقة الهوية الوطنية، أو جواز السفر.
٢. التحقق من السجل الجنائي وفحصه للتأكد من خلو المتطوع من أي سوابق قد تؤثر على العمل التطوعي.
٣. التحقق من المؤهلات والخبرات، من خلال التأكد من صحة الشهادات التعليمية، والخبرات المهنية عبر التواصل مع الجهات المعنية، أو التحقق من المستندات.
٤. التأكد من سجل التطوع السابق إذا كان لدى المتطوع خبرة سابقة في العمل التطوعي، يتم التحقق من سجلاته السابقة لدى المنظمات التي تطوع بها.
٥. إجراء مقابلة شخصية مع المتطوع للتحقق من توافر المهارات لديه، وقدرته على التفاعل مع بيئة العمل التطوعي.
٦. التأكد من توافق البيانات وتطابقها مع سياسات ولوائح وأنظمة وأخلاقيات المنظمة.

• تعريف المتطوع بدوره ومسؤولياته

يتطلب مجموعة من الخطوات أهمها:

1. الاستقبال والتوجيه الأولي من خلال استعراض دور المتطوع، وتعريفه بأهداف المنظمة، وتوضيح الهدف من العمل التطوعي وأثره على المجتمع.
2. توضيح المهام والمسؤوليات التي يجب على المتطوع القيام بها، وتقديم وصف دقيق لها.
3. التدريب العملي، وهذا يعزز من فهم المتطوع لأسلوب العمل والأدوات المطلوبة.
4. تحديد وقت ومكان العمل الذي سيقوم فيه المتطوع بأنشطته.
5. تعريف المتطوع بسياسات المنظمة، ودليل التطوع، ودليل الإجراءات الواجب اتباعها.
6. شرح كيفية التواصل مع المشرفين وفريق العمل للإجابة على الاستفسارات وتقديم الدعم.
7. التغذية الراجعة والمتابعة المستمرة، وتوجيه المتطوع لتحسين أدائه.
8. التوثيق للمهام التي تم إنجازها من قبل المتطوع، والاحتفاظ بسجل الأعمال المنجزة.

٣,٣ اتفاقية التطوع

هي وثيقة رسمية توضح حقوق ومسؤوليات كل من المتطوع والمنظمة التطوعية، وتتضمن الاتفاقية تفاصيل مثل: مدة التطوع، طبيعة المهام، التزامات الطرفين، وأطر العمل الأخلاقية والتنظيمية.

أهداف الاتفاقية:

1. تحديد طبيعة الأنشطة التطوعية، والمسؤوليات، والمهام المطلوبة.
2. ضمان حقوق المتطوع والمنظمة، وتحديد الالتزامات المتبادلة.
3. وضع معايير واضحة لضمان أداء المتطوعين بكفاءة.
4. توفير بيئة آمنة ومنظمة للمتطوع، وتعريفه بالأخلاقيات المهنية.
5. التأكد من أن العمل التطوعي يتماشى مع الأنظمة والتشريعات المحلية.
6. تحقيق الاستفادة التطوعية، وزيادة فاعلية البرامج التطوعية.
7. تحديد كيفية قياس الأداء ومراجعة المخرجات التطوعية.

٤. حقوق ومسؤوليات المتطوع

4.1 حقوق المتطوع

ويقصد بها مجموعة المبادئ والالتزامات القانونية والإدارية والأخلاقية التي تكفلها المنظمة للمتطوع بهدف تمكينه من أداء دوره بكفاءة في بيئة آمنة ومحفزة؛ وبما يضمن مشاركته الفاعلة، ويعزز من ثقته في العمل التطوعي، ويسهم في تحقيق الأثر الإيجابي في المجتمع، ومن هذه الحقوق ما يلي:

- ١- الدعم والتدريب قبل وأثناء القيام بالمهام التطوعية؛ لضمان أداء المهام بكفاءة.
- ٢- إعداد بيئة آمنة لضمان سلامته النفسية والجسدية، مع توفير أدوات السلامة اللازمة.
- ٣- الاطلاع على الأنظمة ودليل السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل التطوعي في المنظمة.
- ٤- حماية البيانات الشخصية، والحفاظ على سرية المعلومات وعدم تسريبها لأي جهة، استخدامها لأي غرض غير الذي خصصت له، وتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك.
- ٥- يحق للمتطوع معرفة زمن ومكان تنفيذ المهام وتفصيلها، بما في ذلك المخاطر المحتملة وطرق التعامل معها.
- ٦- المشاركة في تقييم الأنشطة التطوعية لتقديم التغذية الراجعة والمساهمة في تحسين البرامج المستقبلية.
- ٧- يحق للمتطوع مع المنظمة أن يحصل على التقدير والتكريم نظير إسهاماته ومشاركته في تحقيق رسالة وأهداف المنظمة.
- ٨- تعويض المتطوع عن التكاليف التي تحملها عند القيام بمهامه، وفقاً لدليل السياسات والإجراءات.
- ٩- الحصول على شهادات معتمدة توثق جهوده، وساعات العمل التطوعي من خلال المنصة الوطنية.
- ١٠- يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب يتعارض مع دوره التطوعي، أو يخالف سياسة الجهة التطوعية، ويتم ذلك بالرجوع إلى دليل السياسات والإجراءات.
- ١١- يحق للمتطوع التغيب عن العمل التطوعي بسبب مرض أو عارض اضطراري، بشرط أن يبلغ الجهة المنظمة أو مسؤوله المباشر، وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب وقت.
- ١٢- للمتطوع الحق في إنهاء تعاقد مع الجهة المتطوعة، أو تغيير الفرصة التطوعية في أي وقت؛ بشرط إشعار الجهة التطوعية مسبقاً، وألا يؤثر ذلك على سير عمل الجهة، أو يخل بالالتزامات المتطوع الأساسية.

4.2 حقوق الفئات الخاصة

• الأشخاص ذوو الإعاقة:

١. الحق في تكافؤ الفرص، والمشاركة في الأنشطة التطوعية دون أي تمييز، مع توفير التسهيلات التي تمكنهم من أداء مهامهم بفعالية.
٢. توفير بيئة آمنة وخالية من العوائق من خلال توفير المرافق المناسبة مثل: المصاعد، المرافق الصحية المهيأة.
٣. تقديم الدعم اللازم لمساعدتهم على أداء مهامهم، مثل توفير مترجمي لغة الإشارة، المواد المطبوعة، أو أدوات التكنولوجيا المساعدة.
٤. الحماية من الاستغلال أو الإساءة أو التمييز مع وضع آليات للإبلاغ عن أي انتهاكات يتعرضون لها.
٥. توفير برامج تدريبية وتأهيلية مخصصة؛ لتعزيز مهاراتهم، وتمكينهم من المشاركة بفعالية في الأنشطة التطوعية.
٦. منحهم الفرصة للتعبير عن آرائهم حول طبيعة الأنشطة التطوعية، والسياسات التي تؤثر عليهم، مع احترام أفكارهم وتعزيز استقلاليتهم.
٧. القيام بالعمل التطوعي وفقاً لقدراتهم واهتماماتهم، مع توفير خيارات مرنة تناسب احتياجاتهم.
٨. منحهم الوقت الكافي للتكيف مع بيئة العمل التطوعي، مع توفير الدعم اللازم لهم خلال هذه الفترة.
٩. الحق في التوقف عن العمل التطوعي في أي وقت، دون ضغوط، أو عواقب سلبية، مع احترام قراراتهم.

4.3 مسؤوليات المتطوع

- وُقصد بها الواجبات والالتزامات التي يتحملها المتطوع تجاه الجهة المنظمة والمستفيدين من العمل التطوعي، بما يضمن أداء المهام الموكلة إليه بكفاءة، ويسهم في تحقيق الأهداف المرجوة بشكل منظم وآمن، ومن هذه الواجبات ما يلي:
١. الالتزام بكافة القوانين والأنظمة الوطنية، بما في ذلك نظام العمل التطوعي واللائحة التنفيذية.
 ٢. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنظمة، والجهات ذات الصلة.
 ٣. أداء المهام التطوعية الموكلة إليه وفقاً للتوجيهات، مع الالتزام بأخلاقيات العمل التطوعي.
 ٤. احترام قيم وعادات وتقاليد البيئة التي يؤدي فيها المتطوع عمله التطوعي.
 ٥. الحضور في الأوقات المحددة، وأداء المهام وفق الجدول الزمني المحدد.
 ٦. التواصل مع الجهة المشرفة، والإبلاغ عن أي مخاطر أو مشكلات أثناء العمل التطوعي.
 ٧. تسجيل الساعات التطوعية من خلال المنصة الوطنية لضمان توثيق الجهود.
 ٨. تجنب أي سلوكيات أو تصرفات قد تؤثر سلباً على سمعة المنظمة، أو تعرض الآخرين للخطر.
 ٩. إعادة أي أدوات أو ممتلكات أو عهد تخص المنظمة عند انتهاء الفرصة التطوعية.
 ١٠. اعتماد الوسائل المناسبة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل التواصل اللفظي، والمكتوب، ولغة الإشارة، وغيرها.
 ١١. تجنب استبعاد أو تقييد أو تمييز الأشخاص على أساس الجنس، والعرق، اللون، الجنسية، الإعاقة، أثناء العمل التطوعي.
 ١٢. يلتزم المتطوع بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد أثناء قيامه بالعمل التطوعي، وعدم الظهور بزي أو لباس غير محتشم يسيء للمنظمة أو يخالف لائحة الذوق العام.
 ١٣. يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت هدايا نقدية أو عينية، ويستثنى من ذلك ما ورد في أعراف المنظمة بأنها هدايا مقبولة وغير مكلفة.
 ١٤. يتجنب المتطوع المشاركة في أي نشاط قد يؤثر سلباً على الجهة التطوعية، أو ما فيه تعارضاً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وإذا حصل ذلك وجب عليه إعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

٤,٤ حماية البيانات الشخصية

تعد حماية البيانات من الركائز الهامة التي يجب على المنظمة أن تلتزم بها تجاه المتطوع ومن ذلك:

١. حماية البيانات الشخصية للمتطوع وفقاً للوائح والأنظمة الوطنية.

٢. توضيح كيفية استخدام البيانات، وفترة الاحتفاظ بها، وآلية حذفها عند انتهاء الحاجة إليها.
٣. منع مشاركة البيانات مع أطراف خارجية دون إذن رسمي من المتطوع.
٤. الاستجابة لطلبات المتطوعين بحذف بياناتهم عند انتهاء علاقتهم بالمنظمة ما لم يكن هناك سبب قانوني للاحتفاظ بها.
٥. إخفاء البيانات الحساسة عند مشاركة التقارير أو الإحصائيات.
٦. توفير برامج مكافحة الفيروسات وحماية الشبكة لمنع الاختراقات.
٧. التأكد من أمان البريد الإلكتروني عند إرسال أي معلومات تحتوي على بيانات المتطوعين.
٨. إبلاغ الجهات المختصة والمتطوعين عند حدوث أي انتهاك أمني للبيانات.
٩. إجراء تدقيق دوري لضمان التزام المنظمة بإجراءات الأمان وتحديث الأنظمة حسب الحاجة.
١٠. تقوم المنظمة بتقديم ورش توعوية للمتطوعين حول أهمية حماية البيانات، وضرورة الالتزام بلوائح وأنظمة العمل التطوعي.

5. الإشراف والتدريب والتطوير

٥.١ التوجيه والتدريب الأولي للمتطوعين

يعد التوجيه والتدريب المسبق خطوة أساسية لإعداد المتطوعين للمشاركة في الأنشطة التطوعية بشكل فعال، وهذا يتطلب العمل على الجوانب الآتية:

١. التعريف بالمنظمة وأهدافها، ورؤيتها، ورسالتها، وهذا يساعد المتطوعين على فهم السياق العام للعمل التطوعي وتوجهات المنظمة.
٢. شرح المهام والمسؤوليات، وتحديد الأدوار المختلفة للمتطوعين وفقاً للأنشطة التطوعية التي سيشركون فيها، ويشمل ذلك شرحاً تفصيلياً للمهام اليومية، وكيفية تنفيذها، وأهدافها.
٣. تدريب المتطوعين على المهارات الأساسية التي قد يحتاجونها، مثل استخدام أدوات معينة، التواصل مع المستفيدين، أو تقنيات خاصة بالمنظمة.
٤. تعريف المتطوعين بدليل السياسات والإجراءات التي يجب الالتزام بها أثناء العمل، مثل الالتزام بأوقات العمل، قواعد السلامة، أخلاقيات العمل التطوعي.
٥. تعريف المتطوعين بحقوقهم وواجباتهم أثناء العمل التطوعي، مثل الحق في التدريب، والدعم، والحماية، إضافة إلى التزاماتهم تجاه المنظمة والمستفيدين.
٦. إعداد المتطوعين نفسياً وذهنياً لمواجهة التحديات المختلفة أثناء العمل التطوعي، مثل التعامل مع الأشخاص في ظروف صعبة، أو العمل في بيئات مختلفة.

5.2 التدريب قبل وأثناء العمل التطوعي

التدريب قبل وأثناء العمل التطوعي يشمل تعزيز المهارات، وتقديم الدعم المستمر للمتطوعين من خلال العمل على:

١. تقديم دورات تعريفية للمتطوعين، وتدريبهم على مهارات جديدة، سواء كانت تتعلق بالأنشطة التطوعية، أو مهارات شخصية مثل القيادة والتواصل.
٢. الإشراف والتوجيه المستمر من قبل منسقي ومدراء وحدات التطوع، مع توفير التوجيه والملاحظات البناءة لمساعدة المتطوعين في تحسين أدائهم.
٣. تنظيم ورش عمل، وجلسات تدريبية متخصصة أثناء العمل التطوعي لمناقشة التحديات التي يواجهونها، وتزويدهم بالحلول.
٤. تقييم الأداء، وتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين، لمساعدتهم في تحسين مهاراتهم، ومعالجة أي صعوبات قد تواجههم أثناء أداء مهامهم.
٥. الدعم النفسي والتشجيع؛ لأن المتطوعين يتعرضون أحياناً لضغوط أو تحديات خلال عملهم التطوعي، لذلك من المهم توفير الدعم النفسي والتشجيع المستمر للحفاظ على حماسهم وتحفيزهم.
٦. تشجيع المتطوعين على تبادل الخبرات مع زملائهم؛ لأن هذا سيساعدهم على خلق بيئة تعلم جاذبة، ويزيد من شعور المتطوعين بالانتماء إلى الفريق، ويسهم في تطوير المهارات المشتركة.

5.3 الإشراف والمتابعة

• تقييم الأداء التطوعي

تتم عملية تقييم الأداء التطوعي باستخدام الأساليب والطرق الآتية:

١. التقييم الذاتي، بحيث يقيم المتطوع نفسه بنفسه بناءً على مهامه ومستوى أدائه.
٢. مراقبة الأداء اليومي من قبل مدراء الوحدات التطوعية وتقديم الملاحظات.
٣. المقابلات الفردية والجلسات الخاصة مع المتطوع لمناقشة التقدم والتحديات.
٤. استبيانات التغذية الراجعة من خلال جمع آراء الزملاء، أو المستفيدين حول أداء المتطوع.
٥. تقييم الإنجاز، ومقارنته بالأهداف التي تم تحديدها مسبقاً.
٦. التقييم الجماعي من خلال تقييم المتطوعين لبعضهم البعض والاستفادة من الملاحظات.
٧. تقييم قدرة المتطوع على التكيف مع المتغيرات والتحديات، ومرونته في التعامل مع المواقف.
٨. التقارير الدورية التي يعدها منسقو وحدات التطوع عن أداء المتطوعين، وتشمل نقاط القوة والتحسين.

• تقديم التغذية الراجعة

- تقديم التغذية الراجعة هو جزء أساسي من تطوير المتطوعين، وتحسين أدائهم، ولهذا يجب أن يتم بشكل بناء، ومدروس، لأنه سيساعد المتطوعين على فهم نقاط القوة لديهم، وحتى يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لابد من العمل على ما يلي:
١. تقديم التغذية الراجعة في الوقت المناسب، سواء أثناء العمل، أو بعد إتمام العمل، وأن تكون قريبة من الحدث لتكون أكثر تأثيراً وملاءمة.
 ٢. يجب أن تكون التغذية الراجعة واضحة ومحددة، مع ذكر التفاصيل المتعلقة بالنشاط التطوعي، وسلوك المتطوع.
 ٣. البدء بالثناء على أداء المتطوع (نقاط القوة) قبل التطرق إلى النقاط التي تحتاج إلى تحسين، وهذه الطريقة تساعد على تحفيز المتطوعين، وتجنبهم الشعور بالإحباط.
 ٤. يجب أن تكون التغذية الراجعة مدعومة بأمثلة عملية توضح كيف يمكن تحسين الأداء.

٥. الاستماع إلى وجهة نظر المتطوع واستفساراته حول أدائه؛ لأن ذلك يساعد على اكتشاف الصعوبات التي يواجهها، وتقديم الدعم المناسب له.
٦. أن تكون التغذية الراجعة موجهة نحو كيفية تحسين الأداء في المستقبل، وتشجيع المتطوع على وضع أهداف واضحة للتحسين والتطوير.
٧. الخصوصية عند تقديم التغذية الراجعة، وأن يكون ذلك في بيئة خاصة بعيداً عن الأنظار العامة، خاصة إذا كان يتعلق بنقاط تحتاج للتحسين؛ لأن ذلك قد يساعد المتطوع على تقبل التغذية الراجعة بشكل أفضل.
٨. التحفيز والتشجيع حتى في حالة تقديم تغذية راجعة سلبية، ليستمر المتطوع في تحسين الأداء، وتطوير المهارات.
٩. متابعة المتطوع بعد تقديم التغذية الراجعة بشكل دوري لمعرفة مدى تقدمه في تحسين أدائه.

5.4 برامج تطوير المتطوعين

- استثمار الشراكات مع القطاع الخاص في تدريب المتطوعين يتم من خلال:

١. تقديم دورات في مجالات متعددة، مثل: إدارة المشاريع، التسويق الرقمي، المهارات التقنية.
٢. توفير فرص للمتطوعين للعمل في بيئات الشركات لاكتساب خبرات عملية.
٣. تقديم شهادات معترف بها للمتطوعين في مجالات محددة.
٤. تنظيم ورش تدريبية على القيادة والإشراف والتواصل الفعال.
٥. تنظيم فعاليات تدريبية، وورش عمل بالشراكة مع الشركات.
٦. ربط التدريب مع فرص توظيف، أو استشارات داخل القطاع الخاص.
٧. تنظيم برامج تطوعية لموظفي الشركات، وتوفير تدريب للمتطوعين.
٨. تقديم برامج لتنمية مهارات الابتكار وريادة الأعمال.
٩. تقديم التمويل أو الموارد من الشركات لتنظيم دورات تدريبية.
١٠. تدريب المتطوعين على تقنيات مثل البرمجة وتحليل البيانات.

6. السلوكيات العامة والأخلاقيات المهنية

6.1 مبادئ وأخلاقيات العمل التطوعي

١. القيام بالعمل التطوعي بإخلاص ومسؤولية.
٢. معاملة الجميع بعدالة دون تمييز.
٣. الشفافية والنزاهة في جميع التعاملات.

٤. التعاون والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف المشتركة.
٥. احترام سرية المعلومات وحماية بيانات المستفيدين.
٦. المبادرة والسعي لإيجاد حلول جديدة، وتحسين الأداء.
٧. الالتزام بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
٨. دعم الفئات المحتاجة كالأطفال، وذوي الإعاقة، وغيرهم.

٦,٢ التعامل مع المستفيدين والزلاء والمتطوعين الآخرين

١. الاحترام المتبادل بين جميع الأطراف مع تقدير التنوع في الخلفيات الثقافية والاجتماعية والفكرية.
٢. الاستماع لما يقوله المستفيدون، والزلاء، والمتطوعون الآخرون، وفهم احتياجاتهم وآرائهم، وتقديم الدعم بناءً على ذلك.
٣. الشفافية والمصادقية مع جميع الأطراف، سواء في تقديم المعلومات، أو في التعامل مع التوقعات والوعود.
٤. معاملة الجميع بإنصاف ودون تحيز، مع تقديم الفرص بشكل عادل لجميع الأطراف بما يتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم.
٥. تعاون جميع الأفراد، والعمل بروح الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة، وتعزيز بيئة العمل الجماعي.
٦. الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للمستفيدين، والزلاء، والمتطوعين الآخرين، والتي يتم تبادلها في سياق العمل.
٧. تقدير جهود الآخرين، سواء كانوا مستفيدين، أو زملاء، أو متطوعين، لتعزيز الحافز والإيجابية.
٨. التحلي بالمرونة في التعامل مع الاختلافات والأخطاء، والسعي لحل المشاكل بشكل بناء دون لوم أو تعصب.
٩. التعامل مع المستفيدين والزلاء والمتطوعين الآخرين بشكل إيجابي، مع الالتزام بالمعايير الأخلاقية والإدارية في جميع جوانب العمل.
١٠. تقديم الدعم والتوجيه المستمر للزملاء والمتطوعين الآخرين؛ لتعزيز قدراتهم، وضمان تطورهم في العمل التطوعي.

٦,٣ التعامل مع النزاعات والتظلمات

١. التعامل مع النزاعات والتظلمات بشكل محايد، دون تحيز لأي طرف، مع الاستماع لكافة الأطراف المعنية بموضوع النزاع أو التظلم.
٢. العدالة والمساواة مع جميع الأطراف، مع ضمان معالجة القضايا بناءً على الوقائع والأدلة دون تحيز أو تمييز.
٣. التعامل مع النزاعات والتظلمات بكل شفافية، من خلال توضيح الإجراءات المتبعة، وآلية التعامل مع القضية، مع الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.
٤. التعامل مع جميع الأطراف باحترام، بغض النظر عن طبيعة النزاع أو التظلم، مع الالتزام بأخلاقيات الحوار البناء في كل مرحلة.
٥. أن يكون الهدف الرئيس من التعامل مع النزاعات والتظلمات هو الوصول إلى تسوية تُرضي الأطراف، وتُعيد التوازن، باستخدام الأساليب التفاوضية والتوجيهية.
٦. الاستماع لجميع الأطراف المعنية بشكل جاد، لفهم كافة التفاصيل والظروف المحيطة بالنزاع أو التظلم.
٧. توثيق جميع التظلمات والنزاعات والقرارات المتخذة بخصوصها؛ لضمان الشفافية، ولتبقى مرجعية في حال حدوث نزاع في المستقبل.
٨. الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالأطراف المتنازعة، وعدم نشرها إلا في الحالات التي تتطلب ذلك بشكل قانوني.
٩. توجيه وتدريب المتطوعين على كيفية التعامل مع النزاعات والتظلمات، وتوجيههم نحو الحلول السلمية والبناءة.
١٠. يجب على المنظمات التطوعية مراجعة سياساتها وإجراءاتها بشكل دوري؛ لتحسين آليات التعامل مع النزاعات والتظلمات، وضمان الاستفادة من التجارب السابقة.

7. التقدير والتحفيز

7.1 آليات التقدير

1. التقدير الشفهي للمتطوع وذلك بشكره والثناء عليه في الاجتماعات، أو الفعاليات، ما يحفز المتطوع على الاستمرار والبذل.
2. تقديم شهادات شكر وتقدير مكتوبة أو إلكترونية، تثبت مساهمة المتطوع وتقدر جهده في إنجاح الأنشطة التطوعية.
3. تقديم المكافآت الرمزية التي تُظهر تقدير المنظمة للجهود التي يبذلها المتطوع.
4. تنظيم فعاليات تكريم المتطوعين، والاحتفاء بإنجازاتهم، وتكريمهم أمام جميع الأعضاء والشركاء.
5. إجراء تقييمات دورية لأداء المتطوعين، وتحديد نقاط قوتهم وتشجيعهم على الاستمرار وتحسين الأداء.
6. تقديم فرص تدريبية وتطويرية للمتطوعين لتحسين مهاراتهم، وزيادة خبراتهم، تقديرًا لإسهاماتهم.
7. إرسال رسائل شكر وتقدير للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي.
8. منح المتطوعين فرصًا لتولي أدواراً قيادية، أو مسؤوليات أكبر؛ لأن ذلك يشعرهم بالثقة، ويحفزهم للمزيد من المشاركة الفعالة.
9. نشر قصص نجاح المتطوعين في الموقع الإلكتروني للمنظمة، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
10. في بعض الحالات، قد يتم تقديم مكافآت مالية، أو تعويضات للنفقات، لكن يجب أن يتم ذلك في إطار القوانين والأنظمة واللوائح.

7.2 معايير التكريم والتقدير لجهود المتطوعين

1. الإنجاز والتأثير
2. تكريم المتطوعين الذين قدموا إسهامات ملموسة، وحققوا نتائج إيجابية في المشاريع والأنشطة التطوعية.
3. الالتزام والانضباط
4. تكريم المتطوعين الذين يظهرون التزامًا مستمرًا في أداء المهام ويحرصون على المشاركة بانتظام.
5. المبادرة والابتكار
6. تكريم المتطوعين الذين يظهرون قدرة على المبادرة، وابتكار حلول جديدة، أو طرق عمل أكثر فاعلية.
7. الروح القيادية
8. تكريم المتطوعين الذين يظهرون قدرة على قيادة الفرق، أو تحفيز الآخرين للعمل الجماعي.
9. العمل الجماعي والتعاون
10. تكريم المتطوعين الذين يساهمون في تعزيز روح الفريق، ويعملون بتعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة.
11. التطوير الشخصي
12. تكريم المتطوعين الذين يسعون لتطوير مهاراتهم وخبراتهم، ومعرفتهم في مجال العمل التطوعي.
13. المرونة والتكيف
14. تكريم المتطوعين الذين يظهرون قدرة على التكيف مع المتغيرات والظروف المختلفة خلال العمل التطوعي.
15. التفاعل الإيجابي مع المستفيدين
16. تكريم المتطوعين الذين يظهرون اهتماماً حقيقياً، ويساهمون بشكل إيجابي في تحسين حياة المستفيدين.
17. المشاركة في نشر الوعي
18. تكريم المتطوعين الذين يساهمون في نشر الوعي حول القضايا الاجتماعية والعمل التطوعي.

7.3 مستويات التحفيز وفقاً لنوع التطوع

1. التحفيز الداخلي
2. ويعتمد على الدوافع الشخصية التي تحفز الأفراد على المشاركة في العمل التطوعي، مثل: الرغبة في تحقيق رضا شخصي، الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع.
3. التحفيز الاجتماعي
4. وهذا يركز على العلاقات الاجتماعية التي ينشئها المتطوعون من خلال العمل مع الآخرين، مثل: الرغبة في الانتماء إلى مجموعة أو مجتمع، تكوين صداقات وشبكات اجتماعية، الحصول على التقدير الاجتماعي من الآخرين.
5. التحفيز المادي
6. يشمل العوامل الخارجية التي قد تشجع الأفراد على التطوع، مثل: الحصول على مكافآت رمزية، أو الحصول على تعويضات في بعض الحالات.

٤. التحفيز المهني

ويتمثل في رغبة المتطوعين في تحسين مهاراتهم المهنية، أو الحصول على فرص عمل مستقبلية، مثل: تطوير مهارات جديدة، اكتساب خبرة عملية في مجالات معينة، تعزيز السيرة الذاتية والفرص الوظيفية.

٥. التحفيز العاطفي

وهذا يرتبط بالعواطف والمشاعر التي يشعر بها المتطوع أثناء أو بعد العمل التطوعي، مثل: الشعور بالرضا والسعادة عند تقديم الخدمة، التفاعل مع المستفيدين وامتنانهم.

٦. التحفيز الأكاديمي

وهذا يتعلق بالرغبة في تطوير التخصص الأكاديمي من خلال المشاركة في أنشطة تطوعية، مثل: اكتساب المعرفة حول قضايا معينة.



8. التطوع العائلي

8.1 تعريف التطوع العائلي

التطوع العائلي هو: مشاركة أفراد العائلة في الأنشطة التطوعية لخدمة المجتمع، حيث يساهم هذا النوع من التطوع في تعزيز القيم الإنسانية، ويخلق تجربة اجتماعية تعزز التماسك الأسري والمسؤولية المجتمعية، ويتسم بمرونته وإمكانية إشراك جميع أفراد الأسرة، من الأطفال إلى الكبار، في أعمال خيرية مثل: توزيع المساعدات، حملات التوعية، تنظيم الفعاليات المجتمعية.

8.2 آليات إشراك الأسر في العمل التطوعي

1. تنظيم فعاليات تطوعية عائلية تمكّن جميع أفراد الأسرة من المشاركة فيها.
2. أنشطة مناسبة للأطفال من خلال إشراكهم في مهام تطوعية تناسب أعمارهم.
3. توجيه وتوعية الأسر بأهمية إشراك الأسرة في العمل التطوعي.
4. دعوة الأسر للمشاركة في المهرجانات، والأنشطة التطوعية، والفعاليات العامة.
5. إشراك الأسر في اتخاذ القرارات، وتمكينها من اختيار الأنشطة التطوعية التي تفضلها.
6. توفير فرص للعمل الجماعي بين الأطفال والكبار في الأنشطة التطوعية.
7. التقدير والتحفيز، وتقديم المكافآت للأسر التي تساهم في التطوع.

8.3 الفوائد الاجتماعية للتطوع العائلي

1. تعزيز التماسك الأسري وتشجيع الأسر على التعاون والمساهمة في مهام مشتركة.
2. غرس القيم الإنسانية في نفوس أفراد الأسرة مثل: التكافل، والعطاء، والمسؤولية.
3. تقوية العلاقات الاجتماعية، وتنمية روح العمل الجماعي بين أفراد الأسرة.
4. رفع الوعي الاجتماعي بالقضايا الاجتماعية والبيئية بين أفراد الأسرة.
5. تحفيز الأسر الأخرى للمشاركة في العمل التطوعي، وهذا يخلق مجتمعاً أكثر تفاعلاً وإيجابية.

9. إنهاء أو تعديل الفرصة التطوعية

9.1 حق المتطوع في إنهاء التطوع أو تغييره

يتطلب إنهاء الفرصة التطوعية، أو تغييرها عدة عناصر، أهمها:

1. أن تكون هناك سياسات وإجراءات واضحة يتمكن المتطوع من خلالها إنهاء مشاركته بسهولة وبدون تعقيدات.
2. تقديم إخطار مسبق من قبل المتطوع قبل إنهاء تطوعه بفترة زمنية محددة، ما يتيح للمنظمة توفير البدائل، أو إعادة توزيع المهام.
3. احترام قرار المتطوع بإنهاء التطوع بدون ضغوط أو عقوبات، مع إظهار التقدير لتجربته وأدائه.
4. توفير قنوات تواصل مفتوحة مع المتطوع لمناقشة الأسباب التي دفعته لإنهاء التطوع أو تغييره.
5. في حال رغبة المتطوع في تغيير الدور أو النشاط، يجب توفير خيارات بديلة مناسبة له إذا كانت متوفرة.
6. حفظ حقوق الطرفين في حال الإنهاء المبكر، من خلال تسوية أي التزامات مهنية أو قانونية.
7. أن تقوم المنظمة بإجراء تقييم أداء للمتطوع قبل إنهاء العمل التطوعي، لتقديم ملاحظات بناءة يمكن أن تساعد في المستقبل.

9.2 التزامات المنظمة تجاه المتطوع المنسحب

1. احترام قرار المتطوع بالانسحاب، وعدم فرض ضغوط عليه للاستمرار إذا كان قد قرر إنهاء مشاركته.
2. أن تقدم المنظمة الدعم اللازم للمتطوع أثناء فترة انسحابه، سواء من خلال توجيه أسئلة لتوضيح الأسباب، أو تقديم استشارات حول كيفية الانتقال إلى فرص تطوعية أخرى.
3. أن تقوم المنظمة بإنهاء الإجراءات الإدارية المتعلقة بالمتطوع، مثل إزالة اسمه من القوائم، أو إعادة توزيع المهام التي كان يؤديها.
4. تسوية الالتزامات المالية أو المادية إذا كانت هناك أي مستحقات مالية أو مادية، مثل تسليم العهد، أو التعويضات، أو المكافآت.
5. أن تمنح المنظمة المتطوع شهادة تقدير لجهوده، أو تقرير أداء يساهم في تعزيز سيرته الذاتية.
6. أن تمنح المنظمة المتطوع فرصة لتقديم ملاحظات حول تجربته التطوعية، والسبب وراء انسحابه، وذلك لتحسين بيئة العمل التطوعي في المستقبل.
7. أن تلتزم المنظمة بالسرية وحماية البيانات الشخصية للمتطوع بعد انسحابه من النشاط التطوعي.

9.3 إجراءات التقييم الختامي عند إنهاء الفرصة التطوعية

1. إجراء مقابلة ختامية مع المتطوع للاستماع إلى تجربته الشخصية، وملاحظاته، والأسباب التي دفعته لإنهاء التطوع.
2. تقييم أداء المتطوع، ومراجعة المهام التي قام بها، ومدى التزامه بالمسؤوليات والأنشطة المحددة له، وتحديد نقاط القوة، والمجالات التي يمكن تحسينها.
3. إعطاء المتطوع ملاحظات حول أدائه التطوعي بشكل بناء، مع التركيز على الإنجازات والمهارات التي اكتسبها.
4. جمع الملاحظات من المشرفين والزلاء حول أداء المتطوع، ومدى تفاعله مع الفريق والمستفيدين.
5. يقوم المتطوع بتعبئة استبيان لتقييم تجربته بشكل عام، مع التركيز على جوانب هامة، مثل: التنظيم، الدعم، بيئة العمل، والأنشطة التطوعية.
6. توثيق نتائج التقييم، وتقديم توصيات لتحسين بيئة العمل التطوعي للمتطوعين المستقبليين.
7. منح المتطوع شهادة تقدير، أو تقرير أداء في حال كان الأداء جيداً، يعكس جهوده خلال فترة التطوع.
8. حفظ التقييمات في قاعدة بيانات المنظمة لاستخدامها في تحسين الأنشطة التطوعية المستقبلية وتوفير معلومات مرجعية.

10. المراجع والمصادر

- القوانين والأنظمة ذات العلاقة:
 - اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي
 - نظام العمل التطوعي
 - نظام حماية البيانات الشخصية
 - نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
 - لائحة الذوق العام
- مصادر أدلة ومعايير إدامة
- أفضل الممارسات العالمية:
- Habitat for Humanity. (n.d.). *Volunteer Code of Ethics*. Retrieved from <https://www.habitat.org>
- Independent Sector. (n.d.). *Principles for Good Governance and Ethical Practice*. Retrieved from <https://independentsector.org>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (n.d.). *Volunteer Charter*. Retrieved from <https://www.ifrc.org>
- National Council for Voluntary Organisations (NCVO). (n.d.). *Volunteering Good Practice Guide*. Retrieved from <https://www.ncvo.org.uk>
- Volunteer Canada. (2017). *Canadian Code for Volunteer Involvement*. Retrieved from <https://volunteer.ca>