

العربية | Arabic

حتى في مجموعات المتطوعين غير الرسمية والصغيرة الحجم، يمكن أن ينشأ نزاع. سيؤدي النهج المخطط للتعامل مع النزاعات إلى حلول أفضل. يمكن لهذا الأمر أن يقلل من التداخيات على منطمتك.

كن في المقدمة

في كثير من الحالات، تبدأ المشاكل بين المتطوعين والمنظمات التي يعملون فيها بسبب نقص التخطيط والتواصل.

كما هو الحال مع أي تفاعل بشري، تزداد احتمالية النزاع عندما يشعر الأشخاص بأنه لا يأبته لأمرهم أو يُساء فهمهم. يمكنك تجنب العديد من الصعوبات المحتملة في علاقتك بالمتطوعين، من خلال اتباع "أفضل الممارسات" بمشاركة المتطوعين.

توفر [National Standards for Volunteer Involvement \(المعايير الوطنية لمشاركة المتطوعين\)](#) إرشادات حول التوظيف والتدريب وإدارة الأداء.

كن مستعداً

الوقاية هي أفضل علاج. ستكون في وضع أفضل للتعامل مع النزاعات التي تنشأ إذا اتبعت نهجًا مخططًا لإدارة النزاعات. وهذا يعني التفكير مسبقًا في كيفية التعامل مع المشكلة وتوثيق سياستك وإجراءاتك.

يجب أن تبدأ بالرجوع إلى القوانين أو الدستور أو السياسات الأخرى لمنطمتك لضمان وفائك بالتزاماتك المعلنة.

يجب عليك بعد ذلك التفكير في:

- « من الذي سيتعامل مع النزاع في مراحله الأولية وإذا تصاعدت المشكلة؟
- « كيف وفي أي مرحلة سيتم توثيق المشكلة رسميًا
- « ما هي الموارد التي يمكنك الاستعانة بها للحصول على التوجيه، لا سيما في منظمة صغيرة
- « الجداول الزمنية لكل مرحلة من مراحل عملية إدارة النزاع

تعامل بحذر

يمكن أن يكون للنزاعات الخطيرة تأثير شامل. بالإضافة إلى المشاركين، يجب أن تفكر في تأثير النزاع على الآخرين من حولهم. الأشخاص الآخرون الذين قد يؤثر عليهم هم المتطوعون الآخرون والموظفون بأجر وحتى العملاء.

قد يكون لكيفية تعاملك مع النزاع تداعيات طويلة الأجل على الروح المعنوية بين الموظفين والمتطوعين. إذا أصبحت تفاصيل النزاع علنية، فقد يؤثر ذلك على صورتك العامة وتوظيفك في المستقبل.

فكر في الموضوع وفي الطرق المناسبة للتعامل مع تداعيات النزاع. يمكن أن يكون التحدث بشكل فردي مع أعضاء الفريق أو مناقشة المشكلات في اجتماع الفريق قبل تصعيدها مفيدًا.

حقوق المتطوعين

لا ينظم القانون ممارسة العمل التطوعي بنفس الطريقة التي ينظم بها العمل المدفوع الأجر، ومع ذلك، فإن المعايير المنصوص عليها أدناه مقبولة كأفضل ممارسة في أستراليا.

للمتطوعين الحق في:

- « أن يقولوا "لا" إذا تم استغلالهم؛
 - « يتم تعويضهم عن أي نفقات يتكبدها؛
 - « إبلاغهم بجميع السياسات التنظيمية ذات الصلة التي تؤثر عليهم في دورهم كمتطوعين؛
 - « أن يتم إبلاغهم واستشارتهم بشأن جميع المسائل التي تؤثر على عملهم؛
 - « أن يكونوا على دراية بإجراءات التظلم الخاصة في المنظمة؛
 - « الحق في الخصوصية؛
 - « فرصة لتقديم الملاحظات؛ و
 - « الوصول إلى المعلومات ذات الصلة والتوجيه والتدريب.
- « الحصول على معلومات حول المنظمة التي يتطوعون معها؛
 - « الوصف الخاص بالوظيفة كتابياً بوضوح وفي الدور الهادف؛
 - « معرفة المسؤولين عنهم وإلى من يجب أن يقدموا تقاريرهم؛
 - « الاعتراف بهم لمساهماتهم كأعضاء قيّمين في الفريق الذي يشكلون جزءاً منه؛
 - « أن يتم دعمهم والإشراف عليهم في أداء دورهم؛
 - « مكان عمل آمن وصحي؛
 - « أن يتم تغطيتهم بالتأمين؛

ابدأ بأساس متين

لا ينظم القانون ممارسة العمل التطوعي بنفس الطريقة التي ينظم بها العمل المدفوع الأجر. وهذا يمكن أن يجعل إدارة الأداء صعبة في بعض الأحيان.

يمكن أن تساعد بعض البنود الرئيسية أدناه في إنشاء معلومات للرجوع إليها أثناء المناقشات.

- « توظيف المتطوعين بطريقة موثقة بشكل جيد توفر لهم توقعات واضحة
- « إنشاء عملية تأهيل وتدريب متسقة لجميع المتطوعين
- « تقديم وصفاً مكتوباً بوضوح للوظيفة
- « وضعهم في دور هادف يتناسب مع مهاراتهم وقدراتهم
- « تحديد من المسؤول عنهم وإلى من يجب أن يقدموا تقاريرهم
- « ضمان دعمهم والإشراف عليهم
- « توفير الوصول إلى جميع السياسات التنظيمية ذات الصلة التي تؤثر عليهم في دورهم كمتطوعين
- « تقديم معلومات حول عملية التعامل مع الشكاوى في المنظمات

سيقدم اتباع عملية عادلة في التوظيف والتوجيه إدارة أداء المتطوعين إذا لزم الأمر.

نصائح للمحادثات الصعبة

- « حدّد المشكلة
- « ابدأ بتوثيق واضح للإجراءات
- « لا تضع افتراضات. من المهم جمع كل الحقائق
- « قم بإتاحة الفرصة لتشمل شخص داعم
- « كن صريحاً ومباشراً بشأن المشكلة
- « التزم بالحقائق واستخدم الأدلة لدعم قضيتك. ضع في اعتبارك الخصوصية عند الكشف عن هذه المعلومات
- « ركّز على القضية وليس على الشخص
- « قم بتوفير الفرصة للمتطوع للإجابة
- « ضع في اعتبارك جميع وجهات النظر
- « كن على دراية بالمشاعر التي ينطوي عليها الأمر
- « كن مركزاً على الحلول
- « قدّم نتيجة مكتوبة مع توقعات واضحة

طرد المتطوع

في حالات نادرة، قد تحتاج المنظمة إلى مطالبة أحد المتطوعين بالمغادرة. يجب عليك وضع سياسة بشأن "الفصل" لتوجيه قراراتك في هذه الحالة قبل ظهور الحاجة. بالإضافة إلى أي متطلبات تنظيمية قد تنطبق، يجب أن توضح السياسة والإجراءات ما يلي:

- ما هي السلوكيات أو الإجراءات التي يمكن أن تؤدي إلى الفصل
- الإجراءات التي ستسبق قرار الفصل، مثل التحذيرات أو المشورة أو التدريب الإضافي أو إعادة التعيين
- من سيشارك في الإجراءات، على سبيل المثال كبار الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة
- خيارات للطعن في القرار
- كيف سيتم الفصل، على سبيل المثال شخصيًا أو كتابيًا

ما يجب عليك فعله

اعتمادًا على الطريقة التي يتم بها تنظيم منطمتك، قد تكون ملزمًا قانونيًا بوضع سياسة وإجراءات معلنة لإدارة المظالم. إذا كان الأمر كذلك، فيجب عليك اتباع الإجراءات الموضحة، أو المخاطرة بفرض عقوبات التي تفرضها الهيئة التنظيمية.

الجمعيات المدمجة

يحدد قانون إصلاح تأسيس المؤسسات الفيكتورية لعام 2012 (Victorian Associations Incorporation Reform Act 2012) متطلبات محددة لإجراءات التظلم الخاصة بالمنظمات. في الماضي، كانت المنظمة تتبع إجراءات التظلم المصممة الخاصة بها لتنظيم هذا الإجراء.

يجب أن يوفر إجراء التظلم الخاص بالمنظمات فرصة لجميع المشاركين في النزاع للاستماع إليهم، مع تعيين صانع قرار غير متحيز لحل النزاع.

المشاركة الخارجية

لا توجد هيئة واحدة مسؤولة عن التدخل في نزاعات المتطوعين. عادة ما يكون لدى المتطوعين أو المنظمات الذين يقررون رفع النزاع إلى هيئة خارجية ثلاثة خيارات.

« الوساطة:

يقدم The Dispute Settlement Centre Victoria (مركز تسوية المنازعات في ولاية فيكتوريا) والوسطاء الخاصون خدمات الوساطة الطوعية. لاحظ أن المشاركة في الوساطة طوعية؛ والوسيط موجود لتوجيه المفاوضات ولا يمكنه الحكم في هذه المسألة.

« الجهة التنظيمية:

اعتمادًا على الهيكل القانوني للمنظمة، قد تكون هناك حاجة لإشراك جهة تنظيمية ذات صلة – على سبيل المثال، شؤون المستهلك فيكتوريا، Consumer Affairs Victoria، التي تنظم المؤسسات المدمجة.

« المحكمة:

خيار آخر هو الدعوى المدنية من خلال المحاكم، ولكن هذا يمكن أن يكون مرهقًا ويستغرق وقتًا طويلًا ومكلفًا. توصي Volunteering Victoria بالتفكير في الأمر والحصول على المشورة القانونية قبل المضي قدمًا في هذا المسار.

مزيد من المعلومات

كهيئة عليا للتطوع في ولاية Victoria، يمكنك دائمًا القدوم إلينا للحصول على موارد ونصائح موثوقة. فيما يلي بعض الروابط والموارد المفيدة لمواصلة فهمك للتعامل مع النزاع.

« يعتبر موقع [Volunteering Victoria](https://volunteeringvictoria.org.au) موردك الأساسي لكل ما يتعلق بالعمل التطوعي، مع الدعم والتدريب والموارد ومشورة الخبراء الموثوقة في الوقت المناسب.

لا يمكنك العثور على ما تبحث عنه؟

اتصل بفريق Volunteering Victoria على info@volunteeringvictoria.org.au في أي وقت لطرح أسئلتك.



موقع ولاية فيكتوريا التطوعي



أدلة المتطوعين الرائدتين



المعايير الوطنية لمشاركة المتطوعين



التدريب وورش العمل
(بعضها يتم عرضه مجانًا)



قاعدة المعرفة الوطنية لمديري المتطوعين



مركز تسوية النزاعات لولاية فيكتوريا
(The Dispute Settlement Centre
Victoria)



منظمة شؤون المستهلك لولاية فيكتوريا
(Consumer Affairs Victoria)

© 2024 Volunteering Victoria. تمت المراجعة في مارس/آذار 2024. Volunteering Victoria هي الهيئة الحكومية العليا للتطوع. ABN 79 378 017 212. هذه المقالة هي معلومات عامة فقط، وليست مشورة قانونية. إذا لم تكن متأكدًا، فتشاور دائمًا مع أخصائي قانوني فيما يتعلق باحتياجاتك. للحصول على إرشادات حول الحصول على المشورة القانونية، تفضل بزيارة [Justice Connect - nflaw.org.au](https://justiceconnect-nflaw.org.au).

تمت ترجمة هذا المورد بواسطة خدمة بولارون للغات. يمكنك مشاركة ملاحظاتك على <https://feedbacknow.services/>