

即使在非正式的小规模志愿者团体中，也可能发生冲突。有计划地处理争端将能更好地解决问题。这可以减少对组织造成的影响。

占据主动

在许多情况下，志愿者与他们所服务的组织之间的问题都是由于缺乏规划和沟通造成的。

与任何人际交往一样，当人们觉得自己被视为理所当然或被误解时，发生冲突的可能性就会增加。在志愿者参与方面遵循“最佳实践”，可以避免在与志愿者的关系中出现许多潜在的困难。

《[National Standards for Volunteer Involvement \(志愿者参与的国家标准\)](#)》为招募、培训和绩效管理提供了指导。

做好准备

预防才是最佳良药。如果您采取有计划的冲突管理方法，您就能最好地处理出现的争端。这意味着要提前考虑如何处理问题，并将政策和程序记录在案。

您应该首先参考您所在组织的规则、章程或其他政策，以确保您履行了规定的义务。

您应该考虑：

- » 在争端初期以及问题升级时谁来处理？
- » 如何以及何时将问题正式记录在案
- » 您可以利用哪些资源获得指导，特别是在小型组织中
- » 冲突管理流程各阶段的时限

谨慎处理

严重的争端会产生广泛的影响。除了当事人之外，您还应考虑冲突对周围其他人的影响。其他可能受到影响的人包括其他志愿者、受薪员工甚至客户。

处理争议的方式可能会对员工和志愿者的士气产生长期影响。如果冲突的细节被公开，可能会影响您的公众形象和未来的招募工作。

考虑如何妥善处理冲突的后果。在问题升级之前，单独与团队成员谈话或在团队会议上提出问题都会有所帮助。

志愿者的权利

志愿服务实践不受与有偿就业相同的法律监管，但是，下述标准在澳大利亚被视为最佳实践。

志愿者有权：

- » 获得关于志愿服务组织的信息；
- » 在有意义的岗位上有明确的工作描述；
- » 知道自己对谁负责，应该向谁报告；
- » 因其贡献和作为团队重要成员的价值得到认可；
- » 在履行职责时得到支持和督导；
- » 在安全及健康的环境中工作；
- » 获得保险的保障；
- » 拒绝被剥削；
- » 报销其产生的任何自付费用；
- » 了解对其志愿者角色有影响的所有相关组织政策；
- » 就影响其工作的所有事项进行通报和咨询；
- » 了解该组织的申诉程序；
- » 获得隐私权；
- » 获得提供反馈意见的机会；以及
- » 获取相关信息、上岗培训和指导。

从坚实的基础开始

志愿服务行为并不像有偿就业那样受到法律监管。这有时会给绩效管理带来困难。

下面的一些关键事项可帮助建立讨论期间可供参考的信息。

- » 以记录详实的方式招募志愿者，明确对他们的期望
- » 为所有志愿者建立统一的入职和培训流程
- » 提供清晰的书面职位描述
- » 为他们安排与其技能和能力相匹配的有意义的职位
- » 概述他们对谁负责以及应向谁报告
- » 确保他们得到支持和监督
- » 提供获取所有影响其志愿者角色的相关组织政策的途径
- » 提供有关机构投诉处理流程的信息

如果需要，遵循公平的招募和上岗程序将有助于管理志愿者的表现。

应对艰难对话的技巧

- » 找出问题所在
- » 从清晰的流程记录开始
- » 不要臆断。务必要收集所有的事实
- » 提供机会让支持人员参与其中
- » 坦率直接地谈论这个问题
- » 坚持实事求是，用证据支持自己的观点。披露这些信息时要考虑隐私
- » 对事不对人
- » 让志愿者有机会作出回应
- » 考虑所有观点
- » 注意所涉及的情绪
- » 专注于解决方案
- » 提供具有明确期望的书面结果

辞退志愿者

在极少数情况下，组织可能需要要求志愿者离开。您应该制定一项关于“辞退”的政策，以便在需要时指导您的行动。除了可能适用的任何监管要求外，策和程序还应详细说明：

- 哪些行为或行动可能导致“辞退”
- 辞退决定之前的程序，例如警告、辅导、进一步培训或重新分配工作
- 谁将参与这一过程，例如高级工作人员、董事会成员
- 对决定提出申诉的选项
- 辞退的方式，如当面辞退、书面辞退

您必须做的事情

根据您组织的结构方式，您可能有法律义务制定公开的申诉管理政策和程序。如果是这样，您必须遵守规定的流程，否则可能会受到监管机构的处罚。

法人社团

《2012 年维多利亚州社团法人改革法（Victorian Associations Incorporation Reform Act 2012）》概述了对社团申诉程序的具体要求。过去，这些组织曾按照各自设计的申诉程序来管理这一过程。

社团的申诉程序必须为所有与争议有关的人士提供发表意见的机会，并指定一名公正的决策者来解决争议。

外部介入

没有一个机构负责干预志愿服务冲突。决定将争议提交外部机构的志愿者或组织一般有三种选择。

» 调解：

[The Dispute Settlement Centre Victoria](#)（[维多利亚州争议解决中心](#)）和私人调解员提供自愿调解服务。请注意，参与调解是自愿的；调解员的作用是指导谈判，不能对问题做出裁决。

» 监管机构：

根据组织的法律结构，可能需要相关监管机构的参与——例如，维多利亚州消费者事务局（Consumer Affairs Victoria），它负责监管法人协会。

» 法庭：

另一种选择是通过法院提起民事诉讼，但这可能会带来压力、耗费时间和金钱。Volunteering Victoria 建议您考虑清楚，并在走这条路之前寻求法律建议。

更多信息

作为Victoria志愿服务的最高机构，您可以随时向我们寻求可靠的资源和建议。
以下是一些有用的链接和资源，可帮助您继续了解如何 *处理冲突*。

- » [Volunteering Victoria 网站](#)是您了解所有志愿服务信息的首选资源，为您提供及时可靠的支持、培训、资源和专家建议。

找不到您要找的内容？

如有任何问题，请随时通过电邮：info@volunteeringvictoria.org.au 联系 Volunteering Victoria 团队。



© Volunteering Victoria 2024。2024 年 3 月审核。维多利亚州志愿服务组织是该州志愿服务的最高机构。ABN 79 378 017 212。
本文仅为一般信息，非法律建议。如果您不确定，请务必向法律专业人士咨询您的需求。如需获取法律咨询指导，请访问 [Justice Connect - nfplaw.org.au](http://JusticeConnect-nfplaw.org.au)。

本资料由 Polaron Language Service 翻译。您可以通过网站：<https://feedbacknow.services/> 分享您的反馈意见