

即便在非正式的小規模志願者團體中，也可能會出現衝突。有計劃地處理爭議將能夠更好的解決問題。這可以減少對您組織造成的影響。

採取主動

在許多情況下，志願者和他們所服務的組織之間的問題都是由于缺乏規劃和溝通造成的。

與任何人際交往一樣，當人們感到自己被視為理所當然或被誤解時，發生衝突的可能性就會增加。透過遵循志願者參與的“典範實務”，您可以避免與志願者的關係中許多潛在的困難。

[志願者參與國家標準](#)（National Standards for Volunteer Involvement）為志願者的招募、培訓和績效管理提供了指導。

做好準備

預防是最好的方法。如果您採取有計劃地衝突管理方法，您將最有機會處理好出現的爭議。這意味著提前考慮如何處理問題，並將您的政策和程序記錄在案。

首先，您應參考組織的規則、章程或其他政策，以確保您履行了規定的義務。

然後，您應該考慮：

- » 由誰來處理初期階段的爭議以及問題升級時的爭議？如何以及在什麼時候將問題正式記錄在案？
- » 您可以請求哪些資源提供指導，尤其是在小型組織中
- » 衝突管理流程各階段的時間表

謹慎處理

嚴重的爭議可能會產生廣泛的影響。除了當事人，您還應該考慮衝突對周圍其他人的影響。其它可能受到影響的人包括其他志願者、受薪員工，甚至客戶。

如何處理爭議可能會對員工和志願者的士氣產生長期影響。如果衝突的細節被公之于眾，可能會影響您的公眾形象和未來的員工招募工作。

思考如何處理衝突後果的適當方法。在問題升級之前，與團隊成員單獨交談或在團隊會議上提出問題可能會有所幫助。

志願者的權利

志願服務與有償就業不同，不受法律監管，但是，以下標準在澳洲被視為典範實務。

志願者有權獲得：

- » 關於志願服務組織的資訊；
- » 一份明確的、有意義的職位說明；
- » 知道自己對誰負責，應該向誰報告；
- » 他們的貢獻和作為團隊重要成員的價值得到認可；
- » 其工作得到支援和監督；
- » 安全健康的工作場所；
- » 有保險；
- » 如果受到剝削，可以說「不」；
- » 報銷他們的任何自付費用；
- » 了解影響其志願者角色的所有相關組織政策；
- » 了解影響其工作的所有事項，並徵求其意見；
- » 了解組織的申訴程序；
- » 隱私權；
- » 有機會提供回饋意見；以及
- » 獲得相關資訊、入職培訓和培訓。

從堅實的基礎開始

志願服務實務與有薪就業不同，不受法律監管。這有時會使績效管理帶來困難。

以下的一些關鍵項目有助於在討論過程中建立參考資訊。

- » 招募志願者時做好書面記錄，為他們提供明確的期望
- » 為所有志願者建立統一的入職和培訓流程
- » 提供清晰的書面職位描述
- » 為他們安排與他們的技能和能力相配的有意義的崗位
- » 概述他們對誰負責以及應該向誰報告
- » 確保他們得到支持和監督
- » 讓他們了解所有影響志願者角色的相關組織政策
- » 提供有關組織投訴處理流程的信息

如果需要的話，遵循公平的招募和入職流程將有助於管理志願者的表現。

處理困難對話的技巧

- » 確定問題
- » 從清晰的流程開始
- » 不要做假設。收集所有事實很重要
- » 提供機會，讓支援人員參與進來
- » 坦率、直接地指出問題
- » 堅持事實並使用證據來支持你的觀點。披露信息時要考慮隱私
- » 關注於問題而非個人
- » 為志願者提供回應的機會
- » 考慮所有觀點
- » 注意所涉及的情緒
- » 注重解決方案
- » 提供具有明確期望的書面結果

辭退志願者

在極少數情況下，組織可能需要辭退一名志願者。在這種情況下，您應該製定一項「辭退」政策，以便在需要時為您的行動提供指導。除了任何可能適用的監管要求以外，政策和程序還應詳細說明：

- 哪些行為或行動可能導致辭退
- 在做出辭退決定之前的程序，例如警告、諮詢、進一步培訓或重新分配工作等
- 誰將參與此過程，例如高級職員、董事會成員
- 決定提出上訴的選項
- 辭退如何進行，例如親自辭退、書面辭退

您必須做什麼

根據您組織的結構，您可能有法律義務制定公開的申訴管理政策和程序。如果是這樣，您必須遵循規定的程序，否則可能會受到監管機構的處罰。

法人社團

《2012 年維州法人社團改革法案》（Victorian Associations Incorporation Reform Act 2012）概述了對社團申訴程序的具體要求。在過去，組織常常遵循自己設計的申訴程序來管理這項流程。

社團的申訴程序必須為所有涉及爭議的人提供陳述意見的機會，並指定一名公正的決策者來解決爭議。

外部參與

沒有任何機構負責干預志願服務衝突。志願者或組織如果決定將爭議提交給外部機構，一般有三種選擇。

» 調解：

[The Dispute Settlement Centre Victoria](#)（維州爭端解決中心）和私人調解員提供自願調解服務。請注意，參與調解是自願的；調解員的角色是指導談判，不能對此事做出裁決。

» 監管機構：

根據組織的法律結構，可能需要相關監管機構的參與，例如監管法人協會的維州消費者事務部（Consumer Affairs Victoria）負責監管注册协会。

» 法院：

另一個選擇是透過法院提起民事訴訟，但這可能會帶來壓力、耗時且費用高昂。[Volunteering Victoria](#)建議您考慮清楚，並在採取這種方式之前獲得法律建議。

更多資訊

作為Victoria志願服務的最高機構，您可以隨時向我們尋求可靠的資源和建議。

以下是一些有用的連結和資源，可幫助您繼續了解衝突處理。

- » [Volunteering Victoria網站](#)是您了解所有志願服務的首選資源，為您提供及時可靠的支援、培訓、資源和專家建議。

找不到您要找的資訊？

如果您有任何疑問，請隨時透過info@volunteeringvictoria.org.au聯繫[Volunteering Victoria](#)團隊。



© Volunteering Victoria 2024。審閱日期：2024 年 3 月。維州志願服務組織是維多利亞州志願服務的最高機構。ABN 79 378 017 212。
本文僅提供一般資訊，並非法律建議。如果您不確定，請務必諮詢法律專業人士以了解您的需求。如需法律建議的指導，請造訪 [Justice Connect - nfplaw.org.au](https://justiceconnect-nfplaw.org.au)。

本資源已由 Polaron Language Service 翻譯。您可以在<https://feedbacknow.services/>分享您的回饋