

داری | Dari

حتی در گروپهای داوطلبانه غیررسمی و در مقیاس کوچک، مناقشه ممکن است رخ دهد. یک رویکرد برنامه ریزی شده برای رسیدگی به اختلافات به حل و فصل بهتر منجر می شود. این می تواند تنش ها در سازمان شما را کاهش دهد.

### محتاط باشید

در بسیاری از موارد، مشکلات بین داوطلبان و سازمان هایی که برای آنها کار می کنند، ناشی از عدم برنامه ریزی و ارتباط است.

مانند هر تعامل انسانی دیگری، پتانسیل مناقشه زمانی افزایش می یابد که اشخاص احساس می کنند که به آنها ارزش قائل نشده یا درست درک نشده اند. با پیروی از «بهترین شیوه» در مشارکت داوطلبانه، می توانید از بسیاری از مشکلات احتمالی در رابطه خود با داوطلبان جلوگیری کنید.

استندردهای ملی برای مشارکت داوطلبانه ([The National Standards for Volunteer Involvement](#)) راهنمایی هایی را راجع به استخدام، آموزش و مدیریت عملکردی ارائه می دهد.

### آماده باشید

پیشگیری بهترین چاره است. اگر رویکردی برنامه ریزی شده برای مدیریت مناقشه داشته باشید، بهترین موقعیت را برای معامله با اختلافات خواهید داشت. این بدان معنی است که از قبل به نحوه برخورد با یک مشکل و مستندسازی پالیسی و رویه های خود فکر کنید.

شما باید با مراجعه به قوانین، اساسنامه یا سایر پالیسی های سازمان خود شروع کنید تا اطمینان حاصل کنید که به تعهدات اعلام شده خود عمل می کنید.

سپس باید موارد زیر را در نظر بگیرید:

- « چه کسی در مراحل اولیه و در صورت تشدید موضوع با این اختلاف معامله خواهد کرد؟
- « چگونه و در چه مرحله ای موضوع به طور رسمی مستند می شود
- « از چه منابعی می توانید برای راهنمایی استفاده کنید، به ویژه در یک سازمان کوچک
- « جدول زمانی برای هر مرحله از پروسه مدیریت مناقشه

### با احتیاط عمل کنید

مناقشات جدی می تواند تأثیر گسترده ای داشته باشد. به اضافه کسانی که درگیر هستند، باید تأثیر مناقشه را بر اطرافیان شان نیز در نظر بگیرید. سایر اشخاصی که ممکن است تحت تأثیر قرار بگیرند، سایر داوطلبان، کارمندان با معاش و حتی مشتریان هستند.

نحوه رسیدگی به یک اختلاف می تواند تأثیرات طولانی مدتی بر روحیه کارمندان و داوطلبان داشته باشد. اگر جزئیات مناقشه عمومی شود، می تواند بر تصویر عمومی و استخدام آینده شما تأثیر بگذارد.

برای معامله با عواقب ناشی از مناقشه، کمی فکر خود را به کار بیندازید. صحبت کردن به صورت انفرادی با اعضای تیم یا طرح مسائل در یک جلسه تیم قبل از تشدید آنها می تواند مفید واقع شود.

## حقوق برای داوطلبان

فعالیت داوطلبانه مانند استخدام با معاش توسط قانون تنظیم نمی شود، اما، استندردهای ارائه شده در زیر به عنوان بهترین روش در استرالیا پذیرفته شده است.

یک داوطلب از حقوق ذیل برخوردار است:

- « اگر مورد استثمار قرار می گیرند، «نه» بگویند.
  - « برای هر گونه مصارفی که از جیب خود متحمل می شوند، بازپرداخت شوند.
  - « راجع به تمام پالیسی های سازمانی مرتبط که بر نقش آنها به عنوان یک داوطلب تأثیر می گذارد، آگاه شوند.
  - « راجع به تمام مواردی که بر کار آنها تأثیر می گذارد مطلع و مشورت شوند؛
  - « از روند شکایت سازمان آگاه شود؛
  - « حق حفظ حریم خصوصی؛
  - « فرصتی برای ارائه اظهار نظر؛ و
  - « دسترسی به معلومات مربوطه، آشنا سازی و آموزش.
- « معلومات مربوط به سازمانی که در آن داوطلبانه فعالیت می کند؛
  - « شرح وظیفه به وضوح نوشته شده در یک نقش کاری معنادار؛
  - « بدانند به چه کسی جوابگو هستند و به چه کسی باید راپور دهند.
  - « به خاطر مشارکت شان و به عنوان عضوی ارزشمند از تیمی که بخشی از آن هستند، شناخته شوند.
  - « در نقش خود مورد حمایت و نظارت قرار گیرند؛
  - « یک محل کار ایمن و سالم؛
  - « تحت پوشش بیمه قرار گیرد؛

## با یک اساس مستحکم شروع کنید

فعالیت داوطلبانه مانند استخدام با معاش توسط قانون اداره نمی شود. این بعضی اوقات می تواند مدیریت عملکرد را دشوار کند.

بعضی از موارد کلیدی زیر می توانند به ایجاد معلوماتی کمک کنند تا در جریان بحث به آنها مراجعه کنید.

- « داوطلبان را به روشی کاملاً مستند استخدام کنید که انتظارات روشنی برای آنها فراهم کند
- « برای تمام داوطلبان، یک پروسه پیوسته پذیرش و آموزش ایجاد کنید
- « شرح وظیفه را به وضوح نوشته شده ارائه دهید
- « آنها را در نقشی معنادار قرار دهید که با مهارت ها و توانایی های آنها مطابقت داشته باشد
- « مشخص کنید که آنها به چه کسانی جوابگو هستند و به چه کسانی باید راپور دهند
- « اطمینان حاصل کنید که آنها مورد حمایت و نظارت می باشند
- « دسترسی به تمام پالیسی های سازمانی مربوطه را که آنها را در نقش کاری شان به عنوان یک داوطلب تحت تأثیر قرار می دهد، فراهم کنید
- « راجع به پروسه رسیدگی به شکایات سازمان معلومات دهی کنید

پیروی از یک پروسه عادلانه در استخدام و آشناسازی، در صورت نیاز، از مدیریت عملکرد داوطلب حمایت می کند.

## نکاتی برای مکالمات دشوار

- « مشکل را شناسایی کنید
- « با مستندات واضح پروسه شروع کنید
- « بر حدس و گمان متکی نباشید. جمع آوری تمام حقایق مهم است
- « فرصتی را برای حضور یک فرد حامی فراهم کنید
- « راجع به مشکل مستقیم و صادق باشید
- « به حقایق پایبند بوده و از شواهد برای حمایت از استدلال خود استفاده کنید. هنگام افشای این معلومات، حریم خصوصی را در نظر بگیرید
- « روی موضوع تمرکز کنید نه شخص
- « فرصت جوابگویی به داوطلب را فراهم کنید
- « همه دیدگاه ها را در نظر بگیرید
- « از احساسات دخیل آگاه باشید
- « بر راه-حل ها متمرکز باشید
- « یک نتیجه کتبی با توقعات روشن ارائه کنید

## اخراج یک داوطلب

در موارد نادر، یک سازمان ممکن است نیاز داشته باشد از یک داوطلب بخواهد که وظیفه را ترک کند. شما باید یک پالیسی راجع به «اخراج» ایجاد کنید تا اقدامات خود را در این رویداد قبل از نیاز ایجاد کنید. و همچنین هرگونه الزامات قانونی که ممکن است تطبیق شود، پالیسی و طرزالعمل ها باید به شرح زیر باشد:

- چه رفتارها یا اقداماتی می تواند منجر به اخراج شود
- مراحلی که قبل از تصمیم برای اخراج خواهد بود، به عنوان مثال هشدارها، مشاوره، آموزش بیشتر یا جابجایی
- چه کسانی در این پروسه دخیل خواهند بود، به عنوان مثال، کارمندان ارشد، اعضای هیئت مدیره
- گزینه های تجدید نظر راجع به تصمیم گرفته شده
- چگونه یک اخراج انجام خواهد شد، به عنوان مثال حضوری، کتبی

## کاری که باید انجام دهید

نظر به نحوه ساختار سازمان تان، ممکن است تعهد قانونی به داشتن یک پالیسی و رویه اعلام شده برای مدیریت شکایات داشته باشید. اگر چنین است، باید پروسه های ذکر شده را دنبال کنید یا جریمه هایی را که توسط نهاد تنظیم کننده تطبیق می شود، را قبول کنید.

## انجمن های ثبت شده

قانون اصلاح انجمن های ویکتوریا مصوبه 2012 (Victorian Associations Incorporation Reform Act 2012) الزامات خاصی را برای طرزالعمل های شکایت انجمن مشخص می کند. در گذشته، سازمان از طرزالعمل طراحی شکایت خود شان برای اداره این پروسه پیروی می کرد.

طرزالعمل شکایت انجمن باید فرصتی را برای تمام طرفین درگیر در اختلاف فراهم کند تا با تصمیم گیرنده بی طرفی که برای حل و فصل اختلاف منصوب شود، استماع کنند.

## دخالت بیرونی

هیچ نهاد واحدی مسئول مداخله در مناقشه های داوطلبان نیست. داوطلبان یا سازمان هایی که تصمیم می گیرند مناقشه را به یک نهاد خارجی ببرند، معمولاً سه گزینه دارند.

### « میانجیگری:

The Dispute Settlement Centre Victoria **مرکز حل و فصل مناقشات ویکتوریا** و میانجیگران خصوصی خدمات میانجیگری داوطلبانه ارائه می دهند. توجه داشته باشید که مشارکت در میانجیگری داوطلبانه است؛ میانجی گر برای هدایت مذاکرات وجود دارد و نمی تواند در این مورد تصمیم بگیرد.

### « تنظیم کننده:

نظر به ساختار حقوقی یک سازمان، ممکن است نیاز به شامل کردن یک تنظیم کننده مربوطه باشد - برای مثال، امور مصرف کنندگان ویکتوریا، که انجمن های ثبت شده را تنظیم می کند.

### « محکمه:

گزینه دیگر، اقدام مدنی از طریق محکمه است، اما این می تواند استرس زا، زمان گیر و پرهزینه باشد. Volunteering Victoria به شما توصیه می کند قبل از ادامه این مسیر بیشتر فکر کنید و مشاوره حقوقی دریافت کنید.

## معلومات بیشتر

به عنوان سازمان پیشتاز ویکتوریا در امور داوطلبان، همیشه می توانید برای دریافت منابع و مشاوره قابل اعتماد به ما مراجعه کنید. در قسمت زیر چند پیوند و منابع مفید برای ادامه درک تان از معامله با مناقشه وجود دارد.

« [وب سایت Volunteering Victoria](#) با حمایت سر- وقت و قابل اعتماد، آموزش، منابع و مشاوره تخصصی، منبع اصلی شما برای همه چیز در امور داوطلبان است.

چیزی را که به دنبالش هستید پیدا نمی توانید؟

هز وقتی که خواسته باشید راجع به سوال تان با تیم Volunteering Victoria در [info@volunteeringvictoria.org.au](mailto:info@volunteeringvictoria.org.au) تماس بگیرید.



**وب سایت Volunteering Victoria**

 <p>راهنمایی برای داوطلبان پیشتاز</p>	 <p>استاندردهای ملی برای مشارکت داوطلبان</p>	 <p>آموزش و ورکشاپ ها (بعضی شان به صورت رایگان ارائه می شوند)</p>
 <p>پایگاه دانش ملی برای مدیران داوطلب</p>	 <p>مرکز حل و فصل مناقشات ویکتوریا (The Dispute Settlement Centre Victoria)</p>	 <p>امور مصرف کنندگان ویکتوریا (Consumer Affairs Victoria)</p>

© Volunteering Victoria 2024. بازبینی شده در مارچ 2024. Volunteering Victoria سازمان پیشتاز ایالتی برای کار داوطلبانه است. ABN 79 378 017 212. این مقاله فقط معلومات عمومی است، نه مشاوره حقوقی. اگر مطمئن نیستید، همیشه راجع به نیازهای خود با یک متخصص حقوق مشورت کنید. برای راهنمایی راجع به دریافت مشاوره حقوقی، به [nflplaw.org.au](http://nflplaw.org.au) Justice Connect مراجعه کنید.

این منبع توسط خدمات ترجمانی پولارون ترجمه شده است. می توانید نظرات خود را در <https://feedbacknow.services> به اشتراک بگذارید