

Incluso en los grupos informales de voluntarios a pequeña escala pueden surgir conflictos. Un abordaje planificado de la gestión de disputas conducirá a mejores resoluciones. Esto puede reducir las consecuencias para su organización.

Estar en la primera línea

En muchos casos, los problemas entre los voluntarios y las organizaciones para las que trabajan vienen de la falta de planificación y comunicación.

Como en cualquier interacción humana, el potencial de conflicto aumenta cuando las personas se sienten ignoradas o incomprendidas. Si sigue las "buenas prácticas" en la participación de los voluntarios, podrá evitar muchas dificultades potenciales en su relación con ellos.

Las [Normas Nacionales para la Participación de los Voluntarios](#) (National Standards for Volunteer Involvement) ofrecen orientación sobre la contratación, la capacitación y la gestión del rendimiento.

Prepárese

La prevención es la mejor medicina. Estará en mejores condiciones de enfrentar las disputas que surjan si adopta un abordaje planificado de la gestión de conflictos. Esto significa pensar de antemano en cómo enfrentar un problema y documentar la política y los procedimientos.

Debe empezar por consultar los reglamentos, los estatutos u otras políticas de su organización para asegurarse de que cumple las obligaciones establecidas.

Entonces debería plantearse:

- » Quién se ocupará de la disputa en su etapa inicial y si el asunto se agrava
- » Cómo y en qué momento se documentará formalmente el problema
- » A qué recursos puede recurrir para obtener orientación, especialmente en una organización pequeña.
- » Plazos para cada etapa del proceso de gestión de conflictos

Gestionar con cuidado

Las disputas graves pueden tener amplias repercusiones. Además de los implicados, hay que tener en cuenta el efecto del conflicto en los demás. Otras personas a las que puede afectar son otros voluntarios, personal remunerado e incluso clientes.

La manera de gestionar una disputa puede tener repercusiones a largo plazo en la moral del personal y los voluntarios. Si los detalles del conflicto se hacen públicos, podría afectar a su imagen pública y a futuras contrataciones.

Piense en la manera adecuada de enfrentar las consecuencias del conflicto. Puede ser útil hablar individualmente con los miembros del equipo o plantear los problemas en una reunión antes de que se agraven.

Derechos de los voluntarios

La práctica del voluntariado no está regulada por la ley de la misma manera que el empleo remunerado; sin embargo, las normas que se estipulan a continuación se aceptan como buenas prácticas en Australia.

Un voluntario tiene derecho a:

- » obtener información sobre la organización en la que trabajan como voluntarios;
- » obtener una descripción del puesto claramente redactada en una función significativa;
- » saber ante quién son responsables y de quién dependen;
- » ser reconocido por su contribución y como miembro valioso del equipo del que forma parte;
- » ser apoyado y supervisado acorde con su función;
- » un lugar de trabajo seguro y sano;
- » estar cubierto por el seguro;
- » decir "no" si están siendo explotados;
- » que se le reembolsen los gastos de bolsillo en los que haya incurrido;
- » ser informado de todas las políticas pertinentes de la organización que le afecten en su papel de voluntario;
- » ser informado y consultado sobre todos los asuntos que afecten a su trabajo;
- » estar en conocimiento del procedimiento de quejas de la organización.
- » a la privacidad;
- » la oportunidad de dar su opinión; y
- » acceder a la información, la iniciación y la capacitación pertinentes.

Empezar con una base sólida

La práctica del voluntariado no está regulada por la ley del mismo modo que el empleo remunerado. Esto puede dificultar a veces la gestión del rendimiento.

Algunos de los puntos clave que figuran a continuación pueden ayudar a establecer la información que deben consultar durante las conversaciones.

- » Contratar voluntarios de una manera bien documentada que les proporcione expectativas claras.
- » Establecer un proceso coherente de incorporación y capacitación de todos los voluntarios.
- » Proporcionar una descripción del puesto claramente redactada.
- » Colocarlos en un puesto significativo que se ajuste a sus habilidades y capacidades.
- » Describir ante quién son responsables y de quién dependen.
- » Garantizar su apoyo y supervisión.
- » Proporcionar acceso a todas las políticas pertinentes de la organización que le afecten en su papel de voluntario.
- » Proporcionar información sobre el proceso de tramitación de quejas de la organización.

Seguir un proceso justo en la contratación y la iniciación ayudará a gestionar el rendimiento de los voluntarios si es necesario.

Consejos para las conversaciones difíciles

- » Identificar el problema.
- » Empezar con una documentación clara del proceso.
- » No hacer suposiciones. Es importante reunir todos los datos.
- » Ofrecer la oportunidad de incluir a una persona de apoyo.
- » Ser franco y directo sobre el problema.
- » Ceñirse a los hechos y utilizar pruebas que respalden sus argumentos. Tener en cuenta la privacidad al divulgar

esta información.

- » Centrarse en el problema, no en la persona.
- » Dar al voluntario la oportunidad de responder.
- » Tener en cuenta todos los puntos de vista.
- » Ser consciente de las emociones involucradas.
- » Centrarse en las soluciones.
- » Proporcionar un resultado por escrito con expectativas claras.

Despedir a un voluntario

En raras ocasiones, una organización puede tener que despedir a un voluntario. Debe desarrollar una política de "despido" para guiar sus acciones en este caso antes de que surja la necesidad. Así como también los requisitos reglamentarios que puedan aplicarse, la política y los procedimientos deben detallar:

- Qué comportamientos o acciones pueden dar lugar a un despido
- Los procesos que precederán a la decisión de despido; por ejemplo, advertencias, ayuda terapéutica, capacitación complementaria o reasignación.
- Quién participará en el proceso; por ejemplo, personal sénior, miembros del directorio.
- Opciones para apelar la decisión
- Cómo se llevará a cabo el despido; por ejemplo, en persona, por escrito.

Qué debe hacer

Dependiendo de cómo esté estructurada su organización, es posible que tenga la obligación legal de contar con una política y un procedimiento declarados para gestionar las quejas. Si es así, debe seguir los procesos indicados o arriesgarse a sanciones impuestas por el organismo regulador.

Asociaciones constituidas

La Ley sobre Reformas de la Constitución de Asociaciones de Victoria de 2012 (Victorian Associations Incorporation Reform Act 2012) establece requisitos específicos para los procedimientos de quejas de una asociación. En el pasado, la organización solía seguir su propio procedimiento de quejas para regular este proceso.

El procedimiento de quejas de una asociación debe ofrecer a todos los implicados en la disputa la oportunidad de ser escuchados, con un responsable imparcial designado para resolver la disputa.

Participación exterior

No existe un único organismo responsable de intervenir en los conflictos de voluntariado. Los voluntarios o las organizaciones que deciden llevar una disputa ante un organismo externo suelen tener tres opciones.

- » **Mediación.**
[El Centro de Solución de Disputas de Victoria \(Dispute Settlement Centre Victoria\)](#) y mediadores privados ofrecen servicios de mediación voluntaria. Tenga en cuenta que la participación en la mediación es voluntaria; el mediador está ahí para orientar las negociaciones y no puede pronunciarse sobre el asunto.
- » **El regulador:**
Dependiendo de la estructura jurídica de una organización, puede ser necesario implicar a un regulador pertinente; por ejemplo, Protección del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria), que regula las asociaciones constituidas.

» **Tribunal:**

Otra opción es la acción civil ante los tribunales, pero puede resultar estresante, larga y costosa. Volunteering Victoria le recomienda que lo piense bien y obtener asesoramiento legal antes de seguir por este camino.

Para obtener más información

Como máximo organismo de voluntariado de Victoria, siempre puede acudir a nosotros para obtener recursos y asesoramiento fiables.

A continuación encontrará algunos enlaces y recursos útiles para continuar su comprensión sobre *Cómo enfrentar los conflictos*.

- » El sitio web de [Volunteering Victoria](https://volunteeringvictoria.org.au) es su recurso de referencia para todo lo relacionado con el voluntariado, con apoyo oportuno y fiable, capacitación, recursos y asesoramiento experto.

¿No encuentra lo que busca?

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el equipo de Volunteering Victoria en info@volunteeringvictoria.org.au.



**Sitio web de Volunteering
Victoria**

 <p>Guías para voluntarios líderes</p>	 <p>Normas Nacionales para la Participación de los Voluntarios</p>	 <p>Capacitación y talleres <i>(Algunos se ofrecen de manera gratuita)</i></p>
 <p>Base nacional de conocimientos para gestores de voluntariado</p>	 <p>Centro de Solución de Disputas de Victoria (Dispute Settlement Centre Victoria)</p>	 <p>Protección del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria)</p>

© Volunteering Victoria 2024. Revisado: marzo de 2024. Volunteering Victoria es el máximo organismo estatal para el voluntariado. ABN 79 378 017 212. Este artículo es solo para información general, no es asesoramiento jurídico. Si no está seguro, consulte siempre sus necesidades con un profesional del área legal. Para mayor orientación sobre cómo obtener asesoramiento jurídico, visite Justice Connect: nfpaw.org.au.

Este recurso ha sido traducido por Polaron Language Service. Puede compartir sus comentarios en <https://feedbacknow.services/>.