

# Đối phó với Xung đột

## Dealing with Conflict

### Tài liệu Hướng dẫn / Guide

Ngay cả trong các nhóm tình nguyện cỡ nhỏ, không chính thức, xung đột vẫn có thể xảy ra. Một cách tiếp cận có kế hoạch để xử lý tranh chấp sẽ mang lại những giải pháp tốt hơn. Điều này có thể làm giảm hậu quả cho tổ chức của quý vị.

### Hãy có sự chuẩn bị trước

Trong nhiều trường hợp, vấn đề giữa tình nguyện viên và tổ chức mà họ làm tình nguyện xuất phát từ việc thiếu kế hoạch và truyền thông.

Giống như bất kỳ sự tương tác nào của con người, khả năng xảy ra xung đột sẽ tăng lên khi mọi người cảm thấy bị coi thường hoặc bị hiểu lầm. Bằng cách làm theo 'thực hành tốt nhất' trong tham gia của tình nguyện viên, quý vị có thể tránh được nhiều khó khăn tiềm ẩn trong mối quan hệ với tình nguyện viên.

The [National Standards for Volunteer Involvement \(Tiêu chuẩn Quốc gia về Sự tham gia của Tình nguyện viên\)](#) cung cấp hướng dẫn về tuyển dụng, đào tạo và quản lý hiệu suất.

### Có sự chuẩn bị

Phòng bệnh là phương thuốc tốt nhất. Quý vị sẽ ở vị trí tốt nhất để giải quyết các tranh chấp phát sinh nếu quý vị áp dụng cách tiếp cận có kế hoạch để quản lý xung đột. Điều này có nghĩa là suy nghĩ trước về cách quý vị có thể giải quyết vấn đề và lập bản ghi chính sách và thủ tục của mình.

Quý vị nên bắt đầu bằng cách tham khảo các quy tắc, điều lệ hoặc các chính sách khác của tổ chức để đảm bảo quý vị đáp ứng các nghĩa vụ đã định.

Sau đó quý vị nên xem xét:

- » Ai sẽ giải quyết tranh chấp ở giai đoạn đầu và nếu vấn đề leo thang?
- » Làm thế nào và tại thời điểm nào vấn đề sẽ được lập bản ghi chính thức
- » Những nguồn lực nào quý vị có thể tìm đến để được hướng dẫn, đặc biệt là trong một tổ chức nhỏ
- » Mốc thời gian cho từng giai đoạn của quy trình quản lý xung đột

### Xử lý cẩn thận

các vấn đề tranh chấp nghiêm trọng có thể có tác động rộng lớn. Cũng như đối với những người liên quan, quý vị nên xem xét ảnh hưởng của xung đột đối với những người xung quanh. Những người khác mà vấn đề có thể ảnh hưởng là các tình nguyện viên khác, nhân viên được trả lương và thậm chí cả khách hàng.

Cách quý vị giải quyết tranh chấp có thể gây ảnh hưởng lâu dài đến tinh thần của nhân viên và tình nguyện viên. Nếu chi tiết về cuộc xung đột được công khai, nó có thể ảnh hưởng đến hình ảnh của tổ chức trước công chúng và

việc tuyển dụng trong tương lai.

Hãy suy nghĩ về những cách thích hợp để giải quyết hậu quả từ cuộc xung đột. Nói chuyện riêng với các thành viên trong nhóm hoặc nêu vấn đề tại cuộc họp nhóm trước khi chúng leo thang có thể hữu ích.

## Quyền của tình nguyện viên

Hoạt động tình nguyện không được pháp luật quy định giống như việc làm được trả lương, tuy nhiên, các tiêu chuẩn đặt ra dưới đây được chấp nhận là thực hành tốt nhất ở Úc.

Tình nguyện viên có quyền:

- » có thông tin về tổ chức mà họ đang tham gia tình nguyện;
- » có bản mô tả công việc được viết rõ ràng về một vai trò có ý nghĩa;
- » biết họ có trách nhiệm đối với ai và nên báo cáo cho ai;
- » được công nhận vì sự đóng góp của họ và là thành viên có giá trị của nhóm mà họ là thành viên trong đó;
- » được hỗ trợ và giám sát trong vai trò của họ;
- » có một nơi làm việc an toàn và lành mạnh;
- » được bảo hiểm chi trả;
- » nói 'không' nếu họ đang bị lợi dụng;
- » được hoàn trả mọi chi phí tự chi trả mà họ phải chịu;
- » được thông báo về tất cả các chính sách liên quan của tổ chức có ảnh hưởng đến họ trong vai trò tình nguyện viên;
- » được thông tin và tư vấn về mọi vấn đề ảnh hưởng đến công việc của mình;
- » được cho biết về thủ tục khiếu nại của tổ chức;
- » về quyền riêng tư;
- » có cơ hội đưa ra phản hồi; và
- » tiếp cận thông tin liên quan, thủ tục giới thiệu công việc và đào tạo.

## Bắt đầu với một nền tảng vững chắc

Hoạt động tình nguyện không được pháp luật quy định giống như việc làm được trả lương. Điều này đôi khi có thể gây khó khăn cho việc quản lý hiệu suất.

Một số mục chính dưới đây có thể giúp thiết lập thông tin để tham khảo trong các cuộc thảo luận.

- » Tuyển dụng tình nguyện viên theo cách có bản ghi đầy đủ để cung cấp cho họ những kỳ vọng rõ ràng
- » Thiết lập một quy trình đào tạo và hội nhập nhất quán cho tất cả các tình nguyện viên
- » Cung cấp văn bản mô tả công việc rõ ràng
- » Xếp họ vào một vai trò có ý nghĩa phù hợp với kỹ năng và khả năng của họ
- » Trình bày để họ biết họ có trách nhiệm đối với ai và họ nên báo cáo cho ai
- » Đảm bảo họ được hỗ trợ và giám sát
- » Cung cấp quyền truy cập vào tất cả các chính sách của tổ chức có liên quan và ảnh hưởng đến họ trong vai trò tình nguyện viên
- » Cung cấp thông tin về quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức

Áp dụng một quy trình công bằng trong việc tuyển dụng và giới thiệu công việc sẽ hỗ trợ việc quản lý hiệu suất của tình nguyện viên khi cần.

## Lời khuyên cho những cuộc trò chuyện khó khăn

- » Xác định vấn đề
- » Bắt đầu với tài liệu rõ ràng về quy trình
- » Đừng đưa ra giả định. Điều quan trọng là thu thập tất cả sự thật
- » Tạo cơ hội cho người hỗ trợ được tham gia
- » Hãy thẳng thắn và bộc trực về vấn đề
- » Hãy bám sát sự thật và sử dụng bằng chứng để hỗ trợ cho trường hợp của quý vị. Cân nhắc quyền riêng tư khi

tiết lộ thông tin này

- » Tập trung vào vấn đề chứ không phải con người
- » Tạo cơ hội cho người tình nguyện trả lời
- » Xem xét mọi quan điểm
- » Nhận thức được những cảm xúc liên quan
- » Hãy tập trung vào các giải pháp
- » Cung cấp một kết quả bằng văn bản với những kỳ vọng rõ ràng

## Sa thải một tình nguyện viên

Trong một số trường hợp hiếm gặp, tổ chức có thể cần yêu cầu một tình nguyện viên rời khỏi tổ chức. Quý vị nên thiết lập chính sách về việc 'sa thải' để hướng dẫn hành động của mình trong trường hợp này trước khi có nhu cầu.

Cũng như bất kỳ quy định pháp lý nào có thể áp dụng, chính sách và thủ tục cần nêu chi tiết:

- Những hành vi hoặc hành động nào có thể dẫn đến việc bị sa thải
- Các quy trình sẽ diễn ra trước quyết định sa thải, ví dụ như cảnh cáo, tư vấn, đào tạo thêm hoặc phân công lại
- Ai sẽ tham gia vào quá trình này, ví dụ: nhân viên cấp cao, thành viên hội đồng quản trị
- Các lựa chọn để kháng cáo quyết định
- Việc sa thải sẽ được tiến hành như thế nào, ví dụ như trực tiếp, bằng văn bản

## Quý vị phải làm gì

Tùy thuộc vào cơ cấu tổ chức của quý vị, quý vị có thể có nghĩa vụ pháp lý phải có chính sách và thủ tục được công bố để quản lý khiếu nại. Nếu vậy, quý vị phải tuân theo các quy trình đã nêu, nếu không sẽ có nguy cơ bị cơ quan quản lý phạt.

## Hiệp hội Hợp nhất

Đạo luật Cải cách Hợp nhất Hiệp hội Victoria năm 2012 (Victorian Associations Incorporation Reform Act 2012) nêu ra các quy định cụ thể đối với thủ tục khiếu nại của hiệp hội. Trước đây, tổ chức thường tuân theo thủ tục khiếu nại được thiết lập riêng của mình để quản lý quá trình này.

Thủ tục khiếu nại của hiệp hội phải tạo cơ hội cho tất cả những người liên quan đến tranh chấp được lắng nghe, với một người ra quyết định không thiên vị được chỉ định để giải quyết tranh chấp.

## Sự can dự bên ngoài

Không có cơ quan duy nhất nào chịu trách nhiệm can thiệp vào các xung đột tình nguyện. Các tình nguyện viên hoặc tổ chức quyết định đưa tranh chấp ra cơ quan bên ngoài thường có ba lựa chọn.

- » **Hòa giải:**  
[Trung tâm Giải quyết Tranh chấp Victoria \(The Dispute Settlement Centre Victoria\)](#) và các hòa giải viên tư nhân cung cấp các dịch vụ hòa giải tự nguyện. Xin lưu ý việc tham gia hòa giải là tự nguyện; hòa giải viên có mặt để hướng dẫn các cuộc đàm phán và không thể đưa ra phán quyết về vấn đề này.
- » **Cơ quan Quản lý:**  
Tùy thuộc vào cơ cấu pháp lý của tổ chức, có thể cần có sự tham gia của cơ quan quản lý có liên quan – ví dụ: Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria (Consumer Affairs Victoria), cơ quan quản lý các hiệp hội có tư cách pháp nhân.

» **Tòa án:**

Một lựa chọn khác là khởi kiện dân sự thông qua tòa án, nhưng việc này có thể gây căng thẳng, tốn thời gian và tốn nhiều tiền. Volunteering Victoria khuyên quý vị nên suy nghĩ kỹ và tìm tư vấn pháp lý trước khi tiếp tục với phương án này


## Thông tin thêm

Với tư cách là cơ quan hoạt động tình nguyện cao nhất của Victoria, quý vị luôn có thể tìm đến chúng tôi để có được những nguồn thông tin và lời khuyên đáng tin cậy.







Dưới đây là một số liên kết và nguồn thông tin hữu ích để quý vị tiếp tục tìm hiểu về *Giải quyết Xung đột*.

- » The [Volunteering Victoria website](#) is your go-to resource for all things volunteering, with timely and reliable support, training, resources, and expert advice.

KI  
H:



**Trang mạng Volunteering Victoria**

 <p>Tài liệu hướng dẫn dành cho Leading Volunteers (Tình nguyện viên hàng đầu)</p>	 <p>Tiêu chuẩn Quốc gia về Sự tham gia Tình nguyện</p>	 <p>Đào tạo &amp; Hội thảo <i>(Một số được cung cấp miễn phí)</i></p>
 <p>Cơ sở Tri thức Quốc gia dành cho Người Quản lý Tình nguyện</p>	 <p>Trung tâm Giải quyết Tranh chấp Victoria (The Dispute Settlement Centre Victoria)</p>	 <p>Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria (Consumer Affairs Victoria)</p>

© Volunteering Victoria 2024. Đã xem xét vào Tháng 3, 2024. Volunteering Victoria là tổ chức hoạt động tình nguyện cao nhất của bang. ABN 79 378 017 212. Tài liệu này chỉ mang tính chất thông tin tổng quát và không phải tư vấn pháp lý. Nếu quý vị không chắc chắn, hãy luôn tham khảo ý kiến của chuyên gia pháp lý về nhu cầu của quý vị. Để được hướng dẫn cách nhận tư vấn pháp lý, hãy truy cập Justice Connect - [nfplaw.org.au](https://nfplaw.org.au).

Đây là tài liệu được dịch bởi Polaron Language Service. Quý vị có thể chia sẻ phản hồi của mình tại <https://feedbacknow.services/>