

DAP Voluntar – Dialog, Actiune si Profesionalism in promovarea de catre ONG-uri a voluntariatului in interesul copilului

Cod SMIS: 111320. Proiect cofinanțat din fonduri europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă

Managementul voluntarilor: rezolvarea situatiilor problematice

Gestionarea voluntarilor, la fel ca gestionarea angajaților, nu este întotdeauna ușoară. Uneori situațiile pot degenera până la punctul în care coordonatorul trebuie să intervină. O abordare eficientă și disciplinată va facilita rezolvarea acestor situații.

Definirea situațiilor problematice

Este important să înțelegeți în mod clar diferența dintre o situație problematică și un caz izolat. Situațiile dificile sunt cele în care supervisorul trebuie să investească timp și energie de mai multe ori pentru a rezolva aceeași problemă sau în cazul în care situația afectează calitatea și cantitatea de servicii furnizate comunității.

Surse de probleme într-o organizație:

- Model de management;
- Relații interpersonal;
- Comunicare;
- Condiții de implicare voluntară;
- Echipament disponibil pentru voluntari;
- Descrierea postului de voluntariat;
- Cultura organizațională;
- Modificări în cadrul organizației;
- Stresul legat de tipul de muncă;
- Persoanele cu care este dificil să lucrezi

Prevenirea situațiilor problematice

Setul de strategii și instrumente pe care le utilizați pentru a gestiona și a supraveghea voluntari sunt aliații principali ai dvs. în prevenirea situațiilor problematice.

DAP Voluntar – Dialog, Actiune si Profesionalism in promovarea de catre ONG-uri a voluntariatului in interesul copilului

Cod SMIS: 111320. Proiect cofinanțat din fonduri europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă

Exemple de instrumente de prevenire bazate pe cele 5 etape ale managementului voluntarilor:

Recrutarea: o descriere clară a postului care definește sarcinile, limitele și responsabilitățile, precum și procedurile de urmărire, de screening și de supraveghere

Verificarea: verificarea referințelor sociale și a cazierului judiciar în timpul interviului

Selecția: Acord de angajament pentru voluntari

Integrarea: Descrierea postului, ghidul de voluntariat, orientarea și formarea, perioada de probă și înfrățirea cu un voluntar mai experimentat

Supravegherea: Întâlniri de urmărire, supraveghere, politici, proceduri și cod de etică.

5 reacții la situații problematice

Strategiile folosite pentru a gestiona situațiile problematice și reacțiile la acestea sunt influențate de o varietate de factori, cum ar fi temperamentul, personalitatea, mediul și cariera.

Impunerea: Rezolvarea problemelor prin dominarea, pedepsirea, amenințarea sau folosirea forței fizice sau a puterii cuvintelor.

Calmarea: Încercarea de a integra și de a calma toate părțile, fără a ajunge la rădăcina problemei.

Evitarea: acceptarea, retragerea de la, refuzul de a manipula sau de a nega situația.

Cooperarea: Perceperea conflictului ca o problemă care trebuie rezolvată și căutarea unor soluții care să satisfacă ambele părți.

Schimbul: Efectuarea de compromisuri.

DAP Voluntar – Dialog, Actiune si Profesionalism in promovarea de catre ONG-uri a voluntariatului in interesul copilului

Cod SMIS: 111320. Proiect cofinanțat din fonduri europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă

Strategii pentru managementul conflictelor

STRATEGIE	ABORDARE	SITUATII POTENTIALE
Impunerea	Intervenți fără a lua în considerare nevoile celeilalte persoane sau când este necesară o acțiune urgentă.	Situația de urgență: Sunt necesare acțiuni rapide și decisive.
Calmarea	Va puneți deoparte preocupările atunci când trebuie să-l satisfaceți pe celălalt astfel incat să mențină relația de lucru.	Problema este mai puțin importantă pentru Dvs. decât pentru cealaltă persoană. Va aflați într-o situație de învățare. Riscul de a interveni este ridicat.
Evitarea	Refuzați să vă ocupați de situație imediat și va acordați timp sa va gândiți la asta.	Este bine să așteptați înainte de a interveni. Problema nu este responsabilitatea Dvs. Nu vedeți nicio posibilitate de a schimba lucrurile.
Cooperarea	Încercați să rezolvați problema pentru a satisface ambele părți dacă timpul permite acest lucru.	Ambele părți sunt dispuse să colaboreze pentru a găsi o soluție. Aveți timp și energie pentru a rezolva conflictul.
Schimbul	Veți găsi un compromis temporar care mai mult sau mai puțin este convenabil ambelor părți.	Problema este de importanta moderata. Aveți puțin timp pentru a găsi o soluție.

Managementul situatiilor problematice:

Înainte de a lua măsuri pentru a rezolva o problemă, este important să o analizați utilizând pașii de mai jos:

Definiți situația.

Determinați cauzele sau sursa problemei.

Evaluați consecințele: pentru voluntar, pentru echipa de voluntari, pentru organizație.

Determinați soluțiile posibile.

DAP Voluntar – Dialog, Actiune si Profesionalism in promovarea de catre ONG-uri a voluntariatului in interesul copilului

Cod SMIS: 111320. Proiect cofinanțat din fonduri europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă

Evaluați acțiunea necesară (amânată sau imediată) și pașii necesari pentru rezolvarea problemei.

Faceți cunoștință cu persoana (persoanele) implicată: stabiliți faptele, identificați persoanele implicate, determinați ce ar putea ajuta la rezolvarea problemei și decideți împreună ce măsuri trebuie luate.

Urmăriți situația:

Dacă situația s-a îmbunătățit, oferiți feedback celor care au cauzat problema (recunoaștere).

Dacă situația persistă, încredințați-le altor sarcini sau respingeți-le.

Utilizați declarația **DESC** pentru a vă asigura că nu uitați să acoperiți toate punctele importante în cadrul sedinței.

Declarația DESC

Descrieți comportamentul care cauzează situația problematică (în termeni specifici și pe baza faptelor).

Explicați de ce comportamentul reprezintă o problemă (impactul comportamentului asupra dvs., organizației și celorlalți voluntari).

Specificați ce trebuie să se schimbe și ce poate face voluntarul pentru a îmbunătăți situația (arăta încrederea în voluntar și cere sugestii).

Consecințe - Descrieți consecințele schimbării comportamentului (consecințe pozitive care vor motiva voluntarul).

DAP Voluntar – Dialog, Actiune si Profesionalism in promovarea de catre ONG-uri a voluntariatului in interesul copilului

Cod SMIS: 111320. Proiect cofinanțat din fonduri europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă

Instrumente pentru gestionarea situațiilor problematice:

Analizarea situatiei

Interventia Dvs.	Intrebări pe care sa vi le adresati	Solutii potentiale
Ce vreti sa faceti?	Care este scopul implicării dvs.? Pentru a schimba comportamentul problematic sau pentru a concedia voluntarul?	Ar trebui să oferiți voluntarului o ultimă șansă? Sunteți pregătit să confrunțați individul cauzator de problema? Superiorii dvs. din organizație vă susțin abordarea?
Ce trebuie sa faceti?	Ce măsuri trebuie să luați în calitate de coordonator de voluntariat? Care sunt responsabilitățile dvs. față de organizația dvs., clientela și ceilalți voluntari?	Educati Motivati Sustineti Ghidati Corectati
Ce puteti face?	Ce alte soluții sunt disponibile dacă nu doriți să respingeți voluntarul?	Supervizati Realocati sarcinile Instruiti Refaceti relatia Indrumati

Medierea

Medierea este o metodă de colaborare care implică toate părțile în procesul de soluționare a conflictelor. Scopul său principal este de a promova dialogul și împuternicește participanții pe tot parcursul procesului. Înainte de începerea medierii, mediatorul se întâlnește cu toate părțile separat, pentru a-și explica punctul de vedere și pentru a pune întrebări cu privire la acest proces.

Caracteristicile procesului de mediere:

- Proces voluntar, orientat spre rezultate;
- Confidențial;
- Implică toate părțile în căutarea unei soluții;
- Necesită ca mediatorul să fie neutru;
- Conduce la un acord reciproc.

DAP Voluntar – Dialog, Actiune si Profesionalism in promovarea de catre ONG-uri a voluntariatului in interesul copilului

Cod SMIS: 111320. Proiect cofinanțat din fonduri europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă

Renunțarea la un voluntar

Voluntarul trebuie să fie demis imediat, numai dacă gravitatea situației o cere sau ca ultim resort.

- Invitați un coleg să fie prezent la întâlnire.
- Fiti onest. Spuneți voluntarului că acesta este respins și explicați pe scurt de ce.
- Rămâneți calm, concis și empatic.
- Acordați voluntarului timp pentru a-și da punctul de vedere și a pune întrebări.
- Oferiți recomandări și sfaturi, dacă este cazul.

Recunoașterea voluntarilor atunci când gestionați situații problematice

- Indicați atitudinea voluntarilor față de rezolvarea situațiilor dificile.
- Evidențiați eforturile depuse de voluntari dacă au rezolvat o situație dificilă.

Gestionarea situațiilor problematice este o componenta a activității care este exigentă și uneori consumatoare de timp. În calitate de coordonator de voluntari, trebuie să vă dezvoltați abordarea pentru rezolvarea conflictelor astfel încât să fiți pregătiți să reacționați la orice situație care ar putea apărea. O abordare eficientă și disciplinată va facilita rezolvarea acestor situații.

Material tradus din limba engleza, preluat de pe site-ul cooperativei financiare DeJardins, Canada

<https://www.desjardins.com/ca/co-opme/business/tip-sheets/volunteer-management-resolving-problem-situations/index.jsp>