ЦЕНТР ОСВІТИ ДОРОСЛИХ «ЛІДЕР»

Регіональні Голоси за Демократію

Regional Voices for Democracy

Включення людей з інвалідністю Мелітопольщини в демократичні процеси громади

БЛАГОДІЙНЕ ОБ'ЄДНАННЯ СОЦІАЛЬНИЙ ФОНД

vhs DVV International

Auswärtiges Amt

ТРЕНІНГ

«Я - громадський лідер»

18/02/17

БЛАГОДІЙНЕ ОБ'ЄДНАННЯ Соціальний фонД

ведуча – тренер:

Плетка Ольга Тарасівна

арт-терапевт, казкотерапевт, практик транзактного аналізу, травматерапевт, молодший науковий співробітник лабораторії психології малих груп та міжгрупових відносин Інституту соціальної та політичної психології НАПН України, тренер методичного реабілітаційного центру ІСПП НАПН України, психолог по роботі з демобілізованими проекту «Підтримка довгострокової соціальної стабільності в Україні» Товариства Червоного Хреста України, член Правління ВГО «Арт-терапевтична асоціація», член Ради ВГО «Українська асоціація транзактного аналізу»

18/02/17

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ

Час	Зміст роботи
10.00-10.15	Вітальне слово керівника проекту С. Прийми
10.15- 12.00	***Модуль 1.*** Введення у тренінг. Лідерство
12.00-12.15	**Кава-пауза**
12.15-14.00	***Модуль 2.*** Лідер – майстер комунікації
14.00-14.30	**Обід**
14.30-16.40	***Модуль 3.*** Лідер та команда
16.40-16.50	**Перерва**
16.50-17.30	***Модуль 4.*** Лідер та громада
17.30-18.00	Завершення тренінгу

18/02/17

ПРАВИЛА РОБОТИ ГРУПИ

ПРАВИЛО ДОБРОВІЛЬНОСТІ
ПРАВИЛО РАВЕНСТВА
ПРАВИЛО «ТУТ Й ТЕПЕР»
ПЕРСОНІФІКАЦІЯ ТА ЛАКОНІЧНІСТЬ ВИСЛОВЛЮВАНЬ
ВІДКРИТІСТЬ, ЩИРІСТЬ У СПІЛКУВАННІ, ЕМПАТІЯ
КОНСТРУКТИВНА АКТИВНІСТЬ
БЕЗОЦІНОЧНІ СУДЖЕННЯ
ПРАВИЛО «СТОП»
ПРАВИЛО ТИШІ
ПРАВИЛО КОНФІДЕНЦІЯЛЬНОСТИ
ПРАВО НА ПОМИЛКИ
ДОТРИМАННЯ РЕГЛАМЕНТУ РОБОТИ
ПОВАГА ТА АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

18/02/17

МОЇ ЦІЛІ НА СЬОГОДНЯ

Завдання:

1. Напишіть, будь ласка, цілі, які Ви маєте сьогодні на тренінгу. Кожну на окремому листі та розташуйте їх на фліпчарті по групам: Я, тренер, група.
2. Розділіться на 3 команди та проаналізуйте цілі, щоб сформувати з них загально-групові.
3. Озвучте основні цілі учасників групи по категоріям.

18/02/17

vhs DVV International

ЦЕНТР ОСВІТИ ДОРОСЛИХ «ЛІДЕР» 2014

Регіональні Голоси за Демократію
Regional Voices for Democracy

МОДУЛЬ 1

Я – лідер

18/02/17

БЛАГОДІЙНЕ ОБ'ЄДНАННЯ Соціальний фонД

Поняття «лідер» – походить від англійського слова Leader – що означає той, хто йде попереду, хто всіх веде

18/02/17

Благодійне об'єднання Соціальний фонД

Лідер – це…

– домінантна особистість за якою хочеться йти;

- має максимально великий вплив на оточення;

- людина, здатна перетворити ситуацію на користь собі та іншим;

- той, чиї якості керівника, адміністратора, організатора виявлені більшою, ніж у інших, мірою.

18/02/17

Лідер – це…

– той, хто тримає в руках загальний настрій,

– створює емоційну атмосферу,

– той, хто знає для чого він це робить.

18/02/17

Лідерами не народжуються, лідерами стають

Психологія лідера – це…

спосіб мислення, спосіб оцінки дійсності і своїх можливостей.

фільтр, який допомагає залишатися впевненою у собі людиною, яка вірить у свої сили.

постійна робота над собою, навчання та розвиток необхідних якостей та вмінь

18/02/17

Лідерство – це…

– природний соціально-психологічний процес у групі, побудований на впливі особистого авторитету людини на поведінку членів групи, спрямовуючи зусилля на досягнення цілей організації.

– система взаємовідносин в групі, коли одна людина (лідер) виступає з ініціативою і бере на себе відповідальність за дії групи та їх можливі наслідки, а інші готові дотримуватися запропонованої ініціативи і прикладати для цього значних зусиль.

18/02/17

Види лідерства

1) конструктивне (сприяє здійсненню цілей організації);
2) деструктивне (формується на базі прагнень, що завдають шкоди організації);
3) нейтральне (не впливає безпосередньо на ефективність діяльності).

18/02/17

Якості лідера

1. Вміння аналізувати події і виділяти головну мету і головну подію.
2. Уміння знайти людей, які б пішли за ним і вірили йому.
3. Бути артистом, вміти зіграти на публіку, зіграти на емоціях людей, але приймати рішення не почуттями, а розумом.
4. Доводити, що саме його місце на вершині піраміди, що він краще за інших, він знає більше за інших.
5. Брати на себе відповідальність за якісь рішення.

18/02/17

Якості лідера

6. Бажання вчитися новому, розвивати себе.
7. Бути комунікабельним, вміти спілкуватися, розширювати коло знайомих.
8. Бути впевненим у собі, цілеспрямованим, зберігати рівновагу.
9. Тренувати в собі витривалість, твердість, вміння сказати «ні» та вміння приймати рішення.
10. Мати організаторські здібності

18/02/17

Типи лідерів

за змістом діяльності:

– натхненники;

– виконавці;

– рушії, які поєднують якості і того й іншого;

за характером діяльності:

– універсальні

– ситуативні

18/02/17

Типи лідерів за Херманном

- Лідер-прапороносець – генерує нові ідеї, прагне до змін, вміє прогнозувати події. Має гострий розум, тверду волю і енергію.
- Лідер-служитель – намагається постійно виступати в ролі виразника інтересів своїх прихильників. В основному це лідери-популісти, в одному місці кажуть одне, в іншому – інше, що хоче почути народ, але проблем не вирішують.
- Лідер-торговець – прагне довести, що його ідеї краще, ніж у інших, він їх продає як товар.
- Лідер-пожежник – реагує на події і проблеми з запізненням і подібно пожежникові гасить вогонь, який вже все спалив.

18/02/17

Принципи лідерства

1. Ініціативність
2. Відповідальність за своє життя
3. Стійкість
4. Схильність до розумного ризику
5. Енергійність та бадьорість
6. Еластичність
7. Цілеспрямованість
8. Комунікабельність

18/02/17

Модель лідерства «4Е»

1. *Energy* (Енергія)
2. *Energizers* (Енергетики/Енергезатори)
3. *Edge* (Воля до перемоги)
4. *Execute* (Старанність)

18/02/17

Завдання лідера моделі «4Е»

ЕНЕРГІЯ	ВМІННЯ ЗАРЯДЖАТИ ЕНЕРГІЄЮ	ВОЛЯ ДО ПЕРЕМОГИ	СТАРАННІСТЬ
■ напористість ■ сприйнятливість до змін	■ бачення ■ здатність надихати	■ висока конкуренто – спроможність ■ вміння приймати важкі рішення	■ вміння виконувати задумане ■ послідовна старанність

Стратегії дієвого лідера

- ефективність;
- кваліфікація;
- відповідальність;
- «гра в нападі» та прагнення до пізнаваності;
- система наставництва;
- вміння працювати в глобальному оточенні.

18/02/17

Вправа “ Хто Я”

18/02/17

COFFEE
BREAK

МОДУЛЬ 2

Лідер – майстер комунікації

18/02/17

КОНТАКТ

це динамічний, емоційний процес початку спілкування та уваги у комунікації між людьми

18/02/17

НЕВЕРБАЛЬНІ СКЛАДОВІ КОНТАКТУ

1. **Мова тіла**: а) *статична експресія* — фізіогноміка (експресія обличчя й фігури, зумовлена будовою тіла); артефекти (прикраси, манера одягатися, зачіска, косметика); система запахів (природні, штучні); б) *динамічна експресія* — текесика (система дотиків, потиску руки, поплескування); просодика (характеристика голосу, темп, тембр, висота, гучність, наголошування, акцент); екстралінгвістика (використання пауз, покашлювання, сміху, позіхань, плачу); кінесика (комунікативно значущі рухи): виражальні рухи (міміка, жести, пантоміміка, постава, поза, хода); контакт очей (спрямованість руху, частота контакту, тривалість); авербальні дії (з предметами, тілесні рухи — почісування, потирання рук).
2. **Міжособистісний простір**: а) дистанція; б) взаємне розміщення під час спілкування.
3. **Часові характеристики**: а) час спілкування; б) запізнення; в) затримка

18/02/17

Гра “ Автобус ”

18/02/17

ВЕРБАЛЬНІ СКЛАДОВІ КОНТАКТУ

визначають культуру людини взагалі, соціальний статус співрозмовника і рівень його інтелекту.

Поділяються на:

1. вміння говорити
2. вміння слухати

18/02/17

БЛАГОДІЙНЕ ОБ'ЄДНАННЯ Соціальний фонД

КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ

1. механізми побудови висловлювань відповідно до індивідуальних особливостей людини, що говорить;
2. особливості використаної лексики;
3. володіння граматикою;
4. багатство асоціацій;
5. продуктивність чи стереотипність мовлення;
6. динамічність мовлення;
7. прояв за допомогою слів певного ставлення до співрозмовника.

18/02/17

Характеристики мовлення

Монолог - це нерівноправність щодо обміну інформацією. Домінує один: є джерелом інформації, ставить запитання, контролює та оцінює відповіді, слугує еталоном наслідування.

Діалог - це особистісно-рівноправні позиції, співпраця, де домінують мотиви самоактуалізації та саморозвитку співрозмовників.

18/02/17

Фактори ефективності мовлення

• ситуативні – певна ситуація може сприяти чи заважати вербальному впливу і сприйманню інформації;
• суб'єктивні: психологічний стан співрозмовників може збігатися чи ні; емоційне сприйняття співрозмовника накладається на висловлену ним інформацію; якісь наявні умови відволікають від сприймання інформації і заважають впливові; може мати місце неоднакова інформованість співрозмовників або різний їхній інтелектуальний рівень; результати спілкування можуть не збігатися з очікуваннями співрозмовників;
• недоліки мовлення та мови; поганої дикції; відсутності логіки у висловлюваннях; неточної

18/02/17

Вправа “ Приверни увагу ”

18/02/17

ПЕРЕДУМОВИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1. Мовленнєва компетентність: уміння говорити точно, швидко, конкретно і коротко.
2. Вміння і бажання слухати співрозмовників.
3. Увагу і сприйнятливість до невербальної інформації (міміка, жести, поза).
4. Спостережливість, уміння помічати тонкі нюанси поведінки.
5. Емпатія, чутливість до емоційного стану співрозмовників.
6. Гнучкість, здатність адекватно змінювати свою поведінку в залежності від ситуації.
7. Вдалий вибір часу, місця, навколишнього обстановки для спілкування.

18/02/17

КУЛЬТУРА СЛУХАННЯ

Включає поняття слухати та чути. В чому різниця між ними?

18/02/17

КУЛЬТУРА СЛУХАННЯ

<u>слухати</u> – сприймати слова в процесі мовлення;

<u>чути</u> – розуміти їх сенс та мати змогу співчувати.

18/02/17

Тест “ Вміння слухати співрозмовника ”

БЛАГОДІЙНЕ ОБ’ЄДНАННЯ Соціальний фонД

ТИПИ ПСИХОЛОГІЧНИХ РЕАКЦІЙ В ПРОЦЕСІ СЛУХАННЯ

-

оцінювання

-

тлумачення

- підтримка

- уточнення

- чуйність

- розуміння

18/02/17

ТИПОВІ ПРИЙОМИ СЛУХАННЯ

1. ГЛУХЕ МОВЧАННЯ
2. УГУ-ПІДТВЕРДЖЕННЯ ("ага", "угу", "так-так", "ну", кивання головою тощо).
3. ЛУНА - повторення останніх слів співрозмовника.
4. ДЗЕРКАЛО - повторення останньої фрази зі зміною порядку слів.
5. ПАРАФРАЗ - передача змісту висловлювання іншими словами.
6. СПОНУКАННЯ - вигуки та інші вирази, що спонукають візаві продовжити перервану мову ("Ну і...", "Ну і що далі ?", "Давай-давай" і т п.).
7. УТОЧНЮЮЧІ ПИТАННЯ - типу "Що ти мав на увазі, коли говорив "сократологічний".

18/02/17

ТИПОВІ ПРИЙОМИ СЛУХАННЯ

8. НАВІДНІ ПИТАННЯ типу "Що-де-коли-чому-навіщо", що розширюють сферу, порушену мовцем, нерідко такі питання є по суті відволікаючими від лінії, наміченої оповідачем.
9. ОЦІНКИ, ПОРАДИ
10. ПРОДОВЖЕННЯ - коли слухає вклинюється в мову і намагається завершити фразу, розпочату мовцем, "підказує слова".
11. ЕМОЦІЇ - "ух", "ах", "здорово", сміх, "ну-і-ну", "скорботна міна “...
12. НЕРЕЛЕВАНТНІ І ПСЕВДОРЕЛЕВАНТНІ ВИСЛОВЛЮВАННЯ – це такі, що не відносяться до справи або стосуються її лише формально ("до речі про інформація про гонорари музикантів).

18/02/17

АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

Метод демонстрації уваги в розмові, який допомагає забезпечити вільне вираження думок, почуттів і потреб співрозмовником

18/02/17

Благодійне об'єднання Соціальний фонД

НАВИЧКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

1. **Пасивне слухання**, позитивні заохочування, підтримуючі стимули (вербальні та невербальні) – надання можливості спокійного плину комунікації
2. **Просте повторення** ключових фраз візаві – уточнення сказаного або виграти час на відповідь
3. **Перефразування** – уточнення змісту або акцентування уваги
4. **Прояснення** – стисле “ повернення ” смислів (я правильно Вас зрозумів…, Ви говорите, що…)
5. **Відображення почуттів** – розуміння емоцій візаві, висловлюючи інтерес і взаєморозуміння (помірне копіювання міміки, жестів), виявлення усвідомлення (І Вам було страшно…, Вас це скривдило..., Вам це цікаво…)
6. **Узагальнення** – підведення підсумків, концентрація на головному або підбір компромісу.

18/02/17

СХЕМА ВИСЛУХОВУВАННЯ

ЕТАП	НАЗВА	ОСНОВНА МЕТА	МОЖЛИВІ РЕАКЦІЇ
1	підтримка	Надати можливість співрозмовнику виразити свою позицію, ідею чи думку	Мовчання Угу-підтвердження Луна Емоційний супровід
2	прояснення	Переконатися, що адекватно зрозуміли візаві	Уточнюючи питання Парафраз Дзеркало Навідні питання
3	коментування	Висловлювання своєї точки зору	Оцінка, поради Коментарі Узагальнення

18/02/17

ПРАВИЛА ГАРНОГО СЛУХАЧА

1. Не слід перебивати, переривати співрозмовника, що дозволить йому довести основну думку до кінця.
2. Після запитання обов'язково дочекатися відповіді співрозмовника, не відповідаючи за нього.
3. Підтримувати візуальний контакт, повернутися до мовця особою.
4. Встановити зворотній зв'язок, задавати питання, кивати.
5. Не слід відразу спростовувати почуту інформацію. Спочатку вникнути в суть бесіди, розібратися в мотивах візаві.
6. Не віддаватися на агресію мовця. Терпінням і спокоєм [illegible]ювати її.

18/02/17

БЛАГОДІЙНЕ ОБ'ЄДНАННЯ Соціальний фонД

АНТІ-ПРАВИЛА СЛУХАЧА

1. Мовчання, відсутність емоційної реакції на слова, ігнорування співрозмовника.
2. Постійні відповіді питанням на питання.
3. Зневажлива поза, міміка.
4. Перебивання співрозмовника, перехід на свої особисті теми.
5. Під час бесіди відволікатися на телефонні дзвінки, займатися іншими справами.
6. Різко критикувати співрозмовника, відразу вказуючи на його помилки і прорахунки.

18/02/17

ТИПИ МІЖОСОБИСТС. КОМУНІКАЦІЇ

Імператив – це авторитарна, директивна форма впливу на партнера по спілкуванню з метою досягнення контролю за його поведінкою та внутрішніми установками, спонукування до певних дій або рішень. Як засоби здійснення не завуальованого впливу використовуються наказ, настанови, розпорядження і вимоги

Маніпуляція – це завуальований вплив на партнера по спілкуванню з метою досягнення своїх прихованих намірів, іноді підмінених цілями

Психологічна гра – це неусвідомлюваний вплив на партнера по спілкуванню з метою досягнення намірів

Діалог – це рівноправне суб'єкт-суб'єктне спілкування, яке має на меті взаємне пізнання, самопізнання та саморозвиток партнерів по спілкуванню

18/02/17

Вправа “ Кодова фраза ”

18/02/17

ВИДИ СПІЛКУВАННЯ: ПОРІВНЯННЯ

№ ЕТАПУ	ЗВИЧАЙНЕ СПІЛКУВАННЯ	НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ
1	ІНТЕРПРЕТАЦІЯ	СПОСТЕРЕЖЕННЯ
2	ДУМКИ	ПОЧУТТЯ
3	СТРАТЕГІЇ	ПОТРЕБИ
4	ПРЕТЕНЗІЇ	ПРОХАННЯ

18/02/17

ТИПИ ПИТАНЬ

Відкриті – передбачають розгорнуту відповідь. Часто починаються зі слів «Хто», «Що», «Як», «Чому», «Яким чином», «Коли». Мають на меті: розговорити візаві,, отримати інформацію, викликати у нього відчуття його значущості

Закриті – на них можна відповісти тільки «Так» або «Ні». Закриті питання обмежують поле можливих відповідей і можуть згортати діалог.
Мета: отримати згоду, підтвердження.

Альтернативні – що мають 2 відповіді, причому обидві підштовхують в потрібному для запитуючого напрямку. Мета: переконати, щоб людина зробила прогнозований вибір. Бувають:

- з заданим вибором, причому обидві альтернативи мають бути вигідні вам.
- в якому один варіант виглядає більш вигідно, ніж інший, - робота на контрасті «Правильно?»

18/02/17

ТИПИ ПИТАНЬ

Підтверджуючі – задають з метою знайти порозуміння, наприклад: "Ви, напевно, теж раді тому, що...?"; "Якщо я не помиляюся, Ви вважаєте, що...?“

Питання – зв’язки – 4 види: стандартні, зворотні, внутрішні і зв'язки-рефрени. " "У наші дні потрібно бути особливо бережливим, вірно?“, "Якість турбує всіх, чи не так?“, "Гарна ідея, правда?" , «Так?», «Правда?», «Ви згодні?», «Чи згодні Ви з цим?», «Вам не здається?», «Ви не знаходите?», «Справді?», «Погодьтеся?», «Чи не правда?», «Правильно?»

18/02/17

ЗАПЕРЕЧЕННЯ

індикатор того, що співрозмовник поки ще не втратив інтересу до вас і вашої ідеї

Алгоритм роботи із запереченнями

1. Зберігати доброзичливість по відношенню до співрозмовника
2. Вислухати заперечення до кінця
3. Перетворити заперечення в питання
4. Відповісти на питання, використовуючи аргументи про вигоди візаві.

18/02/17

РЕФРЕЙМІНГ

– Зміна точки зору на ситуацію для надання їй іншого значення

– Зміна якостей з негатива на позитив

18/02/17

РЕФРЕЙМІНГ

Зміст ситуації змінює її смисли. Вся реклама заснована на змістовному рефреймінгу. Змініть кут зору, сфокусуйте увагу на інших аспектах — і ви змініте значення ситуації. Змініть сенс ситуації - і ви змініте пов'язані з нею відчуття.

Отже, зміниться і поведінка: у вас з'явиться вибір

18/02/17

Вправа “ Моя втіха ”

18/02/17

КОНФЛІКТ

ЗІТКНЕННЯ ПРОТИЛЕЖНИХ ІНТЕРЕСІВ, ЦІЛЕЙ, ПОЗИЦІЙ, ДУМОК АБО ПОГЛЯДІВ ПЕВНИХ СТОРІН, СИЛ, СПІЛЬНОТ, СОЦІАЛЬНИХ ІНСТИТУТІВ, ІНДИВІДІВ ТОЩО

18/02/17

СПОСІБ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

Насильницькі (антагоністичні) конфлікти являють собою способи розв'язання суперечностей шляхом руйнування структур усіх сторін - конфліктерів чи відмови всіх сторін, крім однієї, від участі в конфлікті. Ця сторона і виграє.

Компромісні конфлікти допускають декілька варіантів їх вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, термінів, умов взаємодії.

18/02/17

СФЕРИ ПРОЯВУ КОНФЛІКТІВ

політика, економіка, соціальні відносини, погляди й переконання людей

18/02/17

ВИДИ КОНФЛІКТІВ

Політичні конфлікти – зіткнення з приводу розподілу владних повноважень, форми боротьби за владу.

Соціальний конфлікт – суперечності в системі стосунків людей (груп) з посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів.

Економічні конфлікти – суперечності між економічними інтересами окремих особистостей, груп. Це боротьба за певні ресурси, пільги, сфери економічного впливу, розподіл власності тощо.

Організаційні конфлікти є наслідком ієрархічних відносин, регламентування діяльності особи, застосування розподільчих відносин в організації: використання посадових інструкцій, функціонального закріплення за працівником прав та обов'язків; упровадження формальних структур управління; наявності положень з оплати й оцінювання праці, преміювання співробітників.

18/02/17

ВИДИ СИТУАТИВНИХ КОНФЛІКТІВ

1. **некерований конфлікт**

Вчені виділили кілька різновидів конфліктів. Найпоширеніший – некерований конфлікт. На вулиці перехожий випадково штовхнув Вас, і ви обурилися: «Ось, нахаба, навіть не вибачився!» тепер вже той змушений нападати: «Дивитися треба!». У результаті можна дійти і до бійки.

2. **холодна напруженість (внутрішній конфлікт)**

Інший вид конфлікту – холодна напруженість (внутрішній конфлікт). Він може виникнути у людей стоять у черзі, коли хтось, користуючись своїм правом, намагається обійти всіх. Всі мовчать, але раптом хтось не витримує, решта його починають, підтримувати і починається скандал.

18/02/17

3. **уникання**

Наступний вид конфлікту називається уникнення. Коли людина явно показує, що не хоче підтримувати спілкування.

ПОЗИТИВНІ ФУНКЦІЇ КОНФЛІКТІВ

соціально-діагностична - свідчить про недоліки у функціонуванні соціальних організацій, поглиблення суспільних протиріч, поляризацію інтересів різних соціальних груп;

регулююча - конфлікти створюють підтримують у суспільстві соціальну рівновагу, забезпечують баланс сил у структурах влади й управляння;

інтегративна - участь у конфлікті сприяє консолідації людей, які захищають спільні інтереси, формуванню їх зацікавленості у співпраці, узгодженні та об'єднанні своїх зусиль;

інноваційна - конфлікти сприяють оновленню соціальних відносин, утвердженню нових норм та цінностей, дозволяють уникнути застою, є джерелом нововведень та прогресивних тенденцій;

комунікативна - пошук шляхів розв'язання конфлікту активізує соціальну взаємодію, забезпечує взаємопристосування його учасників, спільне вироблення взаємоприйнятних рішень;

соціально-психологічна - конфлікти сприяють зняттю психологічної напруги, викиду негативних емоцій і поступовому зниженню їх інтенсивності

НЕГАТИВНІ ФУНКЦІЇ КОНФЛІКТІВ

дестабілізуюча - конфлікти призводять до порушення соціальної рівноваги, громадського порядку, застосуванню насильницьких методів розв'язання існуючих проблем;

надлишиково-витратна - конфлікти, як правило, вимагають використання додаткових матеріальних, часових, моральних, зокрема, емоційних ресурсів для вирішення проблем, навколо яких вони виникають;

дезорганізуюча - конфлікти уповільнюють та ускладнюють процеси прийняття рішень, відволікають від виконання поточних планових завдань, порушують ритм та ефективність діяльності.

18/02/17

СТАДІЇ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ

1 . Прихована стадія. Суб'єкти конфлікту, перш ніж зважитися на відкриті дії, оцінюють свої можливості (матеріальні цінності, владу, інформацію, зв'язки і т. ін.), вживають відповідні заходи щодо консолідації сил протиборчих сторін, пошуку прихильників та розширення їх кола.

2. Стадія формування конфлікту. На цій стадії, як правило, формуються протиріччя, чітко усвідомлюються претензії, що можуть бути висловлені протилежній стороні у вигляді відповідних вимог. Процес триває доти, поки не з'являються перші та відчутні результати протиборства, які осмислюються, обмірковуються та аналізуються суб'єктами конфлікту.

3. Стадія інциденту. Для виникнення конфлікту як такого потрібні три умови: конфліктна ситуація, учасники конфлікту, а також наявність приводу для конфлікту, тобто своєрідного «спускового механізму», що сприяє розвитку подій.

18/02/17

СТАДІЇ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ

4. Стадія активних дій. Конфлікт вимагає від його учасників великої кількості енергії, завдяки якій він швидко досягає максимального напруження у діях, тобто критичної межі, а потім швидко йде його згасання. У самому конфлікті дії обох сторін можуть бути як відкритими, або безпосередніми, так і прихованими, або опосередкованими.

5. Стадія завершення конфлікту. На цій стадії конфлікт завершується, але це не означає, що всі інтереси конфліктуючих сторін повністю задоволені. Усунення інциденту — це необхідна дія, але її недостатньо для погашення конфлікту, оскільки за певних обставин цей конфлікт може спалахнути знову. Розв'язання конфлікту може бути як повним, так і частковим.

18/02/17

МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ. КОНФЛІКТОМ

1. Метод уникнення від конфлікту — може виражатися у відході з політичної арени того чи іншого політичного діяча або у погрозі відходу, в уникненні зустрічей із супротивником тощо.

2. Метод переговорів — дає змогу уникнути застосування насильства. Переговори дають можливість більш ретельно розглянути альтернативні ситуації, домогтися взаємопорозуміння, прийти до згоди, консенсусу, відкрити шлях до співробітництва.

3. Метод посередництва — це процедура примирення. У ролі посередників можуть виступати як організації, так і приватні особи, а функції посередників можуть виконувати не тільки урядові, а й будь-які інші установи та організації.

4. Метод відкладання — нерідко означає поступитися своїми позиціями.

5. Метод третейського розгляду, або арбітраж — зазвичай за такого розгляду керуються нормами законів, у тому числі міжнародного права.

СТРУКТУРНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

1. Метод роз'яснення вимог — один із найкращих методів управління, що дає змогу запобігати дисфункціональним конфліктам.

2. Метод координації та інтеграції спільних дій — ґрунтується на застосуванні координаційного механізму. В управлінні конфліктною ситуацією дуже корисні й такі засоби інтеграції, як управлінська ієрархія, використання спеціальних служб, що здійснюють зв'язок між функціями, а також міжфункціональні цільові групи, наради між відділами і підрозділами.

3. Метод загально організаційних та комплексних цілей — передбачає об'єднання спільних зусиль двох або більше людей, груп, відділів або підрозділів організації.

4. Метод системи винагород — застосовується з метою здійснення впливу на поведінку і дії людей, щоб уникнути дисфункціональних наслідків.

18/02/17

МІЖОСОБИСТІСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

1. Метод відхилення — характеризується тим, що людина (або група) намагається ухилитися від конфлікту. Один із способів розв'язання конфлікту — не потрапляти в ситуації, що провокують виникнення протиріч, а також не вступати в обговорення питань, що мають великі розбіжності.

2. Метод згладжування — характеризується поведінкою, яка диктується переконанням, що не варто сердитися.

3. Метод примусу — використовуються спроби змусити іншу сторону прийняти свою точку зору за будь-яку ціну.

4. Метод компромісу — характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але лише до певної міри.

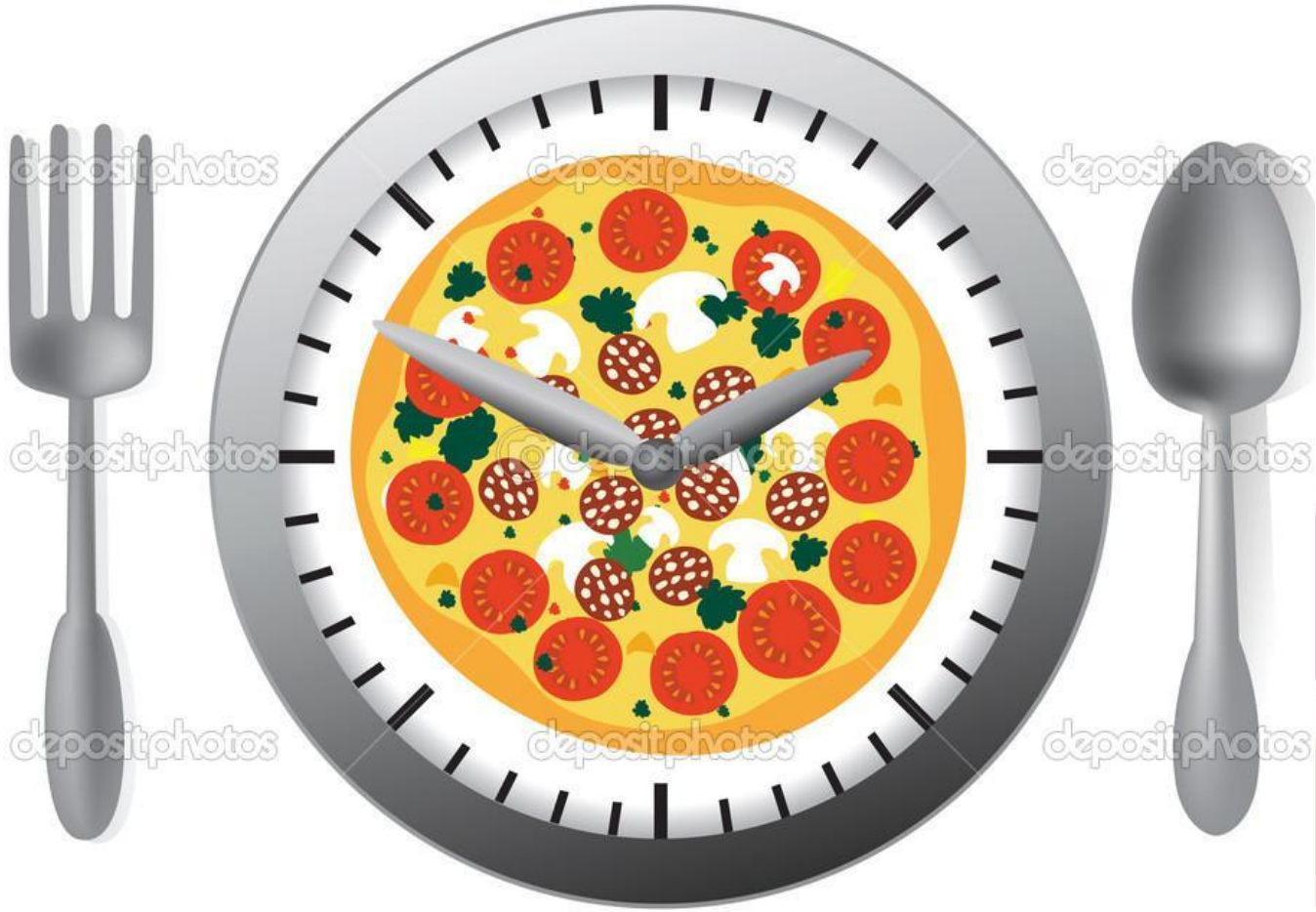
5. Метод розв'язання проблеми — визнання розбіжностей в думках і готовність до ознайомлення з іншою точкою зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти вірний курс дій, прийнятний для всіх

18/02/17

Вправа “ Паспорт проблеми ”

18/02/17

ОБЕД



ТРЕНІНГ

«Я - громадський лідер»

18/02/17

БЛАГОДІЙНЕ ОБ'ЄДНАННЯ Соціальний фонД