



Коротко про конфлікт

Проєкт USAID «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства України»

Проєкт «Мобілізація місцевих ОГС для вирішення викликів воєнного стану Львівщини»

Цей тренінг проводиться ГО «Європейський діалог» за підтримки ICAP Єднання у межах проєкту «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства», що реалізується ICAP Єднання у консорціумі з Українським незалежним центром політичних досліджень (УНЦПД) та Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ) завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку.

Конфлікт

це зіткнення різних позицій, потреб, інтересів, поглядів, очікувань.

Корінь конфлікту -
НЕЗАДОВОЛЕНА ПОТРЕБА



Формула конфлікту

Конфлікт = конфліктні умови + інцидент

Інцидент = неприємна подія, привід

Формула конфлікту

Телефонує працівник соціальної служби. Він повідомляє клієнту, що йому необхідно прийти завтра вранці до нього, подати копії документів.

Чоловік обурений, оскільки зустріч була запланована на наступний тиждень. Сьогодні в нього дедлайн підготовки звіту, який він завтра вранці має презентувати на нараді і тому прийти не може.

У відповідь на це, працівник соцслужби відповів, що в його ж інтересах завтра прийти і що взагалі-то Олег повинен домовитись з колишньою дружиною, бо без того справа не порухається.

Олег викрикнув, що йому це вже набридло і з цією дурепою він домовлятися не буде, він буде скаржитись його керівництву. Олег кинув слухавку.

Формула конфлікту

Інцидент — раптовий дзвінок від працівника соціальної служби

Конфліктні умови

— вимога прийти без поваги до його часу + працівник сказав, що клієнт повинен домовитись з колишньою дружиною

— дедлайн і напружена ситуація на роботі (зовнішній вплив)

— відчуття втоми і безсилля від неможливості вирішити питання (внутрішній стан)

Ефективне управління конфліктом

Якості та компетенції які нам потрібні:

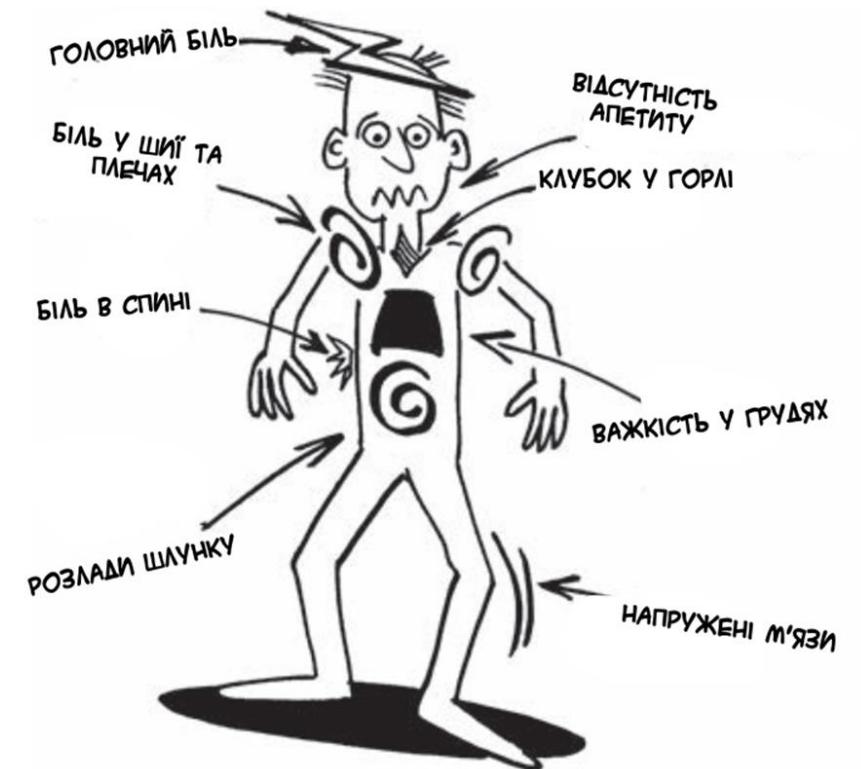
- ❖ гнучка, резильєнтна (життестійка, здатна чинити опір стресу) нервова система, яка регулює стрес, страх, гнів;
- ❖ стабільні особисті кордони, які дадуть змогу нам бути впевненими в собі, виражати себе щиро та зрозуміло;
- ❖ здатність слухати та говорити без осуду.

Стрес і конфлікт

Стрес виникає тоді, коли поставлені перед нами завдання перевищують наші можливості.

Для успішного діалогу конфліктуючі сторони мають усвідомлювати власні механізми стресу.

Фрідріх Глазл, дослідник конфліктів



Як посилити нашу здатність справлятися зі стресом?

Нарощування резильєнтності:

- ❖ позитивні соціальні ситуації;
- ❖ магія саморегуляції
- ❖ ресурси: знання, планування, відновлення

Стилі поведінки в конфлікті



- Бий
- Біжи
- Замри

Коли люди відчують загрозу, то проходять такий цикл:

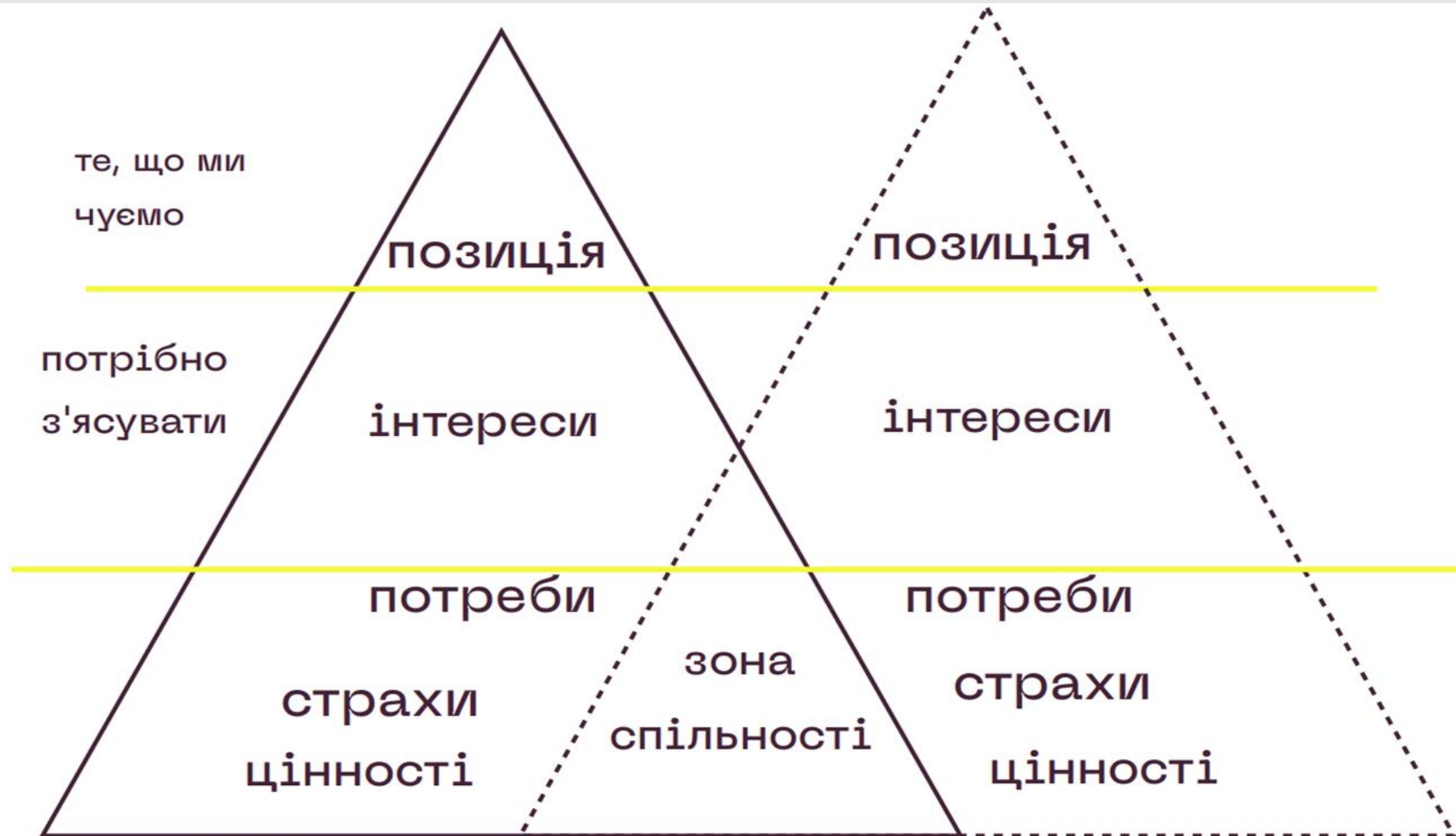
ОРІЄНТУВАННЯ (аналіз ситуації) - ДІЯ (бий,біжи, замри) - РОЗРЯДКА (випуск енергії)

Стабільні особисті кордони

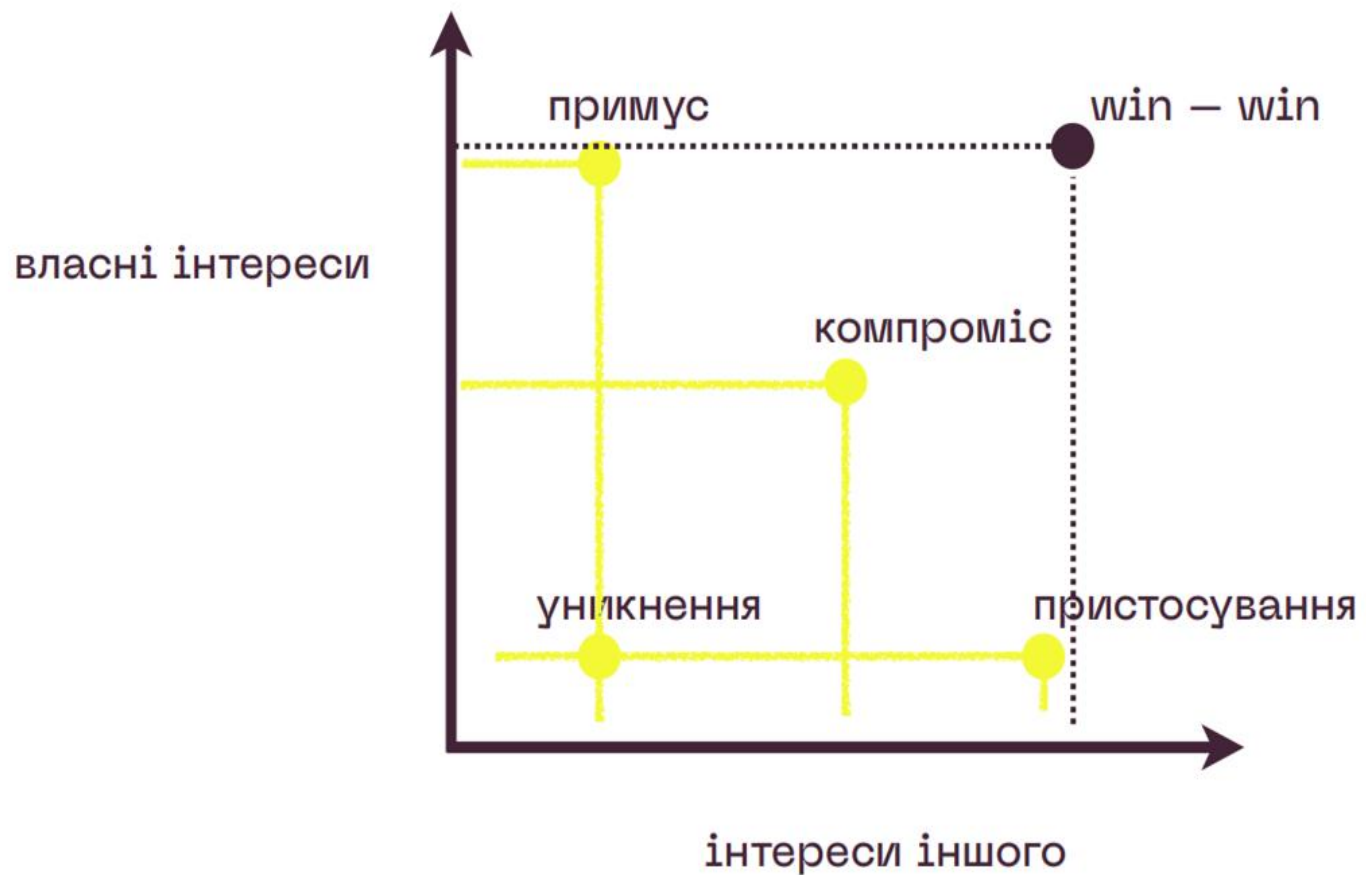
Кордони нашого особистого простору, які допомагають запобігти перетворенню соціальних ситуацій у стресові.

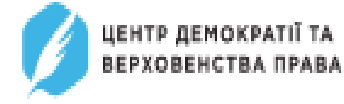
- *роблять нас впевненими і дають нам почуття захищеності та розуміння, що в добре для нас (внутрішній компас);*
- *нам не потрібно постійно захищати себе і одночасно нам не так легко завдати болю;*
- *інші люди відчують наші кордони, незважаючи на те, що вони невидимі*

Айсберг конфлікту



Способи вирішення конфлікту





Дякую!

Цей тренінг проводиться ГО «Європейський діалог» за підтримки ІСАР Єднання у межах проєкту «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства», що реалізується ІСАР Єднання у консорціумі з Українським незалежним центром політичних досліджень (УНЦПД) та Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ) завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку.