

Летняя школа «Долгосрочные перспективы развития сектора негосударственных некоммерческих организаций в России: подходы к оценке и их апробации», 5-11 сентября 2016 г.

**Индивидуальный проект
«Коммуникации в организации волонтерства»**

**Вандышева Людмила Владимировна,
Самарский университет,
к.п.н., доцент кафедры
теории и технологии социальной работы**

Управление конфликтами в организации волонтерства

Цель: выявить особенности управления конфликтами в организации волонтерства.

Задачи:

1. Выявить конфликты и их причины в организации волонтерства.
2. Определить стратегии и приемы управления конфликтами.

Основные причины возникновения (источники) конфликтов в организации волонтерства

- информационные причины;
- поведенческие причины;
- ценностные причины;
- структурные причины.

Организация волонтерства - поэтапный процесс

- планирование деятельности;
- привлечение, набор и отбор волонтеров;
- обучение (инструктаж);
- документоведение;
- мотивирование и поддержка волонтеров;
- оценивание.

**Стратегия «Предвидение» –
прием «договоренность»**

Стратегия «Предотвращение»

Наименование приемов	Решаемые задачи
Прием «Вопрос для организации обратной связи»	Начало диалога
Прием «Вопрос для организации обратной связи» + прием «Подтверждение обратной связи»	Продолжение диалога
Приемы «Договоренность», «Пояснение, детализация», «Выражение прямых требований», «Сообщение правил внутреннего распорядка», «Соглашение»	Уточнение правила взаимодействия между участниками
Приём «Организация пространства»	Создание благоприятных условий, атмосферы доверительности
Приём «Комплимент»	Снижение напряженности в общении

Стратегия «Подавление»

Наименование приемов	Решаемые задачи
Прием «Ссылка на авторитет»	Подтвердить и закрепить свой статус
Прием «Критика»	Закрепление руководящих позиций
Прием «Приказ»	Прекращение общения
Приемы «Отказ», «Отсылка к инструкциям»	Уход от ситуации в результате недостатка полномочий
Прием «Грубость»	Выражение эмоционального напряжения
Приемы «Ирония», «Шутка», «Надежда»	Снижение напряжения

Стратегия «Отсрочка»

Приемы

«Надежда»,

«Ожидание»,

«Распрашивание»,

«Назидание»,

«Неформальное обращение»,

«Честное признание»

Стратегия «Разрешение»

Приемы

«Объяснение своей позиции»,

«Честное признание»,

«Доброжелательное отношение»,

«Комплимент»,

«Обращение с вопросом»,

«Вопрос-упрёк»

Соотношение этапов организации волонтерства

Наименование этапов организации волонтерства	Наименование стратегий и приемов
Этап «Планирование»	Стратегии «Предотвращение» и «Подавление»
Этапе «Привлечение, набор и отбор волонтеров»	Стратегия «Предотвращение»
Этап «Обучение (инструктаж)»	Стратегии «Предотвращение» и «Отсрочка»
Этап «Мотивирование и поддержка волонтеров»	Стратегии «Отсрочка», «Подавление», «Разрешение»

Благодарим за внимание!