Załącznik Nr 7

PROCEDURA

**rozwiązywania konfliktów**

**w Środowiskowym Domu Samopomocy Nr 2 Dla Osób z Zaburzeniami Psychicznymi w Stalowej Woli**

1. Każdy uczestnik ma prawo zgłosić wybranemu przez siebie pracownikowi zespołu wspierająco – aktywizującemu zaistnienie nagłej sytuacji konfliktowej i oczekiwać od niej podjęcia natychmiastowych działań zmierzających do rozwiązania konfliktu.

2. Każdy pracownik ŚDS Nr 2 ma obowiązek podejmowania natychmiastowej interwencji w przypadku zaistnienia nagłej sytuacji konfliktowej a także ma obowiązek niezwłocznego podejmowania interwencji w sprawie rozwiązania konfliktu, o którym otrzyma jakąkolwiek informację.

3. W celu rozwiązania konfliktu pracownicy zespołu wspierająco – aktywizującego stosują następujące mechanizmy:

1) dokonują diagnozy konfliktu, tj. ustalają przyczyny, strony konfliktu, różnice interesów i stanowiska stron,

2) przeprowadzają indywidualne rozmowy w celu ustalenia płaszczyzny, na gruncie której możliwe jest porozumienie ewentualnie wskazują stronom konfliktu możliwe kompromisy (ustępstwa),

3) uruchamiają procedurę mediacji (dialog stron w obecności psychologa)

4. W przypadku zaistnienia konfliktu pomiędzy uczestnikami, natychmiast podejmuje się próbę rozwiązania sytuacji konfliktowej, celem nie dopuszczenia do jej zaostrzenia. Każdy pracownik zespołu wspierająco – aktywizującego jest zobligowany do zachowania bezstronności oraz unikania do opowiadania się za jedną stroną konfliktu jak również unikania stwarzania sytuacji, kiedy to on staje się stroną w konflikcie.

5. Zaistniałe konflikty rozwiązywane są przez pracownika, któremu zgłoszono sytuację konfliktową. Jeżeli w jego ocenie rozwiązanie konfliktu nie jest możliwe zwraca się z prośbą do Dyrektora o zwołanie zebrania zespołu wspierająco – aktywizującego. Na zebraniu Dyrektor w porozumieniu z członkami zespołu wspierająco – aktywizującego podejmuje niezwłoczną próbę jego rozwiązania. W sytuacji braku konsensusu zespołu, Dyrektor samodzielnie podejmuje decyzję, która w jego obiektywnej ocenie rozwiąże konflikt.

6. Jeżeli konflikt dotyczy grupy uczestników, a jego przedmiotem jest ważna dla funkcjonowania ośrodka kwestia, istnieje możliwość rozwiązania go na zebraniu społeczności, o ile osoby zainteresowane nie zgłaszają sprzeciwu.

7. W przypadku zaistnienia konfliktu pomiędzy uczestnikiem a pracownikiem, właściwym do jego rozwiązania jest Dyrektor, który może powołać w tej sprawie mediatora.

8. W celu unikania sytuacji konfliktowych, uczestnicy którzy mają skłonności do zachowań impulsywnych i tym podobnych, winni uczestniczyć w zajęciach indywidualnych ukierunkowanych na eliminacje negatywnych zachowań lub w treningu relaksacyjnym.

Załącznik Nr 7

Do Regulaminu Organizacyjnego ŚDS Nr 2

PROCEDURA

**rozwiązywania konfliktów**

**w Środowiskowym Domu Samopomocy Nr 2 Dla Osób z Zaburzeniami Psychicznymi w Stalowej Woli**

1. Każdy uczestnik ma prawo zgłosić wybranemu przez siebie pracownikowi zespołu wspierająco – aktywizującemu zaistnienie nagłej sytuacji konfliktowej i oczekiwać od niej podjęcia natychmiastowych działań zmierzających do rozwiązania konfliktu.

2. Każdy pracownik ŚDS Nr 2 ma obowiązek podejmowania natychmiastowej interwencji w przypadku zaistnienia nagłej sytuacji konfliktowej, a także ma obowiązek niezwłocznego podejmowania interwencji w sprawie rozwiązania konfliktu, o którym otrzyma jakąkolwiek informację.

3. W celu rozwiązania konfliktu pracownicy zespołu wspierająco – aktywizującego stosują następujące mechanizmy:

1) dokonują diagnozy konfliktu, tj. ustalają przyczyny, strony konfliktu, różnice interesów i stanowiska stron,

2) przeprowadzają indywidualne rozmowy w celu ustalenia płaszczyzny, na gruncie której możliwe jest porozumienie ewentualnie wskazują stronom konfliktu możliwe kompromisy (ustępstwa),

3) uruchamiają procedurę mediacji (dialog stron w obecności psychologa)

4. W przypadku zaistnienia konfliktu pomiędzy uczestnikami, natychmiast podejmuje się próbę rozwiązania sytuacji konfliktowej, celem nie dopuszczenia do jej zaostrzenia. Każdy pracownik zespołu wspierająco – aktywizującego jest zobligowany do zachowania bezstronności oraz unikania do opowiadania się za jedną stroną konfliktu jak również unikania stwarzania sytuacji, kiedy to on staje się stroną w konflikcie.

5. Zaistniałe konflikty rozwiązywane są przez pracownika, któremu zgłoszono sytuację konfliktową. Jeżeli w jego ocenie rozwiązanie konfliktu nie jest możliwe zwraca się z prośbą do Dyrektora o zwołanie zebrania zespołu wspierająco – aktywizującego. Na zebraniu Dyrektor w porozumieniu z członkami zespołu wspierająco – aktywizującego podejmuje niezwłoczną próbę jego rozwiązania. W sytuacji braku konsensusu zespołu, Dyrektor samodzielnie podejmuje decyzję, która w jego obiektywnej ocenie rozwiąże konflikt.

6. Jeżeli konflikt dotyczy grupy uczestników, a jego przedmiotem jest ważna dla funkcjonowania ośrodka kwestia, istnieje możliwość rozwiązania go na zebraniu społeczności, o ile osoby zainteresowane nie zgłaszają sprzeciwu.

7. W przypadku zaistnienia konfliktu pomiędzy uczestnikiem a pracownikiem, właściwym do jego rozwiązania jest Dyrektor, który może powołać w tej sprawie mediatora.

8. W celu unikania sytuacji konfliktowych, uczestnicy którzy mają skłonności do zachowań impulsywnych i tym podobnych, winni uczestniczyć w zajęciach indywidualnych ukierunkowanych na eliminacje negatywnych zachowań lub w treningu relaksacyjnym.