

# КОНФЛІКТ. ЯК БУТИ?

*Керівниця психологічної служби ПДАУ,  
доц. Плаксієнко Ірина Леонідівна*

**Психологічно здорова людина:** не відчуває страхів, коли до цього немає реальних підстав; не боїться брати відповідальність за свої вчинки; воліє мислити самостійно.

**Основна функція психологічного здоров'я** – підтримання активного динамічного балансу між людиною і навколишнім середовищем в ситуаціях, що вимагають мобілізації ресурсів особистості.



# **Психологічна стійкість**

## **(витривалість, резилієнтність)**

**Це здатність успішно долати життєві труднощі або стресові ситуації, відновитися після цих випробувань, зберігаючи при цьому ментальне здоров'я та особистісну цілісність.**

**Це:**

**здатність реалістично планувати життя;**

**розвиток власної «системи ресурсів»;**

**плекання своїх цінностей;**

**розвиток асертивних комунікативних навичок;**

**здатність вирішувати проблеми.**



**Резильєнтність – це здатність людини знайти нові ресурси у важких умовах і продовжити жити**

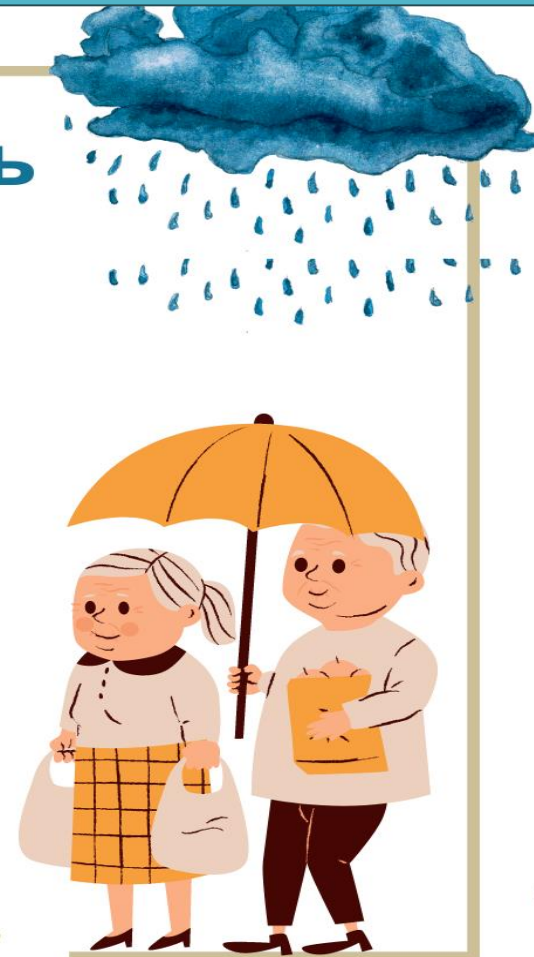
## Психологічна резильєнтність під час війни

Нам потрібно  
горнятко кави  
та погладити  
кота!

Я до ваших  
послуг!



ВІДЕНСЬКА  
КАВА



# СКАРБНИЧКА ПОЗИТИВНОЇ ЕНЕРГІЇ



Знизити стрес допомагає елементарний менеджмент свого життя:  
дотримання розпорядку дня (робота - відпочинок);  
планування наступного дня;  
дотримуватися правильного харчування;  
прибирання робочого місця ввечері;  
відмовитись від шкідливих звичок;  
проявляти креативність.



# Майндфулнес - вміння перебувати «тут і тепер», а не в горизонтах минулого чи майбутнього



*Медитації допоможуть запобігати тривозі, стресу, депресії та вигорянню, водночас полішуючи самопочуття та якість сну.*

# СОЦІАЛЬНИЙ АСПЕКТ САМОДОПОМОГИ

**Знайдіть сферу, де Ви можете бути корисними як волонтер**

**Знайдіть час для друзів.**

**Знайдіть час для членів своєї сім'ї.**

**Рідні люди допоможуть Вам справитись із тривожністю, смутком і відчуттям невизначеності.**

**Створіть групу підтримки чи приєднайтеся до якоїсь групи підтримки.**





# Конфлікт.

- Що, на вашу думку, означає це слово?



## Асоціації

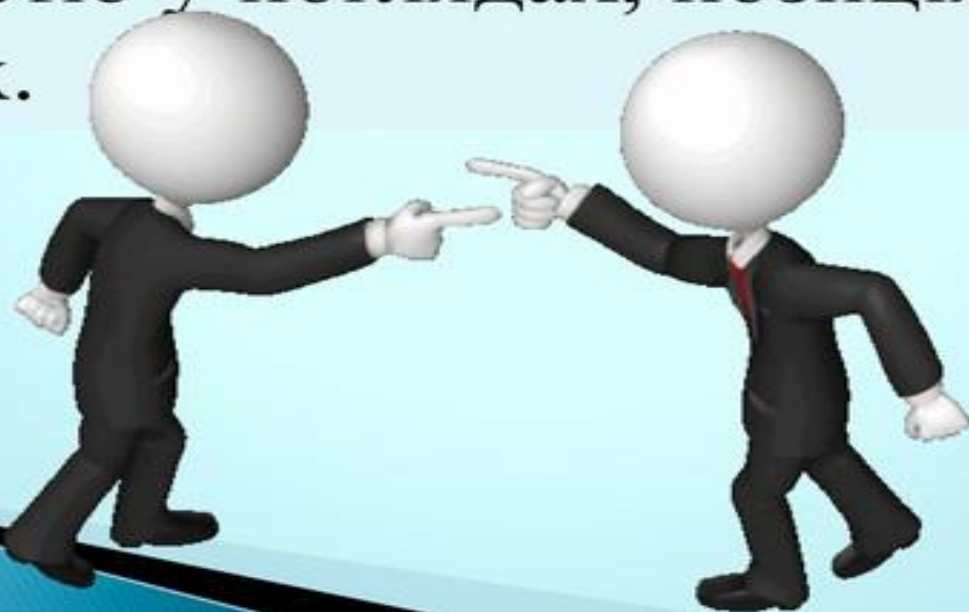




# КОНФЛІКТ



***Конфлікт*** (лат. *conflictus* — зіткнення) — зіткнення різноспрямованих тенденцій у психіці окремої людини, у відносинах двох і більше людей або їх формальних і неформальних об'єднань, зумовлене розбіжністю у поглядах, позиціях, інтересах.



## Формула конфлікту

**КС(конфліктна ситуація)  
+І(інцидент)=К(конфлікт)**

- **КС**-це протиріччя, що
- нагромадилися створючи
- причину конфлікту;
- **І**-збіг обставин, що є
- приводом конфлікту;
- **К**-конфлікт.



**КС – ґрунт для конфлікту, але не сам конфлікт,**

**І- дія, в результаті якої має місце зіткнення інтересів. Це ще муха, а не слон!**

*«Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення»*

<b>Фаза конфлікту</b>	<b>Етап конфлікту</b>	<b>Можливості вирішення конфлікту, %</b>
<b>Початкова фаза</b>	1. Виникнення і розвиток конфліктної ситуації 2. Усвідомлення конфліктної ситуації	90%
<b>Фаза підйому</b>	3. Початок відкритої конфліктної взаємодії	50%
<b>Пік конфлікту</b>	4. Розвиток відкритого конфлікту	5%
<b>Фаза спаду</b>	5. Вирішення конфлікту	20%



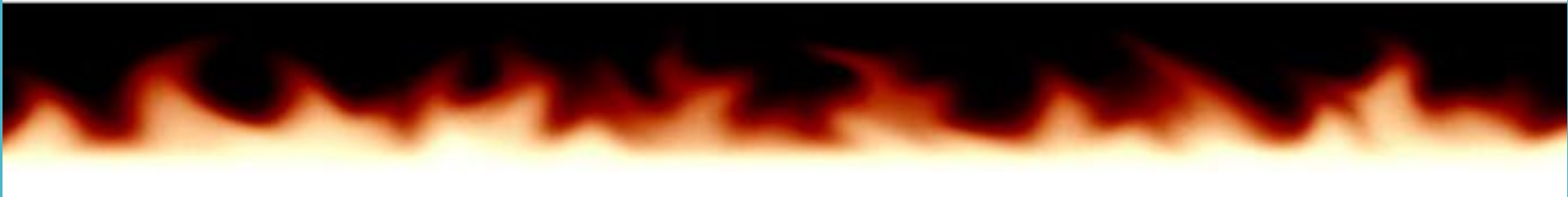


# Як розпізнати, що конфлікт наближається?

Спочатку виникає відчуття дискомфорту, а потім наростає напруга і... понеслося.

Але перед "понеслося" (та й після) є ще кілька фаз:

- Дискомфорт – виникнення проблемної ситуації.
- Напруга – інцидент і ескалація.
- Криза – протидія.
- Завершення конфлікту – від конфліктної взаємодії до пошуку рішення.
- Часткова нормалізація відносин – переживання учасників, осмислення ними своєї позиції.
- Повна нормалізація відносин (настає в момент усвідомлення сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії).



ВИЗНАЧТЕ, НА ЯКИХ РЕПЛІКАХ ШЕ МОЖНА  
ЗАПОБІГТИ КОНФЛІКТУ.





# МІЖСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ

## Чому люди сваряться?

### Причини сварок:

- неприйняття чужої думки;
- нехтування правами іншої людини;
- прагнення домінувати ;
- невміння слухати інших;
- свідоме прагнення скривдити одне одного;
- нерозуміння;
- невміння керувати емоціями.



## Виникнення конфліктів

Визвані конфліктогенами:

слова, дії, що сприяють конфлікту:

- хвастощі,
- грубість,
- порушення правил етики,
- нещирість,
- нечесність,
- негативне або  
поблажливе ставлення.



## Причини конфлікту між друзями





# СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

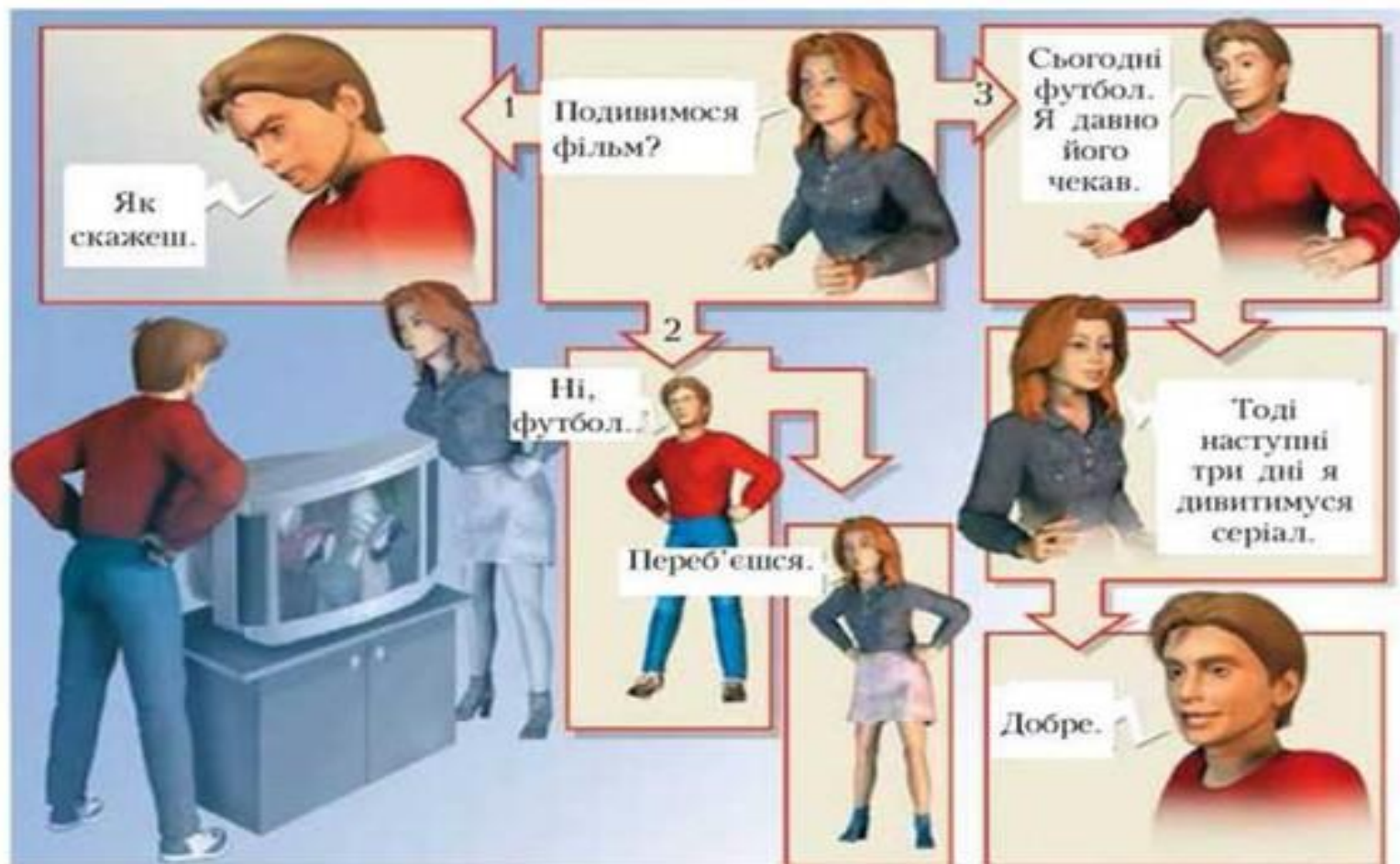
Спосіб	Суть способу	Випадки, у яких краще використовувати
Уникнення	Прагнення уникати конфліктної ситуації	Рекомендується у випадку спровокованого іншою людиною несподіваного конфлікту, сварки
Пристосування	Уміння поступитися власними інтересами, пристосовуватися до ситуації	Можна використовувати в таких випадках, коли ваш опонент дійсно правий
Суперництво	Прагнення до активного пошуку власного шляху розв'язання проблеми, як єдиного правильного	Найменш ефективний спосіб, який часто використовується людьми в конфліктних ситуаціях і ще більше посилює конфлікт
Компроміс	Спроба виробити рішення, у якому кожна з конфлікуючих сторін повинна поступитися частиною інтересів	Дуже дієвий в деяких випадках спосіб розв'язання проблем і запобігання конфліктним ситуаціям
Співробітництво, переговори	сторони знаходять спільне рішення, що задовольняє всіх	Оптимальний спосіб запобігання конфліктам

*груба людина (агресивний вихід)  
невпевнена людина (пасивний вихід)  
упевнена людина (дипломатичний вихід)*



**Булінг** – тривалий процес свідомого жорстокого ставлення, агресивної поведінки, щоб заподіяти шкоду, викликати страх, тривогу або ж створити негативне середовище для людини.

# ВИЗНАЧТЕ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ СТОРІН В КОНФЛІКТІ.







## ОСНОВНІ ТИПИ КОНФЛІКТУ

□ Розрізняють чотири основних типи конфлікту:

1. Внутрішньоособовий конфлікт,
2. Міжособовий конфлікт,
3. Конфлікт між особистістю і групою,
4. Міжгруповий конфлікт

# ЕМОЦІЙ - ІНДИКАТОРИ

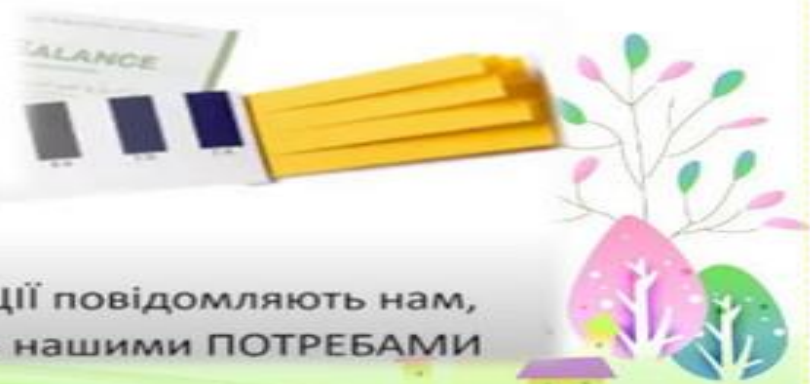


## • Потреби ЗАДОВОЛЕНІ

- Наповненість
- Захоплення
- Бадьорість
- Захват
- Подяка
- Зацікавленість
- Спокій

## • Потреби НЕ задоволені

- Скутість
- Тривога
- Страх
- Безпорадність
- Сум
- Самотність
- Розчарування



Наші ЕМОЦІЇ повідомляють нам,  
як справи з нашими ПОТРЕБАМИ

**Слухати. Не нападати. Зберігати дистанцію. Стати ближче. Аналізувати свої почуття. Бути вдячним.**

# техніки вирішення конфлікту



## Техніка 1. Вираження своїх почуттів через Я-твердження.

- Ви відчуваєте емоцію, розумієте причину і наслідки, і після цього робите вибір відповіді. Давайте порівняємо:
- Ти мене засмучуєш – Я змушую себе засмучуватися.
- Це мене дратує – Я роздратувався.
- Ти мене заплутав – Я не зрозумів сенсу твоїх слів.
- Мені нема чого сказати – Я не знаю, як висловити свої думки.
- Я-висловлювання – це мова відповідальності.









## ✗ НЕ ВАРТО:

Невже це так важко зробити? Я ж просив/-ла



## ✓ ВАРТО:

Я зараз почуваюся розлючено. Здається, що мої прохання ігнорують. Скажи, будь ласка, чому так трапилось?



✗ НЕ ВАРТО:

Мене вже нудить від твоїх порад



✓ ВАРТО:

Я почуваюся некомфортно, коли ти даєш стільки порад, про які не просив/-ла. Допоможи, будь ласка, конкретно у цьому запитанні



## ✗ НЕ ВАРТО:

Ти думаєш тільки про свою роботу



## ✓ ВАРТО:

Я відчуваю самотньо,  
коли ти затримуєшся/  
не відповідаєш



**X НЕ ВАРТО:**

Чому ти мені так мало  
дзвониш/ пишеш?



**✓ ВАРТО:**

Я хвилююсь, коли ти  
не відповідаєш. Давай  
домовимось, як ми  
можемо спілкуватись,  
враховуючи обставини





**X НЕ ВАРТО:**

Ти так змінився/-лась



**✓ ВАРТО:**

Я відчуваю наше  
спілкування по-новому,  
почуваюсь в ньому...





✗ НЕ ВАРТО:

Як ти міг/ могла про це забути?



✓ ВАРТО:

Я засмучуюсь, коли забувають про спільні домовленості. Давай поговоримо, чому так трапилось?



## ✗ НЕ ВАРТО:

Може ти нарешті  
поясниш, в чому справа?



## ✓ ВАРТО:

Мені здається, що щось  
змінлося, а саме...  
І я починаю хвилюватися.  
Поділися, як це виглядає  
з твого боку?



## X НЕ ВАРТО:

Ти закриваєшся від мене



## ✓ ВАРТО:

Я відчуваю зміни в нашому спілкуванні. Мені здається, ти менше ділишся зі мною переживаннями. Чи це справді так? Як я можу тебе підтримати?





# Я - ВИСЛОВЛЮВАННЯ

4 основні принципи (кроки)  
ненасильницького спілкування:



- Безоціночне спостереження
- вираження своїх почуттів
- потреби
- прохання та побажання.

1 крок – спостереження

*Я бачу, чую...*

2 крок – почуття

*Я відчуваю.....*

3 крок – потреба

*..тому що потребую...*

4 крок – прохання

*Чи не міг би ти....., я прошу тебе*



## КРОК 1: ОЗВУЧИТИ СПОСТЕРЕЖЕННЯ



- Ти досі не вимкнув гру, ти безвідповідальний і не поважаєш мене. (КРИТИКА)

- Ти казав, що вимкнеш гру за 10 хвилин, а минуло вже 20 хвилин. (СПОСТЕРЕЖЕННЯ)



## КРОК 2: ВИСЛОВИТИ СВОЇ ПОЧУТТЯ (ЕМОЦІЇ)



- Я відчуваю сум, бо хочу бути почутою!

### ПОЗИТИВНІ ПОЧУТТЯ:

наповненість	вдячність
захоплення	щастя
бадьорість	надія
задоволення	зацікавленість
допитливість	радість
захват	полегшення
ентузіазм	задоволення
схвильованість	здивування
піднесення	розчулення
	зворушення

### НЕГАТИВНІ ПОЧУТТЯ:

скутість	сумнів
побоювання	вагання
тривога	біль
збентеження	сум
занепокоєння	безнадія
розгубленість	самотрість
зніяковіття	безпорадність
відчай	журба
розчарування	напруга
страх	стурбованість





## КРОК 3: ПРИВ'ЯЗАТИ ПОЧУТТЯ ДО ПОТРЕБ

**- Коли ти не чуєш мене,  
я почуваюся неважливою.**



### **ПОТРЕБИ:**

зв'язок  
приналежність  
турбота  
піклування  
співпраці  
заохочення  
зворотній зв'язок  
(світкування або  
горювання)  
дружба  
інтимність  
відновлення  
підтримка  
ніжність  
розуміння

розвиток  
пригода  
виклик  
творчість

наваніть сенсу  
визначеність/ясність  
внесення вкладу

цілісність  
кохання/любов  
прийняття себе  
самовираження/  
самореалізація

життєзабезпечення  
повітря  
здоров'я  
рідина  
рух  
фізична безпека  
відпочинок  
чуттєвість  
сексуальне  
самовираження

автономія  
рівні можливості  
свобода  
взаємна повага  
простір

насолода життям  
краса  
комфорт  
легкість  
емоційна безпека  
веселощі  
гармонія  
мир  
гра/забава  
простота  
стабільність

## КРОК 4: ВИСЛОВИТИ ПРОХАННЯ

**- Я б хотіла, щоб ти вимкнув гру зараз і ми пішли у справах, про які домовлялися.**

*Прохання не має бути вимогою.  
Коли від людини починають чогось вимагати,  
вона одразу чинить опір.*





Формула:  
***Ситуація + Я-емоція + Пояснення.***

Наприклад:  
**"Ти - повідомлення":**

*– Ви завжди без дозволу берете журнали з мого столу.*

**"Я-повідомлення":**

*– Коли з мого столу без дозволу беруть речі, а саме журнали, мені неприємно. Можливо, я хочу з ними попрацювати найближчим часом. Я не проти, щоб ви брали журнали, але попередньо спитайте у мене, чи можна це зробити.*





### **«Я»-ВИСЛОВЛЮВАННЯ.**

*«Мені/Я (емоція), коли ти (робиш щось), тому що (причина)».*

*Переформулювати «Ти»-висловлювання на «Я»-висловлювання:*

- 1. Ти не хочеш мені допомогти!*
- 2. Ти завжди без дозволу береш моє приладдя!*
- 3. Ти нікого не бачиш навколо, окрім себе!*
- 4. Ти винен, що я запізнився на урок!*



- Позиції (вимоги, ЩО кажуть, ЩО вони хочуть)

- Інтереси (ЧОМУ люди кажуть, ЩО вони кажуть)

## Карта конфлікту

1. Суть проблеми.
2. Які сторони беруть участь у конфлікті? Хто виступає від імені кожної зі сторін?
3. У чому полягають відкриті та приховані інтереси кожної сторони? У чому полягають побоювання учасників конфлікту?
4. Інтереси яких ще сторін зачіпає конфлікт? Чи представлена (або прагне бути представленою) третя сторона у конфлікті?

## 11 табу в конфліктній ситуації. Не можна



- 1.Критично оцінювати партнера.
- 2.Приписувати йому погані наміри.
- 3.Демонструвати знаки переваги.
- 4.Звинувачувати і приписувати лише партнеру відповідальність.
- 5.Ігнорувати його інтереси.
- 6.Бачити все тільки зі своєї позиції.
- 7.Зменшувати заслуги партнера і його вклад.
- 8.Перебільшувати свої заслуги.
- 9.Дратуватися, кричати, нападати.
- 10.Зачіпати «больові точки» та вразливі місця партнера.
- 11.Обрушувати на партнера безліч претензій.



## Список правил «Як уникнути конфліктів»

1. *Стримуйте емоції.*
  2. *Не накручуйте себе  
«Менше думаю - більше сміюся ».*
  3. *Вибирайте правильний час*
  4. *Шукайте причину, а не наслідок.*
  5. *Живете в моменті зараз*
  6. *Не накопичуйте проблеми.*
  7. *Не таїти образу*
  8. *Не ображайте*
  9. *Слідкуйте за тоном.*
  10. *Не влаштовуйте істерик.*
- Запам'ятайте, при правильному підході, будь-яку агресію можна звести до мінімуму.*



# Врегулювання та розв'язання конфлікту

Врегулювання конфлікту можливе шляхом компромісу, домінування однієї сторони над іншою і шляхом інтеграції.

- **Компромід** - спосіб врегулювання конфлікту, що означає поступки з обох сторін і тому для них обох небажаний.
- **Домінування** - перемога однієї сторони над іншою. Незважаючи на відносну простоту цього способу, він неефективний з точки зору далекої перспективи.
- **Інтеграція** - спосіб, який передбачає знаходження такого рішення, при якому виконуються бажання всіх суб'єктів конфлікту і ні одна з сторін нічим при цьому не жертвує.



## Шляхи вирішення конфлікту

**Деструктивні**

- **Загрози, насильство;**
- **Грубість, приниження;**
- **Образа;**
- **Відхід від вирішення проблеми;**
- **Розрив відносин.**



**Конструктивні**

- **Гумор;**
- **Поступка;**
- **Компроміс;**
- **Співпраця;**
- **Усвідомлення позицій сторін.**





## Конфлікт. ЗА і ПРОТИ

### ЗА

- Допомагає виразити свої відчуття і зняти напруження;
- Конфлікт загартовує характер, навчає здатності відстоювати свої інтереси;
- Вчить розуміти і поважати не схожих на тебе людей;
- Допомагає подивитися на ситуацію з нової точки зору;
- Дає можливість вийти на нові етапи у взаємовідносинах .



### ПРОТИ

- Велике емоційне навантаження;
- Є ризик зруйнувати взаємовідносини;
- Є ризик залишитися без того, що маєш тепер;
- Є ризик отримати удар по самолюбству і впасти в очах оточуючих;
- Конфлікт віднімає невиправдано багато сил і часу.



**Дякую за увагу!**