

КОУЧИНГ КОНФЛІКТІВ –

**ВИРІШУЙТЕ ПРОБЛЕМИ,
ЗМІЦНЮЮЧИ ВІДНОСИНИ**

ПРАКТИКУМ ДЛЯ ТРЕНЕРІВ

**Видавець:
Ємельянова Т.В.
2023**

**КОУЧИНГ КОНФЛІКТІВ –
ВИРІШУЙТЕ ПРОБЛЕМИ, ЗМІЦНЮЮЧИ
ВІДНОСИНИ**

ПРАКТИКУМ ДЛЯ ТРЕНЕРІВ

Миколаїв
2023

УДК 35.086

ISBN 978-966-2650-42-6

Авторський колектив (упорядники): О. Редліх (Вступне слово; п. 1.5), О. Євтушенко (п. 2.23), В. Ємельянов (п. 2.23), Н. Ковальська (п. 2.4), Н. Кравцова (п. 1.4; 2.1; 2.27; 2.28), Л. Кременецька (п. 2.8; 2.9; 2.10; 2.11; 2.12; 2.13; 2.14; 2.20; 2.21; 2.22), І. Лопушинський (п. 2.4), Г. Михальченко (п. 1.3; 2.24; 2.29), О. Нежинська (п. 2.2; 2.3; 2.5), В. Ніколаєв (п. 1.6; 2.1; 2.22), Л. Опанасенко (п. 2.6; 2.7; 2.23), М. Пальчинська (п. 2.30), І. Петухова (п. 2.2; 2.3; 2.5), М. Тодорова (п. 1.5; 1.6; 2.25; 2.26; 2.28; 2.29), Н. Філатова (п. 1.1; 1.2), А. Шульга (п. 2.23), С. Хаджирадєва (п. 1.6; 2.1; 2.22; 2.27; 2.28; 2.29), І. Юрченко (п. 2.15; 2.16; 2.17; 2.18; 2.19).

*Схвалено Рішенням Вченої ради
Державного університету інтелектуальних технологій і зв'язку
(протокол №4 від 10 липня 2023 р.)*

Рецензенти:

Волошин Володимир, кандидат наук з державного управління, керівник Співки громадських організацій «ІНОВЕСТ-ХАБ»;

Левін Юлія, магістр психології, тренер, викладач Інституту психології Університету Гамбургу;

Хміль Наталія, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіка та лінгводидактики Державного університету інтелектуальних технологій і зв'язку.

Коучинг конфліктів – вирішуйте проблеми, зміцнюючи відносини [практикум для тренерів] / За заг. ред. професорів О. Редліха та С. Хаджирадєвої. Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2023. 167 с.

У посібнику знайшло відображення комплексної проблеми, пов'язаної із науково-методичним обґрунтуванням та апробацією методів вирішення конфліктів у контексті допомоги українським біженцям. Акцент зроблено на питаннях врегулювання та вирішення конфліктів у контексті відновлювального підходу та коучингу, а також презентовані найбільш ефективні методи комунікації та взаємодії, що можуть бути включені в тренінгові програми для різних цільових груп, зокрема: біженців, дітей, батьків, студентів, волонтерів, військовослужбовців тощо.

Посібник підготовлено у тісній співпраці тренерів, психологів, коучів, медіаторів, фахівців з публічного управління України, Німеччини, Молдови, Киргизії. Дана співпраця реалізується в межах міжнародного проєкту Німецької служби академічних обмінів «Конфлікти в контексті допомоги біженцям» (DAAD-Projekt, ID 57662757).

ISBN 978-966-2650-42-6

© Команда міжнародного проєкту DAAD
«Конфликти в контексті допомоги біженцям»

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
------------------	----------

РОЗДІЛ 1.

ВРЕГУЛЮВАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У КОНТЕКСТІ ВІДНОВЛЮВАЛЬНОГО ПІДХОДУ ТА КОУЧИНГУ

1.1.	Конфлікт як можливість – орієнтація на конструктивну взаємодію	8
1.2.	Міжособистісна конфліктна взаємодія у контексті відновлювального підходу	25
1.3.	Асертивна поведінка та переваги асертивної комунікації	29
1.4.	Можливості застосування коучингу для вирішення конфліктів	39
1.5.	Науково-методична інформація для коучів щодо вирішення проблемних питань конфліктної взаємодії біженців	49
1.6.	Техніка когнітивного відмежування (Cognitive Defusion) в системі координат психосоціальної підтримки осіб, що потрапили у критичну життєву ситуацію	59

РОЗДІЛ 2.

ПРАКТИКУМ ДЛЯ КОУЧІВ ТА ТРЕНЕРІВ

2.1.	Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона	67
2.2.	Техніка «Картезіанський квадрат»	71
2.3.	Метод «Вириванка»	75
2.4.	Методика «Робота на зім’ятому папері» (модифікація Олени Тарариної)	76
2.5.	Метод «10/10/10» (або техніка прийняття рішень)	78
2.6.	Структурована бесіда	80
2.7.	Метод незавершених речень	84
2.8.	Техніка «Казковий персонаж»	90

2.9.	Техніка «Список спільних якостей»	90
2.10.	Техніка «Герб і девіз»	91
2.11.	Техніка «Асоціація»	92
2.12.	Техніка «Святковий пиріг»	93
2.13.	Техніка «Ми – різні, ми – рівні»	94
2.14.	Техніка «Малюнок групи»	95
2.15.	Техніка «Полювання»	96
2.16.	Техніка «Метафора конфлікту»	97
2.17.	Техніка «Яблучко і черв'ячок»	98
2.18.	Техніка «Бестселер»	99
2.19.	Техніка «Казкові королівства»	100
2.20.	Техніка «Не носися з проблемою, як із писаною торбою...»	102
2.21.	Техніка «Лист гніву»	104
2.22.	Техніка «Шість капелюхів мислення» (модифікація)	105
2.23.	Метод «Точки опори»	107
2.24.	Вправа «Асертивна відмова: основні техніки поведінки під час конфлікту»	111
2.25.	Метод «Внутрішня команда	114
2.26.	Вправа «Замкнені емоційні кола»	123
2.27.	Техніка розпізнавання емоцій	131
2.28.	Вправа «Самоінструкція»	156
2.29.	Вправа «М'язова прогресуюча релаксація за Джекобсоном»	157
2.30.	Тренінг для подолання тривожності	158
	Інформація про авторів	164

ПЕРЕДМОВА

За останніми офіційними даними в Україні офіційно зареєстровано 4,9 млн внутрішньо переміщених осіб, а за міжнародними оцінками кількість внутрішніх переселенців вже більше 7 мільйонів громадян України. Міністерство реінтеграції повідомляє, що у 2022 році сума грошової допомоги для внутрішньо переміщених осіб становила 735 млн доларів США, у 2023 році планується залучити 1,5 млрд доларів США.

Одним із нагальних багаторівневих питань є надання психосоціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам, яка необхідна як під час кризи втечі, порятунку, що супроводжується сильним стресом, шоківим станом, так і надалі для адаптації у життєвих обставинах, що змінилися, для психологічної реабілітації після пережитих травм. Психосоціальна допомога – первинний, проте надзвичайно важливий рівень, на якому може бути надана своєчасна допомога найбільшій кількості людей для зниження психологічних проблем, недопущення їх загострення та більш швидкої та успішної адаптації до нових реалій життя.

Натомість ми спостерігаємо ситуацію, коли більшість інституцій в Україні не достатньо обізнані щодо можливих форм організації психосоціальної допомоги та координації всіх існуючих інструментів (центрів психологічної підтримки, мобільних бригад, «гарячих ліній» тощо), а також щодо того, якої конкретно допомоги на місцях потребують біженці та внутрішньо переміщені особи: психологічної та/або соціального супроводу; працевлаштування; невідкладної допомоги у випадку кризового стану; участі в роботі груп підтримки чи взаємодопомоги; психологічного консультування; психологічної допомоги під час конфліктів; допомоги, спрямованої на подолання наслідків психотравми тощо. Серйозною проблемою є й відсутність критеріїв якості наданих послуг, системи супервізії, методичного супроводу як фахівців, так і організаторів надання психосоціальної допомоги в громадах.

Загально відомо, що стрес – це природна реакція мобілізації організму у відповідь на впливи різного роду (позитивні та

негативні), необхідна для того, щоб упоратися з ними. Стрес є неминучим складником нашого життя. Реакція стресу сприяє виживанню, пристосуванню, навчанню та розвитку. Однак через те, що наші фізичні та психічні можливості обмежені, не будь-який стрес корисний. Так, надмірно інтенсивний чи тривалий стрес викликає навантаження і призводить до виснаження та інших негативних наслідків.

Посібник «Коучинг конфліктів – вирішуйте проблеми, зміцнюючи відносини» є методичним комплексом для тренерів, який розроблено в межах міжнародного проєкту «Конфлікти у контексті допомоги біженцям», що фінансується Німецькою службою академічних обмінів (DAAD-Projektes, ID 57662757). Командою проєкту систематизовано та проведено апробацію методів вирішення конфліктів у контексті допомоги біженцям, а саме при:

- проведенні аналізу конфлікту. Базові методи: «Ментальна карта», «Фішбоун», «Картографія конфлікту», «Аналіз поля сили Курта Левіна», «Хвиля», «Візуальна мапа конфлікту», «Мапа-трапеція конфлікту» тощо;
- проясненні позицій, цілей, ціннісних орієнтацій суб'єктів конфлікту. Базові методи: «Дерево цілей»; «10/10/10»; «Квадрат цінностей»; «Трикутник УПК К. Мітчелла» тощо;
- визначенні особливостей прийняття рішень в умовах конфлікту. Базові методи: «Картезіанський квадрат»; «Покрокова кластеризація»; «Дифузія думок»; «BATNA/WATNA»; «SCAMPER»; «TO GROW»; «PESTLE-аналіз»; «GAP-аналіз»; «Матриця RACI»; «Матриця: думати, робити»; «Матриця Езенхайєра» тощо;
- спілкуванні та взаємодії на засадах діалогової комунікації. Базові методи: «Структурована бесіда»; «Метод незавершених речень»; «Сократичного діалогу»; «Метод асертивної відмови» тощо;
- робота з емоціями, емоційними реакціями. Базові методи: «Прогресивна м'язова релаксація по Е. Джекобсоном»; «Емоційне звільнення»; «Внутрішні чоловічки»; «Шість капелюхів мислення (Е. де Боно)»; «Точки опори»; арт-терапія тощо.

Отже, у посібнику подано найбільш ефективні у роботі з біженцями методи надання психологічної допомоги в конфліктних ситуаціях, що визнані за результатами апробації в Німеччині, Україні, Молдові та Киргизії.

*З повагою проф. Олександр РЕДЛІХ,
доктор психологічних наук, керівник
міжнародного проєкту Німецької служби
академічних обмінів «Конфлікти в
контексті допомоги біженцям»
(DAAD-Projektes, ID 57662757)*

РОЗДІЛ 1

ВРЕГУЛЮВАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У КОНТЕКСТІ ВІДНОВЛЮВАЛЬНОГО ПІДХОДУ

1.1. Конфлікт як можливість – орієнтація на конструктивну взаємодію

Відомий вислів «Конфлікт – неминучий супутник життєдіяльності людини» і сьогодні є актуальним у науковому дискурсі. Чарльз Ліксон стверджував, що конфлікти не можна ліквідувати – вони з’являються за будь-яких життєвих обставин і супроводжують нас від народження до самої смерті. Він писав «... конфлікти – це норма життя. Якщо у Вашому житті немає конфліктів, перевірте, чи є у Вас пульс» [1].

Конфлікти займають значне і важливе місце в нашому повсякденному житті. У будь-якій соціальній групі неодмінно виникає конфлікт. Це можуть бути як міжособистісні та виробничі конфлікти, які пов’язані з організацією будь-якого діяльнісного процесу, різного відношення цього процесу до дисциплінарних та інших вимог, так і особистісні конфлікти. Не варто ігнорувати конфлікти, оскільки вони будуть розвиватися (ескалуватися) ще з більшою силою.

Сутнісне значення феномену «конфлікт». Слово «конфлікт» (лат. conflictus) застосовується для позначення широкого кола явищ від внутрішньо-особистісного до соціального рівня і використовується в різноманітних контекстах. Узагальнюючи дані теоретичного аналізу джерел наукової літератури в області дослідження конфліктів можемо дійти висновку про відсутність загального визначення сутності поняття «конфлікт», і маємо визнати, що це феномен, який трактується багатьма вченими по-різному. Наведемо деякі визначення конфлікту:

1 Ліксон Ч. Конфликт : Семь шагов к миру [Пер. с англ.]. СПб. : Питер паблишинг, 1997. 149 с.

– це сприйнята несумісність дій або цілей (Д. Майерс [2]);

– одне з найскладніших явищ психічного життя людини; біполярне явище – протистояння, що проявляє себе в активності сторін, спрямованої на подолання протиріччя, причому сторони конфлікту представлені активним суб'єктом/суб'єктами (Н. Гришина [3]);

– зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів/сторін взаємодії. Поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежної спрямованості, що дає можливість зняти обмеження сприйняття проблеми та усунути елемент антагонізму (Г. Ложкін, Н. Пов'якель [4]);

– протиріччя, які виникають між людьми, колективами в процесі їх спільної трудової діяльності через нерозуміння або протилежність інтересів, відсутність злагоди між двома або більше сторонами (Л. Скібіцька [5]).

Узагальнюючи дані теоретичного аналізу визначено, що конфлікт – це протиріччя, протистояння, зіткнення цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій суб'єктів, сторін взаємодії.

Здебільшого конфлікти спричиняються:

- розбіжністю інтересів у ході розподілу ресурсів;
- відмінностями уявлення про перспективи;
- відмінностями в цілях і розумінні конкретної ситуації;
- різним розумінням та сприйняттям цінностей;
- відмінностями у манері поведінки;
- неправдивою інформацією;
- незадовільними комунікаціями;
- відмінностями у життєвому досвіді;
- різкою зміною події тощо.

2 Silverman M. Effects of a single-session assertiveness music therapy role-playing protocol for psychiatric inpatients. *Journal of Music Therapy*, 2011. № 483. P. 370–394.

3 Гришина Н. В. Психологія конфлікту. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 544 с.

4 Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. 416 с.

5 Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. К.: Центр учб. л-ри, 2007. 384 с.

Причини та фактори виникнення конфлікту. Причинами конфлікту є явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту та обумовлюють його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії.

Виникнення та розвиток конфліктів обумовлені дією чотирьох груп факторів: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних та особистісних. Перші дві групи факторів мають об'єктивний характер, третя та четверта – суб'єктивний.

Об'єктом конфлікту є безпосередньо те, що викликає конфліктну ситуацію, тобто він може бути матеріальним (ресурс), соціальним (влада) або духовним (ідея, норма, принцип, цінність), до володіння або користування якого прагнуть обидва суб'єкти конфлікту. Об'єкт конфлікту може бути ділимим і неподільним. Отже, об'єктом конфлікту є предмет, подія, дія, що викликає конфліктну ситуацію.

Обов'язковою умовою переростання конфліктної ситуації в конфлікт є певні дії з боку опонентів, спрямовані на досягнення своїх цілей. Такі дії називаються інцидентом. Отже, конфлікт = конфліктна ситуація + інцидент.

Відомий досліджувач в області конфліктології В. Шейнов наводить три формули конфліктів (див. табл.1.1).

Таблиця 1.1

Формули конфліктів (за В. Шейновим)

Тип конфліктів	Відображає залежність конфлікту (КФ) від	Формула конфлікту
А	конфліктогенів (КФГ)	$\text{КФГ1} \rightarrow \text{КФГ2} \rightarrow \text{КФГ3} \rightarrow \dots \rightarrow \text{КФ},$ де КФГ1 – перший конфліктоген; КФГ2 – другий конфліктоген у відповідь на перший; КФГ3 – третій конфліктоген у відповідь на другий тощо.

продовження таблиці 1.1

Б	конфліктної ситуації (КС) і інциденту (І)	$КС + І = КФ$, де КС – конфліктна ситуація (накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють підґрунтя для реального протиборства між ними); І – інцидент (збіг обставин, що є приводом для конфлікту)
В	декількох конфліктних ситуацій (КС)	$КС1 + КС2 + \dots + КС n = КФ$, при цьому $n > 2$, це означає, що сума двох або більше конфліктних ситуацій призводить до конфлікту

Практичне значення формул конфліктів полягає в тому, що вони дозволяють досить швидко проводити аналіз багатьох конфліктів і знаходити шляхи їх вирішення. При цьому слід пам'ятати, що наведені нижче формули не можуть бути універсальним методом оцінювання і вирішення будь-яких конфліктів. У багатьох випадках вони можуть слугувати лише орієнтиром у складному і суперечливому процесі управління конфліктами.

Перша формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктогенів (КФГ). Конфлікти, що виникають за першою формулою, називають конфліктами типу А.

Більш конкретно першу формулу конфлікту схематично можна позначити таким чином: $КФГ1 \rightarrow КФГ2 \rightarrow КФГ3 \rightarrow \dots \rightarrow КФ$, де КФГ1 – перший конфліктоген; КФГ2 – другий конфліктоген у відповідь на перший; КФГ3 – третій конфліктоген у відповідь на другий тощо. При цьому важливо мати на увазі, що $КФГ2 > КФГ1$, $КФГ3 > КФГ2$ тощо, тобто кожен конфліктоген у відповідь є більш сильним, ніж той, на який він відповідає (Закон ескалації конфліктогенів).

Конфліктогени – це слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту (див. табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація конфліктогенів (за В. Шейновим)

Характер конфліктогена	Форма, прояви
Пряме негативне ставлення	Наказ, погроза; зауваження, критика; звинувачення, глузування; глузування, сарказм
Поблажливе ставлення	Принизлива розрада; принизлива похвала; докір; глузування
Хвастощі	Захоплююча розповідь про свої реальні і уявні успіхи
Менторські відносини	Категоричні оцінки, судження, висловлювання; нав'язування своїх порад, своєї точки зору; нагадування про неприємне; моралі і повчання
Нечесність і нещирість	Приховування інформації; обман або спроба обману; маніпуляції свідомістю людини
Порушення етики	Завдані випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера по спілкуванню (не привітався, не покликав сісти, не виявив уваги, продовжує займатися сторонніми справами тощо); перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншу людину
Регресивна поведінка	Наївні питання; посилення на інших при отриманні справедливого зауваження; сперечання

Важливо відзначити, що за спостереженнями фахівців 80% конфліктів виникає незалежно від бажання їх учасників і за вищенаведеною формулою. У зв'язку з цим слід запам'ятати два правила безконфліктної взаємодії: 1) *не вживайте конфліктогени*; 2) *не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген*.

Механізм розвитку конфлікту за першою формулою ґрунтується на негативному сприйнятті і негативній реакції особистості, проти якої застосований конфліктоген. За відсутності вольового регулювання такої реакції вона має тенденцію розвиватися згідно із законом ескалації, тобто відбувається наростання напруги.

Друга формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктної ситуації (КС) та інциденту (І) і позначається наступним чином: $КС + І = КФ$, де КС – конфліктна ситуація (накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють підґрунтя для реального протиборства між ними); І – *інцидент (збіг обставин, що є приводом для конфлікту)*. Дана формула вказує два способи вирішення таких конфліктів (*усунути конфліктну ситуацію; вичерпати інцидент*), які умовно будемо називати конфліктами типу Б.

Третя формула відображає залежність конфлікту (КФ) від декількох конфліктних ситуацій (КС). Її можна виразити таким чином:

$$КС1 + КС2 + ... КС n = КФ, \text{ при цьому } n > 2,$$

це означає, що сума двох або більше конфліктних ситуацій призводить до конфлікту. Конфлікти, що виникають за третьою формулою, називають конфліктами типу В. Вирішення конфліктів такого типу зводиться до усунення всіх конфліктних ситуацій.

Для вибору адекватного методу впливу і управління відповідним конфліктом доцільно розглянути конфлікти відповідно до основних ознак: способу вирішення (насильницькі, ненасильницькі); сфери прояву (політичні, соціальні, економічні, організаційні); спрямованості впливу (вертикальні, горизонтальні); ступеня виразності (відкриті, приховані); кількості учасників (внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові); незадоволених потреб (когнітивні, конфлікти інтересів).

Сальваторе Мадді, професор Школи соціальної екології, автор відомої роботи з теорії особистості, вважає, що всі конфлікти можуть бути розділені на три категорії залежно від

базових представлень, що лежать в їх основі. Ці категорії – модель конфлікту, модель самореалізації і модель узгодженості.

У моделі конфлікту передбачається, що особистість постійно і неминуче знаходиться між двома сильними, але протилежними один до одного впливами. Життя відповідно до цієї моделі є у кращому разі компромісом, який реалізується в динамічному балансі цих двох рушійних сил, а в гіршому – приречене на провал спроби відкинути існування однієї з них.

Прикладом уявлень про особистість, заснованих на моделі конфлікту, на думку С. Мадді, служить передусім теорія Зігмунда Фрейда, а також теорія Еріка Еріксона. Найбільш явне вираження розуміння конфлікту як інтрапсихічного феномену знаходиться в психодинамічному напрямі, суть якого полягає «в уявленні, згідно з яким особистість є динамічною конфігурацією процесів, що знаходяться в нескінченному конфлікті» [6].

Отже, конфлікт є найважливішим теоретичним конструктом в психоаналітичних концепціях. Розуміння внутрішніх протиріч і конфліктів особистості – ключ до пояснення всього, що відбувається з людиною. Соціальна поведінка взагалі детермінована не стільки зовнішньою ситуацією, скільки особистісними особливостями людини, і ті або інші проблеми її інтерперсонального існування мають внутрішньоособистісне походження.

За твердженням Е. Еріксона, упродовж життя людина переживає вісім психосоціальних криз, які є специфічними для кожного вікового періоду, а їх сприятливий або несприятливий перебіг зумовлює розвиток особистості в соціумі (нормальну чи аномальну лінію):

- криза довіри – недовіри (перший рік життя);
- автономія – сором та сумніви (два - три роки);
- ініціативність – почуття провини (три - шість років);
- працьовитість, старанність – комплекс неповноцінності (сім – дванадцять років);
- особистісне самовизначення, ідентифікація – індивідуальна сірість, конформізм (дванадцять – вісімнадцять років);

6 Maddi S. R. Personality theories: a comparative analysis Homewood, Ill: Dorsey Press, 1968.

- інтимність, комунікабельність – ізолюваність, замкненість на собі (близько двадцяти років);
- турбота про виховання нового покоління – «занурення в себе» (тридцять -шістдесят років);
- задоволення від прожитого життя – відчай (за шістдесят).

Конфлікти відіграють найважливішу роль в теорії стадій психосоціального розвитку, але вони означають «не загрозу катастрофи, а поворотний пункт і тим самим онтогенетичне джерело як сили, так і недостатньої адаптації» [7]. Криза у Е. Еріксона містить як позитивний, так і негативний компоненти, і питання полягає не в уникненні конфліктів, а в адекватному, конструктивному вирішенні конфлікту, виходу з кризи, що цілком відповідає сучасному загальногуманітарному відношенню до конфліктів.

Таким чином, тема конфлікту набуває іншого звучання, конфлікти починають нести позитивний заряд і стають найважливішими моментами розвитку.

Класифікація конфліктів за результатом їх вирішення.

Конфлікти бувають:

- конструктивні (конфлікт, в якому сторони: не виходять за межі етичних норм і переконливих аргументів; контролюють емоційні сплески вольовими зусиллями та логікою; хоча б одна із сторін може враховувати інтереси іншої на рівні із своїми, і готова шукати вихід із ситуації. В результаті вирішення конфлікту відносини між його учасниками зберігаються, розвиваються, а причина конфлікту переростає в творче новоутворення, сторони отримують повне або часткове задоволення інтересів);
- деструктивні (конфлікт, в якому сторони не хочуть враховувати інтереси одна одної і наполягають на виконанні лише своїх умов, або коли опоненти використовують неетичні методи боротьби, утискають інтереси або принижують гідність іншої сторони).

Наслідками конструктивного конфлікту є: а) зняття соціальної напруженості; б) стимулювання групової творчості; в) виникнення нових норм спілкування; г) самопізнання й

7 Еріксон Э. Х. Детство и общество : монография [Перевод на рус. (оригинал английский): А. Алексеев]. М., 2018. 448 с.

адекватна самооцінка; д) адаптація в групі; е) зняття психічної напруженості тощо.

Наслідки деструктивного конфлікту: а) уповільнення розвитку; б) наростання в суспільстві настроїв песимізму; в) спричинення нових, більш деструктивних конфліктів; г) розчарування; д) почуття невпевненості; е) негативна оцінка партнерів тощо.

Вплив конфлікту на його учасників і соціальне оточення має подвійний, суперечливий характер. Це пов'язано з тим, що відсутні чіткі критерії визначення рівнів конструктивності і деструктивності для формування узагальненого оцінювання результатів конфлікту. Крім того, ступінь конструктивності конфлікту може змінюватися у процесі його розвитку. Також необхідно враховувати, для кого з учасників він конструктивний, а для кого – деструктивний. Головна мета – ефективне вирішення конфліктів, проведення переговорів і знаходження шляхів порозуміння. Адже насправді, протиріччя, конфлікти, кризи, що супроводжують життя людини – є джерело розвитку особистості, що визначає її конструктивний або деструктивний життєвий сценарій.

Етапи ескалації конфлікту (за Фрідріхом Глазлом). Ф. Глазл виділяє дев'ять етапів ескалації конфліктів, а саме: 1) посилення напруженості; 2) дебати, полеміка; 3) дії замість слів; 4) імідж і коаліція (створення коаліцій); 5) втрата «обличчя»; 6) стратегія загроз; 7) обмежені нищівні удари (прагнення нашкодити); 8) повне знищення (боротьба); 9) разом у пірву.

Розвинена конфліктологічна компетентність як умова ефективної поведінки в конфлікті. Ефективна поведінка в конфлікті розглядається багатьма сучасними досліджувачами як компонент загальної комунікативної компетентності особистості й іноді позначається як конфліктна компетентність чи конфліктологічна компетентність. Адже, однією з найважливіших психологічних причин конфліктів є недостатня її сформованість та розвиток. Це особливо суттєво для осіб, які працюють у системі відносин «людина-людина». Деякі вчені з питань конфліктології вважають, що конфліктологічна компетентність «є рівнем розвитку обізнаності про діапазон

можливих стратегій поведінки в конфлікті й умінь реалізувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації» [8].

Конфліктологічна компетентність обумовлює активний вплив на конфлікт, на його складові, на учасників конфлікту, що відображає регулятивний компонент управління конфліктом. Вона є елементом соціально-психологічної компетентності особистості і включає:

- первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту;
- знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів;
- вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, завершувати конфлікт з мінімальним збитком для себе і опонента.

Конфліктологічна компетентність – когнітивно-регуляторна підсистема професійнозначущої сторони особистості, компонент соціально-психологічної компетентності, що включає відповідні спеціальні знання та вміння.

Навички конструктивного міжособистісного спілкування, що ведуть до ефективного вирішення конфлікту через порозуміння один одного, згідно К'єлу Еріку Рудестаму, включають такі комунікативні уміння, як: опис поведінки іншого (з акцентом на його безоціночний характер); комунікація почуттів (здатність до адекватної передачі повідомлень про свої внутрішні стани); активне слухання, що дозволяє людям глибше досліджувати свою поведінку та ефективно змінювати її [9].

Наведемо практичні рекомендації з праць Х. Корнеліуса і Ш. Фейра та А. Мінделла щодо ефективного врегулювання конфлікту. Х. Корнеліус і Ш. Фейр, перш за все, рекомендують ставити собі запитання та спробувати знайти на них відповіді

8 Філатова Н. В. Маршрутна карта до курсу «Психологія малого підприємництва та ділових відносин» для слухачів курсів у межах проекту «Норвегія-Україна». Менеджмент підприємницької діяльності: навч. посіб. для професійної підготовки військовослужбовців ЗС України звільнених у запас : Проект «Норвегія- Україна». [МОН України, ДЗ «ПНПУ імені К.Д. Ушинського»; рецензенти : Т. А. Коляда, Ю. В. Пічугіна; авт. передм. О. Я. Чебикін]. Вип. 9. 2020. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. С. 215-283.

9 Рудестам К. Е. Групповая психотерапия. СПб: Питер, 2006. 374 с.

[¹⁰]. Приклад наведено у табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Рекомендації Х. Корнеліуса і Ш. Фейра щодо ефективного конструктивного міжособистісного спілкування

Стаavimo собі питання	Пробуємо знайти відповіді та діяти
Чи хочу я вирішити цей конфлікт?	Будь готовий вирішити проблему
Чи бачу я усю картину або лише свій аспект?	Дивіться ширше
Які потреби і побоювання інших?	Опиши їх об'єктивно
Яким може бути справедливе рішення?	Давайте подумаємо про це більш прицільно
Варіанти вирішення	Придумайте їх якомога більше. Виберіть ті, які найбільш відповідають потребам учасників
Чи можемо ми вирішити це разом?	Давайте вести справу на рівних разом
Що я відчуваю?	Я занадто емоційний? Чи можу я: а) подивитися на факти; б) дати охолонути емоціям; в) поділитися своїми почуттями.
Що саме я хочу змінити?	Будь чесний із собою. Увага не на особі, а на проблемі
Які нові можливості відкриваються переді мною?	Дивися на плюси, а не на мінуси
Як би я почував себе в їхній шкурі?	Дай знати, що ти розумієш іншу сторону

10 Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты.
URL: <http://conflict-resolve.org/conflictresolveintro.pdf>

Чи потрібний нам нейтральний посередник?	Чи допоможе це нам краще зрозуміти один одного і прийти до взаємоприйнятних та вигідних рішень?
Як ми обидва можемо виграти?	Шукайте рішення, що враховують потреби усіх учасників

А. Мінделл дає наступні рекомендації:

1. Працюйте з конфліктами у момент їх виникнення. Не чекайте, поки вони стануть надмірно поляризованими.

2. Якщо ви уникаєте конфлікту, вважаючи себе безсилим або побоюєтесь його, позбавтеся цього, тренуючись в роботі з конфліктами.

3. Використовуйте свої знання з метою визначення позиції, в якій ви знаходитесь: на своєму боці, на боці супротивника або в нейтральній позиції.

4. Якщо ви зав'язнули у своїй власній позиції, то не зможете до кінця виразити істинні ваші почуття або будете ображені іншою людиною і не зможете виразити власну образу і гнів.

5. Якщо ви відчуваєте себе нейтральним, не використовуйте цю позицію лише для того, щоб уникнути конфлікту або діяти протекційно та відсторонено. Використайте ваш нейтралітет для того, щоб допомогти собі і своєму супротивникові спостерігати за конфліктом з боку і давати корисні рекомендації.

6. Те, в чому звинувачує вас ваш супротивник, навіть малою мірою, – це ваші власні подвійні сигнали, почуття й емоції, які ви маєте або мали. Не забувайте про те, що ваш опонент – це така ж частина вас самих, яка вас чомусь тривожить.

7. Жодна із сторін не здобуде перемогу в конфлікті, поки обоє не зрозуміють і не проллють світло на характер і природу іншої із сторін [11].

Стратегії поведінки в конфлікті. Розглянемо їх за найбільш поширеною та відомою в сучасній конфліктології моделлю Томаса-Кілменна. Американськими психологами, професорами менеджменту Піттсбурзького університету, докторами наук

11 Мінделл А., Мінделл Е. Вскать задом наперед. Процессуальная работа в теории и практике. СПб., 2005. 242 с.

Кеном Томасом і Ральфом Кілманном розроблено стратегію поведінки в конфліктній ситуації (Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument).

Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тією мірою, в якій ви прагнете задовольнити власні інтереси, діючи при цьому пасивно чи активно, та враховуючи інтереси іншої сторони, діючи спільно чи індивідуально. Якщо подати це в графічній формі, отримаємо сітку Томаса-Кілманна, яка дозволяє аналізувати конфлікт і вибрати оптимальну стратегію поведінки, що наочно подано на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Модель Томаса-Кілманна щодо виявлення стратегій поведінки в конфліктній ситуації

Таким чином, мінімальна (нульова) зацікавленість по обох осях графіка в точці перетину утворює стратегію уникнення; максимальна по вертикальній осі утворює суперництво; по горизонтальній – пристосування; поєднання максимальної зацікавленості по обох осях забезпечує співпрацю; і серединне положення відповідає компромісу. Згідно цієї моделі визначають п'ять основних стилів-стратегій поведінки в конфлікті, а саме:

1. **Суперництво** – прагнення до домінування і врешті усунення однієї із сторін в конфлікті.

2. **Співпраця** – прагнення до інтеграції інтересів усіх учасників конфлікту. У зміст інтересів кожної із сторін входить задоволення основних інтересів іншої сторони.

3. **Компроміс** – взаємні поступки; згода на часткове задоволення власних інтересів в обмін на досягнення часткових інтересів іншої сторони.

4. **Уникнення** – реакція на конфлікт, що виражається в ігноруванні або фактичному запереченні конфлікту.

5. **Пристосування** – поступки протилежній стороні в досягненні її інтересів аж до їх повного задоволення і відмова від своїх інтересів.

Міжособистісний конфлікт. Міжособистісний конфлікт розглядається більшістю науковців як зіткнення у процесі спілкування та взаємодії двох або більше осіб, яке може відбуватися і по горизонталі, і по вертикалі в різних сферах, галузях життєдіяльності людини, між людьми, що вперше зустрілися, так і між людьми, що постійно спілкуються.

Основні типи міжособистісних конфліктів розігруються у таких сферах життєдіяльності людини: трудова діяльність, сім'я, навчання, суспільство. Незалежно від виду міжособистісного конфлікту існують як мінімум два учасники або дві конфліктуючі сторони та певна конкретна ситуація їхньої взаємодії, в якій відбуваються інциденти та розвиваються їх наслідки. Класифікація міжособистісних конфліктів багата і різноманітна, може бути за: предметом суперечки, складом учасників; місцем, де відбувається; методами його вирішення тощо.

А. Шестерина виділяє п'ять відмінних ознак міжособистісного конфлікту:

1) Протиборство людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їхніх особистих мотивів. Суперники стикаються віч-на-віч (правда не завжди наяву, можна і на відстані, наприклад, при спілкуванні за допомогою технічних видів зв'язку).

2) У ході конфлікту проявляється весь спектр відомих причин: загальних та часткових, об'єктивних та суб'єктивних.

3) Для суб'єктів конфліктної взаємодії це свого роду перевірка характерів, темпераментів, прояв здібностей, інтелекту,

волі та інших індивідуально-психологічних особливостей як своїх, так і опонента.

4) Висока емоційність і охоплення практично всіх сторін відносин між суб'єктами, що конфліктують.

5) Зачеплено інтереси як конфліктуючих, так і тих, із ким безпосередньо пов'язані чи службовими, чи міжособистісними відносинами.

Причини виникнення міжособистісного конфлікту:

– *об'єктивні*, які залежать від волі та свідомості людей; створюють потенційну можливість виникнення конфлікту. Наприклад, дефіцит товарів може спричинити міжособистісний конфлікт у черзі в магазині;

– *суб'єктивні*, залежні від людини, формуються на основі індивідуальних (соціально-психологічних, фізіологічних, світоглядних, ціннісних тощо) особливостей особистості, найбільшою мірою визначають динаміку розвитку та вирішення міжособистісного конфлікту та його наслідків.

Найбільш суттєвими факторами, своєрідним каталізатором виникнення та подальшого загострення міжособистісного конфлікту є: приниження значущості ролі людини, негативна оцінка її вчинків; підкреслення різниці між собою та партнером: завищення своїх переваг та приниження переваг партнера; применшення внеску партнера у спільну справу; порушення персонального фізичного простору під час спілкування; спроба обговорення питання за негативних емоційних станів партнера; причіпки та погрози; прояв недовіри чи особистої антипатії до партнера; перебивання співрозмовника під час висловлювання ним своєї думки тощо.

На процес виникнення міжособистісного конфлікту впливає міжособистісна сумісність/несумісність. Несумісність – це взаємне неприйняття (антипатія) партнерів, побудоване на розбіжності (протистоянні) соціальних установок, ціннісних орієнтації, інтересів, мотивів, характерів, темпераментів, психофізичних реакцій, індивідуально-психологічних характеристик суб'єктів взаємодії.

Практика свідчить, що латентний період міжособистісного конфлікту в 6-8 разів триваліший за його активний прояв. Час

на «охолодження» до нормального стану учасників конфлікту в 12-16 разів перевищує власне час конфлікту. Реально конфлікт займає у 20 разів більше часу, ніж його зовнішній прояв.

Поради психологів та конфліктологів щодо врегулювання міжособистісного конфлікту на етапі його зародження або початку ескалації.

1. Дайте можливість партнеру «розрядитися». При його агресивності допоможіть йому знизити внутрішню напругу. Слід поводитися спокійно, впевнено, врівноважено.

2. Попросіть спокійно висловити свої претензії. Запитайте про факти, докази, а не про вираження емоцій. Людям властиво плутати факти та емоції.

3. Збивайте агресію несподіваними прийомами. Спитайте так, щоб переключити свідомість розлюченого партнера з негативних емоцій на позитивні. Це може бути прохання про довірчу пораду. Або несподіване запитання може бути зовсім про інше, незначне для нього. Можна нагадати про те, що пов'язано з минулим і було приємним.

4. Не даючи партнеру негативних оцінок, говоріть про свої почуття. «Я відчуваюся обуреним», але не «Ви мене обурили». Або «Я дуже засмучений тим, як Ви зі мною розмовляєте», але не «Ви груба людина».

5. Попросіть сформулювати проблему та бажаний результат. Проблема – це те, що треба вирішити, і її слід відокремити від емоцій. Відокремте людину від проблеми та зосередьтеся на проблемі. Зосередьтеся на інтересах, а не на позиціях. Розмова на рівні позицій – це боротьба сил.

6. Запропонуйте партнеру висловити свої міркування щодо проблеми та варіанти вирішення. Не варто шукати винних, а слід шукати вихід із становища. Шукати взаємоприйнятне рішення. Обидва мають перемогти.

7. Говоріть тоді, коли партнер охолонув. Тримайте паузи, доки партнер не заспокоїється. Перемагає той, хто не дає спалахнути конфлікту.

8. У будь-якому випадку «збережіть обличчя свого партнера». Не зачіпайте його переваги. Не чіпайте його особистість. Дайте

оцінку діям та вчинкам. Можна сказати: «Ви не виконали своє зобов'язання», але не можна говорити: «Ви – людина, що не виконує зобов'язань!». Має бути співучасть. Партнери повинні відчувати, що їх поважають. Людина дратується, коли її не розуміють.

9. Уточніть зміст висловлювань та претензій партнера. «Чи правильно я вас зрозумів ...», «Ви сказали, що ...», «Дозвольте, я перекажу, як я зрозумів ...». Це усуне непорозуміння і зменшить агресивність.

10. Зберігайте позицію «на рівних». Позиція «згори» – начальницька, батьківська, яка наказує, як має бути. Позиція знизу – підлегла, дитяча, також неефективна. Позиція на рівних допомагає обом бути на висоті. Можна використати метод психологічного зближення. Може виявитися, що партнери мають більше підстав для зближення, ніж конфронтації.

11. Нічого не слід доводити. Ніхто ніколи у конфліктній ситуації нічого не доведе. Це порожнє заняття. Потрібно просто встановити спільні точки бачення проблеми, і зрозуміти те, що роз'єднує партнерів.

12. Не бійтеся вибачитись, якщо відчуваєте свою провину. Це обеззброює партнера та викликає повагу.

13. Замовкніть першим. Не від партнера вимагайте: «Замовкни!», «Припини!», а від себе. Домогтися цього просто. Мовчання дозволить вийти зі сварки і припинити її – ні з ким сваритися. Але мовчання не повинно бути образливим для партнера. Якщо у ньому відчувається зловтіха, то це викличе агресію.

14. Не давайте характеристики негативного емоційного стану партнера: «Ну ось, поліз у пляшку!», «А чого ти бісишся?». Це посилить конфлікт.

15. Ідучи, не грюкайте дверима, кажучи образливі слова. Сварку можна припинити, якщо спокійно і без жодних слів вийти з кімнати.

1.2. Міжособистісна конфліктна взаємодія у контексті відновлювального підходу



Белінда Гопкінс – одна з найбільш публікованих авторів у світі в галузі відновлювальних підходів як у школах, так і в різних спільнотах, що потребують допомоги і отримують її. Новаторські книги британської експертки Just Schools (JKP, 2004), Just Care (JKP, 2009) і The Restorative Classroom (Optimus, 2011) здобули міжнародне визнання. У 2013 році вона стала акредитованим практикуючим фахівцем.

Відновний (відновлювальний) підхід як філософія життя. Відновний підхід (практика) має коріння від відновного правосуддя (діалогу, відновлення справедливості, досягнення спільного рішення) – це:

- інноваційний підхід до осмислення та вирішення конфліктів, а також руйнівної, зухвалої поведінки. Цей підхід все частіше використовується для перетворення культури організацій, установ та служб, а також способів спілкування людей;

- шлях до: збереження власної гідності, поваги до себе; збереження відносин, поваги до іншого; відшкодування заподіяної шкоди (за потреби);

- побудова довіри; залучення причетних до ситуації учасників до процесу обговорення, прийняття рішення чи вирішення конфлікту; формування взаєморозуміння, досягнення консенсусу та/або формування ненасильницького середовища;

- забезпечує духовність і філософію для творення, підтримки та відновлення відносин; виховання почуття соціальної відповідальності та загальної культури взаємовідносин тощо.

То що ж такого унікального у відновлювальному підході до конфлікту та зухвалої поведінки? Практично всі так звані «проблеми з дисципліною» в школах чи житлових приміщеннях, де перебувають (проживають) біженці, призводять до

міжособистісних конфліктів, внаслідок яких дві людини або більша кількість людей зазнають гніву, образи, тривоги або навіть страху. **Під час конфлікту людям необхідно:**

- можливість розповісти свою версію історії – свій досвід;
- висловлювати свої думки та почуття;
- краще зрозуміти, як сталася ситуація;
- зрозуміти, як цього можна уникнути в інший раз;
- почуватися зрозумілим іншими учасниками;
- визнання заподіяної шкоди, якщо не вибачення;
- знайти спосіб рухатися далі і почуватися краще.

Наприклад, уразливі сім'ї переходять зі стану безсилля та безпорадності у стан більшої впевненості та самоповаги. Вони відчують, що до них ставляться справедливо та поважно, оскільки їм довіряють знаходити рішення для себе та виправляти ситуацію по-своєму. Оскільки до них прислухаються, конфліктуючі особи (сторони конфлікту) готові прислухатися до поглядів та емоційних реакцій інших, і тому вони розвивають емпатію. Це може змінити їх вибір шляху вирішення конфлікту зараз і в майбутніх ситуаціях, у міру розвитку взаємної поваги та уваги, як до себе, так і до інших.

Таблиця 1.4

Відновлювальний VS традиційний підходи

№ з/п	Відновлювальний підхід	Традиційний підхід
1.	Завдяки конфліктам – є розвиток. Конфлікт – складова життя	Конфлікт – це погано
2.	У сторін конфлікту своя унікальна думка. Вони шукають простір для того, щоб висловитись і бути почутим	Сторони – вороги чи опоненти. «Нема з ким розмовляти»
3.	Наші почуття викликані задоволеннями чи незадоволеннями нашими потребами	У моїх почуттях винні інші люди
4.	Тільки ті, кого стосується ситуація, можуть краще її вирішити	Хтось має прийти вирішити, розсудити (третя особа)

продовження таблиці 1.4

5.	Намагаюся зрозуміти почуття та потреби свої та іншого	Засуджую
6.	Залишаю за людиною право думати так, як вона думає	Він не правий, намагаюся переконати
7.	Намагаюся вислухати та зрозуміти	Сперечаюсь
8.	Жалкую	Хочу завдати шкоди, тому що «заслужили це»
9.	Хочу зберегти стосунки	Хочу підкорити
10.	Коли шкода заподіяна недоречною, іноді необхідною негативною поведінкою, усім сторонам необхідно: а) щоб була можливість розповісти свою версію історії та відчутти себе почутим; б) щоб краще зрозуміти, як склалася ситуація; в) щоб зрозуміти, як цього можна уникнути в інший раз; г) щоб почуватися зрозумілим іншими учасниками; д) щоб знайти спосіб рухатися далі й почуватися краще.	Каральні дисциплінарні заходи: а) викликають невдоволення, а не роздуми; б) рідко вважаються справедливими; в) не відновлюються відносини між тими, хто перебуває в конфлікті, і це може тільки погіршити їх; г) змусити тих, кого називають правопорушниками, почувати себе погано, що призведе до подальшого їх відчуження в соціумі; д) часто може залишити тих людей, які, як очікується, діятимуть карально, почуватися некомфортно та розчаровано і які, напевно, бажали аби була альтернатива.

У табл. 1.4 наведено основні відмінності застосування відновлювального підходу від традиційного при вирішенні конфліктів. Відновлювальні принципи трансформації конфліктів «5:5:5». Модель відновлювальної практики Transforming Conflicts ґрунтується на:

- 5 ключових переконаннях – основа щоденного спілкування;
- 5 типах питань для рефлексії, відновного спілкування та слухання;
- 5-кроковій структурі всіх відновлювальних процесів.

До основних принципів також відносять: 1) Думка кожного унікальна та цінна; 2) Думки впливають на почуття, почуття визначають поведінку; 3) Наші дії впливають на оточуючих; 4) Фокус на інтересах та потребах; 5) Нічого про нас без нас! Особи, на яких вплинула конфліктна ситуація, здатні змінити ситуацію на краще, співпрацюючи один з одним.

Отже, якщо конфлікти та проблеми вирішуються таким чином, щоб задовольнялися потреби, тоді ті, хто в них (конфліктах) бере участь (учасники конфлікту), можуть виправити збитки, завдані їхнім зв'язкам (відносинам) з іншими учасниками, і навіть налагодити зв'язки там, де їх раніше не було. Техніки та практики стануть безцінним ресурсом для практикуючих фахівців, які працюють у різних секторах, включаючи освіту, соціальні послуги, превенцію правопорушень серед молоді чи політики.

Ідея та мета застосування міжособистісних методів врегулювання та вирішення конфліктів у контексті відновлювального підходу полягає в тому, щоб сформувати розуміння структури комунікативних технік, таких, наприклад, як «Я-Повідомлення», відновлювальних інструментів таких, як «Коло цінностей», «Коло одного питання» та відпрацювати навички використання цих технік для ефективної комунікації як профілактики конфліктів, а також врегулювання та вирішення конфліктів у контексті інноваційного відновлювального підходу, спрямованого на збереження власної гідності, поваги до себе та збереження стосунків та поваги до іншого.

Етапи реалізації (методу під час проведення тренінгу). Одна техніка – один тренінг чи міні-тренінг. Наприклад, структура міні-тренінгу:

- формулювання запити;
- актуалізація досвіду;
- інформування про актуальну комунікативну техніку;
- відпрацювання навичок використання даної техніки для ефективної комунікації;
- рефлексія, зворотний зв'язок.
-

1.3. Асертивна поведінка та переваги асертивної комунікації

Термін «асертивність» має англійське походження і буквально означає: «наполягати на своєму, відстоювати свої права, стверджувати». У психології досить часто асертивність асоціюється з упевненою поведінкою. Виходячи з визначення Е. Солтера, асертивність розглядають як «здатність людини конструктивно наполягати на своїх правах, виявляючи, з одного боку, шанобливе ставлення до інших людей, з іншого – повністю відповідати за свою поведінку і зберігати свою позицію» [12].

Більшістю вчених таке спілкування визначається як здатність говорити і взаємодіяти таким чином, щоб враховувати й поважати права та думки інших, а також відстоювати свої права, потреби й особисті кордони. У вищезазначеному контексті важливою якістю особистості є упевненість. Упевненість – це ефективний і неконфронтаційний спосіб висловити свою незгоду з конкретною ситуацією або концепцією. М. Піпас і М. Джарадат відзначають, що впевнені комунікатори можуть чесно й витончено відстоювати свої права (або права інших) так, що міжособистісні конфлікти зменшуються, а повага до інших зберігається [13].

Упевненість може полягати у відмові від вимог («Ні, я більше не буду давати вам гроші в борг»); початок, продовження або завершення розмови («Я хотів би обговорити з вами мою компенсацію»); прохання про послугу («Будь ласка, допоможіть мені знайти житло»); позитивні та негативні почуття («Мені боляче, коли Ви так зі мною говорите». Загалом, незважаючи на те, що наполегливе спілкування відбувається в різних формах і ситуаціях, зазвичай воно охоплює досягнення цілей без створення неприємних сцен або загрози стосункам.

Асертивність сприяє досягненню поставлених цілей, не завдаючи шкоди іншим, і «знаходиться» посередині між пасивністю та агресивністю – двома непродуктивними

12 Солтер Э. Условно-рефлекторная терапия. СПб: Речь., 2000.

13 Pipas M., Jaradat M. Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 2010. № 12, P. 649–656.

стратегіями поведінки. Тобто, невпевнена людина може бути дуже тихою, сором'язливою, ходити згорбившись і опустивши голову, уникати прямого погляду, пасувати перед будь-яким тиском на неї. За такої поведінки людина уникає прямого обговорення проблеми, схильна говорити про свої бажання і потреби в непрямій формі, пасивна, не готова прийняти пропозицію партнера. У інших людей невпевненість може проявлятися і в агресії: людина кричить, ображає, розмахує руками, очікує підступності навіть від тих, хто готовий прийти на допомогу, проявляє вимогливість і ворожість. Така людина легко переходить «на особистості», вимагає покарання інших, звинувачуючи всіх у своїх проблемах.

Пасивна й агресивна поведінка складається природним чином, тоді як осмислені рішення (асертивна поведінка) потребують свідомого роздуму, а не інстинктивної реакції.

Іноді люди плутають асертивне (впевнене, наполегливе) й агресивне спілкування, але між ними є важливі відмінності (див. табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Відмінності асертивного й агресивного спілкування

Асертивне спілкування	Агресивне спілкування
Просуває рівність	Заперечує права інших
Є шанобливим	Є принизливим або образливим
Використовує тверду, але м'яку мову	Використовує гучну або загрозливу мову
Перебуває під контролем	Виходить з-під контролю
Демонструє впевненість	Демонструє зарозумілість та зверхність
Використовує розслаблену стійку позу	Використовує жорстку стійку позу
Поважає особистий простір	Порушує особистий простір
Демонструє спокійний афект	Демонструє схвилюваний або емоційний афект
Відображає підтримуючу поведінку	Відображає конкурентну поведінку

продовження таблиці 1.5

Є чесним і відвертим	Є брехливим або маніпулятивним
Використовує розслаблений вираз обличчя	Використовує напружений вираз обличчя
Включає запити	Включає вимоги
Прагне висловити потреби	Прагне перемогти
Поважає правила	Не цінує правила
Результат у вирішенні проблеми	Створює більше проблем
Приклад: «Дотримуйтесь інструкцій у керівництві».	Приклад: «Просто роби, що я кажу!»

Асертивна поведінка орієнтована на довгострокові взаємини, як близькі, так і професійні. Тому вона тісно пов'язана з емоційною компетентністю і є необхідною умовою для ефективної роботи представників місцевого самоврядування та посадових осіб, що співпрацюють з внутрішньо переміщеними особами. Адже лише вміючи керувати своїми емоціями, людина може тримати їх під контролем.

У ході спілкування, особливо з людьми, що знаходяться у стресовій ситуації, відбуваються ситуації, коли на вас починають підвищувати голос, кричати, ображати, а інколи і принижувати вашу гідність. За цих умов непідготовлені або недостатньо професійні учасники конфліктної ситуації або ігнорують такий тип поведінки, або злісно реагують на неї. У людей із розвиненою асертивністю є два типи реакцій на подібні ситуації. По-перше, це прохання закінчити своє висловлювання. У такий спосіб людина дає зрозуміти, щоб опонент змінив свою поведінку, яка для неї неприємна. І по-друге, застереження і виконання. Коли прохання і пояснення не беруться до уваги другою стороною, слід застерегти опонента, що буде виконано конкретну дію, якщо він не змінить своєї поведінки. Наприклад: «Якщо, не зважаючи на мої прохання, ви й надалі будете мене перебивати, я припиню нашу розмову». При подальшому повторенні опонентом своїх агресивних дій слід виконати те, що було сказано. Таким чином, асертивна людина вміє:

- вільно висловлювати свої почуття як словами, так і діями;
- відкрито і прямо спілкуватися з різними людьми у своєму житті: родичами, друзями, колегами, незнайомцями;
- ставити цілі та дотримуватися активної життєвої позиції;
- поважати і цінувати себе, діяти і приймати рішення для підтримання самоповаги та нести відповідальність за ці рішення;
- вести переговори і знаходити максимальний спільний вигаш, оскільки це допомагає досягненню своїх інтересів і водночас інтересів партнера по спілкуванню.

Розвинена асертивність визначається насамперед ефективним спілкуванням. Якщо воно не спричиняє вам дискомфорт, вами складно маніпулювати і викликати тривогу, то це означає, що з асертивністю у вас усе гаразд.

Для більш точного визначення психолог Мануель Сміт розробив модель асертивної поведінки, яка складається з десяти правил:

1. Я маю право оцінювати власну поведінку, думки та емоції і відповідати за їхні наслідки.
2. Я маю право не вибачатися і не пояснювати свою поведінку.
3. Я маю право самостійно обмірковувати, чи відповідаю я взагалі, чи до якоїсь міри за вирішення проблем інших людей.
4. Я маю право змінити свою думку.
5. Я маю право помилятися і відповідати за свої помилки.
6. Я маю право сказати: «я не знаю».
7. Я маю право бути незалежним від доброзичливості інших і від їхнього доброго ставлення до мене.
8. Я маю право приймати нелогічні рішення.
9. Я маю право сказати: «я тебе не розумію».
10. Я маю право сказати: «мене це не цікавить».

Залежно від настрою, ситуації, складу людей, які нас оточують, умов життя, в яких люди опинилися, вони зазвичай реагують спонтанно, проявляючи один із типів пасивної або агресивної поведінки, не беручи до уваги можливість твердження, що може бути вибудовано лише на основі усвідомлення потреб, почуттів і думок як наших власних, так і іншої сторони в спілкуванні.

Розвиваючи цю цінну комунікативну навичку, можна реалізувати більш шанобливі, рівноправні та повноцінні стосунки, тобто використовувати впевнене спілкування, яке охоплює різні вербальні та невербальні якості.

До таких прикладів вчені відносять наступні характеристики:

- Прямий зоровий контакт показує, що мовець сильний і не заляканий.

- Напориста позиція або поза з правильним балансом сили і недбалості. Наприклад, нерухоме положення може здатися агресивним, натомість сутулість може сприйматися як слабкість.

- Тон голосу. Сильний голос виражає напористість, але підвищення голосу вказує на агресію і, найімовірніше, зустріне гнівну реакцію.

- Вираз обличчя, який не містить ні гніву, ні занепокоєння, необхідний для надсилання правильного повідомлення.

- Терміни. Напористе спілкування має виконуватися в потрібний час (наприклад, запити від чоловіка в розпал благодійного обіду навряд чи будуть добре прийняті).

- Мова без погроз і звинувачень. Наприклад, така мова, як: «Якщо ти продовжиш це робити, ти пошкодуєш!» погрозлива, а не наполеглива.

- Ясність. Наприклад: «Чи можете Ви, будь ласка, не бути таким?» є розпливчастим, а «Чи можете Ви не йти, поки ми говоримо?» чіткіше передає потреби того, хто говорить.

- Позитивна мова. Наприклад, негативне прохання («Ти перестанеш розкидати свої папери по всьому будинку?») менш ефективне, ніж позитивне прохання («Ось роздільник, який я встановив. Чи не могли б ви покласти свої папери сюди?»).

- Мова без критики себе чи інших. Наприклад, такі фрази, як «Я знаю, що я надто чутливий, але чи не могли б ви не вживати це слово?» і «Хіба ніхто ніколи не вчив вас манер?» критичні, а не напористі [14; 15].

Таким чином, наявність асертивного спілкування має наступні переваги: краща самосвідомість; більш позитивне уявлення про себе; підвищена ймовірність знайти позитивне

14 Bishop S. Develop your assertiveness. London, UK: Kogan Page Limited. 2013.

15 Pipaș M., Jaradat M. Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 2010. № 12, P. 649–656.

рішення; більше впевненості в собі; вища самооцінка; більше поваги до чужої думки та точки зору; більше самоконтролю; більш ефективні комунікативні навички; вища самоповага; підвищення здатності уникати міжособистісних конфліктів; більше саморозкриття; зниження занепокоєння; підвищення самооцінки; зниження ймовірності експлуатації або примусу; підвищена здатність контролювати стрес; зниження депресії; більш міцні стосунки; краще здоров'я тощо.

Метод асертивної відмови як можливість гальмування конфліктних ситуацій та розв'язання конфліктів. Розвиток асертивності потребує певних зусиль, пов'язаних зі зміною звичних моделей поведінки. Асертивні люди завжди успішно справляються із ситуаціями, в яких необхідно відмовити в чомусь. Вони знають, як захиститися від нахабних вимог і вміють розпізнати та адекватно висловлювати свої емоційні реакції, вміють без обману і провини сказати «ні».

Здатність відмовляти має критичне значення для кожної людини. Вона слугує всьому світу знаком: «Я – особистість. У мене є потреби, смаки, уподобання, які настільки ж важливі, як і ваші. І я можу за себе постояти». Коли ви говорите «ні», ви позначаєте межі свого суверенітету. Потреби всіх інших людей у світі знаходяться за проведеними вами кордонами. А всередині – ваші власні потреби та сподівання.

Одна з причин того, що вам важко охороняти власні інтереси, може полягати в тому, що ваші ранні рішення змушують вас ставити на перше місце інтереси інших людей, а турботу про себе вважати проявом егоїзму.

Особливі проблеми щодо вміння відмовляти мають люди з порушеною самооцінкою. Вони відчують себе негідними давати відсіч оточуючим. Вони не відчують себе вправі встановлювати межі свого особистого «я». Вони бояться, що, сказавши «ні», втратять повагу, родину, роботу або друзів, і сподіваються, що своєю поступливістю не розсердять оточуючих.

Тобто саме відмова стає каменем спотикання в розвитку асертивності. Деяким людям через характер або пережитий досвід буває важко сказати «ні». Є шість способів навчитися відмовляти:

– «ні» як базове право на відмову: інколи достатньо просто сказати «ні» без пояснень чи виправдань (наприклад, у разі відмови від послуги, яка вас не цікавить);

– обґрунтоване «ні»: відмова з поясненням своєї позиції (наприклад, у робочих стосунках співрозмовникові слід аргументувати свою відмову, оскільки він може не знати про вашу зайнятість);

– співпереживаюче «ні»: іноді людині не так важлива згода, як те, що її вислухали;

– відстрочене «ні»: коли ви відчуваєте, що в ситуації, яка склалася, вашу відмову не приймуть, візьміть собі час подумати, зібратися з думками – можливо, це подіє і на вашого співрозмовника, і відмову приймуть не так болісно;

– дипломатичне «ні»: є ситуації, в яких ви готові допомогти, але не тим шляхом, який хоче співрозмовник, тоді можна запропонувати якесь інше вирішення проблеми;

– компромісне «ні»: коли ви готові погодитися, але зі зміненими умовами, наприклад, «я можу вам допомогти, але не через дві години, а через чотири».

Для набуття таких навичок можна запропонувати *техніку «Позначення кордонів»*.

Реалізація цієї техніки здійснюється в три етапи: ви віддасте прохачеві належне, визначаєте свою позицію і проводите розмежувальну лінію. Якщо ви використовуєте всі три компоненти, вам немає потреби у відповідь на прохання сердитися або пускатися в пояснення.

1 Віддайте прохачеві належне. Якщо ви не дуже розумієте, про що вас просять, перепитайте, щоб дізнатися детальніше. Коли ви звернули належну увагу на прохання, прохач може бути впевнений, що зрозумілий правильно. Якщо вас просять про нездійсненну послугу – подякуйте за те, що звернулися саме до вас. Якщо вам пропонують те, що вам не потрібно - подякуйте за турботу: «Мені приємно, що ви звернулися саме до мене» або «Це чудова пропозиція».

2. Визначте свою позицію (уподобання, почуття, розуміння ситуації). Визначте для себе, чи зможете ви зробити те, про що вас просять, чи хочете ви цього і чи будете робити. Якщо ви вирішили відмовити, то поведіться впевнено і конструктивно,

наскільки можете. Не треба вибачатися, принижувати себе. Просто дайте зрозуміти Ваші причини відмови:

- «Я занадто втомилася під вечір»;
- «Я вже пов'язаний іншими зобов'язаннями»;
- «Зараз я ніяк не зможу викроїти час»;
- «Боюся, що я нічого не можу для вас зробити»;
- «Я цим не займаюся, вибачте».

3. Відмовляйте упевнено й однозначно: «Дякую, ні»; «Ні, не хочу»; «Ні, я краще не буду»; «Мені це не підходить».

У більшості випадків цього достатньо. Однак деякі люди проявляють наполегливість, щоб домогтися від вас того, на що вони не мають права. Вони намагаються вами маніпулювати, тобто зіграти на ваших почуттях:

– викликати вашу жалість: «Я дуже засмучуся... У мене будуть через тебе великі неприємності... Я накладу на себе руки...»;

– звернутися до вашого самолюбства: «Така добра людина, як Ви, не може залишити в біді...»;

– звернутися до нестійкої самооцінки: «Ви просто не розумієтесь на законодавстві, Вас треба гнати з роботи»;

– шантажувати: «Якщо не зробити, я буду скаржитися».

Техніка «Перманентна відмова». Впевнена поведінка, що дозволяє не реагувати на маніпуляторів, може також формуватися за допомогою техніки перманентної відмови.

Однозначно, чітко і лаконічно, використовуючи техніку проведення кордонів, ми формулюємо те, чого не бажаємо, зокрема: 1) Подяка за довіру, пропозицію. 2) Аргументація відмови. 3) Ввічлива, але тверда відмова. Далі ми вислуховуємо аргументи того, хто просить (або пропонує), повторюємо їх, щоб він зрозумів, що ми його чуємо, і знову відмовляємо: 4) Вислуховування і повторення аргументів опонента. 5) Ввічлива і тверда відмова.

Ми не реагуємо на додаткові аргументи, не підтримуємо побічних тем, немов протилежна сторона їх не вимовляє. Ми доведемо свою правоту, не виправдовуємося, не наводимо пояснень чи додаткових аргументів. Неприємне враження від відмови прагнемо згладити вдячністю за зроблену нам пропозицію, навіть якщо не виявляємо до неї інтересу. Ми

поділяємо позитивні наміри і цілі протилежної сторони; погоджуємося з усім, що говорить нам інша людина, якщо це правдиво або, принаймні, видається ймовірним.

Лише в одному ми продовжуємо вести свою лінію: зрозуміло говоримо про те, чого не бажаємо. Не варто реагувати на спроби протилежної сторони втягнути вас у тенета маніпуляції. Розумно обмежитися однією лише відмовою і виключити будь-які висловлювання, що принижують гідність опонента.

Безперечно, кожен має повне право попросити те, що йому необхідно, очікувати, що ви виконаєте його прохання і засмучуватися, якщо не отримує бажаного. Ви можете зробити для нього люб'язність, але можете й відмовити в ній, якщо не йдеться про виконання закону або ваших обіцянок. При цьому ви не зобов'язані мучити себе почуттям провини, оскільки не зобов'язані бути для всіх найкращим.

Додаткові техніки асертивної відмови:

➤ Тримайте паузу.

Якщо ви маєте проблеми з позначенням своїх особистісних меж і автоматично відповідаєте згодою на будь-яке прохання, спробуйте для початку відтягувати свою відповідь. Можливо, вам вдасться продумати її ретельніше, якщо не буде тиску з боку. «Я зателефоную вам наприкінці тижня»; «Я дам вам знати після перерви»; «Можна, я зателефоную вам через п'ять хвилин?».

➤ Проявляйте співчуття.

Якщо партнер починає розповідати вам про свої труднощі, то, перш за все, потрібно поставитися до них із розумінням, але не більше того, а саме: «Це справді серйозна проблема, я розумію» або: «Так, мені шкода, що у вас такі труднощі», - і на цьому рішуче зупинитися. Ви не зобов'язані нікого виручати, якщо вам це не потрібно. Можна сказати й так: «Так, погано це дуже погано, але я сподіваюся, ви неодмінно знайдете вихід».

➤ Не перебирайте з вибаченнями.

Коли ви вибачаетесь за свою відмову, ви тим самим, можливо, не навмисно, зізнаєтеся перед собою і перед іншими, що не відчуваєте себе вправі постояти за себе. Ви говорите буквально таке: «Вибачте мені за те, що мої інтереси для мене ближчі за ваші». Надмірні вибачення з вашого боку ніби запрошують інших ще трохи на вас натиснути - і ви відступите.

➤ Не принижуйте себе.

Є люди, які визначають свої особистісні межі, занижуючи власні можливості. «Я занадто слабкий (тупий, незграбний, бідний, наляканий)». За великим рахунком, говорити «не хочу» краще, ніж говорити «не можу». Коли ви говорите «не можу», інший, нібито для вашої ж користі, стане вас переконувати, що ні, ви такий, ви можете. І тоді вам доведеться доводити вашу ж неспроможність, але якщо ви говорите «не хочу», то сперечатися нема про що.

➤ Будьте точні.

Визначайте точно, що ви готові зробити, а що робити не будете: «Я готовий допомогти вам перенести меблі, але тільки не складати речі»; «Я можу вас підвезти до роботи, але тільки якщо до чверті дев'ятої ви будете готові».

➤ Слідкуйте за своїми інтонаціями та жестами.

Стійте або сидіть у зручній для вас позі. Дивіться в очі співрозмовнику. Говоріть упевнено, на повний голос. Нехай ваша поза і ваш голос слугують додатковим підтвердженням вашої впевненості.

➤ Остерігайтеся почуття провини.

Сказавши «ні», ви можете захотіти зробити що-небудь для того, кому щойно відмовили. Переконайтеся, що ваш порив не викликаний почуттям провини. Краще не зв'язувати себе обіцянками, про які потім будете шкодувати.

➤ Кожен має повне право попросити те, що йому необхідно.

Нормально очікувати у відповідь, що ви виконаєте його прохання і засмучуватися, якщо не отримуєте бажаного.

➤ Ви можете зробити для людини люб'язність

Ви можете зробити для неї люб'язність, але можете й відмовити в ній, якщо не йдеться про виконання закону або ваших обіцянок. При цьому ви не зобов'язані мучити себе почуттям провини, бо не зобов'язані бути для всіх хорошим.

Отже, пасивна й агресивна поведінка складається природним чином, тоді як осмислені рішення (асертивна поведінка) потребують свідомого роздуму, а не інстинктивної реакції. Цього важливо і варто навчатися, бо ніхто не народжується з умінням відстоювати свою значущість як особистості.

1.4. Техніка когнітивного відмежування (Cognitive Defusion) в системі координат психосоціальної підтримки осіб, що потрапили у критичну життєву ситуацію

Когнітивне відмежування – механізм, що допомагає нам з іншої точки зору оцінити думки, що виникають, змінити ставлення до них, а, отже, отримати інший вплив думок на нашу поведінку. Застосування техніки когнітивного відмежування використовується, зазвичай, за умов, коли в людини чітко впізнаваний стан когнітивного злиття.

Когнітивне злиття з думками – це розумовий процес, в результаті якого ми заплутуємося в наших думках, оцінках, судженнях та спогадах, поводимо себе відповідно до цих суб'єктивних інтерпретацій. Іншими словами, це процес змішування самої думки та об'єкта думки, а це призводить до того, що думки беруть гору над нами, і ми не може нормально функціонувати та жити.

Стан когнітивного злиття особливо посилюється в умовах стресу, страху, невизначеності ситуації тощо. Цей стан пов'язують із порушенням роботи таких механізмів, як: сприйняття, уява, увага, пам'ять, мислення, мовлення тощо.

Для когнітивного відмежування використовуються різні види психотерапевтичних методик, серед яких найбільш ефективними, на думку фахівців, є: когнітивно-поведінкова терапія; когнітивна терапія, заснована на усвідомленості (англ. Mindfulness-based Cognitive Therapy, MBCT); терапія прийняття та відповідальності; схема-терапія; діалектична поведінкова терапія (Dialectical behavioral therapy, DBT) тощо.

Когнітивно-поведінкова терапія (далі – КПТ) – це напрям, який допомагає людині позбавитися нерациональних настанов і виробити більш доцільні моделі поведінки. Якщо класична КПТ більше фокусується на проблемах та негативних паттернах, що потрібно змінити, КПТ третьої хвили допомагає людині прийняти себе та свої особливості. Це не є свідченням відсутності змін під час терапії. Терапевт допомагає клієнту краще зрозуміти себе та «працювати з тим, що є». Узагальнені принципи та інструменти КПТ третьої хвили подано в табл.1.6.

Таблиця 1.6

Принципи та інструменти КПТ третьої хвили

Сутність принципу	Примітки експертів
Усвідомлення (фокусування на моменті «тут і тепер»)	У стані усвідомлення ми помічаємо все, що з нами відбувається. Ми не оцінюємо і не намагаємося контролювати власні почуття та реакції. Навчитися входити до цього стану можна за допомогою медитативних практик.
Прийняття (вміння сприймати реальність, на яку не можеш вплинути)	Негативні думки, почуття та досвід – варіант норми, їх не треба уникати та витісняти зі свідомості.
Особисті цінності (Що для вас особисто є важливим в житті? На основі чого ви хотіли б будувати свою поведінку та робити вибір? Що ви цінуєте в інших людях?)	Знати, розуміти та приймати їх дуже важливо. Людина, яка нехтує ними, ризикує прожити «порожнє» життя — навіть якщо іншим воно здається прекрасним і наповненим.
Психологічна гнучкість (це вміння жити тут і зараз, приймати всі свої почуття і обирати життя, наповнене особистими цінностями)	Психологічно гнучка людина вміє відмовлятися від нераціональних настанов із минулого на свою користь.

Можна констатувати, що у КПТ третьої хвили виокремлюють кілька підходів, та не в усіх зустрічається кожен із цих принципів. Але загальна ідея – прийняття, цінності та усвідомлення – в усіх єдина.

Терапія прийняття та прихильності (Acceptance and commitment therapy, АСТ) – підхід, побудований на принципах усвідомленості та прийняття. Усвідомленість допомагає нам

жити в моменті, не «застрягти» в минулому та не турбуватися про майбутнє. Практика прийняття спрямована на те, щоб припинити уникати негативних сценаріїв та відчуттів. Основні техніки роботи з АСТ представлені у табл. 1.7.

АСТ навчає тому, що дискомфорт – невід’ємна частина життя людини. Уникати його завжди неможливо. Однак, можна визначитися зі своїми цінностями та рухатися до мети, незважаючи на дискомфорт. Цей вид терапії рекомендують при роботі з тривожними розладами, стресовими та депресивними станами, для підтримки людей, які зіткнулися з втратою близької людини чи невиліковною хворобою.

Таблиця 1.7

Шість основних технік роботи з клієнтом у АСТ

Назва техніки	Примітки експертів
Відмежування (Defusion)	Страждання, втрати, гнів, смуток – природні складові життя. На думку АСТ, шкодять не самі ці переживання, а когнітивне злиття з ними, отождолення. АСТ допомагає клієнту зрозуміти, що він – це не його думки.
Я-контекст (Self-context)	Ця техніка навчає позиції спостерігача. Вона схожа на «відмежування» і, по суті, впливає з нього. З позиції спостерігача людина розуміє, що немає таких думок, які б могли зашкодити їй.
Прийняття (Acceptance)	Техніка прийняття покликана припинити контролювати все, що відбувається навколо і всередині. Для кожної події та переживання є своє місце та час. Ми вже знаємо, що можемо «відмежуватися» від них – і вони не зможуть нам нашкодити. Отже, немає необхідності чого-небудь уникати.
Життя в моменті (Present moment engagement)	Бути «тут і тепер» – отже, з цікавістю та щирістю ставитись до життя. Це відсутність тривоги з приводу минулого та майбутнього. Уміння долучатися до того, що відбувається зараз – ключова навичка не тільки для АСТ, але й для інших напрямів КПТ третьої хвилі.

продовження таблиці 1.7

Цінності (Values)	На сеансах АСТ клієнт визначає свої цінності та приймає рішення жити відповідно до них. Обираючи свою долю, людина має запитати себе: «Як це співвідноситься з моїми цінностями?».
Послідовні дії (Committed Actions)	Недостатньо просто визначити цінності – відповідно до них потрібно ставити життєві цілі та послідовно рухатися до мети. Негативні думки та події при цьому не заважають людині та не змінюють її курс. Це фінальна мета АСТ.

Когнітивна терапія, заснована на усвідомленні (англ. Mindfulness-based Cognitive Therapy, MBCT) – підхід, що виник із програми зниження стресу MBSR (Mindfulness-based Stress Reduction). Це короткостроковий підхід, розрахований у середньому на 4-8 тижнів. Робота ведеться у групах до 12 осіб.

У ході терапії людина отримує 4 важливі навички:

- позбутися «мислиннєвого шаблону»;
- вирізняти ситуації та стани, що призводять до запуску негативного «мислиннєвого шаблону»;
- ставитися до цих ситуацій більш усвідомлено та інакше реагувати на них;
- не уникати труднощів та негативних аспектів життя.

Зауважимо, цей підхід був спрямований на роботу, насамперед, з депресивними станами, проте його ефективність була доведена й під час роботи з тривожними розладами, синдромом хронічної втоми тощо.

Схема-терапія ґрунтується на положенні, що окремі люди формують ранні дезадаптивні схеми, від яких не можуть просто так відмовитися.

Схема формується у дитинстві за умови, що потреби дитини були задоволені недостатньо чи неадекватно. На той момент схема слугувала своєрідним захистом. Припустимо, дитина відчуває недостатню турботу та недостатню підтримку батьків – і вирішує (через свої когнітивні здібності), що так

будуть поводитися з нею усі значущі люди. Дитина наперед готова до цього. Як тільки в її житті з'явиться хтось важливий, дитина відразу буде готуватися до відчуження та холодності. У дорослому віці така людина підсвідомо обиратиме тих людей, які не здатні будувати здорові стосунки. Це підтверджуватиме її схему і працюватиме за принципом «самовтілюваного пророцтва».

Схема – засвоєна у дитинстві модель поведінки й система уявлень про навколишній світ. Навіть якщо схема є дезадаптивною, не відповідає дійсності та заважає людині бути щасливою, вона продовжує «відпрацьовувати» її в дорослому віці (див. табл. 1.8).

Таблиця 1.8

18 дезадаптивних схем, що розвиваються через незадоволення базових потреб у дитинстві

Назва схеми		Базові концепти поведінки
Потреба у надійній прихильності		
1.	Покинутість	«Відносини з іншими людьми не можуть бути надійними: люди підуть і покинуть мене»
2.	Недовіра	«Відносини небезпечні – люди втираються в довіру, а потім використовують мене для отримання власної вигоди»
3.	Емоційна депривація	«Між мною та оточуючими – стіна. Я не можу побудовувати близькі стосунки»
4.	Соціальна ізоляція	«Я зовсім не схожий на інших, ніхто не зможе мене зрозуміти»
5.	Дефективність	«Зі мною щось не так»
Потреба в автономії, компетентності та почутті ідентичності		
6.	Залежність	«Я нічого не можу зробити самостійно»
7.	Вразливість	«Світ – небезпечне місце і я нічого не можу з цим зробити»
8.	Злиття	«Я не можу бути сам по собі, життя без іншої людини не має сенсу»

продовження таблиці 1.8

9.	Песимізм	«Світ – дуже похмуре місце, де з людьми відбуваються страшні події»
10.	Приреченість на невдачу, неспроможність	«Я не впораюся»
Потреба вільно висловлювати свої почуття та потреби		
11.	Покірність	«Я маю діяти так, як того бажають інші»
12.	Самопожертва	«У мене немає права подбати про себе, адже інші важливіші»
13.	Пошук схвалення/визнання	«Я не знаю, який я. Я оцінюю себе так, як ви оцінюєте мене»
14.	Придушення емоцій	«Виявляти емоції неприпустимо»
15.	Жорсткі стандарти	«Я маю відповідати найвищим стандартам. Завжди можна краще»
16.	Каральність (пунітивність)	«Я маю бути покараний за будь-яку помилку»
Потреба в межах та самоконтролі		
17.	Грандіозність/привілейованість	«Я особливий і завжди отримую те, що хочу»
18.	Недостатність самоконтролю	«Не можу контролювати свої бажання та дії»

Відходження від нефункціональних думок. Мета вправи полягає в тому, що людина має виробити об'єктивне ставлення до своїх думок. Для того, щоб стати неупередженим «спостерігачем», їй необхідно віддалитися від ідей, що виникають. Відходження від своїх думок передбачає три компоненти:

– усвідомлення й прийняття факту, що неконструктивна думка виникає автоматично, розуміння того, що превалююче міркування було сформовано раніше за певних обставин або ж воно не є власним продуктом мислення, а нав'язане ззовні сторонніми суб'єктами;

– усвідомлення та прийняття того, що стереотипні думки є нефункціональними та заважають нормальній адаптації до існуючих умов;

– сумнів в істинності виниклої неадаптивної ідеї, оскільки такий стереотипний конструкт суперечить існуючій ситуації і не відповідає своєю суттю вимогам реальності, що виникає.

Завдання *технік другої групи* – заперечити існуючі дисфункції. З цією метою клієнту пропонують виконати такі вправи.

Вивчення аргументів «за» та «проти» щодо стереотипних думок. Людина вивчає свою неадаптивну думку й фіксує на папері аргументи «за» та «проти». Потім пацієнту рекомендують щоденно перечитувати записи. За умови регулярного виконання вправи у свідомості людини міцно закріплюються «правильні» аргументи, а «неправильні» будуть витіснені з мислення.

Обмірковування переваг і недоліків. У цій вправі йдеться не про аналіз своїх неконструктивних думок, а про вивчення можливих варіантів рішення. Наприклад, жінка обмірковує, що для неї важливіше: зберегти власну безпеку, уникаючи контактів з особами протилежної статі, або допустити в своєму житті певний ризик, щоб у результаті створити міцну сім'ю.

Експеримент. Ця вправа передбачає, що людина експериментальним шляхом на власному досвіді усвідомлює результат демонстрації нею тієї чи іншої емоції. Наприклад, якщо суб'єкт не знає, як суспільство реагує на прояв його гніву, йому дозволяють виявити свою емоцію на повну силу, спрямувавши її на терапевта.

Повернення у минуле. Мета вправи – відверта розмова з неупередженими свідками подій, що відбулися в минулому та залишили відбиток у психіці людини. Цей прийом особливо результативний при розладах психічної сфери, коли спогади спотворені. Ця вправа актуальна для тих, у кого омана є результатом неправильної інтерпретації мотивів, що керують іншими людьми.

Використання авторитетних джерел інформації. Передбачає наведення клієнту аргументів, запозичених із наукової літератури, офіційних статистичних даних, власного досвіду лікаря. Наприклад, людина відчуває страх перед

авіаперельотами, тренер вказує на об'єктивні міжнародні зведення, згідно яких кількість нещасних випадків при використанні літаків значно нижча порівняно з катастрофами, що відбуваються на інших видах транспорту.

Сократівський метод (сократівський діалог). Завдання тренера – визначити та вказати клієнту на логічні помилки та очевидні протиріччя у його міркуваннях. Наприклад, якщо людина переконана, що їй судилося померти від укусу павука, але при цьому заявляє, що раніше вже була покусана цією твариною, лікар вказує на протиріччя між очікуванням та реальними фактами власної історії.

Зміна думки – переоцінка фактів. Завдання даної вправи – змінити існуючу в людини точку зору на ситуацію шляхом перевірки, чи мали б такий самий вплив альтернативні причини цієї ж події. Наприклад, людині пропонують поміркувати і обговорити, чи могла та чи інша особа вчинити з нею аналогічним чином, якби вона керувалася іншими мотивами?

Применшення значущості результатів – декатастрофіація. Цей прийом передбачає розвиток глобальних масштабів неадаптивної думки людини для подальшого знецінення її наслідків. Наприклад, людині, яка панічно боїться залишати власне житло, тренер ставить запитання: «На ваш погляд, що з Вами станеться, якщо ви вийдете на вулицю?», «Як сильно і довго вас будуть бентежити негативні відчуття?», «Що станеться далі? Люди загинуть? Планета завершить своє існування?». Людина розуміє, що її страхи у глобальному значенні не варті уваги. Усвідомлення тимчасових і просторових рамок допомагає усунути страх перед очікуваними наслідками.

Пом'якшення інтенсивності емоцій. Суть цього прийому – провести емоційну переоцінку психотравмуючої події. Наприклад, постраждалому пропонують резюмувати ситуацію, сказавши собі таке: «Дуже шкода, що такий факт мав місце у моєму житті. Однак, я не дозволю цій події керувати моїм сьогоденням та зіпсувати майбутнє. Я залишаю травму у минулому». Тобто руйнуючі емоції, що виникають у людини, втрачають силу афекту: образа, злість і ненависть трансформуються в більш м'які й функціональні переживання.

Зміна ролей. Цей прийом полягає в обміні ролями між тренером та пацієнтом. Перед пацієнтом ставиться завдання: переконати тренера в тому, що його думки та переконання мають дезадаптивний характер. Таким чином, відбувається переконання самої людини у дисфункціональності її суджень.

Відкладання ідей. Ця вправа підходить пацієнтам, які не можуть відмовитися від своїх нездійснених мрій, нездійснених бажань та нереальних цілей, але роздуми про них викликають дискомфорт. Людині пропонується відкласти здійснення її задумів на тривалий термін, при цьому обговорюється конкретна дата їх здійснення, наприклад, настання певної події. Очікування цієї події усуває психологічний дискомфорт, що робить мрію людини більш досяжною.

Складання плану дій на майбутнє. Пацієнт разом із лікарем розробляє адекватну реалістичну програму дій на майбутнє, де обумовлюються конкретні умови, визначаються дії людини, встановлюються покрокові терміни виконання завдань. Наприклад, терапевт і пацієнт обговорюють, що при виникненні критичної ситуації, пацієнт буде дотримуватися певної послідовності дій. А до моменту настання катастрофічної події він не виснажуватиме себе тривожними переживаннями.

Техніки третьої групи спрямовані на активізацію сфери уяви особистості. Встановлено, що у мисленні тривожних людей переважну позицію займають зовсім не «автоматичні» думки, а нав'язливі образи, що викликають страх, а також виснажливі деструктивні уявлення. Виходячи з цього, терапевтами було розроблено спеціальні техніки, що коригують процес уяви.

Метод припинення. Коли у пацієнта виникає нав'язливий негативний образ, йому рекомендують голосно і твердим голосом вимовити умовну лаконічну команду, наприклад, «Припинити!». Така команда припиняє дію негативного образу.

Метод повторення. Дана техніка передбачає багаторазове повторення пацієнтом установок, що притаманні продуктивному способу мислення. Таким чином, з часом усувається сформований негативний стереотип.

Використання метафор. Для активізації процесу уяви клієнта лікар використовує доречні метафоричні висловлювання,

повчальні казки, цитати з поезії. Такий підхід робить пояснення більш зрозумілим, образним і різноманітним.

Модифікація образів. Метод модифікуючої уяви передбачає активну роботу клієнта, спрямовану на поступову заміну деструктивних образів ідеї нейтрального забарвлення, а згодом – на позитивні конструкти.

Позитивна уява. Ця техніка передбачає заміну негативного образу позитивними уявленнями, що має чіткий релаксуючий ефект.

Конструктивна уява. Сутність техніки десенситизації полягає в тому, що людина ранжує ймовірність настання очікуваної катастрофічної ситуації, тобто встановлює і впорядковує за значущістю передбачувані події майбутнього. Цей крок призводить до того, що негативний прогноз позбавляється свого глобального значення і не сприймається як неминучість. Наприклад, пацієнтові пропонують ранжувати ймовірність смерті під час зустрічі з об'єктом страху.

Техніки четвертої групи орієнтовані на підвищення ефективності лікувального процесу та мінімізацію опору клієнта.

Цілеспрямоване повторення. Мета даної техніки – наполегливе багаторазове використання різноманітних позитивних інструкцій в особистій практиці. Наприклад, після проведення переоцінки власних думок у ході психотерапевтичних сеансів, пацієнту дають завдання: самостійно провести переоцінку думок та переживань, що виникають у повсякденному житті. Цей крок забезпечить стійке закріплення позитивної навички, отриманої у процесі терапії.

Виявлення прихованих мотивів деструктивної поведінки. Цей прийом доречний у випадках, коли людина продовжує мислити та діяти нелогічним чином, незважаючи на те, що всі «правильні» аргументи викладені, вона з ними погоджується і повністю їх приймає. Як зазначають експерти, тепер завдання терапії – відшукати приховані мотиви деструктивної поведінки та встановити альтернативні мотиви дисфункціональних дій людини.

За результатами проведених досліджень у рамках міжнародних проєктів DAAD (упродовж 2017-2023 рр.) під керівництвом професора О. Редліха та аналізу кращих вітчизняних та міжнародних практик застосування методів психосоціальної підтримки осіб, що потрапили в критичну життєву ситуацію нами підготовлено інструктивно-методичні матеріали для тренерів. Наведемо найбільш ефективні методи та вправи для роботи з особами, що потрапили в критичну життєву ситуацію, а саме: метод «Шість капелюхів мислення Едварда де Боно»; вправи «Самоінструкція» і «М'язова прогресуюча релаксація за Е. Джекобсоном», а також комплекс вправ когнітивно-поведінкової терапії. Представимо їх опис детальніше.

1.5. Робота з емоціями, ігротерапія та метафоротерапія у тренінгах із коучингу конфліктів

При проведенні коучингу конфліктів значна увага тренера повинна бути звернена на питання: прояву емоцій (емоційних реакцій); управління емоціями; психосоматичних розладів, що пов'язані зі значним емоційним напруженням тощо.

Зауважимо, що емоції і почуття являють собою складну реакцію організму, в якій беруть участь майже всі відділи нервової системи. Емоції і почуття, як і всі інші психічні процеси, мають рефлекторне походження.

Фізіологічним механізмом емоцій є діяльність підкоркових нервових центрів – гіпоталамусу, лімбічної системи, ретикулярної формації. Натомість кора великих півкуль головного мозку відіграє провідну роль у виявах емоцій і почуттів, здійснюючи регулюючу функцію стосовно підкоркових процесів, спрямовуючи їхню діяльність відповідно до усвідомлення людиною своїх переживань. Один із фізіологічних механізмів почуттів – динамічні стереотипи, тобто утворені упродовж життя системи тимчасових нервових зв'язків. Тут виникають почуття важкості і легкості, бадьорості та втоми, задоволення і прикрості, радості, відчаю тощо.

У виникненні та русі почуттів велику роль відіграє друга сигнальна система в її взаємодії з першою. Слово змінює наші настрої, викликає захоплення, глибокі переживання. Усвідомлюючи ситуацію, яка викликає певні почуття, та самі почуття, ми можемо зменшити силу переживання, стримувати, регулювати їх, але при цьому зберігаються зовнішній вияв емоцій, внутрішній емоційний і почуттєвий стан.

Емоційні реакції являють собою короточасні реакції на визначений об'єкт, ситуацію або подію, емоційні стани – більш статичні і тривалі, що ніби оцінюють існуючий стан речей у цілому. Той чи інший емоційний стан звичайно виникає як афект дії попередньої йому сильної емоційної реакції. Виникнувши в результаті певної емоційної реакції, емоційний стан надалі може позначатися на наступному реагуванні людини на будь-які явища дійсності.

Вплив емоційних реакцій середньої сили на поведінку людини добре контролюється її свідомістю. У тих ситуаціях, коли емоційна реакція має досить інтенсивний характер і спричиняє у людини часткову втрату контролю над собою, що виражається в незапрограмованих нею заздалегідь, мало обміркованих, імпульсивних учинках називають *афектом*.

Існує велика й різноманітна група емоційних станів. Це стани роздратованості, невдоволення, тривоги, страху, радості, зворушеності, суму. Інші дві групи емоційних станів – порушення або напруга. У першому випадку мається на увазі хвилювання, занепокоєння, тривога, а в другому – стрес. Стан напруги похідний від порушення: він настає тоді, коли порушення доводиться стримувати.

Способи управління емоціями розкриваються в різних підходах психотерапії: психоаналізі, психодрамі, гуманістичному, когнітивно-поведінковому тощо.

П. Павлов вивів формулу емоційного реагування, яка зараз активно використовується: $S \rightarrow K \rightarrow R = C$, де **S** – активується ситуація, **K** – когнітивна оцінка ситуації, **R** – реакція, **C** – наслідки ситуації. Наприклад, ви придбали дорогий квиток на літак, але спізнилися на нього (**S**) і звинувачуєте в цьому запізненні водія таксі (**K**), у зв'язку з чим відчуваєте злість і прикрість (**R**), у

результаті зарікаєтесь більше не їздити на таксі або автоматично агресивно реагуєте на всі наступні поїздки (С). Але що відбудеться, якщо ви дізнаєтесь – літак розбився? В такому випадку ви подумаєте, що як прекрасно, що водій запізнився (К), і подальша емоційна реакція (R) буде іншою, а в зв'язку з нею і наслідки ситуації (С). Отже, для зміни емоцій потрібно контролювати власне свою когнітивну оцінку того, що відбувається, ту думку, що блискавично з'являється перед емоцією і навіть не завжди усвідомлюється, запускаючи емоційну реакцію.

Отже, глибинні переконання людини супроводжуються звичними способами реагування – стратегіями поведінки, а вони є джерелами миттєвих і часто неусвідомлюваних трактувань особою того, що відбувається. З метою зміни емоції потрібно проаналізувати ситуацію і зробити перетрактовку, що спричинить за собою іншу емоцію й, відповідно, інший результат. Наприклад, ви за кермом, вас «підрізали». Якщо дати хід найбільш поширеній в ситуаціях на дорозі думці, що інший водій вкрай дурний і грубий, то відповідною реакцією буде агресія. Але когнітивно-поведінковий підхід пропонує не дотримуватись автоматизмів, а самостійно знайти альтернативне трактування ситуації: подумати, що той водій, мабуть, вперше після навчання сів за кермо, у нього трапилося нещастя, він поспішає в лікарню. Так ви швидше відчуєте співпереживання або як мінімум солідарність із ним.

Практично у всіх психологічних підходах до контролю над думками і установками існує узагальнений алгоритм підвищення усвідомленості, який має дві складові:

- 1) візьміть паузу;

- 2) подумайте над тим, що викликало небажану реакцію. Для цього повністю усвідомте і прийміть поточний стан, далі намагайтеся дати адекватну оцінку вашим реакціям та думкам, поверніться у попередній стан і знайдіть ресурсну реакцію, увійдіть в обраний стан/подумки та перенесіть його в поточний.

За техніками підвищення усвідомленості за популярністю йдуть техніки управління емоціями через тіло, оскільки тілесні стани тісно пов'язані з емоціями і свідомістю. Ці вправи, зазвичай, спрямовані на глибоке дихання та м'язову розрядку.

Наступна група вправ управління емоціями – це *вправи на уяву* (наприклад, уявити бажану картинку, намалювати емоцію на папері і спалити її тощо).

Навичка управління емоціями потрібна абсолютно всім людям. Емоційні реакції необхідні з метою пристосування до навколишнього світу, і коли ми вміємо керувати емоціями – адаптація відбувається швидше і краще, ми стаємо більш щасливими й успішними. Система емоційних реакцій – складний механізм, в якому можуть відбуватися перебої. Свідомість і несвідомі установки втручаються в емоційну реальність і породжують внутрішні конфлікти особистості та конфлікти з оточуючими людьми. Емоційно грамотна людина задається питанням про ефективність свого впливу і своє вміння відкрито висловлювати власні емоції, постійно тренується в цих навичках.

Задля можливості керувати емоціями, спочатку потрібно знизити рівень стресу, який забирає енергію, а при тривалому впливові і виснажує нервову систему, унеможливорює позитивні зміни в особистості. Слід визначити джерело стресу і самотійно або за допомогою фахівця впоратися з ним. Проста життєва порада ставитися до цих подій простіше допомагає зберігати оптимізм, який сприяє душевному благополуччю.

Ігротерапія – це метод психотерапевтичного впливу на дітей та дорослих за допомогою гри. В основі різних методик, які описують це поняття, – визнання того, що гра потужно впливає на розвиток особистості. Ігри для дорослих використовують в індивідуальній та груповій психотерапії й соціально-психологічному тренінгу у вигляді спеціальних вправ, завдань на невербальну комунікацію, розігрування різних ситуацій тощо. Гра сприяє створенню близьких стосунків між учасниками групи, знімає напруження, тривогу, страх перед оточенням, підвищує самооцінку, дозволяє перевірити себе в різних ситуаціях спілкування, мінімізує небезпеку соціально-значущих наслідків.

Використання ігротерапії в роботі з біженцями та внутрішньо переміщеними особами спрямоване на вирішення широкого спектру завдань, зокрема, на оволодіння навичками

конструктивного вирішення конфліктів. Гра створює в групі невимушену атмосферу співробітництва та співтворчості, безпеки та довіри, а всі ці фактори є обов'язковою умовою формування компетентностей безконфліктної взаємодії. Лише в подібних умовах можливе особистісне зростання учасників групового процесу.

Ігрова терапія для дорослих дозволяє на певний час вийти із звичного оточення та зовсім під іншим кутом подивитися на своє життя. Таким чином дитячі ігри можуть допомогти вирішити недитячі проблеми, вивільнитися з низки невдач та нарешті дозволити собі рухатися в потрібному напрямку.

Тривалість. Метод ігротерапії використовується в тренінгу як додатковий прийом, відповідно таймінг роботи залежить від тривалості, завдань тієї чи іншої гри та кількості учасників.

Розмір групи. Рекомендована кількість учасників тренінгу: 12-18 чоловік.

Ідея та мета використання методу: розширення репертуару форм самовираження; оптимізація комунікації в системі стосунків; підвищення рівня соціальної компетентності учасників у стосунках з оточуючими; розвиток емоційної саморегуляції та досягнення емоційної стійкості через усвідомлення власних емоцій та почуттів; оптимізація «Я-концепції»; підвищення рівня самосприйняття. Завдяки грі дорослі люди навчаються долати особистісні та міжособистісні конфліктні ситуації. Головне, правильно підібрати гру, яка буде вирішувати завдання, що ставляться перед учасниками.

Етапи реалізації методу під час проведення тренінгу. У ході тренінгу можна використовувати різноманітні варіації ігрових сценаріїв. У контексті роботи з конфліктами ми рекомендуємо наступні:

- ігри на самовираження та зближення учасників задля зняття психологічного бар'єру, створення дружньої атмосфери в групі, які допомагають учасникам краще пізнати та ближче познайомитися один з одним, зменшити комунікативні бар'єри в груповому спілкуванні, підвищити рівень довіри;

- ігри на дослідження, ідентифікацію та трансформацію емоційного стану, вільне висловлювання емоцій та потреб, стимуляцію самостійного пошуку шляхів вирішення проблем;

- ігри, які в спрощеній формі відображають реальну життєву проблему або конфліктну ситуацію. Програючи спрощений конфлікт у групі, кожен учасник може самостійно знайти вихід із складної ситуації, запропонувати свій метод її вирішення;

- ігри, що дозволяють виробити нові, незвичні для людини моделі поведінки чи реагування в конфліктній, кризовій, проблемній або стандартній життєвій ситуації та розширити арсенал поведінкових моделей та ефективних копінг- стратегій учасників, які використовуються в реальному житті.

Основні психологічні механізми впливу гри:

- моделювання системи соціальних відносин в особливих ігрових умовах, дотримання їх та орієнтування в цих відносинах;

- зміна позиції в напрямку подолання пізнавального та особистісного егоцентризму та послідовної децентрації, завдяки чому відбувається усвідомлення власного «Я» в грі та зростає міра соціальної компетентності та здатності до вирішення проблемних ситуацій;

- формування (разом із ігровими) реальних стосунків як рівноправних партнерських відносин співробітництва та кооперації між людьми, що забезпечує можливість позитивного особистісного розвитку;

- концентрація уваги учасника на виокремлення ним емоційних станів, які він переживає, та забезпечення їх усвідомлення завдяки вербалізації та відповідно усвідомленню суті проблемної ситуації, формування її нових значень;

- організація поетапного відпрацювання в грі нових, більш адекватних способів орієнтування людини в проблемних ситуаціях, їх інтеріоризація та засвоєння.

У використанні цього методу в тренінгу рекомендуємо звернути увагу на такі питання:

Висока емоційність. Від стану організаторів гри залежить ступінь залученості та емоційності учасників гри. Відповідно, завдання тренера – намагатися бути не просто активним, але й

достатньо емоційним у цьому процесі. Постійно підтримуючи власні емоції на високому рівні, тренер водночас «емоційно заражає» групу та сприяє ефективній ігровій взаємодії.

Ігрова ситуація «МИ» (відчуття причетності). Події ігрової взаємодії стають загальними для групи й тренерів. Саме тому, промовляючи слова інструкції, ми говоримо «ми», разом із тим домагаючись не тільки на словах ефекту об'єднання учасників групи в процесі ігрової взаємодії. Окрім зазначеного, цей критерій дозволяє створити безпечну атмосферу в тренінгу, яка необхідна для того, щоб кожний учасник не боявся проявляти себе, пробувати нове.

Контакт очей. Для того, щоб цей критерій ігрової взаємодії став ефективним, необхідно дотримуватися наступних вимог: учасники й ведучий гри перебувають на одному рівні (лежать, сидять, стоять), погляд ведучого в процесі гри зустрічається з очима учасників, фіксуючись у середньому на 1-2 секунди. З одного боку, це дозволяє побачити ступінь залученості учасників у те, що відбувається, з іншого боку, сприяє встановленню більш тісного контакту з учасниками гри.

Чіткість інструкції. Інструкція буде зрозумілою учасникам гри в тому випадку, якщо вона не просто логічно й чітко побудована, а також чітко й зрозуміло пояснена.

Інтрига гри. Організуючи ігрову взаємодію, ми свідомо можемо ввести елементи загадковості в те, що відбувається, тобто заінтригувати учасників. Навіть найпростіший гри можна надати елементів таємниці.

Швидкість мовлення. Відомо, що від темпу мовлення буде залежати, чи зможе зрозуміти нас співрозмовник (або чи все зможе зрозуміти наш співрозмовник). Найбільш оптимальний варіант – відповідність швидкості мовлення швидкості читання, коли нас легко розуміють, у тому випадку, якщо темп мовлення звичний для більшості учасників: не дуже швидко й не дуже повільно.

Відкрита поза. Відкрита поза передбачає відсутність так званих верхніх і нижніх «замків» (верхній – схрещені руки на грудях; нижній – схрещені ноги), які стереотипно часто сприймають як «закритість» людини. Крім цього, це ще й жива

міміка, розкуті жести, які підкріплюють слова. Одразу стає зрозуміло, що немає чого боятися, нічого страшного відбуватися не буде, й учасники самі приймуть відкриту позу для гри, що буде сприяти її ефективності.

Висока динаміка. Процес будь-якої ігрової взаємодії необхідно контролювати, підтримуючи належну динаміку гри. Зазвичай, для більшості ігор ця динаміка висока. Гра потребує від усіх учасників постійної залученості і дій.

Відповідність тексту міміці й жестам. Організуючи ігрову взаємодію, необхідно пам'ятати, що гра – це територія відвертості. Все, що ми говоримо, підкріплюючи слова жестами, не повинно викликати підозру в групі. Міміка й жести – наші помічники в цьому, а не вороги.

Доведення гри до логічного завершення. Одне з правил гри – довести гру до кінця. Цим ми зберігаємо не тільки цілісність гри, але й цілісність вражень від неї. У фіналі гри важливо поставити «жирну емоційну крапку».

Установка на дію. Установка на дію підвищує мотивацію на ігрову взаємодію. Даючи інструкцію до гри, частіше використовуймо слова: «зараз ми», «а тепер», «встаємо» тощо, замість «а давайте зараз ми...», «є пропозиція встати...». У першому випадку установка на дію яскраво виражена, у другому є вибір – робити чи ні.

Оформлення, інструментарій. Багато ігор потребують завчасно продуманого та підготовленого інструментарію, наприклад: м'яч, м'яка іграшка, фломастери тощо. У деяких іграх неможливо обійтися без атрибутів.

Метод метафоротерапії.

Метафоротерапія – це дуже м'який метод психотерапевтичного впливу, здатний екологічно вивести несвідоме на доступний для осмислення та аналізу рівень психіки. Метафори в тренінговій роботі виступають ресурсами формування й інтеграції життєвих установок, цінностей, сценаріїв учасників.

В тренінговій роботі можуть використовуватися як готові метафори (міфи, легенди, притчи, казки, анекдоти, загадки, приказки, життєві історії), так і навмисно сконструйовані метафори. Вибір метафори обумовлюється тематикою тренінгу

або проблемною ситуацією, що відпрацьовується. При цьому вдала метафора має розширювати і збагачувати тематичне або проблемне поле: структурувати ситуацію, змінювати фокус бачення ситуації, привносити додатковий поведінковий сценарій, використовувати гумор для зниження напруги і тривоги, підвищувати мотивацію до самостійного пошуку оптимального розв'язання ситуації.

Метафорична форма дозволяє учасникам тренінгу виражати ментальний досвід, який складно піддається вербалізації. Завдяки використанню метафори особистісний досвід учасників розширюється і збагачується шляхом дослідження образів внутрішнього світу: установок, цінностей (наприклад, через створення власного гербу і девізу), стратегій поведінки у конфлікті, ролей у міжособистісній взаємодії тощо.

Влучна метафора поєднує в собі окрім очевидних ще і додаткові, більш глибокі символи та значення, тому може бути інтерпретована по-різному і може містити полярні аспекти та характеристики. Яким би не було значення, що надає учасник тим чи іншим метафоричним символам – воно буде правильним для того, хто інтерпретує у конкретній ситуації і цьому конкретному часовому проміжку. Так само справедливо, що з плином часу, зміною внутрішніх чи зовнішніх факторів інтерпретація тієї чи іншої метафори може як залишатися незмінною, так і розширюватися, трансформуватися, змінюватися, навіть до протилежної.

Тривалість. Метод метафоротерапії використовується в тренінгу як додатковий прийом, відповідно таймінг роботи залежить від варіантів пропрацювання метафор та кількості учасників.

Розмір групи. Рекомендована кількість учасників тренінгу: 12-18 чоловік.

Ідея та мета використання методу: ініціація свідомого або підсвідомого пошуку, який може допомогти людині у використанні особистісних ресурсів щодо такого збагачення моделі світу, в якому вона відчуває потребу впоратися із проблемою, що її турбує, а також виведення неусвідомлених психічних процесів у сферу усвідомлення через метафору, образ або символ. Коли цей образ піднятий на усвідомлений

рівень, з ним можна працювати, обговорювати, програвати з метою вирішення тих психологічних чи ситуаційних завдань, які ставить перед людиною життя.

Етапи реалізації методу у ході проведення тренінгу. У тренінгу можна використовувати різноманітні варіації роботи з метафорою чи образом. У контексті роботи з конфліктами ми рекомендуємо наступні:

- техніки, в яких забезпечується алегоричний варіант психологічних ускладнень та способів їх подолання;
- техніки, в яких через метафори, образи, символи реалізується пошук способів вирішення психологічних проблем;
- техніки, що використовуються як разовий терапевтичний прийом, так і стійкий образ;
- в яких пов'язуються механізми ідентифікації та асоціації, коли людина ідентифікує себе з героєм метафори і ситуація, про яку розповідається у метафорі, має асоціативний зв'язок із реальною проблемою людини, з її досвідом;
- може успішно використовуватися як в індивідуальній, так і в груповій роботі (кожен учасник самостійно визначає ступінь саморозкриття в групі).

Рекомендації щодо використання методу метафоротерапії:

- орієнтуватися в роботі перш за все на метафори, запропоновані учасниками;
- рекомендації, виражені в метафоричній формі, повинні мати дуже узагальнений характер, щоб учасники могли скористатися своїм унікальним досвідом та засобами, вирішуючи проблемну ситуацію;
- вихід із створеної проблемної ситуації в метафорі повинен бути схожим на ту поведінку, яку демонструє клієнт в інших ситуаціях, тобто необхідно дотримуватися принципу ненадання порад та віри в те, що клієнт сам знає рішення;
- вихід із проблемної ситуації, описаної в метафорі, більшою мірою має спонукати клієнта до вирішення проблеми через формування оптимістичного погляду на ситуацію, що склалася, та бачення її можливого позитивного вирішення, аніж пропонувати будь-який конкретний спосіб вирішення.

Види метафор для використання в тренінгу:

- ресурсні (образи внутрішні або поза свідомістю людини, які допомагають збагатити ресурсність особистості);
- вбудовані (тренер за допомогою внесення будь-якого образу, розповіді, притчі або історії допомагає людині побачити й інші – позитивні – сторони своєї проблеми або зрозуміти справжню причину ускладнень і знайти рішення);
- поведінкові (вирішення проблеми або конфлікту на «прикладі інших», коли тренер у формі казки або притчі розповідає про те, як схожа на проблему клієнта ситуація була успішно вирішена);
- емоційні (опис фізіологічного й емоційного стану героя в момент переживання, який допомагає людині зрозуміти свої почуття й емоції).

1.6. Науково-методична інформація для коучів щодо вирішення проблемних питань конфліктної взаємодії внутрішньо переміщених осіб та біженців

Внаслідок війни в Україні понад чотири мільйони біженців з України перетнули кордон із сусідніми країнами, а 7,7 мільйона були змушені переїхати в іншу частину країни [16]. Два мільйони дітей були змушені покинути Україну, а понад 2,5 мільйона дітей стали внутрішньо переміщеними особами (ВПО) в Україні. Психоемоційний стан членів таких сімей часто нестабільний і усі вони реагують по-різному від відносно тимчасових і незначних стресових реакцій до значного дистресу та психосоціальних порушень [17]. Переважно члени сім'ї не звертаються за психоемоційною підтримкою й намагаються впоратися самотійно, що, нажаль, не завжди вдається. Відповідно, соціально-емоційний стан таких осіб може стати поштовхом до конфліктів як у сім'ї, так і в оточенні. У ці

16 UNICEF Press release for Ukraine. Access: <https://www.unicef.org/ukraine/media/19491/file/UNICEF-Ukraine-Humanitarian-Situation-Report-No.-10-20-26-April-2022.pdf>

17 Technical Note on Linking Disaster Risk Reduction (DRR) and Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS): Practical Tools, Approaches and Case Studies. *Inter-Agency Standing Committee. IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. March 2021. 62 p.

конфлікти часто втягуються волонтери та люди, які контактують з ВПО, а отже, соціально-емоційна допомога, яку вони намагаються надати, не є ефективною або навіть марною, що позначається на зниженні зацікавленості і рівня допомоги. Тут доречним буде використання конфліктно-сензитивного підходу у вирішенні проблемних питань з ВПО.

«Конфліктологічна сензитивність» у цьому контексті означає обізнаність суб'єктів надання допомоги щодо конфліктів, викликаних стресом, між членами сім'ї та іншими особами їхнього оточення, а також між сім'ями та суб'єктами надання допомоги з метою мінімізації шкоди та досягнення позитивного результату.

Конфліктологічна чутливість означає здатність:

- розуміти контекст, в якому працює коуч;
- розуміти взаємодію між втручанням і контекстом (як контекст впливає на втручання і як втручання впливає на контекст);

- діяти, виходячи з розуміння цієї взаємодії, щоб уникнути негативних наслідків і максимізувати позитивний вплив [18].

Є ряд соціально-емоційних проблем, які можуть бути тригерами для виникнення конфліктних ситуацій, а саме:

- нереалістичні вимоги з боку ВПО;
- агресивна поведінка переселенців;
- втома від співчуття;
- емоційне виснаження волонтерів;
- уникнення досвіду бідності, бездомності, дискримінації;
- ворожість та злочини на ґрунті ненависті, з якими стикаються ВПО;
- задоволення потреб переселенців у безпеці, а також соціальних, культурних й освітніх потреб;

18 Haider H. Conflict Sensitivity: Topic Guide. *Birmingham, UK: GSDRC, University of Birmingham*. 2014. 38 p.

– соціальна інтеграція дітей [19; 20; 21].

Для ефективної роботи з ВПО необхідно досягти емоційної стабільності та мінімізувати конфліктний стрес, забезпечити емоційне «підґрунття». Для реалізації цього потрібне розуміння психоемоційного стану сімей ВПО, для чого було проведено відповідний аналіз за допомогою інтерв'ювання сімей з числа ВПО.

Оскільки, згідно даних ООН, 90% [22] усіх переселенців складають жінки, фокус дослідження був зосереджений на сім'ях з дітьми, розділених війною (батько перебуває на війні або залишився в рідній місцевості). Далі було проведено напів-структуроване інтерв'ю з матерями сімей з числа ВПО.

Зібрані інтерв'ю було оброблено за допомогою програми MAXQDA, на базі чого було побудовано систему категорій, для якої основою стали конкретні твердження опитаних матерів стосовно внутрішніх емоційних переживань: (1) самих матерів, (2) дітей до 12 років, (3) підлітків від 13 років і окремо були виділені виклики для всієї сім'ї.

Оскільки емоції не часто виникають у чистому вигляді, внутрішній досвід матерів, дітей і підлітків був розділений на емоційні стани відповідно до домінуючої емоції: тривога, гнів,

19 Alarcón X., Casademont X., Lendzhova V., Erdogan E. Inclusive Settlement of Young Asylum Seekers in a Rural Region: The Role of Informal Support and Mentoring. *Sustainability*. 2021. (13) 5132. <https://doi.org/10.3390/su13095132>.

20 Borho A., Georgiadou E., Grimm T., Morawa E., Silbermann A., Winfried Nilbeck W., Erim Y. Professional and Volunteer Refugee Aid Workers—Depressive Symptoms and Their Predictors, Experienced Traumatic Events, PTSD, Burdens, Engagement Motivators and Support Needs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019. (16, 22) 4542. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6887937/>

21 Guidelines for Psychologists Working with Refugees and Asylum Seekers in the UK: Extended version. *The British Psychological Society*. 2018. 66 p.

22 ООН Жінки. Режим доступу: <https://ukraine.unwomen.org/uk/stories /tematychna-istoriya/2023/02/stvorennya-bezpechnykh-prostoriv-dlya>.

горе, огида, радість та цікавість [23; 24; 25]. Численні емоційні стани людини не є чистими емоціями, а більш-менш когнітивно контрольованими почуттями і розглядаються в цій системі як «нащадки» базових емоцій. Вони часто складаються зі специфічних сумішей емоцій. Наприклад, сором є похідним від базової емоції відрази, або презирство є похідним від гніву.

Рухи потребують енергії, а фізіологічне збудження забезпечує цю енергію. Тому емоційні стани супроводжуються фізіологічним збудженням. Воно не завжди помітно виражається у вигляді плачу, ревіння, в жестах і міміці. У деяких ситуаціях воно відбувається лише внутрішньо і проявляється у вигляді заціпеніння. Відомі стресові реакції (втеча, напад і завмирання) є вираженням цієї енергетизації збудженням.

Також слід зазначити, що твердження матерів стосувалися чотирьох різних етапів втечі від війни: в «гарячій точці»; під час виїзду з «гарячої точки»; у перший період прибуття на нове місце; після 6 місяців перебування на новому місці.

Оскільки ці внутрішні переживання значною мірою відрізняються, вони були позначені різними кольорами відповідно до кожної локації. Це дало змогу побачити не лише соціально-емоційні проблеми, а й усвідомити їх безпосередні прояви у різних локаціях, в яких перебували ВПО. Наприклад, у блоці «Досвід мами», в категорії «Емоції, засновані на огиді» було виділено субкатегорію «травматичне порушення пам'яті», що ґрунтувалася на коді «не пам'ятає». За цитатами мам і відповідних кольорів можна стверджувати, що травматичне порушення пам'яті супроводжувало матерів лише у двох локаціях: під час втечі та по прибуттю в нову локацію. Цей показник не був виявлений через півроку перебування на новому місці.

23 Ekman P., Friesen W. V., O'Sullivan M., Chan A., Diacoyanni-Tarlatzis I., Heider K., Krause R., LeCompte W. A., Pitcairn T., Ricci-Bitti P. E., Scherer K., Tomita M., Tzavaras A. Universals and Cultural Differences in the Judgments of Facial Expressions of Emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1987. 53(4). P. 712–717. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.53.4.712>

24 Klaus S. R. Emotion Theories and Concepts (Psychological Perspectives). In David Sander & Klaus R. Scherer (eds.), *The Oxford Companion to Emotion and the Affective Sciences*. Oxford University Press. 2009. P. 145–149.

25 Plutchik R. Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis. *Harpercollins College Division*. Harper & Row. 440 p.

Тож така градація (емоційні стани у певних локаціях) дає коучу більш детальну картину психоемоційного стану ВПО після переселення, а отже можливість більш ефективно діяти під час розв'язання конфліктів.

Так само представлено субкатегорію «сором», яка поєднала два коди «соромно їсти чужу їжу» та «соромно радіти». Перший код було виявлено по прибуттю на нову локацію («Перші кілька днів я не могла їсти, тому що мені було соромно, що я їм не свою їжу...» (сумно посміхається)), тоді як сором за радісні почуття матері було відмічено вже після півроку перебування на новій локації («Можу порадіти, коли діти радіють і веселяться... ось як сьогодні... Правда тут же себе ловлю на думці, що я ось тут радію, а там...» (голос тремтить)). Слід зауважити, що крім висловлювань було враховано невербальну реакцію мам під час інтерв'ю, що дало можливість виявити ще й ступінь прояву емоцій. Так, у субкатегорії «туга за чоловіком» завдяки проявам невербальних реакцій (сльози, ступор, пауза перед розмовою) та безпосередньо за висловлюваннями матерів можна було виділити ступінь туги й хвилювання за чоловіком від легкої тривоги (в основному за чоловіками, які залишилися в рідній місцевості) до глибокого депресивного стану (коли чоловік знаходиться у гарячій точці або в полоні, і з ним немає зв'язку досить тривалий час).

З досвіду дітей було виявлено тенденцію, коли дитина під час втечі була «спокійна» або поводити себе «як у подорожі», але по прибуттю на нове місце, в неї з'являлися тривожність, плаксивість, замкнутість в собі, агресія, туга за домом, апатія і різні фізичні прояви: проблеми з опорно-руховим апаратом, пневмонія, дерматит, висока температура, розлади шлунку, вірусні захворювання, розлади сну, енурез, екзема. Тож, коучі мають враховувати, що під час роботи з ВПО вони можуть стикатися не лише з психоемоційними проблемами, а й з фізичними проявами психосоматичних порушень, що слід враховувати для розуміння фізичного стану та їхньої справжньої похідної.

Серед проявів суму за батьком досить амбівалентною була реакція підлітків: незважаючи на зовнішній спокій відносно відсутності батька і, навіть, відсторонення від батька, вони все ж проявляли почуття туги за ним через моніторинг новин про

локацію, де знаходиться батько або підслуховування розмов матері чи молодших братів (сестер) з батьком. У дітей 3-5 років спостерігалось крім явних проявів туги за батьком (постійні розмови, питання про батька, бажання робити те, що робили з батьком тощо) також амбівалентні реакції: почуття провини («батько не приїжджає, бо я поганий») і, навіть, забування батька («фото батька не викликають ніяких емоцій... вона забуває його»).

У деяких ситуаціях певні емоційні стани виникали частіше або були єдиними. Їх було названо провідними емоціями і вони можуть бути головною рушійною силою у конфліктних ситуаціях. Наприклад, «почуття провини» у дітей через відсутність батька, «образу» через те, що не всі чоловіки перебувають на фронті тощо.

Крім того, для матерів було важливо повідомити про потреби членів родини та їхні проблеми з мовним бар'єром, з місцями соціалізації дітей. Важливим для коучів є розуміння появи амбівалентності у ВПО. Наприклад, було виявлено амбівалентність матерів щодо «власного простору». З одного боку вони відмічали, що дитина – «надихає» її, «її майбутнє», «заради неї тримається» і водночас мами відмічали потребу у можливості побути самій без дитини, наодинці. Це можливо пов'язано з тим, що мати, намагаючись захистити почуття дитини («щоб не травмувати»), приховує свої емоції («бере себе в руки»), але як відомо, емоції потребують проживання і якщо цього не відбувається, результатом може стати не лише погіршення психоемоційного стану, а й фізичного. «Побути наодинці» – це можливість прожити свої емоції та «виплакати своє горе», полегшивши внутрішній стан.

Тут доречно зазначити про виявлені замкнені емоційні кола між мамою і дитиною: коли мати знаходиться у стресі і дитина, споглядаючи стан мами, реагує на неї, віддзеркалюючи її стан. Мати, в свою чергу, реагує на це агресивно і тоді дитина проявляє ще більшу емоційну нестабільність. Коло замикається. Слід зазначити, що не всі мами реагували відповідним чином і деякі з них змогли розірвати ці замкнені емоційні кола. В основному це були матері, які усвідомлювали, що попали в ці кола і це допомогло їм спробувати розірвати їх. Так, на схемі

(див. рис. 1) можна побачити дві реакції на дитяче віддзеркалення маминих емоцій: або взяти себе в руки і розірвати це коло, або продовжити «неадекватно» реагувати і тоді коло замикалося і все починалося спочатку. Також був особливий шлях, коли дитина реагувала на маму не віддзеркаленням, а намаганням підтримати її. Тоді замкнене коло також розривалося.

Тут простежується тенденція із зміни ролей між дитиною та матір'ю. Серед цих реакцій було виділено:

- бажання захистити матір;
- намагання потішити маму;
- намагання не турбувати маму;
- прояви хвилювання за маму: підтримка, розрада, обійми;
- підліток бере на себе роль батька (в основному цей прояв показали хлопці).

Підлітки-хлопці, як відмічали мами, брали на себе роль батька не лише фізично (допомогти із важкими сумками, пригланути за молодшими дітьми), а й емоційно, коли вони підтримували мати в емоційному плані як це зазвичай робить батько. Реакція самих підлітків на цю роль у більшості мала негативний відтінок – по завершенні виконання цих обов'язків більшість з них відчували образу, агресію, зневіру, дратівливість.

Також у процесі дослідження було виявлено ряд конфліктів, які були розподілені на:

- конфлікти у родині: між матір'ю і дитиною, між дітьми, між батьками, між родичами і матір'ю, між родичами і дитиною;
- внутрішньоособистісні конфлікти;
- конфлікти з місцевими.

Окрему групу склали твердження про нівелювання конфліктів. Але для роботи коуча важливим є розуміння наявності і природи внутрішньоособистісних конфліктів ВПО. Досить важким, на погляд групи психологів Гамбурзького університету, є питання амбівалентності використання російської мови: коли дитина користується російською мовою як рідною, але є свого роду тиск суспільства, що це мова ворога і не слід нею користуватися. Так само, на думку групи психологів, це ускладнює соціалізацію серед переселенців до Західної України, де російськомовна дитина відчуває труднощі

у спілкуванні з однолітками та навчанні. З цього приводу й досі тривають дискусії і робляться спроби виробити певні рекомендації для полегшення і навіть нівелювання внутрішніх конфліктів, спричинених цією дилемою. Тут особливу роль відіграє Гамбурзький підхід до людського спілкування [26] та медіативне управління конфліктами, що є основою для аналізу та вирішення конфліктів, викликаних стресом.

Отже, у ході роботи з конфліктними ситуаціями, в яких залучені ВПО, коучам слід бути обізнаними з можливими проявами психоемоційного стану останніх. При виявленні в процесі роботи з ВПО певних ознак того чи іншого захворювання або відхилення, коуч має запропонувати звернутися по допомогу до спеціаліста. Також слід враховувати той факт, що із загального числа ВПО до психологів звертається лише мала частка членів цих сімей [27; 28], тобто можна говорити про поки ще домінуюче у середовищі упередження: звернення до психолога – це ознака, що людина психічно хвора. А отже нашарування «Мені не потрібен психолог – я не хворий» є свого роду бар'єром для звернення по допомогу до відповідного спеціаліста. Тож проблемне коло може замкнутися і перетворитися у «чортове колесо», яке з кожним обертом буде ескалювати конфлікт.

26 Schulz von Thun F. Miteinander Reden 1. Reinbek: Rowohlt. 2004. 320 p.

27 Кобзін Д., Левкіна Г., Черноусов А., Щербань С. Потреби внутрішньо переміщених осіб в Ізюмській міській об'єднаній територіальній громаді Харківської області: результати соціологічного дослідження. Харків : Харківський інститут соціальних досліджень (ХІСД). 2020. 84 с.

28 Складарова І. Потреби ВПО у воєнний час: досвід громадського сектору України на прикладі ініціативи Shelter Ukraine. Соціологічні студії. 2022. № 2(21). С. 57–67.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИКУМ ДЛЯ КОУЧІВ ТА ТРЕНЕРІВ

2.1. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона



Мета: діагностика підходу для розв'язання конфлікту.



Інструментарій: блокнот, ручка.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона базується на класифікації стилів керівництва Р. Блейка і Д. Мутона. Опитувальник дає змогу оцінити індивідуальні дії особистості під час конфлікту і стиль поведінки з урахуванням двох умов: важливості досягнення мети та підтримання хороших стосунків з опонентами [29].

Так, у конфліктній ситуації особиста мета одного опонента не збігається з прагненням другого, цілі сторін вступають у протиріччя. Важливість досягнення мети може мати неабияке значення або ж не мати ніякого, тому вирішення конфлікту частково залежить від наполегливості, з якою опоненти прагнуть задовольнити особисті інтереси.

Підтримання хороших стосунків на даний момент і в майбутньому для конфліктуючих сторін може бути важливим або ж не мати жодного значення. Важливість хороших стосунків з іншими людьми, готовність врахувати їхні інтереси також впливають на дії під час конфлікту.

Інструкція. Уважно прочитайте вислови і прислів'я, користуючись наведеною нижче шкалою, визначте, на скільки кожне прислів'я відповідає вашим вчинкам під час конфліктів:

5 – відповідає в усіх випадках;

29 Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту ; за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава : ПОІППО. 2005. 64 с.

- 4 – відповідає у більшості випадків;
3 – деколи відповідає;
2 – відповідає, але дуже рідко;
1 – ніколи не відповідає.

Вислови і прислів'я:

1. Від суперечки легше утриматися, аніж потім здихатися її.
2. Якщо ви не можете примусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.
3. Теплі слова розтоплюють холодні серця.
4. Послуга за послугу.
5. Давай приходь і подумаємо разом.
6. Під час суперечки заслуговує похвали той, хто перший замовкне.
7. Чия сила, того і правда.
8. Солодкі слова роблять солодким рух уперед.
9. Краще синиця у жмені, ніж журавель у небі.
10. Істина знаходиться в знаннях.
11. Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви.
12. Той перемагає блискуче, хто примушує своїх ворогів тікати врозтіч.
13. Убий ворога своєю надмірною добротою.
14. Чесний обмін думками не приведе до суперечки.
15. Ніхто не може претендувати на істину в останній інстанції, але кожен може зробити свій внесок у неї.
16. Тримайся подалі від тих, хто незгодний з тобою.
17. Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає у полі битви.
18. Добре слово мало коштує, та дорого цінується.
19. Зуб за зуб – це чесна гра.
20. Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істину в останній інстанції, збагатиться від істин, які знають інші.
21. Уникайте сварливих людей – вони зроблять ваше життя нещасним.
22. Людина, яка не тікає сама, змушує тікати інших.
23. М'які слова забезпечують гармонію.

24. Хочеш мати хорошого друга – зроби йому щось приємне.
25. Відкрито говори про свої конфлікти і йди їм назустріч – тільки це приведе до їх найкращого вирішення.
26. Найкращий спосіб улагодження конфліктів – уникати його зовсім.
27. Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше).
28. Лагідність перемагає гнів.
29. Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш.
30. Щирість, чесність і довіра гори звернуть.
31. Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися.
32. У світі завжди існують переможці і переможені.
33. Вони на тебе з каменем, а ти до них з прихильністю.
34. Якщо двоє йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.
35. Правди можна досягти, воюючи та воюючи.

Ключ до опитувальника.

Підрахувати кількість набраних балів за кожним стовпчиком.

Втеча	Примус	Згладжування	Компроміс	Колаборація
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

Інтерпретація. Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфлікту, тим частіше ви схильні застосовувати цю стратегію. Чим менша загальна сума, тим рідше ви користуєтесь нею.

Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики:

1. Черепаха (втеча). Черепахи втікають і ховаються до свого панцирю, щоб уникати конфліктів. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків. Черепахи тримаються якнайдалі від суперечливих питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний. Вони почувають себе безпомічними і вважають, що намагатися вирішувати конфлікт – справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

2. Акула (примус). Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже мале значення. Вони будь-якою ціною готові добиватися своїх цілей. Потреби інших людей їм не турбують. Їх мало хвилює те, чи вони комусь подобаються, чи проявляє хтось до них прихильність. Акули переконані, що конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає другого, який програє. Вони хочуть бути переможцями. Перемога, на їхню думку, дає людям почуття гордості та успіху. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності і невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або загрожуючи їм з позиції сили.

3. Плюшевий ведмедик (згладжування). Для ведмедиків – стосунки найважливіші, а власні сили не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб їх любили і цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії, і впевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Вони бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Щоб зберегти стосунки, вони готові пожертвувати особистими цілями. Плюшеві ведмедики немов би кажуть: «Я жертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі подобався». Плюшеві ведмедики намагаються згладити конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.

4. Лисиця (компроміс). Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають

компромісу. Вони жертвують частиною своїх переконань під час конфлікту і переконують іншу особу поступитися якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали якусь вигоду – «золоту середину» між двома крайніми позиціями. Вони готові пожертвувати заради досягнення згоди для спільного добра як частиною своїх принципів, так і стосунків.

5. Сова (колаборація). Сиви дуже високо цінують власні цілі і стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку треба розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовільнило як їхні власні цілі, так і цілі іншої сторони в конфлікті. Сиви сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розглядала б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовільнили як їх самих, так і іншу особу, сиви підтримують стосунки. Сиви не заспокоюються доти, доки не буде знайдене рішення, яке б задовільнило і власні, і чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спадає і негативні емоції не будуть повністю зняті.

Список використаних джерел:

1. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту ; за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава : ПОППО. 2005. 64 с.

2. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М., Нежинська О. О. Психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів в освітніх організаціях : спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти ; НАПН України, Ун-т менедж. освіти. Київ, 2016. 36 с.

2.2. Техніка «Картезіанський квадрат»

 **Мета:** допомогти людині, яка приймає рішення, оцінити всі можливі варіанти вирішення ситуації / проблеми, враховуючи різні критерії та обмеження.



Інструментарій: на кожного учасника тренінгу:
1 альбомний лист А4 або блокнот, ручка.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Техніка «Картезіанський квадрат» отримала свою назву на честь Рене Декарта (фр. – René Descartes, лат. – Renatus Cartesius – Ренат Картезій), який запропонував свого часу систему координат із двома перпендикулярними осями. Вона є швидким та ефективним способом прийняття рішень в умовах складного вибору [30]. Цю техніку можна порівняти з чутливим фільтром сприйняття, який враховує всі нюанси та допомагає вибрати правильне рішення у конфліктній ситуації.

Техніка «Картезіанський квадрат» (або «Матриця прийняття рішень») була розроблена для систематичного аналізу проблем та пошуку оптимальних рішень, що дозволяє структурувати процес прийняття рішення та вибрати найбільш відповідне рішення на основі логічного аналізу даних за допомогою «картезіанських питань». «Картезіанський квадрат» може бути використаний у тих випадках, коли людина не може ясно оцінити вигоди і втрати від кожної дії, не бачить чітких переваг ситуації (або вирішення конфліктної ситуації), не може зробити для себе конкретний вибір своїх подальших дій. Це відповідно може призвести до «зависання» та відкладення ухвалення рішення на невизначений термін.

Разом з цим необхідно звернути увагу на психологічний аспект у такій ситуації відкладення ухвалення рішення. У цей час людина не може позбутися думок конкретної важливої, але невирішеної ситуації, особливо в тому випадку, якщо вона конфліктна. Без сумнівів, існують ситуації, з вирішенням яких краще почекати, але є й нагальні справи, які краще вирішувати одразу. І тут несвідоме людини «заганятиме її в глухий кут», «малює різні картини», тому щорішення не прийняте, «відкладене на якийсь час», «забуте на невизначений термін». А час може погіршити ситуацію чи зіграти не на боці людини, якій «зараз не до цього». Це стосується і психоемоційного стану, в якому може

30 Квадрат Декарта, техніка прийняття рішень Рене Декарта. URL: <https://www.kapusta-online.com.ua/квадрат-декарта>

перебувати людина. Як правило, це можуть бути як пригнічений стан, нав'язливі думки про не вирішену проблему тощо, так і психосоматичні прояви, коли вже «тіло подає сигнал» про те, що настав час подумати та нарешті прийняти конкретне рішення.

Етап-1 – Введення у вправу (5-10 хв.). Тренер інформує учасників тренінгу про сценарій та правила виконання вправи, а також про її мету – допомогти людині, яка приймає рішення, оцінити всі можливі варіанти вирішення ситуації/проблеми, враховуючи різні критерії та обмеження.

Інструкція. Учасникам пропонується сформулювати/прописати невирішену конфліктну ситуацію / проблему. Учасники працюють індивідуально, також вони можуть бути об'єднані у підгрупи по 4 особи.

Етап-2 – Індивідуальна робота (20-30 хв). Після формулювання ситуації / проблеми потрібно уявити квадрат, розділений на чотири частини, і намалювати його. По вертикальній осі прописати «отримаю – втрачу», по горизонтальній осі прописати «зроблю – не зроблю». Далі у кожній області (квадранті) зверху прописати по одному питанню:

- Що я отримаю, якщо зроблю?
- Що я втрачу, якщо зроблю?
- Що я отримаю, якщо не зроблю?
- Що я втрачу, якщо не зроблю?

Інструкція.

1. Учасникам пропонується заповнити по черзі 4 області (квадранти), кожна з яких передбачає відповіді на вписане питання (важливо тримати фокус на формулюванні питань) таким чином: написати 5-10 відповідей на кожне із питань у кожній області / квадранті. Учасникам рекомендується намагатися не повторюватися у своїх відповідях, а кожен раз відповідати на запитання по-іншому. Головна мета при цьому – проаналізувати це питання під різними кутами зору.

2. Детально проаналізувати відповіді на запитання у кожній із 4-х областей квадрантів.

3. Після аналізу пропонується відповісти на такі запитання:

- Які ключові результати ви отримали під час аналізу?
- Як це може вплинути на картину вашого майбутнього?
- Яким буде ваш подальший план дій?

4. Після заповнення усього квадрата для учасника стає досить зрозумілим, що потрібно робити, а що ні.

У випадку, якщо рішення все ж таки ще не очевидне, то варто зробити наступне: для більш точної оцінки можна додати до кожного пункту рівень важливості (вага) за шкалою від 0 до 10. Далі потрібно підсумувати бали по стовпчикам «Зроблю» та «Не зроблю» і подивитися:

1) на суму балів по кожному стовпчику (у якому їхня сума більше);

2) на різницю в балах за стовпчиками (наприклад, $30 - 16 = 14$ балів плюс за шкалою «Зроблю»).

Дане підсумовування допомагає «зважити» результати, тобто те, що більше за обсягом – ваш вибір. Важливо визначити всі основні критерії «за» та «проти».

Слід зазначити, що для когось із учасників «отримаю, якщо зроблю» схоже на «втрачу, якщо не зроблю», а «отримаю, якщо не зроблю» на «втрачу, якщо зроблю». Але важливо розуміти, що таке порівняння та «схожість» насправді не є такими: придбання внутрішньо суттєво відрізняються від втрат. Зрозуміло, що у деяких аспектах можуть бути якісь перетинання, але зазвичай відповіді є досить різними, і підсумкова «вага» може допомогти прийняти конкретне вирішення ситуації / проблеми.

Етап-3 – Групова робота (10-20 хв.).

Групова робота. Після проведеного аналізу учасники (якщо вони об'єднані в підгрупи) діляться своїми результатами (за бажанням), промовляючи свою ситуацію / проблему і кожен можливий варіант вирішення, а також оптимальний вихід із ситуації / проблеми.

Підбиття підсумків (5 хв.). У спільній тренінговій групі проводиться обговорення результатів виконаного завдання.

Список використаних джерел:

1. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М., Нежинська О. О. Психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів в освітніх організаціях : спецкурс для слухачів очно-дистанційної

форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти ; НАПН України, Ун-т менедж. освіти. Київ, 2016. 36 с.

2. Калениченко Р. А., Коханець А. С., Нежинська О. О. Психологія бізнесу : навч. посіб. Ірпінь : Державний податковий університет, 2022. 270 с.

Нежинська О. О., Тименко В. М. Основи коучингу : навч. посіб. Київ ; Харків : ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с.

2.3. Метод «Вириванка»

 **Мета:** здійснити учасниками навчального тренінгу рефлексію різноманітних проявів особистості у конфлікті

 **Інструментарій:** на кожного учасника тренінгу: аркуш кольорового паперу, ручка.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Етап-1 – (1-3 хв.). Тренер пропонує учасникам тренінгу обрати для себе один із аркушів кольорового паперу, зігнути його навпіл і, за прикладом тренера, зробити «вириванку» людини руками без застосування ножиць.

Етап-2 – Індивідуальна робота (до 5 хв.). Кожен учасник працює із власне створеною вириванкою і заповнює її кольоровий бік наступним чином:

- Голова: Що я знаю про конфлікти
- Шия: Що допомагає мені розв'язувати конфлікти
- Серце: Що я відчуваю під час конфліктів
- Рука: Що я роблю під час конфліктів
- Ноги: На що я опираюся у конфліктах

Етап-3 – Індивідуальна робота (до 5 хв.). Учасники перегортають вириванку на зворотній бік і заповнюють її наступним чином:

- Голова: Що ще я не знаю про конфлікти
- Шия: Що заважає мені розв'язувати конфлікти
- Серце: Яких емоцій, почуттів недостатньо у конфлікті, чого я не відчуваю

- Рука: Що я не роблю під час конфліктів
- Ноги: На що я не можу опиратися у конфліктах

Етап-3 – Групова робота (до 10 хв.). Учасники діляться в підгрупах своїми результатами, проговорюючи кожен аспект власної конфліктності, який виявився для нього важливим.

Підбиття підсумків (1-2 хв.). У спільній тренінговій групі проводиться обговорення результатів виконаної вправи.

2.4. Методика «Робота на зім'ятому папері» (модифікація методики Олени Тарариної)

 **Мета:** усвідомлення джерела напруги та розвиток навички управління цією напругою, що виникла в результаті конфліктної взаємодії.

 **Інструментарій:** Аркуші паперу формату А4; ручки, кольорові олівці, картка-шпаргалка із запитаннями, кошик для сміття (бажано з кришкою).

 **Методичні рекомендації та дидактичні інструкції**

Етап-1 – Вступ до практики (5-10 хв.). Тренер інформує учасників тренінгу про правила виконання практики: бути лаконічним, говорити почергово, не перебивати інших учасників, бути доброзичливим, зберігати таємниці, говорити від себе, бути толерантним.

На першому етапі практики кожному із учасників потрібно пригадати конфліктну ситуацію, що викликала в нього напругу. Оцінити своє відношення до конфліктної ситуації за шкалою від -5 до +5. Написати її на аркуші А4.

Етап-2. –Індивідуальна робота (20 хв.). Думаючи про актуалізовану проблему, учаснику слід м'яти, стискувати аркуш, здійснювати будь-які дії, що призведуть до зім'ятості аркуша.

Після цього потрібно вирівняти зім'ятий аркуш на столі і розташувати його горизонтально. Запропонувати учасникам на цьому зім'ятому аркуші по діагоналі від нижнього лівого кута до правого верхнього створити будь-які три малюнки відповідно до тем:

1. Що відчувають інші люди, коли вони викликають у мене напругу через конфліктну ситуацію?

2. Що відчуваю я, коли тривалий час перебуваю в напрузі конфлікту?

3. Як я відчуваю стан виходу із напруги (закінчення конфлікту)?

Важливо акцентувати увагу учасників на тому, що малювати потрібно лише в чітко визначеному порядку – із лівого нижнього кута до правого верхнього.

Тренеру важливо враховувати те, що, розпочинаючи малювати з лівого нижнього кута, учасник працює з пам'яттю, а в правому верхньому – констатує ситуацію.

Запропонувати учасникам написати тепер конфліктну ситуацію на зім'ятому аркуші формату А4, після чого задати запитання учасникам, наприклад:

- Наскільки легко було писати на рівному аркуші і на зім'ятому?

- З яким етапом конфлікту у вас асоціюється рівний аркуш і з яким – зім'ятий?

- З яким станом учасників конфлікту асоціюється рівний аркуш і з яким – зім'ятий?

Етап-3. – Робота в парах (20 хв.). Запропонувати кожному обрати собі пару із числа учасників тренінгу. Після цього учасники по чергово (у парі) спочатку розповідають опоненту про те, що вони зобразили на малюнках і чому саме це асоціюється з поставленою темою до конфліктної ситуації. Потім, також по чергово, вони відповідають на запитання:

1. Які негативні явища викликає у вас напруга, що виникла в результаті конфлікту?

2. Для чого ви дозволяєте собі входити в напругу – у конфлікт? Що отримуєте натомість?

3. Що ви дозволяєте собі не робити, коли перебуваєте в напрузі?

4. У яких сферах ви найчастіше відчуваєте напругу?

5. Що в житті допомагає вам долати напругу, яка виникла в результаті конфліктів?

6. Які свої плани ви нарешті зможете запровадити в життя, коли позбудетеся почуття напруги через конфліктну ситуацію?

Тренеру важливо на етапах індивідуального обговорення та роботи в парах зняти психологічне навантаження і сприяти зміні переконань, поведінки та відношення через активізацію критичного оцінювання конфліктної ситуації.

Етап-4. – Підбиття підсумків (5-10 хв.). Після цього обговорюються результати виконаної практики шляхом оцінювання свого відношення до конфліктної ситуації після виконання практики за шкалою від -5 до +5.

Тренеру важливо звернути увагу на те, з якими динамічними змінами залишається кожний із учасників на «вході-виході» тренінгу:

- Якщо з негативної шкали в позитивну – практика виконала свою функцію щодо вирішення конфліктної ситуації.
- Якщо не вийшов із негативної шкали – потрібне індивідуальне, повторне відпрацювання конфліктної ситуації.

Наприкінці слід запропонувати учасникам викинути зім'ятий аркуш до кошика зі сміттям.

Список використаних джерел:

1.Тарарина Е. Глубинная арт-терапия: практики трансформаций. К.: АСТАМИР-В, 2018. 240 с.

2.5. Метод «10/10/10» (або техніка прийняття рішень)

 **Мета:** виявити наявну невирішену конфліктну ситуацію, продумати варіанти вирішення цієї ситуації (питання, конфлікту), побачити перспективу кожного з варіантів рішення конфліктної ситуації.

 **Інструментарій:** на кожного учасника тренінгу: до 10 альбомних аркушів А4 або сторінки в блокноті), ручка.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Сьюзі Уелч (Suzy Welch), авторка книг про бізнес, журналістка та колишній головний редактор Harvard Business Review, знайшла стратегію або інструмент для швидкого

прийняття рішень – правило 10/10/10 [31]. Воно допомагає оцінити рішення з трьох часових перспектив. Суть методу полягає в наступному: своє рішення потрібно обмірковувати у трьох тимчасових перспективах: 1) як ви будете ставитися до нього через 10 хвилин; 2) як ви будете ставитися до нього через 10 місяців; 3) Яким буде ваше ставлення до нього через 10 років?

Даний метод «10/10/10» (або техніка прийняття рішень) дозволяє побачити перспективу кожного з варіантів вирішення конфліктної ситуації.

Важливо, що це стосується і відкладених проблемних ситуацій (прокрастинація), коли людина не хоче зустрічатися з питанням і відкладає рішення з різних причин, у т.ч. і через страх змін, які можуть статися (як наслідок) потім. Існує кілька видів прокрастинації, але зараз йдеться про невротичну прокрастинацію – відкладення на потім прийняття життєво важливих рішень. Слід звернути увагу на те, що відкладання прийняття рішення або вибір варіанту поведінки чи реакції в конфлікті може позначитися як на психоемоційному стані людини, так і в цілому впливати на психологічний добробут людини, що може виявлятися в тілі (наприклад, головний біль, температура, біль у шлунку тощо) та психіці (наприклад, тривога, депресія, агресія тощо).

Етап-1 – Введення у вправу (1-3 хв.). Тренер інформує учасників тренінгу про сценарій та правила виконання вправи, а також про її мету – виявити наявну невирішену конфліктну ситуацію, продумати варіанти вирішення цієї ситуації (запитання, конфлікту), побачити перспективу кожного з варіантів вирішення конфліктної ситуації.

Інструкція. Учасникам пропонується сформулювати наявну невирішену конфліктну ситуацію чи конфлікт.

Етап-2 – Індивідуальна робота (10-30 хв.). Учасники формують проблемну конфліктну ситуацію, яку опрацьовуватимуть.

Інструкція.

1. Візьміть аркуші паперу та ручку. Подумайте, які варіанти вирішення вашої ситуації (запитання, конфлікту) можуть бути

на вашу думку. Запишіть на кожному окремому аркуші назву цього рішення / вибору.

2. Візьміть одне з цих рішень і письмово тут же на цьому листку дайте відповідь на наступні 3 питання.

- Як ви будете ставитися до цього рішення через 10 днів? Спробуйте описати свої відчуття та результати.

- Як ви будете ставитися до цього рішення через 10 місяців? Спробуйте описати свої відчуття та результати.

- Як ви будете ставитися до цього рішення через 10 років? Спробуйте описати знову свої відчуття та результати.

3. Виконайте ці три кроки з кожним із попередньо прописаних на кожному окремому аркуші рішень.

4. Проаналізуйте, які з варіантів вам здаються більш прийнятними в короточасній перспективі, а які – у довготривалій? Який варіант найкращий, на вашу думку, з огляду на ці фактори.

Етап-3 – Групова робота (10-20 хв.). Учасники діляться в підгрупах своїми результатами, проговорюючи кожен можливий варіант вирішення питання та можливий оптимальний вихід із ситуації.

Підбиття підсумків (5 хв.). У спільній тренінговій групі проводиться обговорення результатів виконаної справи.

Список використаних джерел:

1. Ващенко І. В. Конфлікт та його сутнісні характеристики. Психологія : зб. наук. пр. Київ, 2000. Вип. 3 (10). С. 47–54.

2. Нежинська О. О., Тименко В. М. Основи коучингу : навч. посіб. Київ ; Харків : ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с.

2.6. Структурована бесіда

 **Мета:** сприяти розумінню феномену конфлікту та засвоєнню алгоритму аналізу конфліктної ситуації; сформувати у клієнта / учасників заняття усвідомлену позицію щодо конкретного конфліктного випадку, до якого він / вони включений / ні.



Інструментарій: набори карток, які входять до

*структури технології «Психологічна платформа модерації»
(автори: Ірина Кучманич, Людмила Опанасенко).*



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Метод структурованої бесіди побудований на основі чіткого алгоритму, який дозволяє системно досліджувати специфіку виникнення конфлікту, зрозуміти провідні чинники, які «підтримують» існування проблеми порушення взаємовідносин та визначити напрямки альтернативної взаємодії учасників конфліктної ситуації.

Етапи реалізації методу.

1. На початку роботи рекомендується обговорити емоційний стан кожного учасника заняття та визначити, які емоції викликає та чи інша ситуація. Важливо «не розпалювати» емоційне проживання конфліктної події у учасників зустрічі, а спонукати їх до вербалізації емоцій, пов'язаних з нею.

2. За допомогою завчасно підготовлених 4 пазлів необхідно запропонувати поетапно розглянути алгоритм аналізу конфлікту. Така наочна алгоритмізація сприяє засвоєнню структури вирішення проблеми взаємодії та уможливорює її самостійне використання по завершенню роботи з фахівцем. На цьому етапі учасникам заняття пропонуються індивідуальні бланки для фіксації думок та результатів роботи.

3. Робота з першим пазлом – «Проблема». На даному етапі фахівець заохочує учасників до обговорення конфліктної ситуації як проблеми, яку потрібно вирішити. Важливо виявити різницю у розумінні ситуації, особисті акценти кожного учасника (для зручності та меншого опору можна використовувати набір підготовлених карт із найменуванням типових проблем чи метафоричні карти відповідної тематики). Якщо учасники визначають велику кількість проблем, слід провести їх ранжування та розпочати роботу з найбільш значущої.

Допоміжні питання на цьому етапі:

- Розкажіть, як ця проблема проявляється у Вашому житті?
- Кого найбільше турбує ця проблема?
- Як Ви зазвичай вирішуєте цю проблему?

4. Опрацювання другого пазлу – «Функція проблеми». На цьому етапі важливо виявити, які «вторинні вигоди» мають сторони конфлікту від зазначеної проблеми (навіщо вона їм потрібна? / наприклад: людина не може працевлаштуватися, з цього приводу багато конфліктів, а насправді їй не хочеться працювати, а хочеться залишатися в комфортних умовах пасивного, спокійного, домашнього життя, інша ж людина відчуває себе дуже потрібною, заробляючи за двох).

Цей етап роботи висвітлює частину системного погляду на факт існування проблеми: будь-яка проблема не є виключно характеристикою індивіда, а з'являється саме у взаємодії між людьми. Якщо проблеми мають логіку виникнення, це означає, що вони несуть певне функціональне навантаження. Відповідно, у цій частині психолог / тренер спрямовує бесіду у напрямку поглиблення розуміння учасників з приводу функції проблеми / конфлікту. Необхідно передбачити, щоб усі учасники могли висловитись.

Допоміжні питання на цьому етапі:

- Як Ви думаєте, навіщо людині так поводитися?
- Що корисного у тому, що така проблема існує в житті?
- Які бонуси від цієї проблеми отримує людина?

5. Просування у вирішенні конфлікту з допомогою третього пазлу – «Потреби». Фахівець підводить учасників до розуміння того, що будь-яка проблема породжується потребою, яка задовольняється якимось своїм способом. За допомогою циркулярних питань він допомагає клієнтам визначити, які саме потреби породжують ситуацію, яка опрацьовується. Для полегшення роботи рекомендуються картки з назвами потреб (часто дуже складно вербалізувати потреби так, щоб співрозмовнику було зрозуміло, що саме мається на увазі).

Важливо акцентувати увагу на тому, що робота психолога спрямована на з'ясування справжньої потреби, яка є актуальною для учасників заняття, проте не може бути безпосередньо задоволена з низки причин. Слід зазначити, що незадоволених потреб може бути кілька.

Допоміжні питання на цьому етапі:

- Оскільки не буває невмотивованої поведінки, то як Ви вважаєте, чого насправді хоче Ваш партнер?

- Як Ви розумієте цю потребу? Що для Вас означає ця потреба?

- Коли ця потреба буде задоволена, які емоції / почуття відчуватиме Ваш партнер? Що він може тоді про себе зрозуміти?

6. Робота з четвертим пазлом – «Сприятливі умови задоволення потреби». На цьому етапі продукуються ідеї, які можуть допомогти створити інші умови для взаємодії сторін та задоволення потреб без породження непорозуміння. Цей пазл може стати «фінальним» у роботі з конфліктом.

На даному етапі психологу важливо наголосити на тому, що актуальна потреба має бути задоволена. Утім, якщо існують перепони, то потреба задовольняється не відразу, а через певний проміжок часу та за допомогою «проблемної поведінки». Відповідно, слід визначити можливі альтернативні та сприятливі дії, спрямовані на задоволення актуальної потреби. Важливо звертати увагу на те, щоб намічені траєкторії були прийнятними для усіх присутніх та не допустити маніпуляцій («Якщо ти так... робитимеш, то я тобі допоможу це... реалізувати»).

Допоміжні питання на цьому етапі:

- Якщо уявити, що проблемна поведінка зникне, як буде задоволена потреба?

- Що Ви можете зробити інакше, щоб потреба була реалізована?

- Як Ви вважаєте, що може зробити... (конкретний учасник), щоб проблема була задоволена?

- На скільки (з 100%) це реалістично?

7. Етап резюмування. Фахівець, працюючи з методом структурованої бесіди, регулярно резюмує інформацію, ставить уточнюючі питання, сприяючи таким чином розвитку рефлексії учасників. По завершенню роботи із запропонованим алгоритмом важливо стимулювати клієнта / клієнтів до індивідуальних загальних висновків. Для цього можна скористатися наступними запитаннями:

- «Що відбувалося під час заняття?»;
- «Що було важливим у процесі роботи?»;
- «Що викликало труднощі?»;
- «Що плануєте робити далі з напрацьованим матеріалом?».

Перевагою даного методу є те, що він містить зрозумілий алгоритм, відносно короткий за термінами реалізації (часто достатньо 1 зустрічі), не втрачає ефективності в умовах онлайн роботи фахівця, що особливо важливо в сучасних умовах життєдіяльності.

Під час проведення занять із використанням методу структурованої бесіди час розраховується психологом / тренером залежно від складності ситуації та готовності клієнта / цільової групи працювати над пошуком її рішень. Проводячи консультації, інтерактивні заняття чи тренінги з використанням даного методу, доцільно враховувати той факт, що таймінг роботи з ним складає від 40 до 60 хвилин. Його можна застосовувати як в індивідуальній взаємодії, так і в роботі з парою (учасниками конфлікту) чи мікрогрупою (до 6 учасників).

УВАГА!!!	Одним із найважливіших аспектів методу структурованої бесіди, розробленого у системному підході, є можливість розвитку рефлексивного мислення у клієнта, що дозволяє більш продуктивно вирішувати складні життєві ситуації, які провокують непорозуміння та конфлікти між людьми. Акцент на рефлексії має бути на кожному етапі «просування» проблемою.
----------	---

Список використаних джерел:

Кучманич І. М., Опанасенко Л. А. Психологічна платформа модерації як дієва технологія групового консультування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія. 2022. №1. С. 94-98. <http://psy-visnyk.uzhnu.uz.ua/index.php/psy/article/view/94/189>.

2.7. Метод незавершених речень

 **Мета:** сформувати у клієнта / учасників заняття *готовність до продуктивного вирішення конфліктної ситуації: мотиваційну, операційну, особистісну.*



Інструментарій: набори карток з незавершеними реченнями, що входять до коучингової техніки «Я хочу, можу, буду» (автор: Людмила Опанасенко).



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Метод незавершених речень – зручний і дієвий коучинговий спосіб вирішення конфлікту, який сприяє формуванню здатності особистості до виважених дій та ефективної комунікації з людьми. Його реалізація може мати різні варіанти: консультування, навчального тренінгу або ігровий.

1 варіант: консультування / навчальний тренінг.

Організаційний етап: вступна розмова з клієнтом / учасниками заняття щодо формування запиту про психологічну допомогу / щодо розвитку здатності усвідомлення природи конфліктної ситуації. На даному етапі відбувається налаштування на роботу та заповнення вихідних даних в індивідуальній карті.

2. Дослідницький етап:

1) за допомогою спеціально підготовлених карток із незакінченими реченнями «Я хочу...» слід опрацювати позицію учасника / учасників: Який його / їх запит на роботу зі спеціалістом щодо вирішення конфлікту? Навіщо йому / їм особисто цей конфлікт? Що саме він / вони хоче / хочуть одержати завдяки конфлікту? тощо. Для цього учасник заняття наосліп із колоди карт «Я хочу» обирає будь-яку картку і продовжує незакінчене речення, зафіксоване на ній (наприклад: «Я хочу зробити...» / «...нову спробу в...», «... успішну кар'єру...» тощо); вказану відповідь («хочу») необхідно зафіксувати у спеціально підготовленому бланку;

2) продовжуючи роботу з проблемою, слід визначити потенційні можливості учасників конфліктної ситуації. За допомогою набору карток із незакінченими пропозиціями «Я можу...» слід визначити ресурси для кожного учасника заняття / конфлікту, а також його звичний чи операційний репертуар дій. Далі психолог спонукає клієнта поміркувати над тим, як саме він може досягти бажаного «хочу», докладно обговорює відповідь, яка також фіксується в бланку у графі «Можу» в одному і тому ж

рядку з певним уже «хочу» (наприклад: «Я можу почати якісно готувати проект з ...», «Я можу бути активним та ініціативним у роботі...» тощо);

3) за допомогою колоди карт «Я буду...» (на картках позначено різні варіанти незакінчених речень) слід визначити конкретні дії учасників та проаналізувати їхній потенційний ефект / очікуваний результат. Важливо з'ясувати, чи клієнт реалізовуватиме свої бажання і можливості в реальному житті і в колонці «Буду» слід записати наміри (наприклад: «Я переглядатиму відеоматеріали за темою...»). », «Я використовуватиму будь-яку можливість для саморозвитку ...» тощо);

4) наступне «коло» роботи з картками слід починати з колоди карт «Я можу» за описаним вище принципом, клієнт / учасник заняття рухається за схемою: «Що Я можу?», «Що Я для цього робитиму?», «Що Я хочу». Важливо уточнити: «Чи хочу я того, що можу і збираюся робити?»; доцільно обговорювати та фіксувати у бланку відповіді на кожному етапі (цю фіксацію клієнт робить самостійно);

5) після заповнення 2 рядка бланку, слід розпочати роботу з картками з колоди «Я буду»; алгоритм роботи аналогічний: клієнт вибирає картку, продовжує речення, фіксує у бланку відповідь і розмірковує над тим, чи хоче він робити те, що намітив, чи може він виконати задумане та обов'язково письмово фіксує результат міркувань;

6) зазначені вище пункти (1-5) слід пройти знову та заповнити індивідуальний бланк для роботи повністю; якщо робота проводиться у мікрогрупах, то бажано, щоб «стартові» карти кожен обирав сам, а ось у тренінговому процесі – ці карти можуть бути спільними для всіх учасників (продовження речень у всіх буде своє).

Зовнішній вигляд індивідуального бланку для роботи з методом:

Прізвище та ім'я _____		
Вік _____		
Проблемна / конфліктна ситуація _____		
«Я хочу...»	« Я можу...»	«Я буду...»
Картка:		
	Картка:	
		Картка:
Картка:		
	Картка:	
		Картка:
Фінальний вибір		

3. Рефлексивний етап: передбачає аналіз результатів роботи, визначення пріоритетного завдання, можливостей та способу його досягнення. Фінальне «Я хочу, можу, буду» може бути зафіксовано в 1 рядку таблиці в бланку, а може визначатися на основі аналізу кожної колонки. Важливо, щоб на даному етапі клієнт був максимально включений у роботу, міг пояснити свій вибір, а психолог не давав рекомендацій та порад.

Клієнту можна запропонувати (не обов'язково) зафіксувати результати роботи з технікою на окремій картці, призначеній для цього «Я хочу, можу, буду», яка залишається після завершення роботи у нього.

На даному етапі дуже важливо відмітити результати роботи, труднощі, що супроводжували процес, емоції, які були викликані та чим саме вони спровоковані.

Набір карток, що входить до цієї техніки, доречно використовувати і в іншій модифікації, а також у поєднанні з улюбленим іншим психологічним інструментарієм.

Приклади карток для роботи з методом:

«Я хочу...»	«Я можу...»	«Я буду...»
1. Я хочу більше...	1. Я можу менше...	1. Я буду більше...
2. Я хочу, щоб моя робота...	2. Я можу зібрати...	2. Я підвищувати...
3. Я хочу скористатися...	3. Я можу дозволити собі...	3. Я буду менше...
4. Я хочу проаналізувати...	4. Я можу виділити...	4. Я захищатиму...
5. Я хочу не думати...	5. Я можу розраховувати...	5. Я вирішувати...
6. Я хочу знайти...	6. Я можу періодично...	6. Я визначатиму...
7. Я хочу довести...	7. Я можу кинути...	7. Я діяти...
8. Я хочу більше не...	8. Я можу заробляти...	8. Я аналізувати...
9. Я хочу стати...	9. Я можу діяти...	9. Я цікавитимуся...
10. Я хочу робити тільки те, що...	10. Я можу бути...	10. Я буду рішуче...
11. Я хочу зрозуміти...	11. Я можу спробувати...	11. Я організовувати...
12. Я хочу закінчити...	12. Я можу навчитися...	12. Я буду крок за кроком...
13. Я хочу відкрити...	13. Я можу знайти ресурси для...	13. Я ще раз...
14. Я хочу направити свої зусилля.	14. Я можу допомогти...	14. Я спиратимуся...
15. Я хочу реалізуватися як...	15. Я можу вирішити...	15. Я покращувати...
16. Я хочу повідомити про...	16. Я можу змінити...	16. Я намагатимуся...
17. Я хочу зробити...	17. Я можу дозволити...	17. Я зменшувати...
18. Я хочу забути...	18. Я можу визначити...	18. Я шукатиму...
19. Я хочу визначити...	19. Я можу точно...	19. Я сміливо...
20. Я хочу чесно зізнатися...	20. Я можу й надалі...	20. Я налаштовуватися ...

2 варіант: ігровий. За допомогою спеціально підготовлених карток із незакінченими реченнями «Я хочу...», «Я можу...», «Я буду...» викладається імпровізоване поле для гри (до 6 гравців).

Учасники заняття по черзі кидають кубик (місця «старту» поля визначають самі гравці) і потрапляючи на певну картку фішкою, піднімають її та промовляють продовження речення, яке на ній зафіксоване (відповідно до позначеної на початку гри теми чи конкретної конфліктної ситуації, що опрацьовується). Наприклад: «Я хочу...(зрозуміти свого колегу; отримати підвищення; «дізнатися правду»)), «Я можу...(«навчитися працювати з новою програмою»; «спробувати інакше подивитися на ситуацію»; «періодично проходити нові тренінги»)), «Я буду...(«фахівцем, який намагається розвиватися», «вивчати нововведення», «з гумором згадувати про цю ситуацію»).

Картка, яка проговорена / опрацьована одним із учасників, відкладається убік і замість неї кладеться інша (на полі не залишається порожніх місць). Кожна відповідь гравця фіксується ним на особистому бланку.

Гра триває або доти, доки ситуація не проясниться, або до моменту попадання гравця на картку-«фініш» поля («фініш» визначають також самі гравці).

Фахівець, працюючи з методом незавершених речень регулярно резюмує інформацію, ставить уточнюючі питання, сприяючи таким чином розвитку рефлексії. Резюмуючи результати гри, учасники фіксують пропозицію – її результат на чистій картці (формату візитівки), яку забирають із собою.

УВАГА!!!

Зазначений метод не зменшує свою ефективність за повторного використання з тим самим клієнтом: від кількості застосування не знижується «ситуація новизни» у роботі з картками, що позитивно впливає на процес взаємодії. При цьому повторне застосування сприяє розвитку рефлексивності клієнта.

2.8. Техніка «Казковий персонаж»

 **Мета:** актуалізація особистісних характеристик, індивідуальних особливостей, системи життєвих цінностей, стратегій поведінки в конфлікті, які переважають.

 **Інструментарій:** необов'язковий, але може бути використаний плакат чи слайд презентації, на якому зображені різні казкові персонажі.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Тренер пропонує учасникам обрати для себе будь-який образ улюбленого казкового персонажу, літературного або міфологічного героя, предмету чи представника фантастичного світу. Далі – назвати себе (в умовах роботи тренінгової групи учасники пишуть ім'я персонажа на бейджиках). Після цього етапу йде обговорення. Приклади питань:

- розкажіть про цей образ: який він?
- подумайте, якими якостями його наділено та назвіть найважливішу якість або властивість, яку має цей персонаж
- чого хоче персонаж?
- як персонаж поводить себе під час конфлікту?
- у чому головна сила цього персонажу?
- у яких ситуаціях реального життя вам можуть знадобитися якості та можливості цього героя?

Техніка опосередковано через проєкцію на казкового героя сприяє саморефлексії та усвідомленню учасниками власних рис, «сильних сторін», пріоритетних стратегій поведінки в конфліктній ситуації.

Список використаних джерел:

1. Астапчик В. СобираТЕЛЬ звезд. Рига:1998.

2.9. Техніка «Список спільних якостей»

 **Мета:** формування навичок регуляції емоційної напруги через поведінку (шляхом підкреслення спільності з партнером).



Інструментарій: папір, ручка.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Тренер пропонує знайти в групі героя – антагоніста, подумати, що об'єднує вас із цим персонажем та написати список із мінімум 10 якостей, характеристик та ознак.

Примітка: ми працюємо з технікою регуляції емоційної напруги, тому апелювання до визначених людиною характеристик має вести до зниження рівня напруженості в спілкуванні. Далі учасники діляться тими характеристиками, що вони написали. Коли будуть називатися якості, герой, якому вони адресовані, також має реагувати, наприклад: «я згоден» у випадку згоди або «я подумаю над цим», якщо є сумніви.

Питання для аналізу:

- чи легко вам було знаходити щось спільне з іншими?
- коли ви отримували від когось список спільних з вами якостей, що ви відчували?
- як ви думаєте, якого роду спільність варто підкреслювати для зниження напруги?

Висновки: підкреслення спільності зближує обох партнерів – і того, хто говорить, і того, з ким цілеспрямовано знаходяться спільні риси. Але щоб це дійсно знижувало емоційну напругу, спільність має стосуватися тих якостей, які ваш візаві сприймає в собі (згоден з цим).

Список використаних джерел:

1. Астапчик В. Собиранель звезд. Рига:1998.

2.10. Техніка «Герб і девіз»



Мета: дослідження внутрішньоособистісних установок, світоглядних позицій, визначення своїх внутрішніх ресурсів протидії труднощам, самопрезентація.



Інструментарій: альбомний аркуш, ручка, кольорові олівці.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Пропонується придумати та намалювати свій герб, написати свій девіз, який допомагає в складних ситуаціях, поділитися своїми результатами.

Модифікована інструкція: у верхній частині аркуша записати три різні приводи пишати собою. Герб розділити на п'ять частин і заповнити поля герба, намалювавши символи, що є відповідями на наступні питання:

- те, що вмієте робити краще за все;
- місце, де відчуваєте себе добре, затишно та безпечно;
- найбільше своє досягнення;
- трьох людей, кому можете довіряти;
- три слова, які хочете чути про себе.

Ця техніка може допомогти відшукати опори в подоланні складної життєвої ситуації, адже зображені люди, нагадують, що ми не самотні; найбільше досягнення допомагає, коли охоплює невпевненість, а перебування в уявному місці спокою й безпеки допоможе відновити сили, відпочити. В ситуації ж, коли буває гірко, образливо, страшно, для підтримки духу можна згадати та проговорити собі слова девізу чи підтримки або свої досягнення.

Список використаних джерел:

1. Фопель К. На порозі дорослого життя: Психологічна робота з підлітковими та юнацькими проблемами / Пер з нім.- М.: Генезіс, 2008.

2.11. Техніка «Асоціація»

 **Мета:** вивчення індивідуального сприйняття та ставлення учасників тренінгу до поняття «конфлікт», стратегій та патернів поведінки, характерних для них в конфліктній ситуації.



Інструментарій: фліпчарт, маркери.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції

Тренер пропонує продовжити речення, назвавши певну асоціацію до слова «конфлікт», усі варіанти записуються на фліпчарті. Варіанти незакінчених речень:

- «Якщо б конфлікт був предметом меблів, то це був....»;
- «Якщо б конфлікт був будівлею, то це була б....»;
- «Якщо б конфлікт був піснею, то це була б....»;
- «Якщо б конфлікт був кольором, то це був....»;
- «Якщо б конфлікт був твариною, то це була б».

Після відповідей усіх учасників обговорюється: чи складно було назвати асоціації, що вони зрозуміли з відповідей інших учасників, який висновок можна зробити щодо ставлення різних людей до поняття «конфлікт».

Може використовуватись в якості розминки як правило на початку тренінгу. Дозволяє емоційно розвантажити учасників тренінгу, створити сприятливу атмосферу, налаштувати на колективну роботу, а також розкрити індивідуальне сприйняття та ставлення учасників тренінгу до поняття «конфлікт». Пояснення учасників своїх відповідей дає можливість краще зрозуміти їх характер, особливості реагування в конфліктній ситуації. Техніка є універсальною, її можна застосовувати в тренінгах різного спрямування в залежності від їх цілей.

Список використаних джерел.

1. Адміністратору школи. Тренінги з розвитку комунікативності вчителів / уклад. А.Г. Дербеньова , А.В. Кунцевська.- Х.: Вид. група «Основа», 2009.

2.12. Техніка «Святковий пиріг»

 **Мета:** вивчення стратегій поведінки учасників тренінгу в конфліктній ситуації.

 **Інструментарій:** пам'ятки з різними стратегіями поведінки в конфліктній ситуації із зазначенням переваг та обмежень кожної з них.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Тренер пропонує учасникам уявити, що до них на день народження прийшли друзі пити чай з невеликим пирогом,

прикрашеним шоколадними фігурками та фруктами. Завдання – обрати один з варіантів розподілу шматочків пирога:

- Відмовитися розрізати, попросите це зробити когось з рідних, щоб нікого не образити (уникання);
- Розріжете самі, на свій розсуд, обравши для себе найкращий шматочок (конкуренція);
- Врахуєте побажання гостей, візьмете собі той, що залишиться (приспосовування);
- Спробуєте поділити усім порівну, враховуючи і себе (співпраця);
- Скажете, що пирога не дуже хочете, а ось фігурку ви візьмете (компроміс).

Після того, як учасники обрали один з найбільш прийнятних для них варіантів, тренер пропонує обговорити різні стратегії поведінки в конфліктній ситуації, їх переваги та обмеження. Робиться висновок про ефективність тієї чи іншої стратегії в різних ситуаціях, акцент на тому, що важливо брати на себе відповідальність за вибір стратегії, враховуючи інтереси та потреби сторін, умови та обставини конфлікту. Техніка може використовуватись як для розігріву, так і слугувати вступною частиною перед дискусією або програванням проблемних ситуацій.

Список використаних джерел:

1. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Соціально-психологічний тренінг. Л.,1990.

2.13. Техніка «Ми – різні, ми – рівні»

 **Мета:** підтвердження різноманіття особистісних проявів людей та важливості конструктивної взаємодії між ними.



Інструментарій: картки з номерами локацій.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Приміщення, в якому проходить тренінг, розділено на 4 локації, що позначені картками з відповідними номерами.

Тренер називає чотири різних стани, предмети, види діяльності, завдання учасникам стати до тієї зони, що відповідає їх вподобанням, є комфортною, приносить задоволення. Варіанти категорій:

- Частина доби (захід сонця, схід, день, ніч);
- Подарунок (м'яч, комп'ютерна гра, книга, одяг);
- Звуки, які подобаються (сміх, тиша, чиясь розмова, аплодисменти);
- Де тобі приємніше стояти (пісок, трава, вода, килим).
- Після вправи з учасниками тренінгу обговорюються наступні питання:

– Ти завжди опинявся в різних локаціях з одними і тими ж людьми?

- Чи змінювався з кожним питанням розмір групи?
- Як ти себе почував, якщо був сам у певній локації?
- Чи ставав ти до іншої локації лише для того, щоб не залишатися самому?

- Чи домовлявся ти з кимось про вибір локації?

Робиться висновок про те, що для кожної людини відчуття комфорту в різних проявах та умовах, про нашу унікальність та неповторність, про важливість приймати та поважати наші відмінності, враховувати свої та чужі потреби під час комунікації.

Список використаних джерел:

Фопель К. На порозі дорослого життя: Психологічна робота з підлітковими та юнацькими проблемами / Пер з нім. М.: Генезіс, 2008.

2.14. Техніка «Малюнок групи»

 **Мета:** сприяння кращому розумінню того, як ти сприймаєш людей, що поруч та як тебе сприймають інші.

 **Інструментарій:** 2 великих білих аркуши, різнокольорові олівці, маркери або воскова крейда.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Учасників об'єднують у дві команди і дають завдання зобразити на аркуші усіх учасників іншої групи, бажано символічно, підкреслюючи характерні риси кожного. Важливо співпрацювати з учасниками своєї команди, рішення приймати колективно, узгоджуючи з усіма. Під час зображення має значення не лише символ, що відображає певного учасника, а й розташування, розмір, спосіб зображення. Забороняється підписувати чи робити якісь дуже зрозумілі натяки. Інша команда по завершенню роботи має відгадати, кого саме було намальовано. Під час обговорення техніки варто звертати увагу на такі аспекти:

- чому інші учасники звернули увагу саме на ці характерні риси, як вони проявляються в спілкуванні;
- що відчували учасники, коли бачили своє зображення;
- як відбувалася сумісна робота у підгрупі;
- як учасники домовлялися один з одним;
- як учасники розподілили обов'язки в команді;
- чи дізнався хтось щось нове про себе або про інших;

Зверніть увагу на те, що варто проговорити учасникам тренінгу, що якість малюнку в цій справі зовсім не має значення, набагато важливіше, як вони проявляють свою творчість, креативність, вміння втілювати свої ідеї.

Список використаних джерел:

1. Фопель К. На порозі дорослого життя: Психологічна робота з підлітковими та юнацькими проблемами / Пер з нім. М.: Генезіс, 2008.

2.15. Техніка «Полювання»

 **Мета:** розвиток толерантності, уважності та гнучкості мислення, вміння поважати потреби та індивідуальні прояви інших людей.

 **Інструментарій:** будь-які предмети інтер'єру помешкання, в якому знаходиться людина.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Може проводитися як в офлайнному, так і в онлайнному форматах. Дистанційна форма проведення збагачує учасників новими враженнями та можливостями різних інтер'єрів помешкань. Може використовуватись в якості розминки на початку тренінгу або в якості руханки для активізації уваги учасників, дозволяє емоційно розкрити учасників тренінгу, створити сприятливу психологічну атмосферу.

Тренер оголошує початок полювання. Для цього учасникам потрібно за 30 секунд відшукати та показати (можна на екрані монітора) предмет, що відповідає певним параметрам.

Варіанти параметрів: щось із цифрою 7, жовтого кольору, вміє літати тощо.

Модифікацією цієї гри є називання параметрів, що відповідає змісту тренінгу. Наприклад, це можуть бути такі ознаки:

- Те, що асоціюється у тебе зі словом «конфлікт»;
- Що ти найчастіше відчуваєш у конфлікті;
- Спосіб, яким ти можеш знизити градус напруги та заспокоїтися;
- Побажання собі та партнеру в конфлікті.

Ця техніка через використання предметів інтер'єру в якості метафори сприяють кращому усвідомленню учасниками тренінгу своїх потреб та індивідуальних проявів, розвитку вміння поважати інших людей.

Список використаних джерел:

1. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Соціально-психологічний тренінг. - Л.,1990.

2.16. Техніка «Метафора конфлікту»



Мета: підвищення рівня толерантності й взаєморозуміння учасників групи, демонстрація різноманіття думок та смислів, формування поважного ставлення до точки зору, відмінної від власної.

 **Інструментарій:** сюжетна або абстрактна колода асоціативних метафоричних карт.

 **Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.**

Одному учаснику пропонують вибрати відкрито з колоди карту, яка асоціюється у нього з поняттям «конфлікт», придумати на неї метафору, яка починається словами «Конфлікт для мене – це...», та повідомити її іншим. Інші учасники вибирають доречні до метафори карти й викладають їх на стіл, аргументуючи власний вибір. Після того як вибрана карта відгадана, черга переходить до наступного учасника. Важливо, щоб кожний учасник тренінгу побував у ролі того, хто вибирає свою карту, яка символізує конфлікт, та озвучує метафору іншим.

Питання для обговорення:

- Поділіться враженнями й думками за результатами цієї гри;
- Які наслідки різних уявлень, пояснень і поглядів людей на одні й ті ж речі бувають у звичайному житті?
- У чому полягала складність відгадування задуманої карти, орієнтуючись на метафору?
- Що полегшувало процес відгадування?
- Що допомагає нам краще розуміти один одного?

Список використаних джерел:

1. «Говорящие» карты: путь к бессознательному <https://www.psychologies.ru/standpoint/govoryaschie-kartyi-put-k-bessoznatelnomu/>

2.17. Техніка «Яблучко і черв'ячок»

 **Мета:** визначити власний стиль поведінки в ситуації конфлікту.

 **Інструментарій:** аркуш паперу, ручка.

 **Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.**

Усім учасникам пропонується наступна інструкція: Сядьте зручніше, заплющьте очі і уявіть, начебто ви – яблуко. Сигле, соковите, гарне, ароматне наливне яблуко, яке мальовничо висить на гілочці. Усі милуються вами, захоплюються. Раптом з'явився черв'ячок і каже: «Зараз я тебе їстиму!». Що ви відповісте черв'якові? Розплющте очі і запишіть свою відповідь. А тепер по черзі зачитайте її.

Питання для обговорення:

- Яку стратегію ви використовували у розв'язанні цього конфлікту?
- Поділіться враженнями й думками за результатами цієї гри.
- Інтерпретація відповідей учасників у співставленні з типовими стратегіями поведінки у конфлікті:
 - Конкуренція: «Зараз я упаду на тебе й розчавлю!»
 - Ухилення: «Геть! Подивися, яка там симпатична груша!»
 - Компроміс: «Ну добре, відкуси трохи, а решту залиш моїм улюбленим господарям!»
 - Пристосування: «Така, здається, у мене доля тяжка!»
 - Співпраця: «Подивися на землю, вже впали більш стиглі яблука. Ти їх їж. Вони дуже смачні!»

Список використаних джерел:

<https://xn----ftbomobdq1b9f.xn--j1amh/cpanel/blogpost?id=478>

2.18. Техніка «Бестселер»

 **Мета:** збагачення особистісного досвіду щодо можливих шляхів конструктивного розв'язання конфлікту, практика міжособистісної взаємодії в умовах обмеженого вибору, тренування вміння аргументувати власну позицію та забезпечувати врахування інтересів кожної зі сторін.

 **Інструментарій:** сюжетна або абстрактна колода асоціативних метафоричних карт.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Усім учасникам пропонують вибрати відкрито з колоди одну або кілька карт, які символізують власне бачення конструктивного розв'язання конфлікту. У залежності, від кількості учасників тренінгової групи, учасникам пропонують об'єднатися у підгрупи по 5-6 осіб і розповісти власну метафоричну історію. Після того як всі учасники поділилися своїми історіями потрібно скласти єдину спільну історію для підгрупи, що буде містити ключові думки, ідеї кожного з учасників і розповісти її у загальному колі. Після того, як кожна підгрупа представила свою історію – учасникам оголошується, що зміст кожної історії видався настільки вдалим і цікавим, що відоме книжкове видавництво хоче опублікувати ці бестселери і кожній підгрупі пропонується обрати назву спільної історії та єдину обкладинку, з числа тих карт, що мають учасники підгрупи. Коли робота завершена – підгрупи по черзі презентують власні бестселери.

Питання для обговорення:

1. Як змінилося бачення конструктивного розв'язання конфлікту?
2. Що відбувалося у процесі складання спільної історії?
3. Як всі ідеї, думки, озвучені у підгрупі ввійшли до спільної історії?
4. Що хотілося б додати до спільної історії?
5. Які складнощі виникали при створенні назви та виборі обкладинки бестселеру?
6. Чи всі учасники залишилися задоволені вибором групи?
7. Що допомогло досягти спільного рішення?

2.19. Техніка «Казкові королівства»

 **Мета:** розширення стилів міжособистісної взаємодії, усвіомлення притаманної рольової поведінки, актуалізація інформації про різноманіття можливостей конструктивного розв'язання конфліктів, моделювання медіації.



Інструментарій: фліпчарт, папір, бейджі, ручки.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

В залежності, від кількості учасників тренінгової групи, учасникам пропонують об'єднатися у дві, або три підгрупи по 5-6 осіб. Ведучий оголошує про новостворені королівства і пропонує кожній підгрупі:

- визначити назву королівства;
- вільно розподілити ролі у королівстві і підписати бейджі, але з обов'язковою наявністю володаря чи керівництва, дипломата і міжнародного посла;
- узгодити основні принципи зовнішньої політики королівства.

Після того як групи завершують обговорення – від кожної підгрупи по черзі запрошуються «дипломати» для презентації «королівства».

Коли презентації всіх королівств відбулися, учасникам оголошується про несподівану подію: «дослідники-першопроходці з кожного представленого королівства одночасно відкрили і заявили права на нову територію, що знаходиться рівно поміж представленими королівствами. Територія не заселена мешканцями і являє собою дуже привабливе для будь-якої країни надбання, бо має родючу землю, багата на природні ресурси, має чудовий ландшафт, різноманіття флори і фауни».

Кожне королівство має у короткий термін знайти шляхи розв'язання цього конфлікту інтересів: визначити потреби королівства, стратегії досягнення мети, максимум і мінімум для збереження інтересів свого королівства, можливі поступки тощо.

Коли обговорення у підгрупах завершується – від кожного «королівства» одночасно запрошуються «міжнародні послы». Послам повідомляється, що зараз відбудуться фінальні перемовини між представниками королівств для остаточного вирішення конфлікту інтересів. Послы мають вести перемовини в умовах невтручання жодного іншого учасника тренінгу, але, якщо спільне і для усіх сторін прийнятне рішення не буде досягнене, послы можуть запросити до перемовин – всесвітнього миротворця (роль якого виконує ведучий).

Питання для обговорення:

1. Яку ситуацію моделювала ця гра?
2. Наскільки були враховані інтереси і потреби кожної сторони?

3. Що допомогло досягти позитивного результату?
4. Які фактори перешкоджали знайти конструктивне рішення?
5. Поділіться своїми думками за результатами цієї гри.

2.20. Техніка «Не носися з проблемою як із писаною торбою...»

 **Мета:** сприяти формуванню практичних навичок володіння собою в стресових ситуаціях, уміння знайти вихід за допомогою наявних ресурсів; розвивати креативні здібності та комунікативні вміння.

 **Інструментарій:** одноразові стаканчики на кожного учасника, ножиці, клей, скотч, різні намистинки, мотузочки, кольоровий папір, пластилін - усе, що можна використати для творчості в групах із 3-5 осіб. Перед проведенням гри всі стаканчики потрібно «попсувати»: порізати, зім'яти.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Етап 1. «Не носися з проблемою як із писаною торбою»

Ведучий роздає учасникам зіпсовані стаканчики ніби подарунки. Відслідковує реакції учасників, ставить питання: що вам не подобається, коли життя дарує нам погані подарунки, як ми реагуємо на такі явища? Учасникам послідовно пропонуються наступні завдання:

1. Візьміть до рук ваш стаканчик. Вам необхідно, не випускаючи стаканчика з обох рук, якимось поладити його або зробити з нього щось корисне за одну хвилину. Учасники працюють індивідуально, дотримуючись умови.

Питання для обговорення:

- Кому вдалося поладити стаканчик?
- Чи зручно було працювати?
- Якби стаканчик був проблемою, чи вдалося б її вирішити у такий спосіб (не випускаючи з рук)?

2. Тепер стаканчик можна випускати з рук і робити з ним що завгодно, використовувати будь-які матеріали, які розміщені

на столі. А оскільки кожен намагається вирішити свої проблеми якнайшвидше, на виконання завдання відводиться три хвилини. Потрібно зробити зі свого стаканчика щось корисне, а потім розказати про свій вибір.

Питання для обговорення:

1. Кому вдалося щось змайструвати? (Зазвичай за такий короткий термін мало кому вдається зробити щось цікаве. Майже завжди можна почути скарги на те, що комусь не вистачило часу, матеріалів чи інструментів. Потрібно використати скарги та витвори для того, щоб підвести до розуміння: під час розв'язання проблеми недостатньо зусиль тільки одного, необхідні об'єднання та взаємодопомога, до того ж результат не завжди можна отримати швидко).

2. Кому не вдалося щось змайструвати? Чому?

3. Коли ми розраховуємо на дуже швидке розв'язання наших проблем і тільки на самих себе, можемо опинитися в такій ситуації, коли може не вистачити часу та ресурсів. Який вихід?

Етап 2. «Шукай тих, хто допоможе»

3. Зараз у вас спільна проблема: що зробити зі стаканчиком? Але умови дещо змінюються. Тепер можна об'єднатися в групи і вирішувати проблему спільними зусиллями. Можна працювати кожному над своїм задумом, можна підказувати одне одному, а можна створювати колективні витвори. На роботу відводиться 10-15 хвилин. Після закінчення приготуйтеся показати і описати свій витвір. Потім проведіть виставку та обговоріть результати. Зверніть увагу на розмаїття плодів спільної праці.

Питання для підсумкового обговорення:

1. Порівняйте свої відчуття в першій, другій і третій вправі.

2. Коли легше було вирішувати проблему?

3. А коли цікавіше?

4. Які дії у розв'язанні проблеми виявилися для вас найбільш ефективними?

Список використаних джерел:

1. Шкільному психологу. Усе для роботи №11 (143). Листопад 2020. С. 12.

2.21. Техніка «Лист гніву»

 **Мета:** попрацювати з пригніченими почуттями, зокрема – гнівом, дозволити собі висловити почуття, які колись було заборонено висловлювати.

 **Інструментарій:** фліпчарт з переліком незакінчених речень, папір, ручки.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Ведучий пропонує учасникам власноруч написати лист до конкретної людини, до якої відчуваються негативні емоції. Повідомляє учасникам, що цей лист не призначений для передачі адресату, він пишеться заради опрацювання та звільнення від негативних почуттів. Ця вправа так само добре допомагає, коли емоція вже «не свіжа». Тобто, образлива або неприємна ситуація вже давно пройшла, а осад від неї ще залишився. Емоції, які накопичилися всередині нашого тіла не мають терміну давності, тому працювати з ними і «чистити» свій внутрішній світ можна в будь-який зручний момент. Ведучий повідомляє, що лист пишеться за принципом завершення незакінчених речень, учасникам потрібно дописувати речення в абсолютно довільній формі, уявляючи, що звертаються до конкретної людини, до якої виникли негативні емоції.

Ведучий акцентує увагу на важливому моменті – лист повинен бути адресованим конкретній особі. Запевняє, що лист залишиться в повному розпорядженні автора, відправляти і давати його читати нікому не потрібно. Говорить: «Якщо ви все пропишете від душі, то ефект емоційного очищення гарантований, оскільки в цьому листі задіюється дуже широкий діапазон емоцій, і ви як би «переходите по містку» з одного стану в інший. Отже, закінчіть такі речення, почавши свій лист зі звернення до адресата:

- Мені не подобається.....
- Мене виводить з себе
- Мені набридло.....
- Я не можу.....

- Мені потрібно (потрібна)
- Я ображаюся.....
- Мені сумно.....
- Мені шкода.....
- Я відчуваю.....
- Я хочу.....
- Мене турбує
- Я боюсь.....
- Мене лякає
- Я турбуюсь.....
- Я жалкую.....
- Мене можна звинуватити ...
- Я співчуваю.....
- Мені необхідно.....
- Будь ласка, вибач мене за ...
- Я хотів/ла б.....
- Я розумію.....
- Я вдячна/ий.....
- Я люблю.....
- Я сподіваюся.....

Після повного завершення роботи, у загальному колі лише за бажанням учасники діляться почуттями, думками, емоціями, що виникали під час та після виконання техніки.

Список використаних джерел:

1. Автор техніки: Надія Татаренкова, <https://xn----ftbomobdq1b9f.xn--j1amh/cpanel/blogpost?id=429>.

2.22. Техніка «Шість капелюхів мислення» (модифікація)

 **Мета:** ігрове опанування методу Едварда де Боно «Шість капелюхів мислення», практичне застосування інструменту паралельного, конструктивного мислення, при якому різні погляди і підходи не конфліктують, а співіснують.



Інструментарій: різнокольоровий папір за кількістю учасників: білий, чорний, жовтий, червоний, зелений і синій; ножиці, клей, фломастери, скотч; фліпчарт з пам'яткою співвідношення шести кольорів і шести різних способів мислення; текст притчи «Притча про старого майстра»*.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Кожному з учасників пропонують обрати один із шести запропонованих кольорових аркушів паперу. При чому, загальна кількість аркушів має відповідати загальній кількості учасників, а кількість аркушів кожного кольору визначається з урахуванням подальшого розподілу учасників на шість рівних підгруп.

Після вибору учасникам пропонується пересісти, об'єднавшись з іншими за спільною ознакою обраного кольору. Кожна з підгруп має прийняти спільне рішення або колективно створити з паперу капелюх обраного кольору один на групу, щоб усім подобався або зробити капелюхи окремо для кожного учасника підгрупи.

Після завершення роботи ведучий розповідає учасникам притчу «Притча про старого майстра». По завершенні розповіді групам пропонується скласти і розповісти від групи свою версію будь-якої простої, відомої казки, з позиції шести різних способів мислення (кожна група у відповідності до свого кольору).

Приклади можливих казок: «Теремок», «Колобок», «Колосок» тощо. Ведучий заздалегідь визначає і оголошує єдину казку для усіх підгруп.

Після презентації варіантів казки кожною підгрупою у загальному колі організують спільне обговорення отриманих учасниками вражень, досвіду і висновків вправи.

Список використаних джерел:

1. Зинкевич-Евстигнеева Т. Д., Грабенко Т. М. Игры в сказкотерапии. СПб., Речь, 2006. С. 48.
2. Эдвард де Боно. Шесть шляп мышления. СПб.: Питер Паблишинг, 1997. 256 с.

2.23. Метод «Точки опори»



Мета: сприяти рефлексії актуального стану свого тіла, психоемоційного стану, стану своїх соціальних контактів та професійної/навчальної діяльності; навчити пошуку внутрішніх та зовнішніх ресурсів для підвищення продуктивності життєдіяльності.



Інструментарій: набори метафоричних карток та бланки, що входять до техніки «Точки опори» (автор: Людмила Опанасенко).



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

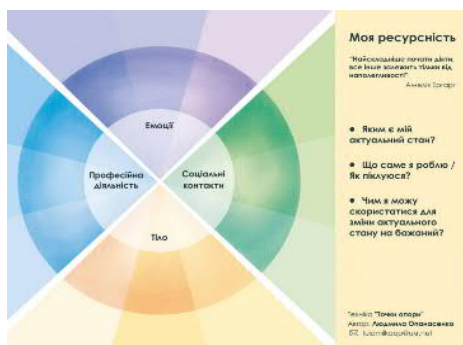
«Точки опори» – це коучинговий метод, який здатен опанувати не лише досвідчений фахівець, а й будь-яка пересічна людина. Він передбачає поетапне опрацювання внутрішніх та зовнішніх ресурсів особистості як тих точок опори, які здатні підтримувати та відновлювати нормальну життєдіяльність.

В основі методу покладено системний підхід, за допомогою якого фахівець може інтегрувати і систематизувати матеріал, що обговорюється під час консультації, долаючи інформаційну надмірність і локальність, і створювати системні уявлення про наявний, доступний і можливий ресурс у клієнта.

Робота з методом передбачає використання спеціально розробленої міні-колоди карток з геометричними фігурами (50 карток із зображенням фігур та 1 порожню картку) або набір метафоричних асоціативних карток, які передбачають широкий спектр для продукування асоціацій, а також бланки для фіксації результатів взаємодії рефлексивних міркувань клієнта.

Основні етапи роботи із технікою. Психологічний метод «Точки опори» у своїй структурі містить 6 етапів роботи психолога-консультанта з клієнтом: включення у роботу (м'яке інтерв'ювання); пошук ресурсів: робота з тілом; пошук ресурсів: робота з емоціями; пошук ресурсів: робота із соціальними контактами; пошук ресурсів: робота з питаннями, що стосуються професійної / навчальної діяльності; рефлексія: аналіз опрацьованих точок роботи.

Зовнішній вигляд карток і поля для роботи з методом «Точки опори»



Перший етап: включення у роботу. На першому етапі роботи з методом необхідно здійснити м'яке інтерв'ювання клієнта. Для цього рекомендується об'єднати техніку постановки запитань (рухаючись від закритих та альтернативних до відкритих) та техніку роботи з асоціативними метафоричними картками (спеціально розробленою міні-колодою із зображенням геометричних фігур або будь-якою улюбленою колодою карток психолога, яка дає можливості для продукування широкого спектру асоціацій). Консультант пропонує клієнту попрацювати з картками або наосліп (зображення карти приховано), або у відкриту (зображення карт перед очима клієнта).

Учаснику заняття необхідно обрати одну із запропонованих карток і проаналізувати її на предмет співвідношення мета-

форичного змісту картки (що бачить у ній клієнт) з його актуальним станом ресурсності. Якщо клієнт не може знайти необхідне зображення, консультант пропонує йому відобразити його на чистій картці самостійно. Основне завдання першого етапу – діагностика: самооцінка клієнтом стану власної ресурсності, налаштування працювати. Темп роботи на даному етапі має бути помірним, без зайвої метушні та надмірної кількості питань, що виходять за межі роботи із запитом.

Другий етап: пошук ресурсів – робота з тілом. Після визначення картки, що відображає стан ресурсності клієнта, можна переходити до наступного етапу роботи. Для цього необхідно використовувати спеціально розроблений бланк, надрукований на аркуші А4. У його центр кладеться обрана клієнтом «стартова» картка, а на самому бланку фіксується результат обговорення ресурсності, що пов'язаний з актуальним станом здоров'я, фізичними силами, відчуттям власної тілесності тощо.

Робота з тілом є дуже важливою та відправною для успішного опрацювання ресурсності клієнта під час переживання потужних стресових подій, до яких належать конфлікти. Вона передбачає поступове опрацювання трьох важливих аспектів:

- Яким є актуальний стан мого тіла?
- Що саме я роблю для свого тіла / Як дбаю про нього?
- Чим можу скористатися для зміни актуального стану на бажаний?

При обробці цих аспектів доцільно зосередити увагу клієнта на тому, що для зміни стану власної тілесності можна скористатися внутрішніми ресурсами (залежать від нього) чи зовнішніми ресурсами (можуть вплинути інші). На бланку слід зафіксувати по 3 варіанти зовнішніх та внутрішніх ресурсів (прописати вручну) та визначити 1-2, які клієнт вважає, що може використовувати як точку / точки його опори.

На третьому, четвертому та п'ятому етапах роботи з методом опрацьовується запит щодо вказаних вище аспектів (Який актуальний стан? Що роблю для його підтримки / погіршення? Чим можу скористатися?) щодо емоцій, соціальних контактів та професійної / навчальної діяльності клієнта. Це можуть бути окремі консультативні сесії при повільному просуванні клієнта, а можуть бути одним з етапів однієї консультативної зустрічі.

Темп роботи психолог визначає сам, реагуючи на можливості клієнта якісно опрацьовувати матеріал. Важливо не просуватися далі, поки на кожному із зазначених етапів не будуть позначені точки опори, детально опрацьовані. Такими точками опори, наприклад, може бути: у роботі з тілом – турбота про стан фізичного самопочуття шляхом дотримання режиму сну; у роботі з емоціями – зняття психоемоційної напруги завдяки грі на музичному інструменті; у роботі із соціальними контактами – звернення по підтримку до значущих для особистості людей; у роботі з діяльністю (професійною чи освітньою) – підвищення рівня професійної кваліфікації / покращення знань із певної сфери пізнавальних чи пізнавально-прагматичних інтересів (формальна, неформальна, інформаційна освіта) та адаптація актуальних цілей діяльності до вимог клієнтів.

Передбачається використання різних бланків для роботи з фіксацією окремих аспектів (наприклад: тіло – ресурс або тіло – ресурс та емоції – ресурс), а також застосування загального бланку з позначенням 4 факторів ресурсності клієнта.

Після завершення роботи (визначення ключових точок опори клієнта) пропонується поміркувати над тим, як зміниться картка, розташована в центрі бланку, якщо певні ресурси «запрацюють». За бажанням наприкінці зустрічі клієнт може змінити картку на іншу, яка більш точно відповідає його актуальному стану чи прогнозам.

УВАГА!!!

Одним із найважливіших аспектів методу «Точки опори», розробленого в коучинговому підході, є можливість розвитку відповідального ставлення до себе, здатності знаходити ресурси у найскладніших і непередбачених ситуаціях. Фахівець, працюючи з методом, регулярно резюмує інформацію, ставить уточнюючі питання, сприяючи таким чином розвитку у клієнта здатності до рефлексії.

2.24. Вправа «Асертивна відмова: основні техніки поведінки під час конфлікту»

 **Мета:** розвиток навичок асертивного спілкування в умовах конфлікту, а також встановлення своїх особистих кордонів зі збереженням шанобливого ставлення до іншого учасника конфлікту.

Тренінг може складатися з декількох етапів.

1 Етап. «Інформування про цілі тренінгу»

Тренінг асертивної поведінки найчастіше становить один з аспектів ширшої терапевтичної програми. Його цілі включають: а) підвищення усвідомленості особистих прав; б) розрізнення неасертивності, асертивності та агресивності; в) навчання вербальних і невербальних умінь. Остання категорія охоплює вміння говорити «ні», звертатися з проханнями і висувати вимоги, висловлювати позитивні й негативні почуття, розпочинати, підтримувати і закінчувати розмову.

2 Етап. Вправа техніки асертивної відмови.

Вправа виконується в робочій групі.

1. Група просить учасника зробити що-небудь із того, що він робити не зобов'язаний.

2. Завдання першого учасника - послідовно протягом трьох хвилин відмовляти групі в проханні.

3. Після того, як відведений час закінчиться, члени групи діляться з тим, хто говорить, своїми враженнями: чи була відмова асертивною; чи не була присутня в ній агресія або боязкість.

4. Потім «відмовляючою стороною» стає наступний учасник.

5. У ролі «того, хто відмовляє» по черзі мають побувати всі учасники.

Залежно від учасників тренінгу приклади таких прохань можуть варіюватися від жартівливих до серйозних (взути старі черевики, купити слона, подати склянку води, пустити на ночівлю, позичити грошей).

3 Етап. Використання техніки «Позначення кордонів».

Реалізація цієї техніки здійснюється в три етапи: ви віддаєте прохачеві належне, визначаєте свою позицію і проводите розмежувальну лінію. Якщо ви використовуєте всі три компоненти, вам немає потреби у відповідь на прохання сердитися або пускатися в пояснення.

1. Віддайте прохачеві належне. Якщо ви не дуже розумієте, про що вас просять, перепитайте, щоб дізнатися детальніше. Коли ви звернули належну увагу на прохання, прохач може бути впевнений, що його правильно зрозуміли. Якщо вас просять про нездійсненну послугу – подякуйте за те, що звернулися саме до вас. Якщо вам пропонують те, що вам не потрібно - подякуйте за турботу: «Я зворушений Вашою довірою» або «Це чудова пропозиція».

2. Визначте свою позицію (уподобання, почуття, розуміння ситуації). Визначте для себе, чи зможете ви зробити те, про що вас просять, чи хочете ви цього і чи будете робити. Якщо ви вирішили відмовити, то поведіться впевнено і конструктивно, наскільки можете. Не треба вибачатися, принижувати себе. Просто проінформуйте про Ваші почуття та ваш емоційний стан: «Я занадто втомився за цей тиждень»; «Я вже пов'язаний іншими зобов'язаннями» тощо.

3. Скажіть «ні». Упевнено й однозначно відмовте: «Дякую, ні»; «Ні, не хочу»; «Мене це не влаштовує».

Для відпрацювання цієї техніки пропонується наступний кейс.

Кейс: Брудне вікно.

Ольга, 60 років, переселенка з Бахмута, вдова, живе з дорослою самотньою донькою 40 років. Була евакуйована в листопаді 2022 року в невелике місто в Західній Україні, де проживає в гуртожитку коледжу в кімнаті на 10 осіб.

Ольга зазнає складнощів у спілкуванні з сусідами по кімнаті, часто скаржиться на безлад, галасливу поведінку та відсутність достатнього затишку для проживання, у неї немає достатньо коштів для винаймання окремого житла, адже вони живуть тільки коштом допомоги внутрішньо переміщеним особам та її пенсії. Доньку звільнили без вихідної допомоги, і поки що вона роботу знайти не може.

Ольга звикла встановлювати свої правила, які повинні всі виконувати. З настанням весни, Ольга вирішила помити вікна в

кімнаті, як вона завжди робила вдома до Великодня. Інші сусіди були категорично проти, бо в кімнаті і так недостатньо тепло, а думати про свято взагалі не хочеться.

Суперечка між Ольгою та сусідами перейшла в затяжний конфлікт, який почав підігріватися не тільки побутовими, а й релігійними претензіями. Ольга звернулася до коменданта гуртожитку для вирішення її претензій.

Після ознайомлення з кейсом учасники визначаються з ролями учасників конфліктної ситуації. Нам необхідно визначитися з ролями учасників тренінгу, які вони виконуватимуть у цій вправі.

Групова робота (20-40 хв.). Ольга розповідає про свої проблеми, її сусіди озвучують свої претензії. При цьому учасники мають звертати увагу на асертивність спілкування.

Однозначно, чітко і лаконічно, використовуючи техніку проведення кордонів, учасники формулюють свої позиції, використовуючи такий алгоритм:

1. подяка за довіру, пропозицію.
2. Аргументація відмови.
3. Ввічлива, але тверда відмова.

Далі ми вислуховуємо аргументи того, хто просить (або пропонує), повторюємо їх, щоб він зрозумів, що ми його чуємо, і знову відмовляємо.

4. Вислуховування і повторення аргументів опонента.
5. Ввічлива і тверда відмова.

Ми не дозволяємо відвести себе вбік, не підтримуємо побічних тем, немов протилежна сторона їх не вимовляє. Ми не наводимо жодних доводів на своє виправдання, не пояснюємо, чому ми не бажаємо того чи іншого.

4 Етап. Підбиття підсумків

Після цього обговорюються результати виконаної вправи. Визначається наскільки дане спілкування було асертивним. На закінчення роботи проводиться обговорення всієї роботи, йде зворотний зв'язок тренеру від групи за результатами всієї роботи, учасники висловлюють свої побажання, враження. Ведучий дякує учасникам групи за роботу і на прощання дає домашнє завдання: бути асертивним у будь-якій ситуації!

2.25. Метод «Внутрішня команда»

 **Мета:** прояснення внутрішніх позицій та їхньої узгодженості для врегулювання внутрішньоособистісного конфлікту.

 **Інструментарій:** аркуш паперу А-4, ручка, олівці. На альбомному аркуші зображений чоловічок з великим животом, у просторі якого малюються маленькі чоловічки, що символізують внутрішні голоси (див. мал. 1)



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Метод «Внутрішня команда» запропонував німецький вчений Фрідеманн Шульц фон Тунн для визначення внутрішньої узгодженості особистості [2], оскільки саме неузгодженість із самим собою найчастіше є причиною труднощів у комунікації (вона стає нечітка, безсила, суперечлива, недружелюбна) і відповідно перепоною до вирішення конфліктних ситуацій. Для вченого узгодженість – це два види узгодженості: із самим собою та з «правдою ситуації». Узгодженість із самим собою передбачає, на думку вченого, чути свій внутрішній голос. Але якщо їх декілька? Для цього вченим була розроблена модель «Внутрішньої команди», яка допомагає дослідити весь внутрішній плюралізм (внутрішні голоси) і дійти згоди з ними, навчитися керувати ними і згуртовувати їх. Внутрішній голос – це не обов'язково має бути акустичне переживання чи якийсь мовне формулювання. Останнє з'являється найчастіше як кінцевий результат самодослідження. Внутрішні одиниці розкриваються іншим способом: як («якесь нехороше») передчуття, як настрої (або «поганий настрої»), як («нав'язлива») думка, як («раптовий») імпульс зробити щось або не робити щось, як тілесний сигнал або хвороба («Про що хоче повідомити тобі твій головний біль?»), як наказ своїй особистості («Йди геть звідси!»). Іноді мовний текст або значення внутрішнього руху з'являється відразу, іноді їх доводиться розкривати з трудом. Іноді такі імпульси відчуються не всередині, а вони зчитуються

з обличчя оточуючих. Одягаючи німі й відчутні імпульси в слова, озвучуючи якийсь душевний рух, ми поводимося як перекладач, який полегшує розуміння членів внутрішньої команди між собою з керівником команди. Саме таким чином підтримується тенденція розмови людини із самою собою і виявлення внутрішніх голосів, які мають стати внутрішніми членами команди. Для того, щоб це відбулося, людина має визначити і почути кожний голос.

Щоб почути і визначити кожний внутрішній голос автор методу пропонує використати техніку «Пустого стільця», коли людина сідає на пустий стілець і коуч пропонує їй перевтілитися в представника одного з цих внутрішніх голосів. Головне – дати змогу висловитися цьому внутрішньому голосу в повній мірі. Так само відбувається з кожним внутрішнім голосом: пересідаючи на кожний стілець, людина займає позицію того чи іншого внутрішнього голосу. Для більш ефективної роботи людина (клієнт) може дати попередню назву кожному голосу і можливо, навіть, позначити його певним символом (наприклад, для «доктора» градусник, для «ледаря» подушка). Коли ці голоси визначені і «завзвучали», з'являється так звана конфронтація цих голосів («хто проти кого»). Саме вони і роблять внутрішньоособистісний конфлікт. Але завжди є головний – керівник, який може підтримувати той чи інший внутрішній голос так сильно, що «зливається» з ним в один єдиний.

Наприклад, людина обіцяє собі три рази на тиждень робити фізичні вправи (це внутрішній голос, що відповідає за стан здоров'я людини, «доктор»). Але інший внутрішній голос кожного разу знаходить причини, щоб цього не робити і людина обзиває його словами «жахливий ледар». Це вказує, що головний – майбутній керівник команди – «злився» із внутрішнім голосом «доктор» і повністю прийняв його позицію, пригнічуючи інші «неприємні» голоси (в даному випадку «ледаря»). Психіка людини влаштована таким чином, що внутрішні голоси не зникають зовсім, вони йдуть у «підпілля» і влаштовують свого роду склоки, що у перспективі призводить до синдромів вигоряння та депресії, а іноді й до серйозних «зривів». Тож, для того, щоб цього не відбувалося, головний

(керівник внутрішньої команди) має зрозуміти завдання кожного внутрішнього голосу і відокремитися від них усіх, стати безпристрасним очільником цієї групи голосів.

Примирення внутрішніх голосів може відбутися через запитання: «Що я можу в тобі цінувати? Чому гарно, якщо ти теж будеш тут? Для чого ми потребуємо один одного, щоб наша «спільна особа» (людина) могла гарно жити?». Відповіді на ці питання – перший крок до формування внутрішньої команди. Саме примирення дає змогу керівнику внутрішньої команди проводити внутрішню раду з усіма почутими голосами.

Внутрішня рада – це усвідомлені збори й обмін думками всіх внутрішніх членів команди, виходячи з проблеми, через яку виник внутрішній конфлікт, та під керівництвом керівника. Мета такої ради – знайти відповідь, яка базуватиметься на внутрішній узгодженості і є більш адекватною і достовірною, ніж якщо вона ґрунтувалася б на заяві одного чи декількох членів команди [1]. Іншими словами, головний не «зливається» із голосом, який «кричить» голосніше за інших. Він знаходиться відокремлено і керує процесом формування внутрішньої команди, дає змогу висловитися кожному члену з приводу проблемної ситуації, що виникла, і дійти згоди, яка б влаштовувала всіх.

Отже, для визначення внутрішньої команди важливо розуміти основні ідеї внутрішньої команди, а саме:

1. Вчення про внутрішній плюралізм людини. Людина має не тільки один або два внутрішні голоси, але їх безліч. Вони працюють разом або проти один одного або упереміш. Можливо як справжня команда...

2. Вчення про внутрішнє самоврядування. У команді завжди є керівник. Він є координуючим, автентичним Я, хто згуртовує та веде за собою команду. Він може «зливатися» з «найгучнішим» із голосів. Відповідно потребує відмежування.

3. Вчення про внутрішній менеджмент конфліктів. У команді є внутрішні конфлікти. Вони істотно необхідні як для пізнання, так і для їх вирішення.

4. Вчення про нерівне внутрішнє звернення. Не всі учасники є рівноправними: деякі працюють на першому, інші на другому плані. Є ведучі, коаліції, противники, вигнанці, втрачені голоси тощо.

5. Вчення про варіацію внутрішніх постановок. Є звична постановка (той внутрішній голос, що проявляється у зовнішній реакції людини). Але вона варіюється в залежності від ситуації, контексту і того, хто сидить навпроти. Зазвичай вона проявляється інтуїтивно, але ми можемо навчитися нею керувати усвідомлено та з користю для себе.

6. Вчення про узгодженість ситуації. Постановка команди має відповідати «моєму Я» та ситуації, тобто коли враховуються обидві узгодженості: автентичність (узгодженість із самим собою) та «правда ситуації» (комунікація, яку вимагає ситуація та система), що призводить до ідеальної комунікації.

УВАГА!!!

Дослідження внутрішньої команди у коучінгу конфліктів допомагає клієнту зрозуміти походження власних почуттів та нахилів, що у свою чергу є важливим кроком до розуміння себе у конфлікті.

Як працювати із внутрішньою командою:

1. Спочатку знайдіть внутрішніх членів команди, які хочуть висловитися, та усвідомте їх, дайте назву, позначте символами.

2. Вислухайте кожного і визначте завдання кожного з них. Далі примирення і збори внутрішньої ради з конфліктного питання (підтримка клієнта з боку коуча під час зборів внутрішньої ради обов'язкова).

3. Складіть список кожного «члена команди» з позиціями та аргументами «за» і «проти».

4. Проаналізуйте, які голоси членів команди Ви сильніше чуєте, які ні.

5. Прокашлюйте кожен голос «члена команди» від 0 до 5 балів і визначте рейтинг «домінуючих членів команди».

Завдання 1: відпрацюйте навички розпізнавання і формування внутрішньої команди через самопізнання.

Інструкція для тренерів:

Для практичного засвоєння даного методу група ділиться на пари, де один учасник виступає у ролі коуча з конфліктів, інший – клієнта (по завершенні можна помінятися ролями). Надається інструкція («Самодослідження внутрішньої команди»), аркуш паперу з рис. 2.1., олівець або ручка.

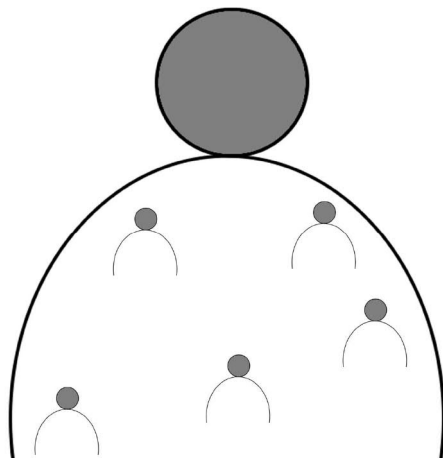


Рис. 2.1. Робочий лист для учасника методу «Внутрішня команда».

Клієнт підбирає конфліктне питання зі свого життя, де є «складний інший», з яким він періодично стикається і не може «від нього позбутися». Бажано брати не сімейну, а ситуацію на роботі.

Клієнт виявляє, виходячи з обраного конфліктного питання, внутрішню команду і візуалізує її на аркуші паперу. Називає свої внутрішні голоси, які він «чує» і дає їм ім'я. По завершенню роботи над малюнком (розташування внутрішньої команди) коуч уточнює склад внутрішньої команди, їх значущість та домінування. Допомогає клієнту проаналізувати узгодженість-розузгодженість роботи кожного голосу в команді.

Інструкція для учасників «Самодослідження внутрішньої команди»:

Вибір ситуації та її опис (10 хвилин).

1. Ситуація: Дозвольте клієнту розповісти одну проблемну ситуацію (найкраще у вигляді покрокового опису: як усе починалося, як усе відбувалося і чим воно закінчилося?) і дати їй відповідну назву. Попросіть клієнта визначити за його відчуттями, яке місце і простір займає цей внутрішній член команди.

УВАГА!!!

Звертаємо увагу тренерів на те, що робота організовується таким чином, при якій процедура набуває індивідуального характеру – кожен учасник веде «розмову зі своїми внутрішніми голосами». Така робота допомагає зняти емоційну напругу, занепокоєння та дискомфорт, знайти правильне рішення проблемного питання. Учасники в ролі коучерів навчаються процесу дослідження внутрішньої команди клієнта. А у ролі клієнта вони отримують досвід самопізнання і можуть виявляти, які питання та які особливості поведінки можуть бути корисними або заважати клієнту під час виконання цього методу.

Створення внутрішньої команди (20 хвилин).

2. Перше послання: Попросіть клієнта уявити себе в цій ситуації та звернути увагу на внутрішні голоси, які виявляються. Потім він має вибрати один голос, з'ясувати його послання і внести його у відповідну «хмару» (кружечок).

3. Ім'я внутрішніх членів команди: Дозвольте йому описати внутрішнього учасника і дати йому відповідне ім'я (можна намалювати символ). Ім'я має бути нейтральним або позитивним. Ви можете йому частково допомогти, запропонувавши йому свою альтернативу. У будь-якому разі ім'я має бути акцептоване клієнтом.

4. Інші учасники внутрішньої команди: Продовжіть цей процес з іншими голосами, з визначенням послань, імен. Запитуйте себе частіше, а чи не упустили Ви якийсь голос. Часто виявляється 5-7 голосів.

Поглиблення, перевірка, аналіз і наслідок (30 хвилин).

5. Конфігурація: Наприкінці попросіть клієнта ще раз переглянути всю команду і, можливо, змінити позиції, або змінити назви. Бажано, щоб конфігурація внутрішніх учасників мала повністю відображати внутрішній стан клієнта під час проблемної ситуації. Тепер можна доповнити внутрішню команду та ідентифікувати внутрішні зв'язки, протистояння між учасниками команди, коаліції та функції керівника команди й самої команди.

6. Наслідок – перестановка внутрішньої команди: Клієнт має подумати, як би він хотів змінити свою внутрішню команду, щоб він міг у майбутньому оптимально справлятися з такою складною ситуацією.

Завдання 2: Ознайомтеся з кейсами і визначте внутрішній конфлікт. Спробуйте побудувати внутрішню команду клієнта, який розповідає про свій внутрішній конфлікт (можна програти в парах (коуч і клієнт), як у Завданні 1).

Кейс 1: Хлопчик 6 років вчиться у німецькомовній школі в 1 класі і потоваришував там з 2 німецькими друзями. Але кожного дня після 2-го уроку він ходить до загального класу, де вчать всі українські діти з 1 по 4 клас, де в нього немає ровесників (усі діти старші за нього): «Загалом, він начебто вчиться з українськими дітьми в класі, але сказати, що вони прямо друзі, як удома в нього були друзі, – ні. Так, якщо у групі подовженого дня на дитячому майданчику будуть українські діти і будуть німецькі діти, то пріоритет він, звісно, віддасть українським дітям. Цих два друга з німецького класу можуть приєднатися до їхніх ігор. Але так, щоб він кинув українців і пішов з німецькими друзями окремо гратися – ні, він не піде. Він дивитиметься як вони (німецькі однолітки) окремо грають, але він не піде до них. Не знаю чому».

Кейс 2: Через війну сім'я вимушено виїхала за кордон. Наймолодша донька 8 років була свідком вибухів поруч із домом: «З дітей найбільше злякалася К. Вона боїться. Вона боїться повертатися досі. Тобто вона хоче додому, але вона тут же запитує: «Мамо, а якщо будуть стріляти?». Тобто вона боїться повертатися. Вона намагається тут дружити, хоча і сумує за подружкою, яка була в Чернігові. Точно не сумує за школою, бо тут легше вчитися, і їй це подобається. Хоча насправді вона хоче додому, її надихає очікування, що ми скоро повернемося. Незважаючи на школу і легке навчання, вона все ж таки мріє про повернення. От якби можна було перенести це навчання в Україну, вона була б щаслива».

Кейс 3: Син 5 років після переїзду поводить себе дуже агресивно по відношенню до інших дітей, з якими вони живуть разом в маленькій квартирі. Мати не знає як діяти, оскільки син перестає

так поводитися лише коли використовує гаджет: «Ще для нього телефон це прям...єдина можливість заспокоїтися. Але йому не можна довго сидіти в телефоні. У нього застоюється енергія і він стає ще більш метушливий. А коли забираєш телефон, він дістає всіх оточуючих дітей. Я не можу йому постійно давати телефон, щоб він сидів як робот, і піти нам нема куди: квартира маленька, місця не вистачає. Але якщо я не даю, він починає істерити, битися, чіплятися і діставати інших дітей. І як мені бути? Я не можу йому не давати телефон і водночас це його відволікає від цих істерик і чіплянь. Він в ньому «залипає» і складніше стало контролювати це».

Кейс 4: У доньки 9 років є конфлікт з рідною бабусею. Водночас мама відмічає, що дівчинка любить бабусю: «Зараз здізвонюємося телефоном з бабусею. Діти дуже люблять бабусю, донька їй телефонує кожного дня. До війни ми просто жили з моєю мамою і вона така людина... вона любить усе контролювати. А моя донька культурно «посилає» її, ігнорує, може навіть різко відповісти... Взагалі, діти бабусю люблять, просяться до неї, але водночас у доньки постійні конфлікти з нею, вона нервова стає. Психіка моєї доньки гірша з бабусею... Бабуся занадто опікує їх і їм це не подобається, але вони одне одного люблять (бабуся і діти), з радістю спілкуються і висловлюють бажання спілкуватися. Загалом важко це зрозуміти...»

Кейс 5: Жінка екакуювалася з молодшою донькою (8 років) з рідного міста через війну. Під час масованого обстрілу донька сама попросила маму вивезти її з міста і мати погодилася. Бабуся, дідусь і син (27 років) залишилися в місті: «У мене там залишився син і батьки, які не захотіли їхати. Я відчуваю, що винна, що їх кинула. Я вибачилася перед сином (плаче), але ми вирішили... ми це все обговорили і син сказав: «Ідь!». З одного боку, у мене маленька донька, яка просить виїхати, з іншого боку – дорослий син... Але він нас підтримав. Просто він був дуже далеко від нас.... Коли ми виїхали, я весь час рвалася назад. Але не було поїздів, які б їхали назад в місто і брали б людей. Тільки в один бік ходили, з того боку. Повернутися було неможливо... Я просто себе «з'їдаю»: за сина, за батьків, що кинула їх. Я думаю, як жити далі. Мене продовжує розривати між

донькою і сином, який залишився там. І я не можу розслабитися повністю».

Кейс 6: Чоловік мав прийняти рішення йти добровольцем у армію чи ні. Жінка відчувала внутрішній дискомфорт: «Я з трепетом чекала, що вирішить мій чоловік. Він теж хотів йти воювати і я чекала його рішення. Це дуже тиснуло на мене, бо ми розуміли, що маємо захищати свою країну, протистояти ворогові, але я як мати і дружина боялася його втратити. Він же теж не хлопчик, йому за 50 і треба розуміти, що і здоров'я теж уже не у 20-річного хлопця. Він просто може не здужати. Це мене розривало і я металася. Загалом я мовчала і чекала його рішення».

Кейс 7: Мати попала в замкнене емоційне коло з дітьми і рідною сестрою, з якими виїхала через війну. Вона була дуже агресивною й описує ситуацію: «Загалом від мене йшло дуже багато негативу, тому що я дуже боялася сама жити в цій квартирі. І добре, що була сестра з нами, тому що мені було дуже страшно: я не знала сусідів, деякі з них з поганим минулим, хтось випиває і вживає наркотики, усюди бруд і хлам, квартира стара із старим обладнанням, яке працювало дуже погано, було важко усвідомити, що ми тут і всі ці правила, все нове. Водночас мені було важко знаходити спільну мову з сестрою через 10 років напружених стосунків, які були зведені до візитів до мами і все, ніяких більше контактів. У моїх дітей свій стресовий стан: в них сильна неприязнь із моєю сестрою, оскільки вона вегетаріанка і вживає багато солодошів. А мої діти алергики і я забороняю їм ці солодоші. А вона їх їсть прямо перед ними. Діти від цього сваряться з нею і дійшло вже до піку. Мені дуже важко... Ми «варимося» в цьому «казанні»: ми живемо з моєю сестрою і нам з дітьми важко з нею, але водночас мені не так страшно, коли вона поруч».

Кейс 8: Жінка, внутрішньо переміщена особа, розповідає про свої почуття. Не дозволяє собі переживати радісні почуття: «Можу порадити, коли діти радіють і веселяться. Ось як сьогодні. Їм було дуже весело разом грати в усі ці ігри. Я сама хотіла взяти участь і з ними пограти, але тут же себе зловила на думці, що я ось тут радію, а там в рідному місті відбувається жах (голос тремтить)».

Список використаних джерел:

1. Redlich Alexander. Konfliktmoderation mit Gruppen. Hamburg: Windmühle, 2019. 461 p.
2. Фридеманн Шульц фон Тун. Говорить друг с другом. Анатомия общения. М.: FBK-COACHING, 2015. 255 с.

2.26. Вправа «Замкнені емоційні кола»

 **Мета:** прояснення і вирішення комунікативної проблеми між партнерами, які перебувають в конфліктній ситуації.



Інструментарій: альбомні аркуші, олівці або ручки.



Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.

Емоційні замкнені кола виникають як між певними особами, так і між групами людей, що відносяться до однієї соціальної одиниці. В їхній основі лежить певна комунікативна проблема, яка запускає негативну реакцію співрозмовника, який відповідно реагує. Це посилює негативну реакцію з боку іншого партнера, який так само відповідно реагує. Коло замикається і з'являється тенденція до ескалації конфлікту.

Для розірвання цих замкнених емоційних кіл можна використати модель «Чортове коло», описану Фридеманном Шульцом фон Туном [1]. Так, вчений вважав, що дана модель для розв'язання конфліктів є маленькою таблицею множення, оскільки подібно ефективному цифровому правилу, що дозволяє простіше виконати багаторазове додавання чисел, вона сприяє швидкому розумінню й налагодженню відношень між двома сторонами. Ця модель являє собою елементарний алгоритм, що допомагає зрозуміти закономірності розвитку ситуації, що відбувається, і, за бажанням, вирішити її (рис. 2.2.).

У моделі розрізняють чотири станції, які позначені у кругах і прямокутниках. У прямокутники вносяться зовнішні реакції видимі й ефективні засоби поведінки («висловлювання») обох партнерів, а в круги – їхні внутрішні реакції («внутрішній зміст»).

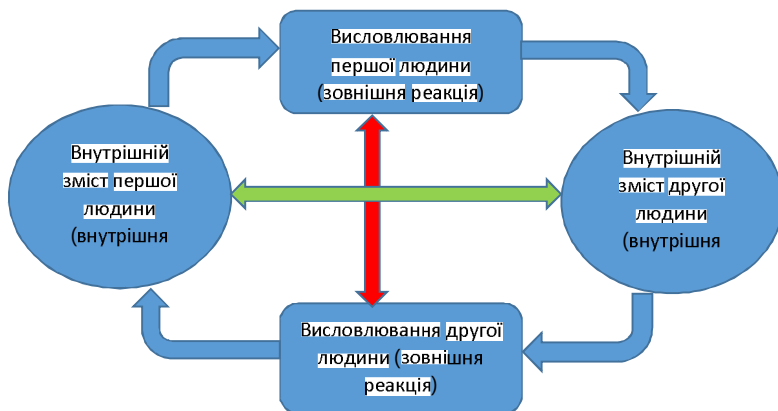


Рис. 2.2. Загальна структура циклу людської взаємодії з чотирма станціями.

Саме інтеграція в одній схемі зовнішніх висловлювань та внутрішніх реакцій сприяє проясненню комунікативної проблеми. Коуч або модератор, що допомагає розібратися з конфліктною ситуацією, має дослідити зміст «чортова кола», точніше циклів, оскільки таких кругів може бути декілька. Його завдання трансформувати звичну для партнерів «вертикальну» (червона стрілка) комунікацію у «горизонтальну» (зелена стрілка), тобто припинити обсипати один одного докорами (те, що проявляється у зовнішній поведінці) та побудувати ефективну «горизонтальну» комунікацію, враховуючи внутрішній стан кожного. Для прикладу візьмемо замкнене емоційне коло між мамою і дитиною в стресовій ситуації (рис. 2.3.).

Розповідь матері: «Старша донька Софія реагувала на вибухи постійним переживанням, що зараз знову буде вибух. Я безпричинно, від переживань кричала на неї... Софія то мовчала, то плакала, або переставала висловлювати свої емоції. Дивилася в одну точку. Я запитувала: «Ти що, образилася?». А потім продовжувала зриватися на неї...».

Зі схеми можна побачити, що мати у стресовій ситуації відчувала себе безпорадною, хотіла бути спокійною, але це не вдавалося і вона відповідно реагувала. Стрес і хвилювання

перетворювалося на агресію до дитини, що спричиняло появу в останньої таких емоцій, як тривога, злість і, навіть, провина. Хоча, насправді, бажанням дитини було визнання її емоцій страху мамою і бажання підтримки від мами. Тож реакція дитини була відповідна. Коло замикалося і продовжувало обертатися, погіршуючи ситуацію й ескалюючи конфлікт. Важливо зазначити, що в «чортових колах» не має початку і кінця, відповідно, коуч не має визначати «хто почав перший?». І для розірвання кола це, навіть, буде гірше, оскільки призведе до ще більшої ескалації конфлікту, переклавши відповідальність за обертання кола на одного партнера.



Рис. 2.3. Замкнене емоційне коло між мамою і дитиною в стресовій ситуації.

Тож, першим кроком коуча або модератора є доведення учасників цих кіл до розуміння у чому ця ситуація корисна для кожного окремо, а яку небезпеку вона приховує. Як наслідок, учасники мають зробити висновки про свій вклад у підтримання цієї системи відношень. Таким чином, через усвідомлення системи, кожний учасник зрозуміє, що він несе

особисту відповідальність за обертання «чортового кола» або його зупинку й вихід з нього. У нашому прикладі (про маму і дитину), коуч буде проводити таку роботу лише з мамою, оскільки дитина – ще не є повноцінною психологічно зрілою особою. Виключення можуть становити старші підлітки.

УВАГА!!!	У замкнених емоційних колах не має початку і кінця, відповідно, коуч не має визначати «хто почав перший?». Для розірвання «чортова кола» це, навіть, буде гірше, оскільки призведе до ще більшої ескалації конфлікту.
----------	---

Під час дослідження змісту «чортового кола» коуч або модератор має бути уважним з глибинними психічними процесами, де може обертатися інше коло, яке задовольняє менш усвідомлювані потреби. Тому буде важко розімкнути це коло, поки не розпізнано й не оброблено це неусвідомлене лобі, що наполягає на збереженні системи. Мається на увазі, що неусвідомлювані сили двох (або декількох) партнерів підпорядковані загальній динаміці системи, але в той самий час в глибині вони роблять загальну справу.

УВАГА!!!	У «чортовому колі» може обертатися інше коло, яке навпаки – задовольняє менш усвідомлювані потреби кожного партнера. І поки ці потреби не будуть розпізнані й оброблені, коло буде важко розімкнути.
----------	--

Як приклад, Фридеманн Шульц фон Тун наводить ситуацію з сімейної терапії, коли 11-річний хлопчик, який після розлучення батьків живе з бабусею і дідусем, весь час бешкетує. То він розіб'є у супермаркеті вікна, то щось поцупить, то лізе в драку. Коли про це повідомляють батьку, той жахається і робить дуже суворе зауваження сину: «Якщо це буде продовжуватися, з тебе вийде злочинець, і ти потрапиш до виправної колонії». Син, не отримуючи ні від кого справжнього визнання, почувається себе виродком, затаврованим злочинцем і поводить відповідно. Тож коло замикається. Але в розмові відчутні інші полутони:

крізь роздратованість батька – певна задоволеність своєю значимістю. В той час, коли через розпад сім'ї він як батько «вибув із строю», витівки сина знову і знову дають привід покликати батька (а не маму чи бабусю). Можливо йому приємно відчувати, що його визнають в цей час і в ньому є потреба. Так само і син, коли він робить якусь шкоду, батько активізується, ніби заступається за нього, незважаючи на свій руйнівний осуд. Тобто син отримує відчуття наявності батька, хай не дуже приємне. Таким чином, ця неусвідомлена «змова» між батьком і сином дозволяє підтримувати емоційні відносини, дає обом відчуття приналежності одне до одного, у чому їм відмовлено на «регулярній» основі. Тоді у зовнішньому «чортовому колі» з'являється внутрішнє коло (рис. 2.4.)

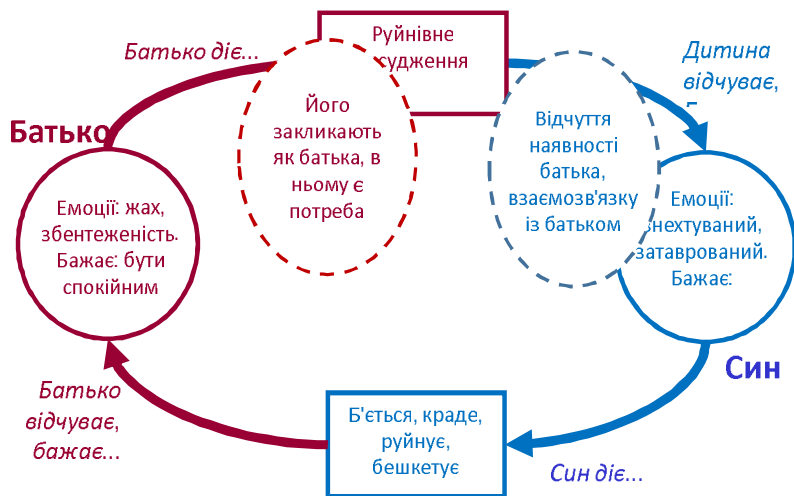


Рис. 2.4. Зовнішнє і внутрішнє кола в замкнених емоційних колах.

Відпрацювання цих моделей «чортових кіл» є важливим кроком до розпізнавання їх і розірвання. Але це вимагає системного тренування навичок моделювання замкнених емоційних кіл.

Важливо розуміти, що обидва партнери можуть змінити щось у всіх чотирьох станціях (колах і прямокутниках) і

відмовитися від фіксованих моделей, відкрити для себе нові шляхи. Кожна станція – це внутрішня або зовнішня реакція кожного з учасників конфлікту (мал. 2.3.). Так, один із партнерів, змінюючи кожну станцію, створює підґрунтя для виходу із замкненого емоційного кола:

1-а станція – зовнішня реакція співрозмовника: Подивитися на дратівливу поведінку свого співрозмовника іншими очима й проінтерпретувати його інакше. Для цього можна скористатися методом «Квадрат цінностей». «Що в цьому могло би бути гарного (навіть якщо за Вашими відчуттями у цьому «забагато гарного»)?»

2-а станція – власні внутрішні реакції: Взяти «політичну відповідальність» за свої емоційні реакції та перевірити чи немає всередині Вас інших альтернатив за допомогою техніки «Внутрішня команда». Цей крок – частина самодослідження і саморозвитку. «Збільшіть свою внутрішню свободу усвідомленим «роз'єднанням»!»

3-я станція – власна зовнішня реакція: Розширити свій поведінковий репертуар й використати альтернативну поведінку. Таким чином роз'єднується старий зв'язок між внутрішньою та зовнішньою реакцією. «Як голова внутрішньої команди, скористайся волею відправити на лінію контакту когось іншого з внутрішньої команди!»

4-а станція – внутрішня реакція співрозмовника: Цікавитися тим, що відбувається на душі у партнера. Якщо він відкриває це, слід прислуховуватися без бажання змінити. Якщо не зрозуміло, то слід сісти на його «стілець». «Якщо з'являються хибні негативні (мізантропічні) приписування, слід усвідомити їх і в якості експерименту трансформувати їх у найкраще істинне позитивне (філантропічне) приписування, яке буде переконливим для співрозмовника».

Проходження з кожним учасником конфлікту всіх чотирьох станцій дає дієвий механізм розірвання замкнених емоційних кіл.

Завдання:

1. Прочитайте опис ескалації конфлікту і сформулюйте «Замкнене емоційне коло», спираючись на модель «чортового

кола»: почуття та бажання – у колах; висловлювання або реакції – у прямокутниках. Якщо кіл декілька, сформууйте всі.

2. Виявіть, якщо вони є, глибинні менш усвідомлені потреби, і внесіть їх у внутрішні кола.

3. Опишіть квадрат цінностей для кожного з учасників конфлікту (на вибір).

4. За допомогою техніки «Внутрішня команда» для обраного учасника конфлікту визначте альтернативних діячів, яких варто було б запустити для розірвання описаного «чортового кола».

5. Підберіть альтернативні зовнішні реакції, які покликані послабити або, навіть, розірвати «чортове коло».

Пропишіть ложні негативні (мізантропічні) приписування та трансформуйте їх у найкраще істинне позитивне (філантропічне) приписування.

Кейс: Сім'я біженців (мама, двоє дітей та рідна сестра мами) виїхала до іншої країни і оселилися в маленькій старій квартирі. До війни у матері з рідною сестрою були погані стосунки. Але спільна втеча та рятування від війни позначилися сильним потеплінням у відношеннях. Після приїзду у нову локацію приблизно через тиждень-два в сім'ї відбувся важкий конфлікт, в якому були задіяні всі члени сім'ї і який позначається на здоров'ї дітей: «На початку все було нормально, у нас є житло, ми в безпеці. Але тут почалися проблеми в доньки. І дуже серйозні. Ну, по-перше, я була «на взводі». Ми із сестрою не ладнали. Ми взагалі з дитинства з нею не дуже ладнали і вдома майже не спілкувалися, тільки коли збиралися у мами вдома. І ми з нею в дуже поганих стосунках були, особливо останні 10 років. Тому те, що вона погодилася поїхати з нами і жити зі мною в одній квартирі, це було великим досягненням для нас, наших взаємин. Я прямо захоплювалася нею, як вона себе «переламала» і змогла на це зважитися. Але вона без дітей, їй важко з дітьми. А мої діти галасливі, гучні, активні. Тому їй було важко з нами. Моя донька часто плакала. Їй було дуже важко з моєю сестрою. Вони (діти) на діеті в мене, бо вони алергіки і схильні до висипань. А моя сестра вегетаріанка і вона солодощі поїдала просто тоннами. І вона це робила на їхніх очах, і донька не витримувала... Вона постійно сварилася з моєю сестрою. Син, як мені спочатку здавалося,

був кращим. Але він замкнувся в собі. Дочка хоч свої емоції виплескувала. А він заचाївся, усе тримав у собі. Він просто ні з ким не розмовляв, уникав будь-яких контактів, навіть зі мною. Я була теж «на взводі». Я на дітей кидалася, лаялася і навіть такі слова використовувала, які в нашій родині не вживаються. І мат був, і грубість. Загалом від мене йшло дуже багато негативу, тому що я дуже боялася сама жити в цій квартирі. І добре, що була сестра з нами. Тому що мені було дуже страшно... Це все в сукупності дало мені нервовий зрив і я кидалася на дітей. Донька постійно сварилася з сестрою до хрипоті, до істерик. І в якийсь момент вона була в такому страшному стресі, що в неї почався свербіж. У неї почався atopічний дерматит. Навіть була, як лікарі кажуть, екзема: величезні червоні плями, які вона чухала. У цього було психологічне підґрунтя. Це вже потім мені лікар сказав. Також донька стала запальна, зла, агресивна. Вона кидалася на всіх, почала матом із нами спілкуватися. І ось, ми «варилися» в цьому «казанні»: ми з тіткою К. (моєю сестрою) і нам важко з нею, а їй важко з нами, спалахи гніву, невдоволення, все це йшло по колу, варто було одному зачепитися, втягувалися всі в цю агресію. Але мене ще дратувало, що діти поводитися недбало. Я їм пояснювала, що ми потрапили в дуже складну ситуацію, що ми повинні постаратися, нам важко з тіткою К., вони повинні мені допомогти хоча б у тому, щоб прибрати за собою, не розкидати речі, не забувати про заняття. Але вони поводитися недбало. Тобто вони теж додавали до мого стресу ще й свої дії, які ставали «останньою краплею». Тобто вони продовжували якийсь момент ще бути в подорожі, що в них немає жодних обов'язків і що все за них зробить мама. Тому вони теж стали причиною спалахів мого гніву. Таке замкнуте коло вийшло. Стресую я, виплескую це на дітей, вони реагують на це, і їхній стрес ще посилюється, і вони ще більше реагують не так, як треба, і це доводить мене до ще більшого стресу. І все це переходить в агресію...».

Список використаних джерел.

1. Фридеманн Шульц фон Тун. Говорить друг с другом. Ана-
томия общения. М. : FBK-COACHING. 2015. С. 48-85.

2.27. Техніка розпізнавання емоцій

 **Мета:** навчитися розпізнавати емоційні стани та реакції, які можуть бути тригером конфліктних ситуацій.

 **Інструментарій:** альбомні аркуші, олівці або ручки.

 **Методичні рекомендації та дидактичні інструкції.**

Наукові дослідження щодо емоцій показують різні системи базових емоцій. Вони сходяться на шести базових емоціях, які походять з періоду розвитку, коли діти ще не говорять. Але вони є важливими для регуляції рухів. Кожна базова емоція виконує функцію керування певним рухом «Я» по відношенню до об'єкта (людей, речей, ідей, ситуацій тощо). Так, радість – це емоція, яка прагне наблизити об'єкт до себе. Гнів – відштовхує об'єкт від себе. Страх віддаляє «я» від об'єкта, що лякає, або від ситуації, що склалася. Цікавість спрямовує «я» до об'єкта. Сум прагне повернути об'єкт назад до себе. Відраза прагне виштовхнути об'єкт з тіла, у переносному сенсі видалити його з себе.

Численні емоційні стани людини не є чистими емоціями, а більш-менш когнітивно контрольованими почуттями і розглядаються як «нащадки» базових емоцій. Вони часто складаються зі специфічних сумішей емоцій. Наприклад, сором є похідним від базової емоції відрази, або презирство є похідним від гніву. Крім того, є й фізичні прояви базових емоцій. Будь-який рух потребує енергії, а фізіологічне збудження забезпечує цю енергію. Тому емоційні стани супроводжуються фізіологічним збудженням, яке може виражатися у вигляді плачу, ревіння, в різних жестах і міміці. У деяких ситуаціях воно також може відбуватися лише внутрішньо і проявлятися у вигляді, наприклад, заціпеніння. Відомі стресові реакції (втеча, напад і завмирання) є вираженням появи цієї енергії від збудження.

Тож, певні висловлювання особистостей, пов'язаних з емоціями, можна віднести до наступних емоційних станів:

- Емоційні стани, що базуються на тривозі.
- Емоційні стани, що базуються на гніві.

- Емоційні стани, що базуються на сумі.
- Емоційні стани, що базуються на відразі.
- Емоційні стани, що базуються на радості.
- Емоційні стани, що базуються на здивуванні.

1. Емоційні стани на основі тривоги.

Усі емоційні стани, які мотивують людину «відійти від об'єкта загрози», розуміються як «засновані на тривозі». Їх часто озвучують як конкретну тривожність, страх, побоювання; можуть проявлятися дифузним страхом, жахом, панікою, ступором, безпорадністю, емоційними гойдалками, наляканістю, розгубленістю, нервуванням та різними фізичними реакціями (сльози, заціпеніння, проблеми зі сном, із здоров'ям тощо). В дітей може проявлятися obsесивними діями, черезмірною зконцентрованою, раннім дорослішанням. Суб'єкт може проявляти зовнішній спокій, у нього будуть відсутні певні ознаки тривоги, але з часом вони будуть проявлятися, особливо за появою тригерів.

2. Емоційні стани на основі гніву.

Усі емоційні стани, які вимагають від людини відштовхнути об'єкт від себе через те, що він порушує природний порядок речей, згідно з яким, як внутрішнє «Я» сприймає, все має відбуватися, пов'язані із гнівом. Передусім це безпосередньо емоції гніву, злості, протесту, люті, образи, роздратування та будь які фізичні прояви агресії (дії, висловлювання з певним відтінком, тощо). Також це може бути внутрішня агресія, яка буде проявлятися лише в декількох «колючих» виразах або лише в погляді.

3. Емоційні стани на основі «суму».

Усі емоційні стани, які намагаються наблизити об'єкт до себе через почуття втрати цього об'єкту, можна віднести до «суму». Такі стани найчастіше проявляються у вигляді смутку, безнадії, апатії, сильним сумуванням за чимось чи за кимось, тощо. Максимальним проявом буде депресивний стан і депресивні реакції. Також це можуть бути почуття втрати майбутнього, стабільності й безпеки.

4. Емоційні стани на основі «відрази».

Усі емоційні стани, що викликаються сильним бажанням відштовхнути від «Я» щось, що впливає, – гидке, відразливе

або токсичне – це стани, засновані на «відразі». Тобто якщо щось внутрішньому «Я» неприємно, воно всіма силами намагатиметься триматися від цього подалі або видалити його з себе. Сюди відносять легку неприязнь, почуття провини, втрату почуттів, когнітивне заперечення та захист від певних ідей, втрату реальності, травмівна втрата пам'яті, сором, огиду, відмову від їжі чи інших пропозицій, тощо. Може бути присутня відмова у спілкуванні.

5. Емоційні стани на основі «здивування».

Це емоційні стани, в яких внутрішнє «Я» намагається наблизити об'єкт до себе. Але ця емоція досить незвичайна: вона може бути позитивною або негативною (інші емоції відносяться або до тієї або до іншої категорії, але не одночасно), а також істотно впливає на переживання інших емоцій. Здивування – це досить швидкоплинна з усіх емоцій, що триває трохи більше кількох секунд. Найчастіше виражається такими словами, як здивування, подив, цікавість тощо.

6. Емоційні стани на основі радості.

Емоційні стани, які викликають у внутрішнього «Я» бажання наблизити об'єкт через те, що він викликає більше позитивних емоцій, ніж негативних. Такі стани можна знайти в словах «задоволення», «щастя», «насолюда», «веселощі», «спокій», а також у соціальних зв'язках, які, зрештою, виробляють гормон окситоцин. Хоча щастя, як найвищий прояв радості, має багато різних визначень, його часто ідентифікують як позитивні емоції та задоволеність життям.

УВАГА!!!

У певних ситуаціях певні емоційні стани виникають частіше або можуть бути єдиними. Їх називають провідними емоціями, оскільки вони визначають типові вимоги до психосоціальної підтримки в цих ситуаціях. Наприклад, «паніка» під час обстрілу в гарячій точці, «радість», коли сім'я прибула до місця призначення, або «почуття провини» після тривалого перебування в безпечному місці та думок про рідних і близьких, які залишилися в Україні.

Завдання:

1. Прочитайте кейси та визначте, до якої з 6 груп емоційних станів відносяться емоції та реакції, описані у твердженнях.
2. Підготуйте або розробіть відповідні методи поводження з цими емоційними станами.

Кейс 1: Ми відтягували виїзд у надії, що скоро все закінчиться. Ми не вірили, що таке можливо (має на увазі війну) і що має все швидко закінчитися. На жаль, цього не сталося. У дитини був нервовий зрив і вона сказала: «Я маленька, я не можу допомогти собі сама. Вивезіть мене звідси чи мені стати на коліна перед вами?» (плаче). І ми взяли таксі і нас вивезли на вокзал. І ми поїхали (плаче). Я взагалі там не плакала. Не можна було плакати. Там ніколи було плакати. Потрібно було шукати місце, де сховатися. Принести собі тепло, знайти воду, яка закінчилася на третю добу. Магазины розбомбило на другу добу. Там ніколи плакати (голос здавлений, намагається втримати сльози). Плакали ми потім, коли приїхали. Донька втомилася. Втомилася бігати від обстрілів. І коли вона сильно втомлювалася, ми залишалися ночувати вдома, тому що вже не було сили сидіти в цих підвалах і не спати. Взагалі не спати. Діти мучилися. Дуже мучилися. Цей холод. Ці сумки. Цей рюкзак у кожного на спині з водою, з їжею і з документами про всяк випадок. І дуже страшно. У підвалах дуже страшно. Двері не зачиняються. І не знаєш, хто в цю секунду увійде. Добре, якщо свої... І погано, якщо чужі. Іноді навіть почувався більш захищеним у квартирі, ніж у людному місці. Якимось так. Я боялася нести відповідальність. У мене був страх потрапити в натовп, який охоплює страх і нерозуміння того, що відбувається... Це було найстрашніше, що я почула, коли почалася евакуація людей, це було дуже страшно. Головне, було доїхати і вийти, де є простір не замкнутий. І все. Ми не спускалися в метро, тому що там багато людей і замкнутий простір. Щоб не було паніки. Хіба мало що...

Кейс 2: Дуже багато всього змінилося. Були страхи... Тепер... (важко зітхає). З'явилося бажання допомогти. Не знаю... Напевно, допомогти собі складніше, ніж комусь. Усе ще попереду. Це просто якийсь період нашого життя... випробувань. Що буде

далі, я таки не знаю. Будемо сподіватися на краще, плани жити ніхто не скасовував. Зараз потрібно бути більш зібраним, більш сильним. Тому ми особливо і в гаджетах не зависаємо. Усе під моїм контролем. Тому що додалося багато всього нового в цьому житті... що належить подолати, чого навчитися. Ось мені б не завадило навчитися гаджетами користуватися (сміється).

Кейс 3: Які емоції... У мене там залишився син і батьки, які не захотіли їхати. Я відчувала, що винна, що їх кинула. Я вибачилася перед сином (плаче), але ми вирішили... ми це все обговорили. І він сказав: «Їдь!». З одного боку, у мене маленька донька, яка просить виїхати, з іншого боку - дорослий син... Але він нас підтримував. Просто він був дуже далеко від нас. Ми плакали весь час. По-перше, ми весь час ридали. По-друге... що по-друге... (пауза, згадує довго). Ми весь час плакали і хотіли назад. Я весь час рвалася назад. Але не було потягів, які їхали назад і туди брали людей. Тільки в один бік ходили, з того боку. Повернутися було неможливо... Був такий стан... коли тобі ставлять запитання, ти ні з ким не розмовляєш, ти йдеш у свій світ. Ти йдеш у свій світ нерозуміння, чому там так, а тут ось так. Начебто Україна єдина, але люди тут нормально живуть і працюють, і вони не розуміють тебе. І ти навіть не намагаєшся їм розповісти, бо думаєш, що тебе ніхто не почує і не зрозуміє. І коли в тебе запитують: «Як твої справи?», ти просто моргаєш. І все. Не знаєш, що відповісти. Або нам кажуть близькі: «Приходьте в гості!», а я не в змозі. Я приїхала не в гості. Спілкуватися взагалі ні з ким не хотіли. Крім новин... читаєш новини і плачеш. Обстріляли місто, а ти плачеш. Стільки-то людей постраждало, а ти плачеш. Щось почуєш і плачеш, плачеш, плачеш. Усе. Нам траплялися дуже хороші люди. Я, крім слів «Дякую», нічого й не говорила. Тому що в той момент, виявляється, дуже мало треба для життя. Дуже мало. У такі хвилини ти розумієш, що ти все відпускаєш і просто йдеш кудись. А куди? Незрозуміло. Ось це лякає. І присутній страх неможливості повернутися. Ще чіпляєшся за все, що є. У нас просто батьківський гараж, машина, дача... Але все розбомбили. Ще сподіваємося, що стінки будинку є, це єдине, що тримає. Я боюся почути, що будинок зруйнований (здавлює голос). А тут усе чуже. Усе інше: інший побут, інші правила,

інші звичаї. Із цим трохи складно впоратися. І мене «накривало», нічого не хотілося робити. Тільки плакати. І ми з донькою плакали. Я просто себе «з'їдала» і все. За сина, за батьків, що кинула їх...

Кейс 4: На початку в мене була одна головна думка: «Безпека для мене! Безпека для дитини!». Поки ми виїжджали, це було найголовнішим і в мене був такий стрес, такий адреналін, що ми за менше ніж дві доби подолали понад тисячу кілометрів і це з величезними чергами на митницях. Ми виїжджали вдвох і я на митниці не могла навіть вискочити в туалет, якщо він заснув. Я ж не залишу його одного в машині. Спасибі величезне волонтерам, вони розносили чай, каву, тож я хоч щось попила і поїла, тому що ми всю ніч простояли на митниці. Він спав у машині і я ж теж не можу вийти з машини і піти купити щось поїсти або попити. Загалом важко було. Але волонтери врятували. Спасибі їм величезне! Загалом, коли ми їхали, я була на стресі, дуже хвилювалася, я більше доби не спала і не могла.

Кейс 5: Коли ми приїхали й оселилися в сім'ї, яка нас прийняла, я вже відчула, що ми в безпеці, і мене стало трохи відпускати. Але на зміну цьому адреналіну, стресу прийшла якась зневіра. Коли ми їхали, я думала, що це всього лише на кілька тижнів. А коли приїхали і минув уже тиждень, я стала усвідомлювати, що це не на кілька тижнів і навіть не на кілька місяців. Мені стало сумно, страшно. Правда мене ще тішила надія, що чоловік приїде. І ось вона мене ще підживлювала, тримала в більш менш адекватному стані. А після ще кількох днів, коли я зрозуміла, що чоловік не виїде і дізналася, що його взагалі забрали в армію, мене «накрило». Мені було дуже погано, відчай душив, я плакала, сиділа у своїй кімнаті й просто не хотіла виходити з неї, навіть щоб поїсти. Господиня, у чийій сім'ї ми живемо, побачила мій стан, вона швиденько довантажила мене якимось шиттям, якоюсь роботою, і я так потроху почала оговтуватися, мене це стало відволікати від поганих думок і витягати з цього депресивного стану.

Кейс 6: У мене був дуже поганий емоційний стан: я не розуміла, куди бігти, я в чужому місті, що робити, я не знаю мови, я плакала і ридала, Я місяць ходила, я не розуміла, де я

і що зі мною, куди бігти. У мене були якісь «гойдалки»: «Ось, чоловік пішов в армію. Зараз його вб'ють і я залишуся одна з дитиною в чужій країні, без засобів до існування. Що ж робити? Боже, треба хоч іти якісь підлоги мити, офіціантом кудись». Ну от стан: кудись бігти і щось робити. Іноді мене відпускало і я собі говорила: «Та ні. Все нормально. Навіщо ти панікуєш» тощо. Ось через місяць це все відключилося і я зрозуміла, що нічого смертельного немає, у мене є руки, ноги, врешті-решт є якісь друзі, знайомі. Плюс потім я вже зрозуміла, що є різні програми допомоги. Принаймні я так себе заспокоювала.

Кейс 7: Я дуже злякалася. Розумієте, зараз така ситуація – війна. Це могли бути просто переодягнені бандити. У мене вже в голові з'явилася купа поганих думок: навколо ліс, ми одні, зараз нас пограбують і просто розстріляють, викинуть у ліс і все. Адже зрозуміло, що ми евакуюємось з якимись грошима, речами і цінностями. Загалом я пережила дуже сильну тривогу. І коли вони підійшли ближче і побачили, що дитина сидить у машині на задньому сидінні, вони сказали, щоб зачинили задні вікна, щоб не лякати дитину. З одного боку мені стало легше, що вони турбуються, що вони можуть налякати дитину. «Відморозкам» (бандитам) все одно було б. Вони не турбувалися б про дитину. А з іншого боку – ще більш тривожно, бо одразу з'явилася думка: що вони будуть робити такого, що може налякати дитину?... Вона була теж у шоці як і ми. Але це вже була ніч, темно і вона не все розуміла, що відбувається. Зрозуміло, що ми всі сидимо, ми налякані. Але вона не плакала, не істерила, нічого. Просто сиділа поруч із нами. Потім вони попросили вийти водія і відкрити багажник. І дуже довго з ним там спілкувалися на підвищених тонах. Я дуже запанікувала, я боялася, що з ним щось зроблять і як нам потім їхати. І тут моя донька каже мені: «Мамо, не переживай. Я тебе захищу». Вона не злякалася ні на секунду. Хоча це ж стресова ситуація. Вона бачила, що мені погано і мене почало трусити (від страху), і вона почала мене підбадьорювати і говорити: «Мамо, не переживай. Я тебе захищу». І ось у неї в стресовій ситуації виявилася така реакція. Коли стресова ситуація, коли вона бачить, що погано мені, то вона чомусь вмикає роль дорослого і вона мене заспокоює та

втішає. Виходить, коли я вже відійшла, вона розслабилася і може дозволити собі істерити і плакати. Напевно, цей стрес десь у неї накопичується, а потім йому потрібен десь вихід. Можливо, вона в руки себе бере, тому що їй нікому допомогти, і тому вона повинна сама себе в руки взяти. Але ось ця фраза в автомобілі: «Мамо, не переживай. Я тебе захищу» була для мене шоком. Я не очікувала від неї такого. Ви знаєте, я не виключаю, що вона могла в тій ситуації кидатися на цих поліцейських, кусатися, битися з ними, реально захищатися як зможе (сміється). Не знаю, чи це пов'язано з характером, чи, як кажуть, «мати за дитину горло перегризе», а тут навпаки, «дитина за мати». І я ж їй не казала, що я переживаю. Вона це побачила.

Кейс 8: Справляюся. Але дуже важко. Тому що я і мама, і тато, і сусід, і сантехнік (усміхається). Благо зі мною моя мама і вона мені допомагає. Але без чоловіка важко. Емоційно важко. Мама - це не він. Я досі приходжу до тяти. Тільки зараз стала перетравлювати все, що сталося. У мене все життя перевернулося. Сьогодні прожили і Слава Богу (плаче). Не можу говорити (на пропозицію зробити перерву, відмовилася, аргументуючи, що все одно легше не стане)... Важко. Важко самій, я не справляюся. Усе треба самій вирішувати. Я звикла, що важливі питання вирішував чоловік, а я займалася домом, дітьми. А тут усе на мені. Мені дітей треба якось привести до тяти, а я сама в такому стані, що мені потрібна допомога (плаче). Тут узагалі не кожен може усвідомити і звикнути. Мовний бар'єр, інші гроші, інші люди, добріші, але менталітет інший.... Ми дуже всі чекаємо закінчення війни і того моменту, коли можна буде повернутися додому. Чоловік нас чекає і я в це вірю. Так, нам важко: мені важко, чоловікові важко, дітям важко, мамі важко. Я знаю, що дуже багато хто розлучається. У мене багато знайомих, які повернулися і подали на розлучення. На жаль, не всі сім'ї витримують це випробування. Ми, навпаки, згуртувалися, як їжачки в клубочок згорнулися і тримаємося. Що буде далі я не знаю. Я не знаю, що в чоловіка в голові, що в дітей. Нас цього не вчили, нас до цього не готували. Але ми всі хочемо додому...

Кейс 9: Не віряться, що це реальність. Відчуття, що перебуваєш у поганому фільмі... У мене взагалі була якась

втрата реальності. Люди кричать: «Танки! Танки!». А я не розумію, кажу: «І що?». Потім усі зітхнули з полегшенням: «Свої!». А я запитую: «А що? Можуть бути не свої?». Я тільки зараз розумію, що тоді в мене спрацьовував механізм захисту... Ми постійно курили. Ми не могли це прийняти (війну) і все ніяк не могли пережити. Не могли впоратися з емоціями.

Кейс 10: Ми перебуваємо тут і тому треба звикнути до життя тут і цих умов. Але насправді, найскладніше мені. Тому що немає точки повернення. У моїх планах повернутися в Україну, але я боюся повертатися в Україну, тому що там стріляють. Я тут одна і я тут вирішую все, ухвалюю рішення за двох, розгрібаю проблеми з документами, з бюрократією, з тими речами, з якими завжди розбирався чоловік. Я зараз і за нього, і за себе. І це жахливо. Тому що мені не вдається впоратися з безліччю питань і справи не вирішуються, або вирішуються не так, як треба. І від своєї безпорадності мені стає погано, я не відчуваю себе повноцінною. Від цієї безпорадності у мене просто якийсь постійне відчуття дискомфорту. У мене відчуття, що я на засланні. Що мене покарали незрозуміло за що.

Кейс 11: Ну слід сказати, що «розвалена» була я. Я не здатна була ні на що. Перший час я ще трималася, поки були переїзди. Але потім у мене була страшна депресія. Я ще дізналася, що загинув мій клієнт, з яким я працювала. І все. Мене так «накрило» і я просто занурилася в якусь темряву. Я просто сиділа там у куточку і плакала. Я цим самим лякала дітей. Вони ж мені не говорили цього. Потім уже Г. мені сказав, що для них це було моторошно, бачити таким мій стан. Тому що їм і так страшно, а тут ще й мама в неадекваті. Мені здавалося, що я просто тихесенько страждаю... Я тільки через три місяці відійшла від того обстрілу. Прийшла до тяти. Усі ці три місяці я майже нічого не пам'ятала, що було і як. Я маю на увазі почуття. Усе заморозилося. У мене був стан близький до того, що був у невістки, коли вони виїхали з-під обстрілів (Вона була перелякана. Вона як була із собакою в обнімку, так із нею і вийшла з машини. Діти були самі по собі. Вона просто була ні жива, ні мертва. І перші дві доби вона взагалі не розмовляла. Вона не могла взяти себе в руки і прийти до тяти). Я тільки через три місяці змогла все пережити всередині себе....

Кейс 12: Молодшу пропонували влаштувати в садок. Але як мені пояснили, я повинна ходити з нею і якийсь час бути там. А я працюю і мене це взагалі не влаштовувало. Та й, чесно кажучи, у мене якийсь бар'єр був. Я найцінніше (дітей) вивезла з України і тепер це цінне треба віддати в чийсь руки. Я не могла. Мені було не по собі. І я залишила її вдома. Напевно, це тому що, коли ми виїхали, у мене був дуже нестабільний емоційний стан і я б навіть сказала, якась істерія, яка переходила в депресію. І це мені швидше потрібен був психолог. І я дуже важко виходила з цього стану і, напевно, вийшла тільки завдяки ось цим людям, які нас прийняли й оточили турботою... Я тут сама, не справляюся. Я не встигаю взагалі: і працювати, і бути мамою і татом, і ростити професійну спортсменку. Мене просто не вистачає. Це просто неможливо: за всім стежити, все встигати. І вона ж не одна в мене. Друга теж потребує уваги. Виходить, що я другою практично не займаюся. Удвох легше займатися дітьми й особливо ростити спортсмена.

Кейс 13: Ми виїхали в стані шоку, в стані страху і ми виїхали на таких високих емоційних нотах, коли ти ще не встиг адаптуватися до цієї ситуації, і ти тільки починаєш її усвідомлювати та приймати, але ти ще не прийняв і перебуваєш у стані шоку і жаху. І ось ми поїхали, і мені тільки за тижні 3 перестали снитися бомбардування і я почала взагалі спати. До цього я не могла спати. Я прокидалася о 5 ранку, у мене крутило живіт і я бігла в туалет. Це через те, що поруч із нами було кілька вибухів і це якраз було близько 5 ранку. І в мене напади тривоги починалися якраз у цей час і закінчувалося розладом і туалетом. Я десь 3 тижні була в стресі і не була в адекваті. У мене постійно траплялися «веселі гірки», то вгору, то вниз. Тому що я теж звикла мати підтримку в особі свого чоловіка. Я звикла, що я можу бути слабкою, тендітною дівчинкою і в мене є кому мене підтримати. А тут треба всі рішення ухвалювати самій, все «розрулювати» самій. Плюс у мене були переживання, тому що чоловік майже відразу пішов воювати, як ми поїхали. Тобто щодо цього в мене були свої страхи теж. Плюс в Україні залишилася мама з татом і в нас ще є бабуся старенька, тому моя мама не виїжджала. Я не розуміла, що буде з будинком, із

ними. На початку, коли ми приїхали, ми жили 10 днів в іншому місці. І там кожен був сам по собі. Але коли я бачила українців, мені дуже хотілося мало не обійматися з усіма. Але люди були як зомбі, «відморожені». Мені дуже не вистачало душевної близькості з кимось. Я взагалі їхала до своїх подружок, які сюди виїхали. Але вони наче «з ланцюга зірвалися», вони нескінченно сиділи в новинах, істерили, плакали, кричали, хоча мали б навпаки підлікувати свій емоційний стан у спокійнішій обстановці. Але вони нескінченно моніторили новини...

Кейс 14: Потім на кордоні вже з'явився зв'язок, я написала сестрі. Батьки теж без зв'язку були, вони в окупації досі. Але хоч інтернет з'явився. А в сестри день народження цього дня... загалом плакали, раділи всі разом, що ми живі... І ось у Краснодарі ми вперше помилися (радіє). Я ще жартувала: дітей відмила, то хоч подивлюся, чи своїх вивезла? (сміється крізь сльози). Більше місяця не милися. Три дні там побули і вибудували маршрут далі. Уже був зв'язок. І ось далі, з Краснодару поїздом до Владикавказу, потім через якихось знайомих у Грузію, потім літаком через Стамбул уже сюди в Чехію. І ми приїхали до сестри. Боже... і я в такій прострації була: що робити далі, що зі мною, куди їхати, що я буду робити. Божевілля якесь. Мені в Україну треба. Але вже опинилися тут...

Кейс 15: І ми приїхали до сестри. Боже... і я в такій прострації була: що робити далі, що зі мною, куди їхати, що я буду робити. Божевілля якесь. Мені в Україну треба. Але вже опинилися тут... Я почувалася ніяк. Так було місяця півтора. Це я вже потім зрозуміла, що я була в такій глибокій депресії. Було ось абсолютно все одно. На все. Що навколо, де, що. Були моменти, коли дізнавалася, де чоловік... Ось відкриваєш очі... і просто вити хочеться. Завити, заплющити очі й просто відвернутися до стінки. Ось це місяця півтора був дуже важкий стан. Це я тільки потім усвідомила. Зараз, звісно, ще не повністю з нього вийшла. Але потихеньку і трохи краще. Ми ж живемо тут разом із сестрою. І я сама для себе відмічала, коли минули ось цих півтора місяці... я на кухні щось робила і ввімкнула українське радіо. І я зрозуміла, що це вперше за весь цей час я ввімкнула радіо. Взагалі музику якусь вирішила почути. Ось нещодавно

в мене був день народження. І я вперше нафарбувалася. Як раніше: з тональною основою, зі стрілками, з віями, як годиться (сумно посміхається). Тому що було глибоко все одно, просто все одно. Який я маю вигляд, що оточуючі подумують... Все одно. Звичайно, побутові питання: їжа, одяг, простежити, щоб діти були чисті, нагодовані, сміття винести, це все на автоматі було... Емоційно... я ж кажу...(зітхає важко)... це все ще довго буде, напевно.

Кейс 16: Спочатку, звісно, було дуже важко, але потім втягнулися. Важко, коли не знаєш мови, не знаєш абсолютно нічого, не розумієш куди йти і що робити. Якось безпорадність долає і відчай. Люди всі незнайомі. Здорово, що є гугл перекладач. Шкода, що він не розв'язує всіх інших проблем (усміхається) Хоча... коли приїхали, моя сестра розповідала... я просто не пам'ятаю... напевно, через депресію... що дівчатка сильно сварилися, були агресивними дуже. Не знаю, чи через відсутність моєї уваги, чи через пережитий стрес. Втратили по приїзду і маму, можна сказати. Тому що в мене була сильна депресія, коли ми приїхали. І якби не сестра, я навіть не знаю, що було б із дітьми. Вона повністю взяла їх на себе. У мене була просто апатія до всього. Єдине, що мене ще розбурхувало – це інформація про чоловіка. Коли дізналася, що він вижив, я почала приходити до тями трохи. Ще, я буває погано сплю, я сильно переживаю за чоловіка, розумію, що він пішов виконувати свій громадянський обов'язок, але нам без нього теж дуже погано і... (хитає головою, не може говорити). Я іноді можу прикрикнути на дітей, без особливої причини, можу зірватися на них.

Кейс 17: Другого дня також дуже довго їхали, у заторах сиділи, ніде було в туалет сходити, їхали вночі і тільки до 4 ранку знайшли нічліг. Це вже було в Карпатах і було багато снігу. Було дуже красиво і я ще подумала: «От би мирний час і погуляти тут! Насолодитися природою!» (сльози на очах). Там ми познайомилися з жінкою, її два сини добровільно пішли служити і я з трепетом чекала, що вирішить мій чоловік. Він теж хотів йти воювати. І я чекала його рішення. Теж це дуже тиснуло на мене. Ми розуміли, що повинні захищати свою країну, але я як мати і дружина боялася його втратити. Він же

теж не хлопчик, йому за 50 і треба розуміти, що і здоров'я теж уже не у 20-річного. Загалом я мовчала, чекала його рішення... Сестра доїхала зі мною тільки до Ужгорода, а далі відмовилася зі мною їхати, а в мене знову жах, бо далі Європа, чужа країна, чужі дороги, міста, як там їхати, не вмію заправлятися, я навіть правил дорожнього руху до пуття не знаю. Вдома я майже не їздила, тільки чоловік. Для мене це було моторошно, я просто не могла дихати, у мене в грудях усе давило і навіть повітря не проходило. Настільки мені було страшно. Непередавані відчуття. Але під бомбами ще страшніше, тому це дуже швидко додало мені рішучості (усміхається). І ми поїхали на кордон. Люди там цілодобово стояли в чергах. Ми теж стали в чергу і тільки на 3-тю добу ми просунулися і побачили пункт пропуску на кордоні. Це теж ще той стрес був: у туалет ніде сходити, попити гарячого або з'їсти гаряче ніде. Машину не кинеш, інакше чергу пропустиш. Спасибі величезне волонтерам. Я вперше побачила хто такі волонтери та їхню роботу. Це було до сліз, я плакала. Тому що вони були дуже добрі й давали гарячі напої та їжу, дітям просто в машину засипали солодоші. Я була так зворушена, що довго плакала. Діти дивувалися, чому я плачу, заспокоювали мене: «Мамо, ти чого? Подивися, як усе смачно! З'їж ось цю цукерку! Попий!». А мене ще більше в сльози від такої турботливості моїх дітей. І водночас така злість брала, чому мої діти мають це все переживати, за що нам це, в чому ми винні...

Кейс 18: Коли я почула перші вибухи, я з усією своєю сім'єю спустилася в підвал і сподівалася перечекати війну. Але ситуація складалася таким чином, що вибухи посилювалися і часто чулися біля будинку. Вони були настільки близько, що мій емоційний стан був нестабільний: плач, сльози, істерики, що переходили в агресію, постійний поганий настрій... І, коли ми їхали з гарячої точки, то я відчувала сильне занепокоєння: «Куди я їду? Чому я, мої діти і мій чоловік страждають? (говорить із надривом, ледь не плачучи, при цьому є нотки агресії). Був момент, коли біля нашого будинку був дуже сильний вибух. Діти прибігли до мене, дуже сильно злякалися, почали плакати. Молодша дочка почала блювати, я не могла себе взяти в руки. Було повне

заціпеніння. Такий панічний страх... Скло у нас розлетілося і поранило ногу старшої доньки. Текла кров, вона плакала, а я була просто в шоці. Простоявши так, не знаю скільки секунд чи хвилин, я швидко ганчіркою замотала ногу і швидко спустилася з ними в підвал. Я хочу розповісти про себе. Мій фізичний стан – наче це відбувалося не зі мною. На початку заціпеніння, розлад шлунку, панічний страх, прискорене серцебиття, головний біль у скроневій ділянці. Після всіх цих вибухів, моя молодша донька Анна перестала розмовляти, через деякий час почалося мимовільне сечовипускання – енурез. Дитина безпричинно плакала, просилася на ручки. Старша донька Софія реагувала на вибухи постійним переживанням, що зараз знову буде вибух. Я безпричинно, від переживань кричала на неї... Софія то мовчала, то плакала, переставала висловлювати свої емоції. Дивилася в одну точку. Я запитувала: «Ти що, образилася?». А потім продовжувала зриватися на неї... Молодша дочка бачила, як я поведжуся, теж плакала ридма разом зі мною.

Кейс 19: Сьогодні я дуже втомилася, діти зовсім змучили своїми капризами, переглядом комп'ютера... постійні комп'ютерні ігри... Хочуть гуляти постійно. Адаже раніше в нас був приватний будинок і діти завжди були на повітрі. А зараз ми орендуємо квартиру, при чому маленьку, і діти бешкетують, кричать. Грошей немає. Постійно економлю. Чоловік на військовій точці. Сумую за батьком, який залишився в Харкові. Знайомих і рідних немає, дуже важко зі спілкуванням. Тільки на дитячому майданчику можу поспілкуватися з мамами. Звісно дуже важко без чоловіка, адже й раніше він весь час був на чергуваннях і всі турботи сім'ї лягали на мої плечі. Я нормально справляюся з роллю і матері, і батька в сім'ї. Головне, щоб не було реальних вибухів. Я трохи заспокоїлася в Одесі, емоційно і фізично. Тому що тут тихіше, ніж у Харкові. Звісно сирени є, але я до них звикла. Я не шукаю притулку, коли вони чутні. Я просто втомилася... Мені просто важко морально зараз.... Я погано сплю, засмучуюся від цього, весь час роздратована і дуже агресивна стала....

Кейс 20: Що я відчувала... Напевно як і у всіх – дикий страх, заперечення, нерозуміння що далі, куди бігти, як рятувати

дитину, що це відбувається не з нами, що це страшний сон і скоро він закінчиться. Було дуже страшно за доньку. Вона спочатку не зрозуміла, що відбувається, коли ми прокинулися від вибухів, вона розповіла, що їй наснилося, нібито на Землю впав метеорит, вона подумала, що почався кінець світу. Я раніше вважала себе стресо-стійкою людиною, але в той момент була вся на нервах і в паніці метушилася по квартирі. Дочка дуже добре зчитала мій стан, побачила, як я нервую, і в неї почалася істерика, мені довелося взяти себе в руки, наскільки це можливо було в тій ситуації... Складно і страшно було сидіти в підвалі під час повітряної тривоги, але ми намагалися відволікатися, співали пісень, розмальовували, їли «смаколики», які раніше, до війни, я не дозволяла. Я намагалася триматися заради неї, а вона часом відволікалася від цього жаху, але були й сльози, хотілося у своє тепле ліжко, замість сирого підвалу. Часом злість і образа захльостували мене, я не розуміла, чому наші діти повинні все це переживати, особливо коли донька ставила запитання: «Чому в нашу Україну кидають бомби? Чому ці люди так нас ненавидять?» Було складно.

Кейс 21: Чоловік перебуває в епіцентрі подій, захищає наші землі, це дуже важка тема для мене... (сльози в очах), хвилююся, переживаю кожну секунду, але й пишаюся ним, він для нас із донькою справжній герой. Зв'язок телефоном у нас із перебоями. Від цього ще важче, але ми з Н. команда дівчаток, ми одне одного підтримуємо... по черзі, то вона мене, як вміє, то я її, намагаємося вірити в краще (посміхається). Мені складно дається бути без чоловіка, але варіанту не впоратися немає, «команди здаватися не було!». Чоловік в мене моряк, тож я трохи натренована. Війна – це, звісно ж, не рейс, у тисячу разів складніше емоційно, ти не знаєш, коли це закінчиться і головне, чи буде щасливий кінець... Дуже складно! Іноді від накопиченого стресу і негативних емоцій можу замкнутися, зануритися в себе, потім картаю себе за те, що недодаю доньці турботи і ніжності... Зараз вона користується моїм старим телефоном і вважає його своїм, іноді мені це навіть «на руку», коли немає сил емоційно розважати і бути з нею, простіше дозволити телефон. Звісно, я не хвалю себе за це, почуваюся поганою мамою, але поки що

ніяк не можу змінити цю ситуацію. Я прошу не сидіти більше двох годин поспіль, пропоную перемикатися на інші розваги, наприклад, малювання або пропоную прогулятися. Я розумію, що в нинішніх умовах, без гаджетів неможливо, адже школа онлайн, друзі теж на відстані, тому спілкування онлайн... Намагаємося, все-таки, розвантажувати очі, але зізнаюся, виходить не завжди... І мене це теж напружує в якомусь сенсі, додає неприємного відчуття, що я мама, яка не здатна контролювати свою дитину.

Кейс 22: Зізнаюся чесно, мені складно було приймати допомогу, мені весь час здавалося, що є люди, які потребують більше, ніж ми з Н. Почувалася ніяково щоразу, коли волонтери в центрі допомоги видавали продукти і предмети побуту. Мені хотілося теж бути корисною, допомагати, я навіть запитувала, чи не потрібні зайві руки, але донька в той період почала хворіти, і мені довелося присвятити весь час їй і налагодженню побуту на новому місці...

Кейс 23: Ми живемо з родичами. З одного боку так спокійніше, бо нас багато і разом переносити важкі часи легше. З іншого боку – втомлюємося від шуму, готування і прибирання. Сім'я дружна, всі допомагаємо одне одному, але однаково втомлюємося... Мені здається, що мені найважче за всіх, адже тільки мій чоловік перебуває на фронті... усі мені співчують, втішають і заспокоюють... Щодня по черзі уточнюють, чи виходив він на зв'язок, чи був у мережі... (тяжко зітхає). Дні бувають різні: коли тривалий час чоловіка немає на зв'язку, мені здається, що життя для мене закінчується, втрачено сенс життя... (голос здавлений). Це кошмар... Кожен день – невідомість... надія тане... Іноді опановує страх, паніка, сльози... то працюю із собою, вмовляю себе... і кажу, що все буде добре... Дуже важко вести уроки... у мене немає бажання... хочеться зачинитися від усього світу і просто зникнути... розумію, що треба... учням потрібна теж підтримка, я щосили тримаюся, заспокоюю їх, знаходжу слова підтримки... Я щодня читаю молитви, по кілька разів на день, вірячи в те, що це оберігає мою сім'ю і мого чоловіка... Перші дні/тижні, як переїхали, бадьорилися, ще сподівалися, що скоро все завершиться, а зараз із кожним днем дедалі більше

розчаровуємося... Коли мені дуже тривожно, часто плачу, йду в город або на вулицю, щоб донька не бачила... Але вона вже здогадалася, навіщо я так роблю, і щось вигадує, що нам треба терміново зробити, щоб переключити мою увагу... Вночі я прокидалася по 5-6 разів... читала новини в телефоні... потім знову намагалася заснути, безуспішно, а вранці треба уроки вести... Загалом порушила сон. Дочка під різними приводами стала забирати в мене телефон на ніч... Стала захищати від новин... Можливо, це й правильно. Новини не зовсім правдиво відображають реальну ситуацію і це дуже тривожить. Постійно намагається витягнути мене у двір погуляти, на повітря... але все одно телефон у руках... постійно читаю новини, намагаюся знайти щось позитивне... Мені дуже важко. Але вибору мені не залишили. Завдяки тому, що я зі своїми рідними, мені легше... вони мені допомагають... Ми не бачилися з татом понад десять місяців, уявляєте! Скоро рік буде! (розпач у голосі) Я завжди була стійкішою до ударів долі, але зараз я розчавлена, у мене немає сил чинити опір цій тузі й цьому розпачу. Для нас із донькою... це перше таке тривале розставання з батьком за двадцять років спільного життя. Я помітила, що в мене переоцінка цінностей... хочу, щоб ці страшні дні залишилися позаду, повернувся чоловік із фронту і ми всі разом жили щасливо, як і раніше...

Кейс 24: У дитини було запалення легень. Два тижні ми були в лікарні, потім нас направили до Трускавця. Я думаю нас просто пожаліли лікарі, вони там якось домовилися. У мене взагалі не було грошей, це так страшно... Уявляєте, ні копійки, ти просто безхатько... Був момент, коли я просто втратила будь-яку надію... Від чоловіка не було звісток, кругом чужі люди, я погано розмовляю українською. Мови не розумію... У мене сім'я російськомовна, чоловік грек... Я більше мовчала... Одного разу донька мене обійняла і я відчула якось по-особливому її тепло, я зрозуміла, що якщо я буду скиглити, то ми загинемо... Від чоловіка не було ніяких звісток... Ми самі, страшно... навкруги всі чужі... Перший місяць емоційно було дуже важко, ми нічим не займалися, не спілкувалися... Їли, якщо було що, і спали... благо в санаторії жили безплатно... Помітила в доньки невелике заїкання, мовлення майже не розвивається... Словниковий запас

дуже мізерний. Я не знаю, чому так... Можливо, тому що я і сама стала мало розмовляти, тільки за необхідності

Кейс 25: Мені дуже погано, у мене, крім К., більше нікого немає... (плаче). Я не знаю як жити далі... Я не можу його (чоловіка) активно шукати: у мене немає грошей, зв'язків, я прив'язана до турботи про доньку, і це дуже зв'язує руки... Я дуже люблю свого чоловіка, молюся щодня за нього. Я ходжу до місцевої церкви, мені там трохи легше стає... К. не ходить у садок. Я не відпускаю її. Вона – це все, що в мене залишилося, і на кружки теж не ходить. На нас і так косяться, що ми російськомовні... У нас конфліктів немає, у нас немає сім'ї (плаче)... А те, що К. іноді вередує – це не конфлікти, це реакції на обставини.... Я не знаю, я багато чого не розумію, мені здається, що ми просто пливемо за течією. У дитини в три роки, якщо вона здорова, емоційні ресурси пов'язані з її оточенням: батьки, бабусі, дідусі ... вони підживлюють її, вчать радіти тощо. У нас це забрали... Під час війни від батьків дитина цього не отримує повною мірою і я це розумію, але батьки виснажені... я говорю про себе, можливо, у когось це по-іншому... Так, емоційний ресурс маленької дитини, дошкільника – це ресурс її батьків... Я про це раніше не думала... Що ж мені робити... Як жити далі... у мене більше немає сил... (пішла в заціпеніння).

Кейс 26: Коли ми виїжджали, В. зовсім не розумів, що відбувається, куди їдемо, для чого їдемо. Я, звичайно ж, дуже переживала, намагалася не панікувати, але було дуже складно. Ми потрапили під обстріли. Ми сховалися в підвалі будинку, а потім, коли вибухи наблизилися, ми перебігли в інший район. Там було офісне приміщення напівпідвальне. Ми там переночували. А під ранок поруч із нами розірвалася бомба, усе стало валитися, ми потрапили під завал. Це відчуття я не забуду ніколи... Відчуття, що тебе заживо поховали... Разом із дитиною... З живою, здоровою, ні в чому не винною дитиною. Це просто жах... Я досі не можу сісти в ліфт, піднімаюся пішки. Перший час дуже боліла спина, тому що доводилося тягати В. на руках по сходах... Я зрозуміла, що боюся тісних приміщень... Загалом нас урятувало те, що ми були в отворі між двома несучими стінами. Нас не сильно завалило і чоловік зміг нас

витагнути звідти. Потім було затишшя і ми дісталися до пункту вивезення. Ми з В. сіли в автобус, а чоловіка не взяли, сказали, що якщо не встигнуть проскочити і нарвуться на російських солдатів, то його... розстріляють. І він пішов в Азовсталь до наших (плаче). Ми проскочили, нас вивезли в сусіднє село... Навіть не пам'ятаю назви... Усе було як у тумані... Пам'ятаю як нам допомогли доїхати до Києва... Абсолютно чужі люди... вони так допомогли нам... я їм дуже вдячна... (плаче). З Києва на потязі ми вже дісталися сюди. Тут я тільки помітила, що у сина відмовили ніжки... Весь цей час він був у мене на руках. Речей у мене майже не було. Невеличкий рюкзак: трохи речей і кілька іграшок для В. Коли прибули на вокзал, я перший раз його поставила на підлогу, а він не стоїть...

Кейс 27: Спочатку в мене була якась байдужість до всього, апатія. Нічого не цікавило, ніщо не тішило, хотілося тільки лежати, втупившись у подушку і все. Усе одно, у що одягатися, у що взуватися, тільки за дитиною нагляд був... усе робила машинально: приготувати їжу, прибрати, одягнути, взути, вийти на прогулянку, в магазин... Тут дуже гарна природа, але я це побачила тільки через кілька місяців... Істерики сина ще більше пригнічували... Розуміла, що не справляюся з ними, не знаю, що робити з ними, і від цього ставало ще гірше... Опускалися руки і відчуття, що я погана мати, не покидало...

Кейс 28: Зараз по-своєму складно... мови не знаєш, абсолютно нічого не розумієш... Люди всі незнайомі, навіть менталітет інший, але всі загалом дуже чуйні. Хвороби загострилися... у мене на тлі стресу посивіло волосся і стало жахливо випадати, тривалий час був висип на обличчі. Зараз намагаюся вирішити ці питання. Я влаштувалася на роботу. У мене зовсім немає грошей, а жити на щось треба. Я влаштувалася прибиральницею. Більше не можу – язик заважає. Точніше його відсутність. По-друге, мені дуже важко з ним, з його істериками. Робота хоч якось відволікає. У нас уже 5 місяців немає зв'язку з батьком. Ми не знаємо навіть де він... (плаче; на пропозицію перерватися, Ю. відповіла, що немає сенсу «Легше не стане... Цей біль не вщухає все одно...»). Я доросла людина, у мене немає виходу, справляюся, намагаюся. У сина крім мене нікого зараз немає...

Але, звісно, мені дуже важко... без чоловіка, без дому, одна з дитиною в чужому краї... Я розумію, що тут спокійно, тихо, немає вибухів, і мені спокійно за сина... Мої батьки в окупації. З ними майже немає зв'язку. Чоловікові батьки загинули під час обстрілів у Донецьку ще в ті роки. Я і В. дуже сумуємо за бабусею і дідусем, хочемо їх побачити. Але в мене є відчуття, що ми вже не побачимося ніколи... Бо там теж усе дуже погано і я навіть не знаю: живі вони чи ні... Може, ми з сином залишилися одні на всьому білому світі (плаче)... Надихає поки що тільки син. Я розумію, що життя йде й іншого не буде... Ніхто не поверне ці місяці. Минулого життя вже не буде. Виникає мільйон запитань: «За що це? Чому? І як тепер жити?». Відповідей на них, на жаль, немає...

Кейс 29: Спочатку було не просто складно, а дуже складно, шалено..... не знаєш що робити... куди йти... не знаєш абсолютно нічого... Розгубленість і відчай просто захльостували. Хоч «на стінку лізь»... Я доросла людина, у мене немає виходу, справляюся, намагаюся. Так... мені дуже важко... у безпеці, але без чоловіка. Я намагаюся розуміти, що тут спокійно і немає вибухів. Тут тиша, спокій... Ні, зараз не до конфліктів... хоча іноді дітям дістається від мене... можу grimнути на них, навіть нехорошими словами... мені дуже складно... Важко без чоловіка, одній виховувати дітей, які звикли до тата... Плюс дуже поганий стан... Поганий настрій, втома, погано сплю, бувають різкі спалахи гніву, можу «накинутися» на дітей... Відчуваю себе поганою мамою і від цього ще більше стресую. І так по колу.

Кейс 30: Я плакати не мала права, особливо коли виїжджали. Бо на мене дивиться моя донька і моя мама. При цьому потрібно було сконцентруватися: що брати, що не брати, і на це було 10 хвилин. Якщо через 10 хвилин нас не буде біля під'їзду, то машина їде. А це був єдиний шанс на той момент виїхати. Виїхати хоч кудись... У яке місто ми їдемо, дізналися вже у дорозі, тому що вже не важливо було в яке місто ми їдемо. Головне було виїхати від обстрілу і зберегти здоровими мою доньку та її психіку... Спочатку був стрес від усієї ситуації. Потім стрес на новому місці... (сльози в очах). Нове місто – пошук житла і не розуміння завтрашнього дня. Коли ми приїхали і наступного дня вийшли

на вулицю... мої емоції були не зрозумілі навіть мені?! Просто я йшла і в мене котилися сльози. У мене були запитання: «Чому це відбувається зі мною? З моєю дитиною? З моїм містом? З моєю країною?» (нотки агресії в голосі). При цьому, десь життя йде своєю чергою, розмірено, спокійно і позитивно-емоційно. Цей стан був незрозумілим... Можливо, за стільки часу я дала вихід своїм емоціям... Тут, коли були тривоги, ми вже їх не боялися. Після Харкова... тривоги... (гірко усміхається). Я працювала дистанційно, чим намагалася відволікатися від поганих думок... Звісно, питання мовного бар'єру – це те, з чим ми зіткнулися від самого початку. Ми російськомовні. Так, українська не чужа мова, але спілкуватися – складно. Тут мова своєрідна. У цьому є складність, але і складність в іншому... Тут інші правила побуту, звичаїв, ставлення до релігії. Зовсім інший край, з іншим поглядом на життя... Поступово, до цього звикаємо... Іноді буває роздратування, нерозуміння, спочатку відторгнення навіть. Адже ми всі чекали, що скоро повернемося... Були емоції страху від завтрашнього дня. Тому що нічого планувати на завтра і далі ти не можеш. Життя перетворилося на життя одним днем... Порушений сон, настрій, дитина і я засмучуємося часто і через дрібниці.

Кейс 31: Я дуже сильно переживала як мені далі жити. І в мене був такий ступор, такий дивний стан, ніби це не я і це не зі мною відбувається. Я просто дивлюся якесь кіно про своїх дітей і мене. А сама я остеронь стою. Мені діти ставлять запитання, а я не можу навіть якісь слова із себе видавити. Я нічого робити не могла.... Спочатку все було незвично, ми не знали де і що тут, який і де знаходиться магазин, де знаходяться спортивні майданчики тощо. На початку, ми відчували сильні труднощі. Так, у нас є статус переселенців, ми багатодітна сім'я. Але тут усі говорять українською і дуже дуже швидко. Мені важко зрозуміти їх... Зараз я вже «включилася» в побут. А в перші місяць-два я не займалася ними (синами) взагалі. Вони були самі по собі. Виникли, звісно, конфлікти. І старі загострилися. Хвороби загострилися ті, які були хронічними. Тому що в даній ситуації по іншому не може бути. Це теж дає стрес, зараз дуже дорого буде лікуватися. Ти не знаєш лікаря, до якого можна

буде підійти. Втома з'явилася, тому що ти справляєшся сама з усіма проблемами. Потрібно нагодувати дітей, випрати, прибрати, контролювати уроки. У мене з'явився конфлікт із мамою і татом, вони взагалі не телефонують, вони займаються своїм життям в Одесі... Якщо чесно. Занадто все навалилося. Хочеться додому. Тут усе навколо не таке, як удома, інші люди, все інше, все чуже... Намагаюся жити. Але я хочу додому. Мені тут важко. Звичайно, зараз я вже зайнята турботою про дітей і багато треба вирішувати питань, які раніше вирішував чоловік... І начебто маємо радіти, що все гаразд, усі живі, здорові, але радості я не відчуваю. Та й троє хлопчиків – це не просто. Їм потрібен батько. Я що? Батько сказав і всі все все зробили. Тата немає – авторитету немає (не говорить, бо стримує сльози)... Просто важко без чоловіка, у постійних переживаннях за нього... за дітей... Варіантів більше немає. Мене ніхто не питав: можу чи ні, готова чи ні.

Кейс 32: Мені дуже важко самій з дітьми. Попри те, що ми живемо в родичів, вони мені не допомагають, для них головне, що я вчасно оплачую оренду житла та комунальні. Ми не бачилися вже вісім місяців із чоловіком (плаче)... Мені ні з ким навіть поділитися ні радістю, ні горем... Телефон чоловікові не особливо поскаржишся... Йому й самому там погано... (плаче; зробили паузу). Я намагаюся приховувати свої емоції, але, на жаль, не завжди виходить. Стану все одно не приховаєш. В мене постійна зміна настрою. То мені плакати хочеться, то безпричинні роздратування і навіть агресія. Можу порадіти, коли діти радіють і веселяться... ось як сьогодні... Щоправда одразу ж себе ловлю на думці, що я ось тут радію, а там... (голос тремтить). Буває я на дітей агресивнічаю... Потім сама себе лаю... Я дуже багато читаю новин, вишукую інформацію, яка може стосуватися чоловіка... У нашій сім'ї конфліктів за цей період із дітьми та чоловіком не було. Були труднощі у спілкуванні, в основному емоційного порядку. Проблеми почалися з родичами чоловіка, у яких ми орендуємо житло. Їм здається, що я багато отримую допомоги від держави, громадських організацій, церкви та інших людей, що все це розбещує мене, що я сплю, їм і нічого не роблю. Я спробувала

пояснити, що я не можу піти на роботу, діти маленькі, але мені закидають, що вся ця допомога потрібна й іншим сім'ям теж. Я шукаю зараз нове житло, подалі від родичів. Якщо в момент переселення вони мені допомагали і з дітьми, то зараз діти для них – це роздратування: не там стоїть на подвір'ї, чіпає квіти тощо. Мені дуже прикро, що нас сприймають як утриманців. Мій чоловік у теробороні, я ж не питаю, чому їхні чоловіки всі вдома і ховаються від військкомату. Мені дуже важко спостерігати, як люди живуть колишнім життям, для них майже нічого не змінилося. Але я не можу про це нікому сказати, мені дуже прикро це усвідомлювати... Ви знаєте, мені дуже тривожно від того, що діти не можуть зосередитися, часто відволікаються, плаксиві, а я не знаю, як із цим упоратися. У мене немає достатньо знань для того, щоб створити дітям емоційний комфорт. Сама часто зриваюся на крик, нетерпима до їхніх проступків і пустощів... Потім плачу разом із ними....Я розумію, що дуже потребую підтримки фахівця (говорить тихо)... В інтернеті я читаю різні форуми «матусь», але це все не працює. Потрібно розуміти, як правильно поводитися, але, чесно кажучи, я дуже втомилася, іноді просто хочу побути одна, у мене немає особистого простору, навіть особисті речі: одяг, взуття, косметика, все складено в сумках. Я помітила, що мене перестало цікавити, що про мене думають інші люди, хоча раніше (до війни) для мене це було дуже важливо. А зараз уже якось по барабану (потуплений погляд).

Кейс 33: Ще тут, у Західній Україні, трохи інші традиції – наприклад, ходити до церкви. Тут це традиція, а ми до цього не привчені... Що значить ти не відвідуєш церкву? Усі обов'язково йдуть – і чоловіки, і жінки, і діти. Немає такого, що це тільки жіноча справа (імітує висловлювання місцевих щодо неї та дітей). Вплив церкви дуже сильний у цьому регіоні. Суспільство дуже відрізняється від нашого. І це мені і дітям складно сприйняти, чому треба робити так, а не інакше. І головне, не розумієш, як надовго треба адаптуватися під новий уклад життя. Наприклад, знав би, що зворотного шляху немає і потрібно бути тут... А так... Ми все-таки живемо з надією, що можна буде повернутися назад – і це дуже сильно розхитує і дорослих, і дітей. Складно...

Кейс 34: Живемо сьогоднішнім днем, напевно. Справляємося – це голосно сказано (говорить тихим голосом, стримує слюзи). Планів немає. Є план тільки приготувати їсти, сходити в магазин, зробити уроки. Усе звелось до мінімуму. Напевно, найскладніше, що мені тепер доводиться думати про все – відвести дітей до школи, садочка, привести додому, купівля продуктів, організація вечірніх купань... Ну, загалом... Складно. Ну, люди ж живуть якось у розлученнях, так? Коли мама утримує всіх дітей. Але тут більше емоційне. Тобто ти розумієш, що ти в принципі, не в розлученні ж і ось, напевно, це найскладніший момент. Тому що в принципі ж можна жити з цим. Живуть же якось люди... нічого в цьому страшного немає. Але емоційно дуже тисне, що ти відчуваєш, що тобі бракує другої половинки... що ти хочеш розділити емоції радісні й сумні з кимось і в тебе є з ким розділити, але тобі чомусь не можна. І ця третя сторона – від тебе незалежна. І ось тут мозок взагалі не розуміє чому (усміхається). А на побутовому рівні – не так страшно. Але морально важко те, що ти не розумієш, де межа, яке число ти чекаєш – немає цього числа, і ось у цьому складно. От якби так було, що всі чекають Нового року і ставлять у календарі хрестики. А коли немає цих хрестиків, то це найбільше «вибиває з колії». Морально складно.

Кейс 35: Дуже складно дався переїзд. Дуже. Діти краще, ніж я. Діти ставилися як до подорожі, щось нове, інше і справді легко перенесли. Син зазвичай відчуває мене і трансліює мій настрій, але цього разу він бачив, що я в стресі, і поведився дуже добре, ідеальна дитина, поведився тихо і спокійно, слухав кожне моє слово. Дочка всю дорогу в телефоні зависала. А я... я була у стресі всю дорогу. Дуже нервувала, була як натягнута струна. Я не хотіла їхати від чоловіка далеко... Дуже переживала за нього... Якщо чесно, складно сказати... мені важко згадати, що вони (діти) переживали. Мені було самій дуже страшно і я думала тільки про одне: як вивезти дітей у безпечніше місце... Навколо багато стріляли... Я до речі і зараз зриваюся іноді на них... У мене просто нерви не витримують. Тата немає, я одна, з молодшим постійно проблеми... Я теж не залізна. Буває накричу на них, вилаю...

Кейс 36: Спочатку було не просто складно, а дуже складно, шалено..... не знаєш що робити... куди йти... не знаєш абсолютно нічого... Розгубленість і відчай просто захльостували. Хоч «на стіну лізь». Люди всі незнайомі, але дуже добрі і чуйні. Це якось втішало.... Хоча свято вірила, що скоро, зовсім скоро все закінчиться (важко зітхає). Перші кілька днів я не могла їсти, тому що мені було соромно, що я їм не свою їжу (сумно посміхається). Дуже складно справлятися, саме фізично складно, але дійсно, усвідомлюю, що не все так сумно, і живу далі. Головне, він живий. Емоційно важко. Мене розриває на частини ця несправедливість. Що ми їм зробили? Чому ми маємо проходити через це пекло? Коли це все закінчиться? (все вимовляє з сильною люттю) Коли буде ця фінальна точка? Ось це зависання у повітрі просто виводить із себе. Я просто не завжди можу стримувати свої емоції. Постійно зриваюся на дівчаток... (сльози в очах). Якимось монстром стала.... Спочатку я весь час дуже намагаюся не показувати свого внутрішнього стану перед ними, тому, думаю, вони нічого не розуміли. Зараз мені вже складно їх контролювати (емоції), хоча намагаюся з усіх сил. Дуже виснажлива ситуація... Коли стає нестерпно, вмикаю їм мультитики.

Список використаних джерел:

1. Ekman P., Friesen W. V., O'Sullivan M., Chan A., Diacoyanni-Tarlatzis I., Heider K., Krause R., LeCompte W. A., Pitcairn T., Ricci-Bitti P. E., Scherer K., Tomita M., Tzavaras A. Universals and Cultural Differences in the Judgments of Facial Expressions of Emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1987. 53(4). P. 712–717. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.53.4.712>.

2. Klaus S. R. Emotion Theories and Concepts (Psychological Perspectives). In David Sander & Klaus R. Scherer (eds.), *The Oxford Companion to Emotion and the Affective Sciences*. Oxford University Press. 2009. P. 145-149.

Plutchik R. Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis. *Harper-collins College Division*. Harper & Row. 440 p.

2.28. Вправа «Самоінструкція»

 **Мета:** дієвий вплив на людину, яка перебуває у стані панічної атаки, стресу, страху тощо.

 **Інструкція щодо виконання:** У випадку використання методики для дорослих: на першому етапі за допомогою техніки самоспостереження людині потрібно усвідомити, яким чином її внутрішній монолог впливає на власну поведінку. Учаснику слід звернути увагу, на те, що у його внутрішній мові частіше з'являються слова-«паразити», що провокують зайві емоції та тілесні реакції (вербалізуються тригери установок дезадаптивного характеру). Наприклад: «Не варто намагатися, у мене все одно нічого не вийде», «Це буде катастрофа». Такі переконання дають чітко окреслений негативний ефект за схемою «самовтілюваного пророцтва»: тривожні очікування та впевненість у своїй безпорадності призводять до виникнення неадаптивної поведінки, що, у свою чергу, переконує людину в істинності її негативних установок (їх правдивості та корисності).

Після того, як людина виявляє зв'язок між негативними самоінструкціями та проблемною поведінкою, фахівець пропонує їй переформулювати ці інструкції. Спочатку людина повторює самоінструкції, що промовляє фахівець. Потім клієнт самостійно їх формулює перед початком тренування у певній ситуації. У процесі тренінгу ці інструкції інтеріоризуються (засвоюються та стають неусвідомленими командами), що перетворюються на навичку, яка підпадає до автоматичної схеми дій.

Вимоги до формулювання самоінструкцій: 1) використання лексики клієнта і звичної для нього побудови фраз; 2) самоінструкція має бути дуже конкретною і точно описувати бажану дію; 3) поставлене завдання має бути здійсненним. Занадто складна інструкція чи неуспіх щодо виконання знижують мотивацію використовувати метод.

Крім відомих практик зупинки внутрішнього діалогу є ефективні прийоми заспокоєння, пов'язані з невербальними

компонентами мислення – образами. Наприклад, при панічних атаках можна рекомендувати таку самоінструкцію:

- Я заспокоююсь.
- Я відчиняю вікно.
- Я повільними ковтками п'ю склянку холодної води.
- Я зручно сідаю і розслабляю всі м'язи.
- Я дихаю глибоко та помірно.
- Я вмикаю улюблену музику.
- Я заплющую очі і уявляю себе на сонячному пляжі.

2.29. Вправа «М'язова прогресуюча релаксація за Джекобсоном»

М'язова прогресуюча релаксація за Джекобсоном є способом, при якому шляхом свідомого скорочення певних груп м'язів досягається стан глибокої релаксації всього тіла. Послідовно, протягом кількох секунд, напружується кожен м'яз, таким чином досягається розслаблення.

 **Мета вправи:** дієвий вплив на людину, яка перебуває у стані панічної атаки, стресу, страху тощо.

 **Інструкція:** Вправу виконують сидячи. Голову потрібно прихилити до стіни, руки покласти на підлокітники. Спочатку слід викликати послідовне скорочення всіх м'язів, вправа виконується під час вдиху. Фіксуємо почуття тепла. При цьому розслаблення супроводжується швидким та досить різким видихом. Час скорочення м'язів – близько 5 секунд, розслаблення – близько 30 секунд. При цьому кожен вправу потрібно зробити двічі. Цей метод чудово підійде також і для дітей.

М'язи рук. Витягнути руки вперед, розставити пальці. Потрібно намагатись так дотягнутися пальцями до стіни.

Кисті. Затиснути максимально сильно кулаки. Уявіть, що ви руками вичавлюєте воду з бурульки.

Плечі. Спробувати дотягнутися до мочок вух плечима.

Стопи. Пальцями ніг дотягнутися до середини гомілки.

Живіт. Зробіть кам'яним свій живіт, ніби відбиваєте удар.

Стегна, гомілки. Фіксовані пальці ніг, піднімаються п'яти.
Середня 1/3 обличчя. Зморщити ніс, скосити очі.
Верхня 1/3 обличчя. Зморщити лоба, здивоване обличчя.
Нижня 1/3 обличчя. Губи скласти «хоботом».
Нижня 1/3 обличчя. Кутики роту тягнути до вух.

2.30. Тренінг для подолання тривожності

Пояснювальна записка.

Усі українці переживають зараз важкі часи. Почуття нестабільності та незахищеності, невпевненість у майбутньому, страх смерті та втрати близьких, тривалий стрес та емоційний дисбаланс – ці та інші фактори впливають на формування тривожності як стійкої особистісної риси.

Найбільш гострі динамічні характеристики проблема тривожності набуває у підлітковому віці. Це пов'язано з багатьма психологічними особливостями підлітків, завдяки яким тривожність може закріпитися у структурі особистості як стійка характеристика. Прагнення підлітків до самоактуалізації, критичне осмислення навколишнього, становлення образу Я та «внутрішньої позиції» особистості, розбіжність між рівнем самооцінки та домаганнями, проблема пошуку самоідентичності, перебудова системи цінностей, загострене почуття самотності та відчуженості, комунікативні труднощі у спілкуванні з однолітками створюють умови для розвитку тривожності. В даний час збільшилося число тривожних дітей, які відрізняються підвищеним занепокоєнням, невпевненістю, емоційною нестійкістю.

Підліток постійно потрапляє у ситуацію дискомфорту, фруструє емоційна сфера, тобто він реагує на цю ситуацію негативними переживаннями, що викликають тривожність.

Актуальність даної розробки обумовлюється нагальною потребою у створенні спеціальної корекційно-розвиваючої програми для роботи з підлітками та недостатність практичної розробленості цієї проблеми в рамках загальноосвітніх установ.

Мета тренінгу: подолання тривожності спрямоване на підвищення рівня компетентності і обізнаності щодо феноменів стресу, тривожності та депресивних станів та формування

навичок роботи з емоційними станами різного характеру: тривоги, розгубленості, безпорадності тощо.

Завдання тренінгу:

- ознайомлення з такими психічними явищами, як стрес, тривожність, депресія, страх, безпорадність;
- розвиток умінь та навичок психофізичної саморегуляції (зняття м'язового та емоційного напруження) та навичок володіння собою у критичних ситуаціях;
- формування звички до рефлексії;
- формування навичок керування своїм фізичним та емоційним станами;
- впровадження в безпосереднє спілкування з оточуючими набути комунікативні навички та вміння.

Категорія учасників: тренінг розрахований на підлітків 13-15 років.

Склад груп: оптимальна чисельність 8-12 осіб.

Місце проведення: зал для тренінгів.

Основна форма роботи: групові заняття.

Тривалість тренінгу: 7 сесій по 2 години.

Результат: ми передбачаємо, що за допомогою тренінгу з подолання тривожності можна знизити рівень тривожності підлітків та підвищити їх впевненість в собі,

Програма тренінгу для подолання тривожності

Тренінг складається з інформаційно-ознайомлювальної та практичної частини, які описані в програмі як теоретичний та практичний блок. Кожна сесія має на меті розкриття певної теми у теоретичному плані та роботу на опрацювання даної теми за допомогою практичних вправ.

ПЛАН РОБОТИ

Час	Тема і зміст	Мета і завдання
Сесія 1		
12.00-12.15	Знайомство з тренером, повідомлення правил тренінга	Згуртування групи, налаштування на роботу
12.15-12.35	Розминка	Знайомство з членами групи, адаптація до умов роботи
12.35-13.00	Теоретичний блок: стрес та його наслідки для організму	Дати інформацію щодо стресу, основних його видів та ознак.
13.00-13.15	Перерва	Відпочинок, переключення уваги
13.15-13.25	Практичний блок: шляхи подолання стресу. Вправа «М'язевий корсет»	Встановлення контакту з тілом, запобігання дереалізації
13.25-13.35	Вправа «5-4-3-2-1»	Встановлення контакту з тілом, запобігання дереалізації
13.35-13.40	Інтерактивна дихальна практика «В гору, з горки, під водою».	Стабілізація психічного стану, заспокоєння
13.40-14.00	Роз'яснення домашнього завдання на тиждень: арт-вправа «Мій тиждень емоцій».	Формування звички до рефлексії, усвідомлення своїх емоційних станів.
Сесія 2		
12.00-12.10	Розминка, вправи на розігрів	Включення в роботу
12.10-12.35	Теоретичний блок: тривожність та її ознаки.	Дати інформацію про тривожність та її симптоми.

12.35-13.00	Діагностика рівня тривожності	Оцінити рівень тривожності учасника
13.00-13.15	Перерва	Відпочинок, переключення уваги
13.15-13.35	Практичний блок: Вправа «Вивантаження негативних емоцій»	Навчитися працювати з негативними емоціями, знаходити їх в тілі та забирати їх.
13.35-13.50	Робота з МАК «Ресурси»	Формування вміння зосереджуватись на позитивних станах.
13.50-14.00	Роз'яснення домашнього завдання на тиждень: арт-вправа «Хмари думок».	Формування звички до рефлексії, спостереження за своїми думками.
Сесія 3		
12.00-12.10	Розминка, вправи на розігрів	Включення в роботу.
12.10-12.35	Теоретичний блок: як розпізнати депресію і що вона собою являє	Дати знання щодо депресії та її основних проявів.
12.35-13.00	Діагностика депресії (тест)	Визначити чи є в учасника депресія.
13.00-13.15	Перерва	Відпочинок, переключення уваги.
13.15-13.45	Практичний блок: Вправа «Гнівливий лист»	Звільнення від пригнічених емоцій.
13.45-13.50	Вправа на м'язову релаксацію	Скидання м'язового напруження.
13.50-14.00	Роз'яснення домашнього завдання на тиждень: ведення щоденника емоцій.	Встановлення зв'язку між емоціями та думками, розвиток усвідомлення своїх емоційних станів та думок.

Сесія 4		
12.00-12-10	Розминка, вправи на визначення емоцій	Включення в роботу.
12.10-12.35	Теоретичний блок: страхи у нашому житті	Дати знання щодо страхів, їх причин.
12.35-13.00	Асоціативний проєктивний тест на визначення страхів	Виявити приховані страхи учасників тренінгу.
13.00-13.15	Перерва	Відпочинок, переключення уваги.
13.15-13.45	Практичний блок: МАК у роботі зі страхами	Виявлення, усвідомлення та робота зі своїм страхом
13.45-14.00	Медитація для розслаблення.	Розслаблення, заспокоєння, повернення відчуття безпеки.
Сесія 5		
12.00-12-10	Розминка, вправи з МАК	Включення в роботу.
12.10-12.35	Теоретичний блок: безпорадність. Вивчена безпорадність (невеличка презентація).	Жати знання про безпорадність, вивчену безпорадність
12.35-13.00	Тест на перевірку наявності вивченої безпорадності	Виявити безпорадність у учасників тренінгу.
13.00-13.15	Перерва	Відпочинок, переключення уваги.
13.15-13.30	Практичний блок: вправа «Я можу»	Наповнитись позитивними переживаннями, активізувати певні відділки мозку.
13.30-13.50	Вправа з МАК «Субособистості»	Активізація ресурсу, включення активної уяви, підвищення мотивації.

13.50-14.00	Перегляд мотиваційного мультфільму	Підвищення мотивації.
Сесія 6		
12.00-12-10	Розминка	
12.10-12.35	Теоретичний блок: наші ресурсні стани	Ознайомитись з поняттям ресурс, ресурсний стан, видами ресурсів, заохочення до життя у позитивному ключі.
12.35-13.00	Арт-вправа: «Я в ресурсі/Я не в ресурсі»	Навчитися розпізнавати різні стани, вміти дати собі раду.
13.00-13.20	Перерва	Відпочинок, переключення уваги.
13.20-13.40	Вправа на знаходження ресурсу «Вдячність»	Відчути позитивну емоцію, знайти ресурс
13.40-13.50	Рухова вправа на активізацію правої півкулі	Активізація творчого потенціалу, зняття напруги.
13.50-14.00	Медитаційна вправа для заспокоєння	Заспокоєння, розслаблення, зняття напруження
Сесія 7		
12.00-12-10	Розминка	Включення в роботу.
12.10-13.00	Обговорення домашніх завдань	Аналіз виконаних завдань, рефлексія набутого досвіду.
13.00-13.20	Перерва	Відпочинок, переключення уваги.
13.15-13.45	Вправа «Подарунок».	Розвиток невербальних засобів вираження емоцій.
13.45-14.00	Вручення сертифікатів учасників	

ІНФОРМАЦІЯ ПРО АВТОРІВ

ЄВТУШЕНКО
Олександр

— експерт з питань управління конфліктами в публічній та соціальній сфері, завідувач кафедри Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування Чорноморського національного університету імені Петра Могили (м. Миколаїв)

ЄМЕЛЬЯНОВ
Володимир

— доктор наук державного управління, професор, директор Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування Чорноморського національного університету імені Петра Могили (м. Миколаїв)

КОВАЛЬСЬКА
Наталія

— кандидат педагогічних наук, доцент Херсонського національного технічного університету

КРАВЦОВА
Наталія

— експерт з музикотерапії, кандидат педагогічних наук, доцент Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського

КРЕМЕНЕЦЬКА
Любов

— психолог, тренер, медіатор, комунальна установа «Центр професійного розвитку педагогічних працівників» Запорізької міської ради (м. Запоріжжя)

ЛОПУШИНСЬКИЙ
Іван

— доктор наук державного управління, професор, завідувач кафедри Херсонського національного технічного університету

МИХАЛЬЧЕНКО
Ганна

— доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри Навчально-наукового професійно-педагогічного інституту Української інженерно-педагогічної академії (м. Бахмут)

- НЕЖИНСЬКА
Олена – кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології, педагогіки та соціології Державного податкового університету (м. Ірпінь)
- НІКОЛАЄВ
Владислав – тренер, медіатор, волонтер, кандидат наук з державного управління (м. Одеса)
- ОПАНАСЕНКО
Людмила – начальник Навчально-наукового центру соціально-психологічної підтримки, професійного розвитку та сприяння працевлаштуванню Чорноморського національного університету імені Петра Могили, практичний психолог (м. Миколаїв)
- ПАЛЬЧИНСЬКА
Маріанна – доктор філософських наук, завідувач кафедри психології, педагогіки та лінгводидактики Державного університету інтелектуальних технологій і зв'язку (м. Одеса)
- ПЕТУХОВА Ірина – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувачка кафедри психології, педагогіки та соціології Державного податкового університету (м. Ірпінь)
- ТОДОРОВА
Маріанна – адміністративний менеджер міжнародного проєкту Німецької служби академічних обмінів «Конфлікти в контексті допомоги біженцям» в Україні, кандидат педагогічних наук, тренер
- ФІЛАТОВА Ніна – експерт з відновної комунікації, тренер, практичний психолог Одеського юридичного ліцею
- ХАДЖИРАДЄВА
Світлана – координатор міжнародного проєкту Німецької служби академічних обмінів «Конфлікти в контексті допомоги біженцям» в Україні, доктор наук державного управління, професор, тренер

ШУЛЬГА Анастасія — тренер, волонтер, кандидат наук з державного управління, докторант Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування Чорноморського національного університету імені Петра Могили (м. Миколаїв)

ЮРЧЕНКО Ірина — практичний психолог, соціальний педагог Запорізької гімназії № 25 гуманітарного профілю

Коучинг конфліктів –
вирішуйте проблеми, зміцнюючи відносини

ПРАКТИКУМ ДЛЯ ТРЕНЕРІВ

Підписано до друку 28.08.2023 р.
Формат 297,5х210. Папір офсетний.
Гарнітура «Times New Roman».
Друк – цифровий.
Ум. друк. арк. 9,7

Наклад 200 прим.
Зам. № 1/8

Видавець і виготовлювач Ємельянова Т. В.
54030, м. Миколаїв, вул. Шевченка 14
тел. (0512) 477-448
e-mail: printex_nik@ukr.net
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 6167 від 03.05.2018

У посібнику знайшло відображення комплексної проблеми, пов'язаної із науково-методичним обґрунтуванням та апробацією методів вирішення конфліктів у контексті допомоги українським біженцям. Акцент зроблено на питаннях врегулювання та вирішення конфліктів у контексті відновлювального підходу та коучингу, а також презентовані найбільш ефективні методи комунікації та взаємодії, що можуть бути включені в тренінгові програми для різних цільових груп, зокрема: біженців, дітей, батьків, студентів, волонтерів, військовослужбовців та ін.

Посібник підготовлено у тісній співпраці тренерів, психологів, коучів, медіаторів, фахівців з публічного управління України, Німеччини, Молдови, Киргизії. Дана співпраця реалізується в межах міжнародного проекту Німецької служби академічних обмінів «Конфлікти в контексті допомоги біженцям» (DAAD-Projektes, ID 57662757).

ISBN 978-966-2650-43-3

