

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», «малпоєрізні картини», тому що рішення 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

КОУЧИНГ КОНФЛІКТІВ –

**ВИРІШУЙТЕ ПРОБЛЕМИ,
ЗМІЦНЮЮЧИ ВІДНОСИНИ**

ПРАКТИКУМ ДЛЯ ТРЕНЕРІВ

**Видавець:
Смельянова 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 Спілки 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-Projektes, ID 57662757).

ISBN 978-966-2650-42-6

© Команда міжнародного проєкту DAAD
«Конфлікти 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