

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

31 Техніка 10-10-10 для прийняття рішень. URL: <https://ua.sainte-anastacie.org/articles/bienestar/la-tenica-del-10-10-10-para-tomar-decisiones.html>

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 короткочасній 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

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