

ПОДОЛАННЯ КРИЗИ РОЗБУДОВА МИРУ В УКРАЇНІ



Подолання кризи та розбудова миру в Україні.
Методичний посібник. Колектив авторів, - Київ, 2017. - 70 с.

В основу посібника покладене сучасне розуміння поняття та різновидів конфлікту, передові практики управління ним та вирішення конфліктних ситуацій на різних рівнях міжособової взаємодії в суспільстві.

Посібник підготовлено та адаптовано творчим колективом у складі: Ярмач Віталіна – практикуючий психолог, викладач кафедри Краматорського економіко-гуманітарного інституту, керівник сімейного центру розвитку «Чеширський кіт», Шульга Микола, ст. викладач кафедри психології, Семиволос Наталя – громадський діяч, Гришин Михайло – ГО «РЕОМ», Гончарова Наталя – експерт з конфлікт-менеджменту, Судакова Олена – Мальтесер.

Дизайн – студія Imasters.

© «Регіональне Об'єднання Молоді», 2016 рік.



ЗМІСТ

ВСТУП	4
КОНФЛІКТ	7
Причини конфлікту	13
Стратегія поведінки в конфліктній ситуації	14
МОБІНГ	21
ТЕХНІКИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ	27
Чотири кроки до конфліктного співрозмовника	27
Відкриті двері	31
Карта конфлікту	32
Відстрочка-розширення горизонту конфлікту	34
НАВИЧКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДНОВЛЕННЯ	40
Формування навичок вирішення проблем	41
Заохочення позитивної діяльності	45
Управління реакціями	50
Розвиток конструктивного мислення	55
Відновлення здорових соціальних зв'язків	56
ШІСТЬ КРОКІВ ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ	63
БЛАНК ПРОФІЛАКТИКИ НЕРВОВИХ ЗРИВІВ	66



ВСТУП

Розбудова миру - це процес подолання насильницьких суспільних конфліктів шляхом створення умов для впровадження сталого миру. Заходи з розбудови миру спрямовані на виявлення корінних причин існуючих та потенційних конфліктів та просування суспільно-позитивного відношення до процесів мирного врегулювання та стабілізації в політичному та соціально-економічному плані.

Комітет з питань політики Генерального секретаря ООН дає таке визначення терміну розбудови миру - низка заходів, спрямованих на подолання існуючих конфліктів, зменшення ризику початку нових або рецидиву минулих конфліктів шляхом зміцнення національного потенціалу управління конфліктами на всіх рівнях та створення основи для сталого миру та розвитку.

Стратегії розбудови миру повинні бути узгодженими та адаптованими до конкретних потреб відповідної країни, виходячи з її національних інтересів, спиратися на чітко розставлені пріоритети, послідовність і досить вузький комплекс заходів, спрямованих на досягнення



вищезазначених цілей.

Не існує універсального простого рецепту для зцілення ран та подолання розбіжностей всередині суспільства, що з'явилися внаслідок довготривалого насильства. Діяльність, що входить до процесу розбудови миру, залежить від кожної окремої ситуації та дійових осіб. Успішна миро-будівна діяльність створює середовище, в якому підтримується самодостатній, міцний мир, вона примиряє супротивників, запобігає перезапуску конфлікту, інтегрує громадянське суспільство, створює механізми верховенства права і вирішує основні структурні та суспільні проблеми.

Відновлення довіри та взаєморозуміння між колишніми ворогами є надзвичайно складним завданням, яке, тим не менш, має вкрай важливе значення для створення міцного миру. Вивчення болісного минулого, його визнання та розуміння, і, перш за все, подолання негативу разом - є найкращим способом гарантувати, що подібне не станеться знову. Успішні приклади розбудови миру говорять про необхідність трансформацій, підвищення спроможності та створення простору для більш широкого кола суб'єктів – жінок, молоді, груп меншин, громадянського суспільства та



приватного сектора для участі в процесах щодо врегулювання конфлікту та прийняття національних рішень, постійну міжнародну підтримку, як один з критичних заходів у запобіганні насильству та сприянні створенню стійких демократичних суспільств.

Дослідники та практики все більше вважають, що розбудова миру є найбільш ефективною і сталою, коли спирається на місцеві концепції миру та базову динаміку, яка сприяє або уможливляє конфлікти. Примирення не можна нав'язати ззовні, це має бути наше власне рішення – пройти довгу та болісну подорож, зрозуміти біль та страждання опонентів, їх мотиви, об'єднати розрізнені громади, знайти шлях до справедливості, правди і, зрештою, миру. Маючи справу із кожним новим аспектом конфлікту - розробити нові ефективні рішення, які відповідають конкретному контексту.



КОНФЛІКТ

Конфлікт (лат. *conflictus* - зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями та характеризується нанесенням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного тощо).

Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень. Такі мотиви і судження є необхідною умовою виникнення конфлікту.

Розглянемо основні види конфліктів:

Класифікації	Види конфліктів	Загальна характеристика
Сфери прояву конфлікту	Економічні	В основі лежать економічні суперечності
	Ідеологічні	В основі лежать суперечності в поглядах



Ступені тривалості і напруженості конфлікту	Соціально- побутові	В основі лежать суперечності соціальної сфери
	Сімейно- побутові	В основі лежать суперечності сімейних відносин
	Бурхливі швидкоплинні конфлікти	Виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особистості, відрізняються агресивністю і крайньої ворожістю конфліктуючих
	Гострі тривалі конфлікти	Виникають при наявності глибоких протиріч
	Слабко- виражені і уповільнені конфлікти	Пов'язані з не дуже гострими протиріччями, або пасивністю однієї зі сторін.



	Слабко- виражені і скороминучі	Пов'язані з поверхневими причинами, носять епізодичний характер
Суб'єкти конфліктної взаємодії	Внутрішньо- особистісні конфлікти	Пов'язані із зіткненням протилежно спрямованих мотивів особистості
	Міжособистісні конфлікти	Суб'єктами конфлікту виступають дві особистості
	Конфлікти «особистість – група»	Суб'єкти конфлікту: з одного боку особистість, а з іншого- група (мікрогрупа)
	Міжгрупові конфлікти	Суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи або мікрогрупи
	Конструктивні конфлікти	В основі таких конфліктів лежать об'єктивні протиріччя, вони сприяють розвитку організації або іншої



Соціальні наслідки		соціальної системи
	Деструктивні конфлікти	В основі таких конфліктів, як правило, лежать суб'єктивні причини. Вони створюють соціальну напруженість і ведуть до руйнування соціальної системи
Типи конфліктів	Реальний конфлікт	Об'єктивно існує і адекватно сприймається
	Випадковий або умовний конфлікт	Залежить від обставин, що можуть змінюватися, але ці обставини не усвідомлюються конфліктуючими сторонами
	Зміщений конфлікт	Конфлікт, за яким приховується інший, що є справжнім чинником



	конфліктної ситуації
Помилково дописаний конфлікт	Конфлікт, що помилково тлумачиться
Латентний конфлікт	Має відбутися, але не виникає тому, що не усвідомлюється
Хибний конфлікт	Реальних підстав для конфлікту не існує, об'єктивно його немає, але він виникає у свідомості конфліктуючих сторін через помилкове сприймання та розуміння ситуації
Латентна фаза	Зародження конфлікту



Фази конфлікту	Демонстра- тивна фаза	Сторони усвідомлюють виникнення конфлікту, який переходить у відкриту фазу
	Агресивна фаза	Поглиблення конфлікту між сторонами
	Батальна фаза	Фаза вирішення конфлікту

Політичний конфлікт — гостре зіткнення протилежних сторін, обумовлене спільним виявом різних інтересів, поглядів, цілей у процесі боротьби за владу, перерозподілу і використання політичної влади, оволодіння ключовими позиціями у владних структурах та інститутах, завоювання права на вплив або доступ до ухвалення рішень, про розподіл влади і власності в суспільстві. Саме в політичній сфері відбуваються найгостріші конфлікти між індивідами і соціальними групами. Політика, з одного боку, діяльність з попередження і вирішення конфліктів. З іншого боку, політика — засіб провокування конфліктів, оскільки вона зв'язана з боротьбою за володіння владою. Технологія і практика управління конфліктами визначаються не тільки



загальними правилами, але і соціально-економічним, політичним станом суспільства, історичними, національними, релігійними і культурними особливостями.

Структура політичного конфлікту – політичний конфлікт, як самостійне соціальне явище, має складну структуру, що містить дві групи елементів. Одну з них, по-горизонталі, утворюють суб'єкт конфлікту та предмет конфлікту (інтерес, потреби, позиції) і конфліктної ситуації. До іншої структурної групи, по-вертикалі, належать витoki, процес розгортання конфлікту і вихід із нього.

Розглянемо, основні причини, за якими можуть виникати конфлікти.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і, за певних умов, діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його. Причини конфліктів виявляють себе в конкретних конфліктних ситуаціях, усунення яких є необхідною умовою вирішення конфліктів.

Конфліктна ситуація – це накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють підґрунтя для реального протиборства між ними.

Кожною стороною в конфлікті обирається форма



поведінки, якої дотримується сторона протягом усієї конфліктної взаємодії. Вибір стратегії детермінується індивідуальними особливостями і соціальними установками учасників конфлікту. Обрана стратегія не трансформується в іншу навіть під впливом стратегії, займаної опонентом.

Стратегія поведінки в конфліктній ситуації – це напрямок і особливості дії конфліктуючої сторони, що витримуються до завершення конфлікту.

Визначають п'ять основних стратегій поведінки:

- 1) співробітництво
- 2) компроміс
- 3) уникнення
- 4) пристосування
- 5) суперництво

Крім індивідуальних переваг суб'єкта конфлікту і його морально-етичних принципів, на вибір стратегії впливають і об'єктивні чинники: ступінь шкоди і розмір втрат при конфліктній взаємодії; об'єктивна оцінка нанесення шкоди опоненту; кількість і якість ресурсів, які можна використовувати задля досягненні своїх цілей і задоволення інтересів; статус опонента; позиція опонента щодо іншої



сторони в конфліктній взаємодії (обрана стратегія поведінки опонента); оцінка наслідків конфлікту при тій чи іншій стратегії дій; часова і просторова характеристики конфлікту; принциповість вирішення проблеми; значущість того чи іншого результату протиріччя для суб'єкта конфлікту.

Співробітництво – найефективніша стратегія поведінки. Позиції сторін прирівнюються до позицій союзників і партнерів, з цього можливо конструктивне вирішення конфлікту. Вибір співпраці обумовлюється високою значимістю проблеми для всіх сторін конфлікту, а також їх взаємозалежністю.

Компроміс є більш привабливим, коли суб'єкти конфлікту мають рівні статуси та ресурсні можливості, або існує небезпека їх втрати при будь-якому іншому виборі дії. Компроміс - найпоширеніша стратегія в реальному житті, так як дозволяє досить швидко врегулювати конфлікт.

Уникнення вибирають при відсутності бажання активних дій по досягненню мети або часу на її реалізацію. Якщо уникнення використовується на початковому етапі розвитку протиріччя, конфлікт загасає і зберігає сили і ресурси суб'єктів конфлікту нерозтраченими.



Пристосування - це вимушена стратегія дії, обумовлена втратою сил, розумінням неможливості альтернативного результату або іншими суб'єктивними причинами.

Суперництво оцінюється практиками двояко, так як іноді приносить миттєві позитивні наслідки, але частіше завдає значної шкоди однієї із сторін конфлікту.

Отже, як же вийти з конфліктної ситуації?! Її можна постаратися уникнути. Якщо уникнути не вдається, конфлікт треба спокійно зустрічати і прагнути вирішити до задоволення всіх конфліктуючих сторін. До вирішення конфліктної ситуації треба підготуватися. Визначте свою мету. Що ви хочете? Якщо ви вирішуєте конфлікт шляхом переговорів, виберіть час і місце, зручне для обох сторін.

Для правильного управління міжособистісним конфліктом важливо не тільки пам'ятати про свою позицію і розуміти позицію іншого боку, але і усвідомлювати стан поля в цілому.

Спокійно заявіть про свої інтереси, запитайте вашого опонента, чи хоче він працювати над вирішенням конфлікту. Якщо не хоче, то як він бачить вирішення проблеми. Пропонуйте різні варіанти. Якщо вони не приймаються, працюйте над вирішенням конфлікту самостійно.



Якщо опонент готовий до врегулювання конфлікту, усвідомте свій стан: що ви зараз відчуваєте і чию сторону в цей момент приймаєте - свою або партнера-опонента.

Шукайте розуміння, а не перемогу. Спокійно обговоріть причини, що викликали конфлікт. Розберіться, що призвело до конфлікту: дії іншої сторони або ваше нерозуміння ситуації. Припускайте краще, не звинувачуйте, поки не з'ясуєте, що інший мав на увазі. Задавайте правильні і тактовні питання.

Відстоюйте свою позицію, але не тисніть на партнера. Не вимагайте, щоб він змінився. Тиск обмежує можливості обох сторін і не сприяє вирішенню конфлікту. Слідкуйте за тим, що говорите:

- ✓ Вживайте слова, які «піднімають» людину, а не «опускають» її.
- ✓ Запитайте себе, чи правда те, що ви зараз говорите, чи не перебільшуєте ви?
- ✓ Не використовуйте слова «завжди» і «ніколи».
- ✓ Будьте правдиві і робіть це з добром.
- ✓ Іноді буває краще і промовчати.

Нападайте на проблему, а не на людину.



- ✓ Говоріть про конкретні речі, не узагальнюйте.
- ✓ Вирішуйте головні питання, не чіпляйтеся за дрібниці.
- ✓ Не кажіть про неї, кажіть про себе. Замість «ти брешеш» скажіть: «у мене інша інформація».
- ✓ Розслабтеся і нічого не бійтеся. Пам'ятайте про дух поля, якщо ви не будете йому заважати, конфлікт вирішиться найкращим способом.

Усвідомлюйте свої відчуття і висловлюйте їх. Будьте щирі з собою і партнером. Діліться своїми почуттями правильно. Це допоможе партнеру краще зрозуміти вас. Дозволяйте і партнеру вільно висловлювати свої емоції. Розберіться в своїх почуттях: визначте, які емоції ви можете висловити і які пригнічуєте. Чому? Повідомлення про свої переживання - це один із шляхів відстоювання своєї позиції.

Керуйте своїми емоціями. Не придушуйте їх, але і не дозволяйте їм управляти вами. Висловлюючи їх, усвідомлюйте простір навколо вас. Висловивши емоцію, спокійно дайте їй піти. Не чіпляйтеся за свій страх, образу або біль. Якщо після повного і щирого вираження своїх емоцій ви відчуєте себе ніяково, можна відступити. Поступка не означає поразки, а дає можливість продовжити діалог.



Гнучке і творче ставлення до ситуації - одна з умов управління конфліктом.

Вчіться відчувати стан іншого, загальну "атмосферу" конфлікту. Пам'ятайте, що ви перебуваєте в загальному полі, де кожен учасник відіграє свою роль в загальному процесі. Будьте відкриті до можливостей, які з'являються в процесі врегулювання конфлікту. Усвідомивши стихання емоцій або втрату інтересу до конфлікту, зізнайтеся в цьому. Вийдіть зі своєї ролі і буквально змініть позицію – перейдіть на інше місце, подивіться з боку на конфлікт, на себе і партнера. Що нового ви дізналися про себе і про ситуацію? Можливо, вам відкриються нові варіанти взаємовідносин.

Якщо ви зараз захочете допомогти партнеру, поверніться в конфлікт і займіть його позицію. Робіть це щиро, запитайте, чим можете йому допомогти. Поспостерігайте за ним, постарайтеся відчувати, що він відчуває зараз. Допоможіть йому висловити свої почуття. Прийняття позиції свого опонента допомагає нам зрозуміти з якими сторонами себе ми зараз в конфлікті. Конфліктна ситуація виникає тому, що в нас самих є те, що згідно з нашим опонентом. Якщо ви змогли щиро пропрацювати всі моменти вирішення конфлікту, він



буде стихати або перейде у новий вимір, де виявляться інші проблеми і почуття.

Якщо конфлікт вщухає, виходьте з нього. Простіть себе і свого опонента. Прощення звільняє, відновлює взаємини, усуває негативні емоції. Знайдіть слова, які правильно відображають ситуацію та не принижують вас і вашого партнера.

Якщо спільні зусилля не привели до вирішення конфлікту, спробуйте вирішити проблему самотійно. Для цього уявіть сторони конфлікту як внутрішні частини свого "я" і опрацюйте його.

Щоб стати майстром управління конфліктами, необхідно розвивати в собі сприйнятливість. Це дає можливість відчувати наміри партнера (опонента), дозволяючи вести більш конструктивний діалог. Для розвитку сприйнятливості вчіться жити справжнім моментом - "тут і тепер". У цьому людина є урівноваженою і відкритою для нового, здатною гнучко реагувати на мінливу ситуацію. Управління конфліктом доступно тому, хто вміє управляти собою. Навчитися цьому можна тільки через особистий досвід, в процесі внутрішнього зростання.



МОБІНГ

Мобінг, іноді Моббінг (від англ. *mob* — юрба) — систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитета, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення.

Уперше явище описано на початку 80-х рр. XX ст. Німецький фахівець в галузі індустріальної психології Хайнц Лейманн після проведених досліджень у скандинавських країнах описав мобінг і охарактеризував його як психологічний терор, що включає систематично повторюване вороже й неетичне поводження одного або декількох людей, спрямоване проти іншої людини, в основному однієї.

Це явище процвітає і в держустановах, і в приватних фірмах. Деякі європейські країни прийняли ряд законів, які запобігають появі мобінгу і гідно захищають співробітників на робочому місці. Також в Європі створені організації з надання допомоги жертвам моберів, а дії останніх розглядаються як злочинні. На жаль, у нас «людський фактор», підкріплений відсутністю правових норм, що регулюють подібні відносини,



провокує «чудеса винахідливості» в методах виживання неугодного колеги, підлеглого і навіть начальника. А все тому, що мобінг дуже важко, так що там важко, практично неможливо довести. Більшість жертв кидають всі сили на боротьбу і намагаються довести правоту, хтось звільняється після перших же «тривожних дзвіночків». Хтось знову потрапляє в подібну ситуацію на новому робочому місці.

Форми прояви мобінгу різні, від цькування одного співробітника всім колективом і начальством до того, що весь колектив може озброїтися проти начальника. Причини мобінгу також різні:

- ✓ Нездорова психологічна атмосфера в колективі - склоки, плітки і потурання начальства.
- ✓ Розпливчасті, чітко не визначені межі службових обов'язків, відсутність плану роботи.
- ✓ Відсутність системи кадрового просування і можливості кар'єрного росту.
- ✓ Родинні зв'язки між підлеглими і керівництвом.
- ✓ Корисливі мотиви - цілеспрямоване усунення того, хто заважає, з метою: а) зайняти його посаду; б) провести на неї когось зі «своїх».



- ✓ Особиста неприязнь - заздрість, злоба, «непогашений» раніше конфлікт, який переріс у тривалу суперечку «хто правий, хто винуватий», який може перерости в «марш незгодних» колег.

Часто мобінг в колективі провокується нездоровою конкуренцією (поганий керівник може її навіть заохочувати), і співробітники самі, навіть несвідомо, стають учасниками «змови».

Не варто будь-яку проблему на роботі і навіть конфлікт сприймати як цілеспрямовані репресії, але якщо мобінг розглядати як хворобу організації, то у неї, звичайно ж, є симптоми, які зазвичай мають такий вигляд:

- ✓ з людиною відмовляються спілкуватися (як на діловому так і на неформальному рівні)
- ✓ присікаються її ділові контакти, наприклад, не дають робити ділові дзвінки по телефону, посилаючись на те, що вона заважає
- ✓ у неї «випадковим чином» ламається комп'ютер і зникають потрібні документи за 20 хвилин до презентації
- ✓ вона в зоні підвищеної уваги з боку співробітників і / або начальства і її шукають саме в той час, коли вона вийшли



з офісу, скажімо, на обід. Саме так створюється легенда про порушення трудової дисципліни.

- ✓ її професійні якості весь час ставляться під сумнів, а успіхи привласнюють інші.
- ✓ на неї «звалений» величезний, практично нездійснений обсяг роботи. Як варіант – складне завдання, поставлене в п'ятничний вечір, яке потрібно здати в понеділок зранку.
- ✓ крайня ступінь мобінгу - відкриті глузування, образи, псування майна

Що робити і чого не робити, щоб цього не сталося.

Думати, що кругом одні вороги, теж не варто, адже діловий світ – це театр зі своїми правилами і зі своїм рушницею на сцені, яка може вистрілити і в вас, якщо ви створите до цього передумови. Отже, зверніть увагу на те, що ж не варто робити, щоб не наразитися на мобінг:

- ✓ Якщо з яких-небудь причин ви відчуваєте свою інтелектуальну перевагу в колективі, не хизуйтеся цим. Це тим більш небезпечно по відношенню до начальства. Краще задійте свій інтелект, щоб зростати як професіонал.



- ✓ Приймайте участь в неформальному спілкуванні на різні теми, але не беріть участь в поширенні пліток – в найближчому майбутньому це обернеться проти вас.
- ✓ Як можна менше скаржтеся на життя, та намагайтеся не позичати грошей – це може вивести з себе навіть самого доброзичливу людину.
- ✓ Уникайте хвастоців, не провокуйте заздрість і агресію.
- ✓ Кращий спосіб нажити ворогів серед жіночої частини колективу – фліртувати із співробітниками протилежної статі, бажано декількома одночасно.
- ✓ Будьте обережні, пунктуальні, пообіцявши - виконуйте.
- ✓ Не ігноруйте корпоративну культуру і корпоративні вечірки, звичайно, якщо ви запрошені.

До слова про корпоративні вечірки – це не свято, а частина роботи, про це варто пам'ятати, тому що саме там часом вирішуються дуже важливі питання. Також варто пам'ятати про кількість випитого алкоголю і наслідки цього заходу.

Якщо це все ж сталося

Якщо це все-таки сталося, спробуйте відверто поговорити з «організатором» - це потрібно робити на ранній стадії



«пресингу». І тільки в тому випадку, якщо у вас вийде не виявляти страху і паніки (в іншому випадку ефект буде прямо протилежним). Якщо на цій стадії цькування зупинити неможливо, не бійтеся звільнитися. Можливо, чим раніше ви приймете це рішення, тим раніше вас чекає справжній успіх на новому робочому місці! До речі, самим «ласим шматочком» для моберів ризикує стати той, хто вирішив «перемогти», «довести», утриматися за всяку ціну і той, для кого залишитися саме на цьому робочому місці стало самоціллю. Оскільки боязнь залишити конкретне місце роботи часто безпосередньо пов'язана із вашою самооцінкою.



ТЕХНІКИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

Нижче наведені деякі з основних технік сучасного конфлікт-менеджменту.

«Чотири кроки до конфліктного співрозмовника».

Техніку «Чотири кроки до конфліктного співрозмовника» найчастіше застосовують в рамках тактики дружелюбності. Її доцільно використовувати в тому випадку, коли опонент неагресивний, готовий до співпраці і в стані раціонально управляти конфліктом. Застосування цієї техніки має на увазі реалізацію наступних кроків.

1. Зміна атмосфери конфлікту. Вислуховування, співчуття, підстроювання та інші прості способи «розрядки» ситуації

Метод	Техніки
<i>З'ясування (розпитування):</i> полягає в зверненні до	Відкриті питання вимагають доповнення інформації до початкового повідомлення, змушують співрозмовника розширити або звужити своє початкове повідомлення. У відкритому питанні не повинно



співрозмовника за уточненнями за допомогою питань	міститися натяку на очікувану відповідь.
	Закриті питання спонукають людей відповідати, використовуючи поодинокі слова, такі як «так» або «ні» або короткі фрази. Вони доречні при з'ясуванні конкретного факту чи обставини.
	Переказ – ваше власне формулювання повідомлення співрозмовника в деталях.



<i>Перефразування</i> полягає в повторенні висловлювання співрозмовника своїми власними словами – словами слухача. Головне – в неспотвореному вигляді зберегти вихідну думку.	Резюме – відповіді, які підсумовують основні ідеї та почуття співрозмовника в узагальненому, скороченому вигляді. Резюме може бути у вигляді узагальнення слів співрозмовника або головної думки, виділеної з них, а також у вигляді головного протиріччя, що полягає в відомостях, доводах співрозмовника.
<i>Розвиток думок</i> полягає в тому, щоб дати напрямок розвитку думок, доводів співрозмовника для того, щоб вони стали більш зрозумілими. При цьому Ви використовуєте слова	Логічний наслідок – ви висловлюєте припущення щодо того, що може впливати з слів співрозмовника, встановлюючи при цьому причинно-наслідковий зв'язок.
	Інтерпретація слів співрозмовника – висуваються припущення щодо причин



співрозмовника як причину, а свої думки як наслідок	висловлювань співрозмовника.
Вербалізація почуттів (відображення почуттів за допомогою слів) полягає у висловленні щодо емоційного стану одного зі співрозмовників на момент розмови	Повідомлення про своє сприйняття співрозмовника, його почуттів, емоційного стану
	Повідомлення про свій емоційний стан під час бесіди
	Повідомлення про своє сприйняття ходу бесіди

2. Локалізація претензії.

- ✓ Щодо суті: чому опонент незадоволений?
- ✓ Розкриття емоцій: які почуття він відчуває?
- ✓ Заклик: чого опонент хоче від вас?
- ✓ Ставлення: як він до вас ставиться?

3. Визнання фактів, фіксація загальних позицій

4. Обговорення проблеми і пошук рішення

Коли сторони вірно зрозуміли суть висунутих претензій, у них з'являється можливість прийняти обґрунтоване рішення щодо того, що вони можуть зробити, чи хочуть вони це зробити і чи будуть вони це робити.



«Відкриті двері»

Техніку «Відкриті двері» найчастіше застосовують в рамках тактики фіксації своєї позиції. Її доцільно використовувати в тому випадку, коли опонент є надмірно агресивний, очікує активного опору з вашого боку і не в змозі раціонально управляти конфліктом. Як стверджував німецький філософ і соціолог Г. Зіммель, в подібних ірраціональних конфліктах важливо не досягнення результату, а скоріше вираження агресивних емоцій, що викликають вибух.

В такому випадку першочерговим завданням є зниження рівня агресії і подальше переведення конфліктної взаємодії в конструктивне русло. Зауважимо, що застосування цієї техніки має на увазі реалізацію наступних кроків.

- ✓ Слід відрізнити об'єктивні факти в характеристиці опонентом вашої поведінки від оцінки цієї поведінки. Не варто реагувати на негативні оцінки вашої особистості і на зауваження морального характеру.
- ✓ Необхідно сприймати співрозмовника спокійно, не піддаватися почуттю провини і страху, не використовувати сарказм і іронію, ігнорувати агресію.



- ✓ Принципово не треба захищатися ні за допомогою контратаки, ні шляхом втечі в захисні механізми: не пояснювати, чому ви вчинили саме так, а не інакше; не стверджувати, ніби вас змусили об'єктивні причини, як і не заперечувати те, що насправді відбулося.
- ✓ Якщо опонент характеризує ваші дії відповідно до своїх моральних цінностей, не треба спростовувати його погляди, але і не слід погоджуватися з ними.
- ✓ Необхідно з'ясувати, що саме не влаштовує опонента у вашій поведінці.
- ✓ Слід знайти в конфлікті позитивні сторони. Наприклад, ви можете дійсно дізнатися щось нове і цінне для себе.
- ✓ «Стиснення» кількох зауважень. Як показує досвід ділової комунікації, доцільно не відповідати на кожне зауваження окремо, а, об'єднавши їх разом, відповісти однією тезою або навіть однією фразою.

«Карта конфлікту»

Техніку «Карта конфлікту» найчастіше застосовують в рамках тактики дружелюбності. Цінність цієї техніки полягає в упорядкованому, систематичному підході до проблеми.



Застосування цієї техніки має на увазі реалізацію наступних кроків:

1. *Опис проблеми в загальних рисах.* На даному етапі немає потреби глибоко вдаватися в проблему або намагатися знайти вихід з неї.

2. *Визначення головних сторін конфлікту.* Це можуть бути окремі особи чи команди, відділи, групи або організації. У тій мірі, в якій залучені в конфлікт люди мають якісь загальні потреби стосовно його, їх можна згрупувати разом. Суміш групових і особистих категорій також прийнятна.

3. *Визначення справжніх потреб сторін конфлікту.* На цьому етапі необхідно перерахувати основні потреби і побоювання для кожного з головних учасників, пов'язані з даною проблемою. Слід з'ясувати мотивацію, що стоїть за позиціями учасників у даному питанні.

Графічне відображення потреб і побоювань сторін конфлікту дозволяє розширити кругозір в конфліктній взаємодії і створити умови для більш широкого кола потенційних рішень, доступних після закінчення цього процесу.



«Техніка відстрочки, розширення тимчасового горизонту конфлікту».

Техніка відстрочки, розширення тимчасового горизонту конфлікту є універсальною і використовується в нейтральних і м'яких тактиках. Як впливає з теорії ігор, найбільш небезпечні ігри характеризуються їх вузьким тимчасовим горизонтом. Визначення тривалої перспективи повного вирішення конфлікту, як правило, полегшує цей процес. Так як з часом гострота конфлікту знижується, доцільно використовувати прийом відстрочки. Наприклад: «Дозвольте повернутися до цього питання пізніше ...» Досить часто після певного часу головні причини конфлікту або відпадають, або втрачають свою значимість.

Таким чином, грамотне застосування арсеналу інструментів, технік і тактичних прийомів у процесі конфліктної взаємодії має відповідати основним принципам управління конфліктами:

- ✓ раціоналізація конфлікту, зниження його емоційного забарвлення. Ірраціональність, неосмисленість поведінки завжди ускладнює вирішення конфлікту;
- ✓ концентрація уваги не на заявлених позиціях (вимогах), а



на реальних інтересах опонента. Дуже часто офіційні заяви сторін лише камуфлюють їх справжні інтереси;

- ✓ розширення комунікацій між сторонами з метою отримання достовірної інформації і зміцнення довіри;
- ✓ сегментація, дроблення предмета конфлікту на багато складових. Це дозволяє побачити в позиціях сторін точки дотику і знайти питання, за якими можливо дійти згоди, компромісу або співробітництва;
- ✓ проведення відмінності між учасником і предметом конфлікту. Суперництво з певних питань не повинно переростати в особисту ворожнечу і образи;
- ✓ відносність суперництва. Протилежний бік не можна розглядати як ворога в останній інстанції. Конфлікт практично ніколи не охоплює весь спектр інтересів сторін. У опонентів є і загальні риси, а часто і спільні інтереси. Саме на них слід спиратися для досягненні взаєморозуміння і співпраці;
- ✓ граничні сфери суперництва. Не можна торкатися основні цілі та цінності опонента, допускати розширення областей спору;
- ✓ тимчасове (етапне) обмеження конфлікту. Чим раніше



зупинити процес розгортання конфлікту, тим легше його вирішити, і навпаки, чим далі зайшов конфлікт в своєму прояві, тим важче і дорожче його врегулювання;

- ✓ прагнення до остаточного вирішення конфлікту менш бажано, ніж до меліоративного (який передбачає поступове поліпшення ситуації) вирішення його. Це означає, що в більшості випадків (хоча і не завжди) не можна діяти за принципом «або все, або нічого». При меліоративному підході вирішення конфлікту оцінюється з точки зору того, краще воно чи гірше в порівнянні з попереднім станом або іншими альтернативами;
- ✓ небажаність односторонніх поступок, бо сторона, яка робить поступки, як правило, відчуває себе обмеженою і скривдженою, що підриває міцність угоди;
- ✓ при вирішенні конфлікту важливо поважати гідність протилежної сторони або навіть дати їй можливість «виграти» в престижі в очах її прихильників та оточуючих. Не можна заганяти супротивника в кут. Це може викликати раптовий сплеск його агресивності, перехід конфлікту в нову, більш небезпечну площину з використанням більш руйнівних методів і засобів;



- ✓ рішення конфлікту має бути легітимізовано культурою, тобто спиратися на цінності, які визнаються всіма сторонами і оточуючими. В такому випадку буде менше взаємних образ, і вирішення буде набагато міцніше;
- ✓ орієнтація на багатопричинність конфлікту і використання різноманітних засобів. Дане правило виходить з того, що в основі конфлікту часто лежить кілька причин. Але навіть якщо є лише одна причина, то засоби її усунення можуть бути різноманітні. Орієнтація на багатопричинність конфлікту і різноманітність інструментів його вирішення корисно ще й тому, що вона, націлюючи на пошук багатьох причин і засобів, зменшує ймовірність помилки;
- ✓ результати врегулювання повинні ґрунтуватися на ясно і чітко сформульованій угоді, допускати ефективний контроль;
- ✓ правильне ведення постконфліктного періоду. Формально, в цей час конфлікт вважається завершеним, але це не так. На відносини опонентів великий вплив мають справедливість і об'єктивність вирішення конфлікту. Але в той же час навіть після справедливого



вирішення конфлікту в опонентів зберігаються гірші, ніж були до конфлікту, відносини. У переможених переважають негативні емоції, почуття образи, а може бути, і приниження. Це, в свою чергу, є благодатним ґрунтом для розгортання нового конфлікту. Тому в постконфліктний період не можна допускати виникнення стосунків типу «переможець-переможений», це також може спровокувати новий емоційний конфлікт. Переможений не повинен бути приниженим або «знищеним», йому необхідно хоч в чомусь, але відчувати себе переможцем. Для створення сприятливих відносин в постконфліктний період з часом доцільно організувати співпрацю між колишніми опонентами в якійсь дуже важливій для них справі;

- ✓ Постійна робота по формуванню навичок конфліктної взаємодії і підвищення конфліктологічної компетентності співробітників організації за допомогою корпоративних тренінгів. У подібних тренінгах моделюються різні конфліктні ситуації, в яких учасникам доводиться виконувати ті чи інші конфліктні ролі. Таким чином, в процесі тренінгу модельований конфлікт об'єктивізується,



обговорюються його причини, протиріччя, зміст, мотиви опонентів, методи конфліктного протиборства тощо, Визначаються різні способи вирішення конфлікту, які відпрацьовуються в ігровій ситуації.

Безумовно, всі ці та деякі інші правила і рекомендації з управління конфліктами в організації не є універсальними. Їх необхідно застосовувати творчо, враховуючи всі чинники конфліктної ситуації. Однак їх знання розширює конфліктологічний кругозір керівника, допомагає йому знаходити правильні рішення і направляти конфлікти в безпечне русло.



НАВИЧКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДНОВЛЕННЯ

Навички психологічного відновлення (НПВ) – це модульний підхід допомоги дітям, підліткам, дорослим і сім'ям протягом тижнів і місяців після травмуючої події, після того, як була надана перша психологічна допомога, або ж якщо потрібно більш серйозне втручання, ніж ППП. Програма НПВ покликана допомогти тим, хто вижив, зменшити стрес і ефективно справлятися з посттравматичними переживаннями і проблемами.

Основні цілі і завдання програми НПВ:

- 1) Захищати психічне здоров'я тих, хто пережив катастрофу.
- 2) Підвищувати їх здатність справлятися зі своїми потребами і запитами.
- 3) Навчати навичкам відновлення дітей, підлітків, дорослих і сім'ї.
- 4) Запобігати дезадаптивній поведінці, визначаючи і підтримуючи адаптивну поведінку.

Для досягнення цих цілей слід попереднього з'ясувати потреби клієнта, а потім допомогти йому в тому, щоб освоїти ключові навички відновлення:



- ✓ Формування навичок вирішення проблем – визначення проблем і цілей, мозковий штурм з приводу можливого рішення, зважування отриманих варіантів і апробація найбільш підходящого з них.
- ✓ Заохочення позитивної діяльності – спосіб поліпшити настрій і діяльність, визначаючи позитивні, приємні дії і реалізуючи їх.
- ✓ Управління реакціями – навик справлятися з фізичними та емоційними реакціями на неприємні ситуації.
- ✓ Розвиток конструктивного мислення – послідовні дії з відстеження гнітючих думок і їх заміна більш конструктивними.
- ✓ Відновлення здорових соціальних зв'язків - спосіб забезпечити собі позитивні взаємини і громадську підтримку.

Навик 1. Формування навичок вирішення проблем.

Бланк вирішення проблем

Навик вирішення проблем допоможе вам розбити ряд складних проблем на більш керовані ланки, визначити, з якими з них ви хочете працювати в першу чергу, і вирішити,



що перш за все потрібно зробити.

1. *Визначте проблему: з якою проблемою ви хочете попрацювати в першу чергу.*

Якщо вам потрібно зробити вибір з кількох проблем, запитайте себе: «Яка з цих областей найбільше мене турбує? Чи є щось, з чим мені потрібно розібратися в першу чергу? Чи є якась проблема, яка продовжує погіршуватися? З чим мені було б найкомфортніше почати працювати?» Чітко позначте проблему. Якщо вона занадто комплексна, напишіть нижче одну її «ланка», над якою ви могли б попрацювати.

Здайте собі наступні питання про проблему:

- A) Це відбувається зі мною? Так ☐ ні ☐
- B) Це відбувається між мною і кимось ще? Так ☐ ні ☐
- C) Це відбувається з кимось іншим? Так ☐ ні ☐
- D) Це відбувається між двома та більше людьми? Так ☐ ні ☐

Якщо ви відмітили «Так» в питаннях А чи В, це підходяща проблема, щоб над нею попрацювати. Якщо ви відмітили



«Так» в питаннях С або D, можливо, ви не в змозі виправити цю проблему, і їй повинен зайнятися хтось інший.

2. *Поставте мету: Чого ви хочете і в чому маєте потребу? На що ви сподіваєтеся?*

3. *Мозковий штурм: Що можна зробити, щоб досягти вашої мети? Постарайтеся винайти 5-10 варіантів.*

4. *Виберіть краще рішення: Зіставте ваші можливості з рішенням. Складіть план того, як ви будете дотримуватися цього рішення в найближчі дні.*

Для дітей: бланк підкорювача проблем

Чи є щось, що заважає тобі робити те, що потрібно, або те, що ти хочеш? Спробуй пройти ці кроки з кимось із дорослих.



1. У чому полягає проблема?

Переконайся, що це проблема, за яку саме ти повинен взятися.

- A) Це відбувається зі мною? Так ☐ ні ☐
- B) Це відбувається між мною і кимось ще? Так ☐ ні ☐
- C) Це відбувається з кимось іншим? Так ☐ ні ☐
- D) Це відбувається між двома та більше людьми? Так ☐ ні ☐

Якщо ти відзначив «Так» в питаннях А чи В, схоже, це підходяща проблема, щоб тобі з нею попрацювати. Якщо ти відзначив «Так» в питаннях С або D, можливо, це проблема, якої потрібно зайнятися комусь іншому.

2. Постав мету: Що тобі потрібно або чого ти хочеш?

3. Проведи мозковий штурм: Що ти можеш зробити, щоб наблизитися до своєї мети? Спробуй записати 5-10 ідей. Пам'ятай, що не слід себе засуджувати – записуй всі ідеї,
-



хороші і погані.

4. *Обери найкраще рішення: визначся, який план краще
всього спрацює для тебе. Втіль його в життя*

Спробуй! Якщо щось не вийде, ти завжди зможеш
спробувати знову.

Навик 2. Заохочення позитивної діяльності

Бланк позитивної діяльності

Займаючись приємною діяльністю, ви можете поліпшити
настрій і повернути собі відчуття контролю над власним
життям. Використовуйте цю таблицю, щоб вибрати, знайти
час і запланувати більше позитивної діяльності.

1. Виберіть і заплануйте одну діяльність або більше

Використовуючи список «Вибір позитивної діяльності» або
свій власний, виберіть дві-три активності, які ви могли б
спробувати. Включіть в них діяльність, яка в минулому
допомагала вам відчувати себе краще. Виберіть як мінімум одну



активність, якої ви можете займатися самостійно, і одну соціальну активність, яка включає когось ще.

2. Внесіть діяльність в календар

Виберіть день і час, коли ви могли б зайнятися однією або декількома з цих активностей (навіть ненадовго) наступного тижня. Відзначте цей час в календарі нижче.

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Нд

Запишіть все, що вам може знадобитися, щоб виконати цю діяльність (принести матеріали, домовитися з другом, перевірити часи роботи парку).

Для дітей: вибір того, що можна зробити

Що тобі слід знати

Після інциденту ти можеш відчувати, що наповнений різними неприємними відчуттями – сумом, страхом і просто поганим настроєм. Нелегко змусити ці погані почуття піти. Але ми можемо попрацювати над тим, щоб заповнити твій час заняттями, які приносять тобі позитивні, щасливі почуття.



Після інциденту у тебе, можливо, була різна домашня робота, яку тобі не хотілося робити. Давай приділимо трохи часу тому, щоб вибрати кілька речей, які тобі хотілося б зробити.

Заняття для обмірковування

Ось список деяких занять, які подобаються багатьом дітям. Обведи кілька пунктів списку, які подобаються тобі. Якщо тобі (або дорослому) прийде в голову щось, чого немає в списку – може бути таке, що ти з задоволенням робив до інциденту, – додай це в список. Потім обери кілька занять зі списку, які ти спробуєш на цьому тижні. Вибери принаймні одну справу, якою ти можеш займатися самостійно, і принаймні одну, якою можна займатися з кимось ще.

Домашні заняття: читання, малювання, слухання музики, перегляд кіно, ведення щоденника, комп'ютерні ігри або інтернет-серфінг, в'язання, створення колажу.

Заняття на свіжому повітрі: прогулянка, біг, відвідування парку, вигул собаки, догляд за садом/городом, плавання, піший туризм, їзда на велосипеді.

Громадські заняття: дзвінок другу, зустріч з друзями, спілкування з членами сім'ї, знайомство з новими людьми, освоєння нового хобі, електронне листування, ведення блогу,



спілкування в чатах і на форумах, командні види спорту, танці, настільні ігри або шахи.

Відновлюючі заняття: відновлення парку або дитячого майданчика, дія в пам'ять жертв катастрофи, допомога сусідові з роботою по двору, допомога в зборі коштів, догляд за дітьми друзів, допомога в ремонті громадської будівлі, допомога літнім людям, волонтерство в школі.

Для батьків: як допомогти своїй дитині запланувати діяльність

Що важливо розуміти

Коли діти переживають надмірно інтенсивні події, ви можете помітити, що їх поведінка змінилася. Вони можуть стати емоційними і гучними (битися в істериці, хникати або битися з братами і сестрами). Іноді вони стають тихіше (менш активними, менш грайливими або незацікавленими в тому, що раніше вони любили робити). Вони можуть проводити більше часу наодинці з собою. Вони можуть менше говорити, або не хочуть бути з вами поруч, як раніше. Коли ви питаєте їх про щось або просите щось зробити, вони можуть відповідати односкладово або ігнорувати вас. Коли діти таким



чином віддаляються, постарайтеся не засмучуватися і не злитися.

Як допомогти

- ✓ Віддавайте собі звіт у власних почуттях. Якщо ви засмучені або розсерджені, спробуйте розслабитися, перше ніж почати спілкуватися з дітьми, щоб ви могли бути спокійними та оказати їм підтримку.
- ✓ Нагадайте дітям про зв'язок між їх поведінкою і їхніми почуттями. Допоможіть їм зрозуміти, як їх дії пов'язані з почуттями, які з'являються, коли вони думають про травмуючи події.
- ✓ Поновлюйте сімейні звички, які були у вас до катастрофи. Діти відчують себе в найбільшій безпеці, коли є порядок і передбачуваність.

Коли діти замикаються в собі

- ✓ Надихайте дітей продовжувати свої щоденні дії. Дотримуйтеся сімейних звичок, разом обідайте, відвідуйте школу і позашкільні гуртки, проводьте час з друзями.
- ✓ Не дозволяйте дітям проводити занадто багато часу на самоті або бути пасивними. Це включає в себе перегляд телевізора, знаходження годинами на самоті в своїй



кімнаті та надмірний сон.

- ✓ Заохочуйте активність на відкритому повітрі. Якщо недоступні групові заходи, альтернативою може стати прогулянка з друзями, братами та сестрами.
- ✓ Попросіть дітей описати свою активність в школі і за її межами. Якщо діти не в змозі розповісти досить зі свого особистого досвіду, запитаєте про активність їх друзів.

Надихайте дітей говорити про свої негативні почуття та думки. Допоможіть їм говорити з вами або іншими яким ви довіряєте дорослими про те, що змушує їх хотіти бути на самоті.

Навик 3. Управління реакціями.

Після лиха стресові реакції людей можуть запускатися безліччю переживань і ситуацій. Реакції можуть бути внутрішніми (такими, як само-розбудовні думки чи спогади, неприємні емоції або тілесні реакції) або зовнішніми (такими, як зіткнення зі стресовою ситуацією або місцем, що запускає неприємний спогад). Тим, хто пережив стрес, може допомогти складання плану того, як справлятися зі стресовими тригерами:



1. Навчитися керувати своїми реакціями на стресову ситуацію або згадування про неї.
2. Зрозуміти, що такі ситуації не обов'язково повинні бути настільки стресовими, як люди того очікують.
3. Сформуванати впевненість у своїй здатності виносити реакції і керувати ними в широкому спектрі ситуацій виклику, як очікуваних, так і непередбачених.

Посттравматичні стресові реакції

Що слід знати

Через горе люди часто переживають посттравматичний стрес, який призводить до різних типів реакцій: повторному переживанню цього ж досвіду, уникненню, онімінню і гіперактивності.

Повторне переживання досвіду включає:

- ✓ Небажане згадування цього досвіду на підсвідомому рівні.
- ✓ Неприємні спогади, обумовлені певним фактором, таким як перегляд телебачення або програми про те, що сталося лихо; запах; повторна ситуація або річниця цієї ситуації.
- ✓ Нічні кошмари, які змушують думати, що це відбувається знову.



- ✓ Сильні емоційні реакції, які викликають прискорення серцебиття, пітливість або тремтіння.

Уникнення включає:

- ✓ Уникнення розмов про те, що сталося, тому що це вас турбує.
- ✓ Уникнення ситуацій, які можуть нагадати про лихо, таких як перегляд новин чи повернення до місця, де це сталося.
- ✓ Уникнення інших ситуацій або місць, які можуть нагадати про травмуючі ситуації, наприклад, уникнення місць скупчення людей, викликане відчуттям, що ви не можете звідти вибратися.

Гіперактивність може включати:

- ✓ Незрозумілий підйом
- ✓ Нервозність
- ✓ Надмірна запальність
- ✓ Відчуття, що ви перебуваєте на межі терпіння.
- ✓ Проблеми зі сном і концентрацією уваги.

Що може допомогти

Згодом ви можете навчитися боротися з посттравматичними реакціями. Зцілення не означає, що ви остаточно забудете цей негативний досвід або не станете



відчувати емоційного болю при його згадці. Проте ви зможете краще справлятися з емоціями що пригнічують та будете почувати себе більш впевнено.

Нагадайте собі, що посттравматичні реакції є у всіх, хто пережив подібні ситуації. Пам'ятайте, що ви не самотні, не слабкі та не «божевільні».

Тренуйтеся для того, щоб мати сили справлятися з цими реакціями. Тренуйте техніки заспокоєння, пишіть про свої почуття і думки, робіть вправи, розтяжки, моліться, слухайте заспокійливу музику або проводьте час на свіжому повітрі. Такі дії можуть поліпшити настрій і зменшити виснаження. Складіть план подолання стресових ситуацій та тригерів, який допоможе вам контролювати ці реакції.

Практикуйте конструктивне мислення. Перевірте свої думки. Вони негативні та такі, що не підтримують? Якщо так, то вони і є причиною пригніченого стану. Поміркуйте, як можна замінити негативні думки. Наприклад, якщо ви думаєте «Мені це не вдасться», замініть це на такі питання:

- ✓ «Чи правда, що мені це не вдасться?»
- ✓ «За яких умов мені це вдасться?»
- ✓ «Мені це вдасться, якщо я буду мати підтримку?»



Тоді вам вдасться замінити негативну думку позитивними думками. В цьому випадку ви можете сказати собі: «При правильній допомозі я можу з цим впоратися».

Практикуйте змістовне і веселе дозвілля. Відволікайте себе від негативних думок за допомогою різних хобі, допомагаючи іншим, відновлюючи родинні зв'язки та беручи участь в веселих заходах.

Проводьте час з іншими. Будьте з друзями, родичами, або іншими членами свого середовища, які допоможуть уникнути почуття ізолюваності, довіряти іншим та відчувати власну значимість.

Уникайте вживання алкоголю або наркотиків у якості засобів переживання негативних реакцій. Алкоголь і наркотики, навіть якщо вони начебто допомагають деякий час, викликають великі проблеми в майбутньому. Якщо потрібно, то приєднайтеся до програми щодо запобігання їх вживання.

Зверніться по допомогу до фахівця. Якщо негативні реакції тривають або зростають, не відкладайте візит до професіонала за допомогою.



Навиг 4. Розвиток конструктивного мислення.

Бланк «Конструктивне мислення»

Те, як ми думаємо про себе і про те, що сталося з нами, визначає те, що ми відчуваємо і як поведимося. Хоча ви не можете змінити те, що сталося, ви можете змінити свої думки таким чином, що це допоможе вам відчувати більше надії і менше навантаження. Зосередивши увагу на конструктивних думках замість неконструктивних, ви можете поліпшити ваш настрій і ефективніше справлятися з вирішенням актуальних завдань.

1. Визначте неконструктивні думки.

Напишіть короткий опис ситуації, в якій у вас виникають неконструктивні думки.

Думки: _____

Почуття: _____

2. Визначте конструктивні думки

Запитайте себе: «Які думки є більш конструктивними?»

Нові думки: _____

Нові почуття: _____

3. Практикуйте конструктивні думки

Вирішіть, як ви будете практикувати зосередження на



нових, корисних ідеях. Наприклад, спробуйте уявити ситуацію, яку ви описали вище, і практикуйте промовляння конструктивних думок вголос. Присвячуйте деякий час щоденній практиці зосередження на конструктивних думках.

Навик 5. Відновлення здорових соціальних зв'язків.

Люди	Доступність?
Мати і/або батько	
Інші опікуни	
Чоловік/Дружина/Партнер	
Значні інші/Близькі люди	
Брати чи сестри	
Діти	
Інші члени сім'ї	
Співробітники	
Священик	
Терапевт	
Лікар первинної медико-санітарної допомоги	
Вчителі/Викладачі	

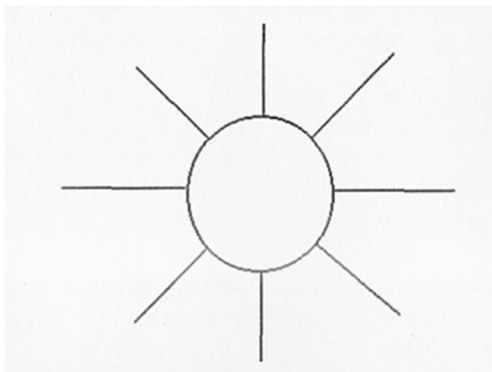


Тренера	
Друзі/Сусіди по кімнаті	
Надійна підтримка	
Домашні тварини	
Учасники/члени громадських/ соціальних/розважальних груп	
Громадські організації та окремі представники послуг (соціальні служби, тощо)	

Ви можете зробити прості, конкретні кроки для того, щоб відновити свої соціальні зв'язки і налагодити контакт з тими людьми у вашому житті, від яких ви навіть не очікували підтримки.

1. Побудова карти соціальних зв'язків

Напишіть своє ім'я в центрі кола, поруч напишіть імена людей, вихованців, фахівців або організацій, які входять в вашу соціальну систему. Додайте стільки ліній, скільки необхідно.



2. Огляд карти соціальних зв'язків.

Частина А: Різні люди і відносини надають різні типи підтримки. Подивіться на свою карту соціальних зв'язків і дайте відповідь на наступні питання.

Які із зазначених соціальних зв'язків для вас зараз найбільш важливі?

З ким ви можете розділити свої переживання і почуття?

Від кого ви можете отримати пораду і допомогу в своєму відновленні?

З ким ви хотіли б провести час / поспілкуватися в



найближчі пару тижнів?

Хто міг би допомогти вам з практичними завданнями (паперова робота, рішення задач)?

Хто може потребувати вашої допомоги або підтримки прямо зараз?

Частина Б: Напишіть, кого або чого зараз бракує або що потрібно змінити в вашій системі зв'язків. Щоб допомогти собі визначитися, запитайте себе:

Чи є якісь типи підтримки, яких тут не вистачає? Чи є близькі або друзі, з якими ви хотіли б відновити спілкування? З ким ви хотіли б проводити більше або менше часу? Чи є якісь відносини, які вам хотілося б поліпшити? Може бути, ви хотіли б допомагати іншим, але не знаєте, з чого почати? Ви хотіли б бути більш соціально активними? Ви хотіли б робити більше для інших, беручи участь в суспільній групі?



3. Створення плану соціальної підтримки

Тепер перейдемо до конкретного плану того, що і коли ви збираєтеся робити.

Наведіть свій план в дію!

Не хвилюйтеся, якщо спочатку будете відчувати себе ніяково або щось пройде не так гладко, як ви очікували. Пам'ятайте, що ви можете бути гнучким.

Для дітей: бланк соціальних зв'язків

Іноді після події що травмувала діти можуть відчути себе відрізаними від інших людей. Ти можеш жити тепер далеко від своїх друзів. Ти можеш відчувати себе не таким, як інші діти навколо. Може бути, в твоїй родині тепер стало не так весело. Цей бланк допоможе тобі знайти способи стати ближче до інших людей.

1. Створення карти соціальних зв'язків

Напиши своє ім'я в центрі кола, потім напиши імена людей, вихованців, фахівців або організацій, які входять в



твою соціальну систему. Додай стільки ліній, скільки необхідно.

2. Огляд карти соціальних зв'язків

З ким ти можеш поговорити про свої почуття?

Хто може дати тобі пораду або допомогти з твоїми проблемами? З ким ти можеш грати разом?

Хто може допомогти тобі з такими речами, як робота по дому або шкільні завдання?

Хто міг би допомогти тобі відчувати себе краще?

Чи є щось, що ти хотів би змінити у своїй соціальній карті?

3. Створення плану соціальної підтримки

Тепер перейдемо до плану того, що і коли ти збираєшся зробити. Май на увазі, що тобі може знадобитися допомога дорослого для деяких пунктів (наприклад, щоб відвезти тебе кудись).



Приведи свій план в дію!

Не хвилюйся, якщо спочатку це буде не так забавно.
Нормально, якщо не все проходить так гладко, як ти
очікував.



ШІСТЬ КРОКІВ ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Вам знадобиться план того, як проводити більше часу з важливими для вас людьми. Скористайтеся цими шістьма кроками, щоб знайти спосіб звернутися за підтримкою і налагодити контакт з тими людьми, яких ви позначили на карті соціальних зв'язків.

Крок 1. Запитайте себе: «Які з моїх соціальних зв'язків зараз найважливіші?».

Використовуючи карту соціальних зв'язків, визначте, з ким ви хочете налагодити спілкування. Подумайте про людей, з якими ви хотіли б проводити більше (або менше!) часу.

Крок 2. Подумайте: «Чого я хочу?».

Визначтеся, чого ви дійсно хочете від своїх соціальних зв'язків. Іноді вам хочеться розуміння, а в інший час ви потребуєте поради. Розгляньте питання з двох позицій:

А) Озирніться навколо себе. З якими проблемами я стикаюся? Яка підтримка допоможе мені впоратися? Чи повинен я прийняти важливе рішення (чи потребую я



хорошої поради)? Чи потрібен мені хтось, хто допоможе мені зробити якусь дію? Мені потрібно щось від когось?

Б) Подивіться всередину себе. Що я відчуваю? Яка підтримка допоможе мені впоратися? Я хочу, щоб хтось мене вислухав і зрозумів, через що я зараз проходжу? Я хочу, щоб мене обняли або взяли за руку? Я хочу натхнення і підтримки в тому, щоб впоратися з поточною ситуацією? Я хочу, щоб хтось відволік мене від моїх проблем?

Крок 3. Зробіть вибір: «Кого мені потрібно попросити?».

Хто міг би надати те, що мені потрібно? Хто в минулому надавав мені таку підтримку? На кого я можу покластися в цьому? З ким мені слід провести час?

Крок 4. Складіть план: «Коли для цього відповідний час? Де для цього відповідне місце?».

Ви будете говорити про щось, що важливо для вас, і ви хочете, щоб інша людина мала у своєму розпорядженні достатньо часу, щоб вас вислухати. Подумайте, який час найкраще для цього підходить, і дайте їй / йому знати, що ви розраховуєте як мінімум на одну годину. Переконайтеся, що місце вашої зустрічі є комфортним, безпечним та досить усамотненим.



Крок 5. Зробіть запит, використовуючи Я-висловлювання.

Коли ви визначилися з тим, яка підтримка вам необхідна, кого ви про неї попросите, і знайшли гарний час для розмови, використовуйте Я-висловлювання, щоб сказати про те, як ви себе почуваєте, про свою ситуацію і про те, що людина, яка слухає вас, могла би зробити, щоб допомогти. Наприклад, ви можете сказати: «Я дійсно злий (засмучений, пригнічений, сердитий) через те, що трапилося сьогодні, і я хотів би поговорити про це».

Крок 6. Подякуйте.

Закінчите розмову вдячністю іншій людині за його слухання та допомогу. Скажіть про конкретні речі, за які ви вдячні, щоб в майбутньому він/вона знали, як можуть допомогти вам.



БЛАНК ПРОФІЛАКТИКИ НЕРВОВИХ ЗРИВІВ

У міру того як ви продовжите практикувати навички в наступні місяці, пам'ятайте, що відновлення – це поступовий процес, в якому можуть траплятися «відкати». Наприклад, під час свята або особливої сімейної події спогад про втрачених близьких людей може засмутити вас. Можуть виникнути сильні почуття, і члени сім'ї починають тривожитися, якщо повсякденне життя чимось порушується. Використовуйте цю таблицю, щоб визначити можливі складні дні і способи справлятися з ними.

1. *Визначте попереджувальні знаки або складні дні.* Опишіть три стресових ситуації або тригера (зміна роботи або школи, грошові проблеми, новини про подібні інциденти, річниця події), з якими ви можете зустрітися в майбутньому.
2. *Що ви можете зробити, щоб відчувати себе краще?* Перерахуйте навички, які допоможуть вам до, під час та після цих важких днів або стресових ситуацій
3. *Інші рекомендації для складних днів:*
 - ✓ Використовуйте свої таблиці та роздаткові матеріали.



Переглядайте їх, щоб нагадати собі про ті навички, яким ви навчилися, і про те, чого ви вже досягли. Підвищте рівень турботи про себе. Дотримуйтеся здорових звичок і розпорядку дня, зокрема, нормального режиму сну, харчування і фізичних навантажень.

- ✓ Проводьте час з іншими людьми. Дайте знати друзям або членам сім'ї, як вони можуть вас підтримати до, підчас та після складних днів або ситуацій.
- ✓ Знайдіть час для розваг і/або значущих занять. Відволікайте себе, залучайтесь до хобі, допомагайте оточуючим та беріть участь в цікавих вам активностях.
- ✓ Остерігайтеся вживання алкоголю або наркотиків. Хоча здається, що вони приносять тимчасове полегшення, в довгостроковій перспективі алкоголь та інші наркотичні речовини завжди погіршують ситуацію.
- ✓ Не будьте до себе занадто вимогливі. Пам'ятайте, що у всіх бувають погані дні і «Мій прогрес зовсім не пішов коту під хвіст».

Зверніться до консультанта по медичну допомогу. Якщо ваші реакції тривають або зростають, зв'яжіться з професіоналами для подальшого супроводу.

