

Наталія Тимошенко

**Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут
імені Ігоря Сікорського»
Факультет соціології і права
Кафедра філософії**

**ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ ТА
ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ
навчально-методичний посібник**

Київ-2024

УДК 316.45

ББК 60.9

Т 41

*Рекомендовано Методичною радою
Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
(Протокол №6 від 28.03.2024 р.)*

Рецензенти:

Архипова С.П., докторка педагогічних наук, професорка кафедри соціального забезпечення Черкаського державного технологічного університету.

Кальченко А.В., докторка педагогічних наук, доцентка, професорка кафедри філософії факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського».

Ніколаєв А.О., кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології Університету Григорія Сковороди в Переяславі.

Тимошенко Н.Є. Технології вирішення та попередження конфліктів в соціальній роботі: навч.-метод. посіб. Київ: 7БЦ, 2024. 196 с.

У навчальному посібнику розкрито сутність технології вирішення конфліктів в соціальній роботі та роботу зі «складними» клієнтами й представлено тренінгову програму з попередження конфліктних ситуацій.

Посібник призначений для студентів закладів вищої освіти – майбутніх соціальних працівників, викладачів, а також для аспірантів та практиків, яким цікава дана тема.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ЗАСОБИ ТА ПІДХОДИ	6
1.1. Технологія управління конфліктами в соціальній роботі	6
Список використаних джерел	15
Запитання для самоконтролю	15
Завдання для самостійної роботи	15
1.2. Комунікативні компетенції у соціальній роботі	16
Список використаних джерел	27
Запитання для самоконтролю	27
Завдання для самостійної роботи	28
1.3. Робота зі «складними» клієнтами	30
Список використаних джерел	40
Запитання для самоконтролю	40
Завдання для самостійної роботи	41
1.4. Технологія роботи з кейсами	41
Список використаних джерел	51
Запитання для самоконтролю	52
Завдання для самостійної роботи	52
РОЗДІЛ 2. ТРЕНІНГ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ	55
2.1. Конфліктність та види конфліктів	55

2.2. Способи вирішення та управління конфліктами	73
2.3. Особливості спілкування з конфліктними людьми	83
2.4 Побудова успішної комунікації	96
Питання до тестового контролю	109
Відповіді на тестові завдання	120
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	121
ДОДАТКИ	125

ПЕРЕДМОВА

Сучасний соціум у всьому світі стикається з різноманітними викликами та конфліктами, які виникають у різних сферах життя. Конфлікти є неодмінною частиною соціальної роботи, оскільки ця сфера праці взаємодіє з різними індивідами та групами, кожна з яких може мати свої унікальні потреби та очікування. Соціальні працівники, які безпосередньо працюють з людьми та групами, є важливими посередниками у вирішенні цих конфліктів і забезпеченні мирного співіснування.

У цьому посібнику ми детально розглянемо основні теоретичні підходи до аналізу конфліктів, розкриємо ключові поняття та методи, що використовуються в соціальній роботі для вирішення конфліктів. Окрім того, ми звернемо увагу на тренінгові форми профілактичних заходів та стратегій, спрямованих на попередження конфліктних ситуацій, що допоможе соціальним працівникам ефективно управляти конфліктами, та навчимося використовувати їх для досягнення позитивних результатів у взаємодії з клієнтами.

Цей посібник призначений допомогти студентам, практикуючим соціальним працівникам та всім, хто цікавиться цією темою, засвоїти ефективні технології вирішення конфліктів та їх попередження.

Віriamo, що отримані знання та навички допоможуть вам бути успішнішими та ефективнішими у вашій соціальній практиці. Бажаємо вам захоплюючого вивчення та успішних розв'язань конфліктів у вашій професійній діяльності!

З найкращими побажаннями, Н. Тимошенко

РОЗДІЛ 1



ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ЗАСОБИ ТА ПІДХОДИ

1.1. Технологія управління конфліктами в соціальній роботі

Конфлікти є невіддільною частиною людського життя та суспільства та є важливим соціальним явищем, яке виникає у взаємодії між людьми або групами в суспільстві. Він може мати різноманітні форми та причини, включаючи релігійні, етнічні, політичні, економічні, культурні та особисті розбіжності.

Тому розуміння й вирішення таких конфліктів є важливим завданням у соціальній роботі для міжнародної спільноти та кожної країни окремо.

Його характеристика як соціального явища:

— *конфлікт як нормальна складова співжиття* (конфлікти є невіддільною частиною соціального життя. Вони мо-

жуть виникати у будь-якій соціальній системі, де існує взаємодія між людьми. Конфлікти можуть розглядатися як нормальний та природний аспект соціальних відносин);

– *розбіжність інтересів* (конфлікт виникає, коли існує різниця в інтересах, цілях, цінностях чи потребах між різними сторонами. Ці протиріччя можуть виникати в особистих відносинах та в організаційних чи групових структурах);

– *динаміка та змінність* (конфлікти можуть змінюватися з часом, розвиватися та приймати різні форми. Вони можуть бути епізодичними, частішими або діяти впродовж тривалого періоду. Динаміка конфлікту може бути визначена багатьма факторами: зміни в умовах, особистісні та організаційні фактори);

– *взаємодія та комунікація* (конфлікти визначаються взаємодією та комунікацією між сторонами. Індивіди висловлюють свої потреби, переконання та погляди через комунікаційні канали, і конфлікт може бути результатом непорозуміння чи неефективної взаємодії);

– *можливість змін та розвитку* (конфлікт може бути перешкодою, але також може відкривати можливості для змін та розвитку. Вирішення конфлікту може призвести до вдосконалення взаємин, виникнення нових ідей чи інновацій);

– *вплив на групову та організаційну динаміку* (конфлікт може впливати на групову та організаційну динаміку. Він може сприяти формуванню або руйнуванню групового ідентитету та взаємодії. Управління конфліктами стає важливою складовою успішного функціонування груп та організацій).

Враховуючи ці аспекти, **конфлікт можна розглядати як необхідну та природну складову соціальних відносин, в якій важливо не тільки вирішувати конфлікти, але й використовувати їхній потенціал для покращення.**

Щоб зрозуміти у чому сутність конфлікту, потрібно виділити основні ознаки та сформулювати необхідні та достатні умови для його виникнення.

Виявляється достатнім виділити дві таких ознаки:

1. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів чи суджень. Такі мотиви й судження є необхідною умовою виникнення конфлікту;
2. Конфлікт – це завжди протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії, яке характеризується завдаванням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т.п.) [3].

В сучасному соціальному середовищі, де різноманіття та взаємодія різних індивідів та груп відзначається високою динамікою, вирішення конфліктів в соціальній роботі стає важливою складовою професійної діяльності.

Підходи, що використовуються для ефективного управління конфліктами та побудови конструктивних відносин (мал. 1.1.1):



Мал. 1.1.1 Підходи ефективного управління конфліктами та побудови конструктивних відносин

1. *колаборативний підхід* базується на співпраці та взаєморозумінні між учасниками конфлікту. Цей підхід спрямо-

ваний на спільне знаходження рішень, задовольняючи потреби всіх сторін. Важливою складовою є відкритий обмін інформацією та активна участь усіх сторін у пошуку компромісів;

2. *комунікативний підхід* заснований на покращенні якості комунікації між учасниками конфлікту. Це містить в собі використання ефективних слухацьких навичок, правильне ставлення питань та висловлювання власних думок чітко та зрозуміло. Комунікативний підхід сприяє зменшенню непорозумінь та покращує якість взаємодії;

3. *трансформаційний підхід* орієнтований на перетворення конфлікту у можливість для розвитку та змін. Цей підхід визнає конфлікт як невіддільну частину соціального життя та спрямований на зміну ставлення сторін до нього. Трансформаційний підхід може сприяти росту та вдосконаленню відносин;

4. *інтересний підхід* зосереджується на задоволенні інтересів кожної сторони та пошуку взаємовигідних рішень. Цей підхід передбачає визначення потреб, цілей та бажань сторін, що дозволяє створити рішення, яке враховує усі погляди;

5. *аналітичний підхід* заснований на ретельному аналізі конфліктної ситуації та визначенні кореневих причин проблеми. Цей підхід дозволяє бачити динаміку конфлікту та виявляти стратегії для його вирішення на основі об'єктивних даних.

Кожен з цих підходів має свої унікальні переваги та виклики. Вибір конкретного підходу залежить від характеру конфлікту, учасників та контексту. Використання різних елементів кожного підходу може сприяти створенню багатогранного та ефективного стратегічного плану для вирішення конфліктів у соціальній роботі.

У соціальній роботі конфлікт може розглядатися як складне та багатогранне соціальне явище, яке виникає внаслідок взаємодії між різними сторонами – соціальні працівники, клієнти, групи або організації.

Характеристика конфлікту в соціальній роботі може бути представлена через декілька ключових аспектів:

– *джерела конфліктів* (в соціальній роботі конфлікти можуть виникати з різних джерел – різні цінності та переконання, непорозуміння, обмежені ресурси, нерівність чи проблеми взаємодії зі спільнотою. Ці джерела можуть бути індивідуальними, груповими або системними);

– *цілі та інтереси сторін* (конфлікти у соціальній роботі часто виникають внаслідок різниці в цілях та інтересах різних сторін. Соціальні працівники можуть мати свої завдання та цілі, в той час, коли клієнти чи інші зацікавлені сторони мають свої потреби та очікування);

– *етичні та ціннісні колізії* (у сфері соціальної роботи конфлікти можуть виникати внаслідок етичних проблем та колізій цінностей між соціальними працівниками та їхніми клієнтами. Розбіжності в уявленнях про справедливість, гідність та права людини можуть спричиняти напругу);

– *вплив на взаємодію та довіру* (конфлікти можуть впливати на взаємодію між соціальними працівниками та клієнтами, створюючи негативні емоції та підриваючи довіру. Управління конфліктами може стати ключовою складовою для підтримання конструктивних відносин);

– *можливості для змін* (як і в інших сферах, конфлікти в соціальній роботі можуть створювати можливості для позитивних змін та вдосконалення процесів. Ефективне управління конфліктами може сприяти розвитку кращих стратегій та методів роботи);

– *професійні та організаційні аспекти* (конфлікти можуть також виникати на рівні професійної організації, між співробітниками, на робочому місці або у зв'язку з управлінням організацією);

Усвідомлення та розуміння характеристик конфліктів у соціальній роботі дозволяє соціальним працівникам ефективно управляти конфліктами, сприяючи покращенню взаємин та досягненню позитивних результатів в роботі з клієнтами та іншими стейкхолдерами.

Управління конфліктом – це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, якої стосується даний конфлікт [4].

Вирішення та управління конфліктами у соціальній роботі є важливим елементом професійної діяльності, оскільки вона спрямована на сприяння покращення життя та добробуту клієнтів. Конфлікти можуть виникати між клієнтами, між клієнтами та соціальними працівниками, а також у взаємодії з іншими структурами та службами.

Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах:

– *внутрішньому* (полягає в управлінні власною поведінкою у конфліктній взаємодії. Цей аспект має психологічний характер і знаходить своє відображення в галузі психології конфлікту);

– *зовнішньому* (відбиває організаційно-технологічні сторони цього процесу, у якому суб'єктом управління може виступати керівник (менеджер), лідер або посередник (медіатор) [4].

Конфлікти можуть різнитися між собою. Одні конфлікти можуть мати конструктивний характер та допомагають

розвиватися, оскільки пов'язані з соціальною системою. Інші - можуть бути деструктивними та є причиною руйнування соціальної системи.

Тому, якщо ми вміємо управляти конфліктами, то це сприяє запобіганню перебігу деструктивних конфліктів та допомагає адекватному вирішенню конструктивних конфліктів.

Управління конфліктами включає такі види діяльності:

- прогнозування конфліктів й оцінка їх функціональної спрямованості;
- попередження або стимулювання конфлікту;
- регулювання конфлікту;
- вирішення конфлікту [4].

Кроки вирішення конфліктів у соціальній роботі:

1. *аналіз ситуації* (початковий етап передбачає збір та аналіз інформації щодо конфлікту. Соціальний працівник визначає сторони конфлікту, їхні потреби та очікування);

2. *встановлення контакту* (також важливо встановити контакт зі сторонами конфлікту та створити сприятливе середовище для відкритого спілкування. Це може містити індивідуальні розмови, групові зустрічі або залучення посередника/медіатора);

3. *слухання та емпатія* (соціальний працівник вислуховує думки та почуття учасників конфлікту, виявляє їхні потреби та виражає емпатію. Це допомагає збільшити розуміння та побудувати довіру);

4. *аналіз факторів конфлікту* (визначення першоджерел причин конфлікту та ідентифікація факторів, які сприяють його подальшому розвитку. Це може містити внутрішні та зовнішні фактори, а також системні проблеми);

5. *розробка стратегій вирішення* (разом зі сторонами конфлікту розробляються стратегії для розв'язання проблем. Це може включати план дій, компроміси, або визначення спільних цілей);

6. *проведення медіації або посередництва* (у випадках, коли конфлікт складний, може бути застосована медіація або посередництво за участю третьої сторони. Нейтральний посередник/медіатор допомагає сторонам знайти взаємоприйнятне рішення);

7. *реалізація та оцінка результатів* (застосування узгоджених стратегій та оцінка їх ефективності. Соціальний працівник спостерігає за змінами та надає подальшу підтримку);

8. *превентивні заходи* (після вирішення конфлікту важливо вжити заходів для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому. Це може містити тренінги з комунікації, розробку правил та процедур).

Важливим елементом є також дотримання професійних норм та етичних стандартів на всіх етапах вирішення конфлікту. Спільні зусилля соціальних працівників та учасників конфлікту можуть сприяти побудові сприятливих відносин та досягненню позитивних результатів в роботі.

Звичайно, технології управління конфліктами в соціальній роботі містять різні стратегії та методи, спрямовані на розуміння, попередження та вирішення конфліктів у процесі взаємодії з клієнтами та іншими зацікавленими сторонами.

Ось деякі технології, які можуть бути застосовані соціальними працівниками у практичній діяльності (мал. 1.1.2):

<u>спілкування та активне слухання</u>
<u>медіація та посередництво</u>
<u>тренінги з конфліктології</u>
<u>використання технологій для комунікації</u>
<u>системний підхід</u>
<u>стратегії попередження</u>
<u>етичний підхід</u>
<u>використання інструментів та методів оцінки</u>
<u>партнерство та співпраця</u>

Мал. 1.1.2 Технології управління конфліктами в соціальній роботі

– *спілкування та активне слухання* (один із ключових аспектів управління конфліктами — це ефективна комунікація.

Спілкування та активне слухання дозволяють зрозуміти погляди, потреби та почуття клієнтів, сприяючи побудові емпатії та розвитку взаєморозуміння);

– *медіація та посередництво* (використання третьої нейтральної сторони для полегшення обговорення та вирішення конфліктів. Медіатор часто допомагає знайти компроміс та створює безпечне середовище для вираження почуттів та думок);

– *тренінги з конфліктології, попередження конфліктних ситуацій* (проведення тренінгів та навчань з питань управління конфліктами для соціальних працівників. Це може містити розвиток навичок аналізу конфліктів, ефективної комунікації та розв’язання проблем);

– *використання технологій для комунікації* (застосування сучасних технологій для забезпечення ефективної комунікації з клієнтами та професійними колегами. Відео-конференції, електронна пошта та інші засоби можуть полегшити вирішення конфліктів на відстані);

— *системний підхід* (врахування системних аспектів управління конфліктами, що означає розгляд конфлікту в контексті всієї системи, включаючи соціальні, культурні та екологічні впливи);

— *стратегії попередження* (розробка стратегій та програм для попередження конфліктів у соціальній роботі. Це може включати проведення тренінгів з комунікаційних навичок, визначення та вирішення конфліктогенних ситуацій на ранніх етапах);

— *етичний підхід* (застосування етичних принципів в управлінні конфліктами, зокрема, дотримання принципів справедливості, гідності та конфіденційності);

— *використання інструментів та методів оцінки* (використання інструментів для оцінки конфліктів та їхніх можливих вирішень. Це може включати аналіз ризиків, SWOT-аналіз конфліктів та інші методи);

— *партнерство та співпраця* (розвиток партнерських відносин та співпраці з іншими професіоналами для спільного вирішення конфліктів та досягнення спільних цілей).

Використання цих технологій в соціальній роботі допомагає не тільки управляти конфліктами, але й сприяє створенню позитивного та конструктивного робочого середовища для всіх сторін взаємодії.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конфлікти: вирішення та попередження. Режим доступу: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29374>
2. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу / Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К.: Вид-во, 2018. – 152 с.
3. Слободянюк, А. В. Психологія управління та конфліктологія: навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
4. Технологія управління конфліктом. – Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/iebmd/slobodyanyuk_psihol_upravlinnya/2rozd/253.htm



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поясніть значення поняття «управління конфліктами».
2. Обґрунтуйте технології управління конфліктами в соціальній роботі.
3. Охарактеризуйте підходи ефективного управління конфліктами та побудови конструктивних відносин.
4. Які кроки щодо вирішення конфліктів у соціальній роботі варто використовувати соціальному працівнику у його професійній діяльності.
5. Охарактеризуйте конфлікт як соціальне явище.
6. У яких аспектах можна розглядати управління конфліктами.



ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

2. Надайте характеристику одній з технологій в соціальній роботі (на вибір).

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

1.2. Комунікативні компетенції у соціальній роботі

Комунікативні компетенції важливі у соціальній роботі, оскільки вони допомагають спілкуватися з клієнтами, розуміти їхні потреби та проблеми, встановлювати довіру та підтримку, а також сприяють побудові позитивних відносин.

Поняття «комунікації» походить від латинського слова «communico», що означає «роблю загальним», «поєдную».

Комунікація – це процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який веде до взаємного розуміння. Якщо не досягається взаєморозуміння, то комунікація не відбулася [3].

Поняття «комунікація» має кілька значень:

- це шляхи сполучення (наприклад, повітряні або водні комунікації);
- форма зв'язку (радіо, телеграф);
- процес передачі інформації (радіо, телебачення, преса, кінематограф);
- акт спілкування, зв'язок між двома або більш індивідами, повідомлення інформації однією особою іншій [1,2, 3].

Суб'єктами комунікації можуть виступати окремі особи, групи людей або, навіть, організації.

Комунікації можуть бути різноманітними і класифікуються за різними критеріями.

Ось деякі з них:

- *за каналом передачі інформації: вербальні комунікації: передача інформації за допомогою словесного мовлення, наприклад, усний або письмовий обмін словами; невербальні комунікації: передача інформації без використання слів, така як жести, міміка, тон голосу, контакт очей тощо;*

— *за характером відносин між учасниками: міжособистісні комунікації*: взаємодія між людьми, яка відбувається в особистих контактах; *групові комунікації*: взаємодія в рамках групи, де дві або більше осіб спілкуються одночасно;

— *за цілями комунікації: інформативні комунікації*: передача об'єктивної інформації, фактів або даних; *переконливі комунікації*: спрямовані на переконання або вплив на думку, почуття або дії інших людей; *розважальні комунікації*: спрямовані на розвагу та розважання аудиторії, наприклад, мистецтво, кіно, музика тощо;

— *за напрямком передачі інформації: одnobічні (одноканальні) комунікації*: взаємодія, де інформація передається лише в одному напрямку, наприклад, виступ на конференції; *двобічні (багатоканальні) комунікації*: взаємодія, де інформація передається в обох напрямках, наприклад, обговорення у рамках діалогу.

Комунікація та інформація відмінні, але пов'язані між собою поняття. Комунікація, на відміну від інформації, охоплює і те, «що» передається, і те, як це «що» передається [3].

Комунікація, як структурна модель, може нагадувати двобічний потік інформації, тому важливими є елементи - місце передачі інформації, повнота, зміст та форма.

Таке бачення дає можливість не тільки швидко й правдиво скласти картину про суть, що цікавить учасників, але й вибрати ділову стратегію та тактику, встановити тимчасові параметри виконання цілей.

За функціями комунікація поділяється на:

- передачу інформації;
- передачу емоцій;
- обмін інформацією;
- контакти;
- взаємодію (конфлікти).

Вона також може бути відкритою (прямою) та закритою (прихованою).

Комунікативна компетентність – це складна інтегративна якість особистості, що характеризує рівень володіння знаннями та вміннями у сфері спілкування. Комунікативна компетентність, як ефективний розвиток, бачиться у вдосконаленні всіх видів мовної діяльності через спілкування, слухання та промовляння.

Комунікативна компетентність - здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми й володіти необхідними знаннями, уміннями та навичками ефективного спілкування, що означає розуміти та бути зрозумілим для співрозмовника [2].

Комунікативна компетентність соціального працівника визначається як сукупність знань і вмінь, які сприяють ефективній комунікативній взаємодії між надавачем соціальних послуг та отримувачем соціальних послуг, колегами, організаціями та є ідеальним результатом щодо своєчасного досягнення поставленої мети та завдань.

До комунікативної професіограми соціального працівника відносяться:

- знання мовного етикету й вміння його використовувати;
- вміння формувати цілі та завдання ділового спілкування, володіння його прийомами, тактикою і стратегією;
- організація спілкування та управління ним;
- здатності аналізу предмета спілкування, постановки та конкретної відповіді на питання; ділової розмови, суперечки, полеміки, дискусії, діалогу, дебатів, диспутів, круглих столів, ділової наради, ділової гри, переговорів і торгів;
- володіння навичками аргументації, переконання, критики, досягнення угод та рішень, прийняття компромісів, оціню-

вання та пропозиції, правильної постановки мови, володіння її технікою, риторичними прийомами;

– вміння, за допомогою комунікативного впливу, знімати стрес, страхи клієнта, адаптувати його до певних умов, коригувати його поведінку [2].

Комунікативні компетенції в соціальній роботі відіграють критично важливу роль у взаємодії з клієнтами, розвитку довіри, та досягненні позитивних змін у їхньому житті. Ефективна комунікація дозволяє соціальним працівникам встановлювати зв'язки, розуміти потреби клієнтів та сприяти розв'язанню їхніх проблем.

Нижче наведено ключові комунікаційні компетенції у соціальній роботі:

– *активне слухання*: здатність слухати уважно та зрозуміло, підтверджуючи розуміння та емпатію;

– *емпатія - розуміння перспективи клієнта*: можливість стати на місце клієнта, відчувати його емоції та виявляти співчуття;

– *питання та керування бесідою*: здатність поставити відкриті доброзичливі запитання для розкриття інформації та стимулювання розмови, дотримуючись професійних меж та враховуючи потреби клієнта;

– *невербальна комунікація*: ефективне використання міміки та жестів для підсилення інтерпретації та вираження емоцій та підтримання адекватного контакту з очима для зміцнення довіри та виявлення зацікавленості;

– *побудова відносин*: зусилля на побудову довіри та позитивних відносин для створення сприятливого середовища для клієнта;

– *міжкультурна комунікація*: навички розуміння та взаємодії з клієнтами різних культур, релігій та фонів;

- *подання інформації*: передача інформації зрозуміло та прозоро, уникання вживання спеціалізованого жаргону;
- *документування*: важливість систематичного та точного документування результатів та прогресу клієнта;
- *управління конфліктами*: здатність виявляти, розуміти та ефективно вирішувати конфлікти;
- *термінова кризова комунікація*: здатність швидко та ефективно реагувати на кризові ситуації та надавати допомогу;
- *спілкування з родинами та спільнотами*: розвиток навичок взаємодії з родинами та спільнотами для підтримки клієнта;
- *професійне висловлення*: дотримання професійних етичних норм та висловлення відповідно до принципів соціальної роботи.

Ефективні комунікативні компетенції в соціальній роботі допомагають створювати відкриті та довірені взаємини з клієнтами, що сприяє досягненню позитивних та усталених результатів в їхньому житті.

Уміння використовувати активне слухання є однією з найважливіших складових комунікативної компетентності.

Активне слухання – це не просто мовчання, це активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути та інтерес до співрозмовника [1]. Слухаючи активно, ми проявляємо повагу, створюємо сприятливу та дружню атмосферу».

Ефективність активного слухання виявляється у постійній зацікавленості в розмові того, хто слухає, за допомогою вербалізації процесу сприйняття.

Функцією активного слухання є засвідчення того, що слова співрозмовника – не лише почуті, а й правильно інтерпретовані.

Серед основних *прийомів активного слухання* найбільш поширеними є такі:

- уважно дивитися на співрозмовника, кивати головою;
- переказувати те, що сказав інший, наприклад: «Якщо я правильно тебе зрозумів, то...»;
- уточнювати, перепитувати, якщо щось видалося незрозумілим;
- показувати співрозмовникові, що його думка є важливою, та що ви цінуєте його зусилля (звісно, коли це доречно), наприклад: «Я поважаю твоє бажання розв'язати проблему», «Радий, що ти так серйозно підійшов до цієї справи», «Дякую за твої зусилля» [1].

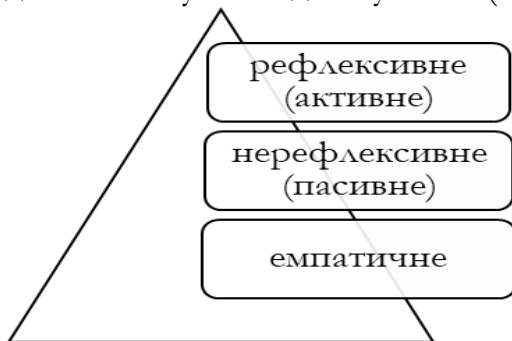
Під час слухання й реагування важливо усвідомлювати ймовірність вибіркості сприйняття, спричиненої різноманітним аспектів у будь-якому повідомленні (вербальних і невербальних), реагувати на які одразу неможливо.

До тих чинників, які впливають на реакцію людини на повідомлення, належать її сподівання, потреби, бажання, думки, соціальні установки та переконання. Так, поведінка будь-якої людини залежна від того, як налаштований до неї співрозмовник: вороже чи позитивно.

Це ж стосується сприйняття тих висловлювань, які не суперечать власним поглядам та соціальним установкам особи. Тобто повідомлення від однієї особи, котра ставиться до іншої особи негативно або чиї погляди не збігаються з переконаннями іншої, будуть тлумачитися неповно або хибно.

Тому при передачі інформації особлива роль відводиться видам слухання.

Можна виділити наступні види слухання (мал.1.2.1):



Мал. 1.2.1 Види слухання

– *емпатичне слухання* дозволяє переживати ті ж почуття, що й співрозмовник, відображати їх, розуміти емоційний стан співрозмовника та розділяти його. При емпатичному слуханні не дають поради, не прагнуть оцінити мовця, не моралізують, не критикують, не повчають;

– *нерефлексивне (пасивне) слухання* – вміння уважно мовчати, не втручаючись в мову співрозмовника своїми зауваженнями. Слухання цього виду особливо корисно тоді, коли співрозмовник проявляє такі глибокі почуття, як гнів чи горе, горить бажанням висловити свою думку, хоче обговорити наболілі питання. Відповіді при нерефлексивному слуханні мають бути зведені до мінімуму типу «Так!», «Ну-і-ну!», «Продовжуйте», «Цікаво» і т. д. Таке слухання передбачає тимчасову задачу себе співрозмовнику, свого роду капітуляцію, але воно допомагає зрозуміти іншу точку зору;

– *активне (рефлексивне) слухання* – вміння слухати тоді, коли ви враховуєте ситуацію, зміст розмови й емоційний стан співрозмовника [1].

Для ефективного освоєння різних видів спілкування вивчають певні прийоми (мал.1.2.2):



– *З'ясування*. Активний слухач має заповнити промовця, що все ним озвучене буде вірно зрозуміле.

З'ясування – це процес розшифровки сенсу повідомлень, визначення реального змісту повідомлення.

Рекомендації для успішної комунікації:

1. Тимчасово відкиньте будь-які думки, судження, почуття. Ніяких побічних думок. Оскільки швидкість мислення у чотири рази більше швидкості мови, використовуйте «вільний час» на критичний аналіз і висновки з тієї інформації, що безпосередньо чуєте.

2. Поки ви слухаєте, не можна міркувати про подальші питання, а тим більше приводити контраргументи.

3. Слід сконцентрувати свою увагу тільки на тій темі, про яку йде мова. У будь-якому випадку знайомство з думкою партнера значно полегшує проведення переговорів. Партнеру дається можливість проявити себе, а це суттєво притупить гостроту його заперечень.

4. Щирий інтерес до людини й бажання допомогти.

5. Велика увага до найменших проявів емоційного стану клієнта.

6. Вірте в здатність людини самостійно ухвалити рішення і впоратися зі своєю проблемою, даючи йому час і створюючи сприятливі умови [2].

Користуючись таким прийомом для з'ясування деяких деталей розмови, потрібно намагатися не ставити запитань, що вимагають односкладової відповіді (типу «так», «ні»): це може збивати співрозмовника, він починає губитися та ніяковіти, відчуває, що його допитують.

Замініть питання: «Це що, важко зробити?». У слухача краще запитати: «А наскільки вам важко це зробити?», що дасть можливість співрозмовнику, до якого поставлене питання, детальніше розкрити інформацію та подати зрозумілішими фразами.

- *Перефразування* – універсальний прийом, який допомагає переконатися в тому, наскільки точно слухач «розшифрував» слова співрозмовника.

Перефразування – це власне формулювання повідомлення мовця для перевірки його точності.

Перефразування допомагає й самому співрозмовнику. З'являється можливість дізнатися, чи правильно його зрозуміли та, за необхідності, своєчасно внести корективи чи спростувати неправильну думку.

Одна із *допоміжних технік* для успішного спілкування – *перефразування*.

Існують певні правила, які допомагають робити це ефективно:

– починати розмову слід фразами типу: «Іншими словами, ви вважаєте ...», «Якщо я вас правильно зрозумів, то...», «Ви поправте мене, якщо я помилюся, але ...».

– при перефразуванні потрібно орієнтуватися саме на сенс, зміст повідомлення, а не на емоції, якими воно супрово-

джується, особливо, коли пацієнт дуже засмучений або виснажений лікуванням;

- перефразування допомагає відокремити сенс від емоцій (збудження, схвилюваності, пригніченості).

- слід вибрати головне у розмові, якщо необхідно, то слід перефразувати сказане аби пацієнту було більш зрозуміло про що йде мова, не слід боятися це робити декілька раз, важливо аби пацієнт вас зрозумів;

- не слід перебивати співрозмовника, дочекайтеся, коли він зробить паузу або сам поставить запитання [1, 4].

Перефразування можна використовувати при будь-якому форматі ділової розмови: з фахівцями чи під час спілкування з паліативними пацієнтами, членами їх родин, волонтерами тощо.

Але особливо *ефективний цей прийом* у таких випадках:

- *під час переговорів щодо вибору місця перебування пацієнта для отримання паліативної допомоги*, коли необхідно повне й точне розуміння ситуації та можливості отримати необхідне лікування, знеболення тощо;

- *в конфліктних ситуаціях* (це може заспокоїти клієнта, адже він бачить, що його вислуховують та намагаються збагнути. Окрім цього, у нього просто не буде зачіпки та підстави внутрішньо думати, що від нього відмахнулися, навіть, не вглибившись в його слова);

- *не всі учасники розмови добре орієнтуються в предметі розмови*, наприклад, щодо змісту послуги паліативної допомоги (фахівець, який знається на цьому має підтримувати розмову та допомогти усім співрозмовникам розібратися в усіх тонкощах майбутньої взаємодії).

- *Резюмування* принципово відрізняється від перефразування, суть якого в повторенні кожної думки співрозмовника

своїми словами. При резюмуванні з цілої частини розмови виділяється тільки головна думка.

Зазвичай, розмова розпочинається фразами типу: «Таким чином, ви вважаєте...», «Отже, ви пропонуєте...», «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Ваша основна ідея, як я зрозумів, складається в тому, що...» [1, 4].

Отже, резюмування можна розглядати як підбиття підсумків. Суть резюмування в тому, що слухач своїми словами підбиває підсумок основним думкам співрозмовника, щоб уточнити чи правильно його почув.

Можна вважати, що прикінцева фраза – це інформація в «згорнутому» вигляді, головна ідея усієї розмови.

Резюмування використовується в наступних ситуаціях:

- в *груповому обговоренні* за участі членів мультифункціональної команди чи фахівців організації, тобто коли обговорюється схожа проблема;

- в кінці телефонної розмови, особливо, якщо слухач після бесіди повинен виконати завдання або якісь іншу дію;

- якщо є необхідність *вказати незгоду* з іншою точкою зору, що дозволяє уникати конфлікту;

- коли потрібно *допомогти співрозмовнику* чітко сформулювати його думку чи ідею, зберігаючи при цьому відчуття, що до цієї думки він прийшов без допомоги інших і що це саме його думка;

Отже, *вміння використовувати активне слухання* дозволяє виявляти постійну зацікавленість співрозмовників за допомогою уточнення, перефразування, резюмування, та фізичних прийомів – візуального контакту, використання певних поз і жестів, а також аналізу отриманої інформації з метою вирішення різноманітних професійних завдань у процесі догляду за людьми похилого віку.

Розвинене уміння використання у спілкуванні активного слухання дозволяє правильно вибрати засоби впливу на співрозмовника, керувати цим процесом цілеспрямовано та послідовно для отримання оптимального позитивного результату.

Отже, комунікативна компетентність людини загалом складається на основі власного досвіду спілкування між людьми, вона формується безпосередньо в умовах взаємодії.

Для соціального працівника високий рівень комунікативної компетентності є особливо важливим.

Адже, комунікативна компетентність фахівця соціальної роботи – це здатність ефективно спілкуватися та взаємодіяти з клієнтами, колегами, агенціями та іншими зацікавленими сторонами з метою досягнення позитивних результатів у роботі.

Це охоплює широкий спектр навичок та вмінь, які охоплюють не лише вербальну та невербальну комунікацію, але й здатність емпатії, вміння вести діалог, виявляти та розвивати довіру, розуміти культурні різноманітності та працювати з конфліктами.

Комунікативна компетентність також передбачає уміння адаптувати свій стиль комунікації до різних ситуацій та аудиторій, враховуючи специфіку та потреби клієнтів та співробітників. У фахівця соціальної роботи ця компетентність відіграє ключову роль у підтримці та допомозі тим, хто її потребує та підтримки в різних аспектах їхнього життя.

Комунікативна компетентність – корисна якість для будь-якої людини, але у випадку фахівця з соціальної роботи вона просто необхідна, тому що вимоги до професійних навичок зумовлені великою відповідальністю.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Лабораторія успіху» в роботі з людьми похилого віку: практичні рекомендації / уклад.: Н. Є. Тимошенко, Н. Ф. Романова. – Київ: Вид-во РПА «51 Паралель», 2023. – 114 с.

2. Підвальна Ю.В. Особливості комунікативної компетентності соціального працівника як необхідна умова його професійної діяльності // The scientific heritage No 83 (2022) - Режим доступу:

<file:///osoblivosti-komunikativnoyi-kompetentnosti-sotsialnogo-pratsivnika-yak-neobhidna-umova-yogo-profesiynoyi-diyalnosti.pdf>

3. Поняття і загальна характеристика комунікацій. Режим доступу:

https://pidru4niki.com/74374/ekonomika/ponyattya_zagalna_harakteristika_komunikatsiy

4. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу / Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К.: Вид-во, 2018. – 152 с.



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поясніть значення поняття «комунікація».
2. Поясніть значення поняття «комунікативна компетентність».
3. Охарактеризуйте комунікативну компетентність соціального працівника.
4. Поясніть значення поняття «активне слухання»
5. Охарактеризуйте види та прийоми активного слухання.
6. Визначте та обґрунтуйте ключові комунікаційні компетенції у соціальній роботі.
7. Що належить до комунікативної професіограми соціального працівника.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Розробіть комунікативну професіограму соціального працівника у вигляді ментальної карти.
2. Обґрунтуйте використання прийомів активного слухання у роботі соціального працівника. Наведіть приклади.
3. Обґрунтуйте як комунікативні компетенції в соціальній роботі допомагають ефективно створювати відкриті та довірені взаємини з клієнтами, які сприятимуть досягненню позитивних та сталіших результатів в їхньому житті.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

1.3. Робота зі «складними» клієнтами

Нерідко доводиться стикатися з клієнтами, які не йдуть нам назустріч, хоч би які зусилля для цього ми не докладали. Вони складні у спілкування через свої особистісні особливості, вони ускладнюють спілкування не тільки з соціальним працівником, але й з усіма учасниками процесу, тому їх і називають «складними» клієнтами.

Якщо клієнт при спілкуванні з фахівцем виявляє зайву вимогливість, емоційність та іноді, навіть, банальну невихованість – його точно можна записати до категорії «складний» клієнт.

Але варто зазначити, що найчастіше така поведінка клієнта не пов'язана з його особистістю. Найчастіше причиною такої поведінки може бути поточний настрій у цей момент. Це, можливо, сукупність факторів призвела до того, що агресія клієнта виявилася спрямована на соціального працівника особисто та на організацію.

Загалом, можна виділити *маркери, які свідчать, що розмова буде важкою і соціальний працівник має справу зі «складним» клієнтом:*

- у процесі спілкування клієнт висуває додаткові вимоги до продукту/послуги;
- дуже насичений емоційний фон (причому, не позитивними емоціями);
- активні заперечення на кожне слово/аргумент соціального працівника (часто необґрунтовані);
- бажання скаржитися на роботу фахівця - від «покличете керівника», до «я хочу залишити на вас скаргу вашому керівництву» [4].

Розглянемо деякі загальні принципи, якими слід керуватися під час спілкування з такими категоріями клієнтів. Але насамперед необхідно розібратися, кого відносять до так званих «складних» клієнтів.

80% усіх клієнтів – складні тією чи іншою мірою. А це означає, що від уміння працювати з ними залежатиме 80% успіху у роботі з ними.

Кожен соціальний працівник/фахівець може мати власну класифікацію «складних» клієнтів, заснованих на його особистих якостях та професійному досвіді.

«Складними» клієнтами заведено вважати таких, які у процесі спілкування демонструють зовсім не ту модель поведінки, на яку від них чекає фахівець.

Найчастіше «складний» клієнт – поняття суб’єктивне.

Поняття *«складний клієнт» у соціальній роботі використовується для опису індивіда, який володіє унікальним набором проблем або характеристик, які ускладнюють процес взаємодії та надання підтримки.*

Це може містити фізичні, психологічні, соціальні або поведінкові виклики, які впливають на їх життя та сприйняття навколишнього світу.

Основні ознаки «складного» клієнта в соціальній роботі можуть містити:

– *множину проблем:* «складний» клієнт може стикатися з кількома взаємопов’язаними проблемами одночасно – проблемами зі здоров’ям, житлом, фінансами, взаємовідносинами тощо;

– *психологічні та емоційні труднощі:* різноманітні психічні та емоційні стани, такі, як депресія, тривожність, посттравматичний стресовий розлад, адикції чи інші психічні виклики;

— *соціальна ізоляція*: «складні» клієнти можуть відчувати соціальну ізоляцію або відсутність підтримки з боку родини, друзів, спільноти;

— *порушення поведінки*: це може бути виражено через агресивну поведінку, неврівноваженість, антисоціальну поведінку, або, навпаки, поведінку відокремлення;

— *низький рівень мотивації чи неприйняття допомоги*: «складні» клієнти часто можуть виявляти низький рівень мотивації до змін або відмовляються від допомоги через різні причини;

— *неадекватна самооцінка*: такі клієнти можуть мати нереалістичне сприйняття своєї ситуації, власних можливостей або ступеня впливу, що може ускладнювати надання допомоги.

Робота з такими клієнтами деяким фахівцям може здатися пеклом, а іншим — легкою прогулянкою. Все залежить від рівня професіоналізму та особистісних якостей фахівця.

Для соціальних працівників важливо розвивати навички, які дозволяють ефективно працювати зі «складними» клієнтами. Це може містити розвиток емпатії, навичок слухання, адаптацію до індивідуальних потреб та створення індивідуалізованих підходів до роботи з кожним клієнтом. Також важливо звертати увагу на запобігання конфліктів та вивчення стратегій розв'язання проблем для підтримки клієнта в їхньому шляху до поліпшення якості життя.

Щоб не потонути у таких «складнощах», необхідно скласти список категорій клієнтів, які заганняють у кут при роботі з такими людьми, і пропрацювати його. Тоді в подібних ситуаціях можна зберігати самовладання та діяти ефективно.

Робота зі «складними» клієнтами є важливою частиною професійної діяльності в соціальній роботі. Складність може виникати з різних причин, таких як психічні труднощі, наяв-

ність залежностей, соціальна ізоляція, проблеми поведінки тощо. Важливо розуміти, як працювати з цією групою людей, забезпечуючи їм відповідну підтримку та послуги. Крім того, такий конфліктний клієнт може дуже сильно зіпсувати настрій фахівцю, що надалі може вплинути й на робочий процес (й, навіть, на весь колектив).

Проблеми, з якими стикаються фахівці при спілкуванні зі «складними» клієнтами:

— ***По-перше:*** соціальний працівник на спілкування з такими клієнтами витрачає багато часу. І через великий потік скарг та зауважень, є слабка надія на те, що результат розмови буде позитивний;

— ***По-друге:*** залучення інших співробітників до такої розмови, якщо фахівцю не вдалося досягти домовленостей з клієнтом та знизити емоційну напругу. Зрештою, такий клієнт може залишити скаргу на всіх співробітників, з якими він розмовляв.

Щоб захиститися від «складних» клієнтів, передусім рекомендується здолати найрізноманітніші негативні почуття, які виникають при спілкуванні з ними: адже будь-який «складний» клієнт несе у собі негативний заряд, який легко передається іншим.

Якщо соціальний працівник відчув, що має справу з таким клієнтом, він має негайно узяти свої емоції під контроль, внутрішньо зібратися та мобілізуватися. Далі, зберігаючи рівновагу, спробувати підібрати ключ до нього.

Ось декілька стратегій для роботи зі складними клієнтами:

— ***побудова довіри:*** створюйте безпечне та підтримуюче середовище для клієнта, слухайте їхні історії без засудження та зрозуміння, дотримуйтеся своїх обіцянок та покажіть надійність;

— *підходьте індивідуально*: враховуйте унікальні потреби та можливості кожного клієнта, розробляйте індивідуалізовані плани та стратегії роботи;

— *емпатія та розуміння*: співпереживайте їхнім емоціям і труднощам та зберігайте позитивне ставлення, навіть у важких ситуаціях;

— *ефективний комунікаційний підхід*: використовуйте зрозумілу мову, уникайте технічних термінів та створюйте можливості для вираження їхніх думок та почуттів;

— *співпраця з іншими професіоналами*: взаємодійте з командою професіоналів, таких як психологи, лікарі, щоб забезпечити комплексний підхід, обмінюйтеся інформацією та працюйте разом над розв'язанням проблем;

— *структуровані та практичні підходи*: використовуйте конкретні, реалістичні цілі й завдання та забезпечуйте певний порядок та стабільність у їхньому житті;

— *самовизначення та вибір*: сприяйте активній участі клієнта в прийнятті рішень щодо свого життя, забезпечте можливість для самовизначення та виявлення індивідуальних цінностей;

— *поступовий підхід*: починайте з малих та досяжних кроків, зокрема у розв'язанні проблем та досягненні цілей;

— *зберігайте професійні кордони*: зберігайте баланс між емпатією та збереженням професійної об'єктивності, а також дотримуйтеся етичних стандартів і правил конфіденційності;

— *постійна саморефлексія*: визначаєте власні емоції та реакції на роботу зі складними клієнтами, залучайтеся у регулярну саморефлексію та навчання.

Робота зі складними клієнтами може бути викликом, але правильний підхід та співпраця можуть призвести до позитивних результатів.

Американський психолог Д. Скотт у книзі «Способи вирішення конфліктів» виділив деякі найбільш дієві **методи спілкування з такими людьми**:

- усвідомте, що людина складна у спілкуванні й визначте, до якої категорії вона відноситься;
- не потрапляйте під вплив цієї людини, її поглядів, світоглядця: зберігайте спокій та нейтралітет;
- якщо ви не хочете відмовитися від спілкування з такою людиною, постарайтеся поговорити з нею та виявити причини її «складності»;
- намагайтеся знайти спосіб задоволення її прихованих зацікавлень та потреб;
- використовуйте спільний підхід до вирішення конфліктів, які починають вимальовуватися після віднесення поведінки «складного» клієнта до певної категорії, його нейтралізації та взяття під «контроль» [1].

Соціальні працівники нерідко стикаються з клієнтами, які мають складні проблеми та потребують особливої уваги та підтримки. Робота з такими клієнтами може бути викликом, але правильно підібрані ефективні підходи допомагають побудувати позитивну взаємодію та запобігти конфліктним ситуаціям.

Ось кілька **ключових принципів для соціальних працівників у роботі зі «складними» клієнтами**:

1. Розвивати емпатію та розуміння: починайте з того, щоб відчувати та зрозуміти перспективу та емоційний стан клієнта. Виявлення спільностей та вислуховування їхніх потреб допомагає побудувати взаєморозуміння та довіру.

2. Враховувати індивідуальні особливості клієнта: кожен клієнт унікальний, і важливо враховувати його індивідуальні особливості, потреби та ситуацію. Розробляйте індивідуалізовані стратегії, враховуючи усі аспекти його життя.

3. Встановлювати чіткі межі та очікування: забезпечуйте ясність щодо того, що клієнт може очікувати від вас та які є обов'язки обох сторін. Чіткі межі допомагають уникати непорозумінь та конфліктів.

4. Застосовувати активне слухання: висловлюйте інтерес та активно слухайте клієнта. Заслуховування допомагає визначити кореневі причини проблем та забезпечує клієнту можливість висловити свої думки.

5. Працювати разом з клієнтом: залучайте клієнта в процес прийняття рішень та планування. Це може підвищити власну відповідальність та ефективність підходу до розв'язання проблем.

6. Надавати структуровану підтримку: Створюйте плани та стратегії, які є конкретними та досяжними. Структурована підтримка допомагає клієнту управляти труднощами та змінювати своє життя.

7. Використовувати конфліктологічні навички: навчайтеся розпізнавати та вирішувати конфліктні ситуації. Вивчайте стратегії медіації та ефективного спілкування для попередження конфліктів.

8. Розвивати свої професійні навички: постійно навчайтеся та розвивайте свої навички взаємодії зі складними клієнтами. Участь у тренінгах, семінарах та мережових заходах допомагає вам стати ефективнішим соціальним працівником.

9. Підтримувати власну емоційну стійкість: співчуття та робота з емоційно важкими ситуаціями може впливати на ваш стан. Важливо мати підтримку колег та практикувати самоуважність.

10. Ставити цінність на позитивні результати: наголошуйте на успіхах та позитивних змінах. Спільно визначайте цілі та святкуйте досягнення, щоб підтримувати мотивацію клієнта та стимулювати позитивну динаміку.

Робота зі складними клієнтами в соціальній роботі вимагає гнучкості, терпіння та вміння адаптуватися до різних ситуацій. Зазначені принципи можуть служити основою для успішної взаємодії та забезпечити ефективну роботу в різноманітних конфліктних ситуаціях.

Працюючи з такою категорією клієнтів, варто використовувати різноманітні форми та методи роботи щодо вирішення й попередження конфліктних ситуацій та підтримки клієнта в досягненні позитивних змін у своєму житті.

Ось кілька форм та методів, які можна використовувати при роботі зі «складними» клієнтами:

1. індивідуальні консультації та терапія: розробляти індивідуалізовані підходи, враховуючи особливості та потреби кожного клієнта, використовувати техніки та стратегії, що відповідають конкретним проблемам, такі як когнітивно-поведінкова терапія чи техніки стрес-менеджменту;

2. групова робота: формувати групи, де клієнти можуть ділитися своїм досвідом та взаємодіяти між собою та створювати позитивне соціальне середовище для підтримки один одного.

3. рольові ігри та симуляції: використовувати рольові ігри для створення емпатії й розуміння інших поглядів та навчати соціальних та міжособистісних навичок через імітацію реальних ситуацій.

4. партнерство з іншими службами: співпрацювати з іншими службами, такими як медичні, психіатричні, юридичні, для забезпечення комплексної підтримки та забезпечувати ефективний обмін інформацією між різними професійними командами для кращого розуміння потреб клієнта;

5. психосоціальні програми: включати програми, які навчають клієнтів розвивати навички самообслуговування, робо-

ти зі стресом та взаємодії в групі та сприяють соціальній активності та включеності;

6. постійна оцінка та коригування підходу: забезпечувати відкритий зворотний зв'язок з клієнтами для виявлення ефективності підходів та внесення коригувань на основі досвіду та змін в потребах клієнтів;

7. кризова підтримка: розробляти системи для надання кризової підтримки та швидкого реагування на складні ситуації для ефективного управління стресовими ситуаціями;

8. культурно-компетентний підхід: розвивати культурну компетентність для ефективної роботи з клієнтами різних культур та груп.

Робота зі «складними» клієнтами вимагає творчого та гнучкого підходу. Важливо враховувати індивідуальні потреби та контекст кожного клієнта, а також постійно оцінювати ефективність застосованих методів та готовність адаптувати їх для досягнення позитивних результатів

Основні правила при спілкуванні зі «складними» клієнтами:

1. Вислухати. Від того, як фахівець зустріне невдоволення клієнта залежить дуже багато. Зацікавленість, залученість, терпимість та прояв поваги. Не перебивати, а просто уважно вислухати!

2. Триматися спокійно. Це дуже складний момент. Особливо коли клієнт починає кричати та вже не керується здоровим глуздом. Фахівець повинен намагатися не сприймати агресію на свій особистий рахунок, потрібно абстрагуватися. Фахівець повинен знати, що в подібних випадках у нього завжди є підтримка. Це не означає, що потрібно байдуже ставитися до клієнтів. Це означає, що фахівці мають розуміти, що нерозв'язних ситуацій не буває та якщо знадобиться, команда завжди допоможе та підтримає.

3. *Не концентруватися на сварці* і тривалому обговоренні проблеми. Вислухати та братися до пошуку рішення! Це простий алгоритм для швидкого й менш травматичного розв'язання проблеми.

4. *Перепросити або проявити співчуття*. Якщо скарги клієнта хоч трохи виправдані, необхідно перепросити. Звичайно це складно. Досить просто проявити співчуття перед складними клієнтами. Показати, що їх вислухали та приймають скарги. Зберігайте повагу до себе.

Ситуації бувають різні та від конфліктів при роботі з людьми ніхто не застрахований. Але всі проблеми можна вирішити. Потрібно просто приділяти цьому час та увагу. Працювати зі «складними» клієнтами – це розвиток комунікативних навичок та професійне зростання для фахівця. Як відзначав відомий маркетолог Гай Кавасаки: «Найнезадоволеніші клієнти стануть вашими найкращими вчителями». У цьому контексті важливо враховувати різноманітність проблем та потреб, які можуть виникнути у клієнтів і застосовувати індивідуалізовані підходи для надання ефективної підтримки.

Використовуючи «складних» клієнтів як полігон для тренувань, фахівець перетвориться на справжнього універсального солдата, здатного контролювати свої емоції та бути гнучким у спілкуванні з будь-якими людьми.

Всі ці аспекти спільно сприяють побудові позитивної взаємодії зі «складними» клієнтами та попередженню конфліктних ситуацій. Робота в цьому напрямку вимагає не лише професійних навичок, але й особистої відданості та відкритості до розвитку взаємин на основі взаєморозуміння та підтримки.

Отже, загальна ідея роботи зі «складними» клієнтами у соціальній роботі полягає у тому, що «складний» клієнт – це не просто виклик, це можливість розкрити свої професійні навички, розвивати емпатію та змінювати життя через терпіння та підтримку.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бремсон Р. М. Спілкування з важкими людьми / Бремсон Р. М. - К. : Зовнішторгвидав, 1991.

2. Догляд за людьми похилого віку, які живуть з деменцією : навчально-методичний посібник / Тимошенко Н.Є., Романова Н.Ф., Орпер М.Ю., Патинок О.П. ; заг. ред. Н.Є. Тимошенко. – К. : Вид-во РПА «51 Паралель», 2020. – 350 с.

3. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу / Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К. : Вид-во ТОВ РПА «51 паралель», 2018. – 152 с.

4. Технології тренінгу: улюблений «складний» учасник: навч.- метод. посіб. / Під наук. ред. Ніколаєва Л.О. Київ: 7БЦ, 2023. – 144 с.



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поясніть значення поняття «складний» клієнт.
2. Перерахуйте основні ознаки «складного» клієнта в соціальній роботі.
3. Обґрунтуйте проблеми, з якими стикаються фахівці при спілкуванні зі «складними» клієнтами.
4. Що входить до стратегій для роботи зі «складними» клієнтами.
5. Які форми та методи роботи можна використовувати при роботі зі «складними» клієнтами.
6. Охарактеризуйте маркери, які свідчать, що соціальний працівник має справу зі «складним» клієнтом.



ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Підготуйте соціально-психологічний портрет «складного» клієнта.
2. Розробіть типологію «складних» клієнтів.
3. Розробіть тренінгові заняття (на 3 години) «Як працювати зі «складними» клієнтами для соціальних працівників

1.4. Технологія роботи з кейсами

До методів, які активно використовуються у соціальній роботі щодо вирішення та попередження конфліктів, належить метод case-study («кейс-стаді», або метод життєвих ситуацій).

Поняття кейсу (ситуації) – одне з базових понять методу. *Кейс* (від англійського «case» – ситуація) – *це реальні й докладно описані ситуації практики соціальної роботи разом із причетними до ситуації супутніми фактами, думками* (від яких залежить її вирішення) *зادля напрацювання теоретичних ідей щодо їх вирішення* [1].

Застосовування методу розпочалося у навчальній системі США на початку XX століття в галузі права та медицини. Розповсюдження даного методу належить Гарвардській школі бізнесу. На початку 20-х рр. минулого століття декан Гарвардської школи управління бізнесом у Бостоні Дін Донхем переконав своїх колег-викладачів використовувати цей метод на заняттях і вже у 1921 році було видано перший збірник кейсів. Цей метод мав колосальний успіх та поступово перетворився на основний метод навчання на факультеті. Навчання відбувалося за схемою, коли учні-практики пропонували конкретну проблему (ситуацію), а потім робили аналіз проблеми та надавали відповідні рекомендації [1, 2, 4].

Дане поняття «кейс» міцно увійшло й у практику соціальної роботи та окреслює конкретну проблемну ситуацію, спосіб вирішення та опис бажаного результату на виході. Ситуація, описана у кейсі, повинна бути зрозумілою до найменших деталей. Однак, за конструкцією, не має становити собою надто добре сформульовану проблему, оскільки слід залишати місце для подальшого моделювання ймовірних шляхів вирішення.

Наразі до *кейс-технологій належать*:

- метод ситуаційного аналізу;
- метод інциденту;
- метод розбору ділової кореспонденції;
- ігрове проєктування;
- метод ситуаційно-рольових ігор;
- метод дискусії.

Кейси (ситуаційні виправи) мають чітко виражений характер і мету. Як правило, вони пов'язані з проблемою або ситуацією, яка існувала чи наразі існує. Це завжди моделювання життєвої ситуації, і те рішення, що знайде учасник/учасники кейсу, може служити як відбиттям рівня компетентності й професіоналізму учасника/учасників, так і реальним рішенням проблеми [1].

Загалом, розв'язання кейсу дозволяє розкласти певну ситуацію на окремі частини, проаналізувати кожну з них, а потім усі ці частини скласти до купи аби отримати цілісне уявлення про ситуацію та її вирішення загалом.

Метод кейсів (англ. «case method», «case-study») *визначають як техніку навчання на основі опису реальних або наближених до реальних життєвих ситуацій.*

Метод кейсів в соціальній роботі використовується для аналізу конкретних ситуацій, щоб розвивати навички й прийом роботи з клієнтами та вирішення проблем. Цей метод дозволяє соціальним працівникам або фахівцям в галузі соціальної роботи вивчати і вдосконалювати свої навички, використовуючи реальні або вигадані кейси, які можуть виникнути у практичній діяльності.

Ось кілька кроків, які можна виконати при використанні методу кейс-стаді у соціальній роботі для вирішення та попередження конфліктних ситуацій:

- *обирати реальні або реалістичні кейси*: вибір відповідних кейсів є важливим етапом. Ці сценарії мають бути достатньо реальними та релевантними для конкретних завдань та викликів;

- *аналізувати ситуацію*: ретельно досліджувати всі аспекти кейсу, визначаючи ключові проблеми, конфлікти та можливі шляхи їх вирішення;

- *визначати цілі та завдання*: описати конкретні цілі, яких потрібно досягти у вирішенні даної конфліктної ситуації. Це може бути поліпшення взаєморозуміння, зменшення напруги, вирішення основної причини конфлікту тощо;

- *використовувати різні підходи*: дозволити учасникам вирішувати та розв'язувати кейс, використовуючи різні техніки та стратегії. Це дозволить їм розвивати різноманітні навички та підходи до вирішення проблем;

- *групова робота*: проведення сесій кейс-стаді у групі може бути корисною, оскільки учасники можуть обмінюватися думками, досвідом та різними поглядами. Це також створює можливість для колективного розв'язання проблем;

- *рефлексія та обговорення*: після вирішення кейсу потрібно провести обговорення, аналізуючи та рефлектуючи над тим, як можна було б покращити взаємодію та вирішити конфлікт;

- *застосовувати отримані знання на практиці*: учасники мають використовувати набуті навички та стратегії в реальних ситуаціях у своїй професійній практиці.

Метод кейс-стаді є ефективним інструментом для розвитку навичок та вирішення конфліктів у соціальній роботі, допомагаючи фахівцям ліпше розуміти та впроваджувати принципи конфліктології у свою роботу.

Отже, **робота з кейсами дозволяє:**

- 1) навчитися правильно аналізувати ситуацію;
- 2) визначати коло проблеми та можливі причини їх походження;
- 3) встановлювати реальну причину виникнення проблем та можливі варіанти вирішення;
- 4) обирати оптимальніший варіант вирішення означених проблем;
- 5) розробляти відповідний план дій для вирішення ситуації, описаної в кейсі.

Існує три основні варіанти застосування методу кейсів:

1. діагностика проблеми;
2. діагностика однієї чи кількох проблем та напрацювання учасниками шляхів їхнього вирішення;
3. оцінка учасниками можливих дій стосовно вирішення проблеми та її наслідків.

У кожному із наведених варіантів навчання відбувається через викладення інформації у вигляді проблеми чи серії проблем. Ця інформація може бути викладена у заздалегідь підготовленій формі (усній, письмовій, фото і т.д.) або за допомогою вербальних та візуальних засобів (таких, як відео і/чи показ слайдів).

В кінці вправи група представляє свої напрацювання, які можуть стати підґрунтям для дискусії [2].

Параметри кейсів можуть бути різними, залежно від мети використання та часу, який на це виділяється. Наприклад, кейси, які використовуються на одному занятті, повинні бути простими й короткими (1-2 сторінки друкованого тексту). Кейс-матеріал, написаний для кількох занять, може бути ускладнений більшою кількістю інформації та складати 10-15 сторінок друкованого тексту.

Процес конструювання кейса:

1) визначення тематики кейсу відповідно до мети;
2) формування навчальних цілей і завдань кейса – визначення того, які знання й навички повинен «охопити» кейс. Чи буде за своїм призначенням майбутній кейс ситуацією для ілюстрації навчального матеріалу або буде використовуватися як практичне підґрунтя для теоретичного матеріалу;

3) визначення проблеми, навколо якої буде розвертатися ситуація;

4) побудова моделі ситуації:

- *простої* (у них чітко простежується проблема й варіанти її рішення, які учасникам необхідно виділити, обговорити й запропонувати альтернативу),

- *складної* (припускають наявність у кейсі проблеми, однак способи її рішення необхідно знайти самостійно),

- *надскладної* (кейс містить тільки опис конкретної ситуації, необхідно самостійно визначити й сформулювати проблему, розробити різні варіанти рішення проблеми, обрати оптимальний варіант рішення).

5) пошук інформації для ситуації. [4]. Джерелами інформації як правило, обирають робочий матеріал, заснований на реальних подіях (в організації, закладі, з власного досвіду соціального робітника чи його колег);

6) опис ситуації / написання тексту кейса;

7) після розроблення кейсу необхідно провести його апробацію, тобто обговорити з колегами аби переконатися, що він відповідає поставленій меті та завданням.

У кейс-технологіях не даються конкретні відповіді, учасники мають знаходити їх самостійно. Це дозволяє формувати висновки, спираючись на власний та професійний досвід, та застосовувати на практиці одержані знання та вміння, демонструвати власний (або груповий) погляд на проблему,

з якою працювали. В кейсі проблема представлена в схованому вигляді та, як правило, вона не має однозначного вирішення.

Використання методу кейс-стаді у соціальній роботі для вирішення та попередження конфліктних ситуацій має кілька переваг:

— *реалістичність і контекстуальність*: кейс-стаді, які базуються на реальних або реалістичних сценаріях, надають учасникам змогу працювати з конкретними ситуаціями, які вони можуть зустріти у своїй практиці. Це допомагає підготувати їх до реальних викликів;

— *розвиток критичного мислення*: аналіз кейс-стаді вимагає від учасників критичного мислення, оцінки різних аспектів ситуації та розробки стратегій вирішення проблем;

— *симуляція практичного досвіду*: кейс-стаді надають можливість практикувати навички та стратегії безпосередньо в умовах симуляції. Це дозволяє учасникам навчитися ефективно реагувати на конфліктні ситуації та вирішувати їх, не маючи прямого контакту з клієнтом чи стороною конфлікту;

— *розширення сприйняття ситуації*: робота над кейс-стаді дозволяє учасникам розглядати проблему з різних точок зору та враховувати різноманітні аспекти конфлікту, що може призвести до глибшого розуміння ситуації;

— *групова взаємодія та обмін досвідом*: робота з кейс-стаді в групі сприяє обміну досвідом і взаємопідтримці. Учасники можуть вчитися одне в одного, обговорюючи різні підходи та рішення;

— *підвищення впевненості*: розв'язання реальних або реалістичних кейсів може підвищити впевненість учасників у їх здатності вирішувати конфліктні ситуації та ефективно працювати з клієнтами;

— *зменшення ризиків в практиці*: підготовка через кейс-стаді дозволяє учасникам уникати можливих помилок та ризиків у реальних ситуаціях, забезпечуючи певний рівень підготовки та навичок.

Використання методу кейс-стаді у соціальній роботі є інтерактивним інструментарієм для розвитку професійних навичок та забезпечення якісної підготовки соціальних працівників у вирішенні та попередженні конфліктів.

Попри те, що метод кейс-стаді має багато переваг, він також має свої недоліки, особливо в контексті попередження та вирішення конфліктів у соціальній роботі.

Деякі з можливих недоліків містять:

— *штучність ситуацій*: кейс-стаді є штучними ситуаціями, які створюються для аналізу та вивчення. Учасники можуть відчувати, що ці сценарії не відображають повністю реальних емоцій та динаміки конфліктів;

— *відсутність емоційної інтенсивності*: реальні конфлікти часто супроводжуються сильними емоціями, які не завжди можна адекватно відтворити у ході роботи з кейс-стаді. Це може вплинути на здатність учасників реалістично реагувати на емоційно насичені ситуації;

— *обмежена реальність сценаріїв*: сценарії кейс-стаді обмежені тим, що вони можуть враховувати лише обмежені аспекти проблеми. Реальний конфлікт може бути складнішим та має багато факторів, які не завжди враховуються;

— *однобічний підхід*: кейс-стаді можуть створювати певний однобічний підхід до вирішення проблеми, не враховуючи різноманіття індивідуальних підходів та культурних різниць;

— *відсутність динаміки групи*: у реальних конфліктних ситуаціях часто важливо враховувати динаміку групи та взаємодію всіх учасників. Кейс-стаді можуть не враховувати ці аспекти;

— *не ухвалення рішень в реальному часі*: учасники можуть витрачати багато часу на аналіз кейсу та прийняття рішення, що не завжди відображає реальний тиск та необхідність швидкого втручання у реальних ситуаціях;

— *відсутність особистого досвіду*: робота з кейс-стаді може відбуватися в ізольованому середовищі, що може викликати відсутність особистого досвіду та реальної взаємодії з клієнтами.

Попри ці недоліки, правильно структурований та розглянутий метод кейс-стаді може бути корисним інструментом для підготовки соціальних працівників та вивчення принципів розв'язання конфліктів. Важливо враховувати обмеження методу та доповнювати його іншими формами навчання та практики.

Аналіз ситуації, яка сформульована в кейсі, проводиться за певним алгоритмом:

1) *виявлення проблем*, їх типологія, загальна характеристика, наслідки впливу ситуації на особу/осіб, описаних в кейсі та шляхи вирішення;

2) *визначення механізму взаємодії* із внутрішнім та зовнішнім соціальним середовищем (сім'я, родичі, друзі, громада тощо);

3) *визначення причин*, які призвели до виникнення складних життєвих обставин особи/осіб та наслідків їх впливу;

4) *побудова моделі*, окресленої у кейсі ситуації з елементами, які б розкривали зміст про умови життя, наслідки складних життєвих обставин, загальний стан особи/осіб та базові потреби у послугах;

5) *моделювання з метою оптимізації/вирішення ситуації* (складних життєвих обставин);

6) *підготовка кількох варіантів вирішення ситуації*: можливого, потенційного та бажаного з врахуванням ресурсів особи/осіб у складних життєвих обставинах та наявності соціальної мережі підтримки;

7) *підготовка рекомендацій* щодо вирішення ситуації, описаної в кейсі.

Вимоги до кейсу: чітко відповідати поставленій меті, мати відповідний рівень складності представленої ситуації, демонструвати декілька аспектів життя учасників, бути реалістичним, ілюструвати типові ситуації, розвивати критичне та аналітичне мислення, викликати дискусію та мати кілька варіантів рішення ситуації.

Для ефективної роботи з кейсами необхідно: прочитати його двічі, сфокусуватися на стратегічних питаннях, брати до уваги усі елементи опису та працювати в зручних часових межах. Даний метод є методом інтерактивного навчання, і це дає можливість наблизити процес навчання учасників до реальної практичної діяльності фахівців, а також може бути дієвим інструментом для розв'язання конфліктних ситуацій у соціальній роботі. Цей підхід сприяє активній участі учасників, розвитку їх навичок та створенню можливостей для співпраці та обміну досвідом. Ось деякі аспекти, які роблять метод кейс-стаді інтерактивним у вирішенні конфліктних ситуацій:

- **взаємодія у групі:** учасники можуть обмінюватися ідеями, думками та рішеннями. Це створює сприятливу атмосферу для колективного аналізу та розв'язання конфліктів;

- **стимулювання до обговорення:** надається стимул для обговорення різних аспектів ситуації. Учасники можуть висловлювати свої точки зору, ділитися досвідом та вислуховувати інші погляди;

- **рольові ігри:** іноді метод може включати елементи рольових ігор, де учасники грають ролі реальних осіб у конфлікті. Це дозволяє їм відчувати емоції та взаємодію, що супроводжують конфлікт;

- **активне вирішення проблем:** учасники залучаються в активний процес розв'язання проблеми, а не просто спостерігають або слухають лекцію. Це може поліпшити їхні навички вирішення конфліктів;

– *фасилітація дискусій*: ведучий або фасилітатор може сприяти обговоренню, стимулюючи учасників ставити питання, аналізувати різні погляди та спільно робити висновки;

– *застосування теорії в практиці*: метод кейсу дозволяє учасникам застосовувати теоретичні знання та вміння в реальних ситуаціях, що полегшує їх вивчення та розвиток.

Інтерактивний метод кейсу залучає різні типи навчання, такі як візуальне сприйняття, аудіальне та кінестетика, що поліпшує процес засвоєння матеріалу та розвиток навичок.

Даний метод дає можливість розвивати винахідливість в учасників процесу навчання, вміти вирішувати проблеми, розвивати здібності до аналізу, самоаналізу та діагностувати проблеми, спілкуватися іноземною мовою. Інтерактивний характер методу допомагає створити зручні умови для учасників і підвищити ефективність процесу вивчення та розвитку навичок вирішення конфліктів у соціальній роботі.

Отже, кейс-метод в навчанні – це педагогічна стратегія, яка використовується для активного залучення студентів у процес навчання шляхом вирішення реальних або умовних ситуацій, які відображають реальні проблеми та виклики відповідної галузі. При використанні кейс-методу у навчанні соціальної роботи важливо підібрати кейси, які відображають реальні ситуації та виклики, з якими студенти можуть зустрітися у своїй професійній практиці, а також стимулюють розвиток їхніх навичок та розуміння принципів соціальної роботи. Такий підхід сприяє ефективнішому навчанню та готовності студентів до роботи у сфері соціальної роботи.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Активні методи просвітницької діяльності у профілактиці ВІЛ/СНІД та ризикованої поведінки: посібник для спеціалістів приймальників-розподільників, притулків та колоній для неповнолітніх / За заг. ред. Р.Г. Вайноле, Т.Л. Лях; Авт.-упор.: Безпалько О.В., Зимівець Н.В., Захарченко І., Журавель Т.В., Лозован О.М., Лютий В.П., Лях В.В., Лях Т.Л., Петрович В.С., Закусило О.Ю., Цюман Т.П. – К., 2007. –190 с.

2. Використання інтерактивних методів та мультфільмів у профілактиці ризикованої поведінки: методичний посібник для спеціалістів, які працюють з бездоглядними та безпритульними дітьми та підлітками / Т. В. Журавель, Т. Л. Лях, О. М. Нікітіна ; за ред. Т. В. Журавель; – К., 2010. – 168 с.

3. Догляд за людьми похилого віку, які живуть з деменцією: навчально-методичний посібник / Тимошенко Н.Є., Романова Н.Ф., Орепер М.Ю., Патинок О.П. ; заг. ред. Н.Є. Тимошенко. – К. : Вид-во РПА «51 Паралель», 2020. – 350с.

4. Кейс-технології у навчанні. – Режим доступу
<https://www.creativeschool.com.ua/blog/keys-tehnologiyi-u-navchanni>.

5. Folstein M. F., Folstein S. E., McHugh P. R. «Mini-mental state». A practical method for grading the cognitive state of patients for the clinician (англ.) // Journal of psychiatric research : journal. – 1975. – Vol. 12, no. 3. – P. 189–198



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поясніть значення поняття «кейс».
2. Які методи належать до кейс-технологій.
3. Назвіть переваги використання методу кейс-стаді у соціальній роботі для вирішення та попередження конфліктних ситуацій.
4. Охарактеризуйте недоліки використання методу кейс-стаді у соціальній роботі для вирішення та попередження конфліктних ситуацій.
5. За яким алгоритмом проводиться аналіз ситуації у кейсі.
6. Які аспекти можна назвати такими, що роблять метод кейс-стаді інтерактивним методом у вирішенні та попередженні конфліктних ситуацій



ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Проаналізуйте ситуацію, описану в кейсі за відповідним алгоритмом:

- виявлення проблем, їх типологія, загальна характеристика, наслідки впливу ситуації на особу/осіб, описаних в кейсі та шляхи вирішення;

- визначення механізму взаємодії із внутрішнім та зовнішнім соціальним середовищем (сім'я, родичі, друзі, громада тощо);

- визначення причин, які призвели до виникнення складних життєвих обставин особи/осіб та наслідків їх впливу;

- побудова моделі, окресленої у кейсі ситуації з елементами, які б розкривали зміст про умови життя, наслідки складних життєвих обставин, загальний стан особи/осіб та базові потреби у послугах;

- моделювання з метою оптимізації/вирішення ситуації (складних життєвих обставин);

- підготовка кількох варіантів розв'язання ситуації: можливого, потенційного та бажаного з врахуванням ресурсів особи/осіб у складних життєвих обставинах та наявності соціальної мережі підтримки;

- підготовка рекомендацій щодо вирішення ситуації, описаної в кейсі.

2. Визначте оптимальний варіант вирішення даної ситуації.

3. Визначте завдання даного кейсу, як методу навчання.

Кейс 1.

У сім'ї виникла напруга між молодого онукою та її бабусею. Дівчина виявляє зацікавленість у сучасних танцях та хоче займатися цим хобі. Однак бабуся наполягає, щоб онука слідувала їхньому сімейному роду скрипалів, тому вона прагне, щоб вона почала вивчати гру на скрипці. Дівчина поважає сімейну традицію та не хоче ображати бабусю, проте через роботу та навчання в університеті не має достатньо часу для декількох хобі, тож обирає танці, які дають їй більше розслаблення.

Якими способами ви допоможете вирішити цей конфлікт, враховуючи бажання та інтереси обох сторін, і забезпечите збереження гармонії в родині?

Кейс 2.

У вищому навчальному закладі виник конфлікт між студентами та викладачем через можливі випадки дискримінації жінок. Студентки вказують на те, що під час лекцій викладач надає перевагу чоловікам, ігноруючи думки та запитання жінок. Це призводить до відчуття нерівності та обмеження можливостей для активної участі у навчальному процесі. Після детального вивчення ситуації стало відомо, що проблема дискримінації студенток не обмежується лише наявністю переваги чоловікам під час лекцій.

Викладач також призначає складні завдання та проєкти, вважаючи, що чоловіки краще справлятимуться з ними, і це впливає на оцінку студенток. Крім того, у підручниках та навчальних матеріалах відсутня репрезентація жіночих досягнень та внеску у відповідні галузі, що також сприяє відчуттю нерівності серед студентів.

Якими кроками ви вирішите цей конфлікт, забезпечивши рівність студентів та атмосферу взаєморозуміння й поваги у навчальному закладі?

Кейс 3.

Батьки молодій матері (17 років) звернулися до місцевої соціальної служби. Вони стурбовані поведінкою та діями своєї доньки. 17-річна громадянка кожного вечора тікає з дому й повертається вранці. Після цього дівчина лягає спати і ввечері все знову повторюється. Дитина залишається на батьків дівчини, яка зовсім не бере участі у піклуванні. Дуже часто виникають конфлікти між дівчиною та батьками. Батьки звинувачують доньку у безвідповідальності, називають її пропащою, намагаються змусити її піклуватися про дитину і заборонити їй ходити гуляти вночі. Дівчина реагує на це агресивно: розкидає речі, погрожує вбити себе.

РОЗДІЛ 2.



ТРЕНІНГ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Конфліктність та види конфліктів

Специфіка соціальної роботи безпосередньо або опосередковано провокує напруження у процесі спілкування з різними категоріями клієнтів. Адже складнощі спілкування завжди супроводжуються високою внутрішньою напругою, порушенням вегетатики, моторики, мови партнерів по спілкуванню. І це може стати передумовою виникнення конфліктної ситуації у професійній діяльності соціального працівника.

За таких умов необхідно зробити все для швидкого розв'язання даної ситуації, спрямованих на припинення протидій та вирішення проблеми, що призвела до зіткнення.

Дані методичні матеріали «Тренінг з попередження конфліктних ситуацій» мають на меті формування необхідних знань та навичок щодо ефективного спілкування; дотримання відповідних правил поведінки й етики соціального працівника та уникнення конфліктних ситуацій.

Мета: оптимізація поведінки учасників тренінгу у конфліктах та опановування конструктивних стратегій вирішення та попередження різних конфліктних ситуацій; надання інформації щодо конфліктів, їх причинах, формування практичних навичок попередження та вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання:

- визначити поняття «конфлікт», сторони та наслідки конфлікту;
- усвідомити конфлікт як природний стан процесу спільної діяльності, зрозуміти причини виникнення конфліктних ситуацій;
- сформувати в учасників уявлення щодо поведінкових реакцій у ситуації конфлікту;
- ознайомити з конструктивними стратегіями вирішення конфліктів та механізмів їх припинення;
- вміти працювати з емоціями у конфлікті, їх регулювання та відображення;
- сформувати в учасників навички активного слухання, розширення їх можливостей для розуміння співрозмовника, вміти домовлятися та працювати в команді.

СЕСІЯ І. Структурні вправи

Відкриття тренінгу.

Мета: надати загальну інформацію про тренінг, наголосити на меті та завданнях тренінгу.

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація, програма тренінгу.

Хід проведення: привітання учасників, презентація ведучих тренерів, знайомство з метою та завданнями тренінгу та регламентом роботи, вирішення організаційних питань.

ВПРАВА на знайомство «Силует»

Мета: формування позитивної налаштованості на заняття та взаємодію один з одним, сприяння усвідомленню учасниками унікальності кожної особистості, але разом з тим спектру можливостей для взаємодії, поглиблення знайомства учасників один з одним.

Час: 20-30 хв.

Ресурси: аркуш паперу формату А1 з написом «Команда», кольоровий папір формату А4, скотч, ручки.

Хід проведення: кожен учасник вибирає кольоровий аркуш паперу. Далі тренер дає завдання учасникам: лише за допомогою рук “вирізати” з аркуша силует людини: хлопчика чи дівчинки (приклад, додаток 1).

Після завершення даного етапу учасники прописують на силуеті власне ім'я.

Далі учасники по колу презентують себе, відповідаючи на такі запитання:

- ім'я;
- місце роботи та досвід роботи з різними категоріями клієнтів (чи місце навчання, досвід волонтерства чи спілкування з різними людьми, залежно від категорії учасників);

- що допомагає налагоджувати позитивну комунікацію з людьми;

- які труднощі можуть виникати при спілкуванні з людьми.

Запитання на обговорення:

- На що було направлено виконання даної вправи?

- Чому саме на дані питання акцентована увага учасників?

- Що дало виконання даної вправи? На які питання дає відповіді запропонована вправа на знайомство?

На завершальному етапі учасники кріплять свої силуети на великий аркуш паперу, на якому написано слово «Команда», утворюючи з них своєрідне коло друзів.

ВПРАВА «Правила роботи групи»

Мета: аргументування необхідності формування та дотримання певних правил, на яких базується взаємодія учасників у групі, прийняття правил для ефективної роботи під час тренінгу.

Час: 15 хв.

Ресурси: заздалегідь прикріплений на фліпчарті аркуш паперу формату А1 (аркуш фліпчарту) із написом «Правила роботи», маркери різного кольору.

Хід проведення: тренер запитує в учасників як вони розуміють таке поняття як «правила» та що вкладається у зміст даного поняття.

На наступному етапі учасникам пропонується назвати норми поведінки, які допоможуть комфортно почуватися та працювати на тренінгу, щоб робота була ефективною, цікавою та корисною. Кожне правило, яке пропонують учасники, спочатку обговорюється на загал, потім тренер фіксує на аркуші фліпчарту.

Орієнтовними правилами можуть бути:

- Говорити по черзі (правило руки);
- Дотримуватись регламенту;
- Бути доброзичливими;
- Правило двох рук (якщо хоча б одній людині в колі не зручно, наприклад, тому що стає шумно, вона має право підняти обидві руки, привертаючи увагу решти присутніх);
- Бути активними;
- Бути позитивними;
- Працювати у групі від початку і до кінця;
- Правило піднятої руки;
- Правило двох ніг;
- Бути щирим;
- Поважати інших;
- Спілкуватися без критики;
- Кожна думка має право на існування;
- Тут і зараз;
- Телефони на «вібро»;
- Використовувати «Я-висловлювання».

На завершення даної вправи тренер ще раз наголошує на прийнятих правилах роботи на тренінгу та просить кожного учасника зафіксувати правила своїм підписом, який символізує згоду дотримуватися даних правил.

ВПРАВА на очікування «Річка»

Мета: формулювання очікувань в учасників, на основі мети та завдань тренінгу, визначення основних напрямків роботи на тренінгу.

Час: 20 хв.

Ресурси: плакат з малюнком річки, стікери, скотч.

Хід проведення: на першому етапі тренер звертається до учасників з проханням знову звернути увагу на тему, мету та завдання тренінгу та визначити власні очікування від роботи на даному тренінгу та на які питання, згідно з темою, вони хотіли б отримати відповіді. Далі учасники фіксують на стікерах свої очікування.

На другому етапі тренер демонструє учасникам схему (річка та два узбережжя) та пояснює, що очікування необхідно кріпити з одного боку річки. Учасники по черзі підходить до фліпчарту, де заздалегідь підготовлена схема, озвучують власне очікування та закріплюють очікування на даній схемі.

Наприкінці тренер підбиває підсумки та наголошує на сподіваннях учасників.

Тренер знімає аркуш з очікуваннями, прикріплює їх на видному місці та наголошує на тому, що буде звертатися до очікувань протягом спільного перебування на тренінгу та наприкінці роботи задля підбиття підсумків та зворотнього зв'язку.

СЕСІЯ II. Конфліктність та види конфліктів

ПРИТЧА «Мішок картоплі»

Мета: занурення та налаштування учасників у тему тренінгу.

Час: 5 хв.

Ресурси: притча «Мішок картоплі».

Хід проведення: тренер пропонує учасникам почати занурюватися у тему тренінгу з притчі, яка спрямована на важливість дотримання толерантності, сприяння розумінню різних поглядів та навчання людей шанувати й цінувати різноманіття.

Учень запитав вчителя:

– Ти такий мудрий. Ти завжди в гарному настрої, ніколи не злишся. Допоможи й мені бути таким.

Учитель погодився і попросив учня принести картоплю і прозорий мішок.

– Якщо ти на кого-небудь розсердишся та приховасиш образ, – сказав учитель, – то візьми цю картоплину. З одного її боку напиши своє ім'я, з іншого боку ім'я людини, з якою стався конфлікт, і поклади цю картоплю в прозорий мішок.

– І це все? – здивовано запитав учень.

– Ні, – відповів учитель. Ти повинен завжди цей мішок носити з собою. І кожного разу, коли на кого-небудь образишся, додавати в нього картоплю.

Учень погодився.

Пройшов певний час. Мішок учня поповнився ще кількома картоплинами та став уже досить важким. Його дуже незручно було носити з собою. До того ж та картопля, яку він поклав на самому початку, стала псуватися. Вона покрилась слизьким гідким нальотом, деяка проросла, деяка зацвіла та стала видавати різкий неприємний запах. Учень прийшов до вчителя і каже:

– Це вже неможливо носити з собою. По-перше, мішок занадто важкий, а по-друге – картопля зіпсувалася. Запропонуй що-небудь інше.

Але вчитель відповів:

– Те ж саме відбувається і з твоєю душею. Коли ти на кого-небудь ображаєшся, то у тебе в душі з'являється важкий камінь. Просто ти це відразу не помічаєш. Потім каміння стає більшим, вчинки перетворюються на звички, а звички – в характер, який народжує смердючі пороки. І про цей вантаж дуже легко забути, адже він занадто важкий, щоб носити його постійно з собою. Я дав тобі можливість поспостерігати весь цей процес з боку. Кожен раз, коли ти вирішиш образитися або, навпаки, образити когось, подумай, чи потрібен тобі цей камінь.

Запитання на обговорення:

- Про що йдеться у даній притчі?
- На що вона направлена?
- Чи часто ми стикаємося з такою проблемою у нашому житті? Які висновки можна зробити, прослухавши дану притчу?

ПЕРЕГЛЯД мультфільму «Вирішення конфлікту»

Мета: розгляд конфліктних ситуацій й різні варіанти їх попередження та вирішення.

Час: 10 хв.

Ресурси: відео з мультфільмом, ноутбук, колонки, проектор.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам до перегляду мультфільм «Вирішення конфлікту». Після перегляду даного мультфільму відбувається його обговорення.

Запитання для обговорення:

- Що можна винести із даної ситуації?
- Чи зустрічаються такі ситуації у житті?

– Чи стикалися ви з подібними ситуаціями у вашому житті чи роботі?

– Яким було вдале вирішення конфлікту та чому? Що можна взяти собі на замітку?

ВПРАВА «Мозковий штурм «Асоціація «Конфлікт»

Мета: усвідомлення емоційного поля сприйняття поняття «конфлікт».

Час: 20 хв.

Ресурси: підготовлений аркуш паперу формату А1 (лист фліпчарту) з вертикальним написом «Конфлікт», маркери різного кольору.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам подумати над тим, що таке «конфлікт», які асоціації у них виникають з даним поняттям, пригадати приклади конфліктних ситуацій у їхньому житті, як часто вони з ними стикаються.

Далі тренер звертається до учасників, щоб вони подумали та запропонували на кожному літеру поняття «конфлікт» слова-асоціації. Тренер фіксує всі варіанти відповідей на заздалегідь підготовленому аркушу паперу формату А1.

К	О	Н	Ф	Л	І	К	Т
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Виходить, наприклад:

«К» - крик;

«О» - образа;

«Н» - насилля;

«Ф» - фальш;

«Л» - лють;

«І» - ігнор;

«К» - критика;

«Т» - тиск.

Після розгляду кожної із букв тренер коротко підсумовує відповіді учасників.

Далі тренеру варто пояснити, що слово «конфлікт» походить від латинського «conflictus», що означає «зіткнення».

Отже, конфлікт, це:

- ситуація, в якій кожна зі сторін займає позицію, несумісну та протилежну стосовно інтересів іншої сторони;
- особлива взаємодія індивідів, груп, об'єднань, яка виникає при їх несумісних поглядах, позиціях та інтересах;
- суперництво між двома або більше сторонами, у якому кожна сторона намагається отримати перевагу над іншою.

В його основі лежить ситуація, що містить або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, протилежні цілі, або засоби їх досягнення, або невідповідність інтересів, бажань, нахилів опонентів тощо Тільки той, хто уникає спілкування з іншими, може уникнути конфліктів.

Про це можна сказати так: «Життя без конфліктів – це життя без відносин». Конфлікт – це ситуація, при якій інтереси, цінності, чи потреби однієї сторони суперечать іншій, що може призвести до негативних наслідків. Конфлікти можуть виникати в різних сферах життя: в особистому, професійному, соціальному.

Отже, види конфліктів:

Ознака класифікації	Види конфліктів
Спосіб розв'язання	– насильницькі – ненасильницькі
Сфера прояву	– політичні – соціальні – економічні – організаційні

Спрямованість впливу	– вертикальні – горизонтальні
Ступінь виразності	– відкриті – приховані
Кількість учасників	– внутрішньоосо- бистісні – міжособистісні – міжгрупові
Потреби	– когнітивні – конфлікти інтересів

Можна ще виділити декілька *видів конфліктів*, які легко класифікувати:

1. Функціональні та дисфункціональні конфлікти:

– *функціональні конфлікти* виникають тоді, коли конфлікт має конструктивний вплив на організацію, стимулюючи розвиток та покращення процесів;

– *дисфункціональні конфлікти* заважають нормальному функціонуванню організації та можуть призвести до негативних наслідків.

2. Особистісні та завданнєві конфлікти:

– *особистісні конфлікти* виникають через розбіжності в особистих характеристиках, стилі мислення чи цінностях;

– *завданнєві конфлікти* пов'язані з розбіжностями у поглядах на робочі завдання, цілі та стратегії їх досягнення.

3. Вертикальні та горизонтальні конфлікти:

– *вертикальні конфлікти* виникають між особами на різних рівнях ієрархії, наприклад, між керівником та підлеглим;

– *горизонтальні конфлікти* виникають між особами на одному рівні ієрархії, що може включати колег або різні підрозділи.

4. Індивідуальні та групові конфлікти:

- індивідуальні конфлікти виникають між окремими особами;
- групові конфлікти виникають між групами людей чи командами.

5. Внутрішні та зовнішні конфлікти:

- *внутрішні конфлікти* виникають всередині організації або групи.
- *зовнішні конфлікти* пов'язані із взаємодією організації або групи з оточуючими.

Отже, правильно класифікувати конфлікти – це одне з найважливіших вмінь у запобіганні на ранній стадії, оскільки дає змогу з'ясувати учасникам й спостерігачам причину потенційного конфлікту з обох чи більше сторін.

І також проконтролювати, щоб конфлікти з однієї причини не переросли в іншу, наприклад, не перейшли на особисті образи.

Далі тренер звертає увагу учасників групи на те, що відповіді на всі асоціації до даного поняття були негативними, тобто конфлікт сприймається як тупикова ситуація.

Але, попри те, що поняття «конфлікт» викликає однозначно негативні почуття, якщо добре подумати, можна виявити, що конфлікти мають і позитивні сторони.

Уникнення конфліктів дуже важливе у нашому житті, адже вони можуть виникнути з будь-якої ситуації. Потрібно шукати вихід, бачити тільки позитивне, розглядати конфлікт як можливість почати нові стосунки, з'ясувати причини та способи уникнення негативу та шляхи домовленості.

І на другому етапі тренер пропонує учасникам виконати наступне завдання: розписати по літерах те ж саме слово («конфлікт»), але з використанням позитивних моментів.

К	О	Н	Ф	Л	І	К	Т
---	---	---	---	---	---	---	---

Виходить, наприклад:

«К» - компроміс;

«О» - оптимізм;

«Н» - наснага;

«Ф» - факт;

«Л» - лояльність;

«І» - ідея;

«К» - коректність;

«Т» - тактовність.

Взагалі, повсякденні конфлікти просто необхідні для нашого розвитку як людей. Якщо ми можемо їх конструктивно вирішувати, вони можуть призвести до позитивного розвитку особистості та суспільства.

Отже, які позитивні сторони конфліктів:

– *можуть сприяти формуванню особистості*: наприклад, коли діти дорослішають, вони розвиваються через розбіжності та конфлікти з батьками, братами та сестрами та іншими людьми. «Я не хочу гратися з дітками на вулиці! Я хочу поїхати до моєї бабусі! Я хочу одягнути червоні штанці, а не синю сукню». Таким чином, під час конфлікту позначаються погляди особистості;

– *бути джерелом особистісного зростання*: конфлікти виникають тому, що одна людина має відмінну від іншої людину точку зору. Можливо, навіть, ця думка може бути правильнішою, ніж іншої людини. На це може вплинути знання та досвід іншої людини. Коли ця людина відкрита, спокійна та вміє слухати інших, вона може дізнатися багато нових речей та особистісно зростати й розвиватися;

– *демонструвати сильні відносини між людьми*: часто люди гніваються сильніше на тих, кого найбільше люблять,

хто знаходиться завжди поруч. Коли людина щира та проявляє свою незгоду, то демонструються важливі та міцні стосунки між людьми.

Запитання для обговорення:

- На вашу думку, чи завжди конфлікт несе негатив?
- Чи змінилося ваше ставлення до конфліктних людей та, власне, самих конфліктів, що виникають?
- Чому необхідно вміти запобігати конфліктним ситуаціям? Обґрунтуйте.
- Як ви вважаєте, які причини виникнення конфліктних ситуацій присутні в вашому житті найчастіше?
- З якою метою була запропонована дана вправа?
- Що дало виконання даної вправи?

Інформаційне повідомлення «Крива конфлікту»

Мета: визначення протікання конфлікту та його наслідків, формування в учасників уявлення щодо поведінкових реакцій у ситуації конфлікту.

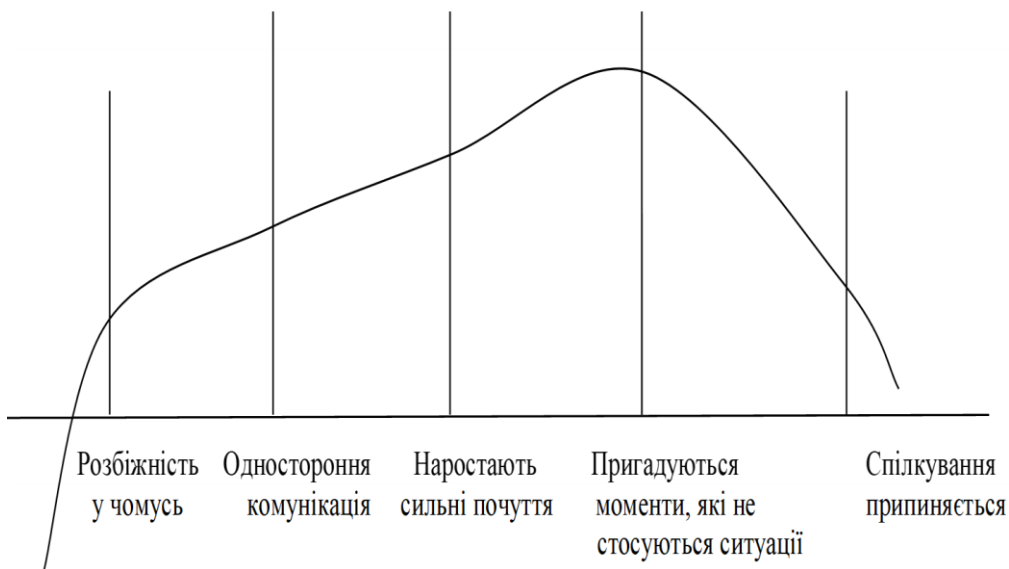
Час: 25 хв.

Ресурси: аркуші паперу А1 (лист фліпчарту) на якому намальована крива конфлікту, маркери, 5 кольорових аркушів паперу формату А4 різних кольорів з надрукованими назвами стадій вирішення конфлікту, роздатки для кожного учасника з малюнком кривої конфлікту.

Хід проведення: тренер демонструє учасникам на аркуші паперу формату А1 намальовану «Криву конфлікту». Кожен учасник отримує роздаток з кривої конфлікту (додаток 2).

Далі тренер пропонує учасникам, для більшого розуміння, розглянути кейс з конфліктною ситуацією. Наголошує з чого починається конфлікт, як він зароджується, де з'являється розбіжність двох сторін, коли починається одностороння ко-

мунікація та чим закінчується конфліктна ситуація. Тобто йде розбір кривої конфлікту. Після чого, тренер пропонує учасникам подумати та написати у своїх роздатках де, на їх погляд, потрібно сказати СТОП, щоб спілкування не припинялося та щоб уникнути негативних наслідків.



На наступному етапі тренер розповідає учасникам про стадії вирішення конфліктів (надаючи щодо кожної стадії коментарі).

Отже, стадії конфлікту:

1. Визнати, що ви перебуваєте в конфлікті.
2. Визначити проблему.
3. Вступити в діалог і проявляти повагу до ситуації іншої людини.
4. Знайти моменти, з якими ви згодні.
5. Знайти прийнятні рішення, які задовольняють обидві сторони.

Розвиток конструктивної суперечки повинен мати три чіткі та послідовні фази.

1 фаза - вступна. «Постраждалий» має сказати, що хоче спитати. Наприклад: «Я хочу з'ясувати те й те, чому ви вчинили так і не зробили того?»

2 фаза – середня (власне суперечка). Говоріть про суть справи, а не навколо та навколо. Обов'язково відреагуйте на висловлене непорозуміння, критику. Викладіть свою думку конкретно та чітко.

3 фаза - завершальна, коли приймається рішення щодо питання, що викликало протиріччя. Визнайте свою помилку або доведіть інше. Знайдіть в іншого щось приємне, що позитивно його характеризує.

Запитання для обговорення:

– Чи часто у житті ми аналізуємо як протікає крива конфлікту та чи вчасно зупиняємося, щоб не допустити до конфлікту?

– На що була направлена дана вправа?

– Що дало виконання даної вправи?

Індивідуальна робота. Тест «Чи конфліктна я людина»

Мета: надання можливості кожному учаснику протестувати себе на схильність до конфлікту.

Час: 10 хв.

Ресурси: бланк тесту для кожного учасника.

Хід проведення: кожен учасник тренінгу отримує тест «Чи конфліктна я людина?» (додаток 3).

Тренер фокусує увагу групи на даному тесті та пояснює алгоритм роботи. Після індивідуальної роботи над заповненням тесту, всі учасники тренінгу підраховують свій загальний бал.

Далі тренер запрошує до обговорення результатів тестування. Учасники діляться власним результатом (за бажанням) із групою.

Запитання для обговорення:

- Чи задовольняють вас такі результати?
- Що потрібно робити, якщо результати тесту вас не задовольняють?
- Що дало вам виконання даної вправи?
- З якою метою ви її виконували?

Інформаційне повідомлення «Сигнали конфлікту»

Мета: ознайомлення учасників із сигналами конфлікту, які передують розвитку конфліктної ситуації.

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація тренера.

Хід проведення: тренер наголошує на тому, що конфлікти бувають різні. Конфлікт може виникнути між двома людьми, групами, колективами, націями, державами... І в основі кожного конфлікту лежить ситуація, що включає протилежні позиції сторін щодо будь-якого приводу: неможливість отримати те, що потрібно, або те, що хочеться; різні точки зору на одне й те ж саме питання. Але, щоб конфлікт почав розвиватися, потрібен поштовх, коли одна зі сторін починає діяти, утискаючи інтереси іншої.

Тож як зрозуміти, що є небезпека конфлікту? Це можуть бути «сигнали» конфлікту такі, наприклад, як:

- **дискомфорт.** Інтуїтивно відчувається, що щось не так, хоча це висловити важко. Діти в таких випадках починають плакати, вередувати, кричати.
- **інцидент.** Якась дрібниця викликає тимчасове хвилювання чи роздратування. Оponent потрапляє під гарячу руку.

• **непорозуміння.** Дуже часто в ситуаціях непорозуміння можливо зробити неправильні висновки з того, що відбувається. Як літературний прийом «непорозуміння» часто застосовують автори серіалів. Хтось із героїв щось неправильно почув, комусь неправильно передали інформацію, когось переплутали з негативним героєм та спалахує конфлікт. Непорозуміння може посилюватись, якщо ситуація пов'язана з емоційною напругою одного з учасників конфлікту.

То ж, як виглядає людина в конфлікті?:

– зовнішній вигляд конфлікуючого може багато розповісти про нього. По зовнішньому вигляду, якраз, і проявляються сигнали конфлікту;

– люди, як правило, збуджені, напружені чи скуті

Запитання для обговорення:

– Чи були у вас випадки, коли можна було по зовнішньому вигляду опонента, побачити «сигнали», які могли проковувати конфліктну ситуацію?

– Які були ваші дії у даній ситуації?

– На вашу думку, інформація по «сигналам конфліктів» допоможе у майбутньому уникати неприсмних ситуацій?

Інформаційне повідомлення «Знайомство з техніками, які знижують напругу та з техніками, які підвищують напругу»

Мета: ознайомити учасників тренінгу з техніками, які знижують напругу та підвищують напругу при спілкуванні.

Час: 15 хв.

Ресурси: презентація тренера.

Хід проведення: на першому етапі тренер запитує в учасників, які, на їхню, думку є техніки, які можуть підвищувати емоційну напругу у спілкуванні. Після обговорення та на за-

кріплення інформації від учасників, тренер презентує техніки, які підвищують напругу.

Отже, це можуть бути такі техніки:

- перебивання партнера;
- ігнорування емоційного стану (свого, партнера);
- підкреслення відмінностей між собою і партнером, при-
меншення внеску партнера в спільну справу і перебільшення
свого;
- демонстрація незацікавленості у проблемі партнера;
- приниження партнера, негативна оцінка особистості
партнера;
- відтягування моменту визнання своєї неправоти або за-
перечення її;
- пошук винних і звинувачення партнера;
- перехід на «особистості»;
- різке прискорення темпу мови;
- уникнення просторової близькості й нахилу тіла.

На другому етапі тренер запитує в учасників, які, на їхню, думку є техніки, які можуть знижувати емоційну напругу у спілкуванні. Після обговорення та на закріплення інформації від учасників, тренер презентує техніки, які знижують напругу.

Отже, це можуть бути такі техніки:

- надання партнеру можливості виговоритися;
- вербалізація емоційного стану (свого, партнера);
- підкреслення спільності з партнером;
- прояв інтересу до проблем партнера;
- підкреслення значущості партнера, його думки в ваших
очах;
- у разі вашої неправоти – негайне визнання її;
- пропозиція конкретного виходу з ситуації, що склалася;
- звернення до фактів;
- спокійний впевнений темп мови;

– підтримка оптимальної дистанції, кута повороту і контакту очей.

Далі тренер активізує учасників для обговорення наданої інформації.

Запитання для обговорення:

- Чи корисною була інформація для вас?
- Як ви буде використовувати надану інформацію у власному житті та професійній діяльності?
- Що дало вам виконання даної вправи?

2.2. Способи вирішення конфліктів

Сесія III. Прийоми вирішення конфліктних ситуацій

Індивідуальна робота.

Тест на особистість «Як ви вирішуєте конфлікти»

Мета: надання можливості кожному учаснику побачити підхід який вони обирають частіше при вирішенні конфліктних ситуацій

Час: 15 хв.

Ресурси: тест-малюнок для кожного учасника чи презентація від тренера.

Хід проведення: тренер на початку роботи наголошує на тому, що тест-малюнок «Як ви вирішуєте конфлікти» (додаток 4) надає додаткові уявлення про вибір підходу до вирішення конфліктів. За допомогою тесту можна дізнатись про ефективні методи виходу зі суперечливих ситуацій та як скористатися отриманими знаннями для досягнення позитивного результату.

Перше, що побачить учасник на малюнку, покаже, як він вирішує конфлікти та який прийом вирішення конфліктних ситуацій частіше всього використовує у своєму житті й професійній діяльності.

Далі тренер зачитує результати вибору кожного учасника та запрошує групу до обговорення.

Запитання для обговорення:

– Чи задовольняють вас такі результати? Чи виникли додаткові питання?

– Що потрібно робити, якщо результати тесту вас не задовольняють?

– Що дало вам виконання даної вправи?

– З якою метою ви її виконували?

Інформаційне повідомлення «П'ять основних міжособистісних стилів вирішення конфліктів»

Мета: надання інформації учасникам щодо основних міжособистісних стилів вирішення конфліктів

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація, роздаткові матеріали (додаток 5).

Хід проведення: на початку роботи тренер запитує в учасників групи «З якими стилями вирішення конфліктів ви знайомі? У чому значущість кожного стилю». Далі надає інформаційне повідомлення за темою.

Отже, п'ять основних міжособистісних стилів вирішення конфліктів:

1. *Ухилення.* Цей стиль передбачає, що людина намагається уникнути конфлікту. Як вважають Роберт Блейк та Джейн Моутон, один зі способів вирішення конфлікту – це «не опинятись у ситуаціях, які провокують виникнення протиріч, не вступати в обговорення питань, які здатні викликати напругу у спілкуванні. Тоді не доведеться нервувати, розв'язуючи проблему».

2. *Згладжування.* Цей стиль характеризується поведінкою, яка диктується переконанням, що не варто гніватися, тому що «ми всі – одна щаслива команда, і не слід розгойдувати човен». «Згладжувач» не проявляє ознаки конфлікту, часто апелює до жалості, зовсім забуває про проблему, яка є основою конфлікту. В результаті може настати мир, гармонія та тепло, але проблема залишиться.

3. *Примушення.* У рамках цього стилю приваблюють спроби змусити прийняти свою точку зору за будь-яку ціну. Тому тих, хто намагається це зробити, не цікавить думка інших. Особа, яка використовує цей стиль, часто поводить себе агресивно, а для впливу на інших використовує владу шляхом примушення. Цей стиль може бути ефективним у ситуаціях,

коли працівник має значну владу над клієнтом. Недолік цього стилю полягає у тому, що він негативно впливає на ініціативу підлеглих, створює велику ймовірність того, що будуть враховані не всі важливі фактори для пошуку домовленостей, оскільки представлений лише один погляд.

4. Компроміс. Цей стиль характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але лише певною мірою. Здатність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, оскільки це зводить до мінімуму недоброзичливість і часто дає можливість швидко вирішувати конфлікт для задоволення обох сторін. Використання компромісу на ранній стадії конфлікту, який виник з важливого рішення може завадити діагнозу проблеми та скоротити час на пошук альтернативи.

5. Вирішення проблеми. Цей стиль характеризується визначенням розбіжностей у думках і готовністю ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти вихід, прийнятний для всіх сторін. Той, хто користується таким стилем, не намагається досягти своєї мети коштом інших, а скоріш шукає найкращий варіант вирішення конфліктної ситуації для усіх сторін.

Запитання для обговорення:

- Що нового ви дізналися з інформаційного повідомлення?
- Чи дана інформація допоможе у власному житті та у практичній діяльності?
- На що спрямована запропонована інформація?

ВПРАВА «Яблуко та черв'ячок»

Мета: уміння вибирати та застосовувати різні стилі вирішення конфліктних ситуацій у практичній діяльності.

Час: 20 хв.

Ресурси: не потрібно.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам сісти зручніше, закрити очі та уявити на хвилину, ніби кожен із них – яблучко. Таке стигле, соковите, красиве, ароматне, наливне яблучко, яке висить на гілочці. Потім говорить: «Всі милуються вами, захоплюються. Раптом, ні звідки, підповзає до вас черв'як. І каже: «Зараз я тебе буду їсти!» Що б Ви відповіли йому? Відкрийте очі і запишіть свою відповідь».

На *наступному етапі* тренер повідомляє, що кардинальним (принциповим) значенням у питанні вирішення конфлікту є вибір стратегії/стилю виходу з даної ситуації, що залежить від різних факторів: особистісні особливості опонента, рівень завданого збитку, статус опонента, можливі наслідки і т.д.

І наголошує про п'ять основних стратегій чи стилів виходу з конфліктної ситуації, про які говорилося у попередній вправі.

Тобто, використовуючи надану інформацію із попередньої вправи, учасники мають написати відповіді, використовуючи кожен стратегію вирішення конфліктної ситуації.

Приклади відповідей:

- **Конкуренція:** «Зараз як упаду на тебе і розчавлю!»
- **Уникнення:** «Он, подивися, яка там симпатична груша!»
- **Компроміс:** «Ну, добре, відкуси половинку, решту залиш моїм улюбленим господарям!»
- **Пристосування:** «Така видно вже в мене доля тяжка!»
- **Співпраця:** «Подивися, на землі є вже яблука, що впали, ти їх їси, вони теж смачні!»

Запитання для обговорення:

- Що було важко виконати у даному завданні?
- Яким чином відбувався пошук альтернативних варіантів?
- Що дало вам виконання даної вправи та що нового дізналися?

Індивідуальна робота. Тест: «Сова чи Акула?» А який ти у конфліктній ситуації?»

Мета: діагностування учасників щодо вибору поведінки для розв'язання конфліктних ситуацій

Час: 25 хв.

Ресурси: бланк з прислів'ями «Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона» для кожного учасника (додаток 6).

Хід проведення: тренер роздає кожному з учасників бланк з прислів'ями та пояснює алгоритм роботи над даним завданням.

Інструкція: уважно прочитайте вислови та прислів'я. Користуючись наведеною нижче шкалою, визначте, наскільки кожне прислів'я відповідає вашим діям під час конфліктів.

На *наступному етапі* йде підрахування кількості набраних балів. Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше учасник застосовує саме цю стратегію у своєму житті чи професійній діяльності. Чим менша загальна сума, тим рідше ви користуєтесь нею. Якщо учасник не розуміє прислів'я – відповідь буде «ні».

Далі тренер надає інтерпретацію кожної стратегії та залучає учасників до обговорення виконаного завдання.

Запитання для обговорення:

- Що було важко виконати в даному завданні?
- Що нового ви дізналися про себе?

Яку стратегію поведінки ви вибираєте в конфліктній ситуації? Чи збігається це з вашим баченням виходу з конфліктної ситуації?

- Що дало вам виконання даної вправи та що нового ви дізналися?

Інформаційне повідомлення «Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики «Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф. Джонсона»

Мета: ознайомлення учасників тренінгу зі стратегіями розв'язання конфліктів.

Час: 15 хв.

Ресурси: презентація тренера, додаток 7 для кожного учасника.

Хід проведення: тренер звертає увагу учасників на те, що дана вправа використовується для того, щоб глибше дізнатися щодо стилю власної поведінки у конфліктній ситуації – кого ми демонструємо Сову чи Акулу?. Надає інформацію по кожній зі стратегій. Обговорюються плюси та мінуси кожної стратегії, які особистісні якості притаманні даній стратегії, тактичні дії кожного типу стратегії (див. Додаток 7).

Наприкінці інформаційного повідомлення тренер запрошує учасників до обговорення наданої інформації.

Запитання для обговорення:

– Що нового ви дізналися з інформаційного повідомлення?

– Чи дана інформація допоможе у власному житті та у практичній діяльності?

– Чи збігся опис стратегії з вашою поведінкою у конфліктній ситуації? Якщо є відмінності – у чому вони полягають?

– На що була акцентована ваша увага?

Практична вправа «Використання різних стратегій: сови, акули, ведмежати, лисиці, черепахи»

Час: 5 хв.

Ресурси: не потрібно

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у пари. Далі пропонує кожній парі спробувати відпрацювати кожну стратегію.

Один з учасників бере на себе роль акули. Інший по черзі використовує кожну зі стратегій поведінки у конфліктній ситуації.

Пари:

- **акула-акула:** учасник, який грає акулу, тисне на партнера. Інший учасник, який теж грає роль акули, здійснює супротив, не даючи заходити у свій простір та також тисне на партнера;

- **акула-ведмежа:** учасник, який грає акулу, тисне на партнера. Інший учасник, який грає роль ведмежати, лікті йдуть назад, він пускає акулу у власний простір, і акула, без перешкод, заходить в простір ведмежати;

- **акула-лисиця:** учасник, який грає акулу, тисне на партнера. Інший учасник, який грає роль лисиці, дозволяє одній руці акули зайти у власний простір, іншою своєю рукою заходить у власний простір акули;

- **акула-черепаха:** учасник, який грає акулу, тисне на партнера. Інший учасник, який грає роль черепахи, прибирає руки або ж може опустити руки;

- **акула-сова:** учасник, який грає акулу, тисне на партнера. Інший учасник, який грає роль сови, тримає руки у замку, нікуди не рухається, нікого не продавляє.

Запитання для обговорення:

- Чи було важко виконати дану вправу?
- Яку стратегію поведінки було відпрацьовувати легко?
- Що дало вам виконання даної вправи?

ВПРАВА «Гідна відповідь»

Мета: Відпрацювання навички конструктивного виходу з конфліктних ситуацій.

Час: 20 хв.

Ресурси: роздаткові матеріали (додаток 8).

Хід проведення: усі учасники сидять у колі. Кожен отримує від ведучого картку, де міститься якесь зауваження щодо зовнішності чи поведінки одного з учасників (додаток 8).

Всі слухачі по колу (по черзі) вимовляють записану на картці фразу, дивлячись у вічі сусідові праворуч, завдання якого – гідно відповісти на цей «випад».

Далі учасник, що відповів, повертається до свого сусіда праворуч і зачитує фразу зі своєї картки. Коли кожен учасник виконав завдання, тобто побував як у ролі «нападника», так і у ролі «жертви», вправа закінчується й група переходить до обговорення.

Обговорення: тренер запитує учасників, чи легко їм було виконувати завдання, чи сприймали вони близько до серця неприємне зауваження про себе.

Як правило, слухачі кажуть, що грубі висловлювання їх не схвилювали, тому що вони не сприймали їх як цілеспрямовані безпосередньо проти себе.

Потім всі пропонують різні варіанти конструктивного пошуку, який допоможе в реальних життєвих умовах сприймати негативну інформацію від партнерів зі спілкування.

Запитання для обговорення:

- Які складнощі виникали у процесі виконанням даного завдання?
- Яким чином відбувався пошук варіантів щодо вирішення наданих проблемних ситуацій?
- З якою метою було запропоновано виконання даної вправи?
- Що дало Вам виконання даної вправи та що нового Ви дізналися при виконанні даної вправи?

Інформаційне повідомлення «Конфліктогени»

Мета: інформування учасників щодо конфліктогенів, які провокують конфлікти та щодо запобігання ескалації конфлікту.

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація тренера.

Хід проведення: тренер запитусе учасників: що означає визначення «конфліктоген» та що можна віднести до конфліктогенів? Які конфліктогени їм відомі та як вони проявляються? Далі тренер, разом з учасниками, розбирають різні групи конфліктогенів.

Приклади конфліктогенів:

- *прямі прояви переваги:* наказ, загроза, зауваження чи будь-яка інша негативна оцінка, критика, звинувачення, глузування, глузування, сарказм;
- *поблажливе ставлення*, тобто прояв переваги, але з відтінком доброзичливості: «Не ображайтеся», «Заспокойтеся», «Як можна цього не знати?», «Невже ви не розумієте?», «Адже вам зрозумілою мовою сказано», «Ви розумна людина, а чините...»;

– *вихваляння* – то є захоплена розповідь про свої успіхи, істинні або уявні, викликає роздратування, бажання «поставити на місце» хвалька;

- *категоричність, безапеляційність*;
- *нав'язування своїх порад*;
- *приховування інформації*;
- *жартування*;
- *обман чи спроба обману*;
- *нагадування*;
- *прохання позичити гроші*;
- *порушення етики, навмисні чи ненавмисні*.

Щоб запобігти ескалації конфлікту, слід:

1. уміти вчасно розпізнати конфліктну ситуацію;
2. з'ясувати причину конфліктної ситуації;
3. поводитися чемно, не вживати образливих слів;
4. уникати категоричних слів «завжди», «ніколи», «ніза-
що»;
5. не зневажати й не принижувати співрозмовника;
6. не насміхатися;
7. стримувати власні емоції;
8. відчувати та розуміти емоції співрозмовника;
9. уважно слухати й не перебивати;
10. бути чесним і щирим у словах і виявах почуттів;
11. під час розмови не вихвалитися та не повчати;
12. говорити завжди про конкретні ситуації, не узагаль-
нювати;
13. відстоювати власну думку;
14. не тиснути на співрозмовника;
15. намагатися порозумітися;
16. не боятися визнавати помилки, просити вибачення;
17. не провокувати й не піддаватися на провокацію конф-
лікту;
18. не відповідати образою на образу.

Запитання для обговорення:

- Як навчитися контролювати емоції під час конфлікту?
- Чому не слід допускати ескалації конфлікту?
- Як загострення конфлікту може вплинути на вашу професійну діяльність?
- На що направлена дана вправа?
- Що нового дало вам виконання даної вправи?
- Яким чином надану інформацію будете використовувати у професійній діяльності?

2.3. Особливості спілкування з конфліктними людьми

Сесія IV. Налагодження комунікації з конфліктними людьми

Інформаційне повідомлення «Спілкування зі «складними» людьми»

Мета: ознайомлення учасників із категоріями конфліктантів та як потрібно спілкуватися зі «складними» клієнтами.

Час: 20 хв.

Ресурси: презентація тренера, додаток 9.

Хід проведення: тренер наголошує на тому, що нерідко доводиться стикатися з клієнтами, які не йдуть при спілкуванні назустріч, хоч би які зусилля для цього не докладалися. Вони складні у спілкуванні через свої особистісні особливості, вони ускладнюють спілкування не тільки з соціальним працівником, але й з усіма учасниками процесу, тому їх називають «складними клієнтами».

Далі, у процесі ознайомлення зі слайдами (презентація тренера, додаток 9), слід організувати дискусію з учасниками для обговорення наданого теоретичного матеріалу.

Запитання для обговорення:

- Що нового дало вам виконання даної вправи?
- З якими типами конфліктантів ви зустрічалися у своєму житті та професійній діяльності?
- Яку стратегію поведінки вибираєте при спілкуванні з такими категоріями клієнтів?
- Чи швидко знаходите з ними спільну мову?
- Яким чином надану інформацію будете використовувати у власному житті та професійній діяльності?

ВПРАВА «Розгляд проблемних ситуацій у групі зі «складними» клієнтами»

Мета: набуття учасниками практичних навичок у роботі зі «складними» клієнтами.

Час: 40 хв.

Ресурси: папір А3, маркери, картки проблемних ситуацій (додаток 10).

Хід проведення: тренер формує пари (або по 3 особи, якщо учасників більше за 20 осіб), роздає проблемні ситуації для обговорення та пошуку шляхів вирішення проблемних ситуацій (додаток 10).

Групи працюють над даним завданням протягом 10 хв.

Після роботи учасників у парах, йде презентація напрацювань кожної групи.

Далі йде, можливе, обговорення чи доповнення до даних кейсів на загальне коло.

Запитання для обговорення:

— Які складнощі виникали у кожній групі у процесі виконання даного завдання?

— Яким чином відбувався пошук варіантів щодо вирішення наданих проблемних ситуацій?

— З якою метою було запропоновано виконання даної вправи?

— Що дало вам виконання даної вправи та що нового ви дізналися при виконанні даної вправи?

Робота у групах «Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності»

Мета: сприяння формуванню в учасників знань щодо дієвих способів відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності.

Час: 50 хв.

Ресурси: аркуші паперу формату А1, маркери різного кольору, скоч, презентація ведучого, ножиці, додаток 11.

Хід проведення: дана вправа проходить у декілька етапів.

На *першому етапі* тренер об'єднує учасників у 5 груп та наголошує на тому, що «важливо вміти проявляти толерантність у ході спілкування, а щоб не допускати приниження гідності співрозмовника.

У ситуації, коли людина переживає сильні негативні емоції, часто виникають проблеми з адекватним вираженням своїх почуттів. Це може образити іншу людину, порушуючи її межі (кордони), власний простір тощо». Тренер пропонує учасникам (у групах) подумати про дієві способи спілкування з конфліктними людьми, обговорити варіанти правильної відповіді на грубість, не втрачаючи при цьому власної гідності та розробити відповідні рекомендації. На виконання даного завдання дається 15 хв.

На *другому етапі* відбувається презентація напрацьовань кожної групи.

На *третьому етапі* тренер надає учасникам *інформаційне повідомлення «Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності – 9 дієвих способів!»*.

Після закінчення виступу тренер проводить обговорення даної вправи з врахуванням отриманої інформації учасниками.

Запитання для обговорення:

1. На які роздуми наптовхнула Вас отримана інформація? Наскільки зрозумілим було обговорення вправи у групах?
2. Яку нову інформацію Ви отримали завдяки такому повідомленню?
3. Чи змінилася Ваша думка щодо того як слід спілкування з «важкими» людьми?
4. Як ви будете використовувати надану інформацію у професійній діяльності та власному житті?

Інформаційне повідомлення «Рекомендації щодо спілкування зі «складними» клієнтами»

Мета: поінформування учасників як спілкуватися зі «складними» клієнтами»

Час: 15 хв.

Ресурси: презентація тренера, додаток 12.

Хід проведення: тренер наголошує на тому, що налагоджувати позитивне спілкування зі «складними» клієнтами» вже й не так важко, якщо дотримуватися деяких рекомендацій.

Далі, у процесі ознайомлення зі слайдами (презентація тренера, додаток 12), слід організувати дискусію з учасниками для обговорення наданого теоретичного матеріалу.

Запитання для обговорення:

- На що направлена дана вправа?
- Яким чином надану інформацію будете використовувати у власному житті та професійній діяльності?

Інформаційне повідомлення «Правила безконфліктного спілкування»

Мета: ознайомлення учасників із правилами безконфліктного спілкування

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація тренера.

Хід проведення: тренер звертає увагу учасників на те, що при побудові позитивної комунікації з клієнтами необхідно дотримуватися певних правил.

Далі він знайомить учасників із запропонованими правилами:

Правило 1. Не використовуйте конфліктогени.

Правило 2. Не відповідайте конфліктогену на конфліктоген.

Не забувайте, що якщо не зупиніться зараз, то пізніше зробити це практично неможливо – так стрімко наростає сила конфліктогенів! Щоб виконати перше правило, поставте себе на місце співрозмовника: не образилися б Ви, почувши подібне? І допустіть ймовірність, що становище цієї людини в чомусь уразливіше за Ваше. Здатність відчувати почуття іншої людини, зрозуміти її думки називається емпатією. Таким чином, ми прийшли ще до одного правила

Правило 3. Виявляйте емпатію до співрозмовника.

Існує поняття, протилежне поняттю конфліктогену. Це доброзичливі послання на адресу співрозмовника. Сюди відноситься все, що підіймає настрій людині: похвала, комплімент, дружня посмішка, увага, інтерес до особистості, співчуття, шанобливе ставлення тощо.

Правило 4. Робіть якнайбільше доброзичливих послань.

Слід коротко сказати про гормональні основи наших станів. Конфліктогени налаштовують нас на боротьбу, тому супроводжуються виділенням до крові адреналіну, що надає нашій поведінці агресивність. Сильні конфліктогени, що викликають гнів, лютість, супроводжуються виділенням норадреналіну. І навпаки, доброзичливі послання налаштовують нас на комфортне, безконфліктне спілкування, вони супроводжуються виділенням про «гормонів задоволення» – ендорфінів.

Кожен із нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка обдаровує доброзичливими посланнями, стає бажаним співрозмовником.

Запитання для обговорення:

- На що направлена дана вправа?
- Яким чином надану інформацію будете використовувати у власному житті та професійній діяльності?

Сесія V. Маніпуляція та захист від неї

Вправа. Якщо я говорю «маніпуляція»

Мета: сформувати в учасників особисте уявлення щодо маніпуляції.

Час: 25 хв.

Ресурси: роздатки для кожного учасника (додаток 13, додаток 14).

Хід проведення: тренер роздає кожному учаснику роздаток з бланком (додаток 13) та пропонує написати 10 слів або виразів, які моментально спадають на думку, коли ви чуєте слово «маніпуляція» у кожне коло, що є у роздатку. Учасники діють спонтанно, не пускаючись у довгі роздуми. Для виконання завдання дається не більше двох хвилин.

На наступному етапі тренер пропонує учасникам розподілити десять, щойно написаних ними, слів або виразів за трьома стовпцями (додаток 14).

У лівий стовпець учасники повинні вписати слова або вирази, які мають скоріше негативний відтінок у сприйнятті слова «маніпуляції» (не містять нічого конструктивного у зв'язку з цим поняттям).

У середній стовпець учасники вписують слова, які не мають ніякої особливої конотації чи супутнього значення (нейтральні терміни без оцінок чи вагомих суджень).

У правий стовпець учасники вписують слова, які мають швидше позитивне забарвлення (що представляють маніпуляцію в позитивному світлі).

Далі кожен учасник підбиває підсумки в кожному стовпці.

Тренер коментує, що у більшості випадків в учасників правий стовпець буває у програші. І у цьому нічого дивного немає. Підхід до маніпуляції нерідко має негативний відтінок так, як найчастіше уявлення ґрунтується на грі протилежнос-

тей (що маніпулюється / маніпулює, підпорядкування / панування, жертва / переслідувач, добрий / злий) і, природно, хочеться стати на бік добра, приємних людей, жертви. Однак не варто забувати про те, що між маніпулюючим та тим на кого направлена маніпуляція існує нерозривний зв'язок. Справді, один не може жити без іншого. Щобільше, вони часто змінюються ролями, і нерідко жертви набувають більшого впливу, ніж їхні «кати».

Запитання для обговорення:

- На що направлена дана вправа?
- При виконанні даного завдання ви опиралися на власний досвід?
- Чи очікували ви такого результату?

Індивідуальна робота.

Тест «Чи легко вами маніпулювати»

Мета: діагностування учасників щодо можливості ними маніпулювати

Час: 15 хв.

Ресурси: бланк тесту на кожного учасника (додаток 15).

Хід проведення: тренер роздає кожному учаснику бланк з тестом та пояснює алгоритм роботи над даним завданням.

Інструкція: уважно читайте питання та вибирайте один із варіантів відповідей.

На наступному етапі йде підрахування кількості набраних балів, тренер надає ключ до тесту та залучає учасників до обговорення виконаного завдання.

Запитання для обговорення:

- Що було важко виконати в даному завданні?
- Що нового ви дізналися про себе?
- Що дало вам виконання даної вправи та що нового Ви дізналися?

Інформаційне повідомлення «Що таке маніпуляція людиною?»

Мета: надати учасникам інформацію щодо маніпуляції та її видів.

Час: 15 хв.

Ресурси: презентація тренера.

Хід проведення: тренер говорить про те, що маніпуляція — це прихований психологічний прийом, метою якого є змусити людину, всупереч його інтересам, виконати потрібні дії. Далі надає інформаційне повідомлення про визначення поняття «маніпуляція», види маніпуляції та як розпізнавати ці дії з боку клієнта (Додаток 16).

Запитання для обговорення:

— Чому важливо відрізнити маніпуляцію від звичайного спілкування?

— Яким чином слід діяти, якщо виявилось, що клієнт вами маніпулює?

— Які випадки з елементами маніпуляції слід розглядати як сигнали незадоволеності клієнтів щодо отриманих послуг або навпаки — зловживанням чи бажанням продовжити ваше спілкування?

Робота у групах «Обговорення ситуацій, пов'язаних з маніпуляціями з боку клієнтів»

Мета: вміння визначати дії клієнта щодо наявності маніпуляцій та розуміння, яким чином вони впливають на взаємодію.

Час: 40 хв.

Ресурси: роздатки з кейсами для груп.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три групи. Кожна група отримує картку з ситуацією (див. приклади ситуацій).

Приклади ситуацій:

Ситуація 1. Маніпулятивний вплив можна спостерігати при зверненні керівника до співробітника.

1) «Не виконуючи свої обов'язки в термін, ви підриваєте свій авторитет та дозволяєте сумніватися у вашому професіоналізмі».

2) «Якщо ви не виконаєте свою роботу вчасно та якісно, мені, навіть, складно уявити, які для вас можуть бути наслідки».

Правильна відповідь: У першому випадку керівник грає на почутті професіоналізму співробітника, у другому вселяє страх можливих наслідків.

Ситуація 2. Маніпулятивний вплив можна спостерігати при зверненні клієнта до соціального працівника/робітника.

1) «Я не можу без вас довгий час бути вдома одна, мені стає страшно. Чи можете ви зі мною попити чаю та посидіти хоча б одну-дві години ввечері?»

2) «Я не маю сили самотійно звернутися до лікаря. Чи можна вам, якимось чином, його привести до мене додому, але у вечірній час тому, що вдень я можу перебувати у своїй подружки, яка потребує моєї уваги?»

Правильна відповідь: У першому випадку клієнт грає на почутті відповідальності соціального працівника/робітника, у другому – шантажує.

Ситуація 3. Маніпулятивний вплив можна спостерігати при спілкуванні між співробітниками.

1) «Мені дуже не зручно, я відчуваю себе винним, але прошу тебе вийти замість мене у вихідний день на чергування, бо у мене є домашні проблеми».

2) «Я думаю, що ти мусиш виконати цю роботу за мене, оскільки тоді не тільки у мене, але й у тебе будуть проблеми».

Правильна відповідь: У першому випадку мова йде про маніпуляцію, пов'язану із почуттям провини, у другому – це шантаж.

Учасники мають визначити у чому саме полягає маніпуляція та якими чином це впливає на людські взаємостосунки.

Після роботи у групах, йде презентації напрацювань кожної групи, потім тренер залучає учасників до спільного обговорення вправи.

Запитання для обговорення:

– Які складнощі виникли під час опрацювання даної вправи?

– Чи можна скористатися даними наробками вашої групи на практиці, безпосередньо на робочому місці?

– Чому важливо відрізнити маніпуляцію від звичайного спілкування?

– Чи завжди такі випадки потребують аналізу та обговорення безпосередньо з клієнтами/колегами?

– Що дає виконання даної вправи? До яких роздумів вона спонукає?

– Чи виникають такі ситуації у повсякденному житті?

Інформаційне повідомлення «Топ-10 фраз, які видають по-справжньому «токсичну людину?»»

Мета: надати учасникам інформацію щодо токсичних фраз, які можуть спонукати до зневіри в собі.

Час: 25 хв.

Ресурси: презентація тренера.

Хід проведення: тренер говорить про те, що до багатьох токсичних фраз людина звикла, тому не до кінця усвідомлює

справжній зміст. Такі фрази не просто кривдять, але й змушують втрачати віру в себе. Тому краще не спілкуватися з людьми, які їх вживають.

Далі наголошує на тому, що є такий тип людей, з якими не вдається вести нормальний діалог, як і будувати гармонійні відносини. «Токсичні особистості», як їх заведено називати, практично, завжди налаштовані агресивно. Вони маніпулюють, тиснуть на жалість, звинувачують у бідах та принижують. Таких людей слід визначати одразу, щоб не потрапити до аб'юзивних стосунків.

Що видає людину, яка завжди вважає себе правою та авторитетною? Не лише поведінка, а й особливі фрази у лексиконі. Далі надає інформаційне повідомлення щодо топ-10 фраз, які видають «токсичну людину» (Додаток 17).

На наступному етапі тренер запрошує учасників до обговорення: хто така «токсична людина» та які ознаки можна виділити, що притаманні «токсичній людині».

Після обговорення, тренер доповнює відповіді учасників.

Наприклад:

Ознаки «токсичних людей»:

- вони обливають брудом інших людей;
- вони передають відгуки про вас (і не завжди вони є реальними);
- правила створені для того, щоб їх дотримувалися ви;
- вони постійно скаржаться та шукають співчуття;
- вони потребують особливого ставлення;
- вони багато вихваляються;
- вони змушують вас виправдовуватися;
- вони змушують вас догоджати їм;
- ви їм нецікаві;
- поруч з ними вам нездобре;

- вони змагатимуться з вами;
- вони захочуть вас «покращити»;
- вони люблять карати мовчанням;
- вони сама люб'язність і... не більше того;
- невідкорення каратиметься тощо.

Далі тренер надає рекомендації «Як захиститися від «токсичних людей», та наголошує на тому, що слід дотримуватись правил безпеки (додаток 18).

Запитання для обговорення:

- Чому важливо знати токсичні фрази?
- Чи стикалися ви в особистому, чи професійному житті з такими людьми?
- Яку модель поведінки ви обирали при спілкуванні з такими людьми?

Вправи «Контроль свого внутрішнього стану»

Мета: акцентування учасників на аналізі та контролі власного внутрішнього стану.

Час: 15 хв.

Ресурси: не потрібно.

Хід проведення: тренер звертає увагу учасників, що окрім уміння розпізнавати ознаки маніпуляції, важливо вміти аналізувати та контролювати свій внутрішній стан. Для цього в момент дії напружених факторів, при зростанні емоційної напруги, потрібно ставити собі запитання для самоконтролю:

- Як виглядає моє обличчя?
- Чи не стиснуті зуби?
- Чи не скований я?
- Як я сиджу?

Якщо ці ознаки виявлено, необхідно зробити наступні дії (учасники виконують дії за тренером):

1. довільно розслабити м'язи. Для розслаблення м'язів застосовують такі формули:

- м'язи обличчя розслаблені;
- брови вільно розведені;
- лоб розгладжений;
- розслаблені м'язи щелеп;
- розслаблені м'язи рота;
- розслаблений язик,
- розслаблені крила носа;
- все обличчя спокійне і розслаблене.

2. Зручно сісти, опустити плечі, підвести так, щоб відчутти, на якому рівні це потрібно.

3. Зробити 2-3 глибоких вдихи та видихи, щоб відновити дихання (різні вправи на дихання)

4. Відновити ритм дихання.

Наприкінці вправи тренер наголошує на тому, що розпізнати маніпуляцію буде легко, якщо бути уважним та пам'ятати інформацію із попередніх вправ.

Запитання для обговорення:

- Чи використовуєте дані вправи в особистому житті?
- Які ще вправи ви знаєте для контролювання свого внутрішнього стану?

2.4 Побудова успішної комунікації

Сесія VI. Навички ефективної комунікації

Індивідуальна робота. Анкета «Чи вмієте ви слухати»

Мета: надання можливості учасникам тренінгу проаналізувати свої вміння слухати та почути партнерів, колег та клієнтів у процесі комунікацій.

Час: 10 хв.

Ресурси: роздаткові анкети (слід роздрукувати для кожного учасника тренінгу) (додаток 19).

Хід вправи: тренер роздає анкети «Чи вмієте ви слухати» кожному учаснику (додаток 19) та зачитує інструкцію до виконання.

Учасники самостійно працюють над заповненням анкети. Час виконання 5-7 хв. Далі, за бажанням, учасники можуть поділитися власними результатами або прокоментувати свої враження.

Запитання для обговорення:

- Які труднощі виникали у ході виконання завдання?
- Що вас здивувало найбільше після отриманих результатів анкетування?
- Чи заставила вас ця вправа задуматися над покращенням отриманого результату?
- Чи можна використовувати таке анкетування для ваших волонтерів чи інших добровільних помічників та чому?

Вправа «Вміння слухати»

Мета: формування в учасників навички уважного слухання, уміння проявляти зацікавленість та емпатію впродовж усього процесу спілкування з клієнтом.

Час: 20 хв.

Ресурси: не потрібні.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у пари (наприклад, один учасник А, інший – Б) та пояснює, що вони будуть виконувати завдання у чотири етапи.

Далі необхідно озвучувати усі завдання поетапно і давати (кожного разу) певний час на виконання. При цьому тренер має наголосити, що не буде коментуватиме перебіг вправи чи її етапів, тому учасники мають виконувати завдання самостійно та не апелювати до тренера.

Етап 1: А і Б розмовляють на задану тему (наприклад, що вони запланували зробити одразу після участі у тренінгу), перебиваючи один одного, і не думають про те, що говорить інший. Єдина мета: сказати учаснику те, що кожен із них запланував поділити зі співрозмовником (1,5-2 хвилини).

Етап 2: Цього разу учасники теж говорять наперебій, але водночас намагаються вловити, що говорить інший. Тренер дає іншу тему, наприклад, розповісти про щось цікаве, яку книгу прочитали та могли б порадити своєму співрозмовнику (1,5-2 хвилини).

Етап 3: Тепер А і Б слухають один одного: А розповідає на задану тему (наприклад, що його цікавить або, чим він любить займатися у вільний час). Б слухає, ніяк не реагуючи вербально (словесно) та мінімально реагуючи невербальною поведінкою (жестами, мімікою, позою). Через 1 хвилину А та Б міняються ролями. Тренер просить Б переказати те, що розповів А, при цьому А поводить себе, як Б (слухає, ніяк не реагуючи вербально і мінімально реагуючи невербальною поведінкою) (2 хвилини).

Етап 4: А і Б просять вибрати сторону «за» чи «проти». Їм дається тема, яку вони спільно обговорюють (наприклад, чи корисні соціальні мережі). А пропонує думку або аргумент

«за», Б – «проти». Вони мають по черзі висловлювати свої аргументи, уважно слухаючи один одного (2 хвилини).

Після *закінчення вправи* тренер має вивести групу на спільну думку, що знаходиться «на хвилі» клієнта чи іншого співрозмовника, не відволікаючись на «свої думки чи тривоги», здійснювати «занурення» в почуття співрозмовника та проявляти позитивну реакцію на них, постійно тримати клієнта/співрозмовника в центрі уваги – все це є важливим у межах професійного підходу у сфері соціальної роботи.

Запитання для обговорення:

– Пригадайте свої емоції під час виконання вправи на 1-2 етапах?

– Що відбувається під час розмови, коли хтось не слухає? Що ми можемо відчувати? І чи можемо ми розраховувати на результативність такої розмови?

– Чи подобається Вам, коли Вас слухають уважно, не перебиваючи? Що свідчило про те, що Вас слухають?

– Як Ви почувалися під час розмови на етапі 4?

– Який з етапів вам вдалося пройти найбільш успішно? Чому?

Інформаційне повідомлення «Активне слухання»

Мета: надання учасникам інформації щодо поняття «активне слухання» та його видів.

Час: 25 хв.

Ресурси: презентація тренера, аркуш А1 із написом «Секрети ефективного спілкування», аркуші А1, скоч, маркери різного кольору.

Хід проведення: тренер звертає увагу учасників на те, що важко, коли не слухають, а є багато чого сказати. Про це ми

маємо пам'ятати, коли говоримо з іншими. Щоб навчитися краще спілкуватися, необхідно уважно й активно слухати те, про що говорять інші. Коли ми не слухаємо, то втрачаємо важливу інформацію, що може призвести до конфлікту. Є багато прийомів, які варто використовувати для того, щоб стати уважним та активним слухачем.

Активне слухання - це не просто мовчання, це активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника.

Основні прийоми активного слухання:

- уважно дивитися на співрозмовника, кивати головою;
- переказувати те, що сказав інший, наприклад: «Якщо я правильно тебе зрозумів, то...»;
- уточнювати, перепитувати, якщо щось видалося незрозумілим;
- показувати співрозмовникові, що його думка є важливою, та що ви цінуєте його зусилля (звісно, коли це доречно), наприклад: «Я поважаю твоє бажання розв'язати проблему», «Радий, що ти так серйозно підійшов до цієї справи», «Дякую за твої зусилля».

Отже, слухаючи активно, ми проявляємо повагу, створюємо сприятливу та дружню атмосферу.

Можна виділити наступні *види слухання*:

— *рефлексивне (активне)* — це вміння слухати тоді, коли ви враховуєте ситуацію, зміст розмови й емоційний стан співрозмовника.

— *нерефлексивне (пасивне)* — це вміння уважно мовчати, не втручаючись в розповідь співрозмовника своїми зауваженнями. Слухання цього виду особливо корисно тоді, коли співрозмовник проявляє такі глибокі почуття, як гнів чи горе, го-

рять бажанням висловити свою точку зору, хоче обговорити наболілі питання. Відповіді при не рефлексивному слуханні мають бути зведені до мінімуму типу «Так!», «Ну-і-ну!», «Продовжуйте», «Цікаво» і т. д. Таке слухання передбачає тимчасову здачу себе співрозмовнику, свого роду капітуляцію. Проте ви зможете дізнатися іншу точку зору, а потім – діяти.

– *емпатичне* - дане слухання дозволяє переживати ті ж почуття, які переживає співрозмовник, відображати ці почуття, розуміти емоційний стан співрозмовника й розділяти його. При емпатичному слуханні не дають поради, не прагнуть оцінити мовця, не моралізують, не критикують, не повчають.

Слухання має свої гендерні особливості:

1) *активне слухання за чоловічим типом*, так зване *рефлексивне слухання*, призначене, в першу чергу, для ділового стилю спілкування. У такому слуханні потрібно швидко та правильно засвоїти отриману інформацію, це слухання ще називають «змістовним», оскільки під час його проведення ставляться запитання типу: «Де, коли, скільки, які ваші обґрунтування і що з цього випливає?» Розбір, аналіз, розумна критика і підказки є базовими інструментами взаємодії між комунікатором та клієнтом.

2) *активне слухання за жіночим типом* досить часто називають «*емпатичним слуханням*», бо воно більшою мірою особисте й орієнтоване не на власне інформацію, а на почуття і стосунки: «як ти до цього ставишся, що ти відчула», де репліки, в цілому, виконують функцію швидше емоційної підтримки та співчуття до клієнта.

Після обговорення (5 хв.) тренер об'єднує учасників у 4-ри групи та надає *наступні завдання*:

Групи 1 і 2 мають обговорити та написати на аркуші А1 «Що допомагає успішному спілкуванню (які умови, які прояви поведінки співрозмовників)».

Групи 3 та 4 мають написати на аркуші А1 «*Що заважає успішному спілкуванню* (які умови, які прояви поведінки співрозмовників)».

Кожна група пише якомога більше умов. На виконання завдання учасникам дається 7 хвилин. Після чого відбувається презентація та обговорення. Тренер може запропонувати групам під час презентації доповнювати одна одну (оскільки однакове завдання отримали по дві групи).

На завершення обговорення тренер зазначає, що ефективність процесу спілкування залежить від багатьох чинників і неодмінно від усіх елементів комунікації: надавача інформації, отримувача інформації та середовища, у якому цей процес відбувається.

Тренер демонструє своєрідний плакат – твердження, записані на аркуші А1 під назвою «Секрети ефективного спілкування»:

- говори так, щоб тебе почули;
- слухай так, щоб усі могли зрозуміти, про що йдеться;
- створюй умови для того, щоб ситуація навколо процесу спілкування сприяла комунікації.

Запитання для обговорення:

- Чи завжди у процесі спілкування ми аналізуємо, яке саме враження справляємо на співрозмовника?
- Чи часто людині, з якою нам приємно спілкуватися, ми кажемо про це? Чи потрібно про це говорити? Чому?

Рольова гра «Телефонний дзвінок»

Мета: формування вміння обирати емоційну реакцію відповідно до ситуації, конструктивне вирішення емоційно-напруженої ситуації, вміння відстоювати свою думку, казати «ні», не ображаючи співрозмовника.

Час: 20 хв.

Ресурси: не потрібно.

Хід проведення: на першому етапі виконання вправи тренер запрошує з кола 4 учасників за бажанням. Вони гратимуть у рольовій грі, яка полягає в тому, щоб попросити телефон для дзвінка у зв'язку з терміновою потребою.

Учасники *отримують ролі*: 3 учасники проситимуть телефон для здійснення дзвінка, 1 – буде тим, до кого звертатимуться з даним проханням. Інші учасники виконуватимуть роль спостерігачів. Тренер запрошує 3 учасників, які гратимуть ролі, вийти з кімнати для деталізації завдання. 1 учасник залишається у кімнаті та отримує інструкцію щодо своєї ролі.

Учасник 1: проситиме зателефонувати, демонструючи невпевнену поведінку (потрібно пам'ятати про мову тіла та інтонацію, які характерні для невпевненої поведінки).

Учасник 2: буде просити зателефонувати, демонструючи агресивну поведінку.

Учасник 3: проситиме зателефонувати, демонструючи асертивну (гідну) поведінку (чесно і прямо виражатиме свої думки, почуття, бажання), демонструючи впевненість.

Учасник 4: буде вислуховувати прохання від трьох учасників по черзі й реагувати звичайно, так, як він реагував би у реальній ситуації.

Запитання для обговорення:

- Яку поведінку учасники продемонстрували у ролях?
- Як почувалися актори у заданих ролях? (розповідають по черзі).

- Які емоції Ви переживали під час першої, другої й третьої ситуацій? Кому з них хотілося відмовити й чому? Що вплинуло на рішення дати телефон для дзвінка? (запитання до четвертого учасника).

- За якими ознаками Ви могли зрозуміти, яку поведінку (який тип поведінки) проявляли прохачі? (запитання для спостерігачів).

Інформаційне повідомлення «Прийоми активного слухання»

Мета: поінформування учасників щодо прийомів активного слухання

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація ведучою, додаток 20.

Хід проведення: тренер звертається до учасників із запитанням «Що ми можемо зробити, щоб навчитися краще слухати інших?». Після відповідей учасників, тренер звертає увагу, що при спілкуванні зі співрозмовниками потрібно використовувати прийоми активного слухання.

Далі надає інформаційне повідомлення про прийоми активного слухання (додаток 20).

Запитання для обговорення:

- Чи використовуєте ви в особистому та професійному житті прийоми активного слухання?
- Чи допомагають прийоми активного слухання будувати позитивну комунікацію та мінімізувати конфліктні ситуації?
- Поділіться досвідом, коли ви використовували прийоми активного слухання.

ВПРАВА «Власний простір»

Мета: дослідження особистісного простору у взаємодії з іншими людьми, ознайомлення з прийомами захисту власних кордонів, сприяння розвитку асертивності.

Час: 15 хв.

Ресурси: не потрібно.

Хід проведення: тренер звертається до учасників: «Кожна людина має власні кордони. Якщо у спілкуванні двох людей ми дотримуємося цих кордонів, то відчуваємося комфортно.

Якщо ж наші кордони порушуються, ми відчуваємо себе погано, нам важко спілкуватися з такою людиною. Коли ж ми порушуємо чужі кордони – страждає інша людина. Яким чином можна визначити, де ж насправді проходять свої чи чужі кордони?»

Далі учасників тренінгу об'єднують у дві команди. Учасники кожної групи стають один навпроти одного (ніби два ряди навпроти).

За сигналом тренера – перша команда повільно наближається до другої.

Завдання ж учасників другої команди – зупинити партнера жестом «Стоп», коли стане некомфортно. Якщо ж перший номер відчує дискомфорт, він має зупинитися сам. Потім учасники *Наприкінці вправи* обмінюються позиціями.

тренер привертає увагу учасників, запрошує до обговорення та підбиває підсумки вправи: «Зона комфорту кожної людини є суб'єктивною, індивідуальною.

Якщо не захищати кордони своєї особистості, поступово формується враження, що вас постійно використовують. Це може бути ваш час, енергія, життєвий простір, невіддільне право думати, відчувати тощо. У цих ситуаціях важливо вміти себе захистити. У багатьох випадках просто «ні» або «спасибі, я не хочу» – все, що потрібно для встановлення особистих кордонів».

Запитання для обговорення:

– Чи вам було однаково комфортно у першому та другому варіанті?

– Що впливало на те, що одних людей у власному житті ви допускаєте дуже близько, а інших – тримаєте на відстані?

– Як можна захистити свої кордони та проявляти повагу до кордонів іншої людини?

– На що була направлена ця вправа та що дало вам її виконання?

Вправа «Цукерка»

Мета: відпрацювання навичок роботи в парах та налагодження зв'язку для знаходження правильної стратегії щодо успішного спілкування із різними людьми.

Час: 20 хв.

Ресурси: цукерки за кількістю учасників.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у пари. У кожній парі один учасник гратиме роль потенційного клієнта, інший – соціального працівника. Кожен «потенційний клієнт» отримусь цукерочку. Тренер просить вийти з кімнати «потенційних клієнтів» для проходження інструктажу.

Інструктаж для «потенційних клієнтів»:

- не віддавати цукерочку ні в якому разі;
- можна віддати цукерочку лише у тому випадку, якщо це буде переконливо та важливо.

Інструктаж для «соціальних працівників»:

- отримати цукерочку за всяку ціну, як знак того, що клієнт вам довіряє;
- використати будь-яку стратегію або тактику, щоб досягти результату.

Час на виконання 6 хв. Пари міняються ролями (на кожную роль 3 хвилини). Ця вправа допомагає змодельовати процес налагодження стосунків між соціальним працівником і потенційним клієнтом за короткий час.

Запитання для обговорення:

- Які почуття були у вас, коли грали роль «потенційного клієнта»?
- Які почуття були у вас під час програвання ролі «соціального працівника»?
- Яку роль було важче виконувати?
- Яке конкретне висловлювання переконало «потенційного клієнта» віддати вам цукерочку?

Підбивання підсумків. Зворотній зв'язок Техніка «5 пальців»

Мета: підсумовування та розбір учасниками виконаних завдань на тренінгу.

Час: 30 хв.

Ресурси: презентація тренера, аркуші паперу формату А4, фломастери, кольорові олівці, ручки для кожного учасника.

Хід проведення: тренер акцентує увагу учасників на «Техніці «5 пальців» та пояснює виконання даної вправи.

Метод п'яти пальців – це техніка самоаналізу, яка призначена для підбиття підсумків та розбору виконаних завдань на тренінгу, за день/тиждень/місяць.



Далі учасники повинні обвести свою долоньку на аркуші паперу. Пригадати, що важливого сталося під час участі у даному тренінгу, відповідаючи на запропоновані питання.

Доречно використовувати фломастери, кольорові олівці.

Мізинець – «Думки/Ментальна сфера»:

- Які знання та досвід я сьогодні здобув/здобула?
- Які цікаві ідеї з'явилися?
- Що важливого почув/ла від інших?
- Як це можна застосувати в моєму житті?

Напиши 1–3 цікавих думок-знахідок.

Безіменний - «Близькі/Оточення»:

– З ким із близьких/друзів сьогодні вдалось побути в контакті?

– Чим цей контакт був цінним для мене сьогодні?

– Що додав в мій день?

Середній - «Стан душі/мої емоції»:

– Яким сьогодні був мій настрій, загальний емоційний стан?

– Що мене потішило, викликало радість?

– А що навпаки викликало тривогу/засмутило?

– У якому я настрої зараз?

Вказівний - «Дії»:

– Що доброго/корисного я зробив/ла за сьогоднішній день?

– Кому і в чому зміг/ла допомогти? А хто мені допоміг?

Великий - «Тіло»:

– Що доброго/приємного я зробив/зробила для свого тіла та здоров'я сьогодні?

– Як я харчувалась/харчувався?

– Яким було моє фізичне навантаження?

Кулак - «Концентрація на найближчих цілях/цінностях»:

– Що я сьогодні зробив/зробила, щоб наблизитись до своїх цілей?

– Яким буде мій наступний крок?

Далі кожен учасник, по черзі, озвучує власні напрацювання. Тренер також звертає учасників на очікування, які прописувалися на початку зустрічі та запитував «Чи справдилися очікування? Чи учасники отримали відповіді на всі запитання?» та дякував за участь у роботі тренінгу.



При розробці тренінгової програми «Попередження конфліктних ситуацій» використовувалися наступні джерела:

1. «Будуємо майбутнє разом»: програма профілактики конфліктів та правопорушень серед учнівської молоді : навчально-методичний посібник [Л. В. Зуб, Т. А. Лях, Л. А. Мельник та ін.]; за ред. Т. В. Журавель, М. А. Снітко. – К. : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2016. – 298 с.

2. Догляд за людьми похилого віку, які живуть з деменцією: навчально-методичний посібник / Тимошенко Н. Є., Романова Н.Ф., Орепер М.Ю., Патинок О.П.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К.: Вид-во РПА «51 Паралель», 2020. – 350 с.

3. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу / Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К.: Вид-во, 2018. – 152 с.

4. Гансен І. Я можу! Як опанувати стрес, впоратися з викликами та управляти конфліктами / Гансен Імке. ; худ.-оформ. С. Рунова; редкол.: Т. Донцова, М. Мойсесенко, Ю. Красільникова [та ін.] — 2-ге вид., перероб. та допов. — К., : «Liberesco - Partnership for Human Rights», «Восток-SOS», 2022. — 120 ст.

5. Технології тренінгу: улюблений «складний» учасник: навч.-метод. по сіб. / Під наук. ред. Ніколаєва Л.О. Київ: 7БЦ, 2023. – 144 с.

6. Тренінгові вправи для початківців і професіоналів: метод. посіб. / Під наук. ред. Л.О. Ніколаєва. Видавництво, 2023. 150 с.



ПИТАННЯ ДО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Визначення поняття «конфлікт» трактується як:

- а) відсутність комунікації;
- б) недолік у відносинах;
- в) суперечка між двома або більше сторонами щодо інтересів, цінностей або ресурсів.

2. Яка стратегія може допомогти уникнути конфлікту під час непорозумінь?

- а) ігнорування проблеми;
- б) виявлення інтересу до точки зору іншої сторони;
- в) відстоювання своєї думки.

3. Яким чином можна покращити ефективність комунікації щодо попередження конфліктів?

- а) збільшити використання складних термінів;
- б) заборонити обговорення особистих питань;
- в) використовувати активне слухання та ясне вираження думок.

4. Яка стратегія є найефективнішою у розв'язанні конфлікту між двома особами?

- а) ухилення від проблеми;
- б) критика іншої сторони;
- в) спільний пошук компромісу та розв'язання проблеми;
- г) ігнорування конфлікту.

5. Яка якість є ключовою для успішного вирішення конфлікту?

- а) агресивність;
- б) емпатія;
- в) прискіпливість.

6. Як можна попередити конфлікти в організації?

- а) створити недоступність для вираження думок;
- б) стимулювати спільну роботу та взаємодію;
- в) заборонити обговорення робочих питань.

7. Яким чином можна ефективно вирішити конфлікт, який виник між двома колегами через різницю думок?

- а) пошук компромісу та спільного рішення;
- б) неоднозначність;
- в) вирішення ситуації на користь однієї сторони.

8. Що входить до складу процесу аналізу конфлікту в соціальній роботі?

- а) визначення сторін конфлікту;
- б) виявлення можливих стратегій розв'язання;
- в) оцінка можливих наслідків;
- г) усі відповіді правильні.

9. Яка з наведених реакцій є прикладом пасивно-агресивної поведінки в конфліктній ситуації?

- а) виразна агресія;
- б) загрози;
- в) відмова від вирішення проблеми;
- г) співпраця з партнером.

10. Якими методами можна зменшити напругу в конфлікті в соціальній роботі?

- а) емоційне вивільнення;
- б) активне слухання;
- в) відділення та уникання;
- г) усі відповіді правильні.

11. Яке поняття означає здатність розуміти та використовувати власні та чужі емоції для поліпшення спілкування й конструктивного розв'язання конфліктів?

- а) емоційний інтелект;
- б) емпатія;
- в) соціальна навичка;
- г) культура спілкування.

12. Яким чином можна попередити конфлікти в роботі з клієнтами в соціальній сфері?

- а) забезпечення відкритого спілкування;
- б) розвиток особистих альтернатив;
- в) медіація;
- г) усі відповіді правильні.

13. Який метод ефективний при розв'язанні конфліктів, пов'язаних з розподілом ресурсів?

- а) тренінг навичок спілкування;
- б) навчання конструктивних стратегій розв'язання конфліктів;
- в) негайний розподіл ресурсів;
- г) медіація.

14. Що вважається загальною метою конструктивного вирішення конфлікту в соціальній роботі?

- а) визначення переможця;
- б) встановлення партнерських стосунків;
- в) виявлення провини;
- г) зниження напруги.

15. Які методи можна використовувати для попередження конфліктів у колективі соціальних працівників?

- а) тимчасове відділення;
- б) конфлікт-менеджмент;

- в) розвиток комунікаційних навичок;
- г) все вищевказане.

16. Бесіда між друзями, коли один говорить, а інший – моментами перебиває та з'ясовує деякі моменти – це:

- а) активне слухання;
- б) пасивне слухання;
- в) емпатичне слухання.

17. При якому виді слухання не ставлять запитання і не надаються поради заспокоїтися?

- а) активне слухання;
- б) пасивне слухання;
- в) емпатичне слухання.

18. Яке слухання застосовується при конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно і його треба налаштувати на діловий спокійний тон?

- а) активне слухання;
- б) пасивне слухання;
- в) емпатичне слухання.

19. Виберіть правильну відповідь, які є сигнали конфлікту:

- а) образа, інцидент, напруга;
- б) дискомфорт, інцидент, непорозуміння;
- в) сварка, дискомфорт, образа.

20. Скільки основних міжособистісних стратегій вирішення конфліктів існує:

- а) 7
- б) 8
- в) 5

21. Які є способи врегулювання конфліктів?

- а) конкуренція, уникання, пристосування, компроміс, співробітництво;
- б) конкуренція, приниження, пристосування, компроміс, співробітництво;
- в) приниження, пристосування, компроміс, претензії.

22. Хто є автором вислову: «Я не згоден з тим, що ви говорите, але віддам своє життя, захищаючи ваше право висловити свою думку»?

- а) Байрон;
- б) Руссо;
- в) Вольтер.

23. Комунікація – це:

- а) процес під час якого двоє або більше людей ведуть по-лілог;
- б) процес під час якого двоє або більше людей ведуть діалог;
- в) процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який веде до взаємного розуміння.

24. Зовнішній вигляд людини, рухи людини, міміка, жести, пози, хода – це:

- а) види невербальної комунікації;
- б) види вербальної комунікації;
- в) види спілкування.

25. Які форми комунікації існують?

- а) відкрита, закрита;
- б) зовнішня, внутрішня;
- в) прихована, видима.

26. Спосіб психологічного впливу, націлений на зміну напрямку активності інших людей, здійснюваний настільки майстерно, що залишається непоміченим ними – це:

- а) фейк;
- б) маніпуляція;
- в) цензура.

27. Які є види слухання?:

- а) критичне, активне, наукове;
- б) наукове, симпатичне, пасивне;
- в) активне, пасивне, емпатичне.

28. Пасивне слухання виражається...

- а) в постійному уточненні правильності розуміння за допомогою питань: «Чи правильно я вас зрозумів, що?»;
- б) в готовності підтримати співрозмовника, коли він знаходиться в стані сильного емоційного збудження;
- в) в переживанні тих самих почуттів, що відчуває співрозмовник.

29. Які етичні аспекти мають бути враховані при вирішенні конфліктів в соціальній роботі?

- а) відсутність етичних норм у соціальній роботі;
- б) збереження конфіденційності, повага до автономії клієнтів, недопущення дискримінації;
- в) примусове втручання без урахування етичних питань.

30. Які стратегії комунікації можуть сприяти вирішенню конфлікту?

- а) активне слухання, вираження співчуття, побудова діалогу;
- б) ігнорування опонентів;
- в) критика та осуд.

31. Що таке медіація в контексті вирішення конфліктів?

- а) активне втручання однієї сторони у конфлікт;
- б) ухвалення односторонніх рішень без консультації інших;
- в) незалежний процес участі третьої нейтральної сторони для полегшення вирішення конфлікту.

32. Які ролі можуть відігравати соціальні працівники у вирішенні конфліктів між клієнтами?

- а) поширення конфлікту;
- б) посередники, фасилітатори, радники;
- в) винищувачі конфлікту.

33. Як можна попередити виникнення конфліктів в соціальній роботі?

- а) неможливо попередити конфлікти, вони виникають спонтанно;
- б) попередження конфліктів можливо за допомогою ефективного спілкування, планування та аналізу потенційних ризиків;
- в) ніякі дії не можуть попередити конфлікти.

34. Як можна визначити, коли конфлікт вимагає медіації?

- а) кожен конфлікт завжди потребує медіації;
- б) медіація не потрібна в соціальній роботі;
- в) медіація потрібна, коли сторони не можуть самостійно досягти згоди й конфлікт впливає на їхні стосунки та роботу.

35. Які методи вирішення конфлікту найчастіше використовуються в професійному оточенні та між колегами?

- а) загострення конфлікту та використання образ;

- б) публічне вираження незадоволення;
- в) діалог, переговори, медіація та прагнення до знаходження спільних рішень.

36. Які основні типи конфліктів в соціальній роботі?

- а) внутрішні, зовнішні, міжособистісні;
- б) соціальні, економічні, політичні;
- в) професійні, особистісні, організаційні;
- г) усі вищезазначені.

37. Яка роль соціального робітника під час конфлікту?

- а) завжди підтримувати одну зі сторін;
- б) намагатися уникнути участі в конфлікті;
- в) допомогти сторонам розібратися в ситуації та знайти шляхи вирішення;
- г) завжди ставати на сторону найбільш вразливої сторони та захищати її.

38. Що містить конфліктологія як наука?

- а) вирішення конфлікту;
- б) попередження, виявлення, аналіз, вирішення і прогнозування конфліктів;
- в) аналіз конфліктів;
- г) прогнозування конфліктів.

39. Яка мета конструктивного конфлікту?

- а) остаточне доведення правоти однієї зі сторін за допомогою аргументів;
- б) покращення або зміна ситуації, розвиток учасників;
- в) визначення винних;
- г) збереження статусу та гідності учасників.

40. Що є головним завданням соціального працівника при роботі з конфліктом?

- а) швидко вирішити конфлікт будь-якими засобами;
- б) підтримати одну зі сторін;
- в) пом'якшити наслідки конфлікту і допомогти сторонам знайти оптимальний шлях вирішення;
- г) ігнорувати конфлікт, зосереджуючи увагу учасників на інших питаннях.

41. Які є основні причини конфліктів у соціальній роботі?

- а) неадекватність клієнтів, некомпетентність соціальних працівників;
- б) розбіжності в інтересах та цінностях, недостатній обмін інформацією, недостатня соціальна підтримка;
- в) упередженість клієнтів;
- г) низький рівень культури клієнтів та соціальних працівників.

42. Якої стадії вирішення конфлікту не існує?

- а) довести свою точку зору;
- б) знайти моменти, з якими ви згодні;
- в) визнати проблему.

43. До технік, які підвищують напругу не належать?

- а) пропозиція конкретного виходу з ситуації, що склалася, звернення до фактів, підтримка оптимальної дистанції, кута повороту і контакту очей;
- б) перебивання партнера, ігнорування його емоційного стану, підкреслення відмінностей між собою і партнером, применшення внеску партнера в спільну справу і перебільшення свого;

в) демонстрація незацікавленості у проблемі партнера, пошук винних звинувачення опонента, різке прискорення темпу мови.

44. До технік, які знижують напругу не належать?

а) уникнення просторової близькості й нахилу тіла, різке прискорення темпу мови, відтягування моменту визнання своєї неправоти або заперечення її;

б) надання партнеру можливості виговоритися, вербалізація емоційного стану, підкреслення спільності з партнером;

в) прояв інтересу до проблем партнера, підкреслення значущості партнера, його думки в ваших очах, спокійний впевнений темп мови.

45. Компроміс – це:

а) прийняття точки зору іншої сторони, але лише певною мірою;

б) поведінка, яка диктується переконанням, що не варто гніватися, тому що «ми всі - одна щаслива команда, і не слід розгойдувати човен»;

в) спроби змусити прийняти свою точку зору за будь-яку ціну.

46. Пристосування – це:

а) згладжування відмінностей коштом власних інтересів;

б) ухиляння від відповідальності за рішення;

в) пошук рішень шляхом взаємних поступок.

47. Прагнення добитися свого із заподіянням шкоди іншому це:

а) конкуренція;

б) співробітництво;

в) пристосування.

48. З'ясування – це:

- а) процес розшифровки сенсу повідомлень, визначення реального змісту повідомлення;
- б) підбиття підсумків основних думок співрозмовника;
- в) власне формулювання повідомлення мовця для перевірки його точності.

49. До конфліктогенів не належить:

- а) стримування власних емоцій, говорити завжди про конкретні ситуації, відстоювати власну точку зору;
- б) прямі прояви переваги, категоричність, жарти, нагадування;
- в) поблажливе ставлення, тобто прояв переваги, але з відтінком доброзичливості.

50. Сигнали конфлікту це:

- а) агресія, дискомфорт, непорозуміння;
- б) дискомфорт, інцидент, непорозуміння;
- в) інцидент, непорозуміння, бійка.



ВІДПОВІДІ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
в	б	в	в	б	б	а	г	в	г

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	г	г	б	г	а	б	в	б	в

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
а	в	в	а	а	б	в	б	б	а

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
в	б	б	в	в	г	в	б	б	в

41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
б	а	а	а	а	а	а	а	а	б



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Активні методи просвітницької діяльності у профілактиці ВІА/СНІД та ризикованої поведінки: посібник для спеціалістів приймальників-розподільників, притулків та колоній для неповнолітніх / За заг. ред. Р.Г. Вайноле, Т.А. Лях; Авт.-упор.: Безпалько О.В., Зимівець Н.В., Захарченко І., Журавель Т.В., Лозован О.М., Лютий В.П., Лях В.В., Лях Т.А., Петрович В.С., Закусило О.Ю., Цюман Т.П. – К., 2007. – 190 с.

2. Бремсон Р. М. Спілкування з важкими людьми/ Бремсон Р. М. - К. : Зовнішторгвидав, 1991.

3. «Будуємо майбутнє разом»: програма профілактики конфліктів та правопорушень серед учнівської молоді: навчально-методичний посібник [Л. В. Зуб, Т. А. Лях, А. А. Мельник та ін.]; за ред. Т. В. Журавель, М. А. Снітко. – К. : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2016. – 298 с.

4. Використання інтерактивних методів та мультфільмів у профілактиці ризикованої поведінки: методичний посібник для спеціалістів, які працюють з бездоглядними та безпритульними дітьми та підлітками / Т. В. Журавель, Т. А. Лях, О. М. Нікітіна ; за ред. Т. В. Журавель;. – К., 2010. – 168 с.Бремсон Р. М. Спілкування з важкими людьми / Бремсон Р. М. - К. : Зовнішторгвидав, 1991.

5. Гансен І. Я можу! Як опанувати стрес, впоратися з викликами та управляти конфліктами / Гансен Імке. ; худ.-оформ. С. Рунова; редкол.: Т. Донцова, М. Мойсеєнко, Ю.

Красільникова [та ін.] — 2-ге вид., перероб. та допов. — К., : «Libereco - Partnership for Human Rights», «Восток-SOS», 2022. — 120 ст. : іл.

6. Догляд за людьми похилого віку, які живуть з деменцією: навчально-методичний посібник /Тимошенко Н. Є., Романова Н.Ф., Орпер М.Ю., Патинок О.П.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. — К.: Вид-во РПА «51 Паралель», 2020. — 350 с.

7. Кейс-технології у навчанні. — Режим доступу <https://www.creativeschool.com.ua/blog/kejs-tehnologiyi-u-navchanni>.

8. Конфлікти: вирішення та попередження. Режим доступу: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29374>

9. Котлова Л.О. Психологія конфлікту:курс лекцій : Навчальний посібник. — Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. — 112 с.

10. «Лабораторія успіху» в роботі з людьми похилого віку: практичні рекомендації/уклад.: Н. Є. Тимошенко, Н. Ф. Романова. — Київ: Вид-во РПА «51 Паралель», 2023. — 114 с.

11. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посіб. / Т. В. Журавель, Т. А. Лях, Н. Є. Тимошенко та ін. ; за ред. Т. А. Лях. — 2-ге вид. — К. : Версо-04, 2013. — 288 с.

12.Моделювання та впровадження програм щодо формування здорового способу життя : тренерський модуль/авт-упоряд. : Зимівець Н. В., Лях В. В., Лях Т. А. ; за ред. І. Д. Звервої, Г. М. Лактіонової. — К. : [б. в.], 2001. — 53 с.

13. Підвальна Ю.В. Особливості комунікативної компетентності соціального працівника як необхідна умова його

професійної діяльності // The scientific heritage No 83 (2022) -
Режим доступу:

<file:///osoblivosti-komunikativnoyi-kompetentnosti-sotsialnogo-pratsivnika-yak-neobhidna-umova-yogo-profesiynoyi-diyalnosti.pdf>.

14. Поняття і загальна характеристика комунікацій.

Режим доступу:

https://pidru4niki.com/74374/ekonomika/ponyattya_zagalna_harakteristika_komunikatsiy

15. Потенціал волонтерства та лідерства у здійсненні профілактики ВІЛ/СНІДу та ризикованої поведінки на базі професійно-технічних навчальних закладів : навч. посіб./Т. В. Журавель, Н. В. Зимівець, Н. Є. Тимошенко та ін.; за ред. Т. В. Журавель, Т. А. Лях. – К., 2013. – 282 с.

16. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 422 с.

17. Романова Н. Особливості тренінгового навчання майбутніх фахівців у вищому навчальному закладі / Н. Романова, Г. Полякова//Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова: зб. наук. пр.– К. : [б. в.], 2013. – Ч. 3. – Вип. 17. – Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. – С. 177–185.

18. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу/Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є.; заг. ред. Н. Є. Тимошенко. – К.: Вид-во, 2018. – 152 с.

19. Сидоренко Є. В. Технології створення тренінгу. Від задуму до результату / Сидоренко Є. В. – СПб. : Мова ; 000 «Сидоренко і Ко», 2007. – 211 с.

20. Слободянюк, А.В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця: ВНТУ, 2010. – 120 с.

21. Сходинки до здоров'я : просвітницько-профілактична програма тренінгових занять з учнями навчальних закладів системи загальної середньої освіти: навч.-метод. посіб./Лях Т. Л., Журавель Т. В., Тимошенко Н. Є. та ін. ; за ред. Т. В. Журавель, Т. Л. Лях. – К. : ТОВ «Видавничий дім «Калита», 2014. – 232 с.

22. Сучасний науково-педагогічний дискурс у вирішенні освітніх проблем : кол. монографія / Харченко С. Я. та ін.; за наук. ред. Хар Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка», Старобільск. – К. : Талком, 2021. – 467 с.

23. Технологія активізації громади: метод. посіб. /авт.-упоряд.: О. В. Безпалько, Т. П. Авельцева, Н. В. Мацевко ; за ред. О. В. Безпалько. – К. : Наук. світ, 2006. – 90 с.

24. Технології тренінгу: улюблений «складний» учасник: навч.-метод. посіб. / Під наук. ред. Ніколаєва Л.О. Київ: 7БЦ, 2023. – 144 с.

25. Технологія управління конфліктом. – Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/iebmnd/slobodyanyuk_psihol upravlinnya/2rozd/253.htm

26. Тимошенко Н. Є. Вступ до спеціальності: соціальна робота. Модуль 2 : навч. посіб./Тимошенко Н. Є. – К.: Київ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2014. – 261 с.

27. Тимошенко Н. Є. Професійне самовдосконалення соціальних працівників у ресурсних центрах: монографія/Тимошенко Н. Є. – К. : Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2017. – 176 с.

28. Тимошенко Н. Є. Професійне самовдосконалення соціального педагога : навч. посіб. / Тимошенко Н. Є. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2016. – 128 с.

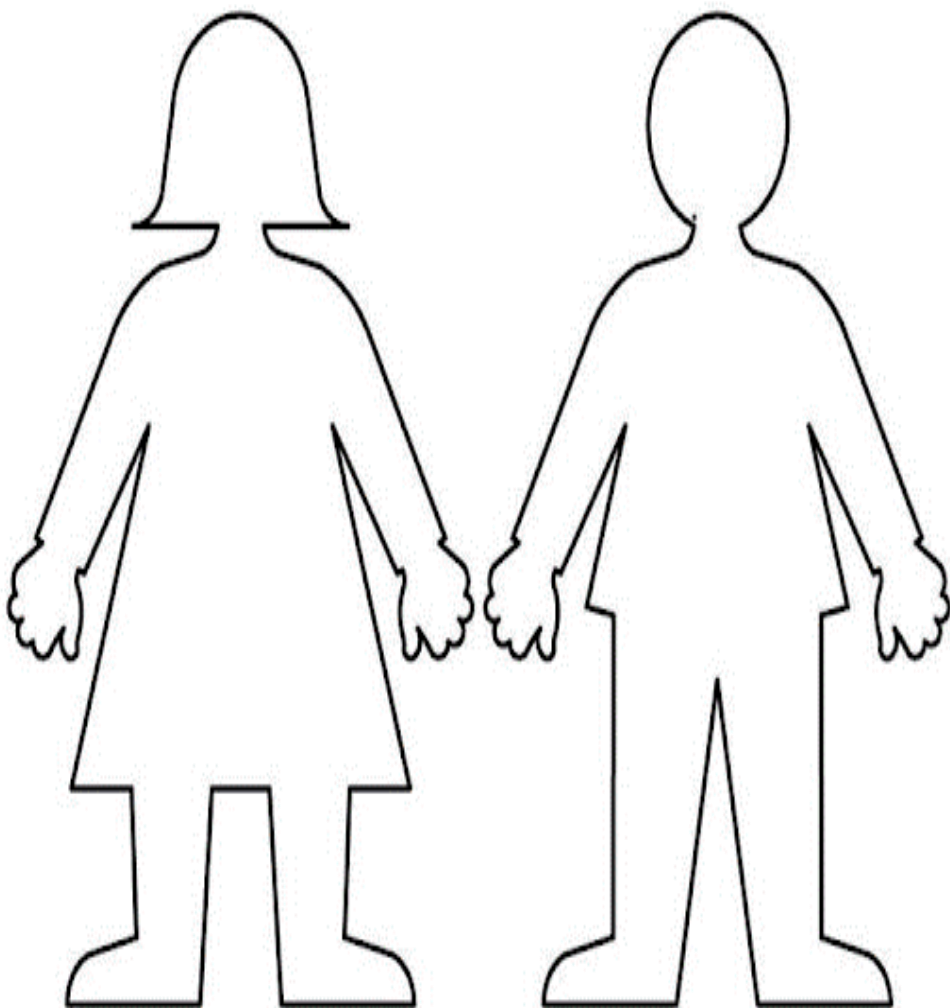
29. Тренінгові вправи для початківців і професіоналів: ме-тод. посіб. / Під наук. ред. Л.О. Ніколаєва. Видавництво, 2023. 150 с.

30. Folstein M. F., Folstein S. E., McHugh P. R. «Mini-mental state». A practical method for grading the cognitive state of patients for the clinician (англ.) // Journal of psychiatric research : journal. – 1975. – Vol. 12, no. 3. – P. 189–198

ДОДАТКИ

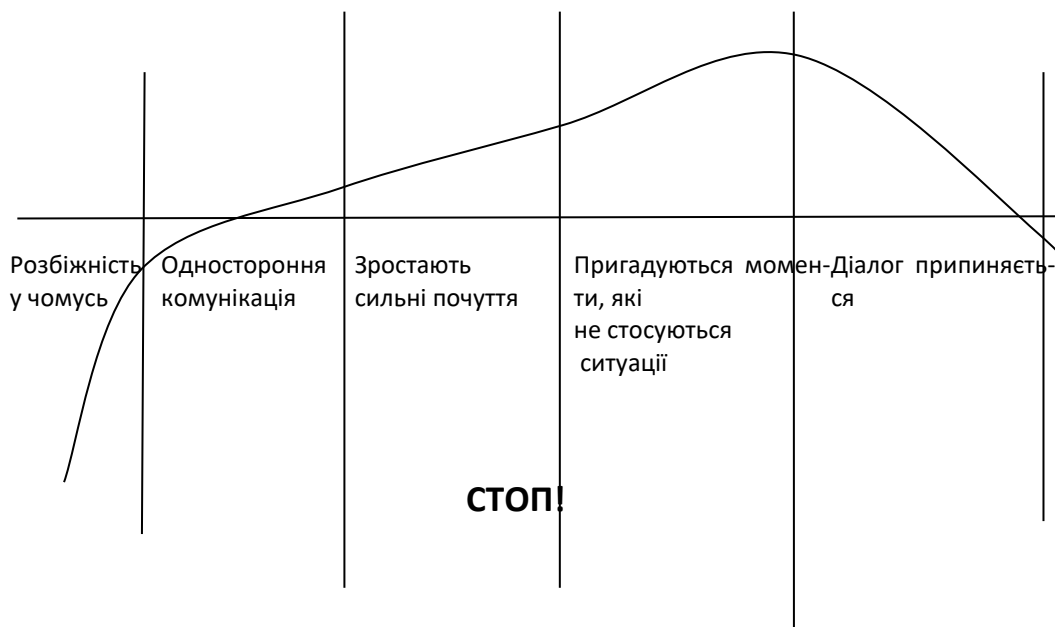
Додаток 1

ВПРАВА на знайомство «Силует»



Додаток 2

ВПРАВА «Крива конфлікту»



Додаток 3

Тест «Чи конфліктна я людина»?

Перед вами 8 запитань. На кожне питання запропоновано 3 варіанти відповіді. Відповідь на кожне питання занесіть в бланк (обводячи цифру, що відповідає вашому варіанту відповіді). В кінці підрахуйте загальну кількість балів.

1. У групі виникла суперечка на підвищених тонах. Ваша реакція:

- а) не беру участі
- б) лише коротко висловлююся на захист тієї точки зору, що вважаю правильною
- в) активно втручаюся й «викликаю вогонь на себе»

2. Чи виступаєте ви на зборах (класних годинах) з критикою?

- а) не виступаю
- б) тільки якщо маю для цього вагомі підстави
- в) критикую завжди й з будь-якого приводу

3. Чи часто ви сперечаєтесь з друзями?

- а) тільки жартома і якщо ця людина не вразлива
- б) лише з принципових питань
- в) суперечки – моя стихія

4. Ви стоїте в черзі. Ваша реакція, якщо хтось намагається вас випередити:

- а) обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче
- б) зауважую — необхідно ж навчати грубіяна манерам
- в) проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком

5. Удома на обід подали несолоний суп. Ваша реакція:

- а) не буду здійсмати бурю через дурницю
- б) мовчки візьму сільничку

в) не втримаюся від уїдливих зауважень їй, можливо, демонстративно відмовлюся від їжі.

6. На вулиці або в транспорті вам наступили на ногу:

- а) обурено подивлюся на кривдника
- б) сухо, без емоцій зроблю зауваження
- в) скажу все, що думаю, не соромлячись виразів

7. Хтось із рідних придбав річ, яка вам не подобається:

- а) промовчу
- б) обмежуся коротким, але тактовним коментарем
- в) висловлюю все, що я про це думаю

8. Не пощастило, ви програли в лотерею купу грошей. Ваше ставлення:

а) намагатимусь здаватися байдужим, але дам собі слово ніколи більше не брати участь у цьому неподобстві

б) не приховую досади, але поставлюся до події з гумором, пообіцявши взяти реванш

в) програш зіпсує мені настрій, подумаю, як помститися аферистам

	1	2	3	4	5	6	7	8
А	4	4	4	4	4	4	4	4
Б	2	2	2	2	2	2	2	2
В	0	0	0	0	0	0	0	0

Оцінювання результатів:

Оцінки: «а» — 4 бали, «б» — 2 бали, «в» — 0 балів.

22-32 бали. Ви тактовні й миролюбні, уникаєте суперечок й конфліктів, критичних ситуацій. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожча!» не може бути вашим девізом. Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості та (якщо обставини дозволяють) висловлюйтеся принципово.

12-20 балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але це перебільшення. Ви конфліктуєте, тільки якщо немає іншого виходу, коли всі інші способи вичерпано. Ви здатні твердо відстоювати свою думку, не думаючи, як це відіб'ється на ставленні до вас інших. До того ж ви не «виходите за межі», не принижуйте інших. Усе це викликає до вас повагу.

До 10 балів. Суперечки й конфлікти – це ваша стихія. Адаже ви любите критикувати інших, якщо ж почуєте зауваження на свою адресу – можете «з'їсти людину живцем». Це критика заради критики. Не будьте егоїстом. Дуже важко доводитися тим, хто поруч із вами. Ваша нестриманість відштовхує людей. Чи не тому у вас немає справжніх друзів? Спробуйте приборкати свій характер.

Додаток 4

Тест на особистість «Як ви вирішуєте конфлікти»



Інтерпретація до тесту на особистість «Як ви вирішуєте конфлікти»

Перше, що ви побачите на малюнку нижче, покаже, як ви вирішуєте конфлікти.

◆Обличчя

Люди, які першими побачили обличчя, зазвичай обирають шлях компромісу. Вони здатні бачити обидві сторони історії та брати до уваги почуття інших.

Вони, швидше за все, шукатимуть золоту середину між двома точками зору. Вони дуже чуйні та дипломатичні, ставлять свої відносини з іншими та дружбу на перше місце. Вони часто готові поступитися власними інтересами, щоб зберегти мир і стосунки. Компроміс є важливою частиною їхньої особистості.

◆Мозок

Люди, які першими побачили мозок, схильні бути конструктивними. Вони мають здатність критично мислити та знаходити рішення проблем. Вони не зациклюються на деталях й бачать ширшу картину. Вони керуються логікою та розумом, усвідомлюють наслідки власних дій. Цей тип є незалежним мислителем, що розглядає ситуацію з усіх кутів. Конструктивне мислення є важливою частиною їхньої особистості.

◆Дерево

Люди, які першими побачили дерево, зазвичай ведуть переговори. Вони здатні розглядати проблему з обох сторін і вигадують творчі рішення, з якими всі можуть погодитися.

Компроміс є важливою частиною їхньої особистості. Вони розуміють, що іноді потрібно від чогось відмовитися, щоб досягти більшого. Переговори є невід'дільною частиною цього типу.

◆Птахи

Люди, які першими побачили птахів, як правило, не люблять конфронтації, але за необхідності можуть поборотися за себе. Вони розуміють, що дії важливіші за слова, тому готові докласти додаткових зусиль, якщо це необхідно. Вони наполягатимуть на своєму, навіть у разі власної неправоти. Ескалація є ключовим елементом їхньої особистості.

◆Пейзаж

Люди, які першими побачили пейзаж, здебільшого, йдуть на співпрацю з опонентами. Вони розуміють, що спільна робота часто може призвести до кращих результатів, ніж робота поодиночці, і у них немає проблем обмінюватися ідеями чи працювати з іншими для досягнення спільної мети. Ці люди цінують відносини, розуміючи, що ніхто не може зробити все сам. Співпраця є важливою частиною їх особистості.

◆Квіти

Люди, які першими побачили квіти, зазвичай уникають конфліктів. Вони вважають за краще не ризикувати й нічого кардинально не змінювати, якщо це не є абсолютно необхідним. Люди-"квіти" намагатимуться зробити все можливе, щоб не вступати в конфронтацію чи конфлікт.

Вони намагатимуться якомога наполегливіше не розхитувати човен, натомість віддаючи перевагу просто плисти за течією та уникати будь-яких потенційних проблем. Уникання є важливим елементом їхньої особистості.

Додаток 5

Інформаційне повідомлення «П'ять основних міжособистісних стилів вирішення конфліктів»

Способи врегулювання конфліктів

Стиль	Сутність стратегії	Умови ефективного використання	Недоліки
Конкуренція (змагання)	Прагнення домогтися свого з завданням шкоди іншому	Результат дуже важливий. Володіння певною владою. Необхідність термінового рішення.	При поразці незадоволеність. При перемозі – почуття провини. Непопулярність. Зіпсовані відносини.
Уникнення	Ухиляння від відповідальності за рішення	Результат не дуже важливий. Відсутність влади. Збереження спокою. Бажання виграти час.	Перехід конфлікту в приховану форму
Пристосування	Згладжування розбіжностей коштом власних інтересів	Предмет розбіжності більш важливий для іншого. Бажання зберегти мир. Правда на іншій стороні. Відсутність влади.	Ви поступилися, рішення відкладається

Компроміс	Пошук рі- шень шляхом взаємних пос- тупок	Однакова влада. Взаємозаперечні інтереси. Немає резерву часу. Інші стилі не ефективні.	Отримання тільки поло- вини очікува- ного. Причи- ни конфлікту повністю не усунуті.
Співпраця	Пошук рі- шення, що за- довольняє всіх учасників	Є час. Рішення ва- жливо обом сто- ронам. Чітке розу- міння точки зору іншого. Бажання зберегти стосунки	Тимчасові та енергетичні витрати. Не гарантова- ність успіху

Додаток 6

Тест: «Сова чи Акула? А який ти у конфліктній ситуації?» Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф. Джонсона

Інструкція: Уважно прочитайте вислови й прислів'я. Користуючись наведеною нижче шкалою, визначте, наскільки кожне прислів'я відповідає вашим діям під час конфліктів:

Так	Ні
5	2

ПРИСЛІВ'Я

- Від суперечки легше утриматися, аніж потім здихатися її.
- Якщо ви не можете примусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.
- Теплі слова розтоплюють холодні серця.
- Послуга за послугу.
- Давай приходить й подумаємо разом.
- Під суперечки заслуговує похвали той, хто перший замовкне.
- Чия сила, того й правда.
- Солодкі слова роблять солодким рух уперед.
- Краще синиця у жмені, аніж журавель у небі.
- Істина знаходиться в знаннях.
- Той, хто б'ється й тікає, доживає до нової битви.
- Той перемагає блискуче, хто примушує своїх ворогів тікати врозтіч.
- Убий ворога своєю надмірною добротою.
- Чесний обмін думками не приведе до суперечки.
- Ніхто не може претендувати на істину в останній інстанції, але кожен може зробити свій внесок у неї.

16. Триматися подалі від тих, хто незгоден з тобою.
17. Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на 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 істинну 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 й йди їм назустріч – тільки це приведе до їх найкращого вирішення.
26. Найкращий спосіб улагодження конфліктів – уникати їх 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 були й будуть переможці і переможені.
33. Вони не тебе з каменем, а ти до них з прихильністю.
34. Якщо двос йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.
35. Правди можна добитися, воюючи та воюючи.

Підрахунок кількості набраних балів

Втеча (черепашка)		Примус (акула)		Згладжуван- ня (ведмежа)		Компро- міс (лиси- ця)		Конфронтація (сова)	
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	

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

Якщо учасник не розуміє прислів'я – відповідь буде «ні».

Інтерпретація

1-й тип – «черепашка». У людей такого типу – велике бажання сховатись від проблем під «панцир». Це представники позитивного консерватизму, вони цінні тим, що ніколи не втрачають мети. У спокійній ситуації людина даного типу з вами у всіх справах, але в складній ситуації може зрадити вам.

2-й тип – «акула». Для людей цього типу головне – їхня мета, їхня робота. Їх не хвилює стосунки колег («Ваше кохання мені ні до чого»). Розумний керівник поважає цілеспрямованість «акули» – треба лише обмежити її вимоги. Якщо колектив складається з «черепів», він може домогтися, щоб «акули»

не процвітали. Акули дуже важливі для колективу, тому що, рухаючись до власної мети, вони можуть вивести колектив зі складної ситуації.

3-й тип - «ведмежа». Люди цього типу намагаються згладжувати гострі кути, щоб у колективі любили одне одного. Знаючи турботи та інтереси кожного, вони вчасно подадуть чай, подарують квіти на день народження, поспівчують, підтримають у скрутну хвилину. Але при цьому вони можуть повністю забути кінцеву мету своєї діяльності, тому що для них найважливішим виявляються людські стосунки.

4-й тип – «лисиця». Люди цього типу завжди прагнуть досягти компромісу. Вони не просто хочуть, щоб усім було добре, вони стають активними учасниками будь-якої діяльності. Але у відносинах з людьми «лисиця» може відійти від головних заповідей (користуються принципом «Не обдуриш — не проживеш»). Люди цього типу часто не розуміють, чому їх цінує оточення.

5-й тип – «сова». Це чесні та відкриті люди. Представники цього типу ніколи не будуть викручуватися, уникати боротьби, вони можуть пожертвувати добрими відносинами в ім'я обраної мети. У них стратегія чесною та відкритою боротьби, чесною та відкритою мети.

Додаток 7

Інформаційне повідомлення «Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики «Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф. Джонсона»

1. Черепаха (*втеча*). Черепахи тікають й ховаються у свій панцир, щоб уникати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків. Вони тримаються далі від спірних питань, через які виникає конфлікт, і від людей, до яких він причетний. Вони почувають себе безпомічними. Вони вважають, що намагатися вирішувати конфлікт – справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

Якості особистості:

- *сором'язливість* у спілкуванні з людьми;
- *нетерпіння до критики* – сприйняття її як атаки на себе;
- *нерішучість у критичних ситуаціях*, діє за принципом:

«Ану ж обійдеться»;

- *невміння запобігти хаосу* та безпредметності у розмові.

Плюси й мінуси цієї стратегії: така стратегія може бути корисною або, коли предмет конфлікту не дуже важливий. Але в довгострокових відносинах важливо відкрито обговорювати всі спірні питання, а уникнення наявних труднощів призводить лише до накопичення незадоволеності та напруження. Стратегія поведінки «Черепахи» призводить до того, що заганняються всередину справжні причини й конфлікт залишається, він ніби зміщується в іншу площину, стає глибшим і складнішим. Нерозв'язаний конфлікт небезпечний тим, що впливає на підсвідомість і проявляється в наростанні опору в різних областях, аж до захворювань.

Тактичні дії «Черепахи»:

- відмовляється розпочинати діалог, застосовуючи тактику демонстративного догляду;
- уникає застосування силових засобів;
- ігнорує всю інформацію від противника, не довіряє фактам та не збирає їх;
- заперечує серйозність та гостроту конфлікту;
- систематично зволікає у прийнятті рішень, завжди спізнюється, оскільки боїться робити хід у відповідь. Це ситуація втрачених можливостей.

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 за будь-яку ціну готові добитися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують. Їх мало хвилює чи подобаються вони комусь, чи конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає іншого, 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.

Якості особистості:

- владність, авторитарність;*
- нетерпіння до розбіжностей та інакомислення;*
- орієнтування на збереження того, що є;*
- страх нововведень, неоднозначних рішень;*
- страх критики свого стилю поведінки;*
- використання свого становища з ланцюгом досягнення влади;*

– *ігнорування колективних думок* та оцінок у прийнятті рішень у критичних ситуаціях.

Змагання – такий вид поведінки у конфлікті, у якому людина прагне домогтися задоволення власних інтересів на шкоду інтересам іншого. Така людина наполягатиме на своєму, щоб там не було, а позицію іншої людини не братиме до уваги. Цей тип поведінки жорстко орієнтований на перемогу, не зважаючи на власні витрати, що можна описати виразом «пре напролом».

Тактичні дії «Акули»:

- жорстко контролює дії противника та його джерела інформації;
- постійно й навмисно тисне на противника всіма доступними засобами;
- використовує обман, хитрість, намагаючись заволодіти становищем;
- провокує супротивника на непродумані кроки та помилки;
- висловлює небажання вступати в діалог, оскільки впевнений у своїй правоті, і ця впевненість переходить у самовпевненість.

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

Якості особистості:

– *безхребетність* – відсутність власної думки у складних ситуаціях;

– *бажання всім догодити*, нікого не образити, щоб не було розбрату та зіткнень;

– *іде на поводу у лідерів неформальних груп*, його поведінкою часто маніпулюють;

– *переважає тенденція відволікатися під час розмови*.

Плюси й мінуси даної стратегії: якщо предмет спору не такий вже й важливий, а важливіше зберегти добрі взаємини з іншою людиною, то поступитися, дати йому таким чином самоствердитися може бути найбільш слухним варіантом поведінки. Але якщо конфлікт стосується важливих питань, які торкаються почуттів учасників суперечки, то таку стратегію не можна назвати продуктивною. Її результатом будуть негативні емоції сторони, що поступилася (злість, образа, розчарування та ін.), а в довгостроковій перспективі втрата довіри, поваги та взаєморозуміння між учасниками

Тактичні дії «Ведмежа»:

– постійна угода з вимогами супротивника, тобто робить максимальні поступки;

– постійна демонстрація не вимоги на перемогу або серйозний опір;

– потурає супротивникові, лестить.

4. Лисиця (компроміс). Лисиці невибагливі у своїх цілях і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компроміс. Вони пожертвують частиною своїх домагань під час конфлікту й переконують іншу особу теж поступитися якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали вигоду – «золоту середину», між двома крайніми позиціями. Вони готові пожертвувати заради досягнення згоди для спільного добра частиною своїх домагань, так і стосунків.

Особисті якості

- *гранична обережність* в оцінці, критиці, звинуваченнях у поєднанні з відкритістю. Такі якості є, безперечно, елементом високої культури особистості;
- *насторожене ставлення* до критичних оцінок інших;
- *очікування м'яких формулювань*, гарних слів;
- *бажання переконати людей* не висловлювати свої думки надто різко та відкрито.

Плюси і мінуси даної стратегії: хоча при компромісі враховуються інтереси всіх конфліктуючих сторін, і цей результат можна назвати справедливим, необхідно пам'ятати, що в більшості випадків компроміс можна розглядати лише як проміжний етап вирішення конфлікту перед пошуком такого рішення, в якому обидві сторони були б задоволені повністю.

«Я поступлюся трохи, якщо ви теж готові поступитися».

Тактичні дії «Лисиці»:

- торгується, любить людей, які вміють торгуватись;
- використовує обман, лестоці для підкреслення не дуже виражених якостей у противника;
- орієнтована на рівність у розподілі, діє за принципом: «Усім сестрам – по сережках»

5. Сова (конфронтація). Сиви дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку потрібно розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило їхні власні цілі й цілі іншої сторони конфлікту. Вони сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили обидві сторони, сиви підтримують стосунки. Сиви не заспокоюються, доки не знайдене рішення, яке б задовольнило власні й чужі

цілі. Вони також не заспокоюються, доки напруга не спаде і негативні емоції не будуть повністю зняті.

Якості особистості:

- *спрямований на розв'язання проблеми, а не на звинувачення особи;*
- *позитивно ставиться до новацій, змін;*
- *вміє критикувати, не ображаючи особистості;*
- *використовує свої здібності задля досягнення впливу людей.*

При виборі цієї стратегії учасник намагатиметься вирішити конфлікт таким чином, щоб у виграші опинилися всі. Він не просто враховує позицію іншого учасника, а й прагне домогтися, щоб інша сторона теж була задоволена.

Плюси та мінуси даної стратегії: прагнення вислухати іншу людину, зрозуміти її точку зору, врахувати її інтереси та знайти в спірній ситуації рішення, яке влаштовує всі сторони – необхідне в будь-яких довгострокових відносинах. Якщо предмет спору важливий для обох учасників, цей спосіб вирішення конфлікту можна розглядати як найбільш конструктивний.

Тактичні дії «Сови»:

- збирає інформацію про конфлікт, про суть проблеми, про супротивника;
- веде підрахунок своїх ресурсів та ресурсів противника для вироблення альтернативних пропозицій;
- обговорює конфлікт відкрито, не боїться розбіжностей, намагається опрідметити конфлікт;
- якщо противник пропонує щось здорове, розумне, це приймається.

Додаток 8

ВПРАВА «Гідна відповідь»

Мені здається, що ти поправилась
Ти ніколи нікому не допомагаєш
Коли я тебе зустрічаю, мені хочеться перейти на другий бік вулиці
Ти зовсім не вмієш гарно одягатися
Якась ви нервова (психічно неврівноважена)
З тобою не можна мати жодних ділових стосунків
Якийсь салон у вас незатишний
Ви взагалі адміністратором працювали?
З тобою марно домовлятися про що-небудь. Ти все одно не згадаєш
У тебе такий скрипучий голос, він діє мені на нерви
Подивися, на кого ти схожа!
Ти надто багато бовтаєш нісенітниці
Що ти завжди на всіх кричиш?
У тебе зовсім відсутнє почуття гумору
Ти надто погано вихована

Додаток 9

«Спілкування з «складними» людьми»

Спираючись на працю американського психолога Р. Бремсона (книга «Спілкування з важкими людьми»), можна виділити декілька типів «складних» клієнтів, спілкування з якими може легко переходити в конфлікт, агресію, викликати негативні емоції та породжувати проблеми при роботі з ними.

Серед них виділяють дві основні категорії: *активні конфліктанти*, *пасивні конфліктанти*.

Опис категорій полегшує роботу з ними: після ідентифікації ви вже знатимете, як спілкуватися з таким учасником.

І. Активні конфліктанти:

✓ *агресивісти* – це люди, які задирають інших, говорять шпильки та дратуються, якщо їх не слухають. Вони поділяються на такі категорії, як:

- *«парові катки»*, або *«шермановські танки»* (грубі безцеремонні люди, що діють натиском і люттю. Це доволі агресивні люди, які полюбляють задирати інших, говорять шпильки, швидко дратуються. А коли ви цілком законно ображаєтеся на їхні витівки, вони не завжди можуть зрозуміти, що причина вашого невдоволення – саме їх поведінка. Втім, мінятися вони не стануть);

- *«снайпери»* (люди, які полюбляють говорити колючості, іронізувати, знущатися, плести інтриги або махінації);

- *«детонатори»* (люди, схильні до спалахів агресії не зі злості, а через особливості вибухового, швидко збудливого темпераменту й нестійкого настрою);

✓ *всезнайки*, впевнені у своїй перевазі над іншими та проявляють себе як «бульдозери», що розштовхують усіх, хто виникає на їх шляху, або як надуті «пухирі», переповнені свідомістю своєї надобізнаності й «почуттям власної значу-

щості», які вважають себе вищими за інших, тому що вони, як вони самі вважають, знають усе на світі, при цьому вони хочуть, щоб про цю «перевагу» знали інші.

✓ *максималісти*, наполягають на своєму до кінця, хочуть чогось прямо зараз, навіть, якщо в цьому немає потреби.

таємні, які тримають усі негативні почуття у собі, але в найнесподіваніший момент випускають їх на оточення в агресивній формі.

II. Пасивні конфліктанти

✓ *скаржники* – у них завжди знайдеться на що нарікати. Зазвичай, вони нічого не роблять для розв'язання проблеми, тому що вважають себе нездатними ні на що, чи не хочуть брати на себе відповідальність. Вважають за краще звинувачувати долю і нарікати на обставини замість того, щоб діяти, у результаті спілкування з такими важкими людьми завжди залишається осад власної провини за усі нещастя, що звалилися на голову цієї бідної людини. Вони бувають настирливі, буває, що спочатку слова не витягнеш, а потім й самі не помітите, як на вас виливають потік скарг. І ще добре, що без сліз;

✓ *мовчуни*, які спокійні та небагатослівні. Абсолютно загадкова особистість, важко зрозуміти, про що вони насправді думають чи чого хочуть. З них не видавиш ні слова, люблять своїм мовчанням лютити інших людей, які дивуються, чому вони мовчать. При цьому почуваються цілком комфортно;

✓ *надпоступливі*, які скажуть вам «так» з будь-якого приводу і пообіцяють підтримку, проте, у вирішальний момент схильні до ухилення від обіцянок. Слова у таких людей розходяться з ділом: вони не виконують своїх обіцянок й не виправдовують покладених на них сподівань;

✓ *вічні песимісти*, завжди передбачають невдачі та люблять про це говорити вголос, немов, програмуючи в інших людей подібний збіг обставин. Вони завжди налаштовані на найгірше. А якщо попереду все одно нічого гарного, на їх думку, не станеться, значить, й намагатися нема чого. Такі люди, на відміну від «надпоступливих», завжди кажуть «ні»;

✓ *нерішучі («стопори»)*, бояться обрати будь-яке рішення через страх помилки й тому відкладають його до самого останнього моменту;

✓ *безневинні брехуни*, кожную свою дію уявляють потужною системою брехні, після чого неможливо зрозуміти суть справи;

✓ *неправдиві альтруїсти*, на зовнішньому рівні роблять людині добро, але в душі жалкують за цим й періодично виплескують своє невдоволення, вимагаючи компенсації за свій альтруїзм.

Зустрічаються клієнти різних категорій, наприклад, такі люди, які говорять у стилі «так, але...», які зовні роблять так, а думають зовсім інакше, і ви не знаєте, що відбувається, поки не потрапите до їхньої пастки.

Щоб захиститися від «складних» клієнтів, передусім рекомендується здолати найрізноманітніші негативні почуття, які виникають при спілкуванні з ними, що цілком зрозуміло: адже будь-який «складний» клієнт несе у собі негативний заряд, який легко передається іншим.

Якщо ви відчули, що маєте справу з таким клієнтом, ви повинні негайно узяти свої емоції під контроль, внутрішньо зібратися, мобілізуватися. Потім подумати: чи потрібний вам цей контакт і головний біль або ні? Якщо потрібний, але не настільки, щоб переживати великі проблеми через це спілкування, то, можливо, має сенс вчасно відмовитися від контактів?

Але якщо потрібний - тоді, зберігаючи рівновагу, спробуйте підібрати ключ до кожного. Увійдіть до подібного ключового стану, з ким би ви не мали справи.

Як спілкуватися зі «складними» клієнтами?

У спілкуванні зі «складним» клієнтом такої категорії, як *активний конфліктант*, потрібно бути сильною, спокійною та впевненою людиною, проявляти на початковому етапі розумну стриманість й надалі, у разі потреби, дати відсіч.

З *пасивними конфліктантами* ключовим буде терпіння та гнучкість, що дозволяють витягнути їх із шкаралупи конфлікту. Корисно поставити собі запитання: в чому причина «складності» даного клієнта, чому він так себе поводить?

Якщо ви можете зняти цю причину, обов'язково зробіть це. Спробуйте також зрозуміти завжди даний клієнт так діє чи тільки під час спілкування з вами? Але тоді, можливо, у цьому є якась провина або помилка з вашого боку, яку потрібно зрозуміти та виправити. Потім потрібно вибрати правильну стратегію поведінки з таким клієнтом та послідовно її здійснювати. Якщо ви хочете успіху, не піддайтеся енергії «складності» та «тяжкості», що випромінюється цією людиною. Навпаки, спробуйте зарядити його «легкою» енергією, прямо протилежній основній якості «складної» людини з урахуванням її різновиду.

- *Агресорові* слід протиставити спокій, за яким повинна вгадуватися ваша здатність, у разі крайньої потреби, видати набагато потужнішу агресію або «зрізати» його потужним гумором. У агресорів хворе самолюбство, тому вибухи агресії та невдоволення чекатимуть на вас завжди, коли ви йому не поступатиметеся. Він запальний, але, як і більшість запальних людей, швидко відходить. Щоб уникнути конфлікту, спершу по-

старайся не стикатися з ним, дайте йому випустити пар. А через деякий час закачайте рукави й візьміть його «голими» руками: сил на суперечки у вашого опонента більше не буде. Втім, «реверанс» у його бік обов'язковий: «Ви мали рацію. Я просто не зрозуміла спочатку, ви так голосно кричали».

- *Всезнайкові* можете протиставити іронію або демонстрацію більшої обізнаності з вашого боку, яка висловлюється з підкреслено-скромною інтонацією - на цьому фоні його самовпевненість виглядатиме комічно.

- *Максималістові* продемонструйте витримку та терпіння, його завищені вимоги не виглядатимуть серйозно.

- *Таємний і несподівано вибуховий* людині покажіть, що ви абсолютно відкриті, не прагнете інтригувати або маніпулювати.

- *Скаржника* необхідно підбадьорювати, можна трохи пожартувати над його звичкою сприймати все у похмурих тонах, звинувачуючи інших. Ви можете зробити йому одну важливу річ - вислухайте його. Якщо до скарг додаються ще й звинувачення на вашу адресу, спробуйте перевести увагу з криків на предметне розв'язання конкретної проблеми. Вони, напевно, будуть відволікатися, адже, зазвичай, вони нічого не роблять для вирішення ситуації, тому що вважають себе не здатними ні на що чи не хочуть брати на себе відповідальність. Ваше завдання – структурувати всі його претензії та повернути у реальне русло проблеми.

- *Мовчуна* спробуйте розговорити, знайшовши взаємно цікаві теми. Покажіть йому, що він вам по-справжньому дорогий. Мовчання – ознака того, що людина не впевнена в собі, у тому, що вона може бути комусь цікавою.

- *Надпоступливу людину* спробуйте уіймати на нереальності й недостатній щирості його обіцянок та заручіться від нього не механічним, а відповідальним ставленням до власних

слів, змусивши його зафіксувати увагу й кілька разів усвідомлено повторити, що ж він вам насправді обіцяє. Такий клієнт погоджується зі співрозмовником у всьому, але не завжди виконує те, на що підв'язався. Щоб добитися від такого клієнта щирості, постарайтеся донести, що вам важлива не його згода, а його думка.

- *Песиміста* можна нейтралізувати оптимізмом, який ви маєте випромінювати в спілкуванні з ним. Тільки намагайтеся шанобливо ставитися до причин, що породили його песимізм: інакше ви дуже легко можете образити його вразливу особу. Ваше завдання – навчити його довіряти вам.

- *З нерішучим* корисно вести тактику підбадьорення та налаштування на зміцнення волі - таку людину треба спеціально тренувати.

- *Безневинних брехунів* треба викривати витончено й тонко, підключаючи до цього процесу інших людей.

- *Неправдивому альтруїстові* потрібно уміти показати не-безкорисливий відтінок його внутрішньої психологічної бухгалтерії й привести йому декілька яскравих аргументів морального плану.

Додаток 10

Вправа «Розгляд проблемних ситуацій у групі зі «складними» клієнтами» Проблемні ситуації для груп

№п/п	Завдання
<i>Завдання 1.</i>	Учасники постійно розмовляють, не звертаючи на вас увагу. На ваші зауваження та прохання припинити розмову практично не реагують: на хвилину замовкають і знову продовжують в тому ж дусі. Яким чином припинити подібні дії учасників та включити їх у навчання?
<i>Завдання 2.</i>	Учасники постійно запізнюються. Після кожної перерви вони повільно та неорганізовано сходяться до аудиторії, порушуючи регламент навчання. Як змінити ситуацію?
<i>Завдання 3.</i>	Ви розхвилювалися. Втратили орієнтацію, розгубилися і не знаєте, що робити й говорити далі. Учасники починають нервувати, вони дивляться на вас з очікуванням. Який вихід з такої ситуації?
<i>Завдання 4.</i>	Задуманий вами сценарій заняття не виходить. Учасники постійно затягують виконання завдань. Ви не встигаєте опрацювати значну частину матеріалу до завершення визначеного регламентом терміну завершення тренінгу. Ваші дії?

Завдання 5.	Дехто з учасників не хоче виконувати запропоновані вами завдання, або виконує їх без ентузіазму. Такі особи демонстративно не беруть участь у загальній роботі, сідають окремо. Як бути у цій ситуації?
Завдання 6.	Дехто з учасників Вас перебиває. Коментує чи критикує ваші вислови, робить зауваження, висловлює свою думку, яка може бути протилежна вашій. Ваші дії у цій ситуації?
Завдання 7.	У вашій навчальній групі з'явилося кілька лідерів, які під час виконання інтерактивних завдань активно висловлюють свою думку, не даючи змоги висловитися іншим учасникам. Як бути у цій ситуації?
Завдання 8.	Учасники ставляться до вас насторожено та з недовірою. Ви відчуваєте гнітючу атмосферу і не можете нормально працювати. Що робити?
Завдання 9.	Під час роботи активність групи явно знижується. Слухачі мляві, «засинають» у вас на очах. Що робити?
Завдання 10.	У вас відсутній зворотній зв'язок з групою. Ви не знаєте, що їх цікавить та чи зрозуміли вони матеріал. Як виправити ситуацію?

Додаток 11

Вправа «Як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності – 9 дієвих способів!»

1. Просто скажіть «дякую». Вам знову нагрубмили? Зробили несправедливе або, навіть, образливе зауваження? Що ж, скажіть «дякую» у відповідь. Без жодного надриву, впевнено і спокійно. Так ви збентежите опонента, зведете нанівець його злість та в водночас продемонструєте свою мудрість. Його несправедливий докір почутий, Ви взяли його до відома, але просто вирішили не ображатися. Ви не дали образі та гніву опанувати себе, не вступили в перепалку. Злість залишилася при тій людині, яка хотіла її на Вас виплеснути. При цьому Ви не лише не дали негативу душити себе, але й виглядали куди приємніше, ніж конфліктна людина.

2. «Я ціную Вашу думку» Як варіант – «Я ціную Вашу думку». Гідна відповідь, яка показує, що Ви дієте виходячи з розуму, а не емоцій. Якщо людина грубить, намагається зачепити неприємними словами, то у нього проблеми внутрішнього характеру. На цю спокійну відповідь, навіть, запеклі грубіяни реагуватимуть з повагою. Ви не опустили до їх рівня, їм немає чого продовжувати полеміку.

3. Розмова закінчена. Буває, що емоції застиляють очі і Ви розумієте, що навряд чи вийде відповісти спокійно і ввічливо. Тоді твердо скажіть про те, що припиняєте бесіду. Так Ви не зіпсуєте стосунки, але й дасте кривдникові знати, що спілкування в такому тоні для Вас неприйнятне.

4. Чому Ви вирішили, що це важливо? «Ви справді хочете, щоб я Вам відповів?» Це питання варто поставити спокійним голосом і супротивник буде знеззбросний. Хами дуже рідко переслідують благі цілі, вони, як правило, просто намагаються

принизити іншого. І опонент навряд чи знайде відповідь на Ваше адекватне питання, особливо якщо поруч виявляться сторонні. Якщо ж Ви отримаєте відповідь «так» або «хочу», то просто запитайте: «У Вас видався важкий день?»

5. Це могло б мене образити. Ця фраза дає знати, що Ви не берете грубі випадки близько до серця. Кривдник відступає. Навряд чи він продовжуватиме нападки, зрозумівши, що його хамство Вас не зачіпає.

6. Ви праві. Ці 2 слова – відмінна зброя проти грубості. Кривдникові буде нічого відповісти. Він чекав полеміки, суперечки, а Ви просто визнали його правоту. Йому може не сподобатися ця відповідь, але сам конфлікт буде вичерпано.

7. У вас завжди є, що сказати поганого, чи не так? Така відповідь досить емоційна. Але водночас Ви перекладаєте розмову з суті пред'явлених Вам претензій на людину, яка сказала гидоту. Так Ви покажете йому його ж відображення.

8. Я люблю себе, але й тебе теж люблю. Звичайно, цю фразу варто використати тільки під час конфліктів з близькими. Скажіть їй щиро, з добром і Ви не втратите гідності. Можливо, навіть, вдасться поліпшити стосунки. Коли людина зустрічає добро та любов у відповідь на свій негатив, вона стає безпорадною й нездатною продовжувати грубіянити. Його злість з часом вщухає, і нерідко на зміну їй приходить почуття розкаяння.

9. Смійтеся! Так, просто смійтеся. Розсміятися хамові в обличчя - мабуть, кращий засіб захисту. Ваша знайома критикує Вас й вчить жити? Смійтеся! Вам нагрубили в громадському транспорті? Смійтеся! Здорова самоіронія, як правило, застосовується хама зненацька й викликає у нього незручність. І пам'ятаєте головне: якщо Вам грубіянять, поведуться з Вами грубо або нахабно, справа зовсім не у Вас, а в грубіянові. Він показує, що у нього проблеми. Так що не варто сприймати на свій рахунок таке хамство!

Додаток 12

ВПРАВА «Рекомендації щодо спілкування зі «складними» клієнтами:

- підготуйтеся до контакту. Перед будь-яким контактом з клієнтами, необхідно самому внутрішньо налаштуватися: займіть стійке положення – сядьте чи встаньте, щоб відчувати опору, рівновагу. Говоріть тільки те, в чому впевнені й що для вас важливо, пам'ятайте, заради чого ви вступили в діалог. Якщо є ймовірність, що вас провокуватимуть на емоції, знайдіть точку перед очима або деталь одягу, які символізуватимуть стійкість і рівновагу;

- налаштуйтеся на пошук рішення, а не на сварку. Пам'ятайте, що діалог ведеться не для того, щоб виграти бій, а, щоб зрозуміти одне одного. При контакті з клієнтом залишайтеся на рівні очей, торкайтеся. При розмові обов'язково скажіть: «я з вами»;

- будьте відкриті. Клієнти мають право не вірити нам, не любити й не розуміти нас, не погоджуватися з нами – це доведеться пережити. У кожного своя думка своє бачення, свої погляди. Звертайте увагу на те, що ховається за словами, шукайте глибшого значення. Для цього постарайтеся заспокоїтись та бути відкритими у діалозі;

- проявіть повагу до співрозмовника. Кожен має право на недосконалість, помилки - це не скасовує початкової поваги до співрозмовника. Пам'ятайте, що й ви можете не мати рації, дозволяйте собі вчитися. А повага до нас інших людей починається з поваги до самих себе;

- ставтеся з розумінням до особливостей сприйняття клієнта. У кожного своя мова та своя швидкість реагуван-

ня. Ми сприймаємо інформацію суб'єктивно, виходячи з нашого досвіду та особистісних особливостей. Не бійтеся перепитувати, дайте час собі та клієнту на засвоєння інформації. Найчастіше кажіть займенники «я» замість «ти» (я відчуваю, я ображаюся, я зліюсь, я думаю);

- виокремлюйте власні почуття від чужих. У спілкуванні нам властиво проєктувати на клієнта свої думки чи невиявлені бажання. Так само і нам приписують чужі почуття. Вчіться розрізняти ці проєкції та залишатися в контакт з собою;

- розмовляйте мовою клієнта. Не дарма існує вираз «бути на одній хвилі». Спробуйте вловити настрій співрозмовника, зрозуміти, що його тривожить саме зараз. Не вдалий жарт може легко обернутися незручною ситуацією. Таке трапляється, якщо ваш клієнт тримається суворо та відсторонено;

- не дозволяйте собою маніпулювати. У спілкуванні зі «складними» клієнтами слід вміти вчасно вийти з агресивного контакту, не сприймати на свій рахунок звинувачень. Такі люди часто використовують для маніпуляції загальні фрази та займенник «ми». Проте трапляються й «пасивно-агресивні» клієнти. Вони вважають за краще говорити за спиною, кидати слова «услід». У такій ситуації важливо не проєктувати на себе почуття провини чи гіпервідповідальності. Після таких контактів не відмовляйте собі у повноцінному відпочинку;

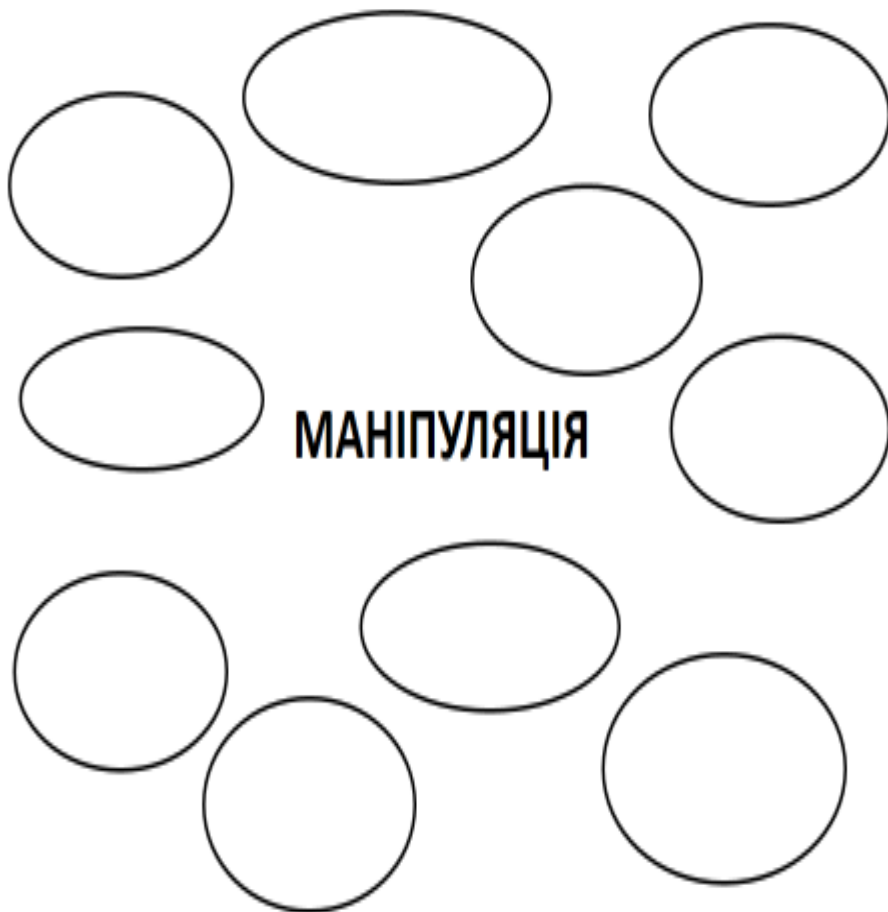
- не переходьте на особистості. Не обговорюйте особисті якості клієнта. Говоріть лише про факти та події, які стосуються предмета розмови. Якщо діалог все ж таки перетворюється на суперечку, продовжувати його, частіше всього, безглуздо. Спробуйте перевести конфлікт жартома. У таких випадках можна згадати фразу «Цвіль розмножується суперечками. Не сперечайтесь із пліснявою»;

- покажіть співрозмовнику, що він для вас цінний. Розмовляючи зі «складним» клієнтом, повторюйте подумки: «я вас бачу», «мені важливі ваші думки та ваша присутність, навіть якщо я з вами не згоден». Дайте співрозмовнику зрозуміти, що він цінний для вас як особистість;

- вчиться на власних помилках. Важливо вміти завершити діалог. «Дякую», «до зустрічі» - підійдуть будь-які слова, які прозвучать щиро цієї хвилини. Аналізуйте минулі діалоги зі «складними» клієнтами та робіть з них висновки. Впевнена у собі людина спокійно говорить про те, що відчуває та на що чекає, дякує за контакт й вміє приймати компліменти.

Додаток 13

ВПРАВА «Якщо я говорю «маніпуляція»



Додаток 14

ВПРАВА «Якщо я говорю «маніпуляція»

	Негативна конотація	Без конотації	Позитивна конотація
Всього у кожному стовпчику			

Додаток 15

Тест «Чи легко вами маніпулювати»

1. Ви цікаві?

- А) Ні.
- Б) Не дуже.
- В) Надзвичайно!

2. Вас легко вивести з себе?

- А) Ні.
- Б) Не завжди.
- В) Заводжуся з півоберта.

3. Ви легко піддаєтеся на вмовляння зробити те, що вам не дуже хочеться?

- А) Ні, мене вмовити неможливо.
- Б) Тільки якщо мені це не зашкодить.
- В) Не вмію ні в чому відмовити людям.

4. Вас легко розжалувати?

- А) Ні.
- Б) Все залежить від ситуації.
- В) Дуже легко.

5. Вам важливо, що про вас думають?

- А) Ні.
- Б) Дивлячись хто.
- В) Звісно, важливо.

6. Чи доводилось вам, піддавшись вмовлянням продавців купувати непотрібний вам товар?

- А) Ніколи.
- Б) Пару разів траплялося.
- В) Досить часто.

7. Ви цілеспрямована людина?

- А) Звісно.
- Б) Мої цілі нерідко змінюються.

В) Ставити собі мету безглуздо.

8. Вас легко змусити змінити свою думку?

А) Ні, це неможливо.

Б) Тільки якщо наведено переконливі аргументи.

В) Легко.

9. Чи здатні ви публічно висловити свою думку, якщо вона суперечить думці більшості?

А) Звісно.

Б) Все залежить від ситуації.

В) Ні, я не люблю з'ясування стосунків та сварки.

10. Ви вірите телерекламі?

А) Ні.

Б) Коли як.

В) Найчастіше так.

11. Як ви ставитеся до людей, які завжди дають поради?

А) Негативно.

Б) Спокійно.

В) Терпляче вислуховую їх, адже поради можуть виявитися корисними.

12. На вашу думку, людина повинна завжди чинити так, як їй захочеться?

А) Так.

Б) Якщо йому вигідно.

В) Ні.

13. Чи готові ви пожертвувати власними інтересами, аби зберегти добрі стосунки з людьми?

А) Ні, всім не догодити.

Б) Все залежить від ситуації та від цих людей.

В) Звичайно, адже головне у житті – саме такі стосунки з людьми.

14. Чому, на вашу думку, багато хто не вміє говорити «ні»?

- А) Через слабкість характеру.
- Б) Намагаються всім сподобатися.
- В) Через делікатність.

КЛЮЧ

Перевага варіантів А	Ви людина незалежна та самостійна, вами дуже складно, майже неможливо маніпулювати, оскільки ви досить легко розпізнаєте спроби прихованого психологічного впливу та здатні ставити «агресора» на місце. Можливо, з вас міг би вийти непоганий "Маніпулятор". Тільки не варто зловживати цими своїми властивостями.
Перевага варіантів Б	Ви, загалом, непогано адаптовані до життя в сучасному суспільстві й досить стійкі до спроб прихованого психологічного впливу з боку інших, особливо малознайомих, людей. Щоб схилити вас до якихось дій, слід добре постаратися. Так, вами не так просто маніпулювати. Але якщо маніпулятор досвідчений й знає, на які важелі вашої душі потрібно натискати, ви можете не вистояти під натиском його «чарівності» та піддатися аргументам й «вмовлянням».
Перевага варіантів В	Ви добра й дуже порядна людина, тому прагнете допомагати людям та навіть відчуваєте деякі труднощі в ситуаціях, коли краще було б відмовити. Майте на увазі, що поруч з ва-

	ми, можливо, є люди, які безсоромно користуються вашою добротою і безвідмовністю (які вони сприймають як слабкість), щоб задовольняти власні потреби. Тому не бійтеся говорити «ні», не показуйте свої слабкі сторони, зберігайте спокій. Завжди дотримуйтесь психологічної дистанції, оскільки маніпулятори отримують корисну для себе інформацію не завдяки своїй уявній силі та «геніальності», а завдяки надмірній довірливості людей та їх недбалості. І, звичайно ж, будьте пильні та уважні, це допоможе розпізнавати потенційних маніпуляторів й не піддаватися їхньому впливу на себе. Взагалі, намагайтеся якнайменше й рідше спілкуватися з такими людьми. Однак не варто підозрювати всіх і кожного у спробах маніпулювати вами, згодом це може перейти у свосвідну манію переслідування. Зміцнюйте психологічний захист та визначте маніпуляції та «гачки», на які ви вже потрапляли або ще можете потрапити.
--	---

Додаток 16

Інформаційне повідомлення «Що таке маніпуляція людиною?»

Фактор маніпулювання — зробити так, щоб людина сама захотіла це зробити. При цьому ми припускаємо, що «жертва» все розуміє, але їй просто нікуди подітися.

З психологічної точки зору найбільш згубна маніпуляція та, яка для свідомості проходить непоміченою. Саме цей тип маніпулювання найбільш поширений в людських стосунках.

Види маніпуляції: шантаж, тиск (найбільш поширений між керівником та підлеглим), маніпуляція почуттями, маніпуляція почуттями провини.

Як захиститися від маніпуляцій?

Психологи радять, у ситуації, яка здається людині неоднозначною або коли виникає підозра, що нею намагаються маніпулювати, необхідно спробувати чітко відстежувати свої відчуття, не оцінюючи їх. Розібратися в них. Таку процедуру досить складно почати вперше. Швидше за все людина відчуває страх. Але до страху додається ще роздратування. Коли роздратування замовчується, людина починає плутатися, і маніпуляція спрацьовує. Якщо її партнер по спілкуванню хоче посваритися, він почне провокувати. Щоб «вискочити з цієї гри», потрібно чітко формулювати для себе свої відчуття.

Існує кілька видів маніпуляції (за Р.Чалдіні).

• «Взаємний обмін»

Він припускає, що людина прагнучиме відплатити за надану йому послугу.

Наприклад, в експерименті випробуванні, розбиті на пари, мали оцінювати картини. Один із них був «підсадним», тобто помічником психолога. Під час перерви він йшов з лаборато-

рії, а потім повертався з двома пляшками кока-коли і пропонував одну з них справжньому випробуваному. У контрольній групі він повертався без води. Правило «взаємного обміну» дає змогу вплинути на наше рішення, попередньо для нас зробивши щось. Воно діє навіть тоді, коли нам надають послугу, про яку ми не просили, і тоді, коли послуга, яку маємо надати, значно серйозніша. На цьому правилі заснована тактика «відмова-потім-відступ». Вона полягає в тому, що, почавши з підвищеної вимоги, той, хто вимагає переходить до реальної, яка тепер виглядає як поступка і змушує нас поступитися у відповідь.

Крім того, тут задіяне ще й явище розмаїття: менше прохання порівняно з більш суттєвим може здатися менш важким для виконання. Наприклад, якщо ми просимо у позику велику суму грошей, то можемо отримати відмову, але, швидше за все, нам не відмовлять, якщо наше наступне прохання буде про позику меншої суми. При цьому у жертви виникає почуття відповідальності й задоволеність угодою, що укладається, оскільки рішення, як їй здається, було прийнято самостійно.

• **«Послідовність»**

Цей прийом заснований на тому, що, змусивши людину зробити дрібну послугу, вже нескладно змусити її зробити велике. Прикладом є метод «нога в дверях». У торговому варіанті він полягає у тому, що покушця легше схилити зробити велику покупку, коли він зробить дрібну. На цьому ж ґрунтується метод «викидання низького м'яча», який полягає в тому, що навіть після того, як зникає причина (наприклад, знижка на товар), за якою ми на щось погодилися, ми все одно це робимо (купуємо). У міру обговорення ведучий пропонує учасникам наводити приклади. Якщо вони не можуть, це робить він сам. Завершуючи розповідь про «послідовність», ведучий розповідає про керований висновок ситуації, коли спрацьовують ті чи інші типові стереотипи. Так, якщо навести ряд 3,6,8 й сказати, що

це цифри, потім спитати, що таке «про», найімовірніше дадуть відповідь, що це цифра «нуль», а якщо навести ряд а, б, в і поставити те саме питання, то найімовірніше дадуть відповідь, що це буква «о».

• **«Соціальні докази»**

Цей механізм пов'язаний з тим, що ми, щоб зрозуміти, як діяти в тій чи іншій ситуації, часто орієнтуємося на поведінку інших людей. Принцип соціального доказу говорить: «Чим більше людей знаходить цю ідею вірною, тим вірнішою вважається ця ідея». У чутках про фінансову піраміду «Властиліна», які спеціально розповсюджувалися, широко відомі зірки естради розповідали про те, що величезні бариші отримували ті, хто не побоювався вкластися в піраміду. Цікаво, що дуже часто в непростій ситуації люди, на чію поведінку орієнтуємося ми, так само орієнтуються на нас. Втім, у такому разі маніпулювання не відбувається. Чому?

• **«Прихильність»**

Засновано на тому, що ми схильні погоджуватися із симпатичними нам людьми. Однак й вона виникає не просто так. По-перше, ми більше симпатизуємо знайомим нам людям. Не випадково часто, коли хтось звертається до нас із проханням, він намагається представитися знайомим нашого знайомого. Саме механізм «прихильності» лежить в основі традиції при знайомстві бути представленим будь-ким. По-друге, важлива фізична привабливість людини. Численні дослідження показали, що коли одна позитивна характеристика впадає у вічі оточуючим, вона відтісняє на задній план інші, зокрема негативні, риси. Ми автоматично вважаємо красивих людей добрішими, розумнішими, талановітшими.

З принципом прихильності пов'язане також використання позитивних асоціацій у рекламі.

• **«Авторитет»**

Використовується схильність людей автоматично слухатися авторитетів. Коритися справжнім авторитетам зручно, оскільки вони мають більше знань, сили й в ситуації непростого вибору полегшують наші муки, взявши відповідальність за вибір на себе. Небезпека полягає у автоматичному реагуванні не так на сам авторитет, як в його символи. Такими символами є титули, зовнішній вигляд та деякі особисті речі (наприклад, автомобіль певної марки). Прикладом може бути відомий експеримент, коли студентам у різних аудиторіях було представлено одну й ту саму людину. В одній – як студент, в іншій як лаборант, у третій – як лектор, у четвертій – як професор. Досліджуваних просили оцінити його зростання. Виявилося, що чим вищим був його статус, тим вищим він здавався. Класик російської літератури ХІХ століття з іронією писав, що уряднику було достатньо відправити в обурене чимось село свій кашкет - й хвилювання стихали.

• **«Дефіцит»**

Заснований на простій залежності - те, що менш доступне, особливо привабливе. Крім того, принцип дефіциту діє сильніше, якщо децто стало дефіцитним зовсім недавно й за наявності конкуренції. «Кожного разу, коли щось обмежує наш вибір або позбавляє нас можливості вибору, потреба зберегти наші свободи змушує нас бажати їх значно сильніше, ніж раніше». «Дефіцитним» може бути час: вам пропонують ухвалити рішення негайно, інакше «ви все втратите»!

Додаток 17

Топ-10 фраз, які видають по-справжньому «токсичну людину»

Що видає людину, яка завжди вважає себе правою та авторитетною? Не лише поведінка, а й особливі фрази у лексиконі.

1. «Я б ніколи так не зробив(-ла)»

Здавалося б, звичайна фраза. Але насправді нею людина приховує осуд, який не готова прямо висловити. Може, вона вважає себе вищою за те, про що ви розповіли, або боїться визнати страх, впевнена, що це заняття безглузде. Заявляючи, що ніколи б так не вчинила, людина ставить себе вище за співрозмовника, а це дуже токсично.

2. «А я говорив(-ла)»

Найпоширеніші слова, від яких так і хочеться закотити очі. Як перекласти цю фразу з токсичної мови на звичайну? Вийде приблизно таке: ти сам винен у своїх проблемах. Співрозмовник знову демонструє перевагу, коли людина зазнала невдачі, як їй і пророкували.

3. «Хіба це проблеми?»

Огидна фраза, сповнена знецінення чужих переживань. Усі люди різні, і кожен по-своєму реагує на те, що відбувається.

Якщо особисто для вас жодної катастрофи в тому, що серіал закрили, немає, для іншої людини ця подія може бути критичною. Тому не варто спілкуватися з тими, хто кидається подібними фразами, і самі їх теж краще забудьте.

4. «Ти не розумієш, про що говориш»

І знову про свою перевагу. Токсичні люди вважають, що вони ніколи не помиляються, все знають і розуміють. Промо-

вляючи цю фразу, людина принижує розумові здібності співрозмовника, намагаючись на його тлі здатися кмітливою. Мовляв, ти не розумієш, а от я, ще як усвідомляю що до чого.

5. «Не так це й складно»

Найчастіше токсичні особистості дозволяють собі сказати подібну фразу, щоб принизити людину. Переклад приблизно такий: «Тут немає нічого складного, просто ти не хочеш постаратися». Заробити більше грошей, краще вчитися чи схуднути. Хіба це складно, якщо справді захотіти? Проблеми іншого просто знецінюють.

6. «Ну, вибач»

Багато хто здивується, але фрази «Пробач» і – ще гірше – «Ну, пробач» можуть у певних ситуаціях бути дуже токсичними та саркастичними. Немов над образою насміхаються, але усвідомляють важливість спілкування з людиною, тому перепрошують. Насправді ж просити вибачення слід із займенником «я», щоб не наказувати людині пробачити у наказовому способі. Правильніше сказати: «Я перепрошую», «Я вибачаюсь».

7. «Ти просто не впевнений(а) у собі»

«Та ти просто боягуз (-иха)», «Ти просто не впевнений (-а) в собі» і схожі фрази сказати в обличчя іншій людині можуть тільки справжні токсики. Тут цілий набір прихованих смислів: приниження, глузування, іронія, спроба звинувачення. Зазнавати страху природно, тому соромити когось за нього не варто.

8. «Це через тебе я так зробив(-ла)»

Іноді, коли люди не вміють контролювати негативні емоції, наприклад злість та образу, починають виплескувати енергію назовні: кидають предмети, підіймають руку, відбирають телефон або вимикають комп'ютер. Тому фрази «Це через тебе я так зробив(-ла)», «А чого ти чекав від мене на таке?», «Ти мене змусила» і подібні по-справжньому токсичні.

Людина, яка так каже, перекладає відповідальність за власні дії на іншого. Але ми всі знаємо, що нікого не можна змусити зробити те, чого він не хоче.

9. «Невже так складно?»

Мало того, що фраза «Що, так складно?» токсична – в неї закладена маніпуляція. Відповісти на явну претензію людини, яка її висловила у такому завуальованому вигляді, непросто.

Фраза не тільки токсична, а й з характером маніпуляції. Якщо погодитися, виставите себе безсилим у цій ситуації, а якщо почнете заперечувати, отримаєте додатковий докір та слова «А чому тоді не зробив(-ла)?». «Невже так складно?» кажуть зазвичай ті, хто незадоволений поведінкою оточення й вважають, що саме за їх правилами всі повинні жити.

10. «Якщо з тобою так вчинили, значить, ти сам(-а) винен(-а)»

Жахлива фраза, яка часом виправдовує несправедливе насильство стосовно когось. Віра в авторитети призводить до віктимблеймінгу — звинувачення жертви в ситуації, що сталася. Змусили до інтиму? Не треба було вдягати спокусливі вбрання. Побили за школою? Значить, заслужив. На жаль, токсична людина не розуміє, що навіть якщо жертва частково несе відповідальність, застосовувати фізичне насильство ніхто не має права.

Додаток 18

«Правила безпеки від «токсичних людей»

1. Пам'ятайте про свої права.

Мабуть, це головне правило. Необхідно усвідомити свої фундаментальні права, вміти відстежувати, коли вони порушуються, та захищати їх. Кожен із нас має право:

- на повагу з боку інших людей;
- висловлювати почуття, думки та бажання;
- встановлювати пріоритети;
- говорити «ні», не почуваючись себе винним;
- отримати те, за що заплатили;
- висловлювати погляди, які відрізняються від поглядів інших людей;
- захищати себе від фізичних, моральних та емоційних загроз;
- будувати своє життя відповідно до свого розуміння щастя;

Ці фундаментальні права позначають межі вашого особистого простору.

2. Тримайте дистанцію

У спілкуванні «токсична людина» постійно змінює маски: з однією людиною вона підкреслено ввічлива, з іншими – зухвало груба, в одній ситуації абсолютно безпорадна, в іншій – вкрай агресивна. Помітивши, що комусь властиві подібні крайнощі, потрібно триматися від цієї людини на безпечній відстані й намагатися не вступати з нею в контакт без необхідності.

3. Не сприймайте слова «токсичної людини» на себе.

Завдання маніпулятора грати на ваших слабкостях. Не дивно, якщо поряд з ним ви починаєте відчувати свою неповно-

цінність і, навіть, звинувачувати себе в тому, що не відповідаєте його вимогам. Відстежте ці почуття та згадайте, що проблема не у вас. Вами маніпулюють, щоб змусити почуватися недостатньо добрим, а, отже, готовим підкоритися чужій волі та відмовитися від своїх прав.

Обміркуйте ваші стосунки з маніпулятором, відповівши на запитання:

- Чи виявляє він щиру повагу до мене?
- Наскільки обґрунтовані його очікування та вимоги?
- Наскільки збалансовані наші стосунки?
- Може, тільки один із нас вкладається в них, а інший отримує вигоду?
- Чи не заважають мені ці стосунки добре ставитися до себе?

Відповіді на ці запитання допоможуть зрозуміти, проблема у вас особисто чи в іншій людині.

4. Ставте «токсичній людині» перевірочні питання.

Маніпулятори долають нас проханнями чи вимогами, змушуючи забути про себе та переключитися на їхні потреби. Почувши черговий необґрунтований заклик, перемістіть фокус на маніпулятора. Поставте йому кілька перевірочних питань. Так ви зрозумієте, чи має він хоч якусь самокритичність, щоб усвідомити несправедливість своїх домагань.

- «Ти вважаєш, що це розумне прохання (вимога)?»;
- «По-твоєму, це чесно до мене?»;
- «У мене може бути своя думка з цього приводу?»;
- «Ти мене запитуєш чи стверджуєш?»;
- «А що я отримаю в результаті?»;
- Ти дійсно розраховуєш, що я... (переформулюйте його прохання/вимогу)?

Цими питаннями, ви ніби ставите перед ним дзеркало, і маніпулятор може побачити у «відображенні» справжній зміст свого запиту. Якщо він має хоч малу частку самокритичності, то швидше за все відступить. Хоча, зазвичай, зустрічаються й абсолютно безнадійні персонажі, які не слухатимуть вас, а продовжать наполягати на своєму. У такому разі скористайтеся наступними порадами.

5. Не поспішайте!

Ще один улюблений прийом маніпуляторів – домагатися від вас негайної відповіді чи дії. У ситуації нестачі часу їм легше керувати вами та досягати своїх цілей (у термінології фахівців із продажу це називається «Закрити угоду»). Якщо ви відчуваєте, що на вас тиснуть - не поспішайте приймати рішення. Використовуйте тимчасовий фактор у своїх інтересах, дистанціюйтеся від спроб тиснути на вас. Ви збережете контроль над ситуацією, лише сказавши: «Я подумаю над цим». Це дуже дієві слова!

Візьміть паузу, щоб оцінити всі за і проти, та зважте, чи хотіли б ви продовжувати обговорення й досягти справедливої домовленості, чи краще взагалі сказати «ні».

6. Вчіться говорити «ні» – дипломатично, але жорстко

Вміння говорити «ні» – найважливіша частина мистецтва комунікації. Виразно сформульована відмова дозволяє вам твердо стояти на своєму, зберігаючи при цьому нормальні стосунки з візаві. Ви маєте право встановлювати пріоритети, не відчувуючи при цьому почуття провини.

7. Давайте відсіч кривднику.

Часом маніпулятори доходять до прямих знущань, намагаючись залякати жертву або завдати їй шкоди. Головне, що треба пам'ятати: подібні люди чіпляються до тих, кого вважа-

ють слабачками, пасивними та поступливими. При цьому багато кривдників боягузливі, і як тільки намічена жертва починає виявляти твердість та відстоювати свої права, маніпулятор найчастіше відступає. Це правило працює в будь-якій спільноті у школі, у сім'ї, на роботі. Залучіть інших людей як свідків або підтримку. Протистояти кривднику потрібно спільно.

Як показують дослідження, багато кривдників самі колись були жертвами насилля. Ця обставина, звичайно, їх не виправдовує, але про неї важливо пам'ятати, щоб холоднокровніше ставитися до їхніх нападок. Вирішивши дати відсіч кривднику, зберігайте почуття власної гідності, просіть інших допомогти, подбайте про письмові докази неприпустимої поведінки кривдника. Зіткнувшись з психологічним чи фізичним насиллям, проконсультуйтеся з юристами. Протистояти кривднику потрібно спільними зусиллями.

8. Розкажіть «токсичній людині» про наслідки.

У відповідь на грубе вторгнення до вашого особистого простору та небажання чути ваше «ні», розкажіть маніпулятору про наслідки його дій. Уміння прогнозувати та переконливо сформулювати можливі наслідки його дій – один із найсильніших засобів, що дозволяють вивести маніпулятора з гри. Це ставить його в глухий кут і змушує змінити ставлення до вас на поважне.

Додаток 19

Анкета «Чи вмієте ви слухати»

Інструкція

Перед Вами **12 запитань**. Постарайтесь, особливо не задумуючись, відверто відповісти на ці запитання **«так»** або **«ні»**.

1. Чи часто Ви з нетерпінням чекаєте, коли інший завершить говорити й дасть можливість висловитись Вам?
2. Чи буває інколи так, що Ви поспішаєте прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?
3. Чи правда те, що Ви інколи слухаєте лиш те, що Вам подобається?
4. Чи не заважають вам емоції слухати співрозмовника?
5. Чи часто Ви відволікаєтесь, коли Ваш співрозмовник висловлює свої думки?
6. Чи буває інколи так, що Ви замість основних моментів бесіди запам'ятовуєте не суттєві?
7. Чи буває так, що слухати іншу людину Вам заважають власні стереотипи?
8. Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, коли з'являються труднощі у розумінні сказаного?
9. Чи займаєте Ви негативну позицію щодо того, хто говорить?
10. Чи перебиваєте Ви співрозмовника?
11. Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника у розмові?
12. Чи виникає у Вас гостре бажання перебивати співрозмовника й вставляти своє слово замість нього, випереджаючи його власні висновки?

***Опрацювання і інтерпретація результатів.
Підрахуйте кількість відповідей «ні».***

10-12 балів	Ви вмiєте досить добре слухати співрозмовника. Не керуетесь стереотипами щодо нього, намагаєтесь видiляти в його словах головне. Вашi власнi емоцiї не заважають слухати навить те, що вам не дуже подобається. Тому багатьом людям подобається спілкуватись з вами.
8-10 балів	Часто ви проявляєте вміння слухати партнера. Навіть якщо ви чимось не задоволені, то все одно намагаєтесь вислухати партнера до кінця. Якщо ж партнер вам набридає, намагаєтесь тактично завершити спілкування з ним. Інколи ви все ж дозволяєте перебити співрозмовника для того, щоб додати свій «вагомий коментар».
Менше 8 балів	На жаль, ви ще не навчилися слухати своїх партнерів по спілкуванню. Якщо вам не подобається, що говорить співрозмовник, то ви перестаєте слухати його.

Додаток 20

Прийоми активного слухання

Прийоми активного слухання:

- з'ясування;
- перефразування;
- резюмування.

З'ЯСУВАННЯ – це процес розшифровки сенсу повідомлень, визначення реального змісту повідомлення. Активний слухач має запевнити мовця, що все ним озвучене буде вірно зрозуміле.

Умови, яких має дотримуватися хороший слухач:

1. Тимчасово відкинути будь-які думки, судження, почуття. Ніяких побічних думок. Оскільки швидкість мислення у чотирі рази більше за швидкість мови, використовуйте «вільний час» на критичний аналіз й висновки з того, що чуєте.

2. Поки ви слухаєте, не можна обдумувати наступне запитання, а тим більше наводити контраргументи.

3. Слід сконцентрувати свою увагу тільки на тій темі, про яку йде мова. У будь-якому випадку знайомство з думкою партнера значно полегшує проведення переговорів. Партнеру дається можливість проявити себе, а це суттєво притупить гостроту його заперечень.

4. Щирий інтерес до людини й бажання допомогти.

5. Велика увага до найменших проявів емоційного стану клієнта.

6. Вірити в здатність людини самому ухвалити рішення й впоратися зі своєю проблемою, даючи йому час і створюючи сприятливі умови.

Користуючись прийомом з'ясування, треба намагатися не ставити запитань, що вимагають односкладової («так», «ні») від-

повіді: це збиває людину, він починає відчувати, що його допитують. Замість питання: «Це що, важко зробити?» корисно запитати: «А наскільки важко це зробити?». У першому випадку ми мимоволі перехоплюємо ініціативу та після відповіді маємо говорити вже самі, у другому - даємо можливість співрозмовнику продовжувати й залишаємося слухачами.

ПЕРЕФРАЗУВАННЯ – це формулювання повідомлення мовця для перевірки його точності. Цей прийом допомагає переконатися, наскільки точно ми «розшифрували» слова співрозмовника. Перефразування допомагає й нашому співрозмовнику. У нього з'являється можливість побачити, чи правильно його розуміють і за необхідності своєчасно внести необхідні уточнення.

При перефразуванні слід дотримуватися певних правил:

- перш за все, його треба починати фразами типу: «Іншими словами, ви вважаєте ...». «Якщо я вас правильно зрозумів, то...», «Ви поправте мене, якщо я помилюся, але ...».

- при перефразуванні потрібно орієнтуватися саме на сенс, зміст повідомлення, а не на емоції, якими воно супроводжується.

- перефразування допомагає відокремити сенс від емоцій (збудження, схвилюваності, пригніченості).

- слід вибрати головне й сказати це своїми словами. Буквально повторюючи, ми будемо уподібнюватися папузі, що навряд чи справить на співрозмовника сприятливе враження.

- не слід, бажаючи перефразувати співрозмовника, перебивати його: перефразування дієво, коли розповідач зробив паузу та збирається з думками. Повторення його слів в такий момент не тільки не зіб'є його з пантелику, а навпаки, послужить фундаментом, на який він зможе опиратися, щоб рухатися далі.

РЕЗЮМУВАННЯ – це підбиття підсумків. Суть його в тому, що ми своїми словами підбиваємо підсумок основним думкам співрозмовника. Прикінцева фраза - це його мова в «згорнутому» вигляді, її головна ідея. При резюмуванні з цілої частини розмови виділяється тільки головна думка. Зазвичай, вона розпочинається фразами типу: «Таким чином, ви вважаєте...», «Отже, ви пропонуєте...», «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...».

Резюмування використовується в наступних ситуаціях:

- *на ділових нарадах* (мистецтво керівника тут полягає в тому, щоб у висловлюваннях доповідачів виокремити головне);
- *в розмові, коли обговорюють одну й ту ж проблему* (у цьому випадку необхідно час від часу резюмувати сказане, немов завершуючи одну частину розмови й перекидаючи місток до наступної. Без такого роду висловлювань група може зайти в глухий кут, обговорюючи дрібні деталі й забувши про суть справи);
- *в кінці телефонної розмови, особливо якщо слухач після бесіди має щось зробити*;
- *якщо є бажання висловити незгоду з будь-чиєю точкою зору* (перш ніж це зробити, слід спочатку виділити в судженні опонента головне, підсумувати сказане, тоді не доведеться розпорошуватися, приводячи його контраргументи, і вдасться відповісти на суть заперечення);
- *коли потрібно допомогти співрозмовнику чітко сформулювати свої думки* (представити в ясній формі і навіть розвинути ідеї, які були у нього на рівні припущень і туманних фраз, зберігши при цьому у нього відчуття, що до цієї думки він прийшов сам).

1. О [boostbook/ukhod-za-lezhachimi-bol-nymi.html](http://boostbook.ukhod-za-lezhachimi-bol-nymi.html)

и
н
а
л

с
т
а
т
ь
и
:

[h](#)
[t](#)
[t](#)
[p](#)
[:](#)
[/](#)
[/](#)
[w](#)
[w](#)
[w](#)
[:](#)
[a](#)
[i](#)
[f](#)
[:](#)
[r](#)
[u](#)
[/](#)

Науково-популярне видання

Наталія Тимошенко

**ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ
навчально-методичний посібник**

Редакторка: Н. Тимошенко
Комп'ютерна верстка: І. Мирна

Підп. до друку XX.XX.2022. Формат 60х84/16
Папір офсетний. Друк цифровий.
Ум. друк. арк. XX,XX. Зам. № XXXX-23.
Наклад 20 прим.

Видавець і виготовлювач ТОВ «7БЦ»
03067, м. Київ, вул. Олекси Тихого, 84
e-mail: 7bc@ukr.net, тел: (044) 592-00-80
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №5329
від 11.04.2017

