

03.11.2022

Міжособистісні конфлікти під час війни. Як перетворити їх на благо

Юлія Свеженцева, старша спеціалістка з питань залучення громадськості ВБО “Інститут місцевого розвитку”



Зміст

- Види, роль та наслідки конфліктів
- Помилки у ставленні до конфліктів
- Контроль емоцій у ситуації конфлікту
- Базові техніки поведінки в ситуації конфлікту. Вправи для оволодіння.

Частина 1

Види, роль та наслідки конфліктів



Класифікація міжособистісних конфліктів

За сферами
існування

Ділові, сімейні,
майнові та інші

За
спрямованістю
відносин

Вертикальні та
горизонтальні

За своїм ефектом
та
функціональними
наслідками

Конструктивні
(функціональні) и
деструктивні
(дисфункціональні)



Класифікація міжособистісних конфліктів

за критерієм реалістичності (або істинності)- хибності

- «справжній» конфлікт, який існує об'єктивно та сприймається адекватно;
- «випадковий» чи «умовний» конфлікт, залежить від обставин, що легко змінюються, що не завжди усвідомлюється сторонами;
- "зміщений" конфлікт - коли є явний конфлікт, за яким ховається інший, невидимий конфлікт, що лежить в основі явного;

Класифікація міжособистісних конфліктів

за критерієм реалістичності чи істинності-хибності

- «неправильно приписаний» конфлікт — між сторонами, які помилково зрозуміли одна одну і неправильно тлумачать проблеми;
- «латентний» (прихований) конфлікт, який мав би статися, але якого немає, оскільки з тих чи інших причин він не усвідомлюється сторонами чи стримується третьою силою;
- «хибний» конфлікт — коли відсутні об'єктивні підстави конфлікту та останній існує лише через помилки сприйняття та розуміння.



Причини конфліктів

- Боротьба за дефіцитні ресурси (матеріальні ресурси, влада, престиж, вплив, авторитет тощо)
- Зіткнення інтересів під час розподілу дефіцитних ресурсів
- Боротьба «картин світу» - завуальована боротьба за владу та вплив



Фактори, що провокують конфлікт

- невміння слухати;
- нерозуміння між партнерами зі спілкування;
- невміння домовитись;
- нестримність емоцій.



Частина 2

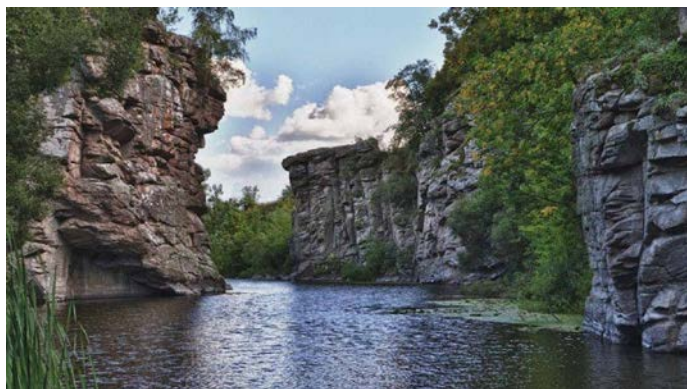
Помилки у ставленні до конфліктів



Помилка №1 стосовно конфліктів

Конфлікт – це
погано

- Конфлікт природний: він ні позитивний, ні негативний. Він просто є.
- Конфлікт – це прояв енергій, що стикаються.
- Природа використовує конфлікт як найважливіший мотивуючий чинник змін.



Помилка №2 стосовно конфліктів

Конфлікт – це
змагання

- Виграш чи програш – це мета гри, а не конфлікту.
- Ми самі перетворюємо конфлікт на гру, де є переможці та переможені.



Помилка №3 стосовно конфліктів

Конфлікт вимотує,
виснажує, це
витрачання
енергії

- Не має значення, чи є конфлікт у вашому житті. Важливо те, як ви на нього реагуєте.
- Конфлікт можна сприймати як дар енергії, де немає сторони, що програла.

Помилка №4 стосовно конфліктів

У конфлікті слід
перемагати

- Вирішення конфлікту рідко відбувається через визнання чиєїсь правоти.
- Вирішення конфлікту – це повага та прийняття відмінностей.



Помилка №5 стосовно конфліктів

Конфлікт
породжується
ззовні

- Конфлікт починається усередині нас.
- Коли ми скинемо тягар застарілих переконань і підвищимо рівень сприйняття, наша любов стане повною та вільною.



Помилка №6 стосовно конфліктів

У конфлікті всі
засоби хороші

- Навчання, особистісне зростання та співробітництво – ось засоби для вирішення конфлікту.



Деякі принципи та переконання призводять до труднощів у комунікації:

- “Я мушу сказати все, що я думаю.”
- “Я повинен виправляти будь-яке неправильне поняття.”
- “Правильно це буде перервати.”
- “Я ніколи не повинен дозволяти комусь неправильно розуміти те, що я маю на увазі.”
- “Я завжди повинен захищати себе.”
- “Я не можу контролювати свої думки.”

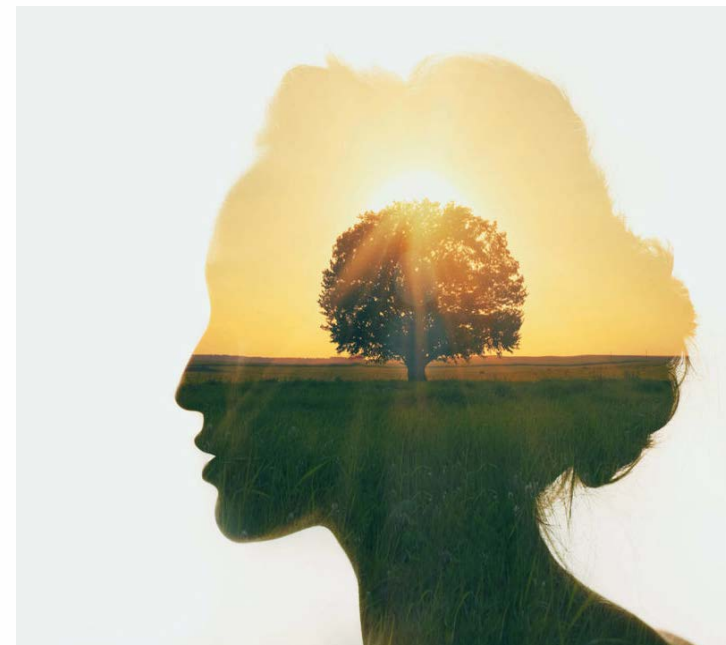
Конфлікт як основний стимул для змін

- **Моріхеї Уєсіба (1883-1969) – засновник школи айкідо**
- Айкідо – «спосіб змішування енергії»
- Весь світ довкола нас, включаючи фізичний напад, є взаємодія енергій, «танець енергій».
- Напад розглядається як ще один із нескінченних дарів енергії, для творчого та гармонійного її використання.
- «Справжнє бойове мистецтво – це любов»
- Конфлікт – не виняток. Це зіткнення енергій, яке можна перетворити на гарний танець.



Висновок щодо ставлення до конфліктів

- Як тільки ми почнемо сприймати конфлікт як основний стимул змін, ми зрозуміємо його користь.
- Ми зможемо його використати ефективно, щоб дати поштовх для розвитку своєї особистості та своїх можливостей.



Частина 3

Контроль емоцій у ситуації конфлікту



Рівні комунікації

- Комунікації відбуваються на двох рівнях:
- "Раціональний рівень" - рівень змісту (предмет розмови).
- «Емоційний рівень» - рівень відносин (вираз свого ставлення до співрозмовника чи ситуації). Передається через позу, міміку, жести, інтонацію.
- Якщо на емоційному рівні багато негативних емоцій (злість, образа, розчарування, гнів), це транслюється як негативне ставлення до партнера і сприймається як напад.
- Нормальна реакція на напад - захист. А найкращий захист, як відомо, напад.

Емоції

- Люди відчують сильні емоції у конфліктних ситуаціях
- Емоція (лат. *emoveo* - вражаю, хвилюю) - психічний процес, що відображає суб'єктивне оцінне ставлення до існуючих або можливих ситуацій.
- Особливість емоцій - у їх здатності формуватися по відношенню до пережитих, очікуваних або уявних ситуацій.



Розпізнавання та керування емоціями

- Щоб керувати емоціями співрозмовника, необхідно навчитися їх розуміти.
- **Що може стати на заваді?** - Свій емоційний стан.
- **Що може допомогти?** - Потрібно абстрагуватися від емоцій іншої людини, не приймати їх на свій рахунок.
- **Що робити?** - Концентрація: потрібно зосередитися на іншій людині, на її емоційному стані.

Домашнє завдання

Подивіться на людину, з якою ви спілкуєтесь.

- Скажіть їй, що у вас із нею спільного.
- Що вас вирізняє?
- Що відчуває співрозмовник, коли ви говорите про схожість?
- А коли ви говорите про різницю?



Техніки регуляції емоційної напруги

Знижують напругу	Підвищують напругу
1. Підкреслення спільності з партнером (схожість цілей, інтересів, думок, особистісних якостей тощо)	1. Підкреслення відмінностей між собою та партнером.
2. Підкреслення значущості партнера та його думки для вас.	2. Приниження ролі партнера, негативна оцінка його особистості, применшення його внеску у спільну справу та перебільшення свого.
3. Прояв інтересу до проблем партнера.	3. Демонстрація байдужості до проблеми партнера.
4. Надання партнеру можливості виговоритись.	4. Перебиття партнера.
5. Вербалізація емоційного стану, свого та партнера.	5. Ігнорування емоційного стану, свого та партнера.

Вербалізація емоційних станів опонента

Менш поважні формулювання	Більш поважні формулювання
Ви не розумієте... Я не розумію...	Ви здивовані... Я здивований...
Ви в депресії... Я в депресії...	Ви засмучені... Я засмучений...
Вам неприємно... Мені неприємно...	Вам незатишно... Мені незатишно...
Вам гидко... Мені гидко...	Ви обурені... Я обурений...
Ви нервуєте... Я нервуюсь...	Вас турбує... Мене турбує...
Вам прикро... Мені прикро...	Вас зачіпає... Мене зачіпає...
Ви злитесь... Я злюсь...	Ви сердитися... Я серджусь...

Техніки регуляції емоційної напруги

Знижують емоційну напругу	Підвищують емоційну напругу
6. У разі вашої неправоти, негайне її визнання.	6. Відтягування визнання своєї неправоти або її заперечення.
7. Пропозиція конкретного виходу із ситуації.	7. Пошук винних та звинувачення партнера.
8. Звернення до фактів.	8. Перехід "на особистості".
9. Спокійний темп та впевненість мови.	9. Різке прискорення темпу промови чи підвищення тону голосу.
10. Підтримка оптимальної дистанції, зорового контакту, увага до власних невербальних проявів.	10. Уникнення просторової близькості, контакту очима. Неконтрольовані невербальні реакції на слова партнера.

Частина 4

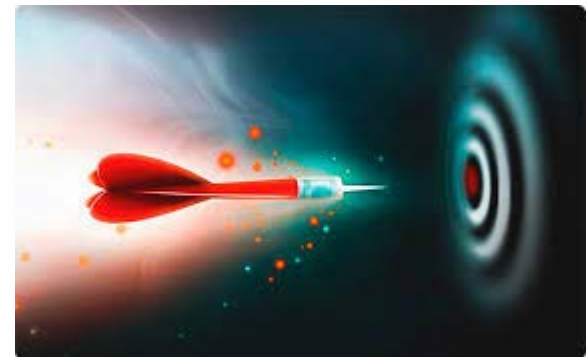
Базові техніки поведінки у ситуації конфлікту. Вправи для оволодіння.



Правило 1: сконцентрованість

Це психофізіологічний стан, що посилюється шляхом тренувань.

- Дозволяє вам бути самим собою, чутливим та відкритим.
- Створює емоційну та фізичну стабільність.
- Позитивно впливає на відносини та оточення.
- Дає великий поштовх розвитку довіри.
- Наділяє здатністю спостерігати.
- Наділяє силою.



Правило 2. Особистісний простір

- Розширте свій особистісний простір. Впустіть туди інших людей. Прийміть зв'язність.
- Зв'язність реальна. Поділ – лише ілюзія.
- Енергія поєднує все і всіх. Вона всепроникна, всетворна і безмежна.
- Ми можемо розширити свій енергетичний простір і зміцнити нашу зв'язність або стиснути та посилити відчуття відокремленості.
- Справжня сила – це енергія, що тече, та готовність поєднати енергії.
- Розширення особистого простору дозволяє позбутися напруги, страху, обмежень.

Правило 3. Бути тут і сприймати

Фундаментальна здатність при комунікації будь-якого типу - **БУТИ ТУТ І СПРИЙМАТИ**.

Це не означає бути цікавим, «крутим» чи намагатися викликати будь-який ефект.

Замінники "бути віч-на-віч" (хіхікання, спроби викликати реакцію у відповідь, розглядування співрозмовника і т.п.)

- сильно шкодять і створюють небажані наслідки, які не усвідомлюються людиною, яка їх використовує;
- є неадекватною основою для послідовних частин комунікації.



Вправа. Бути віч-на-віч. Вчіться бачити, а не оглядати

- **Мета:** ознайомлення з істинним “буттям віч-на-віч”, зі звичними його підмінами, максимально набути здатність насправді бути віч-на-віч.
- **Техніка:** Двоє людей сидять або стоять один навпроти одного. Тіла повинні бути розслаблені, пози зручні, але кисті та стопи не повинні схрещуватися.
- Вправа ділиться на дві частини: Очі Закриті та Очі Відкриті.
- Потрібно не реагувати на іншу людину або на свої думки про іншу людину (або на свої думки з будь-якого приводу), і не намагатися викликати реакцію іншої людини. Просто бути тут і сприймати.



Правило 4. Ефективна передача та підтвердження інформації

- Ваш співрозмовник хоче бути почутим!
- Дуже важливо правильно підтверджувати отриману інформацію.

Підтвердження - це комунікація, яка служить двом цілям:

- впізнання особи, яка вам каже, та акту комунікації;
- сигнал про те, що ви зрозуміли цю комунікацію.

Підтвердження може бути у формі слова чи жесту чи комбінації того й іншого.

Слова, які є підтвердженням, (так, добре, угу тощо) мають тенденцію висловлювати згоду чи схвалення. Це може бути проблемою, якщо ми намагаємося підтвердити те, із чим не згодні.

Основні правила підтвердження

Приклади підтверджень, які добре виконують свої функції, але не виражають ані згоди, ані незгоди:

- Правда?
- О!
- Я зрозумів, що ви маєте на увазі.
- Ух ти!

Хитрість у застосуванні підтверджень у тому, що вони мають підбиратися відповідно до кожної приватної ситуації (тон підтвердження теж).

Завжди підтверджуйте комунікацію відразу, як ви її зрозуміли.

Помилки підтвердження

- Коментар на комунікацію не є прийнятною заміною підтвердження.
- У жодному разі не можна використовувати запитання, або йому має передувати нормальне підтвердження.
- Найчастішою причиною розбіжностей між людьми є неадекватне підтвердження! "Так, але..."
- Іноді жести служать як підтвердження, але більшість жестів мають оціночний зміст.

Як вибрати потрібне підтвердження?

- Основою вибору підтвердження та способу його виконання є намір.
- Якщо вашим наміром є бажання висловити розуміння людини, повагу до комунікації та високу оцінку змісту, то у вас зазвичай не виникатиме необхідність погоджуватися з його змістом.



Люди часто говорять нам обурливі слова, зовсім не чекаючи на згоду. Все, що вони хочуть, це підтвердження! Чому не дати їм підтвердження і зробити життя легким і для них, і для нас?

Відсутність підтверджень провокує тяжкі та ненормальні розмови.

Вправа: Техніка керування вербальною атакою

Розчинення емоцій через концентрацію

- Вершиною дипломатії є здатність керувати вербальною атакою без обриву лінії комунікації.
- Це завдання може бути сильним викликом вашому его, яке навчено механічно реагувати, щоб зробити себе правим за будь-яку ціну.
- Потрібно відмовитися від природного бажання діяти захисно - образою у відповідь, різкістю, сарказмом, виправданням.
- Як у бойовому мистецтві Аїкідо, зустрічайте силу відсутністю опору. Відступаючи в бік від напрямку випадку опонента, його енергія, що втратила спрямованість, розсіється в повітрі - і ви оволодієте контролем над ситуацією, не роблячи її гіршою.

Рефреймінг (або переформування) - це спосіб змінити оцінку на іншу

Рефреймінг значення: знайти інше слово для позначення події/якості, щоб змінилася оцінка

- Лінь – Економія енергії,
- Жадібність – Ощадливість, Консервативність по відношенню до грошей
- Занудство - Наполегливість, Скрупульозність

Рефреймінг контексту: поміщає інші умови, в іншу ситуацію. Формулюється з використанням "зате"

- Я занадто лінивий- Зате ти не зробиш зайвих помилок.
- Я дуже легковірна - Зате ти довіряєш людям.
- Я надто розпорощена - Зате ти не витратиш час на купу непотрібних справ. -Натомість це зменшує навантаження.

Конфліктогени

Конфліктогени – слова, жести, поведінка, які провокують розвиток конфлікту

- Найбільша проблема з конфліктогенами в тому, що сам автор конфліктогенів зазвичай їх не помічає. Або, якщо навіть помічає, то вважає це цілком допустимим, нормальним («Нічого страшного!») або заслуженим: «Сам винен!»
- Однак, коли навіть дрібні конфліктогени зачіпають нас, ми реагуємо у відповідь, а потім нам відповідають – і так далі, спалахнув конфлікт.

Як реагувати на конфліктогени?

- Єдиної відповіді на це питання немає, але головне – реагувати внутрішньо спокійно, тоді буде легше підібрати адекватну зовнішню форму реакції.

Уникаємо конфліктогенів за допомогою рефреймінгу

Передайте зміст, уникаючи конфліктогенів

Наприклад: *Ви завжди спізнюєтеся – Коли мені доводиться чекати, я відчуваю, що мій час не цінують.*

Ви знову написали нісенітницю у звіті.

Вас давно варто було звільнити!

Як можна таке зморозити!

Ви повний хам!

Від вас смердить!

Постарайся не бути таким гальмом, як завжди.

Перестань кричати на мене!

Ви прете, як танк!

Правило 4. Робіть відкриття

- Забудьте про те, що знаєте, не давайте оцінок, побачте те, що є.
- Звільніться від фільтрів минулого та від шор наших очікувань.
- Вище боротьби є царство можливостей.
- Забудьте про «вірно» та «невірно», залиште цікавість та творчість.
- Перетворює поганий настрій на чарівність, а роботу – на гру.
- Відступивши від гри «прав - не прав», можна побачити збіг позицій та знайти рішення.

Правило 5. Прагніть зрозуміти людину. Почуйте її!

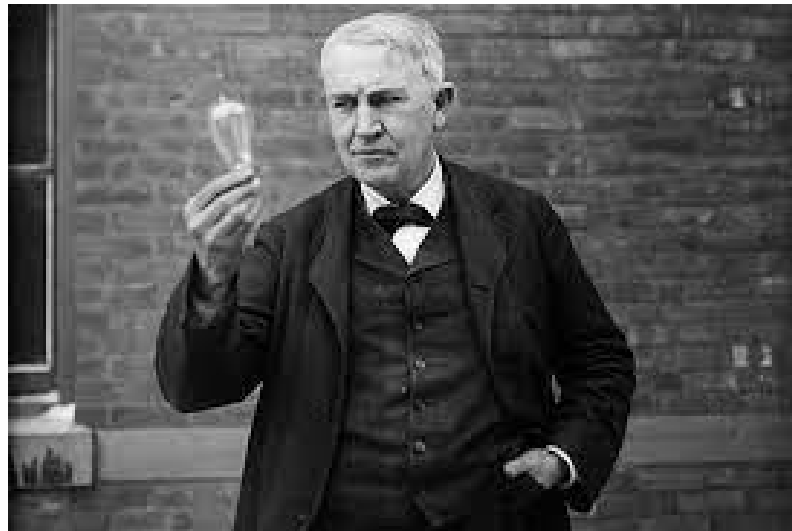
- Якщо хочете впливати на інших, постарайтеся відчувати енергію їхньої точки зору та емоційну силу, з якою вони вірять у неї.
- Зрозуміти – це охопити як позицію, так і почуття, емоції, переконання, інтереси обох сторін.
- Дайте можливість відмінностям відступити, а схожості вийти на перший план.
- Щиро дякуйте і високо оцінюйте іншу людину.
- Розуміння іншої людини веде від спірного питання до бачення, від патової ситуації – до вирішення.

Правило 6. Забудьте про своє ЕГО та страх поразки

- Ми часто дбаємо не про вирішення конфлікту, а про те, щоб виявитися правими.
- Коли конфлікт сприймається як загроза ЕГО, виникає бажання у відповідь захищатися і нападати.
- Вся розумова сила йде не на пошук рішення, а на захист *нашого ЕГО*.
- Наші пристрасні бажання не дають нам побачити суть ситуації.
- Навчіться спокійно ставитись до поразок. Забудьте про «провал», страх поразок паралізує.

Правило 7. Будьте готові змінюватися

- Найпостійніше у Всесвіті – це Зміна.
- Готовність змінюватися прибирає з лексикону слово «провал».
- Змінити бачення в конфлікті – це відійти від точки зору і дійти точки бачення.



Дякую за увагу!

