



## Конфлікти та їх вирішення

**Підготувала:** кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціальної філософії та управління ЗНУ  
**БОЙКО ГАННА ВАЛЕНТИНІВНА**



## Вступ

- Очікування учасників стосовно теми
- Запитання на які хотіли б отримати відповіді

### План

1. Визначення конфлікту. Роль у розвитку стосунків
2. Стилi поведінки у конфлікті
3. Помилки сприйняття в конфліктній ситуації
4. Як контролювати свої емоції?
5. Ефективні мовленнєві прийоми при вирішенні конфліктів
6. Спілкування зі складними людьми



## Психодіагностика

[Перейдіть за посиланням та виконайте завдання тесту:](https://onlinetestpad.com/ru/test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa)

<https://onlinetestpad.com/ru/test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa>

Зафіксуйте та надішліть в чат (або назвіть)  
показники по п'яти стилям.





## Діагностика особистісного стилю поведінки у конфліктних ситуаціях

*□ Конкуренція*

*□ Ухилення*

*□ Пристосування*

*□ Компроміс*

*□ Співробітництво*





## Спілкування в проблемних ситуаціях

### Помилки сприйняття у проблемних ситуаціях

- ✓ «ілюзія власної шляхетності»
- ✓ «пошук соломинки в оці іншого»
- ✓ «подвійні стандарти»
- ✓ «все зрозуміло»

### Контроль емоційної сфери в проблемних ситуаціях

- ✓ домовленість про стримання емоцій;
- ✓ «корисна» настанова,
- ✓ ухід,
- ✓ використання уяви та почуття гумору для подолання страху





## Спілкування в проблемних ситуаціях

**Мовленнєві прийоми та їх використання у взаємодії з опонентом**

✓ **Налаштування співробітництва:**

«Якщо я Вас правильно зрозумів(ла), то насамперед Ви зацікавлені (бажаєте, стурбовані,...)»

✓ **Використання емоційно забарвлених Я-висловлень:**

«Я був(ла) схвилюваний(а) коли дізналася, що...»

**Конструктивна критика реалізується в 3 етапи:**

1. Демонстрація прийняття особистості співрозмовника
2. Конкретне визначення помилок в діяльності співрозмовника
3. Визначення розподілу відповідальності, дій та часу виправлення помилок



## Обговорення в конфлікті

Філіп Зімбардо у книзі «Соромязливість» наводить методику обговорення проблеми в ситуації міжособистісного конфлікту в 4 етапи **ОПВП** (автори: Шерон і Гордон Бауер).

*Опис, Вираз, Перерахування, Висновки*  
для аргументації власної позиції.

*(На прикладах: 1) завищення ціни за ремонт,  
2) некорректна поведінка близької людини)*





## Обговорення в конфлікті

**Опис:** Почніть з ретельного та об'єктивного опису некоректної поведінки опонента:

- 1) Ви сказали, що ремонт буде коштувати 120 гривень, а тепер визначаєте 300.*
- 2) Останні три рази ти говорив про мої недоліки в присутності сторонніх людей*

**Вираз:** Скажіть, що Ви думаєте про цю ситуацію

- 1) Я відчуваю, що Ви пробуєте мене обдурити*
- 2) Це дуже неприємно мені (принижує та шкодить мені)*







## Обговорення в конфлікті

**Перерахування:** Запропонуйте свій варіант поведінки:

- 1) Я б хотів виправити свій рахунок на попередній так як Ви не можете чітко обґрунтувати збільшення ціни за ремонт*
- 2) Мені б хотілось, щоб ти був більш ввічливий, я буду попереджувати тебе наступних разів, коли ти будеш переходити до надмірної критики.*

**Висновки:** Поясніть Вашому оппоненту, що станеться, якщо він не змінить свою поведінку. Інколи тут прийдеться говорити і про негативні наслідки, тоді обирайте те, що Ви точно реалізуєте, не спускайтесь до порожніх залякувань, які не будуть мати наслідків.

- 1) Якщо Ви не зробите цього, я повідомлю своїм друзям та знайомим, що не варто користуватися послугами вашої майстерні*
- 2) Якщо ти будеш ввічливим, я буду відчувати себе значно краще та приготую твоє улюблену страву (куплю квитки на концерт і т.і.)*



## Обговорення в конфлікті

Опис + Вираз: прояви активного слухання;

Перерахування+ Висновки: налаштування на дії та мотивація

### **Пропрацювання ОВПВ:**

Застосуйте ОВПВ для обґрунтування своєї позиції в проблемній ситуації на підставі наведеного прикладу

Пропрацюйте в мікрогрупах та поділіться враженнями в загальному колі))





## Взаємодія зі «складними людьми»

### *«Паровий котел» або «шермановський танк»*

- Слухання
- Контраст сприйняття

### *«Снайпер»*

- Письмова фіксація домовленостей,
- використання публічності та свідків





## Взаємодія зі «складними людьми»

### *Скаржник*

- Встановлення та контроль часу спілкування
- Від «Що сталося?» до «Що робити?»

### *Розгнівана дитина*

- Створення мінімальних зручностей

### *Мовчун*

- Розширення спілкування
- Використання «відкритих запитань»





## Підтримка позитивних налаштувань

### *Комплімент*

*Чи знаєте Ви, що мені в Вас подобається?*

Оберіть приємну людину з групи, якій ви довіряте. Складіть список позитивних якостей (старайтесь з 10 пунктів).

Повідомте про це їй, починаючи фразу зі слів:

«Чому мені саме це в тобі подобається? Тому що...»

Поміняйтесь ролями. Потренуйтеся приймати компліменти: Говоріть: «дякую, мені приємно», старайтесь розширити цю фразу

*Обговорення:* Що Ви відчували коли слухали компліменти? Чи вдалося Вам їх ефективно прийняти?





## Підведення підсумків.





## ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

**Керівник: Бойко Ганна Валентинівна**

Кандидат психологічних наук, доцент,

Факультет соціології та управління

Запорізький національний університет

Член асоціації Системних психотерапевтів України

Сертифікат Європейського зразку

з короткотермінової терапії, орієнтованої на вирішення

(European Brief Therapy Association)

0505606712, [hannaboyko@ukr.net](mailto:hannaboyko@ukr.net)