

ТРЕНІНГ

«Залучення жінок до місцевого самоврядування»

Сесія 4 «Психоемоційна підтримка жінок лідерок»

Сесія 5 «Медіація та екологічне вирішення конфліктів»

«Цей проєкт реалізовує ГО «Європейський діалог» в рамках проєкту «Посилення залученості громадян і впливу громадянського суспільства» та став можливим завдяки Агентству США з міжнародного розвитку (USAID) та щирій підтримці американського народу через Проєкт USAID «ГОВЕРЛА». Зміст цього проєкту/заходу/публікації не обов'язково відображає погляди USAID та Уряду США».

Емоційний інтелект та ефективна комунікація

***«Ми так багато думаємо, і
так мало відчуваємо»***

Чарлі Чаплін

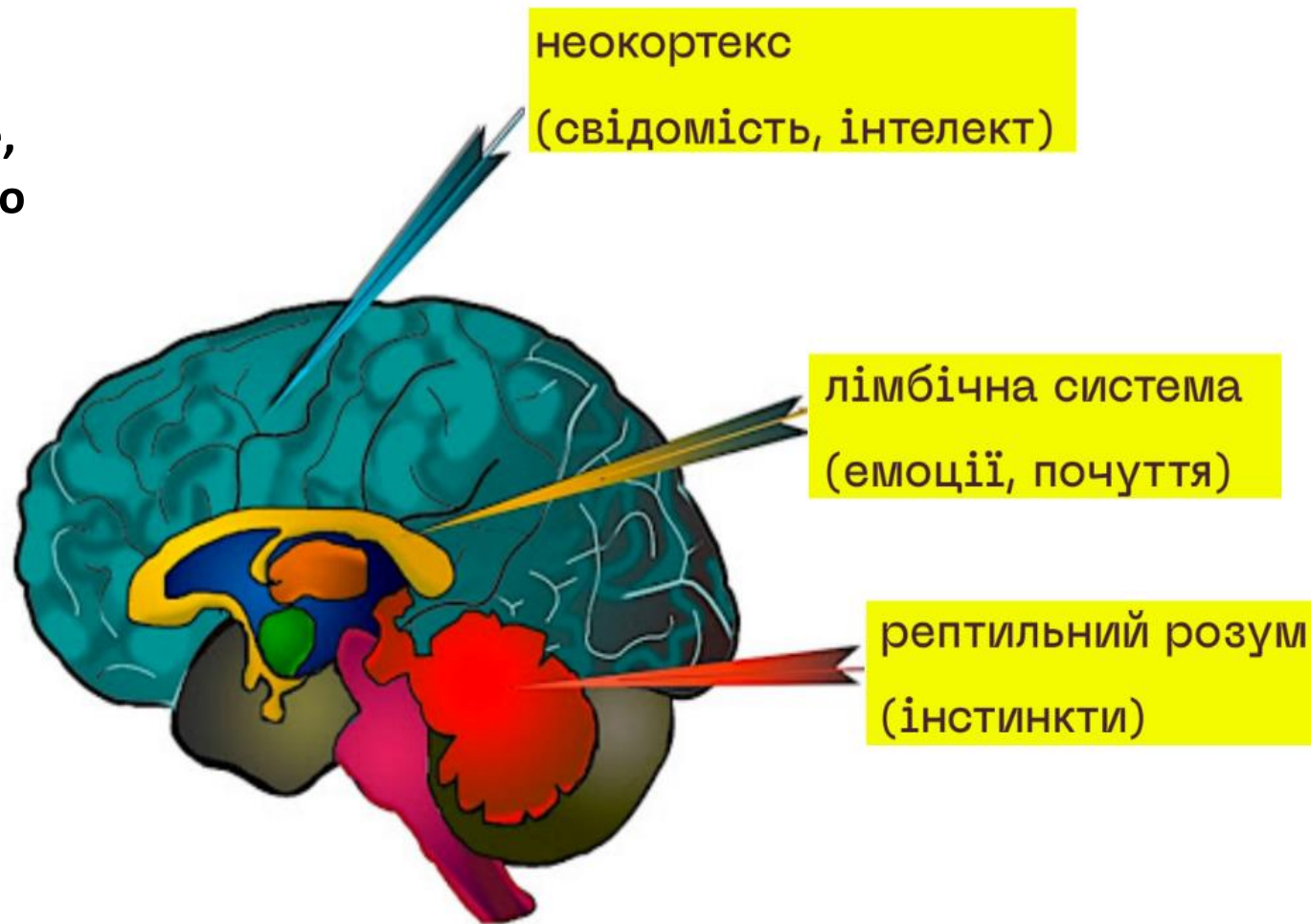
Що ви зараз відчуваєте?

Де народжуються емоції?

Емоція це енергія.

Яка виникає в тілі, і сигналізує нам про те, що якась потреба зараз незадоволена або задоволена.

Сигнал спершу отримує несвідома частина психіки, далі наша свідомо частина, виходячи з усього життєвого досвіду дає свою інтерпретацію того, що сталося, так виникає вторинна емоція.



Базові емоції

Страх

Гнів

Відраза

Сум

Радість

Цікавість

Подив

Навіщо потрібні емоції?

Страх - береже від небезпеки

Гнів - допомагає відстоювати свої потреби

Відраза - допомагає відстоювати свої потреби

Сум - захист від непотрібного

Радість - допомагає відчувати цінність

Цікавість - а що вам приносить радість?

Подив - пізнання, розвиток

**ПОТРЕБА
У САМОАКТУАЛІЗАЦІЇ**

ЕСТЕТИЧНІ ПОТРЕБИ

знати, вміти,
розуміти,
досліджувати

ПІЗНАВАЛЬНІ ПОТРЕБИ

компетентність,
досягнення успіху,
схвалення, визнання

**ПОТРЕБА У ПОВАЗІ
(ШАНУВАННЯ)**

належність
до спільноти,
бути прийнятим,
кохати і бути коханим

**ПОТРЕБИ В ПРИНАЛЕЖНОСТІ
І ЛЮБОВІ**

відчувати себе
захищеним,
позбутися від страху і невдач

ПОТРЕБА У БЕЗПЕЦІ

голод, спрага,
статевий потяг та ін.

ФІЗІОЛОГІЧНІ ПОТРЕБИ



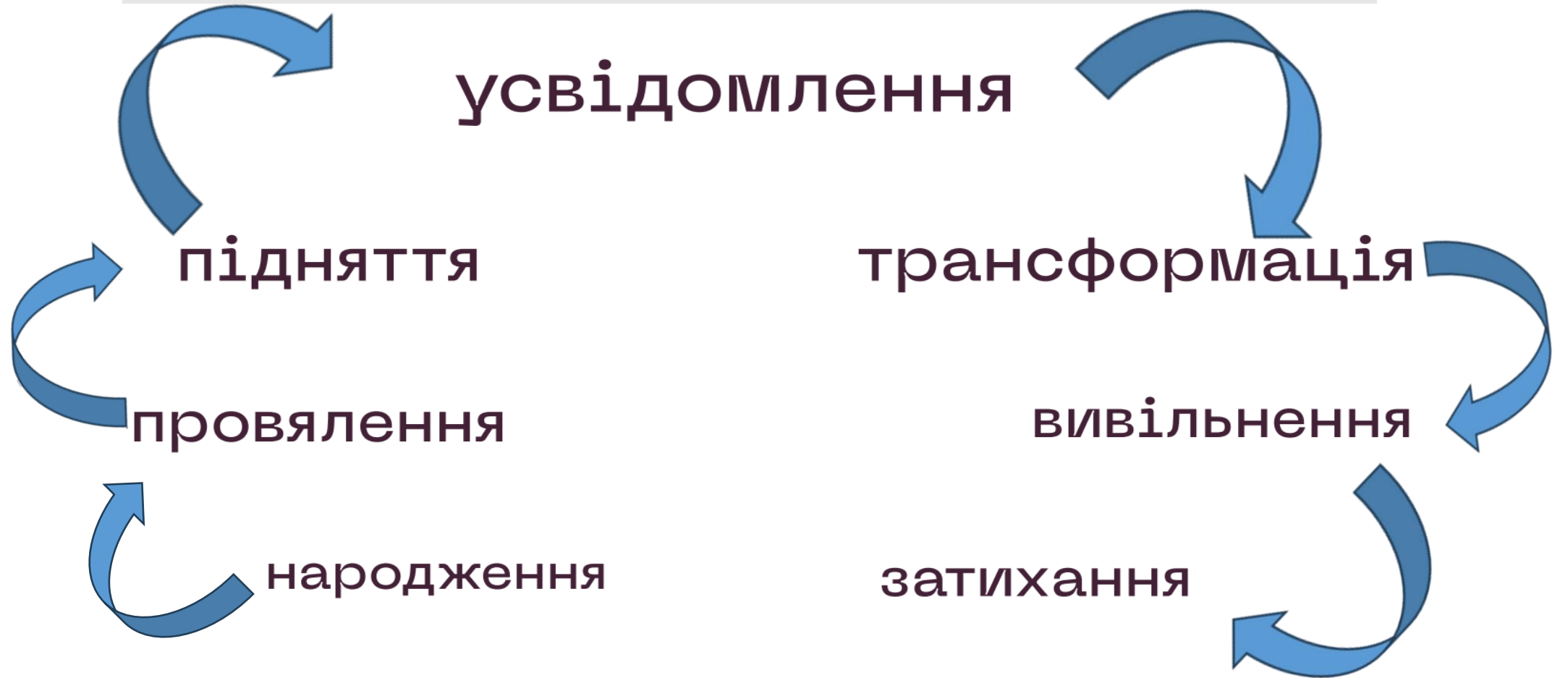
Перелік потреб, які лежать в основі дій людини

<u>ЗВ'ЯЗОК</u>	безпека	притулок	гармонія	свідомість
прийняття	стабільність	дотик	натхнення	внесок
прихильність	підтримка	вода	порядок	творчість
вдячність	бути			відкриття
належність	побаченим	<u>ЧЕСНІСТЬ</u>	<u>АВТОНОМІЯ</u>	ефективність
співпраця	зрозуміти і	цілісність	вибір	ефективність
спілкування	бути	наявність	свобода	зростання
близькість	зрозумілим		незалежність	сподіватися
спільнота	довіра	<u>РОЗВАГИ</u>	простір	навчання
співчуття		радість	спонтанність	траур
послідовність	<u>ФІЗИЧНИЙ</u>	гумор		участь
співчуття	<u>СТАН</u>	задоволенн	<u>СЕНСИ</u>	призначення
включення	повітря		усвідомлен	самовираження
близькість	їжа	<u>МИР</u>	святкування	стимуляція
любов	рух	краса	життя	мати значення
взаємність	відпочинок	причастя	виклик	розуміння
виховання	сексуальність	легкість	ясність	

Інтенсивність емоції



Цикл життя емоції



«На жаль, пригнічені емоції не вмирають. Їх змусили замовкнути. І вони зсередини продовжують впливати на людину»

Зигмунд Фрейд



“Стрес” - це відчуття перенапруження через життєві проблеми та загрози.



Перебуваючи у стані стресу, багато людей...

...не можуть
зосередитися



...легко
дратуються



...не можуть
всидіти на місці



...мають
труднощі зі
СНОМ



...відчувають
смуток чи
провину



...тривожаться



...плачуть



...відчувають
сильну втому



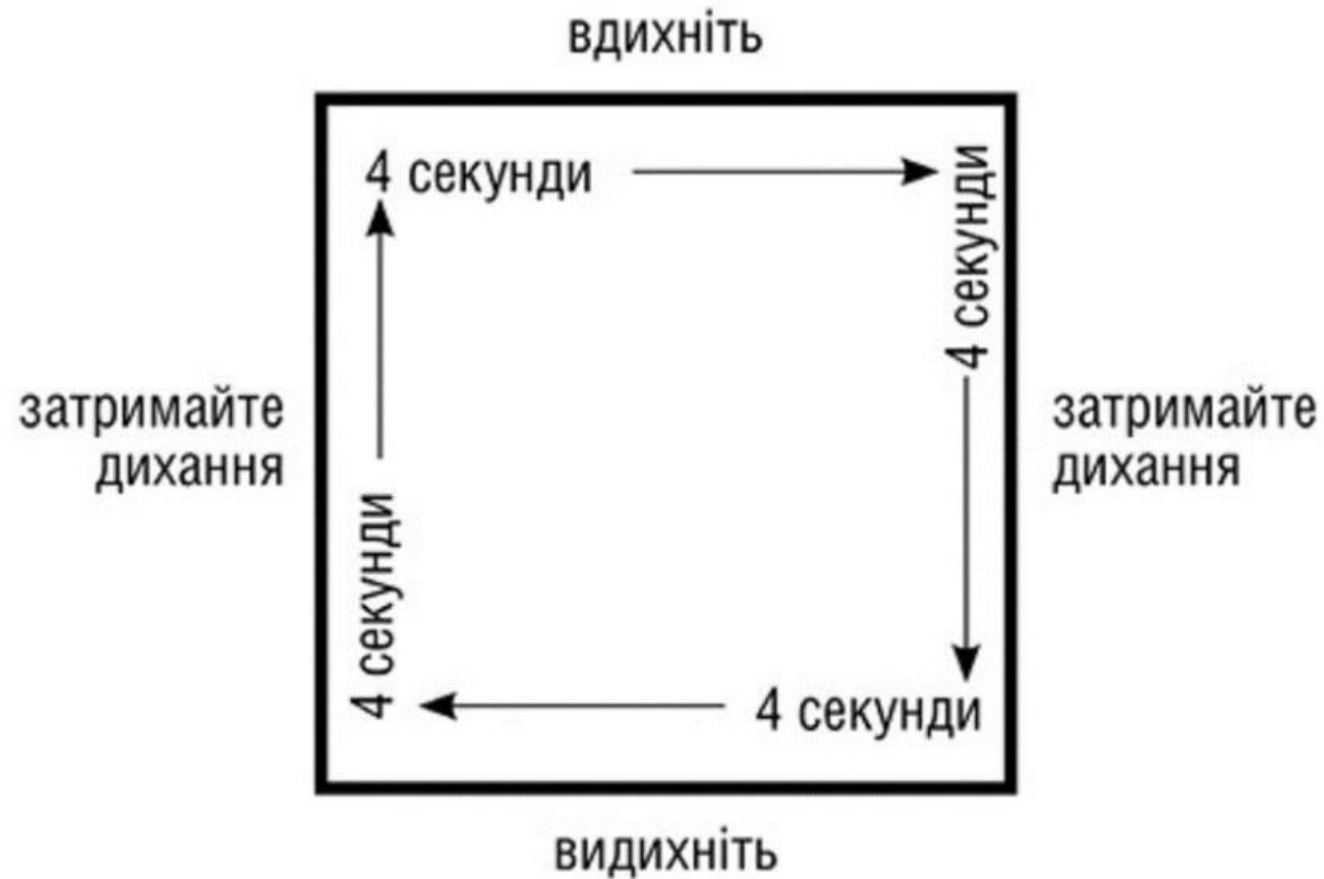
...помічають порушення апетиту







Дихання по квадрату



Мета вправ на відчіплення з гачка і заземлення - допомогти вам "включитися" у життя. Наприклад, допомогти вам приділяти всю свою увагу родині та друзям.



Заземлення

Спершу ЗВЕРНІТЬ УВАГУ на те, як ви себе відчуваєте і що ви думаєте.

Потім УПОВІЛЬНІТЬСЯ і З'ЄДНАЙТЕСЯ зі своїм тілом. Зробіть повільний видих. Повільно потягніться. Повільно притисніть свої ступні до підлоги.



А тепер ПЕРЕНАПРАВТЕ увагу на світ навколо вас. З цікавістю спостерігайте за тим, що ви можете...



БАЧИТИ



ЧУТИ



СМАКУВАТИ



НЮХАТИ

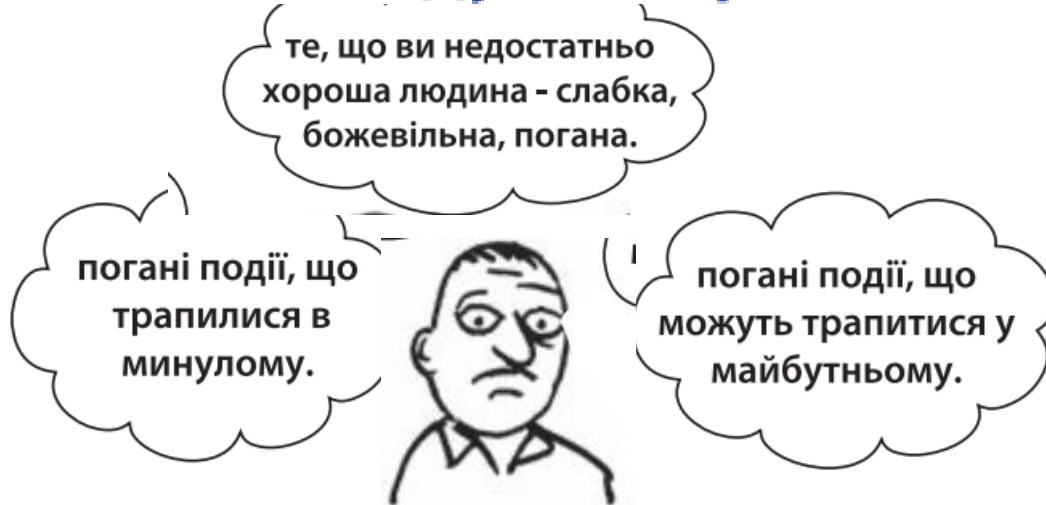


ТОРКАТИСЯ

А тепер добре потягніться.
Включіться в світ навколо вас. Зверніть увагу на те, де ви знаходитесь, хто є поруч з вами і що ви зараз робите.

Відчіпляємось з гачка

Вас чіпляють думки про...



Вас чіпляють на гачок відчуття у тілі?
Відзначте де вони знаходяться:



Задумайтесь на хвилину про всі ті способи, за допомогою яких ви вже намагалися позбутися цих думок та почуттів.



Відчіпляємось з гачка

Щоб “відчепитися з гачка” необхідно, по-перше, **ЗВЕРНУТИ УВАГУ** на те, що ви зачепилися, а, по-друге, **НАЗВАТИ** те, що зачепило вас. Ви подумки говорите...

Ось з'явилася важка думка.

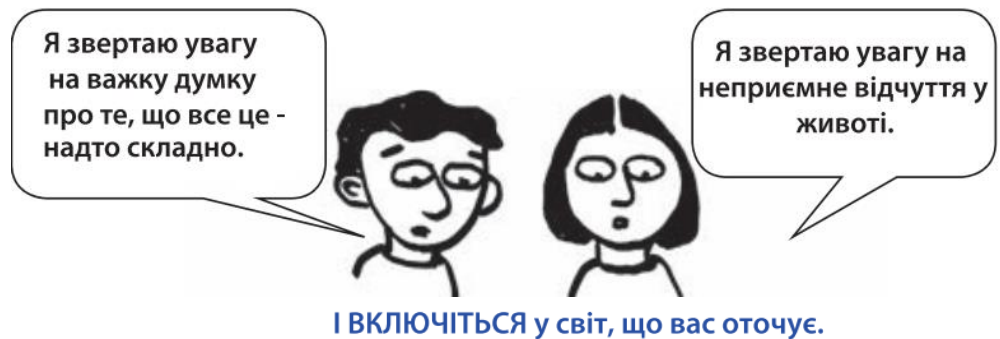
Я звертаю увагу на те, що мене зачепили спогади.



А потім потрібно **ПЕРЕНАПРАВИТИ УВАГУ** на те, що ви робите: готуєте ви чи їсте, граєте, перете чи розмовляєте з друзями, і повністю включитися в цю діяльність; **ПРИДІЛИТИ ВСЮ СВОЮ УВАГУ** тим, хто поруч з вами, і тому, що ви робите.



Діємо згідно власних цінностей



І протягом усього дня...



Проявляємо доброту



Якою б складною
не була ваша
ситуація

... ви завжди справлятиметеся
краще, якщо поруч із вами є друг.



Кожен
маленький
добрий
вчинок має
значення.

Хтось, хто скаже добре слово,
коли вам боляче.

А якщо ви добрі до себе...



... у вас буде більше енергії,
щоб допомагати іншим, і
більше
натхнення, щоб
проявляти до
них доброту.
Отже користь
отримують усі.



Пам'ятайте: як і всі цінності, доброта діє в обох напрямках.



ІНШІ

Я

Створюємо простір



Зосередьтеся на важкій думці чи почутті. **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ** і **НАЗВІТЬ** її, а потім поспостерігайте за нею з цікавістю.



Коли ви це робите, повільно видихайте. Видихнувши все повітря з легень, долічіть до трьох.



Потім зробіть повільний вдих і уявіть, як ваше дихання проникає у ваш біль і обволікає його.



Уявіть, що воно має розмір, форму, колір і температуру.



А важку думку корисно уявляти **словами** чи малюнками на сторінках книги.



.. уявіть, що ця книга спокійно лежить у вас на колінах.



А після **СТВОРЕННЯ ПРОСТОРУ**, ви **ВКЛЮЧАЄТЕСЬ** у світ навколо вас.



ЯК допомогти іншим і не нашкодити

Слід	Не слід
Діяти обережно і в межах своєї компетентності	Наражати людей на небезпеку заподіяння більшої шкоди в результаті ваших дій
Бути чесним та надійним	Зловживати своїм становищем помічника
Поважати право особи ухвалювати власні рішення	Змушувати людей отримувати допомогу або ж втручатися в їхнє життя
Бути толерантним, усвідомлювати свої упередження та стереотипи, утримуватися від оцінок	Засуджувати особу за вчинки і почуття
Надавати інформацію про наявність доступних ресурсів, пояснювати, що в разі відмови від допомоги, людина зможе отримати її в майбутньому	Давати марні обіцянки та надавати неправдиву інформацію
Поважати приватність та забезпечувати конфіденційність	Переповідати історію особи іншим
У своїй поведінці враховувати особливості культури, віку та статі особи	Порушувати традиційні норми спілкування, ігнорувати заборони і приписи, дотримуватися яких вимагає від постраждалого його релігія

**Сесія 5. Медіація та
екологічне вирішення
конфліктів**

Спiр

це діяльність сторiн щодо вирішення проблеми, через яку розходяться думки

Конфлікт

це зіткнення різних позицій, потреб, інтересів,
поглядів, очікувань

Формула конфлікту

Конфлікт = конфліктні умови + інцидент

Конфліктні умови = конфліктоген + зовнішній вплив
+ внутрішній стан

Інцидент = неприємна подія, привід

Формула конфлікту

Телефонує працівник соціальної служби. Він повідомляє клієнту, що йому необхідно прийти завтра вранці до нього, подати копії документів.

Чоловік обурений, оскільки зустріч була запланована на наступний тиждень. Сьогодні в нього дедлайн підготовки звіту, який він завтра вранці має презентувати на нараді і тому прийти не може.

У відповідь на це, працівник соцслужби відповів, що в його ж інтересах завтра прийти і що взагалі-то Олег повинен домовитись з колишньою дружиною, бо без того справа не порухається.

Олег викрикнув, що йому це вже набридло і з цією дурепою він домовлятися не буде, він буде скаржитись його керівництву. Олег кинув слухавку.

Формула конфлікту

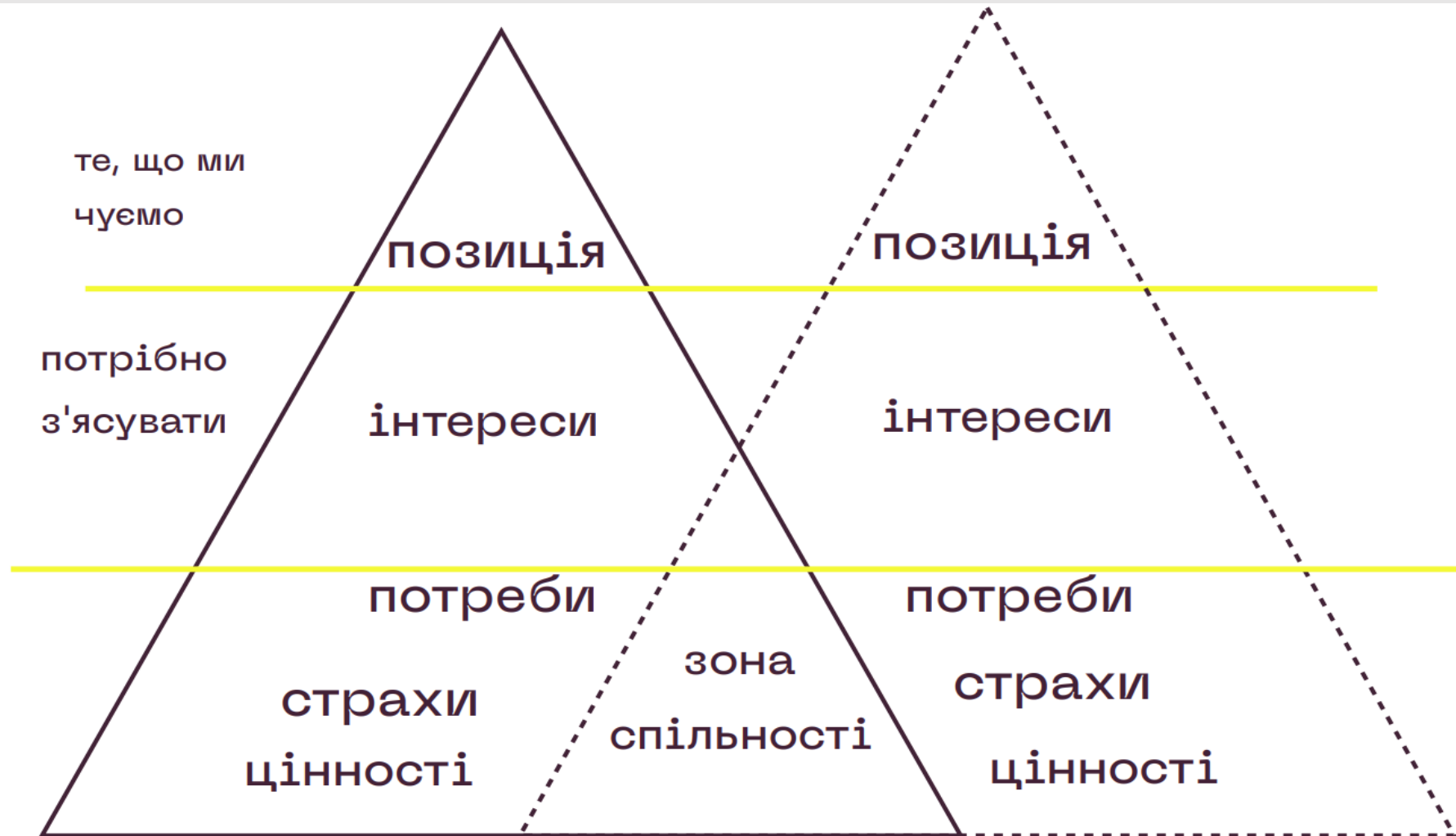
Інцидент — раптовий дзвінок від працівника соціальної служби

Конфліктоген — вимога прийти без поваги до його часу + працівник сказав, що клієнт повинен домовитись з колишньою дружиною

Зовнішній вплив — дедлайн і напружена ситуація на роботі

Внутрішній стан — відчуття втоми і безсилля від неможливості вирішити питання

Айсберг конфлікту



Робота з інтересами

Питання на виявлення інтересів

-Що важливо?

-Чому важливо?

-Що для вас це означає?

-Як ви думаєте, що важливо для іншої сторони?

-Що ви втрачаєте?

Види конфлікту

За сторону:

- внутрішньо-особистісний
- міжособистісний групові/міжгрупові
- між групою та особистістю
- міжнародні (міждержавні)

За сферами життя

За часом

За потребами

За динамікою

За спрямованністю

Форми конфлікту

- відкритий (гарячий)
- прихований (холодний)

Стилі поведінки в конфлікті

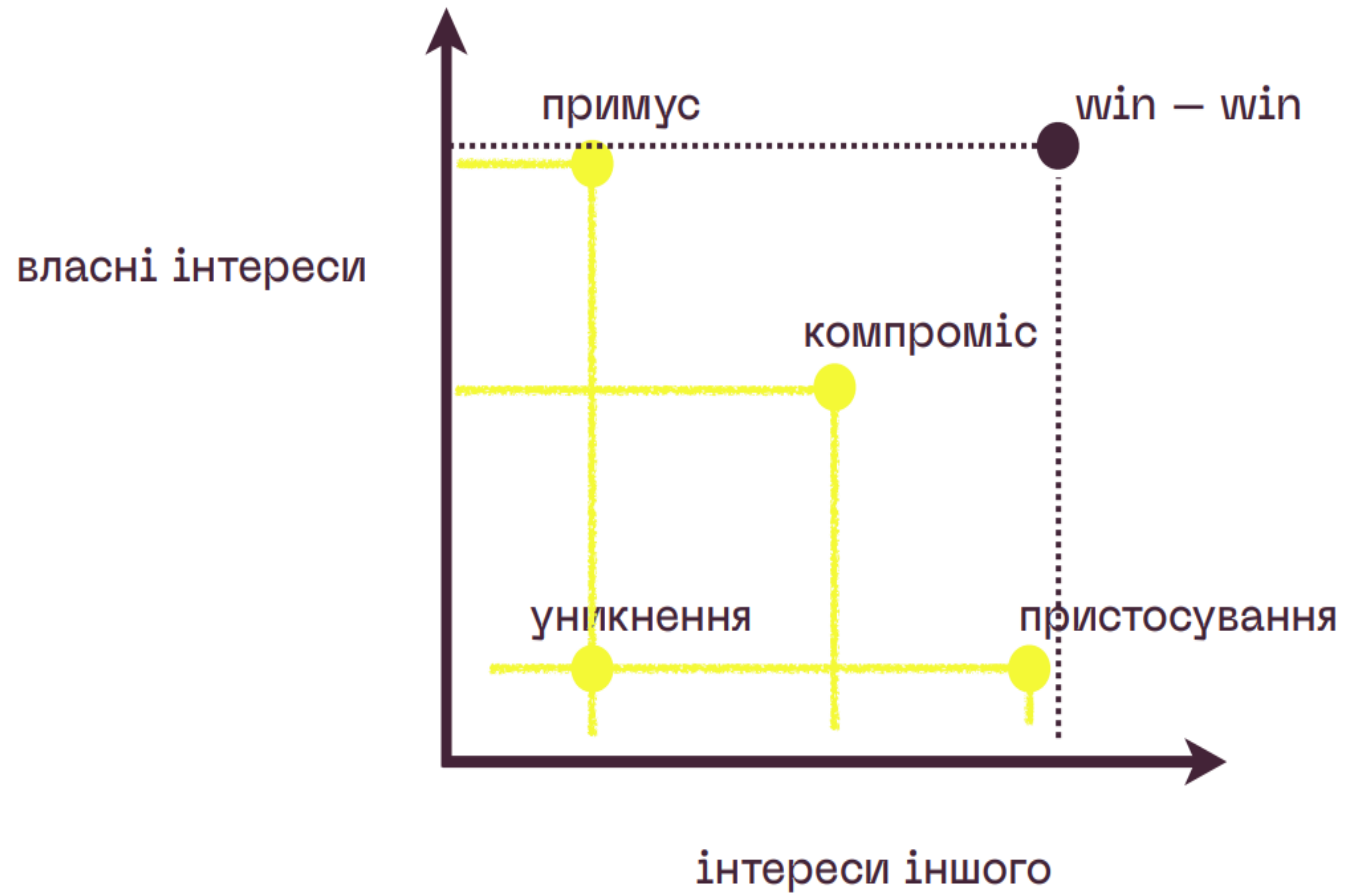


● Бий

● Біжи

● Замри

Стилі поведінки в конфлікті



Емоційний інтелект

**Знання себе, своїх
емоцій, самоемпатія**

**Управління своїми
емоціями**

**Розуміння чужих
емоцій, емпатія**

**Взаємодія з чужими
емоціями**

Знати себе

- Вміти називати емоції та почуття
- Розпізнавати взаємозв'язки
Визнання своїх типових реакцій

Управління своїми емоціями

- ✓ Що зараз зі мною відбувається?
- ✓ Що відчуває моє тіло?
- ✓ Що я хочу зробити?
- ✓ Як називається це переживання?

Усвідомлена емоція – емоція під контролем, не усвідомлена емоція керує вами

Дати їй безпечно і екологічно вивільнитися

Розуміння емоцій інших, емпатія

1. подивитися на
ситуацію очима
іншої людини

2. не
критикувати, не
давати оцінок

3. зрозуміти
почуття

4. поділитися
своїм
«розумінням»

Емоції є інформацією, а не закликом до дій

Алгоритм роботи з емоціями інших

Факт — це спостереження без оцінки чи осуду.

Емоції — це почуття, а не міркування про них.

Потреби — це не дії.

Запит — це не вимога чи ультиматум.

Коли ви бачите/чуєте/кажете ...

Я чую (припускаю, що ви відчуваєте) ...

Тому що вам потрібно/важливо (ви би хотіли) ...

Що б ви хотіли, щоб інший зробив? Як ви могли б це отримати

Техніка віддзеркалення

Ціль:

- демонстрація уважного слухання;
- перевірка того чи ви правильно зрозуміли сказане;
- показати співрозмовнику, що ви признаєте і приймаєте його погляди без нав'язування власної думки;
- зменшення агресії;
- краще запам'ятати почуте;
- даєте можливість стороні почути власне повідомлення більш чітко.

Назвати емоцію людини

- ✓ Вам було неприємно і боляче...
- ✓ Ви шкодуєте...
- ✓ Вам прикро...
- ✓ Вам радісно...

Техніка «Нейтральна мова»

Перефразовування «колючих», «токсичних» тверджень, їх пом'якшення, що забезпечує умови для продовження діалогу.

почуття + потреби + можливий запит

Приклад:



«Він ледачий недотепа, який завжди спізнюється!»

«Ти злишся, тому що почати вчасно дуже важливо для тебе, так?»



«Ти що, тупа! Коли ти нарешті засвоїш цю програму і перестанеш мене постійно смикати?»

«У мене багато термінової роботи, тому важливо знати, скільки тобі потрібно часу, щоб засвоїти цю програму і працювати з нею самостійно?»

Вправа

- **«Ти що, глуха? Я тобі сто разів повторювала!»**
- **«Там немає з ким розмовляти, він впертий осел!»**
- **«Я втомився бути хлопчиком на побігеньках!»**
(службовий конфлікт)

Техніка «Я-Висловлювання»

Ситуація + Я-почуття + Пояснення

- ❑ Об'єктивно описати події, ситуацію, без експресії, яка викликає напругу
(«Коли я бачу, що...», «Коли це відбувається...»).
- ❑ Описати свою емоційну реакцію, точно назвати своє почуття в цій ситуації
(«Я відчуваю...», «Я засмучуюся...», «Я не знаю як реагувати...»).
- ❑ Пояснити причини цього почуття і висловити свої побажання
(«Тому, що я не люблю...», «Мені б хотілося...»).
- ❑ Запропонувати якомога більше альтернативних варіантів
(«Можливо, варто...», «Наступного разу зроби...»).
- ❑ Дати додаткову інформацію партнеру стосовно проблеми (пояснення).

Приклад

Ти постійно хамиш!

Ситуація + Я-почуття + Пояснення ~ Висловлення своїх побажань ~ пропозиція (можлива альтернатива)

Коли зі мною некоректно розмовляють, я починаю сердитись і не хочу більше продовжувати розмову. Будь ласка, намагайся вживати більш спокійніші слова. В свою чергу, я постараюся бути більш терпимою.

Вправа

Колега по роботі часто бере без дозволу довідник з Вашого робочого столу і не повертає його на місце.

Ти висловлювання:

Я-висловлювання:

Вправа

Колега по роботі часто бере без дозволу довідник з Вашого робочого столу і не повертає його на місце.

Ти висловлювання:

«Ти постійно береш без дозволу мої речі і не повертаєш!»

Я-висловлювання:

«Коли ти береш без дозволу мій довідник і не повертаєш його, я відчуваю роздратування, бо він часто потрібен мені для виконання термінового завдань. Будь ласка, попереджай, коли береш щось з мого робочого столу і повертай на місце.»

Робота з інтересами

Питання на виявлення інтересів

-Що важливо?

-Чому важливо?

-Що для вас це означає?

-Як ви думаєте, що важливо для іншої сторони?

-Що ви втрачаєте?

Що ви зараз відчуваєте?