

дискусійний психологічний мітап

**SOFT SKILLS У ДІЇ: ЯК ТРАНСФОРМУВАТИ  
КОНФЛІКТ ТА ЕФЕКТИВНО ДОМОВЛЯТИСЯ**

ПОТЬОМКІНА Нанулі, Phd



# ПОТЬОМКІНА НАНУЛІ

PhD, master соціальної педагогіки,  
master кризової психології, викладач  
кафедри психології, педагогіки та  
філології, заступник декана ФКСК





**ЩО ТАКЕ**

**“КОНФЛІКТ„?”**



# КОНФЛІКТ -

це процес зіткнення протилежних інтересів, поглядів, потреб чи цінностей між двома або більше сторонами. Він може виникати як на рівні особистості, так і в соціальних групах. Конфлікти можуть мати як деструктивний, так і конструктивний вплив, сприяючи розвитку взаєморозуміння або, навпаки, загострюючи ситуацію.



1.

**Особистісні конфлікти** – внутрішні суперечності, які виникають через невідповідність між бажаннями, цілями або моральними переконаннями людини.

2.

Суперечки між окремими людьми, які можуть бути спричинені розбіжностями у поглядах, інтересах або емоційному стані утворюють **міжособистісні конфлікти.**

3.

Протистояння між різними соціальними групами, що виникають через розбіжності в цінностях, інтересах чи ресурсах – **це..**

4.

Конфлікти, що виникають у робочому середовищі через нерівномірний розподіл обов'язків, ресурсів, кар'єрних амбіцій чи стилів управління – **це ...**



**ПОЧАТОК**

**РОЗВИТОК**

**РОЗВ'ЯЗАННЯ**



СВОЇ ІНТЕРЕСИ

# Основні стратегії вирішення конфліктів Томаса-Кілмена

**Конкуренція** (примушення)  
– активне відстоювання  
власних інтересів без  
урахування потреб іншої  
сторони

**Співпраця** – пошук  
взаємовигідного рішення,  
при якому обидві сторони  
отримують максимальну  
вигоду.

**Компроміс** – кожна сторона  
поступається певною частиною  
своїх вимог для досягнення  
прийнятного рішення.

**Уникнення** – свідома  
відмова від участі в  
конфлікті, якщо його  
вирішення не є  
пріоритетним.

**Пристосування** – поступка  
своїми інтересами заради  
збереження гармонії у  
стосунках.

ЧУЖІ ІНТЕРЕСИ



# 10 ЕФЕКТИВНИХ ТЕХНІК

1. «Я-повідомлення»

2. Метод «Сендвіч»

3. Техніка «Пауза»

4. «Розрядка через гумор»

5. «Дзеркало» (рефреймінг)

6. «Спільна ціль»

7. «Зміна ролей»

8. «Мозковий штурм»

9. «Правило 10/10/10»

10. «Обмін пропозиціями»





**ТРОХИ**

**ПРАКТИКИ**



# КЕЙС 1:



Ви організовуєте поїздку з друзями, і в груповому чаті виникає суперечка. Один із учасників грубо коментує чужі пропозиції, що викликає обурення.



## КЕЙС 2:



Ви з друзями їдете на природу, і кожен хоче  
вмикати свою музику.



## КЕЙС 3:



У вас командний проєкт, але хтось з учасників ухиляється від роботи.




## КЕЙС 4:



У компанії 8 людей виникла суперечка щодо вибору фільму.



## КЕЙС 5:

 Хтось написав грубий коментар про вашу улюблену гру/серіал, і вам хочеться відповісти.





**Запрошуємо на навчання та до співпраці з ХДАК**

**ТЕЛЕФОН ДЛЯ ДОВІДОК:**

**+38 098 712 36 84**

**[HTTPS://IC.AC.KHARKOV.UA/INDEX.HTML](https://ic.ac.kharkov.ua/index.html)**

**ХАРКІВ, 61057, БУРСАЦЬКИЙ ЧЗВІЗ, 4**

**E-MAIL: [PRI-KOM@IC.AC.KHARKOV.UA](mailto:PRI-KOM@IC.AC.KHARKOV.UA)**