

§18. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ І КОНТРОЛЬ ЕМОЦІЙ У КОНФЛІКТАХ



ВИЗНАЧЕННЯ Й ДОВІДКИ



Імпульсивний — схильний діяти під впливом раптового спонукання (імпульсу); який легко збуджується, діє під впливом емоцій, не міркуючи про наслідки.



Наратив, або оповідь (лат. **narrare** — розповідати, пояснювати) — розповідь або опис подій чи ситуацій; спосіб подати інформацію у вигляді послідовної та зрозумілої історії.



Репортажний стиль прагне відобразити реальні події, ситуації та моменти в природному середовищі без постановочних кадрів, передати емоції, **вайб**, атмосферу.

Вайб — емоційний стан, який виникає під час спілкування або перебування в середовищі з позитивною атмосферою, що створює відчуття задоволення та гарний настрій.



ДЕЩО ПРО СИТУАЦІЇ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

Ситуації невизначеності часто призводять до підвищеного рівня стресу, що може робити людей більш дратівливими, тривожними та схильними до ухвалення імпульсивних рішень



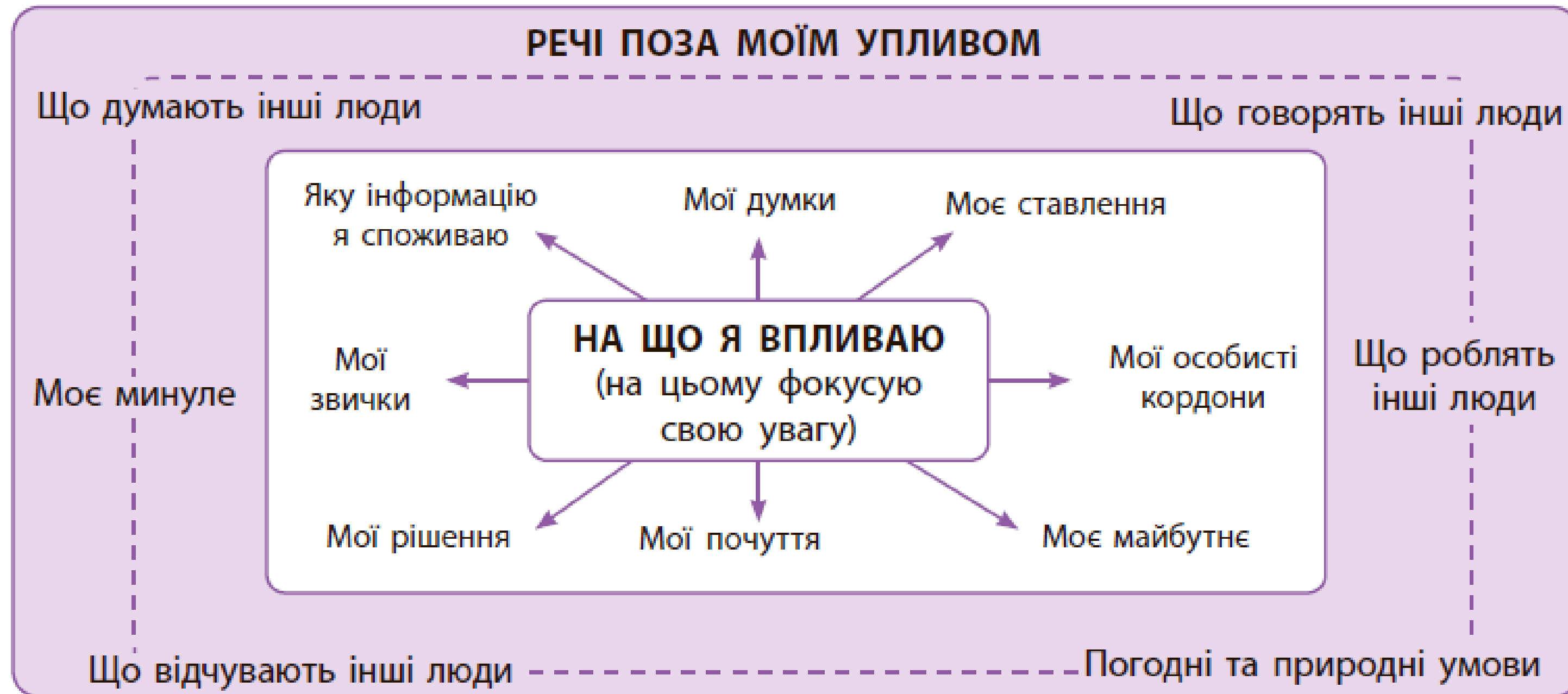
ЦІЛЕФОРМУВАННЯ

Людина з розвиненим емоційним інтелектом здатна до самоконтролю, тобто керування своїми емоціями й поведінкою, зокрема, у стресових ситуаціях

Самоконтроль і емоційна рівновага базуються на вмінні розрізняти, що можна контролювати, а що — ні. Це допомагає не переживати через те, що поза нашим контролем і що ми не можемо змінити




ДЕЩО ПРО ВПЛИВИ: ОБГОВОРЕННЯ



ПРАЦЮЙМО З IZZI

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> рефлексія | <input type="checkbox"/> відповідальність за свої дії |
| <input type="checkbox"/> позитивне мислення | <input checked="" type="checkbox"/> конфліктність |
| <input type="checkbox"/> дихальні вправи | <input type="checkbox"/> фізична активність |

 [Перевірити](#)



Позначте ВСЕ, що допомагає людині контролювати емоції



САМОКОНТРОЛЬ



Самоконтроль є ключовим умінням
для запобігання виникненню
конфліктної ситуації та її загостренню
або розширенню масштабів конфлікту

Самоконтроль під час конфлікту
допомагає знайти конструктивний
вихід



ПРАЦЮЙМО З IZZI

Перегляньте анімацію про конфлікти.
Поміркуйте: чи завжди конфлікти —
це зло



ЩО ДОПОМОЖЕ КОНТРОЛЮВАТИ ЕМОЦІЇ?

1. **Дихальні вправи** допомагають зменшити рівень емоційної напруги, зосередитись на аналізі ситуації й пошуках шляхів її розв'язання.
2. **Позитивне мислення**, коли переключення з негативних думок на позитивні може змінити наше сприйняття ситуації.



ЩО ДОПОМОЖЕ КОНТРОЛЮВАТИ ЕМОЦІЇ?

3. **Рефлексія** — самороздуми, дасть змогу краще зрозуміти емоції, дії та їхні причини.

4. **Фізична активність** допоможе зменшити рівень стресу й поліпшити загальний стан здоров'я.

5. **Відповідальність за свої дії** сприяє самосвідомості та самоконтролю



ЗАВДАННЯ НА КОНТРОЛЬ ЕМОЦІЙ



Розгляньте малюнок і поясніть, як здатність керувати власними емоціями може вплинути на перебіг конфлікту. Наведіть приклад із власного досвіду, який міг би проілюструвати малюнок



ТЕХНІКИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1. **Активне слухання:** уміння уважно слухати співрозмовників, не перебиваючи, допомагає краще зрозуміти різні точки зору

2. **Пошук спільного рішення,** досягнутого шляхом обговорення та врахування думок всіх учасників / учасниць

ТЕХНІКИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

3. **Застосування «я-висловлювання»**, аби уникнути звинувачень; замість «ти завжди робиш неправильно» можна сказати «я відчуваю розачарування, коли щось іде не так»

4. **Установлення пріоритетів і цілей:** учасники / учасниці конфлікту розуміють, що є найважливішим, що сприяє розв'язанню ситуації, а що — ні

5. **Використання тайм-ауту,** тобто перерви, паузи, аби зменшити емоційне напруження, обміркувати варіанти рішень



ЩО ТАКЕ МЕДІАЦІЯ?

Коли суперечку складно розв'язати його учасникам / учасницям або тривалий конфлікт зайшов у глухий кут, потрібна **медіація** — посередництво в суперечці з метою погодження сторін, мирний спосіб вирішення конфліктів за сприяння третьої сторони, яка безпосередньо не бере участі в суперечці



РОЛЬ МЕДІАТОРА / МЕДІАТОРКИ



Завдання медіатора — допомогти учасникам та учасницям знайти спільні точки дотику та ухвалити взаємовигідне рішення



ТЕХНІКИ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1. Техніка запитань «5 чому»:
ставлячи запитання «чому?» п'ять разів поспіль, визначаються суть і характер проблеми

2. Брейнстормінг — спільне розроблення варіантів розв'язання проблеми учасниками / учасницями конфлікту



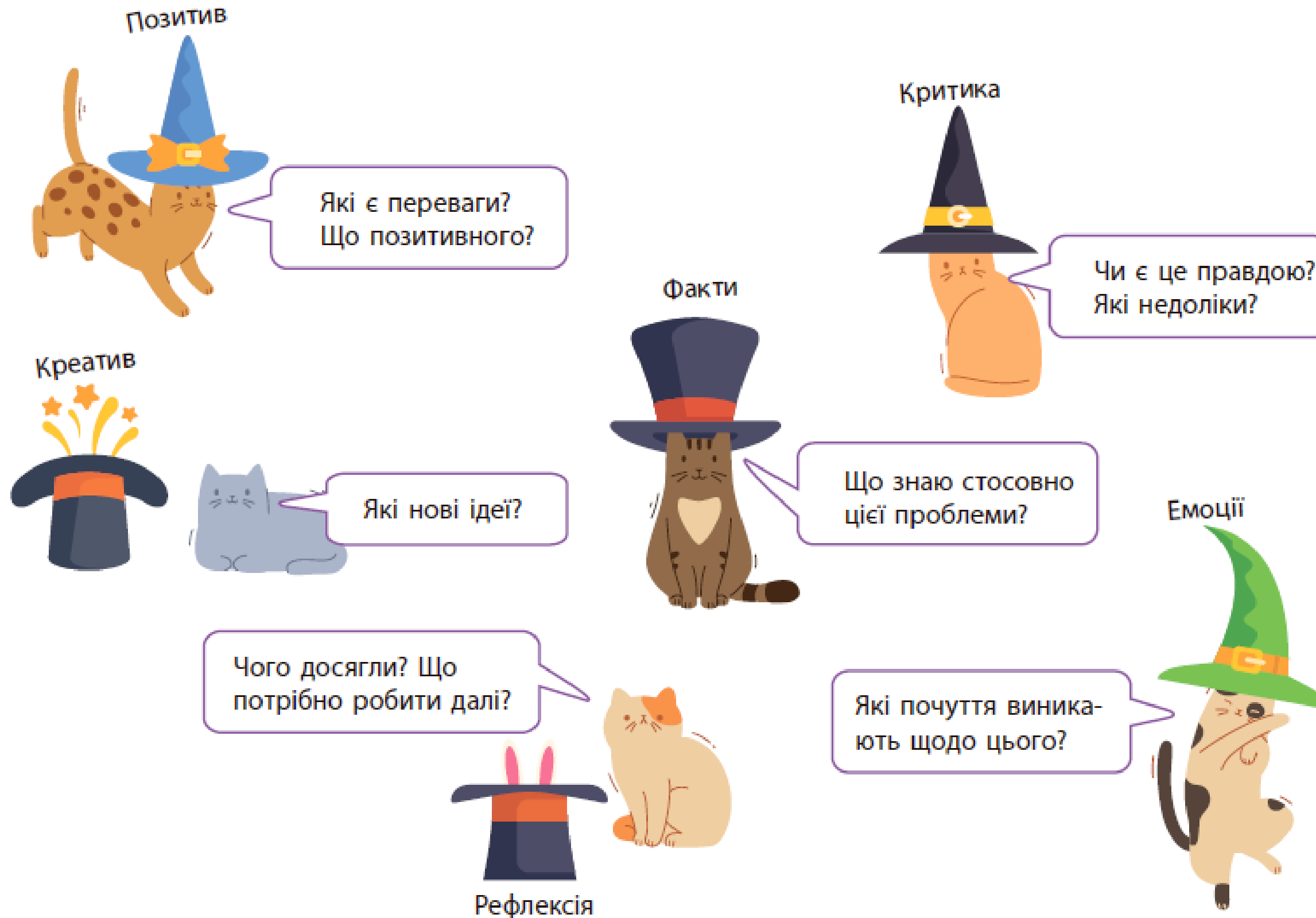
ТЕХНІКИ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

3. **Наративна медіація** — кожна сторона конфлікту розповідає, як вона бачить проблему

4. **Метод «6-ти капелюхів»** допомагає розглянути проблему з різних точок зору (кольорові капелюхи), усебічно проаналізувати ситуацію й ухвалити виважене рішення




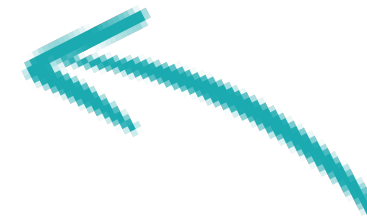
МЕТОД «ШІСТЬ КАПЕЛЮХІВ»



ПРАЦЮЙМО З IZZI

| | |
|---------------------------|--|
| Брейнстормінг | Спільне розроблення варіантів розв'язання проблеми учасниками / учасницями конфлікту |
| Метод «6-ти капелюхів» | За допомогою «5 чому?» стають зрозумілишими варіанти рішень |
| Наративна медіація | Розгляд проблеми з різних точок зору |
| Техніка запитань «5 чому» | Розв'язання конфліктів і напрацювання рішень за допомогою медіатора |

 [Перевірити](#)



Увідповідніть техніки медіації для вирішення конфліктів

