



Federal Foreign Office

ifa Institut für
Auslandsbeziehungen



**HUMAN
RIGHTS
FOUNDATION**

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ КОНФЛІКТАМИ: ТЕХНОЛОГІЇ ТА МОЖЛИВОСТІ

Програма з відновлення миру і діалогу для
внутрішньо переміщених жінок
«Голос жінки має силу 2020»

Проект фінансується Інститутом міжнародних культурних зв'язків (IFA) коштами Міністерства закордонних справ Федеративної Республіки Німеччина.
Наклад 2000 примірників.
Розповсюджується безкоштовно.

Автори: *Теслик Наталія Миколаївна*, кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри психології, політології та соціокультурних технологій Сумського державного університету; **Павленко Володимир Петрович**, старший викладач кафедри психології, політології та соціокультурних технологій Сумського державного університету.

Кому може бути корисна ця брошура? Людям, які не хочуть стати жертвою обману з боку тих, хто розбурхує соціальні конфлікти, людям, які готові вчитися залагоджувати конфлікти на будь-якому рівні взаємодії з вигодою для усіх сторін.

Навіть наймасштабніші конфлікти починаються переважно з незначних індивідуальних суперечок, а закінчуватися можуть завдяки особистому порозумінню і взаємному бажанню «пересічних» людей дійти згоди. Кожна «пересічна» людина може стати модератором соціальної взаємодії, за власним рішенням вступаючи чи вирішуючи соціальний конфлікт. І саме для таких людей теоретичні роздуми та практичні вправи з опанування мистецтва керування соціальними конфліктами.

Брошура видана у рамках Програми з відновлення миру і діалогу для внутрішньо переміщених жінок „Голос жінки має силу 2020” - проєкту громадської організації «Фундація прав людини», який реалізується з 2017 року за підтримки Інституту міжнародних культурних зв'язків (IFA) коштами Міністерства закордонних справ Федеративної Республіки Німеччина.

Ключовою метою проєкту є підвищення професіоналізму жінок-лідерок в онлайн правозахисті та блогерстві задля запобігання конфліктів та ведення мирних переговорів, а також посилення участі жінок переселенок в суспільному житті громад, вирішенні конфліктів на місцевому рівні шляхом об'єднання в єдину блог платформу.

Зміст

I. Соціальні конфлікти, їх види та причини.....	4
Вправа «Я-ти-він».....	5
Вправа «Функції конфлікту».....	8
Вправа «Стратегії поведінки у конфлікті»	11
Вправа «Обираю співпрацю»	12
Вправа «Командна робота».....	13
II. Конфлікти «по вертикалі» та шляхи їх вирішення.....	14
Вправа «Ми ділили...».....	14
Вправа «Відчуваю»	15
Вправа «Одеська розмова»	16
Вправа «Заїжджена платівка»	17
Вправа «Інші знають краще»	18
Вправа «Крокодил під ліжком»	19
III. Конфлікти у сфері національно-культурного самовизначення та міжнаціональних відносин і шляхи їх вирішення.....	20
Вправа «Космічна стиковка»	21
IV. Конфлікти з причин конфесійно-ідеологічної нетерпимості і шляхи їх вирішення.....	22
Вправа «(Не)Зручна позиція»	23
Вправа «Колесо життя»	26
Вправа «Світ без конфліктів»	27
Базові правила профілактики соціальних конфліктів.....	29
Список використаної та рекомендованої літератури.....	31

I. Соціальні конфлікти, їх види та причини

Люди завжди схильні сперечатись. Людина, яка з усім згоджується і не відстоює свою думку, викликає подив і абсолютно точно не є лідером, чи не так? Однак соціальні конфлікти можуть стати найгіршим за наслідками способом суперечок, який майже ніколи не приводить до якогось розвитку, а навпаки – знищує відносини, б'є по усіх без винятку його учасниках, залишаючи «в програті» кожного. А крім того, якщо вже він розгорівся, то в ньому важко дійти до компромісу та налагодити конструктивні відносини. Якщо в міжособистісних, групових чи виробничих конфліктах можна знайти раціональне вирішення, і для цього розроблено чимало ефективних способів і механізмів – стратегії поведінки в конфлікті, переговори, арбітраж, медіація, – то в соціальних конфліктах домінує силове розведення сторін і безкінечні перемовини із взаємними докорами та невизнанням власної провини.

Тому найкращій спосіб **вирішити соціальний конфлікт – це не допускати виникнення відкритого протиборства**, а коли вже він стався – **не намагатися в ньому перемогти** (бо це, зрештою, неможливо), але бути готовим до тривалої, послідовної та системної роботи по **налагодженню порозуміння між його сторонами на всіх можливих рівнях комунікації**.

Для такої роботи важливо розуміти, що соціальний конфлікт – це не якась випадкова, одноразова подія, породжена чиєюсь індивідуальною чи міжгруповою ворожнечею. Соціальний конфлікт – це наслідок тривалих, давніх і неоднорідних процесів: соціально-економічних негараздів, політичних суперечок, що базуються на принципово різних методах ведення боротьби, міжконфесійних чвар, мовно-культурних упереджень та важко пережитих змін у суспільному статусі різних професійних, ідеологічних та національних груп. І у кожного з цих процесів – свої причини, а значить і свої способи вирішення або запобігання конфлікту. Ось чому важливо розглянути види соціальних конфліктів.

Соціальні конфлікти, що набувають масштабу громадянської ворожнечі, відбуваються переважно у трьох таких сферах:

1) **«по вертикалі»**, тобто у сфері відносин центр – регіон (який політики часто трансформують у конфлікт титульної нації та національної меншини, хоча це робиться, як правило, штучно, пропагандистськими засобами, і провокується задля шантажу та отримання фінансово-політичних вигод);

2) у сфері **національно-культурного самовизначення та міжнаціональних відносин** (які насправді залишились абсолютно несформованими);

3) у сфері **конфесійно-ідеологічної нетерпимості** (приводи для якої часто виглядають надуманими й безпричинними, але непримиренність цих антагонізмів живиться інерцією взаємних образ між впливовими громадським організаціями).

Для розуміння правильної або, хоча би, чесної тактики поведінки в подібних конфліктах, варто попередньо розглянути, які закономірності призводять до їх виникнення і яка роль тих, хто їх розпалює. Інакше кажучи, необхідно усвідомлювати, що в цих колізіях залежить від волі окремих людей, а чого не варто очікувати.

Конфлікти, що стосуються всього суспільства або великої його частини, а значить і втягують у протиборство мільйони людей, – це явище, яке не лише кількісно, а якісно, принципово відрізняється від групових або міжособистісних конфліктів. **Соціальні конфлікти на рівні суспільства абсолютно позбавлені психологічних причин**, таких як бар'єри спілкування, погані звички, особиста ворожість чи несумісність, образа, словесне непорозуміння чи якісь індивідуальні наміри. Більше того, в них узагалі не буває **випадкових причин** (індивідуальних та одномоментних), адже настільки масштабні – і в часі, і в чисельності учасників – події викликаються і такими ж тривалими та загальними причинами. У соціальному конфлікті на рівні суспільства не буває правих і винуватих: замість суб'єктивних винуватців у ньому є об'єктивні причини, а правих в ньому немає тому, що обидві сторони винні у його розпалюванні, - якби хоч одна сторона відмовилась від заподіяння шкоди іншій, він би не відбувся (принаймні – не цього разу і не в цьому місці). Зрозуміти ці ефекти соціального сприйняття допоможуть вправи персонального рівні спілкування.

Вправа «Я-ти-він»

Мета: усвідомлення стереотипності соціального сприймання як конфліктогенного чинника.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: ручки, планшети, бланки із завданням та зразком виконання.

Інструкція. Бертран Рассел є автором влучної метафори схильності людської психіки змінювати оточуючий світ залежно від близькості сприймання. «Я – наполегливий, ти – впертий, він – твердолобий». Найближче ми сприймаємо самих себе, наступний рівень – людина, з якою безпосередньо спілкуємося, найдалше – ті, хто

відсутній безпосередньо у процесі спілкування з нами. За зразком перефразуйте висловлювання.

Хід виконання. Кожен учасник отримує бланк із виконання завдання. Результати оголошують по черзі у колі, інші учасники мають право доповнювати, допомагати, пропонувати власні варіанти відповіді.

Питання для обговорення: 1. Чи може невірне сприйняття ситуації підштовхнути до конфлікту? Як боротися з цим?

Варіанти завдань для бланку¹:

- Я танцюю не дуже добре. Ти ... Він ...
- Я оптиміст. Ти ... Він ...
- Я завершую усі розпочаті справи. Ти ... Він ...
- Зазвичай я приєднуюсь до думки більшості. Ти ... Він ...
- У мене гарна уява. Ти ... Він ...

Вирішувати соціальні конфлікти має держава, адже це одна з її найголовніших функцій. І що найважливіше - методи, до яких держава вдається. Якщо на персональному рівні вирішення конфліктів базується на психологічних методах (наприклад, вислуховування кожної сторони, пояснення своїх і чужих дій), то від державного управління очікуються системні методи. Саме системні методи забезпечують можливість **сприймати соціальний конфлікт не як чужу злу волю, яку треба подолати, а як закономірне явище, проблему, котру можна вирішити комплексними реформами.**

З іншого боку, подолання шляхом вирішення соціальних конфліктів забезпечує **розвиток суспільства загалом**, адже держава змушена змінювати застарілі політичні та економічні структури та способи управління. Невідповідність вимогам часу у разі відсутності системних змін настає неухильно, але непомітно для структур, які противляться змінам. Ось чому **державі треба не шукати винуватців, а знаходити причини у недосконалості правової бази та недолугості механізмів контролю за сферами, у яких виникають конфлікти, а знайшовши, провадити реформи.**

Скажімо, свій конфлікт із керівником федерації футболу клуби вищої ліги та їх вболівальники пояснювали приналежністю керівника до одного з їхніх конкурентів, а тому всі суддівські та інші негаразди вони трактували як його злу волю й одногосно обурювалися. Однак після того, як він пішов із

¹ Детальніше: З. Авидон І., Гончукова О. Тренінги взаємодія в конфлікті. Матеріали для підготовки и проведення. Санкт-Петербург: Речь, 2008. С. 17-18.

посади, поступившись місцем одному з «обурених», виявилось, що ситуація не покращилася, оскільки весь механізм управління застарів: він залишився «непрозорою» бюрократичною структурою, що дає чиновникам можливість отримувати «теплі місця», гроші, славу, знайомства, політичні вигоди тощо. Натомість футбол уже став комерційним, і має якщо не приносити прибутки, то принаймні не залежати від примхи футбольного чиновника або чиєїсь дурості. А для досягнення цієї незалежності потрібні організаційно-правові зміни (а зовсім не персональні), які, імовірно, йтимуть довго, шляхом проб і помилок, але іншого шляху немає.

Більше того, **чим раніше розпочати ці реформи, тим меншими будуть наслідки конфлікту та вищими можливості його попередження**, - і, відповідно, навпаки. Інакше кажучи, соціальний конфлікт може залишитися на рівні словесних обурень та претензій і не перерости у відкрите протиборство із завданням шкоди усім учасникам.

Річ у тім, що будь-який конфлікт, і соціальний зокрема, проходить два основні етапи у своєму розвитку:

1) латентна стадія, або етап **одностороннього конфлікту**, коли одна сторона фактично співпрацює (тобто намагається виконувати завдання і домовленості), а інша вже переживає конфліктну ситуацію, конфліктує, прагне завдати шкоди, отримує вигоди від цієї боротьби, користуючись тим, що конфлікт для іншої сторони поки є прихованим);

2) етап **двостороннього конфлікту**, коли кожна сторона порушує будь-які правила й домовленості та намагається якнайбільше зашкодити іншій стороні (що не вигідно, у підсумку, кожній з них, але вони цього не розуміють або ігнорують цей очевидний факт).

На етапі одностороннього конфлікту можна попередити відкриту стадію, на етапі двостороннього конфлікту необхідна зміна правил взаємодії і усестороння згода дотримання цих нових правил. І тут ми знаходимо спільну особливість соціальних конфліктів усіх рівнів – наявність і негативних, і позитивних функцій.

Функції конфлікту



Рис. 1. Функції конфлікту

Конфлікт стереотипно асоціюється із негативним смислом, однак наступне практичне завдання, спрямоване на самоаналіз, допоможе визначити правдивість такого сприйняття.

Вправа «Функції конфлікту»

Мета: аналіз функціонального різноманіття конфлікту, розвиток навичок різностороннього аналізу конфліктних ситуацій.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: ручки, планшети, аркуші чистого паперу.

Хід виконання.

1. Тренер дає завдання усім учасникам: «Описати ситуацію конфлікту з будь-якої книги, фільму, публічної історії, учасником якої ви не були». Після цього тренер збирає всі описи і рандомно роздає усім учасникам у колі, попереджаючи про необхідність замінити опис, якщо раптово учасник отримає свій варіант. Завдання кожного, хто отримав опис, знайти негативні наслідки конфлікту, завдання того, хто сидить наступний у колі, – підібрати конструктивні функції цього конфлікту. При цьому група може допомагати.

2. На другому етапі учасники за уже відомим їм алгоритмом описують конфлікт, у якому вони брали безпосередню участь або були свідками. Тренер збирає описи, рандомно роздає усім у колі і пропонує так само підготуватися до опису негативних наслідків наведеного на аркуші конфлікту, а наступному у колі спонтанно описати можливі позитивні наслідки.

Питання для обговорення: На завершення кожен учасник має висловитися, що було важче – описувати негативні і позитивні функції, реальні чи віртуальні приклади конфліктів; що вони відчували, коли аналізували їхні реальні приклади, чи вдалося побачити нові сторони їхньої ситуації.

Що таке «зміна правил взаємодії і усестороння згода дотримання цих нових правил» з позиції вирішення соціального конфлікту? Це і є управління у повному сенсі цього слова, адже **управління** складається:

- по-перше, з адекватних ситуації, визнаних більшістю і виконуваних усіма **правил**,

- по-друге, це виконання забезпечується конкретним **механізмом контролю**, який змушує дотримуватись їх кожного. Дотримання правил незалежно від його соціального статусу, влади та згоди з цими правилами є основою демократичного вирішення конфлікту, тобто персональним внеском конкретної людини у вирішенні конфлікту на рівні суспільства.

Важливо лише, щоби ці правила не були застарілі, а механізм контролю – упередженим і вибіркоким («свої» - «чужі», за аналогією до вправи «Я-ти-він»). Власне, відхід від цієї упередженості і створює справжнє управління, попереджає так звану «азіатську деспотію», в якій влада придушує будь-які інтереси й ініціативу підлеглих, які змушені вдаватися до «тіньової» сфери діяльності, де влада не в змозі керувати. Коло замкнулося, чи не так? Згадаймо, хоча б, індустрію азартних ігор у США: спершу її контролювала (і нерідко жорстокими методами) виключно мафія, і здавалося, що інакше бути не може. Але коли державні органи навчилися слідкувати за технологією отримання доходів і сформулювали обмеження, що унеможлилювали явний обман клієнтів, почав домінувати легальний бізнес.

Отже, **(1) основною передумовою виникнення будь-якого соціального конфлікту є застарілість організаційно-правових механізмів управління** певними сферами суспільного життя. Причому застарівання цих механізмів не є проявом особистим якогось керівника, це системний процес.

Коли і де саме вибухне цей конфлікт, визначається іншим чинником – схильністю і готовністю до конфлікту різних, існуючих у конфліктогенній сфері суспільства соціальних груп. І це, знов-таки, не суб'єктивна риса цих сил чи їхніх лідерів, це, скоріше, породжено об'єктивним становищем суспільства. Тобто **(2) готовність ОБОХ сторін до соціального конфлікту** (а не до компромісу чи ще якоїсь форми конструктивного вирішення проблем) є об'єктивною **причиною локалізації його виникнення**, тобто того, чому він відбувається саме тут і саме в цей час.

Підсумовуючи вищесказане, маємо констатувати, що конфлікт починається з реакції другої сторони. Базову черговість ключових стадій конфлікту можна представити у вигляді спрощеної схеми (рис. 2):

проходить точка кипіння (інцидент) → починається ескалація (загострення протистояння) → досягнення піку (кульмінації) дозволяє перейти до → етапу вирішення або завершення конфлікту. Чим довше триває ескалація, тим важче вплинути на перебіг конфлікту.

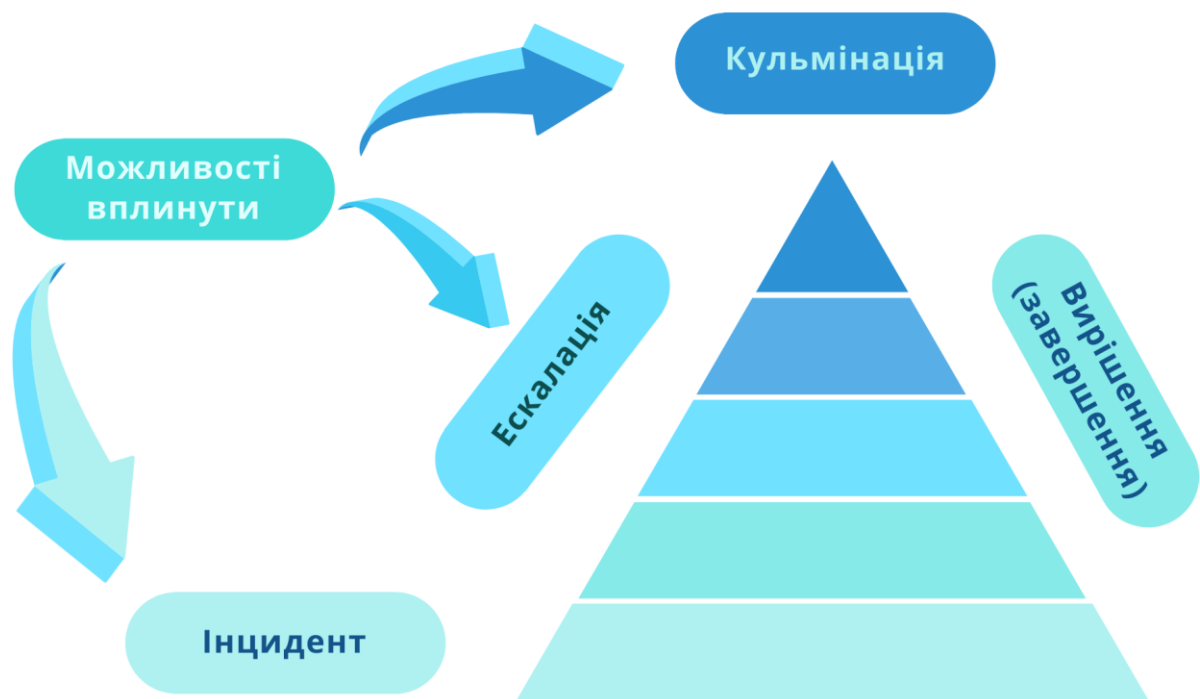


Рис. 2. Типова динаміка соціальних конфліктів

Але треба ще розглянути **причини надмірної інтенсивності конфлікту** (ескалації), зокрема, переходу його до рівня масового насильства. **(3) Причинами ескалації соціального конфлікту** можуть бути:

1) *затягування з вирішенням конфлікту, накопичення протестних настроїв;*

2) *приєднання організованої злочинності (включно із корупцією), по суті утворюється складний механізм шантажу, обману й неправових, насильницьких дій із корисливою метою;*

3) *цей корупційний механізм, у свою чергу, поглиблює кризу моральних традицій суспільства і збільшує готовність людей до насильства;*

4) *так звана «революція очікувань», тобто викликане популістською пропагандою швидке зростання соціальних очікувань людей, за яким не встигає темп реальних змін, що стимулює пошук єдиного, узагальненого винуватця;*

5) *політизація конфлікту, тобто використання політиками протестних настроїв людей для власного піару, на яких обманним шляхом скеровується невдоволення мас.*

Отже, яким би масовим і невідкладним пересічній людині не виглядав соціальний конфлікт, але він існує за рахунок протестних настроїв саме пересічних людей, кожного з нас. Людина здатна впливати на конфлікт, причому більшою мірою – на більш ранніх стадіях його розвитку.

Вправа «Стратегії поведінки у конфлікті»

Мета: розвивати навички змінювати стратегії поведінки у конфлікті залежно від зовнішніх умов.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: фліпчарт.

Інструкція: Кеннет У. Томас і Ральф Г. Кілман визначили 5 базових стратегій поведінки людини у конфлікті: ми доводимо свою правоту попри все, відмовляємося від своїх претензій або участі у конфлікті, поступаємося частиною своїх домагань, якщо інша сторона також йде нам на зустріч, або працюємо, вірніше, співпрацюємо заради спільної вигоди (рис. 3). Давайте спробуємо проаналізувати, коли ж доречна та чи інша стратегія.



Рис. 3 Стратегії поведінки у конфлікті.

Хід виконання.

1. Учасники у міні групах вигадують будь-який конфлікт, аналізують, які стратегії обрали противники у цьому конфлікті, та намагаються сформулювати самостійно або за допомогою тренера, яким чином змінити стратегії поведінки у конфлікті.

2. На другому етапі учасники демонструють змінений варіант конфлікту. Решта групи має визначити, яку стратегію чи які

стратегії їм демонструють, а також висловитися, чи доречний вибір даної стратегії відповідно до умов конфлікту.

3. Тренер має прокоментувати вибір та допомогти учасникам сформулювати умови, за яких кожна стратегія може вважатися виграшною.

Питання для обговорення: Чи складно змінювати стратегію поведінки у конфлікті? Від чого це залежить?

Виходячи з вищесказаного, алгоритм грамотної поведінки в будь-якому конфлікті виглядає наступним чином:

- **перетворення прихованого конфлікту в усвідомлений (1)** (усвідомлення власних конфліктних почуттів: роздратування, бажання критикувати й сперечатися, доводити свою вищість і чиюсь провину, «ставити на місце», сварити й принижувати; усвідомлення причин власної потреби у спорі: поганий настрій, накопичення дратівливості, моральна втома, емоційне вигорання, нереалізована потреба в повазі та визнанні);

- **перетворення одностороннього конфлікту у процес мирного двостороннього вирішення (2):** вербалізація претензій не в формі докорів та особистої критики, а в формі конструктивних пропозицій (мовляв, давай обговорювати не особисті якості чи питання, хто винуватий, а те, що в даний момент можна виправити);

- **перетворення конфлікту без правил у конфлікт за правилами (3),** що передбачає узгоджене формулювання правил про

❖ **переговори** (без особистої критики і в формі конструктивних пропозицій),

❖ **знаходження спільних ціннісних позицій,**

❖ **знаходження найбільш суттєвих претензій і зведення їх до позитивних, обопільно вигідних пропозицій** (тобто досягнення не особистої «перемоги», а варіанту, що буде задовільним для усіх сторін).

Вправа «Обираю співпрацю»

Мета: розвиток компетентності взаємовигідної поведінки у конфлікті.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: ручки, планшети, аркуші паперу.

Інструкція. Кожного з нас в конфлікті ображають певні фрази, докори. Пригадайте або уявіть будь-яку конфліктну ситуацію та запишіть лише ту фразу, яка вас здатна образити.

Хід виконання. Учасники об'єднуються у трійки. Кожен записує фразу, яка містить особисто образливе висловлювання, а потім у трійках передає цей запис сусіду зліва. Отримавши аркуш із записом, кожен учасник має вгадати асертивну відповідь, відповідно на вимог, відображених на рисунку 3. Перш ніж озвучити відповіді у колі, учасники у трійках обговорюють варіанти відповідей, за потреби – уточнюють чи доповнюють.

Питання для обговорення: Чому важко дотримуватися вимог асертивної поведінки у конфлікті? Які емоції викликав у вас варіант відповідей на висловлювання, що вас особисто ображає?



Рис. 4. Алгоритм асертивної поведінки в конфлікті

Вправа «Командна робота»

Мета: розвиток навичок співпраці з оточуючими.

Тривалість: 15 хв.

Хід виконання. Учасники у колі мають вгадати казкову історію. Кожен учасник говорить від одного слова, але не більше одного речення, яке за змістом продовжує попередні. Тренер розпочинає нейтральною фразою («Жили були...»), а також стимулює позитивний фінал історії.

Питання для обговорення: Чи сподобалася вам наша казка? Що ви відчували, коли наближався ваш час відповідати? Чи хвилювалися ви за те, що буде продовжувати після вас наступний учасник? Чи були

епізоди, коли інші учасники вас підштовхнули до думки, як надалі розвивати сюжет, допомогли вам? Чому у конфлікті ми залежимо від інших? Чи завжди це так погано?

II. Конфлікти «по вертикалі» та шляхи їх вирішення

Які конфлікти відбуваються у сфері **відносин центр – регіон** і що треба вимагати від політиків для вирішення таких конфліктів?

В цій сфері конфлікти породжуються суто матеріальними причинами, а саме – несправедливим розподілом коштів між центром і регіонами. Наприклад, у США найбільш багаті штати (Техас, Каліфорнія) доволі часто обурюються політикою федерального уряду і вимагають перерозподілити кошти на свою користь. Подібні конфлікти зафіксовані в Бельгії, Іспанії, Великобританії, у тому числі «Брексіт» останньої. Тобто це не залежить від рівня економічного чи політичного розвитку країни, - це **залежить здебільшого від уміння центру оперативно перебудовувати стосунки з регіонами.**

Адже це питання неможливо вирішити раз і назавжди: у кризові часи справедливість вимагатиме, щоби багатші регіони ділилися з біднішими, тоді як у періоди економічного підйому регіони мають віддавати менше у вигляді винагороди. Найбільша проблема в тому, що **застарівають, точніше – стають невідповідними до наявних умов** ці принципи взаємодії регулярно.

Вправа «Ми ділили...»

Мета: розвиток навичок аналізу невербальних проявів конфлікту.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: фліпчарт.

Інструкція. У конфлікті ми часто діємо відповідно до первинних уявлень про ситуацію, не аналізуючи деталі, що змінилися. Кожен конфлікт має свій об'єкт – ті цінності, на які претендують сторони конфлікту. Пригадайте дитячі віршик про «ми ділили апельсин». Давайте згадаємо, що може бути причинами конфлікту.

Хід виконання.

1. Учасники спонтанно називають іменники, які тренер фіксує на фліпчарті (потрібно записати слів відповідно до кількості міні груп, на які буде поділено групу).

2. Учасники поділяються на міні групи. Кожна міні група в порядку запису отримує один іменник, про який має вгадати та невербально продемонструвати конфлікт.

3. Група, знаючи про який об'єкт йдеться, має здогадатися, у чому суть конфлікту.



Питання для обговорення: Чи завжди конфлікт легко зрозуміти? Що, крім причин конфлікту, треба враховувати? Що спільного у невербальних проявах конфліктної поведінки?

Вправа «Відчуваю»

Мета: розвиток навичок розрізнення емоцій співрозмовників.

Тривалість: 10 хв.

Інструкція. Вступаючи у конфлікт, ми переживаємо різноманітний спектр емоцій. Що ви будете відчувати, якщо програєте у конфлікті? Яка емоція сповнює, якщо вас підтримують? А коли можливе розчарування, втома, спустошеність?

Хід виконання.

1. Тренер пропонує визначитися 2–4 учасникам для активної ролі. Якщо добровольців немає, можна застосувати рандомний шлях вибору. Ці учасники мають тимчасово вийти з кімнати, у якій працює група.

2. Решта учасників поділяються на дві підгрупи – одна підгрупа має уявити, що переживає емоцію радості, щастя, ейфорії і так далі – за вибором групи. Інша підгрупа так само обирає конкретну негативну емоцію: злості, роздратування і так далі. При цьому нічого демонструвати не потрібно, лише уявити.

3. Добровольці по одному заходять до кімнати, підходять до кожної з груп, але повернені спиною до інших учасників. Завдання добровольців розпізнати, які емоції демонструє кожна підгрупа. З кожним новим добровольцем підгрупи чергуються у порядку прояву

позитивних і негативних емоцій, а також мають право змінити емоцію, які будуть уявляти.

Питання для обговорення: Чи складно було уявляти/розпізнавати емоції? Навіщо у конфлікті потрібно розуміти емоції опонента? Чи потрібно аналізувати свої емоції і чому?

Вправа «Одеська розмова»

Мета: тренування навичок своєчасного реагування на зміну умов спілкування.

Тривалість: 10 хв.

Інструкція. Спілкуючись з іншими людьми, ми маємо свідомий чи несвідомий план, який необхідно весь час оновлювати. В конфліктному спілкуванні відмова від заздалегідь запланованих дій чи слів відповідно до зміни ситуації взаємодії може стати вирішальним фактором досягнення успіху.

Хід виконання.

1. Для демонстрації тренер разом з будь-яким учасником проводить «одеську розмову». Суть тактики у відповіді на питання виключно у формі питань. Завдання тренера слідкувати за логічністю постановки запитань, підтримки базової теми розмови.

2. Учасники поділяються на пари та практикують «одеську розмову» до сигналу тренера.

Питання для обговорення: Чи було втрачено тему розмови? Що вимагало більше зусиль – слідкувати за власними відповідями чи за словами співрозмовника? Чи часто у конфлікті ми власній позиції приділяємо більше уваги, ніж опоненту?

Необхідно підкреслити, що в подібних конфліктах не варто звинувачувати лише центр. В будь-яких конфліктах усі сторони несуть певну «відповідальність». На прикладі України неповороткість нашого державного апарату спричинює той факт, що цілком очевидні проблеми не вирішуються роками, але це залежить не від чиєїсь злої волі, а від недостатньої кваліфікації наших управлінців на всіх рівнях. Проте ці протиріччя можна було би вирішувати легальним шляхом при бажанні та наполегливості

керівників регіонів (як це і відбувається у більшості інших країн), - однак керівникам простіше звинувачувати в усіх бідах когось, заодно «списавши» таким поясненням і всі свої помилки та провини.

З точки зору історії реальна потреба у відокремленні від багатонаціональної імперії та створенні власних держав була у кожній нації в XVII – XIX століттях, а в часи транснаціональних корпорацій і відсутності «залізних завес» конфлікт титульної нації та національних меншин насправді не є першочерговою перешкодою для благополуччя регіону, але активно використовується популістами.

Профілактичним індивідуальним засобом варто визнати відмову від надмірної довіри політикам на користь **вимог від останніх досягнення й впровадження децентралізації влади**. При цьому зростають ризики повної недовіри будь-якій владі та тим, хто до неї прагне. Тому слід вчитися відділяти «мух від котлет»: суть конфлікту від будь-яких супутніх факторів.

Тому крім доповнити перелік звичок грамотної поведінки в конфлікті варто **звичкою вирізняти серед почутих від когось оцінки з явним негативізмом (4)** і підозрливістю до всіх дій суперника, приписуванням йому найгірших («зрадницьких») намірів і очорненням його результатів аж до рівня неминучої катастрофи, а також нав'язуванням думки, що все це робиться ним не через некваліфікованість (як це часто і буває), а через його ворожість і прагнення нашкодити. Інакше кажучи, якщо ви чуєте, що хтось вас ненавидить, виношує жахливі замисли і що найменші ваші невдачі – це наслідок його підступів, які невдовзі завершаться для вас трагедією, - знайте, вами маніпулюють.

Вправа «Заїжджена платівка»

Мета: розвивати навички протидії маніпулятивному впливу.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: будь-який символ ведучого (мікрофон, м'яч і т.д.).

Інструкція. В конфлікті нам часто здається, що опоненти нас не чують. З іншого боку, під їхнім впливом нам і самим важко втримати свою позицію. Давайте потронуємося протистояти чужому впливу за допомогою давнього як світ прийому «заїжджена платівка».

Хід виконання. Перший учасник отримує символ ведучого. Він самостійно або за допомогою групи вигадує, від якого прохання чи переконання його можуть змусити відмовитися в конфлікті. Наприклад, «Я прошу вас менше шуміти». Кожен учасник групи має

спробувати вмовити ведучого відмовитися від свого прохання чи переконання. Ведучий має відповідати за шаблоном: «Я розумію, що ... (слова інших учасників групи), але я прошу вас менше шуміти», не зважаючи на аргументи інших учасників.

Питання для обговорення: За яких умов ви можете скористатися даною технікою в реальному житті?

Вправа «Інші знають краще»

Мета: розвивати умінь адекватно реагувати в умовах, що швидко змінюються.

Тривалість: 10–15 хв.

Інструкція. Ми з вами так часто заручники уявлень абсолютно інших людей. Найгірше, що може статися в конфлікті – це залучити до його вирішення сторонніх «помічників», адже всім відомо, що інші знають краще, чи не так?

Хід виконання. Тренер обирає першого ведучого, який займає місце посеред кола. Решта учасників у колі. Ведучий має обрати будь-якого учасника і поставити йому або відкрите запитання, або закрите. Відкриті запитання вимагають розгорнутої відповіді («Які фільми ти любиш дивитися?»), а закриті дозволяють обмежитися лише відповідями «так» або «ні» («Ти любиш дивитися комедії?»). Відповідати на запитання будуть не ті учасники, яким адресоване питання, а один з його сусідів. Якщо ведучий ставить відкрите запитання, відповідає сусід зліва, якщо закрите – сусід справа. Якщо відповідь правильна, ведучий ставить обирає нового учасника в колі і ставить інше запитання. Якщо відповідь неправильна, той учасник, який дав невірну відповідь, стає ведучим.

Питання для обговорення: Як може вплинути на конфлікт втручання людей, які не знають правильних відповідей? Чому важливо вирішувати конфлікти саме на рівні безпосередніх учасників?

Основа маніпулювання – це **виведення потенційних жертв із стану емоційної рівноваги**, а значить – позбавити їх критичності. Тож налякати й засліпити злістю – це найпростіший і водночас дієвий метод підкорення

свідомості, яким користуються всі – від циганок на вулицях до популістів у політиці. А відтак ще одна важлива, але складна у досягненні звичка – **підтримувати в душі емоційну рівновагу, не дозволяючи собі ні надміру засмучуватись і зневірюватись, ні дратуватися чи зловтішатися (5).**

Народний фольклор запевняє: «Якось воно буде, бо ще ніколи не бувало, щоби якось не було!», а ще «не бери тяжке в руки, а дурне в голову». І ця жартівлива мудрість зовсім не така проста: якщо замислитись і керуватися нею, вона уберігає не тільки від маніпуляцій, але й від власноручної драматизації цілком звичайних подій.

Емоційність переживання конфліктних подій можуть використати не на користь учасника, який піддається своїй емоційності. На цьому ґрунтується шоста звичка – **не приписувати подіям надмірну загрозливість (6).** Фактично це питання фантомного, нереального стресу, який формується саме тоді, коли ми намагаємося змінити те, що не можемо змінити. В питаннях соціального життя виокремити можливості змінити ситуацію і фактори, на які вплинути фактично неможливо, навіть простіше, ніж в особистому житті. І тут слід зробити вагоме зауваження: хочеш когось заспокоїти, ніколи не говори: «Заспокойся!». Натомість серед чисельних прийомів можна спробувати один з чисельних способів подолання фантомних стресів.

Вправа «Крокодил під ліжком»

Мета: усвідомлення індивідуальних причин стресу та засобів його позбавлення.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: червона та зелена картка (допустимі альтернативні варіанти засобів для демонстрації згоди та незгоди).

Інструкція. Маріасун Ланда описує ситуацію, коли людина бачить під власним ліжком крокодила, не розуміючи, чи це реальність, чи його фантазія. Лікар ставить діагноз «крокодиліт».

Хід виконання. Учасники мають пригадати причину будь-якого свого страху або ситуацію, яка виводить їх з емоційної рівноваги. Тренер першому учаснику червону та зелену картку. Всі решта учасників по колу називають будь-які причини страху та виведення з рівноваги, а учасник, який тримає картки, піднімає червону картку, якщо його страх сильніший, або зелену, якщо задуманий ним страх лякає його менше. Після висловлювань усіх у колі учасник за бажанням

озвучує свою версію (або ні) та передає картки сусіду зліва. Таким чином всі учасники мають оцінити страхи інших.

Питання для обговорення: Чи співпали ваші причини позбавлення емоційної рівноваги? Які ситуації можуть бути гіршими ніж ті, від яких ми втрачаємо рівновагу? Що допомагає подолати страхи та ситуації, які виводять нас із себе?

Отже, для запобігання конфліктам важливо на практиці засвоїти такі ментальні звички:

(4) звичку **вирізняти маніпуляції, оцінки з явним негативізмом до всіх дій суперника;**

(5) звичку **підтримувати в душі емоційну рівновагу;**

(6) звичку **не приписувати подіям надмірну загрозливість, не перебільшувати рівень небезпеки.**



III. Конфлікти у сфері національно-культурного самовизначення та міжнаціональних відносин і шляхи їх вирішення

Які конфлікти відбуваються у сфері **національно-культурного самовизначення та міжнаціональних відносин** і що треба вимагати від політиків для вирішення таких конфліктів?

В цій сфері конфлікти породжуються прагненням людей ототожнювати себе з певною нацією і пишатися цим. Процеси національної ідентифікації відбулися в XIV-XVII століттях, то чому набули гостроти наприкінці XX століття?

Упередженість та зневага щодо людей із національно-культурними особливостями детермінує схильність трактувати будь-яку відмінність від загальноприйнятого мовлення або поведінки як особисту відсталість. Саме це

і викликає у представників національних меншин бажання підкреслити й затвердити свою національну ідентичність. Те, що це проблема не конкретної нації, доводять анекдоти французів про недолугість бельгійців або іспанців про португальців. Нетолерантність серед українців більшою мірою пов'язує національну дискримінацію із побутовими сусідськими конфліктами чи неприязню на ґрунті відмінного способу життя.

Про останній треба сказати окремо. Люди, що традиційно живуть певним способом життя в одному регіоні (не обов'язково національному), переїжджаючи в інший регіон, мимовільно стають свого роду «білими воронами» і викликають у місцевих жителів особливу увагу. Так відбувається всюди, навіть у найрозвинутіших країнах, а якщо ці приїжджі ще не підлаштувалися під місцеві звичаї, то вони цілком реально відчують на собі і побутову (не адміністративну) дискримінацію, і особисту ворожість оточуючих. Навіть попри те, що культурні відмінності між регіонами України не настільки значні, як між мусульманами та християнами, але вони існують навіть між різними містами однієї області, і їх не слід недооцінювати й ігнорувати.

Звідси можна вивести ще одне, сьоме правило попередження соціальних конфліктів: (7) **увага до місцевого способу життя, манер поведінки та негласних правил взаємовідносин** допомагають бути успішними у будь-якому соціальному середовищі.

Вправа «Космічна стиковка»

Мета: усвідомлення ролі інтерації та комунікації у досягненні мети.

Тривалість: 10 хв.

Матеріали: пов'язки на очі. Необхідно перевірити, щоб у кімнаті не було гострих кутів та небезпечних предметів.

Хід виконання.

1. Учасники діляться на пари та розходяться в різні кінці кімнати, одягають пов'язки на очі та мають рухатися будь-яким чином, переміщуючись по кімнаті, до сигналу тренера. За сигналом тренера учасники повинні орієнтуючись на голосові вказівки знайти свого «напарника» та «зістикуватися» долоні до долоней, наначе космічні кораблі до станції.



2. На другому етапі учасники попередньо у парах домовляються, в яку сторону, як вони будуть рухатися до сигналу тренера. Після цього повторюється перший етап.

Питання для обговорення: Що у повсякденному житті впливає на конфлікти так, як шум у кімнаті під час вправи? Чим допомагає виконання заздалегідь домовлених правил при досягненні мети?

Доведено: **чим більше люди знайомляться з іншою культурою, тим менше у них залишається упереджень.** Ксенофобія завжди «розцвітає» на ґрунті «нульових» уявлень про людей іншої культури: бояться завжди того, чого не розуміють. Тому, щоб ця боязнь не породжувала жажливих чуток, необхідно знайомитись із тими, хто вас не розуміє, співпрацювати з ними й показувати себе у звичайних, побутових справах цілковито звичайними людьми. І коли люди відчують свою схожість із вами, вони будуть уже цікавитись не параноїдальними чутками, а справжніми особливостями нової для них культури.

Цим продиктоване восьме правило попередження соціальних конфліктів: **розвивати національну культуру, пропагувати її та передавати наступним поколінням шляхом громадської (або бізнесової) культурної активності та взаємодію з представниками інших культур, і робити це за допомогою недержавних і неполітичних організацій (8).** Інакше політики своїм втручанням перетворять кожне просте, організаційне питання на привід для винищувальної боротьби.

IV. Конфлікти з причин конфесійно-ідеологічної нетерпимості і шляхи їх вирішення

Які конфлікти відбуваються у сфері **конфесійно-ідеологічної нетерпимості** і що треба вимагати від політиків для вирішення таких конфліктів?

В цій сфері конфлікти породжуються багатовіковою інерцією взаємних образ між впливовими громадськими організаціями – культовими, партійними та іншими, і саме цим обумовлюється непримиренність цих антагонізмів. У людина існує потреба **ототожнювати себе з конкретною групою**, не тільки з певною нацією, але й з певною конфесією (тобто релігійним об'єднанням) або політичною партією. Це дозволяє їм наповнити своє життя якимись вищими цілями й нескороминущими цінностями, додати своєму існуванню суспільного сенсу та значущості.

А для цього їм потрібна не тільки велика національна історія, якою можна пишатись, але й світоглядні переконання, що орієнтують на досягнення нових висот, напрям до яких знає відповідна ідеологія. В цьому сенсі політична ідеологія не відрізняється принципово від релігійної, адже обидві в соціальному плані слугують стратегічними дороговказами і водночас підтвердженнями того, що їх прибічники живуть правильно і приносять користь суспільству. Можна сказати, що вони заспокоюють сумління й освячують буденне людське життя вищою метою.

Ця вища мета майже нічого не вимагає від людини: виконуй розпорядження влади, не завдавай шкоди іншим, тяжко працюй і вір, що всі ці зусилля не даремні й обов'язково окупляться в майбутньому. І тоді незрозуміло, чому такі миролюбні принципи можуть призводити до нетерпимості та соціальних конфліктів? А причина в тому, що рамки будь-якої ідеології – дуже вузькі, адже щоби дати людям вищу ціль життя, вона вихоплює з усіх можливих людських цілей якусь одну і ставить її над усіма іншими. І поряд з цією єдиною ціллю не може існувати нічого, інакше це підважує її вищість і святість.

Загалом **джерелом** таких конфліктів є не чиясь ідеологія, а **відсутність поваги до чужих переконань**.

Вправа «(Не)Зручна позиція»

Мета: формування навичок трансформації поведінки у конфлікті.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: фліпчарт з презентацією запропонованих позицій.

Інструкція. Тренер пояснює суть 4 базових позицій у спілкуванні, у тому числі конфліктному (рис. 5).

Я ОК – ТИ ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв Виграв»
Я ОК–ТИ неОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв Програв»
Я неОК – ТИ неОК	Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв Програв»

Я неОК – Ти ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програє Виграє»
----------------	---

Хід виконання. 1. Учасники об'єднуються у пари. Кожна пара має обрати будь-який соціальний конфлікт та продемонструвати його невеличкий фрагмент.

2. Після того, як усі пари продемонстрували фрагменти конфліктів, тренер пропонує визначити, які позиції у спілкуванні займали кожен з учасників та змінити поведінку кожного на позицію взаємоповаги. Учасники у парах повторно демонструють конфлікт, але виключно з позиції взаємоповаги кожен. Група допомагає усім парам дотримуватися цієї позиції.



Рис. 5. Позиції у конфлікті.

Питання для обговорення: Чи можливі конфлікти, якщо усі учасники займають позицію взаємоповаги? Що відчуває людина, яка займає позицію взаємоповаги?

В умовах неповаги будь-яка інша ідеологія, навіть споріднена, яка бодай трохи зміщує орієнтири, вважається жахливим святотатством. І це можна зрозуміти: якщо сказати прибічнику, що він може зосередитись не тільки на донесенні слова божого або комуністичному будівництві, але й на сім'ї, на особистій кар'єрі та якомусь хобі, то він не зможе повністю віддаватись

першій із цих цілей, а значить вона автоматично й непомітно знецінюється, віра згасає, а ідеологія стає пустим звуком. Ось чому християнська ідеологія свого часу так само прагнула витіснити язичницьку, мусульманську і будь-яку іншу конкурентку на нових для себе землях.

Ми мусимо все ж таки визнати, що **нетерпимість і непримиренність ідеологічної боротьби** є, по-перше, **анахронізмом**, «вчорашнім днем» у сучасному толерантному суспільстві, а по-друге – серйозною перешкодою у тому самому розвитку людей і суспільства, який всі ідеології і проголошують своєю вищою метою. Можна вірити у будь-яку ідею, постать, принцип, можна присвячувати цьому своє життя, і навіть жертвувати ним, але не можна заради цього забирати чуже життя, і тим більше – жертвувати чужими життями.

Як писав Ф.М.Достоевський, «щастя всього світу не варте однієї сльози на щоді невинної дитини», - і жодна ідеологія, жодна релігія у своїх найпринциповіших гаслах не оспорювала і не заперечувала цю думку. І коли священники благословляють вояк іти вбивати інших християн, і при цьому називають їх «христовим воїнством», то вони або не знають заповіді «Любіть ворогів своїх, благословляйте тих, хто вас проклинає, творіть добро тим, хто вас ненавидить, і моліться за тих, хто вас переслідує» (Єв. від Матвія, 5:44), або переслідують цим благословенням не моральні і не релігійні цілі, а суто політичні, тобто цілі перемоги одної мирської влади над іншою.

І тут головне не зробити культу безсльозливого дитинства, бо по суті будь-яка ідея може стати витокон нової ідеології, а за умовах відсутності взаємоповаги – соціального конфлікту.

Нетерпимість і непримиренність ідеологічної боротьби – це не стільки вимога даної релігії чи потреба її вищих цілей, скільки бажання її не дуже щирих служителів, які маніпулюють довірою мас ради тимчасових політичних вигод. Тому варто сформулювати наступне, дев'яте правило профілактики соціальних конфліктів: **критично ставитися до закликів заради якихось «вищих цілей» жертвувати життям, здоров'ям, правами або інтересами будь-кого (9)**. Це не просто повторює ідею протидії маніпуляціям, але підкреслює важливість особистих цінностей людини.

Інша річ, якщо хтось сам, добровільно, в очевидній і принциповій для нього ситуації вирішує ризикнути своїм життям і здоров'ям (наприклад, лікар, ідучи до інфекційних хворих), - це є його безумовне право. Але **закликати до самопожертви** (навіть лікаря), та ще й **облудно тиснути на почуття священного обов'язку, совість і віру, - це вже маніпулювання**. А значить довіряти таким закликам і підкорятись такому тиску – це зовсім не

прояв благородства, а навпаки – потурання чиеїсь ницості та мимовільне посилення впливу найгірших людей у суспільстві.

А з іншого боку, **якщо ви не будете зосереджені на одній єдиній цілі у своєму житті, то вам і не доведеться чимось жертвувати**: жертовність зовсім не обов'язкова риса віри і відданості, адже можна повністю віддаватись своїй роботі, але закінчивши її на сьогодні, так само сильно віддавати свою енергію та пристрасть сім'ї, а потім – хобі. Звичайно, потрібно вміти розподіляти свій час між цими сферами життя розумно і зважено, і часто нам у цьому заважає наша гарячність і впертість. Але для вирішення цієї проблеми є прості правила та засоби тайм-менеджменту, які допоможуть і на ділі допомагають людям із будь-якою гарячністю не перетворювати служіння високій меті на фанатизм і мономанію.

Вправа «Колесо життя»

Мета: переключення власної уваги як засіб концентрації сил у конфлікті.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: кольорові олівці, бланки (рис. 6), планшети.

Інструкція: На бланку зображені певні сегменти життя. Ви можете за власним бажанням позначити інші, перейменувати, додати, змінити – це ж ваше життя. Спробуйте оцінити, які сфери вашого життя у якій мірі значимі для вас, наповнені, приносять вам радість в задоволення від життя.

Хід виконання. Учасники на бланках позначають ступінь значимості кожного сегмента колеса життя, з'єднують отримані позначки та аналізують, які сфери життя приносять їм найбільше позитивних емоцій, відчуття повноти життя.

Питання для обговорення: Якщо ви маєте переключитися від маніпулятивного впливу оточуючих, які втягують вас у конфлікт, до якої сфери життя вам найкраще звернутися? Чому? Ви уявляєте собі, чим саме ви будете займатися у такому разі?



Рис. 6. Бланк до вправи «Колесо життя»

Вправа «Світ без конфліктів»

Мета: формування навичок трансформації поведінки у конфлікті.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: кольорові олівці, аркуші, планшети, секундомір.

Інструкція: Уявіть, світ змінився. З нього зникли всі конфлікти, непорозуміння, сварки. Який буде цей світ? Уявіть, що найважливіше буде у ньому? Чим відрізнятиметься від реальності? Оберіть ваш улюблений колір чи кольори, і давайте зображувати. Єдина умова – у нас усього лише 1 хвилина.

Хід виконання. 1. Учасники у колі обирають олівці бажаного їм кольору, можна кілька кольорів. За сигналом тренера всі починають малювати «світ без конфліктів».

2. Після 1 хвилини індивідуального виконання завдання учасники мають свій малюнок передати сусіду справа. Тренер подає сигнал, після якого усі учасники мають 30 секунд, щоб завершити малюнок сусіда. Після сигналу малюнки передають далі по колу, доки до учасників не повернуться їхні малюнки.

Питання для обговорення: Вам сподобалися ваші малюнки? Це те, що ви хотіли зобразити? Можливо, щось на вашому малюнку вас дивує, радує або засмучує? Чим відрізняється все ж таки світ без конфліктів від реального?

Тож іще два правила недопущення використання себе як жертви фанатизації у соціальних конфліктах: (10) **варто розширювати напрями своїх інтересів і підтримувати їх розмаїття виділенням достатнього часу для кожного з них** (навіть якщо іноді здається, що «зараз не до цього»); а відтак (11) **треба зважено і справедливо розподіляти час і сили для всіх, цікавих і необхідних справ свого життя**, користуючись правилами та засобами тайм-менеджменту.

Але варто брати до уваги і те, що втягування до соціальних конфліктів може відбуватися не тільки на ґрунті ідеологічної нетерпимості. Адже високі світоглядні орієнтири керують не кожною дією навіть найбільш переконаної людини. В багатьох випадках люди керуються власними, індивідуальними інтересами, якщо ці інтереси не суперечать їх вищим цілям. Здавалося б індивідуальні інтереси ніяк не можуть викликати соціальний конфлікт, адже вони настільки різноманітні, що за теорією імовірності не можуть співпасти у великої кількості людей, щоби перетворитися на єдиний рух, який протистоятиме такому ж, але протилежно направленому руху.

Проте насправді для **соціального конфлікту виявляється достатнім збудити в масах паніку щодо якоїсь загрози, щоби внаслідок цього людьми заволодів груповий егоїзм і масова істерія**. Прикладом цього в Україні була нещодавна акція по блокуванню доріг у Нових Санжарах, яка мала на меті не дати владі розмістити в місцевому санаторії евакуйованих з китайського міста Ухань українців, - котрі не захворіли, вже відбули певний карантин і зараз розміщувалися в санаторії задля додаткової перестраховки та відповідно до рекомендацій ВОЗ.

Очевидно, що причиною настільки нешляхетної акції була тривога щодо нерозповсюдження хвороби, і її ще можна зрозуміти. Однак щоби ця тривога перетворилася на паніку і колективні вимоги «Нехай ризикує хто завгодно, лише не ми!», потрібні набагато сильніші емоції, аніж проста тривога. Що ж було причиною цього спалаху групового егоїзму? Насамперед – перебільшення загрози корона вірусу: ЗМІ повідомляли про нього такими інтонаціями, ніби надходить кінець світу, і відверто маніпулювали цифрами. Адже повідомлення, що «кількість хворих досягла неймовірної позначки у 75 тисяч» - це явне нагнітання жахів, оскільки навіть в масштабах України 75 тисяч – це навіть не рівень епідемії, а для 7,5 мільярдів людства – це одна людина зі ста тисяч.

Тобто смертельність і заразність цього грипу насправді не настільки жахливі, а загроза від проживання нехворих людей у карантині – тим більше. Проте в невеликому селищі паніка завдяки чуткам поширилася доволі швидко, досягши рівня масової істерії, і змусила людей відмовитися від

нормального співчуття і доброзичливості. Чи варто їх засуджувати? Звичайно, ні: це була скоріше проблема браку інформування й роботи з громадськістю з боку влади, якою скористалися схильні до скандалів місцеві активісти (яких багато повсюди і які саме у подібних конфліктах тішать своє «его»).

Який же висновок можна зробити з цієї історії? Щоби не стати жертвою маніпулювання чи масового психозу у соціальних конфліктах, (12) **необхідно виробити психологічний «імунітет» проти зараження масовими настроями**, адже багатвікова історія доводить – емоція, яка на короткий час заволодіває масами, - це неодмінно якась хибна й нездорова емоція, за появою якої стоїть нав'язана ззовні, безпідставна й нерозсудлива думка (за яку потім усім стає соромно).

Базові правила профілактики соціальних конфліктів

1) **перетворення прихованого конфлікту в усвідомлений конфлікт**, що передбачає, по-перше, усвідомлення власних конфліктних почуттів (роздратування, бажання критикувати й сперечатися, доводити свою вищість і чийсь провину, «ставити на місце», сварити й принижувати), а по-друге, усвідомлення причин власної потреби у спорі (поганий настрій, накопичення дратівливості, моральна втома, емоційне вигорання, нереалізована потреба в повазі та визнанні);

2) **перетворення одностороннього конфлікту у мирний двосторонній**, що передбачає вербалізацію претензій, але не в формі докорів та особистої критики, а в формі конструктивних пропозицій (мовляв, давай обговорювати не особисті якості чи питання, хто винуватий, а те, що в даний момент можна виправити);

3) **перетворення конфлікту без правил у конфлікт за правилами**, що передбачає узгоджене формулювання правил про (1) **методи ведення перемовин** (без особистої критики і в формі конструктивних пропозицій), (2) **знаходження спільних ціннісних позицій** (тобто не поглядів, які можуть бути непримиренні й не узгоджувані в принципі, а саме спільних цінностей, котрі в сімейному конфлікті можуть зводитись до інтересів дитини, а в соціальному конфлікті – до пріоритету припинення війни чи інших взаємно невігідних дій), (3) **знаходження найбільш суттєвих претензій і зведення їх до позитивних, обопільно вигідних пропозицій** (тобто досягнення не «перемоги», не найкращого для себе варіанту, а такого, що буде задовільним для обох сторін, - для чого кожному

учаснику конфлікту варто встати на позиції протилежної сторони і спробувати у змодельованій ситуації відстоювати її інтереси);

4) звичка **вирізняти серед почутих від когось оцінок – оцінки з явним негативізмом і підозріливістю до всіх дій суперника;**

5) звичка **підтримувати в душі емоційну рівновагу, не дозволяючи собі ні надміру засмучуватись і зневірюватись, ні драгуватися чи зловтішатися;**

6) звичка **не приписувати подіям надмірну загрозливість, не напружуватися в очікуванні них і не переживати щодо того, як їх змінити самому чи як їх може змінити хтось інший;**

7) **варто бути уважним до місцевого способу життя, манер поведінки та негласних правил взаємовідносин, адже саме ці, невербальні комунікаційні звички або роблять вас «своїм», прийнятим і, зрештою, успішним у новому соціальному середовищі, або відштовхують і налаштовують проти вас усіх навколо;**

8) **варто розвивати свою національну культуру, пропагувати її та передавати наступним поколінням шляхом громадської (або бізнесової) культурної активності та взаємодію з представниками інших культур, і робити це за допомогою недержавних і неполітичних організацій (інакше держава та політики своїм втручанням перетворять кожне просте, організаційне питання на привід для винищувальної боротьби);**

9) **варто не довіряти тим, хто ради якихось «вищих цілей» закликає жертвувати життям, здоров'ям, правами або інтересами будь-яких людей (вас, ваших друзів або ваших ворогів);**

10) **варто розширювати напрями своїх інтересів і підтримувати їх розмаїття виділенням достатнього часу для кожного з них (навіть якщо іноді здається, що «зараз не до цього»);**

11) **треба зважено і справедливо розподіляти час і сили для всіх, цікавих і необхідних справ свого життя, користуючись правилами та засобами тайм-менеджменту;**

12) **необхідно виробити психологічний «іміунітет» проти зараження масовими настроями, адже багатвікова історія доводить – емоція, яка на короткий час заволодіває масами, - це неодмінно якась хибна й нездорова емоція, за появою якої стоїть нав'язана ззовні, безпідставна й нерозсудлива думка (за яку потім усім стає соромно).**

Список використаної та рекомендованої літератури

1. Coleman Peter T., Deutch Morton (eds.) Psychological Components of Sustainable Peace. Springer Science & Business Media, 2012. 382 p.
2. De Bono Edward. Conflicts: A Better Way to Resolve Them. Vermilion, 2018. 288 p.
3. Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. Санкт-Петербург: Речь, 2008. 192 с.
4. Буш Р. А., Фолджер Д. П. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. К. : Издатель Захаренко В.А., 2007. 264 с.
5. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб.: Речь, 2007. 174 с.
6. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Знання, 2013. 407 с.
7. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009. 538 с.
8. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пос. 3-е изд., перераб. и доп. СПб. : Питер, 2009. 384 с.
9. Перхач О. Л., Подольчак Н. Ю. Корпоративні конфлікти та методи їх подолання : навч. посіб. ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет "Львівська політехніка". Львів : Львівська політехніка, 2014. 192 с.
10. Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. СПб. : Речь, 2003. 175 с.
11. Узисерс Б. Управление конфликтом. СПб.: Питер, 2004. 174 с.
12. Ченовет Е., Стефан М. Дж. Чому ненасильницький спротив ефективний. Стратегічна логіка громадянського конфлікту ; пер. С. Гіріка. К. : Кліо, 2014. 304 с.