



МАГІЯ КОНФЛІКТУ

КОРПОРАТИВНИЙ ТРЕНІНГ
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”

Модуль 2
ЕМОЦІЙНА БЕЗПЕКА
та
СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Професійна Асоціація
Корпоративних Медіаторів України
2026



Вправа: “Портрет лідера”

1. У кого були ситуації, коли після розмови думаєш: треба було сказати інакше?
2. Хто з вас стикався з “важкими” людьми?
3. Скільки часу, енергії забирає таке спілкування?
4. Що впливає на прийняття рішень?

Емоційна компетентність



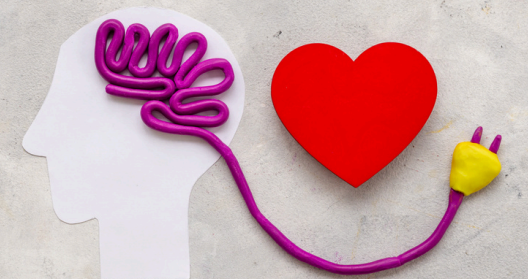
mediator.in.ua

Аристотель розглядав емоції, як: *«Дещо, що настільки сильно перетворює людський стан, що це впливає на здібності до міркувань і супроводжується задоволенням та стражданнями людини».*

«Керуйте своїми почуттями, поки Ваші почуття не почали керувати Вами»
Публіус Сірус, римський поет, I ст. до н.е.

Чарльз Дарвін в своїй роботі «Вираження емоцій у людей і тварин» писав про роль зовнішніх проявів емоцій для виживання та адаптації.

У 1995 році була опублікована книга Деніеля Гоулмана «Емоційний інтелект. Чому він може значити більше, ніж IQ», завдяки чому концепція емоційного інтелекту набула популярності.



www.mediator.in.ua

Емоційна компетентність

Тест Діагностика емоційного інтелекту



mediator.in.ua

Емоційний інтелект - оксюморон, нонсенс

Емоційний інтелект - це здатність
розпізнати, зрозуміти, прийняти та
управляти своїми емоціями, а також
розпізнавати, розуміти
та **приймати** емоції інших людей



Емоційна компетентність

Дослідження Hay Group виявило зв'язок між **емоційним інтелектом (EQ)** та ефективністю:

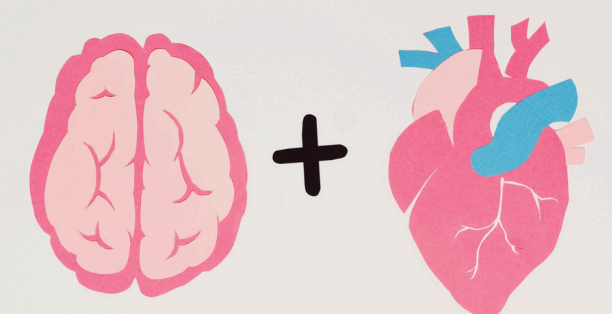
- у 44 компаніях списку Fortune 500 продавці з високим EQ приносили **вдвічі більше** доходу,
- 10% програмістів з найвищим EQ виконували завдання **втричі швидше** за інших.

Люди з низьким EQ частіше проявляють гнів, грубість, неввічливість та примхливість. Це створює стрес, вигорання та напружену атмосферу в команді.

Працівники з розвиненим EQ **ефективніше** комунікують, рідше конфліктують.

Команда людей з високим EQ **швидше об'єднується** навколо спільної мети, **розвиває дружні стосунки**.

Невміння лідера налагоджувати якісний контакт з членами своєї команди має вплив на психологічну атмосферу та відображається на результаті.

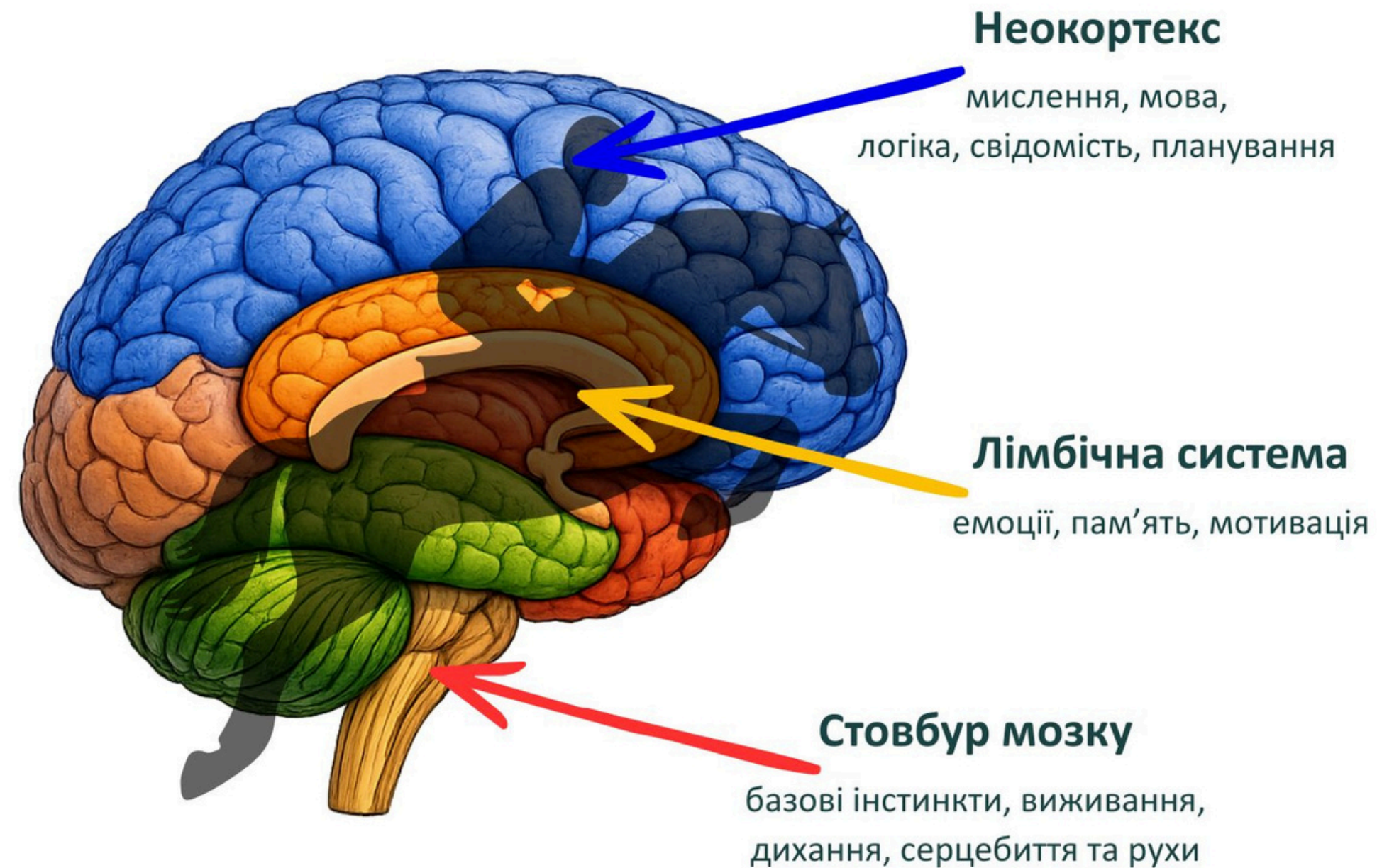


Чому емоційний інтелект важливий для лідерів?

Розвинений емоційний інтелект дозволяє лідеру:

- знаходитись в гармонії з власними намірами та переживаннями
- формувати довіру команди, впевненість в майбутньому
- створювати гармонійний психологічний клімат
- керувати мотивацією команди
- підтримувати високий рівень креативності
- підвищувати продуктивність праці та результати

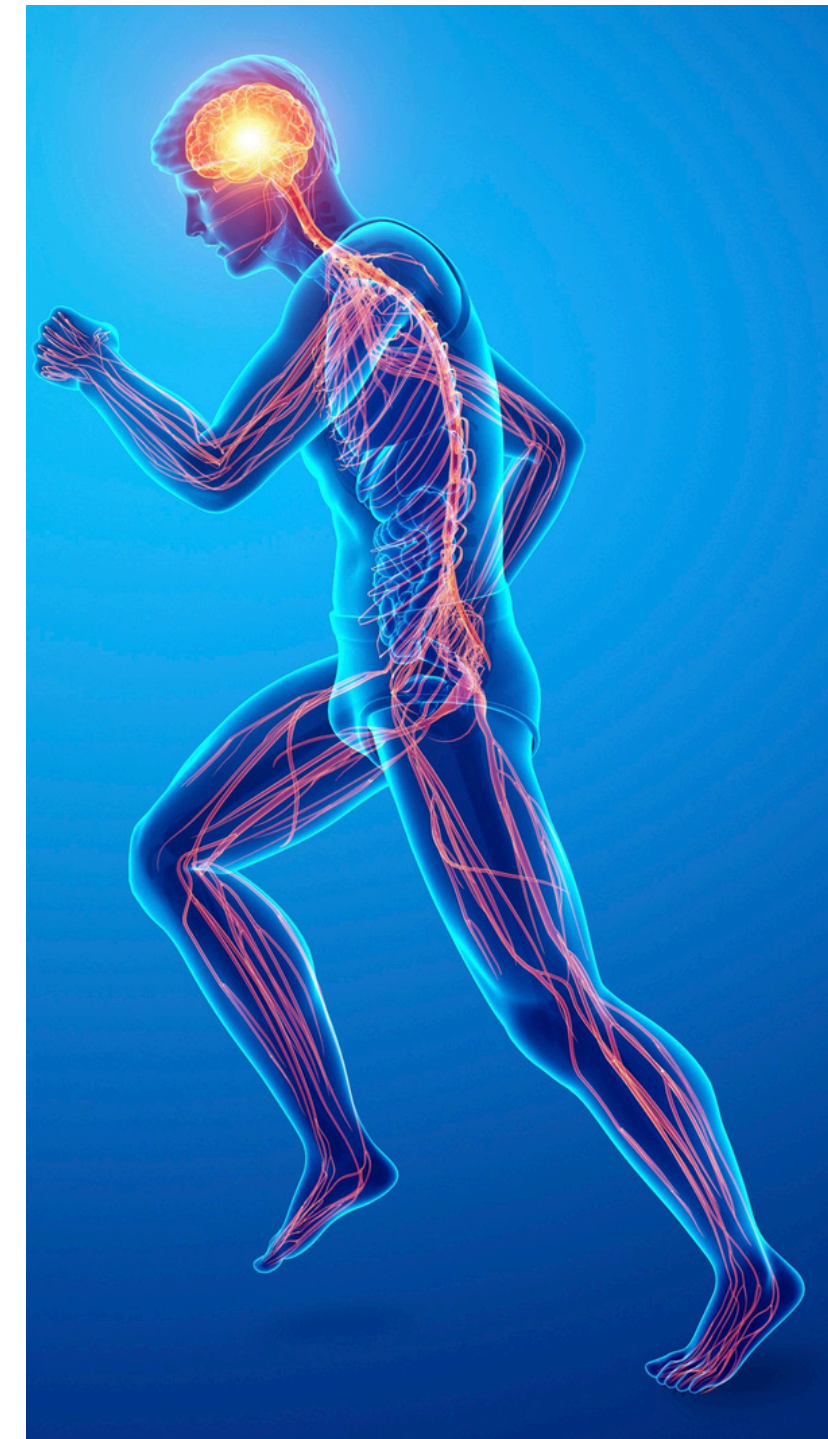
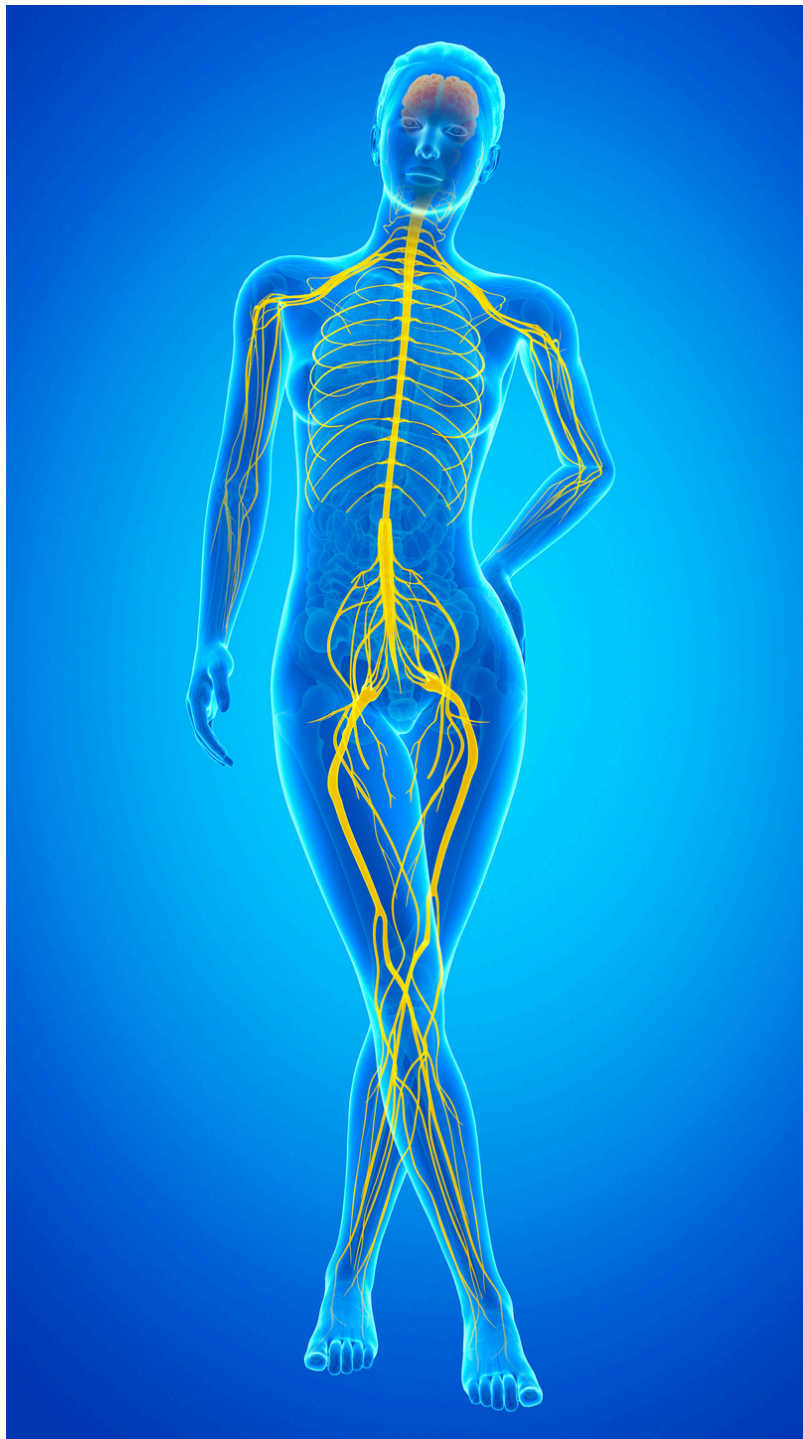






Три стани/рівні Автономної Нервової Системи:

1. **У безпеці** (вентрально-вагальний комплекс) - контакт, діалог, залучення, спокій, відновлення
2. **При загрозі** (симпатична нервова система) - напруження, мобілізація, боротьба або втеча
3. **При небезпеці** (дорсально-вагальний комплекс) - завмирання, відключення, заціпеніння або непритомність



Тіло реагує на стрес швидше, ніж ми встигаємо усвідомити

Модель Маєра-Саловея-Карузо

1. Сприйняття емоцій
2. Використання емоцій
3. Розуміння емоцій
4. Керування емоціями

Модель Гоулмана

1. Самопізнання
2. Самоаналіз
3. Соціальні навички
4. Емпатія
5. Мотивація

Модель Бар-Она

1. Внутрішньоособистісна сфера
2. Міжособистісна сфера
3. Адаптивність
4. Керування стресом
5. Загальний настрій



Розуміння емоцій

Ситуація 1. Ви присутні на бізнес-конференції. На сцені з доповіддю виступає керівник страхової компанії. Він намагається зацікавити публіку, але його ніхто не слухає: всі довкола сміються й розмовляють. Які емоції може переживати доповідач?

Ситуація 2. Ваш підлеглий помилково був поставлений в копію електронного листа, що був адресований Вам керівництвом. В листі йдеться про те, що в найближчі два місяці компанія буде змушена зменшити бюджет Вашого напрямку та скоротити колектив проекту. Які почуття, на Вашу думку, буде переживати Ваш підлеглий?



Сприйняття емоцій

Ситуація 1. Ви присутні у конференц-залі, де за кілька хвилин має початися нарада. Зібралися майже всі співробітники і організатор робить копії документів для всіх присутніх за допомогою ксероксу, що стоїть поруч з Вами. Користуючись шумом від роботи апарату, Ви розповідаєте своєму другові, що сидить поруч з Вами, непристойний жарт. Та коли Ви доходите у своїй розповіді до кульмінаційного моменту, апарат закінчує свою роботу і всі чують непристойний кінець жарту. Які почуття Ви будете переживати?

Ситуація 2. Повернувшись додому після роботи, Ви виявляєте, що на ваш рахунок нараховано на 50 000,00 гривень більше зарплатні, ніж зазвичай. Це явна помилка фінансистів, і якщо не повернете переплату, то цю суму відшкодують їх коштом. Які емоції Ви скоріш за все будете переживати?



Використання емоцій

Ситуація 1. Впродовж трьох місяців ваша компанія працювала над розробкою програмного забезпечення. Презентацію результатів роботи, яку необхідно здійснити перед усіма працівниками, менеджментом та закордонними замовниками, маєте зробити саме Ви. За 10 хвилин перед презентацією Ви відчуваєте надзвичайно стривоженим та напруженим. Як можна використати Ваш стан для забезпечення успішного виступу?

Ситуація 2. Ви тільки повернулися з відпустки й перебували у дуже доброму настрої. Яким чином можна продовжити дію Вашого емоційного стану?



Управління емоціями

Ситуація 1. Ваш керівник дуже галаслива людина, дуже часто використовує роздратований тон при спілкуванні з підлеглими. Яким чином, на Ваш погляд, необхідно реагувати на репліки боса?

Ситуація 2. Вам необхідно саме сьогодні закінчити розробку плану робіт на наступний місяць, оскільки завтра у Вас починається відпустка і вранці Ваш виліт. Однак, начальник фінансового підрозділу затримує звіт, без якого Ви не можете завершити роботу. Він досить гордовита людина і вже заявив Вам, що не збирається поспішати зі звітом ціною помилок. Тим часом до кінця робочого дня залишається чотири години, Ви все більше нервуєте. Опишіть, як саме Ви будете поводити себе з начальником фінансового відділу, щоб переконати його надати Вам звіт якомога швидше?



Емоційна компетентність



mediator.in.ua

Емоція (з лат. *emoveo*) - потрясаю, хвилюю.

Емоція - це реакція нашого організму на зміну навколишнього оточуючого середовища.

Основна функція емоції - це сигнал...”**зверни увагу!**”

Емоції - це дані, інформація в реальному часі.

Емоції тривають “до 3-х секунд”.

Первинна емоційна хвиля дуже коротка - далі її підтримують думки, інтерпретації та тілесна активація.





mediator.in.ua

Емоції та потреби

Потреба - це необхідність у чомусь, що вимагає задоволення та є рушійною силою для діяльності.

Потреба - це стан нестачі або дискомфорту, що стимулює до дій для досягнення бажаного.

Потреби бувають: базові (первинні, фізіологічні), вторинні: психологічні, соціальні, матеріальні, духовні.

Задоволення **потреб** є ключовим для гармонійного життя та розвитку.

Емоція часто вказує на **потребу**.



NEED

www.mediator.in.ua



Емоції та потреби

Потреби за Розенбергом

- Автономія
- Святкування
- Цілісність
- Взаємозалежність
- Фізичне піклування
- Гра
- Духовна спільнота

Потреби за Маслоу

- Потреба в само...
- Потреба в приналежності
- Потреба в повазі
- Потреба в безпеці
- Фізіологічні потреби

Потреби в стресовому стані

- Безпека
- Стабільність (впевненість)
- Розуміння
- Прийняття



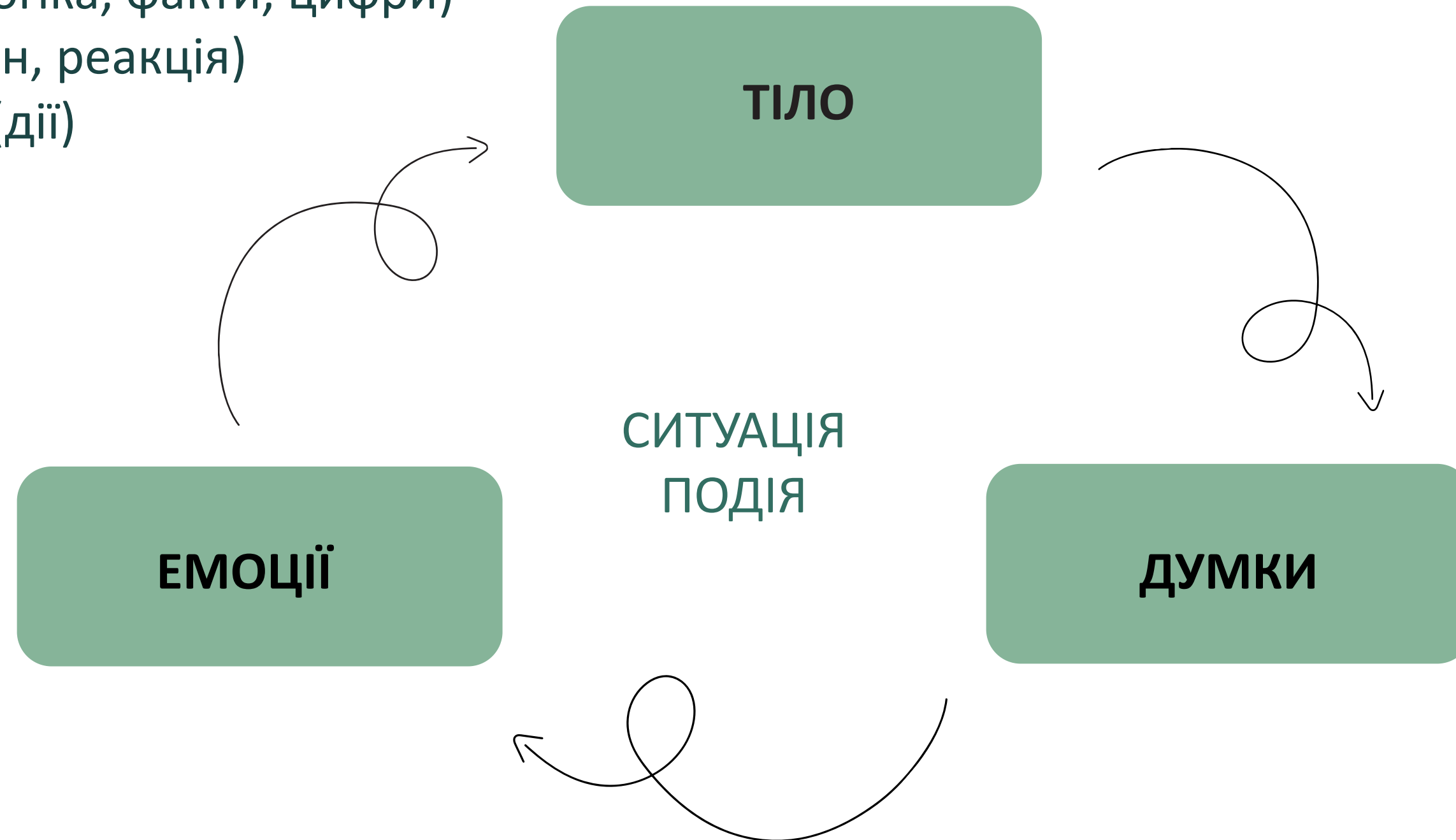
Емоційна компетентність



mediator.in.ua

У будь-якій управлінській ситуації є 3 рівні:

1. Когнітивний (логіка, факти, цифри)
2. Емоційний (стан, реакція)
3. Поведінковий (дії)

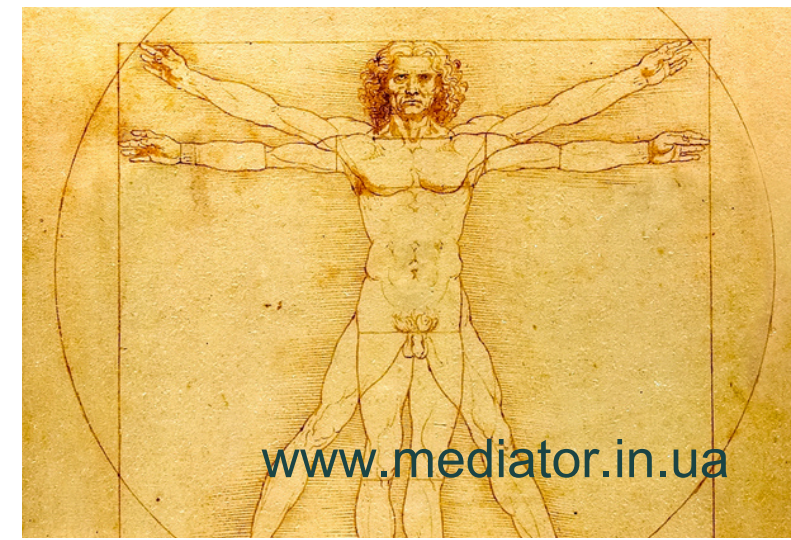


Вправа



mediator.in.ua

Вправа “Карта тіла”



www.mediator.in.ua



mediator.in.ua



mediator.in.ua



mediator.in.ua



mediator.in.ua



www.mediator.in.ua



mediator.in.ua

www.mediator.in.ua



mediator.in.ua



mediator.in.ua

www.mediator.in.ua



mediator.in.ua





mediator.in.ua



mediator.in.ua



mediator.in.ua

Вправа



mediator.in.ua

Вправа “Емоції та потреби”

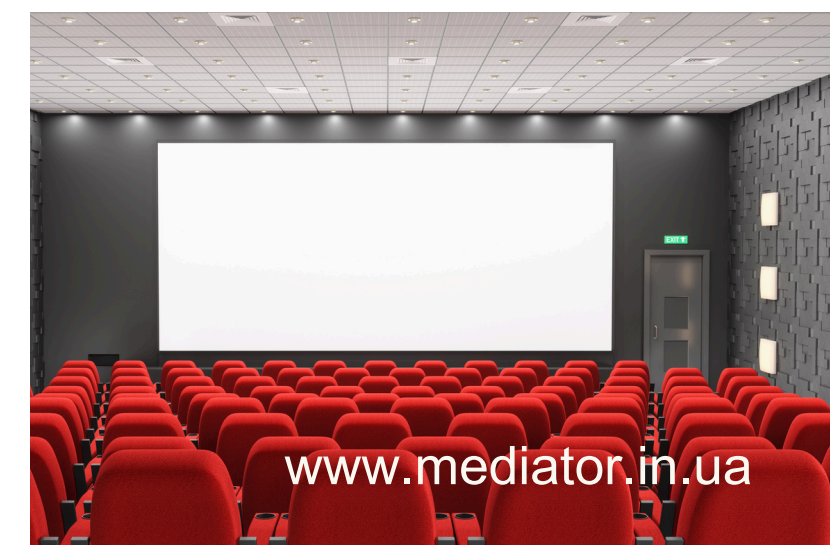


Відео



mediator.in.ua

Відео: “Думками навиворіт” епізод 1



Страх



mediator.in.ua

Страх може бути базовим, природнім почуття, яке сигналізує про небезпеку, а може бути - трансформативним.

Наше тіло так реагує на можливу загрозу в навколишньому середовищі. Лякаючись ми можемо: завмирати, активно діяти, проявляти агресію, тікати, ігнорувати страх.

Основною функцією страху є самозбереження.



www.mediator.in.ua

Гнів виступає як захисна реакція на загрозливі або стресові ситуації.

Ця захисна реакція може мати кілька функцій:

- мобілізація енергії - гнів активує фізіологічні та емоційні процеси, що сприяють підвищенню рівня енергії та готовності до дії.
- спосіб виразити своє незадоволення - допомагає встановити межі, висловити свої потреби та почуватися більш сильним в ситуаціях
- реакція на загрозливу ситуацію або атаку - може допомогти підготуватися до захисту



ГЛЕЧИК ЕМОЦІЙ

за Юлією Гіппенрейтер



mediator.in.ua

Що допомагає?



емпатія



зрозуміти
потребу



дати підтримку
й прийняття



Функція печалі полягає в тому, щоб допомогти нам прийняти втрату, зрозуміти її причини, відновити внутрішні сили та зв'язок із людьми.

Печаль сигналізує про втрату чогось важливого, сповільнює нас, даючи час на осмислення, і спонукає оточуючих до співчуття та допомоги, що сприяє груповій згуртованості.

Емоційне проживання печалі допомагає уникнути депресії та дозволяє нам адаптуватися до життєвих подій, виходячи з них сильнішими.



Радість



mediator.in.ua

Радість є ключовою базовою емоцією, яка допомагає нам насолоджуватися життям, знаходити сенс та задоволення, сприяє особистісному зростанню та добробуту.

Функції радості включають підтримку емоційного благополуччя, зміцнення фізичного здоров'я, покращення соціальних зв'язків, підвищення мотивації й продуктивності.

Зі 100% емоцій, які ви відчуваєте протягом дня, який відсоток займає радість?



www.mediator.in.ua

Техніка “ABC”

А - подія,
тригер



В - автоматична
думка,
інтерпретація



С - реакція
(емоційна чи
поведінкова)

Пограємо в радість

Відшукаємо РАДІСТЬ разом у наступних ситуаціях?

1. Ви зібралися на форум. Одягли світлий діловий костюм. Перед будівлею проїжджає машина і обливає Вас брудом із калюжі.
2. Ви спланували відпустку. Однак, проспали свій ранковий рейс.
3. Ви за кермом. Поруч сидить чоловік (хлопець, подруга) який краще за Вас знає як і куди їхати. Командує та дає Вам поради.
4. Ви організували нараду з командою, але в день зустрічі половина співробітників захворіла й не змогла прийти.
5. Ви готуєте звіт для керівництва, але коли відкриваєте файл – виявляєте, що він не зберігся і потрібно все робити наново.



Емпатія — це здатність розуміти та відчувати емоції, думки та переживання інших людей.

Це складний психічний процес, що включає в себе розуміння чужої точки зору та емоцій, іноді навіть співпереживання. Емпатія може бути розвинена протягом життя.

Є два механізми, що допомагають розібратись, як працює емпатія: «знизу догори» та «згори донизу».

«Знизу догори» або афективна емпатія - коли ми відчуваємо та переживаємо почуття інших за допомогою дзеркальних нейронів.

«Згори донизу» або когнітивна емпатія - коли ми спочатку уявляємо чужі думки й почуття, щоб почати емпатувати.

Ці процеси в людей проходять по-різному.



3 пастки емпатії:

- 1) **«Комусь ще гірше ...»** - порівняння з чужими проблемами, знецінення
- 2) **«Знайди в цьому позитив ...»** - ігнорування переживань співрозмовника, знецінення
- 3) **«Ось, що тобі треба зробити ...»** - непрохані поради, прагнення «заподіяти добро»

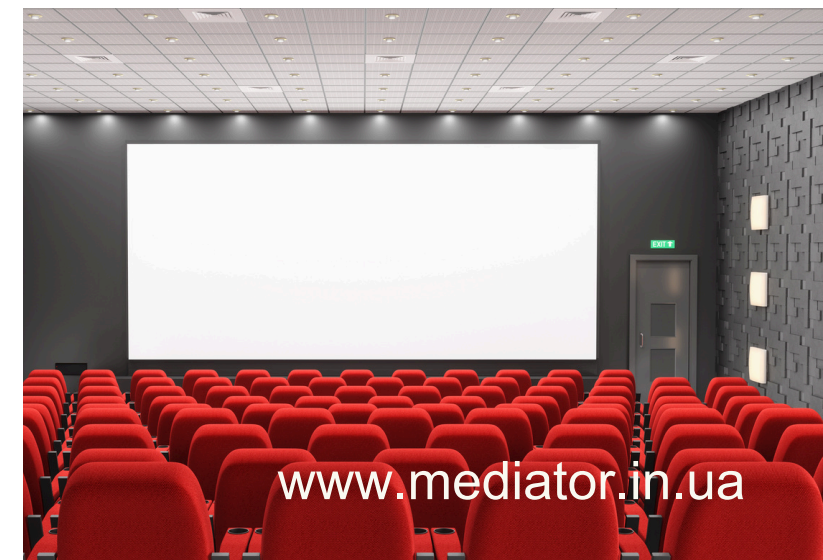


Відео



mediator.in.ua

Відео: “Думками навиворіт (емпатія)” епізод 2



www.mediator.in.ua



Цикл життя емоції

СТОП

зрозуміти повідомлення
та обрати реакцію

3. ПРОЯВ В ТІЛІ

2. НАРОСТАННЯ
ІНТЕНСИВНОСТІ

1. ЗАРОДЖЕННЯ
ЕМОЦІЇ

Усвідомлене реагування:

- ідентифікувати
- висловити
- дати собі час
- направити енергію в дію

Неусвідомлене реагування:

- витіснення (заперечення)
- стримання

4. ЗНИЖЕННЯ
ІНТЕНСИВНОСТІ
ВИВІЛЬНЕННЯ
ЗГАСАННЯ

Важливе питання: **Що відбувається?!**

фокус уваги на собі

+

називання словом

=

усвідомлення своїх емоцій тут і зараз

Між стимулом та нашою реакцією є час. І в цей час ми обираємо як реагувати.

І саме тут лежить наша свобода”

В. Франкл



Проживання емоції



mediator.in.ua

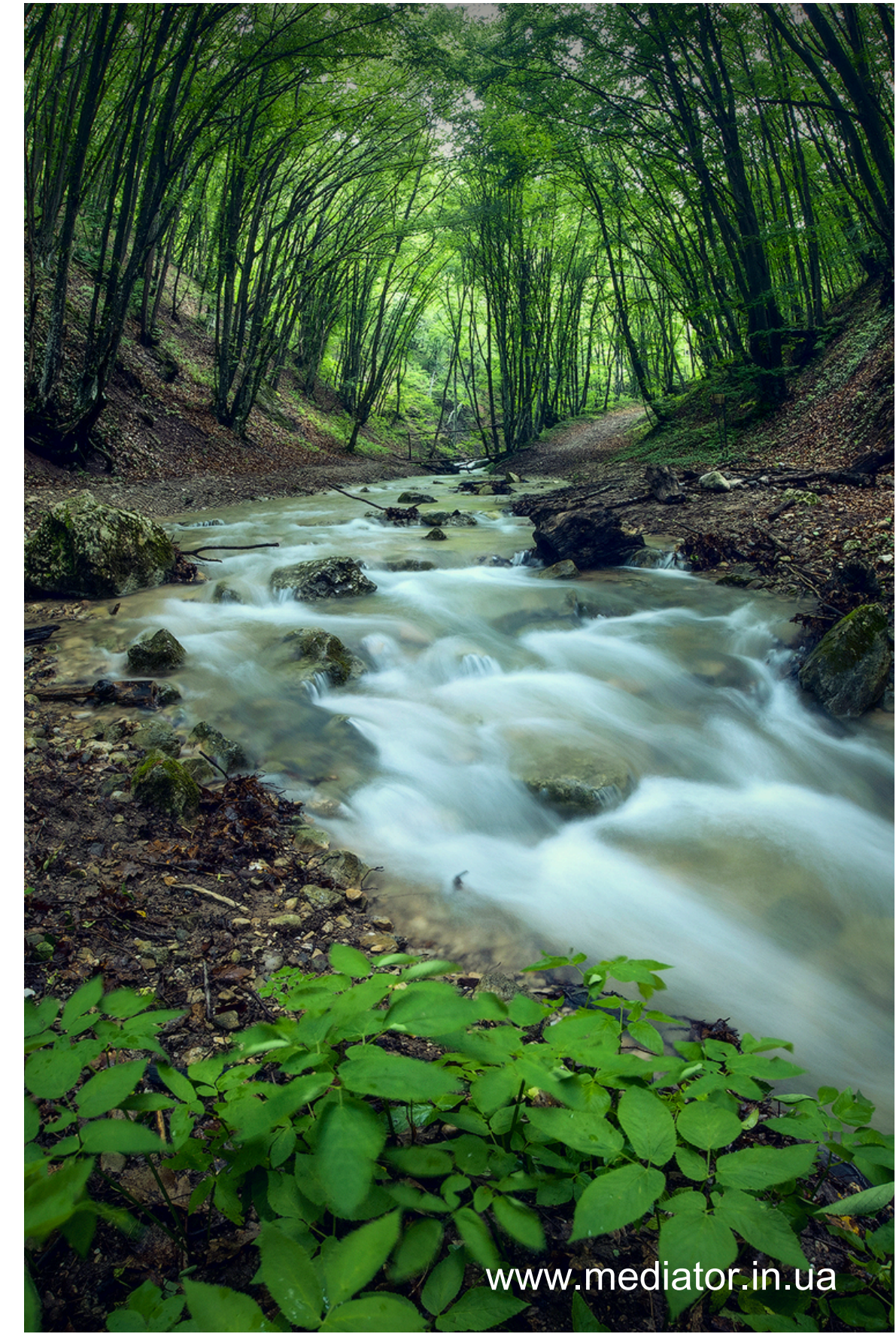
Пригнічення (стримання, заперечення, неприйняття) - ефективно в короткостроковій перспективі. З часом призводить до нестачі енергії, сил, напруги в стосунках. Людина втрачає здатність усвідомлювати та відчувати власні емоції.

Реагування - йти за покликом: закричати, заплакати, ін. В цьому процесі немає усвідомленості.

Потреба - бути прийнятим тут і зараз у всіх своїх проявах.

Вираження емоцій:

- а) усвідомлення свого емоційного стану
- б) називання емоції
- в) знаходження найкращого варіанту проживання.

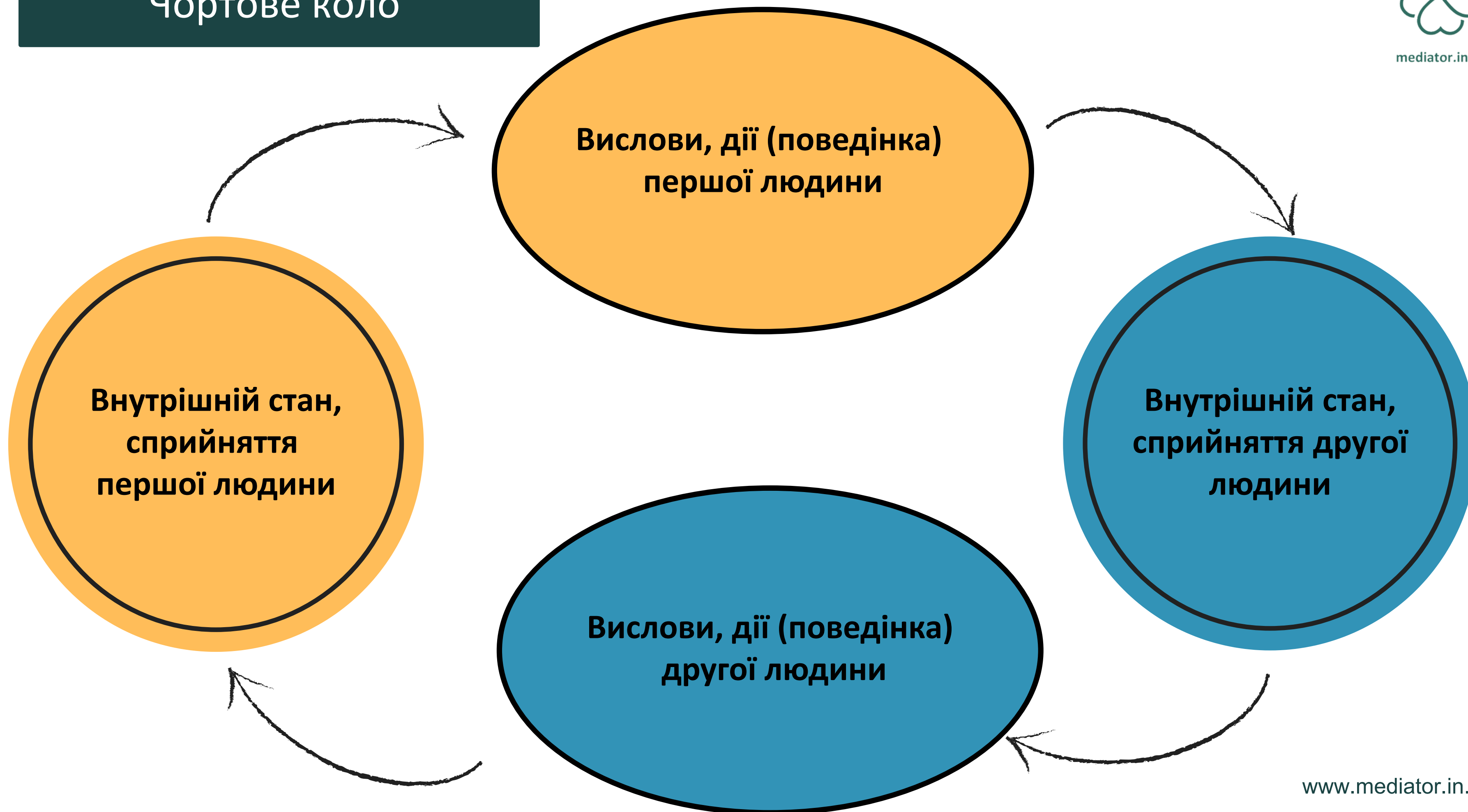


www.mediator.in.ua

“Чортове коло”



mediator.in.ua

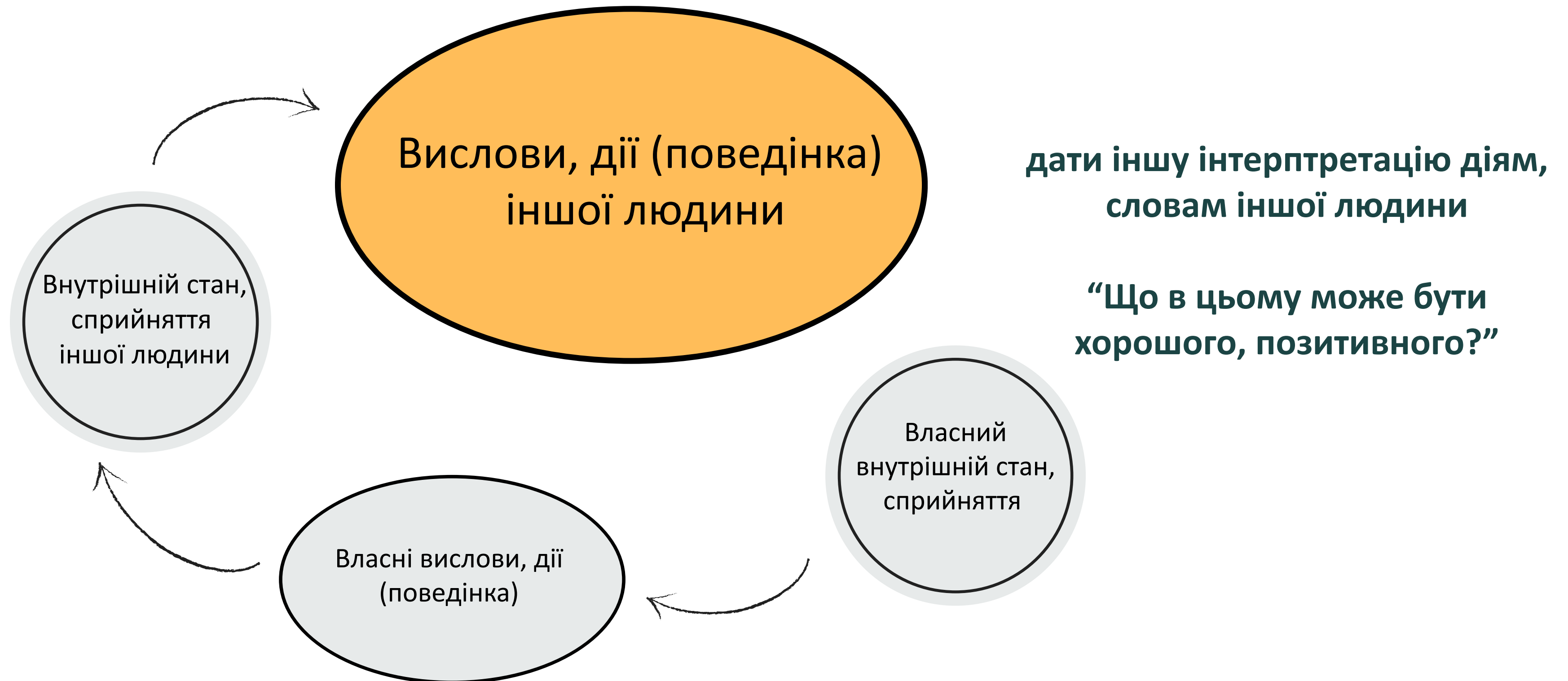


“Чортове коло”



mediator.in.ua

НЕ “змінити” поведінку іншої людини

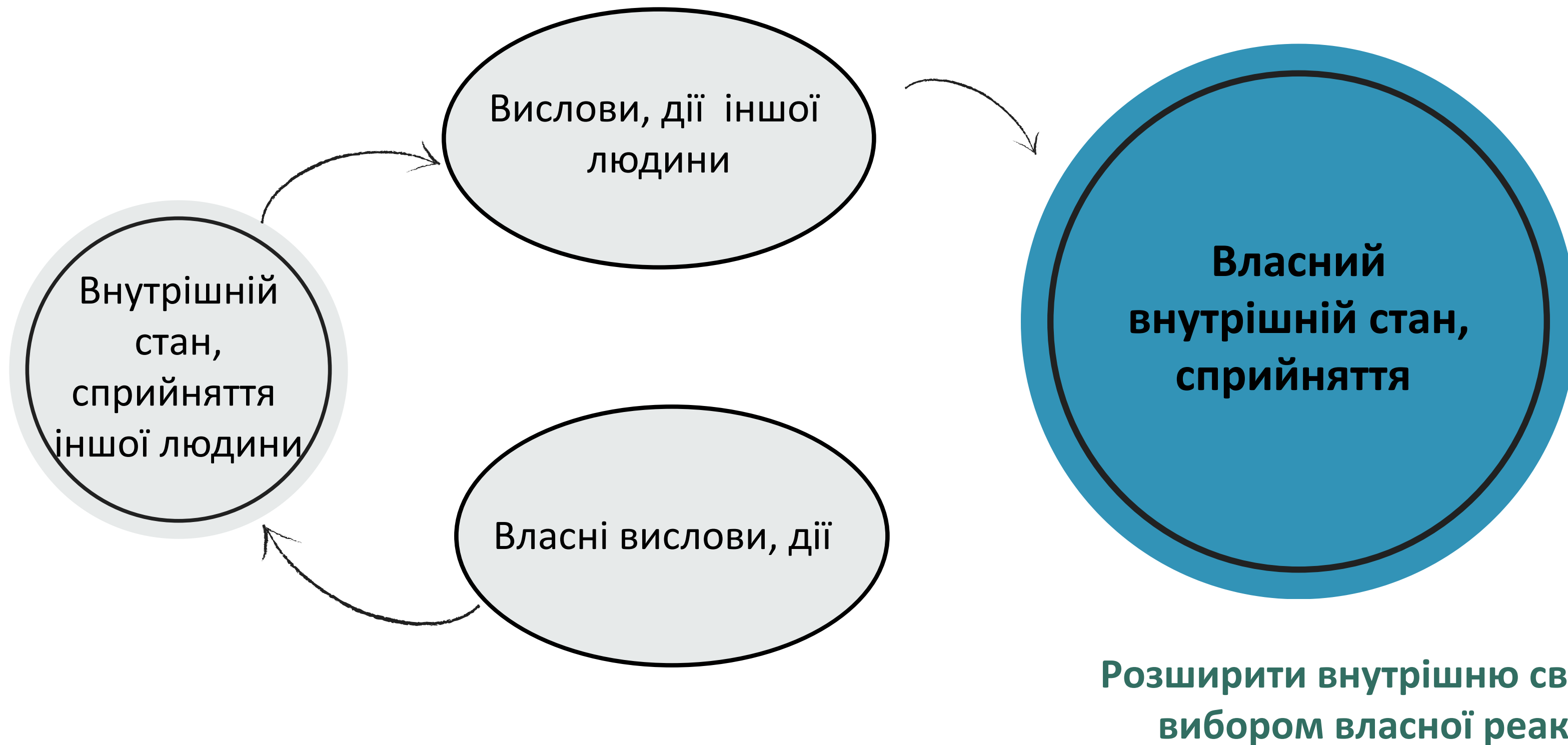


“Чортове коло”



mediator.in.ua

Змінити власну внутрішню реакцію

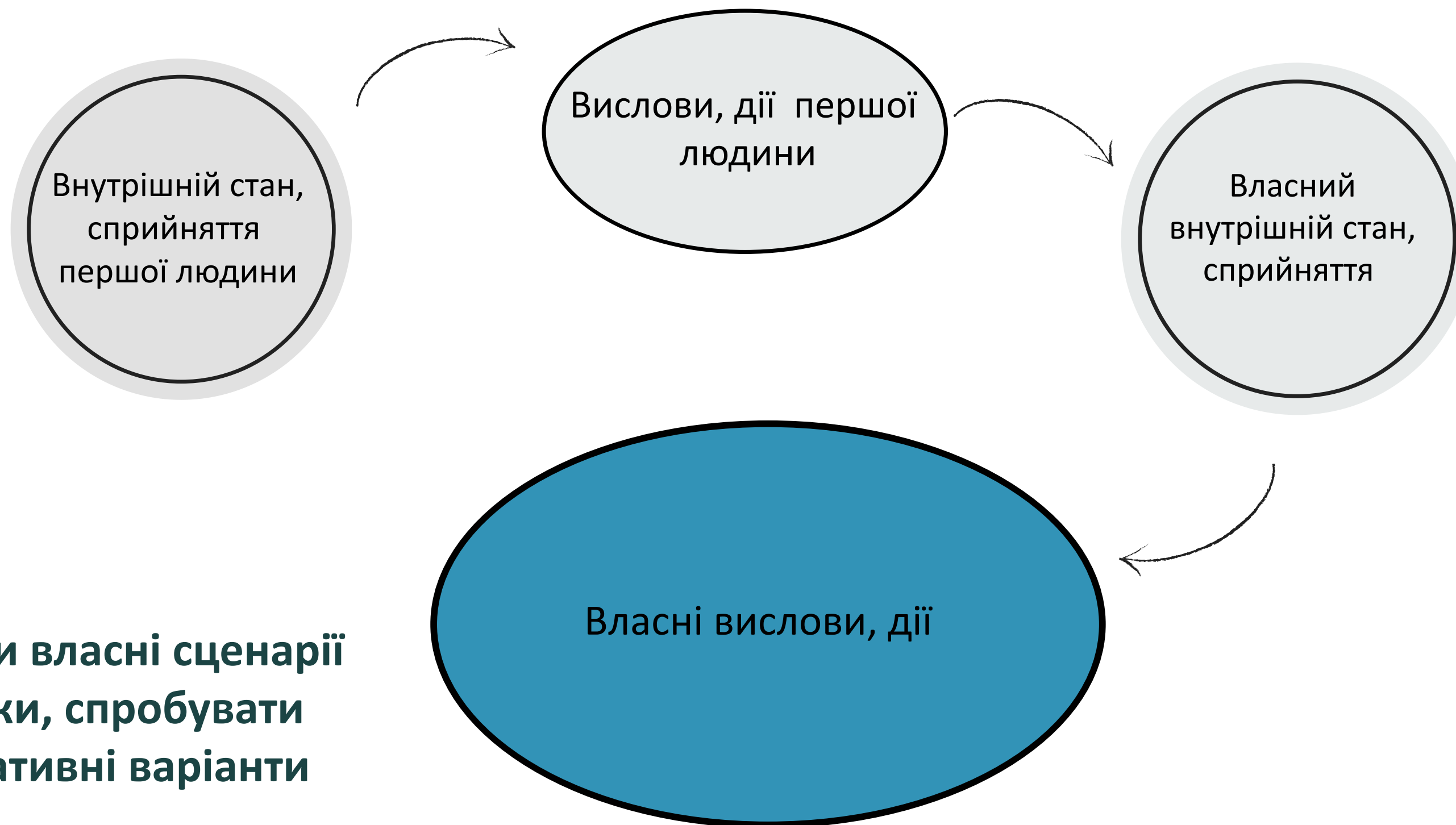


“Чортове коло”



mediator.in.ua

Змінити власну поведінку



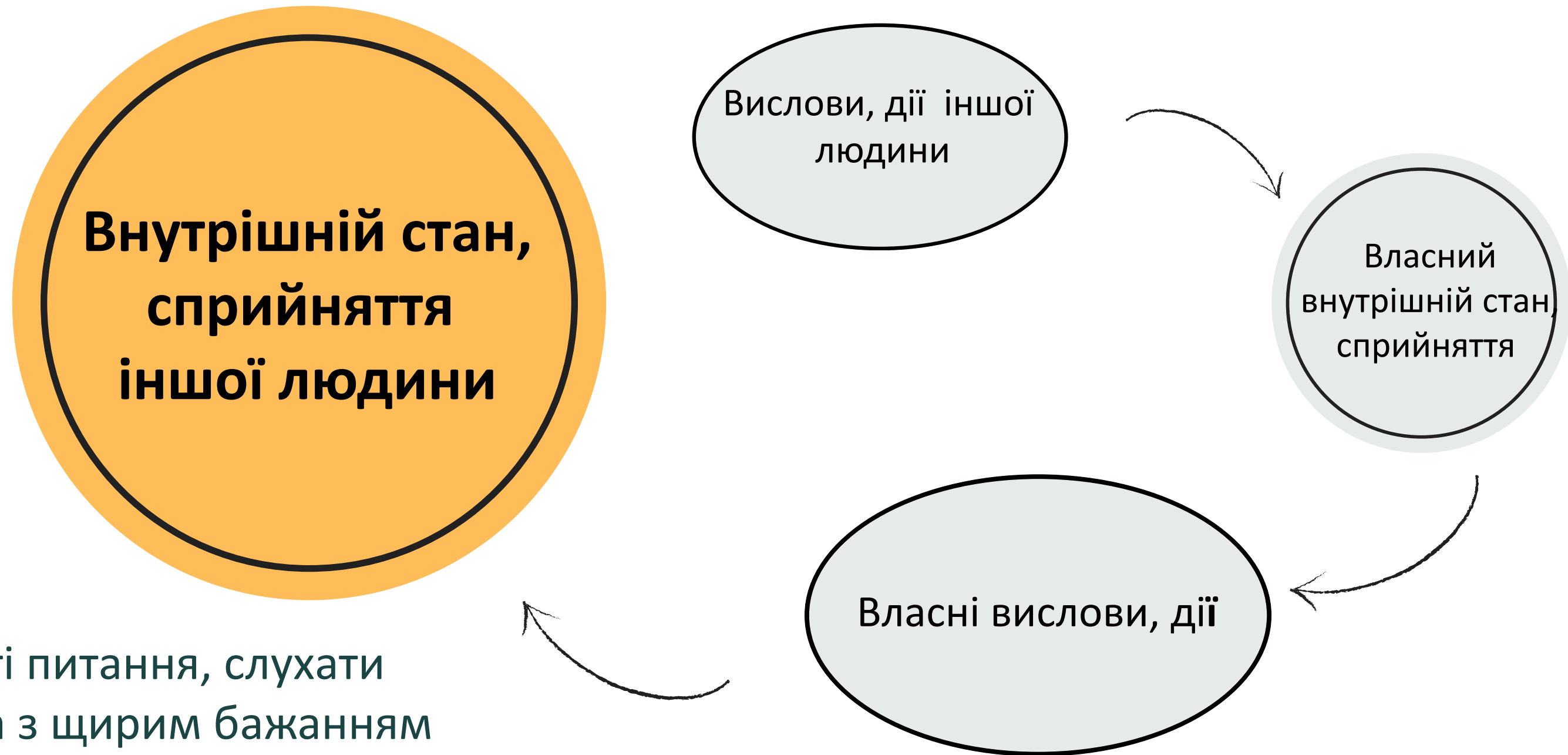
Розширити власні сценарії поведінки, спробувати альтернативні варіанти

“Чортове коло”



mediator.in.ua

Дослідити, прийняти або “змінити” реакції іншої людини



Ставити відкриті питання, слухати співрозмовника з щирим бажанням зрозуміти. Проявляти цікавість, емпатію, розуміння.

4 речі, які впливають на ефективність лідера:

1. Помітити, що вас “тригерить”
2. Не зреагувати автоматично
3. Зрозуміти, що відбувається з іншою людиною
4. Обрати дію для результату.



Підсумок



mediator.in.ua

Емоційний інтелект - не про “емоції”.

Це про:

- якість рішень
- ефективність взаємодії
- управління поведінкою

Лідерство - це не про контроль. Це про вплив.

Емоції все одно впливають. Ви керуєте ними, чи вони керують вами?

SUMMARY

www.mediator.in.ua



МАГІЯ КОНФЛІКТУ

КОРПОРАТИВНИЙ ТРЕНІНГ
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”

Модуль 2
ЕМОЦІЙНА БЕЗПЕКА
та
СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Професійна Асоціація
Корпоративних Медіаторів України
2026



Вправа



mediator.in.ua

“Що для мене стрес”

1. Що для вас означає слово «стрес»?
2. Які ситуації найчастіше запускають у вас напругу?
3. Що з вами відбувається в конфлікті під стресом?



Конфлікт - це не лише зіткнення позицій, інтересів і потреб.

Дуже часто це також зіткнення дерегульованих нервових систем.

Коли ми перебуваємо поза вікном адаптивності до стресу:

- звужується здатність мислити логічно, раціонально, стратегічно;
- знижується емпатія;
- зростає імпульсивність, агресія, уникання або завмирання;
- діалог замінюється реакцією.

Тому управління конфліктами здійснюється не лише техніками комунікації, а й регуляцією станів.



Природа стресу



mediator.in.ua

«Кожна людина відчувала його, всі говорять про нього, але майже ніхто не бере на себе клопіт з'ясувати, що ж таке стрес».

Ганс Сельє (угор. Янош Гуго Бруно Шеє)

Стрес (від англ. stress - напруга, тиск) - неспецифічна реакція організму у відповідь на дуже сильну дію зовні, яка перевищує норму.

Стрес сам по собі не є патологією.

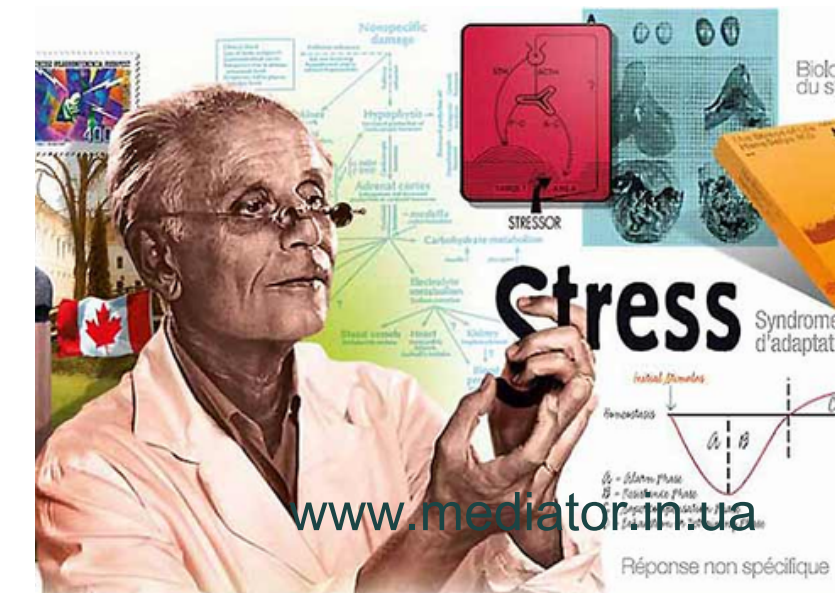
Це нормальна реакція наших систем виживання на навантаження, загрозу або невизначеність.

Проблема починається тоді, коли:

- стрес триває надто довго;
- напруга не завершується;
- нервова система не переходить у фазу відновлення.

Тоді ми не просто втомлюємося.

Ми поступово втрачаємо регуляцію, ясність і здатність до вибору.



www.mediator.in.ua

Réponse non spécifique

Стрес як ресурс

“Напруга - це те, що створює звук у струні. Повна розслабленість - це тиша. І лише правильний натяг - це музика.”
(Метта Хаґ)



Стрес - це те, що “заряджає” систему, або знищує її.

Усе залежить від того, як ми його сприймаємо і як з ним взаємодіємо.

Закон Єркаса–Додсона: Для досягнення найкращих результатів необхідна середня інтенсивність мотивації. Надмірна мотивація або сильний стрес призводять до зниження ефективності.

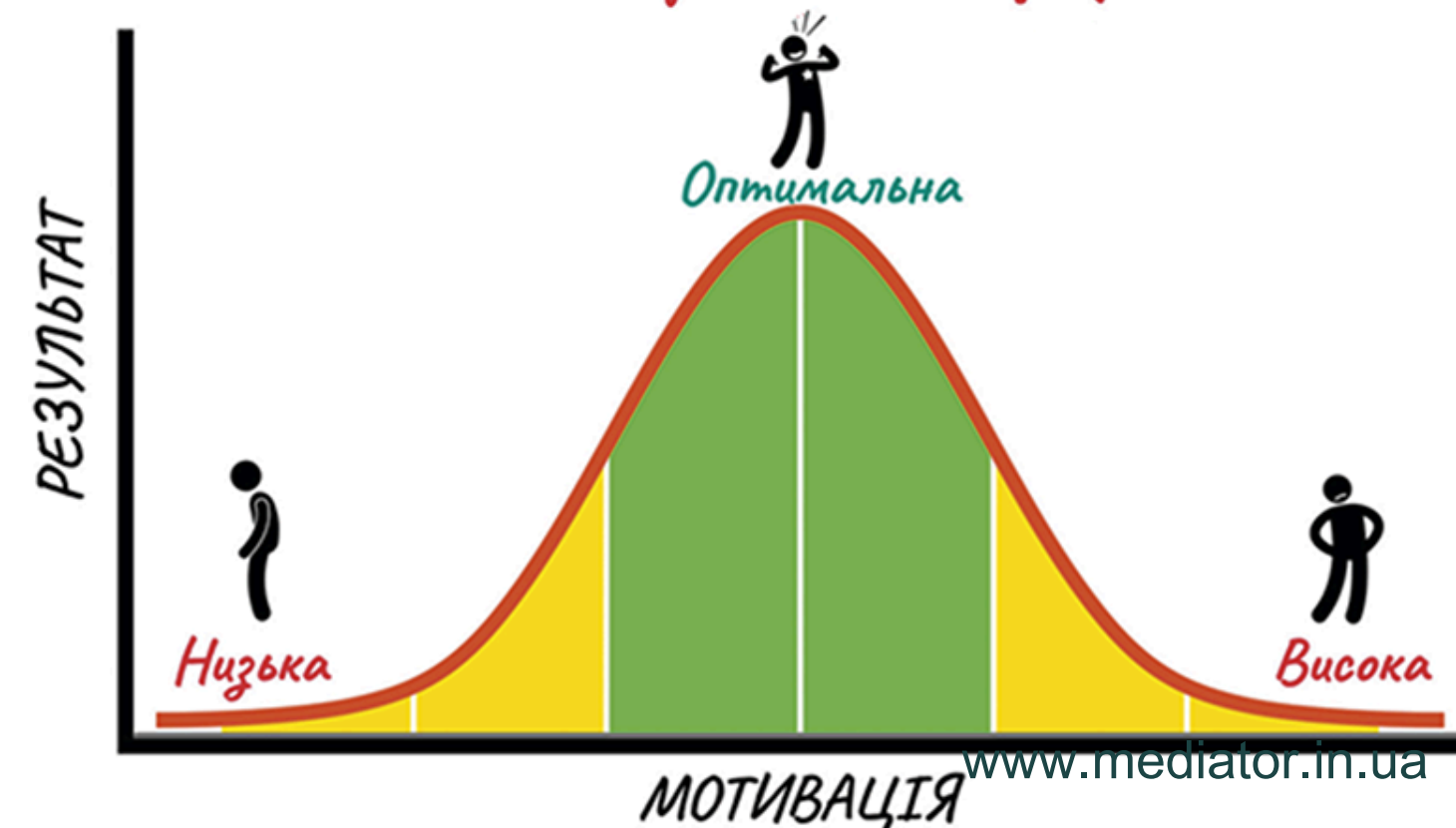
Помірний стрес → максимальна ефективність

Надмірний або нульовий → падіння мотивації або вигорання

Стрес допомагає нам:

- фокусуватися (підвищується концентрація);
- мобілізуватися (з'являється енергія для дій);
- зростати через виклики (формується досвід);
- краще пізнавати себе (хто я в кризі?)

Закон Єркаса–Додсона



Проживання стресу



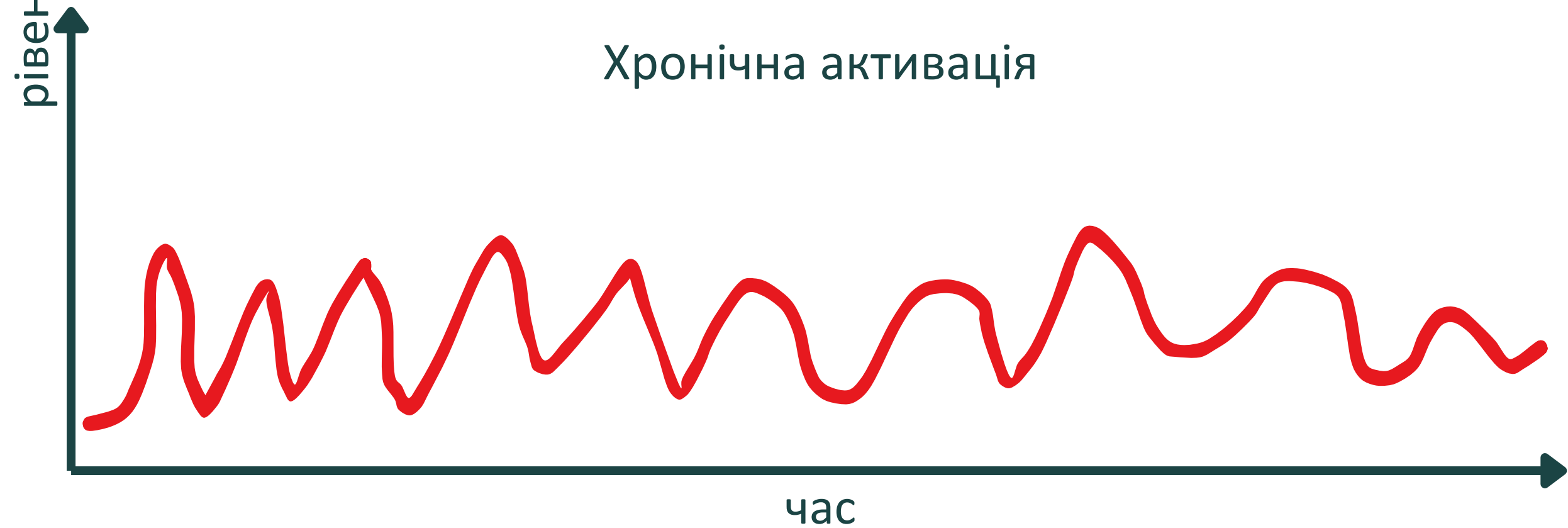
mediator.in.ua



Короткий стрес → відновлення



Хронічна активація



Після тривалого стресу навіть тоді, коли небезпека вже зменшилась, тіло і психіка можуть поводитися так, ніби загроза досі поруч.

Ми можемо:

- жити в напрузі або онімінні;
- втрачати здатність ясно мислити;
- реагувати різко, імпульсивно або завмирати;
- не відновлюватися навіть у спокої;
- знову і знову застрягати в однакових конфліктах.

Ми можемо функціонувати зовні -
і водночас бути внутрішньо виснаженими до межі.



Сила волі ≠ стійкість

Найпоширеніша помилка - пояснювати хронічний стрес і виснаження:

- слабкістю характеру;
- відсутністю сили волі;
- лінощами;
- «неправильними» емоціями.

У відповідь ми намагаємось:

- «взяти себе в руки», терпіти;
- встановлювати цілі та дедлайни;
- соромитися свого стану;
- ігнорувати сигнали тіла.

Але стійкість - це не здатність терпіти більше.

Стійкість - це здатність повертатися в регуляцію після напруги.



Вікно адаптивності / стабільності / ефективності - це діапазон станів, у межах якого нервова система працює достатньо регульовано, щоб ми могли:

- мислити ясно;
- витримувати напругу без дезорганізації;
- відчувати, не тонучи в емоціях;
- робити вибір, а не лише реагувати;
- бути в контакті з іншими.

Саме в цьому діапазоні можливі переговори, медіація, навчання і стратегічні рішення.



Поза вікном



mediator.in.ua

Поза вікном адаптивності ми переходимо у реактивні режими.

Гіперактивація: тривога, паніка, дратівливість, агресія, імпульсивні рішення (бий, біжи).

Гіпоактивація: оніміння, апатія, відключення, уникання, підкорення (замри, підкорись).

Коливання: між напругою і виснаженням.

У цих станах ми гірше чуємо, гірше думаємо і швидше руйнуємо контакт.



Дерегуляція



mediator.in.ua

Дерегуляція - це не “характер”, а збій систем організму

Під час тривалого стресу **починає домінувати мозок виживання: стовбурова система** (“рептильний мозок” - дихання, серце, базові рефлексії) та **лімбічна система** (емоції, оцінка загрози, пам’ять).

Мислячий мозок (неокортекс - логіка, планування, вибір, контроль) втрачає керування.

Тому те, що ми називаємо «нервами», «не зібрався», «не володіє собою» - дуже часто є наслідком системного перевантаження.

Дерегуляція охоплює щонайменше 4 пов’язані системи:

1. мозок;
2. нервову систему;
3. імунну систему;
4. ендокринну систему.



www.mediator.in.ua

Вплив стресу



mediator.in.ua

Коли хронічний стрес не вимикається - система НРА (гіпоталамус-гіпофіз-наднирники) працює без пауз.



Кортизол постійно підвищений

Імунна система розбалансована

З'являється низькорівневе хронічне запалення (inflammaging)

Наслідки: зниження енергії, проблеми зі сном, когнітивні порушення, інсулінорезистентність, гормональні збої, прискорене старіння.

Організм живе у стані тліючого конфлікту.



В крові ростуть прозапальні цитокіни, які пошкоджують:

- судини → атеросклероз
- нейронні зв'язки → зниження пам'яті, когнітивний туман
- гормональний баланс → виснаження

Запалення - це не тільки інфекція.

Це реакція на незавершений внутрішній конфлікт.



www.mediator.in.ua

Мозок виживання невербальний. Він спілкується через тілесні відчуття, стани та емоції.

Коли ми втрачаємо контакт із тілом, ми втрачаємо і ранні сигнали перевантаження.

Інтероцептивна усвідомленість - це здатність:

- розпізнавати тілесні сигнали;
- помічати емоційні стани;
- регулювати фізіологічні процеси;
- підтримувати контакт системи «розум—тіло».



ЕМОЦІЇ В ТІЛІ



mediator.in.ua

Кожна емоція “живе” в тілі

За В. Райхом сім сегментів м'язового панцира “панцира” накопичуються у семи зонах:

1. **Очі:** Блокує сум та страх.
2. **Рот/щелепа:** Стримує крик, гнів, плач.
3. **Шия:** Стримує гнів та крик.
4. **Груди:** Блокує смуток, любов, сміх.
5. **Діафрагма:** Стримує глибокий гнів, страх.
6. **Живіт/спина:** Стримує приховану лютість.
7. **Таз:** Блокує сексуальне збудження та задоволення.

Розблокування: «розшифрування» / усвідомленість мови тіла та фізичне робота з цими зонами (глибоке дихання, масаж) дозволяє вивільнити енергію та зняти психосоматичні симптоми.



www.mediator.in.ua

Нейропластичність



mediator.in.ua

Зміни можливі

Нервова система не є фіксованою. Вона навчається - і може перенавчатися.

Нейропластичність означає, що мозок і нервова система здатні:

- закріплювати патерни реакцій;
- автоматизувати їх;
- змінюватися під впливом повторюваного досвіду і практики.

Автоматизм реакцій - це:

- швидкі, мимовільні відповіді нервової системи на подразники;
- реакції, що запускаються до свідомого аналізу;
- патерни, сформовані попереднім досвідом.

Стрес і травма підсилюють автоматизм, нервова система починає віддавати перевагу швидкості, енергоощадності, виживанню.

Відновлення - це новий повторюваний досвід регуляції.



www.mediator.in.ua

Ключові співвідношення:

- автоматизм реакцій = закріплений нейропластичний патерн;
- стрес = умови, що посилюють автоматизм;
- нейропластичність = механізм як формування, так і зміни автоматизмів;
- тренування = спосіб створити інші автоматичні реакції;
- свобода вибору зростає при свідомій зміні автоматизмів, а не при їх “придушенні”.

Ефективна стресостійкість виникає не з контролю, а з партнерських відносин між мислячим мозком і мозком виживання.

Це партнерство формується через тренування уваги та розвиток тілесної та емоційної усвідомленості.



Вправа: “Мій ресурс”

Учасники накидають якомога більше варіантів підтримки себе та поповнення ресурсу



Стресостійкість - це не героїзм триматися за будь-яку ціну. І не здатність більше терпіти.

Справжня стійкість - це здатність:

- зупинитися, коли потрібно;
- визнати втому;
- попросити про підтримку;
- обрати м'якість замість насильства над собою;
- залишатися людиною, а не функцією.

Стійкість - це гнучкість та адаптивність, а не броня.



Стійкість формується через повні цикли стресової активації та відновлення:
напруга → регуляція → відновлення

Не “витримка” і не “терпіння” розширюють вікно адаптивності,
а здатність проходити напругу і повертатися з неї без втрати контакту з собою.

Для розширення вікна адаптивності достатньо:

1. Пережити подію поза зоною комфорту
2. Пройти стресову активацію
3. Повністю відновитися після неї



Стрес передається. Стійкість теж

Ми енергетично, біологічно і соціально взаємопов'язані.
Дерегуляція однієї людини впливає на інших.

У команді регуляція працює не лише індивідуально, а й заразно.
На жаль, як і паніка. На щастя, теж.

Тому зміцнення власної стресостійкості:

- знижує колективний стрес;
- покращує емоційний клімат;
- підвищує адаптивність групи;
- зменшує ескалацію конфліктів.



В 1992 році нейробіолог Джакомо Ріоццолатті відкрив людству таємницю дзеркальних нейронів. Нейробіолог виявив існування ДЗЕРКАЛЬНИХ НЕЙРОНІВ - унікальних клітин мозку, які активуються, коли ми спостерігаємо за діями інших людей.

Емоційні дзеркальні нейрони допомагають нам підсвідомо, без всякого розумового аналізу, дивлячись лише на міміку і жести, розуміти емоції іншої людини. Так відбувається, тому що завдяки «дзеркальному відображенню» в мозку, ми самі починаємо відчувати ті ж самі емоції

На роботу дзеркальних нейронів впливають:

- свідомість
- культура середовища
- мотивація.



Професійне вигорання



mediator.in.ua

Вигорання - це реакція на тривалий, некерований стрес, який виснажує емоційні, фізичні та психологічні ресурси.

Це не «слабкість» і не «лінь», а синдром виснаження, який поступово руйнує мотивацію, емпатію, ефективність і сенс у роботі.



За даними ВООЗ (МКХ-11, 2019 - Міжнародний класифікатор хвороб):

Професійне вигорання - це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий.

Основні ознаки професійного вигорання:

- втрачається енергійність, з'являється відчуття виснаження;
- підвищується психологічне дистанціювання від роботи, негативні і песимістичні думки про роботу;
- знижується професійна ефективність.

Синдром вигорання використовується у професійному контексті, термін не застосовується для опису досвіду в інших сферах життя.



www.mediator.in.ua

Динаміка розвитку вигорання

Вигорання розвивається поступово - від надмірної залученості до байдужості.

- 1 Ідеалізм “Я можу все, лише треба старатися!”
- 2 Надмірна активність: Перевантаження, ігнорування власних потреб
- 3 Розчарування “Я віддаю більше, ніж отримую”, “Я не отримую те, на що заслуговую”
- 4 Виснаження: Хронічна втома, дратівливість, безсоння
- 5 Цинізм і відстороненість “Мене це не стосується”, “Це не має сенсу”
- 6 Апатія / «емоційний холод» Втрата сенсу, бажання “втекти від роботи”

Симптоми нарастають непомітно, поки людина не відчуває себе “порожньою”.





Три типові сигнали:

1. Емоційне виснаження - "Я не можу більше. У мене немає сил"

- Постійна втома, навіть після відпочинку. Відчуття спустошеності, "вичавленості".
- Падіння мотивації: не хочеться виконувати роботу, нецікаво навіть улюблене.
- Бажання ізолюватися, уникати контактів.

2. Деперсоналізація / Цинізм - "Мені байдуже. Я не хочу ні з ким мати справу"

- Байдужість до колег, клієнтів, навіть сім'ї
- Дратівливість, сарказм, емоційна холодність
- Невдоволення людьми або організацією: "конвеєр", "ніхто не цінує"

3. Зниження професійної ефективності - "Мені нічого не вдається"

- Відчуття, що втрачаєш компетентність
- Зниження концентрації, пам'яті, уваги
- Хронічне відкладання завдань
- Сумніви у власній цінності та значимості, зниження самооцінки



Симптоми професійного вигорання організації:

- неадекватно підвищена плинність кадрів (від 100% й більше протягом року, тобто протягом року звільняються практично всі співробітники, а деякі працюють менше року);
- знижена мотивація до праці, занадто часті «перекури» й «чаювання» (більше 30% від загального об'єму робочого часу);
- професійна залежність персоналу від керівника, яка проявляється або в підвищеному й неадекватному критичному відношенню до управління, або у відчутті безпорадності без активної допомоги керівництва;
- **занадто висока конфліктність персоналу й тяжка атмосфера в організації.**

Тези відновлення



mediator.in.ua

- Стрес і вигорання - це фізіологія, а не слабкість.
- Конфлікти часто є зіткненням дерегульованих систем, а не лише інтересів.
- Раціональний діалог неможливий поза вікном адаптивності до стресу.
- Якість мислення і поведінки залежить від адаптивності.
- Сила волі без регуляції веде до виснаження.
- Відновлення - це тренування нервової системи.
- Тіло - не перешкода, а ключ до відновлення.
- Спершу тіло - потім емоції - далі мислення.
- Усвідомленість без безпеки може нашкодити.
- Стійкість - це навичка, яку можна розвинути.



www.mediator.in.ua

5 етапів

1. Повернення базової безпеки і регуляції
2. Повернення спостереження і мінімального вибору
3. Відновлення внутрішньої цілісності: тіло - емоції - мислення
4. Розширення вікна адаптивності та тренування стійкості
5. Повернення сенсу та інтеграція досвіду

Відновлення при стресі та вигоранні:

- тілесно-орієнтовані інструменти,
- техніки спостереження;
- усвідомлений підхід (mindfulness)



Програма відновлення



mediator.in.ua

Етап 1. Повернення базової безпеки і регуляції “Я в безпеці настільки, наскільки це можливо зараз”

Мета: вивести нервову систему з режиму постійної загрози.
Фокус: тіло → дихання → відчуття → орієнтація.

Ключові кроки:

- заземлення через тіло, опори;
- дихання з подовженим видихом та затримкою;
- зниження інтенсивності стимулів;
- розпізнавання сигналів перевантаження;
- повільний рух після складної події.

Ознака готовності рухатись далі: ми можемо повертатися до відносної стабільності після збудження.



Вправа



mediator.in.ua

Практика: точки опори

1. Відчуйте стопи на підлозі.
2. Відчуйте опору сидіння або спинки.
3. Утримуйте увагу на точках контакту тіла з опорою.
4. Зробіть 3 повільні видихи без примусу.
5. Просто помічайте: «Я тут. Під мною є опора».

Практика: 5-4-3-2-1

5 речей, які бачите

4 речі, які відчуваєте на дотик

3 звуки

2 запахи

1 смак



Програма відновлення

Етап 2. Повернення спостереження і мінімального вибору «Я помічаю, що зі мною відбувається»

Мета: повернути здатність бачити свої реакції без злиття з ними.

Фокус: помічати стани, тригери, тілесні сигнали і автоматичні реакції.

Ключові кроки:

- розвиток спостереження без самозасудження;
- розрізнення станів “я в напрузі / я виснажений / я в контакті”;
- відокремлення події від реакції;
- мінімальна пауза між імпульсом і дією.

Ознака готовності рухатись далі: ми вже не просто реагуємо, а встигаємо помітити, що з нами відбувається.



Вправа



mediator.in.ua

Практика: коротке сканування стану

На 1 хвилину зверніть увагу на:

- дихання;
- плечі, обличчя, груди, живіт;
- рівень напруги від 0 до 10;
- одну зону напруги;
- одну зону опори.

Дайте собі відповідь:

1. Що зараз зі мною?
2. Що тілу потрібно в цю мить?



Програма відновлення

Етап 3. Відновлення внутрішньої цілісності: тіло - емоції - мислення «Я знову відчуваю, ким я є і що для мене важливо»

Мета: повернути відчуття внутрішньої опори та цілісності.

Фокус: не “виправити себе”, а зібрати розібрані частини в єдину систему.

Ключові кроки:

- відновлення контакту з тілом без насильства;
- дозований контакт зі складними емоціями та переживаннями;
- робота з соромом, провиною, образою, злістю;
- усвідомлення власних цінностей;
- відповідальність замість самопокарання.

Ознака готовності рухатись далі: ми можемо приймати рішення, спираючись на свої цінності, навіть у напрузі.



Вправа



Вправа: мій внутрішній компас

<https://www.mediator.in.ua/my-values-test>

- Що для мене зараз є справді важливим?
- Що я втрачаю, коли живу лише з режиму виживання?
- Яка одна цінність має повернутися в мої щоденні рішення?
- Яка одна дія цього тижня підтримає цю цінність?



Програма відновлення

Етап 4. Розширення вікна адаптивності та тренування стійкості «Я можу проходити напругу без втрати себе»

Мета: тренувати адаптивність, а не уникання.

Фокус: регулярність і дозування.

Ключові кроки:

- тренування усвідомленості;
- дозовані виклики;
- завершення циклів стресу і відновлення;
- турбота про тіло - емоції - розум.

Ознака готовності рухатись далі: ми здатні проходити складні ситуації без втрати контакту з собою.

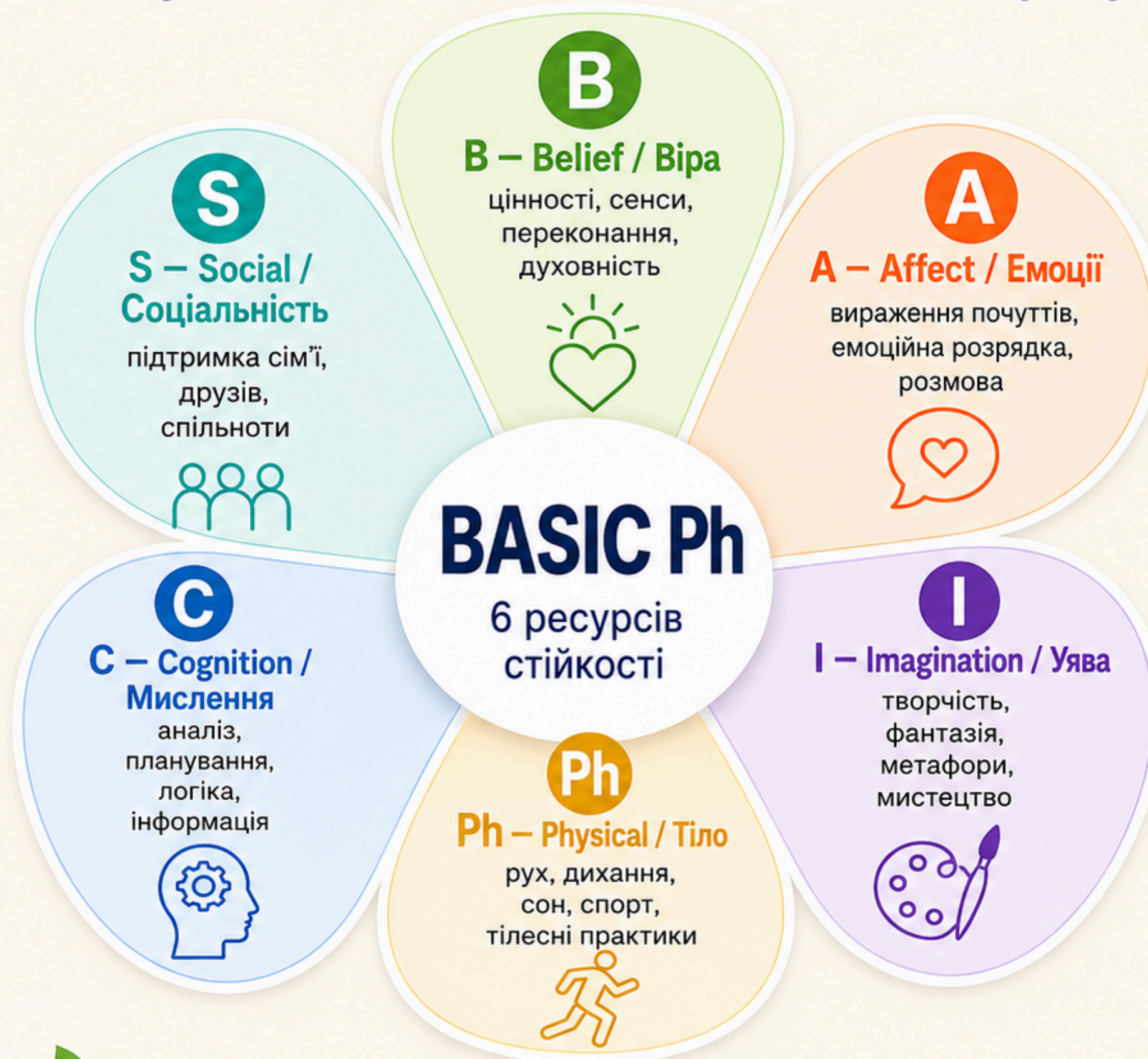


Модель BASIC Ph

Мулі Лаад • 6 каналів подолання стресу



mediator.in.ua



У кожної людини є власний провідний спосіб справлятися зі стресом.
Найчастіше активні 1–3 канали, але доступні всі 6.

www.mediator.in.ua

Вплив стресу



mediator.in.ua

Усі “блакитні зони” (Окінава, Ікарія, Сардинія) мають низький рівень хронічного стресу:

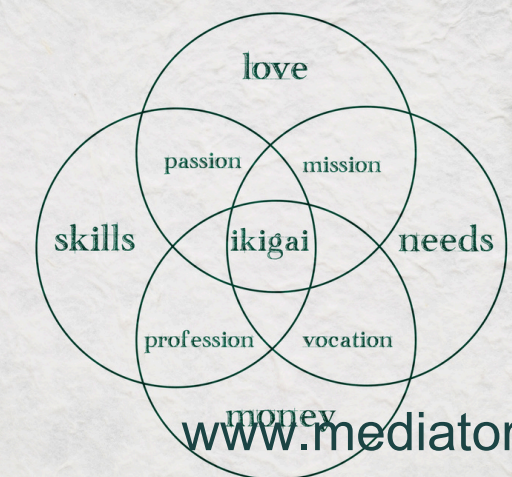
- ♦ Природна фізична активність
- ♦ Якісні соціальні зв’язки
- ♦ Відчуття сенсу життя (“ikigai”)
- ♦ Емоційна регуляція

Ikigai (生き甲斐) - японське слово - “причина для життя (прокидатися вранці)”.

Це антидот хронічному стресу - поєднання чотирьох сфер життя:

- 1 Те, що ти любиш - дає енергію.
- 2 Те, у чому ти хороший - дає впевненість.
- 3 Те, що потрібно світу - дає сенс.
- 4 Те, за що тобі платять - дає стабільність.

- Зменшує активність НРА-системи → нормалізує кортизол.
- Підвищує рівень дофаміну й серотоніну.
- Зміцнює соціальні зв’язки (важливий чинник довголіття).



www.mediator.in.ua

Етап 5. Повернення сенсу та інтеграція досвіду «Мій досвід має місце в моєму житті, але не керує ним»

Мета: вийти з ідентичності «постраждалий», досвід інтегрований, але не домінує.

Ключові кроки:

- регулярні підтримуючі практики;
- безпечна спільнота;
- обмін досвідом;
- формування нового сенсу.

Ознака завершеності етапу: ми живемо не «після травми», а з досвідом.

Відновлення не обіцяє «повернення як було». Воно дає більше: регуляцію, вибір, контакт і напрямок.



Тези Програми відновлення

- Відновлення починається з безпеки, а не з примусу
- Регуляція передує аналізу
- Тіло - союзник, а не ворог
- Пауза повертає вибір
- Стійкість - це гнучкість і здатність повертатися
- Маленькі регулярні кроки ефективніші за рідкісні «прориви»
- Відновлення відбувається не лише індивідуально, а й у контакті
- Травма не повинна визначати майбутнє - вона інтегрується.



Стрес реакції



mediator.in.ua

Назва	Опис
Гостра реакція на стрес	Не є психічним розладом, а є важкою реакцією на екстремальний стрес та класифікується як фактори, що впливають на стан здоров'я.
Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР)	Виникає після екстремального стресу (війна, насильство, катастрофа) через 6 місяців. Симптоми: флешбеки, уникнення, гіперзбудження.
Комплексний ПТСР	Як і ПТСР, але додається порушення емоційної регуляції, негативний образ себе, міжособистісні труднощі.
Розлад адаптації	Виникає протягом 3 місяців після психосоціального стресора. Проявляється тривогою, депресивністю, дезадаптацією.
Тривалий розлад горя	Хронічна патологічна туга після втрати близького (тривалість >6 місяців), з відчуттям безнадії, порушенням функціонування.
Реактивний розлад прихильності	Виникає у дітей через важку депривацію прив'язаності. Симптоми: емоційна відстороненість, знижена соціальна чутливість.
Розлад соціалізації за розгальмованим типом	Також дитячий розлад, проявляється надмірною довірливістю до незнайомців, неадекватним соціальним контактом.

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) - хронічне порушення психічного стану, що може розвинутися після травматичної події. Близько 8% чоловіків та 20% жінок, що пережили травматичні події, мають ПТСР (дані Міністерства охорони здоров'я).

Психологічна травма - емоційна реакція, що виникла в результаті дії на психіку людини особисто значущої інформації, яка призводить до тривалих емоційних переживань негативного характеру.

Травма є неочікуваним, раптовим чинником, який виходить за межі досвіду особистості.



Посттравматичне зростання - це позитивні психологічні зміни, які відбуваються з людиною після переживання травматичної події. Це процес переосмислення життя, зміни пріоритетів, глибшого розуміння себе та світу, знаходження нових можливостей.

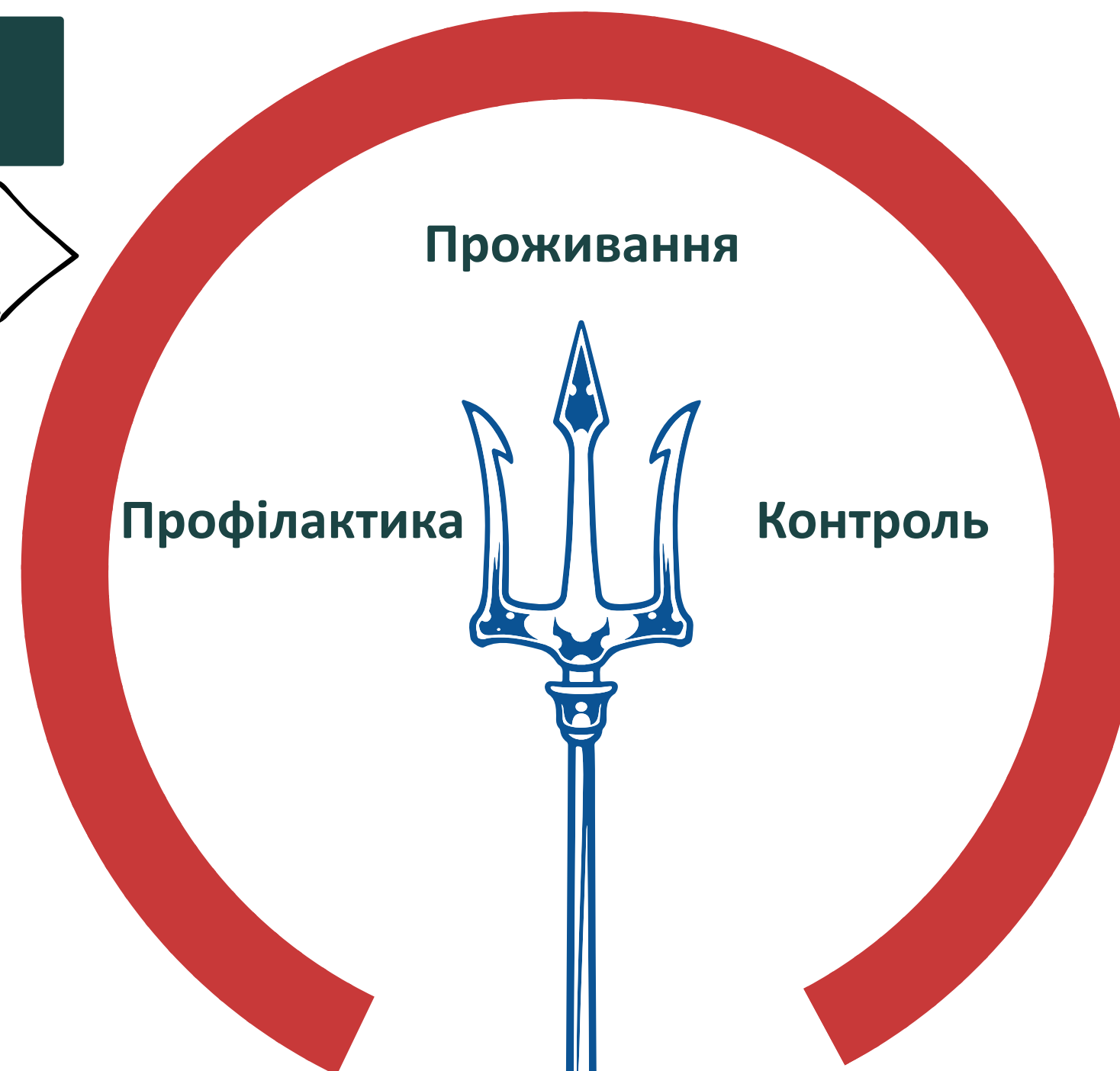
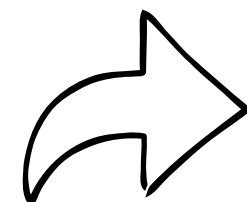




mediator.in.ua

Тризуб

Контекст (стрес)

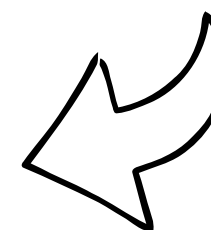


Проживання

Профілактика

Контроль

Теорія (знання про стрес)



Доктор Томас Піко
“ТРИЗУБ” УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ ДЛЯ
УКРАЇНИ: ПОСІБНИК ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ”

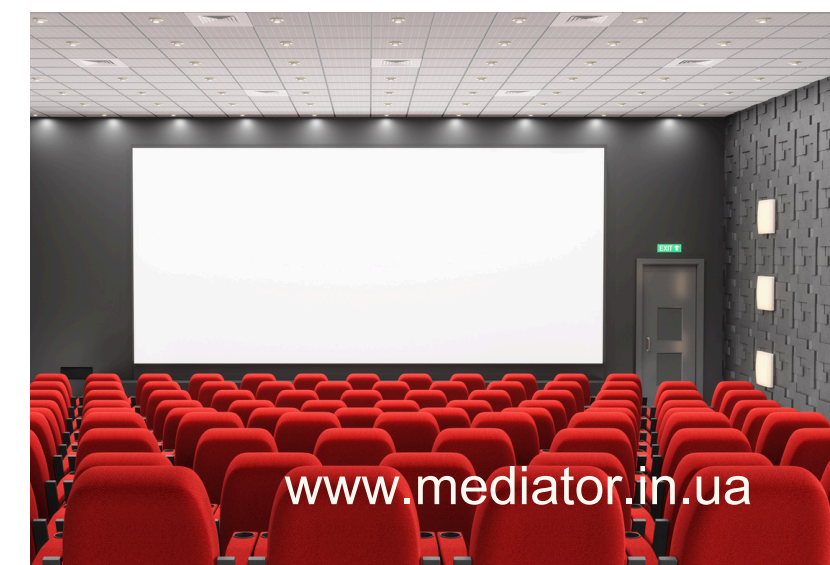
www.mediator.in.ua

Відео



mediator.in.ua

Відео: “Вбивайте усвідмлено”



www.mediator.in.ua



Mindfulness - це стан та практика усвідомленої присутності у поточному моменті, без оцінки, з прийняттям.

Це вміння спостерігати за собою, своїми думками, емоціями, тілом і подіями навколо - з позиції спокійного глядача.

У стресових чи конфліктних ситуаціях mindfulness повертає нас у “тут і зараз”, допомагає діяти, а не реагувати на автоматі.

- **Зменшує реактивність:** дозволяє не “зриватися” в конфліктах, а діяти усвідомлено.
- **Знижує рівень тривожності:** думки перестають “носитися” між минулим і майбутнім.
- **Заземлює в стресі:** допомагає відчувати опору, навіть у складному моменті.
- **Покращує концентрацію:** важливо в переговорах, аналітичній роботі, лідерстві.
- **Поглиблює емпатію:** присутність поруч - це вже підтримка.





Усвідомленість - протиотрута від автоматизму

Ми живемо на автопілоті: думаємо про завтра, переживаємо за вчора і пропускаємо те, що відбувається зараз.

Mindfulness - це навичка бути присутнім у поточному моменті, помічати, що відбувається з тобою і навколо тебе без осуду.

Автопілот

Реагую автоматично
Думаю про минуле/майбутнє
Поспішаю
Керують емоції
Роздратування, імпульсивність



Усвідомленість

Обираю, як реагувати
Є тут і зараз
Спостерігаю
Керую увагою
Спокій, ясність

Mindfulness не змінює події — він змінює спосіб, як ти їх переживаєш



Mindfulness і конфлікти

Коли ми у стресі чи конфлікті - тіло реагує автоматично, розум “зависає” або різко “вистрілює”:
“бий, біжи або замри”

Усвідомленість дозволяє створити півсекунди паузи між стимулом і реакцією:

- відчутти, що саме відбувається в мені;
- відмітити емоцію, не бути нею;
- зробити вибір.

І саме в цій півсекунді — твоя свобода вибору.

*“Між стимулом і реакцією є простір.
У цьому просторі - наша сила й свобода.”
Віктор Франкл*

Що НЕ є mindfulness:

- ❌ Це не “очищення розуму”
- ❌ Це не “позитивне мислення”
- ❌ Це не “медитація від гуру”



Не потрібно сидати в позу лотоса або їхати в монастир.

Усвідомлення - це короткі “якорі присутності” протягом дня:

- відчуй дихання — 3 вдихи-видихи;
- зверни увагу, що бачиш, чуєш, відчуваєш;
- запитай себе: “Що зараз відбувається зі мною?”

Поверни увагу - і ти вже тут.

3 рівні усвідомлення: Завдання не “вимкнути все”, а помічати, не зливаючись із цим.

1. Тіло - відчуття, напруга, дихання
2. Емоції - “Що я зараз відчуваю?”
3. Думки — “Що зараз говорить мій розум?”

- “Сканування тіла” – м’яке заземлення через відчуття
- “Дихання як якір” – повернення у момент через подих
- Спостереження за думками – не зупинка, а дистанція
- Техніка “5–4–3–2–1” – активація через органи чуття





Психологічні

*Зниження рівня тривоги
Покращення емоційної
регуляції
Вища стресостійкість*

Фізіологічні

*Зменшення кортизолу
Нормалізація сну
Збалансований тиск*

Робочі

*Краща концентрація
Менше імпульсивних
рішень
Більша залученість і
ефективність*

Усвідомленість - це soft skill із дуже конкретними наслідками