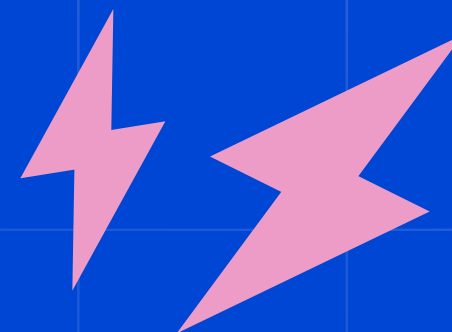
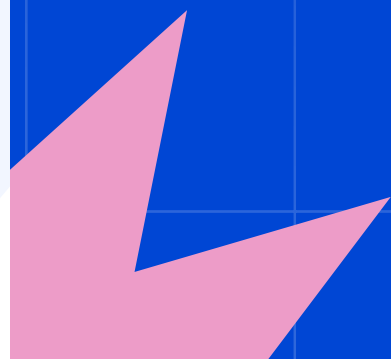




КОНФЛІКТИ





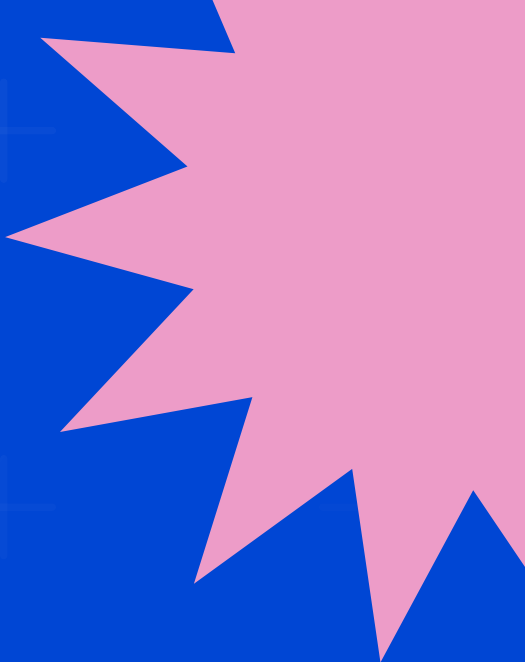
ЩО ТАКЕ КОНФЛІКТ?

Зіткнення чи незгода,
різністі в ідеях або думках

АБО

Можливість залучити до
розмови людину з іншою
точкою зору



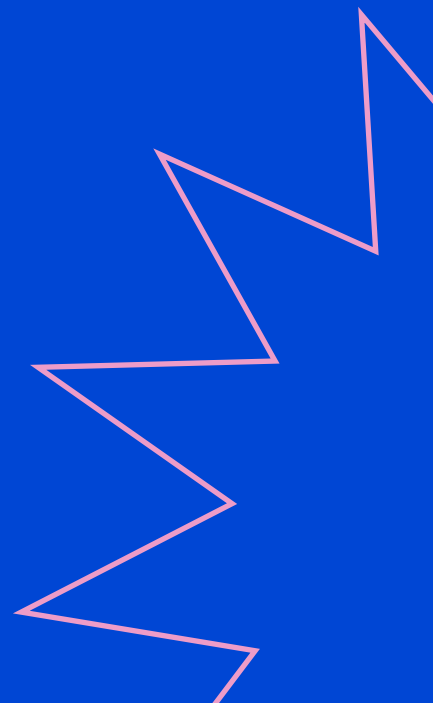
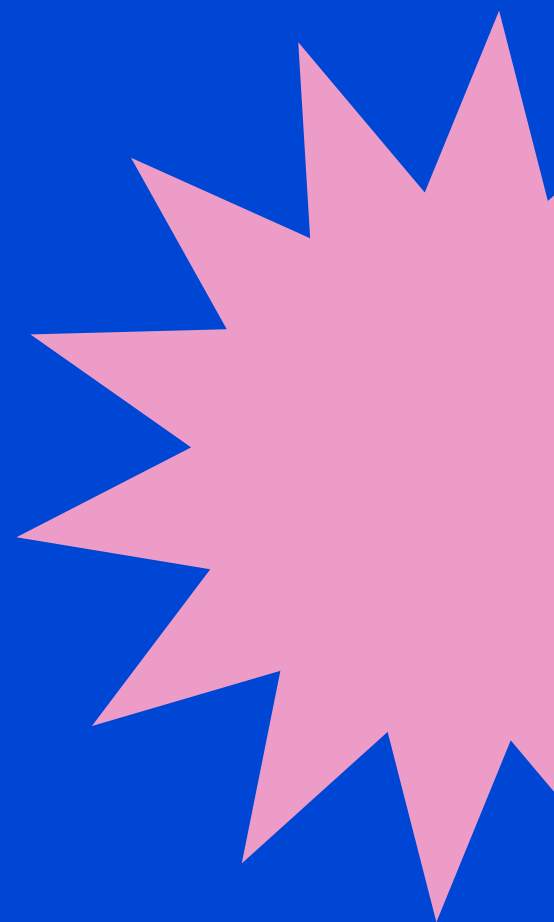


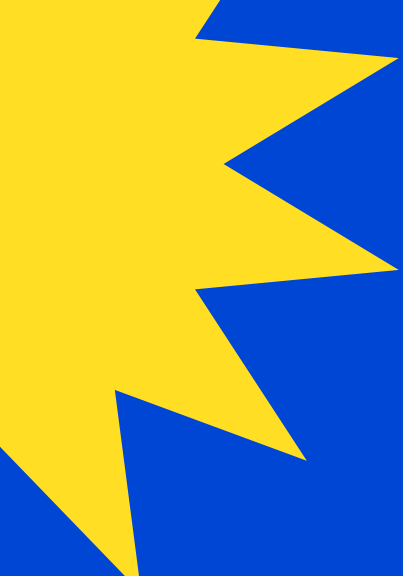
КОНФЛІКТ, ЯК РЕАКЦІЯ НА СТРЕС

- 
- * Вчимося аналізувати та розпізнавати свої емоції**
 - * Вчасно підтримувати себе**
 - * Розуміти першопричину**
- 

А ЯКІ ВАШІ АСОЦІАЦІЇ ЗІ СЛОВОМ “КОНФЛІКТ”?

- ✗ Люди їх не люблять
- ✗ Напруга
- ✗ Сварка
- ✗ Страх
- ✗ Образи
- ✗ Дискомфорт





АЩО ХОРОШОГО Є В КОНФЛІКТІ?

- ✓ Шанс краще дізнатися людину
- ✓ Нові ідеї
- ✓ Нові можливості
- ✓ Зміни
- ✓ Пошук порозуміння





**НА ЧОМУ
ВАШ ФОКУС**

УВАГИ?





ЦІКАВИЙ ФАКТ

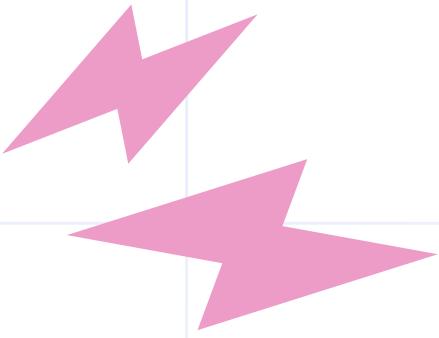
70%

**ПРАЦІВНИКІВ
ВВАЖАЮТЬ**



Що конфлікти мають
вирішувати керівники



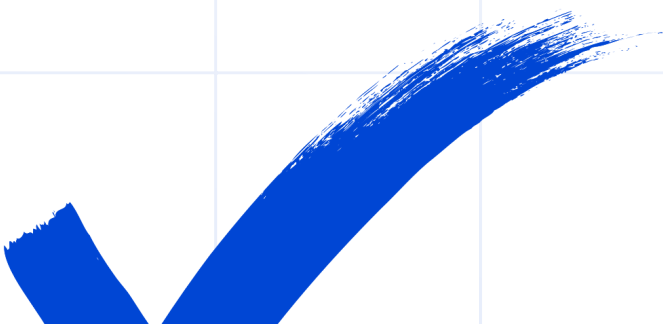
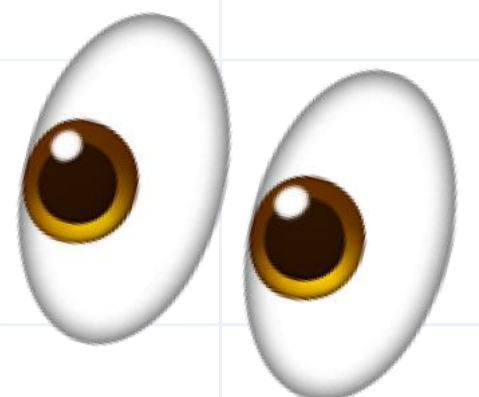


ЧИМ ОБУМОВЛЕНА НАША ПОВЕДІНКА У КОНФЛІКТІ?

✱ Стратегіями, яких нас навчили

Але важливо інше...

ЯКУ МОДЕЛЬ **ХОЧЕТЕ ВИ?**



4 КРОКИ

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

- 01** Визначте і оберіть усіх залучених
- 02** Більше слухати ніж говорити
- 03** Уточнюйте і відповідайте на запитання
- 04** Сформулюйте конкретні дії



АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

-  Подумайте які потреби хоче задовольнити людина
 -  Не робіть припущень або суджень заздалегідь
 -  Не вволікайтесь емоційно
 -  Уточнюйте чи вірно ви зрозуміли
- 

ЗАПИТАННЯ



Відкриті

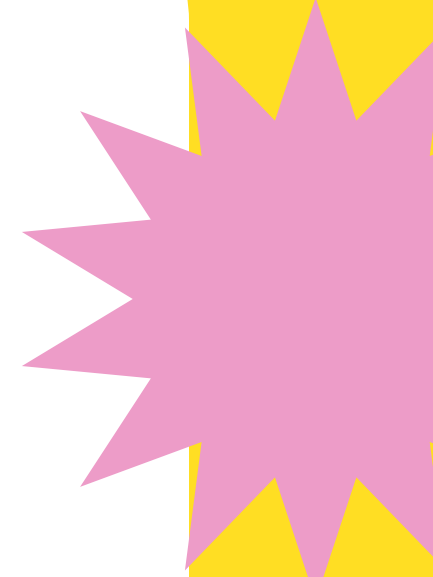


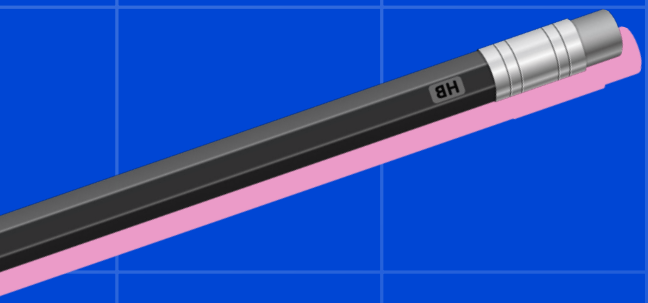
Закриті



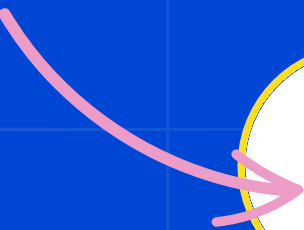


СИЛЬНІ ЗАПИТАННЯ?

- ✱ **Що найбільше тебе зачіпає у цій ситуації?**
 - ✱ **Що вас тривожить і не дає залишити цю ситуацію?**
 - ✱ **Який вплив має на тебе ця ситуація?**
 - ✱ **Яка одна річ на твою думку могла б цю ситуацію виправити?**
- 

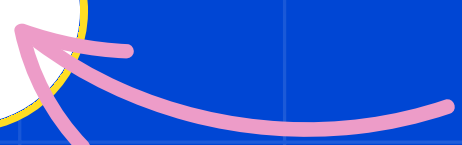


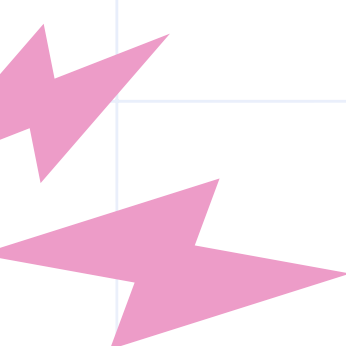
ПРИЙОМИ В БЕСІДІ



Підсумування

Перефразування





ПРИКЛАДИ

- 
- * Це звучить як...
 - * Це схоже на...
 - * Як я зрозумів це значить...
 - * Давай подивимось чи вірно я зрозумів твою ідею...
- 

ПОШУК РІШЕННЯ



**Брейншторм (brainstorm) -
колективний обмін ідеями,
приймаємо всі ідеї**



Тестуємо рішення



Шукаємо спільні точки дотику

МЕТОД

“Я — ВИСЛОВЛЮВАННЯ”

Структура "Я-висловлювання"

Описати ситуацію (без звинувачень):

01

- Конкретно, чітко та нейтрально описати те, що сталося.
- Наприклад: "Коли ми не починаємо зустріч вчасно..."

Висловити свої почуття:

02

- Говорити про свої емоції ("Я відчуваю...").
- Наприклад: "...я відчуваю розчарування і розгубленість..."

Пояснити вплив ситуації на вас:

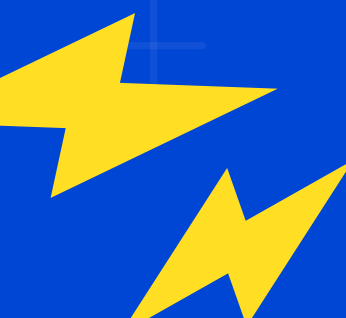
03

- Чому це важливо для вас? Як це впливає на вашу роботу чи стосунки?
- Наприклад: "...бо це заважає виконувати плани вчасно."

Сформулювати потребу або прохання:

04

- Замість вимог, ви можете запропонувати рішення чи попросити про зміну поведінки.
- Наприклад: "Було б добре, якщо ми починатимемо зустрічі вчасно."



МЕТОД

“UNITED NOT DIVIDED”

Фокус на спільному, а не на розбіжностях:

01

- Замість того, щоб концентруватися на тому, чим сторони відрізняються, підкреслюються спільні цілі, потреби чи бажання.
- Наприклад: "Ми обидва хочемо успіху проєкту, тому давайте знайдемо рішення разом."

Розуміння інтересів, а не позицій:

02

- Важливо виявити справжні потреби кожної сторони, а не зосереджуватися на "позиціях" (зовнішніх вимогах).
- Наприклад, замість "Я хочу підвищення" можна зосередитися на інтересі: "Мені важливо, щоб моя робота була оцінена і я міг розвиватися."

Взаємоповага і співпраця:

03

- Повага до іншої сторони допомагає побудувати довіру і знайти компроміс.
- Підхід спрямований на роботу разом, а не на перемогу однієї сторони.

Пошук рішень, які виграють усі сторони (win-win):

04

- Замість конкуренції сторони працюють над тим, щоб знайти рішення, вигідні для всіх.



МОДЕЛЬ

“4D”

Discover (Виявлення)

- ✱ Мета: Зрозуміти корінні причини конфлікту

Ключові дії:

- Визначити, що саме викликало конфлікт
- Зібрати факти та точки зору обох сторін

Запитати:

- "Що сталося з вашої точки зору?"
- "Що вас найбільше турбує?"

Результат:
Повне уявлення про проблему та її контекст.

Diffuse (Зниження напруги)

- ✱ Мета: Зменшити емоційне напруження, щоб сторони могли конструктивно обговорювати ситуацію.

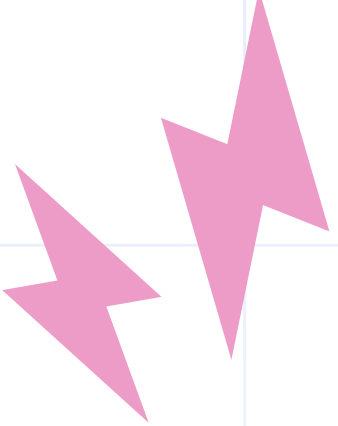
Ключові дії:

- Заспокоїти сторони, дати можливість висловити свої емоції.
- Використовувати техніки активного слухання та емпатії.
- Уникати звинувачень чи ескалації.

Запитати:

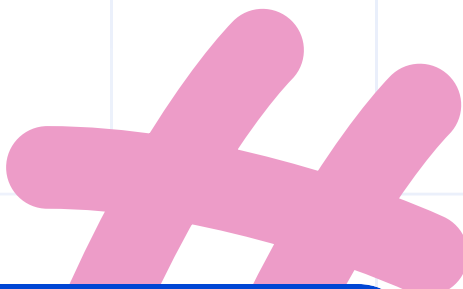
- "Як ви себе почуваєте через цю ситуацію?"
- "Що для вас важливо зараз?"

Результат:
Зменшення емоційної складової конфлікту.



МОДЕЛЬ

“4D”



Discover (Виявлення)

- ✱ **Мета:** Знайти спільну мову та обговорити можливі рішення

Ключові дії:

- Поставити сторони на одну сторону: "Ми працюємо над спільною метою."
- Обговорити потреби кожної сторони, а не лише їхні позиції.

Запитати:

- "Як, на вашу думку, ми можемо вирішити цю ситуацію?"
- "Що потрібно змінити, щоб конфлікт не повторювався?"

Результат:

Визначення потенційних рішень і компромісів



Decide (Рішення)

- ✱ **Узгодити рішення, яке задовольняє всі сторони**

Ключові дії:

- Затвердити план дій, чітко визначивши відповідальності кожної сторони.
- Узгодити кроки для подальшого уникнення подібних конфліктів.

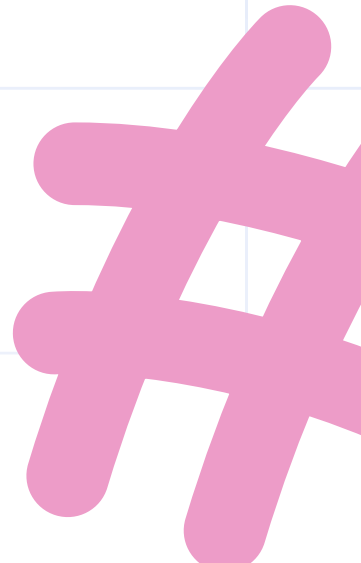
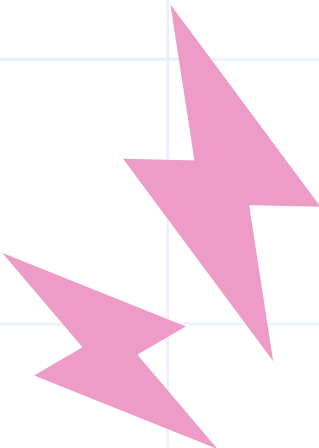
Запитати:

- "На чому ми можемо зупинитися як на фінальному рішенні?"
- "Як ми будемо діяти, якщо подібна ситуація виникне знову?"

Результат:

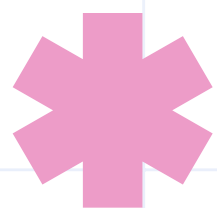
Чіткий план дій, прийнятий усіма учасниками.





ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТУ

-  **Взяти зобов'язання (commitment)**
-  **Підвести підсумки**
-  **Бути відкритим для майбутніх розмов**





ДЯКУЮ

ЗА УВАГУ!

