

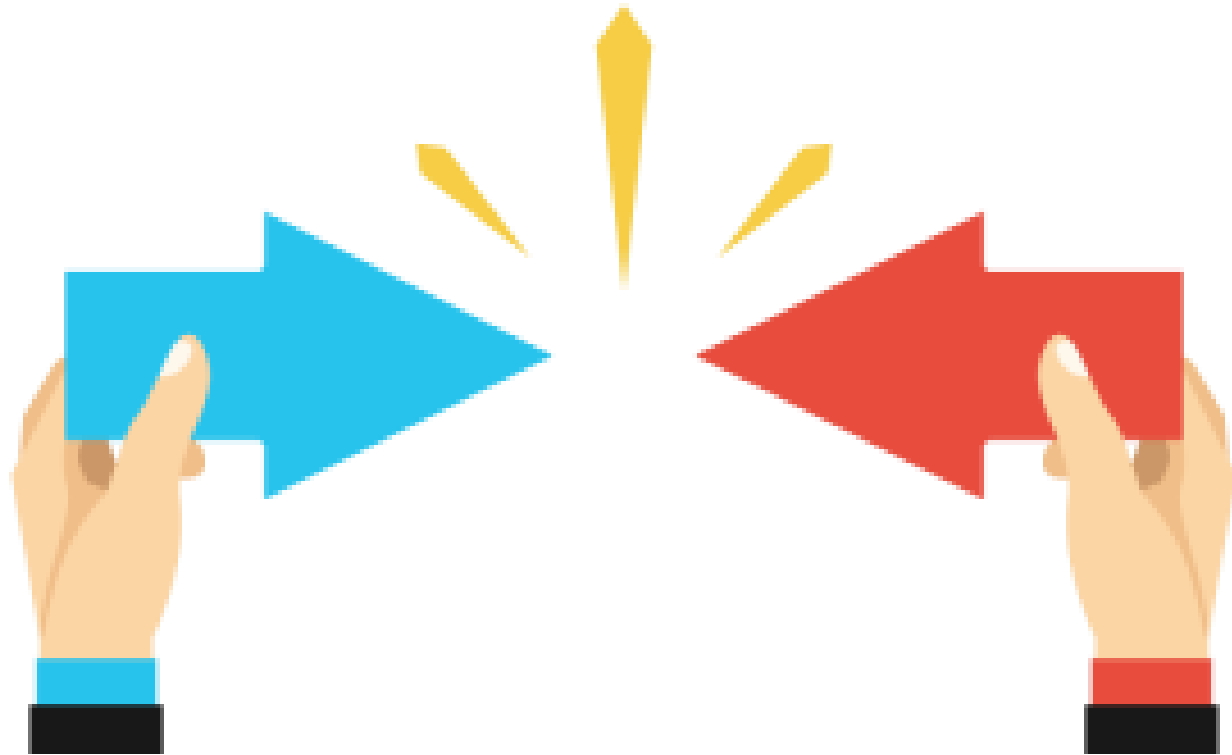
EFFECTIVE CONFLICT SOLVING

JULIA LESHCHYSHYN



WE ARE INDIVIDUALS





DIFFERENT
INTERESTS - DANGER

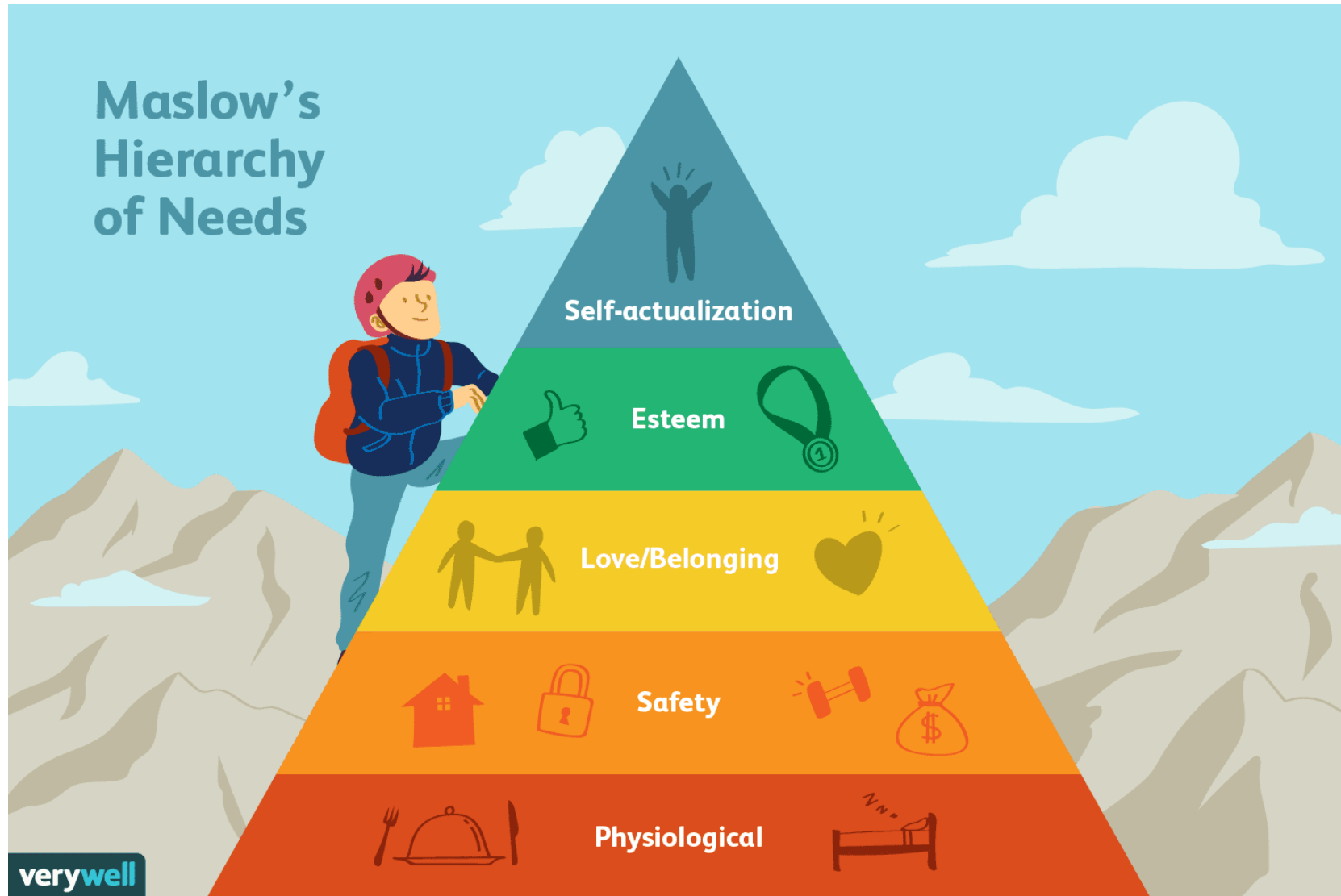
PROTECTION OF NEEDS



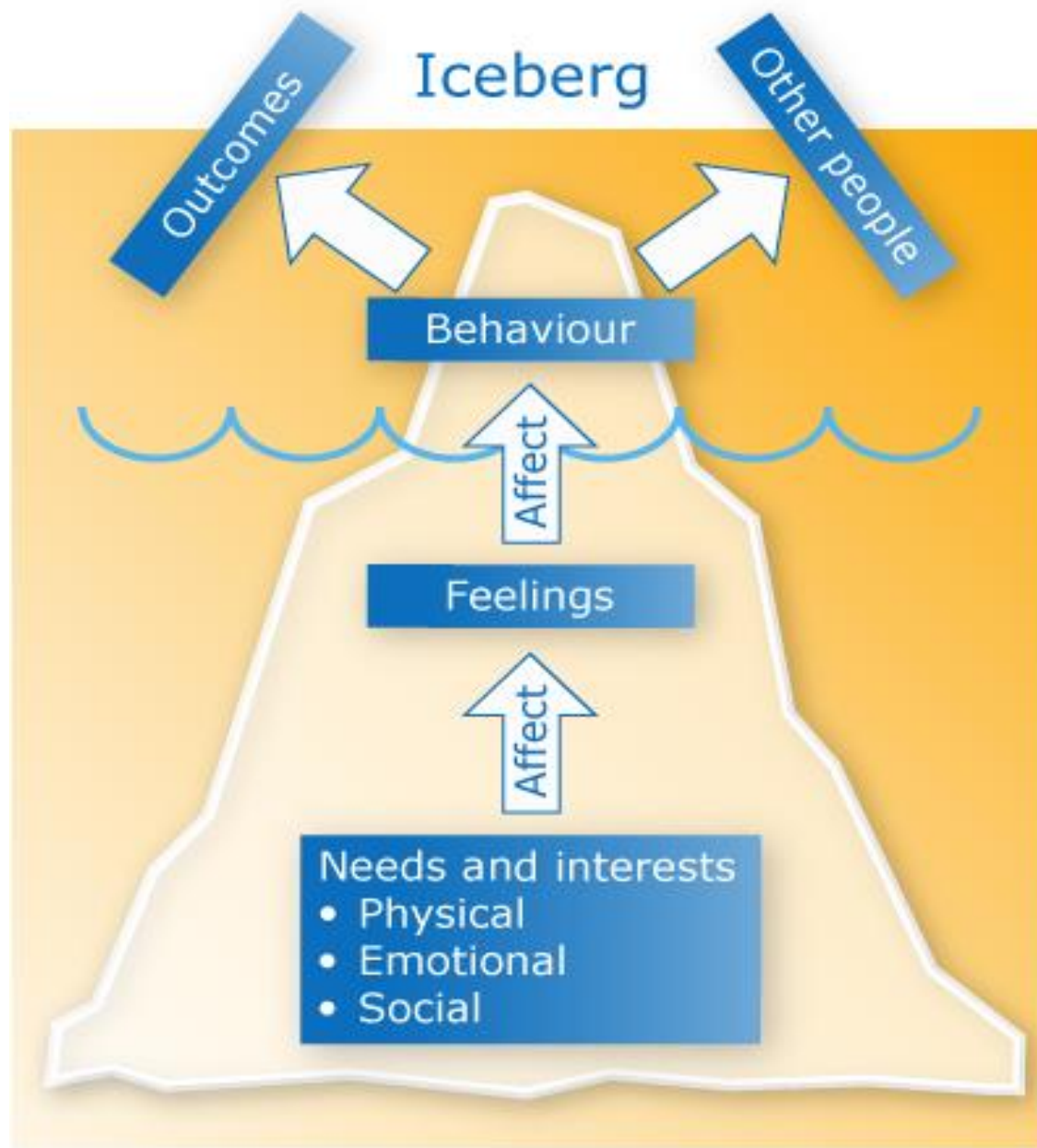


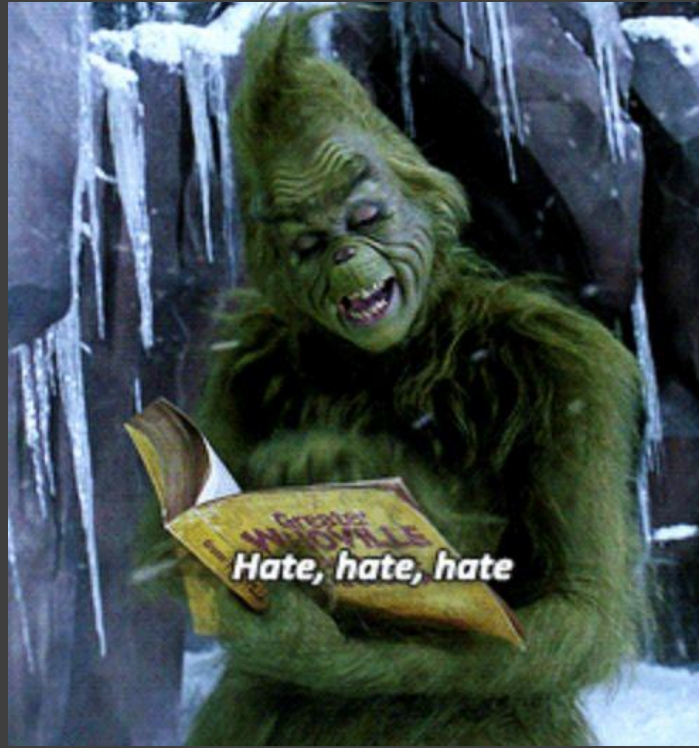
NEED → EMOTION → CONFLICT

Maslow's Hierarchy of Needs

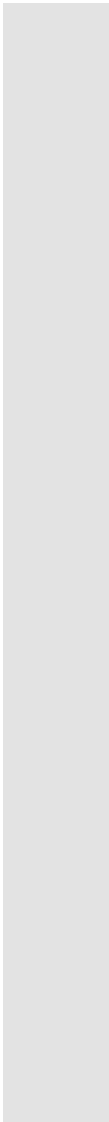



WHAT IS UNDER "I HATE YOU"?





PAIN



EXERCISE
'TRY TO BE IN
OTHER
SHOES'

Уявіть ситуацію: ви їздили в Київ і сьогодні маєте повертатись додому, бо завтра вранці у вас екзамен. Вже заходите в потяг і провідник просить показати білет, він дивиться на дату і бачить, що вона на вчорашнє число. Провідник каже, що вам доведеться покинути вагон потягу, або заплатити 500 грн за місце, у вас в гаманці тільки 200.

A

Уявіть ситуацію: ви провідник потягу Київ - Львів.

До вас підходить пасажир, показує білет і ви бачите, що він на вчора, у вас є кілька місць в потязі, але ви можете їх продати за 500 грн.

В

'I' MESSAGE

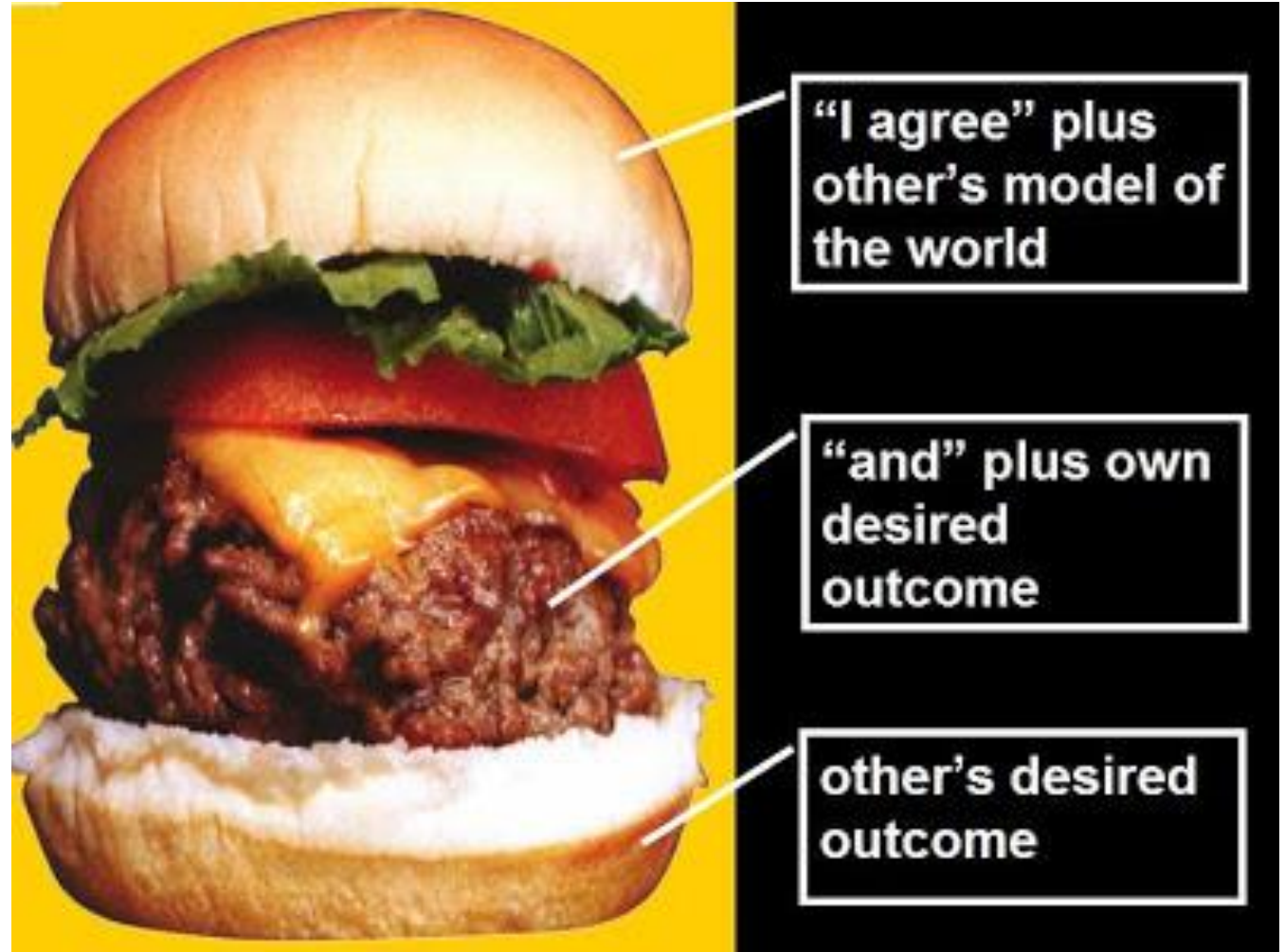


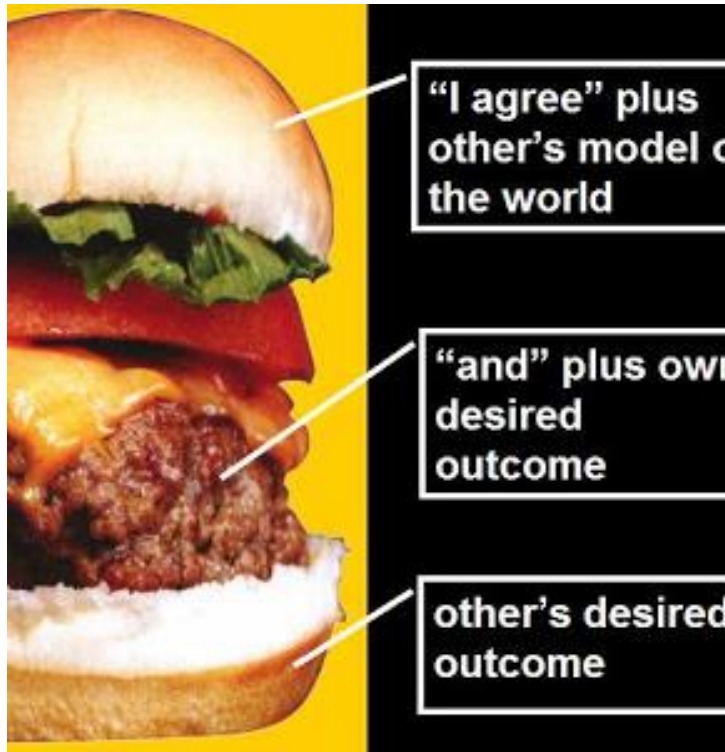
- **Ситуація:** друг/подруга завжди запізнюється на зустріч.
- **Неефективно:** Ти мене жахливо дратуєш, не хочу з тобою розмовляти!
- **Ефективно:** Я зараз дуже на тебе зла, бо тим що ти запізнюєшся, ти показуєш, що не цінуєш мій час. На майбутнє, будь ласка приходь вчасно або попереджай мене, що не встигаєш.

MIRROR
DIALOGUE
+ VALID
OTHERS'
EMOTIONS



An Agreement frame





TRY TO ARGUE WITH TECHNIQUES

5 STEPS TO RESOLVE THE CONFLICT



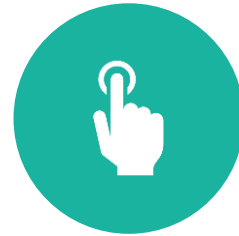
1. WHY DO WE NEED THIS
CONFLICT?



2. EFFECTIVE
COMMUNICATION



3. BRAINSTORM



4. CHOOSE THE MOST
CONVENIENT
RESOLUTION FOR BOTH



5. ASK A THIRD PARTY FOR
THE OPINION



Thank you for attention:)