

Модуль 1. КОНФЛІКТИ

1.1. Вправа “Міні-конфлікт”

Мета:

- Взяти участь у конфлікті
- Відпрацювати навички діалогу, створити консенсус

Групи: Пари.

В разі об'єднання в більші групи, активно працюють двоє (пара), інші учасники - спостерігачі.



Час: 30 хвилин (10 хв - пари, 2 хв - пояснення тренерів, 5 хв - пари, 15 хв - обговорення)



Процедура:

Ця гра — чудовий спосіб для учасників увійти в міні-конфлікт в безпечному середовищі.

Кожен з учасників **пари** голосно називає **будь-який предмет**, на власний розсуд (стіл, собака, чашка для кави, черевик...).

Після того, як учасники пари визначають та назвуть свої предмети, вони починають суперечку про те, **чому їхній предмет "переможе" предмет іншого учасника**.

Тренери дають близько двох-трьох хвилин для **суперечки**, а потім роблять коротку паузу (повертають групи в акваріум, або ж працюють з групами окремо) та пояснюють усім групам різницю між **суперечкою та діалогом**.

Після цього групи продовжують розмову, але тепер **у формі діалогу** для розуміння цінності кожного з предметів - задають питання та слухають відповіді, щоб дійти згоди між собою, створити консенсус.

Пояснення тренерів для груп:

Основна різниця між суперечкою і діалогом полягає в тому, що справжній діалог є співпрацюючим, взаємодоповнюючим та передбачає спільну діяльність для досягнення мети. Учасники працюють над спільним розумінням та цінністю позицій одне одного.

Суперечка — це дискусія, метою якої є переконати чи відстояти свою точку зору, намагаючись довести неправильність позиції іншої сторони, шукаючи вади й слабкі місця в їхніх аргументах.

У **діалозі** ж мета — дійсно вислухати точку зору іншої людини, почути її з готовністю бути чутливими та сприймати те, що ми чуємо. Діалог дозволяє людям розвивати розуміння точок зору, думок і почуттів інших людей, а також переосмислювати свою власну позицію у світлі розуміння іншого. У діалозі кожен має шанс бути почутим, зрозумілим і навчитися від інших.

Питання для обговорення після гри

1. Як ви реагували на свій міні-конфлікт?
2. Як вам вдалося досягти консенсусу?
3. Що сталося, коли ви змінили підхід з дебатів на діалог?
4. Коли хтось не погоджується з вами, чи завжди ви ставите питання?
5. Чи важко вам слухати, коли хтось не погоджується з вами? Чому?
6. Що полегшило цей процес під час цієї вправи?

1.2. Вправа "Крига та Вода"



Мета:

- Навчити учасників **розрізняти позиції, інтереси та потреби** в конфлікті.
- Показати, що позиції – це лише "верхівка айсберга", а справжні потреби знаходяться глибше.



Групи: 3-4 учасника



Час: 40 хвилин (20 - групи, 20 - обговорення)



Матеріали: посилання на файл - сценарії



Процедура:



Крок 1: Сценарій конфлікту

Тренер пропонує **ситуацію конфлікту** (або учасники беруть реальний кейс з життя).

Приклади ситуацій:

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_dabe68fcc0ff427bbd9b4eddfc706562.pdf



Крок 2: Аналіз позицій, інтересів, потреб. Пошук спільного рішення. (20 хв.)

Приклади розбору:

- ♦ **Ситуація 1:** Співробітник хоче працювати віддалено, а керівник вимагає бути в офісі.
 - **Позиція співробітника:** "Я хочу працювати з дому!"
 - **Інтерес:** "Мені важлива гнучкість, економія часу на дорогу."
 - **Потреба:** "Баланс роботи та особистого життя, автономність, довіра."
 - **Позиція керівника:** "Всі мають бути в офісі!"
 - **Інтерес:** "Я хвилююся за контроль роботи та продуктивність."
 - **Потреба:** "Відповідальність команди, ефективність, передбачуваність."
- ♦ **Ситуація 2:** Два колеги: Один хоче тиші на роботі, інший – слухає музику без навушників.
 - **Позиція колеги 1:** "Мені потрібна тиша для зосередженої роботи!"
 - **Інтерес:** "Хоче мінімізувати шум, щоб краще концентруватися, прагне комфортного робочого середовища, вважає, що музика заважає ефективності."
 - **Потреба:** "Спокій і контроль над власним робочим простором. Оптимальні умови для глибокої концентрації. Взаємоповага та дотримання робочої етики."
 - **Позиція колеги 2:** "Я працюю краще, коли слухаю музику без навушників!"
 - **Інтерес:** "Хоче підтримувати мотивацію та гарний настрій, вважає, що музика допомагає йому краще працювати, можливо, йому незручно або в нього медичні протипоказання носити навушники."
 - **Потреба:** "Емоційний комфорт під час роботи, Відчуття свободи у створенні свого робочого простору, Визнання його стилю роботи та особистих звичок."
- ♦ **Ситуація 3:** Інвестиції - в розвиток ІТ та цифрової безпеки, чи відкриття нових відділень в регіонах.
 - **Позиція власника 1:** "Без потужної ІТ-інфраструктури бізнес ризикує відстати від конкурентів!"

- **Інтерес:** "Покращити кібербезпеку для захисту даних клієнтів і компанії. Автоматизувати процеси, підвищити ефективність роботи. Зменшити витрати на операційну діяльність у довгостроковій перспективі. Вийти на новий рівень конкурентоспроможності."
- **Потреба:** "Сталість та безпека бізнесу. Інноваційний розвиток та відповідність сучасним технологічним стандартам. Довіра клієнтів та партнерів через стабільну IT-інфраструктуру."
- **Позиція власника 2:** "Фізична присутність у регіонах – це шлях до зростання та нових прибутків!"
- **Інтерес:** "Розширити клієнтську базу за рахунок нових відділень. Збільшити ринкову частку, посилити впізнаваність бренду. Створити додаткові робочі місця та підвищити довіру клієнтів. Забезпечити стабільний грошовий потік завдяки фізичній присутності на ринку."
- **Потреба:** "Масштабування бізнесу та збільшення доходу. Посилення конкурентної позиції через фізичну експансію. Відчуття контролю над розвитком компанії через матеріальні активи."

♦ **Ситуація 4:** Конфлікт між відділами (Фінансовий vs. Маркетинг): Відділ маркетингу хоче запустити нову рекламну кампанію, але фінансовий відділ відмовляється виділяти бюджет, бо вважає, що це не першочергова потреба.

- **Позиція маркетингового відділу:** "Нам потрібен бюджет на рекламу!"
- **Інтерес:** "Ми хочемо залучити нових клієнтів і підвищити продажі."
- **Потреба:** "Зростання компанії, конкурентоспроможність, стабільний прибуток."
- **Позиція фінансового відділу:** "Немає коштів на рекламу!"
- **Інтерес:** "Ми повинні контролювати витрати та зберегти фінансову стабільність компанії."
- **Потреба:** "Фінансова безпека, відповідальність, прогнозованість бюджету."

♦ **Ситуація 5:** Розширення бізнесу: Два партнери володіють бізнесом. Один хоче розширювати компанію та інвестувати в нові напрямки, а інший вважає, що потрібно спочатку закріпитися на ринку та не ризикувати.

- **Позиція партнера 1:** "Ми повинні інвестувати та розширюватися!"
- **Інтерес:** "Я хочу збільшити прибуток і скористатися ринковими можливостями."
- **Потреба:** "Розвиток, амбіції, фінансовий успіх."
- **Позиція партнера 2:** "Ризики занадто великі, потрібно стабілізувати бізнес!"
- **Інтерес:** "Я хочу мінімізувати ризики та зберегти стійкість компанії."
- **Потреба:** "Безпека, передбачуваність, контроль ризиків."

✓ Крок 3: Підсумок та рефлексія

- ♦ Які відкриття зробили учасники?
- ♦ Чи змінилося бачення конфлікту?
- ♦ Як можна використовувати цей підхід у реальному житті?



Головна ідея: Коли ми орієнтуємося не на "заморожені" позиції, а на глибокі потреби, з'являється більше можливостей для вирішення конфлікту.

У всіх цих ситуаціях конфлікт стає більш зрозумілим, коли ми **відокремлюємо позиції від інтересів і потреб**.

1.3. Вправа “Конструктивний-Деструктивний”



Мета:

- Усвідомлення власного стилю вирішення конфліктних ситуацій.
- Аналіз різних типів реакцій на конфлікт.
- Навчання ефективних способів комунікації для врегулювання конфліктів.



Групи: Трійки-четвірки.



Час: 40 хв. - 20 групи (10 - індивідуально + 10 - спільно) 20 обговорення



Матеріали: **заповнений Whiteboard** або посилання на файл з діалогами



Процедура:



Крок 1: Індивідуальна робота (10 хв.)

- Учасники отримують незавершені діалоги (конфліктні ситуації).
- Кожен учасник повинен швидко завершити діалог з точки зору іншої сторони, записавши першу ж відповідь, яка спаде на думку.

Діалоги:

https://www.mediator.in.ua/_files/ugd/1c5fa2_3ae983a2ad8c4ab59f16d62238cc392b.pdf



Крок 2: Групова робота (20 хв.)

- **Учасники об'єднуються в трійки та спільно аналізують свої відповіді.**
- **Відповіді групуються відповідно до типології конфліктних реакцій:**
 1. Фіксація на особистостях та/або перешкоді – зосередженість на звинуваченні іншого учасника або проблеми/причині без пошуку рішення: “Це ви/вони винні”, “Потрібно було дати завдання комусь іншому”, “Це збіг обставин”, “От так невдача”, “У мене теж немає бажання з вами працювати”, “Нічого страшного”, “Що ж, на помилках вчаться”.
 2. Фіксація на собі та захисті власної ідентичності – виправдання, уникнення відповідальності: «А я тут при чому? Це не я», «Я ніколи не обіцяю того, що зробити не зможу», «Пробачте», «Я винен(-на) у тому, що сталося. Так влаштовує?», «Я хворів(-ла), не зміг(-ла) вчасно все зробити».
 3. Спрямованість на вирішення конфлікту – конструктивний пошук виходу: «Я беру на себе відповідальність за виправлення цієї ситуації», «Давайте спокійно поговоримо, спільно поміркуємо та вирішимо проблему».



Крок 3: Рефлексія (20 хв.)

- Учасники визначають, які відповіді є конструктивними, а які можуть загострювати конфлікт.
- Обговорюються альтернативні відповіді, які могли б краще врегулювати ситуацію.

2.1. Вправа "Я слухаю"

Мета:

- Зрозуміти, що потрібно для ефективного слухання
- Навчитися давати відповідний зворотний зв'язок.



Групи: Пара активних учасників, один - спостерігач.

В разі об'єднання в більші групи, інші учасники - спостерігачі.



Час: 30 хвилин (15 - пари, 15 - обговорення)



Матеріали: Посилання на файл - інструкції для кожного учасника



Процедура:



Крок 1.

Тренер об'єднує учасників в пари та розсилає інструкції для дискусії. Кожен буде виконувати певну роль у кожному сценарії. Сценарії конфіденційні. Кожен матиме можливість бути як розповідачем, так і слухачем в Сценаріях 1 і 2.

Учасник 1

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_177967ed82ee43cebabfb9f5b31a3b53.pdf

Учасник 2

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_eb04f9d367774f4a8787597a25c622ea.pdf



Крок 2. Поставте запитання для обговорення, після чого пари/ трійки обговорюють діалоги, які відбулись та знаходять відповідні кращі, ефективні стратегії слухання.

Запитання для дискусії

1. Коли ви були розповідачем, який зворотний зв'язок ви отримали від вашого слухача?
2. Як ви відчували себе після цього зворотного зв'язку?
3. Як цей зворотний зв'язок вплинув на те, що ви сказали?
4. Які стратегії слухання та зворотного зв'язку є відповідними?



Крок 3. Учасники повертаються в пари та спілкуються з точки зору діалогу, емпатії та активного слухання.

2.2. Вправа "Закрите чи відкрите?"

 Мета: Розпізнавати відкриті та закриті запитання, навчитися їх правильно використовувати.

 Групи: Парами або групами по 3-5 осіб.

 Час: 10-15 хвилин.

 Процедура:

- Ведучий дає учасникам набір закритих запитань (наприклад: "Ти любиш подорожувати?", "Ти працюєш у цій компанії більше п'яти років?").
https://www.mediator.in.ua/_files/ugd/1c5fa2_b2e834d29dec48308e463ca7e8f76f4d.pdf
- Завдання учасників – переформулювати їх у відкриті запитання ("Які країни ти вже відвідав?", "Що тобі найбільше подобається у твоїй роботі?").
- Потім учасники створюють власні пари запитань: закрите – відкрите.

 Приклад:

- ♦ Закрите: "Ти брав участь у переговорах?"
- ♦ Відкрите: "Який твій досвід участі в переговорах?"

 Обговорення: У яких випадках краще використовувати відкриті запитання? Які ситуації потребують закритих запитань?

2.3. Вправа "Я-повідомлення"



Мета:

- Навчити учасників використовувати **Я-повідомлення** замість **Ти-звинувачень**.
- Покращити навички ефективної комунікації в конфліктах.



Групи: Акваріум або міні-групи (3-4 особи)



Час: 20 хвилин



Матеріали: Посилання на файл - список підготовлених завдань на задану тему



Процедура:

1. **Тренер пояснює концепцію Я-повідомлень:**

- **Ти-повідомлення:** «Ти ніколи мене не слухаєш!»
- **Я-повідомлення:** «Я засмучуюсь, коли мене перебивають, бо для мене важливо бути почутим.»

2. **Тренер дає учасникам список Ти-повідомлень**, які часто зустрічаються в конфліктах.

3. **Завдання:**

Учасники по черзі беруть одне Ти-повідомлення.

Перефразовують його у **Я-повідомлення**.

Додають пояснення, як це впливає на їхні емоції та що вони хочуть отримати.

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_07cc7117eb0148e3890c3895e40864c0.pdf



Рефлексія:

- Що було складно в цій вправі?
- Як змінилася комунікація після переходу на Я-повідомлення?
- Де ви можете застосовувати цей підхід у житті?

2.4. Вправа: «Асертивність»

Мета:

- Навчитися розпізнавати три стилі комунікації: **пасивний, агресивний, асертивний**.
- Розвинути навички **асертивної** (впевненої та поважної) комунікації.

 **Групи:** Акваріум або міні-групи (3-4 особи)

 **Час:** 30 хвилин.

 **Матеріали:** Посилання на файл - список підготовлених завдань на задану тему

Процедура:

Тренер пояснює три стилі комунікації:

- **Пасивний стиль** – людина уникає вираження своїх потреб, поступається іншим, відчуває невдоволення.
- **Агресивний стиль** – людина наполягає на своєму, нехтуючи почуттями та правами інших.
- **Асертивний стиль** – людина впевнено висловлює свої думки, при цьому з повагою ставиться до інших.

Розбір ситуацій (20 хв)

Кожна група отримує картки із конфліктними ситуаціями. Їхнє завдання:

1. Відтворити діалог у **пасивному стилі**.
2. Відтворити діалог у **агресивному стилі**.
3. Переформулювати діалог так, щоб він був **асертивним**.

Приклади ситуацій:

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_cee1cf5293b541f0b3ddf3a9e6dcb7f1.pdf

3. Аналіз та обговорення

- Як змінилися відчуття при переході від пасивного/агресивного стилю до асертивного?
- Які слова/фрази зробили комунікацію асертивною?
- Як можна застосовувати асертивну комунікацію у реальному житті?

Додатковий етап:

Учасники можуть створити власні приклади конфліктних ситуацій та запропонувати один одному варіанти відповідей у різних стилях.

Ключ до асертивності:

- Використовувати "**Я-повідомлення**" («Я відчуваю...», «Мені важливо...»).
- Чітко висловлювати свої **очікування**.
- Зберігати **спокійний тон і контакт очей**.
- Вміти сказати "**ні**" без почуття провини.

2.5. Вправа: «Дорослий-Дитина-Батько»

Мета:

- Допомогти учасникам усвідомити, як змінюються їхні ролі в спілкуванні залежно від контексту.

Групи: трійки

Час: 30 хвилин.

Матеріали: Посилання на файл - список підготовлених завдань на задану тему

Процедура:

1. Ведучий дає ситуацію, в якій люди взаємодіють (наприклад, працівник запізнився на роботу, і керівник з ним говорить).
2. Спершу діалог будується з егостанів Батько-Дитина.
3. Після цього діалог змінюється на транзакцію Дорослий-Дорослий
4. Обговорення після вправи: які відчуття виникали в кожному стані? Який стиль спілкування здався найефективнішим?

Ситуації для вправи:

Приклад:

Працівник запізнився на зустріч на 30 хвилин. Керівник викликає його на розмову.

Діалоги:

- *Батько*: «Як тобі не соромно? Ти ж доросла людина, а поводишся безвідповідально!»
- *Дитина*: «Ну вибачте... Я проспав, але я не винен, будильник не задзвонив!»
- *Дорослий*: «Наша зустріч розпочалась невчасно, із запізненням і я почувався роздратованим через таку затримку. Для мене важлива пунктуальність і вчасність, оскільки це впливає на кількість питань, які ми встигаємо обговорити, а отже і на результативність»
- *Дорослий*: Я розумію важливість вчасного початку наших зустрічей і те, як це впливає на результативність. Я усвідомлюю свою відповідальність за запізнення і в подальшому докладу максимум зусиль щоб розпочинати зустрічі вчасно.

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_e502129569dc4deab5eca23eaaa89874.pdf

Модуль 3. Емоційний інтелект

3.1. Вправа “Картки емоцій і потреб”

Мета:

- Показати учасникам зв'язок емоцій та потреб.
- Навчати учасників розпізнавати та повідомляти про свої потреби.

Групи: трійки

Час: 30 хвилин.

Матеріали: <https://www.mediator.in.ua/emotions-needs-cards>

Процедура:

1. Ведучий просить учасників згадати життєву ситуацію за рівнем переживань не більше 5 балів за 10 бальною шкалою
2. Далі дати відповідь на два питання: які емоції відчували та які потреби були в цей момент порушені чи задоволені.
3. Вибрати зі списку емоцій та потреб, на сайті, ті як відповідали ситуації.
4. Поєднати емоцію та потребу поставивши їх один навпроти іншого
5. В міні групах обговорити результати. Дати відповідь на питання
 - Що помітили під час виконання вправи?
 - Які ваші потреби були порушені?
 - До переживання яких емоцій це призвело?
 - Як ви можете самостійно задовольнити свої потреби, щоб наступного разу в такій самій ситуації відчувати себе по іншому?
 - Чим для вас була цінною ця вправа?

Спільне обговорення в колі. Учасники діляться своїми враженнями

2.5. Вправа "Функції емоцій"

Мета:

- сприяти усвідомленню учасниками шкоди та користі від тих самих емоцій, а також їх ролі у різних життєвих ситуаціях.

 **Групи:** Пари, трійки (5 груп. Якщо людей мало, то 4 групи)

 **Час:** 70 хвилин (10 - перегляд мультику, 10 - робота в групах, 10 обговорення, 40 відпрацювання кожної емоції)

 **Матеріали:** Посилання на файл - список підготовлених запитань на задану тему

Процедура:

1. Тренер демонструє уривок відео та коментує його.
2. Учасників об'єднують в 5 груп. Кожна група працює з 1 емоцією та дає відповіді на питання яка користь та шкода від цієї емоції з практичними прикладами. Всього емоцій 5: злість, страх, сум, радість, відраза. Якщо людей мало, то можна зробити 4 групи і працювати учасники будуть з тими ж емоціями, за виключенням відразу. Учасники працюють на дошці
3. Групи презентують свої напрацювання та спільно обговорюють в акваріумі, які функції емоцій.
4. Тренер демонструє презентацію та разом з учасниками розбирає ще раз функції кожної емоції та методи опрацювання цих емоцій, покроково обговорюючи, як працювати з кожною емоцією.
5. **Вправа "Драбина страху".** Крок 1. Кожен учасник самостійно складає список своїх страхів. Крок 2 Учасники ранжують свої страхи, проставляючи бали від 1 до 10, де 1 - це те чого боюсь найменше і 10 - це те, чого боюсь найбільше.
6. Сум. В акваріумі учасники обговорюють про сум та способи його прожити.
7. Вправа "Граємо в радість". Тренер дає ситуації і просить учасників знайти в ній, щось позитивне і приємне.

3.3. Вправа: «Гарячі кнопки»

Мета:

- Визначити наші емоційні гарячі кнопки.
- Зрозуміти бар'єри, які наші емоції можуть створювати.
- Навчитися контролювати свої емоції.

Групи: 3-4 учасники (6 груп)

Час: 30 хвилин.

Матеріали: Whiteboards

Процедура:

Поясніть учасникам, що настав час позбутися накопиченого стресу. Протягом наступних п'яти хвилин вони отримають можливість розповісти іншим учасникам команди, як натискати на їх емоційні гарячі кнопки. Попросіть їх записати якомога більше конкретних прикладів. Наприклад:

Як натискати на мої кнопки...

- Грубуватий тон
- “Замовкни!”
- Погана граматики
- Наполегливі люди
- Скиглення
- Ті, хто все знає
- “Тобі слід зробити ось так...”
- Люди, які не доходять до суті
- “Ти ніколи/завжди...”

Поради

Зробіть групи з 4-7 осіб і подивіться, скільки емоційних гарячих кнопок вони зможуть придумати.

Питання для обговорення

1. Тепер, коли ви усвідомили деякі з ваших емоційних гарячих кнопок, що ви з цим зробите?
2. Які є способи, щоб навчитися розпізнавати і контролювати свої гарячі кнопки під час взаємодії з іншими?
3. Що робити, якщо ми натискаємо на чийсь гарячу кнопку?
4. Як ця діяльність допомагає нам ефективніше справлятися з конфліктами?

НЕВИКОРИСТАНІ ВАРІАНТИ

3.5. Вправа: «Шкала емоцій»

Мета:

- Розвиток рефлексії
- Формування навичок розрізнення своїх емоцій та почуттів
- Усвідомлення причин їх виникнення

 **Групи:** трійки

 **Час:** 30 хвилин.

Матеріали:

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_b49842304a3f450aba480fbba384fbb1.pdf

Процедура:

1. Індивідуальна робота (5 хв):

Протягом 5-7 хвилин відмітьте на шкалі рівень відчуття емоції чи переживання почуття в повсякденному житті, поряд запишіть також спонтанні коментарі відповідно до кожної емоції.

2. Робота в групі (15 хв.):

Учасники об'єднуються в пари/трійки. Кожен учасник у групі має розповісти про свою шкалу емоцій за схемою:

- Які емоції виражені найбільше в повсякденному житті? Чим вони зумовлені? Які особи задіяні?
- Які емоції виражені найменше? Я їх не відчуваю чи не виражаю?
- Які емоції легше виявляти? Чому?
- Чи розумію я причини виникнення емоцій?
- Чи достатньо наявні позитивні емоції (радість, задоволення, любов)? Якщо ні, то чому?
- Що я можу змінити, щоб позитивних емоцій було більше в моєму житті?

Учасник/учасники, який слухає, може виступати в ролі фасилітатора розповіді, ставлячи ці питання. Учасник, який розповідає, записує свої усвідомлення.

3.4. Вправа: «Модель V (Стіна)»

Мета:

- Визначити наші емоційні реакції, думки, судження.
- Зрозуміти бар'єри, які наші емоції можуть створювати.
- Навчитися контролювати свої емоції.

 **Групи:** індивідуальна робота, групова робота

 **Час:** 30 хвилин.

 **Матеріали:** Whiteboards

Процедура:

Тренер проводить групу по крокам

1. Згадати ситуацію, яка вас емоційно зачепила і у вас виникали судження, думки про ін людину .
2. Заземлитись, поставити ноги на підлогу, розправити плечі, зробити 3 глибокі вдихи-видихи.
3. Які відчуття маєте в тілі, коли зараз згадуєте про цю ситуацію ? (Назвіть їх в голос або напишіть в часті.
4. Де саме ці відчуття виникають?
5. Як ви їх відчуваєте, опишіть детально.
6. Як Ви зараз дихаєте? Або як ви дихали в тій ситуації про яку згадали?
7. Чому на Вашу думку у вас з'явилися ці відчуття?
8. Як вони пов'язані з тією людиною?
9. А як вони пов'язані з вами?
10. Які думки, судження, міркування про людину у вас з'явилися?
11. Як ці думки пов'язані з вами?
12. Які емоції відчуваєте? Назвіть їх. Дозвольте собі їх відчути.
13. Спробуйте видихнути зі слова: "Це є так. я зараз відчуваю... Це є так заразю"
14. Як ви себе почуваєте? Яку думки та відчуття маєте зараз?

Учасники діляться враженнями та обговорюють результати роботи.

2.3. Вправа "Знайди питання"

 Мета: Навчитися формулювати релевантні запитання на основі отриманої інформації.

 Групи: Пари або малі групи (3-5 осіб).

 Час: 15-20 хвилин.

Процедура:

- Ведучий заздалегідь готує список відповідей (наприклад: "У Парижі", "Після закінчення університету", "Тому що це було важливо для команди").
- Учасники мають сформулювати запитання, які б відповідали цим відповідям.
- Важливо, щоб запитання були відкритими й логічно пов'язаними з відповіддю.

Приклад:

Відповідь: "Коли мені було 25 років."

Можливі питання:

- ♦ "У якому віці ти вперше змінив роботу?"
- ♦ "Коли ти переїхав до іншого міста?"
- ♦ "Скільки тобі було років, коли ти став керівником?"

 **Обговорення:** Які запитання вийшли найбільш цікавими? Чи важко було адаптувати питання до відповіді?

2.5. Вправа "Одні Питання"



Мета:

- Практикувати навички запитань і уточнення.
- Навчитися навичкам діалогу



Групи: Пари.

В разі об'єднання в більші групи, інші учасники - спостерігачі.



Час: 20 хвилин (10 - пари, 10 - обговорення)



Матеріали: Посилання на файл - список підготовлених запитань на задану тему



Процедура:

Одна з найкорисніших навичок у конфліктних ситуаціях — це навичка ведення діалогу. Діалог може відкрити двері для співпраці. Коли ми ведемо діалог, ми зберігаємо відкритість, ставимо питання та слухаємо відповіді.

Той, хто починає раунд, ставить партнеру питання і намагається отримати відповідь та інформацію. Інша особа має відповідати також питанням. Завдання для партнерів — подивитися, як довго вони зможуть вести діалог, використовуючи лише питання як основу для розмови. Як тільки учасник відповів на питання прямо, а не поставив питання у відповідь, хід переходить до іншого учасника групи.

Приклад 1: Діалог між двома учасниками

Учасник 1: Де ти виріс?

Учасник 2: Як ти думаєш, яке місце найбільше вплинуло на моє виховання?

Учасник 1: Чи це було місто чи село?

Учасник 2: А як ти гадаєш, що краще формує характер – ритм великого міста чи затишок маленького містечка?

Учасник 1: Що, на твою думку, більше вплинуло на тебе – оточення чи сім'я?

(Діалог триває, поки хтось не відповість стверджувально, замість того щоб поставити питання у відповідь.)



Приклади запитань для обговорення

https://www.mediator.in.ua/files/ugd/1c5fa2_f1e95da0d71d496aa5cb146e95957749.pdf

- Де ти виріс?
- Що тобі подобається в твоїй роботі?
- Де одне з твоїх улюблених місць для відпочинку?
- Коли ти почав працювати в компанії?
- Як ти можеш покращити свої навички вирішення конфліктів?

Бажано пройти як мінімум два кола.



Поради

Початкове питання повинно бути відкритим. Добре обговорити різницю між відкритими і

закритими питаннями та попросити приклади перед початком (Які види спорту тобі подобаються? Які у тебе плани на літо? У яких заходах беруть участь твої діти в школі?).

✓ Запитання для дискусії

1. Що ви помітили під час вправи?
2. Яким чином потрібно комунікувати, щоб продовжити діалог?
3. Чи була ця діяльність складнішою або менш складною, ніж ви думали?
4. Чи покращили ви свій час під час другого кола?
5. Що ви дізнались під час першого раунду, що дозволило покращити відповіді?
6. Чи зазвичай ми беремо час, щоб ставити питання, коли ми в конфлікті з іншою особою? Чому?
7. Як ставлення питань може змінити хід конфлікту?
8. Які приклади відкритих питань ми могли б використати наступного разу в конфліктній ситуації?

3.2. Вправа “Який Я предмет”

🎯 Мета:

- Дослідження учасниками емоційно-особистісної сфери, виявлення своїх емоцій та підсилення самоцінності.

👥 Групи: трійки

⌚ Час: 30 хвилин.

📁 **Матеріали:** Посилання на файл - список підготовлених запитань на задану тему https://www.mediator.in.ua/_files/ugd/1c5fa2_e8c60131829d48739bcf40e2dcfd8647.pdf

📌 Процедура:

1. Тренер просить учасників подивитись навколо себе та дати відповідь на питання: “Якби ви були предметом, будь-яким з вашого оточення, то ким саме ви були б? Оберіть цей предмет.
2. Тренер об'єднує учасників в групи по 3 та просить дати один одному відповіді на такі питання:
 - Який це предмет?
 - Де він знаходиться?
 - З чого він зроблений?
 - Яку функцію цей предмет виконує?
 - Хто може ним користуватись?
 - Чого він потребує?
 - Чи є у цього предмета друзі?
 - Яким він бачить оточуючий світ?
 - Про що він мріє?
 - Який у нього настрій?

Спільне обговорення в групі