Олександр ХАВІН
здобувач вищої освіти ступеня магістр
програми «Медіація та менеджмент конфліктів»
Бізнес Школи КРОК
Університету «КРОК»
KhavinOV@krok.edu.ua



КОНФЛІКТОЛОГІЯ У ВЕТЕРИНАРНІЙ МЕДИЦИНІ

Конфлікт у ветеринарній клініці нерідко сприймають як питання сервісу або як прикру рису окремих клієнтів. Такий погляд звужує проблему. Суперечка з власником здатна змінити клінічне рішення, затримати діагностику, перервати розпочате лікування або зробити подальше спілкування настільки напруженим, що працівники клініки втрачають важливу інформацію про пацієнта. Наслідки при цьому відчуває тварина, хоча учасниками розмови є люди.

Головна особливість ветеринарної практики полягає в її тристоронній будові. Пацієнт не описує симптомів, не ставить запитань і не дає згоди на втручання. Усі відомості надходять від власника, він же обирає між запропонованими варіантами та оплачує допомогу, тоді як професійну відповідальність за обґрунтованість рішення несе лікар. Тварина при цьому стає полем проєкцій обох сторін. Власник переконаний, що вона страждає, лікар бачить стабільний стан, і кожен щиро вважає, що говорить від її імені. Конфліктний потенціал закладено в самій цій конструкції, а не в поганому характері учасників.

Друга особливість пов’язана з асиметрією знань. Власник змушений довіряти професіоналові, але не має способу самостійно перевірити цю довіру. Навіть друга думка іншого лікаря рідко розв’язує сумнів, адже порівняти два фахові висновки без фахової підготовки неможливо. Тому підозра на кшталт «а чи не обманюють мене» є не проявом складного характеру, а раціональною реакцією на структурну неможливість перевірки. Знижують цю напругу прозорість пояснень, письмові висновки та рекомендації, попереднє інформування про вартість і чесність щодо невизначеності прогнозу.

Третя особливість стосується емоційної прив’язаності. Для значної частини власників тварина є членом родини, тому рішення про діагностику, лікування чи евтаназію ухвалюються в полі страху, провини та горя. Розмова про гроші відбувається поруч із розмовою про любов, і ця комбінація сама собою конфліктогенна. У стані гострого стресу людина фізично не здатна сприймати раціональні аргументи, тож першим кроком лікаря має бути зниження напруги, а не нарощування доказів.

Додає складності й режим роботи. Консультації відбуваються в умовах дефіциту часу, нерідко вночі або в живій черзі, невідкладні стани вимагають рішень ще до того, як зібрано повний анамнез, а фінансові питання доводиться обговорювати одночасно з клінічними. Жодна з цих обставин не робить конфлікт неминучим, але кожна підвищує ціну комунікативної помилки.

Із цих особливостей випливає зміст необхідної підготовки. До знань належать уявлення про те, чим конфлікт відрізняється від розбіжності чи напруження, з яких структурних елементів він складається, за якими стадіями ескалює і які причини найчастіше породжують його в умовах клініки. До навичок належать активне слухання та з’ясування позиції власника, пояснення ризиків простою мовою, перевірка розуміння через переказ,

керування очікуваннями щодо вартості й прогнозу, деескалація гострої розмови, фіксація домовленостей у документації, а також уміння коректно завершити спілкування, якщо воно переходить в образи. Кожна з цих навичок тренується так само, як будь-яка клінічна маніпуляція.

Ксенія СТАРОВОЙТ
здобувачка вищої освіти ступеня магістр
програми «Медіація та менеджмент конфліктів»
Бізнес Школи КРОК
Університету «КРОК»
StarovoitOY@krok.edu.ua



ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СФЕРІ НЕРУХОМОСТІ В СИСТЕМІ ТРЬОХ КОРИДОРІВ

Сфера нерухомості є однією з найбільш переговорно насичених галузей бізнесу, оскільки кожна угода поєднує економічні, юридичні, психологічні та комунікативні аспекти. На відміну від стандартного продажу товару, операції з нерухомістю пов'язані з високою вартістю об'єкта, значним рівнем ризику, тривалим строком прийняття рішення та участю кількох сторін: продавця, покупця, ріелтора, нотаріуса, банку, оцінювача, юриста, родичів або бізнес партнерів. Саме тому переговори у сфері нерухомості доцільно розглядати не як разовий торг щодо ціни, а як складний процес узгодження інтересів, очікувань, ресурсів і правових гарантій.

Актуальність теми посилюється умовами сучасного українського ринку нерухомості. У воєнний період рішення про купівлю, продаж або оренду житла приймається під впливом безпекових ризиків, коливання попиту, нерівномірного регіонального розвитку, обмеженої доступності іпотечного фінансування та необхідності ретельної перевірки документів. Національний банк України зазначає, що за збереження безпекових ризиків та без доступної іпотеки попит на нерухомість і надалі буде стриманим (Національний банк України, 2025). Водночас у Стратегії розвитку іпотечного кредитування підкреслено, що після 2021 року ринок нерухомості майже не підживлювався іпотекою, а його відновлення відбувалося переважно за рахунок коштів девелоперів і покупців (Національний банк України, 2025). Це означає, що переговорна компетентність ріелтора набуває особливого значення, адже саме через переговори сторони шукають баланс між ціною, строками, безпекою, формою розрахунку та гарантіями виконання домовленостей. У сучасній англомовній літературі переговори в нерухомості розглядаються як сфера, що потребує переходу від жорсткої моделі «виграш – програш» до більш гнучкої моделі створення цінності. Т. Віґельманн і Г. Фалкао наголошують, що професіонали ринку нерухомості працюють у середовищі високої невизначеності, конфліктності та взаємозалежності сторін, тому мають використовувати не лише інтуїцію, а й системні переговорні рамки (Wiegelmann, Falcão, 2024). Автори пропонують підхід value win-win, відповідно до якого результативні переговори не повинні бути наївною поступливістю, але й не мають будуватися виключно на тиску. Ефективний переговорник має знижувати ризики, одночасно збільшуючи цінність угоди для сторін (Falcão, Wiegelmann, 2024).