



**Мир - это состояние,
в котором люди способны
рассматривать свои конфликты
на конструктивном и творческом уровне**

Й.Галтунг

"НЕ КИПЯТИСЬ!"

Что можно сказать вместо

"Успокойся!", "Не нервничай!"
"Хватит переживать!"



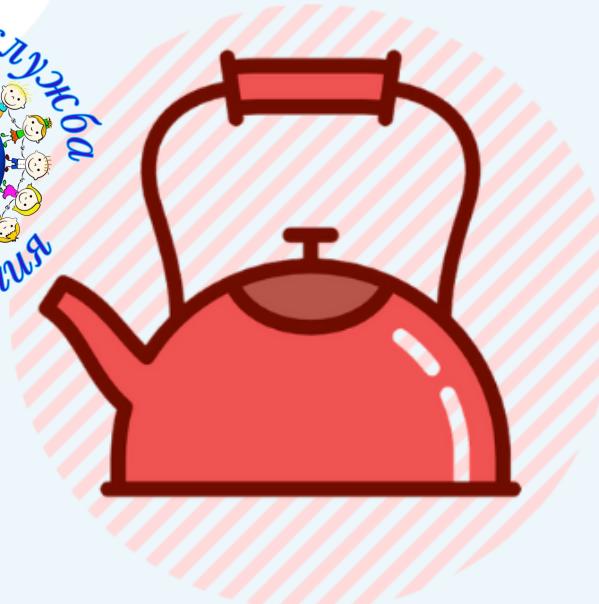
Расскажи мне, что тебя так
расстроило.



Это действительно раздражающе/
печально/страшно и т. п.



Тебе, наверное, очень тяжело
сейчас.



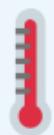
Жаль, что все так вышло. Давай
подумаем, что можно сделать.



Понимаю, тебе нужно время,
чтобы прийти в себя.



Видимо, это выбило тебя из колеи.
Чем я могу помочь?



В такой ситуации мало кто мог
бы остаться спокойным.

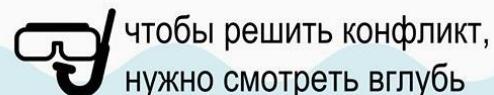
Айсберг конфликта

ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



позиция (ЧТО?)

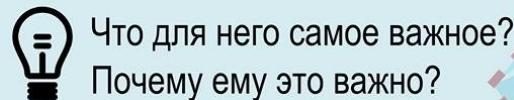
То, что человек говорит, что хочет



чтобы решить конфликт,
нужно смотреть вглубь

интерес (ЗАЧЕМ?)

То, что человек хочет на самом деле



Что для него самое важное?
Почему ему это важно?

*помните о нематериальном -
уважение, определённость,
признание, репутация



если конфликт
не удаётся решить на уровне интересов -
ныряйте глубже - ищите общие ценности

точка соприкосновения

множество
точек соприкосновения образуют
плоскость сотрудничества

при поиске взаимовыгодных решений
будьте готовы к работе
с недоверием и страхами



находятся на пике напряжения
они далеко, поэтому приходится кричать в попытке быть услышанным

эмоции затуманивают сознание, поэтому видно только то, что на поверхности

на поверхности компромисс

(кто-то должен уступить, интересы не удовлетворяются полностью)

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН КОНФЛИКТ?

7 позитивных функций, придающие новые смыслы существующим и грядущим конфликтам

1 СНЯТИЕ НАПРЯЖЕНИЯ

Постепенное обострение отношений ведет к росту напряжения, вызванному неопределенностью и избеганием открытой конфронтации. Когда участники, наконец, вступают в конфликт, ситуация становится более определенной (даже если не находит решения). Результатом является чувство облегчения подобно тому, как после грозы становится легче дышать.

2 СИГНАЛ К ИЗМЕНЕНИЮ

Конфликт показывает, какие стороны взаимоотношений требуют внимания и изменений. Как с болью в теле - если долго заглушать боль таблетками, можно полностью потерять здоровье. Не стоит игнорировать конфликт - это может привести к необратимым изменениям в отношениях.



3 ВОЗМОЖНОСТЬ СБЛИЖЕНИЯ

Люди вступают в конфликты только по поводу того, что для них действительно важно. Говорят (или кричат) о главных для них вещах. Эта неизбежная искренность позволяет больше узнать друг о друге. Взаимное раскрытие позволяет увидеть точки соприкосновения.

4 ИСТОЧНИК РАЗВИТИЯ

Чем значимее конфликт, тем сильнее он стимулирует активность, являясь "катализатором" развития способностей. Множество технических новинок, изящных идей и оригинальных решений появилось благодаря попыткам людей, компаний и государств обойти конкурентов или кому-то что-то доказать.



5 СДЕРЖИВАНИЕ ОБОСТРЕНИЯ

Так называемый "зиммелевский парадокс". Иногда только в результате конфликта можно соизмерить свои силы с силами соперника. Если обе стороны понимают, что противник достаточно силен и цена победы может быть слишком высока, это удерживает их от дальнейших действий и усугубления ситуации.



6 УКРЕПЛЕНИЕ ЕДИНСТВА

"Против кого дружим?" - люди, объединенные в борьбе с общим врагом, способны эффективно преодолевать свои разногласия. Такие группы могут быть достаточно эффективны за счет высокого личностного вовлечения в общее дело.



7 НОВЫЙ СМЫСЛ

Один победил, другой проиграл. Оба проиграли. Оба победили. Результат не всегда измеряется количеством полученных ресурсов. Путь героя заключается в том, каким он становится в процессе борьбы через внутреннюю работу по проживанию конфликта.

Обозначьте свои границы
Закрепите обязательства
Примите
ответственность

Генерируйте идеи
Наращивайте успех
Опирайтесь
на сильные стороны

