

Памятка для разрешения конфликтов

1. «Выиграть/выиграть»

В чем мои подлинные нужды?

И в чем их?

Хочу ли я благоприятного исхода для нас обоих?

2. Творческий подход

Какие новые возможности раскрываются этой ситуацией?

Вместо того чтобы думать «как это могло бы быть», вижу ли я новые возможности в том «что есть»?

3. Эмпатия

Как бы я чувствовал себя на их месте?

Что они пытаются сказать?

Выслушал ли я их как следует?

Знают ли они, что я слышу их?

4. Оптимальное самоутверждение

Что я хочу изменить?

Как я могу сказать им это без обвинений и нападок?

Отражает ли это заявление мои чувства, а не мое мнение о том, кто прав и кто виноват?

(Будь мягким с людьми и жестким с проблемой)

5. Совместная власть

Не злоупотребляю ли я своей властью?

Не делают ли это они?

Вместо противостояния не можем ли мы сотрудничать?

6. Как управлять эмоциями

Что я чувствую?

Возлагаю ли я на кого-то вину за свои чувства?

Поможет ли это делу, если я расскажу о том, что я чувствую?

Что я хочу изменить?

Избавился ли я от желания наказать их?

Что я могу сделать, чтобы лучше владеть своими чувствами?

(Например, выразить чувства на бумаге, поговорить с другом, выколотить матрац)

7. Готовность разрешить конфликт

Хочу ли я разрешить конфликт?

Вызвана ли моя обида:

-каким-то все еще болезненным прошлым инцидентом?

-какой-то потребностью, в которой я отказываю себе?

-чем-то, что не нравится мне в них, потому что я не хочу признать этого за собой?

8. Картография конфликта

В чем заключается вопрос, проблема или конфликт?

Кто его главные участники?

Опишите потребность каждого человека. (То есть: «Какие выраженные и невыраженные интересы могли привести к возникновению проблемы?», «Каковы

преимущества предложенных решений с точки зрения удовлетворения подлинных нужд участников?»).

Опишите тревоги или опасения каждого участника. (То есть: «Какие заботы, опасения и страхи влияют на их поведение?»)

Указывает ли эта карта на какие-то точки совпадения интересов?

Над чем мы должны еще работать?

9. Разработка альтернатив

Каковы возможности? Не подвергайте их преждевременной оценке. То, что кажется невозможным, может тем не менее подать хорошие идеи.

Какие альтернативы удовлетворяют наибольшее количество наших нужд? Будьте изобретательны, попробуйте различные варианты.

10. Переговоры

Чего я хочу добиться? Имейте четкое представление об общем исходе, хотя вы можете изменить ваш путь к нему.

Как мы можем добиться справедливого результата – при взаимном выигрыше?

Что они могут дать мне?

Что могу дать им я?

Игнорирую ли я их возражения? Как я могу включить их в свои предложения?

Какие вопросы я хочу включить в соглашение?

Могу ли я включить что-то, что позволит им сохранить лицо?

11. Посредничество

Можем ли мы разрешить это сами или мы нуждаемся в помощи нейтрального третьего лица?

Подходит ли мне роль посредника в данной ситуации?

Как я должен подготовить собрание, разъяснить свою роль участникам?

Могу ли я создать атмосферу, в которой люди смогут открыться, найти общий язык и выработать собственные решения?

Что может помочь этому?

12. Расширение кругозора

Вижу ли я всю картину, а не только свою собственную точку зрения? Какое воздействие может оказать это за пределами нашей непосредственной проблемы? (Например, воздействие на других людей или группы).

К чему это может привести в будущем?