

# GÓRA LODOWA KONFLIKTU

Co widać na powierzchni, a co jest naprawdę ważne?

## STANOWISKA

Co ludzie mówią,  
że chcą?

Oddaj mi natychmiast  
moje notatki!

Zawsze zapominasz!

Nie mam ich teraz,  
przyniosę jutro!

Jesteś nieodpowiedzialny!

To widoczna,  
powierzchnowa  
część konfliktu  
– konkretne  
żądania,  
oskarżenia  
i działania.

## INTERESY I OCZEKIWANIA

? CO CHCĄ tak  
naprawdę osiągnąć?



To bezpośrednie  
motywacje stojące  
za stanowiskami.

## POTRZEBY

? Czego POTRZEBUJĄ, żeby  
czuć się dobrze i bezpiecznie?



To fundamentalne,  
uniwersalne potrzeby  
psychologiczne.

## WARTOŚCI I LĘKI

? W co WIERZĄ?  
Czego się BOJĄ?



To najgłębsze przekonania  
i obawy, które kierują  
naszym zachowaniem.

## Przykłady

Ania: Chce odzyskać swoją  
własność; chce, żeby umowa  
była dotrzymana.

Bartek: Chce skorzystać  
z notatek, żeby zdać sprawdzian;  
chce uniknąć kłótni.

## Przykłady

Ania: Potrzeba SZACUNKU dla jej  
pracy i czasu; potrzeba ZAUFANIA  
i PRZEWIDYWALNOŚCI w relacji.

Bartek: Potrzeba WSPARCIA w nauce;  
potrzeba ZROZUMIENIA i AKCEPTACJI  
ze strony koleżanki.

## Przykłady

Ania: Wartości: Sprawiedliwość, Odpowiedzialność.  
Lęk: Bycie wykorzystywaną.

Bartek: Wartości: Koleżeństwo, Współpraca. Lęk:  
Odrzucenie, Porażka (obłanie sprawdzianu).



W konflikcie nie skupiaj się na walce na STANOWISKA (to, co  
na powierzchni). Zadawaj pytania, aby odkryć to, co ukryte  
pod wodą – POTRZEBY, WARTOŚCI i LĘKI Twoje i drugiej  
osoby. Tam znajdziesz klucz do prawdziwego porozumienia.