

补网：怎样调解矛盾

成年人如果闹了矛盾，想要恢复原状，基本是不可能的

每个人都是枢纽性的节点。如果坐视矛盾发展下去，伤害的其实是整个社会网络，而不仅仅是这两个人的关系

调解矛盾

调解矛盾的重点，不在于他们之间的关系，而是你和矛盾双方的关系

调解矛盾不是"解扣"，而是"补网"，补以你为中心的社会网络

要把相关的社会关系网络补牢，不让其中一个节点脱轨，或者至少不能让这个矛盾发展成一个炸弹，把相关的人都拖下水

极端事例

假设你是某个部门领导，你手底下的两个小朋友闹矛盾，已经激烈到要在办公室里公开冲突、吵架甚至动手的地步。你怎么办呢？

让两个人离职，换新人进来

他们俩就像是关系网络中的炸弹。要保护你其他节点不受侵害

1. 释放情绪

引导对方彻底倾诉

话术

听说你最近跟小王不痛快啊，跟我聊聊吧，怎么回事啊？

重点

对他的情绪不能急于处理，也不需要做实质性的回应。

只需要保持平静地倾听就可以了

要传递的信息是，你特别想听他把情绪释放出来

2. 否定情绪

给对方制造一个认知失调

话术

哎呀小杨，你说痛快了？情绪好点没有？不过啊，我想告诉你，你陷在情绪里，可能忘了你到底想要的是什么。

目的

趁大脑短暂空白，给他的头脑里植入一个新的东西

3. 重建目标

逼问被遮蔽的目标

封闭性提问，逼问出他的唯一答案，恰恰不能让对方发散，把话题给转移走

目的

让他重新看到自己的目标。逼他回到原来既定轨道上的既定目标

事例

职场提问

你是为了这份工资才来这个公司吗？

你是为了在北京落个脚才来这个公司吗？

那你是什么来的？

觉得小王这个人是好是坏，跟你原来的目标有关系吗？

那按照你这个目标，你愿意陷在处理复杂人际关系里面吗？

家庭关系

描述家庭好的细节

你们真的要这么吵下去，把这么美好的生活都毁掉吗？

4. 最小改善

设置一个当下去做的改善行动

找到一个最小化的改善动作，让对方能立马进入行动者模式，把对方送回到原来的轨道上去

敲黑板

设置最小改善行动的时候，千万不要再回到这个矛盾当中去，而是要把他的注意力转移到别的事情上去

事例

你看，这目标也找到了，对吧？咱胸怀大志了，回去吧，跟小杨和好吧。

小杨，正好我手头有个项目，需要处理一个文件。这件事你最拿手，要不这两天你帮我一下吧？

接下来你想立即着手的事儿是什么呀？

敲黑板

在调解矛盾时，你肯定要一对一地聊。原因是你没有办法处理他们俩的关系，你唯一能处理的，是他们分别和你的关系。你要通过你们之间关系的改善，来避免让对方“脱轨”，然后让对方重新“入轨”

One More Thing

整个调解过程中，跟一方沟通的时候，绝对不要提起另外一方。

不能附和：“你说的很有道理，他这么做，是有点不合理。”

“你误会了，小王其实挺好的。”