

減少衝突的策略

Conflict Resolution

洛克斐勒成立標準石油公司時，他說：「與人相處的能力若像糖或咖啡一樣，是可以交易的貨品，那麼我願意為此付出的代價將超過世上任何一種貨品」。

在今日這種步調快、壓力大的環境裡，與人相處的能力則更加重要。能以積極有效的方式處理衝突則是最有挑戰性的技能之一。

在這本指南裡，我們將幫助你反省你目前處理衝突的方式，以便發現哪裡需要加強。接著我們會分享更有效的解決衝突策略，幫助你營造更能彼此合作的環境。

遵循以下這些方針，你將能夠：

- 瞭解自己衝突時的反應，以便下次能夠做更好的態度控制。
- 分析整個衝突的情況，以決定用何種方式，來達成最佳或是最想要的結果。
- 不但能實際解決團隊內部衝突，也能提高團隊合作與工作氣氛的合諧。

關於流程的衝突：

- 先問問自己：「我對這項關於流程的衝突有多少控制權？」
- 找出這個問題的根本原因，並分析有哪些改善的機會。
- 然後和負責這項流程的人談談。
- 描述目前的問題，並與他達成共識。
- 建議一個可行的解決方案及行動計畫。
- 持續追蹤這項計畫，並肯定及鼓勵負責這項流程的人。

關於角色的衝突：

- 先問問自己：「在這個事件裡，我扮演了什麼樣的角色，我和其他人的角色定位是什麼？」
- 釐清自己的角色與其他相關的人有何不同，釐清之後要為自己的角色負起責任。
- 改變你對自身角色的認知。
- 並且顯示出你有意願作一個有彈性的人，並且願意配合公司策略。
- 面對自己角色的轉換，永遠保持正面積極的態度，並且能從改變中看到機會。

減少衝突的策略

Conflict Resolution

關於人際關係的衝突：

- 先問問自己：「這次的衝突是來自於對方，還是因為我的個性使然？」
- 寫下三項你可以改變的行為，以減少人際關係的衝突。並承諾自己未來要持續追蹤這些改變至少三個月。
- 問另一位牽涉其中的人，你可以如何平息現存的衝突。鼓勵對方誠實回應，即使他的答案可能顯得無禮，或是非常直接也沒關係。
- 站在對方的立場想想，為什麼他會和你起衝突？他關切的是什麼？用什麼方法可以平息你們之間的衝突。
- 列出你看到對方有哪五項優點，接著列出可以改善與對方人際關係的五種方法；畢竟解決衝突改善與他的關係是對你有益處的。

關於方向的衝突：

- 先問問自己：「我已經完全理解對方要的結果和方向了嗎？」
- 若不是，用中性的詞彙與和善的態度去釐清不清楚的地方，若有不一致的地方則談出共識，並採取行動。
- 談話過程中，盡量使用「我」或「我們」做開頭，而不是「你」做開頭，這樣會讓對方感受到被尊重。
- 如果價值觀有所不同，要求自己永遠要認同較高的價值。

關於外部壓力的衝突：

- 問問自己：「我對這件事情有多少控制權？」
- 衡量一下，選擇打值得付出代價的仗。
- 將你的精力放在你「可以做」的事情上，而不是放在抱怨你「不能做」的事情上。
- 做些對他人有益的事。好的談判是創造雙贏。
- 維持洞察力和目的感。對事情變化保持敏感度，且永遠確認現在所做的行為和你想達成的目的沒有偏差。
- 和你信任的人談談。也許你會有意外的發現。

「不要害怕對立；
記住，風箏乃是逆風而起，不是順風而飛。」
Hamilton Wright Mabie

卡內基訓練® 公開課程一覽

戴爾卡內基班® 有效溝通與人際關係

增強自信、積極、熱忱的態度，以溝通、人際關係為基礎提升個人工作績效與生活品質。

*針對工作忙碌的學員，可參加為期三天的溝通人際精華班

震撼力簡報班

透過密集演練及講師VIP現場指導、大幅提升簡報成效，成為更具影響力與說服力的演講者。

卓越總經理班

幫助您發揮領導魅力、凝聚共識、激勵士氣、發揮企業領導力。

青少年先修營

幫助孩子快樂自信成長，學會時間管理、尊重同理、自信表達，從小培養正向價值觀。

青少年/大學口語表達班

兩天學會如何展現自己優勢，快速建立良好印象面試和台上表達更有影響力。

企業內訓 (客製化課程) / 企業派訓

卡內基訓練® 有一套有效幫助企業培養人才，增加競爭力的培訓系統。可量身為企業打造符合企業目標的訓練，涵蓋六大職能主題：領導力、團隊向心力與投入度、簡報說服力、客戶服務、流程改善與銷售力。

高績效經理人班

提升創新、計劃、時間管理能力，幫助您建立高績效團隊，更有機會達成組織目標。

卡內基銷售班 經營顧客關係贏得銷售

開發新客源、掌握高成交率銷售關鍵，顧問式銷售與客戶建立長期關係，協助業績再突破。

主管領導力養成班

有系統地了解領導的意義並發展領導潛能，從發現自己的領導特質，做到「帶人帶心」；從促成職場合作關係到展現領導風範。

青少年/大學班

幫助孩子開始自信積極的情緒管理有更好的人際關係與責任感、抗壓性，更有正向價值觀。

慢養父母班

親子之間的互動溝通，影響孩子未來各方面成長與一生的幸福。學習慢養的方法，找回幸福家庭的原動力。



卡內基FB
天天來點正能量



卡內基好文

🔍 @carnegie

加入