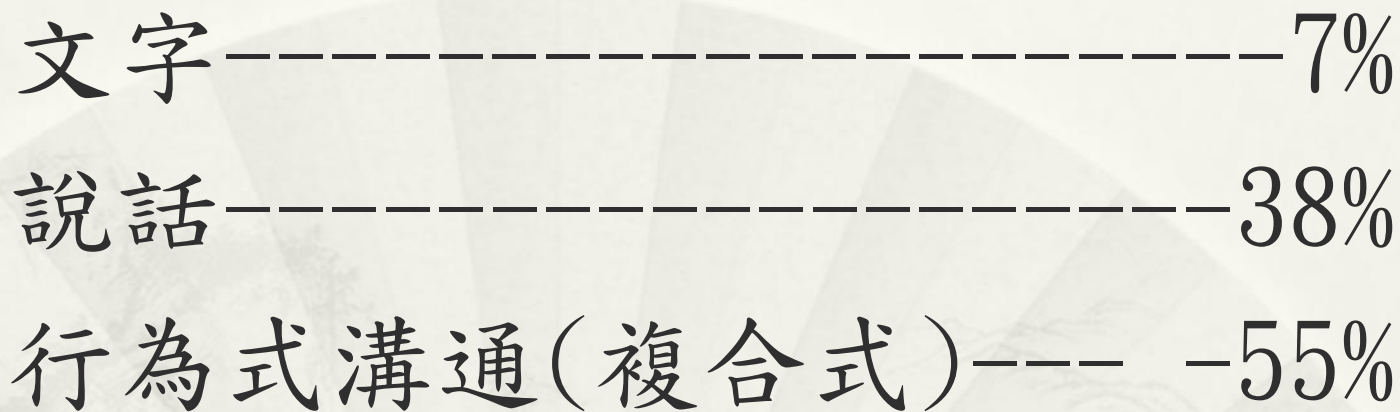


衝突溝通與團隊建造

The background of the slide is a light beige color. In the center, there is a large, semi-circular graphic element that resembles a traditional Chinese landscape painting, possibly a 'shanshui' style, rendered in a light, faded grey tone. This graphic is shaped like a fan, with the top edge being a smooth curve and the bottom edge being a straight line. A solid yellow horizontal bar is positioned behind the text, extending from the right side of the text towards the center. The overall aesthetic is clean and professional, with a touch of traditional Chinese art.

各式溝通的達成效益比例



溝通信念的建立

1. 我是一切的根源
2. 覺察是成長的開始

- * 身體

- * 感覺(會影響行為)

- * 需要

- * 語言

一切改變必須由我開始

- * 改變歷程：覺察→選擇→行動

衝突的正面效應

* 浮現問題

* 表達需要

* 紓解情緒能量

產生衝突的三大因素

* 意見面(立場/路線)

* 人際面(態度)

* 政治面(主導/權勢)

衝突的形式

1. 抱怨
2. 流言
3. 爭吵
4. 批評
5. 攻擊

6. 排斥
7. 逃避
8. 孤立(冷戰)
9. 自殘

人生腳本自我評估

	I'm not OK	I'm OK
You're OK	受害者型 我應該...講也沒用	自我肯定型 我們可以做什麼 ...
You're not OK	自暴自棄型	壓迫者型 你應該...

面對衝突的模組

1. 受害型-每次都這樣對我-(未戰以輸)
2. 壓迫型-你應該如此如此-(以戰逼贏)
3. 自暴自棄型-講也沒用-(棄戰)
4. 自我肯定型-我們可以做些什麼-(以戰逼和)

情緒的反思

生氣都是有需要的——

情緒是最好的禮物

- 1. 如果他的情緒是我造成的，則我要負責解決
- 2. 成熟的人自己的情緒自己解決
- 3. 往往你生氣別人才會很重視你
- 4. 為小事鬧情緒是很幼稚的

無法憤怒，就無法愛！

不生氣
不代表
沒情緒
接納情緒
表達情緒
放下情緒

我可以生氣
但是
我選擇不去傷害
我有情緒的權利
我有表達情緒的權利
我有尋求協助的權利

指責的話

* 負面推論

* 貼標籤

* 消極面對(不滿藏在心中不說出)

* 算舊帳

* 質問

表達情緒

公式	範例
當你… 讓我…(困擾) 我感覺…(情緒) 可不可以以後…	專案延遲 讓我被上司指責 很生氣 準時交案

回應情緒

1. 情緒檢驗

- * 你在生氣嗎？

2. 需要確認

- * 你要我做的是… 是嗎？

3. 生理回饋

- * 你的聲音變大聲…

4. 同理

- * 我了解（發生什麼事）

- * 為你帶來（什麼困擾）

- * 給你（什麼感覺）

- * 你有（什麼期待）

情緒下溝通的對策

- * 深呼吸、喝口水
- * 急促呼吸後長吐一口氣
- * 肌肉緊繃後就累而放鬆
- * 抬頭挺胸換姿勢
- * 數數
- * 暫離現場（中段氣勢）
- * 轉移話題
- * 自我解嘲、幽默
- * 照鏡子
- * 製造狀況
 - * 水杯倒了要急著擦桌子就疏緩情緒
- * 自我對話
 - * 對方無知：狗咬人，人不會回頭咬狗
 - * 最差狀況：我失去了什麼？我還有什麼？
 - * 我的錯誤
 - * 對方恩典

情緒表達演練

備忘：

- * 單純表達需要即可
- * 不加情緒性字眼(例如—你很奇怪喔)
- * 多談問題解決、少談責任歸屬
- * 這次只談這次的問題

衝突解決三要素

* 傾聽對方

* 表達自己

* 尋求雙贏

為何溝通不良

不會說

* 不知所云

* 玄外知音

* 含血噴人

不會聽

* 自我防備

* 心存成見

* 認知差異

溝通三層次

說話好聽



說好聽話



聽說好話

傾聽要訣

* 察言觀色

* 去蕪存菁

* 善解人意

如何聽抱怨

1. 傾聽
2. 澄清/確認
3. 同理
4. 找出問題
5. 共同討論
6. 具體行動

傾聽 → 同理 → 解決

溝通以分享為開始，

改變自己為過程，以共識為結果。

如何鼓勵發言

- * 專注(放下一切手邊事)
- * 跟隨
- * 不打斷
- * 同理(不一定等於同意)
- * 附和
- * 聽是為了瞭解對方，感受對方

衝突了來源

人

* 態度

事

- * 人格的差異
- * 經驗的差異
- * 資訊的差異

衝突的四大忌諱

我最通明

我最重要

我最辛苦

理所當然

衝突的五大調味

請-----關懷
謝謝你-----感恩
對不起-----自責
了不起-----肯定
沒關係-----包容

意見衝突的處理秘訣

- * 澄清自我並確認對方發言
- * 找衝突點
- * 找共識點
- * 為雙贏的立場找策略

如何抱怨

公式	範例
(描述現況) (找出原因) (可能影響) (提出對策)	我瞭解你趕著去約會 只是你電腦未關 它會造成機密資料外洩 是不是可以關機之後再離開

衝突忌諱的處理

- * 放任衝突
- * 偏袒一方
- * 治標不治本
- * 優柔寡斷
- * 加入衝突

衝突處理的對策

1. 立場/意見的衝突---澄清. 探詢. 對焦. 找證據
2. 政治衝突-----強調立場. 遊戲規則. 共同利益
3. 人際衝突-----引導接納. 感恩. 自責. 肯定. 關懷

衝突協談的準備

- * 適當的時間
- * 適當的場所
- * 適當的開場白
- * 準備茶水與必備資料

衝突處理的考量點

- * 立即 ↔ 延後
(若失控就必須立即)
- * 公開 ↔ 私下
(偶而可以公開)
- * 同時 ↔ 個別
- * 親自 ↔ 第三者
- * 主控 ↔ 協助

衝突的處理步驟

1. 應變

- * 制止衝突
- * 防止擴散

2. 整合

- * 瞭解事實
- * 傾聽原委
- * 處理情緒
- * 調解衝突
- * 減少個人衝突
- * 培養溝通共識

3. 預防

- * 促成團隊溝通衝突點
- * 對團隊作機會教育
- * 改善作業
- * 改善管理

★衝突是危機也是成長的契機