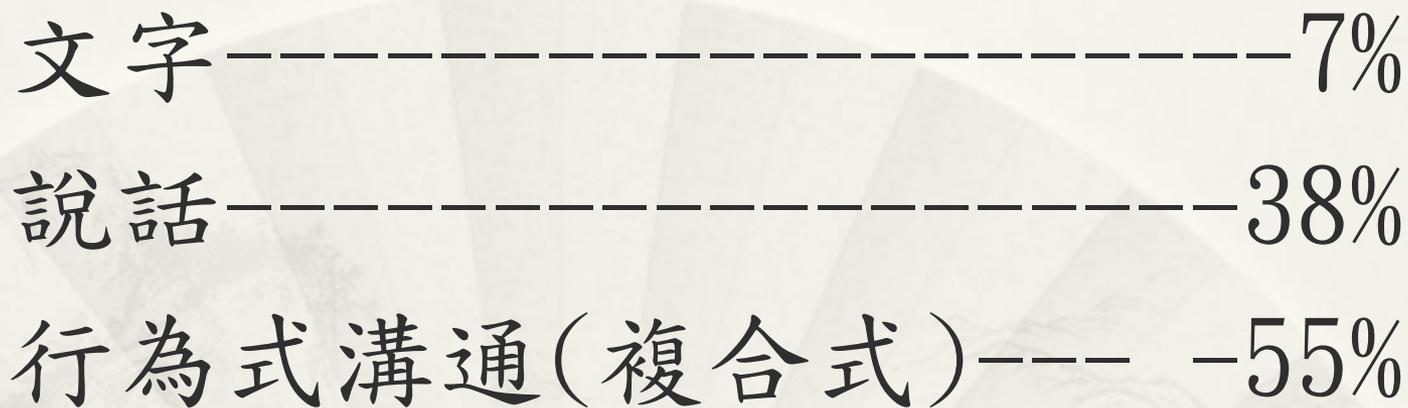


衝突溝通與團隊建造



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) | 我瞭解你趕著去約會 |
| (找出原因) | 只是你電腦未關 |
| (可能影響) | 它會造成機密資料外洩 |
| (提出對策) | 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