冲突中的沟通策略

当你尝试去解决冲突时，请务必确保不要让冲突升级。你可以参考如下策略：



以询问而非指责开启对话

在感到被攻击时，人们很可能不会承认自己对这次冲突负有责任。因此你首先要询问对方对这种情况的看法。



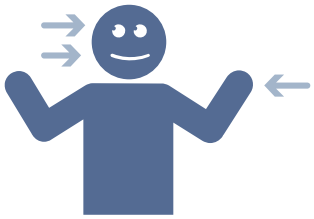
使用非对抗性语言

如果你坦言当前的境况对双方来说都很难，那么能够让对方放松一些。例如，你可以说："昨天在战略规划会上发生的事情让我感到非常困扰。你愿意和我开诚布公地谈一谈吗？"



清楚地表达你的想法

为了防止对方接收错误信息而致使情况恶化，请清楚直白地传递你的信息，不要使用委婉的措辞和模糊性语言。



不要忽视非语言沟通

确保你的姿态、手势、语调和面部表情坦诚包容而不具威胁性。

© 2017 Harvard Business School Publishing。保留所有权利。Harvard Business School Publishing 是哈佛商学院的附属机构。