解决冲突的措施

定义问题



与对方谈话时，请以建设性的方式定义问题：

- 将问题描述为你们之间的差异，而不是品格缺陷。
- 关注彼此的观点，而不是假设“事实”。
- 强调自己的责任，而不是指责对方。
- 交流彼此的感受，而不是控诉。

积极倾听



只听对方说出口的话是不够的，还要积极去听对方**想**说什么。你需要：

- 倾听时投入全副心神。
- 通过提问澄清不明确的信息。
- 利用复述展现你的理解。
- 留意对方表示认同的信号。

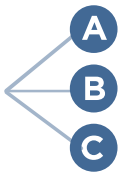
确定共识



寻找你与对方的共同点，也就是要确定你们在利益、立场和目标等方面的共识。为了寻找共识，请：

- 不要进行指责。
- 消除对方对最坏结果的恐惧。
- 避免极端思维。
- 关注你们的共同目标或目的。

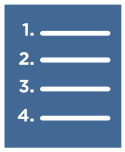
共同探索解决方案



在探索解决方案时，请遵循以下步骤，其中某些步骤可能需要反复循环：

1. 清晰地表达你的观点。
2. 总结双方的差异。
3. 提出问题。
4. 给出提议。

制定行动计划



一旦探索出潜在的解决方案，你们就可以制定一个计划结束冲突，继续前行。请确保你们的计划：

- 满足尽可能多的利益需求。
- 公平合理。
- 有利于维系关系。

确定如何跟进



在讨论实施计划的方式时，你需要：

- 确定衡量成功的标准。
- 确定今后的沟通方式。

© 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。