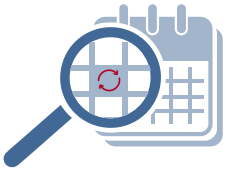
如何辅导员工自行解决冲突

通过角色扮演模拟解决冲突的情境



如果团队成员解决冲突时遇到困难，你可以建议他们与你或其他伙伴做角色扮演，模拟解决冲突的不同情境。在每次练习之后，询问他们哪里做得好，哪里不顺利，以及他们如何才能更有效地处理下一次冲突。

寻求练习的机会



你可以建议员工找到一个与自己有小分歧的同事，然后与这位“安全”的同事一起练习解决冲突的技巧，比如用差异而不是对方的品格缺陷来定义问题，表达自己的感受而不是指责对方等等。然后，你可以逐渐提升情境的难度。

设定练习的目标



你的员工可设定一个“与同事进行三次谈话并改善彼此关系”的目标。或者他们可以每周专注于提升一项技能，例如本周练习使用第一人称“我”陈述，下周练习观察人们的肢体语言。

提供提升技能所需的资源



这些资源可能包括解决冲突方面的书籍或研讨会。另外，你也可以建议团队成员与擅长管理冲突的同事进行讨论。

© 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。