

职场上的冲突管理

@大卫张33

2013-01





包租婆



为什么突然之间没水了呢？



可是我的头才洗到一半
你就把水关了

☞ 常见冲突类型

回避型

- 试图躲过冲突，“等等看”策略
- 冲突中顺应对方意志，害怕、忍
- 冲突后后悔、担忧、道歉，没冲突也纠结

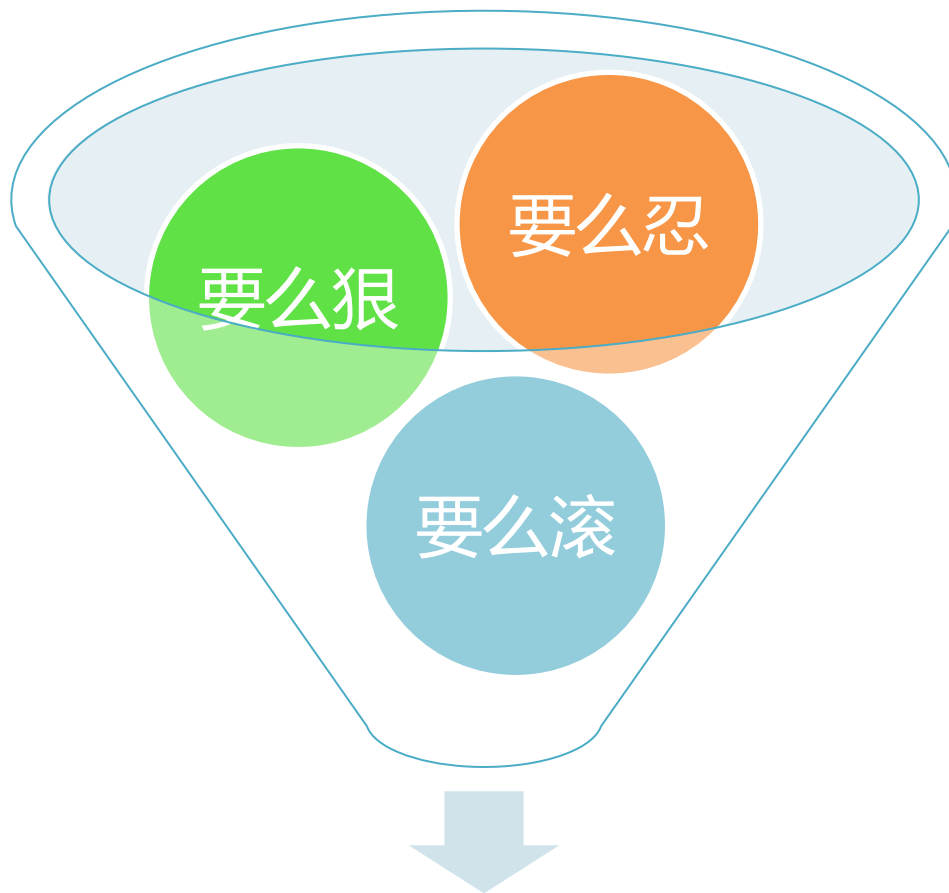
妥协型

- 能意识到冲突的存在，能发起冲突
- 在冲突中以感情为第一考虑，会后退
- 因为自己目标未达成，时常纠结

强势型

- 冲突的发起者，有时甚至无意识
- 以自己的意见为主，情不自禁地压制对方
- 反复，副作用，小冲突变大问题

长期发展下去，会怎么样呢？



我猜到了开头，却猜不到结局！

主要原因

自我中
心

输赢思
维

迷思：躲一躲就过了

结构冲突

- 上下级
- 职能
- 职责分工

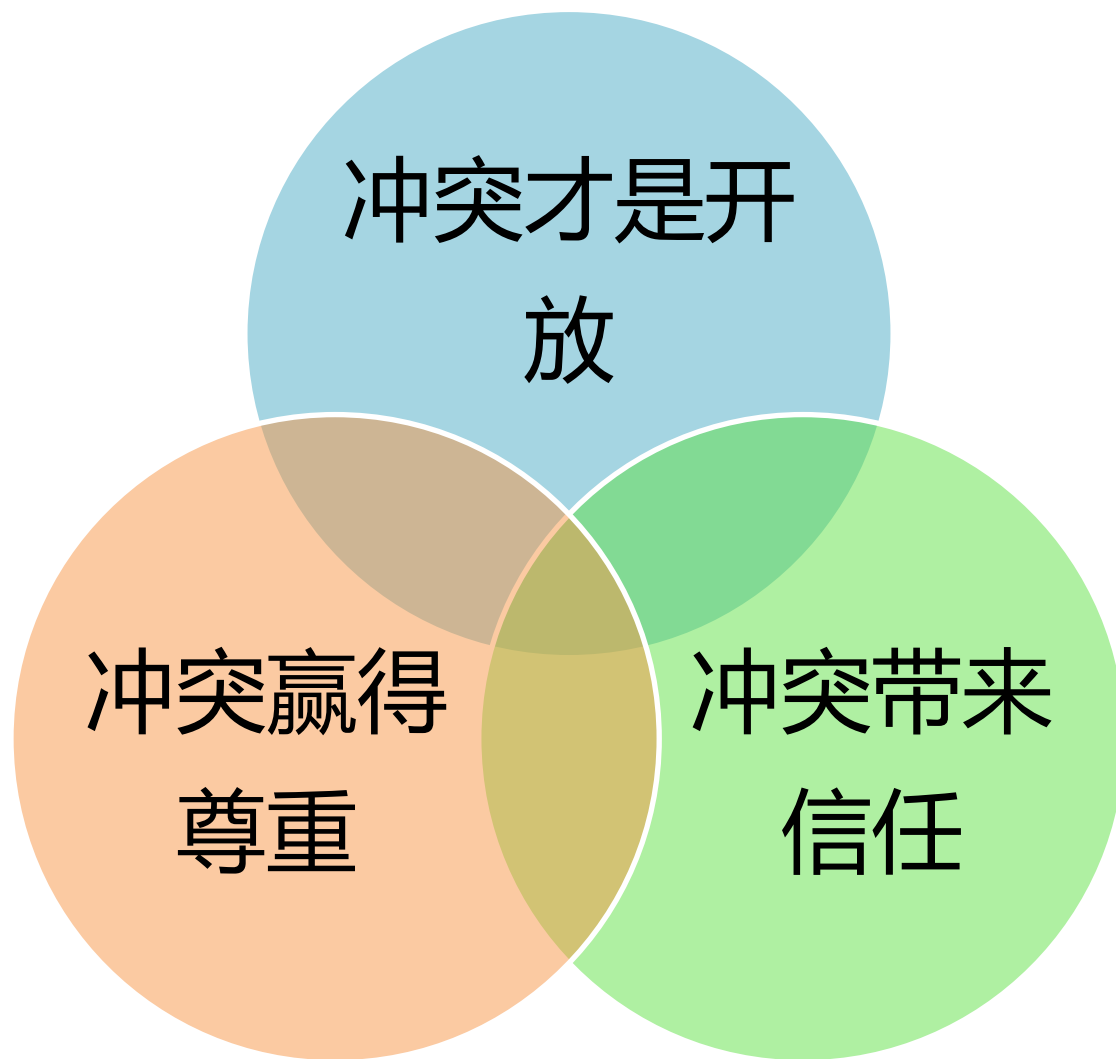
目标冲突

- 自我的期望与现状不一致
- 与他人的目标冲突：竞争、协作
- 结构冲突的本质是目标冲突

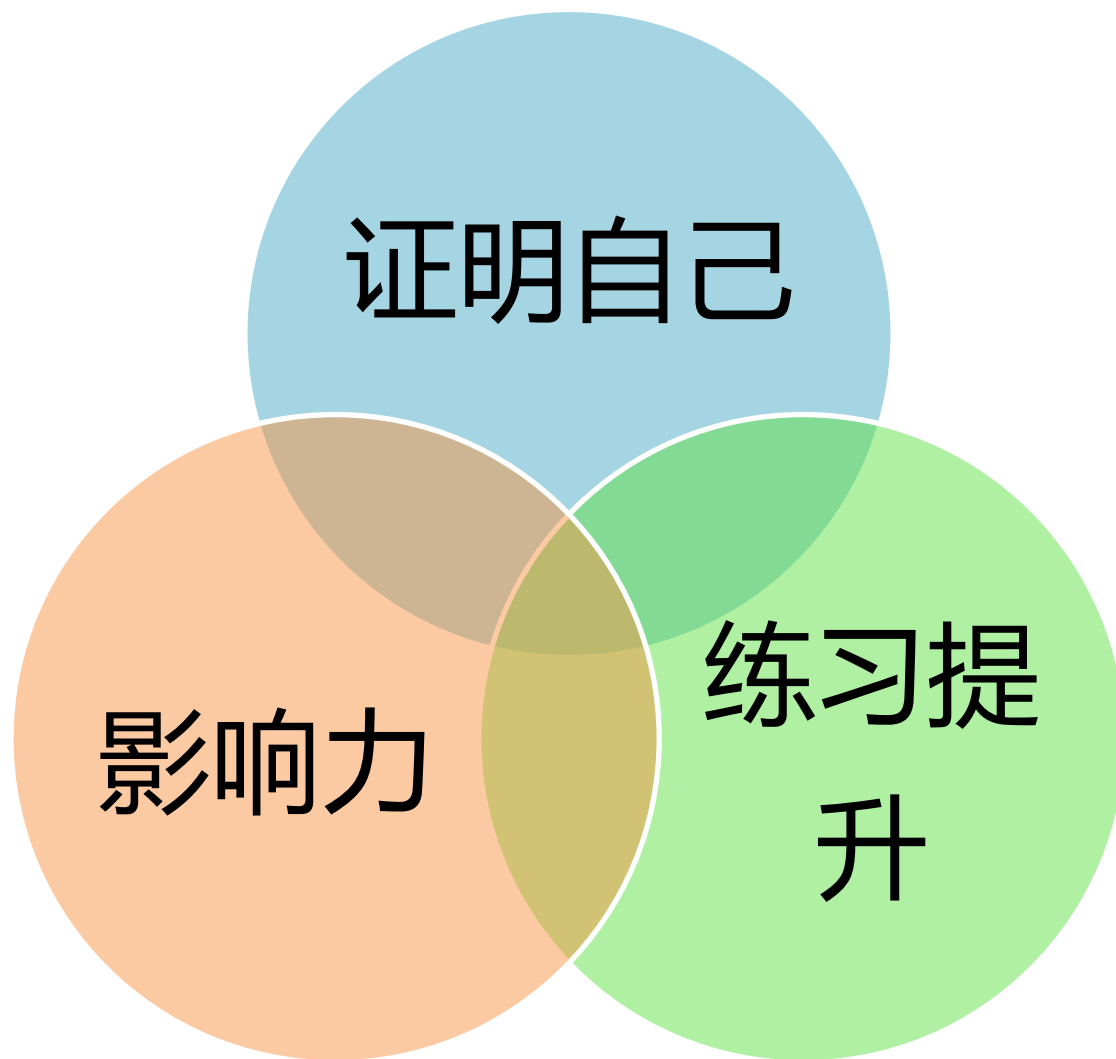
行为冲突

- 行为习惯的不同，看不惯
- 善于与不同类型的同事合作

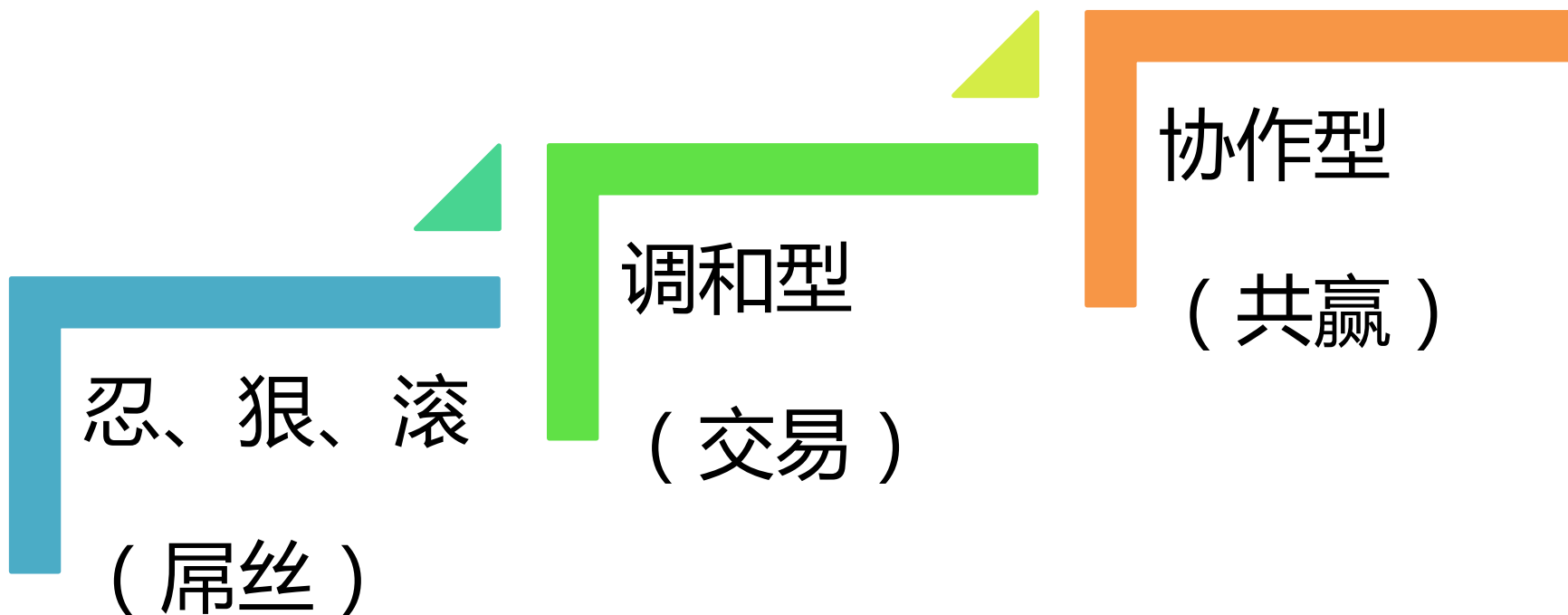
迷思：冲突都是不好的



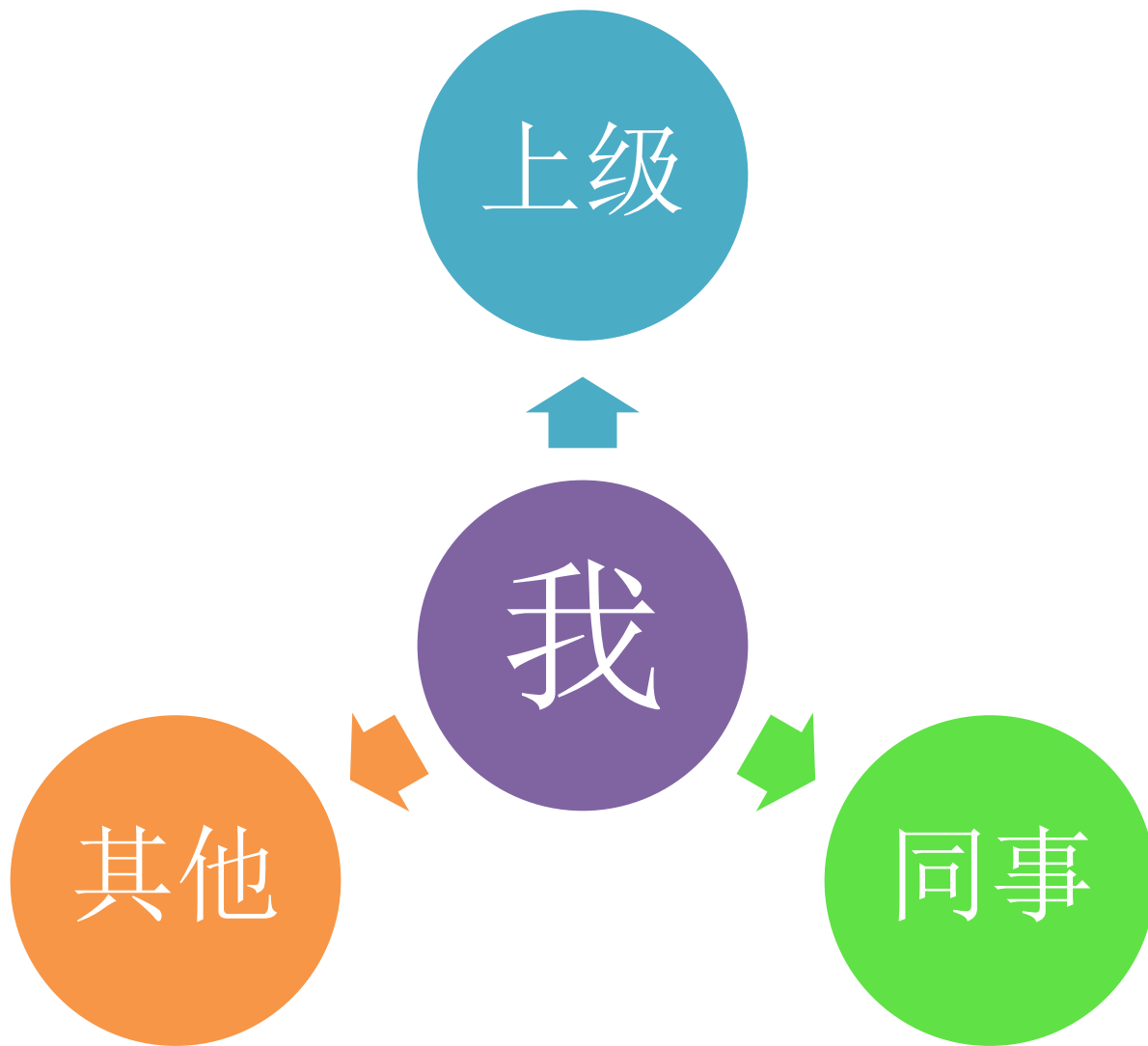
相信：冲突是机会



迷思：冲突就是忍、狠、滚



尝试：换个角度思考



尝试：担当力模型

担当力

超越职责

承担职责

承担分工

承担任务

做任务

By @大卫张33

尝试：不要说你，说我

陈述事实

- 我看到.....

验证假设

- 我以为.....，所以.....

陈述感受

- 对此，我感到.....
- 我有担心

澄清目标

- 我想做到.....

尝试：不要说你，说我们

我们和我

- 我们可以为此做什么？
- 我能帮上什么忙？

感受感受

- 我能感觉到你.....
- 我能看到.....

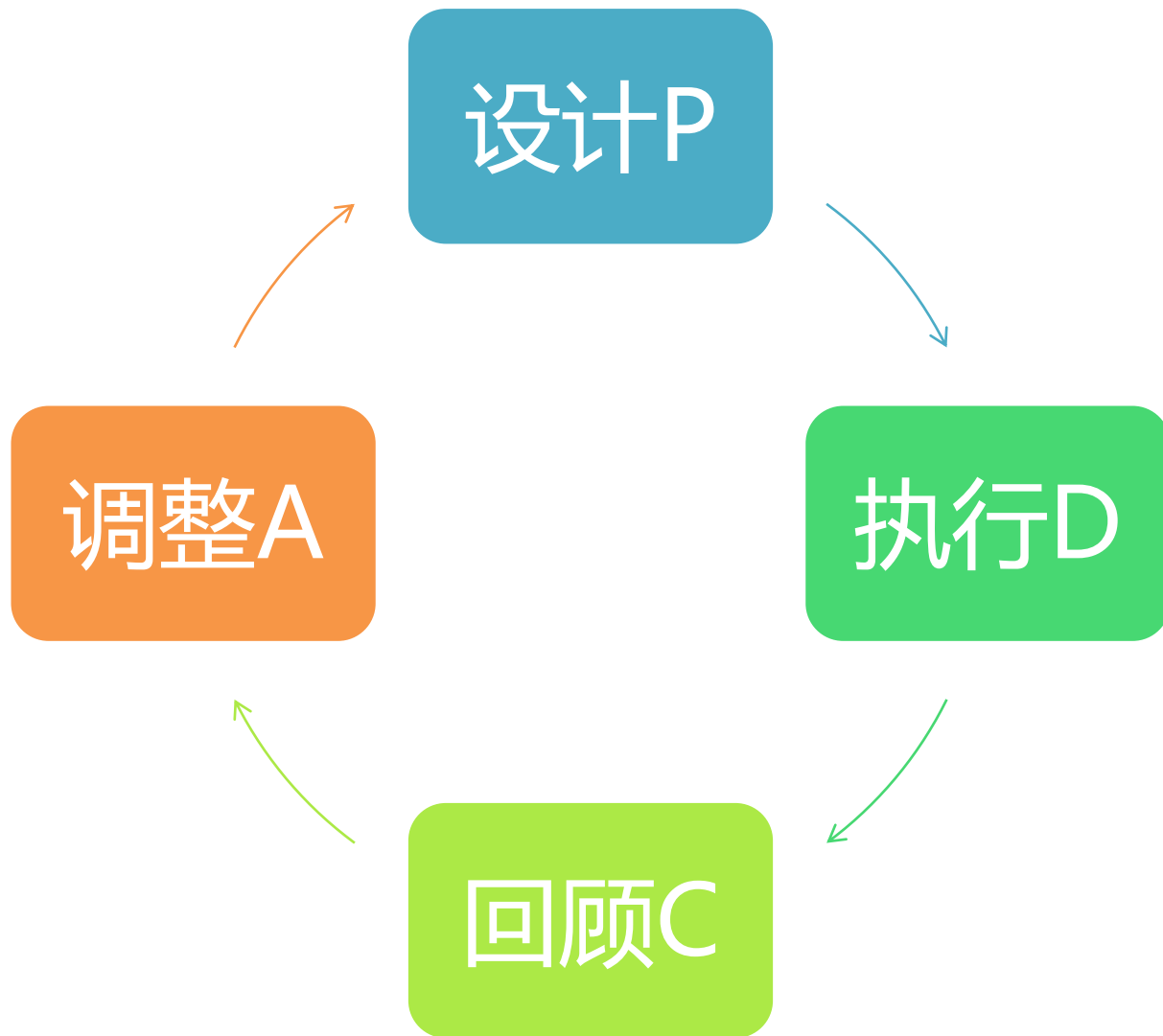
共同目标

- 我们都想做到什么？
- 我相信，你也不希望看到.....

确认共识

- 你认为这样做是否已经解决了问题？

尝试：冲突后回顾



总结

□ 1. 冲突一定要说出来

- ✓ 找说的那是沟通，说对了那是尊重，相互说那是信任，说多了那是能力，不说那只能憋屈

□ 2. 不冲突哪来口才

- ✓ 说不出来叫倾听，说我叫做同理心，说我们就是团队

□ 3. 混职场要靠冲突

- ✓ 要干成事，要得到认可，目标要统一，职责要明确，分工要清晰，这些都得靠冲突

📁 @大卫张33

□ 关注方向：软件开发及管理

□ 沉思者与践行者

□ 提升自己，帮助更多的人



□ 博客：项目经理，大公司病，敏捷，担当力

□ 会议：ScrumGathering，敏捷之旅，敏捷中国