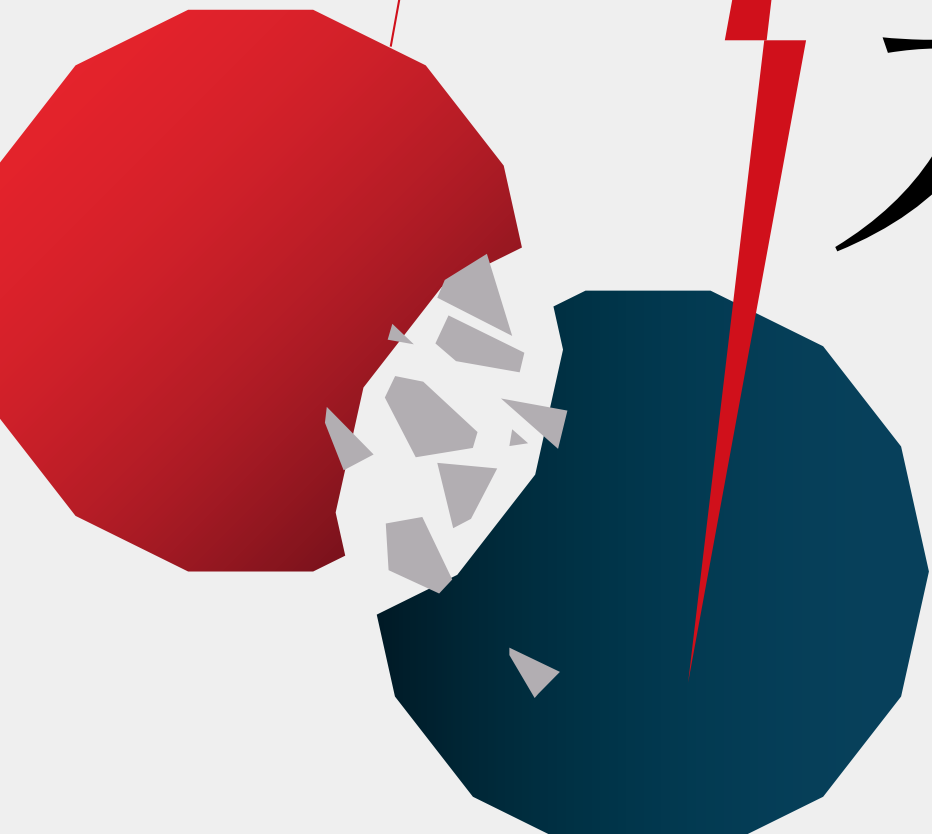


經理人
新書快讀

衝突的力量



*THE POWER OF
CONFLICT*

簡報製作 | 經理人月刊編輯部

你可以學到的 3 件事

經理人
新書快讀

1

透過建設性衝突，
聚焦並解決問題。

2

學會不淪為情緒
發洩的衝突方式，
完成有效溝通。

3

掌握衝突前該做
什麼準備，讓過
程更為順利。

*THE POWER OF
CONFLICT*

人際關係

溝通技巧

個人成長





喬恩·塔弗

Jon Taffer

- 《紐約時報》暢銷書作家、商業顧問。
- 節目《酒吧救援》創始人、執行製作。
- 著有《停止欺騙自己》、《提高標準：獲得客戶反應的行動準則》；主持 Podcast 節目《喬恩·塔弗的播客》。

圖片來源 | @jontaffer via Twitter



衝突的正面意義

想一想：

上次跟任何一個人發生衝突是什麼時候？可能想不出來。

上次回避衝突是什麼時候，可能就在剛剛。

人有社會性，是合群的動物。我們往往都覺得和諧比較重要，不要常常發生衝突，習慣忍氣吞聲，但衝突其實有好處。

{ 正面意義

1. 表達重要的價值觀
2. 強迫問題出現
3. 激發創意之火
4. 能夠解決問題

THE POWER OF
CONFLICT

內在衝突

衝突並不是從外在開始，而是從內在開始。
你也可以把它理解成是「**衝突正確的心態**」

{ 正確心態

1. 自己可能是錯的
2. 讓自己暴露在不舒適環境
3. 接受多元意見存在

{ 鍛鍊內在衝突

1. 練習改變自身意見
2. 理解尊重的人的不同想法
3. 刻意沉浸在異溫層

THE POWER OF
CONFLICT



評估是否需要衝突

爲了良善目的（推動改變和解決問題）而衝突，
不浪費心力在只想贏的人身上。



{ 評估方法

1. 列出衝突的利弊清單
2. 能否達到正面交流
3. 考慮衝突的成本與效益

THE POWER OF
CONFLICT



如何進行有效衝突？

{規則}

1. 心境上要尊重對手，尋找雙方相左立場中的共通點。
2. 理解對方的說話脈絡，同理他的說話情境，找到心平氣和溝通的切入點。
3. 人可能無意識冒犯他人，也會被人無意間冒犯，因此需不斷確認對方的意思，以免誤會。

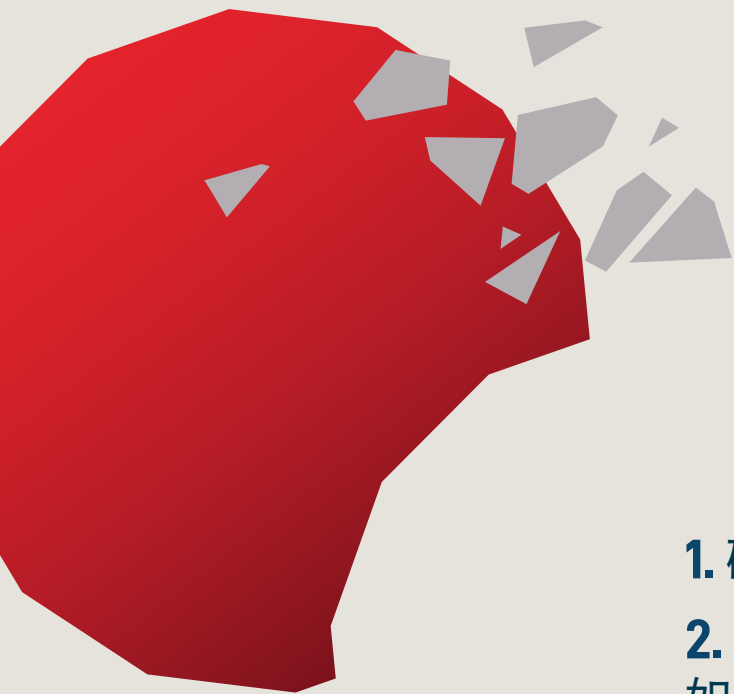
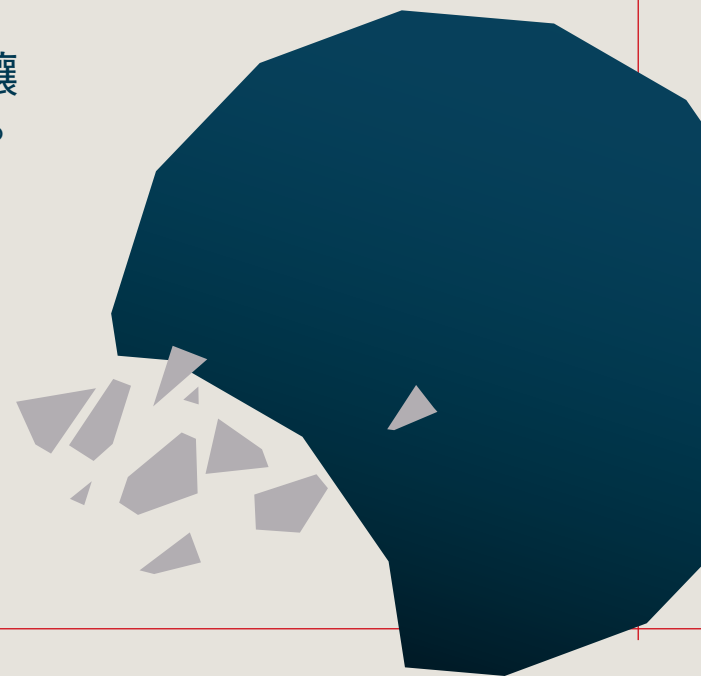
THE POWER OF
CONFLICT



衝突前的準備

1. 確認蒐集到的資訊正確且充分。
2. 沙盤推演對方可能的回應，預先寫好該如何應對的劇本。
3. 在思考對策時，若對方提出你無法當下確認的數據，將話題導回你已知的事情上。
4. 做好心理準備，若對方情緒很激動，讓他先降溫，在對話中找到彼此看重的事物。

THE POWER OF
CONFLICT



衝突有效的跡象

1. 對方情緒逐漸平撫，話題轉向求和。
2. 對方開始消化我方觀點。
3. 對方的音量和防備下降。
4. 雙方提出後續可能會發生的問題。
5. 雙方開始進行建設性交流，思考並討論解決方案。

THE POWER OF
CONFLICT



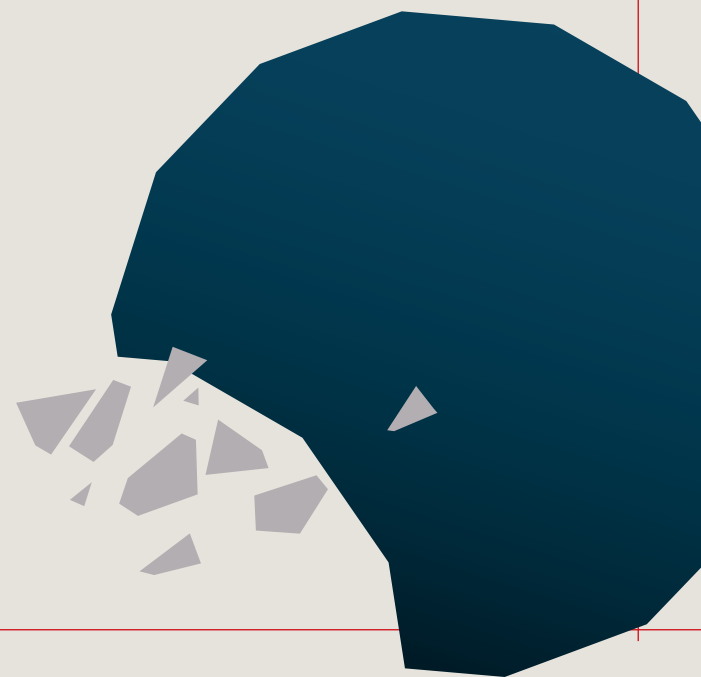
調整對「衝突結果」的期待

1. 改變不一定當下發生

衝突後雙方可能還在情緒中，對各自的立場仍不肯退讓，請給彼此一點時間發酵，可能下次他就會透露出採納你的建議的跡象。

2. 需要長期、分階段促成

不要預期去衝突，就是要得到對方道歉、要對方屈服，這是很難的事情。有時需要分階段交流、長時間的接觸，才能達到成效。



延伸思考

1. 試著主動接觸不同觀點的人，勇敢與他們討論彼此的想法。
2. 想想身邊有誰的耳朵很硬？思考你們的論點有什麼交集？
3. 思考誰會是可能的衝突對象？你們為何衝突？你打算如何做衝突前的準備功課？想好後，選個良辰吉日，與他來一場建設性衝突。

THE POWER OF
CONFLICT



主題書籍

Buy Here



作者 | 喬恩·塔弗
出版社 | 方舟文化
圖片來源 | 方舟文化



THE POWER OF
CONFLICT

經理人 新書快讀

想看的書從沒讀完？讓我們為你影音說書！

鎖定帶人、領導、管理、財經、商業，精選必讀商管話題書，由經理人榮譽發行人何飛鵬和編輯群，用影音為你導讀。即刻加入，將來的你會感謝現在奮鬥的自己！

加入付費會員，享 6 大學習好處



精選好書



專業解讀



圖解精華

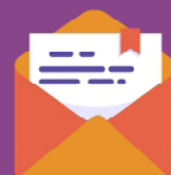


專屬音頻

Tips



千字密技



學習周報

<https://bit.ly/2Jwn5KY>

