



掌握解决冲突的方法

3 级项目



目录

2	项目介绍
3	你的任务
4	评估你的技能
5	能力
5	化解争议
5	了解何时介入
6	产生争议的原因
7	通过调解化解争议
9	复习和运用
10	完成你的任务
11	资源

TOASTMASTERS INTERNATIONAL

www.toastmasters.org

© 2016 Toastmasters International. 版权所有。
Toastmasters International、Toastmasters International 标识及所有其它
Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International
独家所有，未经准许不得使用。

Rev. 11/2016 书目编号 CS8315

项目介绍



在国际演讲会俱乐部以及个人生活中，你可能会发现，人们不一定持相同意见。当冲突因为误解或不同意见而产生时，你需要面对并且解决冲突。使用有效的冲突解决技巧可帮助你培养人际交流和管理技能。

在本项目中，你将学习如何确认和阐述解决冲突的技巧，并重视其他观点。你将练习使用积极的互动技巧，识别介入他人之间冲突的恰当时机，并通过运用主动倾听技能帮助解决团队内的冲突。

你的任务

目的：本项目的目的是了解或深入了解解决冲突的步骤和策略。

概述：完成冲突解决视频活动。准备一次 5 到 7 分钟的演讲，来讨论你如何应对冲突、制定更有力的策略以及在出现冲突的情况下你所表现出的最佳特质。你还可以分享视频活动的影响。你的演讲可以是幽默型、知识型或采用吸引你的任何其他风格。此项目的任务并不是对本项目的内容所做的报告或评论。

对于所有任务细节和要求，请查看第 11 页的“项目总结清单”。



在整个项目中，你将看到页面空白处的图标并排放置。这些图标表示在线提供的其他资料。



视频：登录到 Base Camp 观看支持本项目的视频。



互动活动：登录到 Base Camp 完成互动活动。



资料：登录到 Base Camp 在线查看此资料。

评估你的技能

通过为每项叙述打分，评估你当前的技能水平。

基于你目前的技能，选择适当的数字：



5 模范	4 精通	3 熟练	2 能力初显	1 有待提高		
项目前	陈述					项目后
5 4 3 2 1	我能够运用解决冲突的技巧。					5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我能够明确并重视他人的观点。					5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我练习使用积极的沟通和互动技巧。					5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我在调解冲突时很自信。					5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我清楚如何将本项目学习到的内容应用到 Toastmasters 以外的生活。					5 4 3 2 1

能力

以下是你将在本项目中学习和实践的能力列表。

- 确认并阐述解决冲突的技巧。
- 重视他人的观点。
- 练习使用积极的互动技巧。
- 识别介入他人之间冲突的恰当时机。
- 运用主动倾听技能促进冲突解决。

化解争议

冲突可以定义为个体或群体之间的分歧或矛盾。冲突往往难以避免，如果不及时化解，可能会升级并使情况恶化。但是，如果处理得当，冲突却是改善关系，并且强化组织的良机。

了解何时介入

任何领导者都面临的最大挑战之一，是鉴定最有效的时机去介入团员之间的冲突。在领导者不介入的情况下，让团队成员按照自己的方式解决分歧有其积极的一面，但有些时候，外部的指导也是必须的。

对于大多数领导者而言，介入的最佳时机是：

- 当项目因团队成员之间的冲突而无法顺利进行时。
- 当两名或更多团队成员无法有效沟通时。
- 当一名或多名团队成员请求帮助化解冲突时。

产生争议的原因

产生冲突的原因有很多种。你可以先了解一些常见的冲突原因，从而做好化解冲突的准备。

误解

当一方或多方不掌握所有关键信息或不理解另一方想要传达的意思时，就会出现误解。

不同的冲突

相异的沟通方式以及处理时间和压力的不同方法常常会引起冲突。

不同见解

当价值观差异、敌对态度和矛盾观点存在时，就会产生冲突。

情况的挑战

冲突可能出现在超出相关人员控制范围的情况下。这类挑战的例子可能包括资源的失去或由于外部因素所造成的延迟。



通过协调化解争议



你可能会面临需要你调解或促进解决他人之间冲突的情况。这里有几个步骤可帮助你有效地通过协调化解争议。

明确冲突

邀请相关各方与你共同努力解决冲突。通过让各方清楚地讲述各自的需求和顾虑，确定他们的关注点。客观地提问而增进理解，并最终解决冲突。

主动倾听

主动倾听对于解决冲突至关重要。当人们分享信息时，避免打断，并提醒他人也这样做。在适当的时候重新叙述、解释和总结他们的陈述，确保你了解每个人的立场和感受。

- 尝试确立共识。寻求共同的目标、利益和价值观。
- 明确分歧点。确保仅处理当前情况。
- 鼓励各方讲话时以第一人称传达信息，避免指责或笼统地看待持对立意见的人。
- 最后，不要偏离主题。如果人们开始偏题，缩小谈话范围。

商议解决方法

通过头脑风暴确定可能的冲突解决方法，并考虑所有选项。如果人们参与了提供解决方法的过程，他们对结果会更为满意。

同情心

基本需求和目标的差异会让人们以截然不同的方式看待问题。考虑每个人的视角，更好地理解他们不同的立场。通过更好的理解，你可以帮助各方互相阐述他们的关注点。

请各方考虑他人的利益和立场，以增进理解和体谅。当个体互相理解和信任时，他们更倾向于朝共同目标而努力。

可得到的最好结果

解决冲突的目标在于解决组织或个人的问题。如果各方在过程结束时达成一致，即实现目标。一旦做出决定，鼓励各方接受结果，并着眼于未来。



了解冲突解决策略以及这些策略如何为你提供帮助的最有效方法是在你遇到冲突时尝试使用这些策略。要练习找到冲突的解决方案，登录 Base Camp 完成本项目中包含的视频活动。该练习旨在帮助你了解不同冲突解决策略的影响。在本活动期间，你将观看简短的视频，并选择是解决合作者之间的冲突还是让冲突升级。

在你做选择之前，慎重考虑在不引致更大冲突的情况下解决挑战。为了取得最有效的结果，应将重点放在团队成员面临的挑战，而不是他们尝试做的决定上。

完成时，花些时间针对你的经历做些笔记。你可以选择在向俱乐部所做的 5 到 7 分钟的演讲中分享你的部分或全部经历。

复习和运用



完成任务前，先花些时间通读你在这里看到的问题。如果你不能流畅回答这些问题，请复习本项目的內容。

- 你可以在哪些方面练习解决冲突的技能？
- 在尝试化解冲突之前，你可以使用哪些策略来更好地了解冲突？
- 感同身受对于化解冲突有何帮助？
- 你如何确定介入他人间冲突的有效时机？

完成你的任务



你已经通读本项目内容，现在请为你的演讲或报告做规划和准备。

回顾：返回到第 3 页查看你的任务。



组织：使用第 11 页的“项目总结清单”回顾步骤并添加自己的步骤。这将帮助你理清并为任务做准备。

时间安排：与教育副主席一起安排你演讲的时间。



准备：为评估做准备。查看第 13–15 页上的评估资料，并在演讲前与你的评估员分享所有资料。可以选择在线分享评估资料。

项目总结清单

掌握解决冲突的方法

目的：本项目的目的是了解或深入了解解决冲突的步骤和策略。

概述：完成冲突解决视频活动。准备一次 5 到 7 分钟的演讲，来讨论你如何应对冲突、制定更有力的策略以及在出现冲突的情况下你所表现出的最佳特质。你还可以分享视频活动的影响。你的演讲可以是幽默型、知识型或采用吸引你的任何其他风格。此项目的任务并不是对本项目的内容所做的报告或评论。

本项目包括：

- 冲突解决视频活动
- 5 到 7 分钟的演讲

下面是你需要针对本项目完成的任务。切记，你的项目对你而言独一无二。你可以更改以下列表，纳入你项目所需的任何其它任务。

☐ 在线完成本项目的冲突解决情景活动。

☐ 记录你的结果。务必记录你的所有成果，即便你选择重复两三次来达到你预期的结果。

☐ 与教育副主席一起安排你汇报的时间。

☐ 撰写 5 到 7 分钟的演讲。

评估表格

掌握解决冲突的方法

会员姓名 _____ 日期 _____

评估员 _____ 演讲长度：5 – 7 分钟

演讲题目

目的陈述

- 本项目的目的是了解或深入了解冲突的步骤和策略。
- 本演讲的目的是让成员分享学习和/或解决冲突的个人经历的某个方面。

评估员须知

在完成本项目的过程中，成员：

- 回顾并学会解决冲突技巧

关于本演讲：

- 成员将发表组织有序的演讲。
- 演讲可以讲述成员在本项目中解决冲突的活动经历或解决冲突的某个其他方面。本演讲可以是幽默型、知识型或成员选择的任何类型。本演讲不是围绕“掌握解决冲突的方法”项目的内容所做的报告。

总体意见

擅于：

待改进：

挑战自我：

评估员点评项目如下：除口头评估外，另请完成此表格。

5 模范	4 精通	3 熟练	2 能力初显	1 有待提高	
明晰： 口头语言清楚且容易理解					意见：
5	4	3	2	1	
抑扬顿挫： 灵活运用语气、语速和音量					意见：
5	4	3	2	1	
眼神接触： 有效使用眼神接触来吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
肢体动作： 有效使用肢体动作					意见：
5	4	3	2	1	
听众意识： 表明了解听众互动和需求					意见：
5	4	3	2	1	
舒适度： 自如面对听众					意见：
5	4	3	2	1	
兴趣： 使用有趣且结构合理的内容吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
主题： 分享解决冲突的经历的某个方面*					意见：
5	4	3	2	1	

评估标准

掌握解决冲突的方法

这个标准列出了该演讲具体的目标和期望。请回顾各级别内容，以帮助你完成评估。

明晰

- 5 – 是一位专业的演说榜样，什么时候都能被理解
- 4 – 擅于利用口头语言进行交流
- 3 – 口头语言清楚且容易理解
- 2 – 口头语言有些不清楚或很难理解
- 1 – 口头语言不清楚或不容易理解

抑扬顿挫

- 5 – 完美运用语气、语速和音量
- 4 – 擅于使用语气、语速和音量
- 3 – 灵活运用语气、语速和音量
- 2 – 对于语气、语速和音量的使用需要进一步练习
- 1 – 没有充分利用语气、语速和音量

眼神接触

- 5 – 使用眼神接触揣摩听众回应
- 4 – 使用眼神接触揣摩听众反响和回应
- 3 – 有效使用眼神接触来吸引听众
- 2 – 与听众的眼神接触需要提高
- 1 – 与听众眼神接触很少或没有眼神接触

肢体动作

- 5 – 将肢体动作与内容充分结合，发表模范式演讲
- 4 – 使用肢体动作增强演讲效果
- 3 – 有效使用肢体动作
- 2 – 使用有些使人分心的手势或使用一些手势
- 1 – 所使用的手势让人分心或者根本没有添加对手势的利用

听众意识

- 5 – 充分吸引听众并能预料听众需求
- 4 – 充分了解听众互动/需求并作出有效回应
- 3 – 表明了解听众互动和需求
- 2 – 听众互动或对听众的了解需要进一步练习
- 1 – 很少尝试或没有尝试吸引听众或满足听众需求

舒适度

- 5 – 面对听众时非常自信
- 4 – 面对听众时非常自然
- 3 – 面对听众时表现自如
- 2 – 面对听众时表现不自然
- 1 – 面对听众时极不自然

兴趣

- 5 – 通过结构合理的有规律可循的内容完全吸引听众
- 4 – 使用极具吸引力且结构合理的内容吸引听众
- 3 – 使用有趣且结构合理的内容吸引听众
- 2 – 内容有趣，但结构不合理，或者结构合理，但不够有趣
- 1 – 内容无趣或者结构混乱

主题

- 5 – 围绕解决冲突的个人经历的某方面发表模范式演讲*
- 4 – 围绕解决冲突的个人经历的某方面发表引人入胜的演讲*
- 3 – 分享了解决冲突的个人经历的某个方面*
- 2 – 演讲中有提及解决冲突的个人经历的一些方面，但未全部讲述*
- 1 – 演讲没有涉及关于解决冲突的有关内容。

*演讲可以基于本项目的视频活动



www.toastmasters.org