# 

**冲突方案**

## **目的**

该工具用于支持市政府的执行人员应对参与项目中发生的冲突。 如需了解更多，请访问 [engagement-toolkit.phila.gov](https://phila.sharepoint.com/sites/Teams-CAO-ServiceDesignStudio/Shared%20Documents/General/Projects/In-progress/MOCEVS%20ECE%20Toolkit/ECE%20Toolkit/08%20Prototyping/Content/Guides/3.0%20Working%20Together/engagement-toolkit.phila.gov) 查阅“管理分歧”指南。

## **说明**

抽出 30 分钟的时间来制定你的冲突应对方案。 找一个舒适的地方好好想一想，并准备好坐下来回答有关你参与项目的问题。

## **分歧**

在你的参与项目中出现了哪些分歧？ 你还可以预计会在未来的参与项目中出现哪些分歧，或是对以往参与项目中出现的分歧进行反思。

该分歧是否在你的参与项目中造成了紧张态势或冲突？ 如需了解更多关于在参与项目中感到获得理解、认可和重视的信息，请访问 [engagement-toolkit](http://www.phila.gov/engagement-toolkit).phila.gov 查阅“减少伤害”指南。

* **积极的紧张态势：** 协作人员感到获得理解、认可和重视。
* **消极的冲突：** 协作人员感到不被理解、不受尊重和重视。

## **紧张态势**

如果参与项目中出现的分歧造成了积极的紧张态势，请进行自我反思。

为什么你会感到态势紧张？ 例如，你可能会在社区成员表述不属于你参与项目范围的利益和需求时感到态势紧张。

你能从这种感觉中明白哪些信息？ 例如，你可能会从中明白你需要说明你在市政府内部的权力范围以及参与项目的情况。

## **冲突**

如果参与过程中出现的分歧造成了消极的冲突，那么你可能需要缓和下对话。

在冲突发生之前，你是否就可能会发生分歧和接受分歧有过预期？ 为什么？

在冲突发生之前，你是否向你的协作人员介绍过“积极聆听”这种方法？ 为什么？

在冲突期间，你会如何就分歧重设预期并再次介绍“积极聆听”方法？ 要想实现这一点，请考虑中止对话。

在冲突期间，你可以采用以下哪种缓和策略？ 请在必要时联合使用多种策略。

* 通过积极倾听来认可不同的观点。
* 通过口头或共享文档的方式来总结不同的观点。
  + 请协作人员总结相互的观点。
  + 通过强调相似之处来将注意力集中在对话上。
* 停下来反思协作人员的感受及其原因。
  + 请协作人员在中途结束反思后以两人一组或小组的形式进行分享。
* 暂时停下来，四处活动一下，做几个深呼吸和伸展运动，以此来重新集中注意力。
  + 在重新开始之后，再次介绍你的共同目标。
* 通过待议的非议程问题集合区或含有待议话题的共享文档的方式来重新引导对话。
  + 在参与项目结束时或将来某个时间回到与协作人员的对话上来。
* 其他：

在发生冲突后，你需要跟进哪些人？ 考虑通过一对一或小组的形式向这些协作人员了解信息。

在发生冲突后，你在如何应对冲突方面获得了哪些经验教训？ 考虑有关你自己、你的工作以及社区的经验教训。