



手牽手管理衝突，邁向職場的**幸福**



自遠古以來，人類靠著溝通與合作打敗了其他物種，站在食物鏈的頂峰，建立起社區開始了生活。但隨著時間推進，人與人的差異逐漸浮現，當衝突發生時，我們從肢體碰撞，武器械鬥，甚至日常發生的口角衝突也是。可見溝通重要性遍及我們生活各個地方。

因此，也延伸出一句我們常見的話，「有人的地方就有衝突。」，在我們所處的職場中更常見此現象。我想這句話也切中了部分真理，但往往忽略與遺漏了下一句～～

有衝突，但也蘊含了溝通合作契機



職場衝突管理的首要法則：解決問題

溝通目的是為了解決問題而非互相埋怨，但有時溝通不順利就容易出現加害者和受害者兩種對立角色。

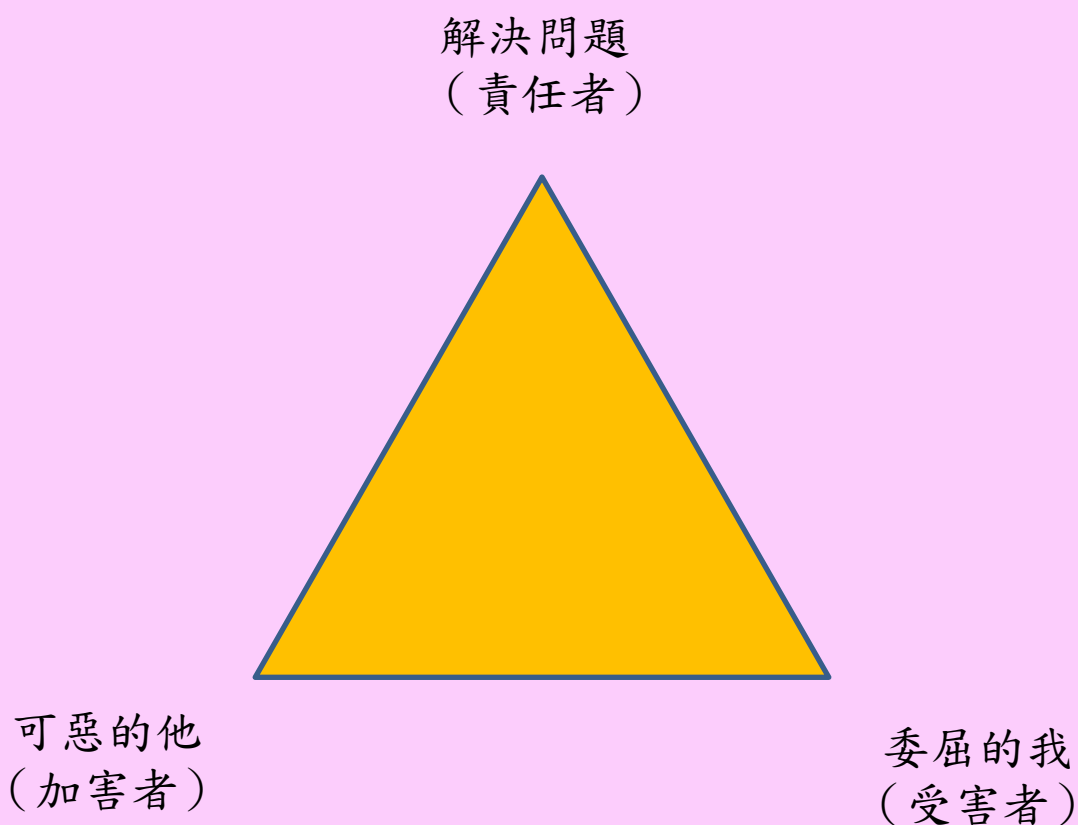
加害者會出現藉由批評、責備、抱怨等方式操控對方做出自己想要的行為與結果；結果或許短時間可立即有效，但長期來看往往不如預期，這樣的互動不僅引來對方的仇視，也會有損自己在他人心中的重要形象。



職場衝突管理的首要法則：解決問題

而受害者，則容易形成把自己形塑成可憐，委屈和無辜的角色，從加害者一個不好的行為，就類推到對方整個人格，把他想得很壞，很可怕，把雙方置於窘境。

兩方各有自己的立場，但都無助於解決問題，我們還需要問的是：接下來該怎麼做？加上解決問題的思維，也就造成了溝通的金三角。



職場衝突管理第二法則：尋求理解再對話

在職場中，有些人習慣以生氣作為武器，要求他人聽命，以阿德勒心理學來看，情緒可視為一種工具，只是為了展現自己的動機，可能是引起注意、爭奪權力、尋求報復、或表現無能無力等，四大動機都是為了證明自己的價值，所以在對方生氣時，肯定他的價值和立場有莫大的益處。



職場衝突管理第二法則：尋求理解再對話

這時候要先站在對方的立場，看看他需要什麼，再看能不能以適當的方式加以滿足。

職場中最忌諱的就是菱角分明，遇到超出自己工作範圍及不合理的事物時，馬上說「不」。若遇上欺善怕惡的人，也許這樣表達就完事；但若遇上手握重權的主管，可以考慮以更好方式說「不」，更能保全對方的面子，也能延續自己的職涯壽命。



三個步驟來應付，總之別馬上說「不」

1. 先同理接受

2. 給出選擇的條件（好的效益）

3. 要求不能接受時，義正言辭說出合理言論



Step One：先同理接受



面對生氣的一方，這時候對方可能要證明自己有權力，或對你報復，這時候他需要的是肯定和接納，切忌以硬碰硬，正如葉問2的經典台詞，葉問：「師傅，不要跟他拼拳，嘗試切他中路。」，這句話一語道破溝通衝突的真諦，要以柔克剛。

說法：我看到你…(具體可觀察的行為)，說出對方的立場和想要

例子：Tom，這次你交代給我三份報告，我想這對年底的會議很重要，你也很急想要完成。

Step Two：給出選擇的條件

雙贏的思考：

我多拿一塊錢，你就少了一塊錢嗎？



許多人在協議和溝通的時候，都會把它想像成一輸一贏的抗衡，當這樣想的時候，往往就已經輸了。一個更好的思考方式是，我們如何透過對話，一起商量如何賺到第三塊錢，這是幫助雙方一起把餅做大的概念。在時間緊迫或不符工作範圍的作業時，你可以委婉拒絕或提供另個選項。

**要找到雙方都渴望，想要的目標，
才能讓雙方得以合作。**

Step Two：給出選擇的條件



說法：我不能幫你做這個（委婉拒絕），我想你要的是（對方立場），但我可以幫你…（另個選項）

例子：Andy，這個作業我不太熟悉，可能要一個月才能完成（委婉拒絕），我想你注重的是效率（對方立場），能讓我協助你另項作業呢？（另個選項）

這樣的說法雖然依然會讓對方有些氣憤，但提供了替代選項，對方或許較能接受。

Step Three :

當要求不能接受時，需要表達合理言論



有時候，對方就是要你去做不合理的工作或任務時，你要意識到他可能充滿了焦慮或情緒，你可以先進行同理，然後溫和而堅定地說出自己的立場。

例子：Tommy，我想這工作很急（同理），以我的能力和時間來說，要在一個月內完成是很困難的，您可以協助我嗎？（溫和說出自己的立場）

Step Three :

當要求不能接受時，需要表達合理言論




三個步驟有一些要素是較難區分的，
簡單來說要把溝通的衝突當成談判。

先接受，再點出對方的立場

說出雙方的想要，提供替代選項，解決問題

若您在職場中，遇到以上溝通狀況，或是遇到同仁有發生類似狀況而不知如何協助時，可試著提供使用EAP協助方案來幫助自己，讓我們一同面對職場困境~

An illustration featuring a diverse group of stylized people of various ethnicities and ages. They are arranged around a large, glowing white circle. Some are holding the circle, and one person at the bottom is holding a glowing yellow lightbulb. The background is white.

你可以選擇透過電話或Email尋求預約服務

Email : matsueap@world-wide-union.com

免付費0800專線：0800-098-985

(0800你就幫，就幫我)