

# 衝突變好事

工作壓力可來自工作環境、性質、人際關係。有研究指出，在眾多因素中，同事或上司間的矛盾是造成精神壓力的主因。工作間的人際衝突往往導致精神緊張、情緒低落、身體不適等問題，更會打擊個人信心和自尊，進而影響公司運作。

中國人社會講求和諧，我們傾向忽視衝突的存在，認為衝突只會破壞關係，不利於人際關係。然而，如果能夠妥善處理衝突，反會產生積極效應。譬如通過了解分歧、相互探討、虛心採納他人意見，就可以消滅衝突，增進彼此信賴，提高工作效率，提升團隊面對危機的能力，並促進同事間的接納和包容能力。

## 處理衝突有技巧

衝突管理主張首要將情緒與問題分開。每當遇上衝突時，不難發現自己的負面情緒高漲，例如憤怒、不忿、不甘心及鬱怒等，不知你有否留意，在這時候，我們特別容易失言或說出過分的說話，使原本的「小事」釀成「大事」，一發不可收拾。因此，要處理好衝突，首要任務是管理好自己的情緒，當發現自己開始被情緒牽動時，可以讓自己離開現場，轉移注意力，或嘗試深呼吸或鬆弛肌肉，讓自己放鬆。

## 當情緒平復下來後，建議使用以下技巧處理雙方衝突：

- \* 積極聆聽：利用眼神及其他身體語言讓對方感受到，你明白他的需要和關注。
- \* 語意簡述：複述對方所表達的關注，以確認與自己所理解的無誤。
- \* 表達同理心：感同身受，明白對方內心感受，並且有效的表達出來，從而建立起大家的互信關係。
- \* 開放式提問技巧：以「誰人」、「何時」、「怎樣」及「哪裡」等問題作開始，鼓勵對方表達意見及回應。
- \* 用「我」的信息：確實的描述行為、自身感受，並向對方表達自己的期望。

工作的衝突可以有效處理及化解。下次遇到意見分歧的時候，不要把煩惱放在肚子裡，嘗試以開放的態度處理，便不難把矛盾平息，說不定大家不同之處，可以互相補足，好好配搭和合作，把事情做得更好。

## 處理衝突的態度

沒有人對事物的觀感完全相同。因著每人的性格、意見以至處事態度的分歧，同事間的衝突有時似乎難以避免。而工作所遇到的衝突，主要源於人與人之間不能清楚明白對方的意思、感受與打算，以及細心聆聽對方心聲。

## 面對工作的衝突時，我們要：

- \* 冷靜處理，不要只顧埋怨對方的不是。
- \* 客觀分析衝突原因，例如衝突是否源於一些不合理的要求呢？是大家性格上的衝突嗎？還是雙方處事方針不同呢？
- \* 先要放下個人成見，嘗試易地而處，聽取不同意見，尊重各人的看法。
- \* 講出自己的感受及嘗試理解對方立場，從而了解彼此立場及觀點。
- \* 想出各種解決問題的方法，分析各種選擇的利弊，從中選取方案，一起實行。
- \* 通過溝通來取得共識，一同解決分歧。

## Profile

### 張錦紅



香港基督教服務處僱員發展服務總經理。香港基督教服務處於1991年成立「僱員發展服務」，另於2005年設立「富達盟信顧問有限公司」，致力為各大公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。

網址：[www.fourdimensions.org](http://www.fourdimensions.org)

