



職場衝突五步驟：停、看、聽、說、謝



宇聯管理顧問公司 編輯室 | 107 - 04



詩涵向來自我要求高，表現得盡善盡美，一路走來也相當優秀，然而進入職場後卻面臨前所未有的挫折。她平常總是用心觀察團隊合作的情況，並且在會議中提出中許多缺失和建議，原以為同事會肯定她的用心與投入，不料久而久之大家的臉色、氣氛都怪怪的，大家對她的態度轉為冷淡，她也感覺不自在，開始懷疑自己的能力，不懂哪裡做錯。

人際議題一直是職場衝突的常見主題，在上述例子中，雖然大家沒有發生正面衝突，但彼此間的不愉快氛圍早已瀰漫了整個辦公室，或多或少影響辦公的心情。當事人更因此動搖自我認同，陷入負面情緒，進而可能影響工作表現及身心健康。

然而要大家說開來，想到閩南語俗諺說「人情留一線，日後好相見」，難免擔心沒处理好產生口角的話，日後合作時更加尷尬，寧可避而不談。

如果能好好面對、處理衝突，讓衝突檯面化、而不要私下發酵，其實發生衝突可能比避而不談來得好。今天的文章就要與大家分享因應衝突的觀念與技巧：

(一) 改變觀念

1. 適當的衝突也是一種溝通方式：透過溝通協調出雙方都能接受的平衡點才是良好的人際關係。衝突不代表關係必然破裂，成功的衝突溝往往使關係更親近。



2. 每個人都是獨一無二的，應尊重彼此差異：對於人每個人的價值觀、溝通方式、情緒、及問題解決方式等等差異，應保持開放、尊重的態度。不要假設「對方應該知道吧！」，溝通過程中負責任的做法是表達自己的想法及感受讓對方知道。

(二) 因應衝突



1. 停：衝突中會有生氣、憤怒等許多複雜的情緒，情緒會讓人如處五里霧中搞不清楚狀況，因而最好的方式就是等情緒過去，再依據來回應與行動。因為在情緒當下，對話往往淪為抱怨、指責，不僅無助於事態的發展，還可能導致事後後悔

2. 看：在情緒的當下能做什麼呢？首先，像第三人一樣的觀照自己當下的念頭：可能是腦筋一片空白，也可能是許多話語在腦中盤旋，跳

針似的在腦中重覆撥放著。然後觀照當下自己的身體，像是呼吸急促、胸閉、流淚、胃覺得緊、手握拳頭、全身發抖等等。觀照自己的情緒，生氣、難過、氣憤、害怕...？衝突的當下，馬上反擊是一個選擇，然而夠好的選擇是先照顧驚慌失措的自己，先安頓好自己的狀態，才有力量及能力注意外在環境及好好溝通。

3. 聽：慷慨且耐心的聆聽。衝突當下我們習慣專注思考著自己要表達什麼，而容易忽略了對方想表達甚麼。或者陷在他的指責、使得自己生氣的情緒中，而沒有接收到對方想傳達的意思。因此，不要急著打斷他人，也不要急著說「沒錯，但是.....」來捍衛自己，耐心的聆聽對方將話語說完整，並感受對方所要傳達的意涵。





4. 說：表達你聽到的內容及自己感受，

- (1) 將自己聽到的內容及感受到的情緒，簡單的敘說出來，核對與對方想表達是否一致。並且回應對方自己聽到這些的感受是甚麼。
- (2) 陳述事實或對方的具體行為，說明是什麼讓自己感到困擾。例如詩涵可以誠懇地詢問公司同仁：「我發現這兩次遇見你，你好像不想跟我說話，這讓我感覺有些困擾，不曉得是怎麼

一回事」。

- (3) 每次溝通只針這次的事件，避免用「你每次都.....」或「你從來不.....」，這種全稱式的說法指責對方。

5. 謝：所有的事情都不是理所當然的，對方願意溝通或願意改變，都表達肯定與感謝。

以上的職場人際衝突的溝通觀念與技巧，希望能夠有助於大家在職場上工作的更順利愉快，讓看似可能破壞人際關係的衝突，發揮它建設性的效果。



想知道如何成為工作與生活的贏家嗎？金門縣政府「幸福升吉-員工協助方案」，成為您點亮生活的好幫手，請撥打24小時免付費專線：

0800-025985 (您愛我-就幫我)

服務內容：心理諮詢、健康諮詢、管理議題、法律議題、理財議題、生涯規劃
也歡迎透過 Email 與我們聯繫：kinmeneap@gmail.com

縣長 陳福海 關心您