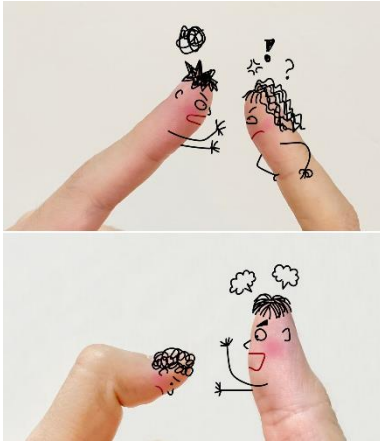




化危機為轉機—職場人際衝突因應之道



面對職場人際衝突讓你進退維谷，不知所措嗎？
當受到長官嚴厲指責時，不知該如何因應嗎？
你也正為職場人際衝突所苦惱嗎？

上述的情形是否也是你的困擾呢？在 EAP 服務過程中發現，來談者求助的議題除了工作壓力之外，職場的人際困擾也佔大多數，此顯示無論在生活中，抑或是職場人際關係，影響著我們的生活愉悅感及工作歸屬感。雖然說來職場並不是來交朋友的，但是人與人之間的合作，若是能彼此友善相處，建立良好的人際關係，能使工作更加順利，發揮更好的工作效能。

服務中常聽到職場上各式各樣的人際議題，但總脫離不了人際之間的摩擦，甚至是衝突困擾。在職場的社交網絡中，我們要面對上司、同事、部屬、客戶等等，人際關係變得複雜且具挑戰，再加上工作壓力的推波助瀾之下，則容易在與人互動時失去耐心，進而引發人際衝突事件，造成關係上的緊張。從這些事件中觀察到，衝突對於個人的影響相當廣泛，包括情緒低落，嚴重影響工作效能，甚至損害人格尊嚴、心理健康，容易造成當事人巨大的身心壓力與焦慮。



人與人之間原本就存在各種差異，不同的價值觀、行為模式、個人需求、人際界限或是情緒表達方式，都可能引發人際互動的不同調，而發生衝突是在所難免。換句話說，在多元的職場人際中，不免面對團隊分化或衝突的挑戰，而面對衝突是否讓你陷於焦慮、害怕呢？如何幫助自己緩解及適宜處理呢？如何化人際上的「危機」為「轉機」，以下分享人際「停、看、聽」的方式：

● 暫「停」一下

人際衝突發生時，可能遭遇到對方出言不遜，自己的情緒也可能因此受到了影響，當雙方都陷入情緒高漲的狀態，便難以進行有效的溝通，反而容易使衝突越演越烈。因此當衝突發生時，如果你無法掌握對方的脾氣，可先試著保護自己，為自己暫停一下，**敏銳覺察自己的情緒線索與反應，盡量安撫自我當下的強烈情緒**，你可以嘗試以下方法：

1. **生理放鬆**：可透過深呼吸幫助身體放鬆。
2. **暫時離開現場**：可表達「這問題讓我再思考一下」、「我先把手邊有的資訊整理一下，我們稍後再討論」先離開衝突現場，爭取一些時間整理思緒。
3. **轉移注意力**：若無法順利離開現場，可試著將注意力轉移到別處，例如將視線放在眼前的筆筒或辦公室內的盆栽等物件，阻斷情緒上的承受。
4. **自我對話**：當對方情緒高漲時，可以告訴自己：「沒關係，這可能是他慣有溝通方式，並非是針對我」，以降低自我情緒受到影響。



●靜心觀「看」

當穩定自己的心緒之後，再重新檢視彼此之間的衝突點，試著整理出自己與他人的內在情緒、想法、期待與需求，例如：「是什麼原因讓他這麼生氣？」、「我會生氣是因為.....」、「對方想要的是什麼？」、「我們衝突的癥結點又是什麼？」當能更清楚瞭解他人與自我時，較能理出因應衝突的解決方針。

●傾「聽」與溝通

找尋適當的時機，誠摯地與對方進行溝通，清楚表達是什麼讓自己感到困擾，說明自己的狀態以及訴求，同時也專心傾聽對方的立場、感受與回應，可善用以下溝通技巧：

1. **保持開放態度**：溝通前避免預設對方「一定是」、「應該要」的立場，應保持開放的態度，尊重彼此的差異。
2. **預作準備**：可預作對方可能會有哪些反應的心理準備，避免再度陷入焦慮。
3. **使用「我訊息」溝通方式**：溝通過程中多用「我」與「我們」來取代「你」開頭，以降低批評、責備的語氣，例如：「我們遇到的困難是.....」、「我的想法是.....，你呢？」、「我希望.....，你覺得呢？」。
4. **表達同理**：在對方敘述的過程中不打斷對方，仔細傾聽並適度表達同理，不急於捍衛自己。
5. **反映釐清**：可透過澄清式問句：「所以您是希望.....」、「您的意思是說.....」、「您的看法是不是.....」等探索方式來確認對方的意思，獲得更多對方的訊息資料。
6. **尋求共識**：嘗試找尋雙方衝突差異處及最大的共同點，腦力激盪多元解決的方法，確認協議的內容：「好，所以我們都同意.....」、「目前可行的做法是.....」形成初步的共識。

衝突的發生雖為關係帶來壓力與緊張，但也因此有機會增進個人對自我以及他人的瞭解，放下慣用觀點和模式學會傾聽和同理。經由每次的勇於面對及學習來建立信心，嘗試各種技巧，從中獲得與人相處的智慧，日後面對關係衝突時，便會更加理性與成熟。



創予 EAP 游逸惠諮商心理師