

職能：
主要職能：
類別：

• 解決衝突 -

為緊張的人際狀況創造和諧，並將彼此因差異而向來有隔閡的人團結在一起。

• 溝通 -

藉由主動積極的聆聽，並輔以有意義的口頭或書面訊息，增進個人及組織的能力。

• 外部知覺 -

從多元觀點看待事物，關切行為舉止對他人的影響，隨時關心與職務領域有關的最新議題。

相關職能
類別：

• 人際關係技巧 -

展現在組織內外持續建立穩固信賴與尊重關係的能力。

• 態度 -

維持友善、積極及熱忱的表現。

• 適應力 -

樂於接納新的構想，靈活應對工作期望和環境的變動，並以積極正面的態度順應境況。

溫和提出異議

摘要

本單元帶領您洞察自己的性格並瞭解在不得不處理「地雷」四周的歧意時，應做何反應。您將學會控制自己的情緒、做出有利於他人的假設，並以促進接納、有利結果和提升產能的方式表達您的意見。

說明

異議有時無可避免，但卻是人際之間的自然互動。若放著不管，這些異議和衝突將會耗損您大量時間和精力，同時也會造成產能降低，而影響獲利。

許多人都積極設法避免異議，試著維持和平與合作的環境。不過，要是您能將這些情況視為學習的機會，並以欣然接納和專業的方式加以處理，便能從不同的意見中獲益無窮。事實上，研究顯示成功化解來自工作夥伴或個人生活中的異議和問題，最後都能贏得更大的互敬及更圓滿的關係。

完成此單元時，學員將能夠：

- 辨識個人的地雷及其在異議中所扮演的角色。
- 做出對他人有利的假設並給予緩衝的意見，展現更大的包容力。
- 客氣地提出意見，並以溫和的方式表示異議。