

職能：

主要職能：

類別：

• 價值 -

由個人的倫理準則所指引，展現出高度誠信正直的品格。

• 解決衝突 -

將因彼此的差異而向來有隔閡的人團結在一起。

• 積極進取 -

積極促成，富有自律精神。

相關職能

類別：

• 外部知覺 -

從多元觀點看待事物，隨時關心與職務領域有關的最新議題。

• 壓力管理 -

區分正面與負面的壓力，維持平衡的態度。

• 人際關係技巧 -

在公司內外能持續建立穩固的人際關係。

• 溝通 -

主動積極的聆聽，並輔以有意義的口頭或書面訊息。

## 申訴解決

### 摘要

何時必須避免衝突、哪裡有一些人未注意到的問題，以及何時不能公開棘手的議題，是許多組織所面臨的難題。然而，只要人們瞭解衝突的源頭及應釐清的問題，衝突也會變得有建設性。

### 說明

「建設性」一詞係指促使正向的改善或增進。組織發展專家發現，改變關係、團隊或組織最強而有力的催化要素之一就是衝突。

本單元的目的是提供建立文化的動力，孕育及延續允許衝突的開放環境。在此環境下，大家能勇於且自在地面對衝突，並且明白要以負責和尊重的態度解決衝突。

### 完成此單元時，學員將能夠：

- 辨識衝突的起源。
- 將衝突的危機情況化解為轉機。
- 揭發潛藏的衝突。
- 融會貫通指導方針，創造有利的衝突情況。
- 平和化解衝突。