



職能

主要職能：

- 解決衝突—
在緊張的人際關係中創造和諧，並使因彼此差異而向來有隔閡的人聚合在一起。

相關職能：

- 壓力管理—
區分正面和負面的壓力。
在積極樂觀和消極的態度和行為之間維持平衡的態度。
- 人際關係技巧—
在公司內外能夠持續建立穩固的人際關係。
- 溝通—
藉由積極地聆聽，並輔以有意義的口頭或書面訊息，來增進個人及公司的能力。

衝突—維持情緒控制

摘要

處理人際關係間的衝突時，維持情緒控制可能是最重要、也最困難的一個步驟。在維持情緒控制的過程中，藉由瞭解並控制衝突循環的六個要素、學習處理怒氣的方法、以健康的回應取代破壞性的回應，以及開始針對問題彼此對話，便能減少負面態度的擴大。

說明

強烈的情緒既是衝突的起因，也是衝突的結果。涉入衝突的人會有各種強烈的情緒，而這些情緒通常也是負面的情緒，例如怒氣或不信任。這些情緒通常讓問題沒有機會提出來討論。然而這些情緒是真實的，必須提出來，才能讓涉入衝突的人得到舒坦的解決。

在這個單元裡，我們將會討論解決衝突的情緒層面，特別是為什麼為了解決衝突，我們在職場上一定要處理和管理怒氣。

當完成這一單元時，學員將能夠：

- 指出衝突循環的步驟
- 以健康的方式表達情緒
- 為了維持情緒控制承諾運用原則
- 和另一個人好好談談衝突的問題

