

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：

- 外部認知能力—
從多方面看事情。對職責有所影響的事務，要掌握其最新狀況。
- 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。

解決內部衝突

摘要

每個人面對內部衝突時的反應不一而足，從消極以對、積極自信到具有攻擊性都有。若能了解衝突的緣由和過程、團隊角色、人際關係、團隊的方向和外部因素，則有助於每個人負起自己的責任，並發展出應對衝突的策略。

說明

當前輩洛克斐勒(John D. Rockefeller)成立標準石油公司時，他說：「與人相處的能力若像糖或咖啡一樣，是可以交易的貨品，那麼我願意為此付出的代價超過世上任何一種貨品。」

在今日這種快步調、壓力大的環境裡，與人相處的能力則更加重要。能以積極有效的方式處理衝突常被提及為最有挑戰性的技能之一。

在這個單元裡，你會學習以更好的方式處理日常衝突，這些衝突會削弱了用意最良好的團隊之努力。此外也會採行有架構的一個方法來面對衝突的情況，並提供幫助我們解決衝突、發展更能彼此合作的環境之方式。

當完成這一單元時，學員將能夠：

- 瞭解衝突的反應，以便更好地控制態度
- 分析衝突的情況，以決定達成想要結果的最佳方式
- 發展能培養團隊的解決衝突策略