



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。

衝突是成長的機會

摘要

許多人會避免衝突，因為他們看不到當問題公開化並得到解決時，便能有重大突破。人們需要了解並分析公司的障礙，以及採取行動建立信任。

說明

身為專業人士，多數人不覺得衝突是正面的經驗，因此傾向於不將衝突視為機會，而較容易將衝突看作機會的障礙。

這種想法很可能根植於一項事實，就是人們和公司缺乏工具，能有效地善用衝突，並建立一種文化，讓人們將衝突視為個人和公司成長的機會。在這個單元裡，你會討論到當遇到衝突時，你可以學習、成長、擴展商業技能的方式，也會為潛在的衝突做準備，並發展解決衝突的策略。

當完成這一單元時，學員將能夠：

- 辨別衝突阻礙成長的方式
- 將基於衝突的障礙轉變為持續的改進
- 藉著成功地解決衝突建立更穩固的關係
- 營造一個信任、開放溝通的環境