



办公室

冲突未必是坏事

在职场里，没有冲突并不代表没有意见分歧，可能只是大家没有提出不同的意见，而职场冲突其实有它的好处。

(照片 / iStockphoto)

黄靖晶 / 报道

照片由受访者提供

在职场上，冲突在所难免，而有冲突未必是一件坏事。在化解冲突的过程中，同事之间经过沟通，可建立对彼此的信任，有助提升团队的凝聚力。商业顾问公司DD Consulting Pte Ltd创办人蔡瑞莲(Regina Chua)指出，没有冲突并不代表没有意见分歧，可能只是大家没有提出不同的意见，职场冲突其实是有它的好处。蔡瑞莲出版过有关沟通技巧的书籍“F.I.R.E.F.L.Y. Consultative Engagement”。她接受本报访问时，分享了解决职场冲突的好方法，其中的关键之一在保持客观态度，对事不对人，大家才可看到问题的根本。

职场冲突的好处

蔡瑞莲说，职场冲突的好处之一，是鼓励开放式的工作文化，让同事提出看法，否则长年累积下来，会导致更多的问题。冲突发生的时间点也很重要，越早发生越好。大家可以趁早解决问题，而不是等到问题像雪球般越滚越大，到时一发不能收拾。而且，在发生冲突的情况下，职场人士可以当做锻炼自己的自信，勇于提出意见，讨论不同的问题观点，而不是逃避问题。

很多时候，上班族不会主动去解决意见分歧，而是抑制着内心的想法，但问题并不会自己消失，只会日益恶化。其实，坦率地面对分歧，遵循一定的原则弥合分歧，反而能帮助培养团队的凝聚力。

处理冲突的好方法

1. 保持客观态度

当同事之间发生冲突，一般人会处于负面的情绪中，并认为一切都是对方的错。其实两造需要保持客观，对事不对人，大家才可以看清楚问题的根本。冲突是因为对待事情的看法和立场不一样。不要做私人抨击，太主观、太感情用事的话，会影响自己的判断力，对解决问题没有帮助。

例如，碰到同事批评你的时候，应该先问清楚他批评的原因，避免直接恶言回应。要控制住自己的情绪，保持理智客观。如果发现自己还处在情绪上头，建议最好先暂停跟同事辩论。

2. 找出问题的根本

与其想要立刻解决问题，或是偏袒任何一方，

不如退一步思考，跟同事一起讨论问题的来源。通常，冲突的发生，代表背后有些问题需要解决。要作客观的评估，仔细分析前因后果，找出冲突发生的问题根源，才能进一步寻找解决冲突之道。

像是评估对方的个性与当下的状态，才可以找出卡在彼此心头的症结点。比如说，有些人因为担心被误解，所以情绪先爆发，或是太缺乏安全感，一直害怕别人在针对自己。

3. 面对面沟通

有效的沟通，往往说的比做的容易，但却是很重要的技巧。尝试以中立的立场发表自己的意见，比较不会引起其他人的反弹，大家也会愿意聆听，制造更大的讨论空间。最好是当面沟通，而不是通过电子邮件，虽然是出自一番好意，却被误解为太严厉。面对面的沟通，也有助建立对彼此的信任。

4. 先聆听

面对冲突，一般人都会先倾向辩护、解释或是企图说服对方。其实，你若不了解事件的来龙去脉，也未尝从对方的立场思考。尝试先聆听，然后把对方的想法复述一遍，让对方知道你听见了，也了解他的看法。之后，再整理思绪，找出解决问题的方法。

5. 考虑不同的解决方法

面对冲突时，公说公有理，婆说婆有理，从中分析不同方面的看法，衡量之间的轻重。不要急着袒护任何一方，而是考虑不同的解决方法和其效果，再

选择要采取哪种解决方案。

处理冲突的坏方法

1. 散播谣言

在发生冲突后，有些人会散播谣言，让全公司都知道对方的“问题”，但只有当事人不知道。这会导致当事人失去对同事之间的信任，无法一起寻求解决问题的方法。

2. 发怒

碰到冲突就发怒的话，不单对事情没有帮助，反而容易令同事对你失去信任，不想再跟你沟通解决问题。

3. 完全屈服

有些职场人士或许怕影响到跟同事的感情，以为不做任何谈话就完全屈服于对方的说法，是最好的方式。其实不然，这样不但令同事不了解你的想法，还会误解你跟他们的想法是一样的。



DD Consulting Pte Ltd创办人蔡瑞莲。