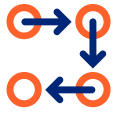


关键支持



管理冲突

没有冲突的人际关系即便存在也很少见。从家庭动态到工作场所环境，几乎每个人都会不时经历至少某种程度的人际关系争执。



没有冲突的人际关系即便存在也很少见。从家庭动态到工作场所环境，几乎每个人都会不时经历至少某种程度的人际关系争执。

逃避冲突，或只是假装冲突不存在，有时可能会使情况恶化。除非得到充分解决，否则被忽视的冲突很少会自行消解。

相反，如果我们以考虑周全且合理的方式处理冲突，则可以加深对他人和自身的了解。

除非得到充分解决，否则被忽视的冲突很少会自行消解



有效的冲突管理方法

- 对相反的观点或立场有同理心。
- 保持冷静、尊重和理性。
- 在致力于解决冲突的过程中放下怨恨和积怨。
- 试着找到共同点和有可能作出妥协的领域。
- 明确而直接地进行沟通。
- 积极倾听。注意所表达的“感受”以及说出的言语。
- 在找到双方都可接受的解决方案上保持兴趣和动力。
- 将感受和事实分开。
- 避免对对方的意图做负面的假设。
- 如果您有不确定之处，寻求澄清。

在致力于解决冲突的过程中放下怨恨和积怨



无效的冲突管理方法

- 拒绝认可或承认对方看重的东西。
- 采用攻击性、对抗性和非和解性的举止。
- 拒绝倾听与冲突有关的新信息。
- 采取僵化、不灵活的方法。不由你做主便是“错误”。
- 因担心出现负面结果而回避冲突的真正本质。
- 优先考虑“胜利”或“正确”，而不是寻求真正的解决方案。

人们容易认为冲突只需通过语言手段解决，但非语言沟通对管理和解决冲突可能具有极其重要的影响。注意身体语言、面部表情、手势、语气和潜台词等方面的微妙变化，不仅可以更充分地了解问题本身，还可以了解问题背后更深层次的潜在动机。

解决冲突可能是严肃的事情，但也不必全无幽默感。适时地注入幽默和轻松元素可能是缓解紧张局势、打破僵局的有效方式，甚至有可能让局势发展成急需达成的局面。

管理冲突可能是任何关系中的棘手局面，无论是个人关系还是职业关系。但可以通过正确的工具、冷静的视角和开放的心态找到解决方案并维系关系。

如果您能意识到冲突的需求，并愿意以同情和理解的态度来审视它们，就能创造性地解决问题、打造团队和强化关系。



按需提供重要支持

请访问 optumeap.com/criticalsupportcenter，了解更多关键支持资源和信息。



此计划不应该用于紧急情况或紧急护理需要。如发生紧急情况，请拨打120或前往最近的急诊室。此计划无法取代医生或专业人员的护理。您有特定的健康护理需求、需要治疗或药物时，请咨询您的临床医生。因为可能会有利益冲突，如果问题可能涉及对Optum、其关联机构或来电者直接或间接透过其取得相关服务（例如雇主或健保计划）的任何实体采取法律行动，便不会提供法律咨询。此计划及其组成部分不一定适用于所有州或各种规模的团体，并且可能变更。承保例外情况和限制可能适用。

Optum®是Optum, Inc.在美国和其他司法管辖区的注册商标。所有其他品牌或产品名称均为其各自所有者的商标、注册商标或财产。Optum是平等机会的雇主。

© 2023 Optum, Inc.。版权所有。WF8463081 223388-092022 OHC