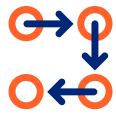


# 危急情況援助



## 衝突管理

幾乎沒有任何關係是沒有衝突的。從家人之間的互動到工作環境，幾乎每個人都會不時經歷至少某種程度的人際衝突。



幾乎沒有任何關係是沒有衝突的。從家人之間的互動到工作環境，幾乎每個人都會不時經歷至少某種程度的人際衝突。

避免衝突，或者只是假裝衝突不存在，有時會使情況變得更糟。被忽視的衝突除非得到妥善解決，否則很少會自行解決。

反而是，當我們以深思熟慮和合理的方式處理衝突時，我們更能瞭解他人和自己。

**被忽視的衝突除非得到妥善解決，  
否則很少會自行解決。**



### 管理衝突的有效方法

- 對不同的觀點或立場持有同理心。
- 保持冷靜、尊重和理性。
- 如果您想努力解決問題，請放下憎惡和怨恨。
- 嘗試找到共同點和可能妥協的領域。
- 溝通時要清晰直接。
- 積極傾聽。注意所表達的「感受」，以及所說的話。
- 在尋找雙方都能接受的解決方案時要維持您的關注及動力。
- 將感覺與事實分開。
- 避免對他人的意圖做出負面的假設。
- 如果您對某事不確定，請尋求澄清。

**如果您想努力解決問題，  
請放下憎惡和怨恨。**



## 無效的衝突管理方法

- 拒絕承認或認同對方認為重要的事情。
- 使用攻擊性、咄咄逼人和不妥協的態度。
- 拒絕聽取與衝突有關的新資訊。
- 採取僵硬、不靈活的方法。一定要採取您的方式，其他的方式都是「錯誤」。
- 避免面對衝突的真正情況，因為害怕負面的結果。
- 以「贏得勝利」或「我是對的」為最重要的目標，而不是尋找真正的解決辦法。

我們很容易將衝突視為僅透過口頭方式就可解決的事情，但非口頭的溝通對管理和解決衝突具有至關重要的影響。注意肢體語言、面部表情、手勢、語氣和潛台詞等細微變化，它們不僅可有助瞭解問題本身，還可有助瞭解問題背後更深層的根本動機。

解決衝突可能是一件嚴肅的事情，但它不必完全沒有幽默感。在某種情況下適時表現幽默和輕鬆可能是緩解緊張、打破僵局甚至可能是非常需要的以客觀角度看待情況的有效方法。

在任何關係中，無論是個人關係還是職業關係，處理衝突都是一件不輕鬆的事。但是如果使用正確的工具、冷靜的視角和開放的心態，找到解決方法並維持關係絕非不可能。

當您能夠認識到各種需求之間的衝突點並願意以同理心和體諒的態度檢視它們時，您將為問題帶來突破的解決方式，以及團隊合作和更穩固的關係。



## 在您需要時提供危急情況援助

請造訪 [optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter) 取得更多關於危急情況援助資源和資訊。

# Optum

急診或緊急護理需求不適用本計劃。如有緊急情況，請撥打您所在國家/地區的緊急救難專線或前往最近的急診室。此計劃無法取代醫生或專業人員的護理。對於特定健康護理需要、治療或藥物，請諮詢您的臨床醫師。因為可能有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其附屬機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體（例如僱主或健保計劃）採取法律行動，便不會提供法律諮詢。此計劃和其內容未必在各州或向所有規模的團體提供並可能會有變更。可能會有不予承保和限制承保規定。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他司法管轄區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。

© 2023 Optum, Inc. 版權所有。保留所有權利。WF8463081 223388-092022 OHC