

管理冲突

几乎不存在没有冲突的关系。从家庭关系到工作环境,几乎每个人都会时不时地经历至少某种程度的人际分歧。

规避冲突,或仅仅假装冲突不存在,有时可能会使情况变得更糟。被忽视的冲突很少会自行消解,除非得到妥善解决。

相反,如果我们能以周到、合理的方式处理冲突,我们便能够更多地了解他人和自己。

处理冲突的有效方法

- 理解对立的观点或立场。
- 保持冷静、理性,尊重对方。
- 在努力寻求解决方案的过程中,请放下怨恨和不满的情绪。
- 尝试寻找共同点和可以妥协的领域。
- 清晰、直接地沟通。
- 积极倾听。注意所表达的“感受”以及所说的话。
- 保持兴趣和动力,寻找双方都能接受的解决方案。
- 将感觉与事实分开。
- 避免对他人的意图做出负面假设。
- 如果您对某事不确定,请寻求解释。

处理冲突的无效方法

- 拒绝承认或认可对于对方来说重要的事情。
- 采取攻击性、对抗性、不和解的态度。
- 拒绝听取与冲突相关的新信息。
- 采取僵硬、死板的方法。这是你的处理方式，或者是“错误”的方式。
- 因害怕面对负面结果而规避冲突的本质。
- 将“胜利”或“正确”放在第一位，而不是寻求真正的解决方案。

人们很容易认为，冲突通过口头方式就能解决，但非口头交流对于管理和解决冲突有着至关重要的影响。关注肢体语言、面部表情、手势、语气和潜台词的细微变化，不仅可以让我们更好地理解问题本身，还可以更好地理解问题背后更深层次的动机。

解决冲突可能是一件严肃的事情，但并不一定要完全避免风趣幽默。适时地加入一些幽默和轻松的元素，或许能够让您有效地缓解紧张局势、打破僵局，甚至可能发现正确的观点，一解燃眉之急。

无论是个人关系还是职业关系，处理冲突都可能是件棘手的事情。但只要拥有正确的方式、冷静的视角和开放的心态，便可能找到解决方案并维持良好的关系。

当您能够认识到相互冲突的需求，并愿意以仁爱和理解的态度审视它们时，便能创造性地解决问题、建设团队、强化关系。



在您需要时为您提供关键支持

请访问 [optumwellbeing.com/criticalsupportcenter](https://www.optumwellbeing.com/criticalsupportcenter)，获取更多关键支持资源和信息。

