2020-07-06

**陳如月**

**處理工作中衝突的5個小竅門**

如果同事在會議上與你爭吵，你會怎麼做？對於試圖破壞你在重大專案上的努力的人，你會有什麼反應？職場的衝突在某種程度上是不可避免的。在意見、策略和規劃方面會有分歧。由於科技的進步，避免衝突變得比以往任何時候更容易。如果你看到一封讓你不舒服的電子郵件或社群媒體貼文，你不必回覆。人們對自己改變主意的議題從不回應是很常見的，也被稱為「玩失蹤」。

作為一名生命科學專業人士，你的聲譽非常重要。你永遠不知道什麼時候需要列出一個未來機會的推薦人，所以擁有好名聲是必須的。被視為是領導者或有影響力的人通常最有機會獲得工作、晉陞、演講機會和其他專業活動。不幸的是，衝突管理是大多數人從未被傳授過的技能。以下是處理工作中衝突的5個小竅門！

1. **避免不相干的爭論**

在正常工作日裡進行的工作如此之多，有無數情況會導致小的歧見。避免不相干的爭論符合你的最大利益。這些通常是個人差異，在事態發展中並不會真正影響你的工作效率或績效。有些員工覺得有必要嘗試改變他人，讓他們以與自己完全相同的方式進行計劃或採取行動。不要把你的時間和精力浪費在那些無關緊要的問題上。堅持這一點會讓你遠離職場上的大多數衝突。

1. **牢記組織的最大利益**

當員工專注於自己的自我或個人主見時，與他人的衝突就會接踵而至。你有多少次試圖讓其他同事了解你而去履行他們的工作職責或責任？你有沒有見過同事優先考慮對他們來說最簡單或最好的事情，而不是組織？這些是可能導致衝突和歧見的行動類型。牢記組織的最大利益通常有助於每個人保持在正軌上。下次有人提出自私自利的請求時，你可以考慮提及組織的總體目標。

1. **直接與同事解決爭論**

如果你與某人有爭論，請直接**向他們表達你的擔憂**。在與所涉及的主要同事討論問題之前，不要與其他人談論這個爭論。這有助於你避免在工作場所的流言蜚語和鬧劇。即使你在某種情況下在理論上是正確的，或者你有最有效的方法，如果你在背後談論別人，你的立場可能會受到損害。與某人一對一交談可能看起來令人生畏或不舒服。然而，這是減少其他人介入時可能發生的衝突的重要方式。

1. **在意見分歧時保持冷靜和客觀**

即使你積極嘗試減少歧見，衝突也是很自然的，而且仍然會發生。當與同事出現意見分歧時，請保持冷靜和客觀。如果對方情緒激動、心煩意亂或粗魯，這可能會很困難。使用你的正常語調和說話音量。當一個人保持冷靜，不大喊大叫、不打斷別人說話時，很多衝突都會緩和。不要陷入試圖過度補償或向同事證明為什麼你是對的的陷阱。簡單地陳述你的意見或回應，然後任其自然。在某一個主題上同意不同意見，有助於防止未來的衝突。

1. **聚焦於事實**

想想衝突的根源是什麼。你和同事是否正朝著同一個目標努力？許多歧見是人們優先考慮不同的事情並試圖達到不同目標的結果。一旦你和同事對主要目標有了明確的認識，就把注意力集中在實際情況上。衝突通常是由於某人的感情在某種程度上受到傷害和/或高度主觀推理的結果。就情況的真實性進行交談可能會有所幫助。如果你與同事的討論不順利，請考慮與你的經理就事實和情况進行一次冷靜的談話。

你在組織中是否捲入很多衝突呢？產生歧見的原因有很多。你可以避免不相干的爭論並牢記組織的最大利益來减少你所捲入的衝突的程度。直接與同事談論任何意見分歧是防止事態失控的另一種方法。保持冷靜和客觀也有助於减少高度緊張的討論。最後，聚焦於事實會讓別人知道你沒有偏見或試圖傷害任何人的感情。為了更好地處理工作中的衝突，你可以做什麼?

(取材自BioSpace)

–End–