

秘书的沟通与协调工作：冲突处理秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/542/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9A_84_E6_c39_542498.htm

1、识别冲突发生的征兆 几乎没有不发生冲突的团队。在某些情况下，冲突是公开、直接的。但大多数情况下，冲突会缓慢的形成，这种隐藏的冲突往往比公开的冲突更具有破坏性，阻碍团队的工作并破坏团队内的和睦气氛。通常这些征兆包括：（1）、团队内存在着使人感到厌恶的气氛，士气低下；（2）同事间相互防备或不愿意交谈；（3）、总有人发表消极的言论；（4）、组织内会议记录、电子邮件和备忘录数量明显增加，而同事之间的交谈减少。

2、冲突产生的原因 冲突可能存在于团队内，团队之间也可能发生冲突。冲突并不总是负面的，但破坏性的冲突将会给组织带来危害。以下因素是引发冲突的潜在原因：（1）、信息传达不够精确或不够完整（2）、目标不和，难以合作 当双方目标不一致时，冗长的争论很难避免。在目标不一致的情况下，寻求共识，是唯一能化解僵局的方法。（3）、责任不明，缺乏效率 每个人做事都要依靠自己的方法，而做事方法和程序的差异，很可能就是引发冲突的原因。（4）、抵触或其他方面的感觉

3、冲突处理策略 我们对冲突作出的反应方式并不相同。这和冲突本身产生的原因，涉及到的人以及我们的个人风格都有关系。以下介绍处理冲突的九种策略，需要注意的是，在实际运用中，可能你同时运用几种策略比单一运用某一种策略更加有效。

（1）、按兵不动 面对不同的意见，单方面决定维持现状，不采取任何行动。这种策略只能暂时使用，不是一个最终的

解决方法。适用状况：当你需要时间搜集更多资料、争取更多支持，或是暂时没有精力来处理这件事情时，可以考虑使用按兵不动的策略。这样做的好处是使你能够较从容地协调歧见，让彼此的情绪缓和下来。

(2)、粉饰太平 以强调共同点、淡化差异点的方式，来推销你的观点。适用状况：当你对自己的想法很清楚，但缺乏决策者支持时，或是当你没有时间、精力去做长时间讨论时，都可以用这个策略。此外，当你觉得手中的资料可能会伤害到别人，或是别人没有能力去处理他，而你想要撤回时，也可以考虑利用这一策略来化解。

百考试题收集整理 (3)、铁令如山 单方面运用权势和影响力，使他人听从其意见。适用状况：当你对事情有绝对自信，非马上去做不可时；当你相信别人的意见，不太可能改变你的想法时，或是你认为事情没有重要到需要讨论时。

(4)、制定规则 以客观的规定和准则作为处理不同意见的基础。适用状况：当决定的过程比结果更重要时；当任何进展都比原状好时。

(5)、和平共存在共同协议下，各执己见，各行其是。如果这样做花费太大，或容易造成混淆，则采用中间路线，以达到共同目标。适用状况：当争议双方都坚信自己的想法是对的时，先按自己的想法去做，试行三个月之后，再看看谁的办法最有效，最省钱。

(6)、讨价还价 通过协商、交易，使存有争议的双方都能得到自己所希望的。适用状况：当协议达成，双方都能从中得到较大好处时。

(7)、弃子投降 即使你不同意对方的看法，可是你仍然不表示意见，并按照对方的看法去做。适用状况：当你相信对方的专业能力的确高出你许多时，或当事情无关紧要，而对对方却非常重要时。

(8)、全力支持 虽然你不太同意

对方的观点，可是仍然愿意在一定的限度之内，支持并鼓励对方。适用状况：当对方能力不错但缺乏自信，而你又希望能帮助他时。你可以这样做。（9）、携手合作 通过一连串坦诚地讨论，将所有参与者的意见系统的整合在一起。适用状况：事情非常重要却很难妥协时；当所有参与者都非常值得信任，且有充裕时间可以互相沟通意见时。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com