

如何面对办公室冲突？PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E9_9D_A2_E5_c39_59986.htm 办公室冲突显然触动了人类情绪的死角，该不该道歉？要不要握手言合？都不是白纸黑字的规则或是记过革职的惩戒可以解决的。即便是两个经历过严重冲突的人，为着工作有时也不得不压抑着心头的不爽，巧手化解，设法解决问题，让同事彼此间的关系变得更明朗化。当然，偶尔地做一下刺猬，也是职场制胜的奇招。解决冲突，考的不仅是智商，更是情商。冲突不可避免长时间共处一个办公室，就算面对着冷漠的机械生产线，人与人之间还是会因为升迁、考绩、沟通等等互动，而产生一些不愉快。生产的环境尚且如此，讲究创意与研发的单位，更加容易因为各自领域的坚持而多有碰撞。开始工作时，我发现零星的冲突与偶尔的擦枪走火，在办公室里根本不是什么稀奇的画面，通常都是音调提高一点，讲不下去就立刻解散，顶多事后遇到“同阵营”的人，再大肆批评数落一番而已，大家顾及每天都得碰面，总要小心翼翼地不要把场面搞得太尴尬。但是，有两个高级女主管可不这么忍气吞声的，每回一吵起架来，就成了当天办公室上演的特别节目。两人都算是年资相当的员工，各自带领几个小兵成两组针锋相对的team，一旦有案子“轧”上了，两人也不管办公室众目睽睽，各踞山头就嘶吼起来，害得我们这些小角色们，只能低着头趴在桌上，生怕一个抬头偷窥，就要让流弹打得千疮百孔。而我们通常对什么事容易生气？任何事都有可能。你的工作伙伴进度延迟使你光火；你可能因为立场不同而和业务

部门的人互动干戈；你还可能因为价值观和旁人争得面红耳赤；甚至为了使用会议室和他人僵持不下。冲突容易，要收拾残局就没那么轻松了。有人吼过一两声就没事了，有人记恨一辈子也甭想善了，有人明明是阴险布局却没胆承认，有人阴错阳差因此而丢了工作。人在职场冲突不可避免，关键是你如何化解冲突。（常思）理智地引爆冲突在办公室内，是否可以发脾气、与人发生争执？答案是：有时候可以。但必须是在合理的范围内。有时候，某些事情你实在很看不过去，觉得受到不公平待遇，脾气实在很想发作，不过，为了顾及颜面，你勉强忍了下来。而你知道问题还是没有解决，愤怒不满的情绪仍然憋在心里，随时都有可能引爆出来。一般人大都把在办公室内争吵视为禁忌，凡是愤怒、喧闹、轻佻、悲痛、焦虑、哭泣等等这些情绪化的反应，都不应该出现在工作场所。因为，发脾气或许很有效，但是也很危险，它可能为你树立更多的敌人。是的，我们一直相信一件事：办公室应该是冷静、理智的地方，那些情绪容易激动的人，不应该出现在办公室。但如果你观察，很容易就可以感受到工作上所遭受的压力、挫折、误会、争论、沟通不良等负面情绪随时存在，并且潜藏在工作场所的每一个角落。事实上，冲突乃人之常情，教导上班族“千万别哭”、“千万别发怒”，并不能帮助我们解决问题。人际沟通专家认为，争执虽然是一种冒险，但是，如果彼此能充分掌握表达愤怒的技巧，其实是一个学习沟通的好机会，可以帮助双方了解错误，改进关系。教你跟上司吵一架假如就“你和老板争吵过吗？”为题做个调查，我想，绝大多数的人都会很感诧异。我在顶头上司销售经理面前，不仅是个员工，还是个战斗者。

我为各种各样的大事小事跟他吵：总部的政策不符合中国市场，实行下去必死无疑要吵；我手下的销售员待遇太差、流动太快影响我的业绩要吵。这样的冲撞还是有成效的，吵架变成了我们交流的手段，当然我能采用这样的交流手段必须有点底气：一则我是王牌销售员；二则我吃透了西方文化的吵架招数；三则也是最关键的，吵架的目的是为了公司的利益，也是为了老板的利益。我的前同事更绝，她居然破天荒地让一贯咄咄逼人的老板低下了头。该老板对全厂工人很苛刻，而且根据其心情好坏有可能随时骂人。前同事有一次也被骂了个狗血喷头。她一时恶向胆边生，把平日的怨气都吐了出来，准备走人。该老板猝不及防受到反击，对自己平日的行为颇感惭愧，把她挽留了下来。吵架这招千万不能乱用，想想“东施效颦”的后果吧！总结前人出招经验：一自己必须是技术型选手；二是要有“置之死地而后生”的勇气。

（小敏）冲突之后怎么言归于好 职场中，同事间的吵架或隔膜经常发生，当你不知如何与同事言归于好的时候。如果你遵循以下的轨迹，就能挽救你们曾经拥有的友谊。一、弄清吵架的原因 假如你们的争辩十分滑稽可笑的话，它很可能自然而然地过去。或是你们俩在某个观点上意见不统一。其实这些问题都没什么大不了的。更多的时候，不是任何人的错，或是两个人都有错，或是没人能真正搞清是谁的错。不去细究才是言归于好的奥妙所在。二、寻找和尝试言归于好的办法 吵架后，同事彼此之间会直接出现一种心境——担心。大多数人最担心的是遭到拒绝。深呼吸，让自己轻松一下，这偶然的行会帮助你和同事驱散紧张的气氛。三、迈出第一步 你一旦告别恐惧和担心，那么和同事的交谈就会更容易

些。别等同事来找你，尽管他能迈出这第一步是至关重要的，但是谁先迈出第一步真的那么重要吗？如果你让争吵恶化，那么你们两个人会一起失去友谊。如果你们言归于好，你们就都是胜利者。不要等待别人解决问题，你自己应负起责任。时间不等人，你越快越好。

四、循序渐进 不能假装什么事都没有发生过，需主动去尝试，用积极的态度唤起彼此的信心。

“嗨，还生气呢？”“喂，有空咱们聊聊。”假如你面对面地向她提问，不妨带着真诚的微笑。

五、倾听彼此的心声

假如你们双方都坚信自己是正确的话，那么很难听进对方的倾诉。但是你如何弄清同事的感受呢？你可开诚布公地说：“我想听听你的意见，告诉我你是如何想的好吗？”而且当对方谈话时，不要打断她或是与其争辩，让她感到你尊重她，也许矛盾好解决一些。

多补钙少冲突

工作中与同事、客户难免会出现一些矛盾，为了避免发怒、争吵，可以有意识地多吃牛奶、酸奶、奶酪等乳制品以及鱼干、骨头汤等，这些食品中含有丰富的钙质。国外研究资料表明，钙具有镇静，防止攻击性和破坏性行为发生的作用。

无防做回刺猬

有段时间，公司风传要开始炒人了，一时间办公室人人自危。一天，A小姐去机房上网，发现不知道是谁开了个黄色网页在那里偏又忘掉了关闭，A小姐也不以为意随手就将之关闭了。可是，令她万万没有想到的是，第二天，整个公司竟然传开了她看黄色网页的谣言。懦弱的A小姐不得不主动辞职，而且背负着屈辱。相比之下，与A小姐同一间办公室的B小姐却要勇敢得多。一天早上，主任将B小姐叫到办公室，口气严峻地说，他丢了份很重要的文件，最后这份文件一半在垃圾桶里一半在B小姐的抽屉里找到了。性格一贯温顺的B小

姐拍案而起，说：“第一，我根本没有作案的时间和动机，这摆明了是陷害；第二，你有什么权力翻我的抽屉？”主任顿时面红耳赤。最后，B小姐不仅没有被炒掉，从此反而没有人敢再陷害她了。职场上偶尔做一只刺猬，不会主动伤人，可是一旦遇到危险，就会展开尖锐的刺，有时候这是一种有效的自我保护的方式，让“小人”不敢轻易伤害你！

办公室争吵法则 当冲突无法避免时，不妨制订办公室“争吵法则”：任何争端事出有因，不能借题发挥，故意制造事端。不能和任何人发生肢体冲突，除非出于自卫，否则绝对是最疯狂的行为。不要碰触他人最敏感的话题。比如，有人很介意别人叫他“胖子”，结果你偏偏不知好歹，即使对方明知你是开玩笑，还是会恨你入骨。不要透露你在某方面根深蒂固的偏见或意识形态，比如，种族好恶、性别歧视等，通常，这类争执会让你成为众矢之的，并且死相难看。

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