

衝突的出現源於雙方覺得不公平、不合理，而職場正是個孕育衝突的有利環境。故此，職場衝突不但避無可避，且威力遠超於大家想像。不是每個上班族都能夠做到 "out of sight, out of mind"，偶一不慎，就會被深入肺腑的怒氣影響，在人前大吵大鬧，甚至產生負面情緒。唯今之計，就是跟基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問之僱員輔助計劃顧問（EAP Consultant）邱詩茗學習即時情緒降溫及衝突過後情緒調適的技巧，免被忿怒情緒騎劫，保持正能量。

工作環境猶如社會縮影，各人的性格及處事方式也不同，很容易引起火花。

阿茗說：「以上司與下屬的關係為例，有些員工態度認真，慢工出細貨，然而上司卻要求工作效率高，雙方想法不同很容易演變成衝突。而且職場上布滿利益衝突，同輩、同階層的同事因個人價值觀及對工作期望不同，容易為分工、公平等問題而發生衝突，故此職場衝突實在不容易避免。」

衝突分2類

白熱化衝突：同事經常不咬弦，時常在人前大吵大鬧。

暗地裡衝突：同事間有「心病」，最經典例子莫過於同事約午餐飯局時忘記找同事 A，令同事 A 覺得帶頭約飯局的同事 B 做得不對，而同事 B 又沒有加以澄清，誤會日深，雖說兩者不會即場「開火」，但隨著雙方的負面感覺日增，當工作上有更多合作時，有機會演變成「出聲」的衝突。



正能量化解

離開現場 情緒即時降溫

阿茗說：「衝突發生當下，可觀察個人的忿怒情緒表現會否 over，不要讓情緒 over 到頂點才叫停。基本上，當情緒去到臨近失控就要叫停，大家可留意自己的身體反應，以界定情緒是否已到臨界點。」

忿怒情緒 4 大反應：

- 1 心跳加速
- 2 體溫度上升
- 3 說話愈來愈大聲，愈來愈急速。
- 4 對別人的說話聽不入耳，整個腦袋彷彿全被忿怒情緒掩蓋。

當發現個人情緒已達臨界點，就要深呼吸或離開現場，讓情緒得以暫時抽離。她說：「離開現場讓自己有 10 至 15 分鐘整理個人情緒，或向相熟的同事、朋友『呻下』，有助情緒降溫。」



衝突後調適情緒 避免後遺症

衝突當下，最先引發出來的情緒就是忿怒，至於衝突過後，上班族就會出現負面情緒，包括委屈及自我質疑，但不用擔心，各有不同的應付方法。

理解對方 減輕委屈

衝突過後，不少人都會感到委屈，覺得全世界、上司或同事對他們不公平、不合理等，非常無奈。當出現委屈情緒時，要找朋友「呻下」，將內心的不快感受發洩出來。

阿茗說：「當委屈情緒得到輕微舒解後，可嘗試站在對方的角度看同一件事，如對方的想法、做法、說法等，不是要為對方『講好說話』或認同對方的想法，而是讓自己理解對方多一點，令自己不再那麼忿怒。舉例說，我曾接觸過一個關於員工因準時放工而捱罵的個案，員工 C 本身要照顧家人和孩子，每天都盡力在辦公時間內完成當天任務然後準時放工回家，但上司卻因準時放工一事而經常責罵她，令她感到既忿怒又委屈。後來我跟 C 傾談，讓她逐漸理解到上司因不用照顧家庭，工作就是生活上的主要寄託，因而對下屬的放工時間特別緊張，覺得準時放工等於不夠勤力，當 C 理解上司的想法後，她的忿怒及委屈情緒也舒緩了不少。」