**處理衝突基本技巧 (ERB個人素養學員筆記p.58-65)**

阿明在一間連鎖電器公司任職人事部主任，負責編排各前線銷售員每天的上班時間及工作職務。某一天，原先於中環分店擔任前線銷售工作的銷售員A因病告假，阿明於是告知銷售員B需要作替工（銷售員B原先獲安排當天於同一分店的辦公室提供後勤支援服務）。銷售員B認為安排欠妥，情緒激動並破口大罵阿明，以及認為應該根據自己的建議安排另一位在尖沙咀分店上班的銷售員C頂替（因數年前銷售員C曾向銷售員B表示希望在中環分店上班），否則就投訴阿明。  
  
**討論問題**  
1. 根據以上情況，試分析衝突成因?

* 觀點不同
* 資源分配
* 期望
* 溝通障礙
* 目標不同
* 相互依賴性
* 其他

2. 如果你是阿明，你會如何妥善化解是次衝突？

1. 處理衝突方法
   1. 評估
      1. 衝突的形式
      2. 衝突背後的爭論點
      3. 衝突的情況
      4. 衝突的後果
   2. 衝突策略
      1. 輸贏
      2. 雙贏
      3. 雙輸
   3. 衝突解決方法
      1. 迴避
      2. 包容
      3. 妥協
      4. 強迫
      5. 合作
2. 避免擴大衝突方法
   1. 共同目標
   2. 資源分配
   3. 清楚工作程序
   4. 清楚職責範圍
   5. 設立有效溝通
   6. 培訓
   7. 培養團隊精神
3. 協商
   1. 分配式(零和)
   2. 整合式(雙贏)
4. 程序
   1. 認識主要問題
   2. 先處理情緒
   3. 後處理事情
   4. 跟進工作，保持溝通
   5. 檢討

3. 這情景如處理得不好，會帶來甚麼影響?