

衝突

內在衝突

- 在同時存在卻互斥的需要中做決策的情境

內在衝突的型態

- 雙趨衝突：在同樣引人的方案中做選擇，以滿足個體需要
- 雙避衝突：在同樣糟糕的目標間做選擇，以逃避不愉快的發生
- 趨避衝突：又愛又怕、愛恨交雜、好惡相間

組織間常見的個人內在衝突

- 責任心與罪惡感
- 受限制的不悅與受保護的安全
- 昇遷與適應
- 工作績效與社會道德
- 理智與情緒

內在衝突的反應

- 猶豫不決
- 逃避（不做決定、壓抑、幻想）
- 對自己的決定予以合理化

解決內在衝突之道

- 嚐試新方法，以求能同時滿足數個需要
- 暫時離開衝突情境，冷靜分析得失利弊
- 找人商議
- 重新衡量對需要的看法（ex. 減低其重要性）
- 從不同角度來面對衝突

工作衝突的來源

- 有限資源的競爭
- 目標差異
- 易生衝突的工作角色
- 個人特質的差異
- 非善意的併購或接管
- 不平則鳴（Whistle blowing）
- 工作歧視
- 性騷擾
- 個人原則與組織忠誠的衝突
- 領域的侵犯
- 專業知識與職權不相稱

解決衝突的方法

- 面對問題並解決它
- 談判協商
 - 瞭解對方的權力
 - 先找出協議替代品
 - 注重問題的解決，不固執己見
 - 在自己的地盤進行協商
 - 以合理的要求為開端
 - 預留協調空間
 - 逐次小幅讓步
 - 每次讓步即相對要求一些回饋
 - 妥協
- 解除對手的武裝
- 交換彼此的想法