

衝突溝通的
技巧與步驟



員工協談室貼心提醒



後疫情時代：家庭成員面對疫情的態度出現歧見，該如何處理

- 1、面對面溝通。
- 2、清楚具體地說明困擾。
舉例：我擔心鬆懈下來不小心生病，影響工作使收入減少，生活該怎麼辦。
- 3、主動傾聽：保持眼神接觸專心傾聽。
- 4、清楚表達訴求：讓對方具體知道你希望他怎麼做。
舉例：出門在外，勤洗手，口罩確實遮住口鼻，儘可能保持社交距離。
- 5、協議：衝突常需要多次溝通，達成共識後，可再次確認協議內容，遵守承諾。
舉例：「好，所以我們都同意…」。

- 6、緩和情緒：溝通過程若發現自己造成對方困擾，傳達「我很在意你，在意我們之間的關係…願意改變或補償」想法。

- 7、表達肯定與感謝。



參考資料：有效溝通化解人際衝突 林怡伶諮商心理師