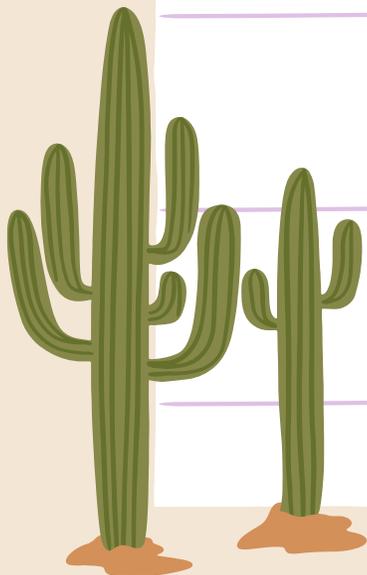


# EQ情緒智慧研習會

## 如何面對衝突

高明智老師  
探索教育團隊

2024年6月16日



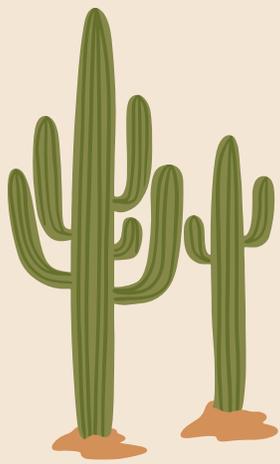
# 老師簡介



高明智  
Jack Kao

總經理  
奈普敦學習顧問

- 學歷：台灣大學政治系公共行政組畢業(1982)  
政治大學公共行政研究所碩士畢業(1984)
- 經歷：長江人力資源研究發展中心總經理  
管理雜誌、突破雜誌、總經理兼總編輯  
宏碁電腦、台安電機、東元電機人力資源主管  
空大面授講師  
(管理哲學、人力資源管理、政府與企業、研究方法)  
職訓局企業人力資源發展輔導團顧問  
中央大學人力資源管理研究所企業導師
- 榮譽：東元電機榮獲國家品質獎(1995)  
經濟部及工業總會績優人力培訓獎  
(1992/台安電機，1994/東元電機)  
APEC人力資源專案小組傑出教育訓練模式獎(1995/加拿大)
- 著作：我國行政機關辦公室自動化發展政策之研究(1984)  
飛天的能力(1995)，專家變贏家(2000)，心旅(2007)  
我的心經(2008)，態度對了就對了(2018)
- 樂趣：研究人與組織發展，立志做一個教育工作者  
從事管理與教學工作29年  
授課經驗超過300家公司組織



AUDIO RENAISSANCE

THE *NEW YORK TIMES* BESTSELLING BOOK  
THAT REDEFINES WHAT IT MEANS TO BE SMART

# Emotional Intelligence



*Why it can matter more than IQ*

Daniel Goleman, Ph.D.

EQ



Emotional Intelligence  
by Daniel Goleman

KingStone



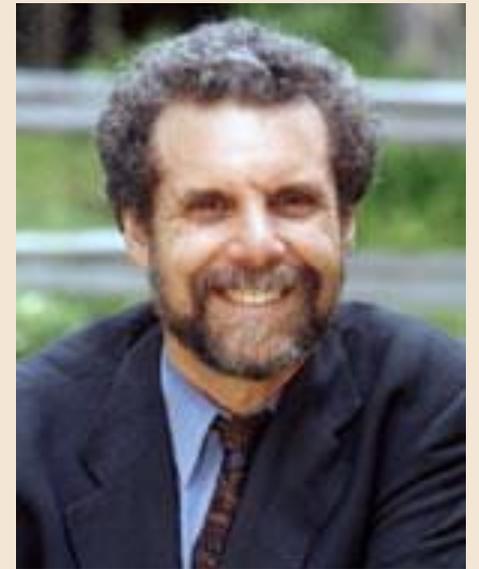
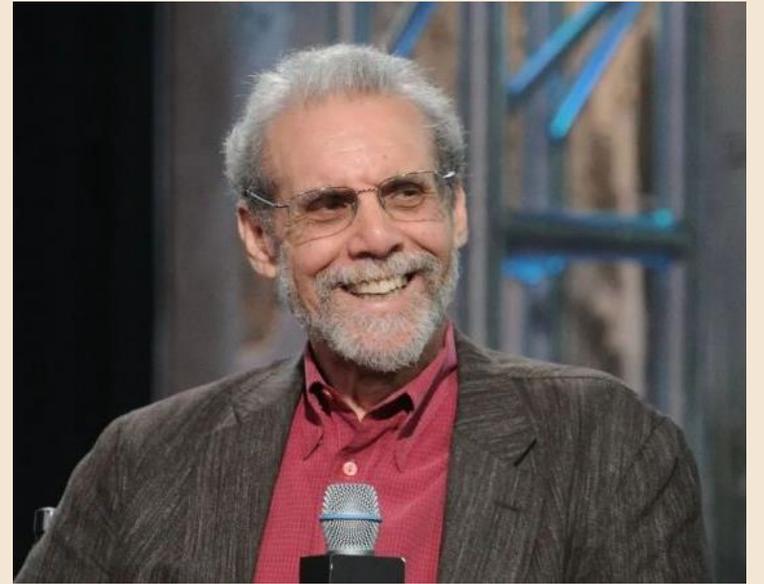
EQ

為什麼EQ比IQ更重要?

KingStone

# 情商之父

- 丹尼爾·戈爾曼 Daniel Goleman
- 哈佛大學心理學博士
- 美國《時代》雜誌 (Time) 專欄作家
- 現為美國科學促進協會 (AAAS) 研究員
- 曾任職《紐約時報》12年負責大腦與行為科學方面的報導
- 曾任教于哈佛大學，專研行為與頭腦科學

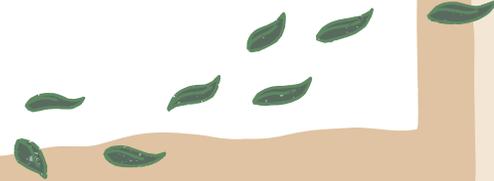
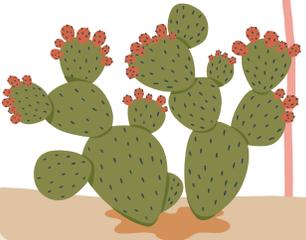


(1946—)



## 訓練目標

- 掌握情緒疏導技巧，提高人際互動與溝通的滿意度。
- 透過討論與自覺，找出情緒能力盲點，建立好觀念。
- 化解衝突成為自己的主人，展現工作上的自信自尊。



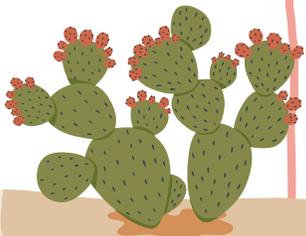


## 訓練目標

- 掌握情緒疏導技巧，提高人際互動與溝通的滿意度。
- 透過討論與自覺，找出情緒能力盲點，建立好觀念。
- 化解衝突成為自己的主人，展現工作上的自信自尊。

人、事、情、理

做人做事，通情達理





EQ



結好人緣



成佛

EQ



做好事業



成功

EQ



做好學習



成才

EQ



得好幸福



成家

EQ



成好人格

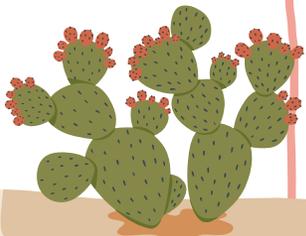


成人



# 課程大綱

- 單元1 : 掌握情緒能力
- 單元2 : EQ測驗與自覺
- 單元3 : 做自己的主人
- 單元4 : 如何面對衝突





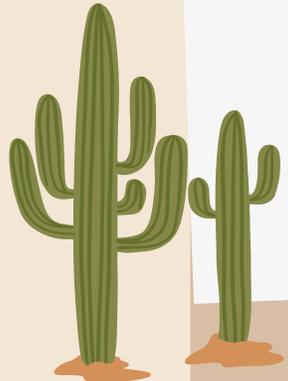


# 衝突發生時，用心整合可以化為機為轉機



# 單元4：如何面對衝突

- 面對內在衝突，建立正確的價值觀
- 自己生氣時，打造最佳回應
- 如何處理他人不合理的要求
- 他人生氣時，四大步驟，化干戈為玉帛
- 面對團隊衝突，衝突管理的智慧的修練
- 情感戶頭，愛的存款

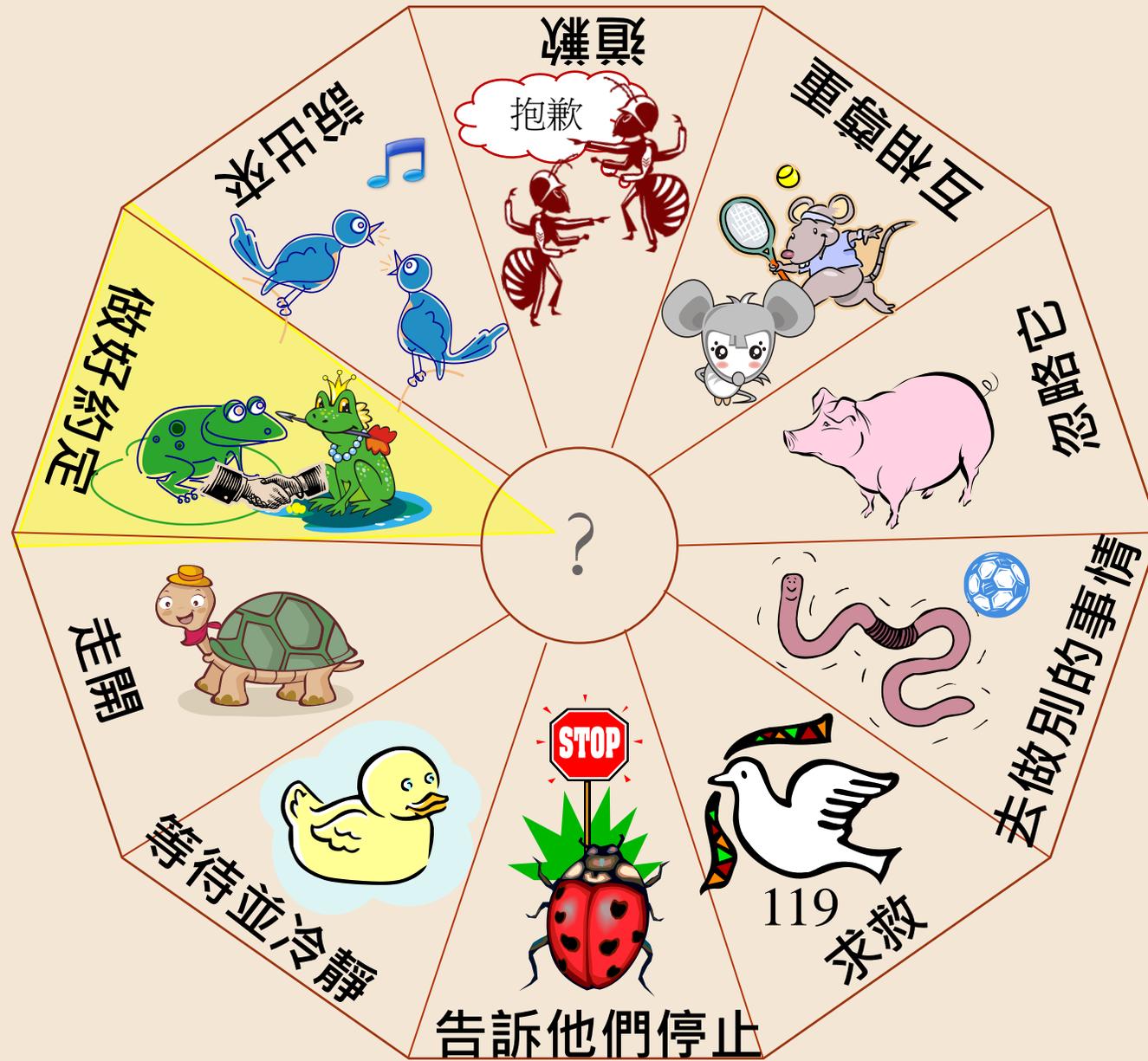


# 職業婦女如何提升處理生活瑣事的效率？

- 按照目前狀態，我想在工作上多下點額外的工夫和為提升自己技能業餘時間充電和學習，但是生活瑣事佔用了大部分的業餘時間，衝突較大；兩者都沒有達到自己期望的效果。
- 1) 沒有足夠的智慧借助他力；
- 2) 家人口頭表示很支援自己，但是實際好多瑣事依舊需要自己親力親為，有什麼方法可以更有效率的搞好生活瑣事呢？



人際的問題解決轉輪



人際的問題解決轉輪

# 家庭與工作平衡(真實案例)

- 利用時間緊密溝通；發揮各自能力協調平衡。
- 早上我們一家三口一起出門，順路送兒子上學，送老公上班。下班先接老公，再接兒子，日復一日年復一年，已經快一年半了，每天如此。兒子每天在路途中和我們看到的溝通在學校的趣事和學習狀況，開心、活潑；老公看到的愛人接他下班感動、溫馨，我們每天融入在這樣幸福的時刻裡！
- 家庭分工明確，爺爺負責種菜，奶奶負責做飯、清潔，老公負責洗碗、賺錢，我負責接送、共同賺錢，沒有抱怨、沒有計較，只有愛與感恩、欣賞。
- 在協調好家庭溝通的時間和協調好家庭相處的關係方面，都比較順利，所以在家裡人全力支持我的工作。

# 學會這樣說話：這樣好嗎？這樣可以嗎？

- 有一天我就跟 上人說，上人你的弟子實在是，怎麼會這樣沒水準？開會的時候還看孫子的照片。上人說你不會跟他一起看嗎？看完再開，這樣不是都很圓滿嗎？對喔，我那個時候我如果懂得退一步，跟他們一起看，那就不是就很圓滿嗎？我還要跟他們相反的這種對立。
- 後來我就跟 上人說，上人我每次都是來慈濟做了半天，他們都沒有讚美我，還在那裡挑剔我。上人就說，你做事以前，忘記問人家一句話。我趕快洗耳恭聽，到底忘記說那一句話。他說你要做事之前，忘記問他說這樣好嗎，我就心裡在想如果在看照片，我如果跟他說我們先看，看完再來開會好嗎？或者是我們收起來，我們開完會再來看好嗎？他說這兩句話「好嗎？」「這樣好嗎？」這麼簡單的一句話，我為什麼從來不講？

# 學會這樣說話：這樣好嗎？這樣可以嗎？

- 我這一句話，我就開始去學，每次要做什麼就跟他們講這樣這樣，你們覺得這樣好嗎？他們覺得有不好的還會給我參意見，有好的，他們就拍拍手。我也把這一句這樣好嗎，帶回去對我的先生說，當我不能回去煮飯的時候，我就打電話說，先生我今天很忙，我在外面做慈濟，你自己吃午飯好嗎？你自己煮飯好嗎？他都說好，沒關係。因為我這個這樣好嗎，是代表著一個感恩和尊重，還有愛他，就這麼簡單。
- 所以我都覺得說，在慈濟我真的是要付學費的話，是付不完的。所以為什麼說，我們會發願就是說，生生世世要跟隨上人，因為上人的法，簡單的一句話，就是無價之寶，價值連城。  
(師徒之間—紀靜暘師姊)

請問，這樣  
可以嗎？





# 自己生氣時，五大步驟，打造最佳回應

- 第一步：沒有真正的對錯，只有立場不同
- 第二步：該逃離現場或正面迎戰
- 第三步：找出自己的「激怒點」
- 第四步：中斷情緒反應，對地雷視而不見
- 第五步：駕馭憤怒，不再情緒化



# 找出自己的「激怒點」(Trigger)-1

- 巫同學的例子



# 找出自己的「激怒點」(Trigger)-1

- 巫同學的例子



- 巫婆是他的激發點
- 只要有人說道他是巫婆的巫，他立刻會抓狂
- 遇到敏感話語，要避開，講萬國通用語(愛語)

# 找出自己的「激怒點」(Trigger)-2

- 傑克的例子



# 找出自己的「激怒點」(Trigger)-2

- 傑克的例子



- 不合理+愚蠢的行為
- (講不聽又自以為是)

- 找出自己的激怒點之後，透過自覺，可以中斷情緒反應，對地雷視而不見(防毒軟體)

# 自己生氣時，五大步驟，打造最佳回應



- 第一步：沒有真正的對錯，只有立場不同
- 第二步：該逃離現場或正面迎戰
- 第三步：找出自己的「激怒點」
- 第四步：中斷情緒反應，對地雷視而不見
- 第五步：駕馭憤怒，不再情緒化



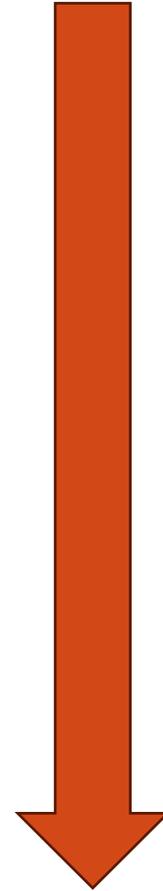
- 我(柏克)的行程十分緊湊，對於差旅上的閃失，我往往毫無容忍餘地。對我而言，提前一年預訂並非罕見之事，所以差旅的行程一有中斷，就有可能影響到一年的目的地和會面約定。
- 某天早上，我前往麻州威伯漢，前一天晚上是住在麻州春田市的旅館。距離相當近，大約需要15分鐘的車程，實際情況看交通狀況和我選的路線而定。我打包完行李，離開旅館，停在紅燈前面時，順便查了電子郵件。
- 我看見航空公司寄來緊急信件，我訂了當晚的機票要飛，原本要從哈特福飛到費城，隔天在南澤西有工作。電子郵件上面說，班機已取消。我的眼睛一離開螢幕，我的能量（能量等級）驟降。**我立刻做出受害反應**，然後打電話給妻子。只有她會聽我抱怨，這些年來，她已經聽了不下一千遍了吧，畢竟我常年出差在外。

- 「我的班機取消了。」我說。
- 「為什麼？」
- 「我不知道，沒說原因。」
- 「那現在怎麼辦？」她問我。
- 接著，受害反應湧入，我開始發洩情緒：「他們難道不知道我有多忙嗎？我的班機不能取消，不然行程會變得亂七八糟。現在，我不得不花一天的時間設法解決問題，20分鐘後還有個會要開，我沒有足夠的時間可以解決這個問題，我一整天都很忙。」
- 「那開車呢？」她提議。
- 「時間不夠。」我說：「我已經在費城租車了，還根據抵達費城的時間預訂了旅館，要是沒辦法飛到費城的話，那就是車子租了卻用不到，旅館訂了卻住不到。」
- 「嗯，如果你需要我做什麼，就跟我說一聲。」她在掛斷電話前如此說著，她很清楚，我處於這種狀態的時候，跟我談是沒有用的。那個時候，沒有解決方案行得通，我沒準備好思考解決方案。

# 辨認自己的情緒模式，轉化情緒



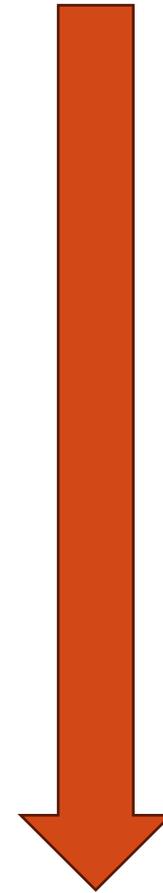
- 我立刻做出「受害」反應
- 我轉變到「衝突」狀態
- 我轉變到到「負責」狀態
- 我再轉變到「關懷」狀態
- 最後轉變到「和諧」狀態



# 辨認自己的情緒模式，轉化情緒



- 我立刻做出「受害」反應
- 我轉變到「衝突」狀態
- 我轉變到到「負責」狀態
- 我再轉變到「關懷」狀態
- 最後轉變到「和諧」狀態



我很可憐

斥責對方

解決問題

關心對方

雙方滿意



在 Google 地圖開啟

- 最後轉變成「和諧」狀態，此時我的手機響了。
- 「喂。」我接聽電話。
- 「伯克先生，我是某某航空的梅蘭妮，我想幫您重新預訂班機，您今天晚上從哈特福起飛的班機取消了，您今晚還是要飛到費城嗎？」
- 「我希望明天早上6點從普羅維登斯起飛。」我說。
- 「我查一下空位。」她說：「回程日期還是一樣嗎？」
- 「回程日期一樣，」我說：「應該是星期六早上。」
- 「我可以幫您安排這之間的來回機位，從費城飛到長島麥克阿瑟機場，再飛回來。」我稍候一陣子，她開口問：「您想要靠窗還是走道？」
- 「走道。」我回答。
- 「好的，那麼，」她說：「我已經幫您重新預約明天早上6點的班機，從普羅維登斯飛往費城，回程是星期六早上8點，這樣沒錯吧？」
- 「沒錯。」我說：「謝謝妳幫忙，感謝妳主動處理。」我說。
- 「感謝您耐心等候。」她回答。
- 我掛了電話，正要開入當天要處理的經銷店停車場。



哈密爾頓  
Hamilton

尼亞加拉  
瀑布城  
Niagara Falls  
水牛城  
Buffalo

羅徹斯特  
Rochester

雪城  
Syracuse  
紐約

伊薩卡  
Ithaca

奧爾巴尼  
Albany

薩拉托加斯  
普林斯  
Saratoga Springs

新罕布夏

朴次茅斯  
Portsmouth

波士頓  
Boston

春田市  
Springfield

哈特福  
Hartford

康乃狄格

麻薩諸塞

紐波特  
Newport

普羅威斯頓  
Provincetown

塔克特  
Tantucket

阿勒格尼  
國家森林  
Allegheny  
National Forest

匹茲堡  
Pittsburgh

賓夕凡尼亞

赫爾希鎮  
Hershey

哈里斯堡  
Harrisburg

蓋茨堡  
Gettysburg

費城  
Philadelphia

紐約  
New York

紐哈芬市  
New Haven

長島  
Long Island

馬里蘭州

華盛頓  
Washington

紐澤西

大西洋城  
Atlantic City

德拉威爾

在 Google 地圖開啟

阿帕拉契小徑  
Appalachian  
Scenic Trail

# 五大步驟，辨認自己的情緒模式，打造最佳回應

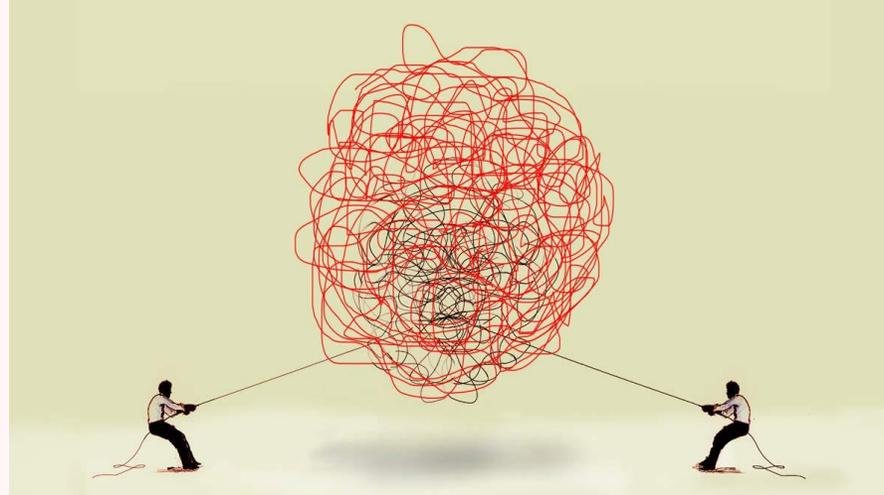
- 整個突發事件不到15分鐘，
- 我經歷了冒犯自身價值觀的狀況：我的班機被取消，這冒犯到我的價值觀，我答應了南澤西的經銷店隔天要去他們那裡。
- 我一開始做出受害反應，感到無助又無力，不想要別人幫我，也不想幫自己。
- 然後，我進入「衝突」狀態，對於航空公司、對於航空公司的員工、對於自己必須倚賴這種交通方式、其實是對於這世界，氣得火冒三丈。
- 最後，我指導自己往上提升到「負責」狀態，再提升到「關懷」狀態，最後到達「和諧」狀態。
- 最後，問題解決了。

# 五大步驟，辨認自己的情緒模式，打造最佳回應

- 不過，假如我能跳過負面反應，只去看真正的狀況，也就是班機取消這件事，那麼我原本可以更快解決問題，戲劇化的程度也可以降低許多。**(接受無常)**
- 我應對人也是經常這麼處理的。**(包容別人)**
- 我看見別人的行為，就會提醒自己，對方的行為是跟他們有關，跟我無關。**(善解別人)**
- 我知道無論我贊不贊同對方的價值觀，對方都只是在彰顯其價值觀。**(心行平等)**
- 我努力把狀況看成是一個有待解決的問題，需要我表現出最好的一面，造就出最佳的結果。**(等待忍耐思考，心平氣和)**
- 正如我對學員所說的：「應對人的工作是做不完的。」
- 我顯然還有更多工作等著我去做。

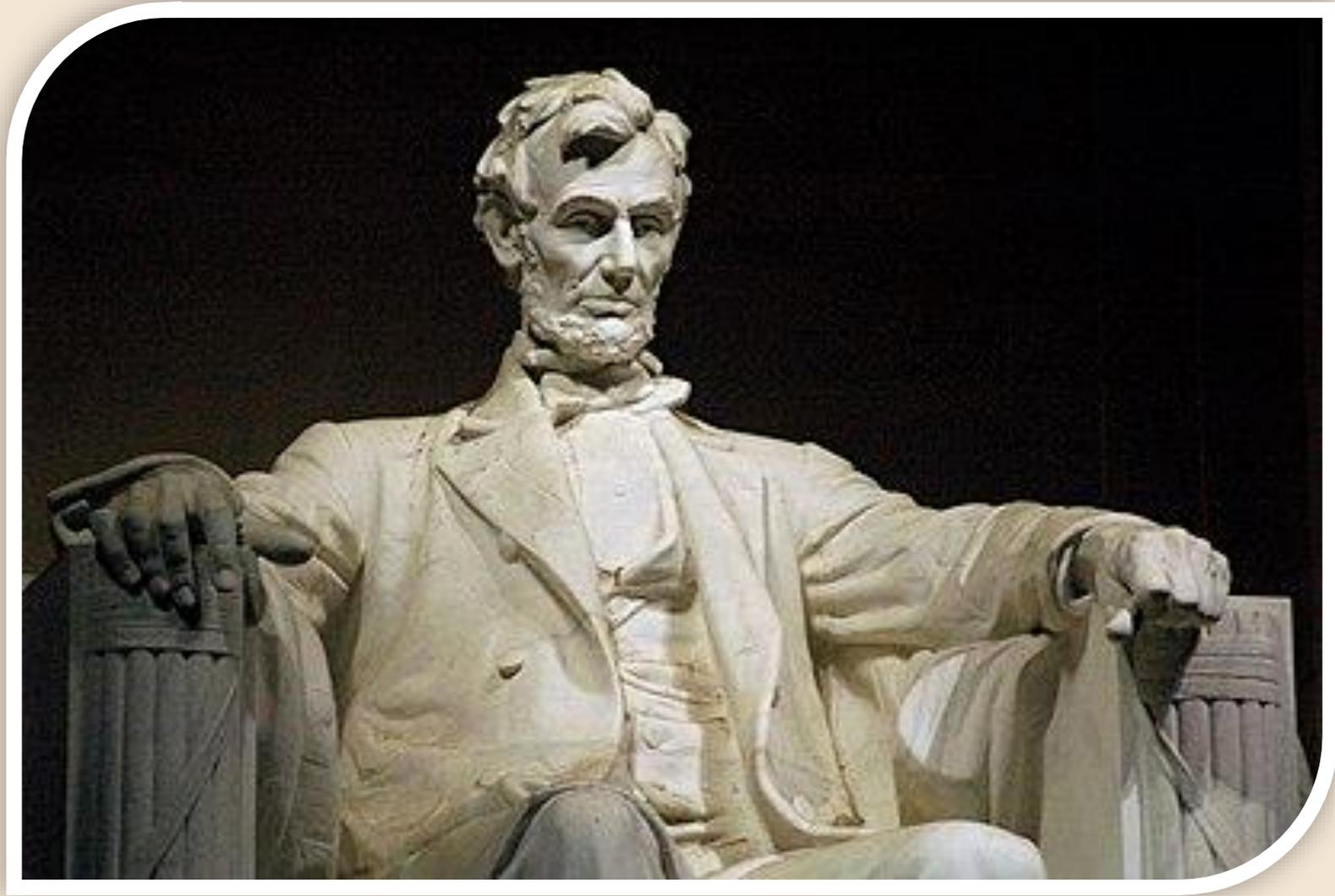
# 對於衝突的三個誤解

- 誤解一：順其自然，希望衝突自行消失
- 誤解二：正視問題會捲入爭端
- 誤解三：組織中存在衝突，是管理者無能的表現



# 對於衝突的三個誤解

- 面對紛擾衝突，先別急著頭大煩心，《衝突是雙贏的開始》作者皮克林（Peg Pickering）指出以下幾個對於衝突普遍的誤解，影響了人們對內部衝突發生時的處理態度。
- **誤解一：順其自然，希望衝突自行消失**
- 很多管理者以為，船到橋頭自然直，或者認為自己能夠處理意見不一的尷尬局面。
- 但是西北大學凱洛格管理學院榮譽教授，同時也是爭端解決研究中心主任布瑞特（Jeanne Brett）建議，多做一些準備工作，當衝突發生時，最好有一套適當的衝突管理程序。
- 因為在你等待衝突自生自滅的奇蹟時刻，等到鬥爭一發不可收拾時，才要想辦法解決。往往來的，就是一場災難。
- **誤解二：正視問題會捲入爭端**
- 正視問題，不代表互相嗆聲的不愉快過招，簡單地說，反而是省去私底下情緒性的小動作。說清楚、講明白，把問題放到檯面上來討論。
- **誤解三：組織中存在衝突，是管理者無能的表現**
- 布瑞特甚至認為，「不同的爭論或衝突，是應然的存在。」
- 至於如何處理，並且適時介入，對於團隊領導人而言，是對管理能力的一大考驗。掌握以下五大關鍵，減少衝突帶來的茫然無措。



# 林肯先生，不要忘記你父親只是一名鞋匠

- 美國的林肯總統在選舉前，到參議院演講，當時美國社會存有門戶觀念，有位參議員出言侮辱他：「林肯先生，不要忘記你父親只是一名鞋匠。」
- 大家都想看這位總統候選人會以什麼態度回應，只見林肯先生從容不迫地說：「感謝你提醒，我父親已經過世了，我會記得他，而且我若是當總統，是無法比我父親做鞋匠來得出色，因為我父親做鞋子的功夫非常好；記得你們家的鞋子也是我父親做的，若是穿得不合適，我可以為你服務。」
- 原本嚴肅的場面，因為林肯的一席回答是如此溫馨幽默又懇切，現場立即響起一片掌聲。

# 林肯先生，不要忘記你父親只是一名鞋匠

- 有人問：「林肯先生，為什麼你面對著敵人時，不是想辦法打擊，反而將敵人當成朋友？」
- 林肯先生回答：「你們難道不覺得，若能與敵人做朋友，不就消除政敵了嗎？國與國之間，人人都是朋友，對立的國家不就減少了嗎？沒有敵人存在，不就是消滅敵人的方法？」
- 這正是林肯先生寬容的心，後人為他興建一座林肯紀念館，牆上刻著一段話：「對任何人都不能懷惡意，對所有人要寬大仁愛。」
- 人到底做凡夫還是做聖賢？就在這念心。所以在日常生活中，要謹慎觀照自心，儘管微細也要「以一毫芒中入微妙理」，人人存好心、做好人，自然人、事、物調和，就會風調雨順，國泰民安。

# 如何處理他人不合理的要求

- 不要先急著責備、斥責他人提出不合理的要求  
(態度)
- 不要先完全否定、拒絕他人不合理的要求 (開放)
- 先主動了解其要求的理由與想法 (傾聽)
- 我們需要先主動解釋自己的考慮與難處
- 讓他人覺得你是有彈性的人，是可以商量，並經過慎重考慮才做決定

# 實例: 客人要求立刻來換新櫥櫃的抽屜

- 某知名連鎖傢俱公司的一個門市，快要打烊的時間接到客人打電話來反應，剛送到的櫥櫃抽屜有刮痕，要求立刻更換一個新的。店長查閱了庫存紀錄，該型號的庫存沒有現貨，委婉地跟客人說等四天後新庫存到了，立刻過去幫他更換，客人就是很生氣，不接受這樣的安排。
- 這時一位EQ很高的店員主動來跟客人講電話，經過耐心詢問與了解……，當晚順利圓滿解決這個問題。
- 你知道這位店員是怎麼做的嗎？



PK廚浴生活館  
廚房世界Kitchen World

# 他人生氣時，四大步驟，化干戈為玉帛

- 冷靜，慢慢來別生氣。
- 積極聆聽「積極聆聽」(active listening)
- 點出情緒，表達關切，記住，我們要專注於情緒，回應對方的感受
- 讓對方冷靜下來思考，安撫對方腦中憤怒的野獸，讓大腦的思考區域重新上線。

# 實例: 客人要求立刻來換新櫥櫃的抽屜

- 店員詢問，你明天在家嗎？(關心，釋出可以早點幫你換)
- 客人說，我們接下來三天要出去玩，不在家？
- 店員又問，那您為什麼急著要今天晚上更換抽屜呢？
- 客人說，因為我們已經把所有的碗盤都拿出來了，本以為新的櫥櫃來，我們就可以擺放回去，這樣就會有個好心情出去玩。
- 店員這時候就懂了客人的情需與真實的需求，於是他趕快聯絡最近的門市，找到同型號櫥櫃的展示品，立刻帶著一個抽屜以及他買的一些小孩子愛吃的零食，前往客人家更換，並表示等新品來的時候，可以將展示品換回新品。客人非常滿意，後來也沒有要求要再換回新品。

## 回應衝突技巧

```
graph TD; A[回應衝突技巧] --> B[Deal with your anger  
控制怒氣]; A --> C[Understand needs  
了解需求]; A --> D[Reframe the conflict  
重塑衝突];
```

Deal with your anger

控制怒氣

Understand needs

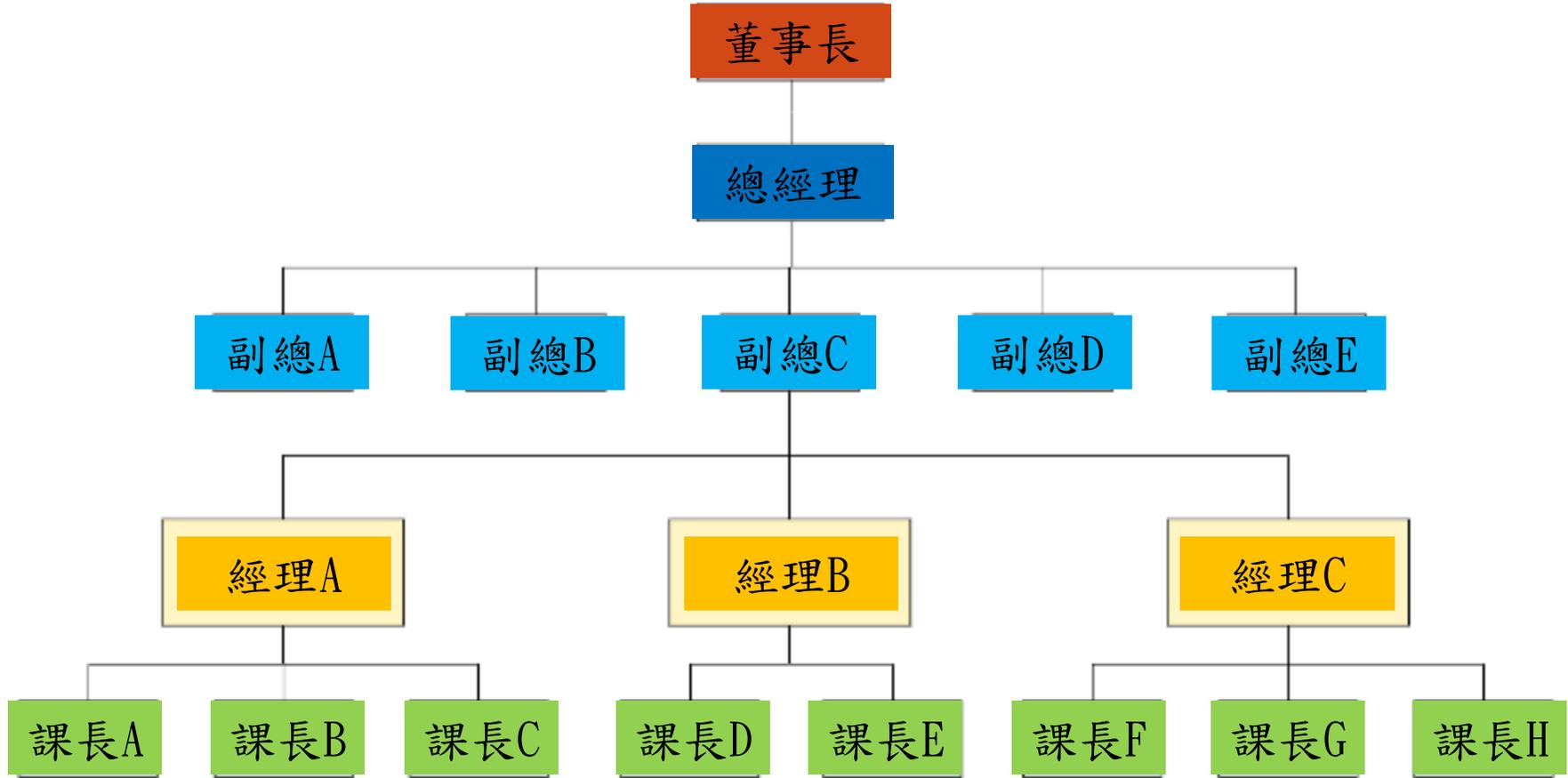
了解需求

Reframe the conflict

重塑衝突

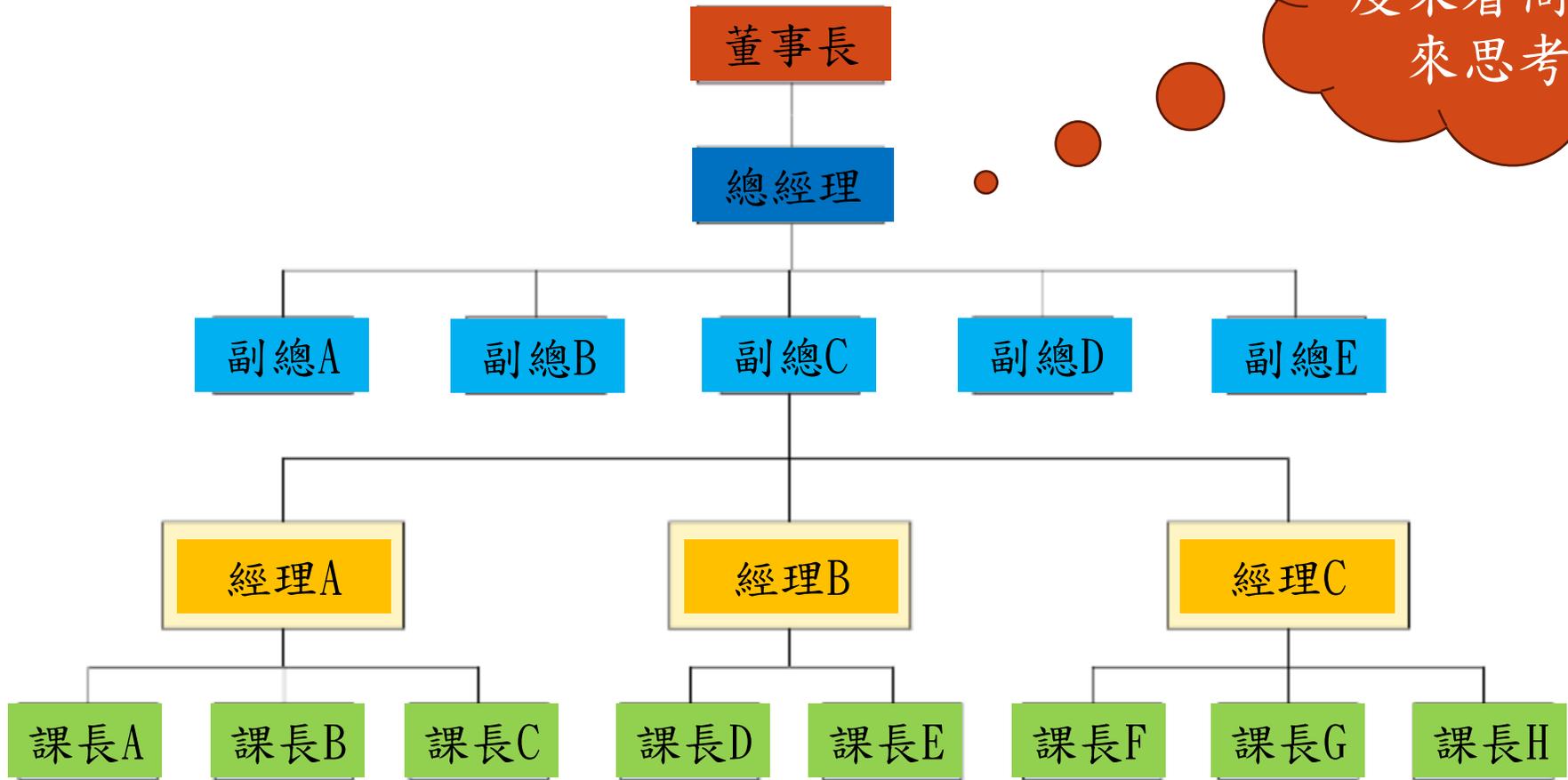
# 掌握五大關鍵，減少團隊的衝突

- 關鍵一：共同願景，目標的確立
- 關鍵二：介入的時機點，愈早愈好
- 關鍵三：對事不對人，具體明確溝通
- 關鍵四：尊重，主動地傾聽
- 關鍵五：考量組織利益，整隊再出發





學會站在更高一層的角度來看問題來思考



# 小志工，唱童謠，化紛爭

- 四川大地震後，慈濟志工持續地在災區膚慰，每一梯次的志工返台都有許多心得分
- 享，聽了令人感動；看到災民們的生活已漸趨平穩，慈濟人帶動當地人走出悲痛的心境，進而投入志工服務鄉親，很令人歡喜。
- 其中有一則小故事——在棉竹，慈濟志工除了義診、供應熱食之外，還走入帳棚區居家關懷，當地許多小朋友志願投入小志工行列，他們會和慈濟人一起去，協助帶路、翻譯等。一次在半路上，聽到有人吵架，還有人群佇足圍觀；慈濟人告訴小朋友：「小志工，有人在吵架，你們去想辦法。」
- 這十多位可愛的小志工，趕緊圍著吵架的人，唱起童謠：「**加油、加油，冬瓜、西瓜、哈密瓜，我們都是一家人。**」吵架的大人聽到童稚的歌聲，看到純真的孩子們，大家忍不住笑出來；旁觀的人也幫忙勸說，因此化解了一場糾紛。



冬瓜、西瓜、哈密瓜，我們一家都是頂瓜瓜

# 夫妻吵架怎麼辦？

● ●●●●●●●

● ●●●●●●●

● ●●●●●●●

● ●●●●●●●



# 夫妻吵架怎麼辦？

● .....

- 夫妻不要講理，要通氣
- 想一想我們都是一家人

● .....



# 你的選擇？

- 16A  我說的是實話，這是我的職責所在，為了公司的利益著想，即使別人聽了不高興，我相信直話直說是最好的
- 16B  我相信保持人際關係的和諧不亂是最好的

# 你的選擇？

- 16A  我相信即使會使別人沮喪，我想說什麼就說出來（直話直說）是最好的
- 16B  我相信保持人際關係的和諧不亂是最好的



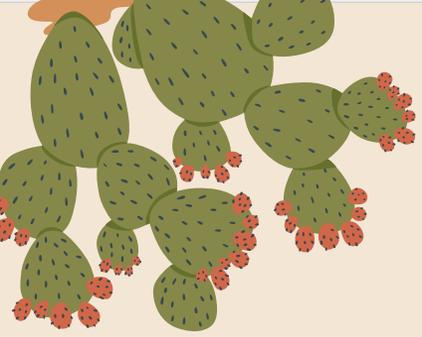
# 某集團總經理喜歡苛責部屬



# 某集團總經理喜歡苛責部屬(結果)

- 後果是
- 沒人要跟他講話
- 沒人喜歡他
- 更慘的是有人反擊他





# E Q的五項管理

1. 認識自身的情緒(自我意識)
2. 妥善管理情緒(自我管理)
3. 自我激勵(樂觀正向)
4. 認知他人的情緒(同理心)
5. 人際關係的管理(社交技能)



# EQ的核心精神與五個適當

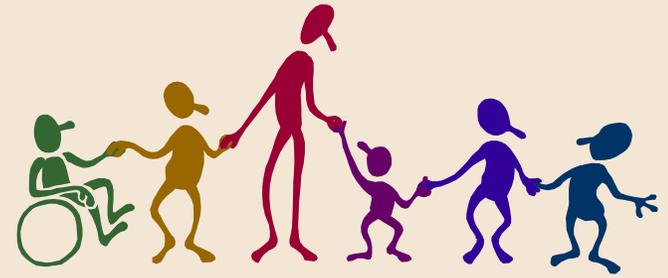
- 每個人都有情緒（**這是很自然的**）
- 情緒流是需要**疏導的**（情緒如流水）
- 適當的**時間**（提早、當下、稍後）
- 適當的**地點**（公、私、家）
- 適當的**對象**（本人、主管、朋友、親人）
- 適當的**方式**（面對面、寫信、電話、禮物）
- 表達你適當的**情緒**（淡定、加重）



# 情感戶頭，愛的存款



# 情感戶頭(人情戶頭)



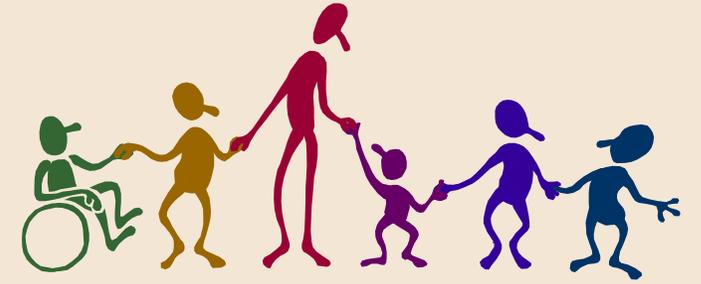
- 何謂『人情戶頭』？(出自《與成功有約》一書)  
人情戶頭是拿銀行戶頭來比喻人際關係，亦即和我們周遭的重要人士，包括我們領導的人，維繫良好人際關係的重要性。(P170~171)
- 人情戶頭的另一概念為：當我們要讚美人時，就要公開讚美；但是當我們要修理人時，就得私底下進行。(P172)
- 正面行為和負面行為的效果並不相等。……..我們可能要花上好幾年的時間，才有辦法建立起彼此之間的信任，但卻可能會因為疏忽而毀於一旦。(P175)

# 情感銀行戶頭



- 每個人的心靈裡都有個情感銀行戶頭。
- 韋哈雷 (Willard Harler) 稱它為愛情銀行。
- 羅坎伯 (Ross Campbell) 稱它為情感倉庫。
- 柯維 (Stephen Covey) 稱它為情感銀行戶頭。

# 情感戶頭管理



- 就像銀行戶頭一樣，它會有存款與取款。
- 如果你**經常在情感戶頭中存款**，戶頭的款項愈多，你們的關係愈穩固。
- 即使偶爾因自私或不夠體貼而支款，你也不至於因此透支。
- 如果戶頭款項很低，每次的衝突將會擴大其嚴重性。
- **信任和欣賞**的準備金一旦陷入負債狀態，而我們不斷透支的話，感情或婚姻會被推入破產邊緣。

# 懂得在對方情感銀行經常存款



- 成功的婚姻祕訣是，充滿你情人的情感銀行戶頭，直到它滿體貼，使它的資產遠超負債，你就會享受到豐富的愛心，醉人的親密，滿溢的信任。
- 這個情感銀行戶頭的觀念，巴默理（Patrick Morler）稱它是男女關係中最重要的概念。
- 懂得在對方情感銀行經常存款，避免支款，是成功關係的最佳利器。

# 如何在法親的情感銀行存款



---



---



---



---



---



---



---

# 主管如何在部屬的情感銀行存款1

- 支持他的想法
- 真誠傾聽他的意見與需求
- 關心他的家庭
- 關心他的身心狀況
- 工作上幫他解決問題
- 幫他排除爭執
- 適當的獎勵
- 鼓勵他進修
- 容忍他的錯誤
- 尊重他
- 舉辦郊遊活動
- 不要有主管的架子
- 維持工作環境安全
- 主動關懷
- 舉辦座談會
- 幫助他做好生涯規劃
- 婚喪喜慶的關懷
- 替他倒杯茶
- 替他爭取福利
- 分擔部屬工作
- 建立私誼

# 主管如何在部屬的情感銀行存款2

- 主動打招呼
- 維持和諧氣氛
- 準備研磨咖啡
- 安排聯誼與吃飯
- 早到晚退
- 主動調整工作(生病時)
- 給予指導
- 公開表揚
- 工作競賽
- 安排好的工作環境
- 做好新人傳承
- 公正公平的規則
- 讓部屬安心不害怕
- 多讚美少責難
- 接納他的意見
- 不要朝令夕改
- 寬恕
- 輕鬆的工作氣氛
- 有事一肩扛, 有好處大家分享
- 常面帶笑容(面笑, 嘴甜, 腰軟, 手腳快)
- 遠見
- 注意團隊

# 部屬如何在主管的情感銀行存款

- 支持主管, 配合指令, 貫徹到底
- 不計較, 不推工作
- 不比較
- 抱老闆的大腿
- 讚美主管
- 個人進修成長
- 注重倫理
- 正向思考, 信任勿疑
- 幫主管擋子彈, 承擔責任
- 做一個可用的員工
- 跟對人
- 不要樹敵
- 盡本份, 圓滿達成任務
- 有事請假先報告
- 幫助主管
- 主動建言
- 背後讚美主管
- 超越主管期待
- 協助部門溝通
- 感謝主管

# 我的學習



---



---



---



---



---



---



---





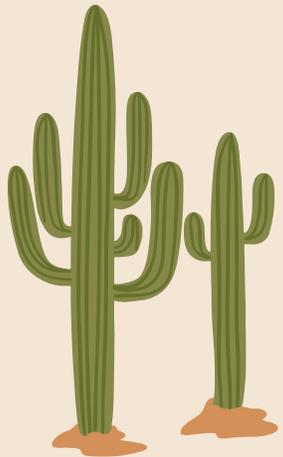
Q&A  
交流時間

明月清風應無價  
智者慧根覺有情



奈普敦論壇

<http://www.neptuner.666forum.tw/>



奈普敦智慧平台

<https://www.neptune-it.com/>