

處理衝突五性之一:理性 (The Five Temperaments in Conflict Resolution No. 1: Rationality) *Today Daily News* (23-10-2010): 8.

作者: 林志寧, 多倫多衝突管理顧問總監。 [www.tcmconsulting.ca](http://www.tcmconsulting.ca)

在處理衝突上, 當事人的理性, 耐性, 人性, 脾性, 和劣根性, 均有重要影響。本文先談談理性。衝突的導火線可以是長期積怨, 或一時誤會。衝突開始時, 雙方多會互相對罵, 以過去的事件, 或曾吃過的虧指責對方, 力指對方的不是。在【口沫橫飛】的口水戰下, 要保持理性絕非易事! 但非理性的對罵, 又豈能有效處理衝突。以理性去面對衝突是必須的。理性會為當事人帶來兩種有利情況: 冷靜頭腦和清晰思維。

冷靜頭腦: 在衝突中, 理性能幫助當事人控制情緒。當情緒被適當控制時, 當事人能以較冷靜的頭腦去面對對方。以下三方面均需要冷靜頭腦才能勝任。(1) 互數: 保持冷靜頭腦, 能幫助雙方較易接受, 和忍受對方對自己的不對, 不該, 不是, 甚至不仁, 不義的清算。互數是洩憤洩怨的必經過程, 給【谷爆】的情緒痛快宣洩機會。互數有助清怒清怨, 為處理衝突踏出第一步。(2) 互吐: 互吐比互數較正面, 讓衝突雙方有機會【傾心吐意】地講出自己的【故事】, 以求對方明白, 了解, 和接受。在講【故事】的過程中, 保持冷靜頭腦極為重要。要冷靜, 才能用心講, 用心聽, 溝通才會有效。互吐能澄清誤會, 消解積怨, 為處理衝突踏出第二步。(3) 互訴: 有效互訴需要冷靜頭腦。雙方均有責任清清楚楚把訴求向對方申明。訴求並非協議條件和內容。相反, 訴求只是讓雙方講出, 自己最基本的需要 (Needs)。互訴能讓雙方冷靜地, 把基本需要向對方講明, 為處理衝突踏出第三步。

清晰思維: 以理性去面對衝突, 使當事人能以較清晰的思維, 去處理以下三件重要事情: (1) 觀點: 衝突雙方, 必須搞清楚各自的觀點。到底什麼是最重要的事情, 又為何會為該事起爭端。若非以清晰思維去處理觀點, 雙方極可能, 只會在含糊不清的邊緣事件上周旋, 吵吵鬧鬧, 哭哭啼啼, 兜兜轉轉, 最終一事無成, 枉費功夫。(2) 偏見: 要弄清和調校藏於觀點內的偏見, 清晰思維絕不能缺少。筆

者從處理衝突個案中，深深體會以清晰思維，去弄清偏見，是當事人最感困難的事。若要給偏見加以調校，沒有清晰思維，那就更是難上加難了。（3）協議：要訂定雙方同意，而又肯執行的協議，雙方均必須在每一件事上，以清晰思維努力洽商，逐一商討，直至達成協議。

在處理衝突過程中，當事人若不以理性去面對，稍一不慎，便會被怒火和怨氣【俘虜】，任由怒氣和怨氣駕馭，如脫韁野馬橫衝直撞，亂跳亂叫，造成無法修補的破壞，把化解衝突的機會摧毀。以冷靜頭腦和清晰思維，去處理衝突，是唯一致勝之路。雖易講難做，只要不斷操練，用心去試，終有一天，能得心應手。