

處理衝突五性之三:人性 (The Five Temperaments in Conflict Resolution No. III: Humanity) *Today Daily News* (6-11-2010): 8.

作者: 林志寧, 多倫多衝突管理顧問總監。 www.tcmconsulting.ca

人性對處理衝突最具影響力, 因為處理衝突的成敗全在乎人性善與惡的展示。同是重要儒家思想代表的孟子和荀子在【人性論】上持善惡對立的看法。孟子主張:【人性本善。】荀子卻堅持:【人性本惡。】人性能善能惡, 因為在人性裡藏著能知善惡, 辨對錯, 作抉擇, 和命行為的良心 (**Conscience**)。人性善惡的行為是良心功能的展示。故此有人因卑劣行為被痛罵【沒良心!】亦有人因行事正直, 被稱為有【無愧的良心 (聖經)】, 無愧的良心是指有好的良心, 對得起自己, 又對得起別人的良心。若要成功處理衝突, 衝突雙方必須留意自己人性的善惡行為, 是否能減少誤會和增加誠信。

減少誤會: 處理衝突是一個充滿懷疑和不信任的過程。衝突雙方在言語和行為上, 若有一點點不恰當的展示, 便會令對方誤會。只要對方感到些微不可信, 誤會必馬上增加。衝突雙方要加倍留意以下事情。 **1. 謹守約會**: 當事人要盡力避免讓對方標籤成不守約的人。在忙碌生活中, 和情緒波動時, 把約會忘掉是極可能的事。但對方必會指責當事人不看重約會, 不想化解爭端, 不尊重對方和對方的感受, 甚至痛斥:【沒良心!】 **2. 小心用詞**: 語言最能展示人性的善惡。在衝突吵架時, 衝突雙方用作傷害對方的尖酸刻薄話, 任何人也無法想像到, 是怎樣鋒利和無情。雙方雖看不見對方的良心, 但各自選用的言語和行為, 卻能直接增加或減少彼此間的誤會和衝突。

增加誠信: 在處理衝突上, 最重要的人性展示, 莫過於誠信的行為。衝突雙方必須力求自己, 成為一個完全能被對方信任的人。要增加誠信, 雙方需要為以下事情努力: **1. 絕不誤導**: 要增加誠信, 雙方絕不能以言語或行為誤導對方。誤導與謊言同樣卑劣, 兩者對誠信均會帶來極大傷害。衝突雙方要竭力避免使用誤導手法, 否則只會被對方痛斥人性卑劣, 毫無誠信。 **2. 言而有信**: 有誠信的人必一言

九鼎，緊守承諾。若雙方都能展示誠信行為，大家便有信任基礎，相信對方會執行協議條件的要求。衝突雙方必須要求自己，在言與行兩方面都有百分百的誠信。

懷疑和不信任，充滿整個處理衝突的過程。衝突雙方既然願意，選擇以協商洽談把衝突化解，就必須努力減少誤會和增加誠信。因為處理衝突的成敗，全建立在誠信上，沒有誠信必徒勞無功。雖然並非人人都會為誠信的理想，作頂天立地，寧折不彎的人。但衝突雙方，若要在處理衝突上成功，必須力展誠信人性，做到謹言慎行，問心無愧，誠實守信！