

處理衝突六式(下) (Six Conflict Resolution Approaches, Part II) *Today Daily News* (4-12-2010): 8.

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

4. 漠視：在處理衝突上，以漠視方式面對的人，一般認為在生活或工作上若遇到衝突，不該大驚小怪，因為衝突的事天天都可能發生。不同之處，只在乎事件的大小和輕重，當事人應以平常心面對。反正，衝突會來亦會去。漠視方式使當事人容易掉以輕心，又缺乏對衝突該具有的危機感。不幸，若衝突惡化時，便驚慌失措不知應對。採用漠視方式的人，認為只要【否認】衝突的存在，衝突雙方便會漸漸把爭端淡化，事件也會不了了之地消失。雙方就能依舊若無其事地，照常生活或工作。

5. 好勝：以好勝態度處理衝突，不但不能有效化解衝突。相反，只會使衝突急劇升溫和惡化。由於當事人只注重自己的利益，所用的方法和手段，自然會以欺壓對方為目的，使過程充滿濃烈【火藥味】。最終，對方只會被逼離場，終止協商過程，或放棄繼續洽談。好勝方式，只會破壞化解衝突過程，絕不能解決衝突。

6. 化解：化解方式，能讓雙方協力尋找妥善方法，把爭端化解。過程包括：
(1). 找出衝突原因：首先，衝突雙方停止爭論誰對誰錯。雙方先用心聆聽對方的【故事】，清楚了解所發生的事，是怎樣一回事。在聆聽時，切忌為對方所講的事作動機假設。
(2). 不要指責：指責對解決爭端毫無幫助。
(3). 處理情緒：以化解方式處理衝突的人，會設法處理自己的情緒，尤其對帶有破壞性的情緒更要謹慎。務求過程順利，衝突才能被化解。

無論是採用何種方式，衝突雙方均必須先思考以下三個問題：
1. 衝突是否只存在於當事人的心裡？例如，若當事人因缺乏在工作上的安全感，對同事起疑心，認為所有人都與他作對。結果，只會引發不必要的誤會和衝突。缺乏安全感的當事人，需要先自省。另外，內疚感或妒忌也會引起不必要的衝突，當事人必須先對自己清楚了解，才決定是否有必要開始處理衝突。
2. 處理衝突的過程，是否最合適？衝突往往由言語，行為和心態所引發。衝突雙方，可以先考慮在言語，行為和

態度上作出改變。例如，若衝突是出於一方，認為對方對事件不聞不問漠不關心，於是怒火中燒。只要對方改變冷漠態度，以適當語言和行為積極參與，衝突可能會被化解。

3.化解衝突的價值何在？在選擇方式之前，當事人必須先考慮：

- a.**我們不能改變別人的言語，行為和心態。
- b.**切忌為短暫的利益付上長遠的代價。
- c.**不要讓說話衝口而出，又不加以解釋，便不顧而去。
- d.**必須學習和實踐放手，不死纏爛打，要忘記背後努力面前。

無論使用何種方式，最重要，在乎雙方是否能有效控制自己的情緒，以誠信去協商洽談，共同努力走過處理過程，把衝突化解。