

觀點與偏見 (Point of View and Bias) *Today Daily News* (2-10-2010): 8.

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

化解衝突的方法因人而異。方法主要按各人的觀點和先入為主的偏見而有別。有人選擇放棄爭取, 雙手奉上對方所要求的。有人選擇要求與對方共同尋找出路, 堅持求同存異。有人選擇以冷戰還擊, 向對方採取不聞不問的態度。有人選擇與對方對抗到底, 誓不罷休。有人選擇徹底放棄, 一走了之。亦有人選擇含淚苦忍, 認為是命中註定, 不能逃避的厄運等等。如何才能有效處理每次的衝突, 是人生一大挑戰。無論是單身或已婚者, 在職或待業人士, 在日常生活中, 難免會遇到與人意見不合, 或出現衝突的時候。若能使用合適的方法, 便極有可能把每次的衝突危機, 變成雙贏機會。

首先, 人人都必須正視觀點的主觀性。基本上, 觀點來自個人的價值觀。任何人或事在衝突中, 若被視為是最重要的, 該人或事便構成當事人, 在衝突中的價值。價值觀點直接影響當事人, 去決定那一個是必須鎖定的唯一觀點。比如當事人最看重他的工作職位, 於是在方法選擇上, 可能會避重就輕, 放棄糾纏。因為工作既是最重要, 所用的方法必須能保住工作和收入。相反, 另一當事人, 可能只想到兒女未來的生活, 完全不計較自己的得失, 便會選擇據理力爭, 去爭取兒女撫養權的機會。

此外, 先入為主的偏見, 也同樣會直接影響方法的取捨。偏見暗藏在觀點內, 其形成極為複雜。任何經歷, 事物, 或人物, 均能構成偏見的根源。例如成長的經歷, 個性, 脾氣, 修養, 性別, 工作經驗, 重大創傷, 不幸遭遇, 民族性, 宗教等等。再者, 已成型的偏見, 亦可能會因遇到新的經歷, 事物, 或人物, 被淡化或被極端化。偏見巨大的影響力, 在於它能把正面或負面的判斷【塗】在觀點上, 大大限制當事人在觀點上的抉擇和取捨。甚至令他盲目認定所鎖定的觀點, 就是唯一的觀點。先入為主的偏見, 能令人失去衡量其它觀點的意願及能力。故此, 當事人有必要弄清什麼是他的偏見, 並設法評估其可靠性。

要化解衝突並非易事。衝突能夠變成雙贏的機會，也可能以雙失終結，帶來無限的唏噓，甚至一生的遺憾。雖然無人能確保每次衝突都可以被化解，但多添一點化解衝突的理論，知識，技巧，和工具，想也能帶來多一點點，化解衝突的智慧和成功。