

處理衝突五性之四:脾性 (The Five Temperaments in Conflict Resolution No. IV: Temper) *Today Daily News* (13-11-2010): 8.

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

在處理衝突上, 衝突雙方的脾性, 能輕易左右過程的進度和成敗。脾性包括性格, 稟性, 氣質, 思想, 感情, 習性, 和脾氣等, 可謂複雜繁多, 善變難摸。令處理衝突過程峰迴路轉, 無從預測, 難以捉摸。雙方若只憑匹夫之勇, 衝動行事, 大聲夾惡, 鬥爭到底, 向對方挑釁, 恐嚇, 發火, 過程只會是一場又一場的脾氣 Show, 對處理衝突毫無好處。要成功處理衝突, 雙方必須竭盡全力, 平衡脾性和控制脾性。

平衡脾性: 以下兩方面有助雙方在處理衝突上平衡脾性。 1.以理性去平衡脾性: 在三千丈無名火要起之際, 當事人要先慎思是否有足夠的發火原因, 和發火將會帶來的後果。另者, 當任何一方要為對方的觀點, 魯莽地鎖定其動機和假設時, 必須先考慮自己是否有足夠證據支持。要避免處理衝突過程, 走進南轅北轍, 背道而馳的不幸光景, 甚至陷入勢不兩立, 仇恨惡鬥的局面, 雙方必須時刻提醒自己, 要以理性去平衡脾性。 2.以知識去平衡脾性: 若對處理衝突的過程有正確知識, 會有助雙方平衡衝動的脾性。 (a).過程目的: 處理衝突過程的目的, 乃要藉有效溝通去化解衝突。可惜, 衝突雙方, 却往往誤用會面時間互相攻擊, 埋怨, 洩忿, 和報復。 (b).過程焦點: 處理衝突過程的焦點, 必須放在衝突的事上, 而非放在與衝突, 有直接關係的當事人身上。把人和事分開, 有助雙方做到對事不對人, 達到客觀處理爭端, 和控制脾性的目的。

控制脾性: 在處理衝突上, 衝突雙方有責任, 控制自己的脾性。控制脾性可以從兩方面著手 1.減少負面脾性: 負面脾性數不勝數, 包括: 急性, 急躁, 暴躁, 目中無人, 易發脾氣, 說話帶刺, 愛刁難, 氣量小, 倔強, 冷漠, 愛計較, 小心眼等等。 2.增加正面脾性: 在處理衝突上, 基本的正面脾性包括以下兩點: (a) 心胸廣闊: 衝突雙方要以廣闊心胸, 去面對處理程序。心胸狹窄氣量小, 對雙方都無好處。胸襟廣, 氣量大是正面脾性, 必須多展示。 (b) 忍耐善待: 缺乏忍

耐，是處理衝突的大忌。俗云：【忍一時風平浪靜，退一步海闊天空。】衝突雙方要切記：【小不忍，則亂大謀。】凡事要三思而後行。在忍耐之上，又要加上善待的脾性。在處理衝突上，說一個人【善】，是指他願意以誠信協商洽談，與對方合力化解衝突。雙方要多展示忍耐和善待的脾性。

人的脾性複雜繁多，善變難摸。在處理衝突上，要把脾性百分百控制自如，絕非易事。衝突雙方絕不容輕視，因脾性失控而可能招致的惡果。要成功處理衝突，並避免在過程中付出沉重代價，雙方必須鍥而不捨，力求平衡脾性和控制脾性。