

處理衝突六式(上) (Six Conflict Resolution Approaches, Part I) Today Daily News (27-11-2010): 8.

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

處理衝突方式因人而異，很難定準那一方式最適合某人，處理某次衝突。方式的選擇，由當事人對爭端所持觀點和偏見而作決定。此外，衝突雙方的情緒智商和智慧智商的差異，也能左右方式選擇。在人與人的衝突上，常見當事人，任由情緒牽著理性走，往往趨於傾向感情用事。尤其當爭端涉及男女感情，地位權力，金錢利益時，當事人鎖定的觀點和偏見能在瞬間，把他的情緒推至爆炸頂點，在火遮眼的一刻，作出不理智的事。無論多理智的人，智商多高的人，在衝突出現時，往往難掩高漲情緒，赤裸裸地，把自己人性黑暗一面暴露無遺。

人喜歡為自己活，要怎樣活，便怎樣活。越來越少人，肯接受別人教他如何生活處事。結果，人與人之間的距離越來越遠，夫妻同床異夢，同事各懷鬼胎，父母和子女貌合神離，有時甚至連見面招呼的一聲【Hi 和 Bye】也懶得講。在處理人與人的衝突上，常見的方式有六種，包括：冷戰，迴避，認命，漠視，好勝，和化解。

1. 冷戰：在人與人的衝突上，特別在必須維持日常生活和工作關係的情況下，冷戰是常見的處理方法。採用冷戰方式，是盼望能在最低限度接觸下，繼續保持某種必須的關係和工作上的運作。以冷戰面對衝突的人，表面看似為要避免正面交戰，而決定採用此方法。但實際上，可能是出於其它原因。例如自信心或自我形象低劣，不敢主動要求化解衝突，恐怕會帶來更多麻煩，挑起更多爭端，而自己又無力應付。最終，不只於事無補。相反，只會自討沒趣。採用冷戰方式另一原因，是當事人認為，對方人格可恥，手段卑劣，不屑與對方多談。此外，亦有當事人採用冷戰方式，與對方避免較深入接觸，以免衝突加深。只希望過一段時間後，衝突便會消失。一般在冷戰期間的雙方，會較疏遠對方，不想多理睬，甚至不太禮貌。

2. 迴避：迴避方式是指，在【一切彷彿正常情況下】不談衝突的事情。生活或工作關係照舊，在迴避期間，雙方不會疏遠對方。交談和禮貌都如常，只避免提及衝突之事，怕會影響生活和工作。選擇迴避方式的當事人，一般都擔心處理衝突的過程，會破壞他們的關係和工作機會。恐怕稍一不慎，連飯碗也被打破，婚姻亦被斷送。當事人的焦慮和恐懼，令他以迴避方式去面對衝突。雖然迴避較冷戰【積極】一點，只可惜，當事人仍選擇以無奈面對衝突。

3. 認命：認命方式常被持【天意難違】人生觀的人所採用。當衝突發生時，當事人會以苦笑堅強面對，直認一切都是天注定。不必，也無須抗拒，想逃避也逃避不了。在選擇認命方式的人中，甚至有人認為，凡事總有前因。相信是可能因為自己曾作過一些不好的事，以至今時今日才會遇上如此的衝突，認為絕無必要刻意把衝突化解。只希望衝突能假以時日後，便自動悄悄地消失。