



如何處理衝突

牟大明

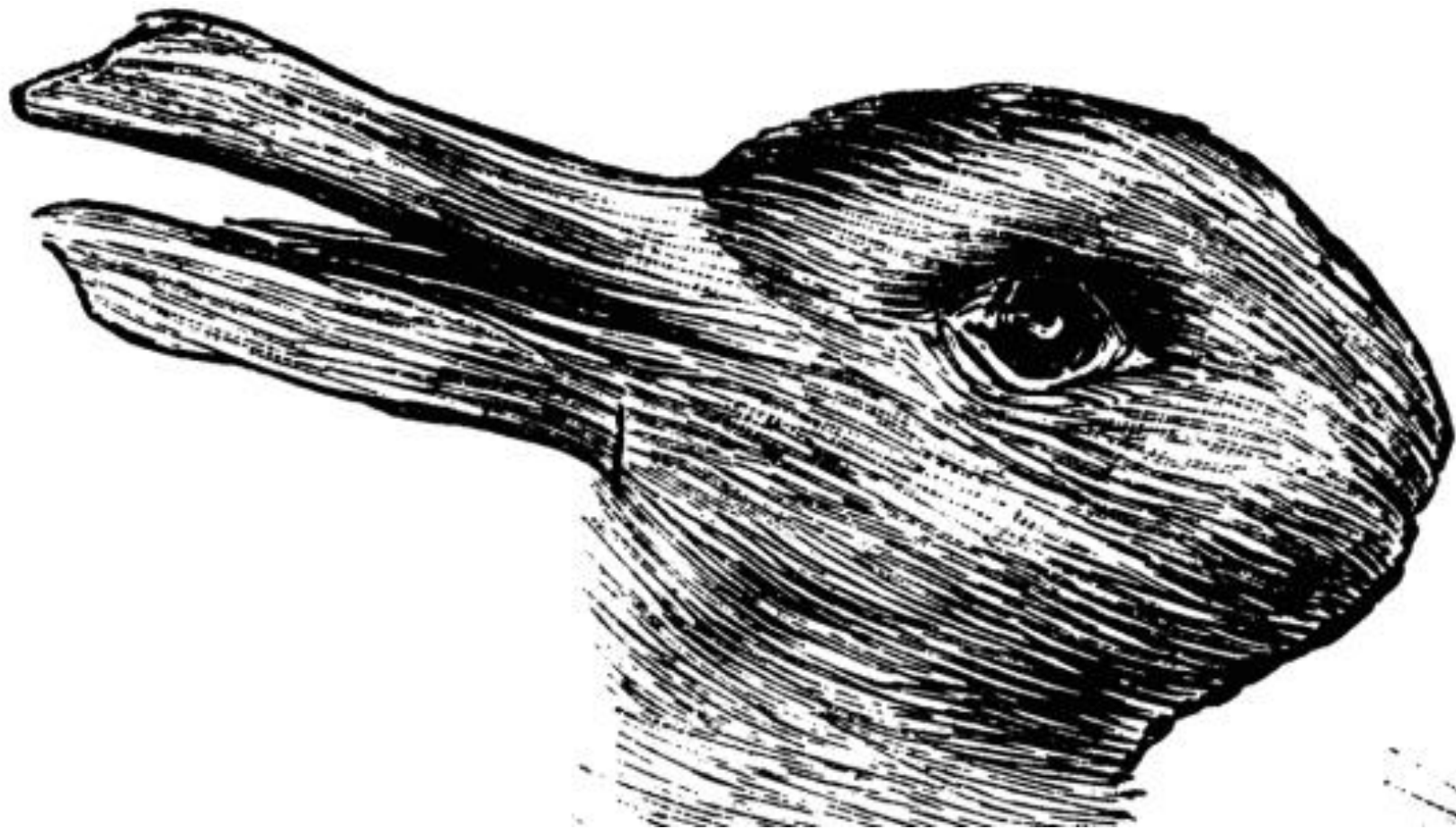
一. 衝突是什麼

- ▶ 衝突是人類為了達成不同的目標與滿足相對利益所形成的某種形式的敵對態度或行為
- ▶ 衝突是不可避免的
- ▶ 衝突是社會進步的一項動力

二.衝突的根源

差異

- ▶ 在認知, 看法, 需要, 利益, 基本道德觀, 宗教信仰...上不同





三.衝突的發生

堅持己見

(雅各書 4:1-3) 你們中間的爭戰鬥毆，是從那裏來的呢？不是從你們百體中戰鬥之私慾來的麼？你們貪戀，還是得不著。你們殺害嫉妒，又鬥毆爭戰，也不能得。你們得不著，是因為你們不求。你們求也得不著，是因為你們妄求，要浪費在你們的宴樂中。

(馬太福音 15:19) 因為從心裏發出來的，有惡念，凶殺，姦淫，苟合，偷盜，妄證，謗讟。

三.衝突的發生 (cont.)

心中偶像建立

流程 我想要 (慾望)
我期待 (失望)
我一定要 (堅持己見)
我論斷 (批評 挑剔 抱怨 攻擊 責怪)
我懲罰 (破壞 強迫對方屈從)

“我們和好吧 Peace Maker” – Ken Sande

四.衝突的迷思

M:只要做得對, 做得好, 就不會有衝突

T: 耶穌是全世界做得最對最好的人, 卻和法利賽人有最多衝突

M:有衝突就一定要解決, 而且一定可以解決

T: 有時要 let go let God. 大部分的衝突都不一定能解決

M:衝突對個人和組織一定會帶來破壞

T: 將衝突解決視為一個學習過程 可以提升個人或組織規劃 決策品質

M:有衝突就一定不是好事

T: 衝突本身無好壞之分, 依其處理方式是否恰當而定

五.衝突處理



方法

- ▶ 商議
- ▶ 調解
- ▶ 仲裁
- ▶ 訴訟

五.衝突處理 (cont.)

A. 衝突評估

a. 研討原因

b. 值得進行抗爭嗎

c. 可能化解衝突的要件取決於雙方
態度是否有誠意

五.衝突處理 (cont.)

B. 溝通行動

a. 不要怪罪, 指控, 或抱怨,
(卡內基管理第一原則)

b. 用心聆聽 - 你在說什麼?
你的感覺如何?
你的想法是什麼?

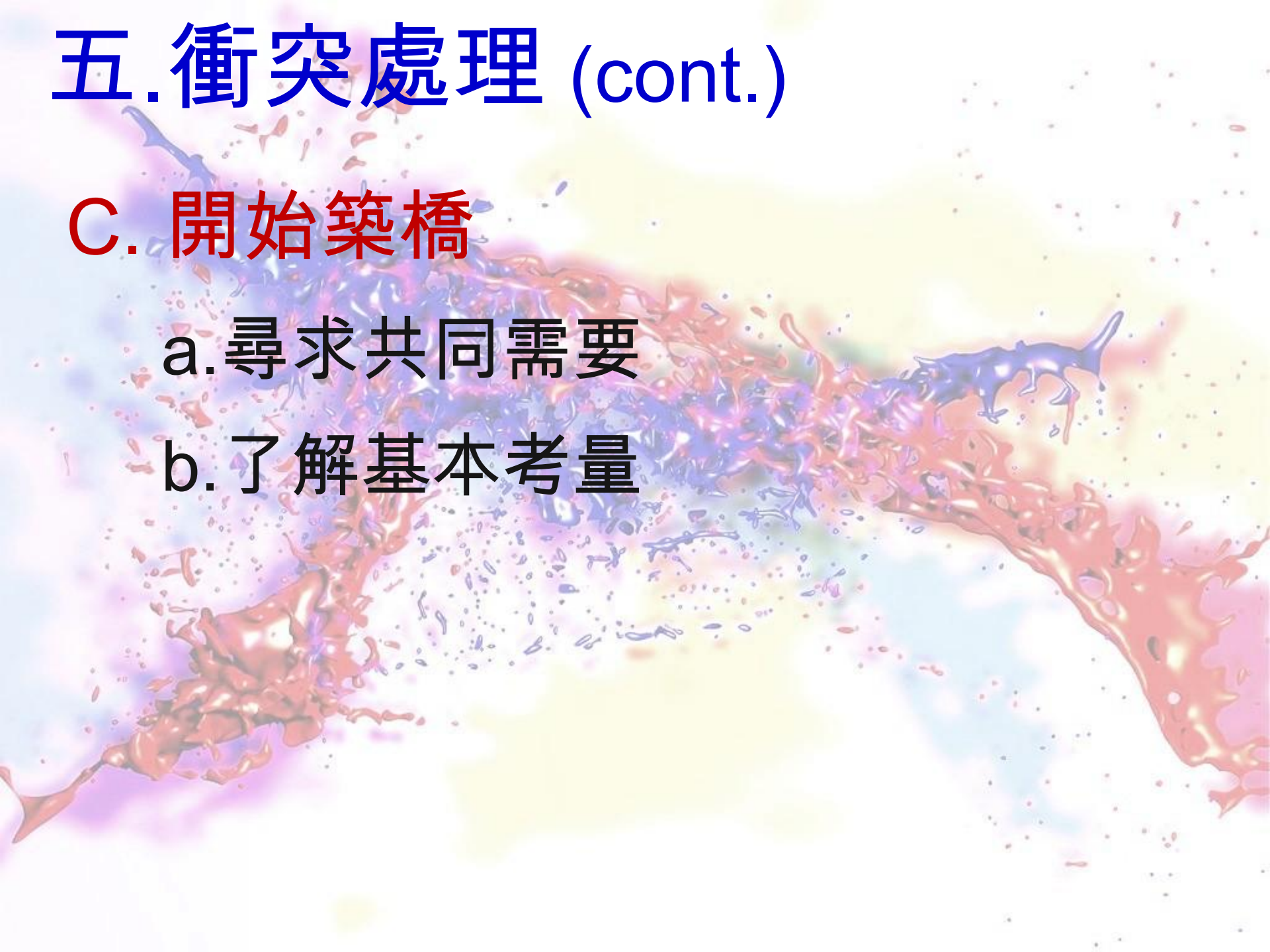
c. 適度詢問

五.衝突處理 (cont.)

C. 開始築橋

a. 尋求共同需要

b. 了解基本考量



五.衝突處理 (cont.)

C. 開始築橋 (cont.)

表面衝突	意大利餐	日本料理
共同需要	出去吃飯	
最基本考量	氣氛	口味

五.衝突處理 (cont.)

C. 開始築橋 (cont.)

表面衝突	海邊	爬山
共同需要	渡假	
最基本考量	休息	有趣

五.衝突處理 (cont.)

D. 腦力激盪

個人提出數項可能方案

你看見 我看見

你看見 我看不見

你看不見 我看見

你看不見 我看不見
(第三者看見)

五.衝突處理 (cont.)

E. 嘗試交涉

討論是否先選一兩項方案執行, 並擇期評估果效

若無法交涉 可能請第三者和專業介入幫助

六. 特類衝突

A. 教會衝突

(馬太福音 18:15-17) 倘若你的弟兄得罪你，你就去趁著只有他和你在一處的時候，指出他的錯來。他若聽你，你便得了你的弟兄。他若不聽，你就另外帶一兩個人同去，要憑兩三個人的口作見證，句句都可定準。若是不聽他們，就告訴教會。若是不聽教會，就看他像外邦人和稅吏一樣。

六. 特類衝突 (cont.)

A. 教會衝突 (cont.)

- a. 只在你們之間 - 人越少越好
- b. 帶一兩個人同去 - 調解人靈性成熟, 有訓練或專業知識
- c. 告訴教會 - 不是為了律法而是為了愛心
- d. 待他如外邦人 - 不是隔絕, 而是將他看成未信主者, 加強傳福音給他
- e. 天國尊榮文化 - 尊榮每一個人都是神所造寶貝兒女 - Pastor Danny Silk
- f. 和平使者事工 www.HisPeace.org

六. 特類衝突 (cont.)

B. 夫妻衝突

- a. 叫暫停
- ▶ 事先 (平靜時) 講好
 - ▶ 警醒, 確認叫暫停時機
 - ▶ 抓住下台機會
 - ▶ 放鬆, 冷靜, 深呼吸, 離開現場
 - ▶ 分析, 需求目標
 - ▶ 預約和談時間

b. 讓傷痛浮現 + 不怪罪 = 親密關係

六. 特類衝突 (cont.)

C. 與神衝突

- a. 所求未蒙應允 - 靈命成長, 神的時間表, 人的努力
- b. 遭遇巨大災變 - 約伯記, 神會來解決
- c. 自責, 跌倒

(約翰福音 13:38)耶穌說, 你願意為我捨命麼. 我實實在在的告訴你, 雞叫以先, 你要三次不認我。

六. 特類衝突 (cont.)

C. 與神衝突 (cont.)

(約翰福音 21:15-17) 他們吃完了早飯, 耶穌對西門彼得說, 約翰的兒子西門, 你愛我比這些更深麼? 彼得說, 主阿, 是的. 你知道我愛你。耶穌對他說, 你餵養我的羊。耶穌第二次又對他說, 約翰的兒子西門, 你愛我麼? 彼得說, 主阿, 是的. 你知道我愛你. 耶穌說, 你牧養我的羊。第三次對他說, 約翰的兒子西門, 你愛我麼? 彼得因為耶穌第三次對他說, 你愛我麼, 就憂愁, 對耶穌說, 主阿, 你是無所不知的, 你知道我愛你。耶穌說, 你餵養我的羊。