

衝突的處理

創 13:7-11「當時，迦南人與比利洗人在那地居住。亞伯蘭的牧人和羅得的牧人相爭。亞伯蘭就對羅得說：「你我不可相爭，你的牧人和我的牧人也不可相爭，因為我們是骨肉。遍地不都在你眼前嗎？請你離開我：你向左，我就向右；你向右，我就向左。」羅得舉目看見約旦河的全平原，直到瑣珥，都是滋潤的，那地在耶和華未滅所多瑪、蛾摩拉以前如同耶和華的園子，也像埃及地。於是羅得選擇約旦河的全平原，往東遷移；他們就彼此分離了。」

一幅畫名為「裂開」(Broken off)，一塊牢不可破的千噸重石，為何成為兩塊互不相連的石頭呢？是甚麼力量使它分裂呢？原來這塊巨石只裂開一條小小罅隙，水滲入，冬天結冰，體積膨脹，使裂縫愈來愈深，愈來愈大，年深月久。這塊巨石就分裂為二。畫家取意於此，富有哲理性的圖畫。在人際關係中，一點的裂縫可以造成人與人之間的不和及傷害。

一. 衝突是甚麼

根源兩個字「差異」，由於人有不同的價值觀、興趣、性格、看法、生活習慣、教育程度、年齡、性別、甚至對真理的見解等等都不同。帶來不信任、誤解、猜疑、指責、控制、抵抗，引起人際關係的衝突。衝突總是包含了敵意，造成嚴重的後果。聖經中的例子：該隱與亞伯(創 4:8)；約瑟與兄長們(創 37 章)；掃羅與大衛(撒下 18:6-9).....保羅與巴拿巴(徒 15:36-41)等。

二. 處理衝突的模式

① 退縮—有些人的性格怕事，特別是我們中國人移民到美國來，這是中國人的民族特性。又或感到毫無希望加以補救，而且你也絲毫無法控制。你的處理方法是從現場抽身而退，或是心裡不再想這件事。很多人採取這種抽身而退之法保護自己，避免爭吵，以免衝突太深。

這種方式是權而之計，未能解決問題。

When Jesus healed the man with the shriveled hand on the Sabbath, he greatly angered the Pharisees (Jew's teachers), who "plotted how they might kill Jesus." (Matt 12:14) When Jesus aware of the Pharisee's plotting, "Jesus withdrew from that place. (v.15)

② 爭勝—人認為本身的權力或利益受到威脅，便採用爭取勝利的辦法。如果某些人仗著自己有某種權勢，是不惜用任何代價向對方反擊，使之落敗。有些人會撒謊、誣告、取人性命。

這種方式會將一些怨恨或報復的形式表現出來，甚或是不道德的表現。

法利賽人，如何對待耶穌，信仰不同，人民擁戴耶穌，怕地位動搖，出錢收買猶大、找多人誣告耶穌，最後要迫羅馬官員殺害耶穌。這是很卑鄙和可怕的行爲。(太 26:59；27:3,26)

小心在夫妻關係上，你爭勝了，卻失去了情。

③ 忍讓—在路上，當你看見交通標誌寫上 YIELD，表示甚麼？讓路，目的是要保護我們的交通安全。如果在衝突發生時，能夠禮讓，也能保障我們自己的安全。但是否一直要處處忍讓？長期的忍讓可能使你覺得自己是位犧牲者；在夫妻關係中，令配偶在心理上造成內疚。

Jesus yielded himself to be arrested, falsely convicted, and finally crucified. His yielding is evident in the account of His arrest in Matthew 26:50-53.

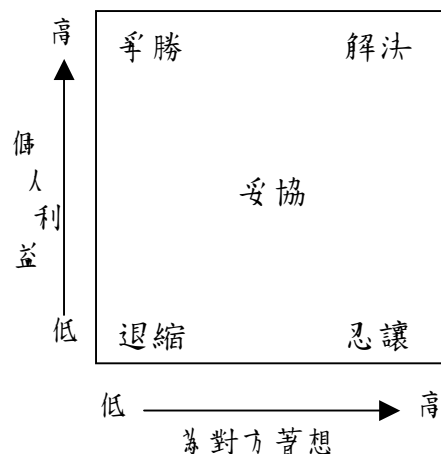
④ 解決—在處理方式上，雙方採取坦誠的溝通，說出自己的想法、感受，找出解決問題的途徑。彼此的態度和行爲都有所改變，雙方願意費時費心研究彼此意見不同之處，甚至在溝通後，雙方原來的意見和要求都會改變，誤解得以澄清。

The advantage of this style is that it offers maximum satisfaction to all.

The disadvantage of this style is that it takes a lot of time, effort and emotional energy.

⑤ 妥協—若你能在衝突事件中放棄一些成見或個人利益，能幫助對方也願意退讓一步，這是解決衝突事件中很重要的一項做法。你不想在每次衝突中退讓，或對方每次都爭勝，這是雙方各退一步的做法。When the Pharisees sought to trap Jesus by asking if it was right to pay taxes to Caesar, Jesus replied, "Give to Caesar what is Caesar's, and to God what is God's." (Matt.22:21)
這方式仍可維持彼此間的關係，但不會十分滿意的。

衝突的出現、衝突的原因、亞伯蘭採取主動、肯定雙方的關係、提出解決方案、雙方同意而分開。亞伯蘭是羅得的亞叔，論地位，他有權叫羅得離開他，到某一處。但他知道雙方的僕人再繼續在一起，仍會有紛爭。牧人相爭的原因牲畜需要草吃，亞伯蘭讓羅得先選擇最好的平原。他所選取的是一種快速解決的方式，但沒有考慮到自己的利益。



三. 處理衝突的基本原則(一般性)

復和是一個「過程」(process)。有時候可能是一條非常漫長的路程，主要視雙方關係惡化的程度而定。如果只靠單一方的努力，是無法使關係復原的。每一個人人都必須願意付出代價，才可有修補破碎的關係。有幾個步驟可以採取：

- ① 確認你對這份關係—為甚麼我需要這份關係？為甚麼這份關係在今天是有必要的？
明白其中的重要性，就是起步點。亞伯蘭表示我們是骨肉的關係，一種親人的關係。我們是主裡的弟兄姊妹。(林前 12:20)
- ② 主動聯絡對方—承認有人受傷害，事情帶來負面的影響，最好面對面傾談，表示尋求和睦。(太 5:23-24, 18:15-16)有需要的話，尋找調停人、你的上司、牧師、輔導員等
- ③ 本著愛心、坦誠和尊重的態度—接受彼此意見和看法不同，不是要改變對方。設身處地為別人著想，將他的需要置於優先(腓 2:4)。具體行動往往是重要過言語，讓對方看出你的誠意。對方不一定會依照你的理想來回應，你仍要持著忍耐的心等候，絕對不要放棄。(弗 4:15)，
- ④ 請求對方原諒—我們總認為問題在對方身上，應是他主動向我道歉，在歌羅西書 3:12-13「所以，你們既是神的選民，聖潔蒙愛的人，就要存憐憫、恩慈、謙虛、溫柔、忍耐的心。倘若這人與那人有嫌隙，總要彼此包容，彼此饒恕；主怎樣饒恕了你們，你們也要怎樣饒恕人。」反省自己，如果有錯，就要承認，請求原諒。(箴 28:13；太 7:3-4)我們不能控制對方的行動，但我們可以主控自己的行為。注意自己的情緒，不要氣忿和存報復的思想。

⑤共同解決—identify the issue, choose the right time, choose the right place, begin with a positive stroke, do not bring up the past, stick to the issue. 而非個人，成爲人身攻擊。
並不是單方作出方案，以強權來叫人接受。有時我們要不堅持己見、吃虧和讓步，最終讓神得榮耀。(林前 10:31)

⑥禱告交託神—很多事情不是我們的力量可以解決，我們必須倚靠神和祂的權能。(林後 10:3-4)
「在人這是不可能的。在神凡事都能。」(太 19:26)
「你求告我，我就應允你，並將你所不知道、又大又難的事指示你。」(耶 33:3)
禱告可以改變萬事，求神指示我們當如何去作，平服我們的心情，冷靜去處理。

在人際關係中不可能會完全沒有衝突，問題最重要的是我們要學習如何去處理它，它能促使個人成熟。

我如何在衝突時作反應

在遇見衝突時，你的反應是否恰當？若想知道實情，請盡可能按現實的情形回答下列的問題：

衝突時的反應	從來沒有	間歇有	不是時常有	時常有	常常有
1. 當別人傷害我或得罪我的時候，我裝作平常，嘗試表現一切正常。					
2. 當別人指正我的錯誤時，除非對方態度十分溫和與有愛心；否則，我會反唇相譏，或覺得被傷害。					
3. 當別人傷害或得罪我時，我會盡量避開那個侵犯我的人。					
4. 當我與別人有磨擦時，我很難決定到底應該「逆來順受」還是提出來一起解決。					
5. 我傾向於向朋友或家人投訴埋怨，過於和我有磨擦的人謀求解決。					
6. 當我與別人有衝突時，我很難控制自己的怒氣。					
7. 我通常不會花太冠的時間祈禱和考慮，就跳進衝突的漩渦裡。					
8. 若得罪我的人沒有請求我饒恕他，我發現自己十分困難，近乎不可能饒恕對方。					
9. 當我與別人有衝突，我自然十分努力使自己成爲「贏家」。					
10. 假若我知道我與某人之間有嫌隙，我會等候對方採取主動來找我。					
11. 當我與人發生磨擦時，我會緊閉嘴巴，拒絕說話。					
12. 當別人的言語或是行動使我覺得困擾，我很快就會讓對方知道。					

你在處理人際關係時，果效是否良好，有賴於你對衝突的反應，這個小小的練習可以幫助你明白自己的反應的健康程度，也可以知道應該改進的地方。