

如何化解人與人之間的衝突

有人的地方，就會有衝突，這是在所難免的。作為一個領袖，最容易使跟隨你的人信服你的，就是你有處理問題的能力，而在教會中百分之九十以上的問題都是關乎人與人之間的衝突，所以能有效處理衝突，對作領袖很有重要的。

就本人在教會中處理衝突的經驗，總結了以下八個步驟。但不是要一次過完成八個步驟，而是可能要分兩次、三次或是四次才能完成。

1. 共鳴感受

在衝突中，總有人會受傷，而當事人找你傾訴時，你就要充當一個聆聽者，讓對方有機會傾心吐意。但當你聆聽的時候，你要將感受和價值觀分割開來，否則當你不贊同他的做法的時候，就連他的感受也一併否定了。不管誰對誰錯，總之「他」受傷是一個事實，先要接受這個受傷的「他」。受傷是一種感受，要有機會吐苦水。不要急著教訓，先讓對方感受到你明白他的感受，得到共鳴。共鳴就可以贏到他的心，這對跟著下來的調解就很有幫助。但對他的感受產生共鳴，並不等於贊成他的處事方法，因此要將感受和價值觀分割開來。

2. 大事化小，小事化無

在處理衝突的時候，不可有過份的反應，散發出一種緊張的氣氛。緊張的氣氛會使小事化大。要輕鬆一點！衝突其實是常有的事，不要當作天要塌下來。在處理衝突時，可能要尋求別人的意見，但不可以找一些與此事無關的人。要找一些真的可以給你意見的人，可能是你的上司，你的守望者，或是已經知道這事而又成熟的人。不要找太多人問意見，否則事件傳開了去，就會越來越複雜。

3. 保持中立，不可偏幫

人是很容易被先入為主的看法所影響，但事物總有不同的角度。受傷者難免主觀。在一個衝突中，沒有一方是完全對的；有時，甚至不是對與錯的問題，只是觀點與角度，或者是文化差異的問題。不可只理會「傷者」的感受，也要顧及另一方，但態度要保持中立。若任何一方覺得你偏袒，就不會再信任你，那你便不能再為此事調解了。

4. 引導相方從對方的觀點去看事情

很多時候，衝突是發生在溝通的過程中，相方自視過強，拒絕了對方的觀點，就好像瞎子摸象一樣。所以要安排相方見面，先引導各方講出自己的感受，建立溝通。因為受傷會痛，自然會專注自己，較難去了解對方，如果一開始就講出各人的意見，就很難溝通。先要疏通不滿的感受，便較容易從對方的觀點去看事情。

引導大家傾談時，盡量避免用「你」這個字，這樣很容易定了對方的罪。也不要加上「我覺得」，避免將感覺看成一個客觀的事實。大家講述自己的感受的時候，也要列舉一些例子，讓對方明白，而不淪為抽象的感覺。

引導相方講出自己的感受，並回應對方的感受。一方講完了，另一方才講。當彼此的感受疏通了之後，才去處理意見的分歧。如果處理感受這一部份溝通得好，意見的分歧、期望的分歧，就會容易達到共識。

5. 引導彼此饒恕

鼓勵其中較為謙卑的一方，先向對方認錯，這會使對方受傷的心得到醫治。當一方願意先認錯，另一方便會軟化下來。當一方願意認錯，你便問另一方，是否願意原諒他？當對方願意原諒的時候，便接著問對方：「你是否覺得自己也有甚麼做錯的地方呢？」鼓勵他也向對方認錯。當大家都彼此認錯和原諒後，就請他們輪流問口禱告，然後你就為他們禱告。

6. 引導一個行動方案

當相方都可以處理到自己的感受，就引導他們向前看，日後可以怎樣改善相方的關係？有甚麼要避免？有甚麼要去做？

7. 以一個積極態度結束

引導大家從一個積極的角度去看這衝突，讓大家回顧在當中學到了甚麼寶貴的功課？

8. 祈禱

只有耶穌是唯一的中保，使人和睦是聖靈的工作，所以無論是過程的開始、中間、或是事後，都要祈禱。

事前：

- a. 求主醫治和安慰雙方受傷的感受。
- b. 求主賜智慧明白問題的核心所在。
- c. 用禱告打破撒旦的捆綁和屬靈營壘。
- d. 為自己禱告，求主賜更大的愛心，平伏自己的情緒。

中間：

要帶著禱告的心態去調解，在過程中不斷求問神應如何去做。

事後：

感謝主，因為每次衝突都學到了功課。又要求神繼續保護。