

## 卓越基督徒的七種習慣〔老兵常談續篇：基督徒的常識〕

### 15/2/2009 習慣三：彼此建立的有效溝通

- 目標：1.成熟自知自覺
- 2.以尊重信任的態度與人溝通
- 3.認識溝通的不同型態
- 4.愛主愛人，立己立人

文章分享：衝破人際衝突的藩籬      江林月嬌      節錄自：愛網

資訊爆炸、步調飛快與一心三用的時代，你我天天面臨的「壓力」，可謂五花八門。

壓力有「個人生活壓力」與「職場工作壓力」兩大類。前者包括重大事故、生活事件、日常瑣事、家庭經濟問題與社會經濟問題等五種；後者包括缺乏自主性或控制感的工作、過度負荷或重覆性工作、角色模糊或衝突、不良的人際互動與有害的工作環境等五種。

A 型性格、外控性格與負面情感等性格特質，也都容易讓人產生壓力，甚至產生衝突。

美國心理醫師、教師效能訓練專家湯瑪斯·高登博士(Dr. Thomas Gordon)在《T.E.T 教師效能訓練》一書中剖析「衝突」(Conflict)本質指出，當甲方行為妨礙了乙方需求滿足，「需求衝突」於焉產生。倘若甲乙雙方價值觀不協調，便會產生「價值衝突」。

#### 衝突五階段

管理學者路易斯·龐帝(Louis R. Pondy)以人際模式觀點(Interpersonal Model Perspective)研究衝突歷程有下列五階段；

1. 潛在衝突(Latent conflict)階段：雙方意見略顯不一致，潛在出現對立現象。
2. 知覺衝突(Perceived conflict)階段：雙方都意識到可能出現衝突，情緒介入影響認知。消極情緒導致不負責任的處理態度，積極情緒則從長遠著眼，探尋新方法與新思路。
3. 感覺衝突(affective-conflict)階段：除了意識到衝突外，還有緊張、焦慮、不安等感覺。
4. 外顯衝突(Manifest conflict) 階段：衝突白熱化、公開化。敵對、爭論、攻擊或怠工、造謠、結黨、冷漠、不合作態度等表現。

5. 衝突後果(Conflict aftermath) 階段：若能圓滿解決，可避免下次衝突，改善雙方關係；若無法妥善管理，衝突潛在條件繼續惡化，甚至擴大，導致更嚴重的衝突。

## 衝突迷思

人際衝突之產生，有時難以顯示誰對誰錯。看不順眼、愛面子、好勝心理、輸不起、自私心態、「妥協即理虧」等錯繆思維等，都可能讓衝突者陷入衝突迷思，而無法自拔。

根據筆者觀察，一般人面對人際衝突，似是而非的觀念表現在下列九種型態：

1. 彼此異化型：因他(她)犯錯，才會有衝突。
2. 愛好面子型：「我對你錯」、「我勝你敗」，無論如何一定要贏。
3. 獨斷自大型：只有「我」提出的方案，才是有價值的。
4. 投降退縮型：升白旗、認輸。
5. 烏龜逃避型：極力避免任何衝突。
6. 樂天完美型：認為所有衝突都有解決方法。
7. 一網打盡型：認為長期持續的衝突，在一次討論中可得到圓滿解決。
8. 非黑即白型：任何衝突必定是一黑一白、一對一錯。
9. 妥協委曲型：自願妥協，卻感到委曲。

事實上，衝突是人際互動的一部份，本身並無所謂的「對」與「錯」，且難以完全避免。上述「黑白兩極」、「非勝即敗」的極端傾向，都不是雙贏的思維。

你我都要祛除非贏不可的心態，清楚明白衝突處理的目標，並非說服他人同意「我的看法」或「操縱別人」，而是找出一個可變通的解決方案，讓雙方欣然接受，創造雙贏的結局。

## 職場衝突屬靈秘箴

2007年，外子世鐸服務17年的公司，由於財務問題，組織管理上頻頻出現重組與合併。身為上班族的他，處境上與心境上都和一名公司被收購或合併的員工並沒有兩樣。變動不定中，當如何生存？如何安居樂業？筆者根據《員工在公司被收購及合併時的生存指南》(The Employee Survival Guide of Merger and Acquisition)一書中提供的「生存法則」，結合《聖經》教訓，列舉以

下十項法則與相關經文，為風雨飄搖中的職場人提供一劑「衝突屬靈秘箴」：

1. 掌控態度(Control Your Attitude)

「為什麼不情願受欺呢？為什麼不情願吃虧呢？」(林前 6:7b)

2. 寬容組織管理錯失(Be Tolerant of Management Mistakes)

「…當用溫柔的心…」(加 6:1)

3. 順應改變成爲變革者(Expect Change and Be A Change Agent)  
「向什麼樣的人，我就作什麼樣的人。」(林前 9:22)
4. 勿因不滿而責怪主管(Don't Blame Everything You Don't Like on the Manager)：  
「你們要互相款待，不發怨言。」(彼前 4:9)
5. 預備接受「心理不適」(Be Prepared for “Psychological Soreness”)  
「…我的心因祢的救恩快樂。」(詩 13:5)
6. 盡力去瞭解對方(Get to Know the Other Company)  
「你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人。」(路 6:31)
7. 視變動爲成長機會(Use the Merger as an Opportunity for Growth)：不要自認爲是失敗了而受到挫折。  
「鼎爲煉銀，爐爲煉金；惟有耶和華熬煉人心。」(箴 17:3)
8. 保持樂觀幽默(Keep Your Sense of Humor)  
「要常常喜樂。」(帖前 5:16)
9. 操練壓力管理技巧(Practice Good Stress Management Techniques)  
「你們要休息，要知道我是 神…」(詩 46:10)。
10. 忠於職守(Keep Doing Your Job)  
「無論作什麼，都要從心裡作，像是給主作的…」(西 3:23)

### 衝突九美德

想當一位「衝突贏家」，讓衝突朝向雙贏的結果嗎？首先，衝突激發時，請記得以下「衝突九美德」：

1. 學習站在對方的立場看事情。
2. 學習改變自己的態度。
3. 學習同理心。
4. 學習與不同個性的人相處合作。
5. 向「不喜歡的人」學習。
6. 培養「磨合期」的包容心與容忍度。
7. 學習欣賞他人、鼓勵對方。
8. 學習先改變看事情的角度。
9. 學習控制情緒，不出惡言或傷害對方。

## 同工衝突十大時期

無論是教會或社會團體，爭論與不睦之事時有所聞。意見觀點不同，文化習俗不同；「愛之深、責之切」過高期望，參與同一項事工等，都容易起衝突。

反思今日華人教會中，會眾意見不同是常有的事，長執與牧師發生爭執也成了家常。甚者，爭名邀功、勾心鬥角都非危言聳聽。

華人教會同工們最易產生衝突的十大時期如下：

1. 教會事工推動時
2. 教會決策預算時
3. 教會轉型時
4. 領導風格改變時
5. 新教堂落成時
6. 會友人數驟減時
7. 會友人數劇增時
8. 牧師休假時
9. 牧師家庭生活變動時
10. 聖誕節、復活節、春節等大節日時

## 化解衝突屬靈八珍

《聖經》雖無直接使用「衝突」一詞，但描述衝突的各種表現：包括惱怒、發怨言、分爭，辯論、抵擋、爭論、不同心等等。

基督徒團體發生衝突，既然已非新事，當如何處理？以下是化解衝突屬靈八句珍貴經文：

### 1. 彼此相愛：

「我賜給你們一條新命令，乃是叫你們彼此相愛；我怎樣愛你們，你們也要怎樣相愛…」(約 13:34)

### 2. 相互和睦：

「…總要盡力與眾人和睦。」(羅 12:18)

### 3. 不要自己伸冤：

「主說，伸冤在我，我必報應。」(羅 12:19)

### 4. 快聽慢說、慢動怒：

「…要快快的聽，慢慢的說，慢慢的動怒。」(雅 1:19)

### 5. 不可結黨：

「…凡事不可結黨…」(腓 2:1~5)

### 6. 以誠待人：

「唯用愛心說誠實話…」(弗 4:15)

## 7. 作好榜樣：

，「…是作群羊的榜樣。」(彼前 5:3)

## 8. 不要犯罪，不可含怒：

「生氣卻不要犯罪；不可含怒到日落。」(弗 4:26)

除此之外，不住地禱告，靠著聖靈「凡事謙虛、溫柔、忍耐，用愛心互相寬容，用和平彼此聯絡，竭力保守聖靈所賜合而為一的心」(弗 4:2~3)，使我們「行事為人與蒙召的恩相稱」。(弗 4:1)

「虛心的人有福了…溫柔的人有福了…憐恤人的人有福了…使人和睦的人有福了…」(太 5:3, 5, 7, 9)

親愛的讀者，您眼前是否有人際衝突的藩籬，阻隔了通往喜樂城的路？存謙卑的心，與 神同行！

### 經文分享：

「我賜給你們一條新命令，乃是叫你們彼此相愛；我怎樣愛你們，你們也要怎樣相愛…」(約 13:34)

「…總要盡力與眾人和睦。」(羅 12:18)

「主說，伸冤在我，我必報應。」(羅 12:19)

「…要快快的聽，慢慢的說，慢慢的動怒。」(雅 1:19)

「…凡事不可結黨…」(腓 2:1~5)

「唯用愛心說誠實話…」(弗 4:15)

「…是作群羊的榜樣。」(彼前 5:3)

「生氣卻不要犯罪；不可含怒到日落。」(弗 4:26)

「凡事謙虛、溫柔、忍耐，用愛心互相寬容，用和平彼此聯絡，竭力保守聖靈所賜合而為一的心」(弗 4:2~3)，使我們「行事為人與蒙召的恩相稱」。(弗 4:1)

「虛心的人有福了…溫柔的人有福了…憐恤人的人有福了…使人和睦的人有福了…」(太 5:3, 5, 7, 9)

### 反思：

1. 我該怎樣描述自己的人際關係？我認識自己的溝通方式嗎？
2. 信主前後，我的溝通方式有何不同？
3. 我有善用時間，隨聖靈的導引與人溝通嗎？
4. 目前，我最需要養成什麼好習慣？