

# 如何化解人与人之间的冲突

有人的地方，就会有冲突，这是在所难免的。作为一个领袖，最容易使跟随你的人信服你的，就是你有处理问题的能力，而在教会中百分之九十以上的问题都是关乎人与人之间的冲突，所以能有效处理冲突，对作领袖很有重要的。

就本人在教会中处理冲突的经验，总结了以下八个步骤。但不是要一次过完成八个步骤，而是可能要分两次、三次或是四次才能完成。

## 1. 共鸣感受

在冲突中，总有人会受伤，而当事人找你倾诉时，你就要充当一个聆听者，让对方有机会倾心吐意。但当你聆听的时候，你要将感受和价值观分割开来，否则当你不赞同他的做法的时候，就连他的感受也一并否定了。不管谁对谁错，总之「他」受伤是一个事实，先要接受这个受伤的「他」。受伤是一种感受，要有机会吐苦水。不要急着教训，先让对方感受到你明白他的感受，得到共鸣。共鸣就可以赢到他的心，这对跟着下来的调解就很有帮助。但对他的感受产生共鸣，并不等于赞成他的处事方法，因此要将感受和价值观分割开来。

## 2. 大事化小，小事化无

在处理冲突的时候，不可有过份的反应，散发出一种紧张的气氛。紧张的气氛会使小事化大。要轻松一点！冲突其实是常有的事，不要当作天要塌下来。在处理冲突时，可能要寻求别人的意见，但不可以找一些与此事无关的人。要找一些真的可以给你意见的人，可能是你的上司，你的守望者，或是已经知道这事而又成熟的人。不要找太多人问意见，否则事件传开了去，就会越来越复杂。

## 3. 保持中立，不可偏帮

人是很容易被先入为主的想法所影响，但事物总有不同的角度。受伤者难免主观。在一个冲突中，没有一方是完全对的；有时，甚至不是对与错的问题，只是观点与角度，或者是文化差异的问题。不可只理会「伤者」的感受，也要顾及另一方，但态度要保持中立。若任何一方觉得你偏袒，就不会再信任你，那你便不能再为此事调解了。

#### 4. 引导相方从对方的观点去看事情

很多时候，冲突是发生在沟通的过程中，相方自视过强，拒绝对方的观点，就好像瞎子摸象一样。所以要安排相方见面，先引导各方讲出自己的感受，建立沟通。因为受伤会痛，自然会专注自己，较难去了解对方，如果一开始就讲出各人的意见，就很难沟通。先要疏通不满的感受，便较容易从对方的观点去看事情。

引导大家倾谈时，尽量避免用「你」这个字，这样很容易定了对方的罪。也不要加上「我觉得」，避免将感觉看成一个客观的事实。大家讲述自己的感受的时候，也要列举一些例子，让对方明白，而不沦为抽象的感觉。

引导相方讲出自己的感受，并响应对方的感受。一方讲完了，另一方才讲。当彼此的感受疏通了之后，才去处理意见的分歧。如果处理感受这一部份沟通得好，意见的分歧、期望的分歧，就会容易达到共识。

#### 5. 引导彼此饶恕

鼓励其中较为谦卑的一方，先向对方认错，这会使对方受伤的心得到医治。当一方愿意先认错，另一方便会软化下来。当一方愿意认错，你便问另一方，是否愿意原谅他？当对方愿意原谅的时候，便接着问对方：「你是否觉得自己也有甚么做错的地方呢？」鼓励他也向对方认错。当大家都彼此认错和原谅后，就请他们轮流问口祷告，然后你就为他们祷告。

#### 6. 引导一个行动方案

当相方都可以处理到自己的感受，就引导他们向前看，日后可以怎样改善相方的关系？有甚么要避免？有甚么要去做？

#### 7. 以一个积极态度结束

引导大家从一个积极的角度去看这冲突，让大家回顾在当中学到了甚么宝贵的功课？

## 8. 祈祷

只有耶稣是唯一的中保，使人和睦是圣灵的工作，所以无论是过程的开始、中间、或是事后，都要祈祷。

### 事前：

- a. 求主医治和安慰双方受伤的感受。
- b. 求主赐智慧明白问题的核心所在。
- c. 用祷告打破撒旦的捆绑和属灵营垒。
- d. 为自己祷告，求主赐更大的爱心，平伏自己的情绪。

### 中间：

要带着祷告的心态去调解，在过程中不断求问神应如何去做。

### 事后：

感谢主，因为每次冲突都学到了功课。又要求神继续保护。