

## 第六課 -- 處理小組中的衝突

超過一個人聚集的地方，就會有機會產生衝突。因每個人的背景、性別、性格、學歷、價值觀、處事的方式等都有不同。對每一件事情的看法和意見也有不同，因此，便有機會產生摩擦和衝突。

<b>(一) 衝突的類別<sup>i</sup></b>	
<p>(1) 個人內在的衝突 <b>Intrapersonal Conflict</b></p>	<p>這種衝突，祇發生在個人裡面；就是當個人在兩種不同的價值觀上起衝突，就經歷自我內在的衝突。</p> <p>例如：每個人都知道說謊是不對的，但在某種情況下，為了某些原因說了謊，內心便產生了內疚。這種內疚就是內在的衝突。</p>
<p>(2) 人與人彼此的衝突 <b>Interpersonal Conflict</b></p>	<p>這種衝突，發生在兩三個人當中。</p> <p>典型的例子是夫妻間或家庭的衝突，是指兩個或以上的人的不和諧。</p>
<p>(3) 小組內在的衝突 <b>Intragroup Conflict</b></p>	<p>這種衝突，祇發生在一組人當中。</p> <p>例如，一個小組的成員為著某些事情發生，彼此間言語的衝突。</p>
<p>(4) 小組與小組間的衝突 <b>Intergroup Conflict</b></p>	<p>這種衝突，發生在兩個或以上的小組之間。</p>
<b>(二) 衝突的價值<sup>ii</sup></b>	
<p>小組中有衝突發生，有時也有益處。若能從正面的角度來看，小組衝突所帶來的好處，就是組員能從中汲取寶貴的經驗，並能更有效的處理彼此間的衝突。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 爭執發生在討論中，可消除沈悶。</li> <li>(2) 思想面對挑戰時，就能考驗對真理的認識。</li> <li>(3) 彼此的衝突，使組員之間的感情，會有更深的認識和了解。</li> <li>(4) 意見的衝突，使組員學習，容忍不同的觀點。</li> <li>(5) 衝突的發生，常是小組改變的媒介之一，及使小組的決定更為完美。</li> </ul>	
<b>(三) 面對衝突的心態<sup>iii</sup></b>	
<p>一般人在衝突中所面對的不同心態，有些心態在某種場合，很適宜應付衝突。</p>	

<b>留心面對 Carefronting</b>	最好的應付心態，是留心面對 Carefronting 衝突，爭取最高的理想觀點，同時又保持最好的人際關係。這是基督徒應當追求的態度。
<b>躲避 Avoidance</b>	最差的應付心態，是躲避 Avoidance 衝突，是最低的理想觀點，同時又是最差的人際關係。
<b>讓步 Give In</b>	強調關係的，會讓步 Give In，雖是最低的理想觀點，但是卻保持最好的人際關係。
<b>較力爭勝 Competing</b>	強調觀念的，會較力爭勝 Competing，爭取最高的理想觀點，但卻是最差的人際關係。
<b>妥協 Compromise</b>	也有另一種的應付心態，是妥協 Compromise，就是在理想觀點和人際關係的中間，採取中庸之道。

#### (四) 處理衝突的方法<sup>iv</sup>

小組活動中發生衝突是難免的，而解決衝突的過程是非常重要的，如果各組員能以成熟的態度來處理衝突，它就會有一定的價值和貢獻。

教會小組的問題，主要不在於衝突，而在於很少人願意用積極的態度去處理衝突。

- (1) 嘗試用雙方所了解的定義，來解釋問題。
- (2) 反對的一方，須盡力了解雙方的觀點，並嘗試找出彼此衝突的基本因素。
- (3) 各人應當持對事不對人的態度。
- (4) 嘗試維持彼此信任，和友誼的態度。
- (5) 嘗試接納新觀念，以增廣視野。
- (6) 嘗試體恤對方的情緒，避免以情緒來對付情緒，力求大事化小、小事化無。
- (7) 設法彼此順服，機會應當彼此平等。
- (8) 每位組員都有份參與 - 即使時間有限，讓每位組員有份參與。
- (9) 沒有贏家或輸家 - 避免爭取贏逃避輸的心態，而是盡量達到相贏的情況。
- (10) 鼓勵彼此饒恕，力求和睦，保守聖靈所賜合而為一的心。

<sup>i</sup> 吳蘭玉。《教會小組：小組動力》。香港：福音證主協會證道出版社，1990。頁 75-76。

<sup>ii</sup> 同上。頁 76-77。

<sup>iii</sup> 同上。頁 82-85。

<sup>iv</sup> 同上。頁 85-88。