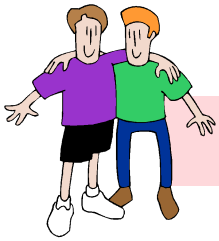


「衝突知多少」參考資料

衝突的起因

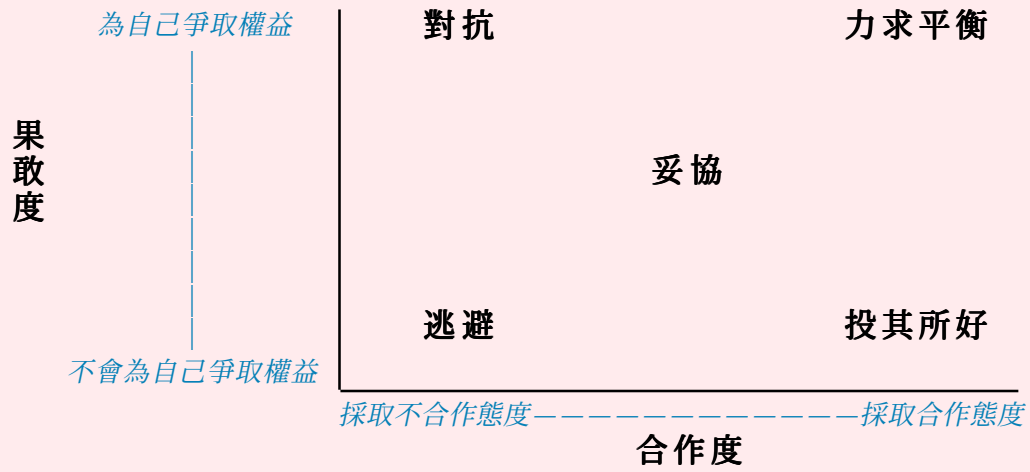
衝突的起因繁多，其中可包括：

1. 利益衝突
2. 誤會
3. 見解不同
4. 處理態度欠佳
5. 情緒失控

面對衝突的反應

面對衝突的常見反應有（Morgan，1986）：

1. 逃避　　避開、不加理會、拖延處理，希望問題隨時間而逝。
2. 妥協　　尋求自己可以接受的方案。
3. 對抗　　不合作，迫使對方讓步、順從己意。
4. 投其所好　　設法滿足對方的要求。
5. 力求平衡　　視衝突為挑戰，保持溝通，嘗試達致雙方滿意的方案。



面對衝突的五種常見反應

面對衝突的五種常見反應

「逃避型」－　　嘗試逃離現場，甚少為自己爭取應有的權益。

「對抗型」－　　堅持自己的觀點及原則，而忽略對方的需要。

「妥協型」－　　以合作的態度，爭取合理的權益。

「投其所好型」－　傾向迎合他人，而忽略自己的需要及權益。

「力求平衡型」－　嘗試尋求滿足自己及對方需要的方案。

「處理衝突八步曲」

建基於「力求平衡，達致雙贏方案」的原則，「處理衝突八步曲」是一套有系統地應付衝突的技巧，步驟如下（Beane，1999）：

1. 雙方冷靜下來
2. 描述衝突事件
3. 分析原因 (利益衝突、見解不同、誤會、處理態度欠佳、情緒失控、其他)
4. 了解衝突引起的情緒 (嬲怒、焦慮等)
5. 共同提出多個解決方案
6. 選擇一個方案 (滿足雙方的需要、澄清、言和、體諒等)
7. 實行
8. 檢討