「衝突知多少」工作紙

以下情境發生於午膳時間

仁傑　(打籃球後進入課室)：「熱得要命也不開冷氣，真是不知所謂！」
(說罷傑便步向冷氣機的開關掣)

志偉　(正在課室裏做功課)：「我不覺熱，你覺得熱便去圖書館！千萬不要開冷氣機……」

仁傑：「你說什麼？不准開？現在氣溫超過三十度，想熱死人嗎？」

1. 你認為觸發上述衝突的主因是（在適當的☐內加 "✓"，可選多項）：

☐ 利益衝突

☐ 誤會

☐ 見解不同

☐ 處理態度欠佳

☐ 情緒失控

☐ 其他(請註明：_____)

2. 假如你是仁傑，你的處理方法會是（請於適當的☐內加 "✓"）：

☐ 立即離開課室。

☐ 表示不開冷氣亦無相干，或表示會前往圖書館。

☐ 強烈表達不滿，堅持開啟冷氣。

☐ 了解志偉不開冷氣的原因，嘗試達致雙方滿意的方案。例如，調低冷氣或邀請志偉暫時坐在遠離冷氣的位置。

☐ 坐在風扇底下。

☐ 其他(請註明：_____)

3． 試順序排列以下八個「處理衝突」的步驟（將數目字填於□內 ）：

□ 分析原因 (利益衝突、見解不同、誤會、心情欠佳、其他)

□ 了解衝突引起的情緒 (嬲怒、焦慮)

□ 描述衝突事件

□ 共同提出不同解決方案

□ 落實選取的方案

□ 雙方冷靜下來

□ 選擇一個方案 (滿足雙方的需要、澄清、妥協、體諒)

□ 檢討