



(一) 衝突的定義

參考《主要概念說明(二)》

(二) 衝突的種類

衝突可大概分為四類：個人衝突、人際間的衝突、群體與群體間的衝突，以及個人與群體的衝突。

個人衝突是指個人面對選擇時無法作出決定，使到自己進退兩難而困在某種情況中。常見的個人衝突有三種：雙避衝突、雙趨衝突及趨避衝突。雙避衝突是指個人要在兩個都不想要的事物內選一個，如面對兩科同樣討厭的學科中必須選取一科來溫習；雙趨衝突是指個人要在兩個都想要的事物內選取一個，如畢業禮當天要選擇與好友聚餐或是與女友相聚；趨避衝突則是個人面對一個想要的事物，因無法排除其負向作用而難於作出決定，如正在進行減重計劃的人面對美食時，需要選擇吃與不吃就是一例。

人際衝突是指兩個成員之間或更多成員之間的衝突情況，彼此可能因目標、認知、利益或角色不同而產生不協調的對立狀況，例如夫妻間可能因對「整潔」有不同的理解而在打掃家居時發生衝突。

群體與群體間的衝突則是由兩個群體所引發的衝突，可能是由於權力地位的不相等、不明確的規範、不信任或是溝通不妥當而起的，例如工會與資方可能因對工時的理解不同而產生磨擦。

個人與群體的衝突與群體間衝突的不同在於前者所涉的一方並不屬於某一特定團體，例如學校中的某一同學因不滿學校籃球隊霸佔著學校的籃球場而與他們對抗；又例如某一公司的僱員因不滿請假多而遭解僱因而與公司管理層發生衝突等。

(三) 衝突的成因

1. 利益

人可能會為有限的資源無法妥善分配而有衝突，例如兩個男子同時愛上一個女子，因而為「爭取到她」而發生衝突；兩個國家因為領土劃分的問題而起衝突；甚至兩兄弟因為電視頻道的控制權而起爭執也是因利益而起的衝突

2. 感受

雙方由於內在感受的不同往往會引起衝突，例如一個女子向好友哭訴與男友分開的事情，好友未能體會她的感受反而批評她過份投入於愛情中，於是引起雙方的衝突。

3. 觀點

個人以自己的觀點作標準來批判他者的立場與觀點，且相信自己的推論及想法是正確無誤，往往也會引起衝突。例如父母認為子女所擁有的自由不包括選擇情人的自由，而子女則認為有，雙方皆認為自己之觀點為確當無誤，這便會引起衝突。

4. 價值觀

每個人對不同事物都可能抱有不同的信念，兩個人因有著不同的信念便會有衝突。例如，某一男子想跟很久不見的好友們見見面聊聊天，於是打電話給女友說要將與她的約會延至明天，女友卻氣得一言不發就掛了線，往後數天更完全不接聽男友的來電。男友認為友情是他人生的一大部份，甚至比愛情更為重要；女友則認為愛情才是人生的最大部份。價值觀的不同會引起衝突，然而，相比起觀點上的不同，價值觀的落差往往不是理性討論所能消弭的。

5. 角色期待

每個人一生中可能會扮演不同的角色，社會對每個角色的行為模式有不同的期許。當當事人對自己扮演角色的看法會跟社會的期許有所不同時，就會發生衝突。例如，學生覺得染髮是跟隨潮流，是青少年所當做的事，學校卻認為學生的角色不在跟隨潮流，而在專心學業上。

6. 溝通不良

溝通不良可能是說話的方式、內容或態度不好。當女兒回家，母親問她為何這麼晚才回到家，女兒卻說：「沒什麼啦，不要問那麼多啦」，母親則氣著說：「什麼？我是你母親也不能問問你嗎？你這是什麼態度？」，女兒一臉不高興，低聲道：「囉唆。」母親於是給氣得不發一言就走入房去，她認為她對女兒的關懷合理不過，沒想到不僅沒聽到想聽的，反面給女兒的說話方式及態度激怒了。

7. 權力

人的權力來源可能來自職務，亦可能來自個人本身。某公司的經理負責編排員工的上班時數，這就是來自職務的權力，但這不一定會引起衝突，若然那經理編排時數時有久公允，令到部份員工不滿便可能導致衝突。來自個人本身的權力就例如一個長得很漂亮的女同學常利用她的美色去驅使班上的男同學為她做這做那，其他同學不滿她的行為而群起杯葛她，這就是因個人權力而起的衝突。

(四) 衝突的後果

不良後果

1. 暴力行爲

依照前所說明有關衝突的定義，衝突所指的只是一個不協調的狀況，不是指一個行爲，若此，則暴力行爲並不是衝突本身，而只是衝突所可能引發的行爲。其實，衝突並不必然會引發暴力行爲，雖然暴力經常被使用來解決衝突。暴力行爲有不同程度，嚴重的如中世紀十字軍東征就是因宗教信仰的不同而引起的暴力行爲；十九世紀英法聯軍侵華就是因利益而起的暴力行爲；八九民運就是因政見上的衝突而引發的暴力行爲。這些事件皆牽連廣泛，造成很嚴重很可怕的傷亡。較輕微的暴力行爲就例如發生於課室間的校園欺凌或是警察拘捕劫匪時所使用的輕量武力等。但不論牽連廣泛的嚴重暴力抑或所涉人數很少的輕微暴力都能夠使當事人的身心受到很嚴重的傷害。

2. 仇恨及不和諧

衝突若然處理得不好，不論有沒有引發暴力行爲，很多時候也會令衝突雙方出現仇恨。例如學生會因老師一次雙方衝突中無理地以權力欺壓便產生仇恨情緒，可能引至日後更大的衝突；因二次大戰中的暴力衝突，而在中國植根的反日情緒等，都是因為衝突而起的仇恨。另外，衝突若然處理得不妥善，雖則不一定會引起暴力行爲或仇恨，但亦往往會引致不和諧。例如班中兩派同學因意見不合而衝突，即使沒有演變成暴力行爲，課室間亦會有著不和諧的氣氛，若然雙方的不滿情緒沒有被消解，即使該事件結束也不能停止瀰漫在課室的不和諧氣氛。

良好的後果

1. 對事情有更恰當的理解

衝突雖然是一種不協調的狀況，但不一定引致不良的後果。意見上的分歧或是理論上的衝突，大體可以透過理性討論來化解，而結果可能是道理上的更穩固，更準確。例如兩個學生爭論學校應否增設足球隊，其中一位學生看到校內踢足球的風氣甚盛，故應有一隊足球隊；另一學生則認為不應設足球隊，因為學校的體育科老師的工作量已經很龐大。雙方討論後得出的結論是學校應設足球隊，但先決條件是校方願意撥款聘請校外的教練。這結論比起他們原先的論點來得更有力，更全面，這是衝突所能帶來的良好後果。

2. 促進衝突雙方的互相了解

衝突除了能使到道理上更進一步外，亦往往能使雙方對對方的了解更深。例如在勞資糾紛中，若然雙方溝通良好，事件獲得順利解決的話，則勞方及資方可能比以前互相了解得更多，因而更信任對方。又例如宗教間的對話，雖不能消取教義上的分歧，但最低限度能使對方了解自己更多。總括而言，衝突能否導致良好的結果取決於雙方是否有一個正面的態度以及是否採取一建設性的解決方法。

(五) 恰當的衝突解決方法

解決衝突的必要條件

1. 雙方解決衝突的意願

一個衝突能否被解決往往取決於雙方有沒有意願去理性地面對問題。若然雙方均願意傾聽對方，願意表達自己的想法，沒有預設立場，則衝突是很有可能被化解的。相反，如果只有一方甚至雙方也不渴望解決問題，衝突便可能永無止境的延續下去。例如，女友發現了男友做了一件令她很不愉快的事，她氣沖沖的責難男友，男友想主動解釋事件時，她卻說：「我不要聽你的解釋，你一直都只是在欺騙我！」說罷便走了去，即使男方有意願解釋事件，她也不願聽，衝突到底沒有給解決。故此，雙方皆有解決問題的意願是調和衝突的第一步。

2. 冷靜思考解決策略

除了要有解決衝突的意願，冷靜思考解決策略也是必須的，因為即使雙方也渴望解決問題，若然一方是不冷靜的話，問題亦會因他的衝動而可能變得更嚴重。例如某孩子某次測驗不及格，他的父親見到他的試卷便氣得立刻打他罵他，以為這樣的懲罰能使他用功改過，即使父親的動機是正確，他並不是在冷靜的情況下解決問題，而這種衝動的處事方法往往不能消取衝突之餘，更有可能加據了問題。

解決衝突的具體方法

1. 尊重、溝通，理性討論

人要了解自己的想法感受也許不難，但人要清楚別人的觀感就真的不容易了。我們在理解別人時，不要只以自己的觀點去解釋別人的動機、行爲，而應努力的去了解對方的行爲、動機及感受。例如子女與朋友外出很晚才回家，父母可以說：「我也明白和朋友外出是很愉快的事，但下次不要這麼晚了，你一日未回到家，我也不會睡得安寧。」如此平心靜氣的將自己的感受說出，子女也應該會感覺得到，相比起不問理由而立即責罵，這種表達方法溝通方法明顯更能化解衝突。另外，在人與人的交流中，經常會出現意見或理解上的分歧。在雙方都是理性，都是渴望取消分歧的情況下，最有效的解決方法就是理性討論。理性討論的應用很廣泛，小至遠足學會要決定行山路線；大至立法會內要決定是否通過議案都可運用理性討論解決分爭及意見上的不協調。

2. 尋求第三者的協助

有些時候衝突的雙方都渴望解決問題，但並非每一問題都能順利解決，這時可考慮尋找第三者的協助，例如仲裁者(arbitrator)、調停者(mediator)及諮詢者(consultant)。仲裁者是客觀公正的第三者，能聆聽雙方並做出一個能滿足雙方需求的決定。如果找仲裁者來做決定，則雙方都必須接受他的裁判，這是解決這衝突中，雙方應有的共識。若然雙方沒有這共識，則衝突仍是無法化解。法庭就是離婚案件中的仲裁者。

調停者也是公正的第三者，會協助雙方達成協議。例如在沒有傷人的車禍中，交通警員做往往會引導雙方達成賠償安排，調停者不同於仲裁者在於他不會替衝突雙方作決定，他只會協助他們達成協議。諮詢者通常是以專家的身分出現，會為解決分歧提出所需的資訊，例如兩學生爭論學術問題時，老師通常是提供答案及解釋來停止辯論的那人。