

和解篇

處理衝突的五個步驟

- 1) 注意情緒及態度
 - a) 承認自己可能因衝突引致負面的情緒，需要鎮靜情緒，例如：深呼吸。
 - b) 以合情合理的態度去回應對方，能令大家在正面和合作的氣氛下解決衝突。
 - c) 避免翻舊帳和人身攻擊。
- 2 了解自己的需要
認清問題，不作無謂爭拗。如：
 - a) 自己最想得到的是什麼？
 - b) 若我堅持不肯讓步，我會失去了什麼？
 - c) 自己可作哪些讓步？
- 3) 了解對方的需要
我們可客觀地從別人角度出發，使自己對整件事情有較全面的了解。嘗試將心比己，考慮對方的感受，並可考慮下列問題：
 - a) 對方最想得到的是什麼？
 - b) 對方可作哪些讓步？
- 4) 找出互相接受的方法
嘗試放下執著，雙方積極主動提出建設性的方法去滿足彼此的需要。
- 5) 檢討
 - a) 回顧整個衝突事件及其解決過程，在什麼情況下衝突會緩和或加劇？我們在事件中有什麼得失？
 - b) 倘若在衝突中我們的言行冒犯了對方，我們要有勇氣向對方道歉，並承擔責任。

處理衝突的原則

- 1) 合適時機
 - a) 在自己及對方的情緒（較心平氣和）及精神狀況較佳時（避免疲倦）的時候。
 - b) 找尋合適的環境：不妨礙他人，亦不被他人騷擾的較私人場合。
- 2) 彼此尊重
 - a) 對事不對人的態度，可避免衝突演變成人身攻擊。
 - b) 能使對方感到自己的意見受到關注及獲得理解。
 - c) 能避免彼此關係受到破壞，讓大家仍然有機會溝通。
- 3) 不斷嘗試
在現實生活中，衝突時會發生，衝突未必能一下子完全化解，但只要同學努力嘗試不同的解決方法，總有和解的機會。