**婦女良友雜誌2011年九月至十二月**

**會員擴展文章: 媽媽說的對 "要善待他人!"**

我們的會員形形色色, 有不同的外觀、大小和膚色. 我們的聯盟因為會員的多元化而受益. 我們每個人都是獨特的; 每個人都有不同的特質和特徵使我們成為獨一無二的個人. 如妳所知, 多元化的意思就是彼此不同. 任何時候當不一樣的事物放入一個團體時, 團體中彼此的互動和行為的模式都會產生變化, 而衝突也可能因此而發生.

大部分的人都不喜歡衝突, 但紛爭和反對的觀點卻是生活中的一部分. 當會員在分會中遇到衝突時, 憤怒和憎恨可能因此而產生. 這不僅可能會令當事人產生焦慮和壓力, 還可能蔓延到所有會員, 並對分會的氣氛產生負面影響.

然而, 衝突本身也有好處 — 它可以帶來新的想法並幫助我們磨練溝通技巧和人際關係. 當妳遇到衝突時 — 妳在分會、家中和辦公室都會遇到衝突 — 牢記以下的建議可以幫助妳維持平和、冷靜和從容. 妳也可以使用這些建議來幫助解決分會會員之間的衝突.

**做好心理準備衝突將會發生.**

分會是一個龐大社會的縮影, 因此很自然的就會有一些衝突發生. 當有意見分歧的情況發生時, 最可能的原因就是因為會員們都致力奉獻並對追求宗旨充滿了熱情. 如果衝突能以有建設性的方式處理, 則結果將可以使整個分會都受益.

**儘快處理衝突.**

雖然我們無法防範衝突的發生, 但我們可以在發生的初期加以掌握以縮小衝突. 坐視衝突不管可能會使情況惡化或擴大. 任何可能的誤會都應立即處理.

**溝通.**

如果衝突發生在妳身上, 邀請對方私底下會談, 雙方進行一次心平氣和而且有建設性的討論. 或者, 如果妳要解決他人之間的問題, 那麼妳可能需要與涉及事件的每個人做單獨談話以了解每個人的看法.

**承認錯誤.**

以一對一的方式處理是解決衝突的最佳方法. 如果做錯了要坦白承認, 道歉並對現有問題提供解決辦法. 如果錯在對方, 讓對方了解並表達寬容.

**黃金原則很好, 但白金原則更好.**

黃金原則說: “己所欲, 施於人”, 現在請考慮以白金原則來替代: “以人之所欲, 施於人”. 如此將使人與人之間關係的焦點從 "己所欲" 轉變為 “讓我先了解對方想要什麼, 然後我可以試著去做到”.

**協商結果.**

以腦力激盪尋找解決辦法並找出各種方案. 要有彈性、聆聽並多方面考慮以尋求雙方都可以獲益的解決辦法. 折衷可以讓每個人都感到滿意.

請記住, 因為每一件事的情況不同結果也會隨之不同. 請牢記妳如何反應和回應可能會造成截然不同的結果. “反應” 是立即的, 是受到外界的影響所激發和控制的; 而 “回應” 則是考慮更週全的, 是反映出平衡的行為.

如果妳與分會的某個人有衝突, 不要害怕停下來給自己一點時間去回應. 如此妳不僅會高興自己試著以正面的態度處理這個問題, 而且妳也會知道自己試著找到一個有利於整個分會的解決方法!

**SIA會員擴展部主任**

**妮可 席夢思 (Nicole Simmons)**

nicole@soroptimist.org