

辨徵兆 化衝突 智慧溝通換雙贏

心靈花園

文／諮商輔導組

老師：

我們寢室相處的氣氛很糟，回到寢室心情就感到不愉快。原本只是一樁小事—2個室友搶同一個工讀機會，A沒得到，心情不好便罵人、吵架、冷嘲熱諷、冷戰，甚至連雞毛蒜皮的事都會被他吐糟；B則冷冷的不理人，不然就是分析每個人的作為；還有一個C在中間作和事佬；而我好害怕，想到回宿舍就頭痛。他們吵架我就會覺得呼吸困難，我該怎麼辦？為什麼會這樣？我們本來相處得很愉快，到底是誰的錯？

小娟：

好朋友之間有了衝突，常會讓人不舒服。尤其是討厭衝突的人，更容易覺得害怕，所以我們希望相處永遠和諧融洽，儘量避免衝突；一旦有了衝突，希望立刻找出緣由，做錯的一方，請他改進，以便消弭衝突。但是，人的相處就像你所提的，好像很難確定誰對誰錯，很難找出誰錯在先。衝突如何化解？以下有幾個建議：

一、了解自己慣用的模式

（一）攻擊／競爭型

習慣競爭，也會用直接的言語、身體來攻擊，或冷嘲熱諷的間接攻擊。這樣的模式能為自己爭取權利、為自己發聲，但也可能讓人怯於接近。

（二）討好／順從型

為了避免衝突，願意退讓，以他人意見為優先。在與人相處中讓人覺得無害、討喜，會得到關心、支持，但放棄自己的意願，也可能壓抑成疾。

（三）疏離／迴避型

會直接遠離衝突現場，也會在衝突中神遊、打岔或如電腦般分析。看似泰山崩於前而不改色，可避免太大的情緒波動，但會讓人覺得不易親近，迴避或分析的方式激怒人。

以上三種慣用模式都有其優勢及缺點，但如果僵化、固定地使用某一種模式，可能會在人際互動中，重複體會自己所不喜歡的關係樣貌。

二、認識衝突的徵兆與類型

有些衝突可在發生、擴大之前化解而減緩，但有些衝突可能會造成實質的傷害，需要暫時迴避。若能迅速察覺衝突的徵兆，利用幽默等方式緩和氣氛，便有機會防範未然。面對習慣以身體或言語攻擊的衝突對象，須提醒自己避免落入他的陷阱，必要時離開現場，保護自己。

三、確定雙方處理衝突的意願

人際互動產生的衝突，很難靠單方面來解決，需要雙方都有處理的意願，若一方沒有解決的意願，或者樂於衝突中，則很難同心面對衝突。

四、確定自己的目標與需求，想一想：

（一）我對這層關係的重視程度與期待，為了「贏」其他我都不在乎？

（二）爭取的東西對我的重要性？如果需要妥協，我的底線在那裡？

五、瞭解對方的目標與需求

試著以平和的試探方式了解對方，化解衝突，例如：「你是說……」、「你的看法是……」。

六、雙贏溝通

（一）雙贏合作的態度。

(二) 直接溝通。

(三) 運用幽默。

(四) 尋求公正中立的第三者協助。

七、檢討失敗的溝通方式

人際衝突的處理未必都如己所願，甚至雙方都盡了力，仍無法釋懷解決，若真如此，可檢討自己溝通模式的缺失，作為未來溝通的借鏡。

人際衝突是不可避免的，發生衝突時，若有澄清彼此的關係及解決問題的機會，是否要把握這個機會，讓它成為雙贏，並增進彼此的關係，要靠每個人的心胸、智慧和勇氣來決定。

2011/03/21