

找回一個好朋友——人際衝突的解決之道

中華大學諮商中心 實習心理師 林喬元

「為什麼話不能好好說？」

「為什麼他/她總是聽不懂我的意思？」

「他/她在氣什麼？」

我們在溝通互動的過程中，總是會產生許多的衝突，而這些衝突有時會產生許多的誤會，使我們失去一些原本可以很要好的朋友。但是，我們其實是有機會可以好好地面對及處理人際衝突，使彼此的友情能更加堅定！就讓我們先來看看可能產生衝突的原因有哪些吧！

1. 嘲笑的衝突：嘲諷人家的長相、行為或是表現。例如：罵人笨、醜八怪等。



2. 溝通的衝突：一方沒說清楚或沒聽清楚，而引起誤會，造成衝突。



3. 認知的衝突：各自論述，意見不同；例如只是解釋原因，卻被以為是在找藉口，引發爭吵。



4. 情緒的衝突：亂發脾氣、亂丟東西等。



5. 價值觀的衝突：自己不在意，別人卻很在意，而產生人際衝突。例如，自己覺得跟某位朋友很要好，而隨手取用他的文具用品，但是對方卻可能希望先徵得同意後再借用。



(圖片來源：<http://mypaper.pchome.com.tw/sheepandbear/P4>)

若是我們生活中曾經發生，甚至正在發生這些衝突，也不用太害怕！因為「衝突」可能是在告訴自己該如何與對方相處，只要我們能好好地面對及處理「衝突」，就能為彼此的關係打下更穩固的基礎！因此，我們可以試著以「停看聽」的方式，來與對方溝通、化解衝突。

停下腳步、深呼吸。

敏銳覺察衝突當下的自我即時反應與情緒線索。

例如：「我生氣的原因是什麼？」

盡量安撫自我當下的強烈情緒。

可以嘗試以下方法：

- (1)生理放鬆（例如：深呼吸）。
- (2)離開現場。
- (3)轉移注意力。
- (4)自我對話（例如：對自己說「沒關係、沒關係」）。

靜心觀察、看清楚。

協助自己穩定心緒後，嘗試瞭解衝突雙方的自我與他人的內在情緒、想法、期待與需求。

例如：「我想瞭解你生氣的原因是什麼？」、「我會生氣是因為.....。」

平心靜氣、聽仔細。

找尋適合時機，以不帶評價性的「我訊息」溝通方式，誠意向對方表達衝突當下的自我狀態。邀請對方表達他的內在情緒、想法、期待與需求，並表達同理與摘述對方訴求。

例如：「你怎麼什麼都不說!?!」? 「我希望你能試著告訴我。」

嘗試找尋雙方衝突差異處及最大的共同點，腦力激盪多元解決的方法，並形成初步的協議。

例如：「如果以後遇到類似的情況，我們可以……。」

除了讓自己能好好處理人際關係的衝突，我們也可以試著想看看自己在和別人溝通的過程中，是否還有進步的空間。為了讓我們能有更好的人際關係，可以試試看用下列的方法喔！

1. **同理心**：假如自己變成他/她的時候，會有什麼樣的反應或感覺。
2. **傾聽**：靜下來聽聽看他/她想表達的意思。
3. **包容**：培養包容心和容忍度，接納不同的想法。
4. **讚美**：我們希望能得到他人的讚美，同樣地，若是我們能夠懂得欣賞和讚美別人、鼓勵對方，就能更受人歡迎喔！
5. **釋出善意**：對他人心存感激，並且給予善意的回饋。
6. **情緒管理**：學習控制情緒，讓自己不會因為一時的情緒而口出惡言、傷害別人或傷害彼此的關係。

參考資料：

1. 張老師月刊，409期，2012年01月，p.101-104。
2. 張老師月刊，413期，2012年05月，p.84-87。