

## 人際溝通有方法，面對衝突不用怕

撰文／黃有

「在籃球比賽上因肢體碰撞產生口角，甚至大打出手。」

「和室友因生活習慣不同而發生衝突，最後選擇搬出宿舍，自己校外租屋。」

「因朋友不守信用，洩漏了自己的秘密，而大發雷霆，兩人吵得面紅耳赤。」

「在親密關係中，因個性上的差異產生爭吵，冷戰了一個星期，兩人都不願意拉下臉道歉。」

這些人際衝突的狀況，你是否曾經看過類似的狀況，或者你也有相同的經驗嗎？

人與人相處時，不一定總是意見相同，和諧共處，難免會產生「人際衝突」，你知道為何會產生人際衝突嗎？當發生人際衝突時，又該如何妥善溝通，化解衝突呢？

### 一、人際衝突的原因

一般來說，造成人際衝突的原因，大致可分為下列幾項：

#### 1. 競爭

當兩個人為了競爭所要的目標或資源，且一方的成功可能導致另一方的失敗時，便容易引發人際衝突。舉例來說，在運動賽場上，參賽者為求勝利，在競爭激烈的狀況下，難免就會產生衝突。其他像是候選人競爭有限的席位、求職者競爭有限的實習機會，都有可能因競爭有限資源而導致衝突。

#### 2. 特定的行為

特定的行為指的是因某些行為使對方感到困擾或不滿，會導致人際衝突的發生。舉例來說，為了期末考而努力唸書時，若室友在寢室看影片，把音樂放得很大聲，使人受到干擾，無法專心唸書，那雙方就很可能產生爭執，或者像是室友習慣熬夜玩線上遊戲，影

響他人作息，或是和人約會總是遲到，以及情侶之間忘記重要的紀念日，都可能會是因特定行為導致人際衝突的例子。

### 3. 規則及角色

陳皎眉(2013)提到有些人際衝突是導因於互動的一方未能遵守諾言、缺乏互惠，或忽視彼此的約定等。舉例來說，朋友之間可能為了對方沒有遵守諾言而產生衝突，像是答應朋友保守秘密卻又洩漏出去、欠錢不還等，另外，覺得對方不夠「朋友」、不肯幫忙，或是發現朋友要出去玩卻沒有邀約同行，這些都可能導致人際衝突。

### 4. 個人特質

有些衝突會因為人格特質而產生。舉例來說，朋友或情侶之間，因為性格不合而導致衝突或發生問題，是很常見的事，像是一個人性格外向，喜歡社交，一個人性格內向，喜歡獨處；抱怨伴侶太過嘮叨或是不懂情趣，皆是性格不合導致衝突的例子。

## 二、人際衝突的有效溝通原則

### 1. 注意溝通雙方的關係

想要有建設性的化解衝突，除了需注意溝通的過程、技巧，也需要注意溝通雙方的關係。若雙方的關係不好，運用再多解決衝突的技巧，對於解決衝突的幫助也有限，可能還會造成更多的爭論。為了營造有利於處理衝突的人際氣氛，像是用心傾聽、給予肯定的回應、有效語言和非語言溝通技巧的運用，皆有助於建立健康的溝通關係(何華國，2003)。

### 2. 適當安排處理衝突與溝通的時間點

溝通的時間點是否適當，會影響衝突能否妥善處理。在安排處理衝突的時間點上，雙

方應在心理上都做好準備，彼此的身心狀況、情緒都處於適合的狀態下，再進行衝突的溝通。另外，可按照衝突問題的輕重緩急來安排溝通的時間，使溝通更有效率。

### 3. 採取雙贏取向的處理方式

「雙贏取向」指的是在溝通時雙方尋求彼此皆能接受的衝突解決方法。有效的人際溝通需以尊重自己、對方和彼此的關係為基礎(何華國, 2003)。以雙贏取向的方式溝通時，我們可以肯定自己的感受與需求並適當地表達，了解對方的感受與需求，也以促進合作與相互尊重作為溝通的基礎，舉例來說，針對事情溝通時，能聚焦在有建設性的討論，而非堅持己見，完全否定他人的意見。

### 4. 適時表達善意

表達善意指的是願意同理對方的感受和需要，適時表達關心，且不帶有批評。面對人際衝突時，若能展現包容的善意，並適當地表達，將更有助於衝突的化解。舉例來說，當對方遲到時，不是直接批評對方，而是先了解對方的需要並表達關心，能使溝通更加順利。

人際互動中難免會發生衝突，了解發生衝突的原因，便可依衝突原因來溝通，上述的有效溝通原則則提供了溝通時可以嘗試的實際做法。衝突處理與溝通是一個複雜的過程，當面對人際衝突時，希望這些方法能提供一些幫助，藉由妥善溝通來化解衝突。

參考資料:

何華國 (2003)。人際溝通。臺北市。五南。

陳皎眉 (2013)。人際關係與人際溝通。臺北市。雙葉書廊。