

到底是誰的錯

心橋

■ 諮輔組 康琇喬老師

我們的寢室相處氣氛很糟，原本只是一樁小事：為搶同一個工讀機會，引發一場冷嘲熱諷、大家都被捲入的戰爭，一個心情不好就罵人或被他吐槽，一個冷冷的不理人，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，本來相處很好的一群，為什麼會這樣？到底是誰的錯！

朋友之間的衝突，常會讓人覺得不舒服，尤其討厭衝突的人，更容易覺得害怕，所以我們都希望相處永遠是和諧融洽，也儘量避免衝突，一旦有了衝突，只希望即刻找出「做錯」的人，要他改過，以便消弭衝突。但是，人的相處好像很難確定誰對誰錯，尤其誰最先錯，所以，遇到衝突，我們只能想辦法處理？

一、了解自己慣用的模式

(一) 攻擊/競爭型

習慣競爭，也可能使用直接的言語、身體攻擊或冷嘲熱諷的間接攻擊。這樣的模式可以為自己爭取權利、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。在與人相處中容易讓人覺得無害、討喜，也容易得到關心和支持，但需要放棄自己的意願，可能容易壓抑成疾。

(三) 疏離/迴避型

除了直接遠離衝突現場，也可能遊走衝突中、打岔或分析現場，它可以避免太大的情緒波動，但會讓人覺得不易親近，甚至也會激怒人。

這些慣用的模式都有其優勢及缺點，沒有哪一種是最好的，但很僵化、固定的使用一種模式，可能在人際互動中，會產生自己所不喜歡的關係。

二、認識衝突的徵兆與類型

有些衝突可在形成或擴大前減緩，而有些衝突會造成實質的傷害，需要暫時迴避，對衝突的徵兆若能適時的感覺，利用一些幽默緩和氣氛便可以防範未然。另外，對於習慣以身體或言語攻擊為主的衝突對象，則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，人際衝突是雙方互動產生的，很難靠一方來解決，需要雙方都有處理的意願，若一方樂於衝突中，則很難同心面對衝突。

四、確定自己的目標與需求，也確定對方的目標與需求，試著以較平和的探問方式去了解對方，例如：「你的看法是……」

五、運用幽默、雙贏合作的態度，直接溝通或尋求公正中立的第三者協助。

六、檢討失敗的衝突溝通方式作為未來溝通的借鏡。

人際衝突是不可避免的，當我們與人有了衝突，是一個讓雙方有機會澄清彼此的關係、期待及解決問題的機會。是否要把握這個機會，讓它成為雙贏溝通，並增進彼此關係，需要每個人的智慧和勇氣。