

有效溝通化解人際衝突

元智大學學務處諮商與就業輔導組 林怡伶諮商心理師

新學期才開始，就讀大二的宣治便主動尋求學校諮商。一直以來自認優秀又追求完美的他原本充滿自信，但才度過大學第一年便面臨前所未有的挫折感，懷疑起自己。讓宣治不解的是，他在暑假社團活動檢討會裡，慷慨激昂地提出活動過程中許多缺失和建議，原以為夥伴們會肯定他的細心與投入，不料卻發現氣氛陷入尷尬。開學後大家對他的態度也開始轉為冷淡，讓他在社辦好不自在，也變得鬱鬱寡歡。

筆者因為工作性質之故，多年來有機會傾聽年輕學子內心煩惱。每個大學生經驗的困擾縱然有其獨特的背景脈絡，卻總脫離不了人際議題。諮商時所關注的不外乎是與同儕、師長間的溝通出了狀況，或是進而衍生出的其它困擾。他們常像宣治一樣，因為人際困擾而動搖了自我認同，或是陷入負面情緒，少數甚至影響課業學習及身心健康。這呼應現實治療大師 **William Glasser** 所提出的理念：大多數的問題其實都是人際關係問題。

一、人際衝突的意涵

進入大學階段，人際關係變得複雜而挑戰。課業升學不再是唯一生活重心與話題，脫離中學階段結構化的班級管理模式，廣大校園裡的大學生需要更主動與深思熟慮地經營人際關係。不只因社會價值觀可能期待大學生言行更成熟，還有他們自己對大學生活的美好想樣，包括：擴展視野且多姿多彩、修好戀愛學分、建立人脈、奠定生涯發展基礎等。

換句話說，大學生自由體驗多元的人際生活，不免面對衝突的挑戰。衝突是人際關係中極自然的一部分，只因個體間原本存在各種差異。教育及心理專家們將人際衝突定義為：人與人之間或團體與團體之間，意見和價值觀上出現差異而無法認同或協調，或是阻礙彼此需求和利益滿足的情形。如上述宣治的例子裡，顯然在社團活動中他想要的是完美的活動流程，而夥伴們或許更重視活動氣氛和夥伴之間的合作關係。

二、人際衝突的樣貌

根據 **Ericson** 的發展理論，大學生面臨的挑戰主要是建立自我認同及親密關係。在筆者的諮商經驗中發現，大學生在面對不同對象的衝突時，有不同樣貌。

(一) 與父母

大一新生較常經驗親子衝突，他們大多希望突破父母控制，全心投入大學生活。然而許多父母不易在短時間內調整心態，成為鼓勵孩子適應新階段並學習獨立的支持者，而常被解讀為掌控、干涉、不信任或否定。不少大學生表示接到家長電話或因學校活動

晚歸時，會感覺很有壓力，甚至衍生情緒糾結的親子衝突。

（二）與同儕

一般大學生與同學、室友、社團夥伴或男女朋友關係較為穩定後，則可能面臨到最多衝突。如上述案例中的宣治，同儕之間因為一起做報告、辦活動、出遊或居住，直接經驗到彼此之間的差異，例如：不同的價值觀、行為模式、個人需求、人際界限、情緒表達方式等等。筆者觀察到許多大學生不願破壞關係，大多選擇採取消極的方式處理，譬如避開對方或陷入負面情緒。

（三）與師長

除了同儕關係，大學生在面對師長、主管或學長姐時，有時也因不對等的權力關係難以正面處理衝突。他們在自我認同的追求上渴望被肯定，若感受到師長否定或批評的態度，或是被師長過度要求卻無法自信地表達或溝通，常會因感受到壓迫而產生焦慮、退縮。

三、人際衝突的預防與處理

人際衝突如此普遍，它幾乎是大多數人成年後婚姻或工作出現問題的主因。但在華人社會「以和為貴」的價值中，衝突常被賦予負向意涵。我們很少被真正教導如何處理衝突，更遑論是透過衝突的溝通提升人際關係品質。多數人從小耳濡目染的衝突溝通大多是像「你再不吃飯我就生氣喔！」、「再吵就全班不准下課！」這類威脅恐嚇的方式。

人與人之間，帶著個別的獨特性共處，衝突在所難免，但逃避或漠視衝突常為日後問題埋下種子！因此需要學習的是如何透過良好溝通，讓彼此能在關係中感到自在、受尊重。下列幾個觀念和技巧對學生輔導應能提供幫助：

（一）衝突溝通的態度

1. **先打破「良好關係不應該有衝突」迷思**：學習用溝通的方式協調出雙方都能接受的平衡點才是良好關係。衝突不代表關係會破裂，成功的衝突溝通常使關係更親近。
2. **尊重彼此差異**：認知到人與人之間在生活習慣、價值觀、溝通方式、情緒表達及問題解決方式上的差異，並對此保持開放的態度。避免假設「對方應該知道吧！」。人際之間其實很少心有靈犀，更多時候需要清楚而重複地表達。
3. **衝突中也要善用同理心**：站在對方的角度設身處地，能更加瞭解對方的想法，情緒反應和需求為何。避免說出「有這麼嚴重嗎？！」。
4. **語氣溫和而堅定**：
 - （1）溝通的方式比內容更重要！唯有雙方穩定情緒，清楚而自信的表達，才有機會成功地處理衝突。
 - （2）若對方的語氣讓你沒辦法談，明確地請對方用平緩尊重的態度溝通。

- (3) 避免情緒化的抱怨指責、壓抑沉默、生氣、批評、恐嚇威脅或巴結討好，這些都是對衝突溝通有害的態度。

(二) 衝突溝通的技巧與步驟

1. **面對面溝通**：衝突溝通盡可能慎重地面對面進行。透過電話或網路溝通必須更小心確認彼此的意思和情緒反應。若因疲憊或時間不便寧可另約時間。
2. **表明重視關係**：溝通前先傳達「我很在意你，在意我們」的訊息。溝通的過程中多用「我們」。
3. **清楚具體地說明困擾**：
 - (1) 指出事實或對方的具體行為，說明是甚麼讓自己感到困擾。例如宣治可以誠懇地詢問社團夥伴：「我發現這兩次在社辦遇見你，你好像不想跟我說話，這讓我感覺有些困擾，不曉得是怎麼一回事」。
 - (2) 切記每次溝通只針對一件事情，避免用「你每次都……」或「你從來不……」，或牽扯過去的事情來否定對方。
 - (3) 避免自行認定對方行為的動機，譬如「你那樣一定是為了……」，若能用「你這樣會讓我覺得你可能是因為……」取代，相信會更有助於溝通。
4. **主動傾聽**：保持眼神接觸，專心聽對方怎麼說並適度表達同理。不打斷對方說話，不急著用「沒錯，但是……」捍衛自己，或陷入質疑、辯論。
5. **清楚表達訴求**：讓對方具體知道你希望他怎麼做。例如：宣治可能會想對社團夥伴說：「希望以後若是我的言行讓你們感覺被批評、不舒服，可以盡快提醒我喔」。
6. **協議**：衝突常需要不只一次的溝通！透過溝通達成彼此都能接受的共識後，可以再次確認協議的內容：「好，所以我們都同意……」，並且盡力遵守承諾。
7. **道歉**：溝通過程中若發現自己為對方造成困擾，可以主動道歉，且表示願意改變或補償。
8. **表達肯定與感謝**：所有的事情都不是理所當然的，對方願意溝通或願意改變，都反映他對關係的重視。

四、如何協助學生學習衝突處理

衝突溝通的能力並非與生俱來，甚且在家庭和學校教育中較少提供相關引導。大學生面臨人際溝通的種種挑戰，特別需要身旁的師長多給予協助。在導師的角色上，需要時或許可提供以下協助：

- (一) **為主動求助的學生提供個別輔導**：當學生帶著困擾求助時，導師可以協助檢視其困擾是否牽涉人際衝突，溝通的方式是否有改善空間。您可分享衝突溝通的觀念及技巧，甚至幫助學生透過演練實際操作幾次，加強溝通時的自信。
- (二) **提供班級或團體訓練**：與教學目標相符或學生有需要時，可透過教導和分組演練等方式協助大學生瞭解衝突的本質及溝通技巧。您也可嘗試在師生聚會時引導其針對班級議題進行討論。

- (三) **與學生溝通時的示範**：在大學任教其實經常有機會與學生進行衝突溝通，例如：對學生上課學習態度不甚滿意時。您可善用機會示範衝突溝通與協商的態度和技巧，通常直接體驗會帶來更深刻的學習。
- (四) **鼓勵學生平時多練基本功**：鼓勵學生平時從小事中多練習，或時時提供機會讓他們表達想法、感受或需求、練習拒絕及問題解決等等，並給予他們正向肯定。此外情緒管理的學習也有其必要性。

五、結語

良好的人際關係攸關個人身心健康及生活品質。衝突溝通是協調彼此差異，有益關係中的雙方滿足需求的必要過程。衝突處理需要不同的溝通能力作為基礎，雖不容易但可透過練習建立信心。相信大學生在步入社會獨立生活之前，透過師長們細心的協助與引導，將有機會體驗人際衝突中的親密與智慧。

✿ 資源推薦

單位	聯絡方式	服務項目
元智大學 學務處諮商與就業輔導組 (系諮商老師)	活動中心3樓R8302 電話：(03)4638800分機2877、2878 信箱：wecare@saturn.yzu.edu.tw	心理測驗 個別諮商 團體輔導 班級輔導 精神科醫師諮詢 安排

參考資料：

- 曾端真、曾玲悵譯 (1996)。人際關係與溝通。台北：揚智。
- 宋文里譯 (1990)。成為一個人。台北：桂冠。
- 歐申談譯 (1993)。教師效能訓練。台北：新雨。
- 林欽榮 (2001)。人際關係與溝通。台北：揚智文化。
- 楊淑智譯 (2002)。愛他，也要愛自己－女人必備的七種愛情智慧。台北：心靈工坊。
- Berk, L. E. (1996). *Infants, Children, and Adolescents*. Needham Heights: Allyn and Bacon.
- Corey, G. (2001). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Glasser, W. and Glasser, C. (2000). *Getting Together and Staying Together : Solving the Mystery of Marriage*. New York: Harper Collins.
- Glasser, W. (1998). *Choice theory A new psychology of personal freedom*. New York: HarperCollins.
- <http://psydog.com/conflict-resolution-for-children/>