

衝突，你好- 談如何面對衝突

臨床心理師 周以樂

當衝突發生的時候，通常我們是如何面對呢，是積極主動、力爭自己的權益，亦或是盡可能的避免衝突？面對衝突，俗諺常常說的：「以和為貴」、「退一步，海闊天空」就是面對衝突最好的方式嗎？讓我們來一探究竟衝突是什麼，為什麼會有衝突，以及各種面對衝突的方式。

衝突的發生，往往是當兩個人持有不同的態度或觀點，當這些分歧對個人的目標或習慣造成干擾時，引起了情緒。導致衝突發生的條件包括彼此擁有不一致的目標、不足的資源以及高度相互影響與相互依賴的人際關係之下。因此，不論是在親密關係中（如伴侶之間、親子之間），或是在工作場域中，都有可能因著不同原因的分歧，而造成衝突，是正常關係中的一部份。衝突不一定會帶出負面的結果，許多研究亦支持衝突可以為關係帶出效益(Park & Antonioni, 2007)。其中的關鍵點是，**不是避免衝突，而是如何解決衝突。**

解決衝突包含了個人面對衝突的風格(conflict style)以及衝突解決策略(conflict resolution strategies)(Theiss & Haverfield, 2016)。面對衝突的風格是一個人面對衝突時慣用的傾向，如個人理解衝突的方法、解決衝突的慣用策略等。我們遇到衝突時，常常會

有自己習慣的方式，可以從兩個向度去解釋：對質導向 (confrontation orientation) 以及自己-他人導向 (self-other orientation)。對質導向是個人在遇到問題時趨向或避免衝突的程度。自我-他人導向是在衝突中為自己追求理想結果或為他人提供正向結果的傾向。此二種導向，構成了三種不同的衝突解決策略。

1. 個別衝突策略 (distributive conflict strategies)，採取此策略的人會主動向對方對質。由於一方通常能爭取所渴望的，而一方卻不能，因此又被稱為“贏-輸(win- lose)”的情況。通常這樣的人在追求目標時較有侵略性並且對自己的目標較具有保護性。

2. 逃避衝突策略 (avoidant conflict strategies)，採取此策略的人通常會回避大部份關於衝突的溝通。此策略通常被視為“輸-輸(lose-lose)”的策略，因為衝突仍維持在未被解決的狀態，造成雙方皆無法達成目標。逃避衝突的方式通常是壓抑住自己的不認同、假裝認同、儘量縮小問題，並且不說出自己的抱怨。

3. 整合衝突策略 (integrative conflict strategies)，在衝突中以合作為策略。由於採取此策略的人傾向在衝突中找尋相互皆滿意的解決方式，因此又被稱為“雙贏(win-win)”的策略。通常使用此策略的人，在衝突的過程中會提出很多問題、真誠的回答，並且尊重對方的想法。整合衝突策略對於在家庭間的關係、孩子在未來的安全感(McCoy, Cummings, & Davies, 2009)、甚至對團隊中的

創新都有所助益。

整合上述，下一次面對衝突時，不妨可以檢視自己面對衝突時是哪種風格與策略，並試試看下列幾項方式，讓自己在衝突時增強固有的策略，亦增強新的方法：

1. 面對衝突：發現自己正在逃避衝突時，提醒自己面對衝突也許能對彼此都有助益，並且評估看看是否應該面對該衝突。

2. 真誠的說：真實的告訴對方自己的想法，適切地與誠實的表達自己的感受與情緒。

3. 換個角度想：嘗試以對方的角度去思考，不論是對方在面對衝突的風格或習慣、在衝突中渴望達成的目標，或是對方可能有的情緒，這些都是往更同理與尊重對方的一步。

~人事室關心您~

文章摘自：衛福部
心理健康學習平台