

衝突，你好-談如何面對衝突

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。

來源：

周以樂(2020年08月12日)。衝突，你好- 談如何面對衝突。取自

<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/pstunt/1/2212>