

因為衝突，我們更了解彼此

衝突是人與人的關係中不可避免的，當關係越親近，彼此的差異也就越容易造成摩擦。而衝突是互動關係中存在的事實，如果把衝突視為負面，迴避去談論或處理這些衝突，兩人的關係將會受損。

衝突常伴隨怒氣、挫折，當戰火升高時，就容易出現相互批評、指責或貶損、忽略對方的感受。一旦有一方激起「戰或逃」的反應，就容易進入自我防衛模式，而不在乎對方的感受。

在這種情況下，我們常會說出或做出憾事，因為當下不太可能期待雙方用建設性的對話來達成共識，讓問題獲得解決。因此「暫停」技巧能幫助雙方冷靜下來，面對議題、確認彼此的感受需求，重起建設性的思考與對話。

覺察你需要暫停

發現到說話的音量變大、聲音拉高、口氣越來越強、不斷重複同一件事、同一句話，且越來越堅持己見，兩人情緒開始激動，情緒像洪水快要氾濫的時候，就是該冷靜一下的時候了。

請求暫停

請為自己喊暫停，並提出你認為可以恢復討論的時間。如：「我現在還很生氣/激動，我需要先暫停冷靜/安靜一下，請給我一點時間好好想一想。我們可以明天○○再討論」。

放鬆並冷靜

你可以離開現場，找個空間做些喜歡的是，來安撫自己的情緒（如：深呼吸、運動、泡澡、閱讀、寫日記、祈禱、看影片、休息等），讓自己放鬆並紓解緊張的情緒。

重要的是把剛剛發生的事記下來，釐清思緒想法、標明自己的感受，了解自己要什麼；另一方面也試著以對方的觀點與感受來思考，列出對方可能的需要。最後寫下當你們再討論時，能好好解決問題的方法，及自己該注意與改變的地方。

重啟對話/修復式對話

雙方的情緒都穩定下來以後，可以重啟對話，把問題談開，即可進行修復式對話。就是指兩人能以建設性的對話，去討論生活上所面對的問題，並一起決定處理的方式。有效的修復式對話會兼顧雙方的需要，並找到彼此可以接納的解決辦法，而不會讓任何一方感覺對方佔上風。

修復式對話的五個步驟分別為：傾聽並解讀你心中的感覺、尋找合宜詞彙描述心情、提出請求、傾聽對方的反應、找出兩人都可接納的解決方法。

不要延遲修復式對話

當人情緒激動時，至少需要半小時才能平復，最好能約定在 48 小時內找個心情平靜的時刻，雙方好好談一談。

如果我們對某些事情感到困擾又不處理，負面的感受會越來越強烈，可是很多時候，人們不願意把困擾自己的事情講出來。大多數的人把情緒壓抑下來，通常有下列原因：1) 不了解自己的情緒；2) 以為注視勇敢的表現；3) 不覺得自己的感受重要到需要溝通；4) 怕說錯話把事情搞砸，破壞暫時的和諧氣氛；5) 擔心說出來會引起衝突，然而事實正好相反，越壓抑衝突越大；6) 認為對方不具備傾聽、了解的能力。

幸福，不是沒有衝突，不會吵架，而是有能力處理彼此的差異與衝突。如果我們能以健康的方式面對與處理衝突，衝突就可以幫助我們更了解彼此的差異，也更增進彼此的關係。