

衝突與協商 -

親子溝通技巧



黃成榮教授
卓越生命成長服務中心董事

有關衝突的三個誤解

Ⓐ 誤解一：應不惜代價避免衝突

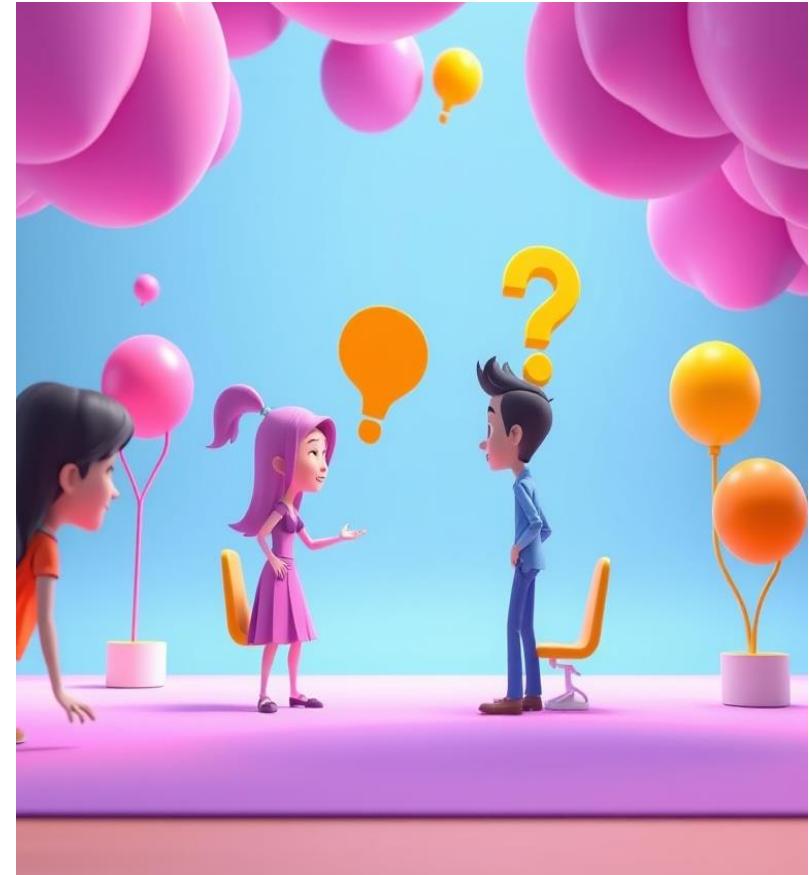
在日常生活及工作中，普遍誤以為應該不惜代價去避免衝突，但衝突本身並非都是負面，適當處理可以促進成長。

Ⓑ 誤解二：衝突源於互相不了解

認為所有衝突都是因為雙方互相不了解，事實上衝突有時來自利益、價值觀等深層差異，理解背後原因更重要。

Ⓒ 誤解三：所有衝突都能解決

並非所有衝突都能被完全解決，有些衝突是持續存在的，重要的是學會管理與協商，而非盲目追求完全解決。



處理衝突時的常見毛病



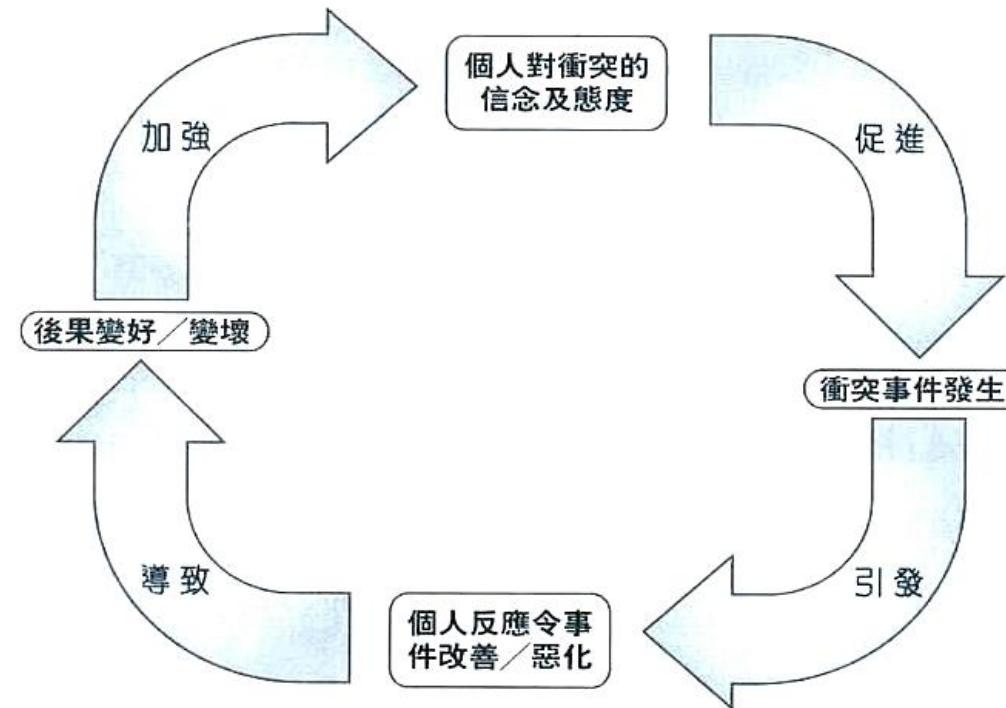
在處理衝突時，常見的錯誤是相信有一招了萬靈藥方，能夠解決所有衝突問題。然而，衝突本質複雜且多樣，單一方法無法涵蓋所有情況。

這種做法忽略了衝突中涉及的不同立場、情緒和利益，**容易導致解決方案無效或衝突惡化**。

有效的衝突處理需要根據具體情境靈活運用多種策略，**並且注重溝通、理解與協商**，才能達到真正的和解與共識。

打破衝突惡性循環的重要性

衝突循環描述了衝突中各方因情緒、誤解和反應形成的反覆迴圈，這種循環常使衝突持續且難以中斷。了解衝突循環中情緒反應的模式，有助於透過溝通和協商介入，避免衝突惡化，促進問題解決。

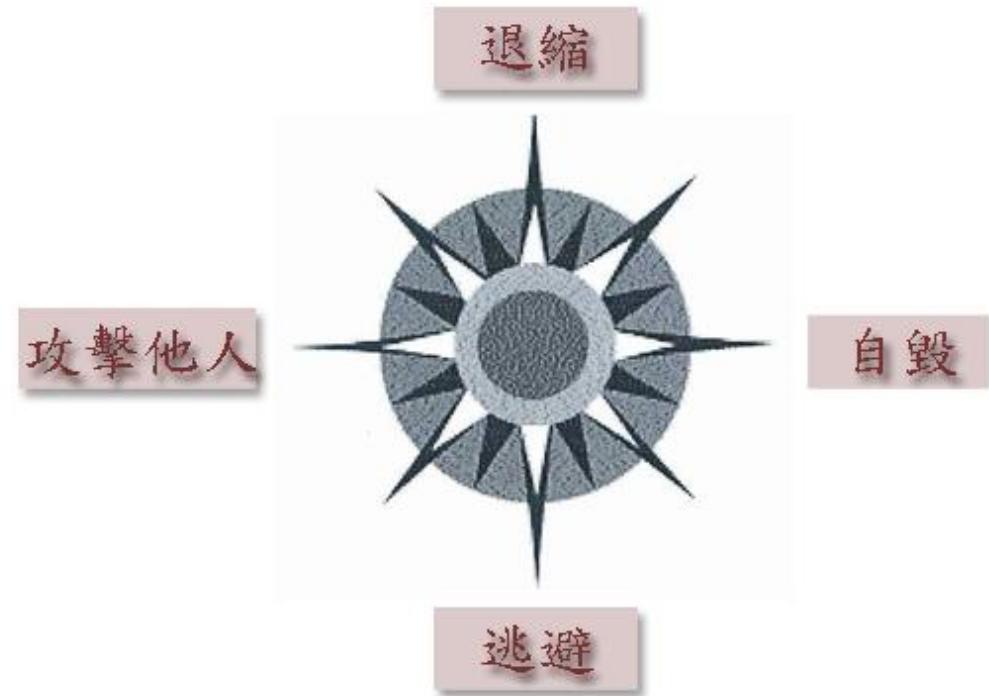


修改自：Augsburger, 1992 的圖表

羞恥指南針

羞恥指南針是一種用來理解和辨識羞恥感在個人及團體衝突中的作用的工具。羞恥常常是衝突中潛在的情緒，影響著人們的反應和行為。透過羞恥指南針，我們可以更清楚地察覺自己和他人在衝突中的羞恥情緒，這有助於我們調整應對策略。

在協商過程中，認識羞恥感的存在並適當回應，能避免情緒激化，促進雙方更有效的溝通和理解。這種指南針提醒我們在衝突中保持自我覺察，並尊重彼此的情感界限，從而建立更穩固的信任與合作關係。



處理關係 - 善用談判技術（1）

身段越柔軟，談判越有力

態度強勢、霸道的談判方式，終被淘汰。柔軟的態度能促進理解與合作，提升談判的效果。



談判時盲目求勝，換來滿盤皆輸

重點在於達成目標，絕非擊敗對方。盲目追求勝利往往會破壞雙方關係，損害長遠利益。



談判前，牢記你的「目標」

掌握目標，即使短期失利，也能造就長遠的成功。清晰的目標使談判更有方向和效率。



處理關係 - 善用談判技術（2）

談判技術

01 聚焦在「對方」

站在對方的立場思考，談判就成功一半。暫時遺忘自己，理解對方需求與感受，能有效拉近彼此距離。

02 情緒管理

「有理」不足以服人，對方的情緒更重要。別讓完美無瑕的話術，被「壞心情」打敗。情緒是談判的敵人，需學會控制和調節。

03 傾聽的力量

「傾聽」能夠征服情緒，學習當「好聽眾」比任何話術更有效。用心聆聽對方，不僅聽字句，更留意其情感與非語言訊息。

處理關係 - 善用談判技術（3）

善用「對方的規則」達成目的

「對方的規矩」是談判的「護身符」，掌握並尊重對方的規則能增加談判的順利度與成功機會。

談判時，貢獻對方「好處」

「付出」是強化信任感的武器，透過提供對方利益或好處，能促進雙方合作與理解。

有話直說，不要戴面具

「真誠」贏得信任，「操控對方」的想法只會疏遠關係，坦誠溝通是建立良好關係的關鍵。

「發問」是溝通橋梁

「尊重」贏得關鍵資訊，談判中任何細節都很重要，透過發問能深入了解對方立場與需求。

溝通在協商過程的重要性



良好的溝通技巧，特別是聆聽、提問及重構技巧，對於談判和協商非常有幫助。這些技巧能幫助各爭論者明白彼此立場和利益，增進雙方的了解和關係。

適當的溝通可令事件更易解決，促進合作與共識的達成。有效的溝通不僅是表達自己的意見，更重要的是理解對方的需求與情緒，從而找到雙方都能接受的解決方案。

用心聆聽 Active Listening

用心聆聽不僅是聽對方說什麼，更要留意對方的非語言表達。

包括：字眼和句子的組織，是否有言外之意；音調的快慢、大小、節奏，像是對方悄悄告訴你的秘密；以及對方的面部表情、動作和手勢。

這些非語言訊息常帶出更多情感和意圖，有助於在協商談判中把握對方的真實想法，促進有效溝通。

感同身受 (Showing Empathy)

01

易地而處

這種反應能令人明白到各方的感受，同時你亦都會對每人作出關心、接納及給予支持。透過站在對方的立場思考，能促進理解與和解。

02

情緒反映

適當反映情緒或感受有助建立信任。當對方表達情緒時，透過回應其感受，讓對方感受到被理解與接納。

03

運用對方字彙

運用對方用於表達感受的字彙，如「唔好意思，我覺得呢件事令你好唔開心」，準確反映他們的感受，讓人知道你是留心聆聽，並給予關心、接納及支持。

簡述語言技巧 (Paraphrasing)

專注聆聽

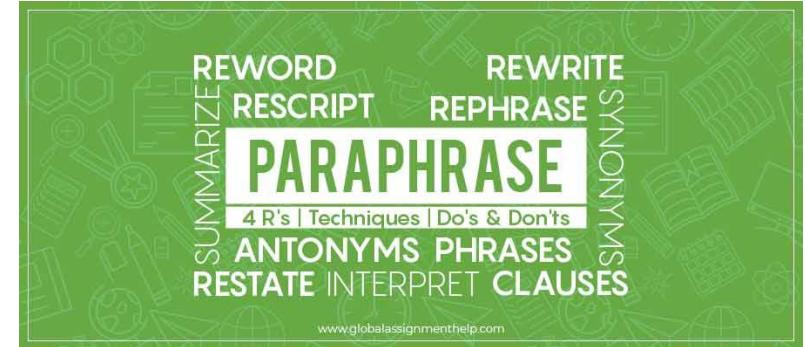
專注聆聽對方說話，理解其核心意思，避免打斷，並同時注意對方的非語言訊息，提升理解深度。

簡潔重覆

以簡潔而同義的言詞重覆或綜合對方所表達的重點，幫助對方組織說話的意思，加深彼此了解。

觀察非語言 訊息

留意對方的面部表情、肢體動作等非語言訊息，這些訊息往往比語言更能反映真實感受與意圖。



鼓勵與澄清技巧 (Encouraging and Clarifying)

01 鼓勵

鼓勵表達意見及心聲，避免使用「同意」或「不同意」等字眼。例子：『非常感謝你們的出席，我知道這是不容易的決定』。

02 澄清

澄清說話內容及對事件的詮釋，發問澄清問題，如『到底發生了什麼事？何時發生呢？』，確保理解正確。

03 重述

表示你正在聆聽和理解，重述談話的事實及想法。例子：『聽你的描述，你認為事件的發生是因為.....』，增進雙方了解。

04 反映

表示你了解對方說些什麼，反映講話者的基本內容及情緒。例子：『你似乎很困擾及煩亂？』，有助建立信任感。

重述與反映技巧 (Reflection of Content & Feeling)



01 重述的目的

重述表示你正在聆聽和明白，透過重述談話的事實及想法，讓對方知道你關注他們的意見和觀點。

02 重述的技術

以簡潔而同義的言詞重覆或綜合對方所表達的重點，如「聽你的描述，你認為事件的發生是因為.....」。

03 反映的目的

反映表示你了解對方說些什麼，特別是講話者的基本內容及感受，幫助建立信任與共鳴。

04 反映的技術與例子

反映講話者的基本內容及感受，例如：「你似乎很困擾及煩亂？」這樣的反映可以促進情感交流和理解。

撮要與確認技巧 (Summarizing and Acknowledging)

撮要技巧

將發言者的詳細內容簡報及撮要，列出主要的要求及想法，讓彼此知道討論的進程。例子：「從你的表達中，你談及.....而你認為這些東西是很重要的。」

確認技巧

尊重每人發表意見的權利，表示明白對方的說話內容及感覺。例子：「我明白每人都對這事件有不同的關注。」

功能與效果

撮要讓討論更有結構，幫助釐清彼此立場；確認則促進信任感，讓各方感覺被理解與尊重。這兩者對協商過程至關重要。

實際應用範例

在會議或談判中，主持人可適時用撮要總結討論進度，並用確認語句回應發言者，確保訊息準確傳達並維持溝通順暢。

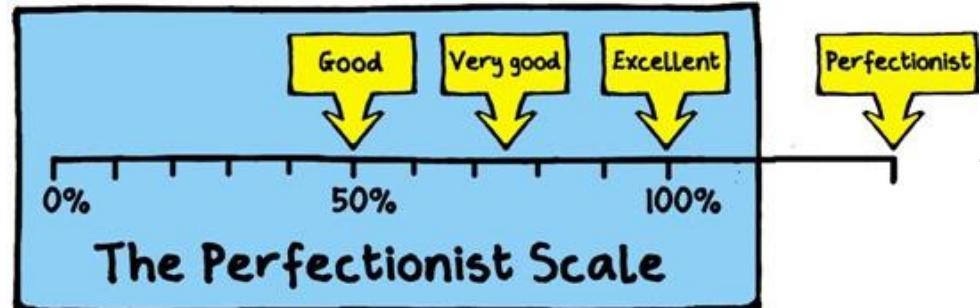
別再為小事抓狂： 學習珍惜, 感恩

黃成榮教授

卡爾森（Carlson, R.）（2013）。別再為小事抓狂：小事永遠只是小事（Don't Sweat the Small Stuff and It's All Small Stuff）（朱恩伶譯）。南京：江蘇文藝出版社。（原著出版年：1997）

1. 接受不完美

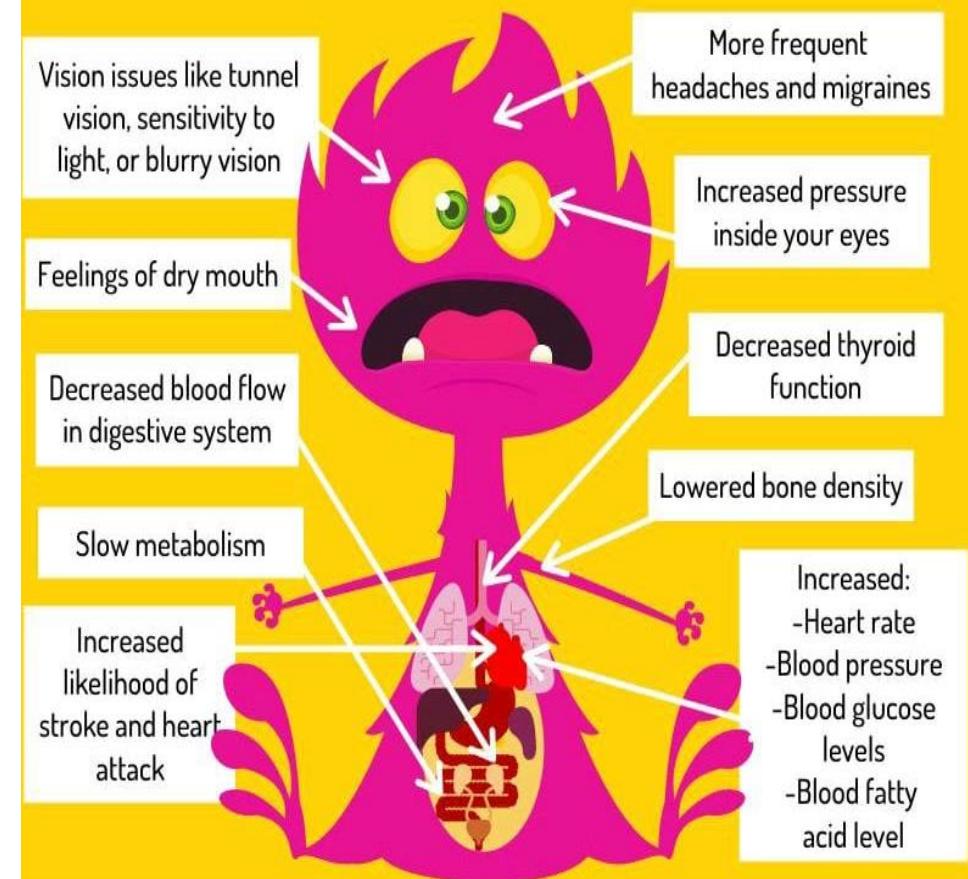
- 當你不再對人生的各方面要求完美時，你將會開始發現生命本身的完美。
- 完美的需求與內心安寧的渴望，兩者往往互相衝突。每當我們堅持完美時，我們拼命鑽牛角尖找差錯。
- 例如衣櫃不整、車子刮傷、需要減肥等，只要我們把焦點放在不完美上，我們就脫離了仁慈與溫和的目標。
- 這並非教你不要全力以赴，只是教你不要過度專注在生活的差錯上，其實往往有更好的方式可以完成某件事。



2. 保持5分鐘，不對任何事生氣

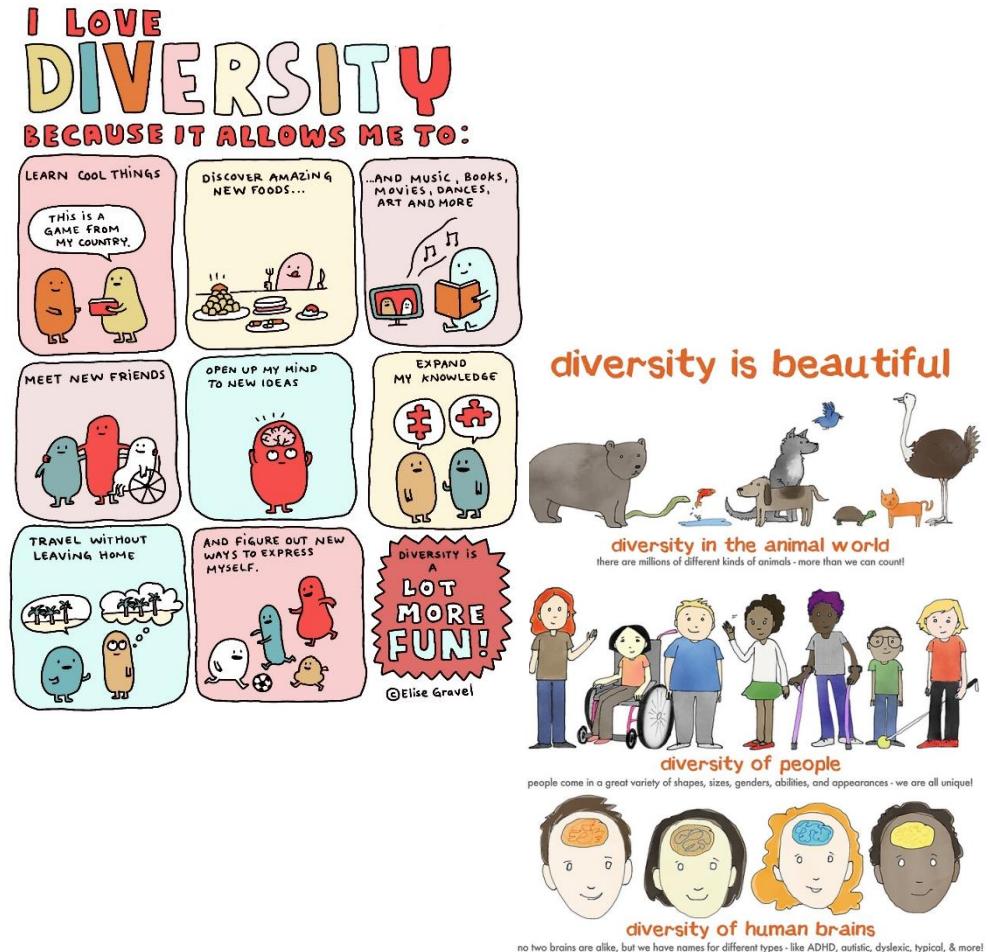
- 耐心是一種內在品質，可以通過練習而大幅提升。你可以從短短的五分鐘開始，然後逐漸延長你的容忍度。”刻意保持耐心，就能立即加強你的容忍度，特別是你知道只是短暫的忍耐。
- 一旦你向前邁進一小步，即使只有五分鐘的成功，你做到保持耐心，日子一久，你就變成很有耐心的人。
- 例如，有一天，我在打一通重要的電話時，我的兩個女兒也同時在旁邊問我問題。當我保持鎮定，不讓自己生氣時，我就冷靜地指揮孩子的行為，這比大發雷霆有效多了。沒有耐心的話，一件小事就會被擴大為緊急大事，以嘶吼、挫折、傷感情和高血壓收場。這樣真是不值得。

HOW ANGER AFFECTS YOUR BODY



3. 認同差異，欣賞差異

- 在雞蛋裡挑骨頭，總覺得凡事都不够好，這沒有讓我們欣賞人生。
- 在人際關係中，你認識某個人，剛開始的時候，一切美好。你對他或她的外表、性格、學識、幽默感深感著迷。對方吸引你的原因，部分就在於你們的差異。不過，交往一段時間以後，你就會開始注意你這位新人士（或朋友、教師）的小怪癖。
- 偶爾的評語、建設性的批評，或有幫助的指導並不會造成大礙。不過，經常的批評會在不知不覺中變成吹毛求疵。當這個習慣又悄悄爬回你的心中時，趕緊阻止它，並封住自己的嘴巴。



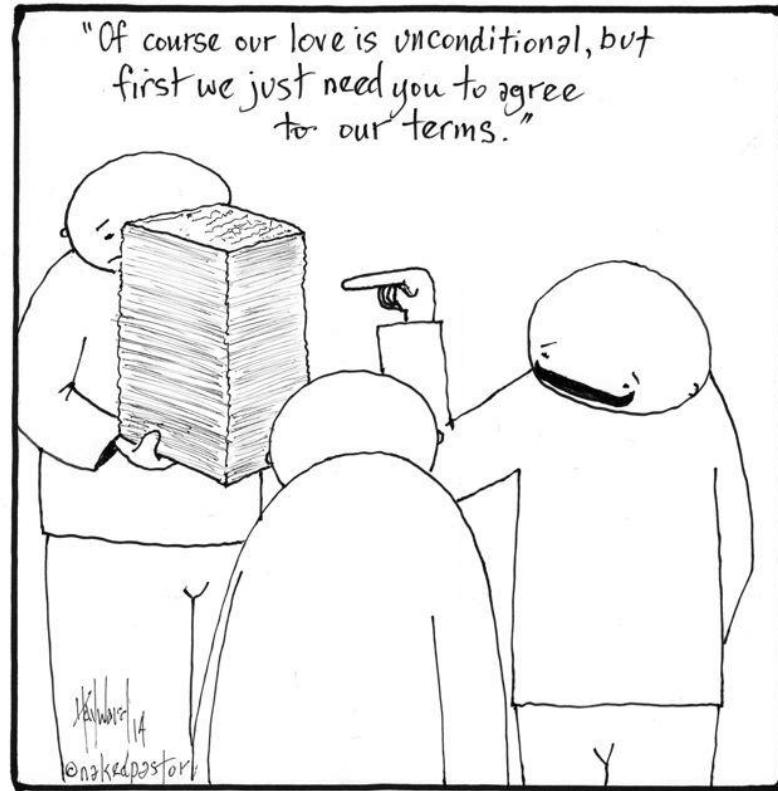
4. 你永遠無法同時取悅所有人

- 每個人都有一套評估人生的標準，我們的想法不可能永遠與別人一致。我們越早接受這個必然的困境，我們的生活就會越好過。當你不再苦苦尋求認同時，你的人生旅途就會走得更平順。
- 我經常在同一天得到贊美與苛責。有人想請我去演講，也有人不希望我去；我的孩子一個喜歡我的做法，另一個則不太滿意；有人認為我是一個大好人，也有人因為我沒回電話而罵我自私。
- 人生生活中都有起有落，有好有壞，有贊成也有反對。認可的感覺比反對較好，當然也比較容易接受。不過，我越滿足，就越不需要靠它為我帶來幸福感。



5. 栽種一棵植物，練習無條件的愛

- 精神生活的目標以及內在平和的條件之一，就是學習沒有條件的愛。問題是，毫無條件地愛一個人或任何人都是很困難的。所以，我們會對**我們的愛定條件**：“**我會愛你，可是你必須改變。你的行為必須照我的方式去做。**”
- 有些人更懂得愛寵物，而不太懂得愛生活周遭的人。可是要毫無條件地愛一隻寵物也不容易。萬一你的狗在半夜毫無理由地吠醒你，或是意外毀了你最心愛的地毯呢？你還會同樣地愛它嗎？
- 可是，植物就不同了。愛植物本來的樣子是很容易的。因此，栽種一棵植物可以提供我們一個絕佳的機會，練習無條件的愛。



6. 凡事都會過去，人生本就如此

- 人生是由一個又一個當下所組成。快樂的體驗固然美妙，可終將會過去，痛苦總有一天也會離開。
- 我們的失望基本上以兩種方式出現：
 - 1) 當我們體驗到歡愉時，我們總希望它能永遠如此，可是，它從來無法持久；
 - 2) 當我們體驗到痛苦時，我們總要它立刻離開。然而，它通常也不會立刻消失。試圖去對抗這些自然來去的經驗，結果就造成了不快樂的結果。
- 凡事不論好或壞、愉快或痛苦、贊成或反對、成就或過錯、名聲或耻辱，都會來也會走；你曾經擁有的任何經驗，你所動過的任何念頭，你感受到的每種感覺和情緒，也都來了又走了。**凡事都有起點，也有終點，人生本就如此。**



7. 不斷問自己：真正重要的是什麼？

- 在人生的混亂、責任與目標中亂了方寸，是常有的事。一旦迷失了，你就可能會忘記和延遲心所嚮往之事。
- 每天大清早，我都會花幾秒鐘問自己這個問題：“真正重要的是什麼？”**What do I really want?**。提醒自己真正重要的事，能幫助我弄清楚自己的優先順序。
- **如果你定期檢討自己，問你自己：“真正重要的是什麼？”**你將會發現，你所作的某種選擇並不一定符合你既定的目標。這項策略可以幫助你統一行動與目標，鼓勵你作更有意義、更有愛心的決定。



結論

- 當你能做到“不再為小事抓狂”時，就算你的人生稱不上十全十美，你也可以學會接受生命所給你的一切。
- 正如信仰教導我們的，當你學會“放下”，你的生命就會開始自然運行。
- 你將會像祈求寧靜的禱詞所說的那樣，“改變可以改變的事情，接受無法改變的部分，並且擁有智慧來分辨其中的差別”。
- 當你把這些想法納入你的生活時，就可以創造出一個更心平氣和、更有愛心的自己。

常言道歌詞與啟示



- 常言道鬥爭緊握拳頭，不如放開拳頭擁抱四週，象徵在衝突中學會放下，尋求和解。
- 柔弱似水卻能載舟，提醒我們柔軟和包容的態度在協商中更具力量。
- 命運鍛練身手，但勤勞是最佳老朋友，強調持續努力與堅持的重要性。
- 得失只一念，風景不轉心境轉，提示心態轉變是解決衝突的關鍵。
- 煩惱來自偏執，交出平常心，隨緣而行，達到內心的自在與和諧。

謝謝