

課程十三 處理意見相左

意見相左時的回應步驟

1. 保持冷靜

- 說：「回應和朋友或伴侶起爭執或意見相左的第一步，是保持冷靜。意思是說，你需要保持平靜，避免動怒。人們用哪些方法保持冷靜？」
 - ◇ 答案：深呼吸；默數到十；在開口說話前先讓自己冷靜下來。
- 問：「在意見相左時失去冷靜，可能會有什麼問題？」
 - ◇ 答案：如果你失去冷靜，你可能會衝口說出一些事後懊悔、或破壞友誼與關係的話；可能會使事情變得更糟。

2. 聆聽別人的意見

- 解釋：「下一步，是聆聽。意思是說，如果別人不贊同，你應當在開口解釋前先聆聽對方。」
- 問：「為什麼聆聽別人的意見是重要的？」
 - ◇ 答案：聆聽是溝通的關鍵步驟，可以幫助我們了解別人的觀點。

3. 重複對方所說的，以表現出同理

- 解釋：「下一步是重複對方所說的話，讓對方知道你有在聽他們說。」
- 問：「為什麼重複對方說的話是重要的？」
 - ◇ 答案：這麼做表現出你在聆聽；讓他們覺得你在乎；讓他們覺得有被聽到；表現出你有同理心。
- 解釋：「重複陳述可以用“聽起來…”的句型來開場。」
 - ◇ 範例：「聽起來你不贊同。」
 - ◇ 範例：「聽起來你很生氣。」
 - ◇ 範例：「聽起來你覺得受傷。」
- 讓每位學員舉出一個重覆別人的話的範例。
 - ◇ 說：「當你開我玩笑，我感覺很不好。」
 - ◆ 範例：「聽起來我說的話讓你感覺很不好。」
 - ◇ 說：「當你對我惡作劇時，我很不喜歡。」
 - ◆ 範例：「聽起來我讓你很生氣。」
 - ◇ 說：「當你在所有人面前笑我時，我覺得很尷尬。」
 - ◆ 範例：「聽起來我讓你很難受。」
- 解釋：「重複對方所說的話，是一種好方式，讓別人知道他們的話被聽到了。如果你不重複他們所說的話，他們不知道你已经聽到，爭執將不會結束。說“聽起來…”是重複對方的話的方式之一，不過如果你可以有更好的方式，不妨試試。」

4. 用“我”開頭的陳述，解釋你的想法

- 解釋：「下一步，是解釋你的想法。許多人會直接先跳到這一步，但是你需要等到你已做到保持冷靜、聆聽、也重複對方所說的話之後才做。當你解釋了你的看法，你應該避免告訴對方他們是錯的。相反地，平靜地解釋你的看法。」
- 解釋：「告訴對方他們是錯的，可能會有什麼問題？」
 - ◇ 答案：這麼做只會讓他們更不贊同，使爭執或意見相左更加升溫；他們更不可能同

意；他們很可能對你更生氣。

- 問：「當你解釋了你的看法時，最好也用“我”開頭的陳述。什麼是“我”開頭的陳述？」
 - ✧ 答案：“我認為…”或“我覺得…”開頭的陳述。
- 問：「什麼是“你”開頭的陳述？」
 - ✧ 答案：“你…”或“你讓我覺得…”開頭的陳述。
- 問：「當你嘗試解釋你這方的看法，用“你”陳述、而不用“我”陳述，可能會有什麼問題？」
 - ✧ 答案：採用“你”陳述讓別人更加防衛，使用“我”陳述則比較不會冒犯人，因為這麼說會聚焦在你的感受，而不是責怪別人。
- 問：「當你回應爭執或意見相左時，有哪些“我”陳述的例子？」
 - ✧ 範例：「我不是要冒犯你。」
 - ✧ 範例：「我想可能有一些誤會。」
 - ✧ 範例：「我覺得有一些溝通上的誤解。」

5. 說你很抱歉

- 解釋：「下一步，是說你很抱歉。即使你不覺得你有任何做錯的，說抱歉還是很重要。」
- 問：「為什麼當別人不贊同時，說抱歉是重要的？」
 - ✧ 答案：因為對方感覺不太好，會希望你說你很抱歉給他們這種感覺；除非你用某種方式表達抱歉，爭執與意見相左通常很少會結束。
- 問：「如果你做錯一些事，即使是不小心的，也需要說抱歉嗎？」
 - ✧ 答案：是。
- 問：「如果你不說抱歉，爭執會結束嗎？」
 - ✧ 答案：很可能不會。
- 問：「只要說“抱歉”就夠了，還是你需要說明你為何而感到抱歉？」
 - ✧ 答案：你需要說你為何而感到抱歉；如果你沒有說你為何抱歉，他們有可能會問「你為什麼覺得抱歉？」
- 問：「如果你不認為你有做錯事，說抱歉就代表你承認錯了嗎？」
 - ✧ 答案：說抱歉不是承認錯了；如果你不認為自己有做錯任何事，你不需要承擔責任。
- 解釋：「說抱歉，不代表你必須承認你錯了。你可以只說，你很抱歉讓他們有那種感覺，或是很遺憾發生這種事。」
 - ✧ 範例：「我很抱歉讓你不贊同。」
 - ✧ 範例：「我很抱歉發生這種事。」
 - ✧ 範例：「我很抱歉傷你的心。」

6. 嘗試解決問題

- 解釋：「最後一步，是嘗試解決問題。解決問題可以有許多方式。」
 - ✧ 告訴他們你會採取不同的做法
 - ◆ 解釋：「嘗試解決問題的做法之一，是告訴他們，你會採取不同的做法來處理這個問題。」
 - 範例：「我會試著不要再讓你生氣。」

■ 範例：「我會試著不要再那麼做。」

◇ 問他們希望你怎麼做

◆ 解釋：「嘗試解決問題的另一個做法，是問他們希望你怎麼做，來處理這個問題。」

■ 範例：「我可以怎麼補償你？」

■ 範例：「你希望我怎麼做？」

◇ 建議他們你希望他們做的事

◆ 解釋：「嘗試解決問題的另一個做法，是問建議他們你希望他們做的事情，來處理這個問題。」

■ 範例：「如果我讓你覺得受傷，希望你能告訴我。」

■ 範例：「如果下次再發生，請讓我知道，我會很感謝。」

◇ 如果你無法解決問題，維持冷靜

◆ 問：「發生爭執或意見相左時，你總是可以解決問題嗎？」

■ 答案：不總是如此。

◆ 問：「如果不能解決問題，你應該生氣或失去冷靜嗎？」

■ 答案：不應該；你必須維持冷靜，如果無法解決問題的話。

◆ 解釋：「如果你不能解決問題，你必須維持冷靜。不要期待對方承認他們錯了。如果你在意友誼或你們的關係，你的目的不應該是要他們道歉或承認他們做錯。你的目的應該是嘗試解決衝突。」

◇ 接受別人不同意

◆ 問：「人們有時需要接受彼此有不同想法嗎？這代表什麼意思？」

■ 答案：在爭執與意見相左時，有時我們需要接受彼此持有不同意見。

◆ 解釋：「如果你在意你的朋友或伴侶，想要維持與他們的關係，你必須接受在某些事情上彼此可能有不同想法，關係才能繼續下去。」

● 記得依循所有步驟

◇ 解釋：「重要的是，理解這每一個步驟不能拆開來單獨運作。這些步驟只有在同時執行時才會有效果。舉例來說，有時人們會繼續不停地爭執。這通常是因為其中一個或多個步驟沒有被確實執行。」

◇ 問：「如果你爭執的對象一再重複同樣的抱怨，說這類的話，“你就是沒聽懂！”或“我不覺得你了解我說的。”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有重複他們所說的話，所以他們不覺得有被聽到。

◇ 問：「如果你爭執的對象一再問你問題，說這類的話，“我不了解為什麼你要那麼做”或“你怎麼可以那麼做？”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有解釋你的看法，所以他們不了解。

◇ 問：「如果你爭執的對象一再告訴你他們的感覺，說這類的話，“你就是不太在乎！”或“我不覺得你感覺不好。”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有說抱歉，所以他們不認為你在乎。

◇ 問：「如果你爭執的對象一再問你往後你會怎麼做，說這類的話，“我只是不確定是否能再信任你！”或“我怎麼知道你會不會再來一次？”代表你忘了哪個步驟？」

◆ 答案：你沒有嘗試解決問題，所以他們不信任你。

- 解釋：「請記得，如果你遺漏步驟，即使只是一個，爭執與意見相左將不會結束，所以請確認依循順序執行所有步驟。」

角色扮演：回應意見相左

[兩位行為教練做角色扮演，做依循步驟進行**回應意見相左**的正確示範。]

- 說：「請仔細看，然後告訴我，做對了哪些步驟。」

正確示範的例子

- A：「(某某某)，我對你非常生氣！我聽到你在我背後說我的閒話，你告訴每個人我迷戀(某人)。」
- B：(保持冷靜、不因此生氣、仔細聆聽)
- A：「我不敢相信你會對每個人說！那應該是一個祕密。現在卻搞得每個人都知道了。真的很不夠朋友。」
- B：「你聽起來對我很生氣。」
- A：「對。我很生氣！我在私底下告訴你。你就不應該對任何人說。現在大家都知道我的事情，都在笑我。」
- B：(看起來很抱歉)「我不知道那是一個祕密。我不覺得是在背後說你閒話，因為我以為大家都知道這件事。我不知道別人會笑你。」
- A：「事情會變成這樣，都是你的錯！如果你不說任何事，就不會發生這些事。」
- B：(看起來很抱歉)「我很抱歉讓你生氣。我不是故意要說你的祕密。」
- A：「不過你已經做了，現在做什麼都來不及了。」
- B：「你說得沒錯。不過我真得很不希望發生這種事。從現在開始，我保證跟別人談到你的事情時會更小心，我答應你不在背後說你的事。」
- A：(長時間暫停)「好啦。」(說得很不情願，還是有些不高興)

- 說：「好，時間結束。B依循哪些步驟？」
 - ◇ 答案：保持冷靜；聆聽別人的意見；重覆別人所說的話、用“我”開頭的陳述，解釋你的看法；說你很抱歉；嘗試解決問題。
- 問：「看起來爭執會結束嗎？」
 - ◇ 答案：會；現在看起來應該大部分都解決了。
- 問以下**觀點採取問題**：
 - ◇ 「你覺得A感覺怎麼樣？」
 - ◇ 「你覺得A怎麼看B？」
 - ◇ 「你覺得A會想再和B來往嗎？」
- 問A同樣的**觀點採取問題**：
 - ◇ 「你感覺怎麼樣？」
 - ◇ 「你會怎麼看B？」
 - ◇ 「你會想再跟B來往嗎？」

(摘錄自 PEERS 青年社交技巧訓練手冊，心靈工坊出版)

