

# 講得通

## 關於溝通與調解衝突

### 一、區分要求與溝通

#### 1. 溝通需要時間 — 暫時放下「講過沒用」的預設

如果對方是台機器人，自然會立即完成你要求的指令，但是溝通與改變是需要時間的。當我們表達需求但對方沒有馬上順從的時候，難免會感覺對方「無法溝通」，以至於往後不願再開口表達，心中也不斷累積不滿。但這時也許我們可以提醒自己，對方不是一個指令一個動作的機器人，自己也不是強硬發號施令的暴君。然後暫時放下「講過沒用」挫折感，**不要求對方立即改變。給自己一分從容，也持續給對方聽懂你的機會。**

#### 2. 溝通需要彈性 — 讓自己有調整方案的空間

我們也許聽過身旁的人這樣抱怨，「對方不怎樣做，至少也怎樣吧！都沒做到讓我很傷心，因此覺得對方不在意也不想溝通」。注意！這個「至少」其實非常關鍵，而且時常是對方不知道的行動方向。**雖然對方無法達到一百分的完美期待，但不代表對方無法溝通或毫不在意，或許對方願意給出至少60分的及格標準，但是這些可能性，時常都被自己無法立即被滿足時的挫折感給抹煞了。**因此我們要可以「被適當拒絕」，將自己的一百分的準則轉化成一個有彈性的空間，並且讓行為標準具體化，即便是單純希望對方能理解自己也是一種具體的標準。有了標準與彈性後，彼此才有調整與商量的立足點。

### 二、親和力是溝通的超能力

#### 1. 避免在壓力情境下溝通 — 確保身心舒適

在昨晚沒睡好又一整天沒吃東西的狀況下，相信你一定看誰都不順眼，語氣與態度都難免更衝一些，更何況要在這種狀態下跟有衝突的人面對面。此時溝通不僅很容易無效，甚至更容易升高彼此的衝突。所以在溝通事情時的第一步，**就是確保雙方目前都是舒適與安心的狀況**再展開溝通才能事半功倍。

#### 2. 避免產生對立 — 避免挑釁與公審

設想面對一群來踢館找碴的人，你一定一字不信一字不聽。反之，若你出言挑釁或情緒勒索，時常會直接被對方歸類為找碴的人。**一旦對立產生就會讓人感到不安，而不安的人只會想著保護自己，此時溝通就難以進展。**避免在網路上或人際上公審對方也是一樣的道理，鄉民們在不了解事情全貌的狀況下往往只會選邊站，然而一旦產生站隊的情形，雙方人馬僅僅看見自己的立場，進而演變成流言蜚語與互相謾罵，**直到衝突升高、失控後，自己也會因此受傷，甚至騎虎難下。**

#### 3. 好好說話 — 溫柔而堅定

為何里長伯時常扮演調停紛爭的角色，**因為親切、負責與情緒穩定的人，話語其實更有公信力。**大聲謾罵或私下講壞話的人，時常只會讓人思考這個人是不是有什麼問題，以至於降低了話語的可信度。所以好好說話，穩定自己其實也是提高說服力很重要的一部分。