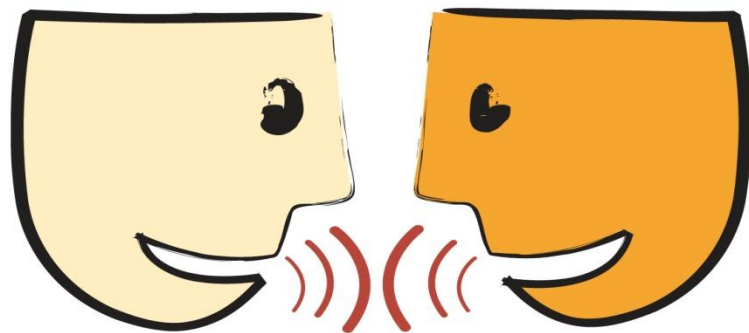


# Lesson 3 : Communication & Conflict Resolution

## 第三讲 :沟通技巧及处理冲突



Facilitator : Purple Yip

# 沟通技巧及处理冲突

- 沟通模式 (一) : 愤怒的互动
- 沟通模式 (二) : 受伤害的互动
- 「我.....的字句」
- 互动聆听
- 学会吵架
- 保持约会

# Communication Pattern 沟通模式

**3 levels of communication 三种沟通的模式**

7% 是说话的沟通

38% 是语气的沟通

55% 是身体语言

**Implicit or Explicit Communication**

显性 (明讲) 与 隐性的沟通

**Double Bind: 2 contradictory messages**

兩個冲突, 抵触, 不一致, 分歧的讯息

# 沟通模式 (一) : 愤怒的互动

## 我的感情/经验：

当爸爸生气，他破口大骂，妈妈就会哭。因此，生气是**不好**的。当我感到**愤怒**的到来，我要**抑制, 压抑**它。

## 我的行为/反应方式：

我不会让自己发出愤怒。**我压抑，否定愤怒，分散**自己。（回避/拒绝/抑制/感情断开）

## 对方的应对行为：

1. 我尊重我的丈夫。我会给他空间。但我觉得孤独。我觉得他不願跟我说话了。他不信任我。我们越来越遥远。  
(Withdrawal  $\leftrightarrow$  Withdrawal)
2. 不管是什么，我会支持他，我们会一起度过这次。  
(Withdrawal  $\leftrightarrow$  Pursue)

## 对方的感受/经验：

我不明白我的丈夫。他不跟我说话了。我知道他不开心，**如果我问，他会生气**。他说，他需要空间。我很尊敬他。但我希望他会发泄出来，有时。**我感到孤独，悠远，受伤害和被拒绝**。

# 沟通模式 (二) : 受伤害的互动

## 我的感情/经验：

当妈妈受到伤害，她哭，她很郁闷，她不能上班，她不做饭，不能照顾弟弟。为了赚更多的钱，爸爸在外工作更长的时间。当他回家，他不说话了。因此，被伤害，或让别人伤害我是难以承受的。我不能让这种情况发生在我身上。

## 我的应付/反应方式：

我会坚持到底的。我会坚强。我必须坚强，因为这个世界是很残酷的。我不能依靠任何人。如果他们伤害了我，我就会有麻烦。我将继续与他人和自己的感受保持距离。

**不要感觉**

## 对方的应对行为：

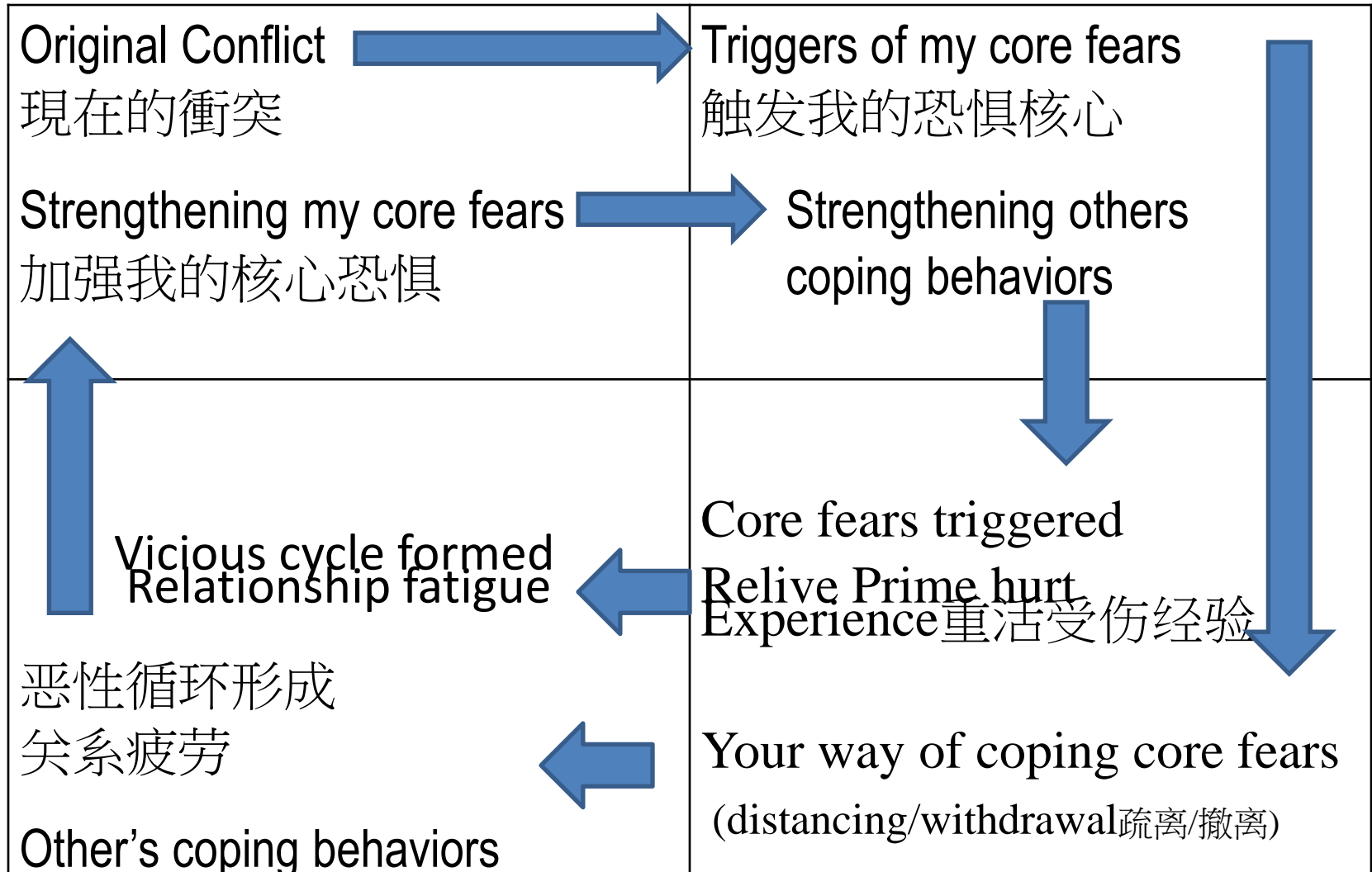
他/她是一个好爸爸/妈妈。他/她是一个好人。他/她是非常负责任的。我们是结婚纸上的夫妇。我们仍然拥有很多共同的东西。当孩子们都很年轻，我们有义务呆在一起；现在，我感觉婚姻比一个人更孤独。

(红灯闪烁)

## 对方的感受/经验：

他/她很独立，冷静和理性。但他/她不关心发生了什么事，亦不在乎我过得怎么样。我们分享了房子，孩子，抵押和床，但我们没有感情。我们拥有了很多东西放在一起。我们是商业伙伴，而不是一对夫妇。我们只谈论的事情，而不谈论我们。如果我们彼此离开一个月，事情将保持不变。

# Mapping the Vicious Cycle 恶性循环



# “I” Statements 「我.....的字句」

- 用「我.....的字句」溝通,可避免對方處於還擊的狀態
- 對自己的感覺負責任,不將自己的感覺歸咎於別人

例：當你在別人面前取笑我 (行為), 我感到非常羞恥

*而非：你令我*非常羞恥

- 用「我.....的字句」提供有建設性的批評

例：當你在別人面前取笑我 (行為), 我感到非常羞恥, 我希望你在別人面前尊重我(行為)

*而非：你令我*非常羞恥, *你必須*改善你的態度

# **“I” Statements 「我.....的字句」**

**「我.....的字句」共有四个部分：**

- 1.我感到 (对自己的感觉负责任)**
- 2. 当你在别人面前取笑我 (行为)**
- 3.我感到.....因为 (指出导致某种感觉背后的原因)**
- 4. 抱住开放并愿意共同解决问题的态度**



# Interactive Listening Model 互动聆听

## 目的：

- 旨在提供一个安全的环境，让讲者及听者同样感到安全
- 听者只有一个任务：明白讲者的心声和感受  
(并非为对方提供解决办法或改变对方的看法)
- 讲者只有一个任务：尽量让对方明白你的想法和背后的感受(而非寻求对方认同)
- 讲者及听者诚实地表达自己

# Interactive Listening Model 互动聆听

## 互动聆听成功的条件：

1. 选择一个双方都同意的时间
2. 营造安全的气氛  
(保持态度开放, 温柔, 友善, 接纳和尊重)
3. 设定安全的界线
4. 同理心
5. 要心在人在
6. 尊心聆听 和忍耐

# Interactive Listening Model 互动聆听

## 互动聆听的步骤：

第一步:讲者表达自己

第二步:听者不加不减地反映讲者的故事

第三步:听者以同理心回应感受

第四步:讲者对整个互动聆听的过程回应感受

# Interactive Listening Model 互动聆听

**Interactive listening is about understanding, listening, tuning to the other person, not conflict resolution or defending yourself !**

**互动聆听旨在用同理心明白对方的感受，加强相方了解；互动聆听的目的并非处理冲突，或为自己辩护！**

# Tips

## 对聆听者的提示

- 专注有关“感情”的话
- 专注重复出现的字眼
- 学像“鹦鹉”
- 相信对方表达自己的感情（对方不是要攻击或伤害你）

## 对分享者的提示

专注于你的感情，不是事实  
相信对方寻求理解

学会吵架

# The magic of 20-minute couple time

## 每天20 分钟的互動聆聽

人与人之间的感情好比栽花，必须不断的灌溉和施肥，每天20 分钟的可以：

- 共同处理日常事务，避免堆积
- 交流日常发生的事情
- 互相支持
- 保持亲密

Dating 夫妻约会

婚后必须保持约会