

## 吵架的藝術 — 處理衝突

蘇劉君玉博士

### 個案一則

嘉麗結了婚八年，在這八年中，她與丈夫常常吵架。最初，她與丈夫大吵大鬧，爭吵一場，沒有結果，不歡而散。漸漸，她索性對丈夫不瞅不睬，另方面找朋友逛街、打麻將，並且每天寫日記，寫的都是丈夫的錯失，日記部有十幾本之多。

很多人以為，一個理想的、美滿的婚姻就是一個從不吵架、沒有衝突的婚姻。但其實，夫妻之間吵架和衝突是很自然的事，是無法避免的。因為每一個人都有不同的需要和價值觀。不過，衝突正如危機一樣，可以是危機，也可以是轉機。衝突處理得好，可以是一個彼此成長的機會，使感情更進一步。

### 處理衝突的四個模式

一般來說，在家庭或其他人際關係中，有四個不同處理衝突的模式：

#### 1. 壓抑

這個方法是否定或不做任何事情，只消極地希望事情自動消失或改變。例如在上述個案中，嘉麗對丈夫不瞅不睬，也不溝通去解決問題，只跟朋友逛街，打麻將，希望問題自動解決。這是典型壓抑的模式。

#### 2. 攻擊性

大吵大鬧，大發脾氣，用暴力或言語攻擊對方。個案中嘉麗和丈夫最初就用這個方法來處理衝突。

#### 3. 消極攻擊性

這個方式就是間接的發洩。例如做對方最討厭的事，諷刺對方，不尊重對方，拒絕與對方行房等。個案中的嘉麗以在日記寫下丈夫的錯失來發洩她的憤怒，便是消極攻擊性的例子。

#### 4. 敢於自表

這個方式是直接處理問題；一方面聆聽對方的理據和感受，另方面向對方表達你的感受、需要和理據，並非指責對方。這個方式是假設對方是有思想，講道理，自尊自重的人，是可以以理性對話來解決問題的。

四個模式當中，第四個當然是最理想的。我們怎樣可以實踐敢於自表？以下是一些提議。

**在婚姻中處理衝突，要避免：**

### 1. 沉默/一個逃、一個追

很多夫妻用沉默來作武器，用作控制和激怒對方，通常有一個現象，就是一方逃，一方追。追的一方多是妻子，喋喋不休，她愈講得多，丈夫就愈不作聲，妻子怒了，擴大聲浪，甚至搥丈夫巴掌，丈夫得意洋洋，因為他是控制者。

### 2. 輸家？贏家？

用沉默作武器的一方，以為這樣可以贏了對方。但其實在婚姻裡，沒有一個輸家，一個贏家的，只有雙贏或雙輸。為甚麼我們不選擇雙贏呢？

### 3. 翻舊賬

像個案中的嘉麗，把丈夫的錯失一一寫在日記內，常常翻閱重溫，使怒火不斷加油，每次一個新的衝突到來，她都可以算舊賬：你某年某月某日不回家吃飯又不打電話通知我；從來不幫忙做家務；某年忘記我的生日和我們的結婚記念日.....等。如此，衝突永不能化解，彼此關係越來就越惡劣。

### 4. 報復

如果存著報復的心，衝突也不能化解，只會冤冤相報何時了，家庭變成戰場。唯有以恩慈相待，存憐憫的心，彼此饒恕，才会有希望，才會雙贏。

### 5. 對人不對事

在衝突的當兒，很多時我們只顧互相攻擊，忽略了針對問題去解決，結果大家都受傷，問題卻仍然得不到解決。

## 如何處理衝突

### 1. 誠實

處理衝突時，必需坦誠，直接處理，不要轉彎抹角，或佈置陷阱給對方，或誇大事實。誠實也包括把心中的感受說出來。例如：你生氣的時候，就說：「我很髒！」不是大聲惡言：「我不是髒呀！」

有一對外國人的夫婦，妻子喜歡自己焗麵包，每次她焗好新鮮出爐的麵包，丈夫總是切了「麵包皮」，放在妻子的碟子上，然後把「麵包心」分給兒女們，數十年如一日。一天他們兩人因一些小事口角，妻子委屈的說：「你常常都欺負我，欺負了我十多年！」

丈夫說：「你說甚麼？我怎樣欺負你？」

妻子答道：「數十年來，你給我吃「麵包皮」，你們卻吃「麵包心」！」

丈夫很是驚訝：「我是把我覺得最好吃的給我最愛的人啊！」

妻子如果早此把心裡的不滿坦誠表達出來，便不致苦了這麼多年了。

### 2. 快快聆聽，慢慢的說，慢慢的動怒

衝突時感覺不開心，甚至憤怒是常有的，重要的是怎樣處理自己的憤怒，以致不傷害對方，又可針對問題尋求解決的方法，祕訣就是快快的聽，慢慢的說，慢慢的動

怒。意思是說，先給對方一個機會解釋，聆聽他/她的理由、看法或苦衷，不要先動怒及破口大罵，傷害對方。當你了解對方的立場和理據後，你的憤怒可能已不翼而飛了。

曾經有一位太太，發覺丈夫近月來開了一個私人戶口，每月把薪金的一部份存入那私人戶口。太太發現了十分憤怒，懷疑丈夫有外遇，因而常常發脾氣，大吵大鬧，弄至大家不歡而散。

友人鼓勵她向丈夫坦白問過究竟，找出真相，才發覺丈夫想儲蓄一部份金錢，打算在他們結婚二十週年給太太買一份名貴禮物，給她一個驚喜。還幸太太快快的找出事實和聆聽，不致誤會和闖禍！

### 3. 用「我」信息 (I-message) 不用「你」信息 (You-message)

「你」信息是蘊藏著指責的成份，但「我」信息是分享自己的感受。因此，在處理衝突之際，切忌用「你」信息，宜用「我」信息。

一位太太一次去看醫生，回家時丈夫忘了問候，只說他已煮好飯菜，又已幫孩子們做好功課，滿以為太太會很高興，怎料太太非常不悅，說：「我看醫生回來，你一句也沒問，你不關心我的死活了！」丈夫覺得被指責，也火光起來：「我煮好飯，幫孩子們做好功課，你說我不關心你？」於是二人便吵起來。

如果太太用「我」信息，說：「我覺得很不開心，也很失望，因為我看醫生回來，沒有人問我醫生的診斷。」這樣，這場吵架可能會避免了。

### 4. 轉念

轉念是從另一個角度、另一個積極正面的角度看事物。認定對方有好的動機，並想著對方的長處，於處理衝突非常重要。以下是一些例子：

	消極	積極
• 「你的肚臍越來越大了。」	他嫌棄我的身裁 嫌我老了	他提醒我要多注意健康
• 「你今天這麼晚才回來！」	他不信任我，以 為我在外面有第 三者	他關心我，擔心我有意 外
• 「這個菜鹹了一點」	他批評我的廚藝	他想我的廚藝更進一步

### 5. 彼此認錯

如果你錯了，或者有一部份錯了，就向對方道歉你錯的地方，說句「對不起」。你做對的地方，不需要提。大家儘快和好，最為重要。

### 結論

夫妻衝突是難免，然而，衝突處理得好，感情會更進一步，愛情更加穩固。