# **Employee Assistance Program (EAP)**

2017 年 10 月 EAP 關懷報



# 還在三天一小吵,五天一大吵嗎?

# -不吵架的藝術五部曲

### 個案故事

<u>晓華</u>與太太結婚近十年,最近幾個月,兩人總是三天一小吵、五天一大吵,弄得家中長輩都要出手介入,兩人還是愈吵愈激烈……。

原來失和的原因是一直以來的溝通不良所造成。<u>曉華</u>為家中長子,自認需負起照顧一家老小的責任,即使太太非常希望能搬出去,<u>曉華</u>仍堅持與父母同住。再者,曉華的工作較具機動性,也養成做任何事情要有效率、速戰速決的模式,相較於太太慢郎中的處事風格,導致兩人常常因為意見或行為不相同而責怪彼此。

長期下來,每次爭執後都沒有找到彼此的共識,只要遇到衝突,雙方便各持己見, 誰也不讓誰,已經讓曉華不知道該如何與太太好好說話。

在伴侶關係的世界裡,情感有別於一般朋友、同事,屬於較為親密的形態,因此,常會有彼此期待不相同,導致小事失和或大事翻臉的情形發生,這時,「溝通」就是重要的關鍵因素,雙 方可以透過溝通促進關係改善,本篇文章提供「溝通」五部曲,作為良好溝通模式調整的參考:

## 第一部:心靜—開啟更廣的視野

事情發生的當下,我們直覺地用自己的角度片面理解與感受,常未能客觀瞭解事情的全面, 反而讓情緒淹沒自己的視野,因此關閉了溝通的良性空間。未了解事情的前因後果,或還沒弄清 楚對方的原由時,先安定自己,停下內心的揣測,幫助自己不先入為主來判定是非對錯,避免成 為受害者、控訴者的姿態,同時也能避免誤解了對方,導致溝通的複雜度。

## 第二部:耳聽——釐清狀況

保有一顆對事情的好奇心,中性的態度開啟了解來龍去脈的對話,不論事情好壞,專注用心地聆聽,先了解對方行為背後的想法、思考邏輯、在意或考量的重點;可以的話,我們也建議用正向的觀點嘗試理解對方,亦即「渴望更了解對方,把握機會一探究竟你眼前的他/她」,而非以審判官為定奪局勢、誰對誰錯的心態審問或質疑,此恐使對方不好受而關閉溝通的門,記得,每一個事件都是更加了解對方的契機。

### 第三部:嘴說——想法與感受的真誠表達

了解事情原委後,明確表達自己的感受與想法,目的在於讓對方能夠理解真實的感受,且不採「對方應該要知道」的假設,而忽略陳述,透過雙向的分享,及耐心地討論雙方皆可接受的因應問題策略,兩人是在同一陣線上不斷調整以找出非完美卻為最佳的解決之道。

#### 第四部:手捧—回饋增值情感

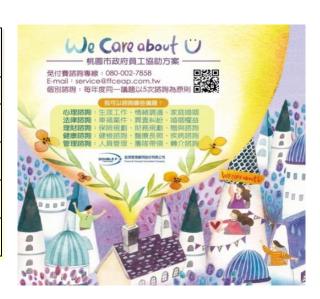
所謂危機就是轉機,針對事件的溝通達到共識後,是絕佳的時機增進彼此的感情,練習以感謝和欣賞的角度回饋給對方。無人完美,最合適你/妳的另一半是經營來的,非與生俱來,讚美的言語不可省,保持正向的回饋,如同您也希望得到肯定一般,建立良好的互動。

### 第五部:幽默—轉變氛圍的圓舞曲

溝通過後,還瀰漫著些凝重或嚴肅的氣氛,你看我、我看你,此時,幽默感是轉化氛圍的關鍵撇步,即便每個人性格不同,只要有心,便能培養與發掘兩人之間共同感到愉悅的小巧思,讓對話停留在放鬆的身心狀態,為溝通連結好的印象。

溝通為親密關係中重要的一環·需要用開放、正向的心態來開啟對話·才能建立良好的互動。若您正面臨類似的情況·建議您可以利用上述的方法試著改善溝通模式·若您在練習或親密關係中有任何需要協助的地方·歡迎您聯繫員工協助方案(EAP)·共同討論出適合您的解決方案。

近期員工協助方案(EAP)講座資訊	
日期	主題
10月12日	親子關係互動:預見孩子的大未來
11月17日	析影力故事館一高年級實習生
11月29日	情緒管理講座:情緒壓力平衡 與減壓體驗
12月8日	親密關係溝通:電影裡的幸福課 一邁向美好關係的秘訣



~ EAP/員工協助方案 關心您的每一天 ~

EAP 聯絡電話: 080-002-7858 Email:service@ffceap.com.tw

重要提醒:EAP 文章僅為資訊之分享,目的在提醒讀者對身心靈健康之自我覺察與工作生活平衡之認知, 無法取代相關之專業性建議;任何服務需求,請洽詢 EAP 服務單位或相關專業資源。

