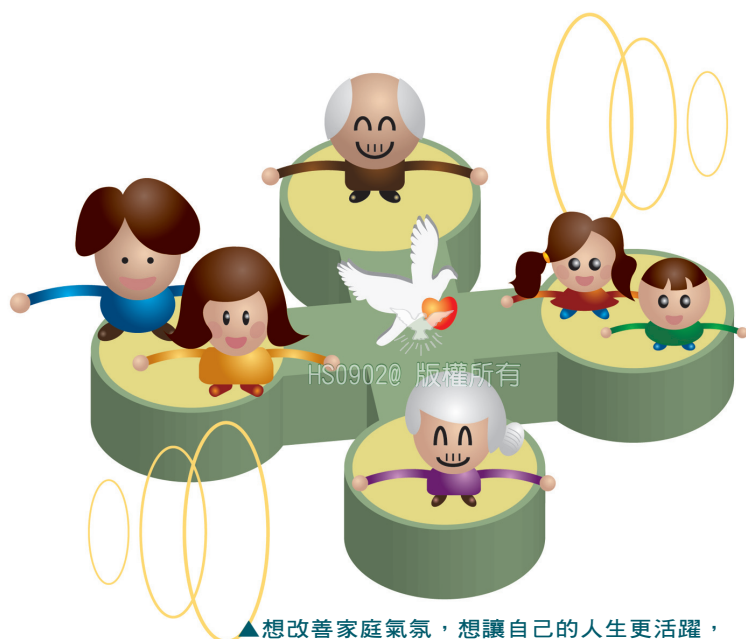


# 溝通的藝術

文／陳日頌 圖／腓利門藝坊

雙方都有「說話」的機會，雙方都願意傾聽對方的心聲，然後尋求一個雙方都能接受的平衡點。



▲想改善家庭氣氛，想讓自己的人生更活躍，「溝通的藝術」絕對是個需要學習的功課。

## 一. 前言

「你這個人真難溝通！」很多人常埋怨的說。其實說這話的人可能不知道，其實他更難溝通，只是他自己不承認罷了。溝通就是人們相互之間傳遞、交流各種觀念、思想、情感，以建立和鞏固人際關係的過程；是日常生活中最常見的社會現象之一。表面上看是一件很普通的事，因為我們隨時都在和別人「溝通」，可是從另一方面看，溝通確實是一件不容易的事，它常讓人在其過程中倍感辛苦。溝通失敗甚至造成雙方反目成仇，或使其中的一方走上絕路，因此要達成一個成功的溝通，必須將溝通看成一種藝術，並且不斷的加以學習。

## 二. 溝通的先決條件

很多做兒女的會埋怨的對人說：「我爸媽很難溝通。」可是他們的父母可能也會無奈的抱怨：「我跟兒女之間很難溝通。」其實小孩的意思是「我爸媽不會接納我的意見，不會聽我說話」；而父母的意思是「我的兒女不聽我的話，常違抗我的命令」。因為親子雙方都站在自己的立場，期待對方聽我的，照我的意思去做。若是對方沒有符合我的期待，就是叫做「很難溝通」。因此，良好的溝通絕對不是單向的「你聽我說」、「你知道嗎？」而已，它必須在互動中雙方都有「說話」的機會，雙方都願意傾聽對方的心聲，然後尋求一個雙方都能接受的平衡點，因此溝通之前要有幾項先決條件：

1. 了解對方的需要：在溝通之前時常自己先預設立場：「反正他就是要這樣」、「反正他就是要那樣」，可是很多案例到了事後卻發現原來自己預先的觀念錯誤。可能對方只是想要出去買個文具，我們卻認為他一定是要出去跟人約會。像這樣，從一開始的心態就偏差，如何能做好溝通的工作？因為我們不是神，無法透視對方的心意，自然需要多花一點工夫去了解對方的需要，才能做好溝通的工作。



2. 體會對方的感受：一個曾經牙痛過的牙醫師，他在面對一個正在牙痛的患者就比較懂得溫柔的去安撫患者、緩衝患者緊張疼痛的感覺。可是沒有牙痛經驗的牙醫師可能會認為「堅硬的牙齒又不是柔軟的肌肉」，應該不至於痛到哪裡，他可能會有「叫什麼叫？一下子就過去了！」的心態，患者的哀叫只被認為「抗壓性太差」，所以永遠無法給予對方「真正的撫慰」。

3. 誠心願意解決「溝通滯礙」的問題：有的父母在與子女溝通困難或心情煩躁時，就氣急敗壞的過去「賞給」兩個耳光，此時子女可能嚇呆了，也可能氣壞了，一時說不出話來。父母還以為「終於把問題解決了」，得意的向人炫耀他是多麼善心溝通；有的父母明知問題並未解決，可是因為心煩氣急，反正先強勢壓制對方再說，最後是問題更多、障礙更大，像這樣都無法順利的進行溝通的工作，因此，要做好溝通非得誠心不可。

4. 有時我也會是「不對」：溝通最大的死結就是：「不對的一定是你，我永遠是對的」。先入為主以及自我心態很強的觀念，常會讓整個溝通陷入無解，因為大家都把結局按照自己的立場及思維綁住了。「按照自己的主張」、「聽我的就對了！」殊不知錯的就是自己。如果硬要把錯誤的結果讓對方承擔，他們是絕對不會接受的。現代自主的呼聲那麼強烈的青少年，父母長者在與他們溝通前，有時真需要冷靜的檢討自己，就如同電視廣告的那句台詞：「要刮別人的鬍子之前，先刮刮自己的」，否則就算子女屈服於長者的「權威」，根本也是一個失敗的溝通。

### 三. 溝通時的態度

當窒礙產生時，不少人只一味的表達自己

的需要和感受，於是急著提出自以為是的「唯一」的解決方法，當然，那個滯礙永遠存在。真正的溝通要都能尊重對方，因此溝通的兩方除了體會對方的感受之外，要使問題能順利解決，進行溝通的時候在態度上也有需要注意的地方：

1. 傾聽：很多父母親常常一邊做事一邊聽兒女說話，不管是否聽進去了，這都是很沒禮貌、很不尊重對方的表現，對方的感受是：你根本不在意這件事。更糟的是因為「分心的聽」，很可能無法知道對方的需要，因此停下工作來傾聽是不可少的。

2. 觀察：在對方敘述時除了「聽」之外還要注意對方頭、手、眼神等的肢體動作。從一個人的「肢體語言」我們可以知道他隱藏在腦意識的需求，以及想要表達的意念。很多人在與人交談時似乎忘了對方的存在，儘管自己說得頭頭是道、口沫橫飛，可是對對方不耐煩、不高興的表情完全沒觀察到，那麼，失敗的結果是「可預期」的。

3. 同理心：溝通的過程中對方的理念及作風我們不一定認同，可是設身處地的去同理對方的看法卻是必要的。比方孩子說：「我就是因為缺錢用，所以才去拿爸爸抽屜的錢，……。」沒等孩子把「……」表達完，爸爸馬上一頓責備和教訓。沒錯，孩子的行為絕對是錯的，可是我們還是必要聽聽他對「因為缺錢用就去拿爸爸的錢」的辯解，一方面表示尊重，另一方面可在同理中找出最能為對方認同的觀點讓他接受。

### 四. 溝通的技巧

1. 專注的態度與平靜的心情：父母在溝通時的態度與情緒對取得對方接受的比例影響很大。兒女就算犯了多大的過失或是與我們有多大的歧見，基本上他們還是希望有人平心靜氣的聽他們的看法，因此父母必須有關心

的態度和穩定的情緒。

2. 在言語和肢體語言上給予適當的回饋：孩子表達他們的看法時，輔導者除了積極專注的聽他說以外，在適當機會需要表達出聽到的訊息，一方面讓對方知道你聽懂他的意思，另一方面可以藉此給他們一個澄清的機會，確認你沒有誤解他的意思。
3. 具體說出自己見到的行為，並表達自己的想法與感受：從傾聽和觀察中了解對方的狀況，經過同理、分析、判斷後表達出自己的想法與感受，並注意對方的情緒和反應。同時在整個表達過程中避免有責備、訓誡、發怒等情緒化的行為。
4. 掌握適當的時間做出適當的回應：配合肢體語言，在對方敘述或停頓時做出認同、關懷、安慰、澄清的動作，讓子女體會我們的愛心。同時在適當的時機做出拍手、點頭、摸頭及讚美等反應。必要時讓子女有再度申訴或表達看法的機會。
5. 對事不對人，不揭舊瘡疤：父母輔導子女的大忌就是長篇大論、秋後算帳、以偏蓋全，以及相互比較。子女就是在目前有些理念與我們有落差，才要跟我們溝通，如果在溝通中提到一些與目前不相干的事，或喋喋不休的嘮叨，不但很難收到溝通的目的，可能造成更多的反效果。
6. 引用《聖經》的章節敘述過去自己的見證：因為在溝通過程中，子女可能情緒較為激動，一時無法將神的話聽進去，我們可用本身在《聖經》道理的體驗上，讓對方在較沒「壓力」的情況下敘述給對方聽，並且期望在神帶領之下達成溝通的目的。

## 五. 幾個相關的配套措施

1. 父母親在平時要多給予關懷的愛心：時下許多子女不肯接受父母的指導，有些是平時對

子女太苛求或太溺愛，以致子女喪失判斷是非的正確標準，或是平時不夠關心子女，讓子女對父母產生敵對的心態，一旦彼此需要溝通時已找不到適當的溝通平臺了。如果平時能多給予關懷的愛心，孩子就比較能把父母的話聽進去。

2. 父母親的賞罰要合乎道理：溝通的雙方如果不能互信，永遠找不到共同滿意的焦點。父母平時處理事情，尤其是與孩子有關的事，一定要公正、客觀，讓孩子心服口服，才能站穩自己的立場來做溝通的工作。
3. 平時善於適時讚美子女的優點：溝通的雙方最怕對方與自己站在敵對的立場。父母平時能欣賞子女的優點，就會感覺需要「溝通」的必要好像減少了。同時因為經常讚美子女，子女能夠領會到父母的「真愛」，在與父母有歧見時，比較能承認自己的過失，就算父母親有誤會或偏見，也比較能體會父母的軟弱而降低對立的姿態。
4. 輔導者要以身作則：溝通雙方面對面，彼此給對方的觀感非常重要，如果平時言行不一致或行為不檢，面對子女晚輩時實在難以啟齒。就算毫不自知的勉勵「受輔者」，其結果頂多會被嗤之以鼻而已。

## 六. 結論

一個無法溝通的人，就如同植物人一般，跟他說話只能喃喃自語，得不到任何回應。而懂得溝通、很好溝通的人，大都具有高度的智慧，也因此在他的人際關係甚至他的事業，都能有傑出的表現。想改善家庭氣氛，想讓自己的人生更活躍，「溝通的藝術」絕對是個需要學習的功課。

