

# 創造有感的幸福溝通

主講／郭育志（專業講師） 整理／胡慧文

不分男女老幼都處於「關係」之中，而「溝通」正是修好人際關係的基礎。只要是人，都有共通性，正所謂「人同此心，心同此理」，掌握人性心理，與人互動時，無論面對工作職場、校園環境、家庭親子或夫妻相處，皆可通行無礙，悠遊於良好的人際關係中。

## 換個角度了解人性盲點

人往往認為自己最重要，互動時想要得到對方的回應，若沒得到回應心裡會不高興，人際相處謹記以「微笑表示親切，點頭表示同意，嘆息表示同情」，這三種回應都能積極時，便是展現同理對方的態度，貼近對方的心。

有個朋友，求學時成績不算好，考試常不及格，卻關關難過關關過，也常得到老師的特別照顧，後來也當了老師。原來，他聽課特別認真，也會努力回應老師，這正符合人際溝通的心理，老師得到回饋不僅教導更起勁，就算學生考試成績不佳，老師也會因為學習態度佳而特別手下留情，或提供關鍵的指導。

不但如此，倘若你心不在焉，回應時就顯得敷衍、毫無誠意，所以必須提醒自己「活在當下」，人在哪裡，心在哪裡，專心與人回應；回應也講究技巧，要說「馬上來」，少講「等一下」。設想當你飢腸轆轆上館子吃飯時，老闆回覆你「等一下」，你可能會立刻焦躁起來，但如果老闆說「馬上來」，顧客則會安心等待。同樣都是三個

►郭育志老師主講「溝通有品質，發揮品德力」



字，給人的感受卻天壤之別。

一般人對於事物的認知，都是透過五感和注意力而來。當你買了一部休旅車，就會發現休旅車滿街跑，這是因為專注的對象不同，看到的重點就不一樣。透過五感和注意力所形成的認知，我稱之為「地圖」，而真實存在的客觀現實，是為「疆域」，必須知道「地圖不等於疆域」，沒有一個人可以完全看清事實真相，角度不同，立場不同，就算是親眼所見，事實也未必是如此。

舉例來說，警方請交通事件的目擊者各自陳述所見，每個人的觀點與解讀都不一樣；又比如，四個盲眼人想知道大象長什麼樣，一個摸象鼻，一個摸象耳，一個摸象腿，另一個則是摸到象尾巴，這四個人所得到對於大象的認知南轅北轍。又或是，我認為對的，別人未必認同；我喜歡的，別人不喜歡；我講的話，聽在別人耳裡成了另一回事。

## 強迫式推銷容易招反感

溝通最大的麻煩往往在於，堅信自己的認知，自認為對的、好的，也要強迫推銷給別人，這樣的溝通模式，會成為別人的災難。

親子感情不睦的原因，常常是父母以為



▲家長了解溝通秘訣，有助改善親子關係。

孩子什麼都不懂，沒把他們當成大人尊重。設想一下，倘若有人總是對你下指導棋，說三道四，你能忍得嗎？孩子如果沒反抗，那是他還小，等他上了國中，自我意識增強，就會開始不耐煩，導致親子溝通障礙叢生。

我們做每件事，動機不外乎兩種，不是追求快樂，就是逃避痛苦，這是天性，每個人的當下行為都是他的最佳選擇。比如，孩子半夜三更還不睡，對他來說，晚睡是他自認的最佳選擇；或老公下班回家，皮鞋直接脫在玄關，因為他認為明早又要穿了，何必收拾；懶得把皮鞋收進鞋櫃的老公，禁不住老婆叨念，只好乖乖將鞋子歸位，這雖不是他的本意，但是為了止住老婆繼續叨念，只得照做。

對他來說，把皮鞋直接脫在玄關，是他當下認為方便的最佳選擇，後來聽命收進鞋櫃，也是出於「逃避痛苦」的最佳選擇。而無論追求快樂，還是逃避痛苦，對當事人而言，都屬於「正面意圖」。了解這個心理，既然是他本人出於「正面意圖」的「最佳選擇」，除非我方有足夠的溝通和說服本領，否則很難讓他人改變自認為的「最佳選擇」，最好的作法就是予以尊重。

因為，每個人都認為自己最重要，不容許被批評否定。一旦受到批評否定，自然會

找理由證明自己是對的，並把犯錯的責任推給別人。所有的人際關係都在不斷變動當中，每一次溝通，都會在關係上得分或失分。人際關係會變差，往往是我們不自覺的「習慣去否定別人」，造成關係一再失分。

## 說話不得體溝通打折扣

無可否認，人們最愛的都是自己，因此潛意識中不容許被批評否定、不喜歡批評否定我們的人；每個人都渴望自由與自主，所以會喜歡能滿足自己支配欲的人，討厭無法滿足自己支配欲的人。雖然聖賢都教我們要「聞過則喜」，但這其實違反了人性。

我們常忍不住批評別人：「怎會這樣想？怎會那樣做？應該那樣想！這樣做才對！」有位熱心的業務員，老是隨口建議別人該怎麼穿更好看，對方氣在心裡，都不給他好臉色。我提醒他，他的好心建議，其實是在否定別人「當下的最佳選擇」。

即使他人主動來請教你事情該怎麼做，記得要先反問：「你想怎麼做呢？」讓對方發表自己的看法，你只消附和著說：「這樣很好呀！」對方就很感激你。因為多數人心中自有定見，他來問你並非真心尋求意見，只是希望獲得你的贊同。你若不明究理給了建議，等於是在否定他，對方怎會開心？

某次演講後，一位聽眾對我說：「老師啊，你講得不錯，但我能不能給你個建議……」敢問，這是在稱讚我，還是在否定我？想像一個場景，朋友喬遷，眉開眼笑地帶大家參觀新居，眾賓客讚嘆連連。屋主得意地說自己花了兩百萬裝潢，但有一位賓客插嘴道：「這只要一百萬就可以做起來了」。這位不識趣的客人真令人捏一把冷汗，即便他說的是實話，也不該在主人興頭

上澆冷水。

當年陪女友逛街，我興沖沖推薦她款式，她卻連連批評「好醜」、「好俗」、「好丟臉」，我「當下的最佳選擇」被狠狠打了回票，心情很受傷，這也是為何婚後男人再也不陪太太逛街，男人婚前可以忍下來，但是婚後若還要逛街，那就請自便吧。

所以，不要被表面話誤導，要洞悉說話背後的人性。時刻提醒自己去否定別人，這麼一來，關係即使沒加分，也不會繼續扣分了。

### 聽到什麼才是溝通重點

還要留意，成功的溝通不在於「你講了什麼？」而是在於「對方聽到什麼？」你要孩子去做功課，孩子總是不理會；或者，你要另一半更愛你，但總是遭對方忽視，這究竟是誰該負責任？好的溝通，不是「我說了算」，而是「對方聽到的內容」才是關鍵。如果我講得很清楚，對方聽得很模糊，那麼這就是一次不清不白的溝通，責任在我，我應該換個方式讓對方聽明白。倘若你的關心叮嚀，在別人聽來全是囉嗦叨念，那就是囉嗦叨念無疑。

譬如老公開車載老婆連袂去吃喜酒，繞了許久找不到路，老婆要他停下來問路，老公堅持自己有辦法，不肯停車問路。與其兩人僵持不下，聰明的太太不妨對先生說：「我知道你很有辦法，因為現在時間緊急，這回還是先停下來讓我問路吧！」給對方台階下，保全對方的面子，又達到自己的目的，這才是兩全其美的溝通。

另外一點，就是「物以類聚」，我們會喜歡與自己作風相像的人，討厭與自己觀念不同的人。一一盤點你的朋友，不難發現感情越好的知交，彼此共通點越多。



▲郭老師提醒大家話要好好說，指責與否定是所有關係的殺手。

男女婚前看到的都是兩人的共同點，所以歡天喜地步入結婚禮堂，婚後卻只看到兩人的歧異點，感情怎麼能不生變？任何感情的由濃轉淡，幾乎都是如此。

此外，「觀點或意見表達沒有得到呼應就會堅持己見」，相處時能呼應對方，關係自然拉近，沒有呼應，關係就疏遠；最糟的是，不但不呼應，還否定對方的感受，這也是最常引發人際衝突的導火線。如果不能理解「不呼應別人，別人就會堅持己見」，恐怕一輩子都要與人衝突不斷。

例如，對方大發雷霆，你無法同理，還勸說這有什麼好氣的，形同是火上加油；買東西嫌店家報價太貴，店家堅持自己價格公道，雙方就此槓上；孩子半夜回家被媽媽數落，頂嘴說：「時間還早，同學都在玩」，親子對於時間沒有共識，鬧得不可開交。

人之所以生氣，是因認為他人有錯，當我們勸當事人別氣，等同是在否定他的感受，只會讓說的人更堅持己見，先接納對方的感受，內在的渴望得到滿足，改變才可能發生。

店員對嫌貴的客人說：「好東西都不便宜，你識貨才會看上它」，這個店員不只是呼應了顧客的情緒，還稱讚了他的眼光，就是懂得消費心理學；孩子討厭媽媽

嘮叨，總是對大人「一言九『頂』」，換來的是繼續被唸，其實只要回應說：「媽講得有道理，我怎麼都沒想到」，媽媽也就沒理由繼續碎念。

## 讓人生幸福的溝通撇步

話要好好說，別以指責表達意見，它是關係的殺手；否定也不是愛，它是所有關係的刺客。喜歡否定別人，只會造成人我關係越來越疏遠。每次溝通的背後，都是人性的運作，人性才是溝通的主角，能符合人性需求，即可滿足溝通的目的。

曾有一位煩惱的媽媽問我，孩子都不肯和她說話，該怎麼辦？想要改善關係，得先改變自己，我教她用「是、對、好、有道理」這幾個字來呼應孩子，漸漸的，孩子就會主動找她聊天了。

抱持同理心，站在對方的立場呼應他，等於肯定對方「當下的最佳選擇」，滿足對方的支配欲、成為他的同類，對方怎能不歡喜。先讓對方開心，也就敲開了溝通的心門。

關係不好，是因為無法彼此呼應和認同，以下四句話，多加練習，能夠為我們搭起良好關係的橋梁：一、對方所言正中你心，你要說「那很好」；二、對方所言不如你意，你要說「那沒關係」；三、認為對方言之成理，你要說「你講得很有道理」；四、對方問你問題，你要說「你這問題問得很

好」。

若老友問：「最近忙什麼？」你可以這麼回答：「這問題問得好，我忙著到處聽演講呢！」老友吐槽：「你到處聽演講，也不見有什麼改變。」你要有風度的回應：「你說得很有道理，可惜改變不是一兩天的功夫。下次要不要跟我一起去聽看看，你也許會有收穫。」朋友回說：「沒興趣」，你要說：「那沒關係，有機會一起去也很好。」

這樣子說話，為雙方留有餘地，很多可能的人際紛爭，也在你的溝通智慧之下化解於無形了。



新早點主義  
早餐新選擇 植物奶新風尚

堅果作用

堅果作用  
堅果作用

NEW!  
堅果作用  
堅果作用

堅持 果然更好

維生素 E  
一瓶熱量 88卡  
高鈣 Ca