

本會「品德與教養」講座摘錄

正面呼應，創造和諧溝通

主講／郭育志（專業講師） 整理／胡慧文

很多人認為理性溝通應該「就事論事」，不宜摻雜過多的個人情緒，其實是天大的誤解。因為，沒有情緒就不會有溝通，反之，欲達成溝通順暢，還必須先同理對方的感受，才能避免雞同鴨講。

沒說出的情緒更需撫慰

有一次，太太對我抱怨工作受氣，我聽了很認真幫她分析各種解決方案，她卻不斷反駁，而且口氣越來越不耐煩，把我也惹火了，認為她只是為抱怨而抱怨，一點也不打算解決問題，簡直浪費我的時間。後來才理解，女性的心理是，當她在抱怨時只是希望得到同理，只要明白她的委屈就好，並不需要提供建議。

可見溝通的困難就難在很多心思沒有表達出來，通常女性面對事情，「情」重於「事」，希望情緒被接納，而男性看到的重點則是在解決問題，男女之間反應大不同，看懂言行背後的心情，才能避免溝而不通，話不投機半句多。

比如孩子在路上跌倒，爬起來沒有哭，回到家看到爸媽卻嚎啕大哭起來。跌倒的當時明明疼痛卻不哭，是因為沒有人會安慰他，回到家不痛了，卻淚眼汪汪，渴望得到大人的「惜惜」，這就是情緒的溝通。大人可千萬別在這時責怪他不夠堅強勇敢，這點小事也哭哭啼啼，更別板起臉教訓他為何走路不看路；讓他哭一哭，同理他的情緒，接納他表達自己的疼痛、無助，希望能被理解的心情。



▲郭育志老師提醒，呼應對方的立場與觀點，複誦關鍵字，展現誠意、設身處地、感同身受，溝通自然和諧無礙。

因此，不管是大人對小孩，或是男女兩性溝通，不只是一要聽對方說什麼，還要試圖了解他沒有說出來的情緒感受。譬如老婆抱怨做家事累壞了，我好意勸她：「累了就休息一下吧！」她竟然氣到當場翻臉。後來我揣摩她沒說出口的話，其實是希望我體恤她的辛勞。下次她抱怨好累，我立刻從沙發上跳起來，摟著她說：「老婆，妳好辛苦，我來幫忙。」她覺得付出得到肯定，便眉開眼笑說：「不用了，你不會，還是我自己來。」

表達同理的關鍵在複誦

人人都渴望被了解和認同，當孩子回家抱怨學校老師好兇，爸媽回說：「兇才好，老師不兇，你怎會聽話！」這樣的回答不但缺乏同理心，還有一點貶抑的意味，好像孩子需要有人盯著嚴加管教才會懂事，孩子當然覺得自討沒趣，懶得再跟父母談下去。

這時，懂溝通的父母應設想，孩子說這

些話用意何在？是否有情緒困擾？拿出同理心順著他說：「老師那麼兇，同學們都很擔心害怕吧？」孩子覺得你懂他的感受，自然願意敞開心房對你掏心掏肺。

但是人們常基於種種顧忌或是不習慣表達自己真正的意思，只說表面話，隱藏關鍵的感受，要洞悉他人心事豈是容易事？我後來摸索出「複誦對方話裡的關鍵字」，就能抓到重點，讓對方願意說下去，另外還要用心聽才能知道他真正的想法。當朋友抱怨老闆時，我就附和說：「怎會有這麼機車的老闆」，他受到鼓舞，開始傾訴狀況有多糟，我不斷複誦他的話說：「簡直糟透了」，還追加一句「你實在好委屈」，與他同仇敵愾。

孩子抱怨學校每天考試煩死了，父母可別再搬出一百零一套說詞：「考試是學生的本分」，教訓他早點面對，只需順著他的話說：「從早考到晚真的好煩，實在撐不住的話，需要我如何幫你嗎？」讓孩子感覺自己不孤單，就達到溝通的目的了。

人與人之間關係不好，往往是因為彼此沒有呼應。經常點頭說「是、對、有道理、我了解你的想法(感受)」；無法洞悉對方背後的心思時，就複誦他話中的關鍵字，時不時給予稱讚，展現你設身處地為他著想的誠意，彼此自然和諧無礙。

先認同才有可能改變他

曾有人問我，如何使人際關係圓滿？我的心法是：先給對方想要的，對方也會回應你想要的！比如男人喜歡自由，就是希望得到「信賴」，只要老婆常說：「我相信你，你一定辦得到！」就能讓他銘感於心。

女性最在意另一半和孩子對自己說謊，但其實沒有人天生愛說謊，因為說了一個謊就得繼續說更多謊來圓，而且說謊會降低一

個人的自我價值感。所以，說謊常常是情勢所迫，出於追求快樂或逃避痛苦的「正面意圖」，不得已而為之。

要讓一個人說實話的前提是，必須令他感到安心、不受威脅，確認說實話不會招來痛苦。所以面對坦承錯誤的孩子，大人要保持心平氣和，不可生氣打罵，否則孩子會記取「慘痛教訓」，學會說謊。當犯錯的人坦白時，應該對他的誠實表示欣慰，讓他找出自我補救錯誤的方法。

我研究溝通，亦發現人際互動時「如果愈反對，不呼應對方，對方會更加堅持。」也就是你越反對他越要做，一旦你放手讓他做，他反倒清醒了急忙踩剎車。所以當另一半說：「我們老闆好機車，我要離職自己去創業。」「現在股市正熱，我要拿房屋去貸款，快速賺大錢！」奉勸各位，無論是否相信另一半，至少要在口頭上附和：「我相信你，如果你確定計畫可行，我就支持你！」避免對方因被反對而一意孤行。

因為改變必須從「認同」開始！想要說服一個人，得先認同他，然後才有可能改變他。「站在對方的立場呼應他」、「知道對方要什麼，先給他想要的」，養成這兩個小習慣，家庭和樂、人際和諧就不遠了。 ❀

暑期生命教育教師研習

本研習將邀請在生命教育、教學創新、班級經營等面向有心得及成果的教師分享理念及實務經驗，歡迎一同參與成長。

時間：111年7月1日(五)8:30-16:30

承辦：新北市板橋國中(現場)

時間：111年7月5日(二)8:30-16:30

承辦：新北市中和國小(線上)

參加方式：研習分為實體與線上二場，詳情請至泰山文化基金會官網瀏覽(www.taisun.org.tw)，或洽詢：02-25017722