

人際關係專刊

溝通是基本上每人每天都必定進行的活動，建立和維繫人際關係的方法，是人與人之間傳遞情感、態度、事實、信念和想法的過程。良好的溝通是一種雙向的溝通過程，不是一個人在發表演說、對牛彈琴，或者是讓對方唱獨角戲，而是用心去聽聽對方在說什麼？去了解對方在想什麼？對方有什麼感受？並且把自己的想法回饋給對方。



不知道大家在跟家人或朋友溝通時，有沒有曾經遇到下列情況：你想要認真溝通，但是他不認真聽（左圖），或是語意模糊。誤會和衝突的產生，常常來自於我們沒有適切表達自己的意思，或是對方錯誤接收與錯誤解讀了訊息。

研究發現，詞語表達僅能傳遞 7% 的意思，聲調可以傳達 38% 的意思，而非語言溝通則能傳達 55% 的意思。兩個人所表達同樣一個詞語，但傳遞出來給接受者的認知可能不同，主因是在於各種文化彼此間差異、人們對訊息選擇性的接受與認知、模稜兩可、防衛心理及環境干擾等因素所造成。以下介紹三種不同的溝通方式和秘訣，幫助你能夠擁有良好的人際關係。

資料來源：梗圖 Meme、維基百科、巴哈姆特



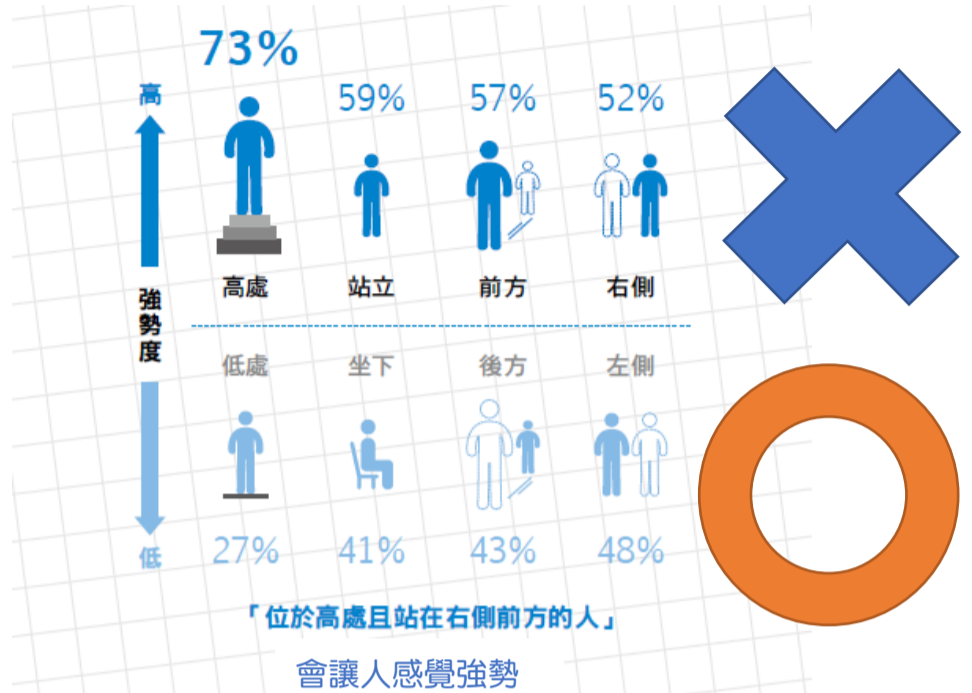
傾聽五秘訣

法國哲學家伏爾泰曾說，「耳朵是通向心靈的路」。滔滔不絕、能言善道的人，別人不見得樂意聽他說話，但懂得傾聽的人，容易掌握他人的意見與想法。以下介紹 5 個傾聽秘訣：

秘訣 1：傾聽中的禁忌



秘訣 2：站在左方是「溫和」的談話位置



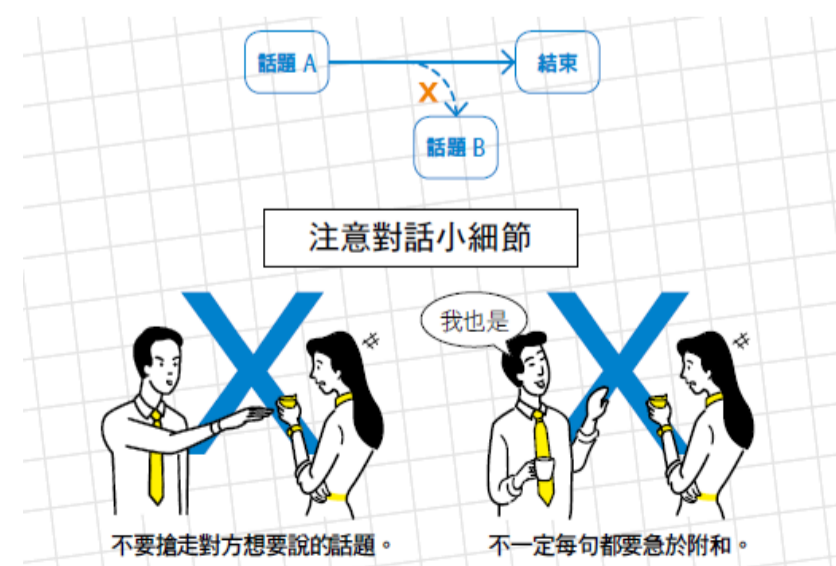
秘訣 3：用相同句子展現同理心



秘訣 4：視時機提問，增加談話深度



秘訣 5：不隨意換話題，避免過度搶話



一個好的傾聽者，最大的敵人就是想要主導對話，急著表達意見，或者隨時都要變換話題。假設交談到一半，你聽到引起你共鳴的細節，但在得到發言權之前，盡量不要用「說到這個，我…」 「講到這件事…」 改變談話主題。

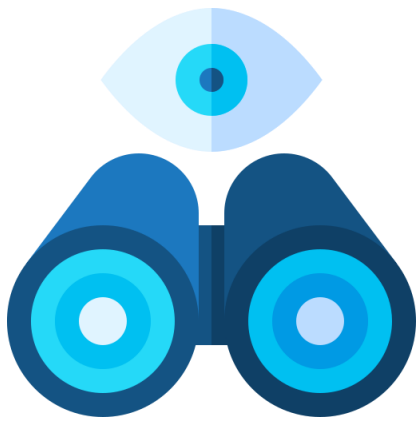
非暴力溝通

非暴力溝通，指的是**去除**溝通裡會造成**傷害**的成份，同時**達到有效的溝通**目的，讓雙方的真實心意相通。我們都不認為自己是暴力的，但日常中還是有許多話語確實會引起自己和他人的痛苦。

不帶評論的觀察是人類智力的最高形式。

——印度哲學家克里希那穆提 J.Krishnamurti

觀察



只說**觀察**或只**陳述具體行為**

對於大多數的人來說，觀察他人及其行為、而不評判、指責或以其他方式進行分析，是難以做到的。把注意力集中在發生的具體事情、行為，而不是自身的分析、猜測、貼標籤——前者是中性的，不容易刺激對方的反抗；而後者則很容易產生貶義，容易讓對方感到抗拒，哪怕對方意識到自己有錯。

感受



說出**感受**而非表達看法

為什麼要說出自己的感受呢？如果我很憤怒的話，對方難道不能從我的表情和肢體語言上得知我的感受嗎？你當然可以用凶狠的眼神來告訴對方你很憤怒，但這樣做與指責一樣，同樣會激起對方機械性的防禦反應，他可能會感到懼怕、委屈，不知如何是好。但如果你把自己的感受溫和的說出來：「我感到憤怒」——這能夠激發對方的同理心/共情，讓對方代入你的角度去看問題，為你著想。

需求



說出**需求**而非指責、批評

衝突之所以會出現在溝通，往往是因為（至少）其中一方的需求並未得到滿足，如果我們通過批評來提出主張，人們的反應常常是申辯或反擊。反之，如果我們直接說出需求，其他人就較有可能作出積極的回應。

請求



提出希望對方配合的**行動**而非概念

提出請求看似容易，但其實是需要花心思去琢磨的。因為我們使用的字眼有時候很模糊，要說出希望對方做的事，而不是不希望他做的事，就有可能得到積極的回應。如果我們請求的是具體的行動，而非抽象的概念(如公平對待)，那麼，我們就較有可能得到滿足。

愛之語

愛之語，顧名思義就是「愛的語言」，指的是人喜歡用不同的方式表達愛跟接收愛，了解愛之語可以讓我們用別人喜歡的方式愛他，他接收的比例會比較高，同時有助於關係提升，讓你們的關係更緊密；也可以發現生活中有很多人愛我，只是我還沒有發現。

媽媽們都有個通病，只要你說了哪樣菜好吃，她們就頻繁地煮那道菜，直到你厭煩地埋怨了為止。

其實她這輩子，就是在拼命把你覺得好的，給你，都給你，愛得不知所措了而已。

——張愛玲

肯定的話語



直接的讚美與肯定，可以讓人感覺被欣賞，或是聽到對方說出「我愛你」，都能讓感受到自己被愛。想要把這個語言做好，關鍵在於聲調和語氣。想像一下，如果你用尖銳、不耐煩的口吻讚美別人，對方肯定會以為你是在酸言酸語。寫紙條、口頭表達或是寫卡片都是很好的表達方式。

精心的時刻



當兩個人在一起時，能夠把所有的注意力放在對方身上，至於一起從事什麼活動，反而沒那麼重要，重點是在情感上與對方有所交集，讓對方感覺到被傾聽與被愛。

貼心的禮物



贈送對方適合他，符合他需求的禮物，可以是有形的或是無形的，不一定要非常貴重，但要讓對方感受到真誠的心意。有時候一張卡片，一封短箋，都可以讓收到的人非常開心。

服務的行動



透過幫對方做事，替對方服務，讓對方感到高興。這個語言的關鍵在於做對方覺得重要的事，進而表現出你對他的愛。服務的行動可以是為對方做一頓飯、修理東西，甚至是倒垃圾。

身體的接觸



肢體接觸可以直接地傳達感情，對於愛的語言為喜歡肢體接觸的人，一個親吻或擁抱，可能遠勝昂貴的禮物，這些行為正是最直接的愛的證明，傳達給對方支持與情感。

愛之語測驗連結，可以掃描 Qr code，看看自己的愛之語呦~

