

生命如同是汪洋中的一條船  
而自己就是掌握方向的舵手  
思考後的抉擇，付出與努力  
決定日後的方向與成就

# 方向

宜寧高級中學  
中華民國 110 年 10 月 19 日  
輔導室刊物編輯：蔡秀珍、鄧苑蘭  
邱仕涵  
地址：臺中市西屯區東大路一段 555 號  
電話：04-24621800  
網址：www.inhs.tc.edu.tw

第 375 期

校長 何財源

## 講沒兩句 就吵架？

讓我們一起學「溝通」

「現在就照著我的話去做」「我做了這麼多，都是為了你好」  
「到底有沒有在念書啊？整天只知道玩」  
小孩的回應：「喔」「好啦」「我不要」「不要再唸了」  
這樣話不投機感覺，是在溝通？還是各說各話。



## 你上一次跟家人分享心事，是什麼時候了呢？

仔細想想什麼時候開始我們開始變得不那麼願意跟父母分享生活？又是為什麼呢？或許我們在學校的時間越來越長，爸媽工作也忙，回到家堆積如山的作業壓得我們喘不過氣來，父母能和我們聊天的時間越來越少，吃飽了嗎？功課寫完沒？今天考得好嗎？這些我們聽起來很「無聊」、「多餘」，甚至感覺是「找碴」的問句，其實只是父母想關心又不知道從何開始的話語。

父母們總相信著自己的經驗能夠給孩子們參考，甚至能夠不讓孩子們跌倒。我們要體諒父母的苦心，他們的想法必然有其原因，儘管很多跟我們的價值觀相悖，但，如果我們只是直覺地回應「你講的過時了」、「那是你，又不是我」、「我要活出我自己的人生」，這是相當不足以說服他們的，這種直白，反倒是把利刃，狠狠地插在父母的苦心，流出的是傾瀉而出的無奈，留下的卻是難以平撫的傷痕。

然而，親愛的爸媽，你們的經驗絕對寶貴，我們也瞭解，也願意傾聽，但時代環境背景不同了，你們常常會堅決地認為，我們所做的事情你們不認同，而在理解「我們為什麼要做」之前，就直接以你們的價值觀來否決，如果，連我們最重視的你們，都不認同我們，你們可知道那有多難受嗎？

親愛的爸媽，當我們開始願意主動跟你們分享生活時，能不能也請你們，不要急著否定我們，聽完我們為什麼要這樣做，而這樣做對我們的意義是什麼，試著在你們的能力範圍內，給予我們建議與客觀的看法，試著支持我們，讓我們一起試試看，好嗎？



# 為什麼溝通這麼難？



溝通，就是傾聽和訴說，看似簡單的兩步驟，若沒有好好處理，往往成為家人、伴侶、師生間的關係誤區。回想過去的生活經驗，是否也曾因為溝通而產生誤解？又或者想關心對方，對方不但沒有接收到，反而覺得我囉唆的情形？在了解如何溝通之前，先讓我們借用美國的家族治療先驅 -- 薩提爾提出的概念，來破解這神秘的現象吧！

## 打開對方心裡的冰山

美國的家族治療工作者—薩提爾說：每個人的內心小劇場，都像一座冰山，平常露出水面、能被看見的，都是外顯的表現，但其實水面下的潛藏感受和真實需要體積更大。真正的溝通是能夠慢慢挖掘，讓彼此擁有「心很靠近」的安全感。

其實這就是冰山的樣子



薩提爾的冰山理論

看見爸爸媽媽的冰山



圖版

看見孩子的冰山



圖版

## 如何看見對方的冰山？

溝通所扮演的角色，不單單為了解決問題，更重要的是與他人建立起連結。我們可以透過以下三個關鍵，透過掌握以下重點，共創雙贏溝通。

### 關鍵一：問問題

「好奇」在溝通裡扮演的角色就如同引導者，利用提問的方式來了解對方，探索問題的成因及細節。

### 關鍵二：對「自我」覺察，發現問題

溝通若是發生在彼此意見不同時，要如何確實傳達出自己的想法，又不會破壞關係，則變得非常重要。當事情不如預期時，理解並允許自己的情緒，情緒穩定時，再來溝通、一起解決問題。

### 關鍵三：一致表達，共創雙贏

溝通區分為五種型態，分別為「指責、打岔、討好、超理智、一致型」。薩提爾在長期觀察家庭內成員的互動，發現人們在面對威脅或壓力的情境時，為了保護個人的自尊而產生「不一致溝通」的應對方式，也就是說出來的字句是一個方向，情感卻是另一個方向。然而「一致型」的溝通型態，才能直接且坦誠表達出個人的思考、表達自身感覺及觀察他人的情緒。

#### 指責型



在乎自己、情境  
忽略對方  
常否定、命令  
攻擊別人

其實是...  
不信任、被壓抑  
害怕失去控制  
所以指責他人  
來保護自己

#### 打岔型



在乎對方  
忽略自己、情境  
常拒絕溝通  
冷戰或講別的事

其實是...  
混亂、孤單  
焦慮、悲傷  
所以用打岔  
來保護自己

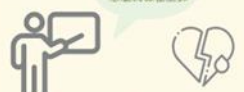
#### 討好型



在乎對方、情境  
忽略自己  
常道歉、依賴  
順服別人

其實是...  
無助、委曲  
焦慮、壓抑  
所以討好他人  
來保護自己

#### 超理智型



在乎情境  
忽略自己、對方  
說服對方  
我是「合理」的

其實是...  
害怕不被認同  
失去控制  
所以用超理智來  
保護自己



# 在薩提爾溝通模式中

## 你是屬於哪一類型？



想知道你常用哪種屬性的溝通型態嗎？請閱讀下列20句敘述句，並依照你目前的狀況圈選符合程度，從1「非常不符合」到5「非常符合」，圈選一個數字吧！

		非常不符合	不符合	有時符合	符合	非常符合
01.	在與人的互動關係中，我會肯定自己、欣賞自己。	1	2	3	4	5
02.	別人覺得我常會說一些毫不相關的話，討論事情時很容易分心。	1	2	3	4	5
03.	與人互動時，我可以誠實地表達自己的感受與需要。	1	2	3	4	5
04.	我對事情有很多意見與想法，但較少有感覺。	1	2	3	4	5
05.	我會擔心破壞彼此的關係，因而放棄了自己的需要或想法。	1	2	3	4	5
06.	當我的想法和別人不同時，我會忽略然後假裝沒有這回事。	1	2	3	4	5
07.	當對方指責我的時候，我會轉移話題，模糊焦點。	1	2	3	4	5
08.	和人一起作決定時，我覺得有科學家或學者提供的資料才能相信。	1	2	3	4	5
09.	和其他人發生衝突的時候，我覺得通常是對方的錯而不是我的錯。	1	2	3	4	5
10.	我會盡量避免自己有情緒感受。	1	2	3	4	5
11.	我不敢不幫別人的忙，因為我怕他們會因此不理我。	1	2	3	4	5
12.	當意見不同時，我會認為自己的意見比對方好而批評他。	1	2	3	4	5
13.	與人討論事情的時候，我可以分享感受與想法，而不是只有描述事件。	1	2	3	4	5
14.	在互動中發生問題時，我可以向對方表達我內在的真實感受。	1	2	3	4	5
15.	我認為保持冷靜思考，理性客觀的處理事情才是最好的。	1	2	3	4	5
16.	我不敢表達負面的情緒或感受，因為我擔心別人會不喜歡我。	1	2	3	4	5
17.	當我不想聽對方說話時，我會失神或改做其他的事情。	1	2	3	4	5
18.	當人際關係有問題的時，別人應該改變，我不必改變。	1	2	3	4	5
19.	當發生事情時，即使我很在意，但口頭上會說沒關係。	1	2	3	4	5
20.	當關係緊張時，對方應先讓步。	1	2	3	4	5

### 計分欄

溝通型態	請將下列題號之得分填入	得分
A.	01. + 03. + 13. + 14. =	
B.	02. + 06. + 07. + 17. =	
C.	04. + 08. + 10. + 15. =	
D.	09. + 12. + 18. + 20. =	
E.	05. + 11. + 16. + 19. =	

我最高分的溝通方式為...

- A. 一致型溝通
- B. 打岔型溝通
- C. 超理智型溝通
- D. 指責型溝通
- E. 討好型溝通



# 溝通是需要練習的

「一致型」的溝通是能誠實的表達自我，同時也能關注到對方，在適當的情境脈絡中，傳達直接，能顧及自己、他人和情境的訊息。能讓對方感覺到真誠且不具威脅。一致型的溝通者能欣賞、接納自己與他人，面臨改變時也能保持開放的態度，在溝通上能理性並保有溫度。要達成一致性的溝通，我們可以從以下兩個部分來著手練習：

## Step 1: 釐清自己真實感受

釐清自己的感受是什麼非常重要！這裡說的「感受」並非不爽、不高興這種表層的情緒，而是更深層的感受。試著先深呼吸冷靜一下，然後問自己「我為什麼覺得不高興？」可能是失望、擔心、沮喪、難過、委屈、緊張...，這些是我們真正的感受，也是最需要被好好表達出來讓對方知道的部分，這樣對方才能真正理解為何你無法接受、開啟溝通的重要性何在。

## Step 2: 如何使用「我訊息」溫和而堅定表達出自己想法

當我們開始對話時，可以等待內心演完內心戲再開始。釐清溝通目的，也釐清自己希望的關係狀態，注意自己的口氣，好好說話。說訊息則相對於你訊息，以「我」開頭，從個人真實感受出發，加上事實敘述，更能清楚表達自己的看法及期待。



## 溝通總是讓你心很累嗎？ (影片觀看請掃描右方 QR code)

公視拍了一段親子對話的影片，正好反映出使用我訊息，且全然專注、用心聆聽、互相表達出彼此想法後，如何產生「相互理解後的魔法」，即使問題沒有瞬間獲得解方，但非常明顯地，親子之間心的距離已經大大拉近了。



以下摘自影片對話內容—

子：「弟弟剛出生，那個時候我其實很需要你或家裡的誰，陪伴我適應新的環境，陪伴我或鼓勵我，可是那個時候其實我常常被晾在旁邊。我覺得我的需求在你們眼中、你們的生活裡，好像沒有被看見」

父：「一直到現在為止，我也是第一次知道，第一次察覺，那我覺得也很抱歉，謝謝你那段時間過來了，我們再把這一段親子的感情，再做一個修補和彌補」

聖性說道，爸爸有聽進去、有感覺的反應，對他來說比是不是真的去彌補什麼更重要。我們常常，只是需要一個被全然專注地聆聽與理解、被接住感受的在乎。

「謝謝你願意告訴我，讓我更了解你」

引用自：「釀湯來了家庭教育網」

雙贏溝通(上)「三明治說話術」把話好好說，對方順耳聽  
雙贏溝通(下)「我訊息」溫和而堅定表達出自己想法  
作者/釀湯來了編輯團隊、蕭子喬、張正晴、黃佩甄、蕭子喬

