

溝通(四)



／高偉雄

錯誤溝通方式的緣由

以上提到的四種溝通方式：指責、安撫、理性分析和轉移話題等溝通方式很明顯都不是健康的溝通方式，因為在處理不同意見過程中或當觀點有抵觸的時候，這些溝通方式都不能真正讓當事人彼此坦誠的說出自己內心的感受。既然這些溝通不能表達當事人內在的感受，那麼當事人為什麼一再再而三採用這種方式與人溝通呢？到底什麼內在或外在因素，令人明知此路不通但仍照走不誤？心理學家認為每個行為背後都有它的起因，溝通的方式也是如此。這些錯誤溝通方式的形成可能基於幾個因素：

● 家庭背景

我們個人性格的形成與我們過去成長的原生家庭有很大關係，溝通的方式正是如此。當事人可能基於過去自己家庭的經歷，以為他們過去使用的溝通方式是一個正確、有效的溝通方式，他們本身也不知這些溝通方式有什麼問

題。對他們來說，他們可能沒有一個相對的標準來比較好與不好，他們從小就已經習慣用這種溝通方式與家人溝通，他們視為理所當然，不認為有什麼不妥之處。正所謂習慣成自然，溝通的習慣也是如此。

● 文化背景

不能否認，溝通與文化有很大關聯。尤其中國文化在這方面可以說是先天不足後天失調。中國文化怕得罪人，不鼓勵對人說直話，縱使見到別人有過，要不是迴避不談，就是轉彎抹角。總之，就是避免讓別人難看就是。這些基本用意是好的，但缺點是，中國人正面不敢表達個人意見，背後卻不斷說人的不是。沒有正面的溝通，換來是背地的閒言閒語。另一方面，中國文化普遍不鼓勵人談個人感受。不要說別的，光談心理學名詞我們就發現中國字沒有什麼字彙是用來形容情緒和感受。比方說，英文有一個名詞叫 (Emotional Abuse)，中文有人直譯叫「情緒的虐待」。這個翻譯是非常拗口的，讀來叫人有點丈二金鋼摸不著頭腦

。為什麼呢？因為東方文化不談內心感受，東方人對情緒感受這些事兒總是避重就輕。但不談並不等於不存在，因此中國人習慣談很表面的事情，而儘量不談內心感受。久而久之，中國文化造成人與人溝通總是隔靴搔癢，抓不到內心的需要，人與人之間的隔膜在所難免。

● 內在心理因素

如果用一個比較客觀及理性去了解，為什麼這麼多人不敢直接向人表達內心的感受，而用指責、安撫、理性分析或轉移話題等方式與人溝通。除了我們可以解釋這是因為個人無意識從父母學會那一套溝通方式。其實更深一層去思想，這些溝通方式離不開當事人的一些不健全心理因素。以心理學角度來分析，四種溝通方式的當事人其實內心都有一些問題。如果一個人有健康自我形象，為什麼要刻意安撫別人？自己做錯就承認自己做錯，為什麼要安撫呢？如果能接納自己，為什麼要故意迴避，用指責方式來欺壓別人，要別人怕你，要人服你？如果有健全的自尊心，為什麼不敢談自己內心感受，故意用哲理、道理去教訓別人？最後，如果能接納自己，就不必左顧右盼，轉移話題，不敢直接面對問題。總而言之，不敢坦然的面對事情，用各種方法迴避，最大的問題不是事情本身，乃是當事人自己內心的自我形象出了窟窿。不管是用安撫、指責、理性分析或轉移話題方式與人對話，表面目的是迴避，但內在因素不外和當事人本身的自我形象很有關係。一個能自我接納，有健康自我形象的人毋須用各種方法去討人喜歡？何須要怕別人找到

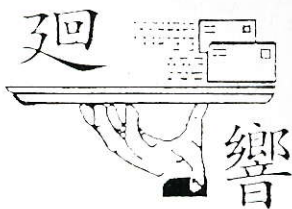
自己的毛病？所以從某一個角度來看，溝通其實也可以說是反映個人內心的自我形象及個人的價值觀。

● 過去受傷的經歷

我們個人過去成長的經歷也是影響我們與人溝通的方式。尤其對一個在心靈上或感情上受過創傷的人，他們對外界的接觸可能會比較敏感。這些過去的創傷包括在成長過程中曾經被遺棄過；被父母或看顧他們的人虐待過；經歷過戰爭的洗禮、家破人亡、親人離世等。總而言之，任何在成長過程中所發生的事，曾令當事人有過情緒上不安，或在心靈上有缺乏安全感的感觉，都會成為當事人傷痛的經歷。也因為基於這些過去的創傷，使當事人與人在觀點上有不同意見或與人有爭執的時候，他們可能會在溝通過程中，加了一層無形的保護網去保護自己不再受傷害，於是各形色的溝通方式與習慣便成了當事人的自衛機制。當事人因著過去沉痛的經歷，他們儘量去迴避重提過去傷痛所帶來的痛苦感受，不難理解他們與人的溝通祇流於表面接觸而欠缺真正內心感受交流。

開心見誠的溝通

「我感覺你最近比較難控制你的情緒，是不是你在公司工作感到有很大的壓力？剛才你這麼大聲講話的時候，我覺得很害怕。我不知道有什麼事情我可以幫你？」
「你最近好像很多心事，我問你好幾次，你卻說沒事。如果你不講，我會胡思亂想，以為我做了什麼事叫你生氣。」



于力工牧師寫的「中國傳道人史館」，很有歷史價值，對我這個老基督徒來說，更是回味無窮。就如他寫的許多老牧師，如計志文，趙世光，史祈生等牧師，我都曾聽過他們講道，石新我牧師也曾到過印尼，我也曾替他傳譯。（客家話）宋尚節，王明道，陳崇桂，賈玉銘牧師等，雖未見過面，卻曾看過他們著的書，我深佩服于牧師的記憶力，盼望他繼續為他所知所記得的從中寫出刊登。

■李伯聳

第145期23頁的「白馬寺」一文，為何會被刊於優秀的基督教刊物「導向」上呢？即使第143期25頁的「走馬看京城」，本人也覺不適合。篇幅寶貴，祈刊以能造就人，宣揚神為主旨的文章，轉載或摘錄也好。

■劉真

建議封面好不好有一個說明，好像本刊的美麗花朵圖案是什麼，是某國的花？

■李伯聳

那麼怎樣才算是健康的溝通方式？良好的溝通應該在言語表達及內心感受上一致。換句話說，在溝通過程當中，縱使彼此不同意見或在觀點上有抵觸的時候，雙方都能夠坦誠說出自己的感受而不必懼怕遭另一方的拒絕。彼此

明白溝通是針對事而非針對人，目的是要讓對方了解自己的立場，但同時也尊重對方個人的意見。因此在溝通過程中，當事人不需要怕得罪人而故意在言語上掩瞞自己個人內在的感受

【下期再續】