

海端加油站

第一百八十九期

發行人：吳宏龍 校長 發行：台東縣立海端國中 輔導室
總編輯：黃美玲 主任 地址：台東縣海端鄉海端村山界 1 號
編輯群：邱俊龍 主任 電話：089-931390
鄭新和 主任 創刊日期：101 年 11 月 30 日
郭黛瑩 老師 發刊日期：112 年 1 月 10 日

家人溝通，需要的不是講道理！

賴佩霞：換個方式表達關心，找回彼此最舒適的關係

「同理心」是非暴力溝通的核心，其中又涵蓋了兩個彼此相關的層次：一是「同理自己」，也就是先懂得體諒自己的感受及需要，二是有了同理自己的經驗之後，才有辦法「同理他人」，體會對方的感受及需要。

這是我常常舉的一個例子。一早起床，太太跟先生說：「我頭痛，我想我是感冒了……」先生回了一句：「我昨天就跟你講了，要多穿點衣服，你就是不聽！看，現在果然感冒了！趕快，下午趕緊去掛號，去看醫生……」

這樣的對話，熟悉嗎？我猜我們都跟最親密的家人這樣說過。跟這位太太一樣，先生說這麼一大串，句句當然都是關心，然而，都不是太太想要得到的回應。太太最想要的，是先生的安慰與疼惜。

這就是同理心，同理自己及他人的感受與需要。

我們先換位思考。想想看，如果換做是先生跟太太說感冒了，會不會想聽太太說什麼「我早

就跟你講了，你就是不聽」這樣的話？我想應該不會，先生應該也希望獲得安慰與疼惜。

首先，先生只要花一些時間，感受一下自己曾經生病、四肢無力，當下多麼希望太太能泡個茶、拿個枕頭，有包容、有耐性、有品質的給予溫暖。單單一個從主觀切換到客觀的小小動作，就能讓對方從懊惱提升到跟我們有親密連結。

換句話說，也就是養成一種新的習慣，設身處地去體會一下對方的需要，說穿了，就是意識上的轉換。就這麼一個小小的切換，就能夠讓我們從一個只想下指導棋、數落對方的狀態，躍升到讓對方感受到我們真切體諒的品質。

只要有一次深切對同理心的體悟，自然就不會再用以往的表達方式了。或者這麼說好了，萬一不小心又犯了毛病，也會知道要從哪裡著手改善關係了。

有一次，女兒 Aggie 的 IG 被網路駭客入侵，鎖住了幾十萬的粉絲，駭客要她付幾百萬台幣，才肯把帳戶還給她，但 Aggie 知道自己不可能也不應該付這筆錢，於是她非常沮喪。

換作過去的我，很可能會直接以母親的口吻，試著開導她：「只是 IG 帳戶而已，沒關係啦，反正網路上那些東西沒了就沒了，不值得你這麼難過……」之類的。我一定會試圖安慰她、勸她，或者乾脆直接告訴她：「這沒什麼大不了的，再弄一個就是了，小事一樁！」

由於我教學講究實證，這正好給了我機會去印證非暴力溝通的效力。我想，如果只套用最基本的方法，不知效果如何？於是，我耐住性子，仔細聆聽女兒的敘述，同時不斷從她話中的線索，試著去了解「這是什麼感受？她的需要是什麼？」，希望能找到我要的答案。

撇開以往的習性，我一直很仔細聽、專心聽，開口前我整理了一下自己。

「你一定很難過喔！花了這麼多年的時間，累積這麼多的粉絲就這樣沒了，一定很沮喪、很懊惱！」我用很慎重的語氣，慢慢的、穩穩的說。

結果出乎意料，她先看了我兩三秒，居然一反先前的哀怨，反倒安慰我說：「其實也沒關係啦，反正我也在想，像這種 IG 社交媒體，到底有什麼意義……」

她回答得很平靜，情緒似乎也穩定了下來，然後，沒事了！

我不禁想，還真神奇，從邏輯上來看，我明明才提醒她花這麼多時間累積的粉絲就這樣沒了，她應該更沮喪才對，結果反而沒事了！相反的，我猜如果我用平常慣有的方式，勸她看開點，表現得這一切都不算什麼、不重要，她一定會更生氣，覺得我一點都無法體會她的心情，甚至跟我嘔氣也說不定。

這就是同理心奇妙的地方。坦白說，我只是用了傾聽及觀察，重複她說過的內容，僅此而已。

同樣的方法，我也曾經用在與母親的溝通上。

我非常幸運，以往在美國念高中時就修過心理學，現在回想起來，那幾堂課就是我心理學的啟蒙。

年輕時，一度我母親住在美國，而我人在台灣。她經常打電話給我，特別是晚上。提醒一下，那是個家家有電話、人人沒手機的年代，如果到了晚上十一點打來我不在家，第二天通上電話，她就會一直叨念：「女孩子這麼晚還不在家，像什麼樣子，一個人在外面，人家會怎麼看你？晚上那麼晚跑去哪了？你那些朋友難道沒爹沒娘……」

通常我不是把話筒移開，當作沒聽到她在電話那頭的數落，就是回嗆她：「好了啦，你每次都講一樣的話，可以了啦！」其實心裡想的淨是：煩不煩呀！

當時的我當然還沒開始學非暴力溝通，但是那一天，我突然想到心理學提到的同理心，決定換個方式跟媽媽互動。

我對她說：「媽，我發現你真的超愛我，整天滿腦子都在想我！你這麼愛我，我真好命！謝謝你耶！」

她突然停了下來，我可以想像母親在電話那

頭愣住的表情。她的語氣快速從急躁和緩了下來，我甚至能聽到她因為放鬆而輕緩的舒了一口氣。她當下覺得被了解，她在「了解」上充分得到了滿足，而我也因為她不再碎念，心情跟著平和許多。

兩個人的互動立刻就像汽車換了檔，從原來的 R 倒退檔換到 D 的前進檔，明顯開闊了起來。

從人與人的相處來看，「愛」是非常重要的基本需求。母親的需要，是讓我知道她很愛我，因此一而再、再而三的提醒我。以往當她覺得我沒有把她的話聽進去的時候，就會氣急敗壞，而她越生氣，我就越不想聽。後來，當我選擇把她的話聽進去，並且明確說出她的感受及需要時，她覺得我懂她的心意，對她而言，這樣的連結就足夠了。

同理心的培養，可以取代想要開導對方、跟對方講道理的習慣，並逐漸發現想改變或開導一個人，真的很消耗能量。倒不如先把自己理清楚、講明白，最後讓對方自己去做判斷，看看能否為我們的關係做出更好的抉擇。

有時候我們說的道理，或許有些人真的不明白，但也有很多人不是不懂，而是不願意配合。很多學員在碰到問題時，心裡往往會冒出這樣的想法：「憑什麼要我配合你？」

例如家人吵架，可能會勸其中一方說：「你就好好跟他說嘛……」但他卻回嗆「我才不要！」也就是說，他其實知道怎樣可以讓另一方釋懷，就是不情願那麼做。

這個時候，就可以思索：「他渴望什麼？需要什麼？」

或者換個方式，這個時候，就是我練習同理他人及同理自己的機會。我們可以回頭想想，問問自己：「如果我是他，我為什麼這麼不情願？我有什麼感覺、什麼需要沒有得到滿足？」