

海端加油站

第一百九十四期

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 4 月 18 日

家人如何好好說話？賴佩霞×李儀婷：溝通不是為了贏！把在意的事說出來的技巧

家人間如何溝通？為何就算中年了，有時與人溝通過程仍會不自覺委屈或憤怒？怎麼與另一半說話，某件事溝通了好幾年，對方好像都沒接收到我的訊息？和孩子說話要留意什麼，才能是有效溝通而非彼此賭氣？身心靈作家賴佩霞與親子教養專家李儀婷對談「如何好好說話」。

非暴力溝通 SOP：觀察→感受→需要→請求

如何好好說話，是一輩子的課題。身心靈作家賴佩霞分享「非暴力溝通」的 SOP——「你就是事實的陳述觀察，談自己的感受，我的需要是什麼，我重視什麼，然後提出請求，這是一個公式」。其中「觀察」很重要，「是不要帶任何的情緒，只是講清楚什麼事情，就是看到什麼或聽到什麼，所以感覺怎麼樣？」

賴佩霞回憶，在女兒 10 歲左右，母女約定好晚上 10 點後就不能玩電腦了。後來女兒跟她「盧」的時候，賴佩霞就告訴女兒：「我們在哪一天已經協議好 10 點鐘電腦就要關機。如果你現在覺得不妥，而你正在生氣，我們先不要談，等你不生氣的時候，我們可以重新看看這樣的規則要不要做一些改變。」

當天女兒當然很不開心，但是第二天情緒穩

定下來後，賴佩霞問女兒要不要修改規則，女兒也已經冷靜思考過了，回答：「不用了，那是我的問題。」

透過好好說話，讓對方感受到「我在意你」，願意從態度上讓對方知道，你是值得我花心思、慢慢跟你說的，這是良好溝通的基礎。

「談話不是要找對方的麻煩，所以不會有指責、謾罵。這件事情我在意，所以我講給你聽聽看。如果不行也沒關係，就告訴我。我只是想跟你分享我心裡面的感受。」賴佩霞說明。

好好說話：不罵人不抱怨，只是把心裡想說的說出來

和另一半的溝通其實也是這樣。親子教養專家李儀婷就談到，自己身為媽媽與媳婦，明知傳統上女性會在夫家過年，但心裡其實很想回家過年，尤其在爸爸已經 80 幾歲後，每一年都和先生提出，「為什麼女性結了婚就要在公婆家，那我是不是這一輩子一旦結了婚，我就不能回家過年了。」

剛開始先生回答「本來規定都是這樣啊」，陸陸續續談了幾年後，有一天，先生突然意會到：「妳每一年都跟我講這件事，妳是認真想回家嗎？如果妳真的這麼認真，那我就去跟我爸媽提。」

李儀婷終於在爸爸 90 歲那年回家過年了，而那也是父親離世前最後一個春節，留下了感動的回憶。她體會到，「如果你是真的很嚮往這件事，並且認真表達自己內在的渴望，全世界都會來幫你。」

賴佩霞很肯定李儀婷的持續表達，「我很重視溝通，但坦白講，結果不是最重要，過程才是重要的。比方說像儀婷妳跟先生的表達過程，妳有被聽到。或者是對話中讓先生接收到『我知道很為難，但是請你把這件事情放在心上』，就是重要的部分。」

她也提醒：

1. 在說話時，要很清楚地陳述，不帶任何情緒字眼。

2. 要很定。不管對方怎麼樣譏諷、嘲諷，自

己的內在要很穩定，對自己說出來的語言，要很自重。有些時候人一生氣，話就亂講，就失去自重，自己不尊重自己，那別人也不尊重。

3. 按照「非暴力溝通」的 SOP 說話，就算對方覺得聽起來不順耳，那不是說話者的問題，可以清楚告訴對方「我的意思不是這樣的」，甚至於道歉，然後重新再講一遍。心裡面有一個範本，只要按照這個範本走，就可以把它說得很清楚。

溝通不是為了贏 而是穩定表達想法

擅長親子對話的李儀婷也分享，薩提爾的一致性溝通，也有異曲同工之妙，以口訣「聽、核、心」來說，聽是傾聽，核是核對，心就是用心的欣賞。溝通不是為了證明自己是對的，因此不需要據理力爭，只要穩定地表述自己內在的想法就好。

語言是非常有力量的，善待自己，從好好說話開始。

本文整理自 1 號課堂 Podcast《李儀婷和你說心理話》EP1：李儀婷×賴佩霞：好好說話，彌補成長過程中的遺憾

「你怎麼都說不聽？」 換句話說，家人溝通更順利

2020-11-10 親子天下

美國心理學家梅麗莎·羅賓遜布朗 (Melissa Robinson-Brown) 說，積極傾聽是有效溝通的第一步。積極傾聽是最簡單的技巧，但也是最能降低配偶或親子間的緊張感、釋出善意、為對方找台階下的方法。

積極傾聽很簡單，就是用自己的話把對方的話重說一遍。例如，太太說：「這張桌子是大家一起使用的，所以保持桌面清潔很重要，懂嗎？」先生回答：「我聽到了，所以妳希望我把桌上這堆垃圾清乾淨。」這就是積極傾聽。

三步驟，真正聽懂對方

「積極傾聽」這個名詞，最早由心理學家卡爾·羅傑斯 (Carl Rogers) 在 1950 年代提出。在積極傾聽的過程中，聽者要去吸收、真正了解、並以

同理心去回應發言者。

羅賓遜布朗指出，積極傾聽的難處在於，當衝突發生時，每個人都只想要被聽見，而沒有人想要去傾聽對方。《紐約時報》根據專家建議，整理出「積極傾聽三步驟」，教我們如何成為更好的傾聽者。

1. 表示興趣，不做論斷

德州農工大學傳播研究副教授克里斯托弗·吉爾哈特 (Christopher Gearhart) 建議：首先，讓你的配偶或孩子盡情發言，不要插嘴。當你在聽的時候，且把論斷放在一旁，不要想「他幹嘛為這種事生氣，這根本是芝麻蒜皮的事」，更不要去想等下要如何反駁對方。積極傾聽的目的，不只是聽見對方說的話，還要去感受對方的感受，而不是幫他們去評估他們的感受。

2. 提供反饋，標注對方的情緒

聯邦調查局危機談判專家蓋里·諾斯納 (Gary Noesner) 建議：當配偶或孩子講完以後，用你自己的語言，把他們的意見「換句話說」。或者幫他們「標注情緒」，就是描述他們的感受。用探索性的語氣開頭，例如：「你看起來好像很生氣……」或者「我感覺到你似乎很沮喪……」

3. 用開放式問句，請對方闡述

諾斯納建議在溝通時，使用開放式的問句，例如：「你想多談談那件事嗎？」或者「我不太懂你剛剛說的話。也許你可以多解釋一點，幫助我理解？」盡量不要用「為什麼？」這種帶有批判意味的問句開頭。

而輪到你說話時，用「我」來開頭，比用「你」來開頭，更容易讓對方聽進去。因為當我們開始用「你如何如何」指責伴侶或子女時，對方會立刻進入防禦狀態。另一方面，用「我」開頭的句子，把焦點集中在你自己的行為，表明你是在闡述自己的感受。

積極傾聽需要練習，也許一開始做得不是很完美，但你的配偶或孩子會感覺到你的用心，使你們之間的溝通更順利。