

「溝通藝術知多少？」—探討人際溝通與技巧

撰文/賴思均

小王子對著狐狸說：「來跟我玩吧！我很悲傷」

狐狸說：「我不能跟你玩，我還沒被馴養。」

小王子好奇地說：「我在找朋友，什麼叫馴養？」

狐狸說：「馴養是建立關係，對我來說，你只不過是個小孩，跟其他成千成萬的小孩沒有分別，我不需要你，你也一樣不需要我。我對於你也只不過是一隻狐狸，跟成千成萬其他的狐狸一模一樣。但是，假如你馴養我，我們對彼此互相需要。你對於我將是世界上唯一的，我對於你也將是世界上唯一的。」

小王子：「我開始懂了。」

狐狸說：「假如你想要一位朋友，那就馴養我吧！」

引自安東尼·聖愛修伯里

當我們覺得寂寞無助時，經常希望能有知心好友的陪伴一起度過難關，但如同狐狸所說的，若想結交朋友，必須與他人建立良好的關係，朋友之間是彼此需要的，而如何建立人際關係呢？

其實人際溝通在這之中扮演重要的角色，人際溝通是指人與人之間透過語言或非語言的方式傳達思想、意念、感情與知識，將彼此想要討論的主題與目標傳達給對方了解的一種有意義的互動歷程，因此人際溝通也是人際關係的墊腳石。處在即時通訊軟體盛行的時代裡，面對面的互動也跟著減少，人們逐漸在真實世界裡迷失了自我，與朋友之間的溝通越來越少，因此學習溝通技巧是人生中重要的一門課題，溝通的技巧有很多種，只要掌握以下幾項技巧，相信對人際關係的維繫會有正面的影響。

一、專注地傾聽：

當我們在與對方溝通時，可以試著想像對方與自己的胸部中央都有一顆鋼鐵人的心臟，在與人談話時，試著將自己的鋼鐵心臟對映著對方的，這樣的身體訊息，可以讓對方感受到被尊重。臉部則可以想像對方的雙眼與嘴巴連成了一個倒三角形，眼睛可以在這三角型區域游移，並且在適當的話語中點頭，表達出同意的感覺。這樣非語言的訊息傳遞，不僅能使對方感到安心，也會讓對方感受到自己是專注地在傾聽。

二、同理心：

聽到他人在闡述一些事情時，可以適度地幫助對方做些歸納或給予回饋，當他人在分享難過或傷心的故事時，可以表示自己的同情與憐憫，試著用溫柔的語氣說出：「我了解」、「我懂你的感受」，會讓對方感到自己被了解，並且發現跟你說出心事會覺得有療癒感，想繼續跟你分享更多他的快樂與悲傷。

三、適度地自我揭露：

當他人在與你分享自己的故事時，不僅是想聽你的建議，也想知道你有沒有特別的事情想與他分享，當然我們必須先評估每位朋友與自己的友好程度，再去篩選能與其分享的事情有哪些，有時，我們在面對比較陌生的朋友說出了內在很深沉的話語，會感受到一種不安全感，擔心他會對你產生其他的看法或偏見，因此，我們必須選擇自己覺得安全的情況下談真心話，做適度地自我揭露可以增進彼此的情感關係。

四、信守承諾：

人與人之間的信任感一直以來都是溝通的重要橋樑，當我們能為對方保守秘密，遵守之間的承諾，彼此之間便會產生強烈的連結，不管對象是朋友或情人，信任感猶如維繫關係的一把鑰匙，若是沒有了這把鑰匙，彼此的心房都將因此而上鎖。當我們沒有辦法信守承諾時，也應當要讓對方知道原因，取得對方的諒解，並且尋求其他方式重新建立起信任關係。

五、真誠一致：

欺騙是關係裡的大惡魔，當我們對朋友不誠實，關係會變得惡劣，因此，對朋友真誠一致才能維持與朋友之間的信任。

六、尋找適合自己的朋友：

人們時常嚮往與自己不同或是很特別的人做朋友，但是我們往往忽略每個人的特質會使我們在人際上產生不同的互動方式，因此有些時候我們無法與他們成為好朋友，請勿責怪自己，因為當我們更了解自己時，就會知道自己是需要好好被對待的，並且相信緣分，了解必定會有那麼一些真正適合自己的人，在對的時機與你相逢相識。

人際溝通是在我們出生的那一刻起，就得開始學習的一門學問。嬰兒發現了自己的一顰一笑會牽引著他人的情緒、小孩牙牙學語說的話會讓人感受到孩

童的天真善良、人們說得動人字句也會觸動到他人的心，既然人是群居的動物，那麼人與人之間的溝通互動對會是永恆的存在。

因此學會溝通的技巧不僅可以拓展我們的人際網絡，更是讓你我都能踏入對方內心世界的一條捷徑，討像狐狸所說的：「假如你馴養我，我的生活將如充滿了陽光般。我將認識一種腳步聲，他將與其他所有的腳步聲不同。其他的腳步聲使我害怕地躲進洞裡，你的腳步聲卻像音樂一樣把我從洞裡叫出來。」可見透過溝通建立良好的人際關係是會給人們帶來溫暖與希望。

參考文獻：

陳錦芳（譯）（2002）。小王子（原作者：A. D. Saint-Exupery）。台北：水牛。
（原著出版年：1943）。