

心與心的接觸——人際溝通你和我

撰文/賈紅鶯

人與人之間為何需要彼此接觸，彼此溝通？其原因之二為：基於生命的需求與人際關係的滿足。遭遇與人的接觸，我們自幼滿足了生理、安全、社會、自尊、以致滿足自我實現的需求。又遭遇與人的溝通，我們成為關係中的整體人、學習制度、價值感等等，因之，與自己有更完整、充實的接觸。

溝通的意義，我們可以如此界定：「溝通是一種行為。這種行為可以是語言，或非語言，只要是傳達意思，就算是溝通。它可以是有意、或無心，可以歪曲事實，可以真正了解。只要意思被覺知到，就算有了溝通。」因此，溝通並不一定是好的、愉快的。有好的溝通亦不一定是好的溝通，可以來積極、建設性之結果，也可以是消極、破壞性的。

看看下面的例子：

有一個朋友來找你，他坐下，看看天花板，又凝視前方，告訴你…他失戀了，認識兩年的女朋友莫名地、就這麼消失了。…你會怎麼對他說？

他的四個朋友是這麼說的：

甲：不要難過了，舊的不去，新的不來。

乙：真的嗎？這是什麼時候發生的事啊？

丙：我想你們一定是吵架了。

丁：沒關係，我正想你們兩個實在不太適合。

甲給他安慰，乙詢問他的細節，丙評價他們的原因，丁給予分析，但是卻都無法給予他真正的支持。其實也許只要沈默的聆聽、或給予他簡單的回饋：「你難過極了，無法接受這個事實」都可傳達出：我了解你，我和你在一起。」如果我們願意改變自己一些習慣，會發現，人際之間關係會產生多麼大的動力。以下幾方面原則是良好溝通的方向：

1. 認識自己，自我表露

自我表露通常在兩人情境下，彼此的「公眾我」(可以為人知道的部分)與「隱私我」(不為人知的部分)如何均衡發展。當彼此信任度夠時，愈多的隱私我表露成為公眾我之後，兩人的關係就更進一步了。

多自我表露並不一定好，自我表露是逐漸增加的個人可依自己的冒險程度決定表露的程度，且表露不是全有或全無，可以適度增加。在溝通關係中的表露要

和對方有關才有意義。

2. 培養健康的自我概念

自小受了我們的親人或重要他人的影響，別人的評價常成為了解自己的鏡子。自我概念影響我們對自己，對別人的期望，而這樣的期望在人際關係之間影響我們真實的與人接觸。因此，在溝通之時，隨時反顧自己：我是怎麼看我自己的？我是怎麼看別人的？而隨時調想我們不切實際的看法，如此，將幫助我們與人建立進一步的人際關係。

3. 做個好聽眾

積極的傾聽才能在彼此溝通中產生「對焦」的功能，也才能有真正的雙向溝通。

積極的傾聽能讓對方知道你有興趣，並且關心他。許多時候，真正鼓勵我們的人不見得是幫你做事的人，可能是那傾聽你的人。積極性傾聽，有效的是：同理心的運用。

具有正確同理心的人能夠：(1)辨識：站在對方的立場去了解他的感覺及世界。(2)溝通：能把對方的了解表達出來，讓對方知道你已經對他的感覺，行為有所了解 and 頓悟。

我們看以下例子：

安邦：我一定吃錯藥了，昨晚和美玉的第一次約會居然搞砸了。我常常是這樣的，很少把事情做好，真是個大煞星。

仁杰：你感到很喪氣，因為好像每次約會都不順利。

仁杰了解安邦喪氣的感覺，及他所說的內容並且把它表達出來。我們會發現，如果能運用積極的傾聽，有以下優點：幫助對方澄清問題，協助對方表達真正的意思，宣洩情感，並鼓勵對方更開放。

4. 一致性的溝通

一致性指的是溝通時，能坦誠面對我們自己的情緒。

當我與人溝通時，我內在的情緒與外在的表達是否一致？如一個喜歡討好別人的人，與人溝通時總是順從，不敢表示真正內心的感受，他以為：我必須讓別人快樂，這樣別人才會喜歡我。而內在深層的想法是：我真不討人喜歡。如果，能表達的是自己真正的感受，想法，才能達到溝通真正交流的意義，也才能由人際溝通中幫助自己，了解自己。

期待對自己更深認識後，我們能對自己，對別人有更真實的體會，有更成長

的人際關係。

參考資料

1. 黃惠惠(民 78)，**心聲愛意傳千里**，張老師出版社。
2. 黃龍君譯(民 74)，**如何接觸**，時報文化有限公司。
3. Satir 原著，鄭慧玲(民 78)**家庭溝通**，台北:遠流。
4. 黃惠惠(民 75)，**助人歷程與技巧**，張老師出版社。
5. 曹中瑋(民 73)，**自我狀態，夫妻間溝通型態與婚姻滿意度之相關研究**。