

## 解碼冰山下的秘密：談人際的溝通姿態

撰文／賴紹臻

一場期末報告的分工討論現場，每個人內心持有自己的觀點，並且以不同的方式進行溝通…

「沒關係啦，這些都我來弄就好，你們休息，弄這些太累了，交給我吧！」

「不要再吵了！上次這些交給你們來弄，弄得一塌糊塗的，這次我建議換別人弄！」

「我覺得這部分可以給小明，他具有邏輯性，小豪最擅長美編，這個可以分配給他。」

「好啦！我們聊點別的啦，話說昨天逛街時，發現新的唇色口紅，好美！」

觀察到了嗎？在這個討論現場裡，每個人都有屬於自己的表達方式。我們的溝通方式就像一套內鍵程式般，它在有壓力的情況下，如同開關般自動化的反應出我們的慣性模式。

### 一、覺察溝通裡的慣性模式

你是否注意到，面對許多溝通的困境時，儘管我們內心五味與天人交戰，不確定是否要說出真心話，最後總發現，脫口而出的就是那幾句習慣的因應方式。這是怎麼回事呢？

這些存在於我們與他人互動間的慣性模式，稱為「溝通姿態」，且通常在有壓力情況下更容易反應出此傾向，因此又被稱為「求生存姿態」。在面對爭執、意見不合的壓力情況下，習慣性的溝通姿態更容易成為當下優先提取使用的因應方式。

美國著名家庭治療先驅 Virginia Satir 提到，人在壓力情境下會有四種不一致溝通姿態，分別為：以「討好」方式來平息紛爭、以「指責」別人的方式來進行反擊、以「超理智」方式來保持距離，或以「打岔」、說笑或轉移話題的方式來逃離有壓力情境，第五種則為一致型的溝通姿態。

#### （一）討好

常使用討好溝通姿態的人，通常以迎合與討好的方式來取悅別人，呈現過度和善與讓步的行為，但內心往往覺得自己不夠好、不夠有價值。由於習慣將焦點擺在他人身上，忽略自己的需求，在感受上常經驗受傷、難過與委屈，以及潛藏的憤怒。其優勢則是友愛與關懷他人。

#### （二）指責

常使用指責溝通姿態的人，外在行為表現出強硬、指責與批評他人，但感受上可能不僅只是憤怒，外在的指責行為更可能是因為害怕失控而焦慮緊張，以及對於關係被破壞所伴隨的沮



喪與挫折，這些都是指責者更內隱的情緒。此外，指責者習慣將焦點擺在自己身上，不容易讓人靠近，更可能經驗到孤單感。

### (三) 超理智

超理智的人如同一台電腦，習慣性的過度客觀與分析，忽略自我與他人的需求，著重於事情正不正確、合不合規定。然而，超理智可能僅只是展現於外的行為，其內在可能因為害怕受傷而依此方式武裝與防衛自我，因此內在也是孤單的。

### (四) 打岔

常運用打岔溝通姿態者，較難專注於同一件事情，習慣性以說笑、插嘴或轉換話題、避重就輕的方式來降低有壓力的話題。打岔者的內心可能是脆弱或缺乏自信，因為他們無法相信自己的感受或想法會被接納，同時也因為無法表達真實情緒而感到挫折。

### (五) 一致型

一致型的溝通姿態，是指一個人能真實表達自我，同時也能關注對方，並且能在適當的情境脈絡中傳達直接的訊息，能為自己負責，能同時考慮到自我、他人與情境。能做到一致性的人，比較不會成為受害者去抱怨他人，也更能安頓自己的內在，並且在寧靜中誠實面對問題。

使用上述四種不一致溝通姿態，雖然可在當下暫時離開衝突狀態，但長期使用這些不一致姿態可能會影響到人際關係。

## 二、讓彈性作主，讓溝通姿態成為一種選擇

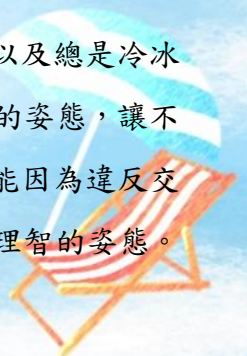
如何讓各種不同的溝通姿態成為一種可運用的資源，建議可採取以下策略：

### (一) 嘗試發掘每個姿態裡的寶藏

不一致溝通姿態不見得都是不好的，每種姿態裡均蘊藏著寶藏和資源。例如，討好姿態容易與人親近、慈悲與友善，指責者蘊含力量於其中，超理智者可以理性分析、找到問題解決方式，打岔者可以緩和緊張氣氛，減少壓力。以此觀點來看，並非溝通姿態出了問題，而是當我們僵化在某種溝通姿態裡，才會成為問題。

### (二) 彈性運用不同的溝通姿態成為一種選擇，而非一種僵化反應

習慣性指責與挑剔別人、老是委屈與過份討好、總是無法專注而打岔的人，以及總是冷冰冰分析事情的人，均可能是僵固在某種姿態裡。因此，彈性因地制宜而選擇不同的姿態，讓不同姿態成為一種選擇而非成為一種被早期生命控制的即時性反應。例如：我們可能因為違反交通規則，選擇性使用討好來面對盤查，或在嘗試捍衛自己立場時，採用指責與超理智的姿態。



此外，討好姿態者嘗試照顧自己的需要、指責者練習聆聽他人需求，超理智者嘗試留意個人內在與他人需求，打岔者練習回到關照自我、他人與情境裡，成為有知有覺而能運用不同姿態的選擇者。

### 參考文獻

林沈明瑩、陳登義、楊蓓（譯）（1998）。薩提爾的家族治療模式（原作者：Satir, V., Banmen, J., Geber, J., Goromi, M.）台北市：張老師。

