

# 情緒的藝術

本會約聘諮商心理師 常以方

情緒影響溝通，溝通影響關係。我們的情緒如何影響著我們的人際互動品質呢？今天讓我們透過兩個案例來檢視你是不是有一樣的溝通問題。筆者就過去從事心理諮商服務經驗來建議大家一些「溝通無礙的」方法。

## 案例探討(一)－雞同鴨講的無效溝通

這天阿強一走進諮商室就迫不急待地跟老師抱怨起前一晚家中所發生的不愉快事件。原來阿強今年大學即將畢業，因為經濟不景氣，工作不好找，所以聽從了家人的建議，選擇繼續升學，唸研究所。昨晚就是跟家人聊到報考學校系別的話題時，因彼此的想法不同，引發了阿強與母親之間的衝突，讓原本一場輕鬆的談話，弄得一家人不歡而散。

阿強忿忿不平地說：「為什麼媽媽不能尊重我的想法，畢竟我才是要唸研究所的人，又不是她在唸。她根本就不懂，卻總是說她是為我好，要我好好想清楚，不要固執。如果不能唸自己感興趣的東西，何必浪費時間，還不如快一點去當兵算了。」

諮商老師見阿強一臉挫折和無奈的表情，除了同理他跟媽媽溝通時所遭受到的挫折以及期待獲得家人的支持的心情之外，老師很關心到底阿強昨晚與母親聊天時發生了什麼事會讓他這麼沮喪。

強：我想要報考社工所，社會工作是很有意義的工作，可以幫助很多人。

我已跟班上其它幾位死黨約好，要一起報考T大的社工所。

母：社工所？唸出來有什麼出路呀！怎麼不去考商研所，將來畢業還可以幫你老爸經營公司，家裡的事業需要有人接手。再過幾年他也要退休了，你老爸打算好好培養你來接掌他的事業呢。

強：唉呀，妳不懂啦。商人滿腦子都是錢，況且經常要應酬的生活也不是我想要的，我不喜歡。再說我從小就對數字沒概念，我不想從商。

母：你講的是什麼話？要不是你老爸辛苦打拼，今天我們一家能過得這麼好嗎？年輕人不要好高騖遠，什麼叫做“有意義”，男孩子長大了要能養家，有自己的事業才是最實在的。我跟你爸都希望你去國外唸個MBA回來，好學歷才是你以後找工作的本錢。

強：妳不懂，妳不要管啦。這是我自己的事，我自己知道該怎麼做。

母：什麼我不懂，我不要管？我現在就不能管你了，以後還讓我管嗎？

現在還靠家裡就不聽家人的話，以後還能指望你什麼？

強：（內心既生氣又無言...）

從阿強與母親的這段對話裡發現，他們彼此都沒有傾聽到對方的心聲－阿

強所表達的是他對未來的憧憬與理想，而母親則表達家人對孩子的關心與期待—因而形成一種雞同鴨講的現象。在這段對話裡，阿強需要的是獲得家人的支持與肯定，但他的選擇卻勾起了家人的擔心；另一方面，母親在擔心之餘，不但重申自己與家人的期待，更以說教的方式批評孩子不識好歹，不知感恩。因為缺乏傾聽，再加上彼此都滿腹情緒，以致讓這場對話的主題從原本的生涯議題轉變到倫理權力的衝突議題，同時也讓原本和樂的家庭氣氛蒙上了一層怨氣。

### 案例探討(二)—有話說不清的無效溝通

看看志民與春嬌這對夫妻之間的對話，...

民：今天比較晚回來，公司裡又加班嗎？有沒有人送你回來？

嬌：(面無表情，但心中暗自嘀咕「又來了，總是疑神疑鬼」)

民：這麼晚，有沒有人送你回來？

嬌：(沒好氣地說)你不要一直唸了好不好，累了一天，你讓我安靜一下，可以嗎？

民：我只是關心妳，這麼晚回來，我想去車站接妳，但妳不接手機。妳不要一回來就發脾氣好不好。

嬌：我是你太太耶，你這樣一天到晚懷疑我，盯著我，我能不生氣嗎？

民：妳看妳，又來了。為什麼老是曲解我的用意，我做人家的丈夫，關心自己的太太，這樣有錯嗎？為什麼妳總是用這樣的態度對我？我們不能好好的說話，一定要這麼衝嗎？！一個人的耐性是有限的，妳老是這樣，我們要怎樣相處下去呀！

嬌：對，對，對，都是我不對，我給你磕頭賠不是，我對不起你，這樣可以了吧。以後我不要說話，當啞巴，這樣可以了吧！

民：(氣得兩耳冒煙，轉身甩門離開...)今天又見鬼了...

嬌：(氣得跌坐在椅子上，難過地落淚...)我到底犯了什麼錯要接受你這樣的精神折磨，...

從志民與春嬌的對話中，再次印證了負向情緒是親密關係的毒藥。看得出來，春嬌對於志民的關心感到很有壓力，長期累積的壓力讓她無好氣地回應先生的關心與擔心。而志民在面對拒絕時，只能選擇以憤怒的方式來表達其挫折與委屈。結果原本貼心的問候卻演變成一場火爆的衝突，留在這對夫妻心中的不只是情緒，還有更多的問號，對關係的不確定與害怕。

### 溝通無礙小技巧

類似阿強母子與志民夫婦之間的衝突場景經常出現在家庭以外各種不同的場合中，而對話的對象可能換成是夫妻或伴侶、手足、朋友、同儕...等。溝通是人際中最頻繁的活動之一，要如何溝通才能將自己想要表達的意思讓對方清楚地接收到，同時也能聽懂對方想要表達的意思呢？如何避免自己的情緒來干擾或破

壞我們的人際或親密關係呢？以下提供一些方法：

### 檢視你的「邀請」方式及「回應」方式

Gottman 與 DeClaire (2004) 在「*關係療癒：建立良好家庭、友誼、情感五步驟*」這本書中提到，「邀請」是情緒溝通的基本要素。人們回應他人邀請的方式有三種：即接納、抗拒、相應不理。接納指的是正面回應他人的邀請（例如：肯定、欣賞）；抗拒指的是以抗拒態度回應他人邀請的人，它可能被視為叛逆或好辯（諸如跟人抬槓、或反駁）；而相應不理則是指面對他人的邀請時，不理會對方，或是表現出一副在忙其他事的樣子（例如：雞同鴨講、漠視、打岔）。簡單地說，「邀請」其實就是一種善意的人際動機。當 A 向 B 發出「邀請」訊號時，A 最希望得到的是 B 善意的回應，這善意的回應可能是支持、肯定、讚美、鼓勵...等。所以，最有效的回應方式就是運用同理心。

作者在書中提到有效「邀請」的五步驟，其中包括：分析你的「邀請」方式和「回應」他人的方式；瞭解腦部的情緒指令系統如何影響你的「邀請」過程；檢視你的情緒財產（emotional heritage）如何影響你與他人連結的能力，以及你的「邀請」風格；發展你的情緒溝通技巧；找出共享的價值。不當回應「邀請」的方式則包括不用心，一開口就說錯話，以傷人的批評宣洩不滿，情緒潰堤，憤世嫉俗，與該說的話不說等六項。

### 積極聆聽對話中的價值

筆者特別要補充的是，如果我們在溝通時可以聽出對方話語中所表達的「價值」，就可以化衝突為祥和。譬如說，家人最常以擔心的口吻或嘮叨的行為來傳遞關懷，結果被關懷的一方只收到擔心與指責，卻沒有收到關心，影響所及則是在對方的自我概念裡漸漸覺得自己一定是不夠好，不完美，所以家人才會不停地擔心與提醒。當對方覺得自己不夠好時，為了中止引發不舒服情緒的來源，就會頂嘴反抗。在人際互動的過程中，如果彼此可以運用積極傾聽的態度來瞭解對方的話語，讀懂對方話語中的「價值」而不是「批評」，同時，運用同理心來回應對方，相信誤會就會降低，瞭解就會增加。以阿強母子的例子來說，如果母親可以欣賞孩子想要對社會做出貢獻，和他想要展現「有意義」的用心，相信比較可以拉近親子的距離。在志民這對夫妻的對話中，如果春嬌可以體會到先生的善意，而志民也可以運用同理心來回應妻子的不悅反應，可能他們的對話就不會如此不堪了。

### 結語

綜合上述，情緒影響溝通，溝通影響關係。下次當我們與自己的所愛或所關心的人對話時，看看自己是用什麼方式跟人互動，檢視一下自己所說的話或做的事情是否正確傳遞出我們心中想要傳遞的訊息，而我們的情緒在溝通中扮演的是助力或阻力。因此，瞭解自己與他人的情緒與情緒表達的方式必然有助於溝通。

參考資料：

Gottman, J. M. & DeClaire, J. (2004)。關係療癒－建立良好家庭、友誼、情感五步驟（徐憑譯）。台北：張老師文化。（原著出版於 2001 年）