語言表情傾聽 溝通彼此的心

文／諮商輔導組

大學就像個小型社會，形形色色的人來自不同地方，必須經由溝通來幫助我們對自己及他人有更深而貼切的認識與瞭解，經由彼此的互動及共同的經驗，整合自己與他人角度所觀察到的自我，使彼此關係得以發展、改變或維繫。因此，良好的溝通能表達內心的意涵，讓對方理解所表達的意識。要完成這雙層的目標，必須學習一些溝通的技巧。溝通的技巧主要包含了下面幾項：

1. 非語言技巧：運用面部表情、音調和姿態，加上適當眼神、肢體動作等輔助，來表達想法與感覺，協助對方瞭解你。

2. 語言技巧：將文字以口語或書寫等方式清晰地表達是最主要的溝通方式，運用語調的起伏、聲量的大小等變化，可讓同樣的話展現不同的意義，給人不同的感受。

3. 自我表達技巧：適時分享自己的經驗或感受，可藉由彼此間相似的經驗，引發他人的共鳴讓他人更瞭解你。

4. 傾聽與反應技巧：用心聆聽對方的言論，並針對其感興趣的主題給予回應，能幫你更瞭解其所表達的意思，也讓對方感受到你的專注與誠意。

5. 營造氣氛的技巧：營造一種正向互動的談話及溫暖愉快的溝通氣氛，會使雙方感到愉快。

6. “我訊息”技巧：一般在與人對話的過程習慣用“你訊息”來溝通，例如：「你怎麼每次都這樣……」、「你難道不……」，這樣的口吻容易讓對方感受到威脅，而引發衝突。若改用“我”當作語句的開頭，例如：「我覺得……」、「我希望……」，這樣較不具攻擊性會讓對方有較大的思考空間來表達自己的意思。

7. 尊重技巧：每個人都是獨立的個體，有不同的生長背景，因此擁有很多差異，所以尊重是用行動來表達重視彼此的價值及接納彼此的獨特性。

8. 接納技巧：不論你是否贊同對方表達的內容，先別急著反駁或指正，試著接受對方的感受。運用同理心體會他的心境。接納會讓對方願意卸下心防，表露更多內心的秘密，也會幫助對方學習以相同的態度回饋給你。

9. 正向語言技巧：溝通的目的是希望能得到彼此的尊重與瞭解，負向的表達會牽引出更多的負面情緒，而偏離溝通的目的，陷入情緒化的循環中。要以正向的語言代替傷害、威脅、批評的表達方式。

除了上述的技巧外，還有一些助於潤滑人際關係及溝通的小訣竅：

1.試著了解對方：能瞭解如何與對方相處，也可依此衡量自己與對方性格的差異。
2.注意小節：留意些微的表情變化、裝扮的改變等，除了讓你與對方有更多製造話題的機會，也能讓你更瞭解對方的狀態。
3.信守承諾：誠信是影響人際關係的重要因素，若有無法克服的原因，造成不能遵守承諾時，也應誠懇地向對方說明，取得對方的諒解。
4.別陷入是非對錯之爭：溝通的目的在交換訊息、解決問題，進而增進瞭解或促進關係，但人們常將注意力放在誰對誰錯的爭辯；將意見的溝通變成意氣之爭，則容易造成彼此內心的傷害。
5.勇於道歉：人難免有疏失，犯錯時坦然承認疏失並由衷地道歉。
溝通時屢見的特質或許有些是與生俱來，看似簡單，實際上是需要學習的，透過不斷地練習，加上自我警惕與提醒，漸漸的就能增進溝通的能力，而發展出更好的人際關係。若發現人際關係有問題，可到商管大樓B413諮商輔導組，我們有專業老師聆聽您的問題並提供建議，協助您解決問題，讓您的人際關係更圓融。