

貼近彼此的心

心靈花園

文／諮商輔導組提供

大學就像是一個小型的社會，形形色色的人來自各種不同地方，我們要怎麼去認識對方？了解對方？常常必須透過良好的溝通，使得關係得以發展、改變、或維繫下去。溝通也協助我們做自我探索，能幫助我們對自己及他人有更深入而貼切的瞭解與認識，經由彼此的互動及共同的經驗，整合由自己及他人角度所觀察到的自我。因此，良好的溝通除了讓我們表達出我們想要表達的，也包括讓對方了解我們所表達的，要達到這2個目標，我們必須要學習一些溝通的技巧，來促進我們的溝通方式。溝通的技巧是由許多的小技巧所組成，主要包含了下面幾項：

一、非語言技巧：指的是運用你的面部表情、音調和姿態。適當的以肢體動作、眼神、姿勢等來輔助，能更貼切的表達自己的想法與感覺，協助對方瞭解自己。

二、語言技巧：將文字以口語或書寫的方式清晰的表達出來。這是平時最主要運用的溝通方式，運用語調的起伏、聲量的大小等變化，可以讓同樣的話展現出不同的意義、給人不同的感受。

三、自我表達技巧：適時的分享自己的經驗與感受。這樣的分享可以藉由彼此間相似的經驗，引發他人的共鳴，也讓他人更瞭解你。

四、傾聽和反應技巧：指的是用心的聆聽對方所說的，並針對對方感興趣的主題給予回應。如此能幫助你更瞭解他人的所表達的意思，也讓人感受到你在彼此互動中的專注與誠意。

五、營造氣氛的技巧：創造一種正向的談話互動氣氛。若能營造溫暖愉快的溝通氣氛，會使得談話的雙方感到愉快，也有助於達成有效的溝通、創造再次互動的機會。

六、「我」訊息技巧：一般人習慣用「你」訊息來溝通，例如：「你怎麼每次都這樣…」、「你難道不能…」，這樣的口吻容易讓對方感受到威脅，而引發衝突。如果運用“我”來當作語句的開頭，後面接內心感受的詞句，例如：「我覺得…」、「我希望…」，這樣較不具攻擊性的語句會讓對方有較大的空間思考說話者想要表達的意思，因為溝通的本質是希望雙方對能瞭解對方的感受，而不是相互批評而已。

七、尊重技巧：每個人都是獨立的個體，有著不同的生長背景，因此擁有很多差異是難免的，所以尊重指的是重視彼此的價值，接納彼此的獨特性，且能用行動表達這種重視。

八、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，學習試著接受對方真的有此感受。別擔心認可對方的感受就是代表同意對方的觀點，因這只是表示你能夠運用同理心體會他的心境。接納會讓對方更願意卸下心防表露更多內心所想之事，而也會幫助對方學習相同的態度回饋給你。

九、正向語言技巧：溝通的目的是希望雙方可以得到尊重與瞭解，因此要避免傷害性、威脅性、批評性的方式，轉以正向的語言代替之。因負向的表達方式會牽引出更多的負向情緒，進而陷入情緒化的循環中，離開溝通的真正目的。除了上述的小技巧外，還有下列有助於潤滑人際關係及溝通的小訣竅：

一、試著了解對方：一方面能讓自己瞭解如何與對方相處，另一方面也可依此衡量自己與對方的性格是否合得來。

二、注意小節：留意對方一些看似無關緊要的小節，例如：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。

三、信守承諾：誠信對於人際關係是一項影響深遠的因素，且信任感一旦被破壞了，猶如破鏡重圓般的仍存有裂痕，所以若因無法克服的原因而不能遵守承諾時，也應誠懇的向對方說明，取得對方的諒解，尋求其他的解決之道。

四、別陷入是非對錯之爭：溝通的目的在於訊息的交換以解決問題，增進瞭解或促進關係，但多數人常將注意力放在爭執誰對誰錯上，意見的溝通變成意氣之爭，溝通時若不能平心靜氣地對事不對人，則容易彼此內心的傷害。

五、勇於道歉：人難免有疏失之處，當自己犯錯或對他人有所冒犯時，坦然的承認自己的疏失並由衷的道歉。

人際溝通技巧是需要學習的，透過觀察環境中的溝通情況，我們也可以自我警惕。透過不斷的練習，加上自我提醒，漸漸的就可以增進自己溝通的能力，而發展出更良好的人際關係。現在，就讓我們開始試試看吧！

