

家庭溝通一點通



在與學生會談時，發現人際一直是學生較常碰到的議題，與家人如何溝通及相處是其中的一環，家庭是一個人出生最早接觸的團體，人格塑造也在家庭的潛移默化中養成，人與家庭之間的關係是如此密不可分。在人際關係中，每個人都希望別人聽我說，然而，在說與聽之間，如何才能做到充分的溝通呢？

受到華人文化影響，在傳統家庭裡，每一個角色都有既定的位置和責任，家人往往不易表達真心的感受，也因此加深了溝通的難度，說真話又不傷害人是每個家庭都在努力做到的部分。家庭溝通其實是在關係中尋找真實的聲音，這樣的對話應該是被重視的，然而能夠表達內心最真實的一面，又不會讓親近的人受傷，卻是件很困難的事情，也是最需要學習的。一個功能良好的家庭會透過好的溝通方式來解決家中的問題，如果所有家人都願意以真誠的態度來面對家庭中所有問題，必能讓整個家庭的溝通無礙。在大學環境裡，儘管暫時脫離家庭生活，但與家人的人際關係仍不可或缺，家庭衝突也在所難免，若能得到師長與同儕的關心與協助，能減少學生陷入負面情緒、缺乏自信，甚至影響課業學習與身心健康的可能性。

藉此，學輔中心提供常見的家庭衝突原因、溝通型態以及溝通技巧的方法供大家參考，希望讓彼此學習與家人溝通更適切的方式。

常見的家庭衝突原因

在家庭中常出現的溝通問題，例如：溝通時彼此眼神的接觸很少、臉部沒有表情、聲音很平淡，或是語言和非語言的訊息不一致等。在家庭中，當表達生氣、失望、怨恨的情緒時，常會出現以下過度概括的陳述，而此種陳述常扭曲事實且帶有傷害性。李化愚（1996）彙整下列這些情形，常常是引起溝通障礙的原因：

1. 命令、支配：

許多父母為求達成預期的目標，常以父母的權威去命令孩子行動。使用單向溝通而非雙向溝通。一味要求孩子絕對服從且不聽孩子說出自身感受及困難，孩子雖然暫時屈服於父母的威權之下，但是也關閉了溝通管道。

2. 警告、威脅：

「你不聽話的話，給我試試看！」這是常見的警告威脅語氣，以此強勢的手段處理，會和上一種方式一樣，短期或表面上雖看到孩子的服從，卻逐漸失去孩子的心。

3. 批評、斥責：

在時間緊迫的情形下，父母常常會因為孩子不符合期待而動怒，斥責孩子或是不尊重孩子，儘管父母宣洩怒氣的無心話語，都會讓孩子更挫折，甚至引起情緒上的反彈。

4. 嘲諷、羞辱：

當孩子的表現不符合期望時，有時候父母會一時衝動，以譏諷、挖苦、羞辱的語氣來表達失望。一句無心的話，損傷了孩子的自尊心，也使他失去努力的動力。

5. 審問：

對孩子懷有成見或敵意時，父母以嚴厲的口氣，像是審問犯人一樣：「你是不是在學校做了什麼壞事？」這樣的話常見於緊張型的父母。過多的詢問：「你出去幹嘛？和誰在一起？在一起做什麼？」常讓孩子自認為自己在父母心中就是負面形象，因而逃避、放棄溝通。

6. 比較：

「你看看隔壁的小明那麼乖，要多和人家學學，不要每次都讓媽媽沒面子。」父母希望鼓勵孩子向別人學習，但使用比較的方式卻使孩子不斷失去了自信心，反而認為自己很差，進而自甘墮落。

家庭中常見的溝通型態

與家人之間的互動也常常是影響心情好壞的根源，與父母親的溝通不良導致的衝突更是屢見不鮮，而手足之間的競爭與比較也是很常見的溝通問題（林沈明瑩、陳登義、楊蓓譯，1998）。著名的家族治療大師 Satir 把家庭溝通分成五種類型：

1. 討好型

此類型的人說的話都是表示同意，內心身處卻想著「沒有人喜歡我，我是沒有價值的人」。討好者總是試著取悅別人或是跟人道歉。

2. 責備型

此類型的人說的話都是「不同意」，處處質問別人，時常擺出批判、責罵的架勢，告訴大家他就是老闆，其實內心存在著寂寞與不成功的感覺。

3. 超理智型

此類型的人說的話都是道理、解釋與分析。往往呈現「我是穩定、冰冷與鎮靜的」，而內在卻是「我是易受傷、易受攻擊的」。超理智型的人總認為自己是對的，聲音單調且語句抽象。

4. 打岔型

此類型的人說話沒有重點、誇張且沒有意義，內心深處是「沒有人在乎、關心我」。打岔型的人對別人所說與所做的都無法反映重點，內在感覺混亂、聲音高低起伏大，講話沒有焦點。

5. 一致型

此類型的人發出的訊息是朝同一方向，所說的話和臉上的表情、身體姿勢及聲調都符合一致，令雙方感到舒服及誠實，極少威脅到彼此的自尊。此種溝通方式可以使關係破裂復合，建立真誠的接觸。

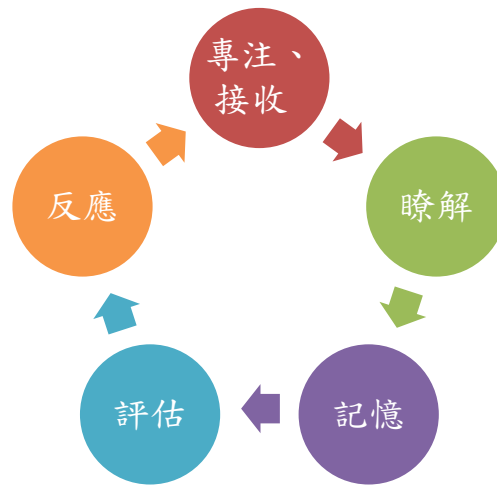
如何有效溝通

人與人的人際溝通有一個基本形式：訊息傳送者和訊息接收者，將溝通的訊息經由一些管道傳給對方，訊息傳送者必須以對方可以瞭解的符號方式傳送出訊息去，而接收者就必須對於訊息加以解釋以判斷對方所要表達的意思。人際溝通的方式除了語言外，還有非語言溝通，包含：面部表情、眼光接觸、身體活動與姿勢、音量、音調、身體距離等，如能適度運用語言與非語言訊息則能在人際溝通上達到加分的效果。以下提供幾種技巧：

1. 傾聽

在溝通中最重要的一件事是：學會聽話，不只是聽到，還需要知覺到訊息及用心體會，傾聽是了解的開始，當情緒感受被了解的時候，彼此才有良好的互動基礎，甚至解決衝突。鄭佩芬（2000）提到傾聽有五個歷程，第一個重要歷程是專注，專注接收到完整且正確的訊息後再反應，也要配合情境去調整傾聽的專注度。第二個歷程是瞭解，確認訊息的目的及內容，也要掌握非語言訊息，才能清楚對方是如何表達的。第三個歷程是記憶，必須將接收到的訊息記住，才能與他人做後續的溝通。第四個歷程是評估，區辨什麼是事實，並進行推論，推論時要考慮三個重點：(1)支持推論的事實為何？(2)推論與這些參考資料的關係為何？合乎邏輯嗎？(3)是否有其他資料足以推翻原先

的推論呢？當上述四個歷程都完成時，便可以做出適當的反應，形成有效的溝通。



2. 有效的傾聽可以從以下四種方面傳達（武文瑛譯，2005）

- (1)用身體語言傳達：可以運用眼神、表情和身體姿勢傳達我們的訊息，讓家人知道我們願意傾聽、了解他的訊息，使對方感覺被重視。
- (2)用心了解對方所傳遞的訊息：試著從對方的立場思考。
- (3)察覺自己內在的訊息：當我們看到家人某種行為時，會予以解釋，產生自己的想法和情緒，這些都會干擾我們對訊息的解釋和反應，因此我們在傾聽時，要能察覺自己的內在訊息，以避免不必要的誤解。
- (4)有傳達訊息的能力：在正確了解家人所傳達的訊息和自己的內在訊息之後，還需要清楚、明確地傳達自己的意思讓對方了解，如此才算完成溝通。表達和傾聽同樣重要，沒有好的傾聽，便無法了解對方的意思；沒有好的表達，對方也無法真正了解我們的想法。

3. 尊重彼此的感覺和想法

每個人都希望受到他人的尊重和諒解，與家人溝通時，一定要留

意這一點。以下列舉幾個重點：

- (1)暫時放下主觀的想法：許多的人際衝突、爭吵和困擾，往往來自我們沒有去驗證自己的假設，常自以為是的「假設」對方也會這麼想，或是對方會贊同我們的作法，所以不和對方商量，這種作法常會使家人感到憤怒、生氣。只有探詢了對方的意思、徵得對方的同意之後，假設才定案。
- (2)表達真正的感受：當學生內心感覺被接納，產生安全感，就能放心說出真正的想法。

除了上述提供的方式外，老師本身的溝通技巧及示範對學生來說是最直接的教材。當學生能夠在人際關係上獲得許多資訊與資源後，並藉此確定自己的角色、地位與存在的價值，進而在各層面都能適應得更好。

參考資料

李化愚（1996）。讓心更靠近－談家庭溝通。

線上檢索日期：2017年2月23日，檢自：

<http://family.ntpc.edu.tw/UpFile/PublicationsFile/sg01.pdf>

林沈明瑩、陳登義、楊蓓（譯）（1998）。薩提爾的家族治療模式。台北：張老師文化。

武文瑛（譯）（2005）。人際溝通。台北：麗文文化。

鄭佩芬（2000）。人際關係與溝通技巧。台北：揚智文化。