

## 我的溝通出了甚麼狀況?了解自己的溝通姿態

諮輔中心實習心理師 吳金翰

討論事情的情境中多少都有些壓力  
當大家意見紛歧、劍拔弩張時  
不知道你是否觀察到身邊或許有著這些人呢?  
不敢表達自己意見，總是同意他人說法或是討好他人的討好者  
總是大聲批評他人、指責他人的大老闆  
喜歡搬出一些大道理、拒人於千里之外又冷冰冰的電腦  
打岔、亂發言、總是很”嘴”的小丑  
又或者，你自己就是其中之一?

### 最熟悉又最陌生的自己

這些應對方式被稱作為「溝通姿態」—我們與他人互動的某種模式；另外，也因為我們在高壓的情境下更容易有這些傾向，它們又被稱為「求生存姿態」。你可能也感受過，面對爭執或意見不合時，自己是否也會用上述的方式來應對呢?使用時是否也會感到些許的安全呢，不管你是以討好他人以平息紛爭、指責他人來反擊、顯得超理智來保持距離、又或者是打岔說笑來逃離這樣的情境。雖然在當下可以暫時逃開這些壓力，長期使用這些溝通姿態對人際關係卻可能產生問題!

這些模式從何而來呢? 家族治療大師 Satir 認為(Satir, 1988; Tam, 2006)，若一個小孩在嚴苛的環境中長大，他們便會發展出負面、不健全的自我價值，進而使用上述特定某些溝通姿態與他人互動，在高壓的情境下「求生存」。久而久之，我們便會自動化的使用這些溝通方式，所以就讓我們來一起探索自己的溝通姿態吧!

### Satir 的四種溝通姿態

那麼，了解溝通姿態到底有甚麼好處呢?我們探討的重點並非給自己貼標籤，而是希望透過了解這些姿態可以發覺在人際互動中自己缺少的是甚麼，

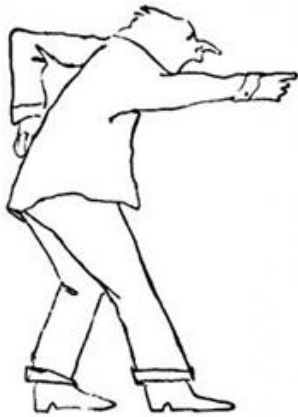
進而學習、練習更完整的溝通方式。因此，我們要先了解各姿態的行為、內在感受、優點以及溝通中忽略的層面。

### “對不起，都是我的錯”

討好者通常會用一些迎合的方式去討好、取悅他人，而且不習慣拒絕他人，即便話語或行為都違背自己的意願。討好的人所表現出來的行為通常是道歉、讓步或過度和善的，但內在的情感卻可能是受傷、悲傷、委屈，甚至可能有壓抑的憤怒。另外，討好者可能會有較低的自我價值、自信，也習慣將焦點擺在他人對自己的期待上，而不為自己思考。討好者的優勢則在於擅長關懷他人，以及為人友善。如果你習慣討好他人，在注意他人以及環境之餘也應該多照顧自己，試著去發現自己的內在感受。

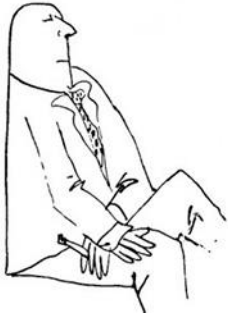


### “你到底在搞甚麼!”



指責的人則與討好者相反，容易因為保護自我而去攻擊他人或環境。雖然指責的人時常表現出強硬的態度去責罵、批評，甚至攻擊他人，他們的內心不全然是憤怒的，也可能因為害怕失控而發怒，或是因為關係被破壞後，而感到孤單與壓抑的受傷。指責的人通常也會有較低的自我價值，而且不願承認自己的軟弱，唯有透過使他人屈服才能讓他們感到自己的價值。指責的人通常充滿能量，且具有領導才能，但時常忽略他人。若能多注意他人必能進行更有意義的溝通，並與他人建立健康的關係。

### “客觀來說…”



超理智的人就像電腦一樣，習慣以過度客觀的方式分析情況，只關心事情是否合乎規定或正確與否，不會注意自己或他人的感受。除此之外，他們也習慣說教、講大道理。跟外表剛好相反，他們的內在可能是敏感、易受傷的，超理智的外表只是一種武裝自己的方式，好讓自己與他人保持距離，不受傷害，但也因為如此容易感到孤單。超理智的人通常是有知識、理智而且謹慎的人，若在溝通時能多注意自我與他人的感受，便能進行更為健康的人際互動。

### “先不說這個了，你知道…”

打岔者則是超理智的相反，在討論時習慣分散大家的注意力，且無法專注在同一件事情上。打岔者習慣靠著說笑話、插嘴來打斷讓自己感到有壓力的話題。說著笑話打岔的他們，在內在可能是敏感、脆弱的，也因為無法表達自己真實的情緒而被誤解、感到孤立與空虛。打岔者可能因為缺乏自信，而不認為自己的感受會被接受，或是因為無法承受當下的情境而打岔。他們習慣忽略自我、他人以及情境，所以打岔者會需要試著多投入在當下的情境中，才能與他人建立起關係。



既然這四種模式在溝通上都有缺失，有沒有哪種溝通姿態是完整的呢？Satir(1988)認為，當我們「發出訊息的每一部份都朝同一方向走」時（說的話跟我們心裡所想、所感受一致時），我們的溝通便是一致的，也只有這時候我們可以與他人建立起真誠的接觸。

#### 參考資料

- 李雪禎（2007）。心理困擾之輔導者--個別輔導技巧。
- 卓紋君 & 黃創華（2007）。薩提爾模式家庭探源團體療效研究----參與者觀點的分析。四種求生姿態。薩提爾人文發展中心。取自 [http://www.shiuhli.org.tw/development/str\\_center\\_2\\_1\\_3.jsp](http://www.shiuhli.org.tw/development/str_center_2_1_3.jsp)
- Satir, V. (1988). The new peoplemaking. Mountain View, CA: Science and Behavior Books.
- Tam, E. P. (2006). Satir model of family therapy and spiritual direction. Pastoral Psychology, 54(3), 275-287.

**諮輔中心五月份活動預報!**

日期	時間	課程名稱	地點
5/1(一)	15:10-17:00	【講座】 厲害到讓你叫媽媽的記憶策略	N101
5/2(二)	15:10-17:10	【故事講座】 愛•沒有分別-同志伴侶的故事	N101
5/4(四)	18:00-21:00	【電影欣賞】 我想念我自己	演講廳
5/8(一)	15:10-17:00	【講座】 你的「溝」有「通」嗎?-心理師教你溝通必勝法	N101
5/10(三)	18:30-20:30	【講座】 被掌控幸福嗎?談親密暴力	演講廳 A222
5/11(四)	18:00-21:00	【電影欣賞】 飛躍奇蹟	演講廳
5/15(一)	15:00	【講座】 逆轉人生-如果我做得到,你一定也可以!	A224
5/18(四)	18:00-21:00	【電影欣賞】 墊底辣妹	演講廳
5/21(日)	9:00-16:00	【工作坊】 助人技巧訓練工作坊	G101
5/22(一)	15:10-17:00	【講座】 用盡洪荒之力也要走在夢想路上	N101
5/20(六)	8:30-16:30	【工作坊】 飛龍步道	新竹縣五 峰鄉
5/25(四)	10:15	【講座】 沒有創造力,哪來競爭力	國際會議 廳

他/她的故事講座  
**愛•沒有分別——**  
讓我告訴你同志伴侶的故事

主講人：林惠君 時間：15:10 地點：N101

講師：王品文 導演  
日期：106年5月2日(二)  
時間：15:10-17:00  
地點：N101

5/1 (講座)  
厲害到讓你叫媽媽的記憶策略

主講人：林惠君 時間：15:10 地點：N101

5/8 (講座)  
你的「溝」有「通」嗎?  
—心理師教你溝通必勝法

主講人：簡程芬 時間：15:10 地點：N101

5/22 (講座)  
用盡洪荒之力  
也要走在夢想路上

主講人：鄭詩芬 時間：15:10 地點：N101

生命教育系列電影欣賞  
**我想念我自己**

講師：楊織羽 心理師  
日期：106年5月4日 星期四  
時間：18:00-21:00  
地點：演講廳(敬煙書局樓上)

性別平等教育推廣專題演講  
**被掌控幸福嗎?  
談親密暴力**

講師：謝秀貞 諮商心理師  
日期：106年5月10日(三)  
時間：18:30-20:30  
地點：演講廳(A222)

電影欣賞  
**飛躍奇蹟**  
EDDIE EAGLE

時間：2017/5/11(四)  
18:00-21:00  
地點：演講廳  
講師：陳淑娟 老師

電影欣賞  
**墊底辣妹**

時間：2017/5/18(四)  
18:00-21:00  
地點：演講廳  
講師：林桂興 老師

中華大學  
**逆轉人生**  
如果我做得到,  
你一定也可以!

主講人：一休  
活動日期：5月15日(一)  
活動時間：下午3點  
活動地點：A224

生命教育系列活動  
**自然對話**

日期：106年5月15日 星期六  
時間：09:00-17:00  
地點：總務處工務組 A408

日期：106年5月20日 星期六  
時間：08:30-16:30  
地點：新竹縣五峰鄉

**沒有創造力  
哪來競爭力**

講師：劉素瑤  
日期：106/5/25(四)早上10:15  
地點：國際會議廳