

## 溝通從心開始

撰文：全人發展中心心理學家團隊

溝通是我們日常生活的一部分，有效的溝通更是人們建立良好關係的關鍵。

要令溝通暢順，從而令各人的關係更和諧融洽，其實絕非易事。好像當一列不載客的港鐵列車駛經月台，即使服務員已即場透過廣播通知乘客，但仍有不少人「收唔到」，準備上車之餘，對列車並不停站感到驚訝。

由此可見，即使表達一方明確發放訊息，但假如接收者心不在焉，溝通仍會出現困難。此外，研究顯示 55%的溝通透過肢體語言傳達，38%透過語氣傳達，只有 7%透過說話內容和字眼傳達。因此，我們絕不可忽略非語言在溝通方面的影響力。

### 溝通的目的

溝通看來並非難事，但其實也並不簡單。溝通的目的是讓別人明白自己的感受和想法，同時也讓自己明白別人的感受和想法。溝通的難處，在於與別人交流時，對方可能詞不達意，甚至故意繞圈子，令溝通增添困難。因此，無論與家人、朋友、上司或同事相處，假如希望溝通得以順利進行，我們必須以最「簡單」和「直接」的方式溝通。

### 無效的溝通

無效的溝通指：(一) 自以為是的溝通，即溝通時忽略對方的感受和看法，只從自己的角度表達意見，有時甚至發生爭論。這樣既不能營造和諧的氣氛，又不能達致良好的效果；(二) 在溝通的過程中，總覺得自己被人誤解、忽略或欺負，以致不能正確地表達意見，成為溝通的另一個障礙。

## ICAN 全方位心理服務

專業諮詢及兒童發展中心：

Professional Consultation & Kids Centre:

電話 Tel: (852) 2881 8192

我能高集團總部及香港培訓中心：

ICAN Group Headquarter and Hong Kong Training Centre:

電話 Tel: (852) 2111 9388 / (852) 2839 8900

香港北角英皇道 338 號華懋交易廣場 2 期 16 樓 1601 至 1603 室

Unit 1601 – 1603, 16/F., Two Chinachem Exchange Square, 338 King's Road, North Point, H.K.

傳真 Fax: (852) 2110 1633

香港九龍長沙灣青山道 538 號半島大廈 28 樓

28/F., Peninsula Tower, 538 Castle Peak Road, Cheung Sha Wan, Kowloon

傳真 Fax: (852) 2881 0163 / (852) 2890 3121

## 有效的溝通

有效的溝通需建基於以下四點：

(一) 互相體諒：有效的溝通在乎真誠的態度和雙向的交流，但許多時候，我們一開始已對別人心存偏見，或築起對立心態，成為溝通的絆腳石。因此，我們進行溝通時需要注意自己的態度，盡量以友善平和的心與人交往。

(二) 細心聆聽：我們要在溝通的過程中細心聆聽，嘗試了解對方的意思，思考對方的說話內容，並觀察他們的情緒和感受。我們回應對方時，假如能稍稍重覆對方的說話，尤其是他們的感受，便可以令對方感覺舒服和受落，也可以加強融洽的氣氛。

(三) 勇於表達：善於表達自己的感受可以增進雙方的了解，減少磨擦的機會。譬如甲喜歡吃甜的東西，乙喜歡嗜辣的食物，只要有效地表達自己的感受，大家便可以互相遷就和體諒，讓對方了解自己的情感，提升溝通效果。

(四) 彼此尊重：為確保雙方於日後保持良好關係，避免產生矛盾和紛爭，大家必須互相尊重。假如雙方在溝通的過程中發生爭論，大家應先保持冷靜，過了一段時間後，再作出客觀和真誠的回應。彼此尊重，溝通自然更得心應手。

相信大家也玩過或聽聞過「以訛傳訛」的遊戲，這個遊戲的目的是讓大家了解在溝通的過程中會產生無數的障礙。這些障礙是可以慢慢化解的，只要大家用「心」溝通，即使遇到困難，也可以輕易化解，順利溝通。

Copyright © Since 2005 Whole Person Development Institute. All Rights Reserved.

Copyright © Since 2005 全人發展中心 版權所有 不得轉載

## ICAN 全方位心理服務

專業諮詢及兒童發展中心：

Professional Consultation & Kids Centre:

電話 Tel: (852) 2881 8192

我能高集團總部及香港培訓中心：

ICAN Group Headquarter and Hong Kong Training Centre:

電話 Tel: (852) 2111 9388 / (852) 2839 8900

香港北角英皇道 338 號華懋交易廣場 2 期 16 樓 1601 至 1603 室

Unit 1601 – 1603, 16/F., Two Chinachem Exchange Square, 338 King's Road, North Point, H.K.

傳真 Fax: (852) 2110 1633

香港九龍長沙灣青山道 538 號半島大廈 28 樓

28/F., Peninsula Tower, 538 Castle Peak Road, Cheung Sha Wan, Kowloon

傳真 Fax: (852) 2881 0163 / (852) 2890 3121