

曾經有一對相處不甚融洽的父女。父親習慣開車送女兒上學。在經過一個峽谷的路程中，父親總要抱怨路上的垃圾太多、環境髒亂，女兒聽在心裡，感覺煩悶，因為她明明看到的是青山綠樹、鳥語花香。女兒除了覺得難以理解，在心裡更加確定，她的父親就是一個愛抱怨，凡事盡往負面想的人，難怪令人難以相處。在她長到可以離家的歲數時，就迫不及待的遠離父親，很少再與父親有往來。直到父親過世，女兒回家奔喪。在參加喪禮後，女兒自己開車經過峽谷，才發現多年來，父親所抱怨的垃圾原來散佈在山谷中，只有在駕駛座才能看清楚。當年的她難以理解，只是因為她所坐的位置，令她難以看到山谷中的情景。

身為人有許多天生的限制，包括：我們無法以肉身飛行，也無法在過於高溫或低溫的環境中生存。而我想其中最容易令人困擾而造成遺憾的，恐怕首推個人的主觀所造成的溝通上的障礙了。

你也許會奇怪，我們使用語言與文字來彼此確認、互相引導，不就是在溝通了嗎？如此說來，並不是那麼困難。但，我們之所以沒有意識到溝通的困難，多半因為我們可以使用共通的理解基礎。

試想，當你走入一家麵店，請老闆送來一碗麵，等你把麵吃完，再到櫃檯買單，這樣看似由你和麵店老闆主導成功的溝通中，有多少是你們自己完成的呢？有多少來自彼此心中早已有的認知基模？我們一起來想想：當你一走進麵店，店老闆就知道你是要叫他送一碗麵給你吃，而你在吃麵時，他也知道你等一下就會來跟他交換等值的貨幣，所以你不會在這場互動中受到挫折。而當你走進麵店，你知道自己不能親自去煮麵，而必須跟那個掌櫃的人說一項菜單上有的選項，然後，你知道只要等一下，就會有人把一碗麵送到你面前，那就是屬於你的食物，你可以放心的吃，不會有人吵你。等到吃完麵，你不必說就知道要到櫃檯繳費，然後可以離開。我們大部分的互動其實是靠著共同的理解基礎或相同的認知基模，說話或傳遞訊息不過是在彼此確認、互相引導而已。而在本文裡想要探討的『溝通』是發生在彼此的理解及認知不足以共同成事時。也就是當我們真正覺察到彼此的理解與認知可能有所不同時，才會開始動員，準備溝通。

談到這裡，想問問：你認為自己是一個善於溝通的人嗎？要回答這個問題，請你回想：每當你察覺到和對方有不一致的認知立場時，你心

裡對自己說什麼話？是『這傢伙有毛病』，還是『我想你一定有你的道理』？是『我早就知道他就是這種人』，還是『我的立場或我們的關係有沒有可能讓我有不能了解你的地方』？是『只要講清楚，他就會知道真理是站在我這一方的』，還是『你的不認同也許是來自我的某些偏頗固執』？是『誰有那個美國時間聽他講那些歪理』，還是『沒什麼好急的，聽你說是為了增加溝通的基礎，也可能是上天給我的重要啟發』？是『他到底講不講道理，有沒有常識啊』，還是『你和我的角度不一樣，我挪挪自己的位置去了解一下，也無妨』？如果你在內心的想法是比較偏向後者的，也許你是一個不錯的溝通高手喔！

什麼會阻礙我們成為溝通好手呢？聰明的你，也許已經發現，不是缺乏口才，而是缺乏覺察。如果我們能夠隨時發現自己的主觀立場以及慣常的反應，可能讓對方的意見只能片面的呈現；或者，我們能夠發現自己的反應正受到某種習性的制約，正在彼此引導進入僵化貧脊的關係，而不是能夠提供雙方激盪迴響的關係，就是擁有覺察的能力。我們來看看一段對話：

『我們寢室真是亂七八糟的！』

『我也這麼覺得，像上次就是我受不了了，才去到垃圾的，都沒有人會去倒。』

『喂！是你自己那麼快就去倒，我本來想要去的。』

『這是什麼話，好像我倒了活該，沒做的人應該一樣。』

『喂！我上次也有掃地呀，只是你們沒看到而已，一定要讓你們看到才算嗎？』

『好了，不要情緒化，可不可以公平分配一下工作？』

『對啦！對啦！我是情緒化，你最理性啦！』

在這段對話包含了許多被截斷的意見，也呈現了溝通的空間逐漸狹隘的過程。主要的原因在於每個人心中關心自己的立場是否得到聲張，卻渾然沒有覺察自己的反應可能壓迫、扭曲、片面化談話的對方。我們再來看看下一段對話：

『我們寢室好像越來越亂喔！你們覺得呢？』

『我覺得還好啦！不過，不知道其他人怎麼想？』

『我想比較亂的地方可能是垃圾的部分。』

『喔！我也有這樣的感覺，上次我本來有想去倒的。』

『沒關係，我有空就去倒了，我想大家平常也可能會做其他的事啊。』

『也許每個人覺得亂的地方不一樣，究竟怎樣才算整齊也因人而異，我

在想，我們要不要把幾個大家覺得比較重點的部分先提出來，然後我們再來討論該怎麼辦。』

在這段對話中，大家的觀點也許有異，但是會覺察到自己有可能的主觀，並且開放空間給別人展現意見，所以眾人的理解與認知就有比較大的可能逐漸互通，雖然，不一定能完全相同，但只要是足以成事，也就算跨越人的重大限制，算是件了不起的成就喔！

如何才能增進自己在溝通過程中的覺察呢？建議大家回想自己過去的經驗：和什麼樣的人說話，會讓自己覺得可以展開自己的思路，而不會被截斷、壓碎？在怎麼樣的對話過程中，可以清晰的看到自己的立場，也舒服的看到自己的立場的非必然性？在怎麼樣的對話過程中，可以感到自己可以越說越輕鬆，越輕鬆卻越有力量？

在這裡試著整理幾個溝通的好因子，供你參考：

1、自信

相信自己是有多元而穩固的價值，不會因對方的評價而受到動搖，也不會因為需要承認自己的思慮不週，需要再改變或再學習，而感到價值大受威脅。

2、安全感

相信能找出雙贏的出路，而不是你輸我贏。也相信對方能舒展自己的想法，並不代表自己的想法就會受到擠壓。

3、好奇

相信每個人背後都有很多好故事，以至於會形成他目前的立場，帶著好奇的心去聽他的故事，就像去理解一場電影一樣。

4、寬容

有能力戴上別人的眼，去看他人所看到的世界，了解他人的困境與自己的限制。

期待這幾個小建議能在你遇到需要溝通的時候，幫上一點兒忙。不過，究竟如何才能讓溝通成為舒服而有效的東西，那還需要自己去把握機會好好的經驗、體會喔！

