

# 學習正面溝通

忍氣吞聲會委屈自己、隨意發洩又令人抗拒，  
我們可以學習正面溝通方式，在表達  
內心感受的同時避免傷害他人。



當覺得某人的言行令自己不開心、不滿意，我們內心像有兩股力量爭持——表達？不表達？這是一門學問。忍氣吞聲會委屈自己、隨意發洩又令人抗拒，有沒有表達感受而避免傷害他人的方法？有，但需要練習。

有些朋友以為自己在真誠溝通，實際上辭不達意，對方只接收到情緒炸彈，為求自保作出反擊，最終兩敗俱傷。一旦雙方處於對立狀態，自然難以互相理解。我們該釐清「情緒化」與「理性表達情緒」的分別。前者是完全以情緒主導，沒意識地發洩出來；後者是意識到自己的情緒感受，會思考背後原因及選擇適合時機與方式表達。

舉個例子，有人覺得被好友忽略而難受，向對方大叫「你再不理我的話，我們就絕交吧！」以攻擊、否定和威脅的方式表達感受，屬於情緒化的表現，容易引發對方反感。更有智慧的說法是「我們很久沒好好聊天啦，我很想念之前一起相處的時光，也有點擔心我們的友情會否變淡。你何時有空，我們好好談一下好嗎？」表達感受的同時給予尊重和選擇，可降低對方被冒犯的感覺，增加正面溝通動機。

所謂真誠表達感受，既非一面倒地委曲求存，亦非自我中心地發洩情緒和攻擊對方，要盡量顧及自己與對方的感受，以尋求共識為目標。除說話內容外，語調和態度皆會影響溝通品質。假如覺察到自己情緒激動，出現心跳加快、呼吸急促、聲線提高等徵兆，最好先暫停說話、深呼吸、提醒自己冷靜或離開一會，到情緒平復或等待合適時機才繼續對話。

## 正面溝通備忘

溝通之道沒有速成法，必須持之以恆地學習與練習。以下是一些正面溝通原則，有助避免衝突，大家不妨參考一下。

### 選擇合適時地

溝通要講時機，同一句話在不同時候及場合說出來，會有不同的效果。當下若過分憤怒、煩躁與激動，又或者對方正在忙碌著，其實不宜即時交流，可與對方約定其他時間再談。

### 情緒緩衝空間

情緒高漲時容易口不擇言，說出一些傷害對方及令關係破裂的話。當覺察到自己呼吸急促、臉部發熱、聲量提高、握緊拳頭等情緒激動先兆，先暫停說話，嘗試深呼吸、喝水、心裡默念數字、轉移視線等，爭取心理緩衝空間，以免說出激烈言詞而進一步牽動彼此的情緒。

### 作出恰當表達

對他人的言行感到不滿時，可嘗試以「我」的訊息表達，即是以「我」為主語開頭，說出個人對事件的感受與期望。例如「我看到你隨意丟棄我送的禮物，感到很難過。我希望你可以珍惜我的心意，即使不想要這份禮物，也能為它尋找新主人。」如能再配合冷靜溫和的語調，對方較易接收到說話者的感受和想法，會較有動力好好溝通和協調。

資料來源：《解憂手冊》，香港青年協會出版