

吳靜吉博士策劃
大眾心理學全集 39

Dr. S. Wahleers / 原著
鄭慧玲 / 譯

家庭溝通

促進家人和諧的10個秘訣和20個原則

Family Communication



079064

B84
48-80
39

計五十年出齊三〇〇冊・每冊都解決一個或幾個你面臨的問題

大眾心理學全集

吳靜吉博士策劃

39

家庭溝通



家庭溝通

原 書 / Family Communication

作 者 / S. Wahlroos

譯 者 / 鄭 慧 玲

策 劃 / 吳靜吉博士

主 編 / 大眾心理學全集編輯室

發行人 / 王 榮 文

出版・發行 / 遠流出版事業股份有限公司

臺北市汀州路782號七樓之5

郵撥 / 0189456-1 電話 / 392-3707

法律顧問 / 王秀哲律師

嘉義市忠義街178號

☎(05)227-3193

蕭安丹律師

臺北市忠孝東路4段142號503室 ☎721-9391

呂榮海律師

臺北市金山南路2段2號8樓2室 ☎394-3393

印 刷 / 優文印刷廠

台北市汕頭街54巷42弄55號 ☎306-3473

□1981年10月1日 長橋二版 □1987年6月1日 七版

行政院新聞局局版臺業字第1295號

售價 110 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

<大眾心理學全集計劃5年出齊300冊・每冊售價統一>

版權所有・翻印必究

香港出版者 / 香港遠流出版公司

香港柴灣康民街2號(康民工業中心)10樓8室

香港經銷商 / 藝文圖書公司

☎3-805705

九龍又一村達之路30號地下後座

有成書業有限公司 ☎5-580288

香港柴灣康民街2號(康民工業中心)10樓8室

華魯士 著／鄭慧玲 譯

家庭溝通

◆ 遠流出版公司

《大眾心理學全集》

出版緣起

王榮文

在一個充滿社會壓力與人際關係的世界裏，已經不容許「心理學文盲」的存在！你對心理學的認識與體會，將決定你能否在文明社會中活得下去，活得快樂，活得有尊嚴！

臺灣在近幾年，心理學的地位突飛猛進。不但社會大眾對心理學知識的需求日益殷切，心理學與經濟學，更並列為臺灣當代兩大「顯學」，上自達官資本家，下至販夫小職員，都欲一窺究竟，引為隨身利器。

心理學的勃興，在臺灣社會可能有其特別的時代理由：

第一，臺灣社會日趨進步，羣體生活則日漸複雜。社會壓力與人際摩擦在在使現代人難以透氣，人人都渴望尋找自我教育、完成個人目標的途徑。

第二，臺灣的企業活動日益繁盛，商業社會的特質呼之欲出，然而，一切企業管理不離「人性因素」，在商業社會中想要脫出競爭，管理他人，就得掌握了解人的學問不可。

不論是基於前者尋得個人安身立命的「消極動機」，或是後者尋求個人在社會上進步發展的「積極動機」，心理學都是一門有幫助、有用處的知識。

可惜的是，在臺灣，心理學的一端藏於學院門牆之內，凡夫俗子緣慳一面；心理學的另一端卻在大眾傳播媒體中，把普通常識略事包裝後出現，並未給予大眾真正的幫助。

在這樣的環境前提下，遠流出版公司提出一個「大眾心理學全集」的計劃，希望不失心理學嚴謹性的原則，編輯一套平易近人，可以流傳大眾的心理學叢書。

這套叢書計劃又分雙線進行，一條路線是搜尋坊間曾經譯著出版的大眾心理學著作，重新整理歸納，使其中的佳作得以滙為巨流，成為取之不盡的知識泉源。另一條路線則邀請心理學名家，譯著大眾心理學作品，自成系統。

遠流出版公司的「大眾心理學全集」編輯計劃，預備在五年之內，出版三百種深入淺出、人人可讀的通俗心理學著作。每種著作除由專家學者編寫校閱外，並由本社的編輯室撰寫報告一篇，做為讀者之「導讀」。

「大眾心理學全集」的編輯工作，由心理學家吳靜吉博士領導並策劃，在遠流出版公司成立「大眾心理學編輯室」，編輯室的編輯小組除了執行編纂工作，並共同或輪流撰寫「編輯室報告」。此外，遠流出版公司更邀請國內外知名心理學家多位，組成「諮詢委員會」，為全套叢書擔任選書、顧問、觀察心理學研究動態等工作。

這樣的編輯構想，加上這一組傑出工作人員的努力，深望能提昇臺灣社會大眾對心理學的整體認識。我們除了自我砥礪之外，更盼望在編輯計劃進行過程中，能夠不斷得到各界方家以及讀者大眾的反響與指正。

編輯室報告

近年來很流行「代溝」一詞，指的是兩代之間的差距，父母常抱怨現代的子女太不尊重他們，而子女也抱怨父母太不了解他們，使得原本和樂的家庭時起爭端，這就是所謂「代溝」嗎？把家庭的不和歸之於代溝，等於是承認問題的確存在但却不得解決，就像婚姻不美滿常歸因於「個性不合」一樣，都是斷了解決的途徑。

本書「家庭溝通」就是指明家庭不和樂的事實，分析它的原因，家人是有意彼此傷害嗎？是有意造成父母子女、兄弟姊妹、夫妻之間的問題嗎？絕不是，每個人都希望家人一團和氣，快樂相處，但是常在不知不覺中就吵起來，覺得別人不講理，甚至是別人「害」他吵起來的。本書作者倡言家人之間的「溝通」，也就多談話，多了解，但是怎麼談呢？有人說：「不談還平平靜靜的，一談就會吵起來。」如何才能好好談、增進了解，而不致於吵起來呢？本書中有二十個溝通原則，都是很切實際的原則，例如指責時

不誇大，不說「你從來沒有……」（原則5：「爲什麼你從來不作完功課才看電視？」），或「你總是……」，因爲這是誇大不實的，只會引起對方的爭辯，達不到指責的效果；或者太太以爲對丈夫十分了解，而代他決定事情、佈置家裡等等。當他不喜歡她的「獨斷獨行」時，她會覺得他太不領情，她的心血都白費了，「我以爲你會喜歡……」，這就是原則6強調的：「以言語表達來驗證你的每一個假設」，「我以爲……」不一定是對的，也不一定是對方所喜悅的。

例子多得不勝舉，留待讀者自己去領會。也許看本書的當兒，你會發出會心的一笑，書中的實例可能在你生活週遭隨處可見。也許你的家庭已經充滿和樂，若能再加上良好的溝通，彼此會更加了解、更加和樂；也許你正要組成一個新家庭，希望有美滿的婚姻關係，也希望將來爲孩子建立一個美滿的家，本書更值得一讀，以幫助你爲孩子造成好的家庭氣氛，孩子願意把你當知心朋友，也願接受你的管教，那還有什麼「代溝」呢？原本橫梗在父母子女之間的代溝，就變成連繫双方思想情感的溝流了。（鄭慧玲執筆）

家庭溝通

目錄

《大眾心理學全集》出版緣起

編輯室報告

緒言

第一篇 溝通的原則

原則 1

記住：行動往往「說」得比言語更大聲，非語言的溝通比語言的溝通更有力。

原則 2

重要的，就強調；不重要的，就忽略。

原則 3

儘可能表達好而確實的溝通。

原則 4

溝通時要清楚、具體。

原則 5

言辭要切實際、要合理。

原則 6

以言語表達來驗證你的每一個假設；在做之前要得到對方的贊同。

原則 7 承認每一件事都可以有多方面的看法。

五〇

原則 8 承認家人對你觀察入微。

五一

原則 9 不要讓好言的討論變成惡言的爭吵。

六〇

原則 10 坦誠面對自己的感受；只要是有意義的問題就提出來，不要怕煩擾了對方。

六一

原則 11 不要用不當的溝通技巧；不要陷入惡劣的吵架。

七五

原則 12 溝通造成的效果比本意重要。

一七

原則 13 接受一切感覺，並試著去了解；不要接受一切行爲，但要試著去了解。

二〇

原則 14 要委婉、體貼而有禮地尊重對方和他的感受。

二四

原則 15 不要說教或訓話；最好用發問的方式。

二八

原則 16 不要找藉口。

三三

原則 17 不要嘮叨、叫罵、發牢騷。

一四

原則 18 得幽默時且幽默，當嚴肅時要嚴肅；不要以取笑他人爲樂。

一五

原則 19 學會傾聽。

一六

原則 20 注意，不要玩惡意的遊戲。

一六

第二篇 溝通與心理健康

特質1 自助助人

特質2 抉擇的自由

特質3 安全感

特質4 滿足需要的延宕

特質5 評估情緒真實面的能力

特質6 深切持久的情緒關係

特質7 從經驗中學習

特質8 積極熱中於生活

特質9 接受他人

特質10 信心

結論

一八五

一九〇

一九二

二〇一

二〇五

二〇八

二一三

二二七

二二九

二三〇

二三四

緒言

人生最大的快樂與最深的滿足，最強烈的進取心與內心最深處的寧靜感，莫不皆來自充滿愛的家庭。努力進取、積極探索、敬業樂羣，固然也使人得到滿足和快慰，但是若沒有日常和諧的家庭生活給予人安全的幸福感，則這些滿足和快慰難免有不完全之憾。這種身屬於一個親密、溫暖的家庭所獲致的奇妙快樂的感覺，實在是無法由其他地方得到的。

家庭爲什麼不和諧？

但是，爲什麼目前會有那麼多家庭不和諧？爲什麼一家人會因爲長久的惱怒、怨恨而隱藏了彼此的愛呢？爲什麼在無數的家庭裏，日常生活就是意謂着不斷的頂嘴、鬧脾氣、不快樂呢？爲什麼有的家庭裏存在那麼多的爭吵和仇恨呢？

當然我們不能單純地歸因於目前心理困擾的病症太普遍。即使我們假設全人口中有百分之十到十五患有某種情緒困擾，需要接受專業的幫助或治療，還是無法解釋許多家

庭不和諧的原因。因為這些家庭裏，以臨床的觀點來衡量，可能沒有一個人有嚴重的情緒困擾，但是家庭裏却是不斷的爭吵、拌嘴，或者是冷漠、沒有親情。

我們也不能以世風日下為理由，說人性的卑鄙、憎恨是現代的流行病。因為絕大多數的人，至少在對待自己家人時，都是本着善意的。但是往往在憤怒之下控制不住，做出傷害對方的事情，而且把自己的發脾氣怪罪到對方頭上。我們也不能把家庭不和的原因，歸到許多家庭已經丟棄祖先遺留下來的精神價值，因為遠在他們祖先的家庭裏，早已有爭吵與不和，而在現代的家庭裏依然免不了這種破壞性的相處。那麼，家庭不和諧、不快樂的主要原因到底在那裏呢？

問題看起來似乎需要一個複雜的答案，但是我相信答案非常簡單。在大多數充滿衝突的家庭裏，不和諧的主要原因很簡單，只是由於家人沒有把感受到的愛和所懷有的善意，恰當地溝通出來。例如，有個太太明明很希望和丈夫合理地討論一個問題，却常發現自己在不知不覺中陷入破壞性的爭吵裏。但是在她把問題提出來討論之時，確實一點也不希望吵架，也不想傷了她丈夫的心。還有一個父親，本來是想和他那十幾歲大的孩子，平心靜氣、通情達理地討論他用車的權利問題，也發現自己不知怎的捲入一場舌戰中，彼此指責對方的不是，怒氣惡言在父子之間一來一往。事後這位父親回想起來，也不懂自己既已決定平心靜氣來討論事情，又是怎麼演變成後來的爭吵的。他覺得很難過，因為他愛他的兒子，而且也無意和兒子吵到那種不可收拾的地步。

溝通是改進家庭關係的祕訣

這本書就是提供一套原則和指引，目的在幫助家庭裏的每一個人，把自己感受到的愛和內心的善意適當地表現出來，讓家裏其他人了解他的愛心和善意。從本書的原則和告誡中，能使人學到如何溝通，如何討論問題而不致陷入破壞性的爭吵中，並能使人避免挑毛病、發牢騷、爲頂嘴。本書提供的原則還能「清潔」家庭裏的情緒氣氛，使家人之間有懇切、坦誠和關愛。因此，我希望這本書對讀者美滿和諧的家庭生活的建立，確實有所貢獻。

當然，除了「愛」以外，還有其他的情緒也要他建設性、而非破壞性的方式來溝通。例如，「生氣」是一種相當重要、無可避免、也非全然不好的情緒；本書會提到「生氣」要何溝通，以達到建設性、而非破壞性的效果。在內容方面，本書涵蓋得相當廣泛——同時也相當具體——讀者由此可以衡量自己家庭中的問題，是否需要專業人員的幫助：如果按照書中提供的原則去做，可以達到相當美滿的家庭生活的話，這個家庭可能就不需要心理治療這一類的幫忙；假如應用了本書中的原則，家庭關係仍然沒有改進，那麼很可能有較嚴重的心理病症存在家庭中，必須尋求專業人員來幫忙。

在我實際從事臨床心理學的工作二十年來，愈來愈相信改善家庭關係的祕訣——也

是增進一般心理健康的祕訣——是在於「溝通」。在絕大多數的家庭裏，每一份子都是心存善意的。沒有人存心要用損人的話來和人爭吵；沒有人希望成天挑人毛病、牢騷滿腹，或是激怒別人；也沒有人——除了少數心理有毛病的——希望對人卑鄙、殘忍、不公平。但是有許多出於善意的行為，最後却導致爭吵、挑毛病、卑鄙和不公平。一般人也許會承認自己的行為導致不好的結果，但是還會加上一句，說因為對方的不合理，逼得他不得不做出這樣的事來。這些困難和煩惱的原因，全在於一個人沒有把他所感受到的愛和所懷有的善意，恰當地溝通給對方，讓對方覺知到他的愛心和善意。

單是強調「愛」的重要，有用嗎？

近半世紀以來，心理學方面的書不斷在強調愛的重要。這對家庭生活有幫助嗎？至少我們看不出有什麼幫助！但是，為什麼沒有顯著的幫助呢？原因在於多數人已經不需要別人告訴他「愛」有多重要，他們都真心希望能對家人表現他們的愛。但是就因為一些潛意識的原因及拙劣的溝通技巧，干擾了他們表達愛心的能力。遠在二十世紀初，我們就已知道有潛意識的因素在影響行為。弗洛伊德 (Sigmund Freud) 在他一九〇一年出版的《日常生活的心理疾病》(The Psychopathology of Everyday Life) 一書中，曾經很生動地描述潛意識的因素如何影響人類的日常行為，但是他沒有提出具體的原

則或誠條，告訴人如何對付日常生活中這些因素的干擾。因此，他的發現雖然對心理分析和心理治療的發展貢獻很大，對家庭關係卻沒有提供顯著的改進。

擺在眼前的幾個重要事實是，感受到的愛必須用恰當的方式溝通出來，讓對方覺知到這愛。而至今却沒有人用日常生活的實例，把這種溝通的原則具體勾畫出來。還有，干擾這種溝通的潛意識因素是存於「表達者」和「收受者」雙方的，至於這些因素如何干擾溝通，我們也沒有明確的了解。本書旨在以具體的方式描述，並澄清以上的問題；此外，還提供一套指引，作為家庭生活賴以生活的指標，以改善家庭中每一成員之間的關係。

基於這種觀點，我願把我這本書視為「日常溝通的心理疾病」，是實際、有用的描述，說明「是什麼在干擾兩個人之間的溝通」；加上具體的建議和規則，說明如何對付這些干擾。下面讓我們先來聽聽一些人的抱怨，這是我每天在辦公室裏經常聽到的：

「我們一家人在一起實在沒話好說。」「我太太不了解我。」「我先生不願和我講話。」「我那十幾歲的孩子老是跟我作對。」「我女兒不信任我。」「我再也受不了待在家裏，不是這個嘮叨，就是那個發脾氣，動不動就要吵起來。」「我不想和他吵，所以我一句話也不說。」「我爸媽總是一天到晚嘮叨，向我說教。」

在成千成萬的家庭裏，就是因為破壞性的相處而產生這些怨言，也造成日常生活的不愉快、多挫折。我們詳加檢討，發現這些破壞性的相處常常是由於破壞了某些溝通原

則的結果。若是遵照溝通原則，根本就不可能產生破壞性的相處。疏離這些原則，所付的代價常常是很可觀的。事實上，多數的離婚事件、青少年的逃家、許多自殺事件，以及一般心理疾病，多半可以追溯原因到「不好的溝通」上。

還有許多家庭裏，家人之間只是很表面地相處，避免開放坦誠地表達情感。這種逃避的結果，使得一家人永遠不能彼此了解，因此也無法體驗到那種很好的親密感以及思想情感的交流。而這些唯有從開放、誠摯、建設性的溝通裏我們才能體驗到。甚至在許多表面上看起來健全的家庭裏，也有經常的——而且是不必要的——誤解與傷害，來干擾家庭生活的美滿與快樂。

因此，本書的用意在作為實際的指引，幫助家庭的每一個人發展更好的溝通，而增進其心理健康與家庭和諧。一個人若不是情緒困擾嚴重到需要心理治療的地步，那麼努力循着這些原理和規則，必定能幫助他解決溝通的問題。常和你相處的家人或朋友中若有兩個人以上也閱讀這本書，而且都願意應用書上的建議，那麼關係的改善就會有更顯著的效果。

我從對病人的臨床工作經驗中，發現這本書的幫助效果很大，尤其是當夫婦雙方都願意遵循第一部份中所提的溝通規則，並且願意朝向第二部份中所介紹的心理健康的目標去做，家庭關係的改進必定能得到驚人的效果。當然，任何一本書都不可能概括一切具體的情況，因此某一家人，可能會覺得有必要再設計屬於他們自己的小規則，以解決他們