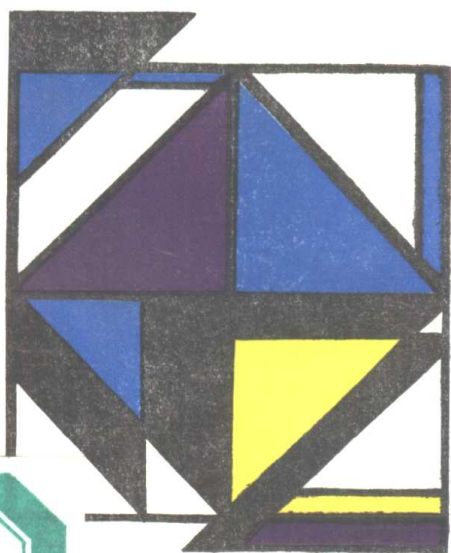


实用心理学丛书

家庭沟通

● 华鲁士 著 ● 郑慧玲 译 ●



社会科学文献出版社

C913.1
13-2
4

家庭沟通

华鲁士 著 郑惠玲 译

社会科学文献出版社

北京·1989

家 庭 沟 通

华 鲁 士 著

郑 慧 玲 译

社会科学文献出版社出版、发行

(北京建国门内大街 5 号)

新华书店经销 一二〇二工厂印刷

787×1092 1/32 开本 5.75 印张 132 千字

1989 年 1 月第一版 1989 年 1 月第一次印刷

印数 00001—12000

定价:2.50 元

ISBN 7-80050-060-8/G·10

实用心理学丛书序

心理学作为一门行为科学，重点是探讨人在生活中的心理与活动。由于人类的生活面广，心理学乃不免涉及其他许多学科而成为一门综合性的交叉学科。它不仅涉及人类学、社会学、政治学、法律学、哲学及文学；也涉及数学、统计学、化学、物理学、生物学及生理学。至于心理学的应用，更是经纬万端、无所不至，可以说只要是直接与人的生活有关的生活范畴，如教育、工商、军事、司法及医疗等方面，都需要心理学的知识。

在世界各国中，心理学的发展很不平衡。有些国家（如美国、英国、西德、法国、日本、加拿大）的心理学相当发达，有些国家的心理学勉强存在，更有些国家则根本缺乏心理学。纵观各国的情形，心理学的发展有其一定的社会条件。首先我们发现，只有当一个国家经济发展到相当程度以后，心理学才会诞生与成长。在贫苦落后的国家，国民衣食不周，住行困难，当然谈不到学术的研究。处于经济发展初期的国家，急于改善大众的物质生活，在学术研究上只能注意工程科学、农业科学及医学。唯有等到经济高度发展以后，人民的衣食住行都已不成问题，才会转而注意其他知识的追求与应用；同时，在此一阶段中，为了促成进一步的发展，各方面都须尽量提高效率，而想达到这一目的，往往需要在人的因素上寻求改进。只有在这些条件之下，心理学才会受到重视，而得以成长与发达。

其次我们发现，一个国家的心理学是否发达，与这个国家对人的看法大有关系。一个以人为本的社会，往往也会是一个

开放的社会。在这样的一个社会中,个人的尊严与福祉受到高度的保障,人们乃能产生了解与改进自己的心理适应与行为表现的需求。在这种情形下,以科学方法探究心理与行为法则的心理学,才能获得顺利的发展。

战后,国外心理学发展很快,如学习心理学、认知心理学、发展心理学、人格心理学、社会心理学、临床心理学及教育心理学等方面取得不少研究成果。在实用方面、心理学知识与技术的应用已逐渐拓展。在教育方面,亟需心理辅导与心理测验的人员与知能。在医疗方面,随着社会福利的改进,心理疾病的医疗机构日益增加,对临床心理学者的需要颇为迫切。在工商方面,人事心理学、消费心理学及广告心理学的应用早已展开,心理学者在人事管理单位,市场调查单位及广告公司工作者日多,此外,军事心理学在军事机构的应用,审判心理学在司法机构的应用,侦查心理学与犯罪心理学在警察机构的应用,都取得很好的效果。

目前,社会大众对心理学知识的需求已大为增强,有更多的人希望从阅读心理学的书籍中得到有关的知识和启迪。但是,我国的心理学研究著作还不能适应形势发展的需要,涉及的范围也不够开阔,难以充分满足读者的需要。为此我们编辑出版这套实用心理学丛书。

丛书所涉及的内容范围尽量开阔广泛,从生理心理学到社会心理学,凡是讨论内在心理历程与外显行为现象的著作,只要是属于科学心理学的范畴都在选编之列。

实用心理学丛书偏重于实用性,以译著为主。如读者反映良好,我们将长期编下去。希望各界读者给予支持和指正。

一九八八年二月

目 录

绪 言

家庭为什么不和谐?	1
沟通是改进家庭关系的秘诀	2
单是强调“爱”的重要,有用吗?	3
自我观念影响沟通	6

第一部 沟通的原则

原则 1 记住:行动往往比讲话声音更大;非语言的 沟通比语言的沟通更有力。	12
原则 2 重要的,就强调;不重要的,就忽略。	19
原则 3 尽可能表达好的沟通。	22
原则 4 沟通时要清楚、具体。	25
原则 5 言辞要切实际、要合理。	30
原则 6 以言语表达来验证你的每一个假设;在做 之前要得到对方的赞同。	32
原则 7 承认每一件事都可以有多方面的看法。 ...	38
原则 8 承认家人对你观察入微。	42
原则 9 不要让好言的讨论变成恶言的争吵。	46
原则 10 坦诚面对自己的感受;只要是有意义的 问题就提出来,不要怕烦扰了对方。	51
原则 11 不要用不当的沟通技巧;不要陷入恶劣的 吵架。	57

原则 12	沟通造成的效果比本意重要。	92
原则 13	接受一切感觉并试着去了解;不要接受一切行为,但要试着去了解。	94
原则 14	要委婉、体贴而有礼地尊重对方和他的感受。	97
原则 15	不要说教或训话;最好用发问的方式。	100
原则 16	不要找借口	103
原则 17	不要唠叨、叫骂、发牢骚。	114
原则 18	得幽默时且幽默,当严肃时要严肃;不要以取笑他人为乐。	122
原则 19	学会倾听	129
原则 20	注意,不要玩恶意的游戏。	132

第二部 沟通与心理健康

特质 1	自助助人	147
特质 2	抉择的自由	151
特质 3	安全感	153
特质 4	满足需要的延宕	161
特质 5	评估情绪真实面的能力	164
特质 6	深切持久的情绪关系	167
特质 7	从经验中学习	171
特质 8	积极热衷于生活	175
特质 9	接受他人	176
特质 10	信心	177
沟通与心理健康		178
结 论		179

绪 言

人生最大的快乐、最深的满足、最强烈的进取心与内心最深处的宁静感，莫不来自充满爱的家庭。努力进取、积极探索、敬业乐群，固然也使人得到满足和快慰，但是若没有日常和谐的家庭生活给予人安全的幸福感，则这些满足和快慰难免有不完全之憾。这种身属于一个亲密、温暖的家庭所获致的奇妙快乐的感觉，实在是无法由其他地方得到的。

家庭为什么不和谐？

为什么目前会有那么多家庭不和谐？为什么一家人会因为长久的恼怒、怨恨而熄灭了彼此的爱呢？为什么在无数的家庭里，日常生活就是不断的顶嘴、闹脾气、不快乐呢？为什么有的家庭里存在那么多的争吵和仇恨呢？

当然我们不能单纯地归因于目前心理困扰的病症太普遍。即使我们假设全人口中有百分之十到十五患有某种情绪困扰，需要接受专业的帮助或治疗，还是无法解释许多家庭不和谐的原因。因为这些家庭里，以临床的观点来衡量，可能没有一个人有严重的情绪困扰，但是家庭里却是不断的争吵、拌嘴，或者是冷漠、没有亲情。

我们也不能以世风日下为理由，说人性走向卑鄙、憎恨是现代的流行病，因为绝大多数的人，至少在对待自己家人方面，都是本着善意的。但是往往在愤怒之下控制不住，做出伤

害对方的事情，而且把自己的发脾气怪罪到对方头上。我们也不能把家庭不和的原因，归到许多家庭已经丢弃祖先遗留下来的精神价值，因为远在他们祖先的家庭里，早已有争吵与不和，而在现代的家庭里依然免不了这种破坏性的相处。那么，家庭不和谐、不快乐的主要原因到底在那里呢？

问题看起来似乎需要一个复杂的答案，但是我相信答案非常简单。在大多数充满冲突的家庭里，不和谐的主要原因很简单，只是由于家人没有把感受到的爱和所怀有的善意，恰当地沟通出来。例如，有个太太明明很希望和她丈夫合理地讨论一个问题，却常发现在自己不知不觉中陷入破坏性的争吵里。但是在她把问题提出来讨论之时，确实一点也不希望吵架，也不想伤了她丈夫的心。还有一个父亲，本来是想和他那十几岁大的孩子，平心静气、通情达理地讨论他用车的权利问题，也发现自己不知怎的卷入一场舌战中，彼此指责对方的不是，怒气恶言在父子之间一来一往。事后这位父亲回想起来，也不懂自己既已决定平心静气来讨论事情，又是怎么演变成后来的争吵的。他觉得很难过，因为他爱他的儿子，而且也无意和儿子吵到那种不可收拾的地步。

沟通——改进家庭关系的秘诀

这本书提供一套原则和办法，目的在帮助家庭里的每一个人，把自己感受到的爱和内心的善意适当地表现出来，让家里其他人了解他的爱心和善意。从本书的原则和告诫中，能使人学会如何沟通，如何讨论问题而不致陷入破坏性的争吵中，并能使人避免挑毛病、发牢骚、爱顶嘴。本书提供的原则还能“净化”家庭里的情绪气氛，使家人之间有恳切、坦诚和关爱。因此，我希望这本书对读者美满和谐的家庭生活的建立，确实

有所贡献。

当然，除了“爱”以外，还有其他的情绪也要靠建设性、而非破坏性的方式来沟通。例如，“生气”是一种相当重要、无可避免、也非全然不好的情绪：本书会提到“生气”如何沟通，以达到建设性、而非破坏性的效果。在内容方面，本书涵盖得相当广泛——同时也相当具体——读者由此可以衡量自己家庭中的问题，是否需要专业人员的帮助：如果按照书中提供的原则去做，可以达到相当美满的家庭生活的话，这个家庭可能就不需要心理治疗这一类的帮忙；假如应用了本书中的原则，家庭关系仍然没有改进，那么很可能有较严重的心理病症存在家庭中，必须寻求专业人员来帮忙。在我实际从事临床心理学的工作二十年来，愈来愈相信改善家庭关系的秘诀——也是增进一般心理健康的秘诀——是在于“沟通”。在绝大多数的家庭里，每一份子都是心存善意的。没有人存心要用损人的话来和人争吵；没有人希望成天挑人毛病、牢骚满腹，或是激怒别人；也没有人——除了少数心理有毛病的——希望对人卑鄙、残忍、不公平。但是有许多出于善意的行为，最后却导致争吵、挑毛病、卑鄙和不公平。一般人也许会承认自己的行为导致不好的结果，但是还会加上一句，说因为对方的不合理，逼得他不得不做出这样的事来。这些困难和烦恼的原因，全在于一个人没有把他所感受到的爱和所怀有的善意，恰当地沟通给对方，让对方觉知到他的爱心和善意。

单是强调“爱”的重要，有用吗？

近半世纪以来，心理学方面的书不断在强调爱的重要。这对家庭生活有帮助吗？至少我们看不出有什么帮助！但是，为什么没有显著的帮助呢？原因在于多数人已经不需要别人告

诉他“爱”有多重要，他们都真心希望能对家人表现他们的爱。但是就因为一些潜意识的原因及拙劣的沟通技巧，干扰了他们表达爱心的能力。远在二十世纪初，我们就已知道有潜意识的因素在影响行为。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)一书中，曾经很生动地描述潜意识的因素如何影响人类的日常行为，但是他没有提出具体的原则或诫条，告诉人们如何对付日常生活中这些因素的干扰。因此，他的发现虽然对心理分析和心理治疗的发展贡献很大，对家庭关系却没有提供显著的改进。

摆在眼前的几个重要事实是，感受到的爱必须用恰当的方式沟通出来，让对方觉知到这爱。而至今却没有人用日常生活的实例，把这种沟通的原则具体钩画出来。还有，干扰这种沟通的潜意识因素是存于“表达者”和“收受者”双方的，至于这些因素如何干扰沟通，我们也没有明确的了解。本书旨在以具体的方式描述，并澄清以上的问题；此外，还提供一套指引家庭生活赖以和睦融洽的指标，以改善家庭中每一成员之间的关系。

基于这种观点，我愿把我这本书视为“日常沟通上心理疾病”的分析，是实际、有用的描述，说明“是什么在干扰两个人之间的沟通”；加上具体的建议和规则，说明如何对付这些干扰。下面让我们先来听听一些人的抱怨，这是我每天在办公室里经常听到的：

“我们一家人在一起实在没话好说。”“我太太不了解我。”“我先生不愿和我讲话。”“我那十几岁的孩子老是跟我作对。”“我女儿不信任我。”“我再也受不了待在家里，不是这个唠叨，就是那个发脾气，动不动就要吵起来。”“我不想和他吵，所以

我一句话也不说。”“我爸妈总是一天到晚唠叨，向我说教。”

在成千成万的家庭里，就是因为破坏性的相处而产生这些怨言，也造成日常生活的不愉快、多挫折。我们详加检讨，发现这些破坏性的相处常常是由于破坏了某些沟通原则的结果。若是遵照沟通原则，根本就不可能产生破坏性的相处。疏离这些原则，所付的代价常常是很可观的。事实上，多数的离婚事件、青少年的逃家、许多自杀事件，以及一般心理疾病，多半可以追溯原因到“不好的沟通”上。

还有许多家庭里，家人之间只是很表面地相处，避免公开坦诚地表达情感。这种逃避的结果，使得一家人永远不能彼此了解，因此也无法体验到那种很好的亲密感以及思想情感的交流。而这些唯有从开放、诚挚、建设性的沟通里我们才能体验到。甚至在许多表面上看起来健全的家庭里，也有经常的——而且是不必要的——误解与伤害，来干扰家庭生活的美满与快乐。

因此，本书的用意在作为实际的指引，帮助家庭的每一个人发展更好的沟通，而增进其心理健康与家庭和谐。一个人若不是情绪困扰严重到需要心理治疗的地步，那么努力循着这些原理和规则，必定能帮助他解决沟通的问题。常和你相处的家人或朋友中若有两个人以上也阅读这本书，而且都愿意应用书上的建议，那么关系的改善就会有更显著的效果。

我从对病人的临床工作经验中，发现这本书的帮助效果很大，尤其是当夫妇双方都愿意遵循第一部中所提的沟通规则、并且愿意朝向第二部中所介绍的心理健康的目标去做，家庭关系的改进必定能得到惊人的效果。当然，任何一本书都不可能概括一切具体的情况，因此某一家人，可能会觉得有必要再设计属于他们自己的小规则，以解决他们自己的沟通问题。

然而，本书中原则的设计，一方面内容广泛，另一方面也能具体的应用到每一个日常生活的情境中。书中的例子涵盖了多数沟通上的困难，及一般觉得不易与人相处的地方。

本书的重点是着眼在一般知识、日常生活中的沟通实例，还有可行的建议方面。临床上的实例多半采用我个人的工作经验，在帮助家庭或个人解决由于个人因素所造成的问题上，是相当有效的，只要你还有一点动机与信心，愿意努力去试。

自我观念影响沟通

读者或许会发现，本书中反覆强调人的自我观念如何影响沟通，并如何受沟通影响。这是因为自我观念与人的所言所行有十分密切的关系。一个人如何看他自己，会影响他的许多行为及人生的许多抉择。基本上说，一个人会选择他认为值得去做的事，包括他对朋友、配偶、事业的抉择，以及其他大小事情的决定。但是他“如何看自己”又是由什么来决定呢？他的自我观念是如何形成的呢？答案是：自我观念多半建立于他早期生活中周围的人（主要是父母）如何对待他。换句话说，父母对子女的看法经由日常生活的行为而沟通出来，是子女自我观念形成的主要因素。

身为父母，该如何去帮助孩子，的确不是一件容易的事。但是不论外在的限制有多少，仍然有些是父母可以做到的。父母可以让孩子知道，他们每一个人都是一个独特的个体，都有他存在的基本价值；而作父母的能帮助他发展内在被爱的安全感，这是他日后能去关心别人、爱别人的基础。而且我们还能留意培养他好的、积极的自我观念，使他热爱生命、珍重自己。然而我们的努力能否奏效，还要看我们日常语言和行为的沟通能否让孩子感受并了解。在改进沟通方面，我相信这本书

能有相当的贡献。

有些话题，一般人认为在讨论沟通的书中可能涉及的，我把它删除了。例如，有关沟通的形式，根据语意学及心理学上的研究，有相当卓越的成果。但是这些结果对闺房反目、婆媳不和及代沟等问题的解决，却没有有什么实际的帮助。因此我没有把这些理论上的探讨放入本书中，因为这些纯理论的东西不能帮助母亲制止孩子的挑剔抱怨，也无法使妻子让丈夫多为她着想。换句话说，我写这本书的目的，只是基于我觉得目前亟需提出一套简易的实际指引，帮助家庭达到更好的沟通，并引导人妥善处理日常生活中有关心理健康的问题，而不是在写一篇泛论沟通的论文。

总而言之，这本书是要帮助人如何把他所感受到的爱，和别人沟通，好让别人意识到那爱。同时也在帮助人将人类拥有的善意，用行动表达出来，好让这行动所产生的效果仍和他内心的本意一样好。有人说，到地狱之路是以善意之石铺成的。我盼望这本书能使人用同样的石头，铺成通往天堂之路。即使不能行诸四海，也盼望至少能在家庭里做到。

第一部 沟通的原则

“沟通”，也许可以说是心理学领域中最重要研究课题之一。主要由于沟通，我们的心智得以成长；透过沟通，我们认识外界、了解别人。此外，多半由于不良的沟通，造成人与人之间的课题；也因为良好的沟通，使这些课题得以防止，或顺利解决。

在本书中我们把重点放在最后一项：即如何防止并解决人际关系的问题。我们要说明人如何因不良的沟通而造成问题——虽然多半不是人故意造成的；我们也会让读者看到，如何用一些简单的沟通规则来防止或解决这些课题。

就像我在“绪言”中提到的，我们不从单纯的理论观点来探讨沟通的意义，而是要讨论当我们把自己的意思和别人沟通时，有时能使对方了解，有时却导致误解，于是在人与人之间产生了不必要的争执和困扰。有个大家都很熟悉的笑话，是说一个主人宴请宾客，久候多时，客人只到了一半，主人于是说：“怎么，该来的都还没来？”在座的宾客一想：“该来的没有来，那我们必定是不该来的！”于是走了大半。留下未走的客人中有主人的朋友，就对主人说：“你不该叫他们走啊！”主人回答说：“我并没有叫他们走哇！”朋友心想：“没有叫他们走，那必定是叫我们走了。”于是也拂袖而去。虽是个笑话，细细一想，却也是不良沟通的实例，主人无心赶走客人，只因沟通不当所致。还有许多夫妇间的失和，父母子女之间的争执，也有

许多是由于曲解了对方的意思而造成的。我们常在无心伤害他人的情况下伤害了对方。

“沟通”在人与人的关系中既是扮演如此重要的角色，我们就先来界定什么是沟通。有的人认为沟通指的不外是谈话、讨论或文字的表达。当然，这些都是沟通的几个重要方面，但在本书中它的意义范围还要广些。我们将“沟通”界定为一种行为，是传达意思给别人、且为别人觉知到的行为。这种行为可以是语言、或非语言的，只要是传达意思，就算是沟通。它可以是有意的、或无心的，歪曲事实的、或真正了解的，只要意思被觉知到，就算有了沟通。

下面举几个例子，以便读者对这个定义更清楚了解。

假设你独自漫步森林，吹着口哨，这时没有沟通可言。但是，若正巧有人也在森林里散步，听到你的口哨声，只要那人从你的口哨声听出某种意思来，就算有了沟通，不论你自己是否觉察到，也不论他听出的意思正确与否。也许他觉得你正表示：“我在这儿”，或“我很快乐”，或者是“我吹得不成调儿”。换句话说，你可能和另一个人沟通，而自己却浑然不觉！这一点很重要。

现在，再假设你和太太在家里，你正吹着口哨。口哨声也许造成沟通，也许不造成，全看你太太是否从其中听出什么意思来。也许她听出你的意思是：“我觉得很快乐！”那么结果必定很好。（相反地，若是在你们吵过架之后，你传达这种意思给她，结果必定很糟糕！）

然而还有另一种可能，也许你太太很久以前告诉过你，她最不能忍受你吹口哨，你一吹口哨就“逼得她要发疯”。在这种情况下，不论你是有意或无心，口哨声传达的意思会是：“我才不管你喜不喜欢，我高兴怎么做就怎么做！”

有的人以为沟通一定是好的、愉快的，其实不然。依照本书对沟通的定义，如果丈夫吹口哨，太太一气之下“砰！”的用力关上冰箱，那么这对夫妇正在做不好的沟通，用的都是不光明正大的方法。太太用力关门，很可能表示：“我在向你发脾气，但是我什么都不敢说，因为怕又引起一场吵架！”而丈夫可能继续吹他的口哨，“回答”她：“看我甩不甩你！”

有效的沟通，不一定就是好的沟通。“用力关上冰箱”或许能很有效地沟通她的愤怒，但并不是好的沟通，也不能根本解决问题。

因此，沟通可以是积极的、建设性的，也可以是消极的、破坏性的。而且，有时在表达的一方是出于无心甚或好意，但在对方的感觉中却变成了恶意。这也许因为表达的方式不对，也许因为对方心情正不好，或者因为两个人刚才吵过架，他仍耿耿于怀，而在话中不知不觉把自己的怨懑表现出来，当然，如果对方一向过份敏感或爱挑毛病，也会夸大了他的一点怨懑。

在前一个“吹口哨”的例子中，如果太太一向就常告诉丈夫，他的口哨声十分惹她心烦，那么他不可能不知道自己吹口哨会有什么后果。因此他若不是故意烦扰她，就是要显示作丈夫的权威（“看你拿我没办法！”），或者只是要表现他漠视她的存在。但是这位丈夫是有意这样做的吗？他是对自己说：“我现在要吹口哨来烦她”吗？多半不是！他只是没有考虑到这样做对她造成什么后果。有时，他在事后才想起来，但这时又会以各种理由来合理化，来解释自己的行为、支持自己。他可能会对自己说：“这是我的自由，她凭什么干涉我！”，“大概是她又在闹脾气了！”，或者“我又没吹得很大声，是她太不讲理！”于是愈想愈觉得自己有理：“她怎么那样不讲理？专在这芝麻大小的事上挑毛病！再说，我只不过吹吹口哨而已，根本没有