

圓滿溝通

Si je m'écoutais
je m'entendrais

人們的關係為何會變成如今這般模樣？這股已經注入人類社會的關係惡化泉源，如何讓它重新變得清澈健康呢？儘管一切天崩地裂，但沒有甚麼是完全不可挽救的……而生命可以是美好的，而這一切則全靠圓滿的溝通……

賈克·莎羅梅 希勒薇·賈隆 教授 ◆ 合著 楊淑娟 ◆ 譯

Si je m'écoutais
je m'entendrais

方蘭生教授 知名傳播學者、國內公關名師 強力序薦

勵志心理

典藏版
NEW VISION

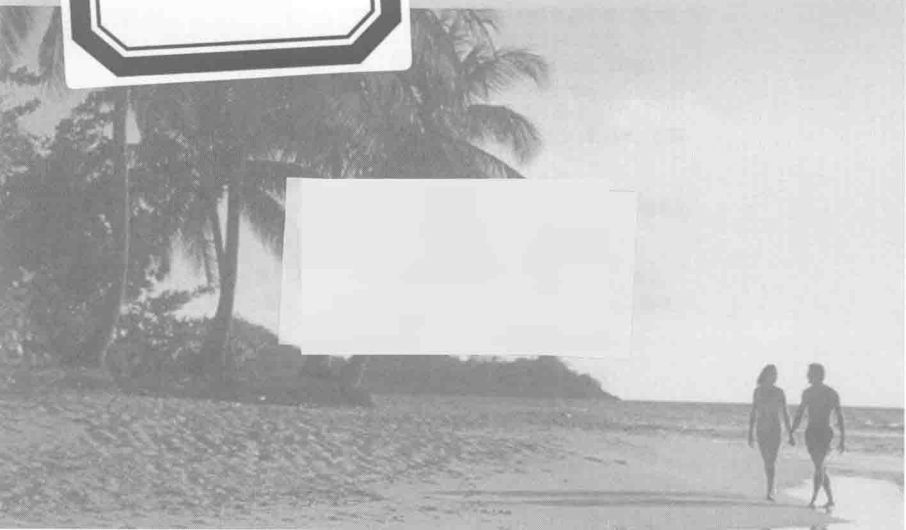


圓滿溝通

Si je m'écoutais
je m'entendrais

賈克·莎羅梅 希勒薇·賈隆 教授◆合著 楊淑娟◆譯

勵志心理
典藏版
DOU SHI LI



圓滿溝通／賈克·莎羅梅(Jacques Salomé),
希齡薇·賈隆(Sylvie Galland)合著;
楊淑娟譯。
—第一版。—臺北市：精美，2000〔民89〕
面：公分。—（勵志心理典藏版：15）
譯自：Si je m'écoutais, je m'entendrais
ISBN 957-467-045-7（平裝）
1. 溝通 2. 人際關係

127.1

89010356

【勵志心理典藏版015】

Gin May Publishing Corporation

A division of Sitak Group.

10F, No. 15, Hsin-Ming Rd., Nei-Hu Dist., Taipei, Taiwan. ROC

www.sitak.com.tw

【si je m'écoutais, je m'entendrais】

Copyright © 1990 by Jacques Salomé and Sylvie Galland

This edition is arranged with EDITIONS DE L'HOMME through

EDITIONS DE L'HOMME CHANTAL GALTIER ROUSSEL, LITERARY AGENT.

Complex Chinese Edition Copyright © 2000 by Gin May Publishing Corp.

a division of Sitak Group

All Rights Reserved.

September 2000, First Edition

【圓滿溝通】

作者：賈克·莎羅梅與希齡薇·賈隆合著

譯者：楊淑娟

編輯：黃敏次

出版者：精美出版股份有限公司 Gin May Publishing Corp.

地址：台北市內湖區新明路174巷15號10樓

Email readers@sitak.com.tw（讀者服務部）

pr@sitak.com.tw（公關諮詢部）

電話：(02) 27911197 27918621

電傳：出版部 (02) 27955824 行銷部 (02) 27955825

郵政劃撥：19394552

戶名：精美出版股份有限公司

法律顧問：梁開天律師、張靜律師、李永然律師、蕭雄淋律師

局版北業字第007944-1號

2000年9月第1版第1刷

凡本著作任何圖片、文字及其他內容，未經本公司同意
授權者，均不得擅自重製、仿製或以其他方法加以侵害，
如一經查獲，必定追究到底，絕不寬貸。

版權所有 翻印必究

希代書版集團發行/Printed in Taiwan

香港總經銷：全力圖書有限公司

地址：香港新界葵涌打磚坪街58-76號和豐工業中心1樓8室

電話：(852) 2494-7282 傳真：(852) 2494-7609

多聽，少說，
接受每一個人的責難，
但要保留你的最後裁決。

英國大文豪 莎士比亞

《圓滿溝通目錄》

序薦

正面人際溝通藝術

方蘭生教授

006

圓滿溝通——人類共同的願望

作者親筆序

012

溝通破冰之旅

015

無私的親密關係

047

欲望與滿足

075

反應的連貫

101

個人的神話

135

偉大的破壞份子

159

抱怨與申訴

209

當沉默喚醒不適

225

關係中的恐怖主義

251

責任與感受

281

做自己的好夥伴

303

獨立與依賴

319

非常說話，非常溝通

349

編者

圓滿溝通

Si je m'écoutais
je m'entendrais

賈克·莎羅梅 希勒薇·賈隆 教授◆合著 楊淑嬪◆譯

勵志心理
典藏版
HUSH VISION



圓滿溝通／賈克·莎羅梅(Jacques Salomé),
希勒薇·賈隆(Sylvie Galland)合著;
楊淑嫻譯.
—第一版. —臺北市:精美, 2000 [民89]
面: 公分. —(勵志心理典藏版:15)
譯自: Si je m'écoutais, je m'entendrais
ISBN 957-487-045-7 (平裝)
1. 溝通 2. 人際關係

177.1

89010356

【勵志心理典藏版015】

Gin May Publishing Corporation

A division of Sitak Group.

10F, No. 15, Hsin-Ming Rd., Nei-Hu Dist., Taipei, Taiwan. ROC

www.sitak.com.tw

【Si je m'écoutais, je m'entendrais】

Copyright © 1990 by Jacques Salomé and Sylvie Galland

This edition is arranged with EDITIONS DE L'HOMME through

EDITIONS DE L'HOMME CHANTAL GALTIER ROUSSEL, LITERARY AGENT.

Complex Chinese Edition Copyright © 2000 by Gin May Publishing Corp.

a division of Sitak Group

All Rights Reserved.

September 2000, First Edition

【圓滿溝通】

作者：賈克·莎羅梅與希勒薇·賈隆合著

譯者：楊淑嫻

編輯：黃敏次

出版者：精美出版股份有限公司 Gin May Publishing Corp.

地址：台北市內湖區新明路174巷15號10樓

Email readers@sitak.com.tw (讀者服務部)

pr@sitak.com.tw (公關諮詢部)

電話：(02) 27911197 27918621

電傳：出版部 (02) 27955824 行銷部 (02) 27955825

郵政劃撥：19394552

戶名：精美出版股份有限公司

法律顧問：梁開天律師、張靜律師、李永然律師、蕭雄淋律師

局版北業字第007944-1號

2000年9月第1版第1刷

凡本著作任何圖片、文字及其他內容，未經本公司同意
授權者，均不得擅自重製、仿製或以其他方法加以侵害，
如一經查獲，必定追究到底，絕不寬貸。

版權所有 翻印必究

希代書版集團發行/Printed in Taiwan

香港總經銷：全力圖書有限公司

地址：香港新界葵涌打磚坪街58-76號和豐工業中心1樓8室

電話：(852) 2494-7282 傳真：(852) 2494-7609

多聽，少說，
接受每一個人的責難，
但要保留你的最後裁決。

英國大文豪 莎士比亞

《圓滿溝通目錄》

序薦

正面人際溝通藝術

方蘭生教授

006

圓滿溝通——人類共同的願望

作者親筆序

012

溝通破冰之旅

015

無私的親密關係

047

欲望與滿足

075

反應的連貫

101

個人的神話

135

偉大的破壞份子

159

抱怨與申訴

209

當沉默喚醒不適

225

關係中的恐怖主義

251

責任與感受

281

做自己的好夥伴

303

獨立與依賴

319

非常說話，非常溝通

349

編者

正面人際溝通藝術

方蘭生

一名就讀升學班的高中女生，因感課業壓力甚重，想轉到普通班就讀，結果她的「嚴父」硬是不准。該名女生就負氣跳樓自殺，並在遺書中強調「讓父親後悔一輩子」。

兩名警員，因故而發生言語衝突，甲警員就開了十二槍把乙警員打死。

打開報紙的社會版，類似上述兩案的不幸事件，幾乎天天在發生。其主要因素，就是溝通有問題。

最近「禧網」上線，在一項「夫妻之間最容易為了什麼事情吵架？」問卷中，網友們的第一個答案就是「缺乏溝通」。

以溝通能力或溝通習慣而言，咱們東方人和歐美先進國家相比的話，的確有相

當的落差。因為我們都是在一個十分缺乏溝通教育的環境中長大的。在家庭教育、學校教育的過程中，我們可曾受過「溝通技巧的教育和訓練」嗎？說句難聽的話，身為父母和老師們本身就不懂溝通之道，子女或學生又怎麼會懂呢？

然而，隨著社會的變遷和潮流的衝擊，我們已經面臨著溝通的時代了。無論是生活中的人際關係或工作上的人際互動，溝通能力可說隨時隨地在考驗著我們，溝通技巧非但是我們日常生活的「必需品」，亦成為我們工作上的「基本道具」了。

根據許多資料顯示，因人際溝通欠佳而導致不良的人際關係，其主要因素包括：

- 一、知己知彼的功夫下的不夠。
- 二、本身存在諸多非理性和不成熟的觀念。
- 三、缺乏有效的溝通態度和方式。

本書「圓滿溝通」的作者賈克·莎羅梅即能針對這三項因素，以簡潔生動的筆調，非常生活化的實例，寫出了種種溝通上的通病及處理之道。

書中在「溝通破冰之派」的章節中，就道出了「負面溝通」與「正面溝通」之

間的差異。

比如：告訴父母「我好害怕」的孩子說。

「有什麼好怕的？沒事。」爸爸這麼回答。

「我好痛。」膝蓋擦傷的孩子說。

「不痛，沒什麼嘛！」媽媽這麼回答。

這是一般父母為了安撫孩子「不怕」、「不痛」最常見的對話，但這也是典型的「負面溝通」。因為對話中的父母就是企圖以本身的感覺或自己親身經驗硬是要套在孩子身上，而犯了溝通障礙中非理性的「應該主義」。所以爸爸回答是「有什麼好怕的？」你「應該」不怕。媽媽回答「不痛」，你「應該」不痛。

而「正面溝通」的方式，作者即強調碰到恐懼的孩子，懂得溝通的父母會說「我看得出來你很害怕」，並且建議孩子說出他的恐懼，讓爸爸真正了解孩子的恐懼或原因。

這種例子在我們生活周遭不是常發生嗎？例如：

「志國，聽你媽說你大學要讀美術系，你想以後餓死啊！你阿公是醫生，我也

是名醫，你哥哥、姊姊都學醫，你當然也要讀醫學院，懂嗎？」

「爸！我……」

「沒什麼好說的，你就是應該照你爸爸的話去做，爸爸是為你的前途著想，知道嗎？」

這位父親的「應該主義」如果不能掃除，那「溝」又如何能「通」呢？

瞭解對方，展現誠意，可說是溝通中一種善意的表現。而其最佳的方式之一，就是先聽聽對方的觀點和說法。

「我有話要說！」「我也有話要說！」如果大家都只管自己要說，而不願聽別人說，那怎能溝通呢？約翰·杜威（John Dewey）曾說：「語言只有在有人說，而且有人聽的情況之下才存在，聽者是其中不可缺乏的成員。」

兩位主管在聊天，其中一主管嘆道：「咱們同仁的溝通素養和習慣實在太差，不是嗎？」另一位主管點著頭：「你說的沒錯，現在每個人都只想說，卻沒有人願意聽。即使有人在聽，也只是用耳朵去聽，而不是用心去聽呢！」用耳朵去聽，是一種天生感應的「聽覺」，而且經常是「這隻耳朵進，另一隻耳朵出」。但是「聆聽」

（用心去聽）或「傾聽」（側耳注意聽）則不是與生俱來的能力。因我們必須要學習並訓練自己養成良好的「聆聽」、「傾聽」的習慣和能力，才有助於溝通。

作者在書中「積極傾聽藝術」一節中，曾提到米蘭康德拉的一句話：「一個人終其一生都在尋找同類。原因無他，只是為了想強佔對方的耳朵。」之餘，頗令人回味。

所謂傾聽，作者曾解釋為「就是歡迎對方表達，本身卻不做任何論斷，同時聽取對方的價值觀，嘗試了解他的內心世界。」同時還特別指出「傾聽，就是在一段特定的時間內，放棄回答及搶著開口的機會，讓對方能夠充分陳述他的想法；為了傾聽，首先人們必須閉上嘴，不做任何回應。因為張口回話是傾聽的主要障礙。」

台灣的親子關係已經亮起了紅燈，多少父母的同心聲之一就是「不知道小孩子都在想什麼，真是搞不懂！」其主要原因之一，也就是父母不懂得培養自己「傾聽」的習慣。

「圓滿溝通」一書，除了前言與後記外，共分十二大章節，內容有探討到「造成夫妻間溝通不良的因素」，也深入觸及到「溝通和人際關係的原動力」。在各章節

中不但點出許許多多人際關係、夫妻間失和或不良的各種因素，同時，在各章節後面，均能以條文式的列出「成功溝通法則」，使讀者很清楚、很明白地能學習和參考。可說是全書的一大特色。雖然這是本翻譯的書，而作者又是離台灣很遠的法國人，但由於文字翻譯頗為流暢，諸多案例亦不覺得有隔閡，則是本書另一大特色。

讀完此書，不見得每位讀者都能馬上成為「溝通高手」，但起碼有助於排除自己與人溝通的一些障礙，多學習一些「正面」的溝通之道。誠如作者提到的一句話——「生命可以是美好的……儘管事實並非如此。」

方蘭生

公關名師

傳播學者