

《抗壓力》書摘

釋放壓力，看我正向溝通

溝通的要訣不在能言善道，也不需要和對方辯駁，而是發揮影響力，解決問題，釋放壓力與焦慮。

重點不在言詞犀利，在於你有沒有開放的心態，願意聆聽，傾身了解。

溝通需要聆聽

有效的溝通才能化解彼此意見不同的壓力，如果我們的溝通常常處在「其實你不懂我的心」，那就是雞同鴨講，彼此的距離會愈來愈遠，壓力衝突也會升高。在溝通前，先把心門打開，耳朵打開，聽聽對方怎麼說。

在卡內基訓練中，有個溝通工具叫「心談」，為的是訓練傾聽。心談的方式就是只問問題，不講道理，也不必分析。用專注的態度看著對方，溫和的語氣提出適當的問題，讓對方願意講出他的想法。

尤其當別人和我們說話的時候，我們有沒有專注在聽、看著對方的眼睛，都會讓對方感受得到我們是用心聆聽，或者只是假裝敷衍。有時，我碰到一些人，發現他們講話時無法看著對方的眼睛，眼神總會飄移看向其他地方，這會給人不安定、不誠懇的感覺。進一步了解，他們並無輕視你的意思，但這樣的肢體語言確實會讓別人誤會，也會影響別人對他們的第一印象。

有些情節經常在家庭上演，父母雖然耳朵聽到孩子說的話，卻沒有停止看電視、翻報紙、做家事，會讓孩子覺得，「你並沒有真正聽我講話，你對我說的沒有興趣。」父母也許只是想要快點做完手邊的事，卻會讓孩子不願意再向你說出他今天碰到事情，或是他今天不開心的原因。

願意專心聆聽，讓對方多說一點他的感覺和想法，讓對方感受到你重視他，也許你根本不用說太多，無形中就能緩和彼此的氣氛，達到有效的溝通，化解彼此的緊張。

避免說教，向下學習

身為資深公民，我常常會提醒自己要避免說教。即使我願意打扮得年輕活潑，我的心態上很開放，也不斷學習新的事物，嘗試最新的3C產品，然而，有時難免還是會把自己的經驗和好意過度強調，出現「我吃的鹽比你吃的飯多，我過的橋比你走的路多」的心態。

有人會抱怨一代不如一代，想當初我們



全文轉載自《抗壓力》

作者·黑幼龍

文字整理·李宛澍

出版社·天下文化出版

年輕的時候如何如何。抱著這樣的心態就不容易和年輕人溝通，你會容易覺得「我說的永遠是對的」、「我是爲你好才這麼說」、「你現在不聽，以後就會後悔了」。

可是你回頭看看，世界變化得很快，每個世代都不一樣。以前我們都在升學主義下長大，會考試會念書的人比較吃香，可是出了社會以後，發現不會溝通、不會經營人際關係的人比較吃虧。現在的年輕人要上大學並不困難，他們有更多機會發展自己的可能性，打電玩可以出國比賽，有點子可以參加創業競賽，素人可以在網路上變成大紅人。如果我們不能試著去了解年輕朋友的想法，肯定他們和我們不一樣的創意和突破，這樣就會產生代溝，彼此沒有辦法對話與溝通。

有一次，我看到現在擔任全聯社總裁的徐重仁先生說，「我喜歡多了解年輕人，知道他們在想些什麼，現在年輕人聰明、多元，擁有年長者沒有的特質與優勢。」他想著要如何去鼓勵與引導他們，而不是

一直說教。我很認同他這樣的開放態度，而且我也很樂意向下學習，和年輕人一起工作，了解他們的想法。

我聽到現在年輕人打線上電玩也會運用卡內基的溝通原則，我們彼此間就會討論這個話題。現在年輕人愛滑手機，會用很多社群網站來交朋友，許多平台我可能從來不會去用。交朋友的方式改變了，可是，與人相處溝通的原則卻是可以應用與分享的，這就是我可以和他們交流的地方。

我的同事裡有愈來愈多七年級生，甚至於八年級生也要冒出頭了，我很開心可以和他們一起工作，聽聽年輕人幫我解釋火星文，採用他們的點子。而他們也很喜歡和我講話，即使有許多例子是我已經講過很多次的，他們每次都會感受到我想帶給人正向鼓舞的力量，這可比說教來得有影響力。💕