感情路上的輔導溝通技術

通識教育中心　蔡芸

在年輕的歲月中，感情像是必修學分或是生命重心，而有人是蠡斯，有人是螞蟻，有人爲了一個夏天的歡唱而活存，有人努力積存他日寒冬的糧食：：但是情感的重量常因天平砝碼的不平衡而存在著不確定性：：於是感情重重的沈墜或棄守，遂導致了痛苦、掙扎、迷惘或是愛恨糾結。

哥林多前書中曾說：「愛是恆久忍耐又有恩慈」，有情本是件美好的事，可是人間事常不從人願，所以許多人會感受到自己最珍視的感情遭人漠視，或者被不對等的關係利刃割傷而難以復原，而喪失了情分上的能量。有者禁錮在自築的塔中不願走出，有者以慘烈的手法自殘或毀滅他人，造成不少不幸的個案。

其實，身爲一位感情受困者的朋友或同學，應可盡一己之力，建構與那位朋友或同學的基本溝通技巧，再進而建構有建設性的高層次溝通。

第一步的基本溝通技巧是「專注與傾聽」，藉著你（妳）所聽到的經驗、行爲與感覺，你（妳）會對他（她）有相當的瞭解。

第二步是「基本同理心」與「探問」，同理心是讓他（她）知道你明白他（她）因其經驗、行爲和感覺因而導致的觀點，並且釐清模糊，使方向具體，如此有助於問題重點的澄清。

第三步是逐漸的聚焦和協助他（她）挑戰他（她）自己，這些可透過有關資訊的提供，高層次同理（分享對於他或她與其內在和外在經驗、行爲與感覺的預感）建立，這些可以協助他或她愈加認清楚自己的問題情境，於互動中建構出可行的自我挑戰行動。

完成基本溝通技巧後，將可再進入更深切的高層次溝通：

第一步是確定他（她）真正想要的目標或方向，在此階段時協助他（她）致力於當做的事情，或發掘有哪些可能的方向，由他（她）決定，將其想要的方向化爲選擇與承諾，並由他（她）自己管理對目標的承諾。

第二步是以腦力激盪行動策略來確定他（她）必須做什麼才能得到他（她）所想要的，並且由他（她）運用下列標準：如清晰度、相關性、實際、吸引力、價值、功效等：：來選擇最佳策略，進而協助他（她）擬出計畫，這計畫必須是他（她）有效的行動計畫。

第三步是在這個行動計畫中，讓他（她）確認並克服行動上的障礙。

以上所述的輔導溝通技巧，務必要落實在他（她）的日常生活中，亦即真實的世界裡，這樣所有一切方才有所意義。

當人在傷心時，你所提供他（她）情感上的同理和協助，都是銘刻心底的支持，可幫助他們再次建立自尊，也促進他們的自我成長。或者祝福身邊的朋友或同學多往光明面看罷！往者已矣，而來者可追！唯有能尊重自己也尊重別人、坦然面對真實的人，才是真正對生命尊重的人。