

觀賞《室友》影片的輔導知能相關資料

劉英台摘要整理 103.3

美國家族治療大師維琴尼亞·薩提爾女士(Virginia Satir, 1916~1988)在數十年家族治療的臨床經驗中，長期觀察家庭內成員的互動，發現人們在面對威脅或壓力的情境時，因著要保護個人的自尊而產生口語訊息與非口語訊息互相衝突的「不一致溝通」的應對方式，也就是說出來的字句是一個方向，情感卻是另一個方向。常見的四種類型分別是：討好型、指責型、超理智型與打岔型。而她認為，最直接、真誠的溝通方式是「一致型的溝通」，這種溝通型態最有助於自我價值感的提昇，也是我們每一個人都能學習的。這五種溝通的風格係藉由個人的身體姿態、身體語言與口語內容綜合表達出來，其呈現方式約略分述如下：

1. 家庭溝通影響自我價值——林秀慧
2. 薩提爾人文發展中心——四種求生存姿態

1. 「討好型」

這類型的溝通者常自我貶抑、自我忽略、乞憐、讓步，總是同意、感到抱歉、且不斷試圖取悅他人，尤其是生命中的重要他人。這類型的人不顧自我的價值感受，總是用一種逢迎的方式，試著取悅別人或是跟人道歉。所表現的內在獨白包括：「我應該永遠討人歡心。」「我應該永遠不惹人厭。」「別人都是對的，錯的都是我。」

2. 「指責型」

這類型的溝通者常是忽略他人、支配、批評、攻擊的，經常只會去找別人的錯誤，並為自己辯護，要別人為自己所承受的一切負責。這類型的人剛好和討好型相反，說的話都是「不同意」，表現出優越感，凡事只為自己，不管別人的感受，表現出專制、敵意、指責或暴力的行為。

3. 「超理智型」

又稱「電腦型」——這類型的溝通者常採取如同電腦般的冷靜與冷酷立場，並不在乎自己與對方的感受，隨時保持理性，以避免自己情緒化。這類型的人說話頭頭是道，善於解釋與分析，由於過於理智及理想化，因此忽略自己和對方的感受，表現出嚴肅、僵硬、威嚴的態度，喜歡長篇大論說教。

4. 「打岔型」

這類型的溝通者常做的事是使自己和他人分心，多半表現出一副看起來和任何事都無關的樣子，而忽略自己、他人和情境。剛好是電腦型的相反，說話總是不切實際，在討論問題時，對別人所說與所做的都無法反映重點，在別人談話時分散他人的注意力，不能知覺情境與他人。

5. 「一致型」

這類型的溝通者常是真誠真實的自我表達者，同時也能關注對方，在適當的情境脈絡中，傳達直接的訊息，並且為此負責，能顧及自己、他人和情境。這類型的人說話真誠，聽的一方感到舒服安全，受到尊重，這是一種最佳的溝通方式，可以將自己的情緒、想法和感受確實表達出來，對方能安適的接收，達到有效的溝通。

※另以家人互動四種不一致溝通型態舉例如下：

1. 「討好者」

因害怕一旦與父母、配偶或子女的意見不同，或表現出獨立，不但可能會得到負面的評價，更可能會被拒絕或不再被愛，而習慣以他人的意見為意見，以他人的喜好為喜好。

2. 「指責者」

雖然內心覺得寂寞，且時常充斥著失敗感，但仍習慣攻擊別人，藉以逃避空虛的感受和自覺不可愛的自己。

3. 「超理智者」

強壓內心的脆弱感，而習慣依賴自己的理性，及與他人保持距離，以使自己覺得安全和不受傷害。

4. 「打岔者」

常覺得自己是沒有人關心的，在家庭中沒有容身之處，因此會不斷裝作可愛或表現出無辜的樣子，以博得家人的注意和讚賞。

薩提爾女士發現，在大部份的人際互動中，溝通型態混合了其中的數種，尤其是四種「不一致的溝通」，而我們也確實因此避免了可能的威脅感或傷害感。但長期維持這四種不一致的溝通所付出的代價是：我們必須不斷地藉由環境或他人來界定自己，或採取防衛、或壓抑感受，或者維持現狀，而無法有所改變、提昇自我價值感。因此，長大成人後的生活往往被兒時的家庭規條所束縛，生活中充滿了「應該」、「絕對」、「一定不可以」等這類沒有彈性的規條，因而失去了真正的自由與真實的滿足。不但無法接納自己和愛自己，也無法與他人建立親密感。

※學習表裡一致的溝通

因此，「一致型」的溝通是我們每個人都需要學習的，這意味著我們與家人溝通時，要學習讓內在的感受、想法或需求與表達的訊息一致，言語、情感與身體的姿勢能保持和諧，並且在表達自己的同時，也關照對方的狀態和情境的需要。薩提爾女士認為「一致型」溝通具有下列幾項特徵：能欣賞自己的獨特性、在個人與人際間能保持自由流動的能量、願意信任自己與他人、願意冒險、允許自己和他人的脆弱、善用

自己的內在和外在資源、開放自己建立親密感、擁有完成自己與接納別人的自由、愛自己，也愛別人、面對改變時能保持彈性與開放。

當我們對自己的溝通型態有所覺察和了解，且願意更多地學習「一致型」的溝通型態時，我們將會發現自己不再被侷限在無可自拔的惡性互動循環中。每一次的發現覺察與願意改變的態度，都會將現實生活中的人際關係引領到更正向且健康的路徑，進而不斷地提昇人際成員的自我價值感，且建立起人際彼此之間真正的親密感。

※薩提爾模式並不因文化差異而有所隔閡，不同文化族群反而使我們更能學習去尊重自己和他人內在深層渴望——被愛、被重視、自由、快樂、自我實現等普世皆同的人性需求。將此模式運用在中國人的家庭中，可以幫助我們尋找每個人和每個家庭中獨特的資源與韌力，來開啟新的視野、掌握新的可能性、並找到個人與家庭關係的平衡。（成蒂，2008。整理自推薦序「我們在靈性與生命能量中相遇」）

薩提爾系統轉化治療四大總目標與五種自由（本節資料整理自 John Banmen (2008). 薩提爾系統轉化治療訓練課程實務研習手冊—助人專業工作者專用）

1. 提增案主的自我價值(自尊)：

自我價值是個人對自己的價值的判斷、信念或感受。

2. 協助案主為自己做出選擇：

薩提爾女士鼓勵個人至少考慮三個選擇，並協助賦予個人能力、為自己做出選擇。

3. 協助案主負責任：

薩提爾女士將感受納入負責任的一部分。感受是屬於我們的；我們駕馭我們的感受，並且透過我們的感受經歷喜悅。

4. 協助案主一致和諧：

一致和諧是同時接觸到個人的感受、自己和人類的共通性，並接納其存在。一致和諧並不是成為個人的感受。

五種自由

1. 自由地看和聽，來代替應該如何看和如何聽。

2. 自由地說出你所感和所想，來代替應該如何說。

3. 自由地感覺你所感的，來代替應該感到的。

4. 自由地要求你想要的，來代替總是等待對方予許的。

5. 自由地根據自己的想法去冒險，來代替總是選擇安全妥當這一條路，而不敢興風作浪搖晃一下自己的船。

※王淑俐（民 90）也指出人為良好的人際溝通可發揮以下的功能：

1. 滿足社會互動的需求。

2. 滿足自我肯定的需求。

3. 增進心理健康與幸福感。

4. 與人發展和維持各種人際關係。

5. 影響他人或接受他人影響。
6. 增進個人及團體效能。
7. 預防及解除自我與人際衝突。
8. 解決問題。