



如果不能像三体人 我们该如何沟通?

近年来,国际形势风云变幻。国与国之间的关系,在不断发生变化,充满诸多不确定性。

笔者作为心理老师,经常和朋友同事聊起此事,因没有相关研究,故此只是聊个皮毛。但有时转念一想,国与国之间的沟通交流,和人与人之间的沟通交流,其实有着诸多相似之处。

假如人际沟通能力也是和汤、咖啡一样的商品,我愿意付出比任何东西都高昂的价格购买这种能力。——石油大王洛克菲勒

因为是心理老师,笔者工作中会听到各种倾诉,其中不乏各种夸张而跌宕的情节,但最近给人留下深刻印象的却是一位中学班主任向我描述的场景:在一节普通的班会课上,一起主持的班长和副班长杠上了。副班长是个女孩,她敏锐地捕捉到同学们对于游戏奖品的分配不太认同,于是对班长说:“让所有上台的同学都领一份小礼物吧,别小家子气啦!”帅气的班长顿觉被拂了面子,轻哼了一声,洋派地耸了耸肩:“Up to you(随你)!”并且在副班长搬奖品的时候插着裤兜站在一边:“你自己来哦,这样显得你更加会做人嘛。”女孩子听闻之后,扔下东西就哭着跑出了教室,并且告诉老师,自己“社死”了。

人与人之间如何准确地沟通交流?其实,是有技巧和方法的。

主讲人

余也冰
象山教研中心
心育教研员

A 无效粗暴的沟通 是导致人际关系恶化的首因

刘慈欣在《三体》中写到,三体星系人的思维是可视的,他们的大脑就像一本打开的书,谁都可以翻阅,真正做到了“沟通无极限”。可我们不是三体人,人心隔肚皮,如果不沟通就没了联结也失了感情,而无效粗暴的沟通,是导致人际关系恶化的首因。

某学校的“心灵树洞”里,每个学期以人际关系为内容的求助占了总量的40%以上,学生经常反馈的是“老师误解了我,我感到气愤”“好朋友不理解我,我很难过”“妈妈很喜欢唠叨,烦死了”“和他们大吵一架后,很后悔,想修复和他们的关系,不知道怎么开口”等等。

无独有偶,父母也很苦恼:“孩子一回家就把自己关在房间里,我见缝插针抓住他上厕所的时机教育几句,他却偷偷撇嘴翻白眼,完全听不进去。”

我们的某些语言和表达方式,虽致力于达成愿望,却忽视对方的感受和需要,最终导致彼此的疏远和伤害,这类异化的沟通大致可以分为三类:

一是自负自大,指手画脚。杨丽萍不生孩子,就站在道德制高点,指责她作为女人最大的失败是没一个儿女。PAPI酱生了孩子,又指责她“塌房”,不配做独立女性。这一类的沟通完全以自我为中心,自私而粗暴,更不懂什么是换位思考。

二是互相比较,伤害自尊。这一类沟通最典型的就是“别人家的孩子”了,有多少孩子在成长过程中将“隔壁的小明”视作眼中钉?儿童的自我概念均来自于成年人的评价,将自己孩子的缺点与别人的优点做比较,这种语言暴力不啻于当头打了孩子一棒,对于他们自尊心和自信心的影响甚至可以绵延一生。

第三类是强人所难,硬加于人。这可能是沟通能力最差的一种表现,懒得了解对方的情况,也不想花力气互相协商,就强迫别人按照自己的想法来,仿佛是在马戏团驯化动物。这种沟通往往暗藏着威胁,这是“强者”常用的手段。比如“你再不完成作业,我就把你的手办都摔碎”这样类似的话语,这些“风险沟通”因为其立竿见影的效果,但长此以往,会让双方互生嫌隙,导致矛盾扩大化。

B 拥有共情能力 是改善人际沟通的核心

因为沟通交流不畅,于是有些人选择逃避。

网友调侃的“我是社交恐惧症患者”“我只和二次元交朋友”就是其中代表。但逃避并不能解决问题,如何与他人进行有效沟通,是每个人的必修课。天下事有难易乎?为之,则难者亦易矣。不为,则易者亦难矣。

沟通其实是一个二元概念,即一个善于沟通的人不仅能够实现自己的目标,而且能够以令对方满意的方式实现目标。要达到这一沟通效果,首先得明白沟通的构成70%是情绪,30%是内容。

也就是说,你讲句子只占了沟通要素的三成,而你所表达出来的情绪,却是沟通的关键。情绪不对,内容就会被扭曲。当我们处在愤怒的情绪中时,要记得先摆平心情,再处理事情。不然纵有满腔肺腑之言,在负面情绪的裹挟下,沟通也只能沦为发泄途径。本意是好的,说出口的话却是遏制不住的阴阳怪气,沟通最后变成了挑衅。管理情绪是有效沟通的关键,假如控制不住自己要出口伤人,我们甚至可以像执行“喝酒不开车”一样来执行“愤怒不沟通”。

不知多少人体会过被认真倾听的感受?如果有人全情倾听你,不对你评头论足,也不想改变你,这是不是特别治愈?

人本心理学家卡尔·罗杰斯说,一旦有人倾听,看起来无法解决的问题就有了解决办法,千头万绪的思路也会变得清晰起来。这种体察和接纳他人感受的过程,就是“共情”。具有共情能力的人在沟通过程中能够感知他人的心理和情感状态,从而能够对他人的感受进行评估,能够有目的地帮助他人处理紧张情绪、意识到他们的问题和目标;同时又能根据沟通情境调整自己的情绪、情感和行为,以使沟通同时符合沟通对象的利益和诉求,而所有这些都直接有助于沟通目标的实现。可见,共情能力对于促进良好的人际关系的建立是必不可少,是改善人际沟通的核心。

C 分清情绪和真实需要 是成功沟通的关键

现任微软CEO萨提亚·纳德拉,在公司内部倡导非暴力沟通。这是马歇尔·卢森堡博士发现的一种沟通方式,依照它来谈话和聆听,能使人们情意相通,和谐相处,他据此写了一本书《非暴力沟通》。它涵盖了观察、感受、需要、请求四个要素。总结为一个万能句式就是:我观察到+我感觉+是因为+我请求=非暴力沟通。

一个非暴力沟通者,要对自己所经历的事情,客观地进行描述,不能加上自己的主观臆断,不能把事实和评判混为一谈。比如“我发现孩子还没有开始写作业”就不能和“孩子是一个懒惰的人”混为一谈。

第二步是表达出自己的感受,这一点对于大部分人都很难,我们习惯于表达想法,比如对方没有吃你做的菜,“你一定是不喜欢我做的菜”就是想法,“我感到难过”才是感受。表达感受需要练习,你可以建立属于自己的情绪词汇库。表露情感,让对方明白我们的内心感受,是避免误解的关键。在表达完成感受后,我们可以说出自己的真实需要。失败的沟通往往用指责来代替表达需求,虽然指责的背后隐藏的就是未被达成的需求,可是只会激起对方的逆反与愤怒情绪;如果我们直接说出需要,对方倒有可能做出良好的回应。最后一步,要清晰地说出对他人积极回应的请求。举个例子,当孩子打游戏忘了写作业的时候,家长可以用非暴力沟通的方法这样说:“你一直在打游戏,我有点生气,也很担心,因为我怕你玩游戏耽误了做作业,你能和我说说为什么现在还玩游戏吗?”

去年刚刚摘得了图灵奖的计算机生成图像技术,被科学家预期可以与神经网络相连,促进人类沟通方式的改进。但无论时代如何变迁,在这个星球上,如何表达爱,是永远的课题。