

情緒管理與溝通技巧

嘉義長庚醫院 林淑華心理師

一、情緒管理的重要性

職場上若遇到強勢又固執難以溝通的主管，很容易讓下屬產生情緒和工作壓力，而新聞上因感情分手或壓力事件導致的悲劇屢見不鮮。這些人或許沒有精神疾病，但卻有可能因為本身性格的關係，而讓想法容易陷入絕對的二分思考，只有對、錯，而沒有可能對，或可能錯的想法。也可能因為不當的壓力與情緒管理模式，而導致情緒壓力無法適時排除，造成憾事。人們通常不喜歡和容易情緒化的人相處，若能學習適當的情緒管理，除了對自己的情緒和壓力調節有所助益外，當身邊的人有情緒衝突或壓力感受時，也可適時的提供幫忙。

如何思考會直接影響到情緒反應，這是貝克 (Beck) 提出認知行為模式的重要概念，他認為人們怎麼想，才是影響情緒和行為的主要關鍵，而非事件或情境本身。然而過去對於類似事件的經驗，也會直接影響現在的感受，這意謂著情緒與想法間有著緊密的關係。從過去的知識我們知道，管理首重覺察，管理情緒亦然，我們可以從生活中練習去覺察此時的感受是喜、怒、哀、懼，或其他更複雜的情緒，如：嫉妒、羨慕等，再去了解產生這些情緒背後的想法為何，進而詢問自己這樣想絕對是真的嗎？是不是有其它的可能性。透過這樣的方式才能確定自己的想法是否合宜，避免無謂的情緒負擔。

二、有效溝通元素

而除了情緒管理能力外，擁有適當的溝通技巧，也可以讓自己的人際關係更圓融，情緒管理能力與溝通技巧之間是互補的。溝通除了透過語言和非語言，其中還包含了互動、觀察以及自己過去的經驗。溝通這座橋樑橫跨了「自己」與「對方」，如果你有相當的傾聽、同理、情緒管理和自省的能力，就能在溝通中讓雙方更有機會去瞭解彼此。有時候較固執或難以接受別人意見的性格，反而比較容易出現溝通障礙。是否能有效的溝通還包含許多因素，例如：是否有明確的議題或目的、場合與時間是否適當，以及溝通的形式是否足以讓對方瞭解，甚至過去的熟捻程度和成見，也都會影響到溝通的成效。

三、阻礙溝通的因素

除了學習讓溝通有效的方式外，也要學習自我覺察或自省，例如：我是否尚未了解這個人，就依據過去經驗而有先入為主的「成見」。就像看到一個人胖，是否就代表他懶或是很愛吃，抑或這個人的外表和過去一位同事很像，就認定這個人是討厭鬼。再者我們會把自己的想法投射到別人身上，總認為別人不好。例如：和別的同事說，這個人進來一定會爭著當組長，但其實自己內心才是真正想當組長的那個人。

面對同一個人但有想法衝突時，我們要盡量避免以偏概全，有時候苛刻並不能代表這個人一定不善，有時候用一部份的證據就做出結論，會顯得過於武斷。另外，太過情緒化，太過急躁，或無法原諒別人的過錯，都有可能阻礙溝通。若溝通過程中，雙方已經出現不愉快的情緒或對立，可以先

暫緩討論，讓彼此有一些冷靜的空間和時間，一直堅持下去反而會淪為情緒性的討論，而偏題了。

四、增進溝通能力的方式

人是群體動物，當你有良好的人際關係當後盾，通常事情比較容易被處理。在溝通過程中，保持同理，隨時傾聽，不任意打斷別人，會讓對方感受到尊重。另外不同的表達方式，通常會給對方不同的感受，例如：(1) 你幹麻這樣做，糟糕透了，和 (2) 沒關係，我們一起來想辦法，感受一定相當不同。

平時多練習覺察自己習慣性的表達方式，學習帶有同理的方式與人溝通，可以避免不愉快的情緒與對立。練習彈性思考，避免以偏概全，也會讓你在溝通過程中更能夠貼近對方。另外，溝通本身就是一種身教，若是自己所造成的過錯，應該適當表達歉意，這樣反而可以讓對方感受到你的誠意，釋出的善意也會間接影響對方，而讓彼此的溝通更有效。

生活中多培養一些興趣或休閒活動，讓自己的情緒有抒發調節的管道，可以讓我們更有能量與人溝通。但我們也要學習接受有時還是會遇到情緒管理不善，或溝通出問題的時候，避免不切實際的期待，認為自己都要勝任每一次溝通，反而造成自己的壓力。最後，有適當的人際支持系統可以請益，或是尋求專業協助，也是在溝通出現困難時的重要資源。