

用薩提爾的「一致型」溝通風格，營造滋潤的家庭

林靖軒

一個人習慣的溝通模式因家庭而起，美國家族治療工作者薩提爾藉臨床經驗歸納出 5 種不同的溝通風格，其中，浸潤在清楚表達個人感受、能描述具體情境的一致型風格，能培養出高自我價值感、正向的孩子。

►本文重點摘要

- ❖討好、責備、超理性、打岔的 4 種溝通風格
- ❖真誠、聚焦、友善的「一致型」溝通風格
- ❖善用「我訊息」，5 步驟練習一致型溝通風格
- ❖營造一個「滋潤」的家庭

試想情境：走在路上有人撞到了你，你會如何反應？

「請原諒我，我真是笨拙，走路還會撞到人。」

「天啊！應該不是我撞到你的吧？你走路要看路！」

「我和你道歉，我也希望你跟我道歉。我不是故意的，如果有不小心傷到你，請稍等，我請警察來。」

「我撞到你，對不起，有沒有傷到你？」

美國家族治療工作者薩提爾（Virginia Satir）指出，溝通是人們傳遞訊息、彼此將訊息賦予意義與詮釋，並且從個人內在與外在做出回應的過程。溝通訊息包括語言訊息和非語言訊息（表情、聲調、手勢、身體姿態等），自幼兒時期，兒童從與父母的互動中，便學會了如何解釋字句、音調、接觸及表情的差異，來看待父母所傳遞出來的

訊息，以及其中之，而這類經驗便塑造了我們成人時的溝通態度與方式。

討好、責備、超理性、打岔的 4 種溝通風格

薩提爾在數十年的家庭治療經驗中，觀察到人們溝通時會有幾個不同的固定型態，尤其面對壓力或威脅時，更可能由於要保護自己的自尊而採取討好型、責備型、超理性型和打岔型 4 種類型。

1.討好型

討好者常利用討好或逢迎的方式，來取悅他人或向人道歉，在他的溝通方式中，沒有不同意，總是一味的贊同別人。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。他們總是尊重他人和當下的對話情境，卻忽略個人的真實感受。「這都是我的錯」、「我沒有你就不行」是討好型溝通風格的表達方式之一。

2.責備型

責備者是一個吹毛求疵的獨裁者，常常到處責問別人，在對話時，身體姿勢也常擺出責備別人的樣子。在他一副大老闆的樣貌背後，其實是寂寞的內在作祟，只有當別人服從自己時，他才感覺得到自己的價值。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。他們只顧及自我，常說出「這都是你的錯」、「你永遠做不好任何事」等指控。

3.超理智型

常利用超理智型溝通的人，常對他人解釋大道理，顯示出穩定、

冰冷、鎮定的自我形象，實質上卻擁有易受傷害和攻擊的內在。他們常常說出一串連自己都不確定真正意思是什麼的長句子，來表現出自己是智慧的。當他們說話時，聲音單調、話語抽象，身體姿勢也無法讓人感受到任何親切感。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。他們極度客觀，只在乎是否符合規定或正不正確，忽略人情。

4. 打岔型

打岔型的人說的話常不切題、漫無邊際且無意義，他的內心深處十分孤寂，認為沒有人關心他、沒有地方容得下他。這種類型的溝通無法聚焦並反映出重點。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。

薩提爾觀察到大部分家庭的溝通型態，常混合以上 4 型的溝通風格，在生活上遭遇一連串無法處理的問題，也常因溝通方式不良無疾而終。長期維持這 4 種溝通方式，無法藉由舒服、自在的對話達到自我價值感的提升，甚至必須不斷藉由外在環境或他人來定義自己，導致個人可能採取防衛的狀態或壓抑自我感受。例如，討好型的反應會引發責備型的罪惡感，責備型的反應會引發對方害怕，超理性型的反應會引發對方的羨慕，打岔型的反應僅能追求笑鬧。在這些情況之中，人與人之間的對話，喪失了信任感，也無法藉由交流維繫情感關係。

真誠、聚焦、友善的「一致型」溝通風格

然而，還有一種最直接也最真誠的溝通模式～「一致型」，遠比前 4 種溝通類型更值得學習。

在一致型的溝通中，訊息的每一部份皆有脈絡且能朝同一方向引導，在身體姿勢上，也能讓對方感覺到真誠、誠實、舒服，毫無威脅。一致型的溝通，能使人與人之間的破裂負荷，建立人與人之間的真誠接觸。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。

具有一致型溝通風格的人，通常具有平和的、平靜的、有愛心的、接納自己與他人、腳踏實地的人格特質。由於他們能欣賞自己的獨特性，而且願意信任他人，於是能在自我和人際關係之間保持自由流動的能量。他們同時允許自己和他人表現脆弱的一部份，能完整接納自己和他人。一致型的溝通者，他們善用自己內在和外在的資源，面臨改變時也能保持開放的態度，也造就出他們能理性且保有溫暖的溝通方式。

善用「我訊息」，5 步驟練習一致型溝通風格

要學習一致型溝通風格，首先要誠實面對自己對對話情境的感受，同時也要站在對方立場思考。薩提爾提供了一有效的方法～「我訊息」(The I' message) 不僅能有效傳遞個人感受，同時以一個尊重的方式邀請對方解決問題，以避免討好、責備、爭吵的發生。

我訊息 5 步驟：

- 1.具體地描述情境
- 2.以「你好像……」描述對方行為
- 3.以「我感到……」描述自己感受
- 4.以「我希望……」表達自己的期望
- 5.邀請對方共同解決問題

若以煮飯的爭吵情境作為練習：

剛剛我煮飯不是你最愛的口味，你好像對此生氣了很久。我感到很難過，因為我很用心為你準備晚餐，你卻不領情。我希望就算不合你的胃口，你也能體貼我的付出。你能下次陪我一起準備晚餐嗎？這樣可以一起煮一餐完美的晚飯了。

我訊息不僅可以清楚表達出個人的想法和感受，更是因為將對方立場同時考慮周到，因此能創造出良好的對話情境，達到有效的溝通。我訊息也是一種具體的陳述，讓人感受到對事不對人的「就事論事」的溝通方式，能讓對方清晰地了解自己的意見。

營造一個「滋潤」的家庭

薩提爾曾言：「家庭是製造人性的工廠，每個人都是家庭價值觀的呈現。」一個人的自我認同，是從我們在兒童時，親子互動經驗中發展而來。家庭中的溝通風格，將形塑出一個人的人格，若以寬容的心互相接納家庭成員，家中以一致型風格達成溝通目的，將使得家庭充滿真誠、活力和愛，也能培養出高自我價值、欣賞自己、重視自己且尊重他人的孩子，更能共同營造出「滋潤」的家庭，氣氛和樂，彼此互信互愛。

參考資料：維琴尼亞·薩提爾 (Virginia Satir) 《家庭如何塑造人》

林靖軒(2021 年 07 月 06 日)。用薩提爾的「一致型」溝通風格，營造滋潤的家庭。親子天下。取自 <https://www.parenting.com.tw/article/5089925>