

# 雙贏溝通（下）「我訊息」溫和而堅定表達出自己想法

文 / 雞湯來了陳世芃、蕭子喬

校稿 / 雞湯來了張芷晴

製圖 / 雞湯來了黃珮甄

編輯 / 雞湯來了蕭子喬

## 【常見 NG 對話：責怪、抱怨對方】

「你在搞什麼？不要任性了，趕快給我去坐好！」

「如果你繼續鬧，媽媽就要生氣囉！」

「不用你說我就會去做了！」

「你都不懂啦！」

溝通其實就是表達跟接收訊息的藝術。當有問題需要溝通時，鮮少只有單方面陳述就能解決的，我們鼓勵大家在開放心態、互相雙向的對話，共同找到答案。那麼，如何精準而適切的表達就很重要了。

今天我們要談的是「我訊息」。「我訊息」是著重表達我的想法，而非指責對方「你都怎樣…你在搞什麼」。其實，當我們在講「如果你繼續鬧，媽媽就要生氣囉」，其實背後隱含的意思可能是「媽媽希望你能夠安靜下來」。不夠精準的表達，往往是親子關係的殺手，我們以為對方了解我們的意思，但也許對方沒有接收到「我的行為會影響其他人」的訊息。

此外，當我們用了情緒的詞彙，並且將所有矛頭指向「你」時，其實是沒有顧慮對方的感受的，對方可能會因此出現更多反擊行為。親子要避免以上的情境，可以從兩個方面著手：一是先釐清自己內心深處，在不高興之下的感受是什麼；二是試著用「我訊息」進行對話，溫和而堅定地表達出來讓對方理解。

## Step1：釐清自己真實感受

### 看見爸爸媽媽的冰山



**行為** 瘋狂碎碎念

**情緒** 擔心、憂慮

**需要** 希望自己的擔心  
能被重視

簡版

### 看見孩子的冰山



**行為** 毫不在乎、  
拒絕溝通

**情緒** 憤怒（或冷漠）

**需要** 希望自己的決定  
能被支持及認同

簡版

有鑑於下一步驟是要說出自己的感受（我覺得…），因此先釐清自己的感受是什麼非常重要！這裡說的「感受」並非不爽、不高興這種表層的情緒，而是更深層的感受。試著先深呼吸冷靜一下，然後問自己「我為什麼覺得不高興？」

可能是失望、擔心、沮喪、難過、委屈、緊張……，這些是我們真正的感受，也是最需要被好好表達出來讓對方知道的部分，這樣對方才能真正理解為何你無法接受、開啟溝通的重要性何在。詳細的覺察方法，可以看情緒冰山懶人包：

## Step2：如何使用「我訊息」

我訊息則相對於你訊息，以「我」開頭，從個人真實感受出發，加上事實敘述，更能清楚表達自己的看法及期待。我訊息由「感受、事實以及期待」三個要素組成，詳細作法和舉例：



8:00

雞湯來了 >

- 1 描述個人感受  
句型：我覺得...
- 2 客觀地描述事實  
句型：因為...
- 3 具體告訴對方希望  
他怎麼做  
句型：我希望...

我訊息...

# 我訊息怎麼說？

我訊息結構	我覺得... (我的感受)	因為... (客觀事實)	我希望... (具體建言)
說話內容	描述個人的感受	客觀地描述事實	具體告訴對方 你希望他怎麼做
舉例 - 伴侶篇 	親愛的，我覺得很失望、很難過，	因為你不記得我們說好的約定，讓我覺得不被重視，	我希望以後我們說好的事情就要盡量做到，臨時無法也要提早讓我知道。事情是可以彈性的，但是讓彼此感到被重視、被在乎很重要。
舉例 - 親子篇 	親愛的寶貝，媽媽現在覺得很不好意思	因為我們在公車上，有很多人。如果我們再繼續大聲說話，可能會影響到其他人休息，	我希望我們可以先安靜一點，等一下下車再討論，這樣比較不會吵到別人
舉例 - 同事篇 	我覺得很緊張	因為突然一夕之間被交辦了許多新任務，讓我有點難以兼顧，	我希望可以給我一點時間釐清一下，再跟人家說接下來做什麼，我會能夠比較有條理的報告

小心「我訊息」誤區！



這邊要特別注意，並不是所有以我開頭的句子都是我訊息，比如說：

「我覺得你這樣不對」 - 背後有指導的意味，預設我比你好的立場

「我見過的小孩中，你是最差的那一個」 - 以自己的經驗批評對方

我訊息應設立在「關於我的事實」，也就是我的感受、我所見的真相或後果等等，而非怪罪。我們相信，若關係建立在愛的基礎上，當我們邀請對方看見我們的真實感受時，就會出現改變的契機。

## Before&After 大不同，親子對話大不同

公視拍的這段親子對話，正好反映出使用我訊息，且全然專注、用心聆聽、互相表達出彼此想法後，如何產生「相互理解後的魔法」，即使問題沒有瞬間獲得解方，但非常明顯地，親子之間心的距離已經大大拉近了，不再覺得對方針對自己，也能夠真的用對方的角度來思考，可以怎麼相互調整作法。

竹山高中輔導老師林志欣「比起結果的輸贏，溝通更重要的是在過程中，如何去聽對方想告訴我的事情，也把我想說的事情讓對方能夠理解。說的時候，以

我為出發點，描述我感覺／覺得……因為……。我期待／希望……口氣要非常溫和、態度軟化」。

### - 以下摘自影片對話內容 -

子：「我覺得回家以後，媽媽可以不用讓我交手機給你，因為這樣同學會覺得我很像小朋友，所以我希望你可以給我們自由使用」

親：「我覺得手機這件事情讓媽媽很挫折，因為我覺得手機對你們有很大的傷害，所以我希望我們是不是訂出一個使用的原則，這樣對大家都好」

媽媽也發現，孩子平常沒有一個說出來的機會，為了避免爭吵，常常以恩喔好……帶過問題，媽媽現在才知道孩子真正的感覺是什麼。

子：「我覺得我很沒有安全感，因為只有剛剛好的錢，我如果沒有回家的話，我就會餓肚子」

親：「我期待你能夠善用自己的零用錢，好好的思考，在這樣子的分配底下，如何做妥善的應用」

子：「今天爸爸在跟我溝通的時候，他有好好用他的雙眼看我的眼睛，讓我知道，他真的知道了我的需求，平常我在跟他討論的時候，他常常一邊在做別的事情，在這樣的溝通底下，我覺得我沒有辦法判斷他當下的情緒到底是什麼」

親：「我一直以來沒有察覺到自己在跟別人溝通的時候，在眼神的接觸也好、討論事情的專注度也好，並沒有專心的在跟家人溝通」

子：「在我5、6歲的時候，我們剛剛搬新家，然後弟弟剛出生，那個時候我其實很需要你或家裡的誰，陪伴我適應新的環境，陪伴我或鼓勵我，可是那個時候其實我常常被晾在旁邊。我覺得我的需求在你們眼中、你們的生活哩，好像沒有被看見」

親：「一直到現在為止，我也是第一次知道，第一次察覺，那我覺得也很抱歉，謝謝你那段時間過來了，我們再把這一段親子的感情，再做一個修補和彌補」

聖惟說道，爸爸有聽進去、有感覺的反應，對他來說比是不是真的去彌補什麼更重要。我們常常，只是需要一個被全然專注地聆聽與理解、被接住感受的在乎。

「謝謝你願意告訴我，讓我更了解你」

參考資料取自/雞湯來了

<https://chickensoupfamily.com/2020/02/24/%E9%9B%99%E8%B4%8F%E6%BA%9D%E9%80%9A%E6%88%91%E8%A8%8A%E6%81%AF/>