



婚姻與家庭季刊 第135期 二零一六年六月  
[www.link.cmac.org.hk](http://www.link.cmac.org.hk)

主題：善意溝通

# 善意溝通 化解夫婦衝突中的傷害

家庭生活教育社工  
梁芷凌

婚姻是人生其中一個最令人興奮和最具挑戰性的冒險旅程。完成了如夢幻般的婚禮過程，夫妻二人便開始進入如激流般的婚姻生活，漸漸開始感受到婚姻中不同的挑戰，當中包括婚後同屋共住的生活習慣差異、各自對自己或配偶婚後角色的期望、家庭及工作時間的分配、生兒育女的期望及姻親關係等……。不少夫妻由兩情相悅的喜樂，慢慢進入生活中各種衝突。

## 親密與衝突形影不離

婚姻是體現夫妻二人結合為一體的獨特親密關係，試圖使兩個背景不一及已建立固有生活習慣的人契合在一起，過程中產生衝突大概是無可避免。正如心理學家卡爾榮格（Carl Jung）所說，夫妻的親密關係是一種分享式的生活，會對個人的自我造成侵擾，初時必然會出現抗拒，直至培養出相當程度的接納和包容。夫妻二人若想更親密地進入對方的生活，便會自然地啟動對方的防衛系統，以防止最深處的自我被侵擾，夫妻間往往就會因此出現衝突，而衝突大多以言語的方式表達出來，有時更會為了自我保護而以說話攻擊對方。

## 禍從「口」出的危機

不少人認為夫妻吵架是平常事，夫妻就是要透過吵架才能更瞭解和明白對方，但當中也存在危機，只要一句不恰當的話，便會傷害對方的感情，更糟的還會破壞了彼此的婚姻關係，加上現時充斥著愛比較和批判的社會文化，習慣了論斷他人的是非對錯，夫妻間的用語不自覺地充滿指責、嘲諷、批評，例如：「我早跟你說過，是你不聽我講」、「如果你愛我，就不會這樣對我」、「你以前不是這樣的」、「你總是這樣」……。也許我們不認為自己的表達方式是存有「暴力」，但這些言語確實常常引發衝突，為自己和配偶帶來痛苦或傷害，這些說話不但對處理事件的分歧或衝突毫無幫助，還會導致夫妻之間關係變得疏離和冷漠。

## 溝通中的善意

要預防夫妻吵架至不可收拾或冷戰到互不理睬的狀態，愛是唯一的方法。但語言是交流和溝通的一個重要媒介，如果夫妻能夠透過說話和聆聽的過程中，使夫妻二人心意相通，樂於互助，便可在溝通中自然流露出對對方的愛，這就是善意溝通（Compassionate communication）的精神。善意溝通始創人馬歇爾·盧森堡博士指出，善意溝通的基礎是一些基本的溝通技巧，當中的內容都是耳熟能詳的知識，並沒有甚麼嶄新的技巧，善意溝通只是引導我們轉變說話和聆聽的方式，提醒我們不再按照習慣，反射式地去回應，而是先觀察及明瞭自己的感受和願望，再有意識地用語言表達出來。重點是我們既誠實、又清晰地表達自己的需要，又能尊重與傾聽對方的需要。這樣，夫妻在每一次互動中都能聆聽到自己和配偶心靈深處的呼聲。

## 善意溝通的要素

善意溝通可幫助夫妻間在溝通中更深入了解對方，當中有四大主要要素，包括觀察、感受、需要和請求。

### 觀察

首先，我們需要關注所發生的事情，不管這件事是否令你歡喜，只需要清晰地表達出所觀察到的事務，而不加判斷或評價。例如：有一位太太加班後回家，走進屋內看到丈夫坐著看電視，廚房還放著餐後的碗碟，這位太太可能心中立刻有以下想法，我加班已經十分疲倦，你就懶洋洋地甚麼也不做，只顧坐著看電視。在這個情況下也許這位太太已經受她的想法而影響了客觀的觀察，並加入了自己的判斷，認為丈夫是懶惰的。評價和批評往往引發衝突，而阻礙我們具體描述客觀事情而不加任何詮釋，往往就是一些道德判斷、比較和一些理應如此的思考模式，如果能夠將我們的評價抽離，雙方便能對所發生的事情多一點共同的理解。

### 感受

接著是表達自己對事情的感受，當中包括情緒和身體的感覺。例如：我感到受傷害、我感到氣憤、我感到開心等。在日常生活中，當我們說「我覺得」時，我們會以為自己正表達感受，但往往其實我們是在表達自己的想法。例如：「我覺得他很負責任」，在這句說話中，「我認為」取代「我覺得」會比較恰當，因為當中可能基於一些評價而導致這個想法，而不是感受。感受的詞彙可以包括：興奮、喜悅、溫暖、感動、安全、自在、灰心、沮喪、傷心、緊張、內疚、失望、擔心、苦惱、筋疲力竭、難過等……。透過建立豐富的感受詞彙，我們便可向配偶更清楚表達內心的感受，從而使溝通更順暢。承接以上太太加班回家的例子，太太當時可能感到非常疲倦，看到廚房內未清潔的碗碟而感到失望。

### 需要

然後就是要了解因哪些需要會導致這樣的感受，對方的行為也許和我們的感受有關，但並不是我們感受的起因。如上述的例子，太太加班後回家感到非常疲倦，但看到廚房內未清潔的碗碟而感到失望，正因她可能需要一個整潔舒適的空間休息和被理解及支持，而這些自身的深層需要正是感受背後的渴望。這些需要是普世性的，是內在的核心價值和人性的渴望，亦是生命的能量，例如：健康、陪伴、信任、空間、接納、支持、尊重、理解、休息、愛和誠實等……。馬歇爾·盧森堡博士指「攻擊和批評是所有未滿足之需要的悲劇表達」，所以當夫妻之間能運用有效的語言表達自己的需要時，可以加強互相被明白的連結，而不是批評帶來的衝突。

接下頁

續上頁

**請求**

最後就是具體的請求，請求可分為連結的請求（Connection request）和行動請求（Action Request）。連結的請求是為了誠實及同理地面對自己和對方的感受，例如：「你可以告訴我為何你這麼憤怒嗎？」、「你能否告訴我你了解我的話嗎？」，這樣便可促進夫妻間的了解及內在的連結。行動請求是請求別人或自己作出具體行為以滿足雙方的需要，例如：「你願意跟我花 30 分鐘去談談我們緊張的關係嗎？」。如加班回家的太太可以這樣表達她的請求，「當我加班回來已好疲倦，看到你坐著看電視又未清潔碗碟，我感到失望，因為我需要休息和你的幫忙，你願意現在先清潔那些碗碟嗎？」。請求的精神是可以容許對方說「不」，夫妻二人可繼續努力找方法來滿足彼此的需要，不是為了改變對方來迎合自己，明白請求而非命令。當對方在表達「不」時，可能他心底也有無法說出「是」的某種需要。

**結語**

善意溝通重視每個人的需要，目的是幫助我們在誠實和開放的基礎上與對方建立聯繫，當中的交流和行動都是出於自願和關愛，若夫妻二人看重彼此的感情，並能體會自己和對方的感受和需要，那麼我們便能在溝通中表現出對配偶那份深厚的愛情。

## 參考書籍：

吳秀蘭譯(1987)。喬絲·荷桂特著。愛與衝突。台北：校園書房出版社。  
阮胤華譯(2009)。馬歇爾·盧深堡著。愛的語言 - 非暴力溝通。台北：光啟文化。

Shari Klein and Neill Gibson(2003). What's making you angry?. America: PuddleDancer Press.



## 無聲卻有情

婚姻輔導員  
黃潔明

說起溝通，你會聯想到什麼？怎樣表達？說什麼和如何說得好？可有想過聆聽也是一種讓人生命提昇的溝通？可以讓人放下焦慮和恐懼，使關係更為親密，甚至帶來醫治！

不知你有否經歷一些令你憤怒、難過或是痛苦的事之後，可以與一個真正關心你並專注聆聽你的人分享的經驗，在你訴說完了後，感覺全身鬆了，卡在內心的情緒也消了一半，感覺真爽！其實就是每個人也有被聆聽的需要。

記得有一次輔導一個離婚的家庭，當中有一個五歲的孩子，因他知道父親有婚外情而離開了家庭後，自此他經常發脾氣，擲東西和打同學。孩子的母親以為孩子不聽話，試過打他，罵他，哄他，也未能停止孩子的行為，感到甚為苦惱。在遊戲輔導中，孩子表達了他的憤怒，也表達了對爸爸的掛念。我將孩子的內心世界讓媽媽明白，了解孩子行為背後的心情，媽媽沉思片刻，似若有所悟。後來媽媽高興地告訴我孩子的情況改善了！她說：「有一次仔仔又再鬧情緒，不停打自己又打我，那刻我似乎聽到他的內心，他的憤怒和悲傷，我抱緊他，對他說：『媽媽知道你很難過爸爸走了，知道你很傷心，很掛住爸爸！』

仔仔慢慢就停下來，攬著我不停地哭，我們雙擁流淚，然後我們大家也平靜下來，那刻我感到仔仔真的被安慰了。」其實每個人也有一份被明白的渴求。當有一個人能真切地聽到我們內心深處的聲音，明白到我們的渴望和需要，我們的心便會敞開，深層的情緒就能夠表達，愛的連繫開始，療癒也接續而來。

有時候我們未能夠聆聽對方，阻礙往往來自我們自己。當聆聽的時候，可能我們的內心已在咕嚕咕嚕，不同的立場、意見和過往的經驗已經讓我們聽不到對方的心聲。人的內心或許總會有一點害怕被拒絕的恐懼。當對方感應到的時候，便不願再說下去，溝通便中斷了。

如果溝通是為了互相了解，讓關係更親密，願以下四步曲成為我們的座右銘！



放下自我，  
進入他人，  
深刻體會，  
以愛回應。



## 溫和的回答，平息急怒；激昂的言語，使人動怒。

箴言 15:1



## 慢・活

婚姻及家庭輔導員  
羅玉美

那些日子在我的腦海裡經常迴盪著「慢・活」，「慢・聚落」，這是我最近踏足臺中市後的一點灼見。

在現今節奏快的都市裡，人人每天從早開始就像摩打似地忙碌著生活。為人父母也趕快為孩子預備日常生活，有否「慢下來」與孩子一起享受遊戲的樂趣。試問為人父母的你有多久沒有陪孩子數星星？望著孩子驚喜的表情？聽聽孩子的嬉笑聲？為他們的生命留下片刻美好的回憶？

透過遊戲及藝術輔導，協助孩子走過困難的陰霾，當中讓我發現專注（attentive attitude）、陪伴（being with）和臨在當下（presence）對孩子的成長及情緒舒緩很重要。遊戲及藝術是孩子表

達自己的語言。孩子喜歡問為什麼，帶領孩子探索，透過遊戲及藝術，開啟他們的無限想像，一起遊戲，一起成長。

父母與孩子遊戲，期盼讓孩子感到我在（I am here）、我聽到（I hear you）、我明白（I understand）及我關注（I care）的四個回應。父母必須除下批判心（non-judgmental）、教導心（teaching）及比較心（comparing），而是保持初心（beginner's mind）及溫柔（kind attention）的態度，一點一滴（moment by moment）待在遊戲此刻，靜觀地（mindful）享受那一刻「同在」的驚喜（surprise）。

祝福每一位父母及孩子透過「慢・活」，擁抱生活的喜怒哀樂，每一天的美好都值得紀念。



老公，

猶記得蜜月過後，很快便發現我們無論在性情上、生活態度及喜好都有很多差異之處：你浪漫，我實際；你感性，我理智；你怕熱，我不愛吹冷氣；你愛運動，我怕流汗；你早睡，我夜寢……。這樣的組合，簡直是上天給你我最大的考驗。

有人說過，婚姻是一次學習如何接納異己之旅，過程中你我都曾有受不了對方的時候，失去愛的連繫，關係轉到窄角度，不知如何修復，我立志不要讓我的婚姻變成雞肋（食之無味，棄之可惜），納悶中思索如何為婚姻找出路。

記不起何年何日，我鼓起勇氣向你提出一同去上課的建議，你一口答應了，我心頭也鬆了下來，你的陪伴及事後的分享把你我拉近了。你的開放和接納也為我們的關係注入新元素。感謝你在這二十四載中，與我共同享受了不同的講座、電影、文章、書籍、電台節目等……。

透過這種種分享也更新了我們的感情和關係，彼此的眼界得以擴闊及生命也成長了。今天，很感恩，你我仍會一同去看卡通電影，同讀一些靈性書籍，很享受及更珍惜彼此相伴的樂趣。

雪

老婆，

不經不覺你我已走過二十多年的婚姻歲月，說實話，以我們的喜好和性格差異的程度，也算是離婚高危一族，今天仍能走在一起，實在是萬幸。

究竟是什麼令我們在跌跌碰碰中仍沒有放棄呢？我想大概是，我們對婚姻的共同信念及承諾，怎樣困難也得堅守盟約。

然而這是不足夠的，誰會甘心看着婚姻變成一池死水？正當惆悵的時候，多謝你提出一同上課的邀請，使我和你之間多了一條放下對與錯的批判，先看到自己的盲點與不足，再在謙卑中與你同行。

真是活到老，學到老，生命好比一間持續的學堂。前段忙忙碌碌中渡過，也抽不出太多時間去學習。今年我退休了，正是重新上學的好時機。

我們因着不同的課程而帶動彼此的成長，衷心多謝你帶着包容與我同行，欣喜我們學會更懂得欣賞及珍惜彼此。

初



## 安樂窩不安樂

家庭服務社工  
陳天維

「有樓先讓女兒嫁給你！」，「我要有層樓先娶老婆！」，「揀老公要揀有樓的！」這些說法，在現今年代還用得著嗎？真的有樓才可以結婚嗎？

近年，樓價高企，不少新婚人士出現了不同的居住方式：有些置業、有些租住、有些選擇與父母同住、有些為了儲錢及避免婆媳關係，選擇各自返回自己的原生家庭居住。其實那種選擇也不要緊，有誰不想擁有自己的物業，然後才結婚呢？但現實終歸是現實，重要的還是夫妻有沒有共識，有沒有真正理解對方的需要及顧慮。

筆者接觸過不少準婚男女，男方建議婚後與自己父母同住，因為地方寬敞，可擁有自己房間，同時，亦可節省租金，為未來置業做好準備。以成本效益來看，是十分理想的。女方應該理解男方的好意，誰不知，女方卻有不少怨言。

但女方一直擔心關係的適應，特別是婆媳的相處，因為大家生活習慣不同，價值觀不同，婚後就會一一呈現眼前。每當太太向丈夫訴說這份內心感受，丈夫便要求太太忍讓一下，太太越聽越不是味兒，

丈夫彷彿完全不理解她的個人感受，其他人不理解也可以接受，自己最親最疼愛自己的人竟然叫我忍讓？於是，太太每次提及婆媳事件便十分氣憤，丈夫也不禁埋怨：「當初你答應與我父母同住，如今又要吵著搬家，我們的計劃會打亂了。」由於丈夫感到太太是在難為他，感到很煩很累，變得不想再理會太太的心聲。太太因為表達不到她的心聲及得不到丈夫的明白，就越感痛心及難過。就是這樣，大家的關係越來越緊張！

其實，雙方都很重視對方，很關心對方的感受。太太明白婆媳關係不容易處理，內心只希望丈夫做個聆聽者，明白她的內心感受和想法。可是，丈夫因為著緊太太，希望為太太的困難提供不同的解決方法，忽略了「聆聽」的重要性，於是大家就困在這個惡性循環內，走不出來。

故此，要建造一個安樂窩，除了具備「硬件」，如傢俱、經濟足以負擔租金或置業，還要具備溝通「軟件」—具有彼此聆聽的耳朵、互相接納的心態及表達善意的說話，才可建立幸福婚姻。



## 重拾「愛美」的生活

親愛的朱姑娘：

我今年七十九歲，仍然很愛打扮，染髮、油甲也不說，每次外出前，更少不了淡掃娥眉，在鏡子前拼湊著丈夫生前買給我的衣衫，雖不是甚麼名貴品牌，穿在身上，猶像聽到丈夫的稱讚，那就有力氣繼續每一天。

記得兩年前的一個黃昏，接到丈夫同事的來電，說他在工作中突然休克，救護員到達時已沒有呼吸，死亡了！中午時他曾致電給我，著我為他煲湯煮菜，讓我難以相信，晚上已陰陽相隔。直到現在，仍然覺得懷疑，到底我趕到醫院急症室見到的、從醫院停屍間領到殯儀館的、停放在禮堂的、最後運往火葬場的，到底是不是他，我親手撒在紀念花園的又是他的骨灰啊？

接下來，鄰居、丈夫的同事、大廈管理員、教會、社工、甚至區議員等各式各樣人員紛紛來探望我，都關心我可吃得下飯嗎？睡得了嗎？反正每個人都好像知道我不能進食和不能成眠，還好像知道我有尋死的念頭呢！一向不善交際的我只好臉上一直掛著冷漠，迴避回答這些、回答那些問話。

但你這個社工，卻沒有讓我回答問題，記得最初一、兩次家訪，你坐在摺枱的一邊，只靜靜的坐著，直到後來，可能是那溫柔的目光，讓我終於忍不住放下冷漠，開始拿出丈夫、我和女兒的相片、丈夫買給我的大堆衣衫，開始談及我們過去種種，及他死去當天每分每刻的過程，不知經過幾個月、還是一年了，連我自己都發覺內容的重複，你卻仍然耐心的聽著，不厭其煩的為我遞過無數的紙巾。

幾個月前，收到丈夫可以入土為安的消息，在告知你的那個下午，你花了整個下午與我一起選擇衣裳，準備我在丈夫入土之日穿上，又一起計劃兩天後要重新染髮的顏色、選擇喜歡的甲油。對啊！我整整一年都沒有染髮和油甲了。

愛美是人的天性，我丈夫愛我的美，我亦要愛自己的美，多謝你，聽了和懂了「愛美」對我與我丈夫的意義。

劉秀興



輔導隨想

# 「父愛」是給女兒婚姻的祝福

家庭服務社工  
呂清華

作為父親，你最希望心愛的女兒有個怎樣的人生和婚姻？相信大部份父親都盼望女兒有段幸福快樂和美滿的婚姻。可有想過，她們日後的婚姻生活與今日的父女關係是息息相關的。且容筆者透過個案敘述，加深大家的了解。

## 個案一：尋找失落的父愛

小雪出生不久父母就分離，她由母親獨力撫養長大，對父親的印象既感模糊，又感陌生，對男女間的相處，只能從電視電影的片段去學習；所以，她很年幼就對異性充滿好奇，終日渴望着拍拖和結婚，希望藉此尋覓失去的父愛，填補成長的缺欠。

## 個案二：信任的挑戰

美儀小時候曾被父親非禮，為逃離這個家，她選擇了早婚。在她眼中，最痛恨那些色迷迷愛召妓的男人，偏偏無意間發現丈夫曾與其他女士發生一夜情，心痛憤怒的同時，勾起不少對父親的憤恨。她只以「哪個人」來稱呼父親，如果記憶可以刪除，她只希望「哪個人」永遠消失在她的生命中，至死不相往來。雖然她為着孩子，嘗試給丈夫一個機會，而丈夫也不再尋花問柳，但她再也不許他觸碰她，甚至常以藐視的態度對待丈夫，認為他是個不值得尊重的人。雖然她心中仍渴望得到真愛，但對男人再沒有信心，亦不敢再付出感情，夫婦間的疏離感日漸加劇。

## 個案三：延續未解的期望

麗玲常目睹父母衝突，特別是父親酒醉後，最常與母親發生口舌

之爭，甚至繼而動武；為了保護母親，她不惜與父親對壘，結果不自覺地捲入父母間的紛爭，成為家庭裏三角關係中的犧牲品。今日，麗玲已為人母，但往日的傷痛和恐懼仍然歷歷在目。有時，丈夫對子女態度嚴厲，或是未能達到她心目中作為父親和丈夫的期望，就會觸動麗玲的神經，擔心丈夫會傷害子女和家庭，憤怒的感覺繼而擁上心頭，與丈夫展開罵戰，倒像要將過往與父親的恩怨情仇都投射到丈夫身上算帳。日子久了，她的丈夫漸感無奈，好像永遠也沒法滿足麗玲心目中對丈夫和對父親角色的期望，他害怕再發生衝突，只好與太太保持距離，自然引起麗玲更多不滿，他們的溝通也漸漸出現負面的惡性循環。

從以上三個例子，可見父女關係如何影響一個女孩的婚姻抉擇、與異性相處模式、對男性角色的期望、信任和親密關係的建立。作為父親，你希望在你的女兒心中建立怎樣的父親形像？為着你的女兒，你又願意做個怎樣的父親？相信作為父親的你，當然期望在子女心中有個正面而親和的形像。要建立這個形像，是要點點滴滴地累積的。雖然中國人的父親較難開口說我愛你，但他們有超過一千種方法表達對子女的愛錫，只要順着子女的成長需要，不加強求，用心及付諸行動，作為子女，總有一絲絲感受，點滴在心頭……

後記：

談到父女關係，又再一次想起爸爸，他不是一個把愛掛在口邊的人，但他為我們所做的一切都教我不能忘記，心悅誠服，難怪今天父親去世已十年，我仍感受到那份暖意和祝福。亦因他對家人無私的付出，我學懂夫婦之間不必計算太多，只要安心信任和努力付出，幸福就在你我身邊！

## 最新消息

# 家事調解研討會2016

本會的婚姻調解服務處於 2016 年 5 月 12 日（星期四），舉辦了一年一度的家事調解研討會，以「聽聽孩子聲」——支援離異家園的跨界協作為主題，講題豐富，盛況空前，共吸引了約 150 位來自法律界、社福界及心理學界別人士蒞臨參加。

講者包括香港心理學會院士梁莊麗雅博士講述如何在臨床評估中把「孩子的聲音」帶入離異家庭當中；另資深親職協調員胡淑賢女士向大家分享在職家長的協調經驗；再有黃曉紅博士分享由她發展的創傷後遺及壓力失調（PTSD）兒童的敘事繪畫介入法（Narrative Drawing Intervention, NDI）；最後有婚姻調解服務處中心主任鄭朱雪嫻女士以離異家庭支援服務團隊及跨專業協作模式作為整日主題的貫穿及總結，藉此增強服務離異家庭的不同業界的合作。



恩悅綜合家庭服務中心於 2014 年底獲社會福利署及中西區民政事務處的支持，成功租用西環堅尼地城石山街 12 號堅尼地城社區綜合大樓 1 樓作活動中心，並命名為「家庭閣」。「家庭閣」於 2016 年 2 月 29 日正式投入服務，以提供小組及綜合活動為主。

中心為慶祝「家庭閣」開幕，於 2016 年 5 月 21 日舉行開放日暨「愛·與你同行」步行籌款頒獎禮，當日邀請了本會執行委員會主席李敬志先生、社會福利署中西南及離島區福利專員林定楓先生及署理中西區民政事務專員林冰冰女士擔任主禮嘉賓，同時亦邀請譚錦榮神父為「家庭閣」祝聖。此外，聖嘉祿學校舞獅隊出色的表演及聖雅各福群會寶翠園幼稚園學生的活潑舞蹈，為典禮生色不少。

