

生命是一段互相影響的旅程，最重要的始終是你身邊的人

教學部契約醫務管理組員 楊于萱

去(2019)年三月底，教學部舉辦了兩場探討人際關係的講座，教師培育科邀請莊越翔老師主講《掌握讚鬥力，創造好人際》，醫學圖書組邀請黃聰濱(Ben)老師主講《幸福方程式，經營好關係》，兩場講座藉由故事、案例、影片及活動演練都讓人受益良多，有這麼一句拉丁諺語：Verba Volant, Scripta Manent. 意即「言語飛逝、著作長存」，在此我將精彩的講座內容用文字紀錄下來，分享給更多的人。

第一場講座：《掌握讚鬥力，創造好人際》

「學習以經驗為基礎，為什麼我們的人際關係非常重要？因為生命是一段互相影響的旅程，所以最重要的始終是你身邊的人，很幸運的，人際關係是可以透過學習增進的。」

講座一開始，莊老師帶了兩個活動讓大家暖暖身，第一個是自我介紹，講師在簡報中列出了四段關於他的敘述，讓我們台下聽眾猜哪一段敘述是錯的，接著請我們在一張紙上寫下對自己的敘述，一真一假，並分享給旁邊的聽眾，請對方猜哪一項敘述是真的、哪一項是假的，藉由這個互動遊戲，講師讓我們與座位旁邊的聽眾更加熟悉，「如果是你不認識的，恭喜你，認識了一位新朋友，如果是你原本就認識的人，恭喜你，你們對彼此的認識也更加的深。」

第二個活動是情緒滿載五步驟，每個人都會有情緒，當別人的情緒滿載快要爆炸時，該怎麼辦呢？講師分享了五步驟：「迴避、觀察、試探、放鬆、時機」，在正式介紹這個五步驟之前，講師拿出了一瓶全新的可樂，隨機點選三位聽眾，請他們大聲說出最近令他非常生氣的事，說完就大力搖可樂瓶，輪完三個人之後，可樂瓶裡充滿了氣體，講師問大家這個可樂瓶活動帶給我們什麼啟發？原來這就是接下來要介紹的「情緒滿載五步驟」：通常我們看到可樂瓶裡充滿氣體時，會先「迴避」，過一陣子之後再「觀察」可樂瓶裡的氣是不是消了，之後再「試探」性地慢~慢~打開瓶蓋，當我們順利打開了可樂瓶，頓時覺得「放鬆」了，接下來就是找「時機」去享用可樂。套用在人的身上也是相同的道理，當你看到一個人非常生氣時，你先「迴避」，之後再慢慢「觀察」對方的氣是否消了？然後「試探」性的詢問對方還好嗎？對方如果氣消了，情緒也會「放鬆」，最後再找個適當「時機」談談。莊老師分享：「人跟人之間不怕衝突，只怕斷線(不理你)。」

這兩個活動非常有趣，配上講師生動豐富的表情與肢體動作，讓全場充滿了笑聲。另外講師也提到我們要善用生理影響心理，發出友好的訊號：「眉毛閃動、傾斜頸部，自然微笑」，例如像小熊維尼這樣：



如果真的做不到，就使用哈佛大學教授 Amy Cuddy 所說的：「Don't fake it till you make it. Fake it till you become it.」（假裝你很會，你就真的會。）多做幾次就會了，這在我近期讀到的《過得還不錯的一年：我的快樂生活提案》有提到，這本書也很棒。

接下來正式進入演講的主軸，介紹四個人際關係的好原則：

1. 傾聽法則
2. 相似法則
3. 讚美法則
4. 利他法則

1. 傾聽法則：專注地傾聽、眼神互動

好的回應包括「微笑點頭、身體微向前、用眼睛聽、提問」，再次請到小熊維尼出場：



2. 相似法則：建立共同點、找共同經驗

相似法則也涉及吸引力法則：「你想要吸引到什麼樣的人，就讓自己也成為那樣的人。」所以與其抱怨，不如採取以下方法：

- (1) 改變自己，讓自己成為那樣的人
- (2) 去認識那樣的人
- (3) 讓自己處在那樣的環境，例如孟母三遷

想要擁有好人際關係，或是去認識你想要認識的人，講師另外分享了四個小秘訣：「看見、好奇、喜歡、分享」，剛好有實例發生在我身上，之前在公車站偶遇其他辦公室的同事，因為對方藉由共同朋友得知我前年年底去京都旅行，因為他也很愛到日本旅遊，蠻好奇我的京都之旅，因為對方表示出「好奇、喜歡」的感覺，所以我也很樂意「分享」旅行中遇到的一些事情，最後我們用 email 互相推薦喜歡的景點跟咖啡店，藉由此次分享，讓我更加認識了那位朋友。

3. 讚美法則：誠懇的讚美、適切地稱讚

在《卡內基溝通與人際關係》中提到：「渴望真誠讚美，這是人類永遠不滿足的渴求慾望。」人最喜歡的禮物是讚美，所以我們要學會從別人身上找優點（外在、特質、成就），但要注意以下事項：

- 真誠不奉承
- 讚美要具體
- 培養接受讚能力

講師提醒不要用太空泛的說法，例如稱讚對方長得國色天香、沉魚若雁、西施再世等等，反而會讓人覺得很不誠懇，要有具體的稱讚，例如：「你新剪的短髮造型很好看，很適合你，看起來很有精神。」當我們被人稱讚時，也要大方說聲謝謝，培養「接受讚」的能力，反應扭捏反而會讓對方覺得不好意思。

4. 利他法則：利他動機，雙贏互惠

利他價值分為「專業價值」跟「附加價值」，專業價值是提供能力貢獻他人，附加價值是舉手之勞的生活小事。這讓我想到王文華被轉刊在 Cheers 雜誌上的文章：〈千萬別「經營人脈」！真正能幫你的人，都不願意被「經營」〉，摘錄重點如下：

*「其實我只有一句話：主動、不求回報地，先為別人『加值』。」
先幫別人倒咖啡，然後就帶著笑容離開，不要有任何期待。
也許有一天，別人會不經意地為你引來活水。*

講座的最後，莊老師帶了第三個小活動：請我們找出自己的利他價值。每個人拿著報到時工作人員發的黃色便利貼，在上面寫上你可以提供給別人的價值，例如教對方手沖咖啡或是提供專業諮詢等，然後把紙條跟身邊的聽眾交換，並說一句：「認識你真好」，這場活動讓我認識了一位來自護理部的新朋友，也讓我跟原本的好友認識更深，新朋友甚至在講座結束後送了我跟好友各一份手工製作的小禮物（如下圖），真的是又驚又喜。



「你想的一切都跟人際有關，跟不能幫你的人多相處一分鐘，那些能幫你的人就少跟你相處一分鐘。」

第二場講座：幸福方程式，經營好關係

一開場，講師就自我介紹請大家直接稱呼他 Ben，因為他不太習慣別人稱呼他為老師，因此以下內容將直接用 Ben 作為主詞。Ben 先跟大家分享他的親身經歷，從如何欠下卡債，並讓卡債從 45 萬滾成 112 萬的過程，同時也分享了改變他一生的那一通電話，這是來自於他和銀行協商的經驗，在電話這頭，Ben 拜託銀行承辦人再跟他的主管爭取多一點協商空間，希望能夠降低還款的額度，雙方你來我往之際，電話越講火氣越大，最後 Ben 被逼急了，直接怒吼對方，對方也不是省油的燈，立刻吼了回來，突然之間，Ben 很絕望地再次開口跟對方懇求，拜託銀行能夠再降低一點還款的額度，他在電話這頭聽到對方深吸了一口氣，說：「好，我去幫你跟主管爭取。」很幸運地，這次協商成功了，也是因為這通電話，Ben 了解到：「原來感受都在別人身上。」所以在建立好關係時，要思考對方的感受，才能建立良性互動的循環。

在上一場演講中，莊老師介紹的是當別人情緒滿載時該如何應對的五步驟，而在這場演講，Ben 介紹的是讓自己停止暴怒的三步驟：Stop, Think, and Do。

Stop：喝水、深呼吸，但是深呼吸有訣竅，一般人都是先吸一大口氣再吐氣，但是如果你身體裡面就已經充滿負面能量的氣了，在沒有排出去的情況下，吸進來的氣會一樣污濁，所以要用嘴巴先吐氣，再用鼻子深吸一口氣。

Think：採用美國臨床心理學家 Albert Ellis 的 ABC Model，Ben 稱之為「轉念 ABC」：

A：Activity event（激發事件）

B：Belief（信念，意即對這件事的看法、解釋）

C：Consequence（結果，意即自己產生的情緒和行為的結果）

通常人們認為誘發事件(A)會直接導致人的情緒和行為結果(C)，換句話說就是事情引起情緒。然而同樣一件事，在不同的人身上發生，會引起不同的情緒體驗，比方說兩個人一起報考托福，結果兩個人都沒通過，其中一位覺得沒關係再接再厲，而另一位卻傷心欲絕，這是因為每個人持有的信念(B)不同，進而造成不同的情緒反應(C)。這時 Ben 丟了一個情境問台下的聽眾，如果今天你的孩子跟你頂嘴，有人一定心裡會覺得：「可惡這孩子竟然跟我頂嘴！」那如果我們轉個念，會有什麼樣的結果呢？有聽眾回答：「孩子可以獨立思考」、「他有勇氣表達想法」，所以當我們遇到了一件令人非常生氣的事情時，要轉念想：「這件事對我們有沒有什麼幫助？」或是「太好了~這表示...」，只要改變信念，就可以改變結果，接下來就是「Do」去行動吧！

講座的中段，Ben 帶了一個遊戲：「共識 DNA」，遊戲規則很簡單，示意圖如下，他邀請兩位聽眾上台，請 A、B 分別站在面對螢幕的左右兩側，看著螢幕上一個躺著的數字符號，只要他們能夠說服對方走過來，並說出他看到的是 9 或 6，講師就提供一份小禮物，兩位確定活動結束時要記得喊一聲「結束了！」台上的參賽者卯足全力想說服對方過來看，換做是你，你會怎麼做呢？



這個遊戲會走向四種結果：

1. 雙方皆輸：兩人都不願意走過去對方那邊。
2. 你贏我輸：A 或 B 其中一方走到對面，並說出他看到的是 9 或 6。
3. 互相合作：A 或 B 其中一方跟對方商量好，只要對方走過來說出他看到的是 9 或 6，禮物一人一半或是給其中一位。
4. 共創雙贏：A 先走過去 B 那邊說他看到的是 6，接下來邀請 B 一起走過去 A 那邊說他看到的是 9，最後一起喊：「結束了！」這樣兩人都各有一份禮物，因為遊戲一開始就說了「只要能夠說服對方走過來並說出他看到的是 6 或 9，講師就提供一份小禮物。」並沒有分誰先誰後，也沒說禮物只有一份。在人際關係中也是一樣，我們要「找出互動中雙贏的最大可能性」，因為如果我們不去照顧別人的感受，別人也不會照顧我的感受。

最後 Ben 分享了「關係存摺—關係發展理論」：發展一致→自我揭漏→相互依賴→關係滿足，這理論從字面上來看有點難以理解，Ben 舉了一個例子解釋：「若你看到你的孫子很愛畫圖而且也畫得很好，你也愛畫圖但卻畫得很糟，於是你好奇地請教孫子有關畫畫的技巧，他也因為你的欣賞而樂意分享，並當你的老師教你畫圖，於是兩人關係滿足。」這跟莊老師分享「看見、好奇、喜歡、分享」的觀念不謀而合：「善用好奇心可以拉近距離。」

一個人的個性會影響命運，而個性又是從習慣累積而成，講座結束前，Ben 分享了英國首位女首相柴契爾夫人的話與大家共勉之：

Watch your thoughts, for they become words.

Watch your words, for they become actions.

Watch your actions, for they become habits.

Watch your habits, for they become character.

Watch your character, for it becomes your destiny.

注意你的想法，因為它將成為言語；

注意你的言語，因為它將成為行為；

注意你的行為，因為它將成為習慣；

注意你的習慣，因為它將成為個性；

注意你的個性，因為它將成為你的命運。

聽完這場講座之後，我深深佩服 Ben 經歷挫折後再站起來的力量，進而鑽研人際關係的溝通談判領域，結合自身經驗分享給更多的人，比起一輩子都成功的人來說，經歷過挫折又站起來的人更是令人尊敬。洪蘭老師在其著作《靜下來，才知道人生要什麼》提到：「經驗要靠時間去換取，而人的生命有限，不可能去經歷世界上所有的事情，所以必須透過閱讀去內化別人的經驗。」在此很謝謝教師培育科與醫學圖書組邀請兩位很棒的講師帶來精彩的講座，參加講座也是藉此將別人的經驗內化，最後列出兩位講師在演講中提到或推薦的書，我相信讀完之後絕對會受益良多：

第一場講座推薦書單：

《親密關係：通往靈魂之橋》

《姿勢決定你是誰：哈佛心理學家教你用身體語言把自卑變自信》

《受人歡迎的 60 種情境說話術》

《卡內基溝通與人際關係：如何贏取友誼與影響他人》

《人際關係的藝術：打造真實人際關係的 53 堂課》

第二場講座推薦書單：

《做自己的勇氣》

《看不見的力量》

《快思慢想》