學習正面溝通（https://wmc.hkfyg.org.hk/emo6/）

引言

當身邊人的言行令我們不開心或不滿意，有時會好想向對方表達，但如果表達方式太情緒化，可能令對方抗拒和難受，更會容易引發衝突、破壞關係。怎樣可真誠表達感受的同時避免引發衝突？我們需要學習正面溝通！

學習重點

情緒化VS理性表達情緒

我們該釐清「情緒化」與「理性表達情緒」的分別。情緒化是完全以情緒主導言行，無意識及不顧場合地發洩出來。理性表達情緒則是意識到自己的情緒感受，會思考背後原因，選擇合適時機與方式表達。

舉個例子，有人覺得被好朋友忽略而難受，向對方大叫「你真是太過分了，經常都不覆我訊息，你根本不重視我！我們絕交吧！反正你都不會在意！」以攻擊、否定和威脅的方式表達感受，屬於情緒化的表現，容易引發對方的反感及反擊。

更理性和有智慧的說法是「你最近常常不回我訊息，好像一直避開我，我覺得有點難受和寂寞，也擔心失去你這個好朋友。我們可以好好溝通嗎？你有甚麼想法？」表達感受的同時給予尊重和選擇，可降低對方被冒犯的感覺，增加正面溝通動機。

你的訊息VS我的訊息

你的訊息：直接批評對方的錯，容易引起反感

我的訊息：真誠而不帶批判地表達個人感受

人們在衝突事件中常用「你的訊息」，一面倒地指責對方的錯處，例如說「你真是太無情了，竟然連我生日都忘記，你一定是不愛我、不重視我！」話語的指責貶斥意味容易令對方感到不被尊重而引發衝突。

若希望被明白，可從「我」的感覺出發，清晰地表達個人感受，例如說「我希望和你一起慶祝，但你忘了我生日，我感到點失望！」

善用「我的訊息」，可以更溫和及容易被接受的方式表達自己，既不必壓抑感受，亦避免磨擦與爭執。

「你的訊息」

- 最衰都係你呀！

- 我生日都唔記得

- 你唔重視我啦

- 你一的都唔生性

- 你一定係唔愛我

留意語氣和態度

除說話內容外，語氣、表情和態度皆會影響溝通品質。如果覺察到自己心跳加快、呼吸急促，聲線提高等徵兆，最好先停止說話，深呼吸一下，提醒自己冷靜或離開一會，待心情稍為平復才繼續對話，可避免衝動下說出覆水難收的傷害說話，有助彼此正面溝通。