



如沐春風

傾聽與對話

● 黃源典*

2012年暑假，我報名參加國際佛光會中華總會主辦的第28期全國教師生命教育研習營。研習時間從7月10日至7月13日，地點在高雄市大樹區的佛光山。

研習的主題是「傾聽與對話」。「傾聽」就是側耳細聽，全神專注地聽，不僅是尊重對方的表現，也是愛對方的具體行動，而且能夠清楚了解對方的心意或想法，才不至於有誤解的遺憾。「對話」是相對談話，相互間的交談。我們到底要如何傾聽？如何對話？才能恰到好處？而此「傾聽與對話」與「生命教育」又有什麼關聯？這就是我好奇的地方，也是我報名參加研習的動機。

佛經的開頭，往往有「如是我聞」四字，《金剛經》也不例外。這四字是「我聞如是」的倒裝句，意思是「我所親身聽到的是這樣」。當弟子聽師父開示之際，必須專心致志，而且不可夾雜主觀、偏頗的見解，意即必須全然放空自己，毫無成見的接收師父傳遞的訊息，將全部的道理諦聽，然後完整地記錄下來，如此才能成為萬古流傳的佛學經典。

星雲大師向來非常重視教育，而且以尊師重道名聞遐邇。每年佛光山為全國教師舉辦禪修營、佛學夏令營、生命教育研習營，今年更創立獎金高達百萬元的「星雲教育獎」，無不期望老師們將所學靈活應用在教導學生的現場，為國家社會做出最大的貢獻，進而樹立全國教育的典範。今年二月初，我第一次參加國際佛光會的活動——全國教師禪修營，主辦單位所聘請的授課者，不論是出家眾或社會俊彥都是學驗俱豐，

* 黃源典，南台科技大學通識教育中心人文藝術組副教授。



能言善道，絕無冷場的一時之選，研習的收穫當然是滿載而歸，奠定了我對佛光山「充電活動」的信心。所以，七月參加全國教師生命教育研習營，八月又報名參加全國教師佛學夏令營。上述的每項活動都有二、三百人主動報名參加，由此可看出佛光山所舉辦的活動備受歡迎的熱烈程度。

開營典禮，主持人以一則耐人尋味的故事作為開場白。話說有一位為人母者呼喚女兒吃水果，過了一段時間想要看看她到底有沒有吃？打開冰箱赫然發現每樣水果的表皮都有簽字筆劃上的圖案，於是乎氣急敗壞地呼叫女兒來到面前，大聲斥責道：「我叫你吃水果，你為什麼在水果上面畫圖案？」，臉紅脖子粗的當下想賞女兒一巴掌。不料，女兒在驚嚇中慢慢的說出：「因為姊姊愛吃香蕉，所以我在香蕉畫上姊姊的臉；哥哥愛吃蘋果，所以我在蘋果畫上哥哥的臉；爸爸愛吃橘子，所以我在橘子畫上爸爸的臉，這樣大家才不會拿錯啊！」身為母親的以自己的主觀作評斷，誤解由是產生。殊不知女兒的天真爛漫、推誠愛物的心靈，豈是母親的內心世界所能瞭解？倘若母親願意放棄主觀的見解，先別有情緒的反應，而來傾聽女兒的想法，何誤解之有？

聽完了這則故事之後，我做了一番聯想。處於戀愛階段的男女，彼此都喜歡傾聽對方的話語，並做適度的對話，感情都能維持「甜蜜蜜」；結婚之後，有些人就沒有傾聽的耐心，也沒有理性的對話，誤會、疏離、怨恨等負面作為接踵而來，難免走上離婚之路。當今台灣的離婚率勇冠寰宇，缺乏理性的溝通應該是最具關鍵性的腳色。設若家庭的成員，都願意傾聽對方的心聲，清楚對方的想法，誤會必然減少，生活更加和睦，家庭一定和樂融融。「傾聽與對話」這不就是「生命教育」最務實的教材嗎？

重量級專家登場，享譽台灣的心理學家、作家鄭石岩教授，以微笑的面孔，親切的口吻，娓娓道出「老師如何傾聽學生的需要」，讓學員如沐春風地「傾聽」精彩的内容。鄭教授首先提醒我們，任職百貨公司的售貨小姐，她的業績與傾聽顧客的需求成正比。換言之，越想熱忱傾聽顧客訴求的售貨員，她的業績一定會越好。同樣的，越能傾聽學生的心聲，就容易成為備受尊敬的老師。因為老師願意傾聽，就會帶給學生自我價值的肯定與信心，更會孕育學生健康的自尊與安全感，從而穩定學生的情緒、促進師生的交流，進而共同思考解決問題，增進彼此正向的生活態度；不但能讓學生適應社會的生活，而且能夠對生命的尊重與啟發。





鄭教授也告訴我們「傾聽的障礙」：第一、移情作用和反移情（移情就是同理心，心理治療師通過轉移患者的感情來達到治療的目的。移情既可以發生在患者身上，也可以讓醫生所利用。患者的移情現象，是把壓抑的潛意識和情緒轉向醫生，把醫生當做發洩的對象。另一方面，醫生可以利用移情技術，設身處地為患者著想，以醫生自己以往的體驗來體會患者現在的痛苦和困難，對患者的痛苦表示真誠的理解和關心，從而融洽醫患關係，讓醫生深入地瞭解患者的軀體和心理問題。而在這種情況下出現的患者喜歡醫生或醫生喜歡患者，即所謂反移情。錄自《百度百科》）。第二、先入為主的訊息。第三、成見。第四、情緒化反應第五、批評與說教。

真正的傾聽要從關懷對方出發，經由感同身受、充分了解、渾然覺醒、正向思考與實際行動等階段。再者，對時間的掌控必須捏拿得宜。傾聽必須讓學生有充足的時間將心裡的想法或感受完全表達出來，才能讓學生有受到尊重與真愛的體認。如此，也才能找到學生的問題癥結與底蘊，進而採取迎刃而解的有效良方。三者，必須保持和顏悅色，以真心誠意的態度來傾聽，學生才願意卸下武裝，恢復本來面目來與之對話，方不致走入誤區，而有越幫越忙的尷尬窘境。

至於傾聽的要領，鄭教授語重心長的叮嚀：第一、學生要說的到底是什麼？也就是真正的訊息或真相為何？一定要雙眼注視對方，細心的聽。第二、從「學生的語言中」重述其語句，引發她/他繼續說下去。第三、學生「保留」的部分，即是心結之所在，老師應該要特別留意。第四、如果學生一時之間難以啟齒，別急！換個時間或情境，她/他就容易說出心事。第五、尊重和關心，必能導引出學生說出心事。

傾聽與回應的要領：一、出自關懷的熱心；二、肯定學生的言行與作法，並解給予鼎力的支持；三、想盡辦法協助學生達到成功。換言之，傾聽要聽得進、聽得懂、聽得對、聽出學生的心聲與需要。

傾聽是教導學生的關鍵，是師生溝通的契機。學生得到傾聽，就能發展其自信和肯定性，從而孕育健康的自尊。獲得傾聽和輔導的學生，較能發展正向性格。傾聽和溝通是啟發教學的心理動力。傾聽是老師的修養，也是教導的智慧。

至於對話的心法，方隆彰老師認為：第一、打開心耳→聆聽；第二、積極關懷→邀約；第三、欣賞異見→納異；第四有效回應→善解；第五、多元激發→深探；第六



、面對侷限→超越。對話的關鍵技巧，方老師主張先聆聽，再回應；用心感受對方的意識流狀態；善用對方的背景資料，方能取得共識。

怡安管理顧問公司董事長陳怡安博士談「21世紀的教育法」，他說傾聽，是尊重他人的表現。人一但被尊重，就是被鼓勵、被肯定。人若被尊重、被肯定，她/他就會覺得人生很有意義，無形之中也是助人的具體表徵。

《周轉愛的人》作者趙曉慧校長，以兩次瀕死的經驗，娓娓道出她生命的領悟。趙校長出身台灣師範大學國文系，曾任溫哥華中文學校校長，目前擔任周大觀基金會執行長、佛光山檀講師。她擅長傾聽別人的苦楚，並給予溫馨的對話與希望。她曾幫助許多愛好寫作的殘障人士，一圓出書的美夢，張云成《假如我能行走三天》就是在她的愛心周轉而出版的。她自費搭早班飛機去香港，傾聽一位素昧平生的婦人訴苦，給了溫馨的對話，減輕對方心中的痛苦，然後又匆匆搭機回台。她曾經遭受婆婆嚴苛的對待，仍然無怨無悔、心存感激的侍奉老人家；她對於丈夫的「背叛」，不會像一般婦女「在家運氣，展現怒氣」，反而對丈夫充滿感謝，說：「我先生很愛我，他把愛我60年的時間，集中放在30年一次愛完」，並對丈夫在離婚後的藝術成就讚嘆不已。正如該書封面的兩行文字：「沒見過這樣的人，她就像一個充滿能量和愛的巨大銀行，只是這個銀行周轉的是愛……她的愛越轉越多，在每一個人的心裡留下美好感動，一個接一個的把愛轉出去！」趙校長堪稱是「傾聽與對話」生命教育最典範的實踐者。（2012年8月11日）

【問題與討論】

- 一、在家中，您會「傾聽」家庭成員的談話嗎？
- 二、在家中，您與家庭成員的「對話」情形如何？
- 三、在學校，您會「傾聽」師長與同學的談話嗎？
- 四、在學校，您與老師、同學的「對話」情形如何？
- 五、對於「傾聽」、「對話」，除了本文談到的作法外，您可有什麼經驗願意跟大家分享？

