

先接納別人才能溝通 — 聖嚴法師

一般人所認為的溝通協調，就是讓別人接受自己，往往忘了體察別人真正的需求。例如，我有一個弟子，他在與人溝通協調時，常常會說：「我是為你設想，所以你一定要接受我的建議，你非這麼做不可。」然後才問對方：「你會不會覺得很難接受？」如果對方表示很困難，他便回答：「這不困難，只要你接受我的想法，困難自然就會解決。」

像這樣的溝通，是單向、填鴨式的，並不是真正的溝通。真正的溝通一定要先問對方有什麼困難？有什麼需求？然後再看自己能幫上什麼忙，不要一廂情願的要對方接受自己的做法。

我在日本留學期間，不論到任何商店，店員一定會先問一句話：「請問我能幫你什麼忙？」人與人之間的溝通也應該如此。幫助別人時，不要預先設想好自己的計畫，然後不管別人是否需要，硬是把自己的方法套在對方身上。例如，中國人宴客時，都不會先問客人的口味如何，菜一上桌就不停地把菜挾給客人，使得客人吃也不行，不吃也不行，非常尷尬。但是在西方則不然，例如有一次我熱心地挾菜給一位西方客人，他不甚愉悅地直接對我說：「你知道我喜歡吃這個嗎？」從此以後，幫別人挾菜前，我都會先問對方：「菜合不合口味？」、「還想吃些什麼嗎？」

因此，溝通協調的原則應該是：先讓對方提出他真正的想法與需要，然後再讓他瞭解我們所能提供的幫助，這樣的溝通協調才算成功。溝通是一種雙向的交流，如果只是單向的溝通，那其實不是真正的溝通。

佛法中也有所謂的「四攝法」，指的是用四種方法來引導眾生接受佛法，分別為：「同事」、「布施」、「利行」與「愛語」，這四種方法都非常重要，因為我們想要度化眾生，就不能強制眾生接受佛法，要讓他們能夠真心的接受。所以，想要度化眾生，首先就要接納眾生。

佛教認為一個佛教徒，或是正在學習菩薩道的人，是不能離開群眾的，因為行菩薩道要能做到「眾生無邊誓願度」。既然要度化眾生，就不能夠離開人群而自求安樂、獨善其身，必須把自己奉獻給眾生，並且先放寬胸襟接納眾生的種種問題，幫助他們解決問題，然後才能讓他們放寬胸襟，接受佛法。

有些人在度化別人時，往往會高姿態地說：「佛法太好了，你必須相信、必須接受。」這種說法是在展現權威，而不是感化別人。最好是用佛法來感化人、感動人，而不是教訓人。菩薩都是以低身段、低姿態融入眾生之中，不僅和每一位眾生地位平等，甚至還要讓眾生覺得自己的地位比較高，有種被尊重的感覺，才能

讓眾生對佛法產生好感。同樣地，當你要和別人溝通時，也是要先放低身段，先接納對方，對方才有可能真正和你溝通。

本文摘自法鼓文化出版《從心溝通》