

李崇建 著

理解我们 内在的冰山



心理治疗大师萨提亚认为
每个人都是一座冰山
水面之上是外在的行为
隐藏在水面下的感受、期待、渴望
才是我们真正需要被看见的部分
也是深层次沟通发生的地方



万卷出版有限责任公司
VOLUME PUBLISHING COMPANY

李崇建 著

理解我们 内在的冰山



心理治疗大师萨提亚认为
每个人都是一座冰山
水面之上是外在的行为
隐藏在水面下的感受、期待、渴望
才是我们真正需要被看见的部分
也是深层次沟通发生的地方



万卷出版有限责任公司
WANLIAN PUBLISHING COMPANY

版权信息

COPYRIGHT

书名：理解我们内在的冰山

作者：李崇建

出版社：万卷出版有限责任公司·果麦文化

出版时间：2024年12月

ISBN：9787547066492

字数：87千字



感谢 Telegram 频道 @sharebooks4you 制作，欢迎大家扫码订阅

内在宁静的旅程

我三十二岁那年，受程延平校长之聘到山中学校教书，这个决定成为我生命的重要转折。在那之前我的人生很荒芜，谈不上有目标，理想离我甚为遥远。我断断续续做过很多工作，如泥水匠、货柜搬运工、工厂作业员、餐厅服务员、酒店服务生，还经历过一段失业时光，不仅日子过得艰难，与亲人的关系糟糕，而且内心常感浮躁、气闷、愤怒与无奈。

上山教书是个巧合。某日偶然瞥见报纸上刊登的招聘启事，于是动了心念，前去应聘。当时学校无人应聘，我并无教育资历，以素人身份被顺利录取，现在回想真是不可思议。山中学校几无校规，自由得几近放任。但教师不准责骂孩子，遇到孩子不肯进教室，或产生情绪冲突，师生间的互动就成了学问。

我生长于破碎的家庭，父亲虽对我关爱有加，亦不免责骂教训，因此我脾气孤僻不群，甚少参加互动或学习。只是因为教师职务，我欲学习与孩子沟通，受张瑶华老师推荐，报名萨提亚模式讲座，进而与张天安老师同伴，一同受教于约翰·贝曼（Dr. John Banmen），这也成了我人生的转折点。

约翰·贝曼熟稔冰山对话。我初探萨提亚模式，便对冰山理论惊为天人，自此埋首学习。我不仅将冰山理论运用于自我探索，也运用于与孩子对话，以及与家长、同事、父母、手足的沟通，都获得了和谐的结果。懂得探索和应对情绪之后，我的内在和谐宁静了，甚至肩颈僵硬、偏头痛与胸闷症状都不复出现，那是一个不可思议的历程。

此后，我深入冰山理论的学习，并且以此为基础，涉猎不同书籍信息，导入生活与教育现场，并到大陆地区和新加坡、马来西亚等多地讲座，陆续举办多场工作坊，每一段时间都觉得更有所得。尤其近四

年来，我认识张辉诚老师，他在现场教学中影响了更多教师，我被其教学热情感染，感觉自己对于冰山理论的运用更深化了，也有更多个人心得能分享。

本书版权引进自中国台湾，原名为《萨提尔的对话练习》，2017年由亲子天下出版社初版，2021年推出十万册纪念版。

我不断讲述冰山理论，至今已经十七年了，在此过程中，感受到想要精进的教师与父母正在逐年增加，他们想要改变自己，进而改变孩子。我通过一场场讲座，以及工作坊的培训，遇见认真的学习者，也看见不少人的改变。因此我很想写一本书，介绍冰山对话的运用。得亲子天下出版社大力配合^①，诸多编辑伙伴如好友陪伴，让本书得以顺利完成。

此书的呈现，正是以上所有幸运旅程中最美的注脚。也感谢协助此书诞生的伙伴，以及允许我在这本书中讲述他们生命故事的人，他们给了我最多的接纳，丰润了我人生的旅途。

李崇建

楔子

萨提亚的冰山模式，不仅能用来与他人沟通，
也能用来与自己沟通。

通过探索内在的冰山，更了解自己也了解他人，
让人与人拥有更好的沟通，
彼此的生命都更有力量，更好地应对生活。

“泰坦尼克号”，一艘巨大的邮轮，于1912年首航时碰撞冰山，因而沉没于海底，死亡人数超过一千五百人，是二十世纪最大的船难。这场历史性的船难被导演詹姆斯·卡梅隆拍成电影，获得票房上的巨大成功。

将船难融合隽永爱情，那是导演讲故事的能力。故事可以用各种方式来讲，即使故事的结局相同，不同的叙说方式会给人带来不同的影响，甚至相同的叙说对每个人影响也不同。因为每个人都是一座冰山，故事撞击冰山，会带来各种可能。

至于“泰坦尼克号”为何撞上冰山，专家也无定论。历来有不少说法流传，但真相已经随着“泰坦尼克号”沉没了。即使“泰坦尼克号”上所有人都活着，也未必知道真相为何。也许该问的是：从“泰坦尼克号”撞冰山的事件抽出蛛丝马迹，归纳结论，我想得到什么结果？这对我有什么影响？

探究一个历史事件的真相，或者一出戏剧的结局，只是为了满足好奇心。

若是发生在自己身上的事件呢？或者对于亲友诉说的事件，一般人会如何诠释呢？这些诠释是否有益？人们透过表面上的事件会诠释出什么样的内容？这对于人生有意义、有帮助吗？能使彼此成长吗？

上述一连串的疑问，是本书阐述的主题。对于一个表面上的事件，比如孩子总是打游戏、功课多得写不完、两兄弟总是吵架、你说了不该说的话、自己或孩子为一件事生气很久……该如何诠释？这些诠释会对彼此造成什么影响？诠释之后是否感到更有力量？如何才能理解潜藏在水面下的冰山？

而探究明白这一切，才不会让彼此陷入灾难的旋涡。

隐喻式的冰山

本书要介绍的沟通方式，是萨提亚的冰山模式。冰山模式不仅能用来与他人沟通，也能用来与自己沟通。透过对冰山的探索，可以更了解自己，也更了解他人，让人与人拥有更好的沟通，彼此的生命都更有力量，更好地应对生活。

人们常从冰山一角切入，顺着既定的思维诠释问题，经年累月受苦，而不能觉察。透过对冰山的探索，能重新理解自己与他人，重新选择适合的应对方式。

即使不知道“泰坦尼克号”为何撞上冰山，但是我们都知悉冰山的结构——浮在水面上的仅仅是一小部分，绝大部分潜藏于水面之下。

冰山是一种隐喻。我学习的萨提亚模式，将人隐喻为一座冰山，因此发展成一套冰山理论。若要介绍冰山理论，需要由简至繁详尽解释。在下一章诠释冰山模式之前，先来看一则非常有名的故事。

只看到表象的危险故事

一对男女结婚了，妈妈生下小孩，却因难产而死。

爸爸伤心之余，日子仍要过下去。所幸孩子存活了，身边还有一条狗为伴，狗儿忠心耿耿，而且善解人意。

一天，男人出门赶集，遇上大雪封路，当日无法回家。第二天雪停了，男人心里记挂着孩子，好不容易赶回了家。

男人拖着疲惫的身躯，还未进家门呢，狗儿已经出门迎接主人。

男人赶忙将房门推开，发现屋中一片狼藉，孩子竟然不见了。屋内到处是血，孩子睡觉的床上也满是血。男人再回头看狗儿，狗儿满口也都是血！

男人一时愤怒惊恐至极：狗儿竟然会兽性大发，咬死小主人，甚至把他吃了？

男人看见屋里的一把斧头，拿起来便朝狗劈落，狗儿立刻被劈死。男人看着手上的斧头，看着一片狼藉的屋子，看着倒地的狗儿，心里也凌乱不堪。就在这时，男人听见床下传来孩子的哭声，随后孩子爬了出来。男人一把抱起孩子，看见孩子身上有血迹，但未受到任何伤害。

男人感到非常诧异，究竟是怎么一回事呢？

男人仔细察看狗的身体，这才发现狗儿右腿被扯下一块肉，正淌着血呢！但是他刚刚太慌乱，并没有看见。

男人再次环顾屋子，发现屋子角落躺着一只狼，那只狼已经气绝多时，狼嘴里还叼着从狗腿上扯下的肉。男人这时才拼凑出真相：原来狗儿救了小主人，虽然负伤仍奋力将狼击杀。正当狗儿迎接主人返家，却被莽撞的男人误杀。

凌乱的屋子，狗儿满口是血——这是冰山一角，需要仔细审视，才能一窥冰山全貌。

我以这个小故事诠释冰山模式，不过是举个最简单的例子，不能完整解说何谓冰山模式。冰山的隐喻就像一座美丽的森林，男人与狗的故事只是个简单的诠释，只是在事件上着墨。若从行为往下看，还有一个人的感受、期待、观点、渴望……其实，人的各个层次，也都有可能只是冰山一角，因为人的观点、感受也会有局限。如何能更全面地探索一个人的冰山，甚至统合一个人的冰山？冰山的完整性正是它美丽的原因，接下来的章节，我再一一说明。

第一章

远方

——初见冰山

停顿是一种隐形的力量，

有助于彼此觉察，也有助于更深刻的体验。

在我停顿的当下，全场都安静了，

仿佛整个世界也静止了。

读者听到“冰山”一词，最先联想到的大概是“泰坦尼克号”的悲剧吧。不熟悉萨提亚的读者可能不容易想象什么是冰山模式。在此，我先以渐进的方式，介绍冰山模式的运用。

以下我列举两段对话，展现冰山一角如何被撬开，如何以更深邃、宽广的视野看待世界，如何简单有效地将冰山理论运用于生活。

生活中的冰山对话

熙来攘往的市场上，摊主忙着生意，顾客挑选各式蔬果鱼肉，乃是日常生活的一幕。现今的社会，人们都跑到卖场、超市与网络上购物，年轻人不喜欢潮湿杂乱的市场，但是传统市场自有其韵味。

我喜欢传统市场，偶尔去市场买菜，是一种生活的乐趣。

一个小摊吸引了我，贩卖银丝糖的小摊如今很少见了。银丝糖甜美可口，师傅将麦芽糖切成长条，再撒上一层花生粉，我童年时曾为此物着迷。

摊贩前有一个三左右的男孩，也许尝过银丝糖的滋味，刚刚才见他引颈企盼、欢乐开心的神情，没想到下一秒却哭了起来。发生什么事了呢？

男孩手上拿着银丝糖，哇哇大哭。妈妈不懂孩子这是怎么了。

父母都有类似的经验：孩子的情绪一瞬间就转换了，有时候大人根本不知道原因，常常手足无措，最后发一顿脾气，或者置之不理。

人潮来来往往，没有人想关心这寻常小事：一个着急的妈妈，还有一个哭泣的孩子。

妈妈一番好意给他买糖，却成了这番局面，真是让母亲郁闷。安慰了一阵子，还不见孩子平静，一股火气立时升上来，妈妈不耐烦地骂：“你不是说想吃吗？现在又不要吃了，不吃就不要吃啦……”

妈妈将银丝糖抢走了。孩子的哭声有点儿急促，夹杂着吼声：“我要吃！”

妈妈很生气地说：“这样也不要！那样也不要！你到底要怎么样……”

摊位上制糖的师傅一边利落地切糖，一边以说教的口吻对男孩说：“弟弟要乖喔！小孩子要听话……”

男孩哭得更急了，还气得跺了好几次脚。

妈妈很无奈，在旁边对着孩子吼：“你这么难伺候，要是再闹下去，妈妈就不理你了……”

我正在一旁犹豫着要不要买一份银丝糖来回味孩提时的甜蜜，未料遇见这一幕。男孩哭泣的样貌勾起我童年的记忆，关于大人的不理解，以及我不懂表达自己情绪的状态。我向无奈的妈妈递去一个关怀的眼神，然后在男孩跟前蹲下。

我专注地看着男孩，停顿五秒左右，握着他的手，感觉他能接收到我的关心。他的哭声渐渐转为抽噎。我缓缓地问他：“弟弟呀，你还好吗？”

男孩被我一问，眼泪再次汹涌而出，但这次的哭声不是愤怒，而是委屈。

我停顿了一下，再缓缓地问他：“你看起来很难过，也很着急，是吗？”

男孩哭声收敛，对着我点点头。

我和气地问：“发生什么事啦？”

孩子指着小摊上的糖，说：“我要吃糖糖。”

我指着妈妈手上的糖：“妈妈拿的那根糖糖，你要吃吗？”

孩子摇摇头说：“不要！”

我有点儿明白了，缓缓地问男孩：“你想吃糖糖，但不要吃那根糖，对吗？”

孩子再次点点头，表情舒缓了许多。

“这根糖糖怎么了？你为什么不想吃呀？”

孩子指着那根糖：“糖糖掉地上……脏脏。”

我站起来端详糖，发现糖霜上头的确有一些脏污。我和孩子核对：“糖糖掉在地上了吗？”

孩子点点头。

妈妈一头雾水，我也不清楚怎么回事。切糖的师傅赶紧插话：“没有掉在地上啦！是掉在旁边这里啦！这里有塑料袋铺着，绝对没有弄脏……”

我进一步跟男孩核对，才知道原委：妈妈带男孩买银丝糖时，男孩远远地看见师傅切糖时有一根银丝糖不慎掉在地上，正是男孩妈妈买到的这根。

妈妈终于搞清楚状况。一方面很气恼老板不讲卫生，且不够诚实；另一方面也生孩子的气，怎么不早点说清楚。

妈妈对我很好奇，只问了几句话而已，怎么孩子就把事情说清楚了？

我与男孩的沟通，除了需要耐心倾听，还包含了非言语信息的肢体动作、语态以及停顿。我把自己所说的内容罗列于后，读者是否能归纳出一点脉络？

“弟弟呀！你还好吗？”

“你看起来很难过，也很着急，是吗？”

“发生什么事啦？”

“妈妈拿的那根糖糖，你要吃吗？”

“你想吃糖糖，但不要吃那根糖，对吗？”

“这根糖糖怎么了？你为什么不想吃呀？”

“糖糖掉在地上了吗？”

简单的冰山探索

我曾多次到各地进行公开示范教学。

异地公开示范课程需要面对素未谋面的学生，班级秩序是个大挑战。孩子若一片沉默，教学显然不成功；孩子若嘈杂不安，教学可能也不成功；若是遇到现场出状况，有孩子闹情绪，或者不守课堂秩序，都是公开教学的地雷。这些小插曲，既考验老师如何应对，也可能是公开课最精彩之处。

我的课程内容以对话为基础。对话是一种素养，是一种好奇与关怀，也是一种美与创造。教学现场与学生应对、集体讨论或者个别对话，都是极美丽的交会。

2015年春天，我在南京市拉萨路小学做了一场公开教学，现场发生的小插曲令我印象深刻。

台下四百名教师听课。讲台上除了我，还有三十三位青少年，与我一起进行一场作文教学示范。

我以故事进行教学，在讲述故事的过程中，以对话形式和孩子讨论。师生互动完之后，孩子必须写作十分钟。当孩子完成作文，我再一一分享孩子的作品，以口语示范教师如何反馈孩子。

当我朗诵孩子的作文时，瞥见班上一名女学生将稿纸揉成一团，脸上露出不在乎的神情，当众玩弄着纸团。

我目睹这样的情况，可以选择忽略她，因为她并未影响课堂秩序。但我想对她多一点儿关心，因此决定和她对话。事后有教师反馈，他们目睹了女孩的反应，也想看我如何接招。

我走到女孩的课桌前，看了桌上写的名字，刻意蹲下来，视线与女孩同水平，以沉稳的声音呼唤女孩：“可盟，怎么啦？”

女孩听见我的关心，突然扭过脸去，没有回答我的问题。

我停顿了十秒钟。停顿是一种隐形的力量，有助于彼此觉察，也有助于更深刻地体验。在我停顿的当下，全场都安静了，仿佛整个世界也静止了，只有可盟仍然揉着稿纸。我用和缓而认真的声音，非常具体地陈述：“你把作文稿纸揉成了一团，发生什么事了呢？”

撬开冰山表面

可盟是个美丽的女孩，聪慧、勇敢、睿智且有点儿叛逆。为何我这样形容她？因为上课的时候，我称赞这班的孩子们：“你们真是落落大方！发言不仅踊跃，而且活泼、有创意，又懂得守秩序。当你们的老师，实在是太幸福了。”

当时可盟举手了。她有什么话要说呢？我很好奇，点名请她发言。

没想到可盟说起话来如同小辣椒。她振振有词地说：“李崇建老师，您觉得我们的老师幸福，可惜我们老师偏偏不觉得……”

可盟率真的发言让全场的教师笑翻了，我也笑得很开怀。

然而这个率真的女孩，现在怎么了呢？刚刚还这么爽朗大方，此刻写了十分钟作文，她的内心发生了什么？我思索着，也许她作文没写好，正在生自己的气吧？我很想关心她。

但可盟的神情显得满不在乎、难以亲近。她将目光投向天花板，不回答我的问题。我并未被她的表情干扰，那只是冰山的一角。我检验自己的内在，宁静安稳如昔。

我再次停顿十秒钟，缓缓地向她核对。这个核对的问句，语态里包含宁静，这份宁静来自我的内心，也包含我对她的关心：“你把作文稿纸揉成了一团，是因为作文没写好吗？”

我停顿了不到十秒钟，可盟微微点头了。

可盟愿意回应我了，虽然只是点头而已。

我停顿了一下，沉稳地询问：“阿建老师问你一个问题……”

我在此处又停顿下来。也许是停顿之故，可盟回头看我了。

我缓缓地关心与核对：“你在生气吗？”

可盟这一次回应我了，再次微微点头。我在她脸上看见一种复杂的表情，那是一种委屈、自责的神态。

我继续关心她，也继续核对：“你在生自己的气吗？”

可盟眼眶红了，又微微点头了。

这个天真的孩子，靓丽的孩子，直率的孩子，对自己要求这么高呀？

我缓慢、专注地对可盟说：“阿建老师再问一个问题……”

我停顿了一下才发问：“你欣赏认真的孩子，还是成绩好的孩子呢？”

我知道可盟不会回答，但是我知道她心里有答案。

我停顿了几秒，再缓缓地说：“你跟阿建老师一样吗，比较欣赏认真的孩子？”

我说完自己的答案，停顿了一会儿，再接着说：“我不明白一件事，刚刚可盟认真地写作了，即使没有写好，你怎么会生可盟的气呢？”

可盟听见我的话，眼泪就流出来了。我瞥见她身后旁听的教师，也有人开始拭泪，也许这句话触动了一些人。

这一段自问自答，顺着冰山的脉络前进，可盟的思绪也被引导，脱离了她惯常思考的脉络。

我最后对可盟说：“阿建老师邀请你将作文给我朗读。但你是自由的，你可以拒绝我……”

可盟流着眼泪，将揉烂的纸团摊平了递给我，允许我当众朗读。

下课之后，有老师好奇地问我：可盟是个倔强的女孩，如何才能软化她？如何才能跟她沟通？

我把对可盟的问话罗列于后，读者是否能归纳出一点脉络？

“可盟，怎么啦？”

“你把作文稿纸揉成了一团，发生什么事了呢？”

“你把作文稿纸揉成了一团，是因为作文没写好吗？”

“阿建老师问你一个问题……”

“你在生气吗？”

“你在生自己的气吗？”

“阿建老师再问一个问题……”

“你欣赏认真的孩子，还是成绩好的孩子呢？”

“你跟阿建老师一样吗，比较欣赏认真的孩子？”

“我不明白一件事，刚刚可盟认真地写作了，即使没有写好，你怎么会生可盟的气呢……”

“阿建老师邀请你将作文给我朗读。但你是自由的，你可以拒绝我……”

弹奏冰山的方式

通过上述两则例子，我简单介绍了“弹奏”冰山的方式。

男孩的行为是哭闹，不断地说不要，但是他说不清楚。

妈妈知道男孩着急，却未“理会”他的“着急”，而是在应对他的“行为”。

读者不妨重新检视，妈妈回应男孩的语言，是在冰山的哪一个层次？也不妨重新思索，如果你是男孩的妈妈，会如何回应男孩？你的回应又在哪一层次？

若以男孩的冰山看来，妈妈一直回应的部分，是男孩冰山上层的“行为”。

我蹲下了身子，声音专注而沉稳，适时停顿，有助于让男孩的“感受”稳定下来。我回应男孩的语言，从核对他的“感受”开始：他感到着急、难过。男孩的情绪稳定了，静下来表达“不要”。

男孩表达自己“不要”吃糖，这是“期待”的层次。但是妈妈问男孩时，男孩不也是说不要吗？这有什么差别呢？

男孩在向妈妈表达“不要”时，混合着情绪、期待、观点，但未被一一厘清，表现在行为上就是哭闹。但是当我回应他的“感受”时，男孩就能比较冷静地表达“期待”了，因此我在“期待”的层面上进一步厘清。

男孩静下来，也被倾听了之后，就能清楚说明“期待”：他不要吃弄脏了的银丝糖。这句话的背后带着一个“观点”：脏了的银丝糖不能吃。

我和男孩的对话脉络就像是在弹奏一把吉他，顺着弦弹奏出简单的乐谱：

“弟弟呀，你还好吗？”（关心与探索）

“你看起来很难过，也很着急，是吗？”（感受）

“发生什么事啦？”（事件）

“妈妈拿的那根糖糖，你要吃吗？”（期待）

“你想吃糖糖，但不要吃那根糖，对吗？”（期待）

“这根糖糖怎么了？你为什么不想吃呀？”（观点、期待）

“糖糖掉在地上了吗？”（事件、期待）

我与可盟的对话，基本上是我在说话，由此更可以清晰地看见我问话的冰山层次：可盟从不说话到点头回应，进而红了眼眶，流下眼泪，最后拿作文给我。

“可盟，怎么啦？”（关心与探索）

“你把作文稿纸揉成了一团，发生什么事了呢？”（事件）

“你把作文稿纸揉成了一团，是因为作文没写好吗？”（期待、观点）

“阿建老师问你一个问题……”（探索）

“你在生气吗？”（感受）

“你在生自己的气吗？”（感受）

“阿建老师再问一个问题……”（探索）

“你欣赏认真的孩子，还是成绩好的孩子呢？”（观点）

“你跟阿建老师一样吗，比较欣赏认真的孩子？”（观点）

“我不明白一件事，刚刚可盟认真地写作了，即使没有写好，你怎么会生可盟的气呢……”（观点、渴望）

“阿建老师邀请你将作文给我朗读。但你是自由的，你可以拒绝我……”（渴望）

这两段简单的对话，在冰山的各层次“敲了敲”，有助于我们了解对方，也有助于他人了解自己，不仅像弹奏音乐，也像是在敲击穴道。冰山是个宝贝，能弹奏出美妙的音乐，能疏通卡住了的穴道。

冰山可以如此简单。当孩子出现某个行为，或者说出某个事件，对话的人可以询问“行为”“感受”“观点”“期待”“渴望”，看出孩子的“应对姿态”。

但冰山的弹奏，并非只是顺着do、re、mi、fa、so、la、si弹下去，那是初学者的弹法。等到弹奏熟练了，还可以弹出更繁复的曲目。

第二章

水平面下

——冰山模式的基础

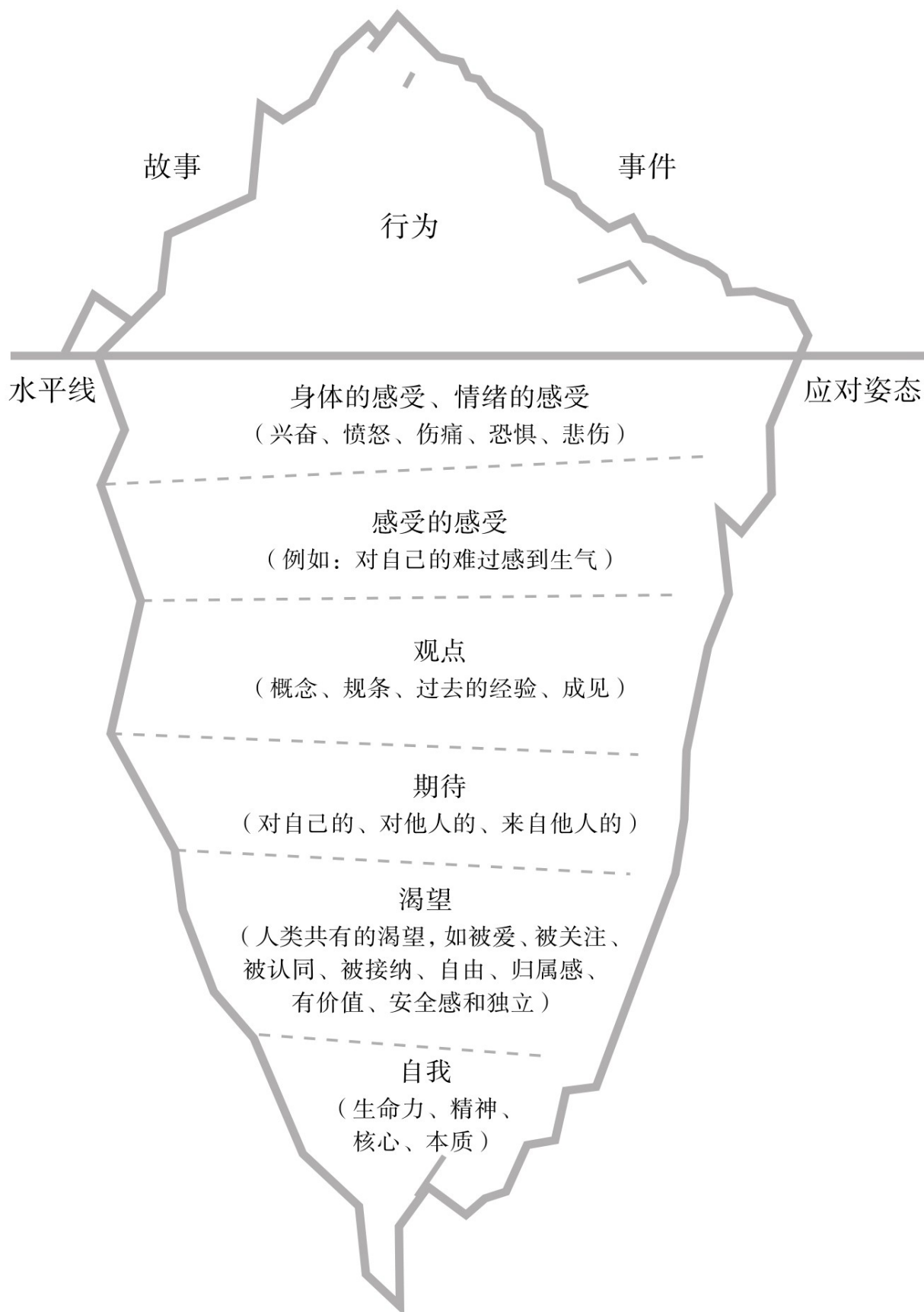
人就像一座冰山，能被看见的，

只是表面很少的一部分

——行为、事件或者故事，亦即水平面以上的部分。

但更大一部分，却藏在更深的层次，

那是人的内在。



维吉尼亚·萨提亚（Virginia Satir）女士，二十世纪最有影响力的心理学大师之一，被誉为家庭治疗领域的哥伦布。1972年她出版《家庭如何塑造人》（*People Making*）一书，提出“冰山”一词。萨提亚的学生约翰·贝曼博士根据对萨提亚女士的观察，发现她的“对话”非常有穿透力和启发性，因此贝曼根据萨提亚的对话脉络，归纳并发展了冰山模式。这一模式能运用于人际沟通，也能用来厘清自己。

很多学习冰山理论的人，纷纷赞叹冰山的奥妙。

冰山只是一张图，怎么会有这么强大的力量？

冰山就如同吉他的弦。一把吉他只有六根弦，但用这六根弦，能弹奏出美妙的琴音。只要你练好基础指法，便能弹奏属于自己的音乐。

冰山也是如此美妙。冰山比吉他更丰富，而每个人都有各自不同的弹奏指法，能弹出不同的节奏与旋律。

冰山的层次

冰山模式是什么呢？

如同上一章所述，冰山理论是一个隐喻。人就像一座冰山，能被看见的只是表面很少的一部分——行为、事件或者故事，亦即水平面以上的部分。水平面的那条线指的是人应对的模式，亦称为“求生存的姿态”。

而人更大的一部分藏在更深的层次，那是人的内在。人看不见内在，恰如一座冰山只有七分之一露出水面，另外七分之六藏在水面下，分别是：感受、感受的感受、观点、期待、渴望、自我。

一、行为（事件、故事内容）

当你看见一个人，最先看见的是“行为”，最先听见的是那人说的“事件”。而冰山下层的内容并不为一般人知悉。人们通过一个人的“行为”，或者人对事件的“叙说”，来“推测”或“了解”一个人。

比如孩子破坏了东西、讲了一段故事，一个人显现在外的动作、脸上的表情，甚至狗儿满嘴是血的画面，都属于冰山的上层。

二、应对姿态

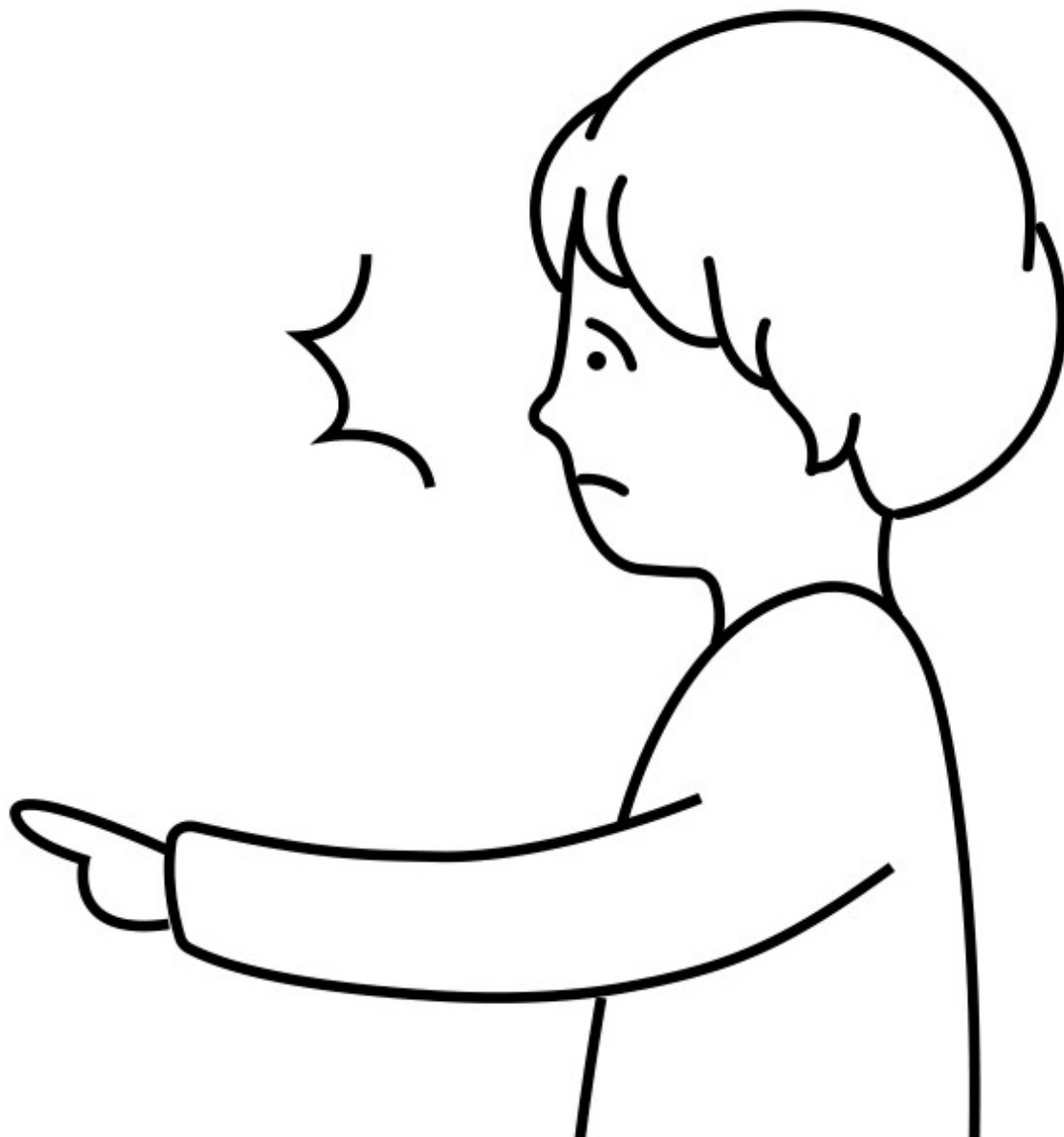
冰山示意图上有一条水平线，那是人为了求生存、应对环境而发展出来的应对姿态。在冰山与水平面交界处，“应对姿态”可以是身体的姿势，也可以是一个立场或是所处的位置，或是一个保护自己的姿态。

应对姿态是怎么学来的呢？

人们最原初的关系，就是与家人展开互动。因此关系的功课是从家庭学习而来的。大部分的人所谓的“沟通”并不是与人联结，而是自保居多，人们从小就知道如何保护自己。

萨提亚提出，人际沟通中有以下四种基本的应对姿态。

1. 指责

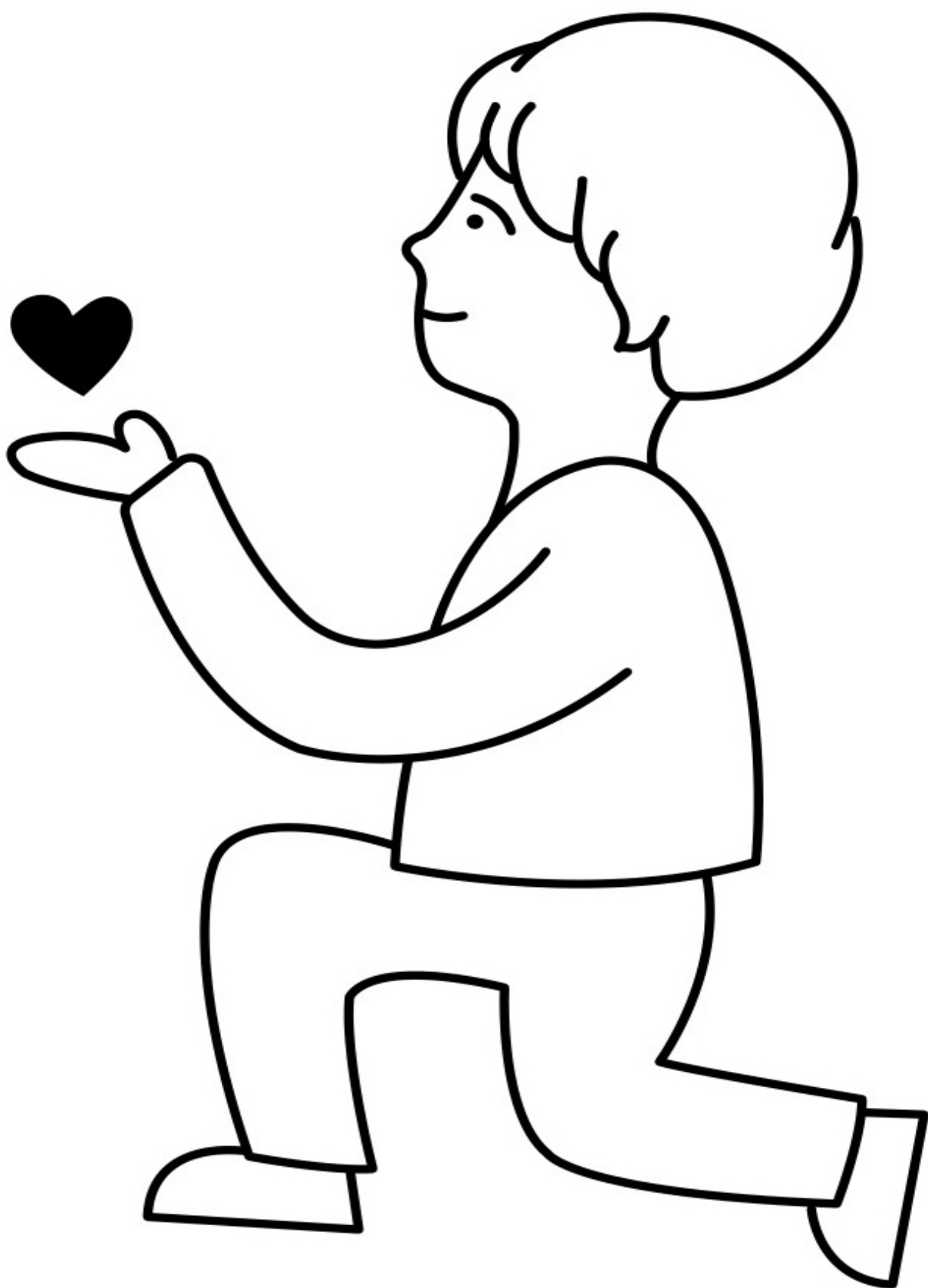


指责的应对姿态，是为了求生存、保护自己的姿态。

在与人沟通时，在乎自己、在乎情境，而忽略他人。

总是用否定、命令来沟通，而不是表达自己。

II. 讨好

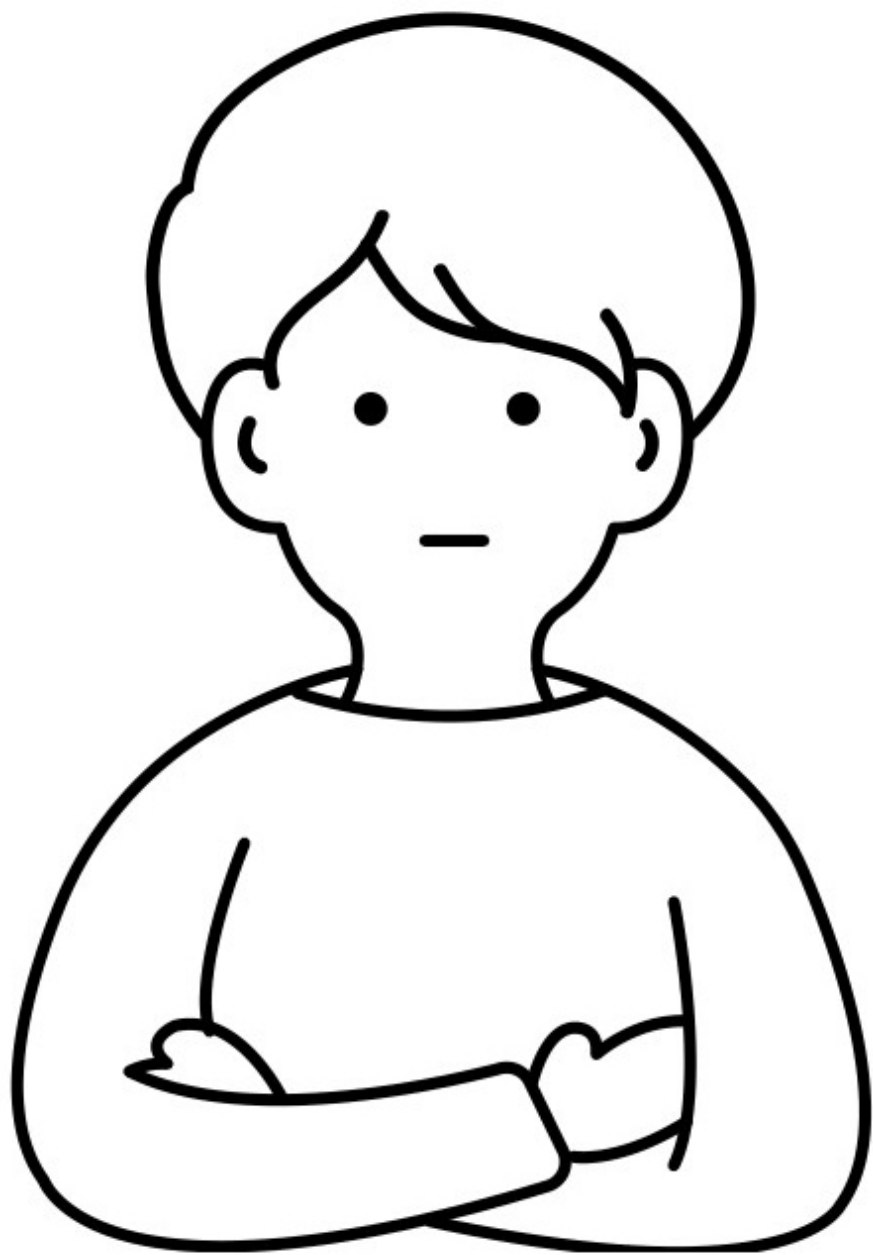


讨好的应对姿态，是为了求生存、保护自己的姿态。

在与人沟通时，忽略自己，而在乎情境、在乎他人。

为了得到父母的爱，得到他人的认同，总是唯唯诺诺，以“好”“答应”来沟通，而不是表达自己。因为讨好者担心一旦表达自己，就得不到他人的重视，也得不到爱与价值。

III. 超理智



超理智的应对姿态，是为了求生存、保护自己的姿态。

在与人沟通时，忽略自己，也忽略他人，而在乎情境。

为了得到认同，沟通时总是争辩、说理，认为自己是正确的，但并不是在表达自己。

IV. 打岔



打岔的应对姿态，是为了求生存、保护自己的姿态。

在与人沟通时，忽略自己、忽略情境，也忽略他人。

为了逃避压力，沟通时不表达自己，而是用“不沟通”来沟通。

萨提亚归纳的四种应对姿态，不仅显现在语言信息里，非语言信息里的身体姿势、声音语态，都能显现应对的姿态。一般人不易觉察自己的姿态，也不易承认自己的应对姿态。但是，当一个人有心改变，察觉了自己在非语言信息与语言信息中的应对姿态之后，会更深地认识自己。

在亲子关系中，父母若觉察自己的姿态，也能让关系变得和谐，给双方带来成长。

那什么样的姿态比较健康呢？

一般而言，能觉察自己的姿态，并愿意为自己负责，就是初步的功课了。比如知道自己在指责，但你就是要指责，并且愿意为指责的后果负责，这样是没问题的。但是在家庭教育的过程中，教养者即使知道自己的姿态有问题，也非要用这样的姿态来沟通，并不会取得美好的结果。

在萨提亚模式中，一致性的姿态，是最健康的姿态。

V. 一致性



一致性的姿态，内在和谐宁静，外表专注放松。

在与人沟通时，在乎自己、在乎情境，也在乎他人。沟通时，懂得表达自己。

对于一致性最简单的理解，就是内外一致。如果心里有某种感觉、想法与期待，那就为自己负责地表达。这看似简单，却并不容易。因为很多人不清楚自己的感受、想法与期待；或者知道自己的感受、想法与期待，却不一定懂得表达；或者可能已经表达出来，却并非以负责

的态度表达，而是以控制者、受害者的方式来表达，那就违背了一致性的原则。

但必须了解的是，“一致性是一种选择，而不是规则”。人可以选择任何姿态来沟通，但是，人必须为自己负责。

三、感受

应对姿态的水平线下，第一个区块是感受。

1. 身体的感受

感受是什么呢？

身体的感受有：痛、放松、紧、冷、热、酸、鸡皮疙瘩……也有更细微的脏器感受，比如心跳加快、肠胃胀痛等。

在介绍应对姿态时，我们提到过，前面的四种应对姿态都“不表达自己”。可能很多人困惑，什么是“不表达自己”？

举例而言，一个孩子跌倒了，他感到很痛。父母会如何应对呢？有的父母会拒绝孩子“痛”，否认孩子“痛”。他们会对孩子说：“这怎么会痛？”“那样就痛了喔？一点都不勇敢。”

父母若这样回应，一部分的孩子长大以后，会不懂得表达自己的“痛”，甚至不感觉自己在“痛”。

这就是“不懂表达自己”的例子。明明很痛却说不痛，因为父母早年的声音已经取代了“自己”的声音。也可能“自己”感受不到痛，因为父母的教训取代了“感受”，因为“痛”的感受得不到允许。

我再举一个例子。一天我去演讲，当天气温稍有下降，高铁站内一位妈妈唤着年约五岁的女儿，要女孩过来穿衣服，但女孩不愿意穿外套。

妈妈放高音量，向女孩解释为何要穿衣：“气温下降了，过来穿衣服才不冷。”

女孩回应着：“可是我不冷。”

妈妈很着急地说：“这么冷还说不冷，赶快过来！你再也不听话，妈妈不爱你了……”

女孩满脸委屈，被妈妈穿上衣服。

她可以拥有自己的感受吗？还是“应该”拥有某种感受呢？

身体的感受还包括：心跳、胃收缩、背部僵硬、脖子很紧、肌肉紧张……你能敏锐地觉察身体的感受吗？甚至觉察更细微的内脏各器官的感受？

II. 心里的感受

心里的感受，最直接的就是各种情绪。人能自由地感受情绪吗？能承认自己的情绪，允许并接纳自己的情绪吗？

很多人内在有情绪，但自己都不知道呢！因为，人们常常被教导忽略情绪。

面对一个生气的孩子，你会跟他说什么呢？

最常听见父母说：“不要生气。”这个孩子长大后，极可能成为这样一类人：跟人争辩时很激动，人们跟他说：“不要那么生气！”他会更大声地说：“我没有生气，我只是说话比较大声！”

他可能不知道自己正在生气，也不能承认自己生气，因为从小被教导“不能生气”。他连自己的感受可能都不知道呢！

面对一个难过的孩子，你会跟他说什么呢？

或者说，难过这件事，是否有“应该”或“不应该”？

一个孩子向我分享亲人过世时的心情，我问她难过吗，她点点头说：“难过。”

我继续问她：“你流眼泪了吗？”女孩摇摇头说：“没有。”

我好奇地问了一下原因，为什么难过而未流泪？女孩竟然回答我：“其实我没有很难过，我只是觉得自己应该难过……”

人的情绪有很多：焦虑、不安、郁闷、烦躁、兴奋、愉快、舒服、生气、害怕、沮丧、悲伤、愧疚……

不妨问问自己，你了解自己当下的感受吗？

四、感受的感受

我们对于自己身心的“感受”，会产生某种“评价”，对于原本的感受有了另一层次的感受，这就是“感受的感受”。若能觉察这一层次，便能觉察自己长久以来对待自己的方式。

比如，某人去参加好友的丧礼，在告别式上收到一则消息，是来自家人的通知，通知他中了彩票头等奖。这个人收到消息，感到非常兴奋，但随即意识到自己正在参加丧礼，怎么可以感到兴奋呢？因此，他对兴奋的感觉产生了愧疚感。“兴奋”是感受，因为对“兴奋”的评价而有了“愧疚”感，就是感受的感受。

人们常在生气之后，衍生出愧疚、沮丧等，这都是感受的感受。

五、观点（想法、信念、家庭规条）

遇到一个事件，人会有观点。观点是什么呢？是思想、看法、信念、成见、假设、规条、过去的经验所形成的。

比如，对于某一社会事件的看法，对于是否应该保留死刑，这些议题背后都有个人的观点。但是，观点是怎么来的呢？这个观点适合我吗？真的是我愿意坚持的吗？

比如，爸妈为孩子从小设立了某些规条，孩子长大以后就会维持规条，或者故意叛逆规条。过去曾经有成功、失败的经验，总结起来就成了固定的观点。

比如，我就是讨厌“某种人”，“某种人”可能是某种外貌、表情、行为、言论。那么，对于“某种人”的观点怎么来的呢？可能只是停留在“我就是不喜欢”“某种人就是……”这样的思维里，而这样的观点会让内心不能宁静，或者让自己受到局限。

如果人们愿意探索“观点”、探索习惯性的想法，便可以清楚地知道自己观点的由来，能进一步澄清自己的观点，决定是否要继续保有这些观点。

观点，除了自己对他人的观点、从他人那里获得的对自己的观点，还包括自己对自己的观点。比如，过去父母对我的评价，也许就形成了我对自己的观点，我也会用这样的观点去评价别人、臆测他人。

然而，一般人很少真正厘清“观点”。比如上文的女孩可盟，她认可的观点是“认真”比“成绩”重要。但是她从小接收的观点，可能是“成绩”比“认真”重要。因此，控制她内在的观点，其实是她从外界接收的观点，这让她不自觉地产生了对自己的观点，从而有了回应世界的方式。

探索了观点之后也许会发现，自己长期奉为真理的信念，可能是来自原生家庭的规条。探索之后，便能重新决定某个观点是否适合自己，发现可以有别的想法，于是获得新的自由与选择。

六、期待

每个人都有很多期待，比如对自己的期待、对他人的期待：中午想吃阳春面，想上理想的学校，希望爸妈身体健康、自己平安顺利、孩子品格发展好，等等。

人也要面临他人的期待：爸妈期待自己成才、老师期待自己功课好、伴侣期待自己挣钱养家等。

人们每天都面临期待的失落。小到意外跌倒、想去的店铺关门，大到父母过世、小孩调皮捣蛋、婚姻不美满.....

人们会因为期待落空而感到失落、哀伤、生气、无奈，有些未满足的期待会在一生中默默影响一个人，但自己并未觉察。过去“未完成的期待”，就像未了的情结，困扰着当事人，扭曲或影响着他对事情的看法、感受甚至渴望。

对于某些不合理、不实际的期待，我是否可以觉察？是否可以重新选择？

比如，别人对我们的期待。我们常常内化父母对自己的期望，就算父母早已过世，还是努力试图满足父母对我们的期望。这种期望会影响我们的一生。

又比如，我们对别人的期待。假设我在童年时很希望得到妈妈的爱，但一直得不到这份爱，就会因为这个期待失落了而衍生出很多未被觉察的后果。

再比如，我对自己的期待。我期望自己能孝顺父母，但我一直很叛逆，未料父母过世了，这个期待永远无法满足，因此我一直痛苦着。

未满足的期待深埋于人的内在，有时主宰着一个人应对世界的方式，影响他的生活，甚至让他感到痛苦。但人们不一定能觉察到，因而也可能未曾真正面对这些期待。

七、渴望

渴望是全人类共有的，是人类生长的基本条件，就像水、空气与养分对于生物的意义。

人类的渴望是什么呢？渴望被爱、被接纳，生命有意义、有价值、有自由。当人触及这些渴望，感受到自己被爱、被接纳、有价值、有意义、有自由，内心就会有深刻的满足感。

一颗种子发芽，需要氧气、水、阳光与养分。若是没有这些，种子就不会发芽，而是沉睡于泥土里，等待这些元素到来。

一个人的成长，需要爱、接纳、意义、价值与自由，这一切如同种子发芽的元素，若没有这些元素，一个人不会诞生与成长。人从精子与卵子结合那一刻开始，到在母体孕育十个月，都是一种爱与接纳的过程。婴儿从呱呱落地开始，被哺育、照顾、扶助，生命就有了价值与意义。在成长的过程中，人学会了如何选择、如何为自己负责，这就是一种自由。所有这一切，都是生命的元素。生命不会无故诞生，也无法不依靠这些元素。

但是，人们拥有这些元素，却不一定能“体验”这些元素。“体验”的简易解释就是“有感觉”。人在成长过程中如果遇到磨难，比如曾被虐待、控制、忽视、遗弃或者伤害，会体验不到爱，往往想要爱却又害怕爱，也体验不到自己的价值，无法接纳这样的自己。

人在成长过程中，常会受到环境的伤害。有些父母常将“期待”与“渴望”混淆，当孩子达不到父母的期待，父母的言行常让孩子无法满足渴望：感受不到爱，感受不到自己的价值，感受不到被接纳，感受不到自由，感受不到生而为人的意义。

当孩子不满足父母的期待，父母也会上演一出内心戏：“我当父母很失败，很没有价值，我不能接纳自己的挫败。”父母无法满足自己的渴望，那么回应给孩子的语言往往也无法满足孩子的渴望。

有时候父母会开一些无心的玩笑。比如，过去父母会跟孩子说：“你是从垃圾桶捡来的。”“早知道我就不生你了。”这些语言都对孩子隐隐传递着一个声音：“我没有价值。”这个声音也会让孩子无法联结自己的渴望。

人常常忽略自己的渴望。有的人长久没有价值感、没有自由的感觉、没有意义感、不被自己与他人接纳，甚至没有被爱的感觉。人如果能体验到“渴望”，就能体验到生命力，也能与自己达成深层的理解与联结，这就是萨提亚女士说的“第三度诞生”。

八、自我

冰山最底部的“自我”，萨提亚称之为“生命力”，是生命能量驻守之处。我的老师贝曼解释，“自我”并非表象上的行为和成就，也不是一个人在公众面前的形象，而是生命最底层的力量。人们会在这个层次上感受到自己的完整性。

贝曼据此解释，一致性有三个层次：

第一层是接触自己的感受、承认自己的感受、管理自己的感受。对超理智的人而言这很困难，在感受上一致，是个很有挑战性的任务。

（本书作者补充：“打岔”的人亦是如此。）

第二层更为重要，就是与自我一致。不只是停留在与感受一致的层面，而是要进入更深的层次，与自我和谐一致。这样，你会更好地发挥功能、内心更满足、更感觉到自己的整体性。

第三层是与灵性的联结，亦即与自我联结。

贝曼认为，一致性的第二与第三个层次都与“自我”有关，可见，与自我的联结是达成一致性的关键，也是一种深层能量的联结。

上述关于冰山的介绍，并不容易理解。因为冰山牵涉到体验性，而不只是一个概念，且其中每个层次相联结，比如从事件进入感受，再从感受进入应对姿态，从应对姿态进入感受，从感受进入期待.....这些千变万化的路径，会让人看到不同的风景，而最后的目的地都是“渴望”与“自我”。这些不同的风景以及路径的区别，我将在随后的篇章中陆续介绍。

第三章

靠近

——觉察身体与情绪的记忆

冰山的探索是为了帮助人们

觉察与重新接触自己，

并且重新为自己做决定，为自己负起责任。

不再当一个受害者，

而是成为一个自由的人。

冰山是对一个人的隐喻，水平面以上是行为、事件。水平面以下，那些不曾被聚焦、不曾被注意探索的部分，潜藏着巨大的宝藏和秘密，有待我们耐心厘清。

比如，外面发出一连串巨响。有的孩子缩在角落，颤抖着哭泣；有的孩子非常兴奋，靠近窗户要一探究竟。

孩子的反应不同，那是冰山的表层。要看到水面下的部分，才能对孩子有所了解。

缩在角落的孩子，内心的感受是害怕，觉得有东西爆炸了。

想要一探究竟的孩子，内心的感受是兴奋，认为是庆典，在放烟火。

为何不同的孩子会有这样截然不同的感受呢？

身体和情绪的记忆

若潜入水面下探究，就会发现，不同的经验创造了每个人各自不同的身体与情绪反应。知道原因，就能够接纳，也有可能改变孩子的状态。但一般人探究原因时，不懂得潜入水面下探寻，只会一味地问“为什么”。殊不知人为了存活下来，更多时候会选择遗忘。需要潜入水面之下，敲击一下关键密码，才能让他们想起来。

生活中，这样的状况比比皆是。

看看人们的反应吧！有的人稍微受点刺激，就勃然大怒；有人在小事上被拒绝，就深受打击。常有人将这些反应归类为一个人的“个性”，仿佛个性是与生俱来的。然而，个性中天生的只是一小部分。基因是与生俱来的，创造了每个人的独特性；但在脑神经科学日益发达的今日，我们已逐渐明白，童年如何被对待，影响着孩子大脑的发育，让他们对外界刺激产生不同的回应。这是“个性”形成的重要部分。

成长过程中的事件，有些被大脑遗忘了，但身体与情绪的记忆却保留了下来。科学家通过计算机扫描发现，当人类进行活动或者遭遇某个事件，抑或回想起某段记忆时，大脑会处理这些记忆、身体感觉与情绪，因而身体与行为会有所回应。也就是说这些回应并非由理性控制。

尤其是遭受过创伤的人，一旦接触跟自己特定经验类似或有关的情境时，大脑与身体都会有所反应。对于这些非理性的表现，人们常以理性进行反馈，往往陷入争辩、解释、指责、讨好与逃避的状态，无助于彼此成长，更无助于问题的解决。

从“听话”到“对话”

比如我写此文时，正好收到一位妈妈的来信：“前天妹妹过生日，哥哥表现很温柔，他走进房间，专门为妹妹弹奏一首钢琴曲庆生。没想到哥哥弹奏完钢琴步出房间之后，发现妹妹在吃冰激凌，哥哥问：‘为什么妹妹有冰激凌，我没有冰激凌？’爸爸有点冷淡、也有点儿不耐烦

地说：‘冰激凌只有一个，是妹妹想要吃的。’哥哥闻言后气炸了，将身边所有的东西砸烂，只要是能拿在手上的，书本、盘子、椅子、刀叉、蛋糕，全都砸烂在地上。等到哥哥冷静下来之后，他又特别理性地说：‘谁叫你们只买给妹妹吃！’我真不知道该怎么办才好！”

哥哥为何有这样的反应呢？多半与家庭系统的互动方式有关。可能过去父母常常压制孩子的情绪，忽略孩子的感受，只会跟孩子说理，或者对孩子提诸多要求。但父母并不了解儿子的应对方式来自家庭，只是从表面上观察，看见儿子的状态有问题。而儿子虽然明知自己的做法不应该，却又不理解自己究竟怎么了，只能竭力解释。

教育工作者很难跟父母说明，孩子的反应大多与家庭的互动方式有关。因为一旦询问父母的家庭教养和沟通情况，想要给予指导或解答，父母往往会陷入哀伤与愧疚、愤怒与指责、争辩与推卸。这样无助于家长的觉察和改变。因为家长自己也从特定的互动系统中成长，衍生了一套应对的方式，家长也会感到受伤，也需要被理解与接纳。这些现实状况常让教育工作者感到无措，不知道该如何是好。

这样的场景随处可见。在职场与家庭生活中，很多人无法意识到自己正在重演过往的应对经验。他们常常以生气、害怕、逃避或暴怒的方式来应对：“都是你害我迟到了！”“谁叫你不早一点出门！”“都怪你把东西放在这儿，害我跌倒了！”他们不是不理性，而是理性无法出现。他们往往很无助，等到情绪风暴过去了，他们会迁怒于某件事、某个人，抑或深陷愧疚、自责之中，这些完全无助于解决问题。

时代已经改变了，从过去崇尚权威的年代逐渐解放出来，教育环境不再单纯地强调“听话”，而是要进入“对话”的系统。但是，人们不懂如何对话，这需要整个环境逐渐改变，不再以听从、叛逆、争辩、忽略的方式去应对问题，而是学会真诚地交流沟通。

在与他人沟通交流时，也需要探索自我。真正了解自己，才能一致性地表达自己。但我们的教养模式从未教导人们探索自我，探索自己已经

验、观点、感受的原点，追问这一切从何而来、如何而来。

因为过去父母应对孩子的状况，多半是以说教、指责的方式试图解决问题，从来不了解问题的成因。实际上，问题甚少得到解决，而大人的解决之道也多半停留在几种惯性的循环上。

土耳其有一则传说。有位仁兄问智者那斯鲁丁：“为什么这扇门推不开？我已经推了很长一段时间了。”那斯鲁丁问那位仁兄：“门上写着什么字吗？”那位仁兄回答：“有！写着‘拉’。”那斯鲁丁又问：“那你为何一直推呢？”

我认为目前教育的问题是，甚多人都在重复无效的方式，或者明知已经无效的方式，却未停顿下来，静心找到问题的成因，真正面对问题。这正如同那位仁兄不断推着一扇需要拉开的门。

我常遇到孩子沉迷网络、拒绝或恐惧上学、关起门来不想沟通、不专注、割腕自伤，甚至叛逆逃家等各种偏差行为。当父母来询问时，我都探索问题成因，让父母觉察自己的应对方式，也让孩子觉察自己，学会为自己的人生负责，我使用的对话脉络就是“冰山”。

人类痛苦的一个源头，是自己对自己的谎言。但这些谎言大多不是故意的，而是为生存而发展出来的，是在过往的负面经验中，由我们的心智创造出来的。

人类的思维、感官在一个惯性里运作，很难真正接触“自己”，对冰山的探索正是为了觉察与重新接触自己，并且重新为自己做决定，为自己负起责任。不再当一个受害者，而是成为一个自由的人。

负面童年经验

二十一世纪，AI（人工智能）、大数据的运用，让网络越来越便捷，权威不断被解构，人的关系也出现不同的面貌，整个世界都发生了巨大的变动。旧时代盛行的是权威式教养，或者恩威并施的教养，教养

的方式以“听话”为主轴，以“控制”为目的，针对的是“问题”的解决，而非对“人”的真心关怀。教养者以权威自居，用说理、命令、给答案与责骂的方式，试图解决问题，这样很容易创造出二元对立的关系，也容易让孩子的内在受伤。但这种伤害表面上看不出来，就像冰山，大部分都潜藏在水面下。

近年来随着脑神经科学以及心理学的发展，对于“负面童年经验”（Adverse Childhood Experience, 简称ACE）有了更多研究，让大众更清晰地了解创伤对人的影响。这也给了人们一种科学的根据，可以检讨过去的教养模式。

什么是“负面童年经验”？

1998年，文森特·费利蒂博士（Dr. Vincent Felitti）发表了一篇著名的ACE研究报告。研究针对17500位成年人展开，受访者主要是白人，拥有大学学历和良好的职业。费利蒂博士设计了一份问卷，询问了十种童年逆境，比如，肢体虐待、性虐待、情绪虐待、疏忽、家暴、家庭酒瘾问题等，发生地点大都在家里，或者涉及与家人之间的相处。研究结果显示，经历愈多童年创伤的人，在成年就会有更多的身心健康问题，成长期间也更容易出现学习或行为问题。每一种创伤的ACE指数记为1，比如父母离婚、被父母殴打、长期语言咒骂。当ACE指数为4以上时，孩童出现学习与行为问题的概率达51%。

ACE研究发现，创伤经验影响着孩子大脑的发展。受创伤指的不仅是肢体虐待，还包括心理创伤，比如，家长对孩子的疏忽、对孩子的身心需求没有回应，或是家长不断指责、贬低、嘲笑孩子，让孩子觉得自己没有价值，或者恶劣、变动的环境，都属于创伤经验，会影响婴儿与儿童的大脑与身体发展，影响其大脑调节思考与感受的方式。当杏仁核不断侦测到威胁，大脑就需要释放压力荷尔蒙来应对可能的危急状态，这样的压力就称为“毒性压力”（Toxic Stress）。孩童面对早期的慢性压力，会无法调整并适当应对，成长过程中遭遇小小挫败，有可能如同天崩地裂，从小小冲突演变成严重争端。这些压力反

应系统的高度敏感，容易让孩子在学校分心、吵闹、顶嘴、捣乱、生事，也可能让他们抗拒老师与家人的关心。

放弃权威式教养，重新理解孩子

从ACE的研究中，不难理解为何偏乡僻壤、失能家庭、隔代教养家庭的孩童中容易产生特别多的问题学生。尤其是婴儿时期大脑所经历的遭遇，会成为情绪与觉察的一部分。

传统教养模式中常见的打骂或忽视孩子，都可能对孩子造成创伤。但是父母、教师并未觉察到自己的应对方式将如何影响孩子的发展。我最常提出的问题是：当孩子失败了、犯错了、不符合期待了，大人会以怎样的言行来应对？这样的言行，孩子接收到以后会有什么感觉？会产生什么观点、什么期待、什么渴望？了解了这些，就能看见孩子的冰山如何编码。

萨提亚女士在演讲中指出：“父母是对孩子的生存具有重要意义的人。对于正在成长的婴儿来说，当他们学习自己的蓝图时，父母是他们的榜样。这个蓝图源自孩子对概念的“标注”（即孩子对事情、人及观点的称呼），同时源自他对命名的解释。我将这个过程称之为“编码”。儿童不断学习着对自己和他人、对内在世界进行标注和编码。”

如何看待人内在的编码呢？除了对于人和事物的观点，最容易检测的是情绪。比如，发生了一件事：别人不一定受伤，而你受伤了；别人不一定生气，而你生气了；别人不一定暴怒骂人，而你暴怒骂人了；别人不一定逃避，而你逃避了；别人不一定害怕，而你害怕了……这些感受无关对与错，可能每个人天生的气质不同，也可能成长背景不一样。若是受到成长背景的影响，在人的关系互动中学习生存的方式，就可视为一种编码系统。

过去权威模式的教养，因为符合旧时代的运作模式，即使有问题也被隐藏起来，使人难以觉察，也难以显现出根源问题。但如今是信息时

代，父母、教师的教养模式需要改变，若是因循旧时代的教养，辱骂孩子、责打孩子、严厉教训孩子、忽视孩子的情绪、忽视孩子的需求，都可能会给孩子带来创伤。心理学的研究显示：被忽略或长期遭受辱骂的孩子，比较容易缺乏自尊；被残酷对待的孩子，内在常有积压已久的愤怒，需要用巨大的能量来控制；早年受到遗弃与剥夺，成长后常将他人的举动视为针对自己，也不易发展出同理心；不允许表达自己意见的孩子，往往不能为自己做主，也很难为自己挺身而出。

一致性的家庭互动

受创伤的孩子必须竭力应对世界以求得生存，他的内在世界不断在“编码”。但是大人也有自己的“编码”，两个人的冰山碰撞，严重起来就像“泰坦尼克号”的船难。

然而，没有人在完全理想的环境中长大，每个生命的成长都有其困难。萨提亚模式的教育观是：若有情绪稳定、行为可预料的父母，懂得协助孩子，懂得如何让孩子独立，而父母自己也能照顾自己，能与人好好相处，喜爱孩子并且鼓励孩子探索，懂得回应孩子的情绪，接受孩子的犯错与失落，就能帮助孩子成为有自信、有能力的成年人。

萨提亚曾在演讲中对家庭互动提出几个问题，我列在这里供大家参考：

1. 每个家庭成员如何呈现自己的独特性？
2. 家庭如何做决定？
3. 每个人如何对彼此的差异做出反应？

萨提亚对这些问题做了进一步的说明：“家庭中的每位成员，是否能一致且清晰地表达自己的所见所闻，以及对自己和他人的感觉与想法？家庭成员沟通的时候，是否考虑到每个人的独特性？做出的决定

是否基于探索与协商，而不是基于权力？每个人的差异是否能被公开承认，并且促进彼此的成长？”

萨提亚模式是一种沟通模式。冰山可视为与自己、与他人沟通的工具，但在真正进入冰山对话前，有一个重要的练习，就是好奇。下一章我将仔细说明。

第四章

好奇

——冰山对话前的练习

冰山的探索并非仅仅是一门技巧而已，

而是逐渐觉察自我并且内化的过程，

也是一种生命态度。

因为进入自己的内心，

是进入他人内在最快的路径。

2001年，约翰·贝曼受邀演讲，主讲萨提亚模式，他示范了冰山的概念，邀请观众上台对话，当时我被深深吸引。他对于冰山的解说，还有他的对话方式，都与我过去的对话经验完全不同。

过去，我与人对话，总脱离不了指责、讨好、敷衍、说道理、陈述事件或故作幽默。我最在意的是，跟家人对话时常常感到无奈，但离开了家庭又非常想念家人。反观当天贝曼的对话，即使当事人卡住了、矛盾了、纠结了，贝曼都和谐安稳，不断对当事人进行探索，探索的问句富于启发，而且不带任何质疑。

体验性的冰山对话

贝曼当天的对话给我的印象太深刻了，仿佛一位武林高手在展示绝世武功，又像是一位开悟的大师，提问时金句频出，无须解释太多，也无须说服他人，更不会敷衍了事。他的对话总是切中要点，让我心灵震颤，静心之后，仿佛一股能量在体内运行，世界变得安详宁静。

与他对话的人虽不是我，我的内在却有如此强烈的激动、专注、和谐与宁静。我很难描述这些体验，复杂的感觉熔于一炉，是我生平未有的。我有股强烈的渴求，想要留在那样的经验里，那是我热切需要的。我想要那样的状态，想要那样的对话方式，想要改善与家人的关系，甚至，我感受到了自己从没有想过的渴望——想要改善与自己的关系。我当时流了不少眼泪。回顾触动自己的因素，我发现，让我流泪的是贝曼的姿态，以及贝曼深刻的提问，这一切可以概括为：贝曼这个人。

过去，我读萨提亚的书，从未有这样的体验。我当时明白了一句话，那是我仅靠阅读书本很难真正领悟的——萨提亚模式是体验性的模式。

两天讲座之后，非常不可思议地，我做了一个大胆的决定：报名贝曼的两年专业培训课程。当时我感受到一股生命力，通过贝曼的对话，从冰山底层被召唤出来了。我参与培训课程，渐渐明白贝曼的对话之所以触动我，是因为他深化了自我的冰山，运用了自己深刻的能量，以提问为探索的基础，敲击、启动了我的冰山，我内在的生命能量。

约翰·贝曼提及一段过往，那是他与萨提亚女士的初遇。贝曼当时正攻读博士，第一次接触萨提亚，他曾经这样表述：“萨提亚留给我的第一印象，是在晤谈中不断向来访者提问，就像是苏格拉底的化身。不过那时我还没有意识到，这些问题通常都聚焦在体验层面。那时，让我印象深刻的是她的魔力，而不是她的技术和方法。”

学习冰山的伙伴常常会互相提醒：冰山不只是一种工具。这意味着冰山的探索并非是一门技巧，而是逐渐觉察自我并且内化的过程，是一种生命态度。因为进入自己的内心，是进入他人内在最快的路径。

何谓进入自己的内心呢？可以诠释为“身心的觉察”，或者从“身心的信息”出发，探索、觉察与接纳自己。

冰山水平面以下的第一区块，就是人的“感受”。然而，人往往被“脑”（思维）绑架和蒙蔽，忽略或封闭了“身心”的感受。从身体的感受到心理的感受本是自然而然的发展过程，却在人的成长过程以及心智的运作过程中失去了，那无异于失去了与本体的联结。要重拾与自我的沟通，需要重新学习觉察、接纳这份体验，才有机会获得更深刻、更清晰的思维。

然而冰山的练习不易，常有人学习冰山对话，了解冰山的理论，然而一旦要启动冰山对话就卡住了。因此我会在本书前几章由浅入深地示范、讲解诸多对话，以便读者明白。

沟通时的觉察与停顿

冰山被用来隐喻一个人的内在，因此运用冰山探索、觉察、体验与转化，须进入人的内在，才能解读人的编码。近年来脑神经科学、身体科学的进步，让我们了解到身体决定了情绪，并开始关注身体的信息。在萨提亚的演讲和著作中，不断提及关注身体感受、心理感受的重要性，这一点到今天都仍然受到重视。

我在沟通实务里，非常强调对姿势、语调的觉察，经常有意识地创造停顿。这些非语言信息有助于对话者时时觉察自己。我以和孩子对话为例，将其罗列于下方：

1. 觉察姿态：

觉察自己的肩颈，试着放轻松。

双手自然下垂，眼神专注宁静，但不是瞪着孩子。

视线与孩子尽量齐平。

肢体和谐，双手自然下垂。

2. 觉察语态：

语气有意识地真诚一些。

说话速度有意识地放缓慢。

用语言描述时有意识地停顿。

时时提醒自己深呼吸。

专注地说话。

3. 停顿

停顿是留有余地，引向深刻的感受。

停顿具有体验性，能整合思索与感官。

让自己停顿，觉察自己的内在感受。

通过自己的停顿，让对方停顿。

停顿可运用于等待、自我觉察与整合、语言的顿挫。

找回失去的好奇心

萨提亚模式是一种成长模式，而非控制模式；是一种探索模式，而非分析模式。“探索”的方式，是萨提亚模式中最重要的入门功课。

世界包罗万象，值得人们好奇，但是人逐渐长大，也逐渐失去好奇心，这与教育方式有关系。孩子往往会问一连串的问题，大人常不懂如何应对，或直接给予答案，或要求孩子听话，这样的做法都会抑制孩子的好奇心。

人类的成长过程受限于思维、经验与文化，看待问题有了固定模式，只想要解决问题，而不好奇问题的成因。尤其在今天，靠打、骂、说教、直接给答案的传统教育，已经很难解决问题。因此我在讲座和工作坊中会提供一个想法，邀请所有父母与教师“练习好奇”，在语言信息上刻意不给答案、不说道理、不敷衍与指责，只以温暖和谐的好奇回应，这就是对话中的“乒乓练习”。

贝曼提及对萨提亚的初次印象，就是“在晤谈中不断向来访者提问”。

探索是冰山对话的主轴，好奇心会带来同理心。若是对话者不够好奇，冰山的大门就进不去了。

我开始学习冰山理论，才意识到好奇甚难，因此刻意练习好奇，使得好奇成为自己的一种素养。深刻的好奇是倾听的重要元素，是沟通的起点，是改变的缘起，是接纳的开始，是生命力的发轫。

假使一个孩子遭遇困难，大人没有任何好奇，只想给予解决方法，就没有机会倾听孩子究竟卡在哪儿。孩子未被理解，可能就不想表达，于是沟通就此关闭。孩子的困难、情绪囚禁于内在，仅仅以生存模式（四种姿态）应对，改变就显得困难。大人的说教与责备会内化成孩子的一部分，让孩子不懂得接纳自己。一旦孩子面对困难，在生存模式中不断循环，就无法与自己的生命力的联结了。

刻意练习好奇

充满好奇的沟通方式，在家庭、学校与职场中都甚少为人运用。于是当孩子出现问题时，大人也很难以好奇和规则去联结孩子。

我曾收到一封信，妈妈的叙述如下：“孩子上初中之后，每学期考试都作弊。针对作弊这件事，我和孩子曾好好谈话，谈考试的方法，谈作弊的代价，孩子都说了解了，不会再做同样的事了，但结果又作弊

了。我平时没有要求她的成绩有多好，只要求她态度端正，有进步都会鼓励她，为何她还是这样呢？”

孩子作弊了，这是一个行为。妈妈“好好”跟她说也无效，于是我建议妈妈运用好奇，了解孩子到底发生了什么，也为孩子带来觉察。

若以此例来练习好奇，你会如何做呢？不妨试着列出你的好奇。

我的好奇甚多：孩子作弊的原因是什么？孩子是何时开始作弊的？因为发生什么而作弊？考不好会怎么样？是否曾经考不好而招致负面经验？孩子如何看待此负面经验？妈妈说要重视态度，当孩子考不好，妈妈会怎么回应呢？孩子会担心什么吗？孩子考不好时，感觉是怎么样呢？孩子感觉妈妈重视态度还是重视成绩呢？……

很多人无法运用好奇。好奇的问话，不容易以和谐的口吻、接纳的态度提出。当父母看见孩子出现问题时，常以说教、指责、给答案的方式来回应。但父母没有意识到自己并未对孩子展现关心、好奇问题的成因，于是问题仍旧反复出现。

成长于“听话”年代的人，在对话中不懂“好奇”，只想给出答案或道理，易形成对错争辩的二元对立。然而在我们的社会中，“好奇”并非受重视的素养，也不是成长中必备的品格。家庭成员彼此非常熟悉，“熟悉”也是好奇的天敌。当人们对亲近的人失去好奇，关系就开始疏远了，甚至以看不见的方式瓦解。

要重拾对人、事、物的好奇心，除了时时提醒自己，也需要在日常对话中刻意练习。

我给学员刻意练习的功课是：不给答案、不说道理、不解决问题、不问“为什么”、第一句不说“你觉得呢？”、不轻易以“嗯嗯”回应对方。（这些问句并非完全不宜，只是经验表明，它们在大多数情况下不利于深入互动。）

开始练习时可能很困难。但很多伙伴跟我反馈，一旦熟悉好奇的方向，好奇心就能逐渐回来，培养出“好奇的素养”。

我经常提出各种句型，考验如何运用好奇，并邀请众人以连续十句好奇的句式回应，从而培养探索的能力。比如下列叙述句，你能否连续用十句话表达好奇，跟孩子不断互动？

三岁的孩子说：你的手手是黑的。

五岁的孩子说：我爸妈都是老师喔！

六岁的孩子问：为什么窗户黑黑的？

七岁的孩子问：什么是孤儿院呀？

九岁的孩子说：老师又处罚我了。

十岁的孩子说：我不想写功课。

十二岁的孩子说：我不会写作文。

十四岁的孩子问：人为什么要读书？

十六岁的孩子说：我觉得老师很烦。

十七岁的孩子问：读书真的那么重要吗？

上述叙述句，有的是抱怨，有的是问句，有的在陈述现象。在我下文提出好奇的脉络之前，读者不妨思索，自己是否可以完全用“好奇”的姿态回应。

当好奇成为一种素养时，进入冰山探索就容易多了。

你好奇了吗？

刚开始练习好奇的人们，会发现不断保持好奇非常难，甚至问出第一句都很难。渐渐能问一两句之后，会发现接下来的问句不易接续，也会发现好奇的问句可能引来让人沮丧的回应，进而意识到自己的好奇问句不妥。也会疑惑一直好奇下去，不知要好奇到哪里为止。这些都是练习时必经的过程。

我为“好奇”给出了一个方向：以丰富的眼光看待人和事；好奇不是引导答案、意义或一己的期待；好奇是打开一道门，看见美好的风景；好奇的目的是与人的生命力联结。

除了在对话中时时提醒自己好奇，也可以每天练习五分钟，对身边亲近的家人保持好奇。我曾经在《对话的力量》一书中提出一个“好奇对话”的指引，让发起对话的一方能专注，也让另一方有方向。

以下就是“好奇对话”的法则：

- 呼唤对方的名字或者称谓，且刻意停顿。
- 从对方感兴趣、能回应的话题切入，主动从事件中提问。
- 重复对方上一句的句尾，有缓和与积极聆听的效果。
- 为对方的叙述，整理、组织出更精简的叙述。
- 避免问“为什么”，但可以替换为：“你还好吗？”“发生什么事了？”“怎么啦？我很好奇……”
- 当牵涉到规则，要引导孩子负责任，善于问孩子“怎么办”。

除此以外，如何拓展话题、如何在进入冰山脉络前让提问更有内涵呢？我提供下列三个方向，可以与冰山的脉络交错提问：

- 不解决问题，而是关注人。亦即关注事件对人的冲击，而不是关注问题如何解决。

·回溯时间，探索问题的成因。回溯个人经验，刚好与冰山形成一个十字框架，回溯的年表就是时间轴，冰山则是空间轴。每一个时间轴中，都有其历史性的空间轴；每一个冰山的空间轴中，都有其能回溯的历史。

·询问具体事件，在细节处提问。除了能具体了解，也能让对话一方将事件付诸语言，陈述发生了什么事，了解自己是谁，进而进入冰山的脉络。

比如，我五岁的外甥女川川说：“我爸妈都是老师喔！”

我回应：“你爸妈都是老师呀！”（重述语言）

川川：“对呀！”

我：“你什么时候知道的呀？”（回溯）

川川：“我很久很久很久很久以前就知道了。”

我：“你很久以前就知道啦？”（重述语言）

川川：“对呀！”

我：“你有看过爸妈当老师吗？”（回溯）

川川：“有呀！”

我：“爸妈当老师的时候，你在哪里呢？”（具体事件）

川川：“我坐在他们身边呀！”

我：“你记得他们说了什么，讲了什么故事吗？”（具体事件）

川川：“我记得呀！讲了故事呀！”

我：“他们说了什么呀？”（具体事件）

川川接着开始叙述爸妈某一次在课上讲的故事。

如果我在这之后开始进入冰山，就有了充分的故事和事件。

我可以询问川川：

“听故事的感觉怎么样？”

“哪一段话最有感觉？”

“这个故事会让你悲伤、生气、害怕呀！”（上述都是感觉）

“怎么会感到悲伤呢？”“喜欢听爸妈讲故事吗？”（观点）

“你以前听过这样的故事吗？”（回溯）

“那是什么样的故事呀，你还记得吗？”（具体事件）

“你希望听见那样的故事吗？”（期待）

“你如果是故事里的人，你希望有人爱你吗？”（渴望）

不只为了解决问题

我带领过一个家长团体，一位妈妈问我：孩子不想上学，该怎么办才好？妈妈希望通过角色扮演，请我示范如何对话。因此由我扮演家长，妈妈扮演儿子。

妈妈扮演：“我明天不想上计算机课。”

我的扮演：“发生什么事啦？怎么不想上课？”

妈妈扮演：“我的计算机作业没有存档，而且计算机课听不懂。”

我的扮演：“那怎么办呢？”

妈妈扮演：“我就不想去上课呀！”

我的扮演：“你不想去上课呀！”

妈妈扮演：“对呀！”

我的扮演：“不去上课可以吗？”

妈妈扮演：“当然不可以呀！”

我的扮演：“那怎么办呢？”

妈妈扮演：“我也不知道。”

我的扮演：“你有问过老师吗？”

妈妈扮演：“有呀！老师叫我请同学帮忙！”

我的扮演：“你问过同学了吗？”

妈妈扮演：“同学都没空帮我呀！”

我的扮演：“你希望我帮助你什么呢？”

妈妈扮演：“我也不知道。”

我的扮演：“你怎么问同学的？我可以知道吗？看看你问同学时发生了什么？同学怎么不帮你呢？这样可以吗？”

妈妈扮演：“可以呀！”

对话停在此处，我问妈妈对话感觉如何？妈妈说：“感觉很舒服呀！觉得被尊重。但是那不一样啦……不同人讲话，感觉不一样啦！”

我好奇地问妈妈：“你讲话时有注意姿态、语态与停顿吗？”

妈妈说：“我都有注意呀！”

我问：“对话的内容一样吗？”

妈妈说：“老师，我跟你说，我也是这样说话的，我们的内容一模一样！”

我确认了一次：“是吗？一模一样？”

妈妈很肯定地强调：“真的一模一样。”

于是，我邀请妈妈重现与儿子对话的场面，由我来扮演儿子，妈妈欣然同意。

我的扮演：“我明天不想上计算机课。”

妈妈：“你为什么不想上计算机课？”

我的扮演：“我的计算机作业没有存档，而且计算机课听不懂。”

妈妈：“哦！这是老问题了！你有去问老师吗？”

我的扮演：“有啊！老师叫我问同学啊！”

妈妈：“那你问同学了吗？”

我的扮演：“问了啊！同学都很忙啊！没空跟我说啊！”

妈妈：“你每个同学都问了吗？我不信你每个同学都问了。”

现场的妈妈们听了这段对话，纷纷笑了出来，大概是笑她的对话和我的对话大不相同吧！

练习好奇时很容易踏入误区，忽略了要关心人，而想着要去解决问题。一旦我们想要解决问题，而不是关心人发生了什么、人如何面对困难，就很容易想要导入一个标准答案，因而踏入误区了。

好奇就会有接纳

我的工作坊或讲座现场，有时会有孩子出现，我会请孩子当主角，问在场的大人问题，考验现场大人的回应，再请孩子按照内在的感觉以及解决问题的效能打分数。若是大人只是给予答案或道理，孩子反馈的分数往往偏低；若大人使用好奇的方式，孩子反馈的分数大部分偏高。

有次在新加坡讲座，一个十一岁的男孩上台，问了大人几个问题。

男孩问：“为什么学校功课那么多，回到家里大人还要布置功课？”

有位老师现场与男孩互动。我将互动的内容写下：

老师：“学校功课很多吗？”

男孩：“很多。”

老师：“你做得完吗？”

男孩：“做得完。但是都很晚了。”

老师：“这样会很晚睡觉吗？”

男孩：“有时候会很晚睡呀！”

老师：“会影响隔天上课吗？”

男孩：“有时候会迟到。”

老师：“迟到怎么办？”

男孩：“想办法跟老师说。”

从上述的对话中，可明显看出老师失焦了，没能探索到男孩的冰山各层次。

男孩问：“为什么学校功课那么多，回到家里大人还要布置功课？”重点应是“回到家里大人为什么还要布置功课？”但老师忽略了家长为何还要布置功课，只聚焦在学校的功课，与男孩展开对话。

我邀请男孩为老师打分数，如果满分是十分，孩子会给老师几分呢？

男孩给对话失焦的老师八分。即使是失焦了，大人在应对问题时如果对孩子保持好奇，孩子的感觉也是好的，因为孩子感觉到被关心与接纳。

孩子又问了一个问题：“为什么大人给我们玩的时间这么少？”

我邀请新加坡的邓禄星老师现场示范回应孩子。

邓禄星老师学习萨提亚四年，已经熟练冰山对话，因此对话在孩子的冰山展开，探索孩子冰山的各层次。新加坡的田园老师为这段对话记录了逐字稿，邓老师的对话如下：

孩子：“为什么大人给我们玩的时间这么少？”

邓老师：“谢谢你这么勇敢，站在这里为我们上课。你刚才的问题是，‘为什么大人给我们玩的时间这么少？’，是吗？”（核对）

孩子：“嗯！”

邓老师：“你说的大人指的是……？”（核对）

孩子：“父母。”

邓老师：“你说的‘我们’是指……？”（核对）

孩子：“我，还有弟弟。”

邓老师：“哦！你还有弟弟。所以，你是想问我，为什么爸爸妈妈给你和弟弟玩的时间这么少，是吗？”（核对）

孩子：“嗯！”

邓老师：“当爸爸妈妈给你们玩的时间少，你是什么感觉？”（感受）

孩子停顿了一会儿：“不想做那些作业，因为想玩。”

邓老师：“所以你是很想玩，是吗？”（核对）

孩子：“嗯。”

邓老师：“所以当你想玩，可是爸妈又不让你玩，那你会觉得怎么样呢？”（感受）

孩子：“很伤心。”

邓老师：“很伤心！”（重复语言）

孩子：“嗯！”

邓老师：“那同时你也想到一点，弟弟跟你一样啊？”（观点）

孩子：“他的功课比较少。”

邓老师：“但是你说，爸妈不让你和弟弟一起玩，所以也考虑到弟弟是吗？”（观点）

孩子：“嗯！”

邓老师：“所以，你很爱弟弟。”（观点）

孩子：“因为我很少和弟弟玩，想多和弟弟一起玩。”

邓老师：“你玩的时候，需要弟弟跟你一起玩，但是爸妈也不让你跟弟弟一起玩。”（期待）

孩子：“因为他先做完，而我还需要做功课。”

邓老师：“所以，爸妈不让你和弟弟一起玩，你会生气吗？”（感受）

孩子：“有时会。”

邓老师：“有时会啊？可是我看着你，现在有很多笑容呀！”（核对）

孩子笑了！

邓老师：“你讲到这件事情的时候，你只有生气吗？”（感受）

孩子：“我还有伤心。”

邓老师：“伤心了，那现在呢？”（感受）

孩子停顿没说话。

邓老师：“你想到爸妈不让你玩，你伤心吗？”（感受）

孩子：“现在不会。”

邓老师：“现在不会？怎么现在讲起来不会伤心呢？”（感受）

孩子：“因为现在没有做功课。”

邓老师：“你生爸妈的气吗？”（感受）

孩子：“会。”

邓老师：“那生气的时候，你会做什么？”（应对）

孩子：“我继续做功课。”

邓老师：“那我觉得，孩子呀，你真是一个很乖的小朋友。爸妈不让你玩，让你做功课，你生爸妈的气，可是你没有做出过分的行为。你还知道要把功课做完。是吗？”（观点、渴望）

孩子：“是啊！”

邓老师：“你可以给这样的自己一个赞赏吗？”（渴望）

孩子（没明白）：“呃？”

邓老师：“你会欣赏这样一个能够体谅爸妈的自己吗？”（渴望）

孩子：“还可以啦。”

进入对话者的感受

邓老师的对话在冰山的各层次进行，我在对话后面做了标注。读者不妨观察邓老师的路径，看看有没有什么心得，也可与我的对话作比较。

每个人对于冰山对话都有自己的诠释，有自己喜欢的风格。我的冰山对话学习自贝曼老师，我曾仔细观察贝曼的对话，也刻意练习贝曼的对话路径。从刻意模仿与练习开始，到走出自己的路径，感觉对话逐渐成熟，经历了将近十年的时间。重新看贝曼的冰山对话，我能辨别贝曼喜欢的路径，那是他个人的长项，也看见自己的路径，从而有一种美丽的体悟。

我设想贝曼的对话路径，大概会在“感受”上工作，从孩子的伤心切入，分辨出难过的层次，除了难过自己没办法玩耍，也难过自己会分心，进而切入如何为自己“负责”。

贝曼的冰山路径，需要让对话者在“感受”上进入。有深刻的体验性，才能分辨出难过的不同层次。

邓老师与男孩的对话，也在“感受”上着力甚久，这也是我喜欢且重视的方式，从此点可以看出贝曼、我与邓老师同出一脉。邓老师在“感受”上的工作，除了在现场他可能有时间压力之外，我还有两点观察：

家庭雕塑技术：在空间中摆置家庭成员的肢体与距离的形态，以反映案主眼中家庭成员的关系。这种生动、戏剧化的方式能展现家人间的亲疏及沟通姿态。

其一是孩子并未真正进入体验。孩子虽然“说”了感受，但是并未说当下体验到的那份感受。若是未进入孩子的感受，就不容易深入冰山。渴望的层次亦然，如果孩子未体验到渴望的层次，也很难联结自己的生命。所谓体验并不一定是要落泪，而是要进入体验的情境。萨提亚发展出雕塑的技术^②来呈现各种应对姿态，正是因为人们可以通过雕塑的方式迅速进入体验。萨提亚模式是体验模式，那也是让人得以改变的关键。

其二是因为未进入感受，邓老师的问话方向失焦了。所谓失焦的意思，是失去了目标。邓老师想要将这个对话带到哪里去呢？他在认知上很清楚对话要通往渴望，因此邓老师的对话，从“你可以给这样的自己一个赞赏吗？”到“你会欣赏这样一个能够体谅爸妈的自己吗？”都是在渴望层次工作。然而感受层次的体验未进入，孩子没有跟上来，渴望层次的体验就更不易了，且进入渴望层次太匆促，孩子仅在“观点”上回应或虚应，不会有实质上的转化出现。

生活化的脉络有助于进入冰山

贝曼的教学对象是心理咨询师，因此冰山对话是萨提亚学派心理咨询师的基础素养。据我所知，冰山理论的框架是贝曼依据萨提亚女士的理论归纳建构而成的。我重新看萨提亚的录像带，发现她的对话与贝曼不完全相同，有不少对话更生活化。当我运用冰山对话时，意识到需要更生活化的脉络。所以在进入冰山之前，我会从以下三个方向进行对话：

1. 不关注问题的解决，而是关注人本身。
2. 回溯时间，探索问题的成因。
3. 询问具体事件，在细节处提问。

以上对话脉络，也适用于一般大众。

我在邓老师示范完之后，接着示范与孩子的对话，在介入孩子的冰山时先展现对人的关注、回溯时间、还原具体事件，再导入冰山就会容易多了。以下是我与孩子的对话，也是由田园老师为我记录的逐字稿：

阿建：“孩子呀，我想问你一个问题。这几天，爸妈有不让你玩的时候吗？”（回溯）

孩子：“没有，因为是假期。”

阿建：“你想一下这个问题，最近不让你玩，是什么时候呢？”（具体时间）

孩子：“假期前。”

阿建：“假期前多久呢！你还记得吗？”（回溯）

孩子：“忘记了！”

阿建：“你都忘记啦？爸妈对你说了什么？爸妈怎么说你的？”（具体事件）

孩子沉默。（此处孩子的停顿甚为重要）

阿建：“爸妈怎么说你的，你还记得吗？从学校回到家，有功课。他们让你去写功课，不让你玩，是吗？”（重述细节）

孩子：“嗯！他们说写完功课再去玩。”

阿建：“所以你要问的是什么呢？你希望还没有写完功课就去玩，还是……？”（期待）

孩子：“在做功课之间休息时，可以多玩一会儿。”

阿建：“哦！是你功课做到一半时，希望可以休息可以玩哪！”（期待）

孩子：“希望可以玩久一些。”

阿建：“现在还会和弟弟玩很久吗？”（回溯）

孩子停顿一会儿：“有过，但是后来很少了。”

阿建：“后来很少啊？那是怎么了？”（事件）

孩子：“爸妈有允许我们玩十到十五分钟。”

阿建：“对你而言，这样子算久吗？时间够吗？还是希望再长一点？”（期待）

孩子：“很短！”

阿建：“那你希望多久呢？”（期待）

孩子：“半个小时。”

阿建：“哦！那爸妈答应过吗？从小到大？”（期待）

孩子：“有时候有的。”

阿建：“我想问的是，他们在什么时候答应的？发生了什么让他们会答应让你玩半个小时？”（具体事件）

孩子：“比较小的时候。”

阿建：“比较小的时候呀！那又是发生了什么事情，让他们从以前到现在有了一个变化呢？”（观点）

孩子：“因为现在功课比较多，所以要赶快做完。”

阿建：“哦！功课比较多了。你做得完吗？”（期待）

孩子：“做得完。”

阿建：“你会做得很快吗？”（期待、观点）

孩子：“不会。”

阿建：“发生了什么事？你做功课会比较慢，是功课多了，还是你做的时候会分心，还是……”（事件、观点）

孩子：“会分心。”

阿建：“会分心呀！你喜欢这样吗？”（期待、观点）

孩子：“呃……不喜欢。”

阿建：“那你有问爸妈怎么办吗？”（应对）

孩子：“呃，没有。”

阿建：“你想改变吗？想改掉这个分心的习惯吗？”（期待）

孩子：“想啊！”

阿建：“你想呀！”（重述）

阿建停顿了一下：“xx，我想问你一个问题：如果你很快地做完功课，你就可以玩了，是吗？”（观点、期待）

孩子：“呃，对！”

阿建：“假设你做功课时，可以不分心，我想帮你不分心，你想要吗？”（期待）

孩子此时沉默了（此时的停顿我认为很重要，当孩子有了觉察，才会意识到自己想怎么解决，而停顿是觉察重要的一部分）。

阿建：“我想到一个方法可以帮你，你想要吗？让你做功课时可以不分心。然后做完了可以去玩。你爸妈会允许吗？”（期待、观点、核对）

孩子又停顿一下：“应该会吧。”

阿建：“应该会呀？如果我提出一个方法，你要吗？”（期待）

孩子：“要！”

阿建：“谢谢你，你是一个这么认真的人啊！”（观点、渴望）

我会继续好奇的是：

“你分心的时候，有人会对你唠叨吗，或者教训你吗？”（探索他人的应对姿态）

“爸妈对你唠叨的时候，你会有什么感觉？”（感受）

“当你很烦的时候，你做了什么呢？”（应对姿态、事件）

“当你很烦的时候，你就更不想写功课呀！你是故意的吗？”（观点）

“是发生了什么让你不想写功课呢？”（观点）

“当你拖着不写功课，爸妈骂你的时候，你会有什么感觉呢？”（感受）

“当你被爸妈骂，而功课又很晚才写完，你怎么看待自己呢？”（观点、渴望）

“你想要改变这样的状况吗？”（期待）

“发生了什么，让你还是愿意专注呢？你的内在有一股不放弃的力量。”（渴望）

“你会怎么样看待不放弃的自己呢？”（观点、渴望）

邓禄星老师此时提问：“大人是否要有解决分心的方法，才能帮助分心的孩子？”

若是老师能协助孩子懂得专注而不分心，协助孩子专注以对，那是最好的状况。若是老师不懂如何解决分心，单单凭借着“好奇”，也能对孩子有所帮助吗？我的答案是肯定的，因为好奇的对话会为对方带来觉察，觉察自己的责任。

若不使用冰山的脉络，也不懂解决分心的方法，只要好奇孩子的处境，就会给孩子带来影响。比如，我的好奇会这样进行：

“我很好奇，你什么时候会分心？”

“你知道你当时分心了吗？”

“你分心的时候会做些什么事呢？”

“当你知道自己分心了，会立刻让自己专心吗？”

“我很好奇，你知道自己应该专心，然而发生了什么事，你知道自己已经分心的时刻，却没有立刻专心呢？”

“你想要改变吗？”

“你可以怎么帮助自己呢，当你知道自己分心的时候？”

这样的对话，让孩子觉察、意识、聚焦且逐渐体验分心，就会带来不同的结果。但是必须说明的是，单纯的好奇与冰山的好奇，不只是问话脉络不同：冰山关注的不是解决问题，而是一个人面对问题时，内在发生了什么，受到了什么冲击。冰山对话能更深刻地帮助人。

对话中充满好奇，能让孩子感到舒缓，有助于孩子感到被接纳。若进一步运用好奇理解孩子，也有助于孩子觉察，孩子会意识到自己的责任，这就是改变的开始。

邓禄星老师听完我的解说，转头问这男孩：“这样的对话，对你有帮助吗？”

孩子点点头说：“我会想要专心。”

我视“好奇”为对话里的基本功，邀请众人大量练习好奇，就能让大家渐渐学会如何好奇，提问就能越问越好，也就越来越容易沿着冰山的脉络，穿梭悠游于宽广深刻之境。

对话是改变的开始

我的对话就示范到这里。通过好奇与核对，进入观点与期待层面的探索，厘清孩子的状况，这样探索和了解孩子，会知道孩子不想分心，想要专注地学习，了解孩子对自己的期待与大人对孩子的期待其实是相同的。如果不好奇孩子的状况，常会形成亲子之间的对立。

若是继续对话，进入冰山脉络，有助于孩子解决根源的课题，探索分心对内在的冲击，进而觉察自己的责任，改变自己的应对方式。

娴熟于冰山对话的人，只要一点点信息，就能进入对方的冰山。然而这也有前提，那就是彼此都知道要去哪里。通常在心理咨询中，双方都有默契要探索困难，要踏上一趟内在的神圣旅程。然而萨提亚模式也是一个生活的模式，从生活对话走入冰山，需要对话者愿意带着爱，多给予一些关怀、多了解一些信息。这样，进入冰山对话会较容易，也较易接纳彼此。

田园老师的反馈

田园老师任教于新加坡辅华小学，参加过我的冰山工作坊，学习萨提亚模式颇有心得，她的上课笔记与反馈甚为丰富。我节录一小段，并附上说明：

“阿建老师用一个十字轴，把冰山和生命历程形成网状结构，冰山是纵轴，个人生命历程是横轴（崇建按：透过冰山纵向的问话，比如，从事件到感受，从感受到观点，从感受到期待，从观点到期待，都是纵轴的直线进行。横轴就是回溯，冰山的每个区块，都有其回溯的历史，因此是横向的探索。两者交织成网状结构）。在生命历程上可以加上原生家庭和影响论（崇建按：这也是萨提亚模式的工具），我们就能从每一个点出发，去彼此连线，形成一个绵密的大网。在这个网里，用好奇提问，去关心人，然后再解决问题。”

第五章

开展

——深入冰山路径

在冰山各层次的探索，

有助于一个人觉察自己，

觉察自己真实的状态。

我在本书第一章呈现了冰山对话是探索一个人的内在最简单的方式，也在前一章介绍了“好奇”，以及如何刻意练习“好奇”并顺利展开对话。以可盟的例子来说，我的探索是为了关心和了解可盟，不是以解决问题为主，因此对话不会执着于事件。在可盟的冰山各层次穿梭，不仅能使我更了解可盟，或许也能让可盟更了解自己。

一般人的对话执着于解决问题，也就不会产生好奇，更无法探索可盟的观点、期待、感受与渴望，只会在问题有无解决上面打转。然而事实上，问题大部分难以解决，或者如打地鼠一般，这里仿佛解决了，那里的问题又冒出来了。

冰山对话的运用效果甚是惊人，除了可以用在前面几章介绍的基础对话中，更能让人在各种各样的对话中产生觉察，也能深入问题的核心。以下是几个例子。

空白的记忆

有一次，我举办了一个为期三天的工作坊，邀请学员回家做功课，以“全然的好奇”进行对话。学员若是对话顺利，可以试着练习从一个

事件回溯到与之相关的最初经验，看看它是如何形成的，并以此探索自己的成长轨迹。

洪老师隔天反馈，回家之后他成功尝试了“全然的好奇”，但是一旦要回溯早期经验他就完全记不起来，画面一片空白。洪老师询问这是否与负面的童年经验有关，因为负面童年经验常使人遗忘早期记忆。

我因此与洪老师展开对话。这一段对话很有意思，我记录如下：

洪老师：“我过去的记忆一片空白，完全记不起来！”

我：“你完全记不起来吗？”（事件）

洪老师：“对呀！过去发生的事情，我总是记不起来。”

我：“当你提到记不起来时，有什么感觉？”（感觉）

洪老师：“没有特别的感受，就很一般的感觉。”

我：“你说自己总是记不起来呀？”（重述事件）

洪老师：“对呀！”

我：“是什么时候开始的事件记不起来呢？”（事件）

洪老师：“我常常都记不起来，尤其是六岁以前，记忆都是空白。”

我：“老师……我很好奇……”

我在此处停顿较久，用宁静而专注的语态问：“那你想要记起来吗？”（期待）

洪老师的脸色竟然倏地变了，并未回答我的问题。

我：“当我问你想要记起来吗，你的内在发生了什么？此刻你有什么感觉？”（感受）

洪老师缓慢地说：“很有压力。”

我：“能不能说说你的压力？”（感受的感受）

洪老师：“我很怕记起那些记忆，那些记忆让我有压力。”

我：“那你想记起过去的那些记忆吗？”（期待）

洪老师停顿了一下，缓缓摇摇头说：“不想。”

我：“你还记得发生的那些事情吗？哪些记忆让你害怕？”（事件）

我与洪老师的对话让在场的学员甚感好奇。原来，洪老师是自己决定“不要记得”的，但是他自己并没有觉察。为什么会有这样的情况呢？因为人的大脑分为理性脑和情绪脑，理性脑为了求生存而打压情绪脑，理性脑已经形成惯性会忽略情绪脑的声音。这就仿佛很生气的人说自己没有生气，只是说话比较大声，那意味着理性脑欺骗了自己。可能在他的成长过程中被教导“人不该生气”，因此当自己生气了也不能觉察、不会承认自己生气了。

理性脑的惯性使洪老师以为自己不记得过去了，殊不知这是绕过了情绪脑的“生存应对策略”。当我专注一致地问话，从期待处慎重询问，洪老师的情绪突然有了意识。我再切入感受询问，让情绪与理性整合，洪老师才觉察了自己的生存应对策略，是自己决定遗忘记忆。

这里必须说明的是，除了问话的路径之外，问话者的姿态是否宁静、和谐，也相当重要。

洪老师的反馈

阿建老师用非常专注和谐的态度，引出我自己潜在的信息，神奇的事情就这样发生了，我觉知到了自己。觉知到了那个决定让我没有记忆的自己。一个和谐的、没有设定目的性的谈话，却往往最具有沟通的实质意义。

“我没有生气，只是觉得遗憾”

再举一个例子。一群人聚在一起聊天，聊到了房地产。小琳的爸爸留下一块地，正被市政府重划，需要选择重划后的位置。因为小琳的爸爸年事已高，家人也疏忽做选择的时间了，重划后的位置不甚理想，小琳谈到此处声调提高，表情甚为愤怒。

友人问她：“你是不是在生气？”

小琳眉头皱起来了，焦躁地回应：“我没有生气。”

友人：“但是你看起来是生气的样子。”

小琳表情更愤怒，语气也更愤怒地回应：“已经跟你说过了！我没有生气。”

众人一阵沉默，小琳才又懊恼着：“我怎么会生气？如果我生气了，就是在责怪爸爸，怪他没处理好土地重划？爸爸年纪这么大了，我可以怪他？”

大伙儿为避免尴尬，还是沉默着不说话。小琳最终用一句话终结对话：“我没有生气，我只是觉得遗憾而已。”

以旁观者角度看小琳，她的言行的确是生气的表现。这是日常生活中我常遇见的状况：有情绪的人常说自己没有情绪。对话的双方不懂如何觉察、接纳，不懂平静地探索彼此，一场对话往往酝酿成双方较劲，更严重的就是冲突。

当小琳生气地诉说时，如果友人能以和谐的态度、接纳的语言关怀小琳，比如：“当说到土地重划的事件，你感觉不舒服吗？因为你看起来有一点激动。”这样的问句比较中性，带着关怀的探询，而且加上了具体的描述。“我”的观察有助于对话的人觉察。“因为你看起来有一点激动。”“你感觉不舒服吗？”或者“你在生气吗？”都在探寻冰山水面之下那个关于感受的层次。一般人很少觉察感受，感受层次也甚少成为对话主轴。有些人很不愿意谈及自己的感受，若有人询问感受，通常会避开，回答观点、期待或者事件，因此对话的人更需要专注和耐心。

此处可以比较两种感受的对话：“你感觉不舒服吗？因为你看起来有一点激动。”这是一句关怀的语言。“你是不是在生气？”或者“你在生气吗？”则让当事人感觉被指责，因而更生气。

以接纳的语言应对

亲子之间也常有此种状况，因为情绪于内在暗暗流动，双方对话渐渐成了较劲，最终不欢而散。如果小琳的友人懂得冰山理论，就能够觉察自己的内在，让自己更和谐稳定地接纳小琳的状态。

如果友人询问：“你有感觉不舒服吗？因为你看起来有一点激动。”小琳就更有机会去觉察、承认自己的不舒服。假设小琳承认自己的确不舒服，友人可以继续探索：“这个不舒服是什么感觉？”“这个不舒服是生气吗？”……像这样循序渐进的方式，更能贴近小琳的内在，一方面可以了解小琳，另一方面也让小琳理解与接纳自己。

为何问“你是不是在生气？”或者“你在生气吗？”会让当事人感觉被指责呢？我试着推论如下：

小琳说自己并未生气，可能是因为她视生气如禁忌，才想方设法否认、解释：“我没有生气。”

小琳否认的过程，应与其成长的经历有关：她的家庭可能视生气为禁忌？或者曾有与情绪相关的经验，使得小琳在生气时心里还有一个声

音，不允许自己生气。

小琳在生气的时候，会感觉很懊恼。“生气”是小琳的感受，但小琳否认这个感受，“懊恼”就成了感受的感受。也就是说，当小琳生气的时候，她也为自己的生气感到懊恼。

如果小琳能够沉静下来，就可以感觉自己的情绪：懊恼、悲伤、沮丧、生气、无奈。如果她懂得冰山理论，就能在冰山图上描绘自己的内在。

小琳的内在冰山

让我们再整理一下小琳的内在冰山：

事件：家里的土地正经历重划。

感受：生气、无奈。

感受的感受：懊恼、悲伤、沮丧。（当我感到生气时，对生气的情绪感到懊恼，因为“我怎么会生气？”当我感到生气时，对生气的情绪感到悲伤、沮丧，因为“我对爸爸生气，就是不孝顺”）

观点：我不能对爸爸生气、我怎么会生气、我应该对爸爸孝顺、天下无不是的父母、我应该心平气和。

期待：我期待自己能解决一切、我期待家人能负责、我期待爸爸不要出错、我期待自己是懂事的女儿。

渴望：我是个有价值的女儿、我是值得被爱的、我能接纳自己的一切、我的存在是有意义的。

小琳若懂得冰山理论，能探索自己的冰山，就可以罗列出如下问句：

“我可以生气吗？”“我如何看待自己的生气？”（探索感受的观点）

“什么时候开始，我不允许自己生气呢？”（探索生气观点的形成）

“我以前生气的时候，爸爸妈妈怎么回应我呢？”（探索生气观点的形成）

“当我还是个孩子，遇到生气的情况，爸妈是否责骂、教训、忽略、惩罚过我？我期待爸妈怎么样对待我？”（探索孩提时的期待、爸妈对自己的期待，也探索自己的渴望）

“虽然我不想责怪爸爸，但我可以责怪爸爸吗？如果我内心责怪爸爸，是否代表爸爸不好？我是否在行为上不够礼貌？如果我承认了自己在责怪爸爸，我是否能接纳爸爸没做好？”

在冰山各层次的探索，有助于一个人觉察自己，觉察自己真实的状态。比如觉察自己真的生气了，进而探索自己的成长历程，能对自己感到尊敬，也解放自己被囚禁、不被承认的情绪，就能让自己成为更自由的人。

通过冰山的探索，小琳可以更了解自己，整合情绪与理性，为自己重新做决定。

深层的冰山路径

冰山理论看起来简单，却有繁复的线索以及复杂的使用方式。

若能在更深层次上运用冰山，进一步熟悉冰山，除了懂得探索、核实与体验，让彼此更理解之外，还能通过冰山对话转化童年的创伤。俗语云：“一朝被蛇咬，十年怕井绳。”冰山对话能让人不再害怕草绳，从过去的受伤经验中转化。转化的要素包含了当事人的资源（内在的能力）和渴望。但是本书聚焦在冰山的运用上，呈现的是基础的使用方向，以便有兴趣的教师、家长和各领域的伙伴能够了解冰山的使用。

冰山运用的层面甚广，从个人成长到亲子、师生、班级经营、职场互动、运动选手增能、企业员工增能，都非常适合。

有人可能会问，冰山不就是一张图表？将几个层次列出来，为何能有那么强大的力量呢？

原因之一是人们日常的谈话，往往聚焦在事件的“对错”，并非真正探索“人”。而冰山呈现了人隐藏的各部分，能够探索一个人的内在。

原因之二是人们谈话时，往往聚焦在事件本身，而不是聚焦在事件对人的冲击上。因此当对话转向事件对人的冲击，那便是甚少有人讨论的路径。

原因之三是冰山的探索有各种不同的方向，比如，发生了一件事——孩子不上学，那么对家长的冰山探索，可能会这样进行：

“孩子不上学，你的感受是什么？”（事件→感受）

妈妈：“我感到很生气。”

“你怎么看待孩子不上学？”（事件→观点）

妈妈：“学生就应该乖乖上学。”

“孩子不上学了，你的期待是……？”（事件→期待）

妈妈：“我期待孩子不要那么烦，老是找我麻烦。”

“当孩子不上学了，你对自己的感受是什么？”（事件→渴望）

妈妈：“我觉得努力都白费了，这么辛苦很没意义。”

这个路径是顺着“感受、观点、期待、渴望”一路问下来的，本书第一章提过，冰山仿佛一把吉他，先是顺着弹奏do re mi fa so la si do，

当你熟悉了以后便可以弹出莫扎特、贝多芬等名曲的音符与曲调。

弹奏不同的曲调有何意义呢？

让我们回顾上面的探索过程。这个探索的基准点是以“事件”为主轴，因此探索的路径是：事件产生的“感受”、事件产生的“观点”、事件产生的“期待”、事件产生的“渴望”。

如果将路径更改一下，也将探索的基准点变动一下，看看会有什么事情发生？

“孩子不上学，你的感受是什么？”（事件→感受）

妈妈：“我感到很生气。”

“当你感到生气的时候，你做了什么？”（感受→事件）

妈妈：“我把孩子留在校门口，自己转头就回家了。”

“当你转头就回家了，你的感受如何？”（事件→感受）

妈妈哭了：“我感到很难过！”

“你的难过是……”（情绪→渴望）

“我觉得自己不是个好妈妈，将孩子丢在那里，我很糟糕……”

上述两段对话，是我工作坊中学员的一段问话，以及我的一段问话。两段问话的基准点不同，路径也不同，但是最后的目标相同，都是帮助对话的人觉察、了解自己，并且为自己负责。

路径的转换

有个女孩出国前生病了，很慌张、很焦虑，担忧自己能否出国。

亲友问她，她只说自己很焦虑，希望赶快好起来。

这些问话，都是以“事件”为基础而得到的结果，可能无助于女孩成长，也无助于解决问题。

如果按照冰山的脉络，探索女孩的内在，就会是这样：

我：“你此刻感觉怎么样？”（事件→感受）

女孩：“焦虑、担心，还有害怕。”

我：“哪一个感受多一些？”（感受）

女孩：“害怕。”

我：“能不能说说你的害怕？”（感受）

女孩：“我害怕不能出国。”

我：“如果不能出国的话，你有什么感觉呢？”（事件→感受）

女孩哭起来了：“我感到很难过。”

我：“你难过什么呢？”（感受）

女孩：“我在想自己是不是做错了什么？”

我：“为什么说是做错了什么呢？”（观点）

女孩：“我是不是做错了什么，上天才惩罚我生病？”

我：“这种想法什么时候有的？”（观点）

女孩：“小时候我如果生病，爸妈都会说因为我不乖，所以老天爷惩罚我。”

我：“小时候的你怎么想呢？”（观点）

女孩：“我觉得自己没有错呀！”

我：“被惩罚时你觉得自己是什么样的人呢？”（观点→渴望，此处可以看见女孩的观点，是小时候父母的教养方式所塑造的）

女孩：“我觉得自己很糟糕！”

我：“现在呢？发生什么事了？怎么还会觉得自己被惩罚呢？”（观点）

女孩：“好像没什么事需要被惩罚，只是那样的想法还在心里。”

我：“会觉得这样的想法有一点荒谬吗？”（观点、感受，厘清观点，重整感受）

女孩：“现在想想觉得蛮可笑的。”

我：“当你这样想的时候，内在是什么感觉？”（观点→感受）

女孩：“现在感觉轻松多了，焦虑也少了很多。”

从上述的对话中，可以看见我在感受、观点、事件上来回探索，女孩因此觉察内在不安的缘由与过去父母的教养有关。过去父母的影响仍在，但如今她长大了，可以重新为自己做决定。我的对话路径是在感受上来回探索，那是我很习惯的方式。而每一个人对话的路径不同、基准点不同，会带来不同的风景，个人问话的风格也因此形成。

关于冲突的冰山探索

当亲子、夫妻、师生、上下级之间发生冲突，或者对他人有所要求，想要传达自己的想法，就可以使用冰山理论，帮助彼此理出脉络，觉

察内在的冰山，也检验自己的应对是否真如自己所愿。还可以进一步探索改变自己的应对模式。

比如，孩子玩电子游戏，已经超过约定时间，父母亲希望孩子去做功课，会怎么跟孩子对话呢？

父母不妨根据过去与孩子互动的过程，记录自己的冰山和孩子的冰山。我把父子的冰山图分别画出，放在下页。

以玩电子游戏的例子而言，假设父亲的应对语言是：

“都几点了，还在玩！再不关掉，我就再也不让你玩了。”

孩子的回应：“好啦！你真烦！”

父亲和孩子的冰山各是怎样呢？

父亲的冰山



孩子的冰山

玩电子游戏，
爸爸叫我关掉写功课。

应对姿态：
指责

感受：生气、烦躁、沮丧。

感受的感受：对自己的生气感到焦虑。

观点

对父亲：爸爸总是很啰唆、爸爸都不相信我、爸爸就是不准我玩游戏。
对自己：自己就是无法脱离电子游戏、自己也许不值得尊重。

期待

对父亲：期待父亲相信自己、期待父亲好好说话。
对自己：期待自己不要沉迷电子游戏。

渴望：
觉得自己不被尊重、
觉得自己没有价值。

自我：
我不是一个好孩子，
低自尊。

冰山图省思

当呈现出两个人的冰山之后，不妨趁机问问自己，是否觉察了原先未觉察的部分？这些部分包括应对姿态、感受、观点、期待与渴望。

不妨写一下冰山记录，或者写成冰山日志，并且回溯一下这些经验：孩提时的自己是否有同样的经验？

检视一下孩子的冰山，是如你所期待，还是朝向了一个更糟糕的处境？再试着调整自己，看看什么样的应对能让孩子朝着更丰富、更有力量、更棒的方向前进？

请读者对照前面列出的冰山图，找一个事件，看看自己的应对方式。冰山图中的感受，我列出了一串；观点的层次，我也简单列出几则，方便圈选核对。通过冰山图，可检视自己的冰山是否在往好的方向前进，是否能达成预期的目标，以及如何进行觉察与修正。

在冰山的探索上，不妨列出多一点路径。可以以事件为基础，延伸到感受、观点、期待、渴望；可以以感受为基础，延伸到观点、期待、渴望、事件；也可以以观点为基础，延伸到冰山各层次。以此类推，探索自己与对方的冰山。

第六章

成长

——追求自我

萨提亚模式是体验性的模式，

着重体验，而非头脑的认知。

因此我不是说服她，也不是与她说理，

而是帮助她觉察。

通过冰山对话，帮助对方觉察自己，进而与自己的渴望联结，为自己负责任——这是我打开孩子内在，与孩子联结的方式。当我更了解孩子，孩子也会更了解自己。

小玫是个美丽的中学生，内在纯真，外在靓丽，但她看不见自己的美丽，似乎也并不懂得自己。只要有人称赞她美丽，她便会回一句“屁啦！”似乎不能接受别人称赞。我是小玫的老师，带过她几堂作文课。小玫有天主动来找我，原因是她没有目标。下面就是我和小玫的对话。

与小玫的冰山对话

小玫：“我没有目标。”

我：“你没有目标呀？”（重述，重述也有核对的意思）

小玫：“对呀！”

我：“你来找我，想要得到什么呢？”（核对，为我们的谈话设定目标）

小玫：“我想要有目标。”

我：“你以前有目标吗？”（回溯她的经历，了解为何提这个话题，这样才能了解她到底怎么了）

小玫：“有。”

我：“什么时候开始没目标的呢？”（回溯她的经历，有助于发现问题出在哪儿）

小玫：“上了初中以后。”

我：“小学时有目标吗？”（核对问题发生的时间，探索发生了什么事）

小玫：“有。”

我：“小学时的目标是什么呢？”（核对）

小玫：“考上好的私立初中！”

我：“你达成了吗？”（核对）

小玫：“我考上了呀！”

我：“初中以后就没有目标了吗？”（核对）

小玫：“对呀。”

我：“发生了什么事，初中就没有目标了？”（探索具体事件，了解发生问题的根源）

小玫：“因为初中很无聊呀！”

我：“你现在学习好吗？”（回到此刻的具体事件，她提及小学目标是考上好的私立初中，因此问话聚焦在学业）

小玫：“不太好。”

我：“上次班上段考，你考第几名呢？”（在具体事件的细节里确认）

小玫：“四十四名。”

我：“你考四十四名的时候，内心是什么感觉呢？”（感受）

小玫：“没有什么感觉。”

我：“什么感觉都没有吗？”（核对感受）

小玫：“没有。”

我：“你允许自己有感觉吗？”（观点，探索她如何应对，是否和自己联结。因为一般考不好，应该感觉失落，但是她说自己没有感觉）

小玫：“允许呀。”

我：“你也允许自己生气、难过吗？”（观点，此处我有很多好奇，因为她说允许自己有感受，但是当考不好时，没有感觉到自己的感受）

小玫：“允许呀。”

我：“但是你考四十四名，没有感觉呀？”（核对，再次确认她的感觉）

小玫：“没有感觉。”

我：“我们探索一下好吗？”（感受，邀请她与自己联结。冰山对话在路径上有很多变化，我也经常变换不同的对话路径，但我最在意感受。让对话者的思维与感受联结，是我在冰山工作中很重要的一部分）

小玫点点头。

我：“请你想象自己收到四十四名考卷时的情景。你当时的感觉好吗？”（感受，我邀请她体验感受时，重述了考试的成绩，这样会比较贴近唤起感受）

小玫：“我就没有感觉呀！”

我：“嗯。我只是探索一下，你深呼吸一下，别这么快回答我。你已经来找我了，我们只是探索看看，可以怎么往前走，好吗？”（核对，我在这儿重新核对我的工作，并且邀请她慢慢来。若是不慢下来，她的感受会被思维主宰，我和她就无法觉察她自己真正的感受）

小玫：“嗯！好呀！”

我：“邀请你回想一下，你知道自己考了四十四名，当时有什么感觉？会生气吗？”（感受，再次重述事件，让她专注体验）小玫：“不会。”

我：“别回答我。我要你体验这个感觉，看看会有什么样的感觉，好吗？”（继续探索感受。通常孩子会很快速回答，但快速回答意味着用头脑理解，而不是用心体验情绪）

小玫：“好。”

我：“邀请你回想一下，当你知道自己考了四十四名，当时有什么感觉？会生气吗？会害怕吗？会焦虑吗？会难过吗？”（感受，我将各

种感受罗列出来，供她选择，这是在人们体验不到感受时，我习惯用的方式）

小玫：“都没有。”

我：“谢谢你……邀请你再深呼吸，感觉一下，当你考了四十四名，身体哪里会有感觉？”（感受，心里的情绪感觉不到，我常让孩子感觉身体，再回到情绪上，因为身体的感觉比较容易）

小玫：“胸口有点儿紧。”

我：“将手放在胸口上，感觉胸口的紧绷，可以吗？”（接纳自己的身体感觉，通过身体感觉启动被忽略的情绪）

小玫：“嗯！”

我：“深呼吸之后，在心里告诉自己：‘我感觉自己胸口紧绷，我愿意承认胸口是紧绷的。我愿意允许，也接纳自己的胸口是紧绷的。’”（探索感受，自我整理，也引导对话者将思维与情绪整合）

小玫闭起眼睛，身体微微颤抖，眼泪缓缓地流出来。

我：“你流泪了，这个眼泪是代表什么呢？”（感受、观点，当她的身体在说话，我引导她看见情绪）

小玫：“不知道。”

我：“你不知道自己的眼泪呀？看来你不大关心自己，是吗？”（感受、渴望，看见她不了解自己，目的是让她与自己联结）

小玫：“我不知道。”

我：“没关系。你深呼吸一下。”（我觉察她的思维与感受没有联结。先要将目标定出来，才知道我们要去哪儿。所以我请她深呼吸，缓和

情绪，我要与她定出目标)

小玫深呼吸。

我：“你想要考试考好吗？想将学业设定为短暂目标？”（核对，对话有目标很重要，有了目标，才知道我们要去哪儿）

小玫：“不想。”

我：“不想以读书为目标？怎么说呢？”（期待，由此可见，她不是来找我解决学业问题的，起码思维不是这样想的，若未在此处核对期待，我们的对话就没有方向了，可能会流于各说各话）

小玫：“考试考好有什么用？将来还不都是要工作？”

我：“嗯.....那你回家还有读书和做学校的功课吗？”（事件，小玫谈的是她的观点，我要看看这个观点是否影响了她的行为。若是内在认同这个观点，她应该不会读书了）

小玫：“有呀！”

我：“你不是不想以功课为目标吗？怎么回家还念书呢？”（核对，此处是挑战她的观点与行为，目的是带出她的觉察，清晰地承认自己期待什么）

小玫：“没办法，我是学生呀！而且不读书，妈妈会生气。”

我：“你每天读书多长时间呢？”（核对，帮助她弄清，也帮助我弄清，她的冰山内在，和外在行为是否一致）

小玫：“三个小时吧。”

我：“这么久呀？”（这里我得到了一个特别的答案，因为她不想以读书为目标，回家却读书三个小时，对我而言这是很有趣的信息）

小玫：“对啊！”

我：“每天读这么久的书不累呀？”（感受）

小玫：“还好。”

我：“你三个小时中，专注的时间有多久呢？”（核对，我的好奇在于，读三个小时书，怎么才考四十四名呢）

小玫：“大概半小时吧！”

我：“半小时也蛮久的，很不容易啊！有这么久的时间呀！”（核对，在我的认知中，每天读书半小时，应该也不会四十四名吧！因此再与她核对）

小玫：“应该不到吧，大概只能专注十分钟。”

我：“那其他时间都在做什么呢？”（探索事件）

小玫：“看漫画呀，还会做其他事。”

我：“爸妈不会对你唠叨吗？”（探索父母的应对）

小玫：“会呀！他们说我没有目标。”

我：“嗯！那我明白了。发生了什么，让你只能专注十分钟？”（具体事件，让她觉察自己，也让我了解她发生了什么事）

小玫：“我会分心。”

我：“你喜欢分心吗？”（探索她的观点、期待）

小玫：“当然不喜欢！”

我：“那你想要不分心吗？”（期待，为我们的对话归纳目标）

小玫：“可是我做不到。”

我：“我只是问你想不想，没问你是不是做得到呀。”（期待，与她澄清我只是在问期待）

小玫：“可是我就是做不到呀！”

我停顿了下来，很缓慢地问：“小玫，当你来找阿建老师，阿建老师有责备你吗？”（渴望，与小玫讨论事实，让小玫感受到我的接纳）

小玫摇摇头说：“没有。”

我：“阿建老师有要你加油吗？”

小玫：“没有。”

我：“因为那些对你没帮助。你说你没有目标，我是来陪你往前走，不是吗？”（核对期待且联结渴望）

小玫的眼泪又流了下来。

我：“你是不是怕自己考不好，因而也不想以读书做目标？”（期待，确认她的期待——我们要通往哪儿？探索她卡住的地方）

小玫：“不知道。”

我：“当你考不好的时候，你怎么看待自己呢？”（观点，前句探索她卡住的点，她尚未有觉察，而此问句已联结感受，再回到对自己的观点比较容易得到答案。这是冰山对话的奥妙）

小玫此刻又流泪了：“觉得自己很糟糕。”

我：“你的眼泪是什么？是难过吗？”（感受，我要整合她的自我，先让自己的观点与感受联结）

小玫：“应该吧……”

我：“你难过什么呢？”（感受，再次让观点与感受整合）

小玫：“我就是做不到，觉得自己很差劲。”

我：“你主动找我询问，你不觉得自己很勇敢吗？”（渴望，联结她的资源，让她看见自己）

小玫摇摇头：“不觉得。”

我：“学校那么多人听我演讲，上过我的课，只有你一人来找我，你不觉得自己有创造力，也很勇敢吗？”（渴望，联结她的资源，让她看见自己）

小玫：“有吗？”

我：“我觉得有呀！但是看来你对小玫不大肯定，怎么会这样呢？”（渴望，让她看见自己，并且挑战她）

小玫：“我不知道。”

我：“没关系。我很肯定你。现在我想问你，你愿意专注吗？愿意试试看，功课如何好一点儿，你要吗？”（期待，重新核对与确认目标）

小玫说：“做不到怎么办？”

我：“我还是会陪你，你可以考验我呀。考验你学习不好时，试试看考烂一百次吧！看看我是否会骂你、笑你，或者跟你说道理，若是我这样做了，你就自由了！那时你就可以不用再来找我了。”（渴望，让她感到被接纳，也让她意识到自己是自由的，能够为自己做决定）

小玫停顿、沉默。

我：“你想这么做吗？”（期待，确认目标）

小玫点点头说：“好。”

倾听被掩盖的声音

我和小玫的对话很顺利，她是个美好的孩子，但她与自己脱节了，没有真正贴近自己、理解自己。她不能承认自己一再让自己失望，也让父母失望。一旦承认这些，她可能会陷入更无助、更自我批判的状态，所以头脑绕过了感受，也就绕过了真实的自我。为了求生存，她转而选择了“打岔”的应对模式。

于是，她的内在声音就成了：“不想要读书，我没有感觉，随便啦！”

她的理智说：“应该找一个目标。”

她的理智隐藏的内在声音是：“我就是读不好书，我是个糟糕的女儿、不成功的学生。”

但小玫真正的声音呢？那个被掩盖的声音，未能承认与觉察的声音，最真实贴近自己的声音呢？

那个声音说：“我想要好好努力，却担心自己做不到，不知道该怎么办。”

当我帮助她觉察自己，她的感受就被承认了。起初这个感受离她甚远，她无法感知自己的状态。也许她内心不允许自己难过，但头脑却说允许自己难过，这是一种为了生存的应对方式。

在对话中，她逐渐觉察感受，从身体的感受觉察，再到心灵的感受。她开始让眼泪流下来，也慢慢承认期待落空，并且接纳自己、看见自己。

当她可以接受自己的失败，就可以给自己机会。她是个学生，我们的对话沿着这样的路径推进：没有目标→小学的目标→不重视初中课业→接触失落的感受→与渴望联结→为自己设定目标。当心智整合一致了，目标也确立了，便能讨论适合她的读书方式了。

萨提亚模式是体验性的模式，着重体验，而非头脑上的认知，因此我不是说服她，也不是与她说理。若只是想以道理说服她，她的问题仍然存在。

接下来的对话我不再呈现细节，仅就我协助她的方式，陈述我的想法与做法。

设定做得到的目标

我请小玫缩短学习时间，每天专注学习三十分钟，并询问她这样适合吗？她起初觉得三十分钟太短，但我邀请她检视自己，过去读书三小时大部分都在虚耗时间，就算看漫画也不安心，何不专注学习三十分钟呢？剩下来的时间自由分配，等到自己上轨道了，再增加读书时间。她同意了这个想法。

我请她设定闹钟，将三十分钟分为两阶段，每次十五分钟。最好在学习时设下闹钟，闹钟响了就请她休息。

十五分钟并不长，所以压力比较小，也容易全程专注。我请她在十五分钟内保持专注，学什么都行，哪怕是一个英文单词，一道数学题，一页课文，都提醒自己专注。

她的数学表现不佳，我邀请她做有把握的题目，只做会做的题目。对于有一点儿困难但也许能弄懂的题目，圈起来去问同学；特别难懂的题目则请她放弃，这样就不会只为了一道数学题而苛求完美。想要每一题都学会，就真会应了那句“为一棵树而放弃一片森林”，最终招致沮丧与无奈。

我请她在笔记本上记录下每天三十分钟的学习过程。比如八点到八点十五分：背七个英文单词。八点三十分到八点四十五分：做一道数学题。

我邀请她这样做，和我过去的经验有关。

我中学时学习不好，越是逼近大考，内心越是焦虑，成绩始终无法提升。老师与父母的耳提面命对我而言都是压力，说再多的道理也无用，因为我一读书就分心，甚至连拿起书本都觉得沉重。

但我的内心存有希望，始终要自己加油，跟自己说课后要好好念书。我每次都暗下决心：“晚上要读书三小时。”

但是我始终没有认真读书。为什么呢？因为我进度落后太多，各科都有困难，累积大量的课业想到就觉得压力大。虽然下定决心读三小时，但课后一回家面临压力，我就开始东摸西摸，始终提不起劲儿来。半小时过去就会责备自己：“怎么又浪费时间了，今天就算了吧！明天再好好读书吧！”

若是怠惰未读书，被父母责骂了，我的内心戏就成了：“今天心情不好，不想读书了。”

这些日复一日的戏码将我折磨得困顿极了。我无法联结自我价值，又陷入自我责备的阴影，曙光从来不曾出现，即使出现了也是刹那，瞬间又被黑暗吞噬了。

如今我为小玫设定的计划，不需太费力就能实践，能体验到自己的行动力。每天为学习做记录，就仿佛在记录自己的成果，睡前看了都会觉得“今日值得”，内在的感受便会安稳。这是冰山中的“渴望”。踩着每个“一日值得”，让它成为一种惯性，自己的纪律就会慢慢形成。

课后学习对无惯性的人而言是一种巨大的压力，尤其是在学业已经落后太多的情况下。除了在对话中厘清感受，协助她唤起生命力，我邀

请她回家学习前进行三次压力冥想。我现场带领小玫进行压力冥想，冥想中的小玫落下不少眼泪。她表示那是感动的眼泪，感动自己能突破压力区，勇敢奋力地往前奔跑。

我每周看小玫的记录，连续看了三周。她的学习很规律，还利用了零散的时间来学习。

我替小玫感到开心，小玫也觉得内心踏实多了。段考前，她为自己设了三十名的目标，我帮她修正为四十名，请她别着急，维持小小的步伐前进，不要以太高的期待强迫自己。

小玫段考来临前，我恰好因为腿伤在家休养了三周。再见到小玫时，感觉她稳定多了，肩膀似乎更舒展了。段考成绩出炉，她的名次上升至二十四名，数学进步了三十多分。我为小玫感到开心，她是个勇敢的女孩，她值得为自己喝彩，我也为她感到骄傲。

小玫的反馈

我现在对读书非常热忱，每天都能专注读三到四个小时，因为我有了目标。谢谢阿建老师教我如何专注，且定下一个自己容易达成的目标，比较能够实现。

第七章

渴望

——与自己对话

人的心智在生存模式之下，

会忽略了觉察自己。

在与他人对话时，也别忘记探索自己，

与彼此的内在联结，

让生命携手去往光明之处。

冰山对话并非要说服人改变，而是让人觉察，从而为自己负责任。人的心智在生存模式之下，会忽略了觉察自己。而一旦觉察自己，就能为自己负责任。无论做什么选择，只要为生命本身服务，就是好的选择。

很多人误解了对话的本质，遇到孩子出现问题，就想通过对话改变孩子，忽略了彼此应尽的责任，忽略了自己如何觉察感受、观点与期待，也忽略了一个事实：和自己的渴望联结，与孩子的内在联结，如此才能了解孩子的问题，协助孩子渡过难关，为自己负责任。

若是父母一味执着“应该”如何，只是想满足自己的期待，却不知道自己的期待、观点来自何处，那么生命的流动性就被卡住了。既无助于孩子，也无助于自己。

若是透过冰山对话探索自己，也探索孩子，生命就会携手去往光明之处。因为萨提亚模式的精神，就是尊重生命、相信生命有成长的能

力。

焦急母亲的冰山

下面要呈现的是我与一位妈妈的对话。这位妈妈遇到的问题，是她十九岁的女儿要休学了，妈妈不断打电话求助，希望我跟她女儿谈话。妈妈在电话那头很焦虑，说话急促又生气，抱怨女儿突然做出决定，又抱怨女儿不能坚持。她希望女儿回心转意，好好读到大学毕业，又责怪女儿如此任性。

我答应妈妈的要求，前提是女儿愿意来谈话，而不是被妈妈逼来。因为女儿十九岁了，十九岁当然可以决定休学。况且妈妈误解了，我的谈话并非是要满足妈妈的期待，而是为了让女儿为自己负责。

但是女儿不愿意前来，无奈的妈妈只好自己来见我。然而妈妈很疑惑：是女儿休学呀，为何要和妈妈谈话呢？

萨提亚女士曾说：“问题不是问题，如何面对问题，才是问题。”

女儿休学本身不是问题，妈妈应对女儿的方式就是个问题了。

以下是我们的对话，我在每个提问的后面，标注了冰山的各层次，供读者参考：

我：“我们要谈女儿的休学，此刻你有什么感受？”（感受）

妈妈：“我现在不太能呼吸，要用一点儿力气，才能吸入空气的感觉。”

我：“你能感觉到身体的感受吗？此刻，你说不太能呼吸？”（感受）

妈妈：“嗯，肩膀有点紧，胸口很闷很闷。”

我：“我想邀请你专注地感受身体的信息。感觉肩膀的紧，还有胸口的闷，并且接纳它，你可以吗？”（感受、渴望）

妈妈闭起眼睛，手放在胸口处，深深呼吸后说：“我现在很想哭。”

我：“你接受自己哭吗？”（观点）

妈妈：“但是我已经哭了好几天。”

我：“你哭了很多天了呀？”（行为）

妈妈点点头：“嗯！”

我：“你知道自己的眼泪在表达什么吗？”（观点）

妈妈：“一种无助感。”

我：“你能感觉这无助感吗？此刻……”

妈妈做了一个喘不过气的表情：“我只要一感觉无助，全身就快软掉了，不太能够呼吸。”

我：“还有别的感觉吗？”（感受）

妈妈：“还有什么感觉呢？”

我：“当你接触无助时，有其他的感觉吗，比如生气、害怕、紧张、无力、难过或者沮丧？”（感受）

妈妈又停顿了一下，仿佛在深深地体验自己：“这些感觉好像都有！”

我：“哪一个比较多？”

妈妈停顿了一下：“我分不太出来，好像每一种都很多。”

我：“那说说你的生气！气什么呢？”（感受、观点）

妈妈：“我气女儿不读书，她竟然要休学。好不容易考上大学，她竟然要办休学。”

妈妈说完，似乎累积很久的情绪得到释放，忽然掩面大哭。

我停顿了一下：“还为别的事生气吗？”（感受）

妈妈：“我气自己没有教好她。”

我：“那你害怕什么呢？”（感受）

妈妈：“我怕她将来会完蛋。”

我：“还有害怕别的吗？”（感受）

妈妈：“我还会害怕什么呢？”

我：“我不知道你害怕什么。比如也害怕她的未来、害怕她的现状或者害怕自己的失败？”（感受）

妈妈：“害怕自己不是个好妈妈，我是个失败的妈妈。”

我：“你怕自己是失败的妈妈？你做了什么，让你觉得自己失败呢？”（观点）

妈妈：“我用了各种方式跟她分析休学的后果，但她就是要休学。”

我：“你知道她休学的原因吗？”（观点）

妈妈：“她说这个科系她没兴趣，但是我觉得是她不认真，功课压力比较大。”

我：“这个理由你听起来不接受？”（观点）

妈妈：“当然不接受呀！我很生气呀！她根本就是不能面对困难。”

我：“那你怎么对她表达生气？”（应对、姿态）

妈妈：“我先是骂她，又不想对她发脾气，只好再忍耐，好言相劝。结果她都不听呀！所以我又骂她。”

我：“那她改变了吗？”（期待）

妈妈：“就是没有改变呀！我也不想对她生气的。”

我：“提到你对她的生气，此刻你有什么感觉？”（感受）

妈妈：“我感到难过！我难过自己没办法帮助她。”

我：“即使她要休学，你还是爱她吗？”（渴望）

妈妈：“当然爱她！”

我：“在面临休学这件事上，你展现的是爱她，还是生她气呢？对她来说哪个才是妈妈呢？”（观点）

妈妈：“两个都是呀。”

我：“两个都是她妈妈呀？她不困惑吗？”（观点）

妈妈：“我也很困惑、混乱，但是我没办法呀！她怎么可以这样呢？我怎么做都没有用！”

我：“你女儿呢？她怎么面对你的困惑和混乱？”（应对）

妈妈：“她不说话，或者干脆不回家，不接我电话。”

我：“听起来她将你当压迫者，她不想和压迫者接触，是不是这样呢？”（应对）

妈妈：“可我是她妈妈呀！”

我：“但是她感觉不到妈妈的支持与爱。”（渴望）

妈妈哭了。

我：“此刻你怎么了？”（感受）

妈妈：“我很爱她，难道她不知道吗？”

我：“那你了解她吗？”（渴望）

妈妈：“那她了解我吗？她想过我这么辛苦吗？她想过我付出多少吗？”

说到这里，妈妈失声痛哭。

我：“你希望她了解你是吗？她会不会也希望你了解她？两个人都在渴求对方的了解，那谁应该去了解对方呢？”（渴望）

妈妈：“难道是要我先了解她吗？”

我：“我不知道呀！你想先了解她吗？听起来你想解决问题，而且你比较年长，她是你教导出来的。”（期待）

妈妈：“为什么又是我？为什么总是我牺牲？我已经牺牲这么多了，为什么？”

我：“你曾经为了什么而牺牲呢？”（观点、渴望）

妈妈：“我上大学的时候，爸爸出车祸瘫痪了，我妈说家里钱不够，希望我休学先工作。因为我是大姐，所以我就休学了。”

妈妈的哭声里面，带着愤怒与委屈。

我等了会儿问：“当时你做出牺牲了，是吗？”（观点）

妈妈点点头：“嗯。”

我：“但是你女儿此刻休学是自己愿意的，并没有被你逼迫呀！你聆听她的心声，怎么是牺牲呢？听起来你希望女儿牺牲是吗？”（观点）

妈妈停顿了一下：“我不希望她和我一样牺牲。”

我：“你生你妈妈的气吗？”（感受）

妈妈哭着说：“我怎么会生她的气？她已经够辛苦了。”

我：“可不可以生气，跟有没有生气，是两件事。你生她的气吗？”（观点）

妈妈点点头：“我应该生她的气了。”

我：“你还没原谅她吗？”（渴望）

妈妈摇摇头说：“我不知道。”

我：“听起来你有一个未了的情结，这个未了的情结和女儿此刻有关吗？”（期待）

妈妈摇摇头说：“我不知道。”

我：“但是我现在看起来，你在强迫女儿牺牲呀！因为她自己想休学，她若是为了你而放弃休学，那才是牺牲自己不是吗？牺牲了自己的意愿。你和当年你妈妈的做法会不会是一样的呢？”（观点）

妈妈沉默不说话，似乎在思索着什么。

我：“你此刻内在发生了什么？”（感受）

妈妈：“感觉比较松开，有一道光照进来的感觉。”

我：“那是什么呢？”

妈妈：“我也不知道。但是……好像看见自己的一种感觉。”

我：“看见自己怎么了？”（渴望）

妈妈：“好像不是那么可怜了。”

我：“你以前觉得自己可怜吗？”（观点）

妈妈：“嗯……”

我：“刚刚发生了什么？你怎么会突然松开了？”（感受）

妈妈：“当老师说她如果为我放弃休学，那才是牺牲自己的时候。我好像看见当年休学时的自己，那时心里有一个声音，但是我忘记那个声音了。”

我：“那是什么声音呢？”（渴望）

妈妈的声音听起来坚定：“那个声音是‘我一定会完成学业’。”

我：“是什么掩盖住了这个声音呢？”（观点）

妈妈：“对妈妈的生气，还有觉得不公平。”

我：“但是你刚刚说了，当时不可以生妈妈的气呀？你怎么知道是这个掩盖了心里的声音呢？”（观点）

妈妈：“刚刚老师问我的时候，我突然知道自己在生气。我只是不想承认而已，但是我一直都在生气，觉得这一切不公平。”

我：“这个发现对你而言有冲击吗？”（感受）

妈妈：“很大的冲击，很大的震惊，然后是松开的感觉。”

我：“当时你休学多久又复学呢？”（事件）

妈妈：“只有一年而已。”

我：“你是怎么办到的？”（行为）

妈妈：“我当时找了一份晚上的工作，还去接了翻译的活计。我很认真地工作，赚得比白天还要多。”

我：“你会怎么看待休学的那一年？”（观点）

妈妈：“那一年我长大了很多，英文能力进步更快，更会利用时间，我觉得自己成长了，怎么可以这么了不起？”妈妈说到这儿，眼泪泛出来了。

我：“当年那个女孩做出了牺牲，为了家庭去打工，你会对她说什么？”（渴望）

妈妈开始啜泣，过了好一会儿，才缓缓地说：“你很了不起，你知道自己可以的，因为你很努力地帮助家里。你知道自己在做什么，你不是被命运安排的人，你帮助家里渡过了难关……”

我：“你会对这样的自己怀有欣赏与感激吗？”（渴望）

妈妈流出眼泪点点头。

我：“那请你对当年那个女孩说说看。”（渴望）

妈妈：“对自己吗？”

我：“嗯！对当年那个女孩，说说你的欣赏与感激。”（渴望）

妈妈：“谢谢你，你怎么可以这么了不起，你是一个这么努力的女孩……”

我：“当年这个女孩有创意吗？”（观点）

妈妈点点头：“有。”

我：“当年这个女孩经得起挫折吗？”（观点）

妈妈说：“当然。”

我：“这个女孩长大了，她要面对女儿的学业问题，她也会有创意地面对吗？也会允许女儿有创意地走一条自己的路，而不是做一个为别人牺牲的人？她会坦然面对期待落空的挫败吗？”（观点、渴望）

妈妈深深吸了一口气说：“她是个好妈妈，是个有创意的妈妈。她可以是一个有弹性的人。”

我：“那你怎么看女儿的休学呢？当年的女孩也休学了，如今成为一个出色的妈妈。虽然情境不一样，你会怎么看呢？”（观点）

妈妈：“我比较放松了，没那么着急了。虽然我不想她休学。”

我：“现在呢？关于女儿的休学，你打算怎么面对？”（应对）

妈妈沉默了一阵子：“老师，我还是觉得她有点可惜！我当初是想要好好读，现在她有这么好的机会，竟然考上了还给我休学。”

我：“你可以觉得可惜呀！你可以怎么理解女儿呢？”（观点）

妈妈：“老师，好奇怪喔！我现在好像比较理解她！她有自己的想法，虽然我还是觉得可惜，但是我觉得她不会这么笨，不会笨到放弃

人生。只是休学而已，她遇到了困难，应该会想办法突破吧！跟当年的我一样。”

我：“你可以怎么支持她呢？支持的同时也好好表达自己，而不是讨好她？”（应对）

妈妈：“我没有讨好她。我真的可以接受了，我会问问她需要我帮什么忙，看她休学想要做什么，我可以帮助她什么。”

我：“你的转变怎么这么快？”（渴望）

妈妈笑了：“我也不知道。我就是很爱她呀！”

我：“你的看法改变了，期待改变了。发生了什么？你突然想通了什么？”（观点、期待）

妈妈吐了一口气：“我也不知道.....大概我看到了自己吧！自己是有想法的，女儿也有想法，但是我没看见女儿的想法，我太不相信她了。我怎么会这么不相信她呢？好奇怪.....”妈妈说到这里笑了。

我：“你现在深呼吸一下，感觉一下自己。”（感受）

妈妈深呼吸之后说：“我感觉体内有光了。身体感觉很轻松。很想跟女儿说我爱她，我会陪她，她已经十九岁了，可以自己做决定了。我十九岁的时候，已经做三份工作了。”

我：“你还是觉得她很可惜吗？”（观点）

妈妈停顿了一下：“还是有一点儿，但是我可以接受。我可以好好和女儿谈，她决定要休学，我不会那么生气焦虑了.....唉.....”

我：“你叹了一口气，这是什么呢？”

妈妈：“本来很简单的事情，我怎么弄得这么复杂，休学也没什么大不了的呀！老师你大学还不是考了五年……”

妈妈的焦虑减缓了，变得有幽默感了。

与孩子的期待同步

我邀请妈妈深呼吸，觉察一下身体与内在，妈妈反馈身体感到放松了。这一次的对话，我们通过女儿的事件，探索了妈妈的感受，使妈妈能触及自己的感受。但妈妈的感受很丰富，觉察了她更多感受，厘清了她的愤怒有几个部分。她觉察了未满足期待的部分，她最大的失望与愤怒，和她生命中未了的情结有关。

女儿的休学事件触动了妈妈生命中未了的情结，那儿有妈妈的愤怒，有妈妈的失落，还有妈妈的资源。但妈妈并未整合自己，因此当女儿要休学了，和妈妈的期待有所不同，妈妈就看不见孩子了，无法跟孩子站在一起，陪伴孩子思索该如何应对。

我与妈妈的对话中，这句话是一个转折的关键：“但是你女儿此刻是自己愿意的，并没有被你逼迫呀！你聆听她的心声，怎么是牺牲呢？听起来你希望女儿牺牲是吗？”

这句话是从观点切入，这个转变从妈妈不想自己牺牲，也不想女儿当牺牲者转变，打开了她联结自己的渴望，也联结了女儿的渴望。当年的她渴望被爱、被关怀而不是牺牲，在这个部分，妈妈和女儿的渴望联结了。妈妈也从这个“牺牲”的事件，联结了自己的资源，逐渐从自己的渴望处打开，对女儿的休学事件就有了比较舒缓的态度，转变也就出现了。

妈妈的反馈

读了这一篇记录，我心里还是很激动，好像回到那个时候。我要深呼吸好几次才敢看，好像做了一场梦。

那时候女儿不去谈话，结果老师要我去谈话。我以为老师要教我技巧，教我怎么跟女儿说话，老师竟然一句也没有提，反而都在谈我自己，怎么会这样？

真不知道那时自己怎么了，好像慌了手脚。我怎么这么着急，对女儿都不相信了，不想知道她的想法，不想知道她发生了什么，也不是想要去帮她，好像都是在想自己该怎么办。现在想起来很丢脸，但是老师说要欣赏自己，我又觉得自己很勇敢，敢跑去向老师求救。现在女儿研究生都毕业了，也有好的工作了，我只要陪着她就好了，根本不会有什么问题。我当时心里实在太着急了。

第八章

联结

——手足间的冰山

当对话脉络聚焦在

一种情绪、一个事件、一个观点或者一个期待上，

就能帮助对话者从纷乱的思绪、感受与事件中，

厘清真正在意的原因。

常有父母问我，孩子总是吵吵闹闹，甚至彼此争吵，该怎么处理？

爸妈面对孩子打闹，应有一个基础概念：除非必要时刻，最好别当判官。左右都是自己的孩子，父母当判官的原意，是想主持公道，让孩子明辨是非，这两个方向都是善意的，但两者都很难达成。手足吵架的时刻，父母常看见的是冰山上层的“事件”，甚少了解孩子内在发生了什么。

父母该怎么处理呢？最重要的是接纳这个状况，再以对话的方式探索孩子，帮助孩子觉察与负责任。但父母也有局限，处理家庭冲突往往比应对一般情况更困难，更需要慢慢学习。

2016年，美国《时代》杂志九月号刊登过一篇关于童年手足争吵的文章。文中的受访者不乏企业CEO，童年几乎都有与手足打闹的经历，有趣的是父母并不责骂，也很少介入冲突。因为孩子打打闹闹，有时虽然激烈，但若是家庭和谐，孩子争执打闹便不会有危险。随着孩子渐渐长大，手足之间感情和睦，而童年的争执也成了他们理解竞争的一环。

面对孩子争执，若是父母非要介入，就既不能摆出审讯犯人的姿态，也不能判断对错，而是要展示对孩子的关心。冰山模式的对话，能进入孩子的内在，了解孩子身上发生了什么。

手足间的小纷争

在一个美好的周日，我与一个家族不期而遇。这个家族共有六个孩子，其中两个是我的学生。他们聚集在麦当劳快餐店，欢声笑语一片，仿佛举办派对，薯条堆成金黄的小山，被倒空的薯条盒子成了酱碟，盛着挤出的红色番茄酱。但很快，这个欢乐的场面就变了调。

十岁的小桐挤番茄酱时，酱包不慎爆开。酱料朝十二岁的哥哥喷射，小雷的新衣上瞬间出现了一线鲜红。

小雷尖叫一声，不小心弄翻了可乐，可乐倒在爸爸身上，爸爸生气地吼了一声。妈妈在一旁手忙脚乱，一边捡起翻倒的可乐，递餐巾纸给爸爸，一边叫小桐不要再闹了，还忙着拿纸巾擦拭小雷的衣服。

爸爸骂着：“怎么那么不小心！”

小雷表情僵硬，一副山雨欲来的模样。

妈妈慌慌张张善后，一面安抚爸爸：“小雷不是故意的。”一面告诉小雷：“没事了！没事了！”

小雷很生气地说：“我的衣服都脏了！今天才第一次穿。”

妈妈又赶忙说：“没关系啦！洗一洗就好了。”

小雷很生气地说：“每次都这样！”

妈妈急着当和事佬：“弟弟不是故意的啦！”

小雷更生气地说：“他就是故意的！”

只想解决问题的妈妈

我知道妈妈关心小雷。妈妈说没关系，但是小雷觉得很有关系。一旦妈妈说没关系，小雷就会更生气，妈妈也感到烦躁。

我与妈妈聊过家庭教育，妈妈不止一次抱怨小雷与小桐很调皮，常为了小事争执，无论如何都摆不平，直到父母动怒，兄弟两人才停止。但家庭气氛已经弄得很僵了，兄弟两人曾经为了小事谁也不理谁，竟然整整一个月互不讲话。

如今小桐闯祸，将番茄酱喷在小雷身上，风暴即将来袭，低气压瞬间笼罩这个家庭。小雷对着小桐怒目而视，小桐则假装没看见，转脸和表妹说话。

妈妈在一旁说：“没事了！没事了！弟弟又不是故意的。”

妈妈拿着纸巾帮小雷擦拭，刻意将小雷带到门边，应该就是为了冷却他的怒火吧！岂知小雷用手捶了桌子一下，拉开玻璃门跑出去了。

眼看爸爸就要发飙，妈妈慌乱地善后，又要安慰在场的众人。

这是家中常见的一幕。我们不妨检视一下成人的应对，是否都是在安慰孩子，想解决问题，却只在冰山的表面——“行为”层次展开对话？

我是小雷的作文老师，也挺了解他的，知道他虽然易怒，但是内心很善良，我想协助他澄清自己。我看着小雷走出门外，妈妈想要跟上去，我跟妈妈示意：让我来吧！

以下是我和小雷的对话。我将对话的内容，按冰山各层次标示出来，再另辟文解释冰山如何形成，为何冰山层次的对话有助于让孩子了解自己，也有助于两个人彼此靠近。

冰山模式的介入

小雷靠着门边的墙壁，既生气又委屈，嘴里不断地咒骂着，手使劲捶着墙壁发泄愤怒。

我走近他，静静地待在一旁。他知道我在旁边。他正经历突如其来的愤怒，我的安静和停顿有助于他冷静下来。

一两分钟之后，我轻拍小雷的背说：“小雷……你很生气吧！”（感受）

小雷嘟着嘴不说话。

我继续说：“要是我穿新衣被喷了番茄酱，我也一定气死了。”（感受）

小雷说话了：“他每次都这样！我回去不会放过他。”

我核对他的感受：“你生气是因为……他每次都怎么样呢？拿番茄酱喷你吗？”（感受、行为）

小雷停了一下，愤愤地说：“他每次都故意捣蛋。”

我听了以后，回应小雷：“如果遇到故意捣蛋的人，真的是让人不舒服。不过小桐是故意捣蛋吗？”（感受、观点）

小雷愤愤不平地回应：“对呀！我上次浇花的时候，水不小心泼到他。他以为我是故意的，所以今天就故意喷我。”

我问：“你上次不小心泼到他呀？”（行为）

小雷说：“对呀，水管突然失控，水就喷到他身上了！”

我问：“那你是故意的吗？”（观点）

小雷说：“我不是故意的呀！”

我问：“弟弟相信吗？”（观点）

小雷说：“弟弟不相信呀，所以他这一次就故意喷我。”

我问：“弟弟不相信你，你那时会生气吗？”（感受）

小雷说：“我一直说不是故意的，他就不相信呀！”

我问：“那你会生气吗？还是会难过、担心……”（感受）

小雷说：“会呀！我会生气！”

我问：“生气什么呢？”（感受）

小雷停顿了一下，才缓缓地说：“生气他不相信我。”

我停顿了一下，很缓慢地问小雷：“当他不相信你时，你有什么感觉呢？”（感受）

小雷也停顿了，慢慢地说：“难过……”

我问：“难过什么呢？”（感受）

小雷说：“为什么他这么不相信我？”

我问：“那让你觉得自己很没有价值，是吗？”（渴望）

小雷回答：“我是他哥哥！为什么他不相信我？”

我问：“你希望他相信你吗？”（期待）

小雷理所当然地说：“当然希望呀！”

我问：“如果他相信你，你会有什么感觉或者想法呢？”（感受、观点）

小雷停顿很久才说：“当然会觉得比较好……因为自己被相信……”

我问：“但是他不相信，因此你觉得被冤枉、不被信任，对吗？”（观点、渴望）

小雷说：“对……”

我问：“这次你认为他是故意的？你怎么知道呢？”（观点）

小雷说：“他一定是故意的！”

我问：“你要怎么求证呢？”（应对、观点）

小雷说：“他就是故意的呀！”

因为小雷并未正面回答我，我继续探索：“嗯！那你怎么求证呢？你愿意听他说说吗，就像你希望他听你解释一样？”（观点、期待）

小雷突然沉默了。

我再次核对：“你要问问他吗？当初你被误解并不舒服。现在呢？有什么方法可以不误解他？”（感受、期待）

小雷点点头，表示愿意问问小桐。

我再次核对：“那我请小桐来问问好吗？”（期待）

小雷再次点头了。

我进入快餐店，请小桐来到小雷前面。小桐像知道自己做错了事，安静地站在哥哥前面。

我问小桐：“你现在还好吗？”（基础提问）

小桐摇摇头。

我看小桐有点儿畏惧，问小桐：“怎么啦？你害怕吗？”（感受）

小桐点点头。

我问小桐：“你怕什么呢？”（感受）

小桐停顿了一下，才慢慢地说：“怕哥哥骂我。”

我拍拍小桐的肩膀，跟小桐澄清：“哥哥想知道，你刚刚的行为，是不是故意的？”（行为、观点）

小桐摇摇头，带点儿颤抖，柔声向哥哥道歉：“哥哥，对不起，我不是故意的。”

小雷的头没有抬起来。

我停顿了一下，问小雷：“你相信弟弟的话吗？”（观点）

小雷停了好一会儿时间，终于点点头。但是小雷接着说道：“那天不小心泼水，让你衣服湿了，我也不是故意的。”

我问小桐：“你相信哥哥说的吗？”（观点）

小桐涨红着脸，眼泪已经泛出来，一副很委屈的表情，说：“我知道你不是故意的！我是故意说不相信而已……”

我接着问小桐：“你的眼泪是什么呢？是难过吗？”（感受）

小桐点点头。我问小桐：“你难过什么呢？”（感受）

小桐呜呜地哭了起来：“我真的不是故意的，哥哥，对不起……”

我继续问小桐：“你难过是因为自己不小心吗？”（感受、观点）

小桐点点头，眼泪不断地滑下，鼻涕也流出来了，仍然对小雷说：“我也不是故意不相信你，我一开始就相信了……”

听小桐这么一说，小雷眼眶也红了，过来拍拍弟弟的肩膀：“我相信你啦！是我自己不好，我对你太没耐性了，我也不是故意的……”

在最后的两句话中，兄弟之间的渴望联结了，彼此都能看见对方的诚意，也能接纳彼此了。

快餐店所在的街道上，时间仿佛暂时冻结了，兄弟两人都哭了。

这个场景很动人。我注意到还有一个人哭了，一个刚刚一直像陀螺般忙碌的人，此刻正站在门边擦眼泪，那是两兄弟的妈妈。

冰山对话的解说

小雷被小桐喷了番茄酱，是“行为”“事件”的层次，而且只是行为的一角。透过冰山的对话，进入小雷的感受、观点探索，我得以知道过去的“事件”，也是冰山上层的“行为”“事件”，即小雷浇花的时候，不小心将水喷到小桐。

从浇花的事件，我了解到：小桐不相信小雷，认为小雷是故意的，也间接导致此刻的争执。

通过冰山对话，我明白小雷发生了什么事，也让小雷觉察到自己执着的点是“弟弟不相信自己”。但是在对话之前，小雷并未觉察这一点，只是惯性地应对。

小雷生气地捶桌，那是他的应对姿态。我在停顿之后，直接核对小雷的感受，在感受里厘清观点和期待，最后邀请他与小桐核对。这个对话过程是怎么回事呢？为何这样对话就能厘清问题，甚至让兄弟和解呢？

我们常用一句话来形容想不开的人——“钻牛角尖”。这句话意味着他们只从一个特定的点去考虑问题，而不会从各方面考量。这种思维习惯，通常与过去的经验、情绪的形成有关。

过去，小雷的愤怒常是不被理解的。大人也许以道理、指责与规条回应他，而不是先与小雷对话，好奇小雷身上发生了什么。当小雷非常愤怒的时候，他的情绪就得不到梳理。情绪在体内乱撞，遇到相同的事件，纷乱的情绪就一股脑儿冲上来。这股情绪有愤怒、难过，这是在对话中可见的；而未呈现的情绪，可能还有沮丧、委屈与失望。

这些情绪乱撞，引得思绪跟着纷飞，小雷因此执着于“我一定要报复，你给我记住”这样的枷锁之中，而不会思考得出其他解决方式。

联结彼此的渴望

小雷是愤怒的，这股愤怒在上述对话里可以看见线索。他不仅气小桐“这次”的行为，也气小桐“上次”的不信任。若是我继续在“生气”里探索，可能还会探索出小雷对自己“生气”。

当对话脉络聚焦在一种情绪、一个事件、一个观点或者一个期待上时，就能帮助对话者从纷乱的思绪、感受与事件中，厘清小雷真正在意的原因，而不是任由小雷情绪混杂、思绪纷飞，只执着于报复弟弟了。

另一方面，当我聚焦在一个点对话时，那是一种探索的过程，而不是说教、指责或命令，对话者就有机会聚焦在那一点展开思索，从那一点开始，引导、厘清自己的“心结”，而不是杂乱无章地思考，也不是一味地自我保护与防卫。

每个人对话的路径不同，如果掌握了基础的方向，也能得到相同的结果，或者更好的结果。我与小雷的对话，紧扣住弟弟不相信他“不小

心”，让小雷觉察不被信任的感觉，继而以核对的方式，让兄弟二人彼此联结。

这样的对话脉络，是以小雷的“渴望”为标的。自由包含于“渴望”，而自由需要有所选择。

因此，小雷可以选择核对，核对小桐是否为故意。当小桐将番茄酱喷到小雷身上，我心里大致清楚小桐的“不小心”，因此引导小雷与小桐核对。与小桐对话时，我从冰山的“感受”层次开始核对，亦即从小桐的“难过”，带出“恐惧”，再带出小桐的“抱歉”，向哥哥澄清上一次的事件。

我也引导小桐与自己的渴望联结，接纳了自己的行为，那就不必再对抗，而能诚心地坦陈自己的想法。当小桐这样陈述，小雷与小桐彼此的渴望、接纳与爱，也能瞬间联结了。

但如果小桐是故意的呢？我会引导小雷去思考什么样的应对姿态能够为自己负责任，而不是被误解，或者伤害自己，甚至收到更多人不好的反馈。

第九章

同理

——伴侣的相互探索

世上少有不争执的夫妻，
每个人都有自己的感受、期待与观点，
双方如果能更完整地表达，
就会拥有更好的沟通。
以冰山脉络探索对方，
能让彼此更加理解与贴近。

夫妻是最亲密的伙伴，两个人的冰山互动更是不容易的课题。我在讲座时询问在场的伙伴，平时会如何应对和表达自己的情绪？生气的时候会告诉对方，是否会为自己的生气负责，还是摆出受害者的姿态责怪对方？

沉默的杀伤力

一位女士表示，当自己生气的时候，会保持沉默，不与先生说话。

我问女士：“选择沉默不说话，你的想法是什么呢？”（观点）

女士说：“如果继续说话，两个人可能会吵架。我让自己冷静十分钟，情绪过去就好了。”

我：“你有将这样的信息告诉你先生吗？”（应对）

女士：“没有。”

透过上述的简单对话，可以看见女士的应对姿态。不说话属于打岔的一种姿态。

生气是她的感受。若是继续说话，就会出现吵架的场面，这是她的观点。

她的期待是冷静十分钟，情绪就能过去，两人就可以和谐对话。

据我的判断，她应是想和先生和谐相处，因为她很爱先生。这是未表达的渴望层次。

若是能让先生知道她的冰山各层次，那就是直接表达内在，也就是一致性应对了。但女士并未告诉先生，先生也无从知道她的内在发生了什么，那么先生会怎么反应呢？

我继续问下去：“先生不知道你的想法，他有什么反应呢？”（应对）

女士：“他会在我身边不停地问：‘你怎么了？你怎么不说话？你为什么又不讲话了？’”

我：“你喜欢他这样做吗？当你不说话的时候，先生一直问你：‘怎么了？你怎么不说话？你为什么又不讲话了？’”（期待）

女士：“我不太喜欢。”

太太的表述到此为止。

我转过头问先生：“关于你的部分，是太太说的这样吗？”（核对）

先生：“嗯……”

我：“你一直问她‘怎么了？’，你内在状态是什么呢？”（感受）

先生：“太太突然不说话的时候，我感到很焦虑。”

我：“能说说你的焦虑吗？”（感受）

先生：“我不知道她怎么了，怎么就突然不说话了？”

我：“你成长过程中，见过爸妈吵架吗？”（回溯父母应对）

先生点点头说：“见过。”

我：“爸妈吵架时，会有一方不说话吗？”（核对父母应对）

先生：“有，妈妈会沉默不说话。”

我：“当时你站在哪里呢？”（应对、渴望）

先生：“靠近妈妈多一些。”

我：“那时候你几岁呢？”（具体事件）

先生：“我大概上小学。”

我：“当时你心里什么感觉？”（感受）

先生的脸色此时变了，有些情绪在脸上涌动。

先生：“当时心里应该感到焦虑、害怕。”

我：“你害怕什么呢？”（感受）

先生：“我害怕妈妈会离开家。”

我：“她有离开过吗？”（回溯）

先生：“她没有离家出走，但说过好几次她要离家出走。”

我：“所以你害怕妈妈不说话时，会离你们而去？”（感受、观点）

先生：“嗯。”

我：“当你看见太太不说话了，你的焦虑与过去有关吗？”（感受与过去核对）

先生点点头：“我以前没有想过。”

先生的情绪再次涌上来。我转头问太太：“你知道先生的状况吗？知道他刚刚分享的那些过去的经验？”（核对）

太太转过头，疼惜地看着先生：“我不知道……”

我：“听先生说了他的情况，对你有冲击吗？”（感受）

太太点点头：“我会比较理解他。”

回溯内在的焦虑

我通过与先生简单的对话，得知他的内在感受是焦虑。再回溯焦虑的成因，看见了他童年的一个图像。

他说了当年的画面，陈述了事件的场景，觉察过去的场景仍在影响他。遇见争执而不说话的妻子，会激起当年对母亲的担忧：他害怕母亲离开家。他隐隐将“不说话”与“离开”“焦虑害怕”连在一起了，那是他埋藏在内心，未曾觉察的身体与情绪反应。

世上很少有不争执的夫妻，每个人都有自己的感受、期待与观点。双方如果能更完整地表达，就会拥有更好的沟通。

我完成此篇对话后寄给那位先生看，蒙夫妻二人同意发表。我还邀请先生针对讲座上对话的想法，写一则短反馈，我列于下方：

先生的反馈

讲座结束后我们夫妻仍继续讨论着，对这次的对话甚感惊讶与佩服。若非崇建老师在现场来回地穿梭提问，我们从未觉察彼此对生气的感受与处理会有如此大的差异。

小时候我曾经目睹爸妈吵架，于幼小无力的年纪见闻的冲突语气和冷战静默，在内心中产生极大的不安与恐惧，像一块烧红的印记，深深烙在我记忆深处。我长大成人以后，面对太太在生气时“不讲话”，无意间与孩提时的遗弃感产生联结，也将当时的焦虑感带进了现在的夫妻关系中。

经过此次的讲座，后来又一次与太太意见相左时，我立刻觉察到各自的感受与需求。我明白太太在情绪处理上是需要等待的，需要一些时间先平静下来，并安顿好自己的内在。除了情绪感受的觉察，我同时也依照脉络探索了自己的冰山，原先的紧张感自然消退。待双方情绪皆稳定下来，才开始进行意见的交换讨论，最终获得正向而有意义的结果。

第十章

接纳

——青春期孩子的冰山

了解彼此，在彼此的渴望处联结，

这份渴望就是：爱与接纳。

父母带着上高中的孩子来见我，期待一家人有更好的沟通。

小祥在家排行老二，上有哥哥，下有弟弟。但小祥平时不太分享自己的事，总是不说话，或很简单地回应。父母感觉小祥离自己越来越远，因此带他来见我。

青春期孩子离父母越来越远了，是父母共有的感觉。

渴望孩子的拥抱

我问爸爸：“有没有什么事件，让你感觉小祥离你越来越远呢？”（事件）

爸爸说：“我每一次要拥抱他，他都会将我推开。”

我：“这会让你受伤吗？”（感受）

爸爸：“有一点儿。”

我：“小祥已经十七岁了，你还会拥抱他，这很难得呀！”（渴望）

爸爸：“因为我很爱他。”

我：“你跟自己的爸爸关系如何？”（回溯、应对）

爸爸：“我爸爸以前从事高风险工作，他出门时我都会很担心他，担心他会不会出意外，心里很渴望跟爸爸在一起。”

我：“你爸爸也会拥抱你吗？”（核对）

爸爸：“他不会拥抱我，童年时我和他关系不亲密。但是我渴望他的拥抱。爸爸最后卧病在床，卧床好多年，接近过世之前，我才主动去拥抱他，去亲他，我怕会有遗憾。”

我：“你爸爸喜欢吗？有什么反应？”（核对、应对）

爸爸：“我爸爸吓了一跳。但是我很满足，至少我没有遗憾了。”

我：“那你怎么会想要拥抱儿子呢？”（核对）

爸爸：“儿子一天一天长大了，我也不想留下遗憾，所以每天都想拥抱他。”

我：“那是一种爱的表达？”（渴望）

爸爸：“可以这么说。”

我：“但儿子的反应呢？不符合你的期待吗？”（期待）

爸爸：“对。他常常把我推开。”

我：“当你要拥抱儿子的时候，儿子将你推开，你怎么解读呢？”（观点）

爸爸：“他拒绝我的爱，好像很厌恶我。”

我：“这让你感到儿子离你越来越远是吗？”（渴望）

爸爸点点头。

我转头问小祥：“爸爸说的状况，也是你理解的状况吗？当他拥抱你的时候，你会将他推开。”（核对、应对）

小祥点点头。

我：“发生了什么事了呢，你将他推开？”（事件、应对）

小祥：“爸爸以前从来没有拥抱我，是我上高中以后，爸爸才开始的，我感到很不习惯。”

我向爸爸确认是否真的如此。（核对）

爸爸：“我以前没有拥抱他的习惯，他越来越大了，我也不想留下遗憾。”

我明白了，原来家里没有拥抱的习惯。爸爸突然变得热情，对于青春期的儿子来说，真是令人尴尬的举动呀！

我问小祥：“爸爸拥抱你的时候，你有什么感觉？”（感受）

小祥：“我感觉很尴尬。”

我：“你是因为尴尬才推开爸爸吗？”（观点、应对）

小祥点点头。

我：“你知道爸爸拥抱你，是因为他很爱你吗？”（渴望、观点）

小祥再次点点头说：“我知道。”

我：“爸爸拥抱你的时候，你想要回应爸爸的爱吗？”（渴望、应对）

小祥又点点头：“想，但我觉得很尴尬。”

我：“小祥，谢谢你这么清楚地表达。我整理一下你的意思，你知道爸爸拥抱你，是因为他很爱你，你心里其实想回应他。但是他以前不会拥抱你，上高中以后才开始拥抱你，你还不习惯，心里会感到尴尬，所以将他推开，是不是这样的状况？”

小祥点点头。

我问爸爸：“我跟小祥的这一段对话，你听了以后有什么感想？”（感受、观点）

爸爸：“原来他不是排拒我，只是感到尴尬而已。我听了很感动，也很放心。”

我征得小祥的同意，引导他对爸爸说一段话，确认这是他心中的想法，请小祥说给爸爸听：“爸爸，我知道你很爱我，所以会拥抱我。我也很爱你，只是我不习惯这样的拥抱，但是我要跟你说：‘你不会失去我。’”（渴望）

我问爸爸听了之后的感觉，爸爸反馈：“听了很感动。”

简单的谈话之后，我和小祥重整起父子日后的关系：“爸爸今天回去之后，可能还是会拥抱你，向你表达他的爱。那是他的需求，你可能会不习惯，但你可以接受吗？”（落实与核对）

小祥点点头说：“我可以接受。”

我：“小祥，谢谢你。你是一个纯真的儿子，可以这么直接地表达内在，我非常感动你们彼此坦诚，也谢谢你接纳爸爸会拥抱你。”（观点、渴望）

小祥默默聆听着。

我接着说：“若是爸爸拥抱你，你心里仍旧觉得尴尬，那么你还是可以推开他。如果你心里的尴尬变少了，你也可以用拥抱来回应他。这样的计划适合你和爸爸日后的关系吗？”（落实与核对）

小祥点点头说：“适合。”

我转头问爸爸：“你再次拥抱儿子的时候，儿子可能还是会推开你，但那不表示他不爱你，或者是要将你的爱推开，而是他还没准备好，感觉尴尬，但你知道他是爱你的。他推开的是尴尬的感觉，而不是你这个爸爸。你可以接受这样的结果吗？”（落实与核对）

爸爸：“我可以接受，谢谢老师。我很感动。”

不同感受的解读

爸爸拥抱儿子，儿子将爸爸推开。爸爸的解读是排拒，而不知道儿子是尴尬，而且内在是爱爸爸的，也想回应爸爸的爱。

从简单的对话中，可以归纳爸爸的冰山：拥抱是一个行为，对爸爸而言，会有美好的感觉（感受），那表示父子的亲密（观点），也来自过去未满足的期待（期待），他期待父子之间的亲密，那是一份爱的渴求（渴望）。

小祥的冰山则是这样的：拥抱是一个行为，对儿子而言，会有点尴尬（感受），因为以前爸爸没有这样拥抱他，到高中时才这样拥抱很突兀（观点）；他不知道爸爸有未满足的期待，他想满足爸爸的期待，但他也不想要这么尴尬的表达（期待）；不过小祥能理解，拥抱是爸爸在表达爱（渴望）。

我在对话中，分别呈现两人的冰山，父子之间就会有更多的理解，彼此也有更多接纳，爱也会更好地联结。

小祥的父亲童年时有个担忧，担忧爸爸出门会有危险，他担心失去爸爸。爸爸卧病多年，直到临终前，他怕会遗憾一辈子才鼓起勇气拥抱爸爸。病榻前的爸爸也吓了一跳。针对爸爸的这个反应，可能出自对老一辈人的理解，小祥的父亲并未解读为“爸爸不爱他”。

小祥在家原本就少说话，随着年龄渐长，父亲逐渐感到与孩子疏远。也许这份疏远勾起父亲当初对亲情的渴求，遗憾孩子在家期间的疏远，因此决定拥抱小祥。小祥也和爷爷一样，不甚习惯爸爸突然的举动，内心感受到尴尬，因此以推开的行动表达尴尬。但小祥是个敏感的孩子，知道父亲在用拥抱表达爱他，因此我让父子俩了解彼此，了解彼此的感觉，了解彼此的爱，也接纳彼此的行为。我邀请小祥对父亲说“你不会失去我的”，是在抚慰父亲内在的担忧、害怕与孤单。父子俩因而在彼此的渴望处联结，这份渴望就是：爱与接纳。

渴望了解孩子

当父子的议题告一段落时，我邀请小祥的妈妈参与刚刚的对话。

我问妈妈：“听了刚刚小祥与父亲之间的这段对话，你有什么感想？”（感受、观点）

妈妈说：“我很开心，也很感动。”

我问妈妈：“你自己呢？你与小祥的互动怎么样？”（应对）

妈妈说：“不知道是不是因为长大了，小祥越来越不喜欢和我们说话。他在学校发生的事，都不想跟我们分享，常常在计算机前坐很久。”

我：“小祥若不想分享学校的事，对你而言可以吗？他已经十七岁了？”（观点）

妈妈：“可以呀，但是他常常都不说话，我不太了解他。”

我：“了解他对你而言，意味着什么呢？我的意思是，你那么想了解他学校的事，若是你了解了，和不了解有什么不同吗？”（期待、观点）

妈妈：“这样我才能知道他遇到了什么困难，可以给他一些帮助。”

我：“他会遇到什么困难吗？”（事件）

妈妈：“比如说人际呀，学业呀……”

我：“他以前遇过这样的困难吗？”（事件）

妈妈点点头：“有！他从幼儿园开始，只要转换学期阶段，都需要约一年的适应期。例如，小学升到高年级，或小学毕业后升初中，都适应得很辛苦。”

我：“你是否相信他已经长大了，可以自己面对？若是需要协助，他会自己评估要不要跟你说？”（观点）

妈妈：“就怕他不敢说！”

我：“孩子若不想分享，通常是因为家里缺乏对话，可以检视父母言谈间是否有偏向答案、要求、道理的倾向。若对话内容是这些，孩子久而久之会不愿意分享，比较容易躲进网络的世界。”（观点）

妈妈：“我们以前没有很多对话，但问他时，他都会简要地回答。现在都只用摇头或点头来回应，对话越来越少。”

我转过来问小祥：“妈妈说的情况你认可吗？”（事件、应对）

小祥点点头。

我：“发生了什么事呢，关于你不太爱说话？”（事件）

小祥：“妈妈很唠叨。”

我：“妈妈会唠叨什么呢？”（事件）

小祥：“什么都会唠叨，功课、生活、电脑……”

我：“那你是什么感觉？”（感受）

小祥：“很烦。”

我：“那就不想讲话了吗？”（应对）

小祥点点头。

我转头问妈妈：“小祥这样说，你有什么感想？”（感受、观点）

妈妈：“可是我担心他的健康，希望他不要熬夜、照顾好身体呀，难道我都不要说吗？”

我：“你想通过唠叨得到什么呢？”（期待）

妈妈：“希望他能改变呀！”

我：“有达到你的期待吗？”（观点）

妈妈：“没有。”

我：“你希望孩子能独立吗？”（期待）

妈妈：“我一直希望孩子独立。”

我请小祥配合，由我用力地抓住小祥，请小祥挣脱我，并且对小祥说：“我要你独立！我要你独立！”（具体呈现我所看见的家庭互动）

妈妈看了这一幕，突然崩溃大哭了起来。

我问：“发生了什么？”（感受）

妈妈很悲伤地说：“我和大儿子的关系也是这样的状况。我很爱他，也希望他独立，但是他怪我管太多了……”

妈妈接下来陈述了一段她当妈妈如何辛苦，如何照顾三个孩子的经历，尤其提到三个孩子的成长过程。孩子们多少都有一些健康状况，妈妈为了照顾孩子几乎失去自己，但除了年纪还小的弟弟之外，孩子在长大的过程中都离她越来越远……

我问妈妈：“你爱小祥吗？”（观点、渴望）

妈妈：“我当然爱他呀！”

我：“那他感受到的是妈妈的爱，还是检察官的监督呢？”（观点、渴望）

妈妈：“我不知道要怎么做……”

我：“你被爱过吗？”（渴望）

妈妈：“有呀！”

我：“说说你经验的爱，是什么样的画面。”（渴望）

妈妈：“我小时候妈妈对我的爱，就是一直对我唠叨。”

我：“你喜欢吗？”（期待、观点）

妈妈：“我们会互相关心，但并不亲密，这一直是我的遗憾。”

我：“你会不会在复制妈妈对你的态度呢？以后儿子会不会也不想跟你说话？”（观点）

妈妈：“我很担心呀！但是我以前家里很贫穷，我很辛苦，要做好多家务。好像只有分担家务，在这个家才有存在的价值。但我的孩子们又不像我以前，需要做这么多的工作。”

我：“但是小祥有感觉。他的感觉可能跟你以前很像，只感觉妈妈对他的唠叨，却感觉不到妈妈的爱。你想要改变吗？”（观点、期待）

妈妈点点头，表示想要改变。

我：“你很小的时候，要负担那么多家务，仿佛失去自己了。现在呢？你可以怎么爱自己？你的儿子长大了，但你仍旧将目光放在他们身上，而不是了解与照顾自己的需求。你可以怎么照顾自己呢？”（渴望）

妈妈：“我已经习惯了，也不知道该怎么做。”

我：“你愿意看见小祥是个独立的个体吗？相信他能做得很好，给他多一点支持与爱，但不是唠叨与控制，那会让他误会你的爱。但你是爱他的，是吗？”（渴望）

妈妈：“我很爱他。”

我：“在爱他之前，你需要懂得爱自己，因为当你的内在升起焦虑、担心、不安，就会复制过去妈妈的言行，小祥可能会感到困惑。”（渴望）

复制的应对姿态

我在谈话收尾处，核对妈妈会如何应对，小祥又如何看待妈妈的唠叨，也核对妈妈听了小祥的反馈，是否可以接受。这就是在核对母子双方是否相信彼此，核对彼此的内在状态。

当天，我引导小祥跟妈妈说了一段心里话：“妈妈，我知道你很爱我，我也很爱你，只是你有时候太关心我，对我一直唠叨，其实你说一次就好了。我不一定会照你的想法做，但是我都听进去了……”

我与这家人对话结束了，爸爸对我提出邀请：“阿建老师，你今天感动到我了，我可以抱抱你吗？”

我答应了。爸爸给我一个有力且结实的拥抱，我感受到爸爸的爱在他身体里面，那么深地存在着，那么想要表达出来。

这一次对话之后，妈妈告诉我小祥比较愿意谈话了，妈妈也比较懂得缓下来去觉察自己的内心，虽然常不知道该怎么说话。

妈妈还分享了一件事：小祥在校外住在亲戚家，有天亲戚不在，小祥起床时睡过头，并没有到校去上课，而是到麦当劳读书。小祥坐妈妈的车回家时跟妈妈分享这一段，说自己当天睡过头了，不好意思进教室，当时他有点儿为难，不知道是否要去学校上课，最终又是怎么做了决定。妈妈在聆听的当下，察觉自己想要说道理，但一经察觉，马上改变了应对的方式，先倾听孩子的叙述，再以好奇的方式关心孩子。妈妈表示自己有点担心，但是她知道担心与关心的表达不同。她很高兴孩子愿意分享自己的生活，她的内在也受到感动。

他们母子俩都关爱彼此，但遇到现实事件，不恰当的应对姿态就会让彼此困扰、困惑。妈妈的应对姿态是指责与讨好，小祥的应对姿态是打岔。我从妈妈的应对姿态出发，澄清了妈妈内在的冰山，让她看见自己的行为背后有过去的原因，也因而意识到自己应该改变。

看见母亲的冰山，小祥也表达了自己的内在，自己很爱妈妈，也能接收到妈妈的爱，但对于妈妈的应对姿态，小祥有自己的想法。当母子俩能如实表达自己，在渴望处彼此联结，妈妈的眼泪又被触动了。

家庭动力：心理学概念，指的是家庭成员之间形成的日常运作模式，不同成员之间如何相互作用和影响。

和这个家庭谈话，参与一个家庭的动力^②，让我内心非常感动，也感到爱在我体内流动。对我来说，这也是一个很特别、很疗愈的过程，我非常感激他们的前来。

我将上述文字记录给小祥妈妈看，并征得她的同意，让她在看过以后给我一段反馈。

小祥妈妈的反馈

时隔近一年，再次回溯当日对话，内心仍然澎湃汹涌，泪流不止。想到当时面对亲子无法沟通的焦虑、遍寻资源无着的无助，还好崇建老师答应和孩子谈谈，我好像在溺水时抓到一根浮木，期待老师能帮我们找出孩子心中的想法。

当天谈到很晚，回家的路上我心情非常复杂。第一次强烈而且明确地感受到先生对家人的爱，以及他深藏内心，对骤失所爱的焦虑不安；第一次听到孩子真诚表达，我说的话他都听进去了。但他有一些别的想法却没有机会表达，所以孩子是长大了，但我没察觉。第一次听孩子说他爱我们，而且知道我们爱他。这些对话给我很大的信心和能量。老师说，你们是一个充满爱的家庭，爱却没有流动，而是困住了。我想：就是因为这样，所以我一直在给，怕给不够，怕爱像水库缺水一样，量太小无法流动，因此想尽办法找爱来给，可是孩子嫌烦啊，我更困惑了……

之后我一直不敢和孩子谈话，因为不知道怎么说孩子才不烦。其实，崇建老师在上一次谈话中，早已窥探出我此刻的课题不是亲子沟通。重新整理我自己的生命脉络，才是更迫切的功课。

孩子就像父母的一面镜子，亲子关系如实呈现了我们的夫妻关系。完全意料之外的，当我重新看到自己，并且学习接纳自己、尊重自己，以及爱自己之后，我看到我们家的爱像一座巨大的冰山，开始一点一点融化，并且在家人间缓缓流动。非常神奇！接着，就看到了孩子的改变。

其实孩子一直很细腻、专注地观察我们，我们细微的改变他都看在眼里。今年父亲节时，孩子在卡片中娓娓叙述他从父亲沟通方式的改变，感受到父亲对他的关心和爱，第一次让凡事超理智的摩羯座父亲感动到泪流满面。

问题解决不是一蹴而就的，爱的冰山依旧巍峨耸立。我过去只是急切想要解决亲子沟通的困难，现在学会放慢脚步去欣赏每个孩子的独特性，也因此常有惊喜。

第十一章

扩散

——教学中的反馈

将萨提亚模式带入日常，
成为生活与教学的一部分，
开发出更多元有效的培训，
并且导入体验性的课程，
影响的教师与父母将更多。

过去在各地讲座，或者办工作坊，我大抵承袭萨提亚导师，尤其是贝曼老师教给我的工作坊学习法。我依照他教导的脉络，介绍应对姿态、冰山、互动要素与家庭图，甚少开发新的教学方式。

该如何将冰山对话更系统地落实在生活中，甚至更系统地落实于教学，大概是这三年才开始思索的。

“学思达”是一种以学生为课堂主角的教学法，它培养学生三大核心能力：自学、思考、表达（故命名“学思达”），以期改变传统的填鸭式教学。

这些因缘来自张辉诚老师，他是“学思达”^①的创立者。他初识萨提亚模式，便积极将萨提亚模式导入教学培训，不仅亲身实践，也积极推广，在各地举办讲座和工作坊。

本书最后一章，将呈现老师们如何将冰山对话带至教学现场，在短短的学习时间内，便让人有所体悟与实践，让人大为振奋与感动。其后罗列的分享，除来自罗志仲老师外，也包括“学思达”开放课堂的教师。我也在各分享文之后记录观察心得，以便更多读者学习。

一、与父亲和解——罗志仲老师的分享

四十岁之前，我曾和父亲十多年不说话。到底是谁先不跟对方说话，早已不可考了。这十多年间，我们大多时候同住一个屋檐下，几乎天天碰面，碰了面却无动于衷，将对方视为路人甚至空气。如今回想起来真是不可思议。但对当时的我们而言，这是日常生活的一部分，如同吃饭、喝水般早已习惯了。偶尔有话需要告诉对方，便透过母亲转达。

如果生命没有发生任何突如其来的意外，我应该一辈子都不会和父亲说话、和解吧。

2014年8月，母亲发生车祸，再也不曾醒来，二十一天后便过世了。那年我四十岁，父亲七十岁。在失去了母亲这个居中传话者之后，我们父子终于不得不重新面对彼此了。

面对彼此是一回事，但距离和解还很遥远。我要拿什么修补父子关系呢？

不讲话的父子

而今，母亲过世三年多了，我已与父亲和解。父子关系若满分为10，我们曾0分多年，眼下已来到9分。这个过程很艰难，我很庆幸自己走过来了。

母亲车祸过世前一年，我的大学学长李崇建推荐我去参加萨提亚模式工作坊。当时，我根本不知道萨提亚模式是什么，也不确定是否要全程参与。工作坊共三天，第一天结束后我不置可否，既不排斥，也谈

不上喜欢。第二天一早，我坐在家门口，犹豫着要不要绑鞋带，电视正在直播NBA总冠军赛呢，我似乎应该留在家里为我支持的球队加油。

最终，我系上了鞋带，继续去参加工作坊。第二天的工作坊结束后，我的内在发生了很大的蜕变，强烈的宁静与喜悦自内源源不绝涌出！那是此生未有之经验，我的生命自此不同了。

那天早上，我也可能不绑鞋带，留在家里看比赛。我支持的球队当年铩羽而归，隔年完美反击。我不知道，要是我错过了后两日的工作坊，我会和我支持的球队一样有另一次蜕变的机会吗？

这或许是命运的安排吧！

与自己和解，与父亲和解

父亲因行动不便，生活难以自理，目前在养老院住着，接受妥善的照顾。我每一两周去看他一次，每次都会有或短或长的对话。最近一次见他体重增加，说话清楚，走路稳健，我很高兴。但他总对自己不满意，尤其对于走路一事，不时感叹自己没有进步，我遂与他对话十多分钟，以下节录一些片段。

“爸，你现在不扶着轮椅，可以走多远呢？”

“快半小时吧。”

“可以走这么远呀。你是从什么时候开始能走这么远的呢？”

“一个多月前吧。”

“在那之前，你可以走多远？”

“大约十分钟。”

“从十分钟到半小时，这个进步不小，你是怎么做到的？”

“我每天都有练习，早上练习半小时，中午又练习半小时。”

“哇，你很努力嘛，难怪进步这么多。你怎么会觉得自己没有进步呢？”

父亲摇头无语。

“那你希望自己能进步到什么程度呢？”

“当然最好能像以前那样，想走多远就走多远，而且不必扶着轮椅。”

他摇摇头，叹口气：“但这阵子一直都没进步。”

“现在这样每天练习，有遇到什么困难吗？”

“早上走半小时，还不错；中午再走半小时，腿就酸了。”父亲沉思了一会儿，“腿酸好像会累积下来，没办法走得更远。”

“你有考虑过调整练习的方式吗？”

父亲再度陷入沉思：“中午练习时，不要走太久，腿就不容易酸，或许隔天早上就能走得更远一点吧。你觉得怎么样？”

“听起来很不错，你想什么时候开始试试呢？”

“嗯，明天开始吧。”

在这场简单、轻松的对话中，我并未设定目标，也没打算改变父亲，只是顺着对话的气氛走，想不到就能帮助父亲看到卡住的点，并且找到适合他努力的方式。这几年学会对话，真是送给自己与父亲最大的礼物。

临走前，我照例抱抱父亲。和绝大多数的家庭一样，我的原生家庭中并没有对话与拥抱，这些都是我这几年才学习的。我也长期跟着崇建学习冰山与对话，他曾好奇地问我：“你是怎么在对话上进展得这么快速的？”我想到了几个原因。

学习萨提亚模式的契机

几年前，我曾在崇建的作文班上观课两年，尽管那时我并无对话意识，亦不知冰山理论，只是从一开始的听故事，到后来的学习教作文。持续两年浸润在那样的课堂气氛下，他与学生对话时的用词、语态、声调、回应，早已进入我的血液中，成为丰沃的养分。

在母亲猝逝后的父子激烈冲突期间，我常找崇建谈话，以处理内在深沉的痛苦。那些谈话，不仅帮助我走过失落与悲伤、愤怒与自责，也得以在两年内与父亲和解，更因此感受到对话的力量。

此外，只要是崇建提过的书，我都找来读，我用这种亦步亦趋的方式跟着他学习，以开拓自己的视野。读了《刻意练习》，方知我过去几年的成长，原来与“刻意练习”的原则暗合——以顶尖专家为师，向他学习。

当然，我的刻意练习是误打误撞的，我一开始只想以教写作为生，从未想过自己能够对话。但如此不刻意的刻意练习，或许正是生命中最有趣的安排吧。

以冰山对话帮助他人

如今，我常在课堂与课外，与有需要的孩子或家长对话，让我印象特别深刻的，是小学六年级男孩阿牧。

阿牧来上作文课超过半年了，有时能顺利完成一篇还不错的文章，有时则一个字都写不出来。我和他谈过几次话，进展十分缓慢。缓慢从来不是问题，着急才是。我让自己配合他的速度，而不是让他来配合

我。他愿意多说，我们便谈得久一点；他不愿意说，我也无妨，我可以等待。

有次，阿牧又一个字都写不出来了。我再次找他谈话。他仍然卡在同一个点上：他不允许自己写不好。我问他：如果写不好，会发生什么事呢？

“作文就是要写好啊，怎么可以写不好呢？”他如此回应。

我再问他：如果写不好，会有人责备他吗？爸爸？妈妈？还是老师呢？

阿牧摇摇头，没有人会责备他。

“那你会责备自己吗？”他点点头。他是个自我要求很高的人。

那么，又是什么让他对自己要求这么高呢？他可以从严格的自我要求里得到什么呢？

阿牧希望自己成为一个更好的人。他觉得自己在各方面都不好，因此很努力让自己变好。我请他用1到10分量化评估自己的努力程度。他表示，他很努力时，有8分；普通努力时，则有6分。但他对此一点都不满意，他希望自己在每件事情上，都能有10分的努力。

我微微叹了口气：“你好努力啊。你这么努力，效果好吗？有让自己成为更好的人吗？”

“没有……”阿牧缓缓低下了头。

我猜想，他有情绪上来了。“你现在有什么感觉呢？”

他低着头好一会儿，开始揉眼睛：“难过……”泪水滴落桌面。

我让他静静哭了一会儿，才递了几张面纸给他。“你难过什么呢？”

“我难过我作文写不出来，别人都写得出来。”

“那你有生自己的气吗？”

“有……”阿牧的泪水不断涌出。

待他泪水稍缓，我停留在“努力”这点上，与他多一些核对。让我惊讶的是，阿牧始终无法欣赏自己的努力，对他而言，结果永远比过程重要。

“我邀请你想象一下：你的身旁坐了一个年纪跟你一样大的男孩，他也遇到了跟你一样的情形，他一个字都写不出来，但是他很努力，有时咬着笔杆拼命想，有时翻开课本找灵感，但最后，还是写不出来。你会责骂他、看不起他吗？”

“不会，因为他努力过了。”

“如果你的身旁坐的是你，而不是别人，你能欣赏他的努力吗？”

“没办法。”他坚决地摇摇头。

“你能欣赏别人的努力，而无法欣赏自己的努力，是什么原因呢？”

“我和他不同，我对自己的要求比较高。”

“你从什么时候开始对自己要求这么高的？”

四年级时，阿牧考试考差了，开始对自己严格要求。

“你对自己这么严格，你快乐吗？你喜欢这样的自己吗？”

阿牧不断摇头，持续用面纸拭泪。

“既然不快乐，也不喜欢这样的自己，你有试过其他的方法吗？你想试试看吗？”

阿牧想试试。

我先在这里停顿，确认刚刚的谈话并未让他感到不舒服。接着，我问他：“从刚才的谈话中，你能感受到我很关心你吗？”

他点头。

“我有个邀请，如果你不同意，可以拒绝我。”

他同意了。

“我很关心你，我可以抱抱你吗？”

阿牧开始大哭，无法自己，哭到后面，身体不时抽搐着。

哭了好一会儿后，阿牧站起身来，我也站了起来，抱住他，他也抱住了我。他的个子不小了，到我的胸口呢。我拍拍他的背：

“阿牧，谢谢你愿意告诉我这些，你很有勇气，许多大人都不敢把自己的脆弱告诉别人呢。你也很努力，你每次在作文课的努力我都看到了。那你自己看到了吗？你可以欣赏自己的勇气与努力吗？作文有时写不出来可以慢慢来，我会陪你。你愿意也给自己一些时间吗？以后遇到困难时，你愿意告诉我吗？”

阿牧不断点头，也不断哭泣。

接纳的拥抱

与阿牧谈话之初，我的目标是：他先能写出来，哪怕写得再差都无妨。过了不久，我发现他真正的困难在于不允许自己写得差，因此我很快调整了目标：探索他无法接纳自己的原因，也引导他接纳自己。

通常，我在这个环节做得很顺畅，无论对象是孩子或者家长，我都能成功引导他们与自己和解。然而，或许是阿牧的完美主义倾向太强烈，很难接纳自己的不完美，也或许是我们的谈话时间不够长，探索与体验都不够充足，总之这次我并不太成功。我不得不再次调整目标：接纳这样的阿牧，也接纳这样的自己。

如果我不能先接纳自己，我怎么可能真正接纳阿牧呢？阿牧又怎么可能在与一个不接纳自己的大人谈话后，做到接纳自己呢？

因此，我在当下做了两个“第一次”的决定：第一次在谈话中拥抱孩子，第一次在作文课允许孩子交白卷。

对我而言，拥抱不是一种技巧，而是情感自然而然的流动。在那一刻，我就是想抱抱这个对自己好严苛的男孩，多给他一些爱与支持。经由拥抱，我想传达给他的是：就算你写不出一个字，就算你无法接纳自己，我会一样关心你、接纳你。

阿牧之所以放声大哭，或许是因为感受到我对他无条件的关心与接纳吧。

而在不断调整目标的过程中，我也接纳了自己。

接纳自己是个甚为不易的议题。在成长过程中，除非有大人愿意敞开心胸接纳我们，否则我们难以学会接纳自己。阿牧还无法自我接纳，这无妨，我可以成为接纳他的那个大人。我能接纳自己也不过是这几年的事而已，如今，我也可以接纳其他人了。

在这段学习对话的历程中，我发现深刻的对话并不容易，不仅要有技巧、经验，更要内在和谐。如果我们无法健康处理与父母、与自己的关系，对话就不可能走得太深。

在日常生活与课堂中，只要会简单的对话就够用了。深刻的对话并不容易，简单的对话则人人可学。我在工作坊里常看到许多家长与老师

经由刻意练习，学会了简单的表达与对话，他们回到家庭与课堂后，与家人、学生的关系都大有改善。

家庭与学校是每个人一生的基础，我们曾经怎么被对待，日后也会那样对待自己与他人。若有更多大人学会对话，我们的孩子便有福了，孩子将会在爱与自由中成长，并且能看见自己的价值。

阿建老师的解说

志仲分享的这一篇对话，与父亲的部分内容运用了简单的“回溯”。

“可以走这么远呀。你是从什么时候开始能走这么远的呢？”聚焦于父亲开始练习走路，带至父亲回忆走路的时间，亦具体核对了父亲的认知。志仲继而用正向、好奇的态度，关注父亲是如何做到的。先进入父亲的期待，好奇父亲可以怎么达成期待，引导父亲进入深思，如何确认自己是否达成期待，再落实于好奇父亲如何实践。

志仲的对话虽然简单，却很深刻。不给建议，不给道理，不给予安慰似的讨好，也不给予含糊应对，父亲就能有所实践。

志仲离开前拥抱父亲，这一个拥抱志仲渴望了多年，今年可以开始拥抱父亲，这是一件多不容易的事啊。他的改变如此之大，实践了自我冰山的转化，落实于亲子关系，这也是我赞叹不已之处。我聆听他与父亲的冲突、疏离和怨怼多年，最终能疏通彼此的冰山，这是一份多大的礼物。从一个孤僻疏离的个体，到与父亲的和谐安然，欢喜与父亲共处每一段时光，让身心都感到俱足盈满，那是一段多美丽的旅途。

他与学生阿牧的对话，更是直指阿牧的内在，在阿牧的渴望处着力。志仲这几年来的姿态，从愤怒、疏离、不群，转为定静、和谐、安稳，因此对话迅速转入渴望，引导阿牧与自我接触，并且给阿牧一个

拥抱，让阿牧体验一位教师的接纳，以及一种辽阔的爱。从阿牧哭泣开始，他慢慢开启了疗愈。

罗志仲1993年进入东海大学中文系，当年他大学一年级，我已经大学四年级了，他是我的学弟。但我们见面不多，互动应该也不多，但是他后来提及，那一年的大学时光我曾写过两封信勉励他。我向来与人疏离，写两封信勉励学弟，实在不是我的风格，可能是从学妹处听闻志仲要休学，想尽尽学长的义务吧！此后我们便无联络了。直至2005年，志仲突然到我任教的山中学校，想看看学校的上课情况，我们这才又有零星互动。

志仲偶尔来帮我代课。直到三四年前志仲提出要来写作班观课，我们才开始频繁互动。

志仲不仅每周准时来观课，我更邀请他在课堂讲故事。志仲是台湾“清华大学”中文博士，在各个大学担任讲师，竟也愿意接受这份邀请，我以为这是他很难得的特质，由此可见他的实践力，不难说明他后来拥抱父亲，更勇敢提出拥抱阿牧的邀请，已经在他生命中显现“蛛丝马迹”。

他观课整整一年，当隔年春天结束，夏季课程重复来临时，他竟又出现在教室，我请他不必再来了，因为他已经听过了。但是他给我一个很有意思的理由：第一年听我讲故事，听着听着，发现我在课堂与孩子的对话很特别，因为一般人不那么对话，他甚至在心里揣摩对话，又揣摩不出来个所以然。

他又来课堂将近一年。我不知道他当初观课的起心动念，但由此可见志仲观课、学习的积极，并且能持续下去，直到他卓然成家，成为一个自由运用对话与冰山的导师。

这几年，志仲在困顿时打电话来，甚至邀约我谈话。我犹记得与父亲的心结是他最困顿的点。他曾经请我与他父亲对话，企图通过我改变

他父亲。但是我问他，是他希望父亲来，还是他要求父亲来？他坦承是他希望父亲来，我因此要他改变自己。他竟然主动找我对话了。

他常与我分享谈话、演讲与工作坊的体会。我除了分享自己的心得，也给予他一些反馈，他都欣然接纳，更在与人对话卡住时，邀请我与那人对话，他在一旁观看与记录。

这是罗志仲老师与我的一段经历，我叙述如此详尽，有三个重点想说明。其一是志仲是我所有认识的人中，学习萨提亚模式的冰山与对话最快速且最得精髓者，不仅如我一般能在现场示范对话，更能熟练地进入他人的冰山。他的认真投入对话，让我目睹一个人的转变，以及专业的日益成熟，我认为人人都可以如此，像志仲与我一样。志仲是一个典范。

其二是志仲的努力态度，当他内在卡住，会不断向我求教，重新探索与重整他的冰山。此点除了显示他的积极，也显示他一开始不承认自己内在的冲撞，最终趋于更宁静和谐的状态。他做了一个最坦然的示范。

其三是志仲剑及屡及的自学，我所有阅读的书籍，他几乎都买来阅读，这样的好处是什么呢？能在与我对话时针对阅读讨论，深化彼此的阅读认识。

志仲这一年成长迅速，恰巧能帮助更多教师，他将萨提亚模式导入教师训练，很多段落的设计都很精彩，他对课程改造更快速，导入更实际有效，甚至已经超越了我的课程带领，让我无比赞叹。

这五年来，我年年都工作过量，不曾感到疲惫，但是幸得志仲的出现，将冰山对话带得如此出色，已经可以取我而代之，而且他已经四处开讲座，分享亲子教养、师生沟通、班级经营、生命书写工作坊。他融入了自我所学的知识，更加上自己原本所长，带出一条与我有别的工作坊路线，我看着他一路走来，无比欣赏他的成长。我征得他同

意将电子邮件信箱附上，以便更多需要的人邀约：

saidmolo@gmail.com。

二、觉察自己——郭进成老师的分享

一个毕业生给我的毕业谢师卡上，有段话给了我宽慰。

她说：“您教给我的东西，我有些不小心忘记了。但我会努力记得您想提醒我们的事：不要轻易接受主流框架，要省思，要质疑。”

其实，她也提醒我，要懂得柔和圆融的人际相处之道，不要太激进。

我也想告诉有时比较严厉的自己，孩子就是会不小心忘记了，或没有如我的期待表现。面对这样的状态，我是不是能和当下的自己、和内在的情绪相处？

当下的内在有哪些情绪呢？生气与焦躁。生气什么呢？生气孩子忘记了。焦虑自己没有时间去处理不断同样发生的事。但因为这几年接触到李崇建老师，开始学习萨提亚模式的沟通姿态后，我开始能看见自己的冰山，也慢慢懂得学生的冰山。

阿建老师提醒了我，萨提亚模式中的一致性是对自己。先安住自己的内心，正视与觉察自己的情绪，当我的内心沉静了，和学生的互动质量会比较好。

以“怎么了”开启与孩子的对话

例如，前两天课堂上，我询问小羽问题，请她站起来回答，她不站起来，也不回答。如果是过往，我一定会惯性反应，大声斥责学生不专心或不尊重老师。现在的我在这一刹那刻意多了点停顿，注意到自己的内在发生了很明显的变化，辨视出自己的情绪有很大的翻搅。我决定不再以惯性反应来处理。

我对小羽说：“你不站起来回答吗？好，请你要专心上课。”这时，我才察觉到她似乎僵住了。过了一会儿，她才恢复常态埋头写课堂引导单。

我好奇她发生了什么，于是趁着学生自学阶段，走过去问了她一句：“怎么了？”小羽的眼眶开始汇集泪水。我问她发生什么事，只是担心她无法回答我的问题吗？因为自学时间很快就结束了，我匆匆对小羽说：“下课请你留下来，我想和你谈话。”

下课后，我留了两个孩子分头谈话。我先找小羽对话，谈话前我深呼吸，调整自己的内心，确定没有负面情绪后，才对孩子说：“可以说说刚刚怎么了吗？”

小羽直摇头。

我接着说：“老师很关心你的感受，可以告诉我发生什么事吗？你刚刚没有回答问题。你愿意告诉我吗？”

小羽还是没有回答，只是轻轻摇头。

这时，我的情绪又涌上来了。我再次调整。我的情绪因为问话受挫而感到烦躁。这时我在心里退了一步，提醒自己可以有不同的选择，先不要追根究底，先关心她这个人。所以，调整完呼吸和内心后，我简单地再询问她的意愿，确定她不想说话后，就让她离开了。

这个过程大概五分钟，但对我来说，是好几年的缓慢成长。我很欣赏自己今天和孩子的互动方式，因为我没有像以往那么咄咄逼人，而是愿意给彼此更多的缓冲。

有时遇到孩子犯错，我会学习崇建老师的问话：“你是故意的吗？”孩子回答“不是”，却也透露着愧色。这时，我就可以和孩子谈话。

“我看到你的表情有一些变化，你想到了什么吗？愿意和我说说吗？”

学生也比较愿意多点回应。

其实，关键不是我到底和孩子说了什么，而是我怎么说。

退一步倾听

当我学会了后退一步探询的谈话姿态时，也因此发现此时和孩子的对话比较有质量，不容易滋生更多的情绪。孩子也能因此平静下来。

没错，是我的“自在”帮助了彼此调整心境：我看见了我在生气，愿意进一步和自己的生气多点相处。

什么时候和学生进行谈话是我可以选择的。如何和学生进行谈话也是我可以选择的，我常常走进原本的习惯里，幸好，现在看到那条熟悉异常的街景时会有所觉察，提醒自己不妨换条路走。有时却不能，我也常不小心走回头路。

走错路，就停下来一会儿，确认一下，再掉转方向就好。给眼前犯错的学生和犯错的自己换个对话的方式就好。

不只如此，在课堂中运用适当的对话技巧也可以帮助我更了解学生，帮助学生体验到更好的学习效果。

例如，有一次课程的内容是请学生上台，分享自己玩过最有感觉、最印象深刻的一款游戏，报告三分钟就好。我前几周就请学生开始准备，写讲稿，大约六百字。为了增加学生上台报告的动力，上周还特别放了“游戏改变世界”的TED演讲。

对学生来说，游戏真是一门学问，又好玩又有意义。但很多大人都不能理解。如果你有机会向大家介绍你喜欢的游戏，你有三分钟，你想说些什么呢？

终于到了今天的上台分享时刻。孩子们介绍了捉迷藏、密室脱逃（手游、计算机、实体）、阴阳师手游、大老二等各式各样的游戏。我在台下真是大开眼界，也更了解他们的世界。介绍这些游戏的学生几乎都能如数家珍地加以说明，太有趣了。

最后一个上台报告的女孩是一个话很少、上课参与度不太高的学生。我有点好奇她想分享的游戏是什么。

“我想分享的游戏是捉迷藏，捉迷藏大概可分三种类型，一种是传统捉迷藏，另一种是替死鬼捉迷藏，最后是最爱玩的感染捉迷藏。我常玩最后一种，我都是赢家。”

报告结束。

我笑笑，问她可否简单介绍那三种捉迷藏的差别。她才进一步清楚说明了三者区别。

我再问：“你说你喜欢玩第三种，而且也赢了，可否说一下是在哪里玩的，什么时候玩的，如何赢的？”

天哪，我现在好庆幸自己懂得和孩子对话时要多询问细节。一问之下，简直挖到宝啊。

她说她是在小学六年级毕业旅行时，召集同校四十五个不同班的同学一起在某个游乐园玩的。

“你筹划的？”

“对啊，我还有制作名单，让当鬼的人确认有没有捉到该捉的人。”

“你们的活动范围呢？”

“整个游乐园啊。”

“玩了多久？”

“两个多小时。”

“你都是赢家？怎么赢的？”

“我躲在摩天轮里。”

“哇，厉害。还有呢？”

“旋转木马。”

“最惊险的部分是什么？”

“有一回我躲在草丛中，差点被‘鬼’看到，幸好我朝远处丢东西，引开他注意。”

今天刚好有老师前来观课，课后和她讨论，问及她的想法时，这位老师说，这个孩子根本就是游戏设计师啊。

我也这么想。她能主动召集一群不同班的同学，还懂得制作名单让“鬼”确认，真的很厉害，很出乎我意料。没想到这个上课总是趴在桌上的孩子，也有这么一段传奇往事。

要不是我展开这样的对话，又怎么可能挖掘出学生这么丰富又极具创意的过往呢？能够采取这样的对话，真的让我更容易了解学生的人生故事。

阿建老师的解说

初遇郭进成老师，我印象非常深刻，那是2013年在静宜大学，进成同夫人马琇芬老师参加研习。我在台前示范冰山对话，示范的对话者垂泪失声，台下的进成也泣不成声，乃至他发言反馈时，数度哽咽不能言语。

我看见一位性情率真的男人，毫不掩饰自己的眼泪，展现了大方且深情的一面。近一年来，我常见进成夫妻，他们多次参与萨提亚模式研习，并将对话应用于教学现场。

进成此篇分享的内涵，不只是如何与孩子对话，最精彩的地方，是他真诚地面对自己，看见并检视了自己冰山流动的那一瞬间。当小羽不想说话，进成用寥寥数语表达了冰山。熟知冰山系统者，应看出这多不容易！我仿佛看见他内在的冰山，是如何经历冲击与转换的。进成简短的文字，让我也经历了他冰山的挣扎、澄清与决定。那是一个冰山学习者的自我剖析，相当珍贵且值得借鉴，非常适合所有学习冰山者参考。

进成的第二个范例运用了“回溯”方式，好奇孩子的生命。我在冰山工作坊邀请学员，将“回溯”刻意带入生活对话，也刻意带入冰山前探索。进成的运用如此自然，在课堂中的回溯对话带来更丰富的发现，也让自己更亲近、了解孩子。

三、学习原谅的孩子——蔡志豪老师的分享

小连是班干部，上课前负责提醒同学排队，却连续两次忘记。

我说：“怎么了？你是故意的吗？”

小连：“不是。”

我：“那怎么办呢？要怎么提醒自己？”

小连：“……”

我：“需要老师提供你想法试试看吗？”

小连：“好。”

我：“写一张便条纸在桌上，随时提醒自己，好吗？”

小连还是有忘记的时候，他下一次忘记时，我便口头提醒。当他第三次忘记，我除了口头提醒，还请他留下来对话。

我：“怎么还是忘记提醒同学呢？你用了老师的方法吗？”

小连：“……”

我：“小连啊，老师很好奇，你这次是故意忘记的吗？”

小连：“不是。”

我：“那发生了什么事，让你不是故意忘记，却还是忘记了呢？”

小连：“……”

我（我根据我的观察给予封闭的选项）：“下课在跟同学玩吗？”

小连：“嗯。”

我：“你喜欢跟同学玩吗？”

小连：“嗯。”

我：“谢谢你啊，我知道了。”（曾耳闻小连在之前的学校和同学相处似乎有一些状况，于是我深呼吸，继续问）

我：“那你比较喜欢之前学校的同学，还是现在的同学呢？”

小连：“现在的。”

我：“小连啊，我很好奇，你怎么会比较不喜欢以前的同学呢？”

小连（开始哽咽落泪）：“因为我以前被排挤。”

我：“怎么会这样呢？被排挤很难过，对吗？”

小连：“嗯。”

我：“我知道你很难过，你还想继续跟老师分享吗？”

小连点点头：“嗯。”

被排挤的过去

接着我利用核对与探索，得到大约是如下的信息——

小连之前一直跟一位同学很要好，也常常玩在一起。但或许小连太重视这位朋友了，而不准这位朋友跟其他同学要好。于是，有一天，这个同学突然不跟他好了，似乎也联合班上其他同学一起排挤他。

那是小连最好的朋友，因此小连很难过。

我接着问：“你现在还生小纸（化名）的气吗？”

小连：“没有。”

我：“谢谢你。老师很好奇，如果是我，我会觉得生气呢。所以你只是难过而没有生气吗？”

小连：“嗯。”

我：“那我觉得你挺了不起的，可以原谅别人呢。小连啊，假设，我要请你跟两年前被排挤的自己说说话，你会想说什么话安慰他呢？”

小连：“不知道。”

我：“嗯，我知道了。那……你想听听老师的意见吗？”

小连：“好啊。”

我：“嗯。谢谢你。那我们来试试看喔。我把你当成那时候的你来对话喔。”

“小连啊。小纸本来是你最好的朋友，但他却突然不理你了，而且还跟全班同学说不要理你。我知道你一定很难过又很孤单。即使如此，你还是很努力地忍耐，忍耐着不让老师或其他同学发觉。又要忍受难过孤单，又要表现不在乎，你真的很努力啊。谢谢你。我只是要让你知道，我会爱你。”

小连边听边落泪。

我：“这样说可以吗？”

小连：“嗯。”

我：“好啊，谢谢你愿意听。那假设小纸现在坐在这里，你有没有什么话想要跟他说呢？”

小连：“我不知道。”

我：“嗯，那老师也说给你听，参考看看好吗？‘小纸，谢谢你曾经是我最好的朋友。或许我做了一些事情让你讨厌我，但我想让你知道，我真的不是故意的，我还是很想跟你做好朋友的。虽然后来你讨厌我，让我很难过，但可能你的心里也一样难过吧。我想要原谅你，希望你也能原谅我。’”

小连又泣不成声。

我：“小连啊，谢谢你陪老师聊。我现在想问你，你知道有谁会爱你吗？”

小连：“我自己、老师、家人。”

我：“谢谢你啊！是啊，还有很多人会爱你喔。”

感想与学习

我在班上进行萨提亚模式对话的心得是：好奇事件背后的困难，就会看到一个人的资源。

平心而论，在班上要进行这样的对话练习是不容易的。因为，在一般习惯的互动中，师生总是对立的，当老师想跟孩子对话时（通常是训话），都是孩子有了状况，才会被老师找来对话。当习惯了这种模式，孩子一开始面对老师（或大人）时，自然就开启了防卫模式，想为自己脱罪或辩解。

因此面对孩子的错误，我努力练习：先深呼吸，先抽离我想解决问题、想说教的习惯。慢慢开始试着好奇他的选择，慢慢能更真诚地询问他，发生了什么事。而这个好奇的理由就是，一个人不是故意这么做，却还是这么做了，其中一定有他的苦衷。我好奇也心疼他的选择，因为如果他不是故意的，当我指出他的错误时，其实孩子也会自责。

但在真正的对话之前，其实我还有一个关卡，就是我没办法只叫孩子的名字。因为阿建老师说，对话中的停顿很重要，而叫对方的名字是很重要的一个停顿技巧。如果只叫名，会让对方有较放松、较亲切的感觉。

可是以往我要叫孩子的名字时，总是有事需要处理了，才会叫他的姓名。而且既然要处理事情，我自然就会用威严（或威胁）的口气，连名带姓、充满霸气地叫学生过来。

但当我开始对学生练习萨提亚模式的对话时，突然发现我没办法只叫学生的名字，那种情境使我卡住了。那是一种很难言喻的感觉，很不对劲！对我来说，这就是所谓的体验吧。原来，体验自己的冰山框架，真的需要练习，才有机会突破。于是，在卡了很多次之后，我终于可以比较坦然地只叫学生的名字来和他们对话了。

我发现，当我开始面对事件时不说教、不指责，孩子似乎比较能够卸下心防，愿意分享他的内在。因为孩子发现，我们找他对话，不是要教训他，而只是陪他一起，好奇他的选择。很多时候，孩子紧张的情绪一松懈，眼泪自然就流了下来。许多原本我们以为的爱计较、爱找麻烦、不负责任的孩子，就在那时，松动了他对自己的认知。

阿建老师的解说

我与蔡志豪老师相识于2017年2月的三天萨提亚模式研习，志豪老师很有活力，言谈充满着幽默感，对学习充满热情。

再次见到志豪，已时隔半年。我看见志豪坐落席间，与发言的老师互动应答，思维严谨且不疾不徐，姿态沉静专注且和谐，与我半年前的印象不同。我很赞叹志守护的宁静和谐，与我初遇的面貌大不相同，那是他生命丰富的一面。

志豪书写的事件，是当学生干部失职了教师如何应对。除了在协助孩子去负起责任之外，是否还有更多元的方向去了解、接纳与引导孩子，深入问题的成因，成为孩子生命中温暖、坚定的存在？

近年脑神经科学发展惊人，新发现指出神经元的某个回路一再被活化，就会成为一个预设状态。因此，人一直发脾气，遇到特定的人和事物而变得浮躁，乃至孩子分心、晃荡不安，都可能与成长期间被对待的方式有关。当人感到安全与被爱时，大脑就会擅长探索、游戏与合作；当人常感到恐惧与不被需要，大脑会专门处理害怕与被遗弃的感觉。小连经常忽略职责，分心而不在状况中，这样的情况属非理性行为，如果大人仅以理性应对，通常对孩子没有帮助。

志豪一开始的处理，虽然针对的还是问题的解决，但是他甚为细腻地核对，期望孩子能觉察，改善疏忽职守的状况。小连又疏忽了几次，志豪便接着关心小连怎么了。

在志豪与小连的对话中，小连几乎沉默以对，我脑海里不禁呈现出小连紧张的画面，也许并非如此，因为志豪并未着墨。志豪关心小连这个人，不是指责他未尽责，而是以一个导师的敏锐度，理解孩子很重视朋友，因玩耍而忽略了职责，志豪很敏锐地好奇：“那你比较喜欢之前学校的同学，还是现在的同学呢？”

这样的一句话切入了小连的冰山，开启了小连一连串过往的回忆，志豪甚有耐心地在小连“渴望”的层次进行了滋养。这是冰山对话中最深刻也最不易进入的对话，尤其志豪是以导师的身份，而非专业辅导者的身份，让小连接触“自我”。在冰山脉络中，联结渴望、接触自我，是转化的一部分，在脑神经科学看来这属于非理性回应的一部分，却是孩子最需要，也最能转变的一部分；这一部分的工作如能顺利完成，孩子的脑神经回路也会发生更动。

志豪与小连的对话，让我无比赞叹。

然而志豪的对话甚不易，不只引导不易，就连唤学生名字都很难做到，屡屡卡住。我犹记得在初认识的工作坊中，志豪似乎提及过唤名的困难，不过半年多的时间，志豪已经很习惯唤名，内在也比较放松了。这是透过外在的改变，影响了内在的冰山，志豪的分享太有意义了。

四、被误解的孩子——黄尹歆老师的分享

钟声已敲响，外扫区的几个人才刚进教室，赶着收拾书包要去音乐教室上第七节课。这时卫生委员告状：小胜没去外扫区。

跟卫生委员不太对付的小胜，这时满头大汗、脸部扭曲地出现在门口。

我问：“小胜，你没去外扫区吗？”

小胜：“我去交健教考卷了啊。等我去外扫区的时候，他们已经走了！”

卫生委员：“你真的有去吗？”

小胜对着卫生委员大骂，接着咆哮：“我在办公室等健教老师啊！”

经过卫生委员的桌子时，小胜用力地敲了他的桌面。

“敲坏要赔的啊！”卫生委员冷冷地说，离开了教室。

“×！”小胜又对他大骂脏话。

我让其他人先离开，并交代他们跟音乐老师说明一下情况。

我请小胜先坐下来。

我问：“怎么了？”

小胜眼眶竟然就红了，说：“老师说要登记成绩，第七节课以前要送到办公室，所以我先拿去办公室啊！我又不是没去外扫区！”

我问：“你很生气？”

小胜看前方，不看我。

我继续问：“因为被误会吗？”

小胜点头。

看着小胜，我停顿了一下。“以前有被误会的经历吗？”

小胜说：“有。”

我问：“很难过吗？”

小胜用衣服擦眼角。

我继续问：“被谁误会？”

小胜说：“妈妈。”

我：“你要告诉老师吗？”

小胜顿了一下，摇头，再次用衣服擦眼泪。

看小胜难过，我也感到心酸，想起专辅老师告诉我，他小学五六年级时因为父母闹离婚几乎要拒学的过往……

我：“没关系，哪一天你想说了再告诉老师好吗？”

小胜点头。

我说：“到时候我们可以想一想，以后再被别人误会时我们可以怎么做？”

我起身去开了电风扇，此时教室里跟烤箱似的。

随后，我问：“你现在好多了吗？”

小胜点头。

我问：“你知道卫生委员为什么这么在意你没到吗？”

小胜愣了一下，说不知道。

我接着说：“外扫区没做好，他第一个要被学务处扣分啊，所以压力很大。你可以理解他的难处吗？”

小胜说可以。

我说：“好，你要去上音乐课了吗？”

小胜点点头。

背起书包离开的小胜，神情已柔和许多。

以前，我大概会先教训小胜：“干吗这么容易生气？而且还骂脏话！”再以卫生委员的压力来说服他要有同理心，也就是先压下学生的怒气再导之以理，通常学生会因为我是老师而耐着性子听话，气最终还是会消，但过程总是很费力，比之于今天的经历，先关心孩子的情绪，孩子的愤怒竟然马上就降下来了，我非常惊讶。

感受蕴藏在冰山底下的秘密吧，孩子已经用眼泪告诉我：老师，我的愤怒中有从前的委屈。

我会静静等待那个故事的到来。

学习萨提亚模式的改变

认识崇建老师后，我去年开始参加高雄市教师会举办的“萨提亚成长课程”。我以为学了之后可以带回学校，帮助其他老师和学生，殊不知，萨提亚模式的内涵是“帮助自己”。

在老师的带领下，我们从“冰山”开始探索，在课程里体验“雕塑”带来的震撼，“觉察”自己的情绪进而辨识它的信息，画“家庭图”看家庭如何塑造自己……每节课无不是情感与脑力的碰撞。

我对自我了解还蛮有自信的，可是有一次，当老师要我们跟伙伴说一件十八岁以前很挫折的事时，我说了初三发生的事后竟开始耳鸣，持续了几分钟。老师说，当我们对自己的内在有觉察，连身体都会有反应，这样的情形已经是第四次，前三次出现了心悸、头痛和疲劳。原来，这世界上最难的功课就是面对自己，我的身体察觉了自己内心的抗拒，面对这些身体反应，我不得不仔细聆听。

有了觉察，面对感受，不再只是压抑或逃避，我的心中反而有更大的宁静。宁静，使自己能更快与学生联结。有一次，我在学生暴走时关心他的感受，当下竟发挥奇妙的效应，我开始明白崇建老师要传达的核心；以前看不懂的道理，现在有了脉络。

学习萨提亚模式，让我对人性有了全新的看法。原来每个人都是一座山，不管年纪多大，外表多冷漠，冰山底下都有故事，每个故事都联结着爱。在那些悲伤、痛苦的故事里，为了求生存，为了得到爱，我们无不竭尽所能。为此，我对人充满了尊敬，我想，就是这个尊敬生出了好奇，开始带着我在对话里探索，难怪崇建老师总是说他在爱里工作，“爱与希望”是我学萨提亚模式以来最大的收获。

阿建老师的解说

我与尹歆初识于三年前，她很积极地学习，邀请我到福山中学演讲，也参与了我的工作坊。她给我的印象，总是有满满的热情，很照顾身边的人。

此篇文章的主角小胜与卫生委员有冲突，教师能够这么保持冷静地观察，而不是在每个爆发点介入，真的非常不容易。比如小胜骂粗话、敲桌子，卫生委员冷言冷语、外扫区扫地的事情未解决……对一般教师而言，要忍住不出手干预，非常困难。

尹歆从小胜的愤怒切入，问小胜是否被误解。小胜的愤怒、误解被理解了，因而落下眼泪，转化为难过的情绪，这是冰山的第一层次接触。尹歆接着使用了“回溯”，以“误解”为主题。小胜遭遇误解后有那么大的反应，这时值得探索到底发生了什么，后面才有机会帮助小胜解除这样的反应。

身为教师的尹歆，知道那是小胜的主题，邀请小胜谈一谈，但尊重小胜的选择。虽然小胜拒绝了尹歆，但是尹歆的提问里——从外扫事件对冰山情绪的接触、探索，已经做到了初步的“述情”。尹歆更深入回

溯了“误解”，小胜曾被误解的对象是“妈妈”，从外扫区未扫地被卫生委员指正，牵引出“误解”的主题，再带至被妈妈误解，这样的线索很精彩。看似不相干的两条线，实质上却能透过觉察，渐渐引导孩子“述情”，进而释放与更改孩子身体与情绪的反应。随着对话的展开，虽然孩子未答应深入叙述，但是这个冰山一角的碰触，也有助于孩子疗愈情绪。

尹歆最后才以卫生委员的事件与小胜进行对话，让小胜了解卫生委员的在意，那也是让小胜理解卫生委员的冰山的一部分。尹歆通过理解小胜的冰山，澄清小胜的一部分冰山，继而陈述卫生委员的冰山观点和期待，小胜也就很愿意接受了。

尹歆自己的冰山，放在分享之后的回应里。她在回溯过往时觉察了自己身体的感觉，这些感觉的呼唤，正是身心在召唤与自我的相遇，给予自己关注、接纳与爱。能够给予自我关注了，也就开始爱自己了，更能宁静和谐地爱孩子了。

五、初次体验冰山——李雅雯老师的分享

我参加完萨提亚模式三天工作坊，一回到课堂，马上接到许多学生对A的投诉。A来自单亲家庭，父亲经营早餐店，人手不足，常常需要A请假到早餐店帮忙。去年A搬家到北屯，父亲也让孩子请假五天协助搬家。A有气喘病史，搬到北屯后常腹痛感冒，早上常常传信息告诉老师身体不适，或是需要去医院回诊，三天两头便请假。

寒假辅导时，A只有第一天出席，下午的寒假辅导留校自习也缺席了。

A传讯告诉我说自己身体不适需要请假。但班上学生告诉我，A在请假的时间却从北屯到位于西屯的学校打篮球去了。于是我请A来找我。

过去的我应该会当场发作，但三天的萨提亚模式学习过后，我想试试从冰山的感受切入。

我：“老师请你过来，是因为听到同学说你在请假的下午到学校打篮球。我想知道同学说的是真的吗？”

A：“嗯……是真的。”

我：“你觉得老师听到之后，会有什么感受？”

A：“生气。”

我：“老师还真的有生气的感觉，但也有一点点难过。我不知道你发生什么事情了，传讯告诉我你身体不舒服，怎么还来学校打篮球呢？”

A：“我早上想休息一下，也吃了药，身体好了一点儿。下午来学校已经三点多了，想着自习的时间也快结束，进去又很尴尬，所以就外面打篮球。”

我：“所以，你的意思是你来学校太晚，进去自习又怕尴尬，所以在外面打篮球了。”

A：“对。”

我：“老师很好奇，你对于同学跟老师说这件事情的感受是什么？”

A：“同学应该觉得我是故意请假，不来学校的。”

我：“那你呢？你怎么看待自己？”

A：“觉得有点难过。因为真的不舒服，需要请假。”

我：“除了难过，还有别的感受吗？”

A：“生气！”

我：“是生谁的气呢？”

A：“爸爸吧！因为爸爸只会要求成绩。我早上不舒服，有时候他回到家，其实我已经吃完药好转了，他就会质疑我早上为什么要请假，还对我生气。”

我：“老师知道你生气、难过，还有其他的感受吗？”

A：“觉得很累。有时候要很早起来，想要多躺一会儿。”

我：“老师知道你的难处，这么冷的天气，一个人要好早起来，搭一个多小时的公交车来学校，真的不容易。”

A：“我也不想要常常请假，但有时候就是……”（停顿，眼睛红）

我静静看着学生，停顿，并感受停顿的力量。

A：“老师，我以后会尽量准时到学校。”

我感觉自己在微笑：“老师很好奇，你刚刚怎么突然停下来，然后说要准时来学校。发生什么事情了吗？”

A：“觉得自己不来学校，会有很多东西听不懂。”

我：“请假后回到学校，真的多了很多东西要补回来。听不懂的地方怎么办呢？”

A：“我会利用下课时间去问××同学，他都会教我。”

我：“同学会教你，你也会问，那很好哦！回到今天我们谈话的原因，下次遇到寒假辅导的状况，有想过其他的处理方法吗？”

A：“就等到下午五点，留校自习的人下课了再去打篮球。”

我：“那三点多到五点的时间呢？怎么办？”

A：“就去问值班老师，可不可以进去看书。”

我突然惊觉，学生说出了我原本想说的话。

我：“你的想法很周到，不过，老师想告诉你，以后早上身体不舒服，需要请假时还是要请假，老师相信你有请假的需要。”

A：“老师，我知道啦！”

这段对话过后，到现在已开学两周，A都准时到校，只请过一次假。

我不清楚那一次的对话有没有产生影响，后续也没有再追问，但是，与A谈话时，我觉得有更多地方可以做好奇的试探，但是，三天没出现的地理老师有许多班务及课务要处理，我们很难专注于彼此的对话。而萨提亚模式最需要安全、安静的对话空间。

阿建老师的解说

我对李雅雯老师最初的印象是活泼、美丽，但有一点儿爱打岔。其后我在有些演讲场合会看见雅雯在观众席默默地坐着，像个沉静乖巧的孩子，那是她的另一面。偶尔她会过来打招呼，像家人一样温暖。

我看见雅雯的对话，觉得她的路径有点特别。在第一句问话时，她虽然在感受层面提问，但不是去探索孩子的感受，而是从自己的感受出发，问孩子知道老师的感受吗？这不是我教的路径，是雅雯的个人风格，因为雅雯也像天真的孩子。一般人走这个路径会陷入要求他人同理自己的状况，但雅雯这里走的路径，可以看出她在对话过程中，自然地与自己的内在不断联结的状态，切回了和孩子感受联结的目标。

雅雯在感受的联结上做得很细腻，且懂得停顿，很有耐性地不断轻敲孩子的冰山，这是非常不容易的探索。从生爸爸的气、因为身体而难过、生活的疲累，让孩子的难过具体地呈现，并且在孩子体验难过时静静地等待停顿，引导出孩子对自己的期待。一般人在感受层次的探索不会那么细腻丰富，也不会那么有耐性，可见她显现出宁静的一面，自有其自身的优势，显现于对话之中。

孩子诉说自己的责任，雅雯并未质疑、教训与责骂，而是充满好奇。那是对一个孩子的相信，她也并未因为相信而放任，这是很多师长的困惑之处，不知道该如何面对这样的孩子。雅雯提问的方式，好奇他时间的规划，都不是以质疑的问句进行，也很值得教师参考，如何将好奇的提问与责任联结，让孩子自己叙说责任，如何在日后生活中落实。

雅雯更了不起的是爱，她以接纳的心灵，告诉孩子若身体不适，仍旧要以身体为重，需要请假时就要请假。我设想自己遇见雅雯老师，我会感受到真正的理解与关怀，会觉得这个世界有一道光，那道光不只让我感觉到爱，也让我感觉到一种力量，我不能放弃那样的爱与力量。

最后，这个孩子开学两周后“只请假一次，其他时间都准时到校”。

雅雯的目标不是解决问题，而是以爱孩子为目标，让孩子联结了渴望，他就能逐渐为自己负责。我为雅雯的对话感动，也感到无比骄傲。

终章

学习冰山须经过一段历程，

仿佛看魔术师表演。

有时以为自己明白了，

却不容易运用，

甚难进入堂奥，一探究竟。

冰山是一幅美丽的图像，具有丰富且深邃的隐喻。我自2000年左右起学习冰山理论，将其运用于觉察、教育、沟通、职场与助人工作，仿佛踏入一幅美丽风景。学习冰山须经过一段历程，早年看贝曼运用冰山，自由且细腻，简直出神入化，厘清人的困顿与困惑，联结自我的强大力量。我身为学习者，仿佛看魔术师表演，有时以为自己明白了，却不容易运用出来，甚难进入堂奥一探究竟。

不只我个人如此，据我观察，我身边的学习者亦是如此。我因此采取土法炼钢，不断观看贝曼的晤谈录像带，也反复浸润于贝曼对话的文字稿，并且在师生对话里实践，逐渐领略其中滋味。熟练之后多年，我方才开始分享冰山对话，学员亦不易精深冰山，甚至入门的对话也不易学。我恍然意识到这是常态，冰山需要浸润多年，且自身须有深刻体验，方能穿梭其间运用自如。

随着我讲冰山数百次，继之学习正念与创伤疗愈、心灵成长，深入探索童年创伤，并且以萨提亚模式为基础，至2017年整理出一个新的框架：将冰山与个人成长年表呈十字交织，将冰山感受区分为感官感受以及情绪感受，以顺序觉察身心，如一网状罗列脉络。

我以几个目标作为冰山对话的顺序：

探索：以人为主、回溯成因、具体事件

表达：信息、规则

核对：语意、期待、界线、目标、冰山各层次

体验：述感官、述情

转化：资源、渴望

落实：回到问题，如何面对

这几个谈话顺序，亦如年表与冰山交织，可以运用于生活，亦可以运用于辅导。

比如，我的新加坡好友卓壬午先生曾给我温暖反馈，他以此脉络对话，每个月主动和一百岁的老奶奶谈话，凝聚了家人间的亲情。大家聚餐时放下了手机，听老奶奶分享人生经历，了解老奶奶过去感人的生命故事。

很多学习者跟我反馈，说与孩子的对话更容易了，冰山对话改变了彼此的关系。现场的辅导教师也觉得这个脉络易上手，在对话过程中，不只改变了与孩子的关系，更渐渐改变了自己。因此新加坡的陈君宝先生、马来西亚的林琼兰女士、萨提亚全人发展协会等培训机构，都长期开立培训工作坊。台湾则以“学思达”教师为首，将对话脉络融入课堂以及师生关系中，这都得感谢张辉诚老师的推动，企业家们的支持，“学思达”教师的好学。也幸有伙伴如罗志仲老师，能精进深化冰山对话且去到各处分享，令我感到开心振奋。这本书里所呈现的，正是这个框架的部分面貌。

我衷心地感谢上述有心人，以及书里所有提及的朋友。他们温暖的反馈，让我在觉察身心以及助人之路上，能行走深化至今……

回响

——见山是山，见山不是山

如何问对核心问题？

如何处理在对话过程中自己产生的情绪？

如何有意识地展开对话？

我开始接触萨提亚模式，约在1999年。当时只是认识这个心理学派，并没有动力深入理解。

当年学校的辅导组为了让老师认识心理学，从中学习陪伴孩子的方法，请专人来带领学习，各位教师因此常交流，共组读书会讨论，我由此认识了各家学派。萨提亚模式对我而言，如同我认识的其他心理学派，比如NLP、认知疗法、焦点解决治疗法、叙事治疗等一样，只是一个心理学流派而已。

直到2000年，我见到贝曼老师，他的对话可谓出神入化，让我瞠目结舌、大开眼界：“怎么有人可以这样说话？”

我为那样的对话深深着迷，因此参加萨提亚模式2001年专训，自此一头栽入萨提亚模式的领域。二十年来，我经常思索冰山，试图更深入理解冰山，每当我以为理解透彻了，又会有新发现。冰山真的是个太美丽玄妙的隐喻。

从企图改变他人，到深入觉察自己

我从对话认识萨提亚模式，认识冰山的框架，起心动念是为了沟通，其中也潜藏着“说服”“改变”他人的想法，但未料我得到的是“内在和谐”的礼物。

“萨提亚的冰山模式”的确能改变他人，起因于让人有觉察，重新整理自己的内心，重新决定如何应对世界。

如何帮助人拥有觉察，重新应对世界呢？取决于“我”如何“应对”他人。“应对”他人的方式，就是本书推广的“对话”，然而“我”的“应对”亦来自“内在”，所以冰山是个理解自己、改变自己“内在”与“应对”的模式。

我渐渐地从企图改变他人，转而发现我正在觉察自己。觉察自己为何生气，为何焦虑，为何沮丧，觉察自己为何这样反应，为何有这样的想法……

我的应对改变了，同时我发现，自己的内在也改变了。我不再愤怒指责或只是说理，不再委曲求全或忽略不理。我看世界的眼光不同了，纷杂的感受宁静了，对人、对世界的期待不同了，我体验自己的方式和状况也不同了。这都是一路练习的结果。

审视我的对话方式，较之几年前的状态，也有了更多元的变化。这来自于我对新信息的导入，对冰山更深层的理解，还有对自己更深刻的体验，尤其是对自己的体验，是冰山带来最美的礼物。

在日后的学习中，我还接触了正念、脑神经科学、创伤治疗、积极心理学。我在冰山的图像中都找到与这些新知、学说相对应的解释，更理解了人的细微精妙。

冰山是针对人的内在展开工作，所以能通过对话的方式，接触、理解与帮助他人觉察。从简单的理解他人，到深刻帮助他人觉察，都可视为人“内在”的工程。而这套内在工程的精妙，自然可以运用在自己身上，帮助自己觉察、和谐与深刻。这本书呈现的案例是“与他人对话”，帮助他人联结与厘清自己。

学习如何关心人，而非解决问题

萨提亚女士认为，“不论外在条件如何，在这个世界上，没有人是无法做出改变的”。

萨提亚女士运用各种方式，包括活动、雕塑、年表、讨论等让人产生觉察。这些人的改变并非通过指导得来，萨提亚模式也并非告诉某人该如何。这是出于对生命的相信。

萨提亚模式融入了各家学派。人本主义的创始者之一，卡尔·罗杰斯（Carl Rogers）首创非指导性治疗，强调人具备自我调整、恢复心理健康的能力。我相信他影响了萨提亚模式很多，而我的老师贝曼在博士论文期间的指导教授正是卡尔·罗杰斯。

罗杰斯八十三岁的时候接受专访，说了一个小故事，我以此来谈“对话”的精神。

有一个青春期的男孩令他的父母、老师十分头疼，罗杰斯负责帮助男孩妈妈，讨论孩子的问题。罗杰斯有了定论，认为最大的问题是这位母亲排斥她的儿子。在多次会谈中，罗杰斯小心翼翼，试图委婉地说明，真正的问题在于妈妈不爱儿子。

在经过几次会谈之后，罗杰斯发现毫无进展，最后只得跟妈妈说：“我觉得我们都挺累了，而且没有任何进展，我们应该停止进行会谈了。”

妈妈思索片刻，表示同意。随后她起身离开，走到门口时，突然转过身来问：“你这个门诊，接受过成人的咨询吗？”

罗杰斯回答：“接受过。”

这位妈妈折过身来，坐回刚刚起身离开的椅子，开始讲述另一个故事。这个故事和先前所叙述的截然不同。

这位妈妈开始陈述，说她和丈夫之间的关系非常糟糕，不如人意。罗杰斯对此感到不知所措，不知道该做什么，所以只是静静倾听。当这位妈妈继续讲她的经历时，罗杰斯意识到，关于这一个案例，他过去所做的会谈忽视了“当事人立场”。

因此，罗杰斯不仅当时听完了这位妈妈的话，之后又与她会谈多次。罗杰斯认为，这是他第一次真正意义上的治疗案例。

罗杰斯和这位妈妈保持联系了几年，她和儿子的关系因此有很大改善。孩子后来上了大学，一切都很顺利。

罗杰斯说，自己从中学到的是：如果我想表现得既聪明又专业，那么我会一直下定论并告诉你，你的问题在哪儿，你应该怎么做。然而如果我真心想帮忙，或许我应该做的是倾听你的痛苦、你的苦恼，或是困扰你的问题。这件事对我之后的经历有深刻的影响。

罗杰斯的“当事人立场”，用通俗的语言来说，就是“当事人的角度”或“当事人的处境”。用萨提亚模式的视角来看，我认为更精细的说法，是“在乎妈妈的冰山”。

罗杰斯有一句名言：“如果有人倾听你，不对你评头论足，不替你担惊受怕，也不想改变你，会有多美好！”

由此看来，对话的前提是懂得倾听，真正的倾听，并且好奇：一个人如何成为现在的样子？

然而倾听其实不易。我观察一般人对话，未倾听的情况占非常高的比例，常见晃神、打岔的状态，或听者并未接收说者的话，内在只想着自己所想，所以回应出的语言可想而知。

若不专注倾听，那又如何产生好奇呢？好奇是对人的关注。

关心与好奇是治疗的关键

奥地利精神病学家、个体心理学的创始人，同样是人本主义心理学先驱、个体心理学的创始人阿德勒，对萨提亚女士的影响甚多。他曾说过：“对别人不感兴趣的人，他一生中遇到的困难最多，对别人的伤害也最大。所有人类的失败，都出于这种人。”

对别人感兴趣，才会懂得好奇。关心一个人，或者对人呈现“某种状态”感兴趣，好奇人怎么生活？怎么成为这样的状态？这样的应对有用吗？这样的观点怎么来？好奇这些，就能让人拥有觉察。

无论是阿德勒、罗杰斯或是萨提亚，都指出倾听、关心与好奇是让人活出自己的关键，也是心理治疗的最好方式。

阅读此书的大部分读者，应该不是心理咨询师，包括我，也不是心理咨询师。若是倾听、关心与好奇是关系中最好的方式，不必非得心理师来倾听、好奇与关心我们，一般人即可自己学习。若学习面对父母、孩子、朋友、同事、学生甚至顾客，就能拥有更好的关系，更美好的结果，那我们为何不这样做？

萨提亚女士的治疗方式被称为萨提亚模式，贝曼将其中的对话脉络以冰山形式更具体地呈现，因此就有了循序渐进的对话方式：倾听→好奇→冰山探索→有意识地探索并联结内在的渴望。

这里必须说明的是，萨提亚模式的运用，并未特别强调“对话”，并未在对话中强调“好奇”。对话中最常用的是“表达”，萨提亚模式重视的是“一致性沟通”，而“一致性沟通”需要人先有“一致性”。

“对话”中“好奇”的概念，是我观察一般人的联结，还有脑神经科学的概念，特别拉出来的一个方向。

过去，萨提亚模式的学习者经常困惑于“一致性”的应对，虽然理解人要关爱对方，但不知道该如何互动。于是我将“好奇”带入对话，强调好奇是与人联结的基础，并在2019年全球萨提亚大会上作报告。我的老师贝曼亦称许这一概念的推广。

这本书即是在呈现这样的对话，所有的案例书写，都起自对人的关注。虽然在细节上，我限于篇幅未做更多说明，也未对自我觉察与应对进行解说（留待未来以更细节、更统合的方式表现出来），但这本书的对话案例，应该可以让人一窥冰山脉络，有别于一般人谈话的逻辑。正如同我第一次遇见贝曼，为贝曼的谈话方式所吸引，也许有读者也会有此感想，想深化冰山的对话功夫。

“对话”很难学？

出版这本书之后，我收到不少反馈。

有人看了书之后，改变了对话方式，在家庭、学校或者团体里有了重大转变，能和谐地与人联结。

有的人看书之后，看见一个可行的方式，渐渐改变了过去的应对，有了一点心得，但了解还不够透彻。

有人遇到阻碍，对话用不出来，不知道该如何下手。

也有读者反馈，看了书之后“忧伤”“大哭”，甚至看不下去。

本书出版方在纪念版推出之前，曾邀集读者问卷，询问在对话中遇到的困难，收集了各方的反馈，让我在新的修订出版前，以一个统整的篇章来回应。

问卷的题目是：在您实践“萨提亚对话”的过程中，最想了解的部分是什么？

这份问卷统整出的前三个议题分别是：

一、如何问对核心问题？

二、如何处理在对话过程中自己产生的情绪？

三、如何有意识地展开对话？

我就这三个部分，简单地回答如下。并且选择几个类型的问题，带出对话的方向，期待所有读者有收获。

如何问对核心问题？

对于此问题，按照我的理解，若以书中的“小玫”为例，当小玫提出“我没有目标”时，这一篇的对话就从“没有目标”出发，到她“害怕自己做不到，因而不敢有目标”。

这样的对话脉络，是怎么样进入问题核心的呢？

若是拆解我与她对话的脉络，可以细分如下：核对她要的是什么；这句话是导向“期待”，表面上来看是“没有目标”，所以我在“观点”处问她，并且以“回溯的方式”，检视小玫跟目标的关系，并且看小玫的“应对”；“应对”就是她做了什么，以及是否达到了她的目标。

我常会问人“想要什么？”，一是帮助对方厘清想要的跟做的是否相符合，二是确认对方期待通过一场对话得到什么。

我在这“期待”“回溯”“观点”与“应对”间，探索小玫的害怕、沮丧与无奈，亦即“感受”。

当我能接纳小玫，接纳小玫的情绪，小玫也渐渐能接纳自己的情绪，于是很多问题就看得见缝隙，从而能进入她的渴望；她的应对就不用重复过去的惯性，而能重新转变为新的方式。根据情绪与过去经验所做的决定阻碍了她获得真正想要的东西，因此若是问话者能帮助她觉察，就能深入小玫，陪她面对困难。

她的内在声音，我在书里已经详细说明。

小玫的案例中，我通过探寻她是否觉察自己的“渴望”、是否跟自己联结，来逐步贴近“核心”议题。然而，冰山的工作有一个细节，即是我

在“感受”中停顿，并且在“感受”中工作。

在感受中工作，在感受中停顿，我视其为进入核心问题的跳板，若不熟悉感受层次的工作，问题便会在外围绕圈子，常常绕来绕去，理论上是围绕冰山探索，却绕不出个所以然。

冰山是个问话框架，但是进入核心议题，有个入门的门槛，就是“感受”的工作。

读友发信息问及的下列问题，多半都需要进入对方感受，才能进入核心议题：

“与人对话时，当对方展现负面情绪时，不知道怎么引导让他讲出真正的问题。”

“个案抛出生命故事，如何协助他找到核心，找到力量，继续前进？”

“如何问对核心问题：个案在很大的情绪中（愤怒、难过），如何掌握到核心情绪呢？”“一系列的探索后，如何收拢在核心问题上？”

“有时个案述说太多不同的重要事件，搞不清哪一个问题要优先处理。”

“无法准确了解对方核心问题所在。”

“怎么确定提问重点？”

“连对方都不是很确定自己的答案时怎么办？”

“当孩子说不知道时，该怎么接话呢？不能给他建议，也想不到如何引导或继续对话。”

我再以一个案例，来说明为何感受层次的工作是切入核心问题的跳板。

我在写此文时刚刚结束三天工作坊。昨天在工作坊中，我抽问学员的回家功课，其中一项是“觉察感受，并且回应感受”。一位学员被我请上台前，报告前一晚的功课。她表达前晚有觉察感受，但是没有回应感受。

我与她展开简短对话。

“发生了什么事呢？觉察了却没有回应？”

“我也不知道。觉察了以后，好像懒得做。”

“那你想做吗？”

“我是会想做，但是好像懒得做？”

“那是怎么了呢？”

“我也不知道。”

“能想象一下那个画面吗？回到昨晚那个时刻，已经觉察到感受，但是却没有回应的时刻？”

“可以。”

“在那个片刻的缝隙中，你有什么感受？”

“我找不到感受。”

“慢慢来，我用选择题问你：生气、难过、焦虑、沮丧、压力……”

“有压力。”

“现在感觉一下那种压力。”

她身体颤抖，眼泪直流。

“知道压力来自于什么吗？”

“好像来自我自己。”

“跟什么有关呢？跟回家要做功课有关吗？”

她的眼泪更多，颤抖更持续，点点头。

“你的眼泪代表什么呢？”

“害怕、难过。”

“跟你的颤抖在一起待一会儿。”

她的身体颤抖得更厉害，眼泪更多。

“知道在难过什么吗？”

“小学的时候，弟妹功课不好，爸妈很辛苦。我的表现比较好，那时我就决定要好好用功，让爸妈感到光荣，但是我后来的表现，功课并没有一直很好……”

“想到功课，会让你有压力，是吗？”

“对。我现在……”

这一段对话，从一个作业未做，并不知道为何没做，到后来发现是压力，是一种惯性的逃避，直至觉察童年的一个决定，演变成了对功课的压力。

对应的过程，分别是感受→应对→回溯→观点→感受。

若要改变对功课的应对，就得从觉察压力入手。承认与接纳压力，才能辨识压力源头，去体验自己的难过、害怕与无力，就会渐渐释放压力，如实面对功课。

这个对话的脉络若是没有在感受层面停顿，也没有在感受层面工作，显然很难进入核心问题。

在本书的最新版本中，编辑特别请我附录一本小手册《冰山练习曲》，我在其中针对感受的层次，以及如何停留与工作，设计了一些练习，读者不妨以自己为例，试试看操作的成果如何。

在感受层次停留的工作，我进行的是为求助者工作，他们都将我视为老师，并且是针对一个议题而来。这样的对话，若要针对自己的孩子或学校里的学生，那么对话的方式就要有更简单的互动，并且循序渐进，改变彼此的应对状态，需要一段时间熟悉，也需要将对话转化成为一般生活语言。

“修行在个人”，必须练习与觉察，方能得此中深味。

要进入“核心”问题提问，必须已经熟悉“提问”，才有能力进入“核心”，我在此邀请所有读者有意识地练习“提问”，如此才能渐渐靠近“核心”问题。这个步骤，本就是不容易的功课。

这几年来，不少学习伙伴已经能领略个中滋味，这些伙伴有老师、业务员、法官、公司职员、直销员……有些伙伴的进展深刻，聆听这些伙伴的对话，让我感到无比的赞叹，可见这门功课人人能习得。

如何处理在对话过程中自己产生的情绪？

这是个难题，文字不好陈述，在实际的工作坊中较能体验。

我在附录的练习笔记《冰山练习曲》中，将情绪区分为情绪本身、情绪的表达、情绪的事件。在情绪中停顿，即是应对情绪本身。

我在此不详细描述，但有几个要点可以提出。

其一是对情绪的觉察。起码在情绪升起时，要懂得觉察自己，觉察就是知道自己的情绪。

其二是停顿。最起码能停下情绪的“应对”，比如，不再指责、不再说理、不再讨好。

若是事后才觉察，或者事后才停顿，亦是一种进步。

这门功课一般而言，是渐渐进步而成的一个状态，并非一下子就成为某种状态。当练习成为惯性，就越来越能觉察情绪，并且处理自己的情绪。

其三是停顿之后，要为自己做些什么？

为了要专注与情绪相处，避免头脑走入情绪事件，我早在《心教》一书中列出整理与专注自己情绪的口诀。

6A 自我情绪联结

觉察	aware
承认	acknowledge
允许	allow
接受	accept
转化	action
欣赏	appreciate

这里，我以“学思达”创办人张辉诚老师为例子，当他开始学习萨提亚模式对话时，他的内在有一股渐进的改变。下文是辉诚在网络刊登的文章，特别取得他的同意，转登于此供读者参考。

2017年8月，某高中主任邀请我为该县市初任教师演讲。

我立刻答应了，但因有暑期辅导，就请对方发给我一张正式公文。而且当时邀约不少，我需要确定后，才会空出时间。

主任也答应了我的要求，会交代组长处理。

后来，我没收到任何公文，也就完全忘记了此事。

某天下午，主任来电问我哪里，我说在学校。主任说：“张老师你现有演讲！可否赶过来？”

我说：“可以。可是我人在学校做讲义，穿着短裤和夹脚拖，恐怕来不及回家换了，这样好吗？”

主任说：“没关系，反正放假，休闲一点没关系。”

我也没想太多，想到总比开天窗好！就这样开车飞奔过去，硬着头皮上场了。

演讲一开始，我特地向初任教师们解释，郑重道歉，我不是故意的。在此之前，我从不曾穿着短裤和夹脚拖演讲过。

结果呢？结果就上电视、上报纸了，报纸上的标题很有意思，“大师穿拖鞋演讲遭批：怎教育下一代”。

若是以前，我一定会全力反击，把事实全盘托出。我不会放过组长和主任的责任，错不在我，是他们没有沟通清楚，没有发公文，甚至陷我于不义，疏忽全在他们。我甚至还会对电视和新闻冷嘲热讽，他们只是见猎心喜，也不去追查一下背后的真正原因。然后，我觉得自己是受害者，事件当中最委屈的人。

但是我什么都没做，只是想起了崇建说的6A。

我停下任何反应，开始觉察（aware）自己的情绪，有生气、愤怒、丢脸、委屈，还有难过。

当我停留在情绪中的时间久一点，眼眶就有些湿润了。

接着，我开始承认（acknowledge）自己有这些情绪，允许（allow）自己有这些情绪，我也接受（accept）自己有这些情绪。这时心情就逐渐平和下来，我感觉潮起一般的情绪，并没有像往常一样让我浮起来，让我在情绪海浪中载浮载沉、随波逐流，甚至灭顶。我感觉情绪的潮

水淹过我的踝膝腰臀、漫过我的胸颈脸发，但是又继续往前过去了，我还是立在原地，没有动摇，没有浮起，没有漂流。

然后，最关键的来了，我开始告诉自己[转化（action）]：“张辉诚，即使被别人整、被别人误解、被别人冷嘲热讽，但是你没有反击，没有冷嘲热讽，没有和以前一样应对，没有把自己变成受害者，没有怨天尤人，你比以前变得更平和。愈成长、愈自由，而且你为了改变填鸭式教育，即使遭受这些也没有放弃，一直坚持着理想和目标前进。张辉诚，你真的很棒！[欣赏（appreciate）]”

奇妙的是，当我做完“6A”，我的内在就稳定下来，我甚至不需要任何人来安慰和鼓励，我自己就能给自己安慰和鼓励。当我“体会”到这一点的时候，我仿佛看到了一个全新的能量宝库，这也是我一直想要把萨提亚模式导入教学的主因之一。

辉诚曾来我的工作坊观摩，因此他运用6A联结自己，能迅速理解如何操作，不被理性主宰，而是进入情绪的事件中。

对于刚刚接触的学习者，我建议在情绪来临时，能为自己做如下工作：

觉察（aware）：在心里告诉自己，我现在感觉自己难过了。

停顿三到五秒。

接受（accept）：在心里告诉自己，我可以接纳自己的难过。

停顿三到五秒。

转化（action）：深呼吸几次。

再来应对人和事件。应对的时候，尽量采用好奇的方式。

关于读者提问如何处理自己的情绪，我就先以简单的方式，邀请有心人多多练习。

读友来的信息中，有不少是关于自己的情绪。

“尝试和学生对话时，学生充满负面攻击的词语，让我心中激起涟漪甚至感觉受伤，该如何处理这样的情绪？”

“面对自己比较害怕的人（比如，有权威的爸爸），自己过往曾受过的伤以及恐惧就会被唤醒。此时虽然可以觉察自己的状态，但是却很难做到一致性的回应，或是联结渴望。”

“在教学现场中有层出不穷的状况需要处理，但是对话需要自身良好的状态、技巧与时间，许多时候还是用固有的姿态，以求能尽快解决眼前的状况。这是目前比较大的难题。”

“如何处理自己的情绪：特别是在陪伴过程中，因被嘲讽或挑衅产生的情绪，当如何处理？”

“但在做事情时，自己常常带着怨气，总觉得反正怎么做都会被批评。等到真的被批评时，心中总是会迅速升起果然又被批评了的怒气……”

“当赶着上班，孩子动作又慢时，很想跟他们好好地讲，但心中挂念着上班时间，容易情绪升起，就容易话中带有怒气。我的困难在于如何安顿好自己的情绪，同时让孩子很快地完成他目前要做的事情。”

上述这样的情况，都需要觉察与专注回应自己。若是不明白专注回应自己，就以6A为脉络练习；常常练习觉察回应情绪，就是在锻炼前额叶皮质，就能让情绪和谐。

如何有意识地展开对话？

所谓的有意识，对我而言，即“关怀”对方。

所有的对话脉络，所展开之处都是“关怀”。关怀他人遇到问题时，怎么会选择这样做，关怀对方怎么这样想，关怀对方如何面对失落，关怀对方怎么看待自己……

所有的对话终点，我都以“渴望”为终点。即对方是否能负责任，是否能感到自己的价值；这样的应对是出于无奈，还是自己也愿意承担？

当渴望被联结之后，问题通常就迎刃而解了。

所以对我而言，有意识的对话就是以渴望为核心的谈话，亦是对话中的终极关怀。但是人类的习惯，通常都以解决问题为目标，忽略了人内在的运作，亦即冰山的状态。比如，书中的小玫说：“我没有目标。”

许多人展开的对话，是帮助小玫“找目标”，问小玫喜欢什么，绕着找目标打转。也有大人质疑何谓目标，绕着圈子表达人生“不需要目标”。若是心态上带着“解决问题”，而不是“关怀对方”，往往陷入死胡同。

所以从大方向来看，对话者的“意识”要放在哪儿呢？正是关怀对方。

因此要意识到自己的对话，是走上解决问题之路，还是探索卡住的状态，或无法联结渴望的状态。每当觉察自己偏离了，就修正回来，关怀对方。

然而，具体的关怀该如何前进？需仰赖熟练的“提问”，才能展开有意识的对话。

读者来信提问，若要关怀对方，遇到对方下列状态，该怎么办呢？

“对方不想与你谈话。”

“对方拒绝回答任何问题。”

“不知如何问才能让对方卸下心防，更靠近？”

“如何开始提问？”

“面对冷漠的青少年或是长期在怨怼中的夫妻，如何开始提问？”

“与青少年对话时，青少年的回话只有‘不知道’或干脆不说话时，该怎么做呢？”

“当对方有很多情绪（尤其对话的过程中都是指责或是超理性）时，不确定怎么开始进行对话，因为即便自己消化自己的情绪，对方却一直排斥进入良性对话的状态。”

“孩子在情绪当下拒绝沟通，出现丢东西或者吼叫、打人的状态，当下要不动怒或者好好对话是有困难的。”

“在夫妻沟通的当下，每当有不同的意见时，对方总丢出‘好，不要再说了’，更让我情绪纠结难平。除了隐忍之外，还有更妥切的处理方式吗？”

“孩子在公园溜滑梯时大哭大闹。他觉得他不会溜滑梯，说我不教他。我有教他，可是他不看我，只是一直哭。”

人与人的关系形成了心防，或者不想联结的状态，常因为“彼此关系中的历史”，或者“对方与人互动关系的历史”，亦即“过去对方遭遇了什么，使得关系成为如此”。

改变彼此关系，有诸多方式可行，提问的方式也很多，若要一个一个情况说明，会占用非常多篇幅，在此先不赘述，但是面对这样的状态，最简单的方式是表达。专注而稳定地表达爱、表达接纳，渐渐让对方联结。

不妨设想自己如何表达，才能让对方感觉“被爱”“有价值”“被接纳”。

表达需简短而真诚，不把对方“不回应”或“负向回应”当成失败的结果，因为目的在“逐渐融冰”，让对方愿意重新联结。

我曾指导一些父母与拒绝回家、拒绝回应、把自己锁在房里拒学的孩子对话，有的孩子立刻便回应了，有的孩子渐渐愿意联结了。想要破冰的人，不妨先思索最关键的问题：如何让对方“逐渐”愿意联结，如何能感觉被联结、被爱、被接纳。

还有不少朋友来信，不知如何提问，不知如何找话题，或者提问到一半卡住了……因为好奇这一素养，过去并没有得到培养，所以需要经常有意识地练习，并且刻意练习才能习得。

建议有心学习的伙伴，可以将对话卡住处记录下来，重新思索或者找人讨论，或者参考我书里的对话。试想遇到书中案例的时候你会如何提问，再参考我的提问。

本书十万册纪念版出版，我心怀无限感激，祝福所有的学习者，都有美好幸福的生命与生活。

附录

父母的冰山



孩子的冰山



李崇建

中国台湾知名亲子导师，心理咨询师，萨提亚模式教育的传播者与实践者。已出版图书《心教》《心念》《移动的学校》《萨提亚深层沟通力》《麦田里的老师》《给长耳兔的36封信》等。