



生活實用  
智慧隨身書

日常修行

# 用心溝通

聖嚴法師 著



傾聽的智慧

先接納別人才能溝通

4

尊重不同的想法

10

發現不足，包容別人

17

堅持的是原則還是偏見？

22

說話的藝術

口和無諍

28

改掉不好的說話習慣

33

以勉勵代替責罵

39

善用肢體語言

44

善意謊言該不該說？

50

## 有效的溝通

57

卸除心防，坦誠相待

58

化解爭執，各退一步

64

敞開心胸，放下偏見

68

包容彼此，對事不對人

73

釋出善意，主動溝通

78

意和同悅

86

# 傾聽的 智慧

## 先接納別人才會溝通

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

## 先了解對方的想法

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

我在日本留學期間，不論到任何商店，店員一定會先問一句話：「請問我能幫你什麼忙？」人與人之間的溝通也應該如此。幫助別人時，不要預先設想好自己的計畫，然後不管別人是否需要，硬是把自己的方法套在對方身上。例如，中國人宴客時，都不會先

問客人的口味如何，菜一上桌就不停地把菜挾給客人，使得客人吃也不行，不吃也不行，非常尷尬。但是在西方則不然，例如有一次我熱心地挾菜給一位西方客人，他不甚愉悅地直接對我說：「你知道我喜歡吃這個嗎？」從此以後，幫別人挾菜前，我都會先問對方：「菜合不合口味？」「還想吃些什麼嗎？」

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

## 放低身段接納對方

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

佛教認為一個佛教徒，或是正在學習菩薩道的人，是不能離開群眾的，因為行菩薩道要能做到「眾生無邊誓願度」。既然要度化眾生，就不能夠離開人



群而自求安樂、獨善其身，必須把自己奉獻給眾生，並且先放寬胸襟接納眾生的種種問題，幫助他們解決問題，然後才能讓他們放寬胸襟，接受佛法。

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

和別人溝通時，也是要先放低身段，先接納對方，對方才有可能真正和你溝通。

（摘錄自《從心溝通》）

## 尊重不同的想法

「主觀」和「客觀」是現代人很喜歡用的兩個名詞。如果有人堅持己見，我們就會批評他太主觀了，應該要客觀一點。相對的，爲了要表示自己對事或對人的看法不偏不倚，我們也會強調自己的看法是客觀的。好像這兩種角度，有優劣高下之分，其實，「主觀」和「客觀」是不相衝突的。

從字面上看，「主觀」是自己的看法，「客觀」是他人的看法；兩者雖然是相對的，但卻不是絕對，

而是可以互補的。

「主觀」本身並不是壞事，重點是除了有自己的主觀，還要同時考慮到其他人也有他自己的主觀。尊重其他人的意見，讓每一個人都願意提供自己的發現和創見，然後集思廣益，集合大家的意見，這便是「客觀」。這種客觀從何而來呢？就是從很多的主觀歸納出來的。

如果一個人，只容許自己有意見，不容許其他人有意見，那表示他的主觀意識很強，非常自私，人緣一定不好。如果他的能力很強，自信心也很強，可能

就會成爲一個獨裁者。

現代社會中，因爲特別強調個人主義，所以很多主觀意識非常強烈的人。他總是相信自己想到的才是最好的，自己是最聰明的，自己的想法是絕對的真理，其他人都不如他。像在家庭裡，有的太太很強悍，動不動就否定丈夫的意見；有的丈夫則是大男人主義者，完全不理會孩子和太太的想法，總是說：「我說的就是對的，你們只要照著做就好了。」完全不讓他人說理由。類似的情形，在公司、團體之中，也經常看得到。

這種人，多半自信心很強，頭腦反應快，處事精明能幹，判斷事情也滿正確的，所以有時候會覺得自己這樣做是對的。但是，判斷正確並不表示你就可以否定其他的人，其他的人並不是你，你一個人的想法並不能代表所有人的想法。你可以提供自己的意見和方法，貢獻智慧和能力，但是也要尊重其他人的意見，至少要獲得他們的認同。

更何況任何人做事難免都會有盲點，常常自以為一切都考慮周全了，後來才發現原來還是有漏失的部分。過於堅持主觀意識，雖然還是有可能成功，但做

事的阻力會很大，會多走很多冤枉路。

既然我們並不是全能，其他人也並不是全然無能。徵詢不同的意見，對事情的規畫一定有幫助。而且從佛法的觀點來說，眾生都是平等的。每一個人，都有他自己的那份福報和智慧。彼此雖然因為意見不同，可能會增加一些麻煩和不便；但這正是考驗我們的機會，如果能夠廣納意見，就能為我們增長更多的智慧，帶來更多的福報。

不過對於別人的建議，也不是就要照單全收，而是經過評估之後，定出優先次第，再考量取捨，哪一

個最急、最重要，就趕快去做，哪個可以慢慢來實施，就晚一點做；如果雖然立意很好，但是時機不恰當，那就保留著，等待適當的因緣再做。這樣，既有了主觀，也兼顧了客觀。

如果我們能夠尊重自己，也尊重所有的人，提供自我的主觀，也能客觀肯定他人，具備既主觀又客觀的修養，那就能集合大家的智慧與努力，完成彼此共同的事業。這樣的話，不管是家庭也好，團體也好，我們的社會、國家，都會一天比一天更好，一天比一天更成長。



所以主觀意識並不壞，問題是出在，過於堅持自己的主觀意識，抹煞他人的貢獻或意見，那就不好了。

（摘錄自《找回自己·調和主觀和客觀》）

## 發現不足，包容別人

謙虛是非常重要的事，譬如在《易經》的六十四卦裡，每一卦都有凶有吉，唯有「謙」卦沒有凶，只有吉，是最好的一卦。

因為謙能夠讓，讓就能夠虛，虛才能夠容，也就是能夠包容所有的人。一個人如果能夠懂得退讓、包容別人，也就是所謂的虛懷若谷，便能夠接納百川，得到各方面的好處。

所以，能夠虛心傾聽他人意見的人，一定也能夠

尊重所有的人。如果一個人沒有謙虛心，那就會自以為是，兩隻眼睛像長在頭頂上似的，怎能看得到別人呢？因為他看到的只有天，就會傲慢無禮。傲慢無禮的人會因輕視而傷害到別人，但是同樣地，他也會不受歡迎而被孤立，因為他不接受人，別人自然也不會接受他。

謙虛的確是很重要的，但是要做到卻相當不容易。因為一般人通常只看到別人的缺點、問題，看到別人對不起自己、別人不足的部分，總以為自己比別人強，貢獻比別人多，常常都是在肯定自己、否定他

人，對自己的要求也總是比較慈悲一些，像這樣的人，怎麼會懂得謙虛呢？

基本上，人都是凡夫，是凡夫就不可能沒有缺點。所以，我們要先檢討自己的缺點，再看看他人有沒有什麼優點值得我們學習的；檢討自己過去有哪些應該做好卻沒做好的，或是不應該做錯卻做錯的，對這些事情都應該要心生慚愧，並且積極改進。改進的方法，就是對未來要有悲願心，所謂悲願，就是希望自己從此以後要為家人、為眾生，奉獻服務，帶給他們利益，讓他們得到關懷照顧、得到幸福快樂。

有了悲願，就會感覺到自己的不足，發現要學習、努力的東西實在太多了。其實學習的機會俯拾皆是，所謂「三人行必有我師」，三個人在一起時，另外兩個人一定有自己能學到的東西。何況在我們的現實生活裡，對外的接觸面相當廣，接觸的人很多，一定有東西可以讓我們學習的。他們的表現如果是正面的，就學習他們的優點和長處；就算是負面的，也可以學習如何避免自己像他們一樣犯錯。

少批評他人，多檢討自己，向他人學習；對過去要有慚愧心，對未來要有悲願心。如果能有這樣的心

態，我們就能成爲一個非常謙虛的人。

（摘錄自《放下的幸福：聖嚴法師的47則情緒管理智慧》）

## 堅持的是原則還是偏見？

待人處世的過程中，「堅持原則」本來是正常的，問題是：你所堅持的究竟真的是原則？還是自己的偏見？

如果對任何事都堅持自己的想法才是對的，堅持要用自己的作法。只管自己，別人的建議和商量，都不願意接受，也不願意為任何人改變，不替別人設身處地著想，到最後可能於人於事都會造成傷害。你以為這是堅持「原則」，其實不是！你所堅持的，不過

是個人的偏見，這就是「我執」。

堅持原則，是指自己所堅持的，也會為其他人所接受；不僅現在的人可以接受，未來的人也可以接受，甚至過去也曾經被人接受過，這才叫作原則。

做人有做人的原則，做事有做事的原則。做人的原則首先要「保護自己」，可是保護自己並不表示要傷害他人；考慮自己的同時，也要尊重他人，自己受益，也希望對他人有幫助，秉持彼此互惠互助的立場，這種原則才是對的。

做事的原則，應該要以大多數人的利益為考量，



如果所堅持的原則，是出於自私或爲了少數人，或貪圖一時的方便，這就是偏見，就是執著。

但許多人經常分不清到底是「擇善固執」，還是把個人的偏見當成了原則？其實，只要觀察別人對這件事情的觀感，就能判斷出究竟是偏見還是原則。

如果你的想法和作法，讓每個人都覺得受不了、很痛苦，每個人都覺得那是錯的、有問題的，只有你認爲是對的，那很可能就是偏見。能夠符合每一個人或是多數人共同的想法和意願，那才是原則。

原則並不是一成不變的，它會隨著時間或區域環

境的不同而有所改變，唯一不變的是：一定是為眾人著想，能夠為大家所樂於接受的。

執著偏見的人，就是我執太重。我執會帶給我們很多煩惱，因為自我意識太強，自我中心太堅固，就會堅持自己的性情或想法，全身如同刺蝟般長滿利刺，「稜角」很多，動則傷人，而無法圓融待人。

所以有人說「做人處事要內方而外圓」，「內方」就是原則，「外圓」就是不傷人。雖然在心裡有一定的標準，可是當需要變通的時候，也不要執意不變，食古不化。必須要有一些善巧方便，觀念想法適時地轉一個

彎、換個角度，或是多用同理心、柔軟語，這樣才不會讓人覺得你很難相處，事情才容易成就。

時時提醒自己「內方外圓」的原則，也是化除我執的方法之一。更進一步說，如果我們能夠放下我執，不以自我為中心，任何事情都能看得開、看得淡、放得下，而且能夠包容所有的人、所有的事，自然而然就不會有偏見，當然就沒有煩惱了。

（摘錄自《找回自己》）



# 說話的藝術

## 口和無諍

生活和職場裡難免有不少紛爭，但如果能掌握六和敬的「口和無諍」觀念，是可以避免的。

不論是僧團或是其他團體，想要做到口和，說話用語就要謹慎小心，要經常使用敬語、愛語、勉勵語或同情語，如果能夠時常如此用語，你尊敬對方，對方也會尊敬你。

但要完全做到「口和」並不容易，就算是我們自己的牙齒，有時候也會咬到舌頭、咬到嘴唇，人與人

之間有口角雖是難免，但是在吵過架後，如果能先向對方道歉：「對不起，剛才是我誤會，話講得太重了。」「對不起，我剛才的詞句用錯了，是我不小心，口無遮攔，說了不該說的話。」這樣至少還能維持彼此之間和諧的關係。

不過，我們中國人有一種熟不拘禮的習性，和熟人相處時，往往忘了要尊重對方，所以容易發生口角。不管是夫妻、朋友，或者是工作夥伴，即使已經相當熟識，還是要使用尊敬、勉勵、同情或是謙虛的話語，這種話語沒有惡意，也不是逢迎，而是尊重他

人的用語，會讓別人聽起來覺得很舒服、很受敬重，溝通自然也愉快。

我在日本留學時，發現日本人比較少在街頭吵架，這是因為他們習慣使用尊敬語、謙虛語。而在家庭裡，父母很早就注意小孩子的教養，倘若有人使用粗語，也會遭到他人恥笑。

日本人對不同的輩分有不同的尊稱，即使是晚輩也是一樣，例如對我的教授來說，我是他的學生、晚輩，但是他對我的說話態度還是很尊敬，不會說：「喔！你這個小鬼。」或是「你這個學生」、「你這

個人」，他一定會尊稱「某某桑」（さん）。「桑」是中文的發音，這個「桑」就是禮貌。父母即使對小孩說話，也是很客氣的，稱呼小孩都叫「某某將」（ちゃん），這是一種暱稱。平常說話時如果能用敬語，彼此之間就比較不會有口舌之爭，人與人之間，即使再熟悉也不會出言不遜。

通常出言不遜是因為口不擇言，口不擇言是由於彼此之間沒有敬意。由此可知，要達到「口和」，最主要的是要注意所用的詞句、用語的態度和講話的聲調。

日本語非常重視語調，這是要經過練習的，同樣一



句謙虛語，如果聲調不對勁，聽起來就好像是在諷刺對方一樣，在日本，最先提高聲音的那個人絕對是輸家。所以「口和」要從敬意、心態，以及語言上表達出來。

當然，也有很多人說日本人是「有禮無體」，指的是當你需要幫忙時，語言上雖然非常客氣，但是實際上不會給你多少幫助，其實，維持表面的敬意就已經很好了，至少彼此相處時不會發生摩擦。心存敬意，多說敬語、愛語、勉勵語、同情語，一定能夠「口和無諍」。

（摘錄自《工作好修行：聖嚴法師的38則職場智慧》）

## 改掉不好的說話習慣

良好習慣的養成，是從知道什麼是好習慣、什麼是壞習慣開始。所謂好習慣，包括衣食住行等的生活方式、待人接物的應對言行，不失儀態，不讓他人不便，不使他人不舒服，對家人關心，對公共環境愛護，舉手之勞做好環保。從觀念、心理、口頭到肢體動作，都能考慮到自我的品格以及他人的利益，至少不讓他人覺得不舒服，這就是好習慣。

## 誠心發願 慢慢改善

如果將生活安排得亂七八糟，那是對自己的傷害。如果在日常生活中，言行不檢點，吃無吃相、站無站相、坐無坐相、行無行相、臥無臥相；與人相處時粗言惡語，以暴戾之氣對待周遭的人，不愛護公共環境的事物；跟同事相處則妒嫉排擠、爭功諉過、懷疑怨恨；或是處理事情毛毛躁躁，不細心、不踏實，沒有自我反省評估的能力，或是根本不想花心思自我檢點，一味地任性放肆，自害人，便都是壞習慣。

習慣是一種日積月累的態度，是反覆出現同樣的

想法、語言、動作。常常有人對我說：「我是個心直口快的人，做事粗枝大葉，不拘小節，容易在無意間讓別人受到傷害。」我的忠告是：「既然你已經知道自己的缺點，就不要一錯再錯了，應該練習著慢慢改進。」但是願意改掉壞習慣的人很多，有恆心時時檢點、日日改善的人卻不多；所謂積弊成習、積非成是、積習難改。其實，只要發願改善，就可做得到的。

也有人對我說：「師父，對不起，我什麼壞習慣都沒有，就是有點小嗜好，喜歡喝酒抽菸。」他有酒

癮、菸癮，除了造成身體的負荷之外，也可能會酒後傷人，二手菸害人，這還不算壞習慣嗎？但也不用擔心，只要勇於發願，戒酒戒菸，也不是難事。

### 下定決心 持之以恆

我曾遇過一個人，他有口吃的毛病，我告訴他：「你可以自我矯正，不要急著一下子想把話說完，自己在家的時候，多練習朗誦，或者也可以安排到學校去上矯正的課程，改掉口吃的毛病是一定辦得到的。」至於我自己，年輕時說話速度非常快，經常有

人向我抱怨我說話太快，讓人聽來吃力不舒服，於是我不斷地練習，一段時間之後就改掉說話太快的習慣了。因此，要改掉一種習慣，決心與毅力相當重要。

有些人出口就是罵人的話，或是不說粗話就開不了口，縱然常常被人譏諷為「狗嘴裡吐不出象牙」也不在乎。對這些人來說，能夠練習著少罵人，少說粗話，就是好習慣。要改掉這種習慣，可以在每次說話之前，先念一句佛號；在想罵人的時候，先做一下深呼吸，感覺自己呼吸的進出，可以讓自己的壞習慣緩

和一下。如果發覺自己罵了人，說了粗話時，立即對人致歉、對己慚愧；久而久之，說話粗魯的壞習慣就會改過來了。

要改掉壞習慣，首先要下定決心發願，同時要隨時勉勵自己，以免不留意時老毛病又犯了。這是要付出恆心的，因為壞習慣不是一天養成的，當然也不是兩、三天就可以改掉的。

（摘錄自《人間世·如何改掉壞習慣》）

## 以勉勵代替責罵

問：有些父母對子女說話都是疾言厲色，連關愛也以責罵表達。比如：「天這麼冷，爲什麼不穿衣服？」爲何公司這次陞遷沒有你，一定是你程度太差。」結果造成親子關係日趨疏遠，親子的難題要如何解決呢？

答：父母總希望爲孩子好，但孩子長大了，從學校、同儕、書本中得到許多知識，有他們自己的判斷力、想像力和自主性，不想被父母過度干涉。如果父



母還是把子女視為兩、三歲的小孩子般，非要孩子完全聽從自己，一定會有摩擦。

現代父母必須多了解子女，從旁輔導、勉勵，和他商量、引導，而非責罵。比如說，小孩英文不好，應和他說明英文的重要，拿一些英文漫畫給他看，激發他的興趣。如能採取這種方式和小孩溝通會好得多，而非動不動就罵：「不學好、不上進，英文這麼差。」這種管教不夠慈悲，也不夠了解孩子，且傷了孩子的自尊。

傳統父母不習慣甜言蜜語，只會命令或責罵，有

時明明是要表達關心的，比如關心孩子的飲食，就命令：「快點把湯喝掉！」要孩子用功，就罵：「考這麼差，一定是你太懶惰！」像這樣的責備訓話只會增加孩子的反感，感受不到父母的愛。

我們許多信眾的小孩年幼時隨父母到寺院來，但國中以後，就不想再和父母一起上寺院了。因為孩子大了，有自己的天地、玩伴；但有些父母失望之餘，卻怪孩子不再聽父母的話。

我會勸信眾：「平日應該利用時間與孩子談談心情、未來的方向，最近學習的困難、心得。利用機會

和孩子做朋友，讓孩子理解父母的用心，孩子才會想要跟你們在一起。」

當父母要到法鼓山，可以告知孩子：「到寺院可以讓頭腦清醒，釋放內心的緊張與不舒服。」從孩子的角度出發，孩子大半會聽進去，會想隨父母來。

有一位信眾常常責罵、批評小孩，小孩愈來愈不聽話。他來問我怎麼辦？我說：「你不僅要做父親，也要做孩子的朋友；孩子有多高，你就站在和孩子一樣的高度去了解他。」我認為親子溝通的方式，不是要孩子依你的意見怎麼走、怎麼做，而是依孩子立

場，當小孩的顧問。

當大人的態度改變，孩子也會跟著改變。就讓大人先改變吧。

（摘錄自《方外看紅塵》）

## 善用肢體語言

佛教有一個名詞叫「愛語」，意思是指慈愛的語言、態度與表情。也就是能夠把自己內心想對人表示的關懷、體貼和勉勵，透過語言、表情，或手勢等肢體行為表現出來，像是點頭、微笑，這些動作，都可以算是「愛語」。

愛語，不只局限於語言。我們的臉部表情、眼神都會講話，連身體動作也會講話，所以稱之為「肢體語言」。只要你心裡很慈悲、柔軟，對人非常關心，你所

表現出來的任何一個動作、表情，哪怕只是一句話而已，都會讓人感到非常溫暖，這就是愛語的力量。

愛語的「愛」，不要只把它當成是男女感情的愛。愛有很多等級和層次，最低的層次是自私的愛，那是充滿了占有與貪婪的愛，例如我愛吃、我愛看，我愛聽、我……，但這些真的是愛嗎？這些愛都是在追隨自己的貪欲或本能，只是爲了滿足個人的欲望，不是愛語的愛。

真正的愛，是放下自己，一心一意爲對方設想，真誠讚美、體諒對方。因此，愛語是佛教的「四攝

法」之一，「四攝法」也就是四種攝化眾生的方法——布施、愛語、利行、同事，用這四種方法，先表達對人的關心、勉勵、寬容和諒解，以真誠的善意和對方往來溝通，之後才用佛法來和他們交換意見。

譬如，當你在和小孩子玩的時候，就要玩得像小孩子一樣，讓小孩子玩得很高興，而不要端出大人的架子。以我來說，我已經是七十多歲的老人了，但每次遇到小孩子，我都能和他們玩在一起，不會覺得他們很討厭煩人，小孩子也都很喜歡我，覺得我好像就是他們的一分子一樣。

同樣地，如果是和老人家相處，即使你年紀不大，也要放緩步伐，就好像你也是步履蹣跚的老人家一樣，一步步慢慢陪著他走，這樣他就會覺得很溫馨。

要做到這樣，必須是為他人設想，把自己的利害得失放下，不會一直想著自己應該是個怎麼樣的人，堅持非得照自己的方式不可；而是能處處為對方著想，了解對方需要的是什麼、現在的情況如何，這樣才是愛語的表現。

表達佛法不一定非要用佛教名相不可，那些深奧難懂的名詞，有時候反而容易讓人覺得佛法很有距離，甚



至害怕。所以我們要用對方聽得懂的話來溝通，而且在態度上，必須是關懷的、慈悲的；如果你老是對別人說：「你要這樣這樣……，那樣那樣……。」那是在教訓人，不是愛語。

愛語應該是循循善誘，讓別人覺得你跟他很親近，而且覺得你說的話、做的事，都是他也應該做的、也應該聽的，而願意主動向你學習。由於你的一言一行都合乎佛法的標準，所以你的愛語也合乎四攝法裡的「攝」，自然能讓別人認同你，也會跟隨你一起，照著佛法所說的來做，這才是真正的「愛語」。

(摘錄自《從心溝通·愛語——讓人歡喜聽你說》)

## 善意謊言該不該說？

在一些特殊情況下，人們往往不得不選擇說謊，例如，親人得了絕症，但是爲了怕他驚恐、失去生存的意志，所以安慰他，身體的狀況不過是些小毛病，只要醫治就能痊癒。類似這種「白色謊言」，到底是不是妄語呢？

佛教所說的妄語，可以分爲三類：「大妄語」、「小妄語」和「方便妄語」。「大妄語」是自己尚未證悟卻宣稱已經證悟，尚未成佛就自稱是佛；沒有看

到佛菩薩卻說親眼看到；自己不是已經解脫的阿羅漢，但是爲了欺騙信徒，得到信徒的供養和恭敬，妄稱自己是古佛再來、大菩薩化身，或是阿羅漢轉世等，這些都是大妄語，是很嚴重的罪過。

除了大妄語以外，其他的妄語都屬於「小妄語」。小妄語是指自己所說的話不是真正經歷過、聽到或見到的事；而且這些話說了以後，不但自己得不到利益，還可能損及他人，或是對自己有利，卻造成他人的損失，這種有百害而無一利的妄語，也不應該說。

至於「方便妄語」也就是所謂的白色謊言，本身

無傷大雅，也不會傷害別人，甚至對聽話的人來說，反而是一種幫助、一種誘導，讓對方不至於感到難堪，還會覺得很愉快。像是前面提到的，爲了安慰病人所說的謊話，雖然是妄語，只要不過度誇大其辭，還是可以接受的。

方便妄語有時候是有需要說的，例如，有人被歹徒追殺，正好逃到你家裡來，如果歹徒問你有沒有看到這個人，爲了救人，你應該說：「沒有看到。」如果歹徒不相信地說：「我明明看到他逃進你家裡，你怎麼說謊？」這時你就得謹慎回答，一定要想個好方

法來幫助受害者，否則他就會有生命危險；在這種緊迫情況下，方便妄語便不得不說。

照道理說，做人應該實話實說，但有時候實話很容易傷人。尤其是家人之間，因為關係很親密，常常忽略了彼此的基本尊重與禮節，於是見面時便隨口批評：「你怎麼這麼不修邊幅，衣服穿得邋邋遢遢，真是糟蹋衣服！」或許說的是實話，但聽起來很傷人，所以這種話不要脫口而出，必須視狀況而定。

也有一些人，即使面對素不相識的人也心直口快，已經傷害別人還不自覺，所以說任何話之前，都

要謹慎思考。

說話前要先拿捏說話的時機，什麼時機說出來力量最強？是否能幫助對方，或只是徒增對方的煩惱？另外也要考慮，如果現在不說，將來會不會就沒有機會說？以致於對方永遠都不知道要改進。當然，說話也要看對象，要看對方當時的心情如何，如果說了實話以後，會讓他覺得沒面子，以致於怨你一輩子，那麼最好還是不要說。

言語本身並沒有好壞，端看個人的智慧，如果使得得當，可以幫助溝通；反之，則會讓人產生煩惱。

(摘錄自《從心溝通·白色謊言該不該說?》)





# 有效的溝通

## 卸除心防，坦誠相待

現代房屋的鐵窗與圍牆愈築愈高、愈做愈牢；人與人之間的心牆，也跟著愈築愈高。所謂的心牆，就是人與人之間的隔閡，以致彼此不能坦誠相待，這都是由每個人自己心中的煩惱所引起的。

### 拆除心牆 拉近彼此距離

其實不只現代人如此，過去的人也一樣。路不拾遺的時代，在歷史上很少出現過；人與人之間彼此以

愛相待、以誠相交的時代也不多，尤其一旦遇上亂世，爲了防範他人突然來犯，大家更是會把自己的心保持在封閉的狀態，更是會說：「害人之心不可有，防人之心不可無。」

但究竟要防些什麼呢？如果防的是賊，那麼賊從哪裡來？誰又是賊呢？其實賊的意思就是會侵犯你、讓你蒙受損失的人，但如果真有這樣的人存在，或許連家裡的兄弟姊妹都有可能是賊，根本防不勝防；而且爲了防範，人與人之間的距離一定會愈來愈遠。

之所以會把別人當作賊來看，其實是爲了保護自

己，不僅害怕自己受傷害，也不願意把自己奉獻給別人，這是一種自私的態度，也是煩惱滋生的根源。所以，要把這一道道的心牆拆除、把內在的心賊消弭，讓彼此坦誠相待，就必須從消除自己的煩惱著手。

佛法中有五個關於煩惱的名詞：貪、瞋、癡、慢、疑，也就是貪欲、瞋恨、愚癡、驕傲及懷疑。如果能少一分貪欲，就能多一分慈悲心；少一分瞋恨，就能多一分寬諒心；少一分愚癡，就能多一分智慧心；少一分驕傲，就能多一分謙虛心；少一分懷疑，就能多一分對別人的信任。

## 付出關懷 廣結善緣

倘若能把這五種煩惱心轉化為慈悲、智慧的心，心中所設想的賊自然無所遁形，也就可以拆掉心牆、卸除心防。如此一來，人與人之間就會產生默契、形成共識，既不用擔心自己會遭受排斥、受欺壓，當然也不需要防賊了。

我常說：「人人都是好人，沒有壞人。」但是要對所有人都完全不設防是很困難的，因為要和陌生人產生默契並不容易，而且有時候好人也會做壞事。不過，如果你無時無刻都在防著別人，別人自然也會處

處防著你，彼此之間的隔閡就會愈來愈深，所以，防人之心固然要有，但不必把所有人都當作壞人看待，只要用誠懇、親切的態度，以人的本質來對待每個人，把每個人基本上都視為好人，就能和別人建立友好的關係。

不過，即使自己不對別人設防，別人可能還是會拒你於千里之外，此時心裡不要記恨對方拒絕你，應該想到對方可能是受過太多傷害，因為害怕再度受傷，才會和你保持距離；所以要諒解他，因為他很值得同情，也需要你對他付出關懷。如果能像這樣多為

別人著想，人與人之間的距離就會縮短，就不會感到那麼恐懼、害怕了。

所以，如果想要讓自己生活在平安、愉快的環境裡，就要轉化心中的五種煩惱心，多和外界接觸，廣結善緣；人際互動間只要懂得尊重別人，並付出關懷、諒解和慈悲，自己的心防就不會太過嚴備，人與人之間也不會日漸疏遠，如此就能與人建立起真誠的友誼。

（摘錄自《從心溝通·卸除心防，從轉化煩惱開始》）



## 化解爭執，各退一步

與人相處發生問題時，可以當成是對我們智慧的一種考驗，讓我們學習運用智慧、慈悲來互相調整，也讓我們思考：要如何達成有效的溝通？如何歸結出一個比較能讓對方接受的結果？

我認為首先要自己先退讓一步，如此才有討論的空間。如果你不肯退一步，他也不願退一步，彼此互相堅持、僵持不下，想要溝通，根本沒有希望。就像兩個人走到獨木橋的中間，你想要過去，他也想過

去，互不退讓的結果，最後兩個人都掉到河裡去了。碰到爭執不下時，總要有一個人往後退一下，側身先讓對方通過，自己也只能順利過橋。在剛退讓的時候，一時之間可能感覺自己吃虧了，覺得爲什麼要我讓他，而不是他讓我呢！可是如果我們能夠爲了整體的長遠發展著想的話，就會明白這是值得的。

人要有遠見，今天你讓別人十條路，雖然明天很可能只有兩個人願意回報，也讓你的路，但是不要因此感到失望，因爲至少還有兩個人讓你的路。兩個人加上你就變成三個人，三個人要比另外七個人強。爲

什麼？因為你們三個人是同心協力的，而其他七個人，因為力量都是一個一個分散的，所以加起來只會有一個人的力量。因此，你們三個人團結的力量，要比他們七個人分散的力量強；你們三個人做出來的成果，要比他們七個人做出來的好，這是值得的。

所以，我們能夠讓人一步，放人一條生路，也就是為自己留一條後路；如果我們每一個人都堅持著自己的想法：「為什麼是我要讓你，你為什麼不讓我？」那結果一定是兩敗俱傷。

(摘錄自《帶著禪心去上班：聖嚴法師的禪式工作學·如何處理爭執不下的狀況？》)

## 敞開心胸，放下偏見

人是群體的動物，不可能離群索居，除非你想成爲與世隔絕的人，把自己關在一個獨立的空間裡，不想和任何人接觸，也不想請求任何人幫忙，那才不需要與人溝通，否則誰都免不了要與他人溝通。

溝通很重要，可是在人與人相處的過程中，我們都會選擇與自己比較契合的人來往。總認爲：反正不和某某人來往，不和某某人談話，一樣會有其他朋友，一樣可以過日子。於是就開始有所分別：這個人

是我的朋友，那個人不是我的朋友；或是這班人都是壞人，我不願意和他們做朋友。

像這樣的人，在腦子裡已經設定好標準，認定了某些人不夠朋友，或不是朋友，或是這些人都是出賣他、要占他便宜的，甚至覺得別人的水準太差，不夠資格做他的朋友。這種不願雙向溝通的人，要和他交朋友是很難的，因為，溝通一定是雙向的，如果只是單向的就不能稱作溝通，因為根本無從溝通起。

照常理說，只要不是惡友、損友，交朋友應該是多多益善，但如果任憑你如何努力，對方還是不願接

受你，仍然對你有敵意，那就不用再努力，只有暫不往來了。因為你不一定非得和他做朋友不可，更何況是他不願意和你來往，不願意接納你，如果你執意要和他來往，不但你很痛苦，他會更痛苦。事情到了這個地步，也是無可奈何的。不過，即使如此，也不要把對方當成敵人，心裡還是要把他當成朋友。

這就是佛法中所謂「默擯」的方式。「默」是沉默，「擯」就是驅逐，意思是他不生活在我的範圍裡，我也不生活在他的範圍裡，彼此互不干擾、涉入。因為既然沒有辦法溝通，那就不需要再強求了。

尤其是當對方無理取鬧、不可理喻，你和他有理也講不通時，那只有用默擯的方式。可是等他回心轉意後，還是要將他視爲朋友，不要因此而把他當成十惡不赦的人。

另外還有一種方式是「試探」，幾次試探後或許會發現，也許是因爲你的方法、心態或言語讓對方誤會，以致於他無法接受。這時你必須先調整自我，調整到對方能夠接受的程度爲止，但不能把自己完全變成別人期待的樣子，否則就失去了自己的立場與原則，連一般人也無法接受。你可以試著想辦法先適應



對方，將自己的一部分改變，經過多次的適應調整，最後也許對方會回心轉意，願意主動或被動地與我們接觸。

無論我們採用什麼方式溝通，都要明白，溝通需要雙方共同的努力，只靠單方面努力是不夠的。所以除了要做開心胸接納別人外，對於他人剛強、抗拒的心，也要用慈悲心來軟化它，這樣才能達成真正有效的溝通。

（摘錄自《從心溝通·溝通的方法》）

## 包容彼此，對事不對人

早晚課誦都會念三皈依偈，其一是「自皈依僧，當願眾生，統理大眾，一切無礙。」如何才能統理大眾一切無礙呢？這就要靠不斷的學習和經驗的累積。

在僧團中，每一個人都領有一份工作，也就是執事，不論我們擔當何種職務，都要顧及整體，因為每一份工作都和整體僧團息息相關，而且要對事不對人；若不喜歡這個人，嫌那個人，如此將寸步難行。

## 尊重、包容彼此的差異

我們主要是處理事情，但事情需要人來做，所以一定要能夠尊重、包容、體諒人的差異性；不要用自己的性格來要求其他的人和自己完全一模一樣，否則將難以和人相處。要知道，一個團體之所以能夠成長、碩壯，是因為各種不同智慧的匯集與貢獻，絕非一人獨立所成。

爲什麼不能包容他人？因爲不能往大處著想，只固守本位主義，各自站在自己的立場：我想怎樣，我認爲怎樣……。在與人互動時，如果僅以自己的尺寸

要求他人配合，必然是件痛苦的事。

而彼此間如果有了誤會，也要主動澄清、說明。所謂主動，不是爭論、辯解、對抗，而是讓彼此能夠充分地溝通，並取得諒解，彼此退讓，如此問題就不存在了。相反地，如果一意執取個人的想法、作法，認為自己沒有錯，都是別人的錯，這樣堅持己見，不自己痛苦，同時也使得他人煩惱不已。

我時常都在學習尊重每一個人的想法及作法，如果我不尊重每一個人，我們的僧團將不存在；我如果不尊重大家，我就沒有辦法得到大家的認同與支持。

雖然大家彼此間也會有意見的不同，而互相衝突、摩擦，但我不會袒護任何一方，因此我能得到大家的敬重。我這麼尊重大家，也希望大家能彼此互相尊重。

每當我發現有人爲了意見的不同而爭得面紅耳赤時，我就勸他們不妨暫時放下自己的想法，然後再想一想，應該如何相互適應，並調整各自的觀念與作法。如果能夠彼此互讓一步，路就通了；如果有一方不願調整，路還可勉強通行，如果雙方都不肯讓，就真的寸步難行了。

## 不堅持己見

因此，要養成不堅持己見的美德，假如遇到關卡，寧可先退一步，讓人先行，我們一定要有這樣的觀念。

肯定自己的優點是自信，了解自己的缺點是成長，善解他人是尊重。常言道：「敬人者，人恆敬之；愛人者，人恆愛之。」成就別人，就是成就自己，尊重他人，就是尊重自己。如此慢慢地對內、對外、對人、對己做通盤的了解後，就能知進退，並且獲得友誼，受人愛戴。

（摘錄自《法鼓晨音·如何統理大眾？》）

## 釋出善意，主動溝通

### 誠意溝通，創造雙贏

爲什麼很多宗教間常會爭執不休，甚至不惜一戰護教？這是因爲每個宗教的立場不同，當只考慮到自己一方，忽略尊重對方的需求，就會產生衝突。當基本立場不同時，見解要達成一致是很困難的。

像是佛教徒和非佛教徒之間的意見就經常不同，即使同樣是佛教徒，想法也不一定相同，但是彼此在溝通協調後，就會找到交集。因爲在對談當中，一定

可以發現共同利益的存在，共同利益總是重於個別利益，由共同利益著眼，共同的方向與原則也會隨之出現，如此一來，就變成六和敬的「見和同解」了。

要注意的是，溝通時的態度非常重要，也就是說，要保持一個非常開放、願意接受別人觀點的態度，而不是一味堅持己見。想要求「和」，就要採取主動，並不是要求別人來與自己相合，如果本身沒有「我願意跟你和」的誠意，對方如何與你溝通？「和」的效果也就無從產生了。有了誠意以後，還必須清楚表達自己的立場，同時也要了解對方的立場，



如此就可以找到共同點；有了共同點，才能夠攜手合作；既然可以攜手合作，就一定可以互蒙其利。

就好像在職場裡，常因部門不同，所以見解、利益也都不同。例如財務部門抱怨新聞部門花錢太多，應該節省開銷，少用衛星轉播；新聞部門就會反駁說：「沒有經費，我們怎麼把新聞做好？」在這種情況下，想要達成見和同解就必須雙方配合，彼此做到不讓對方為難才可以，否則工作便無法進行。新聞部要考慮到財務部有一定的預算，財務部也要為新聞部著想。考慮愈多，潛力愈會被激發出來，在精打細算

的情形下，運用頭腦及人際關係，才能做出最好的新聞效果，這就是用智慧創造了雙贏。

和平與戰爭一樣都是求和的手段，但是求和的真正目的是希望達到彼此的合作、和談，而不是用武力壓制對方，再命令對方對自己言聽計從。武力壓制的結果，短時間內也許是敢怒而不敢言，但是只要一等到機會，就會馬上起而反抗、倒戈相向。所以，一定要為他人的利益設想，在「為你好」的情況下才能夠達成求和的目的，如果只為自己著想，那是永遠都不和的。

（摘錄自《工作好修行：聖嚴法師的38則職場智慧》）

## 主動讓溝通更順暢

現代的管理和過去軍隊所說的「統御術」不同；現代管理的觀念，是以服務代替管理，以教育達成管理的目的，以關懷來完成管理的任務，並且是講組織、講效率、講整體化的。如果一個團體失去整體性、失去整體運作的觀念，每一個人都是各自為政的獨行俠，那就不能發揮團體的功能，也就不能成就大事業。

既然是整體的，不管你的職位是大是小，每一個人都代表了整體。但是我們常依我們個人的立場來要

求團體配合自己。然而，每個人都有自己的性格、立場，要求團體來配合你一個人，這樣做對嗎？相信沒有一個人認為是對的，但我們表現出來的往往就是這樣子。如果每一個人、每一個單位的主管都是這樣的話，獨行俠就出現了，你要求我，我也要求你，你不配合我，我也不配合你。雖然大家在觀念上都知道要互相溝通、彼此協調，但是在行爲上卻辦不到。

整體感必須藉成員間的溝通協調來建立，但彼此間就是缺少一種主動溝通協調的觀念，常常被動等待，不願意主動將手伸出去。如果自己能主動將手伸出去，溝

通協調一定做得好，因為只有你自己知道哪裡溝通不良；當你感覺溝通不良的時候，就要自己主動去溝通，以友誼的態度，一次、兩次、三次、四次，不斷地去努力，而不是一直處於等待的被動狀態。

如果是同一部門溝通不良的時候，可透過上層主管來協調。譬如一個組的組員間不能溝通時，就由上層主管來協調；再不行，主管之上還有一級主管可以幫忙，一層一層地往上呈報，沒有一件事是沒人管的。爲了讓工作順暢，彼此之間一定要主動地協調、善意地溝通；制度本身是死的，但人是活的，所以運

作時一定要靈活。

(摘錄自《帶著禪心去上班·如何讓溝通協調順暢?》)

## 意和同悅

六和敬中的「意和同悅」，是一種最愉快的溝通觀念。「意」指的不是意見，而是情意、感情，是屬於意念的，也是感性的。

人與人相處溝通，不一定都要靠語言，也不一定要透過物質，有時候是一種心意的交流。常言說：「禮輕情意重。」這就是意和同悅的「意」。像是如果我送你一朵小花，價值不在這朵花的價格，而是小花代表著我對你的關心；送你一樣小小的禮物，並不

是這樣禮物對你有多重要，而是這份禮物隱含了我的關懷，這才是貴重的地方。透過這份薄禮，讓你感受到我的祝福，我的心意你領受到了，這就是彼此之間一種感情的建立。

還有所謂真情流露時，這種真情的表現也是「意」，這是真心的，無法用言語描述，也不能用任何東西表達，但是你卻可以曉得這個人是很真誠的。人的感情非常微妙，有時只要彼此看一眼，透過眼神就可以感受到；有時只是簡單地握個手，就可以感覺到對方是否真的關心你，感情濃淡並不在於握手的



輕重，這是很微妙的事情，只有當事人察覺得到。

又例如在一個聚會場合，如果感覺到空氣是凝固的，那麼不但你會不舒服，我也會不舒服；如果空氣裡洋溢著和諧的氣氛，大家的心情都愉快，當其他人進了這個場合，也會覺得好輕鬆、好愉快，不需要用言語傳達，每個人都感染到愉快的心情，這種和諧也就是意和。意和了就能同悅，你很愉快、我很愉快、他也很愉快，彼此之間心照不宣，這是一件令人非常歡喜的事。

假使在我們之中，有兩、三個人，甚至只要有一

個人心裡很煩悶、很痛苦，如果他表現出來了，我們眼睛看得到，當然就會覺得不舒服。奇怪的是，即使他表面若無其事，我們也可以感受得到，會覺得好像有什麼事情發生，心裡感覺怪怪的。這就是意不和。

「意和同悅」的「悅」是經常保持心情的愉快。這非常重要，見到任何人都要保持愉快、真誠的心情，來欣賞、接納對方，彼此之間就能營造出一種令人愉快的氣氛。也有的人匠心獨運，很快就能營造出那種和諧的氣氛，使人一看到就很歡喜。真誠的心或是充滿喜悅的心就像是能量一樣，能在無形中散布出

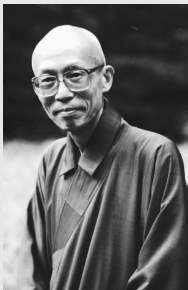
去，只要有歡喜、欣賞、包容、讚歎的心，這種意識、心意，周遭的人都可以感受得到，而且，對方也會回饋給你，這就是意和。

如果在一個團體裡，大家都有這樣的一顆心，就能達到意和同悅；一個家庭裡，夫妻子女之間，不一定非得要有形式上的擁抱或是親密的動作，只要能營造這種「意和同悅」的氣氛，相信每個成員的心情都會非常愉快。

（摘錄自《工作好修行：聖嚴法師的38則職場智慧》）

## 聖嚴法師簡介

---



人間比丘聖嚴法師（一九三〇～二〇〇九），自喻為「風雪中的行腳僧」，曾獲《天下》雜誌遴選為「四百年來臺灣最具影響力的五十位人士」之一。

一九四三年法師於江蘇狼山出家，歷經經懺、軍旅生涯，十年後再度出家。不論六年閉關苦修、日本留學、美國弘法，或是開創法鼓山，總是在無路中找出路，在艱辛中顯悲願，在堅毅中見禪慧；他的生命，就是一場實踐佛法的歷程。

為了提高佛教地位及僧眾素質，法師在四十歲時毅然赴日留學。一九七五年取得東京立正大學文學博士學位，歷任臺北文化大學、東吳大學等校教授，以及中華學術院佛學研究所所長、美國佛教會副會長、譯經院院長，並創辦中華佛學研究所、法鼓山僧伽大學、法鼓文理學院，培養佛教高等教育、研究人才。

一九八九年肇建法鼓山，歷經十六年，終於在二〇〇五年十月二十一日舉行開山大典。此世界佛教

教育園區旨在推動學術研究、修行弘化、關懷照顧等工作，並逐步擴建海內外弘法、禪修、文化、教育、關懷的組織體系。目前於臺灣各地及歐、亞、美、澳，亦廣設禪修中心。為弘傳漢傳佛教，法師並於二〇〇五年開創繼起漢傳禪佛教的「中華禪法鼓宗」。

法師長年奔波美、臺兩地，密集應邀至世界各地指導禪修，為國際知名禪師。秉承臨濟及曹洞兩系法脈，以自然生動的方法隨機應教，跨越文化藩籬，吸引了無數東西方人士。更經常與科技、藝術、文化等領域之菁英進行對談，乃至與不同宗教進行和平合作，深獲海內外各界尊崇。

除此，法師擅長以現代人的語文普傳佛法，至今已有中、英、日文著作百餘種，先後獲頒中山文藝獎、中山學術獎、終身文化貢獻獎等；其中多種著作被轉譯流布世界各地。

法師教法以「心靈環保」為核心，立基於漢傳佛教的傳統，不斷朝國際化、多元化的目標邁進，擔負起現代佛教繼往開來的人間使命。

## 法鼓山簡介

---

「佛法這麼好，知道的人那麼少，誤解的人卻這麼多！」這是聖嚴法師數十年來苦學苦修、矢志弘揚正信佛法的悲願，而「法鼓山」的創建，正是為了承擔起續佛慧命、為眾生得離苦的使命。

1989年，聖嚴法師於當時的臺北縣金山鄉覓得一塊山林地，命名為「法鼓山」，以建設一個弘傳漢傳佛教、推動教育的「世界佛教教育園區」為願景，歷經十六年的建設，在2005年10月落成開山。

以「心靈環保」為核心主軸的法鼓山，是一個推動精神啟蒙運動的生活教育團體，提倡心靈、禮儀、生活、自然等「四種環保」，將佛法的精神與內涵轉化為具體可行的「心五四運動」，同時致力以「大學院、大普化、大關懷」三大教育，具體落實「提昇人的品質，建設人間淨土」的理念，並透過國際弘化與交流合作，以全人類為關懷對象，成就世界淨化、心靈建設的工程。

法鼓山更因應時代需求，以漢傳禪佛教為基本立場，融攝各系諸宗，開展出「中華禪法鼓宗」，以帶動現代觀念與思想，活用佛法於現代人間需要，祈能以佛法慈悲智慧的鼓聲，使人人都能夠得安樂，讓人間社會成為清淨、祥和的樂土。

## 四眾佛子共勉語

---

信佛學法敬僧

提昇人的品質

知恩報恩為先

盡心盡力第一

慈悲沒有敵人

忙人時間最多

為了廣種福田

布施的人有福

時時心有法喜

處處觀音菩薩

三寶萬世明燈

建設人間淨土

利人便是利己

不爭你我多少

智慧不起煩惱

勤勞健康最好

那怕任怨任勞

行善的人快樂

念念不離禪悅

聲聲阿彌陀佛



法鼓山

法鼓山智慧隨身書

日常修行

2-1-8

## 用心溝通

出版推廣：財團法人法鼓山文教基金會  
地址：11244臺北市北投區公館路  
186號5樓



網址：<http://www.ddc.com.tw/ec/smartbook>

電話：(02)2893-4646

傳真：(02)2896-0731

結緣書服務專線：(02)2893-4646轉分機6530

ISBN：978-986-98261-4-3

著者：聖嚴法師

編輯出版：法鼓山文化中心

特此感謝：禹利分色製版 贊助製作

初版 1 刷：2021年2月

版權所有·請勿翻印

敬邀您來贊助「財團法人法鼓山文教基金會」

各項弘化推廣工作

郵政劃撥帳號：16246478

戶名：財團法人法鼓山文教基金會