



人際關係

人際關係與溝通理論 Part 2

陸家珩

中華大學行政管理學系

# 人際溝通的原則

人際溝通.....

1. 是不可缺少的且具有目的性
2. 是連續不斷的
3. 是互相交換的
4. 是不可逆轉的
5. 涉及倫理道德的抉擇
6. 能幫助建立意義
7. 能促進並且維繫人際關係的發展，可是不是萬靈丹

# 人際溝通的原則

1. 人際溝通是不可缺少的且具有目的性
  - 無論自己是否有意傳達訊息、或他人是否了解，只要人聚在一起，溝通可能就會發生。
    - （例子）跟朋友說明自己的想法
    - （例子）跟老師解釋為何點名未到
    - （例子）沈默、冷戰
    - （例子）吵架
    - （例子）無妄之災

# 人際溝通的原則

1. 人際溝通是不可缺少的且具有目的性
  - (Berger, 2002) 「社交互動是一種目標導向的活動。」
  - 評估溝通成敗的方式是以目標達成與否來判定。
    - (例子) A邀請B共進午餐，討論報告
      - 目的為何？達成目的了嗎？
    - (例子) 美國人的「What's up?」
      - 目的為何？達成目的了嗎？

# 人際溝通的原則

## 2. 人際溝通是連續不斷的

- (回想) 溝通的方式：語言的、非語言的。
- 傳送訊息 ⇔ 接收訊息
  - (例子) 語言或非語言的溝通
  - (例子) 生理上的表現
  - (例子) 臉部表情

# 人際溝通的原則

## 3. 人際溝通是互相交換的

- 互相交換（exchange）
- 傳送訊息 ⇔ 接收訊息的過程中：
  - 每個人都會有所獲得
  - 每個人獲得的資訊數量、回饋、或需求滿足的程度不同
  - （例子）課堂討論
  - （例子）與朋友之間的對話
  - （例子）與憂鬱症患者的對話
- 每個人在每一段互動中會有些改變

# 人際溝通的原則

## 4. 人際溝通是不可逆轉的

- 亦即，「君子一言，駟馬難追。」
- 亦即，「時間無法倒流」。
- 人們往往無法從自己的意識或記憶中，將曾接受過的訊息抹去。

# 人際溝通的原則

## 5. 人際溝通涉及倫理道德的抉擇

### ○ (例子)

- 善意的謊言？ ⇒ 真誠與誠實
- 取消約定？ ⇒ 言行一致
- 判定對錯？ ⇒ 公平
- 與外國人說話？ ⇒ 尊重
- .....

- 又因為人際溝通是不可逆轉的，所以溝通的結果可能會影響溝通者對於彼此的感覺、看法與態度。

# 人際溝通的原則

## 6. 能幫助建立意義

- 人際溝通的意義在於溝通雙方如何詮釋傳送訊息 ⇔ 接收訊息。
- (例子) 「你瘋了！」
  - Where and when?
  - Who?
  - What does that mean?

# 人際溝通的原則

7. 人際溝通能促進並且維繫人際關係的發展，可是不是萬靈丹
  - 良好的人際溝通能幫助人們發展出期望、瞭解與指引關係的規則。
    - （例子）夫妻之間的相處之道
  - 人際溝通有時不能解決一些問題
    - （例子）親子問題
    - （例子）文化差異帶來溝通效果的好壞

# 人際溝通能力

- 何謂人際溝通能力？
  - 人際溝通能力 ≠ 語言能力
  - 所謂人際溝通能力是能**適當地**將**訊息**運用於**互動**情境中，並且**達成目標**。
    - （例子）火爆計程車司機 vs. 人際溝通能力強的阿姨
    - （反例）恐怖情人
  - 人際溝通能力的重點：站在他人的立場想（put yourself into others' shoes）

# 人際溝通能力的特徵

1. 沒有絕對的溝通方法
2. 溝通技巧視情境而定
3. 溝通與他人密切相關
4. 溝通技巧是可以學習的

# 人際溝通能力的特徵

## 1. 沒有絕對的溝通方法

- 嚴肅 VS. 幽默
  - (例子) 胡適 VS. 林語堂
- 活潑外向 VS. 沈穩文靜
  - (例子) 大學輔導夫婦
- .....
- 大原則：學習但不模仿、抄襲，培養自己的風格

# 人際溝通能力的特徵

## 2. 溝通技巧視情境而定

- 溝通技巧會因文化、關係、或領域的不同而有所不同
  - (例子) 教養孩子：華人文化 vs. 美國文化
  - (例子) 講話的方式：對朋友 vs. 對家人
  - (例子) 研究人員：研究領域 vs. 生活領域

# 人際溝通能力的特徵

## 3. 溝通與他人密切相關

- 溝通對象不同時，溝通方式也要不同。
  - （例子）請對方幫忙：對同事 vs. 對家人

## 4. 溝通技巧是可以學習的

- 影響人際溝通能力的因素：
  - 先天的生物因素
  - 後天的學習培養因素
    - （例子）在校內修課、在校外參加卡內基訓練.....

# 人際溝通能力守則

1. 發展多樣的溝通技巧
2. 適當的調整溝通行為
3. 採取雙方觀點來對話
4. 監看自我的溝通行為

# 人際溝通能力守則

## 1. 發展多樣的溝通技巧

- (例子) 同理心、談判技巧、黃金四分鐘守則.....

## 2. 適當的調整溝通行為

- 亦即，「因**事**制宜」、「因**人**而異」。
- **個人導向溝通 (personal-centeredness)**
  - (例子) 溝通時丟一個問題給對方
  - (反應) 畏縮? 思考? 辯論? .....

# 人際溝通能力守則

## 3. 採取雙方觀點來對話

- 站在他人的立場想 ⇒ 雙方觀點
- 如何接受他人的觀點？
  - a. 請對方**說**出他的感覺、某件事情對他的意義、以及他對某種情況的看法。
  - b. **避免**全然從自己的角度去看待所有事物
  - c. 仔細傾聽對方**如何表達**其想法與感覺，進而**瞭解**某件事情對他的意義與感覺。

# 人際溝通能力守則

## 4. 監看自我的溝通行為

- 監看（monitoring）：溝通前……？溝通過程中……？
- （例子）美國的教師授課認證的要求