



人際關係 知覺與溝通

陸家珩
中華大學行政管理學系

暖身問題

在以下的情境中，請問你/妳覺得發生了什麼事？
你/妳會說些什麼、或做些什麼作為回應？

1. 室友世美看完醫生後，面色蒼白並且垂頭喪氣地回來。她看到妳時，還對著妳擺出苦瓜臉並且聳了聳肩……
2. 當你歸還向輝京借的網球拍時，你微笑地對他說：「這是你的球拍。」這時，輝京身體僵硬，握著球拍就走開了……
3. 你的論文指導老師向你表示，下學期你可以選擇任何時間跟他meeting。但是當你告訴他，下學期你想選每週三下午四點的時間meeting時，他不但皺眉、嘆氣，還停頓了好一會兒才點頭說：「嗯。」……

暖身問題

- 各位對於以上情境的反應與回答與各位的「知覺」有關。
- 本章重點
 1. 知覺與溝通
 2. 影響知覺的因素
 3. 如何改善知覺與溝通？

1 知覺與溝通

1. 知覺的意涵
2. 知覺的重要性
3. 知覺的歷程
4. 知覺與溝通的關係

1.1 知覺的意涵

- (定義) 知覺 (**perception**) 是將接收到的資訊經過整理後，再**賦予意義的過程**。
- 知覺 ≠ 感覺
 - 「感覺」所收集到的資訊未必會產生意義
 - 「知覺」著重於將資訊經由重新**選擇、組織、詮釋與協商**後，而**產生意義的過程**。
 - (前例)

1.2 知覺的重要性

- 知覺是涉及主觀處理資訊的歷程
- 個人的知覺與事實有可能會產生落差
- 因此對於溝通來說，知覺有下列的重要性：
 1. 出現在溝通的每個階段
 2. 對於認知的正確性探討
 3. 瞭解知覺與溝通的相互影響

1.2 知覺的重要性

1. 出現在溝通的每個階段
 - （例如）個人對環境的知覺、個人對他人的知覺...
2. 對於認知的正確性探討
 - （反例）鄭捷殺人事件
3. 瞭解知覺與溝通的相互影響
 - 一方面，知覺影響我們如何解讀人際溝通的行為。
 - 另一方面，溝通也影響個人對於自我、他人及環境的知覺。

1.3 知覺的歷程

- 1. 選擇
 - 2. 組織
 - 3. 詮釋
 - 4. 協商
- 發生於個人心中
- 發生於群體當中
-

1.3 知覺的歷程

1. 選擇

- 知覺的選擇有時會受到感官的限制
 - (例子) 大近視眼、聽力受損.....
- 然而，即使處於大量感官刺激的情境中，我們還是只會選擇性的注意某些事情而忽略其他事情。
- 選擇性接收資訊的原因？

1.3 知覺的歷程

3. 詮釋

- (定義) 詮釋 (interpretation) 是為了理解事情的意義、解釋知覺的主觀過程。
- 詮釋是評估訊息的過程，受到主觀經驗與情境脈絡的影響。
- 影響訊息詮釋的因素？

1.3 知覺的歷程

4. 協商

- 選擇、組織、詮釋均發生於個人心中。
- 知覺不是孤立的活動，相反地，知覺常常發生於兩個人或一群人之間，他們彼此會影響對方的知覺，往往也會有想要達成共識的知覺。此一過程稱之為**協商**（**negotiation**）。

1.3 知覺的歷程

4. 協商

- 瞭解協商運作的方法：敘事法
 - 亦即，彼此說故事。
 - 說故事時的情境不一定要相同
 - （例如）朋友間彼此分享談戀愛時的經驗
 - 即使說故事時的情境相同，說出來的故事也不一定相同。
 - （例如）詢問兩個正在打鬧的孩子發生了什麼事
 - 無論如何，共享的敘事是創造溝通的好機會！

2 影響知覺的因素

一. 生理因素

- 1) 感官
- 2) 年齡
- 3) 健康
- 4) 疲勞
- 5) 飢餓
- 6) 生理循環
- 7) 心理挑戰

二. 認知能力

- 1) 認知複雜度
- 2) 自我

三. 社會角色

- 1) 性別角色
- 2) 職業角色

四. 文化因素

2 影響知覺的因素

一. 生理因素

1) 感官

- 視覺、聽覺、觸覺、味覺、嗅覺

2) 年齡

- (例一) 看待事情的方式與角度：年長者 vs. 年輕人
- (例二) 小孩 vs. 成人

3) 健康

- (例子) 身體不適時 vs. 平時

2 影響知覺的因素

一. 生理因素

4) 疲勞

- (例子) 身心疲憊時勿做決定或處理重要事物

5) 飢餓

- 飢餓容易造成情緒暴躁
- (研究) 若青少年的家庭未提供足夠的食物：
 - 其輟學率較一般孩子高出三倍
 - 與同儕相處困難度較一般孩子高出兩倍
 - 交友困難度較一般孩子高約四倍

2 影響知覺的因素

一. 生理因素

6) 生理循環

- (例子) 女孩子的生理期
- (例子) 一天當中最有效率的時段?

7) 心理挑戰

- (例子) 有憂鬱傾向的人或憂鬱症患者
- (例子) 有躁鬱傾向的人或躁鬱症患者

2 影響知覺的因素

二. 認知能力

1) 認知複雜度

- (例子) 嬰兒發出ㄅㄚㄅㄚ或ㄇㄚㄇㄚ的聲音
- (例子) 小孩分辨叔叔跟伯伯、叔叔跟舅舅
- (例子) 討人喜愛的稱呼法
- (研究) 認知複雜度愈高的人對於詮釋複雜現象比較有彈性，也比較有能力將新訊息融入其對人或對事物的看法中。

2 影響知覺的因素

二. 認知能力

2) 自我

- (例子) 認為自己值得被愛、他人可以信賴→傾向以正面方式知覺他人與人際關係
- (例子) 認為自己不值得被愛、他人不可以信賴→傾向以負面方式知覺他人與人際關係
- 潛在人格理論：個人會不自覺地將知覺中的許多條件組合在一起，並進行推論。
- (例子) 一位幽默風趣的男士 → 一位體貼太太的丈夫、愛護孩子的爸爸

2 影響知覺的因素

三. 社會角色

1) 性別角色

- a. 生物性別：指的是男性與女性的生物性特徵
- b. 社會性別：指的是涉及男女氣質的社會性特徵
 - （例子）男人婆、娘娘腔

2) 職業角色

- （例子）一門課程：授課老師對其的知覺 vs. 修課學生對其的知覺

2 影響知覺的因素

四. 文化因素

- (例子) 女子的穿著：阿拉伯文化 vs. 美國文化
- (例子) 沈靜：東方文化 vs. 西方文化
- (例子) Greeting with a kiss：東方文化 vs. 西方文化

3 如何改善知覺與溝通？

- 一. 瞭解知覺的有限性
- 二. 避免猜測他人心意
- 三. 預防基本歸因的偏誤
- 四. 檢視更多知覺的資訊
- 五. 主動質疑知覺的真實性
- 六. 接受知覺會「因時而異」
- 七. 利用口語查驗知覺

3 如何改善知覺與溝通？

一. 瞭解知覺的有限性

- 知覺是人際溝通的基礎
- 但是知覺是主觀的、偏頗的、有限的
- 對於人事物並無絕對正確或最好的解釋
- (例子) 如何做個15分鐘的創投簡報？
 - 投影片張數要多、著重創投的原因...
 - 投影片張數要精簡、著重創投的優勢與結果...

3 如何改善知覺與溝通？

二. 避免猜測他人心意

- （危險！）可能誤解他人，而且無法檢視自己知覺的正確度。
- （危險！）對人際溝通造成傷害，甚至引起對方的厭惡。
- （例子）老師看見學生上課睡覺...
 - “What a party animal!”
 - 學生感冒了，因為藥物而造成嗜睡？

3 如何改善知覺與溝通？

三. 預防基本歸因的偏誤

- (定義) **歸因 (attribution)** 指的是我們將行為賦予意義的過程。
- 一般來說，我們是理性的、並且依循一定的原則作**歸因**，但是有時候可能因為資訊處理不當、或動機不同，而產生**歸因偏誤 (attribution bias)**。
- (例子) 強調他人的缺點、先入為主、自利歸因...

3 如何改善知覺與溝通？

三. 預防基本歸因的偏誤

- (例子) 先入為主
 - 月暈效應 (halo effect)：對人的**正面**評價有一致性的傾向
 - (例如) 某位電影明星很漂亮→很體貼、很大方...
 - 負面月暈效應：對人的**負面**評價有一致性的傾向
 - (例如) 求職者給面試官的第一印象不好...

3 如何改善知覺與溝通？

三. 預防基本歸因的偏誤

○ (例子) 自利歸因

- (定義) 自利歸因 (**self-serving attributions**) 指的是將某人的成功歸因於內在及個人特質的因素，而將其失敗歸咎於外在及社會情境的因素。
- (例子) 我之所以會成功，是因為我很努力、又很優秀...
- (例子) 我之所以會失敗，是因為別人害我的、是因為整體大環境不好...他人之所以會遭遇不幸，是因為他不好...

3 如何改善知覺與溝通？

三. 預防基本歸因的偏誤

- 基本歸因的偏誤包括：
 - 對自己的錯誤與失敗：過度高估外在因素而低估內在因素
 - 對他人的錯誤與失敗：過度高估內在因素而低估外在因素
- 基本歸因的偏誤會扭曲我們對自己、與對他人的知覺
 - 對自己的錯誤與失敗：不要為自己找藉口
 - 對他人的錯誤與失敗：找出自己不欣賞對方行為的外在因素

3 如何改善知覺與溝通？

四. 檢視更多知覺的資訊

- 在對他人下結論之前，先想一下：
 - 這樣的知覺是根據哪些過去經驗或資訊而來？
 - 這些資訊足夠下結論嗎？
 - 是否需要搜尋更多資訊來提高知覺的正確性？
- 當前的知覺是暫時的，知覺有改變的可能性。
- 獲取他人資訊最好的方法：直接與對方互動
- （例子）老師看見學生上課睡覺...

3 如何改善知覺與溝通？

五. 主動質疑知覺的真實性

- 要瞭解自己所知覺的不見得是事實
- 唯有接受「知覺有可能是錯誤的」，才有動機進一步尋求證明。
- （例子）砍樹？

六. 接受知覺會「因時而異」

- 要勇於認錯、要勇於修正知覺
- （例子）XXX十年前是個自私的人，十年後的今天……？

3 如何改善知覺與溝通？

七. 利用口語查驗知覺

- 以口語敘述對於他人非語言線索的瞭解
- (步驟)
 - 觀察他人的行為
 - 自問：「對方的行為對我有何意義？」
 - 利用口語方式說出你對於對方的行為的解釋，來判定知覺是否正確？
- (例子) 老師看見學生上課睡覺...
- 利用知覺查驗可減少對他人的誤解、降低對方的防衛