第二章 人際關係與知覺

**感覺與知覺**

感覺指的是在物理環境中，利用感覺系統偵測到訊息的過程。例如：感覺到聲音（聽覺）；感覺到溫度（觸覺）；感覺到光線（視覺）等。當我們的心智從收集到的訊息中選擇、組織，然後對訊息加以解釋和評估，訊息才對我們產生意義，而處理感官資料此過程即稱為知覺。

知覺的歷程分為由下而上直接從訊息的特徵來辨識，並做組織及建構；以及由上而下從原本既有的經驗及知識出發對感覺到的訊息加以判斷。

知覺的本質：訊息的選擇、訊息的組織和訊息的解釋。

**知覺與認知過程**

1.訊息的刺激與選擇-首先感官被刺激，而後選擇性的注意與揭露

2.訊息的組織-根據知覺訊息組織的原則來統合感官的刺激

3.訊息的解釋-

**知覺訊息選擇影響的因素**

1.偏好

2.需求

3.預期

**知覺訊息組織的原則**

1.接近性

2.相似性

3.類推性

4.連接性

5.單純性

**知覺訊息解釋影響的因素**

1.主觀經驗

2.情境脈絡

**人際知覺的意義**

人與人互動期間的知覺歷程，其內容涵概：

1.判斷情境-What and Where

2.判斷人-Who and Whom

3.判斷關係-Where and How

**人際知覺的類型**

1.對他人的知覺-源於感官對刺激的解釋 行為 互動。影響因素：

生理特徵：第一印象（身材、服裝、情緒）

社會行為：月暈效應（個人對他人人格特質的主觀知覺）

刻板印象：個人對他人或團體的知覺是源於間接的資料，且強烈支配個人的觀念。①特徵：將社會人群簡化的分類、在相同的社會文化或團體中具一致性、經常與事實不符，甚至是錯誤的；②知覺的錯誤：文化方面低估或高估對團體的印象、價值方面低估或高估團體的正向價值、評估方面低估或高估團體的變異性。

情緒狀態：依自己的情緒去解釋他人的行為。

2.自我知覺-源於自我的主觀解釋，影響因素：

①自我概念：個人對自己的看法，是怎樣的一個人？能做些什麼事？

②自我形象：自我概念的知覺，受個人經驗以及他人反應所組成。他人反應：有利於修正自我形象。

③尊重：指個人對自我正向的評估，及他人對自我正向的評價。

**影響人際知覺的因素**

1.身體語言：面部表情、目光的接觸（說話者有40﹪時間會注視對方，聽話者有75﹪時間注視說話者）、身體的姿勢（夫妻臉是一種姿勢模仿的結果）、適宜的觸摸行為。

2.附屬語言（非語言）：聲調、快慢、音量、猶豫、顫抖、呻吟、打磕欠等。

3.身體距離，保持適當的身體距離有助於提昇人際互動。

**增進人際知覺正確性的指南**

1.理解你認知上的角色

2.假設的形成

3.尋求多樣化的線索

4.避免心靈解讀

5.注意你自己偏見

6.尋求確認

**我**

常言：「做人要有原則」，此一原則其實就是每個人「擇善固執」的自我堅持。一個人要完全拋開「我的感覺」、「我的意見」是非常困難的，誰都逃不開「我」的掌握。終其一生只有努力了解我、寬容我、鼓勵我，使自己過得更好。當「我」處理得不好「我」時會遷怒於人；別人認為「我」不好時，會影響自己原本建立的好形象；當「我」不滿自己時，就可能挑剔、攻擊別人；當「我」不喜歡別人時其實是真正在討厭自己。「我」在人際關係中有其必要性。「自我」第一個部分是「I」，也就是「主體我」是處理訊息和解決問題的我；另一個是「Me」，這是「客體我」，是對應於他人關係的自我，是我們與他人互動的過程中的受體。

**人際間的自我知覺**

在人際關係與溝通之中大部分與我們如何定義自己和評估自己有關，而我們對自己的定義和評估稱為自我知覺。

1.自我概念–是指個人對自己的概括性看法，亦即個人認為「自己是怎樣的人」。角色是個人用以表現符合特定情境所要求的行為模式，透過此種角色的運作，個人乃能認清自我，將影響人際關係的好壞。易言之，自我概念常會隨著角色的轉換而變化，當情境改變時，個人多少都會變成不同的人，並形成不同的人際關係。

2.自我形象–是指個人對自我概念加以延伸，由自我加以評估而表現出來的行為；事實上，此種行為常受個人經驗和他人反應的影響。因此，個人的自我形象為透過他人的讚美或批評，而由自我作調整而形成的。個人合宜的自我形象，有助於良好人際關係的建立與維持。自我印象有兩個因素足以影響溝通：一為「自我實現預言（比馬龍效應）」，因為對事先想法的自我實現，藉著溝通作為媒介會讓個人的自我印象逐漸變真，而看起來似乎是預言應驗；另一為「過濾訊息」，人們雖能正確接受訊息，但也可能並未完全理解，而且常會選擇那些強化自我印象的訊息，而會迴避那些和我們的知覺衝突的訊息。

3.自我知覺–是指個人對自我形象的評定與看法，這也受到自我意識和外界刺激的影響。自我意識會影響個人的人際表現；當個人認為與陌生人見面，可結交更多的朋友，他必然會努力維持正面的自我形象，結果可能真正結交了新朋友。自我意識和自尊的關係極為密切，亦影響自我知覺，自尊是個人對自己正面或負面的評價，會影響人際相處的方式以及個人對自我和他人的知覺。自尊愈強的人，愈會覺得別人是可愛的，較易接納別人。

4.自我肯定–是指一個人能適度的表達自己、接納自我、滿足自我的需求，並能

不損害到他人的需要與權益，自我肯定與自信是一貫的。在人際相處的過程中，愈能自我肯定或愈具自信的個人，其與人成功相處的機會愈高，而能成功與人相處的人，也愈能自我肯定或更具自信。

**自我概念的意義**

自我的客體包括三部份：

1.軀體我–指的是個人的身體（外在的長相、身材、及內在的器官、功能感覺）會間接影響人際關係。

2.社會我–指的是個人的身分，即在不同團體中所擁有或被賦予的角色，個人角色如何扮演得恰如其分，並與其他角色和平共存，即是個人有否成就感或產生衝突矛盾的源由。社會我與人際關係的關聯反映在：

（1）「鏡中自我」，自我觀念是透過與人交往時，設想他人對自己的觀感而形成，也就是站在別人觀點來看自己。這種設想不夠客觀，多半仍是自己主觀心態的反射。人性的弱點為「忠言逆耳」，所以也不願接受別人的真心話。

（2）「社會認同」，我們仍免不了「為別人而活」，為了表現禮貌或在某些社交活動中，需要某些妝扮及言行舉止，常見「沽名釣譽」。如果「自己認為的我」和「別人眼中的我」差距過大愈易造成自我矛盾及人際相處的困難。

3.心理我–指的是個人的心靈、包括信念、理想、態度、價值觀、人生觀等。此精神生活能豐富生命，引領人生方向，也可能使人誤入歧途，害人害己。

**自我概念的形成**

1.自我的評估–個人對自己的印象部分來自感官直接經驗到本身的特性，如鏡中看見自己的美醜，存款簿中看到自己的財富等；有時候是透過觀察自己的情緒反應和外顯行為，推論自己到底是個什麼樣的人，如發現在公開場合的演講兩腿會發抖，推論自己是害羞的人缺乏演講的天份。

2.他人的反應–從別人特別是「重要他人」，對自己的反應，感受到自己的特質或能力，他人是一面鏡子，你就是「鏡中之我」。

3.社會比較–與他人進行比較，如和全班同學的考試成績做比較，知道自己的表現。

4.文化的教化–個人所處文化所賦予的信念、態度、價值等影響個人形成平常表現的基準點，例如成功的定義會依社會文化的不同而有定義，個人會依其希望的形象而表現。

**他人反應**

別人是如何看待我的？

**自我評估**

我如何解釋自己的感覺與行為的表現？

**社會比較**

和同儕比較，我的表現如何？

**文化的教化**

我如何受到社會文化的規範和教導？

**低自我形像引發的七個心理座標移轉症**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 看別人驕傲 | 其實是 | 自己自卑 |
| 懷疑別人排斥 | 其實是 | 不能接納自己 |
| 論斷別人 | 其實是 | 缺乏自我肯定 |
| 玩弄別人感情 | 其實是 | 自己感情受過傷害 |
| 喜歡糾正別人 | 其實是 | 其實是演飾自己弱點 |
| 看別人霸道 | 其實是 | 自己懼怕權威 |
| 諂媚討好別人 | 其實是 | 缺乏自信 |

**內在自我形像與外在人際關係的對應**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.你真誠地自我肯定 | 你更有雅量肯定別人 |
| 2.你真誠地愛自己 | 你更能真誠的愛別人 |
| 3.你擁有自尊 | 你更能尊重別人的自尊 |
| 4.你真誠地接納自己 | 你更能真誠的接納別人 |

**健康的自我概念**

1.客觀的自我認識：自知之明、自我認同。

2.樂觀的自我肯定：自我接納、自我尊重、自我開放。

**贏家與輸家的差異**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 輸家 | 贏家 |
| 看周圍的人 | 是競爭者 | 是幫助者 |
| 看敵人 | 是一種威脅 | 是一種考驗 |
| 看上司 | 是討厭的工頭 | 是可敬的教練 |
| 看對手 | 是摩擦的來源 | 是靈感的來源 |
| 看異己份子 | 是一種對立 | 是一種差異 |
| 看抱怨者 | 是問題人物 | 是有特別需要的人 |
| 看父母 | 是上一代的古董 | 是這一代的導師 |
| 看雇工 | 是公司賺錢的機器 | 是公司的家庭成員 |

**影響社會知覺的因素**

一、身體特徵和社會行為

作為印象形成的基礎：第一印象依據個人身體吸引力及個體社會行為所形成的初始效應。印象的評價常較簡單，傾向於以兩極二分法來區辨他人。

二、知覺偏誤

「月暈效應」，在人際互動關係中，會依據原本具有的正或負面評價來做知覺判斷，進而推論對方同時具有其他好的或不好的特質，此一對他人的偏差效果，稱之為「月暈效應」。

「隱含人格理論」，根據他人所呈現的某些身體特徵，推論可能具有特定人格特質，這種推論並不合邏輯，但是卻隱含對人格的假設，這就是「隱含人格理論」

「投射作用」，我們常會假設別人跟我們具有相似的特質，此一將自己的個人特質「推己及人」現象稱為「投射作用」。

三、刻板印象

當訊息有限時，我們善於依賴基模或過去經驗來主動填補訊息，這個社會心理現象會導致一致性偏誤，而產生社會知覺的偏差：「刻板印象」。刻板印象是對人過度簡化的觀點或評語，如「蘇州美女」、「湖南驢子」。

四、不當歸因

歸因指的是對個體行為察覺或推論其性質與原因的歷程。我們相信個人的所作所為必有原因，如果將他人行為的原因歸於環境，稱為情境歸因或外在歸因，若是歸於他人自身，則稱為個人歸因或內在歸因。歸因是我們從行為來回溯瞭解其動機及原因，因此，很容易發生不理性，將自我的行為歸因於情境及其他外在因素，而將他人的行為歸因於個人內在因素所致造成分歧歸因。此不當的歸因造成在人際互動時彼此的誤解。

五、情緒狀態

人們常會傾向於依照當時的感情狀態來知覺與解釋他人的行為，知覺的選擇及對他人的歸因。如個人當學期成績超乎意料之外的得到A，將會對一切的人和事的知覺都可能會比較正面；戀愛中的男女較能包容缺點，以致「情人眼裡出西施」；心情愉快時對遲到二十分鐘或許不太會責備，而相信是塞車所造成，但如果情緒不佳時遲到五分鐘就會大發脾氣。

**如何改善社會知覺**

1.尋找更多的資訊來檢視知覺，在下結論前先想想我們的知覺是依據那些資訊而來？這些資訊足夠嗎？獲取他人資訊的最佳途徑就是跟對方直接互動。

2.對知覺的真實性主動質疑，人們多半習慣堅持「我親眼所見的」，認為自己知覺到的就是事實，要養成「我看到、聽到、聞到或感覺到，但是我所知覺得不一定正確」。

3.接受我們對他人的知覺可能隨時間而改變，我門應該接受自己的知覺可以改變的事實，設法解除我們對他人的偏見，努力的去觀察別人的行為，千萬不要依據過時的不正確的知覺來和人溝通。

4.利用口語來查驗我們的知覺，有時憑藉判斷的非語言線索來下結論未必正確，不妨在下斷言前先做個用口語敘述出對於他人非語言線索上瞭解的知覺查驗。

**認知檢驗的過程**

1.描述

2.詢問別人認可

**何謂「自我肯定」**

（一）自我肯定的基本精神:   
確認與維護個人的基本權益。能尊重、維護自己的權益, 同時也尊重別人跟自己一樣擁有同樣的權益。換句話說,一個自我肯定的人,他(她)能以直接、真誠且合宜的方式,表達自己的需求、願望、意見、感受與信念;更重要的是,他(她)同時也能尊重別人跟他(她)一樣,擁有樣的行為表現與情感表達的權利。

(二) 自我肯定行為與非自我肯定行為的分辨   
  自我肯定行為 (中庸的表現)：保護自己的權益,利己但不損人自私與攻

擊行為 (行為表現過當)：侵犯或損害他人的基本權益,損人利己不能自

我肯定的表現(行為表現不足)：否定自己應有的權益,損己但未必利人。   
  (三)從個人的自我肯定表現分析人際溝通型態   
  個人的人際溝通模式，大致可分為以下四種型態：

1.自我肯定型

2.侵犯型/攻擊型

3.退縮型

4.被動-攻擊型。

**肯定自己**

所謂人際關係良好──別人肯定你。但在別人肯定你之前，你先得肯定自己。

每個人都是獨一無二的。

超越自己先天的弱點～面對、接受、超越。

⦁創造自己個人的風格。

　⦁肯定自己存在的價值～獨善其身，才可兼善天下。

**了解別人，肯定別人**

1.將心比心，同理心。

2.不要以對錯評論別人。

3.「誠心」認識他人性格並接納之。

4.找出最適合方的方式與人相處～投期所好，但不一定是一味跟隨。

5.不要試著改變別人，應修正自己。

6.認清自己，配合別人～配合別人就是合自己，但別忘了自己的目標。

7.避免感情用事的情緒化。『

**自我肯定的行為要素**

1.口語行為: 適度的拒絕 (說「不」)、真誠適切的情感表達(表示喜愛、高興、讚美、生氣、以及不同意見的表達)、以及合宜的請求等。

2.非口語行為: 視線接觸、面部表情、聲調、音量、姿勢、手勢及心理距離等。

**自我表露**

是一種特殊的溝通過程，在此過程中人們將自己內心的感受與訊息，與他人分享。揭露可以是描述性揭露向他人透露有關自己的一些事實，如收入、年齡、電話與住址等；也可以是評估性的揭露，透露個人的意見和感受，例如自己喜歡某人或討厭目前工作等。當兩個人初見面時可能較集中描述性揭露，當關係愈深時，才有較深層次的自我揭露。

它是指透露個人內在的、真實的，有關感情或經驗等訊息，以求能與他人更接近，並獲得他人的注意，避免被拒絕，而能為他人所接納，從而達成人際目標。自我表露可以用來控制自我和他人互動的界限。由自我表露的有無或深淺，可以看出彼此的交情和關係。

自我表露是一種表達的行為，也是一種溝通形式，適度的自我表露可以發展良好的人際關係。

**自我表露的功能**

1.自我澄清：在與他人分享感受和經驗的過程中，不但使他人更加了解自己，同時，也可能使自己獲得不同的觀點。幫助雙方澄清自己的意見。

2.社會確認：他人可協助自己去辨認態度、信念、情感和價值的適當性和正確性，

並據此來決定處理情境的行動。經由觀察別人對我們自我揭露的反應後，我們可以知道自己的觀點是否正確或恰當。

3.表達：幫助舒緩罪惡感或痛苦。

4.關係的發展：坦露的互惠性，使得雙方關係得以發展及維持。因自我揭露可以促進雙方的認識與了解。

5.社會控制：以自我坦露作為控制，甚至利用他人的一種工具。有時候我們會藉由透露或隱瞞一些與自己有關的訊息，來作為控制他人的工具。

6.發洩–我們有時向別人表達自己的情緒，只是為了宣洩心中的悶氣。

7.因應的能力–除宣洩情緒外也幫助個人處理問題，特別是有關罪惡感的問題。

**影響自我揭露的因素**

1.團體的大小–自我揭露常發生於兩人之間而非多人的情境。

2.喜歡的人–人們傾向於向那些自己喜歡的人，進行自我揭露，而較不會向自己不喜歡的人，透露自己的訊息。

3.相互性–當個人向他人進行自我揭露時，他也比較能夠引起對方向自己進行自我揭露。

4.性別–一般而言，女性較男性容易進行自我揭露。

5.性格–外向、善交際者較易進行自我揭露。

6.文化–不同文化背景的人，其自我揭露的程度也有不同，開放性文化中者較容易自我揭露。

7.危機–當人們處於一些危機情境中，比較願意進行自我揭露。

**周哈里的視窗理論**

周哈里將自我的訊息分成四部分，周哈里窗（Johari Window）是說明自我坦誠及回饋這兩個因素與四個自我區域之間的關係。：

1.公開區：自己知道而且別人也知道，如容貌；此區能增進彼此的了解，有助於人際關係的建立與維持。

2.隱藏區：自己知道，別人不知道，如家人有哪些；此區需要有一方改變自己的態度，才能建立或維持良好的人際關係。

3.盲目區：自己不知道，別人卻知道，如長了幾根白髮在腦後；此區亦需要有一方改變自己的態度，才能建立或維持良好的人際關係。

4.未知區：自己不知道，別人也不知道；此區的兩人很難建立起人際關係。

自己知道 自己不知道

開放自我 盲目自我

（公眾的我）

隱藏自我 未知自我

（隱私的我） （潛在的我）

別人知道

別人不知道

**自我表露的極限**

1.開放的自我太多可能使自己成為一個絮聒、不識相的嘮叨份子，如果開放太少，則又太過封閉而神秘。

2.盲目的自我太多可能不了解自己在整個環境中的表現，如果盲目的自我太少，則可能過度的對自我了解與分析。

3.未知的自我太多可能使自己成為一個井底之蛙。

4.隱藏的自我太多，人可能會退縮，無法令人接近，隱藏的自我太少時，則人們不敢信任因為你可能是個藏不住秘密的大嘴巴。

在開放的自我中，持續而一致的訊息愈多，溝通的能力愈佳；隱藏或盲目的部份愈多，則溝通的程度愈差。

**自我表露的原則**

1.自我表露可改變這些區域的大小，互惠式的自我表露是發展關係的必要條件。

2.自我表露是有一個界限的，在界限內愈能自我表露，愈能得到別人的喜歡，在界限外，自我表露愈多，反而愈惹人討厭。

3.信任感愈高自我坦露的意願亦愈高；信任感愈高就是人際關係愈好。

4.「人盡可說」的自我表露，反而會產生負面的效果讓人覺得有點心理違常。

5.一個成功的人是自由公眾的部分越大越好，是：自我開放，自己了解自己，也讓別人了解你。

**面子**

談到中國社會人際關係的特殊性就是「面子」。中國社會的人際互動具有強烈東方群體社會追求和諧的色彩，因此，在人際交往過程中每個人都必須去壓抑個人的

**練習**

**人際知覺測驗**

|  |
| --- |
| **自我測試** |
| **你對別人的認知有多準確？**  說明：如果下列的句子正確的描繪你行為的話，就答「是」，反之則答「不是」  \_\_\_1.我對於一個人的印象，大部分根據與對方見面的前幾分鐘而來。  \_\_\_2.當我知道一些別人的事時，也能據以推論出其他的事來。  \_\_\_3.我通常都能準確的預測別人行為。  \_\_\_4.我很清楚的知道不同國家、種族和宗教之間的不同。  \_\_\_5.我通常會把人們的態度和行為歸因到他們最明顯的生理、心理特性上。  \_\_\_6.我會避免由別人外在的行為來推斷他心裡的想法。  \_\_\_7.我會特別注意和我最初印象不同的行為。  \_\_\_8.根據我對別人的觀察，我會願意去修正而不是永遠堅持我的看法。  \_\_\_9.在我深入瞭解一個人之前，我不做最後判斷。  \_\_\_10.在我對一個人有初步印象之後，我會藉問問題和蒐集資料來修正我的看法。 |

分數

這個簡單認知他人測驗，理想上，對於1-6題，你應回答「不是」；對於7-11題，你應回答「是」。

第三章 人際關係的發展

人自出生以來，即置身於人際關係之中。 首先接觸的是家庭的人際關係，從中學習愛與被愛、尊重與被尊重、以及歸屬感的有無等需求，奠定了日後人際關係發展的基礎。其後學校、社會團體、工作中學習不同的人際關係。

**人際關係的發展**

Devito以認知的觀點

1.感覺器官受到刺激

認知是行為反應的中介變項

需求與動機影響感覺器官

2.歸納感官的刺激

知識、經驗、觀察力、刺激的強度

3.評估與解釋感官刺激

合理化、心理傾向、價值判斷

**人際關係發展的技巧**

1.人際吸引

2.開始交談

3.持續交談

4.邁向親密

**人際吸引**

Berscheid和Peplau發現堅固的友誼與正面溫暖的關係是使各個年齡層人們感到高興的事物，而無法與他人維持正面關係會使人感到孤獨，進而感到沒有價值、缺乏希望、無助、無力、以及疏離。

**建立人際吸引力的方式**

1.自主性

2.可信任性

3.禮貌

4.關懷

5.歸屬感

6.相似性

7.自我投入

**人際吸引的要素**

1.個人特質：

具有真誠（包括真誠、誠實、忠誠、真實、值得信賴、可靠），溫暖（如友善、正面態度），能力（擁有社交技巧，智慧，有能力）等特質者是最受歡迎的個體，然而，一個「過於完美」反而會引起不舒服感，因為一個擁有小小疏忽或「失態」的人反而顯示出其「人性化」的一面，使其更受到歡迎。

此外，外表吸引力也是一個重要的因素，基本上，人們具有「美就是好」的刻板化印象，人們認為外貌姣好者通常也較成功、較聰明、較有趣、較獨立、較會交際、較具性吸引力，而在其他條件相等的情況下，不論男女，具有較佳外表的人較受人喜愛，此乃月暈效應（halo effect）所致。而且外表的吸引力對其周圍的人會產生不同的效果：當相貌平凡的個體和一名非常漂亮的陌生人在一起時，會被評定為較不吸引人，此稱之為「相對效果」(contrast effect)；反之，如被認為二人是朋友時，則該個體會被評定為較具吸引人，此則稱為「逸散效果」（radiating effect）。（英雄難過美人關）

2.熟悉性（familiarity）：

基本上，熟悉培養了喜歡，只要某人經常出現在你面前，就能增加你喜歡他的程度，此稱之為「曝光效應」（mere exposure effect）。然而，曝光效應有其極限，如果一開始出現就感到強烈的厭惡時，則曝光效應將無從產生；過多的重複曝光可能引起厭惡或煩膩；二人之興趣、需求、或人格特質相衝突時，當接觸頻繁時，彼此間的衝突會誇大或惡化。

3.接近性(proximity):

一般而言，人們彼此間的空間距離與喜歡程度成反比，換言之，人們會和他們住得最近、坐得最近、甚至於編號或姓氏最近的人成為好朋友，所以近鄰比遠親更重要是有其道理的。分析其原因可能是如下：接近通常能增加其熟悉性；接近性經常與相似性有關係；近距離使得人們覺得彼此是「可接近」的；接近可以促使個人之認知失調因素漸趨「一致」。「近水樓臺先得月」

4.相似性（similarity）

態度、種族、宗教、政治、社會階層、教育、及年齡等的相似性都能影響吸引力。一則因為相似性有酬賞作用，再則相似性有助於人們達到認知之一致性。

但是相似性也有其極限：例如，面對一個情緒困擾的人，態度的相似反而「降低」了喜歡的程度；過渡的相似會使人有面對「複製人」的困擾存在；當被不同態度的人能接納時，此種有差異的友誼關係即是一種酬賞。（物以類聚）

5.互補性

雖然相似性形成「物以類聚」，但是彼此特質之互補而造成「人際間之相互吸引」，惟此種論點之支持度較低。（異性相吸）

6.讚美的效果

許多實驗顯示出：在多數的情形下，人們會喜歡對我們有正面評價的人，但是

此等讚美需出於真心，而且不是別有用心的或企圖操縱的。

7.被人喜歡的效果

當人們接近一個人時，對方的所顯現出來的高興與興奮有助於彼此的吸引力，因而增加彼此的喜歡程度，因此「對世界微笑，世界也會對你微笑」的諺語是蘊藏著相當程度真理的。然而，交往過程可以分成四種類型：完全正面，完全負面，由負面轉變成正面（利得），由正面轉變成負面（損失），其中以「利得」（先負再正）最能獲得對方喜歡，而以「損失」（先正再負）最不能獲得對方之喜歡，這種現象稱為「得失效果」（gain-loss effect）。

8.自我揭露（self-disclosure）

自我揭露亦為與他人共享內心的感受及訊息，可以分為敘述性的和評估性的兩大類，前者向他人透露自己的事實，後者向他人透露自己的意見與感受。其功能至少有表達、自我澄清、社會認可、社會控制、促進關係發展等五種。

Altman和Taylor提出「社會滲透」（social penetration）之人際關係發展模式，顯示出自我揭露的深度和廣度如「楔子」般地由陌生人相互表達較狹窄也較表面化的內涵，慢慢地如楔子般地滲透深入內心，因而表達內心深處的感受，並且揭露的主題也較廣泛。人際關係的層次就如同「楔子」般地發展的，而且，只有在極謹慎的逐步自我揭露的過程中，慢慢而依照情境地揭露自己，否則，會引起對方有「交淺言深」之焦慮與防禦，反而不美。此外，自我揭露也存在著「相對性」，彼此相當程度的自我揭露有助於彼此的相互喜歡：他人自我揭露的層次如比我們對他的揭露深，則我們可能會覺得個人的隱私被貿然侵犯而感受到威脅，因此會希望終止關係的發展；反之，我們自我揭露的層次比對方深入時，則會有受傷害或覺得愚蠢，也因此不願持續深入彼此的關係。換言之，雙方相同程度的自我揭露最有助於彼此關係的發展，也最容易獲得彼此的喜歡。

**影響人際關係的因子**

1. 自我因子

1.外貌：給人的第一印象，具外表吸引vs.令人討厭

有吸引力的人，常是眾人注目的焦點。

2.能力：有能力vs.無能力

3.性格：真誠性格vs.虛偽性格

真誠性格的人較易獲得他人的信任，建立良好的人際關係，感情易於交流

4.自尊：自信vs.不安

自信的人：不怕拒絕，會努力地追求人際互動。

不安的人：因為害怕被拒絕而退步不進。

5.社會動機：交友滿天下vs.一個好友伴一生

親和需求（need for affiliation）：想要擁有相當多的人際關係。（量的方面）

親密需求（need for intimacy）：想要有一兩個親密的人際關係。（質的方面）

大家都想質量並重，但是時間有限，只能求其平衡點。

6.害羞：因為害怕被人拒絕因此不敢與人交往。

7.孤單：

社會性孤立：沒有朋友。

情緒性孤立：沒有親密朋友。

（二）他人的特徵因子

1.順眼：第一印象是重要因素，我們大都只注意那些外表姣好的人，因為：

（1）秀色可餐，看起來舒服。

（2）美就是好的刻板印象。

（3）有良好的社交技巧。

（4）想要從中穫利。

2.互惠：我們喜歡那些也喜歡我們的人。

（三）互動關係因子

1.需求互補：個人會尋求自己身上所沒有的特質。例如：慢郎中碰上急驚風。

2.資源交換：利益交換，換取最大利益。例如：寶劍贈英雄。

3.相似性：物以類聚、志同道合、臭味相投，我們會與那些與我們相似的人互動，因為：

（1）找到與自己臭味相投，更加肯定自己。

（2）容易預測他的行為，容易相處。

（3）正向互動多，衝突少。

4.喜歡導致喜歡

「愛人者，人恆愛之，敬人者，人恆敬之」，人彼此喜歡有來有往的互惠。

（四）環境因子

1.物理環境：安靜的vs.吵雜的。

2.接近性：時間、空間的距離，越接近愈容易產生互動，「近水樓台先得月」。

3.熟悉性：曝光率越高，出現次數越多，越容易喜歡他，想認識他。

4.壓力情境：有共同的目標一起奮鬥，會使互動上昇。

（五）個體行為

1.價值–為決定個人是否與他人交往的首要因素。當個人認為與某人交往是對的、好的或值得的，他就願意與某人交往。不同人生階段的價值觀影響人際關係改變。

2.態度–指個人對一切事物的主觀觀點，具有特定性、感情性。個人若喜歡某人就會表現出想和他交往的態度。此態度的直接表現將影響人際交往的程度和人際關係的好壞。

3.動機–人際關係的建立與維持，常受到個人動機的影響。若個人有和他人交往的意願或需求（此為動機），他必設法與他人接觸，從而採取交往的行動。

4.知覺–乃是個體對他人的看法。個人對他人的知覺會造成個體行為的影響，從而決定個人是否與他人交往，並左右人際關係的好壞。當個人對他人的知覺是好的，他樂意與之交往。

5.人格–或稱之為個性或性格。係個人在對人己、對事物作適應時所表現出的獨立特性，此特性為長期在遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下而形成的。具有外向性格的人較易與人交往。

6.學習–個體在生活或工作中，常運用過去的經驗以適應或改善當前的行為，此種導致行為改變的歷程，即稱為學習。就人際關係而言，當個人與他人交往時，有過某種愉快的經驗，則他會繼續保持與他人交往，因此學習歷程乃為人際交往的基礎之一。

一般而言凡是個人具有正面的價值觀、良好的態度、強烈的動機、良好的知覺、外向的性格與愉快的交往經驗則個人比較願意與他人交往，並建立良好的人際關係。

（六）其他

1.認同因素-人際關係不斷的被界定和賦予新義，但交流的訊息，往往是自公眾層次深入到個人層次，因此兩人及兩人以上的認同是最基本也是最重要的因素。

2.特定時空的際遇因素-形成人際關係都會有特定時空的際遇，或許時間上有先後，但都在特定時空下所建立的，如「緣」「姻緣」即是。

3.語言或非語言的傳播因素-拉斯威爾（Lasswell，1948）指出傳播的五各基本要素為①誰②說什麼③利用何種管道④對誰⑤產生什麼效果。人際關係的行程必須藉由語言、文字、影像、聲音或思考等方式始能建立。

4.價值與自尊的追求因素-人類追求價值與自尊的原動力，即為人際關係。

5.滿足某些需求的因素-馬斯洛的需求理論，將需求依低層次到高層次分別是生理的需求、安全的需求、愛及所屬的需求、自尊自重的需求及自我實現的需求。人際關係的產生即源於這些需求，形成益友與損友。

6.建構社會心理情境-社會心理情境包括人際間的社會地位、角色扮演、操弄策略以及社會或團體的規範等。心理的關係包含認知成分、感情成分、及行為成分，而社會心理情境是心理關係中三各成分的延伸，社會地位是認知成分的延伸、角色扮演與操弄策略是廣義的行為成分，而社會或團體的規範更是感情成分的昇華。

**友誼的本質**

友誼是一種在個人之中，有默契地產生及相互尊重的一種人際關係。

它是一種人際關係，涉及了一種對個人關注。

友誼是相互而來的，不能被自己或他人所破壞。

友誼是對雙方相互尊重，如果我們要稱他為朋友，喜歡他是最基本的。

友誼的特性：它包括樂趣、接受、相互幫助、告知秘密、了解、信任、尊重、自發的動作。

**友誼的三種類型**

1.互惠的友誼-建立在平等上。

2.接納（理解）的友誼-在施與受上不平衡，如老師和學生間。

3.聯合結交的友誼-較為短暫，如鄰居、同班同學。

**友誼的需要**

1.朋友有其功利的價值-朋友的才能、資源可成就某些目的或需求

2.朋友有確認的價值-如一面鏡子

3.朋友有自我支持的價值-透過鼓勵、支持態度的肯定。

4.朋友有刺激的價值-透過新觀念、新觀點介紹拓展世界觀。

5.朋友有安全的價值-朋友不會傷害或強調缺點，而有安全感，公開地互動不擔心背叛或負面的回應。

**第一次接觸的原則**

1.審核條件，做出適當選擇的特質

2.決定清楚

3.開始接觸–非語文及語文的接觸

4.使用綜合性話題

5.創造良好的印象

6.建立第二次會面

**開始交談的策略**

1.自我介紹

2.談天說地，各式的話題

3.談論想法或感覺

4.談論他人

**持續交談**

當談話讓對方有了回應，則彼此可以進行持續交談。開始以不具威脅性的話題（閒聊）開始，作為關係增進的基礎，閒聊的主題可以是簡單的交換意見、道人長短（八卦）。

**邁向親密**

談比較深入的想法和感覺，在相處的過程中會滿足內在需求，友誼也隨之成長。關係邁向親密時，彼此所談愈私密，愈能分享感情，甚至會主動向對方尋求支持與協助。

**兩性間的人際吸引（約會）的歷程**

1.找尋對象-

2.考慮條件-

3.擬定策略-

4.給予暗示-

5.製造巧合-

6.提出邀請-拒絕時就應自我檢討；接受時即約會

**愛情的歷程**

1.開始

2.考驗

3.強化

4.統合

5.建立契約

**約會男女用以加深彼此關係的五種策略**

1.增加與另一半接觸的機會

2.送另一半愛的象徵，例如禮物、卡片或花

3.增加自身的吸引力，讓自己更有身價

4.做能加深關係的事，如調情取悅或讓對方高興。

5.變得更具親密感

**試探對方對關係感受的策略**

1.直接：直接問或自我揭露

2.忍耐：讓對方遭受各種不好的行為，如對方忍受，則此關係是認真的

3.間接暗示：開玩笑要對方一起共享未來或做更親密的接觸

4.公開表現：介紹對方是你的男女朋友，然後看對方的反應

5.分離：你用身體上的分離，視對方是否來電

6.第三者：詢問兩人共同的朋友，對方的感覺和意向

7.三角關係：安排一個三角關係，並告訴對方，對方表示沒興趣

**大學生戀愛關係中的轉折點**

|  |  |
| --- | --- |
| 轉折點 | 例子 |
| 互相認識時期 第一次相遇、一起讀書、第一次約會  讓情侶重視對方及彼此 造訪家人或一起離開  關係的時期  身體上的分離 因假期或商務旅行而暫別離  外在競爭 新的或過去的情敵出現要求一同競爭  重聚 小別後相聚 | |

**進入親密關係時的的行為改變（離開親密關係時的的行為改變反之）**

其他的吸引力降低

他人導向增加

同理心表達增加

良性交往增加

無條件喜愛/喜歡

人際的廣度增加

人際的深度增加

不確定感減少

自我揭露及率直增加

私人語言的使用增多

防衛減少而支持增加

行為的併發症增加

欺騙減少

不良的要求行為減少

良好的要求行為增加

懲罰與酬賞權力增加

鄰近感增加

愛撫的行為增加

非語文傳播具有更多意義

承諾增加

**關係結束的處理**

1.打破孤獨沮喪的循環

2.暫時離開

3.支持自尊

4.去除或避免令人不適的象徵

5.尋求支持

6.避免重複負面的模式

**關係維繫的理由**

1.感情的眷戀

2.方便

3.孩子

4.恐懼

5.經濟上的考慮

6.惰性

7.約定

（1）財務上的約定

（2）時間上的約定

（3）感情上的約定

**感情維繫的行為**

1.專門社會性的行為-包括友善的、禮貌的、高興的行為，避免挑釁的行為

2.講究儀式的行為-包括生日慶祝會和紀念日等的舉行

3.溝通的行為-包括問好、感受分享等的行為

4.聚集的行為-包括一起花時間訪問共同的朋友等。

**特殊的感情維繫技巧**

1.開誠佈公：直接的討論和聆聽別人的意見

2.保證：確定別人在關係中的重要性

3.分享聯合的活動：和別人花費時間一起打球等

4.正面的：愉快和熱情的和別人互動

5.卡片、信件和打電話

6.避免的事：遠離某人或某事

7.工作分享：分擔工作

8.反社會的行為：不友善或壓制方式的行為

9.社會網：依賴親戚朋友的支持和幫助

**維繫友誼的六個規則**

1.在朋友缺席的時候為他辯護

2.分享成功的訊息和感受

3.表明感情上的支持

4.互相信任，互相傾吐

5.適時給予幫助

6.當兩人在一起時試著讓朋友快樂

**友誼如何失和**

1.無法忍受朋友的朋友

2.在公眾面前批評朋友

3.在你自己和別的朋友之間偷偷的討論私事

4.不對朋友顯示任何正面的關心

5.不對朋友表露任何正面支持

6.對朋友嘮叨不休

7.不相信或信賴朋友

8.不自願及時的幫助朋友

9.忌妒或批評朋友的關係

**浪漫關係建立和遵循的原則**

1.相互承認彼此的特點

2.表達相似的態度、信仰、價值觀和興趣

3.強調彼此的自我價值的自尊

4.互相要開誠佈公真誠的和信賴的

5.相互保持忠貞和誠實的

6.有很多一起分享的時候

7.對他們相關的投資獲得相同的報償

8.在彼此的面前體驗了一種不可思議和無法解釋的「魔法」

**關係的修護**

1.問題的認識–問題從知性和感性兩方面定義和認知

2.從事有效的衝突解決的方式–有利的策略則衝突將可被解決

3.提出可能的解決之道–雙贏的解決辦法

4.彼此互相肯定–有共同的支持性和正面的評價

5.統合解決方法成為平常的行為–相互交換的親切、讚美和可愛的行為

6.冒險–嘗試用孤注一擲去改善任何關係。

**愛情的困惑**

輕狂少年最難以擺脫的煩憂就是愛情。愛情是何物，這是相當困惑人的一個問題。

1.是愛還是喜歡要區分是相當的困難，與其去區分不如去分析和他目前的關係。

2.愛情三元素

（1）親密感：屬於情感成份，雙方的交心與信任，覺得兩人緊緊相繫。

（2）承諾：屬於認知成份，雙方讓對方安心，可以期待關係的持續。

（3）愛情：屬於人生理需求成份，指的是性吸引及愛的感覺。

3.愛情的典型

（1）性愛型：是激情愛（迷戀）的典型，重點放在性的吸引以及感官的滿足。

（2）分享型：是友誼愛的典型，特徵是相互關心和有相同的興趣與理想，以

相互信任為基礎的長期關係。

（3）狂愛型：是一種佔有和強迫式的愛，特徵是缺乏安全感以及相當依賴，

佔有情人且容易吃醋。

（4）無私型：是無我的愛，願為伴侶犧牲自己，只管付出不管回報，將傾其

所有與愛人分享一切，並致力讓伴侶快樂。

（5）實際型：講求實際的愛情，特點是重視回報。

（6）遊戲型：將愛情看做是一種遊戲，玩弄愛情，關係不穩定。

4.愛情三階段說

愛情不是單一全有全無的，而是一種歷程性的關係。

第一階段：相互吸引，相看兩不厭。

第二階段：相互支持，此時雙方擁有共同的想法，共同的態度，並共同討論之。

第三階段：互補期，相互滿足對方的需求。

**如何溝通愛**

|  |
| --- |
| **受訪者運用這些**  **愛的訊息 訊息的百分比** |
| 面對面或在電話中告訴他「我愛你」 79﹪  為另一個人做特別（或傳統的）事，如送卡片或花 49﹪  支持、了解，且對愛人是有吸引力的 43﹪  觸摸所愛的人–如牽手或擁抱 42﹪  在一起 31﹪  協調，把事情談開，合作 13﹪ |

**練習 喜歡？或是愛？**

先來想一想：

想一想，你對「愛」的定義以及「喜歡」的定義。

想一想，你對「親密朋友」的定義以及「愛人」的定義

接著，想一個你的「知心朋友」將他的名字寫在下面的題目中，依照問題然後將適當的分數填入（1 表示一點也不是，10 表示完全正確）。答完後，也將你的「情人」名字填入情人欄，同樣填入適當的分數。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **知心朋友** | **情人** |
| 姓名 |  |  |
|  | 得分（1-10） | 得分（1-10） |
| A：他是我所認識的人中最可愛的一個 |  |  |
| B：我相當信任他可跟他說出我心中的秘密 |  |  |
| C：我最喜歡他 |  |  |
| D：不論他犯什麼錯我都會原諒他 |  |  |
| E：我相當相信他所做的判斷 |  |  |
| F：我願意為他做任何事 |  |  |
|  |  |  |
| 把A、C、E的分數加起來，A+C+E= |  |  |
| 把B、D、F的分數加起來，B+D+F= |  |  |

**第四章 人際溝通**

**溝通的定義**

1.溝通（communication）一字是由拉丁字「communis」蛻變而來，原意是「分享」或「建立共同的看法」。

2. Sanford認為溝通是訊息傳送和被人瞭解的過程，包括三項要點：通常發生在兩人或兩人以上的團體之間；包含訊息的傳送；溝通通常有其道理。

3.Philips等人則是溝通是一種過程，是兩人或兩人以上的團體，經由符號的交換而建立關係的過程，這些符號產生意義，並且經此意義而使丙此關係得以發展。

4.人與人之間相互認知，因而產生的吸引或排拒，合作或競爭，領導或服從等關係。

5.指在某一段時間裡與某人經常保持的社會接觸。------MichaelArgyle(1996)

6.人與人之間，相互交往的過程，藉由思想，感情，行為表現的相互交流，而產生的互動關係。

7.換言之，溝通是「一種傳達意思給別人，且為別人覺知到的行為。這種行為可以是語言或非語言的，只要是傳達意思，就算是溝通。」

8.「機械論」的定義–當傳送者經由管道送訊息給接收者，稱之。

9.「心理論」的定義–兩個人藉相互指導表達他們對刺激的認知，稱之。

10.「交互作用論」的定義–藉設想他人立場來解釋某項活動的意義。

11.「系統論」的定義–描寫兩個人結構性關係的互動模式。

12.最常被採用的溝通的定義與模式則是「藉由某種符號，將一個觀念或訊息由一個人傳至另一個人的過程」（見圖1）:

訊 息

接收訊息者

傳送訊息者

圖1 溝通的基本模式

**溝通的理論**

**一、機械論（技術/理論觀點）**

溝通是在資訊由一個人傳送到另一個人時產生的。溝通是由發訊者發出以語言或非語言之刺激訊號，透過管道（通路）傳遞至收訊者，訊息處理將刺激訊號轉化為有意義的符號，然後接受訊息者做出有意義反應之歷程。

溝通像輸送帶，傳輸訊息給進行溝通的傳播者，每一個傳播者都同時扮演起源及接受者的角色。發訊者將要發送之資訊轉換（編碼encoding）成一個可被傳送的方式（如文字、語言）。訊息經由各種不同管道（如電話、信件）傳送給收訊者。收訊者必須將接收到的訊息予以轉換（解碼decoding）成其能了解的形式。收訊者解讀這些資訊後，可能也會傳回一些訊息做為對傳送者的一些回應。發訊者輸出一個訊息（如XX人，您週二下午有空嗎？），接收者解析了解此一訊息（我想他一定有事找我？），接收者回應（您找我有什麼事？）。當編碼訊息和解碼訊息互相刎合是有效溝通，具精確性。如果解釋的訊息不符合傳輸的訊息時，這個傳播過程即有問題產生（溝通破壞），可能導致訊息被轉接的內在或外在原因，我們即稱為「雜音或干擾」（noise）。

溝通的五個元素➀來源➁訊息➂管道➃接收者➄回饋，合適的運作以使溝通精確。

缺點：➀視溝通如機器，忽略人為決策的角色，人扮演機器的一部份–單純的反應其所被告知的訊息，其實人不單是反應者也是行動者。➁視溝通是一種線狀模式是由傳送者至接收者的單向溝通，接收者的回饋會受限制。在實際生活的人際互動中人與人總是同時收送訊息，傳送者和接收者角色區分是十分模糊的。

雜音 雜音

訊息 訊息 訊息 訊息

解碼

收訊者

編碼

管道

傳訊者

回饋

訊息 訊息

雜音 雜音

送訊者：可能是團體（教師會）、組織（政府機構）或個人。

訊息：語文（文字、圖表）：如公文、開會通知單、會議發言及非語文（肢體動作）。

訊息的管道：可分公開場合（校務會議、大眾媒體）、私下場合（聚餐、杯酒釋兵權），也可以分為正式或非正式。

訊息的流通：上下垂直（教育局對校長）、平行（學校中各處室公文會簽）。

訊息流通的方向：單向溝通（教育局的行政命令）、雙向溝通（行政會議）。

解碼：包含送訊者與收訊者的解碼，如校長對教育局公文的解讀利用晨會宣讀其解碼後組織訊息與教職員工的解讀校長的傳達。解碼可能因人而異。層層的解碼會出現更大的差異。

回饋：可以修正訊息的解碼與傳訊中的誤解，回饋機制相當重要。如溝通對象回答說：「你的意思是…」。

**二、心理論**

強調認知的角色功用，傳達的意思皆在心智意念中，當一個人感受到刺激時便會產生人際溝通。每個人都觀察別人，也就是說人人都會想其他人是怎麼想的，這時人們互相指導（co-orientation）他們對事件的認知常是一樣或類似的。

缺點：➀過於傾向認知因素，而忽略溝通行為，許多學者提出極有見解的心理理論和結構，但忽略了這些因素如何影響人際溝通。➁過度使用問卷方式來調查溝通行為。

**三、交互作用論**

認為個人與社會是結合為一體無法區分開來，每一個個人在社會中的交互關係並不會組成一個有互動的社會，相反地，每一個自我是由我們的個人行為與對他人的想法所組成的。交互作用論的要項➀社會歸結於個人合作行為；➁合作包括了解其他人的意思（角色扮演）設身處地以他人立場來思考；➂人們以信號來表達意思或以表情來判斷其意義；➃傳達的意見也是社會互動的產物。傳達事件的意思是一種解釋引申的過程，行為者根據主題的相關性來解釋事件，根據他人如何想自己來解釋自己的行為，根據社會一般人在同樣情境下會有的作法來解讀他人的行為。交互作用的兩類型：

支配性交互作用–指想主控談話者所提的事項能使另一方有順從的行為。

互制性交互作用–指想主控談話者遇到對方也想控制或反應。

缺點：➀較少有相關的研究，因其理論基礎無法以傳統社會科學研究法來測量；➁藉著強調自我和社會的互動所需研究的主題便益形複雜，因此很難由交互作用論中界定出特定的變數。

**四、系統論**

全面性的看法，其元素➀非總合性原則，認為系統應被視為一個整體而非許多部分的總合。如兩個人藉溝通互動建立起的是人際關係，不只是把兩個人格加在一起的總合；➁隨時間演進，人們可發展不同功能的關係（不同年紀的朋友友不同的互動關係）➂人際社會系統受系統外的人之影響稱為「開放」；➃系統是有階級、有組織的；➄人們有選擇權並希望減少不確定性；➅系統是活動而非物化主題，所以社會系統中隨時間演進而產生的模式應被研究探索。若我們要了解人際溝通我們要看兩方的人如何溝通互動而不能分開來看，因此，系統論又可視為檢視互動模式以評定在不同時間中系統的變化。

缺點：➀此論研究不多，因人際系統的複雜使研究難度提高不少；➁較不重視個人因素。

缺點：➀人際系統的複雜性，使得研究難度增高；➁不重視個人因素。

**五、交流分析法（社會/理論觀點）**

通常對別人的刺激，我們都會依據自我心理狀態產生反應。

伯恩認為人的三種自我心理狀態（PAC）為：

1.受父母的影響（Parent,簡稱P）：是紀錄在腦子裡的早期經驗，也就是父母親在小時候諄諄告誡的那番話，「不可以…」、「要…」等，比較教條，常是以後行為時的永久資料。依其慣用之溝通對話語言又可分為：命令式權威父母型及慈愛關懷式父母型。

P：父母自我狀態–從個體對重要他人，所內射的感覺、情緒和行為來處理

現實。

2.受後天教育（成人）的影響（Adult,簡稱A）：將刺激轉化成訊息，根據過去的

經驗，檢查「P」的教導以及「C」的感覺，來做出決定。

A：成人自我狀態–針對現實具主體性的統合感覺、想法和行為之反應。

3.受兒童的後遺症（Child,簡稱C）：是兒童時期內在情緒紀錄的重播，屬於情緒

性的反應。

C：兒童自我狀態–以小時候的思想、感覺和行為，來因應眼前現實。

PAC

P：父母自我狀態–從個體對重要他人，所內射的感覺、情緒和行為來處理現實。

A：成人自我狀態–針對現實具主體性的統合感覺、想法和行為之反應。

C：兒童自我狀態–以小時候的思想、感覺和行為，來因應眼前現實。

而這三種自我狀態，又有表情、動作、用字遣詞的不同分為：

1. P：命令式權威父母型常用評價性的語句，批評別人哪裡不好，搖頭、皺眉頭、嘆氣等，含有控制他人、限制行為，或維持紀律的作用。常以「我告訴你…」、「這件事，應該要…」「對…錯…」「我會被你氣死，真是無藥可救」等命令性語氣來表達。慈愛關懷式父母型所用語言是由上而下、柔性訴求，關懷溫馨的體貼話語，或是協助式的表達。常以「小心哦！別摔了」、「別忘了，一定要去哦！」、「傻瓜蛋！怎麼不早說？」

2. A：成熟式理性語言是以比較成熟的自我狀態，態度誠懇，平等對應的方式用語，常根據經驗、常識、資訊做理性之判斷、對答。因不論溝通過程如何激盪，最後仍然必須回到理性對話之事實，因此，任何人如能學會使用成人式理性對話必能成為良好的溝通者。成人式理性語言常以「我想…」、「我覺得…」、「這是什麼？你可以說明一下嗎？」、「讓我們下個定義吧！再作推論」表達個人的意思，而不是對事件的評價。

3. C：兒童式直接語言常有兒童的表情、動作，也就是我們說的「像小孩子」、「孩子氣」直接表達情緒，愛耍脾氣，不講理；但有時純真、自然毫無掩飾、憑著直覺反應天馬行空，有時是感情用事，有時是暗中操縱。常說的話是「真的！」、「好棒！」、「我不管！」、「幫我！拜託！沒救了」、「沒關係，我包了！」。

有時這三種狀態，又會產生混淆和排斥的現象：

1.（A、P混淆）：個人可能依據已往的刻板印象而做出錯誤的決定。

2.（P、C混淆）：由於童年時的事情，影響他的情緒，而產生妄想、幻覺，顯得

恐懼、無安全感。

3.（P、A混淆，排斥C）：心裡只有規律教條，會變成太過嚴肅的人。

4.（A、C混淆，排斥C）：易變成缺乏良知的人。

5.（A排斥P、排斥C）：變成不負責任的成人，以別人的不好來彌補缺陷。

例如，有一位旅館櫃台小姐，正認真做事，有位顧客說：「妳為什麼做事慢吞吞的？」（P→C）小姐答：「你沒長眼睛嗎？」（P→C）那位顧客很生氣：「妳的服務態度怎麼這樣差。」（P→C）小姐：「你也好不了多少？」（P→C）如此一來一往，溝通就無法進行下去。其實若記住服務業的「顧客至上」此一句話，因此有人罵該順著他（C→P）。溝通若想良好有序，就必須採取平行的溝通例如（C→C）的狀態，（P→P）的溝通也可以。

**溝通的概念**

1.溝通是一種歷程，它是在一段時間中，有目地進行一系列行為。如下課後與同

學交談五分鐘是溝通的歷程。

2.溝通人人都需要，但很少人精通此道。溝通也是一門藝術，對於這門藝術的研

究並不比其它研究更加簡單。由於溝通的主體和對象是人，從某種意義上說，

它所要求的技巧性更強。

3.溝通的重點在於它是有意義的歷程，溝通行為的內容意圖及其被賦予的重要性

4.溝通歷程的互動彼此對於溝通當時及溝通之後形成的意義均負有責任。

5.溝通可以是文字訊息的傳達與回應，可以是面對面的直接對話，可以是一顰一

笑的肢體語言，可以是弦外之音的間接傳遞，可以是綜合聲音、語調、肢體的複合之音。

6.溝通的方式、型態，也因人、因事、因情而有不同的選擇。

7.溝通技巧是三分天賦，七分努力。藉由模仿他人你才學會講話，而且這種學習是永無止盡。

8.預設你下一個傳達的訊息將會被誤解。如此一來你就會更謹言慎行，更懂得察言觀色，並會在得不到預期結果時，先自我反省。

9.與其擔心說得過於詳細，不如擔心言詞被誤解。不妨捫心自問：「如何才不會因辭不達意而產生誤解？」

10.詞彙真正的涵義並不存在於字典當中。字典賦予詞彙定義，人類則賦予詞彙涵義。我們要傳達的不是涵義，而是能誘導出聽眾腦海內涵義的訊息。

11.說話的方式較說話的內容，更能影響訊息的傳達。談話時的語調及肢體語言（非語言溝通）佔所接受訊息的百分之九十。

12.87﹪儲存在腦海中的訊息，是透過眼睛來獲得。當你「言」、「行」不一致時，聽眾相信的是你的行動。

13.溝通是一種錯綜複雜、生生不息、千變萬化的過程。溝通並非多數人以為的交換詞句而已，因為它「增一分則嫌多；減一分則嫌少」，而且一旦你置之不理時，他就會變得支離破碎。

**溝通的要件**

1.溝通具有目的性–人與人溝通，有其目的性存在，例如迷路時問路希望能獲得指點路徑就是溝通，。

2.具象徵性–溝通不論是使用認何溝通方式能夠傳達出其表徵的涵意，均有一種象徵性的作用。

3.具關係性–任何的溝通不只是分享內容意義，也顯示彼此的關係。

4.溝通是學習而來的–好似與生俱來的造成“溝通是天生的，無法改變的”錯誤想法。

5.需要兩個人或兩個單位間的互動才能運作–人際溝通是兩個人將訊息傳達和接收不斷進行交換而來的，此即為一種互動關係。

6.發生在人們「溝通的過程」–溝通既是一種互動的關係，則此種關係的形成必有一定的過程。某一個人發出訊息，而由接收者做出反應的過程。

7.具有社會徵象性–人際溝通不僅在傳達個人的思想、觀念和行動，而且常顯現出當時的社會物理情境。

8.是有策略性質的–在與他人溝通時為求達成溝通目標，常會採用一些策略，這些策略是與所有目標相關的溝通行動。

**溝通的範圍**

1.自我溝通-個人內心中進行自我對話或獨白，如「吾日三省吾身」。

2.人際溝通-發生在一對一的兩個人之間，以講話、書信，或是臉部表情、手勢等方式，經由不同的訊息管道間交換與互動訊息。

3.大眾溝通-經由傳播媒體的協助，以多對多的方式進行溝通，或是不同文化間的

溝通。

**溝通的目的**

1.說明事物-由發訊者陳述一些事實，引起受訊者的思考，以便影響受訊者的見解。

2.表達感情-發訊者表露自己的感覺、主觀、態度，甚至成見，在以自己的情感應

受訊者的心，使其發生相當程度的感應。

3.建立關係-暗示彼此的情份、友誼，建立友善或不友善的關係。

4.進行企圖-溝通不可能全無緣由，卻是有所為而為，明的暗的，都是為了達到某

種企圖。

**溝通的意義**

1.溝通是意見交流，「你說給我聽」加上「我說給你聽」以求得相互瞭解。

2.溝通是建立彼此之間有意義的關係，並且發展、控制、制衡和維持正常的關係。

3.溝通是通上下、左右、前後之情，上情不通於下則人惑，下情不通於上則有疑。

**溝通的功能**

1.心理功能

滿足內在需求

加強肯定自我

2.社會功能

發展維持人際關係

3.決策功能

促進資訊交換

影響他人

**溝通的功能**

（一）（Meerloo）提出十四項溝通的功能：

1.表達：情緒的舒發

2.發聲：製造熱鬧，驅逐沉靜

3.接觸：發展人際關係

4.告知：陳述事實、說服

5.創造：形成觀念，發覺知識

6.對抗世界：科學的探索，克服問題

7.個體化：肯定自己，瞭解存在

8.控制：表達佔有、支配

9.被控制：依賴、順服

10.吸引別人注意：操弄別人的感覺

11.性：追求伴侶

12.防衛或掩飾：以溝通來欺騙、迷惑他人

13.自白：透露內在的訊息

14.拒絕接觸：拒絕互動的產生。

（二）在決策過程展現不可忽視的力量

1.蒐集意見

2.決策功能–資訊交換、影響他人

3.促進觀念互動

4.表現民主精神

5.滿足社會需求

6.加強自我肯定

**溝通能力**

1.口語表達的能力：能言善道，能察言觀色，見人說人話，見鬼說鬼話。

2.豐富的肢體語言：善用手勢表情。

3.同理心、溝通動機強烈：主動尋求溝通。

4.協商的能力，善於協調磋商、打圓場等。

**溝通的原則**

1.平等原則–平等待人是建立良好的人際關係的前提和基礎。

2.信用原則–溝通中誠實守信是做人的根基，是溝通中的一個重要原則。

3.互利原則–溝通中考慮雙方的共同價值和共同的利益，滿足雙方共同的心理需

要，找出雙方利益的共同點，平等相待，真誠合作。

**溝通的類別**

（一）和諧式溝通：是指每一個成員，都是以同樣的自我狀態來傳送與接收訊息。即是發送訊息者和接收訊息者的角色相同或是每一個人都是處於不一樣的自我狀態，並且相互傳達訊息給對方當時所處的角色狀態。和諧式溝通不致造成衝突，將一直存在。

A B A B

（二）互補式溝通：雙方語言訊息都能很自然流暢，並且都能明確回應對方的期待與自我狀態。舉例而言，你問小華：「今天是幾月幾日？」而小華的回答是：「今天是十月十二日」。從此對話不難看到，雙方對於彼此的期待保持很好的回應，並且只要溝通保持互補，則兩人的談話將會不斷持續下去。

同類型自我狀態容易持續下去，也就是「投機」，如兩個人對同一件事、

人不滿，批評愈多，可以繼續持續。此一溝通雖持續但不一定具有意義，

有時只是臭味相投罷了必須有A的加入，才具有正面意義。

（三）交錯式溝通（非互補式溝通）：如果您同樣問小華：「今天是幾月幾日？」而小華的回答卻是：「你是怎麼過日子的，今天是幾月幾號？你還搞不清楚啊！」。大部分的交錯溝通是不好的，因為這樣的溝通會終止雙方的談話，繼之而來的是新的或不一樣的溝通，也許在上述的例子中你不再關心「今天是星期幾」這議題，而是憤怒的開始捍衛自我尊嚴地和小華大吵一架，所以原來的話題便終止而另起議題。有時交錯溝通也有正面作用，如果對方的溝通模式正處於一種無效的互補溝通時，例如：小明因考試考壞了，便自艾自憐的說：「反正怎麼考都不會進步的，因為我太笨了！」此時也許你可以協助他，說說為什麼覺得自己是笨的，或者可請他思考如何使自己在成績上有所進步。從提昇他改變自我的溝通狀態，或是引導到另一自我狀態，也就是交錯對方的溝通狀態。

溝通者自我狀態不同，造成溝通的中斷，如某甲欲向某乙借用房間卻遭某

乙的斥責，不歡而散。

A B A B

A B A B

（四）曖昧溝通：曖昧溝通通常是有多種訊息在傳遞：簡單來說：你同樣問小華：

「今天是幾月幾號？」而今天十月十二日剛好是你的生日，同樣一句話，

傳遞著公開的、社會層次並且有隱藏的心理的訊息，乍聽之下只是要確定

日期，但隱藏的、心理層次的訊息卻是要傳遞著希望對方能表示祝賀之意

的意涵。也就是說一句話裡面，包含著社會表面及心理隱藏的訊息。從上

例中我們可清楚知道：社會的、公開的訊息往往不是最重要的訊息，誠如

你絕對不是想要知道今天是幾月幾日，而大大與小小也絕對不是要傳達呼

叫器上的數字號碼；但隱藏的、心理訊息有時卻會令人感受不到，即使感

受到該潛藏的訊息後，也可能誤猜了或會錯意了！於是大大和小小的故

事，即在不同的空間與時間不時的上演著。也許，現在你會問是不是曖昧

溝通就不好？讓我們想想生活中什麼時候我們也會使用曖昧溝通？而幽

默的使用，不正也是此溝通型態的一種方式。所以曖昧溝通也不盡然全是

不好的；正如互補溝通、交錯溝通都有其適用的時機與適合性。只是若我

們的溝通被曖昧溝通全然包圍，則生活中肯定也會多些笑話與誤會。

**溝通不是說給人聽，也不是聽人家說**

1.我說給你聽，你未必肯聽。

2.我說得很正確，你不一定十分瞭解。

3.就算真的瞭解，不保證會採取預期的行動。

4.不要存心說給人家聽，不可存心說服他人，這樣很可能溝而不通。

5.溝通不是片面的「我說給你聽」。

6.「你說給我聽」不算是有效的溝通。

**人際溝通定義**

是指發生在兩個人之間建立的一種關係上的溝通。也是指兩個個體面對面或在群體間的溝通。人際溝通的產生包括父子、主僱、姊妹、師生、戀人、朋友之間。

**人際溝通與人際關係**

人際關係的好壞幾乎完全取決於人際溝通的是否合宜，故而人際溝通是人際關係的基石。人是社會動物，合群與團結合作是人類生存的必要條件，為了尋求團結合作，人們必須發展和諧的關係，並作良性的互動與溝通，是以只要有人類社會的存在，就有人際關係和人際溝通的問題存在。

**人際溝通的重要性**

1.藉由溝通滿足不同的內在需求（生理的需求、安全感的需求、愛與歸屬、尊重、

自我實現）。

2.滿足佛洛姆所指出的人類與生俱來具有「關係需求（期待與他人產生情感上的

關聯，藉此確定自己的角色、地位與存在的價值）」。

3.增進個人的社會適應（獲得關懷、接納與尊重滿足和他人互動的人際需求、建

立、維持或改變社會關係與社會地位、獲取和決策相關資訊、蒐集各種意見以便做決策）。

**人際溝通的四概念**

人際溝通是互動性的-有來有往而非單一方向的行為表現。

人際溝通是一個過程-是在一段時間中，有目的地進行一連串的行為。

人際溝通是有意義的-有意義指的是溝通行為的內容、意圖及其被賦予的重要

性。

人際溝通結果會創造關係-透過互動傳達雙方所接收之訊息的意義後，雙方心理

上產生的一種聯結，以決定是否要繼續互動或交往下去。

**人際溝通的五個問題**

1.誰（Who）

2.說什麼（Say what）

3.利用什麼管道（In what channel）

4.對誰（To whom）

5.有什麼效果（With what effect）

**人際溝通的特質**

人際溝通是有目的的

溝通訊息是有差異的

人際溝通是連續的

人際溝通是有關係性的

人際溝通是可以學習的

**人際溝通型態分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 他人 \  他人/自己 | 自我肯定 | 侵犯/攻擊型 | 退縮型 | 被動-攻擊型 |
| 自我肯定 | 人際和諧 | 佔不了便宜 | 自我成長 | 達不到目的 |
| 侵犯/攻擊型 | 自我保護 | 嚴重人際衝突 | 吃虧、受傷害 | 人際衝突 |
| 退縮型 | 保護對方 | 吃定對方 | 曖昧、各自猜測 | 暗中佔人便宜 |
| 被動-攻擊型 | 自我保護 | 吃虧上當 | 人際衝突 | 人際衝突 |

**人際溝通的迷失**

1.「只要我喜歡，有什麼不可以」-有些人過於自我為中心，幼稚，任性，只從自己的角度看待人事物，而不願了解別人的立場，容易造成「話不投機半句多」，或「有話直說」而傷到別人。

2.「犧牲小我、成全大我」-有人為了博取感情而拼命壓抑自己，誤以為「遷就別人」就能相安無事。

3.「能忍自安，息事寧人」-忍耐是美德，但也造成更多不公平，「既得利益者」巴不得「受壓迫者」永遠閉嘴。

4.「對方沒有誠意，不可理喻」-許多溝通中斷即在此因，表面上是將責任推給對方，其實是缺乏勇氣，意志不堅，害怕與對方溝通。

5.「衝突是不好的，要儘量避免」-人際衝突其實就是彼此間的不一致，其實透過溝通，取得共識，可以減少「不一致」的人際差異。

**人際溝通的原理**

1.執行處理：人際溝通是一個持續進行事件的過程，而之間的因素是互相依賴的。

2.無可避免的（必然的）：在互動關係情況下，你不得不溝通。

3.不能改變的和不能重複的：你不得不溝通或明確的重複一種特有的訊息。

4.文化-特殊性：溝通原理和原則隨著文化的不同而變化。

5.調整性：溝通依賴在參與者分享相同系統的訊號和意義。

6.標點法：每個人都會以他或他自己觀點為基礎，將溝通的前後關係分隔成刺激和回應。

7.對稱性的和補充性的關係：人與人之間的互動可能會有相同或不同行為模式的刺激，這種關係可能被形容為基本的對稱性或補充性。

8.內容和關係的層面：參與者之間全部的溝通都和內容關係層面有關係。

**人際溝通的方式**

直接或間接溝通

口頭或文字溝通

當面或不出面溝通

語言或非語言溝通

精神或物質層面的溝通

公開或私底下溝通

進行溝通或暫緩溝通

**人際溝通的因素**

人際溝通是一個相當複雜的互動歷程，其中包括了情境、參與者、訊息、管道、干擾與回饋等六大要素。

**溝通的心理因素**

「知覺障礙」與「品質障礙」

**知覺障礙**

1.第一印象–溝通過程中對初次見面的對方會產生一個大致的印象。此印象是先入為主的觀念不論是好是壞，往往非常深刻影響以後改變不易，有經驗的溝通者往往非常注意給別人的第一印象。第一印象是在短時間內形成，難免會犯以偏概全的錯誤，作為一種心理定勢，在往後的溝通中會妨愛礙人們進步準確全面地認識對方。讓自己給人好的印象要做到：①穿著要乾淨②要有自信③保持微笑。

2.刻板印象–指在溝通中，人們對某一類人進行簡單的概括歸類所形成的固定印

象。刻板印象一旦形成，具有很強的穩定性，很難被改變。

3.暈輪效應–是指從對象的某種特徵推及對象總體特徵，從而產生美化或醜化對象的印象，這種心理定勢就稱為「暈輪效應」。暈輪效應是一種以偏概全的主觀心理臆測。如追星族對某明星一面倒的崇拜就是因為明星頭上的光環，追星族因光環而頭昏暈目眩，看不到光環下遮掩著的普通人的一切。最近的「名片效應」。

4.自卑心理–是一種消極的心理狀態，它在溝通中起著嚴重的阻礙作用，使溝通雙方難以形成一種平等的對話，進而影響溝通活動的成功。自卑心理形成的原因①對自己的期望值不高，害怕溝通失敗；②生理上的缺陷。

5.害羞心理–是指因膽怯、怕生或做錯了事怕人嗤笑而心中不安的一種心理現象，其實它是一種信心不足的表現，特別是對缺乏溝通實踐經驗、沒有掌握一定的溝通技巧、對社會信息缺乏了解之人。

6.嫉妒心理–對溝通而言，也是一種非常消極阻礙成功的力量。嫉妒心常是由你取得成功，便說明我無能，便是對我的威脅的錯誤認知造成的。

**人際溝通的行為觀念**

1.傳播者-接收者：人際溝通至少二人，每一個人形成和輸送訊息，同時也知道和理解訊息。

2.製碼-解碼：製碼是依據行為產生的訊息，例如說話或書寫；解碼是一種了解訊息的行為，藉著聲波傳達理念。

3.溝通能力：即所謂人際才能。

4.訊息：訊息如聽覺、視覺、觸覺、嗅覺、味覺被傳遞和接收。

5.管道：訊息傳送媒介，連接來源和接收者的橋樑，二種或以上管道可同時進行。

6.噪音：易造成訊息的曲解或干擾接收。

7.情境：情境可以是自然的或被支配的，它會限制或激發溝通。分物質層面、時間層面、社會心理層面、文化層面等，可相互作用。

8.效果影響：

9.倫理：常涉及對與錯溝通行為。

**人際溝通的複雜歷程**

人際溝通過程包含了三個要素：訊息的來源或傳送訊息者、訊息及訊息的目的地或接收訊息者，惟此種過程是一種單向的溝通，並不能顯示出溝通所具有的交流和互動的特質表現出來，因此Schramm加入了訊息的回饋與解釋而形成了溝通的互動模式（見圖2）

訊息（或回饋）

接收者

解釋者

傳送者

傳送者

解釋者

接收者

訊息（或回饋）

圖2 溝通的互動模式

然而在溝通的過程中，又有若干的干擾因素會影響到有效的溝通，而且在對訊息解釋的過程中，自我扮演著重要的角色，因此，二人溝通的互動模式可以修正為圖3

干擾因素

訊息（或回饋）

某甲 （經由溝通管道） 某乙

接收者：解碼

解釋者：自我

傳送者：建碼

傳送者：建碼

解釋者：自我

接收者：解碼

（經由溝通管道）

訊息（或回饋）

干擾因素

圖3 兩人間的動態溝通模式

**人際溝通的干擾因素**

溝通模式包含兩位溝通者（一人是傳遞訊息者，另一人是訊息接收者）、溝通的訊息、以及溝通的管道，然而在溝通的過程中，會影響到溝通結果的干擾因素也必須列入考量：

1.傳遞訊息者

為了使對方瞭解所傳遞的訊息，所以在傳遞時必須先建碼(encoding)，也就是訊息傳遞者將訊息轉換成他認為對方可以瞭解的符號的過程，如此，才有可能將訊息經由適當的溝通管道傳給對方。

2.溝通的管道

包括了符號語言、肢體語言與副語言等內涵。符號語言之文字不但具有明確意義的外延性（denotation），也可能有隱含意義的內涵性(connotation)；句子或片語則有傳達特定信息而以某些順序排的字所組成的語法(locution)，也可能有傳遞某種意圖的意涵(illocution)。

肢體語言則可能包括了臉部表情（如驚訝、害怕、生氣、噁心、快樂及悲傷）、眼光接觸（時間長短，避免眼光接觸與敵意，誠實，自信之相關等）、身體動作與姿勢（動作之符號表徵）、身體接觸（地位差異與性別）、及身體距離（親密關係[0-1.5呎]，個人距離[1.5-4呎]，社會距離[4-12呎]，公眾距離[12呎以上]），從這些肢體語言中又透露出許多符號語言所沒有顯示出來的訊息。

副語言則指說話過程中的聲量、聲調節奏與強度、說話速度、聲音的猶豫及顫抖、哭笑、呵欠、呻吟、噴嚏、及音量；例如，較低的音調有傳達興奮、生氣、驚訝；但悲哀及沮喪時，卻剛好相反；又一個人在說謊時，聲音則會提高。

事實上，溝通的管道是結合了多種管道，常常是包括了符號語言、肢體語言與副語言等管道同時加以應用的。然而研究顯示，人們依賴臉部線索的程度遠大於口語線索或口語信息本身。

3.干擾因素：

干擾因素包含物理因素（如噪音，高溫或低冷，空氣不佳，氣味不好等），心理因素(如正面或負面情緒或個人之偏見)及文化因素（如文化刻板化印象，價值體系，不同文化背景，語言意義及流行風尚等）。

4.訊息接收者

為了瞭解對方所傳遞的訊息，訊息接收者在收收到對方之訊息時必須先解碼(decoding)，也就是訊息接收者知覺對方所傳送到訊息，並加以解釋及評估的過程，此時，訊息接收者在解碼的過程中也就成為訊息的解釋者，個人的文化背景、自我與歸因方式也就發揮了作用。

**人際溝通的不良因素**

包括需求因素（如彼此需求不同）、不當態度（如持有控制、批判、同情而非同理心、懷疑等態度、不同經驗、不當自衛機轉、不當自我概念、不當角色扮演及偏見等因素。

因為偏見會引發刻板印象及歧視行為，是社會之普遍現象且具有危險性，因此值得特別加以說明。

基本上，偏見、 刻板印象與歧視是一體三面，因為偏見是對特定團體成員的敵對或負面態度，換言之，只要對方屬於某一團體，對該團體的負面情感即適用於全團體的每一個成員，當然無所謂溝通可言。

刻板印象則屬認知層面，係指人們簡化世界的指對一個團體成員性格或特性的概論，將相同的性格援用在團體的每一個成員的身上，無視他們之間的實際差異，而且刻板印象一旦形成，就很難因為新資訊而改變。

歧視乃行為層面，亦即對特定團體成員的不公平、負面性或傷害性的舉動，只因為他們是那個團體的一份子。在此傷害性行為的影響下，所謂溝通是不可能的。

**人際溝通的基本法則**

1.先學少說話，成為一位好聽眾。

2.不說則已，一說便不失人也不失言，言之有物，言之成理。

3.還是記住少說話，非說不可才說，會說話而少說話的人，最受人重視。

**人際溝通的方式**

溝通分析論（Transactional Analysis）者Berne的看法，人與人的溝通是以彼此的自我狀態，進行刺激與反應的關係，當一個人開始溝通時，他可以選擇他的任何一種自我狀態來刺激、反應。自我狀態是一種思想和感覺的系統，這一系統又可以激勵另一種相關的行為型態。

一、自我狀態

自我狀態的類型可分為：

1.父母自我狀態-表示個人乃經由父母或是長輩的影響而表現出與他們相同的行為。

2.成人自我狀態-這是三者之中最具理性的，個人會根據所遭遇的事物，衡量現實而採行動。

3.兒童自我狀態-這是來自於兒童時期所經驗過的情緒感受、態度和行為模式。

二、心理地位

父母的影響與自我覺知所作的決定形成了個人在人際互動過程中的四種態度，此四種態度表現不同的溝通方式。

1.我好-你好（I’m OK-You’re OK）

這是較健康的態度，能積極的面對自己和他人，較容易產生信任感與和諧

的人際關係。

2.我好-你不好（I’m OK-You’re not OK）

自認為自己很好，對他人卻持否定態度，通常較自大，有優越感，容易與人交惡，人際關係不佳。

3.我不好-你好（I’m not OK-You’re OK）

這種人常貶低自己的價值，有很深的自卑感，對人生抱持消極悲觀的態度，而總認為別人都比自己好。

4.我不好-你不好（I’m not OK-You’re not OK）

抱持這種態度的人，不僅對自己沒信心也對別人沒信心，所以常認為人生乏味，一點生命力都沒有，非常消極。

三、溝通方式

1.互補溝通-這是一種適當的溝通方式，溝通途徑是平行、無阻礙，讓人能繼續

對話。例如：

甲：我該怎麼辦？ 甲：現在幾點鐘？

乙：不要灰心，只要好好準備， 乙：12點30分

你能考上國立大學。

甲 乙 甲 乙

2.交錯溝通-溝通者雙方或一方，沒有獲得預期的回應或滿足，就會造成溝通中斷。例如：

甲：我的帽子呢？ 甲：你的數學考幾分？

乙：你能不能把自己管好呢？ 乙：那不是我的錯，老師出的題目太難了。

甲 乙 甲 乙

3.曖昧溝通-溝通者雙方的表面行為與實際動機不一致，如實線是代表著表面上的溝通，虛線則是代表內心的實際動機。例如：

（表面溝通） （表面溝通）

甲：現在幾點鐘了？ 母：你今天的家庭作業寫完了嗎？

乙：10點鐘了。 子：還沒有。

（內在動機） （內在動機）

甲：這節課要結束了（高興的笑） 母：我就知道你不會自動自發，都要我催你！

乙：還有五分鐘下課，我知道下課 子：每次都要叫我寫功課，真煩！

時間我們要去福利社買東西。

甲 乙 甲 乙

**認清自我狀態以掌握大局**

1.瞭解自己是以哪一個自我角色在進行溝通，是以哪一個自我角色在發送訊息。

2.檢視自己的「兒童」，瞭解它的弱點：當受批評時，「兒童」的反應便很容易跑出，必須克服這種「兒童」自我狀態。

3.清查自己「父母」的檔案：別人求教於你時，很容易以刻板的態度，予以否決，必須時時提醒自己，清查其檔案。

4.對別人「兒童」敏感，並能迅速反應，對症下藥：當別人有「兒童」的反應時，不要受其影響，要找出事情原因，對症下藥。

5.僅以成人角色來解決問題與衝突，稍安勿躁，讓你的「成人」有時間認清PC面貌：當別人表現出「P」、「C」反應，不要受其激怒，應靜下心來，好好認清它。

6.發展一套價值系統，作為行事的準則：不管別人怎麼說，應該有自己的一套價值觀，做人處事才有依據。

**人際溝通的媒介運用**

1.面對面；

2.電話；

3.卡片、紙條；

4.文字報告；

5.數字報告。

**良好人際溝通的原則**

Beck提出九點建立良好人際溝通所必須注意的原則：

1.確定所傳出的訊息以清楚地建碼，讓接收者可適當地解碼。

2. 確定訊息的接收者已注意到你所傳達的訊息。

3.訊息傳遞過程中避免遭受過多的「干擾因素」。

4.避免訊息太多或過重。

5.如果可能的話，可重複傳送訊息。

6. 如果可行，應儘可能得到回饋。

7.溝通時態度應盡可能地開放與誠實。

8.注意傳遞訊息中的情緒含意。

9. 成為一個良好的傾聽者。

Wahlroos(鄭慧玲譯，1990)在其所著的「家庭溝通：促進家人和諧的10個秘訣和20個原則」一書中就提出溝通的二十原則，雖稱是家庭溝通之原則，但在一般人際溝通也有其適用性，頗有參考價值，茲列舉如下：

1. 行動往往「說」得比言語更大聲，非語言的溝通比語言的溝通更有力。

2. 重要的，就強調；不重要的，就忽略。

3. 盡可能表達好而確實的溝通。

4.溝通時要清楚且具體。

5.言詞要切實際且合理。

6.以言語表達來驗證你的每一個假設；在做之前要得到對方的贊同。

7. 承認每一件事都可以有多方面的看法。

8.承認別人是有可能對你觀察入微。

9.不要讓好言的討論變成惡言的爭吵。

10.坦誠面對自己的感受；只要是有意義的問題就提出來，不要怕凡擾了對方。

11.不要用不當的溝通技巧；不要陷入惡劣的吵架。

12.溝通造成的效果比本意重要。

13.接受一切感覺，並試著去瞭解：不要接受一切行為，但要試著去瞭解。

14.要委婉體貼而有禮的尊重對方和他的感受。

15.不要說教或訓話；最好用發問的方式。

16.不要找藉口。

17.不要嘮叨，叫罵或發牢騷。

18.得幽默時且幽默，當嚴肅時要嚴肅；不要以取笑他人為樂。

19.學會傾聽。

20.不要玩惡意的把戲。

**改善溝通的策略**

七種策略，因為其字首都是"A"，故稱之為「改善溝通之七”Ａ”策略」：

1. Accept（接納）

2. Aware （覺知）

3. Attention（專注）

4. Achievement（成就）

5. Arrangement（安排適當的環境）

6. Avoid（避免）

7.Active listening（主動的傾聽）

**溝通之理念**、**策略與具體原則**

美國有位學者根據溝通（communication）之十三個英文字母提出了溝通的十三個理念，相當有其參考性，茲列舉如下：

1. Cooperate（合作）

2. Open （開放）：

3. Material（材料）

4. Method（方法）

5. Unique（獨特）

6. Needs（需求）

7. Improve（改善）

8. Care（關懷）

9. Assertive（肯定）

10. Training（訓練）

11. Issue（問題）

12. Ours（共識）

13. Never too late（永不嫌遲）

**溝通之空間距離**

1.指溝通中人們身體之間所保持的間隔，用以表明對他人的態度和關係。在溝通交往中採何種空間距離，是人們的內心態度及心理的反應，然亦受文化、民族、性別差異的影響。雙方溝通如果感到親近，自然會拉近相互的距離。

2. Dubrin（1990）人與人溝通之身體距離

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 距離 | 近 | 遠 |
| 親密空間距離（Intima Distance）  私密空間距離（Personal distance）  社交空間距離（Social distance）  公眾空間距離（Public distance） | 0-6英吋  1.5-2英呎  4-7英呎  12-25英呎 | 6”-18” （15-46公分）  2-4英呎（46-120公分）  7-12英呎（120-360公分）  25- 英呎（約6公尺以上） |

3. 親密空間距離–在此一空間距離內，人們保持著接近狀態，只有感情親近的人才允許被進入，否則將使對方有被侵犯的感覺。

私密空間距離–個人空間距離，為「物理控制界限」，他所表達的含意義是「親切友好」，所以要相當親近的人才能進入此一空間，是聚會場合交談的合適距離。

社交空間距離–其中七英呎內被稱為近社交空間距離，同事之間在辦公室站著談話，一般都是相隔這樣的距離。如果一個人離其對方四至七英呎遠，且站著俯視他，就會給人以一種盛氣凌人的感覺。七英呎遠稱為遠社交空間距離適用於正式的談話。一般大人物的辦公桌通常大得足以讓來訪者與他保持這樣的距離，以取得主控地位。

公眾空間距離–超過12英呎的距離，這是人們在較大的公共場合所保持的間隔，通常用於作報告、發表演講等。

一般來說，東方人比西方人會保持距離。從打招呼這事而言，當事人的距離，也就是心理上距離的函數。有意識的保持距離，就是沒有親密的意願，有警戒心、不安感。靠近對方的身體，不僅會有侵犯對方的身體區域（body zone）也等於進入對方的心理區域，如果對方沒有很強烈的反抗，兩人的關係就等於更親密了。

**座位的安排**

魯本的調查顯示：座位的安排常透露某些訊息，如職位的高低、主客之分、輩份高低、坐在角落、坐位的不同等。

**○ ○ ○ ○ ○**

**○**

**○ ○**

會話（46﹪） 合作（51﹪） 共事（43﹪） 會話（46﹪）競爭（41﹪）

**時間、空間使用**

時間使用的長短表達了一個人對某件事物的興趣。一個人在辦公室擁有的空間大小，顯示一個人的地位。

**溝通恐懼感與應對策略**

人們隨時隨地都須與他人溝通，也須運用到溝通技巧，然而，溝通恐懼（communication apprehension）也相當程度地伴隨著人們，也相對地對當事人有所影響。溝通恐懼會影響當事人之五個層面：

1.在生活習慣上比較孤獨封閉；

2.在學習態度上會比較消極退縮；

3.在人際接觸中會逃避，因此減少了被認識與被賞識的機會，反而增加了被誤解與被排斥的機會；

4.溝通恐懼的長期經驗會降低個人的自尊心；

5.在現代服務業發達的社會中，溝通恐懼感會造成個人喪失許多就業的機會。

**溝通恐懼**

所謂溝通恐懼是指：個人在與他人或群體溝通時所產生的害怕與焦慮。（王政彥，1991）

**溝通恐懼的相關因素**

會影響到溝通恐懼感之程度

1.溝通目的；

2.溝通對象與該對象位置的高低；

3.溝通場合之公開或私下；

4.溝通的準備程度；

5.溝通之內容；

6.心理特質；

（1）低自我概念者(self-concept)；

（2）低自我揭露者(self- exposure)；

（3）低自我檢視者（self-monitor）；

（4）不能設身處地為他人設想者（觀點取代）；

（5）常感寂寞害羞者；

（6）高社會焦慮感者則擁有較高的溝通恐懼感。

**與上司溝通恐懼的因素**

1.害怕失敗

2.人的複雜性

3.自卑感

4.利害關係

5.求好心切

**減低溝通恐懼的方法**

1.用語淺易。

2.咬字清晰。

3.速度適中。

4.舉例說明。

5.強調重點。

6.分點敘述。

7.簡潔扼要。

8.配合非語言訊息。

**袪除自卑學習溝通**

案例﹕

　　阿Q畏畏縮縮的走向經理辦公室，他想要請假，因為女朋友生病了。但是……萬一經理不准假怎麼辦？他猶豫著，走到門口又折回來，唉，還是算了吧！然後，一整天阿Q嘴裏都咕噥著﹕經理是個不通情理的人。

分析﹕

　　在這個個案裏，阿Q不敢向上司請假，卻又私下抱怨，我們可以從三個層面來看阿Q的問題，然後討論他如何改善他的人際關係及與人溝通的技巧。

　　行為上的——表達方式不當。阿Q平常可能就是一個不擅言談，畏縮內向的人，因此,阿Q需要學習﹕

　　(1)如何有效的傳遞自己的訊息，包括心裏的想法、真正想要達到的目的、建議等。

　　(2)如何有效而清楚的接受別人回應的訊息，不致於誤解或自己亂猜。

　　(3)如何有效解決問題，當別人拒絕你時，不是自責，而是應該用合理的方式去爭取，你自己懂得爭取，別人自然也會重視你的需要，如果你不堅持，別人一樣敷衍你。

　　觀念上的——錯誤或偏執的想法,常常源於自卑感或驕傲的心在做祟。阿Q認為,如果我被人拒絕了，那麼我就會很丟臉，我就是很差勁，沒用的人，以後我再也不敢面對他了。

　　所以，阿Q要修正這種自卑的想法以及不要害怕被拒絕。被拒絕其實並不是什麼丟臉的事，也不是他有什麼錯。

　　人格上的——他曾被暗示，他是個沒用的人。這是最難改變的，可能在某個時期(特別是幼年時期)，常被父母(或其他重要的人)拒絕、忽視、怒斥，以致於塑造出「我是一個差勁的人」、「我是沒有用的人」、「我是討人厭的」。如果阿Q一生都活在這腳本裏，那麼他就會像中魔咒一樣，照這樣演下去，而成為一個真正「差勁的人」、「沒有用的人」、「討人厭的人」。

　　所以，阿Q要修正的是﹕明白自己有這樣的想法是受別人的暗示造成的，進而反駁這個意念，改變自己的腳本，告訴自己﹕我不差勁，我是個有用的人!

**當前溝通之趨勢**

社會環境因為資訊之發展而有走向全球化之傾向，相對地，人際溝通也因此而有下列之趨勢：

1. 由單向溝通趨於雙向。

2.由差序格局的倫理基礎趨向於平權思想的自由、民主方式。

3.由價值理想追求朝向務實功利取向。

4.由靜態的倫理規範發展為動態的生活藝術。

**如何與陌生人溝通**

1.把握最初幾分鐘：先建立良好的第一印象

（1）主動走向對方：走出自信、走出感情。

（2）與對方握手示好：要熱情，面帶微笑注視對方。

（3）寒喧：可打破僵局，使氣氛變得活躍而融洽。

（4）引導入坐：凡事坐下來好談。

2.開場白：

（1）正式或非正式地介紹自己。

（2）談談物理環境。

（3）談談你的想法或感覺。

（4）談談另外一個人。

3.閒聊：在開場白之後，往往會採用一些不具威脅性的閒聊來維持初期的關係，而這些閒聊往往只是交換訊息，可分為兩類型：

（1）單純的意見交換：相互分享事實、意見與信念。例如談論球賽課程對

一些事件的看法。

（2）道人長短：談論兩個人所共同認識的人，要注意這些訊息未必正確。

（3）態度真摯誠懇：充份尊重對方。

（4）面帶微笑：最能表示友好的無聲語言。

（5）主動傾聽：聆聽訊息的全部意思，不預加判斷或詮釋。

（6）控制情緒：意識到情緒高漲時不要溝通，等到冷靜下來再溝通。

**練習**

**你善於溝通嗎？**

請回答以下六個問題，然後算一下你的得分。

1.一個女朋友邀請你參加她的生日，可是沒有任何一位來賓是你認識的：

（1）你非常樂意去認識他們。

（2）你願意早去一會兒幫助她籌備生日宴會。

（3）你藉故拒絕，告訴她說：「那天已經有別的朋友邀請我了。」

2.在街上，一位陌生人向你詢問到火車站的路徑，這是很難解釋楚的，況且你還有急事：

（1）你讓他去向遠處的警察打聽。

（2）你儘量的告訴他。

（3）你把他引向火車站的方向。

3.你表弟到你家來，你們已有兩個月沒見到他了。可是，這天晚上有一個非常精彩的電視節目：

（1）關上電視機，讓他看你假期中的照片。

（2）你說服他與你一起去看電視。

（3）你讓電視開著，與他議論。

4.你父親給你寄錢來了：

（1）你把錢擱在一邊。

（2）你和朋友小酌一頓。

（3）你買一些東西，如油畫、一盞票漂亮的燈、裝飾一下你的臥室。

5.你的鄰居要去看電影，讓你照顧一下他們的孩子，孩子醒後哭起來：

（1）你關上臥室的門，到客廳去看書。

（2）你把孩子抱在懷裡，哼著歌想讓他入睡。

（3）你看看小孩子需要什麼東西，如果他無故哭鬧，你就讓他哭，他終究會停下來。

6.如果你有閒暇，你做什麼？

（1）與朋友一起去看電影，並與他們一起討論。

（2）到商店去買東西。

（3）待在臥室聽唱片。

自我評分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題號 | 選（1） | 選（2） | 選（3） |
| 1. | 2分 | 3分 | 1分 |
| 2. | 1分 | 2分 | 3分 |
| 3. | 3分 | 2分 | 1分 |
| 4. | 1分 | 3分 | 2分 |
| 5. | 1分 | 3分 | 2分 |
| 6. | 3分 | 2分 | 1分 |

14-15分：非常喜歡溝通；8-13分：喜歡幫助別人；8分以下：利己主義者。

**練習一**

檢視你的PAC

場景

兒子興高采烈的在客廳踢腿練拳，不小心把父親心愛的記念花瓶碰翻了，跌落時碰一聲，碎了一角。父親聽到聲響急忙從房間奔出來。可能的反應：

1.你夠了沒有！我受不了啦！告訴你幾百次、幾千次，不可以在客廳亂跳，不可以碰我的東西，說！現在怎麼辦？

2.唉喲！老天啊！割到手了沒有啊？來！爸爸看看，嚇到了吧！好可憐！別怕！別怕！

3.喔！幸好只有一個缺角，把碎片全部拾起來，我們用黏膠應該可以黏好，希望裂縫不要太明顯；兒子！學到教訓了吧！以後要小心點！

4.我的媽喲！你這個大傻瓜！那是有記念性的花瓶耶！你專門喜歡砸我的東西是不是？為什麼不乾脆拿個鎚子把所有東西都砸爛，天啊！救救我，我怎麼會有這樣的兒子？！

**練習二**

自我狀態探索圖

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 知 覺  （客觀的資料） | 解 釋  （主觀的經驗、  假設） | 感 覺  （感 受） | 結 果  （事 實） | 意 圖  （期望及未來打算的行動） |
| （主管）  打瞌睡 |  |  |  |  |
| （我） |  |  |  |  |

**練習三**

辨識下述語句分別是屬於父母、兒童還是成人角色：

1.我不去，別管了。這就是最後決定，沒辦法。（ ）

2.你就是懶，沒有別的可形容。（ ）

3.你空閒時，我需要你協助包裝。（ ）

4.拜託，今晚去外面吃飯。（ ）

5.我們之中有人會對登山有更多的經驗。（ ）

**練習四**

國毫要告訴純美，如果遲到，應先打電話給他。他如何以這三種自我來表達：

1.（父母）：

2.（成人）：

3.（兒童）：