



INTERPERSONAL RELATIONSHIPS
AND COMMUNICATION

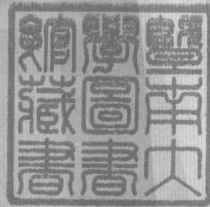
人際關係與溝通

瞭解溝通技巧

Understanding Communication Skills

胡愈寧、葉肅科 編著






胡愈寧·葉肅科 編著

人際關係與溝通

瞭解溝通技巧

*Interpersonal Relationships and Communication
Understanding Communication Skills*



華立圖書股份有限公司 ·  松根出版社

創辦人 郭森河

- 1987.08.06 松根出版社 Root Publishing Company
- 行政院新聞局核准登記局版臺業字第三九八三號
- 1989.06.27 華立圖書股份有限公司 Hwa Li Publishing Co., Ltd.
- 行政院新聞局核准登記局版臺業字第四五三二號

地 址：23545新北市中和區員山路504號5樓之9

5F.-9, No.504, Yuanshan Rd., Zhonghe Dist., New Taipei City 23545, Taiwan (R.O.C.)

電 話：(02) 2221-7375 TEL: 886-2-2221-7375

傳 真：(02) 2221-2085 FAX: 886-2-2221-2085

歡迎蒞臨 <http://www.jolihi.com.tw>，我們隨時提供新的資訊與您分享

E-mail: service@jolihi.com.tw

著作權所有·未經同意不得轉載·侵害必究

出版發行：華立圖書股份有限公司

I S B N : 978-957-784-464-4

C I P : 177.3

CIP序號：101025539

書 名：人際關係與溝通：瞭解溝通技巧

作 者：胡愈寧、葉肅科

裝 幀：平 裝

訂 價：350 元

一版一刷：2013年5月

圖書編號：0208

執行編輯：林玉香

封面設計：品碩設計

編輯部門：(02) 3234-0927

法律顧問：阮祺祥法律事務所 阮祺祥律師

● 華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳戶：華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳號：15575863

支票或匯票請開立：華立圖書股份有限公司

● 松根出版社

郵政劃撥帳戶：松根出版社

郵政劃撥帳號：11516371

支票或匯票請開立：松根出版社

本書如有缺頁、破損、倒裝、請寄回更換

退書地址：23556新北市中和區立德街210巷3號

No.3, Ln. 210, Lide St., Zhonghe Dist., New Taipei City 23556, Taiwan (R.O.C.)

胡愈寧

學歷：

- ✦ 加拿大卑詩大學 (University of British Columbia) 女性人力資源發展中心博士後研究
- ✦ 國立政治大學中山人文社會科學所博士

現任：

- ✦ 國立聯合大學經濟與社會所副教授

經歷：

- ✦ 國立聯合大學全球客家研究中心主任、經社所所長
- ✦ 私立育達商業技術學院國際企業系副教授兼系主任
- ✦ 經濟部財團法人中國生產力中心管理師兼經理
- ✦ 世新大學民意調查中心副研究員副教授
- ✦ 國立台中圖書館薦任編審
- ✦ 東吳大學、海洋大學兼任副教授
- ✦ 台灣經濟研究院兼任副研究員

著作：

《溝通與表達》(合著)、《文化與產經的對談》(合著)、《老化、照護與社會：社會老年學新論》(合編)、《談親話子、向成功女性靠攏》(合著)、《僕人領導學》(譯)



葉肅科

- ✦ 民國 51 年生，福建省金門縣人。

學歷：

- ✦ 澳洲塔斯馬尼亞大學 (University of Tasmania) 社會學與社會工作學博士

經歷：

- ✦ 國立成功大學逸仙社會科學研究中心助理
- ✦ 國立空中大學兼任講師、兼任助理教授
- ✦ 國立台北科技大學建築設計系兼任助理教授
- ✦ 淡江大學教育發展中心通識與核心課程教學組兼任助理教授
- ✦ 東吳大學社會學系專任助理教授。
- ✦ 中國醫藥大學通識中心兼任副教授

現任：

- ✦ 東吳大學社會學系專任副教授

著作：

《芝加哥學派》、《日落台北城》、《一樣的婚姻，多樣的家庭》(再版)、《社會學概論》(合著)、《老人與身心障礙福利》(合著)、《五十年來的兒童福利》(合編)、《外籍與大陸配偶家庭問題與政策：社會資本／融合觀點》、《社會心理學》、《性別教育：超越兩性關係》、《人類行為與社會環境》(合著)、《家庭社會學》(合著)、《老化、照護與社會：社會老年學新論》(合編)，以及社會福利服務與比較社會政策領域相關論文數十篇



序

Preface

通常，剛接觸「人際關係與溝通」課程的人會問：人際關係與溝通真的有這麼難嗎？我們該怎樣學習它呢？然而，對於「人際關係與溝通」的授課老師來說，更感困擾與挑戰的問題可能是：如何選擇或撰寫一本兼具理論與應用、科學與通俗，甚或西方社會與台灣本土經驗的「人際關係與溝通」教科書？本書的出版，或可看作兩位作者試圖回應此種困擾與挑戰的一種嘗試。據此，本書也試圖凸顯六個主要特色：

- (一) 將廣泛人際關係與溝通領域濃縮成一學期可授完份量：本書 12 章的架構安排有利於師生在一學期之內即能研讀完畢。
- (二) 以概略論述方式而非粗略廣泛內容呈現人際關係與溝通精義：這使讀者在碰到人際關係與溝通議題時不致於望而卻步或不知所云。
- (三) 針對不同生活領域的溝通技巧做個案探討與實際演練：期待透過這些溝通技巧的研習，能發揮人際關係與溝通的學習成效。這不僅可讓讀者習得豐富的溝通知能，也能重建個人良好的溝通互動，進而確實改善其人際關係。
- (四) 將西方的人際關係與溝通概念與台灣的人際關係與溝通解釋接軌：它讓台灣的人際關係與溝通論述與國際的人際關係與溝通研究有了彼此對話的可能性。
- (五) 以攝影圖像豐富課程內容並且補充文字敘述的不足：這除了讓人際關係與溝通內容更加生動活潑外，也留給讀者更多人際關係與溝通的想像空間。
- (六) 每章加入案例導讀與自我評量題目有助預習與複習：讀者在研習本課程時，可透過每章開始的案例導讀與摘要先行預習。在每章的正文裡，會出現小叮嚀以提醒讀者省思。至於每章結尾的關鍵詞彙、問題與討論，以及選擇題，則可提供讀者進一步的思考與複習之用。

本書主旨在於：藉由人際關係與溝通課程，強化學習者具備人際關係的知識與溝通技巧的能力。因此，本書架構試圖從貫穿人際關係與溝通技巧的社會心理學整合觀點出發，逐一探討人際關係與溝通課程的相關議題。

基本上，本書共分四篇十二章，並以結合人際關係與溝通技巧的社會心理學整合觀點作為本書的論述主軸。第一篇為基本理念篇，共有兩章，主要包括：第一章導論：瞭解人際溝通、第二章人際關係與溝通理論；第二篇為人際溝通

篇，計有四章，主要包括：第三章知覺與溝通、第四章溝通與表達、第五章語言溝通與非語言溝通，以及第六章傾聽技巧與同理心反應；第三篇是人際關係篇，共有三章，包括：第七章人際吸引與人際關係、第八章情緒管理與人際溝通，以及第九章人際衝突與協商；第四篇為人際實用篇，列有三章，分別為：第十章友情關係：贏取與維繫、第十一章愛情關係：從浪漫到許諾，以及第十二章職場關係：面談與網絡。本書的撰寫根據兩位作者的學術專長做分工，每人各負責六章。胡愈寧老師負責的章節為：第四、五、六、七、八與十二章。葉肅科老師負責的部分則是：第一、二、三、九、十、與十一章。

本書能夠順利的出版，首先要感謝聯合大學經濟與社會研究所與東吳大學社會學系的所有同仁，以及多年來不斷給予我們鼓勵與支持的許多師長、友人與學生。本書出版時，引用許多台灣人際關係與溝通界先進與朋友的研究成果，在此表示由衷感謝。本書的出版承蒙華立圖書發行人的協助，以及該公司賴逸凡先生、陳櫻玲小姐以及林玉香小姐的多次聯繫、提供意見與認真校稿，均要向他們致謝。當然，也感謝我們的家人，他們不辭辛勞的擔負家事與照護子女的工作，留給作者更寬裕的撰寫時間。本書各章節之撰寫，雖力求周延完善，惟人際關係與溝通領域廣泛，概論式寫法恐怕仍有疏漏、錯誤或詞不達意之處，尚祈師長、先進與同好不吝批評指正。

胡愈寧 葉肅科

2012年7月12日

序於苗栗縣聯合大學·台北市外雙溪東吳大學

How to study

摘要

各章的開始，摘要先將該章節的重點內容與概念做一統整與提示。這不僅可做為預習準備，也能提供讀者複習重點。

摘要

若非迫不得已或受到加入某些團體、與他人需求、藉由溝通，我因難以製造機會。

小叮嚀

各章中都有小叮嚀，是在適當章節中，提醒讀者應該注意的重點精華。

小叮嚀

如果自我意識強的人，強強強與他人形成親密關係，增進人際關係的方法尤應從自我成長、自我接受、自我寬容、以及善待他人的可能性。

案例導讀

各章的章首，會先引入相關國內外的人際關係與溝通之案例導讀。這可先以相關案例引導讀者進入正文，進而領會內文的意涵。

案例導讀

人類是社會動物，也無法沒有人際關係的研究或現實證明：人類確

人際關係與溝通

How to study



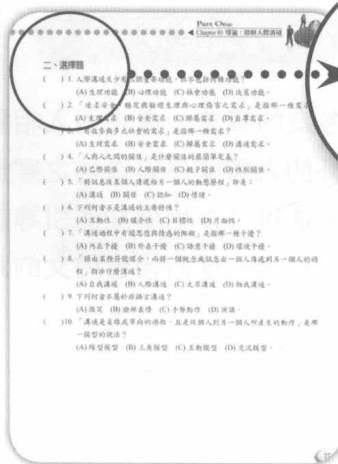
圖文並茂

在每一章中，都會置入相關的圖片與圖說。這種圖文並茂的編排方式，可強化文字內容的理解與記憶。



關鍵詞彙

於各章中所引介的重要概念之彙集，可強化與凸顯該概念的重要性。



問題與討論

每章中的問題與討論，可提供讀者自我評量的機會，以了解自己對該章內容與概念的理解程度。

選擇題

它是自我評量的一部分，透過選擇題的自我測驗，可知悉自己對該章內容與概念的理解程度。

CONTENTS

Chapter 1	Introduction	1
Chapter 2	Basic Concepts	15
Chapter 3	Mathematical Methods	35
Chapter 4	Physics of Solids	55
Chapter 5	Thermodynamics	75
Chapter 6	Statistical Mechanics	95
Chapter 7	Quantum Mechanics	115
Chapter 8	Atomic Physics	135
Chapter 9	Molecular Physics	155
Chapter 10	Optics	175
Chapter 11	Acoustics	195
Chapter 12	Electromagnetism	215
Chapter 13	Modern Physics	235
Chapter 14	Relativity	255
Chapter 15	Quantum Field Theory	275
Chapter 16	Particle Physics	295
Chapter 17	Cosmology	315
Chapter 18	Astrophysics	335
Chapter 19	Biophysics	355
Chapter 20	Environmental Physics	375
Chapter 21	Medical Physics	395
Chapter 22	Industrial Physics	415
Chapter 23	Environmental Science	435
Chapter 24	Health Science	455
Chapter 25	Engineering Science	475
Chapter 26	Computer Science	495
Chapter 27	Information Science	515
Chapter 28	Mathematical Physics	535
Chapter 29	Mathematical Methods	555
Chapter 30	Mathematical Physics	575
Chapter 31	Mathematical Methods	595
Chapter 32	Mathematical Physics	615
Chapter 33	Mathematical Methods	635
Chapter 34	Mathematical Physics	655
Chapter 35	Mathematical Methods	675
Chapter 36	Mathematical Physics	695
Chapter 37	Mathematical Methods	715
Chapter 38	Mathematical Physics	735
Chapter 39	Mathematical Methods	755
Chapter 40	Mathematical Physics	775
Chapter 41	Mathematical Methods	795
Chapter 42	Mathematical Physics	815
Chapter 43	Mathematical Methods	835
Chapter 44	Mathematical Physics	855
Chapter 45	Mathematical Methods	875
Chapter 46	Mathematical Physics	895
Chapter 47	Mathematical Methods	915
Chapter 48	Mathematical Physics	935
Chapter 49	Mathematical Methods	955
Chapter 50	Mathematical Physics	975
Chapter 51	Mathematical Methods	995
Chapter 52	Mathematical Physics	1015
Chapter 53	Mathematical Methods	1035
Chapter 54	Mathematical Physics	1055
Chapter 55	Mathematical Methods	1075
Chapter 56	Mathematical Physics	1095
Chapter 57	Mathematical Methods	1115
Chapter 58	Mathematical Physics	1135
Chapter 59	Mathematical Methods	1155
Chapter 60	Mathematical Physics	1175
Chapter 61	Mathematical Methods	1195
Chapter 62	Mathematical Physics	1215
Chapter 63	Mathematical Methods	1235
Chapter 64	Mathematical Physics	1255
Chapter 65	Mathematical Methods	1275
Chapter 66	Mathematical Physics	1295
Chapter 67	Mathematical Methods	1315
Chapter 68	Mathematical Physics	1335
Chapter 69	Mathematical Methods	1355
Chapter 70	Mathematical Physics	1375
Chapter 71	Mathematical Methods	1395
Chapter 72	Mathematical Physics	1415
Chapter 73	Mathematical Methods	1435
Chapter 74	Mathematical Physics	1455
Chapter 75	Mathematical Methods	1475
Chapter 76	Mathematical Physics	1495
Chapter 77	Mathematical Methods	1515
Chapter 78	Mathematical Physics	1535
Chapter 79	Mathematical Methods	1555
Chapter 80	Mathematical Physics	1575
Chapter 81	Mathematical Methods	1595
Chapter 82	Mathematical Physics	1615
Chapter 83	Mathematical Methods	1635
Chapter 84	Mathematical Physics	1655
Chapter 85	Mathematical Methods	1675
Chapter 86	Mathematical Physics	1695
Chapter 87	Mathematical Methods	1715
Chapter 88	Mathematical Physics	1735
Chapter 89	Mathematical Methods	1755
Chapter 90	Mathematical Physics	1775
Chapter 91	Mathematical Methods	1795
Chapter 92	Mathematical Physics	1815
Chapter 93	Mathematical Methods	1835
Chapter 94	Mathematical Physics	1855
Chapter 95	Mathematical Methods	1875
Chapter 96	Mathematical Physics	1895
Chapter 97	Mathematical Methods	1915
Chapter 98	Mathematical Physics	1935
Chapter 99	Mathematical Methods	1955
Chapter 100	Mathematical Physics	1975

作者簡介	I
序	II

Part One 基本理念篇 1

Chapter 01 導論：瞭解人際溝通 2

● 案例導讀	4
第一節 人際溝通的重要性	5
第二節 人際關係與溝通的定義	7
第三節 人際溝通方式、種類與模型	16
第四節 溝通障礙與有效溝通	19
第五節 本書架構	24
關鍵詞彙	26
問題與討論	26

Chapter 02 人際關係與溝通理論 28

● 案例導讀	30
第一節 人際關係的本質與重要性	31
第二節 人際關係的發展與類型	34
第三節 人際溝通的原則與特性	38
第四節 人際溝通能力的特徵與守則	42
第五節 人際關係與溝通理論	47
關鍵詞彙	53
問題與討論	53

Part Two 人際溝通篇 55

Chapter 03 知覺與溝通 56

● 案例導讀	58
第一節 知覺與溝通關係	59
第二節 自我知覺與人際知覺	65
第三節 影響知覺的因素	71

CONTENTS

第四節 如何改善知覺與溝通？	76
關鍵詞彙	79
問題與討論	79
Chapter 04 溝通與表達	82
● 案例導讀	84
第一節 人際溝通與自我表達	85
第二節 人際關係與自我	90
第三節 自我概念與自我揭露	96
關鍵詞彙	106
問題與討論	106
Chapter 05 語言溝通與非語言溝通	108
● 案例導讀	110
第一節 語言溝通	111
第二節 非語言溝通	116
第三節 語言與非語言溝通	125
第四節 如何促進語言與非語言溝通？	128
關鍵詞彙	133
問題與討論	133
Chapter 06 傾聽技巧與同理心反應	136
● 案例導讀	138
第一節 傾聽的意義與過程	139
第二節 傾聽的障礙與類型	144
第三節 有效傾聽的影響因素與要件	148
第四節 傾聽反應的類型與選擇	153
第五節 如何增進同理心反應？	157
關鍵詞彙	162
問題與討論	162

Part Three 人際關係篇 165

Chapter 07 人際吸引與人際關係 166

● 案例導讀 168

第一節 人際吸引的意涵與理由 169

第二節 人際吸引理論 174

第三節 影響人際關係的因素 178

第四節 創造與維持人際關係的方法 183

關鍵詞彙 189

問題與討論 190

Chapter 08 情緒管理與人際溝通 192

● 案例導讀 194

第一節 認識情緒的本質 195

第二節 情緒溝通的障礙 200

第三節 情緒智商與人際關係 205

第四節 有效情緒管理的溝通守則 210

第五節 如何培養情緒管理技巧？ 213

關鍵詞彙 217

問題與討論 217

Chapter 09 人際衝突與協商 220

● 案例導讀 222

第一節 衝突的意義與原則 223

第二節 衝突的取向與回應 227

第三節 衝突溝通的模式與守則 231

第四節 人際衝突與處理技巧 237

第五節 如何預備談判與協商？ 241

關鍵詞彙 245

問題與討論 245

Part Four 人際實用篇 247

Chapter 10 友情關係：贏取與維繫 248

- 案例導讀 250
- 第一節 友情的本質 251
- 第二節 友情關係的發展 257
- 第三節 友誼的規則與反規則 263
- 第四節 友情的緊張與壓力 265
- 第五節 朋友間該如何溝通？ 268
- 關鍵詞彙 272
- 問題與討論 272

Chapter 11 愛情關係：從浪漫到許諾 274

- 案例導讀 276
- 第一節 浪漫愛情的經驗 277
- 第二節 愛情關係的解釋 280
- 第三節 愛情與親密關係 284
- 第四節 婚姻與家庭的許諾 290
- 第五節 伴侶間該怎樣溝通？ 297
- 關鍵詞彙 300
- 問題與討論 300

Chapter 12 職場關係：面談與網絡 302

- 案例導讀 304
- 第一節 面談 306
- 第二節 求職過程的影響因素 310
- 第三節 職場人際關係 316
- 第四節 人際關係與人際網絡 321
- 關鍵詞彙 327
- 問題與討論 327

參考書目 329

- 簡答 333

圖表目錄

表 4-1	表達的內涵與意義	86
圖 4-1	馬斯洛需求層次論	94
圖 4-2	自我概念的來源	97
圖 4-3	經由自我揭露，開放自我變大，隱藏自我變小	101
圖 12-1	面試前的準備事項	310
圖 12-2	少年的壓力或困擾通常尋求協助對象	322
圖 12-3	個人社交網絡	323
圖 12-4	社交工程網絡之攻擊	325



Part One

基本理念篇

第一章 導論：瞭解人際溝通

第二章 人際關係與溝通理論

Chapter 01



導論：瞭解人際溝通

- 摘要
- 案例導讀
- 第一節 人際溝通的重要性
- 第二節 人際關係與溝通的定義
- 第三節 人際溝通方式、種類與模型
- 第四節 溝通障礙與有效溝通
- 第五節 本書架構



摘要

若非迫不得已或受到重大創傷，大部分的人均會選擇加入某些團體，與他人建立關係，以滿足各方面的渴望與需求。藉由溝通，我們發現自我、形成連結、維持關係、解決困難與製造機會。人際溝通至少有三個重要功能：心理功能、社會功能與決策功能。溝通是滿足生理、安全、歸屬、自尊、自我實現與溝通等層次需求的基本工具。溝通有四個主要特性：互動性、媒介性、目標性與回饋性。溝通包含三種層次：自我溝通、人際溝通與大眾溝通。溝通歷程常涉及七個要件：溝通者、編碼、溝通訊息、溝通管道、溝通環境脈絡、干擾因素與回饋。我們可將人際溝通界定為：它是人與人建立與維持關係的必要途徑，也是一種選擇性的、系統性的、獨特性的、個體性的、有意義的、個人認識的、創造關係的，以及彼此互動的持續過程。



溝通是一種交流過程，參與者則處於不同但可能重疊的情境。人際溝通可分為兩種主要形式：語言溝通與非語言溝通。溝通包含兩種主要類型：人際溝通與組織溝通。人際關係與溝通學者提出三個人際溝通模型：線型模型、互動模型與交流模型。溝通障礙的原因可能受到溝通者本身、溝通環境、溝通時間或溝通雙方對於訊息瞭解的程度等因素之影響。在溝通過程中，採取有效溝通技巧不僅可避免與排除溝通障礙，也可提高溝通效能。怎樣增進人際溝通？成功溝通特質或良好人際溝通原則包括：確定所傳訊息是清楚明白的；確定所傳訊息接收者已注意；訊息傳遞過程避免過多干擾；訊息傳遞時避免太多或過重；透過不同管道重覆傳送訊息；以及溝通時應該盡可能獲得回饋等。