

人际关系 测试与训练

Testing & Training of
Interpersonal
Relations

◆ 黄素菲 著



中国纺织出版社

◎ 黄素菲 著

人际关系测试与训练

——自我·人际·工作/15 个企业人力资源教案设计



中国纺织出版社

内 容 提 要

体验个人的自我特质、思考模式、行动取向,可掌握积极自主的工作态度;借人际沟通技巧的操演,可突破人我之间的障碍;兼顾组织需求与个人心理健康,可发展潜能、协调组织运作。

图书在版编目(CIP)数据

人际关系测试与训练/黄素菲著. —北京:中国纺织出版社, 2002. 6

ISBN 7-5064-2316-2/F·0231

I. 人… II. 黄… III. 人间关系 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 029282 号

策划编辑:李陵申 曲小月 特约编辑:周丽英 责任编辑:王安平
责任校对:郭姝兰 责任设计:李 然 责任印制:初全贵

人际关系测试与训练/黄素菲著

授权者:台湾远流出版事业股份有限公司(台北市汀州路三段 184 号 7 楼之 5)© 1992 黄素菲

著作权所有·侵权必究

著作权合同登记号:图字:01-2002-0360

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

电话:010-64160816 传真:010-64168225

http://www.c-textilep.com

E-mail:faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2002 年 6 月第一版第一次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:9

字数:148 千字 定价:20.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

自序

黄素菲

行为科学本来就奠基于对人类行为的观察与研究，所以重新将研究结果用于改善人类行为，是合情合理的回馈系统。心理学中的认知理论，去除心理防卫、摒弃非理性想法、调适压力等主题，一再被视为处理适应不良的改善之道。如果能在企业从事在职训练中，融入心理健康的概念，则更能收到预防之效。

回顾自己多年来从事训练工作的心得，发现学术化的理论，无法即时被实际工作者所消化吸收，传统的单向演讲教学，很难提高学习兴致。因此，遂着手将单元性的主题，设计成“教案计划”（Program design）的形式，并经由多次尝试修改后，整理成书。主要目的是想以心理学的概念促进工作者的心理健康，拓展自我、人际与工作三者的思维广度与深度，强化组织中个人行为的适合性。内容包括三大部分：

自我篇：体验个人在组织中所表现的自我特质、思考模式、

行动取向,以掌握积极自主的工作态度。

人际篇:提供有效的人际互助原理与方法,实际操作沟通技巧,突破人我障碍。

工作篇:兼顾组织需求与个人心理健康的人性关怀,开发个人的潜能,协调组织的运作。

每部分各有五个单元,每单元自成完整系统,有主题概念的阐述、进行程序的说明及相关活动资料。

本书的使用有三种用途:

(1) 自学者阅读以达到进修效果:每单元的“概念”可协助读者获取相关信息,填答练习题项或自行进行活动,可收到自我成长的效果。

(2) 经办训练工作者的参考教材:可安排单一主题训练,也可按实际需要重新组合成新的训练计划,例如:“领导能力训练”,可选择双向沟通、目标设定、规划技巧、团体决策;“压力调适工作坊”,可组合压力缓解、肯定训练、时间管理。

(3) 从事课程训练者的教学手册:每单元约需三个小时,当单元内容较多、讨论较深入时,则可延长至四五个小时。上课人数以 15~30 人为佳,训练员最好曾经受过训练,了解团体带领技巧,再参阅每单元之进行程序,训练效果更佳。

在执笔撰写该书过程中,前后共用了三年时间,一面收集资料汇编成案,一面进行试用、修改、补正。其间感谢三光惟达股份有限公司、东元电机公司、中油公司、台电公司、声宝公司、泛达旅行社、哈佛企管顾问公司、现代人力潜能开发中心等单位,惠予训练机会,得到许多宝贵的经验,并厘定下列三个重点,成为本书的特色。

(1)强调参与性的学习:简短演讲的内容完全配合实际演练及分组讨论之主题,避免单向灌输式的教学,激发学习热情,增加成员自我表达、随时质疑的机会,以调整进度、修正目标,达到最大满足感。

(2)注重实用性的效果:将生硬的理论设计成易于理解的实际技巧,通过完整的活动设计,使成员在实际运作中,体验学习的主题,在成员自己观察、摸索、整理过程中,丰富学习的内涵,并能融会贯通。

(3)富于机能性的组合:单元各自独立,又可随机组合成新的主题,视实际需要弹性重组。各单元活动案例或讨论主题,亦可视情况抽调改换。

与其说它是一本书,不如说它是一本教案设计,它具备了许多零件,可拆卸重组,又附上使用说明及有关器材的附件。对于

这样一本“非书”之书,有一份特殊的情感,清楚地看到自己工作上的“实效”特色。

经过许多单位的慨然应允,才得以实行新设计的方案,幸亏学习者的充分回馈,才得以修改润饰,但是疏漏之处难免,敬请不吝指正。

目 录

自我篇

单元 1:自我概念3

拥有正向自我概念的人,在待人处事上通常会产生成功的经验,他们从外界得到回馈,使得他们从成功经验中,提升对自我的看法。

单元 2:了解性格15

人的行为表面上看起来似乎是多变化的,但实际上每个人的行为反应是有次序性且相当连贯的,这使得我们对自己的风格有脉络可循。

单元 3:自我挑战43

当我们觉得自己是个无辜的牺牲者时，我们就无法运用自身所拥有的资源，以处理生活中的问题，因为所谓的“牺牲者”意味着自己毫无自主权，我们只是受控于别人的被动产物。

单元 4: 去除防卫67

防卫机构提供我们防护的甲冑，当我们没有必要防卫的时候，可能会卸下它，并依实际情况来面对未来、面对问题。防卫机构虽然能暂时帮助我们解决迫在眉睫的威胁性问题，但并非长久之计。

单元 5: 打击魔鬼84

我们可以通过改变我们的想法，来改变与控制情绪；换言之，即借着修正我们的想法与自我语言，就可减少自我贬损的负性情绪，并消除情绪困扰。

人 际 篇

单元 6: 身体语言103

一般沟通过程中，我们比较注重口语表达以传递信息。但事实上，非口语的信息量有时比口语表达的内容更为丰富。

单元 7: 反应类型114

在互动的过程中,有时我们会产生被“淹没”的焦虑,担心在人际互动中若只听从与接纳别人的意见,将逐渐失去自我,但过于强烈的自我参考架构,又往往导致主观、武断与冲突的人际关系。

单元 8:有效沟通130

沟通时要确实“听到”、“听懂”、“听完”对方的谈话,并且在互动过程中要澄清自己所听到、所了解的,与对方所表达的是否一致。

单元 9:信息对焦150

我们往往都是假设对方知道我们的感受,可是没有人是对方肚子里的蛔虫。如果要别人了解,我们必须告诉对方自己的感受以及期望。

单元 10:肯定训练172

练习说“不行”、“不要”、“我不喜欢”,以平稳的方式叙述自己的感受与意见,并学习事实→感受→期望→讨论四者兼具的表达方式。

工 作 篇

单元 11:目标设定193

正确地拟定目标、善用目标管理,在执行过程中将成为一种

激励工作士气的媒介,并且是现成的极有力的管理工具。

单元 12:规划技巧203

我们时常会遭遇一些棘手的问题,规划如何处理问题的方法之一,就是在面对实际情况之前,先练习各种不同的方法。

单元 13:时间管理220

花点时间把细节弄清楚,以免重做一次而浪费时间。若能区分哪些属于重要的工作,并做前瞻性的规划,将可获得意想不到的收获。

单元 14:团体决策237

经过团体讨论之后,成员会比原先更愿意支持冒险性决策,即所谓的“冒险迁移”。当最初意见倾向冒险时,讨论结果将导致更加冒险。

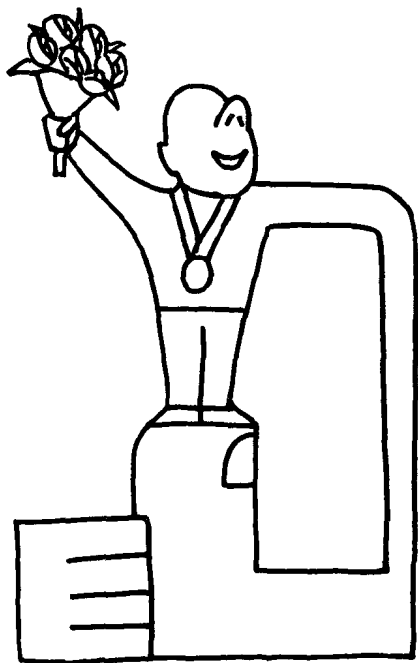
单元 15:压力缓解255

常常一个人的压力感受,并不是来自现实环境的刺激,而是来自本身的想法或思考方式,如果能以理性、弹性的态度去面对,则所引起的负面情绪将减少。

附录 各单元活动与资料表275

自我篇

人生最大的宝藏是自己



人一生最大的宝藏是自己,最大的事业是如何经营自己、开拓自己,使自己得到最充分的发展。

正确地了解自己,不断地挑战自我,人生虽有终点,生命却是无涯;生活可以轻松,生命却要认真;目标可以一个一个达到,实现自我却是永无止境。

单元 1:自我概念

拥有正向自我概念的人，在待人处事上通常会产生成功的经验，他们从外界得到回馈，使得他们从成功经验中，提升对自我的看法。

拥有正向自我概念的人，在待人处事上通常会取得成功的经验





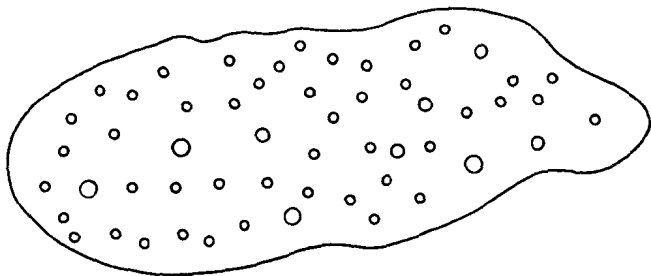
□ 概念 □

自我概念是由对自己的一切信念和态度所构成，这一切信念和态度，事实上决定了你之所以为你！它们同时也决定了：你认为自己是怎样的人？你在做什么？以及你能变成什么？

■ 血球与水母

想像自己像个“血球”。你是一个有组织的、谐调的并且是坚实的和持久的，但你也具有相当的流动性——就像一只硕大的水母！血球里的点，代表你对自己所持的无数信念，它们结合成某种有意义的形态或“系统”，互相补足，形成一个统一的整体。

注意，有些点比其他点更“里面”。在你的自我之中，一个信念愈接近中心，你赋予它的评价愈高——无论是肯定或否定的评价。



■ 顽固的自我概念

自我概念有下列特征：

(一) 自我概念相当主观

我对自己的看法，跟别人对我的看法经常是不一致的。有时是受过去的经验所影响，或由于别人不真实的回馈，或基于保护自己的心理防卫，或过分谦虚而自我贬抑。

因此，我们应该以客观而理性的方式来自我查证，我们的自我概念是否失之偏颇。

(二) 自我概念是学习来的，而且可以改变

重视他人对我们的态度，深深地影响我们对自己的看法。我们不在乎普通朋友对自己的看法，却十分在乎父母、好友、老板或其他具有影响力的人对我们的评语。假如你的朋友宣称你很重要，但是在行为中却忽视你，你该相信他的话吗？话语本身无关紧要，重要的是，你对这些话语有何假设，知觉与感受才是最重要的。

人无时无刻不在改变，随着对象、情境、时间、角色的不同，而有不同的感受与行为。因此，自我概念的“血球”也必须有弹性，随着自我的需要做些修正。

(三) 自我概念的改变并非易事，需要一段较长的时间

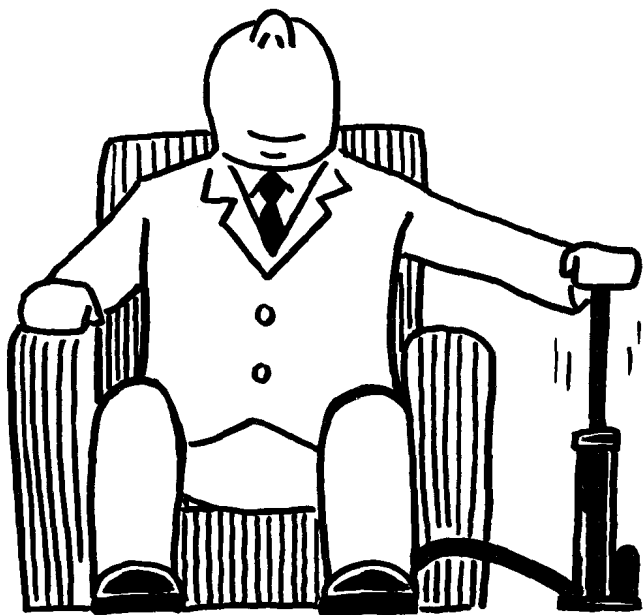
当事实和自我概念有所出入时，我们习惯上仍会以过



时的想法看待它。因此，不要奢望突然而剧烈的改变。自我概念的形成方式与肌肉相似，缓慢且一开始经常是无法察觉的。

(四)自我概念中愈接近中心的信念愈难改变

通常重视他人的鼓励与自己改变的决心，是促成改变的最重要因素。自我概念的核心部分是成年累月的沉淀所形成的，因此不容易改变。



顽固的自我概念