



〈教育輔導〉系列 17

自我與人際溝通

黃惠惠
—
著





〈教育輔導〉系列17

自我與人際溝通

黃惠惠 著

〈序〉

疼惜自己・關愛別人

活在健康自在的人際關係中

●黃惠惠

社會心理學家 Abraham Maslow 認為社會性是人類的基本需求。人類從與別人的關係及溝通中分享訊息、交流感情、消除歧見，並透過彼此的回饋及協助而促進個體的自我了解與發展。如果把生活分為物質生活與精神生活兩部分，則物質生活的滿足靠人的互動、合作而達成；精神生活更是靠人際活動得以充實。因此，良好的人際關係不但是快樂生活的泉源，更是人類活動運作的重要關鍵。有誰不想在這種種的人際關係中得到最大的樂趣與成功？但是偏偏有人在一起的地方就有人際紛爭與衝突，沒有人敢大聲的說：「我的人際關係是完美的。」因為溝通是很複雜的過程，尤其在現代社會中，價值多元取向，變項太多，使得人際溝通益形複雜、困難。而我們現在又正處在「溝通時代」，處處需要溝通，時時需要溝通。然而良好的溝通能力並不是與天俱來的，它就像很多能力一樣，是需要學習的。

良好的人際關係一直是每個人所期盼的，人人都希望能與別人自在、愉快的相處，享受友情的芬芳。然而，卻有不少人無法達到此目標。究其原因主要有三：一是對自己缺乏信心，不敢自我肯定，表現退縮封閉的行為，即是負面的自我概念所形成；其次是對人際關係存在著似是而非的非理性想法；三是缺乏有效的

溝通態度與行爲。

本書即以此三部分爲主要架構，首先，協助個體去除防衛、提高自我覺察、學習恰當的自我表露及從建設性的接收回饋中，自我了解、自我悅納，進而建立積極正向的自我概念，做個疼惜自己、忠於自己、肯定自己的人；其次，引導個體探究並澄清人際溝通中的非理性想法，以重建正確認知；最後透過語言與非語言的方式及各種溝通技巧的學習，以建立有效的人際行爲。如此健康的情緒、正確的認知及有效的行爲，三者並進，才能協助個體在人際關係中成長與發展。

生活是實在的，人更是活生生的，人際溝通不是用閱讀的。因此，它不能僅只在認知上學習，更需親身的體驗與實際的演練、操作。本書即基於此種理念而編寫，除了分爲十二章闡述有關的概念外，尚將筆者多年來，從事輔導工作之臨床經驗及研究調查中之實際經驗與心得融於篇幅、舉例中；更企圖導引讀者以團體方式互助學習，於是配合章節，設計了三十餘個習作，讓讀者在互相幫助中親身體悟、實際演練、操作，以獲致更實用、更有效的學習。本書適用於大專院校「人際關係與溝通」、「心理衛生」、「自我成長與發展」、「領導才能」等有關課程，做爲基礎、入門之學習素材，及教育、社輔相關單位、社團、公司機構等，培訓幹部領導與溝通才能之教材或資料，或一般個人做爲自我成長及改進人際關係與溝通的參考讀本。

撰寫本書的動機與背景，筆者覺得非常值得在此分享。很多很多年以前，筆者還是個中學生（小學、國中階段已印象模糊了），雖然讀的是全台第一名校，功課也常名列前茅，人緣也相當不錯，心中又沒什麼煩惱，父母滿意，親友讚美，好像一切都很好。現在回想起來，問題就出在當時看了太多偉人傳記與勵

志的書籍，以致中了「完美」之毒，偏偏自己又有很多不完美：不夠用功、粗心偷懶、好吃不動、圓臉粗腿、動作粗魯、破鑼嗓門……，雖然不是非常自卑，但卻並不十分喜愛自己，在人前總是盡力遮掩，擔心他人嫌惡，在意別人眼光。如此，遮掩、曲意過了最青春的歲月。直到進入「張老師」服務，被張家人「嚇」到了，他們誠懇、真心、尊重又隨和，使人放心多了，稍稍可以露出自己的一些本色。……有一天，現今「張老師文化公司」總編輯桂花認真的對我說：「惠惠，我真喜歡你的真誠，像你這樣『真』的人，現在不多了，跟你在一起，讓我感覺不必拘束，也自在多了」。（桂花也許已記不得這段話了）沒想到我不經意露出的馬腳，居然讓她有這樣的感覺，這對我是多麼的有意義、是多大的鼓舞。從此，我對「完美」有了很多的思考與體悟。現在我常常告訴學生「不完美就是完美，完美就是不完美」、「不完美是正常又健康」。粗心粗魯是我，熱心善良也是我，我喜愛自己的熱心善良，也接受自己的粗心粗魯，它不是我的缺點而是我的特點。漸漸的，我自由了，也懂得疼惜自己，並且這個歷程使我更能了解別人，體會別人，也更懂得關愛別人。這是一段非常深刻的經驗，一直在心中澎湃，也是提筆撰寫本書的主要動力。將近兩年的撰寫期間，筆者雖用心盡力，但疏漏在所難免，衷心盼望並接受各位的指教。

最後想把這本書獻給我最親愛的父母與兄弟姐妹，生長在支持力量很强的家庭，是我最大的幸福。他們總是在生活中扮演「打氣鼓舞者」，在危困時扮演「扶持者」，在犯錯時扮演「建設性的批評者」，在他們的尊重與接納中，我終於一步一步的走出自己，成爲一個快樂的自由人。

85年9月序於台北

目次

序／疼惜自己・關愛別人●黃蕙惠／1

第一章 人際關係與生活／9

我們活在人際關係中／10

人際關係的功能／10

習作一：準備參與團體／12

人際關係的發展／13

人際關係的層次／15

習作二：相見歡／16

第二章 溝通／19

溝通的定義／20

習作三：迴旋溝通／21

溝通的系統／22

習作四：感覺—解釋—感受／34

習作五：單向溝通與雙向溝通／39

第三章 自我概念：溝通之鑰／41

自我概念的內涵與形成／42

習作六：三我齊觀／47

習作七：打氣鼓舞者與打擊洩氣者／50

自我概念與人際溝通／51

自我概念的特性／52

習作八：自我誇耀／61

改變自我概念／62

第四章 自我防衛／65

自我防衛的意義／66

防衛機轉／68

防衛妨礙溝通／71

防衛性行爲與支持性行爲／72

習作九：防衛回饋／79

第五章 自我表露／81

開放自己與接受別人／82

自我表露的意義／84

自我表露的特徵／86

適當的自我表露／87

自我表露與自我覺知／89

自我覺知與回饋／90

習作十：自我表露與自我覺知／93

習作十一：學習回饋／97

第六章 知覺與溝通／99

知覺的歷程／100

習作十二：知覺組織／104

影響知覺的因素／105

知覺過程的錯誤／108

習作十三：事實與推論／111

改進對自己與別人的知覺／112

第七章 情緒與思想／115

情緒是什麼／116

習作十四：感覺之旅／119

情緒的發展／121

習作十五：認識自己的情緒／122

情緒表達與人際溝通／123

思考與感覺／126

非理性想法與溝通／128

習作十六：打擊魔鬼／139

第八章 自我肯定與人際溝通／141

不快樂的生活／142

軟弱者的內在恐懼／143

自我肯定的內涵／146

自我肯定的權利與責任／148

習作十七：我自我肯定嗎／152

習作十八：邁向自我肯定／154

反應類型／154

自我肯定的行為／156

習作十九：自我肯定訓練／160

第九章 有效的溝通行為／161

溝通是需要學習的／162

專注行為／163

積極傾聽／165

習作二十：專注與不專注／166

同理心／167

習作二十一：同理心練習／169

習作二十二：其實你懂我的心／171

尊重與接納／171

習作二十三：假如我有五百萬元／173

真誠／174

習作二十四：戴面具／176

解釋／176

行為描述／178

習作二十五：他們在做什麼／179

讚美／179

建設性的批評／180

第十章 語言溝通／183

語言是符號／184

語言認知的主觀性／184

多重意義的語言／185

模稜兩可的語言／185

相對的語詞／185

弦外之音／186

抽象的語言／186

運用具體精確的語言／188

習作二十六：從抽象到具體／191

第十一章 非語言溝通／193

非語言行為與語言訊息的關係／194

習作二十七：語言與非語言溝通／195

非語言溝通的特性／195

習作二十八：比手劃腳／197

非語言溝通的方式／198

習作二十九：你的裝扮會說話／212

習作三十：距離與感受／212

環境與非語言溝通／213

習作三十一：觀察非語言行為／215

第十二章 預防與處理人際衝突／217

衝突的定義／218

習作三十二：辯論比賽／220

衝突是無可避免的／221

正功能與負功能的衝突／223

應對衝突的型態／227

習作三十三：你的衝突型態／231

解決衝突的原則／232

解決衝突的方法／235

習作三十四：腦力激盪／242

習作三十五：競爭與合作／242

參考書目

(一)中文部分

(二)英文部分

第一章

人際關係與生活

我們活在人際關係中

我們真的是活在人際關係中，甚至在我們尚未出生、還在娘胎時，就已經和父母發生了密切的關係了。出世之後更是如此，除了父母，還有兄弟姐妹，爺、奶、叔、伯、姨、舅……等家人；上學後多了同學、老師……；工作後又增加了老闆、上司、同事、部屬、客戶、同業；自己成立家庭後又有妻女、子孫，以及他們的親戚、朋友、同事……；還有其他各種生活所帶來的各種關係，如鄰居、宗親、買賣關係、醫病關係……等等。也就是因為有了這些人際關係，我們的生命變得更豐富、更有意義，生命中的很多成長、苦樂都由此而生。「活著就要與別人接觸」，所以人際關係可說是人類生活的主要核心。它不是人生的奢侈品，而是必需品，人人都需要，處處都存在。

人際關係的功能

人際關係既是人人所需，其對人類的生活具有數種功能，分述於下。

滿足社會性需求

人是羣性的動物，喜歡羣居生活，這是天性。社會心理學家 Abraham Maslow 也指出「社會性」是人類五大基本需求之一。每個人都希望自己有所隸屬，在家中是家庭的一份子，與朋友在一起時被接納……等。這樣才能讓你感受到你和他們同類，有共同的語言、生活與文化，如此生活在一起，才能分享、才會

產生樂趣與意義。

促進自我了解、發展自我概念

每個人的自我了解有部分來自自省，另外的來源即是他人。別人就像是鏡子一樣，當我們和他人互動時，可以從別人對我們的反應或回饋中，發展出清晰、正確的自我畫像。例如，朋友對你冷淡、不理睬，你大概可以了解到自己不受歡迎；或者同學常稱讚你聰明、能幹，漸漸的，你也就認為自己是這樣的人。因此，人際網絡愈廣就擁有愈多的鏡子，也就有多方面的回饋，讓你不必只從少量的回饋中就論斷自己，這樣對自己會有比較公允的了解與看法。

促進個人成長

個人的成長如果只靠個人的學習是不夠的。而我們的朋友各有專長、各有不同的才能、更具有不同的經驗，這正是自己所欠缺的，值得向他們學習的，俗話說：「三人行必有我師焉」，正是這個道理。與朋友在一起，多聽、多看、多問、多請教、多學習，必能促進個人的成長。

苦樂與共並提供協助

有人說：「有人分享的快樂是加倍的快樂，有人分擔的痛苦是減半的痛苦」。當我們喜樂時，有人分享我們的成功、榮耀、快樂，會讓我們感到更快樂、更有意義價值，試比較得了大獎或完成某件困難的任務時，自己一人坐在家裡抱著獎杯快樂？還是家人、朋友圍繞著你一起慶祝比較快樂？而當我們痛苦時，如果

有家人或朋友在身邊安慰、鼓勵或協助，就比較不會感到孤單、無助，比較容易恢復信心，也較有勇氣從失敗、痛苦中再站起來。

促進身心健康

良好的人際關係對於個人的生理與心理健康都有很大的助益。有人說寂寞會致人於死，美好的人際關係可以創造生命，延年益壽。很多的醫學研究都發現積極、支持性的人際關係使人長壽，較有助於病情的復元，也較少致病。同樣的，寂寞、疏離會引致心理疾病。令人痛苦的事莫過於沒人理會、沒人愛、被放棄、被疏遠、寂寞等，這些使人感到焦慮、沮喪、挫折、失望、自貶，而造成心理的傷痛、創傷，甚至心理疾病。反之，積極、支持的人際關係使人感到安全、自尊、自信、愉悅，而成爲快樂、健康的人。

習作一：準備參與團體

1. 徵求或尋找 6-12 位與你一樣，想對自己的人際關係更加了解與學習的同好，組成一個團體。
2. 在一個團體裡至少有兩種角色：領導者與成員。而這是個互助的團體，因此每個人在團體中都有機會扮演這兩種角色。
3. 共同選定一些時間（每週固定一次或兩次）及適合的場所（安靜、寬敞、空氣流通），做爲聚會的地點。

人際關係的發展

人與人的交往，彼此之間關係的建立不是一蹴即成的，而是漸進的、有過程的，大體上是經由「接觸—相吸—相交—相愛」的歷程。

接觸

接觸是建立人際關係的第一步，沒有機會接觸，自然不可能建立任何關係。接觸藉由參與中介活動而達到，每天都躲在家裡，不參加任何活動，也就沒有機會接觸其他人。例如，參加郊遊活動、研討會、音樂會、畫展、看電影……等，較容易在這些活動中認識志同道合的朋友。中介活動可分為正當的與不正當的，參加不正當的活動，如賭博等，則易交上損友。因此選擇自己有興趣的正當活動參與，可以認識志趣相投的益友，開拓美好的人際關係。

相吸

有了接觸也不一定發展關係，必須接觸後雙方互相吸引才會繼續發展，而個體藉由彼此的外顯條件及內蘊條件互相吸引。外顯條件是指個體的長相、儀容、言談舉止、社經地位（包括教育程度、職業、社會階層、經濟地位……）等，這些很容易在初次或早期交往時，就表現出來並且較快造成吸引；而內蘊條件指個人的個性、思想、價值觀、才能、興趣等，這些需較長期交往後才會發現，但能深深且長久的吸引對方。因此個體要先充實自己，把自己打扮得乾淨整潔、學習合宜的行為、培養成熟的人

格、學習各種才能、開發興趣，才能成爲人見人愛、受歡迎的人。

人際吸引的基礎可建立在雙方條件、背景的相似性，或互補性上。有些人是因爲彼此性別、年齡、教育程度、社經地位、信仰、興趣、態度、個性……等背景條件相似，而彼此吸引；而另有些人則因爲雙方上述的某些背景條件相異，造成互補而互相吸引。究竟兩者何者爲佳，其實各有利弊。因相似而相吸者，雙方較能了解彼此，溝通較易，但因雙方相似，有時較不豐富、多樣；如因互補而相吸者，雙方相當不同，雖然很多樣、豐富，但彼此不容易了解對方，易在溝通上產生磨擦，需要雙方都能欣賞差異，尊重別人，才能相處愉快。

相交

雙方對彼此有了好印象而願意繼續交往，漸漸的就會期待對對方有更深入的了解，而了解有賴於溝通，彼此交換訊息，才能更了解對方，也才能讓對方更了解自己。但在彼此向對方自我表露（self-disclosure）的過程中，常常會猶豫：到底要告訴對方多少、多深？太少，關係不能深入；太多或太深，尤其是一些陰暗面時，又擔心對方會看輕自己或不喜歡自己。另外，在彼此表露過程中，會發現對方與自己的相似或欣賞之處；同時也會發現與對方不同之處，甚至對立之處或討厭之處。此時會對此關係評估衡量，如果相投或欣賞之處多於相異或討厭之處，或不同、討厭之處未強烈到無法容忍，則關係可能會再繼續；若相異或討厭之處多過相投或欣賞之處，或相異、討厭之處強烈到無法忍受，彼此有重大的衝突，則關係可能會惡化或停止。再者，在此過程

中，有時會因為擔心若讓對方了解自己真正的樣子，對方可能會不喜歡我，而隱藏真實的自己，以不實的樣子相交。如此，雖然一時討人歡心，却得隨時戴著面具，做個不一致、不真誠的人；有一天萬一對方了解實情，即會因欺騙而關係破裂。惟有真誠相交，才能得來真誠、永固的友誼。

在交往過程中，雙方不但學習互相了解，也學習彼此溝通的方式。衝突在交往過程中是難免的，如果衝突無法建設性的解決，就可能導致關係破裂或結束；能順利、建設性的解決衝突，不但平息紛爭與不愉快，並且使關係更加穩固，更經得起考驗。

相愛

雙方互相自我表露、真誠交往，又學習了溝通及解決衝突的方法，關係愈發穩定，彼此也愈加了解，對於優點能互相欣賞，缺點也能互相接納，由相知而相愛。雙方能互相信任，彼此忠誠，不因流言或時空的阻隔而有所懷疑或疏遠。因此相愛不只是愛其光鮮美好，還要在其潦倒、有難時給予鼓勵、支持；相愛也不只是喜愛他的優點，他的缺點也是他的一部分，亦即無條件全然接納，把對方當做獨一無二的人。這樣的關係才能使對方受到尊重而自重，也才能讓雙方真誠面對自己與對方，自我了解與成長由此而滋生。

人際關係的層次

人際關係中的親密程度可以視為一條連續的線。線的一端是點頭之交，另一端是親密至交。兩個人有可能從一端的點頭之交