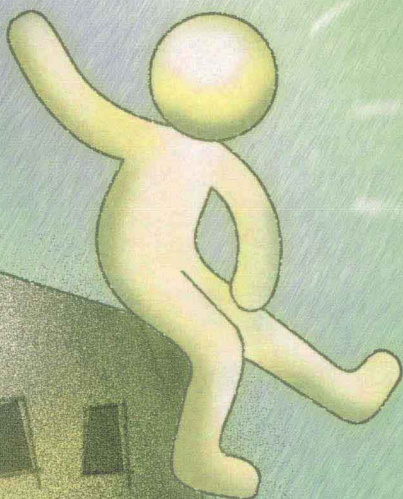


人際溝通

Human Communication

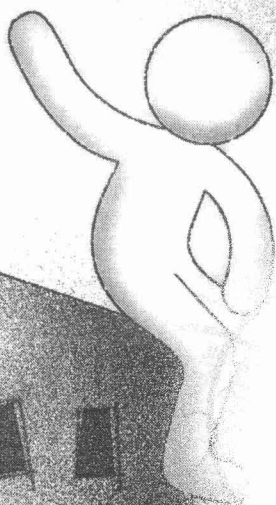
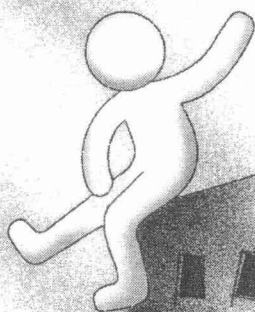
林仁和【著】



人際溝通

Human Communication

林仁和【著】



洪葉文化事業有限公司

人際溝通

作 者／林仁和

執行編輯／謝靜雯

美術編輯／張淑慧

發行人／薛慶意

發行所／洪葉文化事業有限公司

登記號／局版台業字第 5509 號

地 址／台北市羅斯福路三段 283 巷 14 弄 22 號 3 樓

電 話／（886-2）2363-2866

傳 真／（886-2）2363-2274

E-Mail／hungyeh@ms14.hinet.net

劃 撥／1630104-7 洪有道帳戶

門市部／（886-2）2736-2544

版 次／2002 年 3 月 初版一刷

I S B N／957-0420-43-X

版 權 所 有 · 翻 印 必 究

定價：350 元

〔如有缺頁、破損、裝幀錯誤，請寄回更換〕

關於本書

《人際溝通》是專為教授「人際溝通」相關課程的老師與學生的學習需要，以及有興趣改善人際溝通的讀者所撰寫的書籍。本書規畫是依照一學期二學分或三學分的教學與學習的需要，全書分為十章及附錄一篇。

第一章為人際溝通的基本概念。包括三個主題：人際溝通的基礎、有效的人際溝通、心理測驗：人際溝通基本測驗。第二章為人際溝通的語言基礎。包括三個主題：語言溝通的普遍性、語言溝通的原則性、語言溝通的領導性。第三章為人際溝通的應用原則。包括三個主題：語言溝通的性質、語言溝通的範圍、語言溝通的應用。

第四章為個人溝通的性別角色。包括三個主題：男女性別語言的差異、男性語言的特色、女性語言的特色。第五章為人際溝通的年齡與職業角色。包括兩個部分：溝通的年齡角色、溝通的職業角色。第六章為人際溝通的場合與應用。包括四個部分：場合的語言對策、一般性場合的應用、招待性場合的應用、特殊場合的應用。第七章為人際溝通的技巧訓練。包括三個主題：表達語言的訓練、關連語言的訓練、轉換語言的訓練。

第八章為人際溝通的進階訓練。包括三個主題：形容語言的訓練、擴大語言的訓練、加強語言的訓練。第九章為人際溝通的整合訓練。包括三個主題：技巧性的整合訓練、模糊性的整合訓練、語意性的整合訓練。第十章為進行有效的

II 人際關係

會談與講話。包括三個部分：有效講話與會談的前提、有效講話與會談的操作、進行有效溝通個案研究。附錄：如何推銷自己——職業發展中的策略與技巧。

本書以實務取向，參考資料主要來自筆者十幾年來在聯合國開發計畫署（UNDP）服務期間主持與參加相關工作坊（workshop）所收集的。因此，許多資料的原始來源，特別是中文部分的早期典故、傳說故事與案例，則難以考證。在知識的傳播與發展過程中，雖然有過不少著名的英雄人物，但更多的無名英雄在默默地貢獻。當我們分享這些寶貴的知識時，當心存感謝。

林仁和

2002 月 1 月於東海大學

目錄

本書簡介 I

第 1 章 人際溝通的基本概念 1

1.1 人際溝通的基礎 / 2

- 1.1.1 溝通的定義 2
- 1.1.2 溝通的重要性 4
- 1.1.3 溝通的程序 5

1.2 有效的人際溝通 / 11

- 1.2.1 溝通與傾聽 12
- 1.2.2 傾聽的技巧 15
- 1.2.3 簡化溝通過程 16

1.3 心理測驗：人際溝通基本測驗 / 18

- 1.3.1 測驗部分 18
- 1.3.2 評分規則 19
- 1.3.3 諮詢部分 20

本章摘要 / 25

思考問題 / 26

第 2 章 人際溝通的語言基礎 27

2.1 語言溝通的普遍性 / 28

- 2.1.1 語言溝通的研究 28
- 2.1.2 語言溝通的發展 30
- 2.1.3 語言溝通的普遍性 32

2.2	語言溝通的原則性 / 36	
2.2.1	原則性與靈活性	36
2.2.2	規範性與變異性	40
2.2.3	思想性與情感性	43
2.3	語言溝通的領導性 / 46	
2.3.1	領導人際關係	46
2.3.2	領導人際溝通	48
	本章摘要 / 51	
	思考問題 / 52	

第3章 人際溝通的應用原則 53

3.1	語言溝通的性質 / 54	
3.1.1	語言溝通的準確性	54
3.1.2	語言溝通的生動性	57
3.1.3	語言溝通的激勵性	61
3.2	語言溝通的範圍 / 63	
3.2.1	語言溝通的橫向作用	63
3.2.2	語言溝通的縱向作用	64
3.2.3	語言溝通的整體作用	66
3.3	語言溝通的特徵 / 67	
3.3.1	原則性與靈活性結合	67
3.3.2	理性與通俗性相結合	70
3.3.3	幽默性與隨機性相結合	71
3.3.4	民族性、群眾性、時代性相結合	72
	本章摘要 / 75	
	思考問題 / 76	

第 4 章 個人溝通的性別角色 77

4.1 男女性別語言的差異 / 79

4.1.1 情中含理 80

4.1.2 理中含情 82

4.2 男性語言的特色 / 83

4.2.1 理達言明 83

4.2.2 瀟灑自如 85

4.2.3 謙誠坦率 88

4.2.4 豁達大度 90

4.3 女性語言的特色 / 95

4.3.1 情真意切 96

4.3.2 委婉含蓄 98

4.3.3 溫柔謙和 100

4.3.4 聰慧機敏 102

本章摘要 / 105

思考問題 / 106

第 5 章 個人溝通的年齡與職業角色 107

5.1 溝通的年齡角色 / 108

5.1.1 青年人的語言特色 109

5.1.2 中年人的語言特色 114

5.1.3 老年人的語言特色 119

5.2 溝通的職業角色 / 122

5.2.1 職業語言的特色 123

5.2.2 教師的語言特色 123

5.2.3 服務人員的語言特色 129

5.2.4 主管人員的語言特色	132
本章摘要／	138
思考問題／	139

第 6 章 人際溝通的場合與應用 141

6.1 場合的語言對策／	142
6.1.1 場合協調	142
6.1.2 氣氛協調	143
6.1.3 規模協調	144
6.2 一般性場合的應用／	145
6.2.1 招呼的溝通語言	145
6.2.2 介紹的溝通語言	149
6.3 招待性場合的應用／	151
6.3.1 待客場合溝通語言	152
6.3.2 宴會場合溝通語言	156
6.4 特殊場合的應用／	159
6.4.1 祝賀場合溝通語言	159
6.4.2 探望場合溝通語言	162
6.4.3 求助的溝通語言	167
本章摘要／	169
思考問題／	170

第 7 章 人際溝通的技巧訓練 171

7.1 表達語言的訓練／	172
7.1.1 角色語言與修詞	172
7.1.2 模仿語言的應用	174

7.2 關連語言的訓練 / 178	
7.2.1 相關語言的應用	178
7.2.2 關連語言的應用	181
7.3 轉換語言的訓練 / 185	
7.3.1 相對語言的應用	185
7.3.2 移花接木語言的應用	193
本章摘要 / 197	
思考問題 / 198	

第 8 章 人際溝通的進階訓練 199

8.1 形容語言的訓練 / 200	
8.1.1 比喻格式的應用	200
8.1.2 象徵語的應用	207
8.2 擴大語言的訓練 / 212	
8.2.1 模仿套用語的應用	212
8.2.2 引經據典語的應用	218
8.3 加強語言的訓練 / 222	
8.3.1 誇大縮小語言的應用	223
8.3.2 重疊語的應用	229
本章摘要 / 235	
思考問題 / 236	

第九章 人際溝通的整合訓練 237

9.1 技巧性的整合訓練 / 238	
9.1.1 環環相扣語言的應用	238
9.1.2 同異相生語言的應用	242

9.2	模糊性的整合訓練／	247
9.2.1	擬人擬物語的應用	247
9.2.1	歧疑多義語言的應用	254
9.3	語意性的整合訓練／	258
9.3.1	婉言曲語語言的應用	258
9.3.2	語意暢達語言的應用	263
	本章摘要／	267
	思考問題／	268

第十章 進行有效的講話與會談 269

10.1	有效講話與會談的前提／	270
10.1.1	講話與會談的基礎	270
10.1.2	講話與會談的效用	271
10.2	有效講話與會談的操作／	273
10.2.1	傳達有系統的訊息	273
10.2.2	具有影響力的講話	276
10.3	進行有效溝通個案研究／	280
10.3.1	有效溝通的基石——公平	280
10.3.2	有效溝通的選擇——取捨	286
	本章摘要／	293
	思考問題／	294

附錄 如何推銷自己：職業發展中的策略與技巧 295

第1章

人際溝通的基本概念

.....

重點提示

人際溝通的基礎

溝通的定義
溝通的重要性
溝通的程序

心理測驗：人際溝通基本測驗

測驗部分
評分結果
諮詢部分

有效的人際溝通

溝通與傾聽
傾聽的技巧
簡化溝通過程



2 人際溝通

當人類的文明以神奇速度，好像噴射機般地朝向二十一世紀邁進之時，同時也已經掌握有史以來最複雜的溝通方式。例如，現代電子技術已經使得月球上的人可以與地球上的人對話，而且電腦科技也使人們與電腦對談變得可行。現在的電腦可以在幾秒鐘之內存取大量的資訊，而這在幾年前卻需要幾天，甚至幾禮拜的作業才能完成。

雖然人類已經發展高度複雜的電子通訊設備，但是人與人之間的面對面溝通卻仍然存在著一些問題。實際上，最近由於管理顧問公司對許多機構所進行的研究指出，不良的溝通仍然是領導工作上的最大問題。

本章根據「人際溝通的基本概念」的主題，討論三個相關議題：人際溝通的基礎、有效的人際溝通、心理測驗：人際溝通基本測驗。

1.1 人際溝通的基礎

人際溝通的基礎部分，主要包括下列三個項目：溝通的定義、溝通的重要性以及溝通的程序。

1.1.1 溝通的定義

何謂溝通？雖然許多人承認他們經常會在溝通上發生困難，但是很少有人肯花時間去瞭解他所謂的「溝通」是什麼

意思。溝通的定義可說是：

一個人或一群人傳達意思給另一些人的過程。

除非對方的意思已經被瞭解，否則溝通就不算完成。因此，當人們抱怨溝通不良時，他們實際上是在抱怨彼此之間的瞭解不夠，而不是抱怨缺乏對話、討論、記備忘錄，或者是沒獲得反應。

於是，我們也可能會經常把溝通的工具和溝通的本身混為一談。並不能因為曾經花下功夫去與某人溝通，就證明他們會自動瞭解所帶來的訊息。談話並不能證明瞭解，書面的信件也不一定就代表對方已經瞭解你的看法。

個案

最近邁農·陸施先生（Myron Rush）和一所學院的校長以及他的一位行政主管一起開會，討論他們學生與校友之管理以及領導訓練的需要。會議預定自下午二點開始，但一直到二點十五分，那位主管仍未來到。校長說：

我不懂，昨天我還在備忘錄上寫了一封信提醒他呢！

後來陸施先生在教員休息室找到這位主管，發現他兩天來都沒有看到那張信函，而校長卻認為他送出了備忘錄，就表示自己已經和那位行政主管溝通清楚。由此可見，經常以為溝通工具可以替代彼此的瞭解。

優秀的老師或師父都應該知道溝通的重要性，他們也努力要使他和學生之間彼此瞭解。經常會在引用一些寓言與學

4 人際溝通

生分享後，便問他們說：

這一切的話你們都明白了嗎？

老師或主管們知道，除非學生或部屬們確實明白，否則
不管他講多少道理，他都不能算是已經溝通清楚了。

1.1.2 溝通的重要性

以舊約聖經的巴別塔事件（創世記11章1-9節）為例，很清楚地說明了溝通在個人和組織成就上所扮演的重要角色。

「那時，天下人的口音言語都是一樣」。（1節）。當他們集合起來建造「一座城和一座塔，塔頂通天」。（4節），他們首先擁有了良好溝通的要素。

上帝降臨要看世人和他們的工程，說：「看哪，他們成爲一樣的人民，都是一樣的言語，現在既做起這事來，以後他們所要做的事，就沒有不成就的了」。（6節）。上帝瞭解他們的有效溝通系統，使他們在共同目標下結合起來，而且激勵他們去採取行動。

良好的溝通是形成組織團結和提高士氣必要的條件，同時，也是他們發揮團隊無可限量的創造力之一種基礎。

下面的一段聖經更說明溝通的重要性：

「我們下去，在那裡變亂他們的口音，使他們的言語，彼此不通」。（7節）

請注意，溝通的最大目的是形成互相的瞭解。上帝也知道假使要阻止他們繼續建塔的工程，必須先擾亂溝通。一旦人類的溝通系統被破壞，那麼，團隊的士氣便被瓦解，整個

工程就自然停工了（8節）。

在這一段經文裡很清楚地說明，溝通在任何組織的努力中都佔有極重要的地位。同時。這也是培養員工使命感，以及提高工作士氣的關鍵，更是一種無可限量的創造力效果之根源。然而，員工們一旦無法彼此瞭解，那麼所謂的使命感、士氣或集體創造力便蕩然無存，計畫就停工。

我們都親眼目睹把人送上月球的偉大成就。從一九五八年十月五日開始，美國太空總署便展開一項「水星計畫」，目的是要把第一位美國人送上外太空。這項目標在三十個月後的一九六一年五月五日就完成了。八年後，是人類史上獲得最偉大的技術成就。

一位參與月球登陸計畫的太空工程師訴說：

大部分的人都無法體會這項工程的浩大。在一九六〇年代計畫進行期間，在世界各地有數以百萬計的人們參與了幾千個計畫的工作，我們知道需要有良好的溝通才能達成目標。因此，就設計了最簡單、但是卻最有效的溝通系統，這是成功的關鍵。

上帝的顯示加上科學界的證明，證實溝通是達成組織目標最重要的因素。因此，領導人員在進行一項計畫前，必須事先努力取得有效的溝通技巧。

1.1.3 溝通的程序

溝通的定義指出：要達成互相瞭解，必須有明確的程序。因此，注意這種程序，明白各階段的彼此相關性，正是

改善溝通的第一要件。

溝通過程基本上包含七個步驟：

- (I) 發展要進行溝通的明確觀念或感受：確定溝通的理念。
- (II) 選擇正確的言語和行動來傳遞你的觀念：把理念轉變為訊息。
- (III) 傳達訊息並注意周圍的溝通障礙，並努力減少之：把訊息傳達出去。
- (IV) 接受者必須藉著聽話和觀察行動來接收發送的訊息：正確地接收訊息。
- (V) 接受者必須解釋這些語言和行動：解釋訊息。
- (VI) 接收者必須能夠對訊息做適當的決策：Yes、No或不理會。
- (VII) 接受者必須形成肯定的感受（Yes）為前提：正確的回饋

在這七個步驟中，前三個步驟由發送訊息的人進行，後面四個步驟則由接收訊息的人來完成。

發送訊息者的工作必須包括下列三個部分：

- (1) 發展要進行溝通的明確觀念或感受：確定溝通的理念

在設法將你的觀念傳送給別人時，你可曾說過：「我不確定該怎麼說，但是……」然後設法再加以解釋。這種說法講明了，你對你自己想溝通的內容並沒有清楚的瞭解。假使連你自己都不清楚想說什麼，你更不可能期待別人能瞭解你。因此，在想要傳遞你的觀念或感受給別人的時候，你對