

人際關係與溝通技巧

Interpersonal Relations and Communication

傅清雪 編著 林懿貞 校閱



高立圖書

C912.1-49
2014/2

第二版

人際關係與溝通技巧

Interpersonal Relations and Communication

傅清雪◎編著 林懿貞◎校閱



國家圖書館出版品預行編目資料

人際關係與溝通技巧 / 傅清雪編著，-- 二版修訂，-- 新北市：高立，民 98.08

面； 公分

參考書目：面

ISBN 978-986-412-697-2 (平裝)



1. 人際關係 2. 溝通技巧

177.3

98013773

人際關係與溝通技巧 (書號：515876)

中華民國 101 年 9 月二版六刷

編著：	傅清雪
校閱：	林懿貞
企劃編輯：	林汎祺
出版者：	高立圖書有限公司
電話：	(02)22900318
網址：	www.gau-lih.com.tw
住址：	新北市新北產業園區五工三路116巷3號
登記證：	行政院新聞局局版臺業字第1423號

有著作權・翻印必究

定價：380 元整

ISBN : 978-986-412-697-2



現代社會變遷快速，人際關係疏離已是現今社會中一個非常普遍的現象，電腦科技發達，縮短了人與人之間的距離，世界各地的親朋好友即時通訊，彷彿就在身邊的感覺，真正達到零距離；但也因為如此速食的情感交流，人際間互動頻率不大的情況下，常會造成「相見不如懷念」的感慨。有人選擇與電腦網路的虛擬朋友聊天，始終不敢與實際的「人」交往，因此使得許多人都有寂寞的感覺。

大部分的人都認為，人際關係是一種與生俱來的能力，但它是經由人與人之間相互學習而來的。溝通是人際關係的基石，透過溝通我們得以將自己的意見、態度、信念和感受，傳遞給他人，不但讓他人瞭解我們，也使我們更加認識自己，這就是人際關係的起點。故本書以理論為導引，讓讀者發展出實用的人際關係與溝通技巧。

本書共分十二章，首先闡述人際溝通的基本概念，接著探究知覺與人際溝通的關聯，並討論語言、非語言、傾聽與溝通的關係，及有效的溝通方法。另外，討論人際關係的建立與可能產生的衝

突，進一步了解情緒管理對人際關係的影響。最後，本書分別就「友誼的贏取與維繫」、「愛情的永恆與褪變」、「求職面談的進退應對」、「如何成為說話高手」等四個面向，為讀者剖析實用的方法與技能，兼顧理論與實務，深入淺出，以便讀者達到最佳的人際互動。章末並有「自我評量」、「活動與學習」單元，藉由實際的演練及問答，對書中的說明更為理解。

本書的撰寫與再版，承蒙前中華醫事科技大學林壽宏校長多方鼓勵與鞭策，國立台南大學科技管理研究所所長林懿貞博士細心校閱審核，激勵本人將多年的教學經驗，集結成冊，以饗讀者。同時，也要感謝高立圖書公司董事長高輝揚先生慨允出版，企劃編輯林汎祺先生奔走催促，編輯部同仁的用心協助，由於諸先進的幫忙，本書才能順利再版。本書匆忙付印，疏漏之處，盼各界前輩不吝指教至禱。

傅清雪 謹識

2009 年夏



目錄

CONTENTS

第 I 篇 人際溝通的基礎

Chapter 1	人際溝通緒論.....	3
	第一節 人際溝通的重要性.....	7
	第二節 人際溝通的意義與歷程.....	11
	第三節 人際溝通的基本要素.....	15
	第四節 人際溝通的特性.....	21
	自我評量.....	27
	活動與學習.....	29
Chapter 2	知覺與人際溝通.....	33
	第一節 知覺的歷程.....	36
	第二節 自我知覺.....	39
	第三節 影響知覺的因素.....	46
	自我評量.....	54
	活動與學習.....	57

Chapter 3

語言溝通61

第一節 語言是一種符號	65
第二節 語言的本質	67
第三節 語言溝通的誤解與瞭解	70
第四節 有效的語言溝通方法	75
自我評量	78
活動與學習	79

Chapter 4

非語言溝通81

第一節 非語言的符號溝通	85
第二節 非語言與語言溝通的互動關係	87
第三節 非語言溝通的類型	90
自我評量	98
活動與學習	99

Chapter 5

傾聽與溝通103

第一節 傾聽的重要性	106
第二節 傾聽的過程	108
第三節 傾聽的障礙與陷阱	112
第四節 有效的傾聽方法	116
自我評量	120
活動與學習	121

第 II 篇 人際關係

Chapter 6 人際關係的建立..... 125

第一節 人際關係的理論.....	128
第二節 人際關係的發展歷程.....	132
第三節 人際關係的類型與功能.....	138
自我評量.....	142
活動與學習.....	145

Chapter 7 情緒與人際關係..... 149

第一節 情緒的定義.....	152
第二節 情緒智商與情緒管理.....	155
第三節 情緒表達的功能與障礙.....	159
第四節 有效的情緒表達原則.....	162
自我評量.....	166
活動與學習.....	169

Chapter 8 人際關係的衝突與和解..... 171

第一節 衝突的本質.....	175
第二節 衝突的發展歷程.....	181
第三節 面對衝突的因應策略.....	184
第四節 解決衝突的步驟與方法.....	187
自我評量.....	194
活動與學習.....	195

第 III 篇 實用的人際關係與溝通

Chapter 9	友誼的贏取與維繫	201
	第一節 何謂友誼	204
	第二節 友誼的發展與建立	208
	第三節 影響友誼的因素	215
	自我評量	219
	活動與學習	221
Chapter 10	愛情的永恆與褪變	227
	第一節 愛情的定義與類型	231
	第二節 情愛關係的進展	234
	第三節 喜歡與愛的區別	237
	第四節 相愛容易相處難	240
	自我評量	244
	活動與學習	251
Chapter 11	求職面談的進退應對	257
	第一節 面談的意義	260
	第二節 面談的準備	261
	第三節 面談的成功關鍵	266
	第四節 面談的十大必考題	270
	自我評量	274
	活動與學習	275

Chapter 12 如何成為說話高手281

第一節 說話的重要性.....	284
第二節 說話場合的運用與練習	286
第三節 如何克服怯場.....	292
第四節 成為說話高手的方法	294
自我評量.....	298
活動與學習	299

參考文獻 / 303

第 I 篇

人際溝通的基礎

→ 第 1 章 人際溝通緒論

→ 第 2 章 知覺與人際溝通

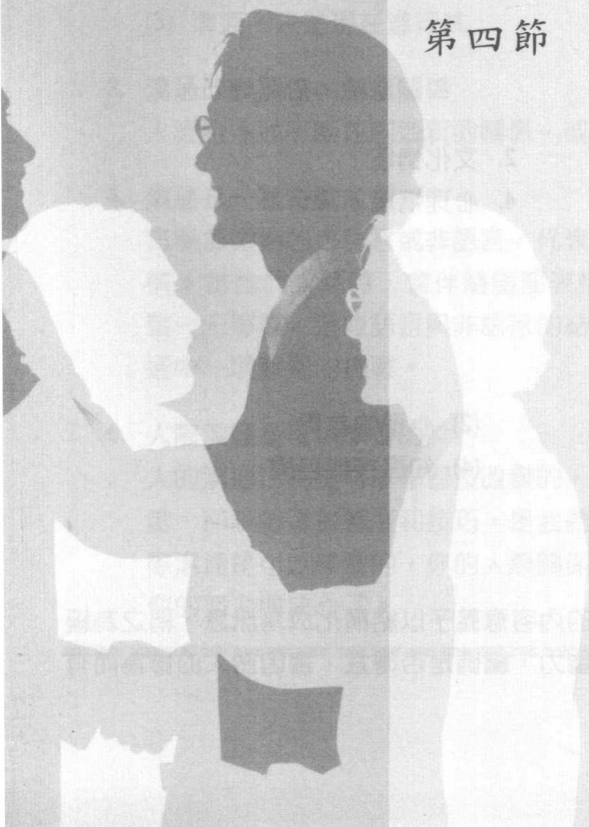
→ 第 3 章 語言溝通

→ 第 4 章 非語言溝通

→ 第 5 章 傾聽與溝通

人際溝通緒論

- 第一節 人際溝通的重要性
- 第二節 人際溝通的意義與歷程
- 第三節 人際溝通的基本要素
- 第四節 人際溝通的特性



主·要·概·念

□ 人際關係

人際關係是一種與生俱來的能力，但它是經由人與人之間相互學習而來的。溝通是人際關係的基石，透過溝通我們得以將自己的意見、態度、信念和感受，傳遞給他人，不但讓他人瞭解我們，也使我們更加認識自己，這就是人際關係的起點。

□ 人際溝通的重要性

每個人在任何時刻都處於各種關係之中，都需要藉由這些關係的彼此溝通，來滿足我們的需求，並得到精神上的鼓舞和提昇。人們會藉由彼此的互動溝通，以滿足需求。

□ 溝通的意義

溝通就是經由一些管道將溝通者的訊息、意見、態度、觀念、或感情等傳遞到對方的歷程。

□ 溝通情境

1. 物理情境；
2. 文化情境；
3. 社會情境；
4. 心理情境；
5. 時間情境。

□ 人際溝通的基本要素

1. 參與者

- (1) 生理的差異；
- (2) 心理的差異；
- (3) 經驗領域差異；
- (4) 知識技能差異；
- (5) 性別及文化差異。

2. 溝通訊息

傳遞訊息必須先將所欲傳達的內容意義予以結構化成為訊息，稱之為編碼，通常這是傳訊者的表達能力，編碼是否得宜，會因個人的修為而有

差異。而接收者將所接收到的訊息解構成自己認同的意思，稱之為譯碼。譯碼也會因接收者對訊息的解讀能力而有不同程度的差異。

3. 雜音

雜音就是干擾溝通進行的各種因素，使得溝通的訊息被誤解或無法達成。它阻礙溝通的形式可分為：外部的、生理的及心理的。

4. 回饋

回饋是對訊息的反應，可以讓傳送者知道其所傳送的訊息是否被聽到、被看到、被瞭解或者被誤解。訊息的回饋與傳送的方式是一樣的，可以是語言的，也可以是非語言的。

□ 人際溝通的特性

1. 人際溝通是一種過程

- (1) 溝通是持續性的；
- (2) 溝通是不斷變化的；
- (3) 溝通是動態而非靜止的。

2. 人際溝通是全方位的

- (1) 溝通無法完全被洞察；
- (2) 溝通是人的互動；
- (3) 溝通不只是現在進行式；
- (4) 溝通會隨角色的不同而改變。

3. 溝通改變關係、創造關係

人經由溝通不斷在創造新的關係，或重新定位關係。

4. 溝通是一種符號象徵

符號象徵指的是語言或非語言，代表特別意義的文字、聲音、動作或表情。當我們說話時，會伴隨臉部表情、身體動作、音量、語調、嘆氣聲……等等，這些語言與非語言的結合，所象徵的意義為何，常是在溝通中一項艱難的挑戰。

5. 人際溝通是可以學習的

人的溝通行為是可以學習及改變的，我們常以慣有的技巧、態度與人相處，卻忽略這些態度和技巧，是我們從小與家人、父母學習而來的。人際溝通是可以學習的，你的人際關係是否會隨著你的學習而改善，端看你的努力與決心了。

前言

現代社會變遷快速，電腦科技發達，縮短了人與人之間的距離，使得地球村已在網路虛擬世界誕生了。不管你身在都市叢林，或是窮鄉僻壤，只要電腦連上網路，世界各地的親朋好友即時通訊，彷彿就在身邊的感覺，真正達到零距離；但也因為如此速食的情感交流，人際間互動頻率不大的情況下，常會造成「相見不如懷念」的感慨，人際關係疏離已是現今社會中一個非常普遍的現象，有人選擇與電腦網路的虛擬朋友聊天，始終不敢與實際的「人」交往，也因此使得許多人都有寂寞的感覺，此種現象如不改變，將影響個人的就業、婚姻與家庭。

旅美作家劉墉對「溝通」做了一個有趣的註解：

中文的「溝通」一詞則造的妙，溝是水溝的「溝」，而通則是通暢、疏通的「通」。「溝通」就好比「通溝」——政府和人民之間的「管道」不通暢了，有了民怨，要溝通；公司與職員之間有了「鴻溝」，造成「勞資糾紛」，要溝通；父母與子女之間有了「代溝」，出現了所謂叛逆的子女，鴨霸的父母，要溝通；連自己，想不開，好像腦袋的溝給堵住了，要好好思前想後一番，也是溝通；「溝通」就是「通溝」，把不通的管道打通，讓「死水」成為「活水」，彼此能對流、能瞭解、能交通、能產生共識。

大部分的人都認為，人際關係是一種與生俱來的能力，但它是經由人與人之間相互學習而來的，溝通是人際關係的基石，透過溝通我們得以將自己的意見、態度、信念和感受，傳遞給他人，不但讓他人瞭解我們，也使我們更加認識自己，這就是人際關係的起點。

究竟人際之間要如何溝通？才能達到人與人關係的**正增強**。在本章中，將從人際溝通的重要性、意義與歷程、人際溝通的基本要素及人際溝通的特性，分別加以說明，待瞭解溝通的基本概念後，就更能進行各項有

效的溝通技巧，增強人際關係能力。

第一節 人際溝通的重要性

電影浩劫重生 (cast away) 描述主角查克在流落荒島後，因無法忍受沒有朋友的生活，而把一顆排球畫上人的五官，將它當成自己最好的朋友，與它聊天、鬥嘴、無所不談，每天與這顆排球對話溝通，就成了查克最重要的人際關係。或許有人會問：一個人孤獨有何不妥？沒人吵，沒人鬧，想做什麼就做什麼，自由自在，尤其在每日規律的生活中，獨處也可能是一個令人興奮的調劑品。確實如此，每個人都需要獨處，對於獨處的需求程度，也遠超過我們實際所得到的，但人們對於「獨處」是有一定的臨界點，如果超過臨界點，將使得原本愉快的獨處，變成痛苦的狀態。就如同電影中的查克一樣，流落在無人的荒島上，也必須找出溝通的管道，建立虛擬的人際關係，因此，人是需要友誼的，也需要不斷的與人溝通。

獨自航行大西洋五十五天的探險家杰克森 (W. Carl Jackson)，歷險歸來後，描述了獨處時的心情，他說：

在第二個月時，我發現我有了寂寞感，使我感到很痛苦，我一直認為，自己是一個自給自足的人，但此時，我終於明白，沒有旁人作伴的生活，是毫無意義的。我有一個強烈的需求，想要跟別人說話，一個真實的、活的、有呼吸的人類。

每個人在任何時刻都處於各種關係之中，都需要藉由這些關係的彼此溝通，來滿足我們的需求，並得到精神上的鼓舞和提昇。這些都是自發性、不假思索的，無論是在人群中尋找朋友、向父母尋求協助，或是在商店中引起店員的注意等等，皆是如此。因此，人們會藉由彼此的互動溝通，以滿足需求。