

人際關係與溝通

資料來源：教育部簡報

子曰：視其所以，
觀其所由，
察其所安；
人焉廋哉，
人焉廋哉。

[論語：為政第二]

課程大綱

壹、概念篇 (30')

- 一、溝通的意義
- 二、溝通的歷程
- 三、溝通的模式
- 四、溝通的環境脈絡
- 五、溝通的相關活動

貳、技巧篇 (120')

- 一、自我覺察 (理念說明與活動體驗)
- 二、傾聽 (理念說明與注意事項)
- 三、同理心 (理念說明與實務演練)
- 四、我訊息 (理念說明與實務演練)
- 五、衝突處理 (理念說明與案例探討)
- 六、正向思考 (理念說明與案例探討)

參、應用篇 (50')

- 一、概論團體動力
- 二、永續發展的人際關係



壹、概念篇

- 一、溝通的意義
- 二、溝通的歷程
- 三、溝通的模式

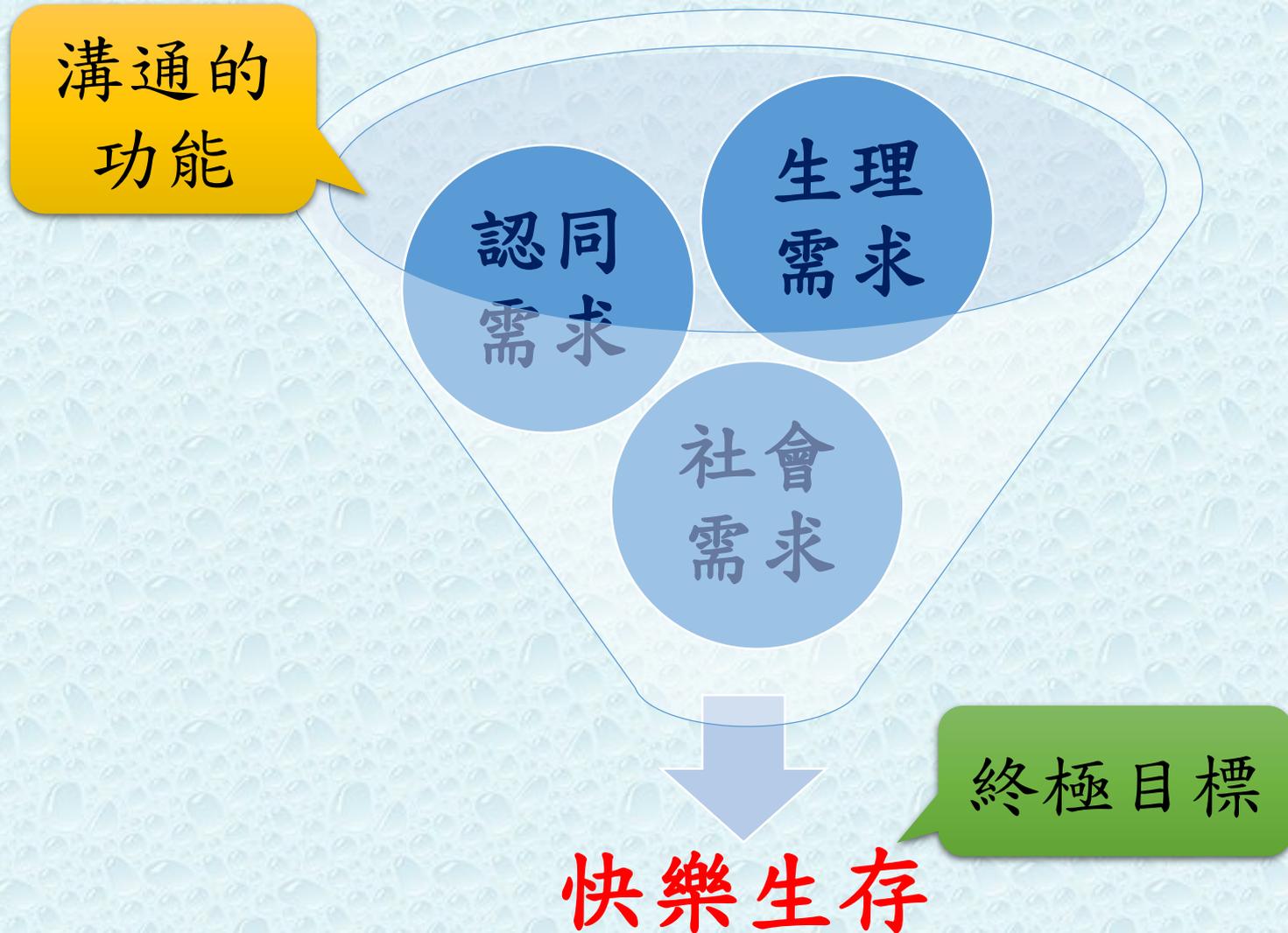
- 四、溝通的環境脈絡
- 五、溝通的相關活動

暖身活動

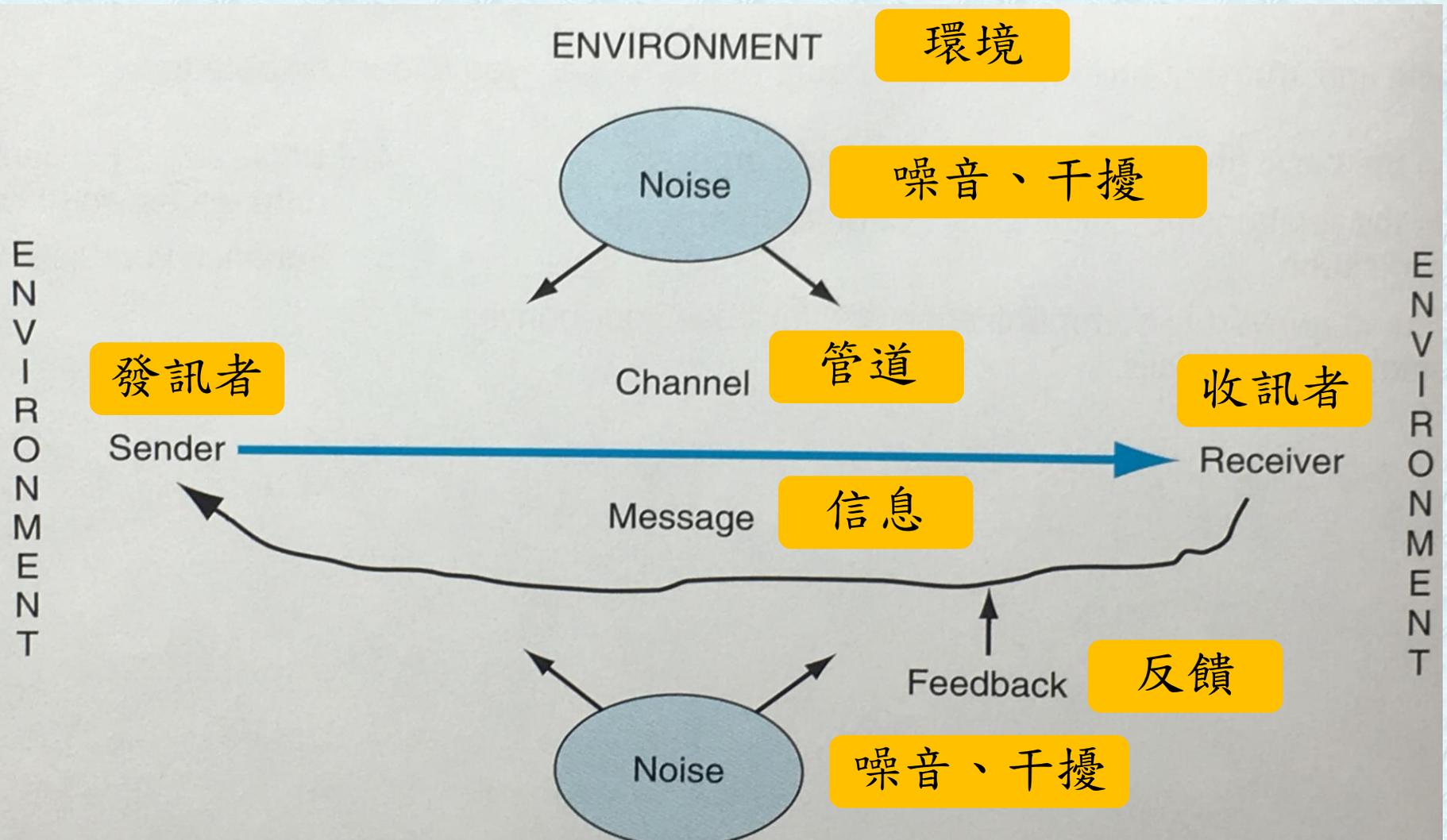
雪花片片

活動省思與分享

一、溝通的意義：目的性行為

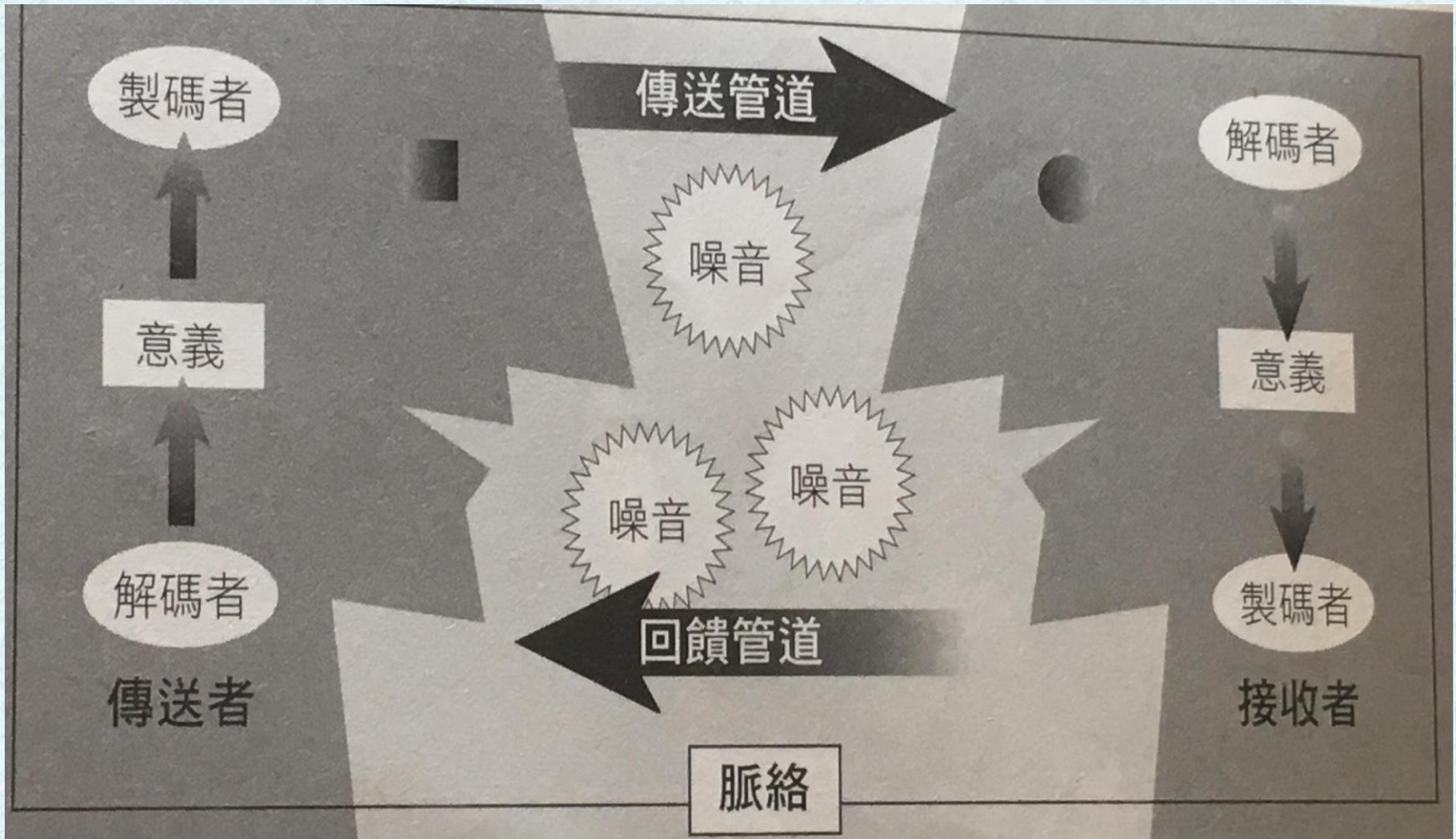


二、溝通的歷程



Source: DuBrin, A. J. (2009). *Human Relations (3 ed.)*, p.66. New Jersey: Pearson Education, Inc.

三、溝通的模式



資料來源:黃鈴媚、汪中信、葉蓉慧譯(2011)。人際關係與溝通。臺北市:前程文化

主要概念

- 1) 溝通是一串編碼(encoding)與解碼(decoding)的交互歷程。
- 2) 訊息的交流必有情境脈絡(context)。
- 3) 訊息交流的管道可以解釋為
 - ① 訊息交流時所依賴的工具及方法
 - ② **感官的作用**，即味覺、觸覺、聽覺、視覺與嗅覺等(Berlo, 1960)。因此，感官之開發非常關鍵。
- 4) 訊息交流過程中，來自內在與外在環境的干擾(噪音)將影響溝通的品質。

干擾溝通的因素

外在干擾(external noise)：

妨礙溝通進行的物理因素。

如：存在於環境中的景物、
聲音、或其他的刺激物。

內在干擾(internal noise)：

阻擾溝通過程的思想與情感。

如：溝通的意願與期待；分心、
不開心，興奮。

因此--降低干擾之因應

充分的

自我覺察和溝通

四、溝通的環境脈絡

溝通的模式



五、溝通的相關活動

(一) 你說我畫

(二) 活動省思與分享



貳、技巧篇

一、自我覺察
二、傾聽
三、同理心

四、我訊息
五、衝突處理
六、正向思考

一、自我覺察



活動(一)

■ I'm Nikon廣告欣賞

- 請與同組夥伴分享：廣告中令您印象最深刻的一句台詞，並說說理由。

I'm Marco Polo.

I'm whatever it takes.

I'm alive.

I'm the perfect moment.

I'm here.

I'm home.

I'm a yes.

I'm the beauty of life.

I'm a big step.

I'm a part of the world.

活動(二)

■ You're more beautiful than you think.

■ 請您檢視自己與身旁他人的自我概念

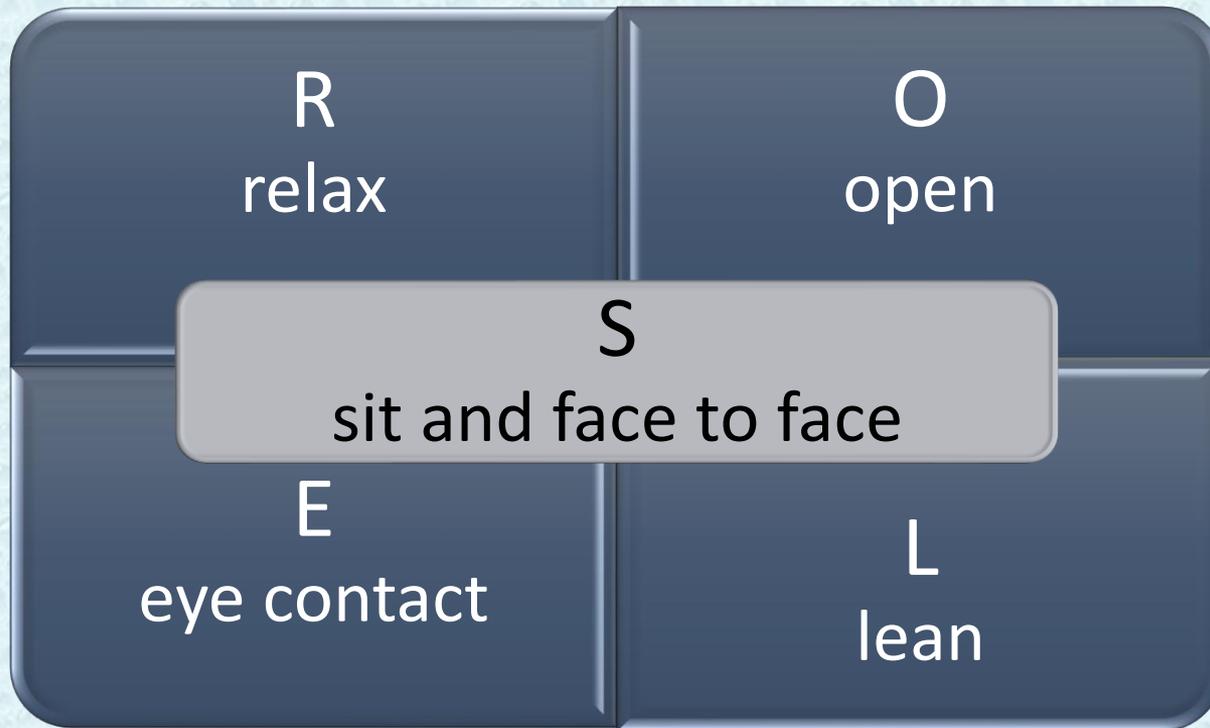
• 設計可以討論的題目：

• 如何引導夥伴自我覺察？

二、傾聽 (listening)



(一) 身體語言

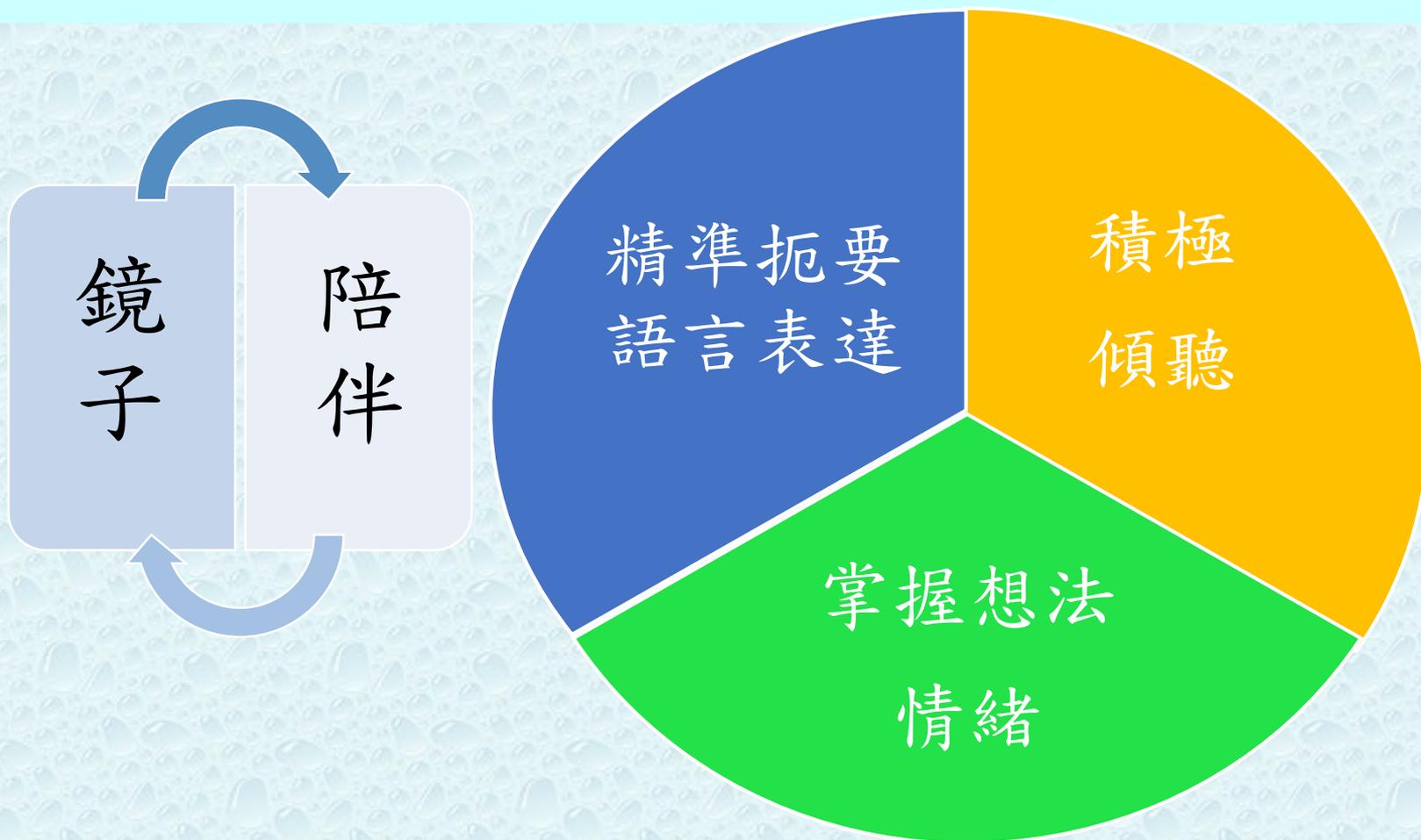


(二)演練與回饋

1. 請參加學員2人一組，先由其中一人講述有關自己最近開心的事，3分鐘時間到後再由另一人講述有關自己最近開心的事，時間亦為3分鐘。
2. 講師邀請學員分享在活動過程中的對聽講者反應的感受。
3. 講師回饋。

三、同理心(empathy)

- 能用自己的語言表達對他人的感覺或經驗的理解。
- 能檢核對方的情緒狀態。



(一)同理心的回應

簡述語意 + 情緒反應

簡述語意

- 你覺得……
因為…
- 因為……所以你覺得…
- 因為……所以你的看法是…
- 你覺得……
- 你感到……

瞭解
理由

瞭解
事實

- 你剛剛說的是……
- 你是說……

瞭解
感受

瞭解
意義

- 你的意思是……
- 這樣看來，你的看法是…

情感辨識、情緒反應

簡述語意

(二)實例

美如：「美娟老師，你知道我接的那一班基礎很差，那班的孩子非常調皮搗蛋，上課秩序很差，我用了很多辦法，好像都沒效果，真是傷透腦筋。可是隔壁班的王老師經常到主任那裡說我們班很干擾他的教學。」

美娟：「雖然你花了很多的心血在經營貴班，但似乎還是很難掌控。其他同事似乎沒有看到你的努力，讓你覺得很無奈。」

除了同理之外，還可以……(請思考解決策略)

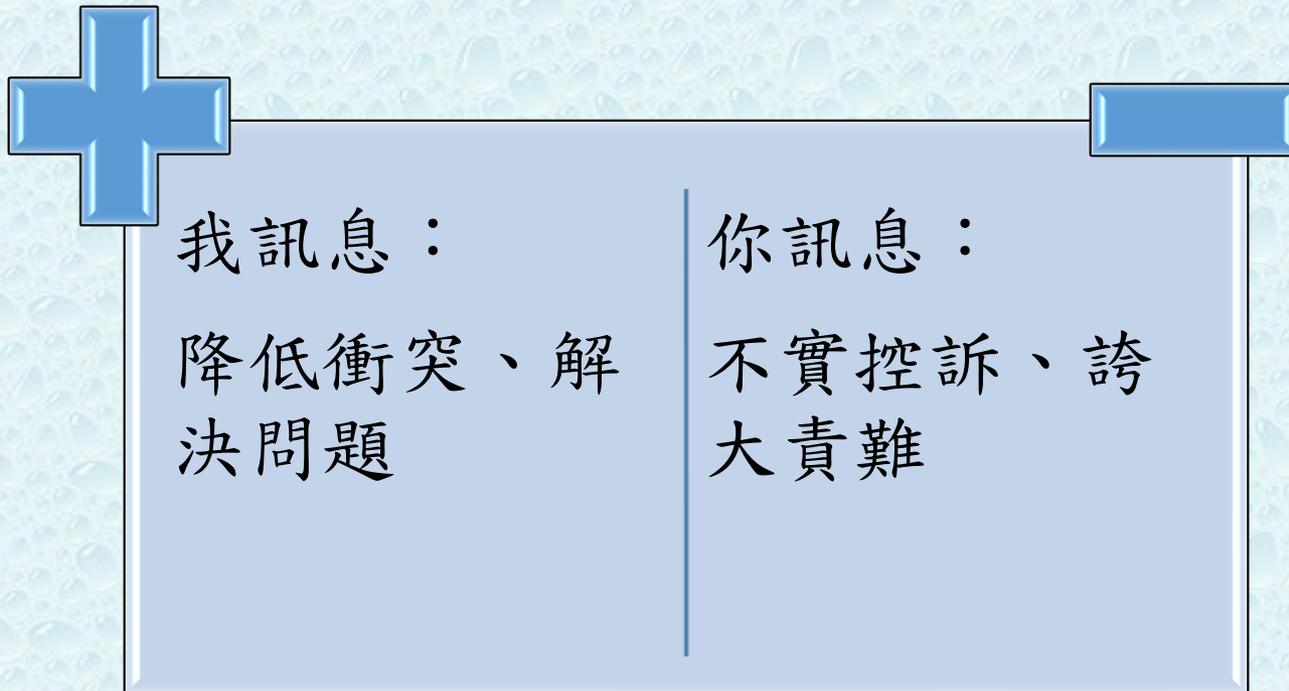
(三) 演練與回饋

1. 請參加學員2~3人一組，每組負責練習單上的3道題目，請學員們就分配到的題目先進行自我回答(約3分鐘後)，再進行組內的分享。
2. 最後就每個題目，進行組間分享。
3. 講師回饋

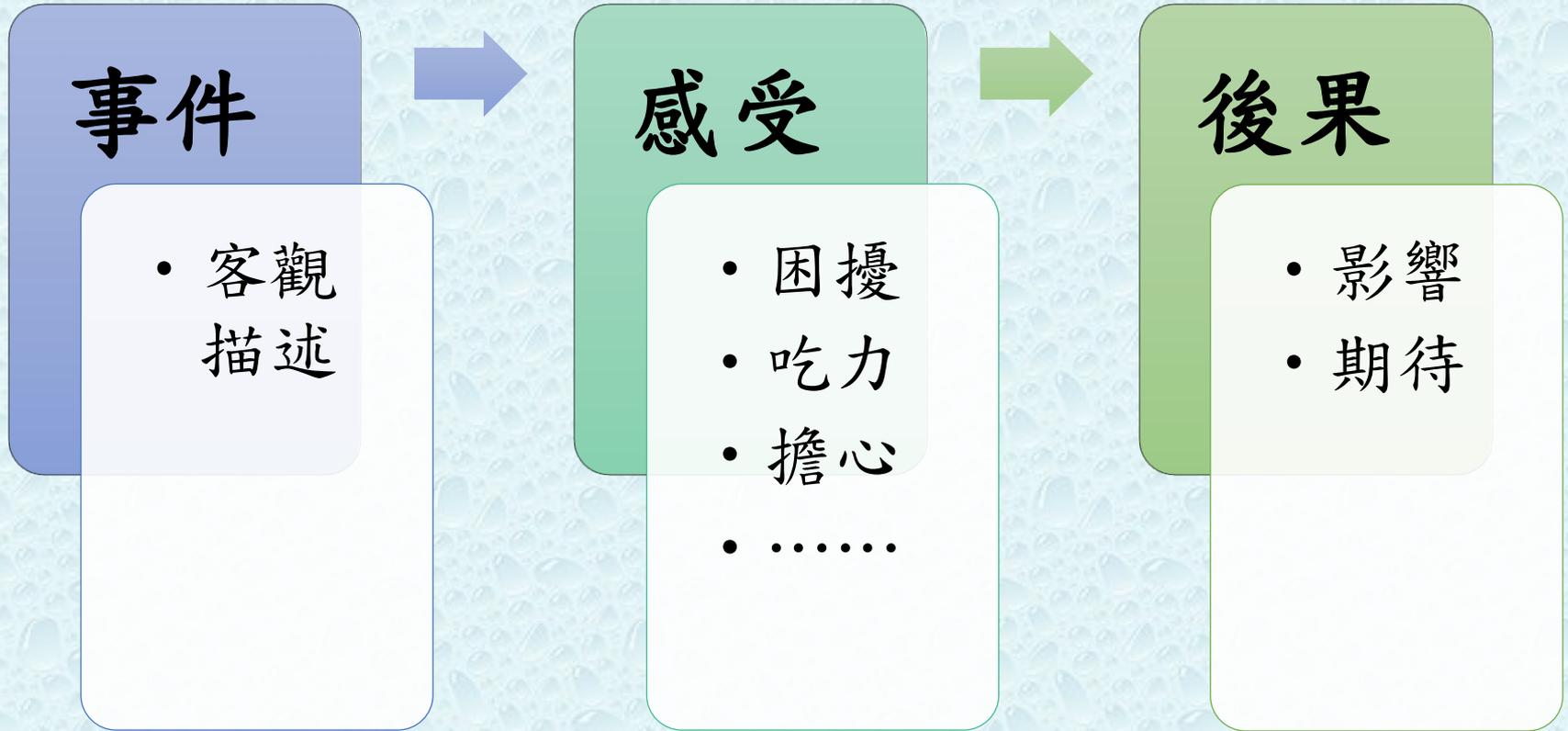
四、我訊息

(I-message, Gordon, 1970)

- **說明**：以**說話者本身的感受為主**的表達方式，強調某些行為引發的情緒感受及原因，避免指責他人。



(一)表達方式



(二)事例

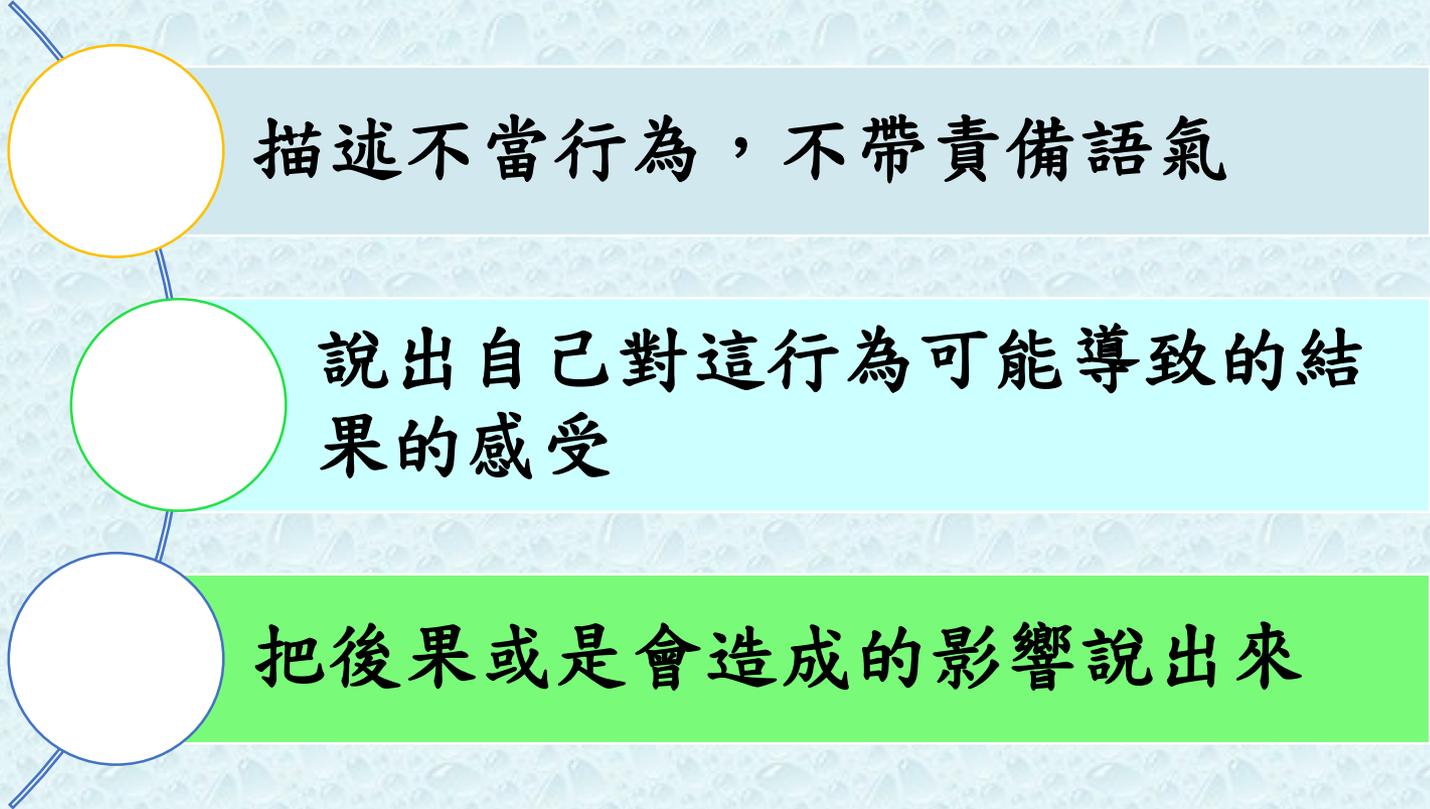
「各位同學，當我在講課的時候，有些同學卻在下面交談著，這樣其他同學就聽不清我在說什麼，結果自然會造成更多人的分心。這種現象讓我很困擾，上起課來會很吃力，而且我也擔心同學的學習效果會受影響。因此，我希望那些屬於私人分享的話題，請用下課時間表達。」

Q: 請找出事例中的事件、感受及後果?

(二)事例--分析

「各位同學，當我在講課的時候，有些同學卻在下面交談著，這樣其他同學就**聽不清我在說什麼**，**結果**自然會**造成更多人的分心**。這種現象**讓我很困擾**，**上起課來會很吃力**，而且我也**擔心同學的學習效果會受影響**。因此，**我希望**那些屬於私人分享的話題，請用下課時間表達。」

(三)練習步驟



描述不當行為，不帶責備語氣

說出自己對這行為可能導致的結果的感受

把後果或是會造成的影響說出來

(四)實例情境

「週末由太太下廚，先生答應準時六點回家吃晚餐，但都已七點了，先生仍未回來，太太望著一桌飯菜又失望又生氣，七點半左右，先生終於進門了，此時太太的表達是……………」

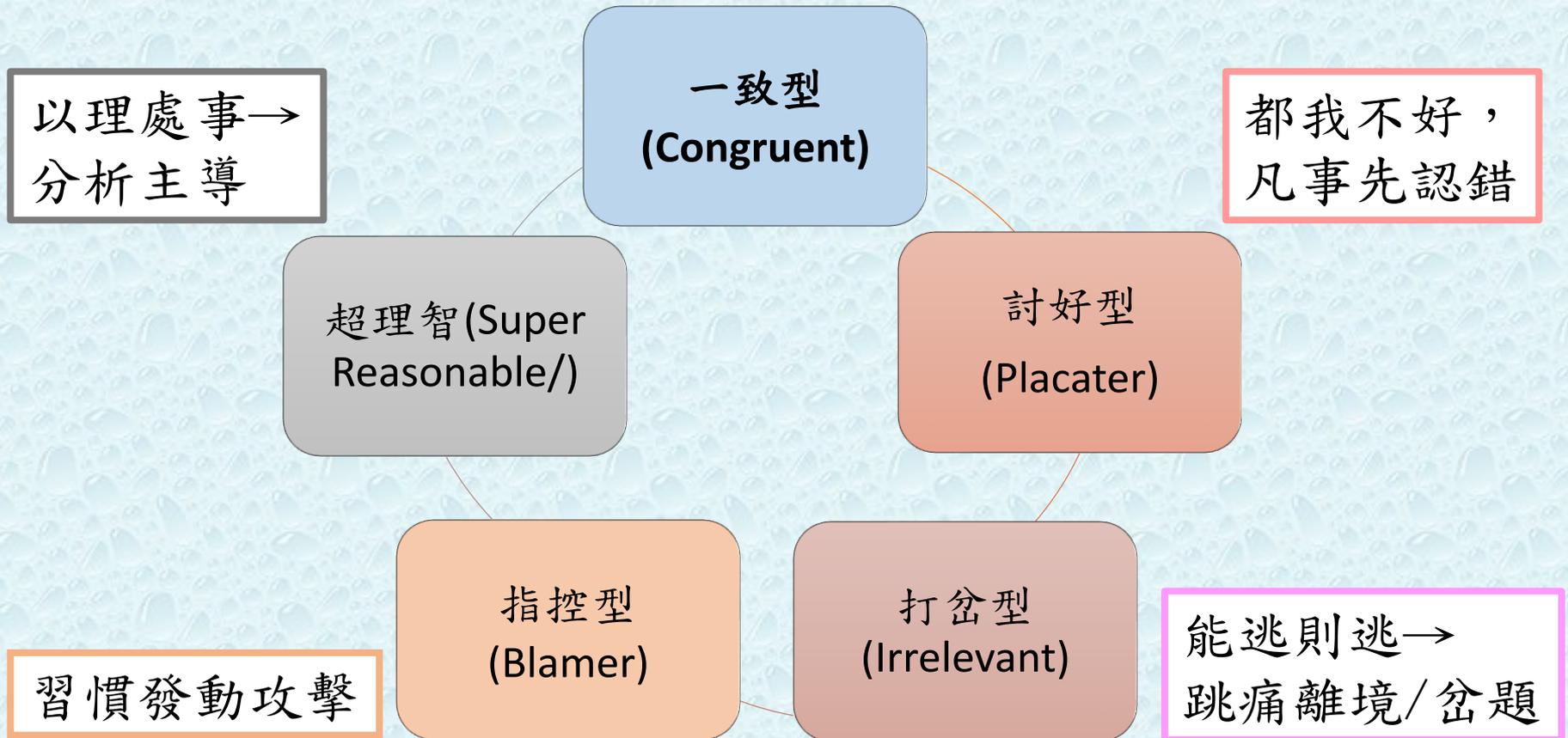
(五)演練與回饋

1. 請參加學員2~3人一組，每組負責練習單上的1道題目，請學員們就分配到的題目進行組內討論。
2. 最後就每個題目，進行組間分享。
3. 講師回饋

五、衝突處理模式 (Virginia Stair, 1916-1988)

不同溝通型態產生五種衝突應變

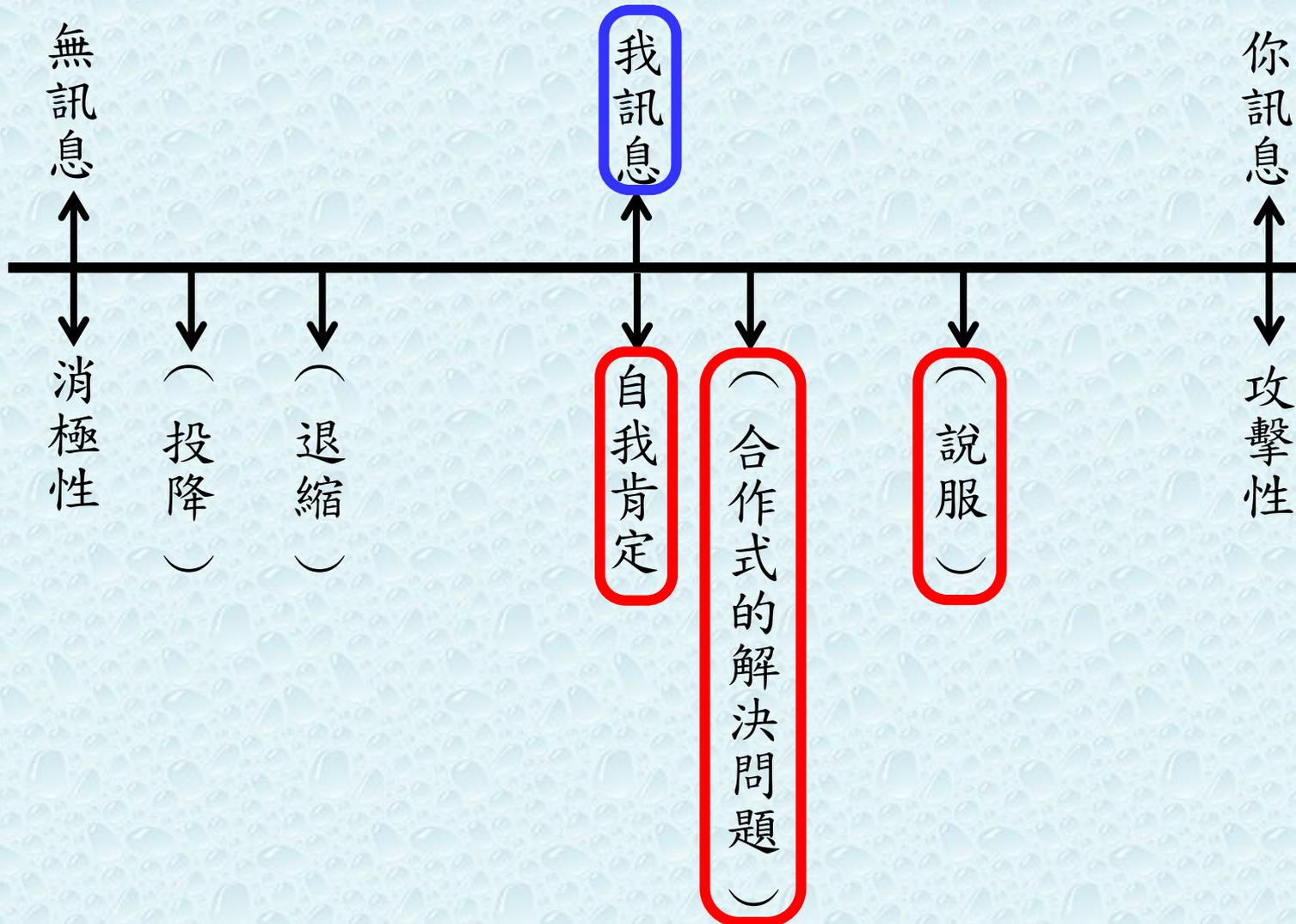
想辦法雙方都OK



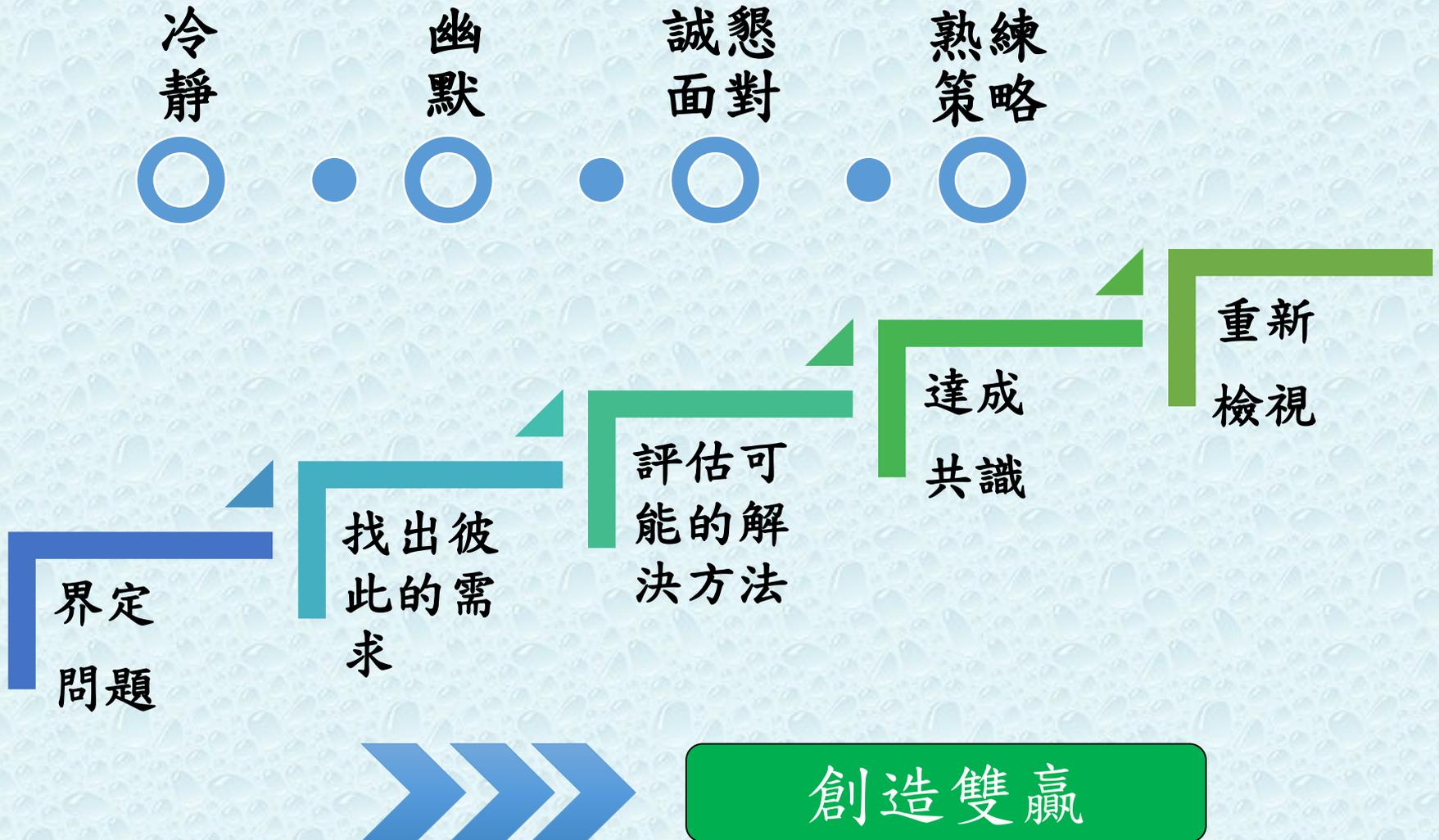
(一)自觀與分享

- (可設計學習單)
 - 請試著想像自己與他人的關係圖像及意義？
 - 父（小丑）-母（指控）？
 - 父（討好）—子/女（電腦）？
 - 師（電腦）—生（小丑）？
 - 生1（討好）--生2（電腦）？
 - 檢視家人間最常使用的衝突型式很重要!!
 - 如果長時間的不健康衝突管理，關係經營結果？

(二) 因應之道：善用基本知能進行溝通



(三) 管理策略



(三) 案例分享

■ 衝突經驗分享：

請試著分析衝突處理模式及因應策略



天下雜誌

哈佛最受歡迎的人生導師
塔爾·班夏哈

他在哈佛的公開課程——
幸福課，全球瘋狂下載



六、正向思考

源於正向心理學

(positive psychology, Seligman, 2002)

強化正向
特質

涵養正向
情緒

建構正向
自我價值

(一) 涵養正向情緒三要素

使個人能發展長才，
得到正向經驗的環境，
如家庭、學校...

正向組織
環境

尋找過去、現在、未
來的快樂家庭經驗

正向主觀
經驗

正向個體
特質

尋找個人、家人的正面特質，
發揮個人長處，導向幸福

(二) 累積正向的主觀經驗

正向
主觀
經驗

```
graph LR; A[正向主觀經驗] --> B[過去：滿意、滿足、感恩、寬恕、遺忘]; A --> C[現在：愉悅、享受、心流(flow)]; A --> D[未來：樂觀、希望、信心、信任];
```

過去：滿意、滿足、感恩、
寬恕、遺忘

現在：愉悅、享受、心流(flow)

未來：樂觀、希望、信心、信任

(三) 培養正向的個體特質

6項美德
、
24項長處

智慧與知識：好奇心、喜愛學習、洞察力、
創造力、開放的心胸

勇氣：勇敢、堅持、真誠

人道與愛：仁慈、愛、社會智力

正義：團隊合作、公平、領導

修養：自我控制、慎重、謙虛

心靈的超越：對美的欣賞、感恩、希望、靈
性、寬恕、幽默、熱情

(四) 建立正向的組織環境

社會環境：如工作、傳媒

學校環境：教師關懷、同學認可、校園溫馨

家庭環境：家人善用愛之語、共創回憶

(五) 示例

舉例

亮亮老師的負向思考：對不起，我真沒用，浪費了你那麼多時間。

請協助亮亮老師做正向思考：



輔導關鍵：
協助發現亮點





參、應用篇

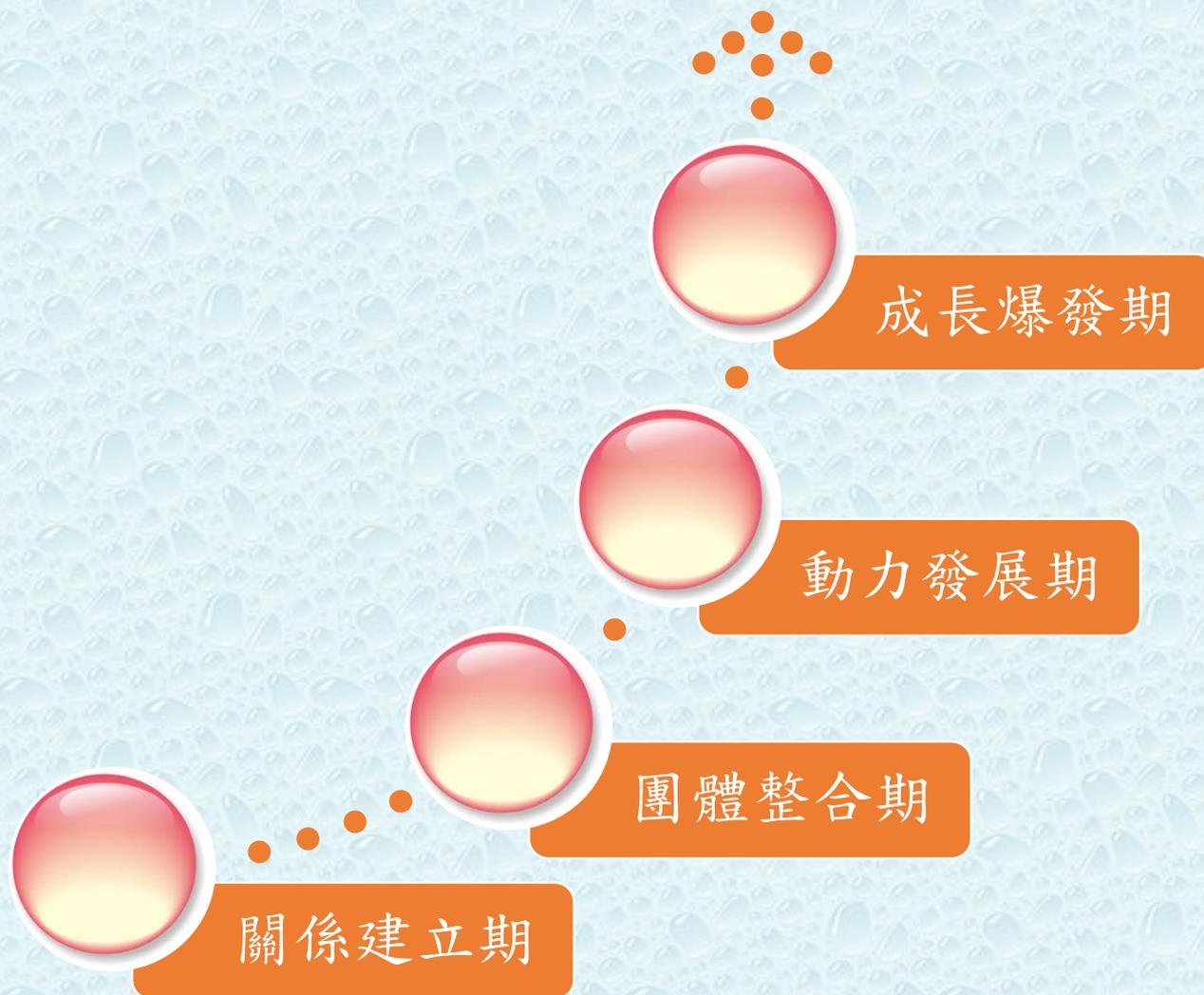
- 一、概論團體動力
- 二、永續發展的人際關係

一、概論團體動力

(一) 基本理念



(二) 團體發展的四個階段



二、永續發展的人際關係

(一)綜合運用語言與非語言

■ 反思自己表達策略多元否？

- 音質
- 音量
- 音調
- 音頻
- 肢體語言

—口語為主？

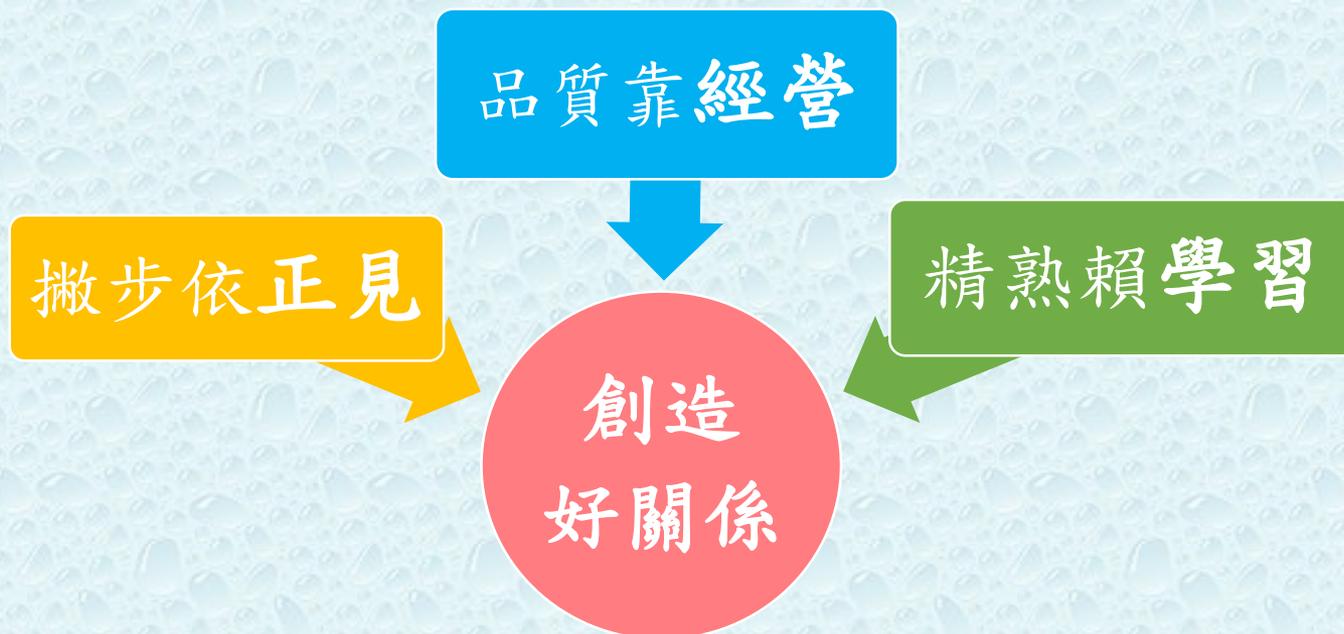
—非口語的角色？

—別人接收到的效果為何？

⇒綜合運用語言與非語言

二、永續發展的人際關係

(二)經營關係的主體是自己



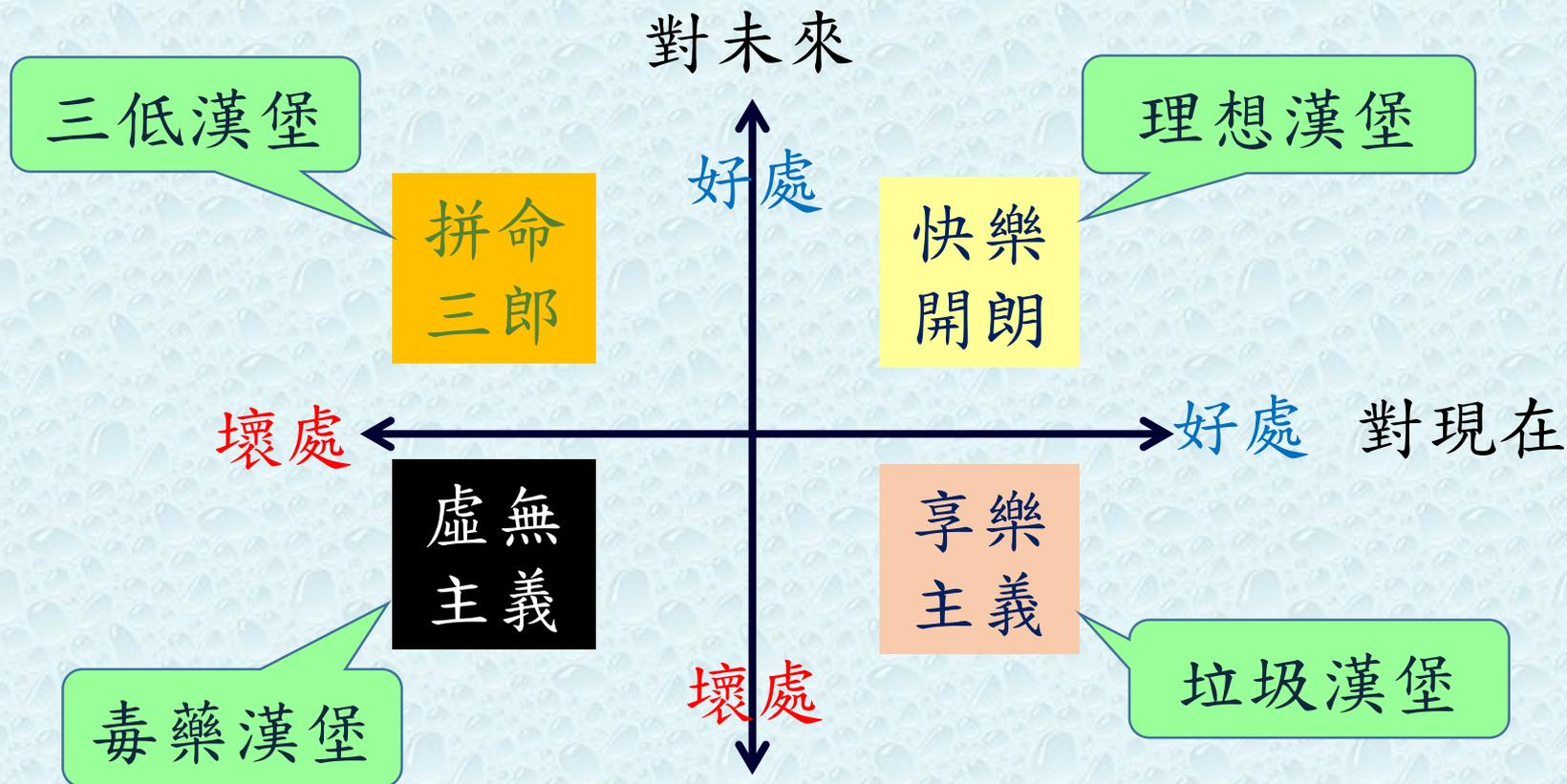
經營關係的迷思很多!!!

☹️想改變別人-最可怕!

☹️對方會因愛為你改變-很癡傻!

(三) 永續經營關係的策略

1. 兼顧現在與未來的取向



(參考資料: Ben-Shahar, 2014)

2. 實踐策略 1 - 愛的存款源西方



■ 經營優質關係的原則-

被[關愛]感

處理歧異

有效處理衝突與差異

特別是親密關係

長期經營

友情模式的刻意安排

保有自我

透過關係可發展健全真我



愛的存款—愛情銀行的應用

- 主要觀念：每個人心靈都有情感帳戶
- 提倡者：Willard Harley，引自黃維仁，2009

關愛

存款→讓對方開心→有效關係加分

衝突

提款→讓對方痛苦

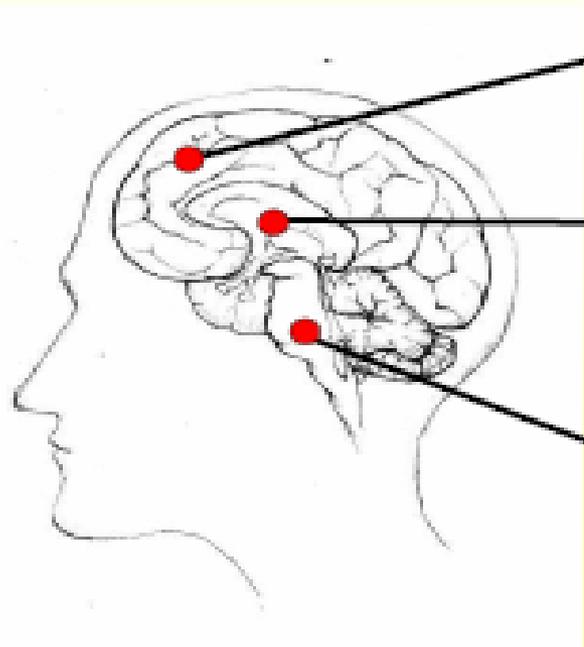
- 豐厚存款可以化大事為小事(甚麼都好)
- 債臺高築使任何小錯都變大錯(動輒得咎)

♥ 幸福存款簿 ♥

情感腦可練-人人都能存款為愛

用進廢退
的原則!

人腦的三大部位 根據Maclean(1964)的研究



理性的腦 (Cerebral Cortex)：
主掌邏輯思考、理性分析等等。

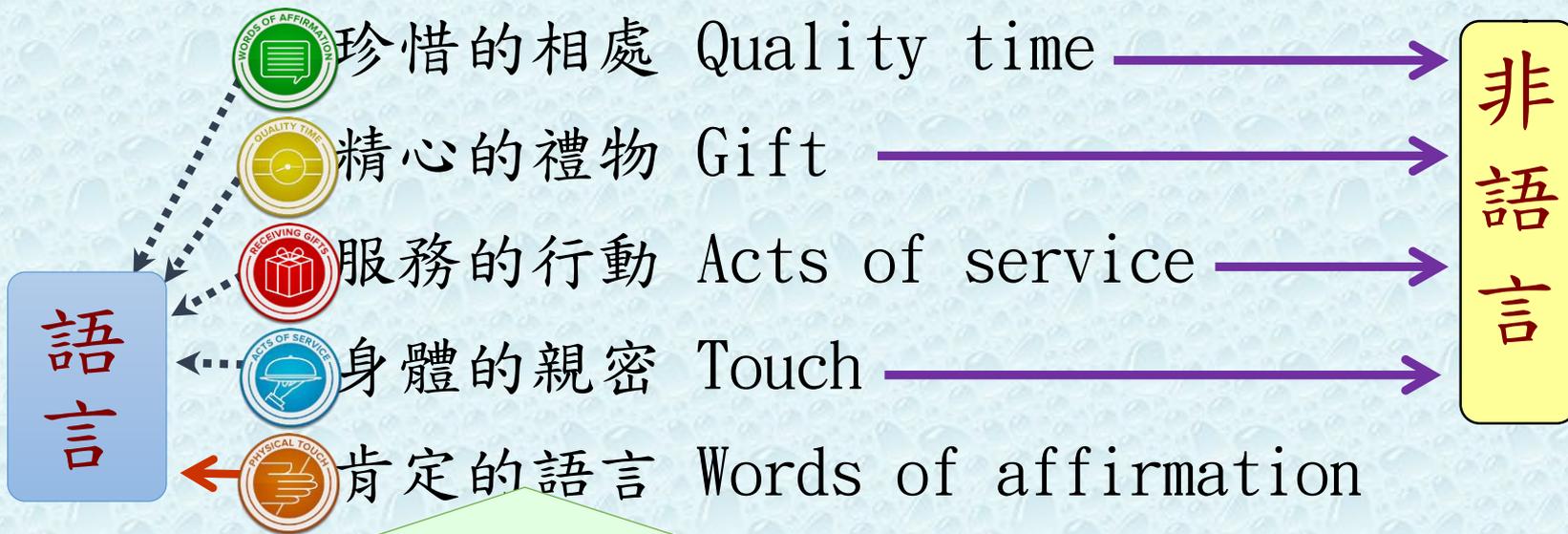
情感的腦 (Limbic System)：
主掌情緒、人際關係等。

腦幹 (Brain Stem)：
主掌呼吸、睡眠、心跳、消化系統等等。

關愛金幣-五種愛之語

■ 效用：利人、利己

■ 有力的關係存款-五種愛的語言 (Gary Chapman)



快樂伴侶互動訊息正面:負面 ≥ 5:1 (GOTTMAN, 1995)

每週對他人存款5次以上者

更快樂、更健康、更樂觀、更能處理壓力、更願意幫助別人

挑戰-如何運用愛的存款?

■ 實例：結合學習任務

■ 夥伴們的聯想?



四、心得與感想

1. 製作過程中，你最感謝哪位同學？請寫一句話(畫圖亦可)來表達對這位同學的感謝。(10%)

謝謝😊😊😊總是能找到事情給發呆的人，讓“人人有事做，事事有人做”成為這組的最佳寫照！

2. 製作過程中，你認為哪個部分最困難？後來怎麼解決這項困難的？請用文字敘述或用畫圖解釋(15%)

切起酥片的時候超怕切歪，而且手會太短。最重要的是時間快不夠了！起酥片越切越上手，烤盤換個方向很方便，大家更清楚自己的工作而且用自己最快的速度最好的效率做完！

[分身藝術]

實踐策略 2 雙贏哲學-觀功念恩在東方

- 主要觀念：面對各種結果致上謝意(Origen)
- 目的：練就發現美的眼睛
- 提倡者：日常法師(引自福智基金會，2011)
 - 兼顧自己與他人關係的角度
 - 源自華人固有的感恩教育文化
 - 正向心理學的實踐策略
 - 透過學習可獲得的心靈提升能力

符應正向心理學特質、呼應各宗教的鼓勵

■ 效用：看見他人的好，縮小自我膨脹目的

- 看見別人的「功」，別人不一定有好處，但自己一定有好處。



正向感受



- 看見別人的「過」，別人不一定受害，但自己一定受害。



負面感受



我們習慣的人際哲學-我好你不好

觀過
念怨

■ 四種行動，有次序、貴**實踐**、要**練習**

- 觀～觀察：自己積極傾聽的基礎功
- 功～優勢：對方應被肯定、成功處
- 念～入心：將對方的美好放在心上
- 恩～獲益：對方為自己付出應感念

關鍵：從個人、環境、組織三面向營造正向氛圍，練成習慣！

練習-如何運用觀功念恩？

❶ 不抱怨手環！



養成發現美的視角，就容易變快樂

- 能夠駕馭自己的心-快樂有望
 - Goleman提出情緒智商，強調可學習
- 改變的過程很痛苦，
但最後會讓你更加幸福

(Elder & Paul, 2014)

- 關係中的主角是自己-決定加分就在自己!



(三)全球視野-合理公平的關係取向

永續發展三主軸

與人際關係的健康程度極大關連

扮演參與並促進永續發展的夥伴者



SDG 專欄

聯合國永續發展目標



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

1 終結貧窮 	2 終結飢餓 	3 健全生活品質 	4 優質教育 	5 性別平權 	6 潔淨水資源 	7 人人可負擔的永續能源
8 良好工作及經濟成長 	9 工業化、創新及基礎建設 	10 消除不平等 	11 永續城鄉 	12 負責任的生產消費循環 	13 氣候變遷對策 	14 海洋生態
15 陸域生態 	16 公平、正義與和平 	17 全球夥伴關係 				

QA 時間

謝謝聆聽

參考文獻

- 教育部教師專業發展評鑑較學輔導教師人才培育教材2015年版。
- 周文祥（2015）。*生命教育：看見希望*。雲林縣：雲林科大通識教育中心。
- 周麗端、王以仁、吳明暉、利翠珊、陳富美、唐先梅（2016）。
婚姻與家人關係。新北市：國立空中大學。
- 福智基金會（2011）。*觀功念恩在校園2*。台北市：圓音有聲出版有限公司。
- 黃鈴媚、江中信、葉蓉慧譯(2011)(十二版)。Verderber, K. S.,
Verderber, R. F. & Berryman-Fink, C. 著。*人際關係與溝通*。台北
縣：前程。
- 黃維仁（2011）。*親密之旅帶領人手冊*。台北市：愛家文化基金會。
- DuBrin, A. J. (2009). *Human Relations (3 ed.)*, p. 66. New Jersey:
Pearson Education, Inc.
- McCullough, E. (2004). *The Psychology of Gratitude*. Oxford
University Press, Inc.