

107學年度第一學期專題講座(二)

「建立連結，感同身受」 ——人際關係講座

2018.12.26(三) 14:05~15:50 (第六、七節)

李盈瑩 實習心理師

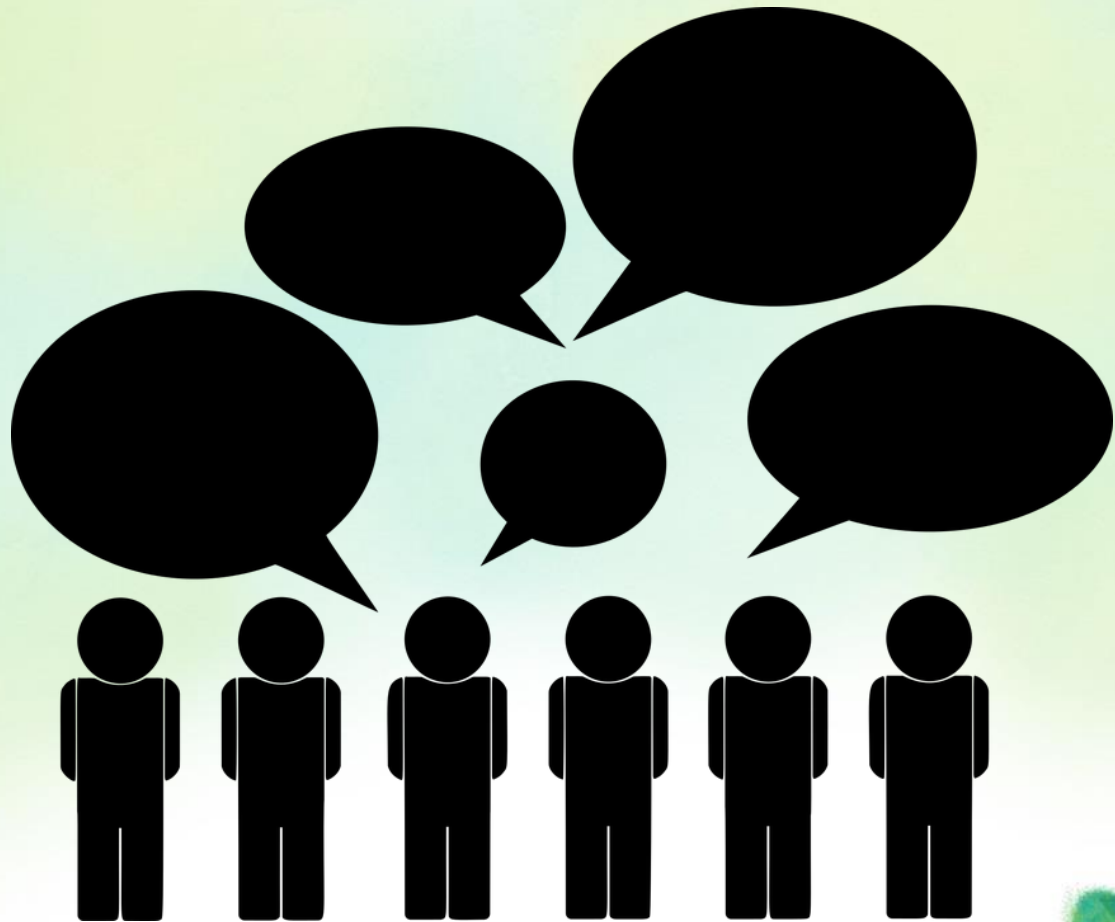
你/妳覺得什麼是人際關係呢？



人與人之間相互往來而彼此影響的一種互動過程，屬於會變化的動態狀況，可包括親子關係、手足關係、夫妻關係、師生關係、同儕關係、同事關係、勞資關係及性別情感。



你/妳覺得什麼是溝通呢？



經由兩人或兩人以上，運用口語表達和非口語的行動，讓彼此有所互動且將想要傳達的想法、理念和情感做一番交流，而產生訊息傳遞的過程。



你/妳覺得什麼的溝通是無效的呢？



(一)責備

(二)懷柔

(三)心不在焉

(四)理智化



你/妳覺得什麼的溝通是有效的呢？



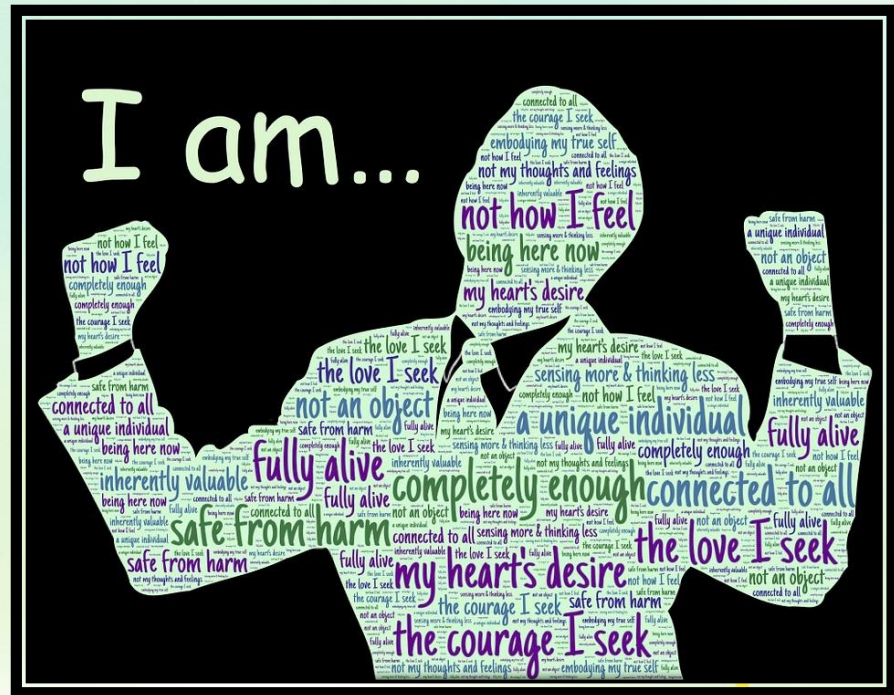
- (一)維持一個安全的氣氛
- (二)做一個最佳聽眾
- (三)多作自我表達
- (四)歧異爭論時能面對問題
- (五)注意文化差異

人際形成模式 (Devito, 1994)



人際溝通功能

- 滿足社交與心理需求
- 達成目標
- 建立自我
- 獲取資訊
- 可影響他人也受他人影響



良好人際關係與溝通的四大益處

- 壽命較長
- 生理較健康
- 心理較健康
- 幸福感較高



良好人際關係可提供六大社會支持網絡

- 親密依附
- 知心朋友
- 自信與自尊
- 實質上的幫助
- 資訊上的幫助
- 社會整合



人際關係與溝通之原則

- 連續不斷的持續性
- 目的性
- 整體性
- 相對的關係性
- 不可逆轉性
- 必須經由學習而獲得



社會為人際關係訂定三項規則

- 法律
- 道德
- 民俗或禮節



依目標細分的規則

- 規範性規則
- 酬賞性規則
- 親密性規則
- 協調與避開困難規則
- 與第三者之間的規則



人際關係與溝通之影響因素

- 空間
- 時間
- 外表吸引力(第一印象)
- 互動與喜歡
- 相似或互補
- 遵守規則：聲明性行為、遵守禮儀、加強能力、自我防衛
- 人際溝通的暢通
- 人際互動關係的滿足



【趣味心理測驗時間】從畫中看你人際關係

- 題目：如果現在讓你在一張紙上畫個太陽，你認為自己會如何畫呢？
- A. 在紙的東邊畫一個太陽
- B. 在紙的西邊畫一個太陽
- C. 在紙的正中畫一個太陽
- D. 先畫一座山，再把太陽畫在山巒之中



【趣味心理測驗時間】從畫中看你人際關係

測驗結果：

A：你擁有超於常人的決斷力與行動力，在人際交往中這會讓你占得先機，但有時行事太衝動且欠熟慮，這會讓你得罪一些人。

B：你有非常好的觀察力，總能審時度勢、善解人意，這會讓你在人際交往中贏得別人對你的信任。

C：你的人際關係貌似不及格，這全因你孤傲的性格決定的，遇事從不委屈自己，常給人不通情達理的感覺。

D：你這個人個性溫和且缺乏安全感，在人際交往中常能得到他人幫助，記住，這些人都是你的貴人，一定要好好把握啊！



人際關係建立與持續進展的四階段

彼此吸引



開始交談



持續交談

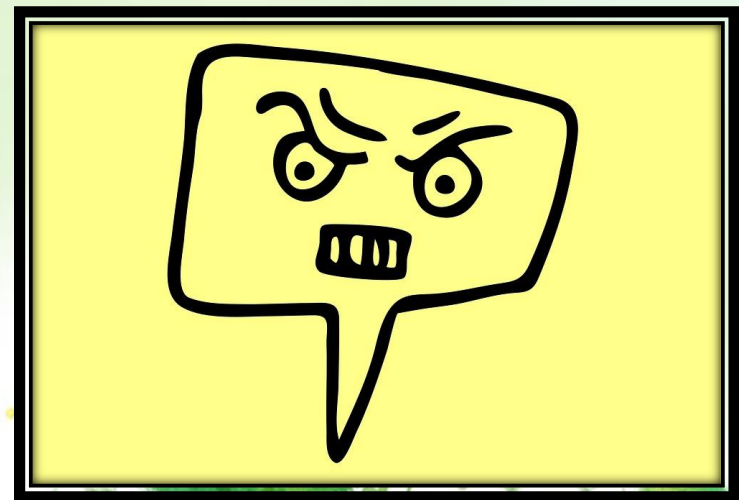


邁向親密



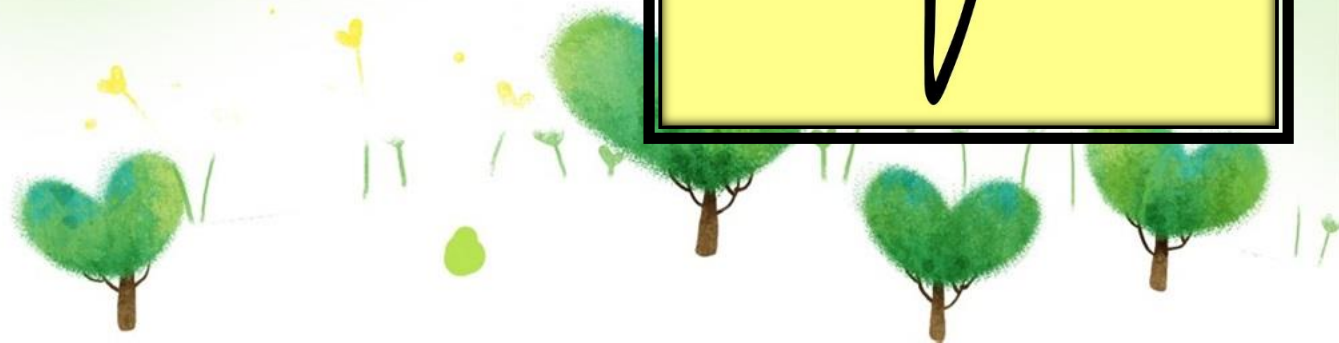
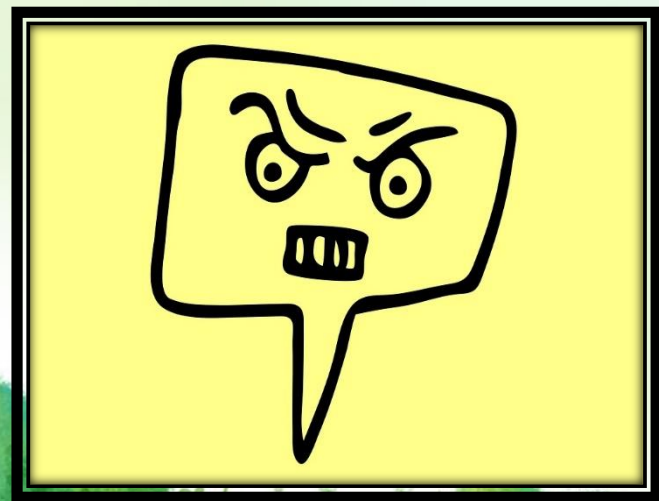
與人互動的溝通障礙

- 彼此不夠真誠坦然
- 主觀拒絕與否定對方：月暈效應
- 各說各話，自說自話
- 無法做清楚的言語表達



討論時間

- 請各班一組討論你/妳是否曾經有過溝通障礙的狀況呢？
- 請各組一人代表舉手分享。
- 注意分享的內容不要對號入座喔！

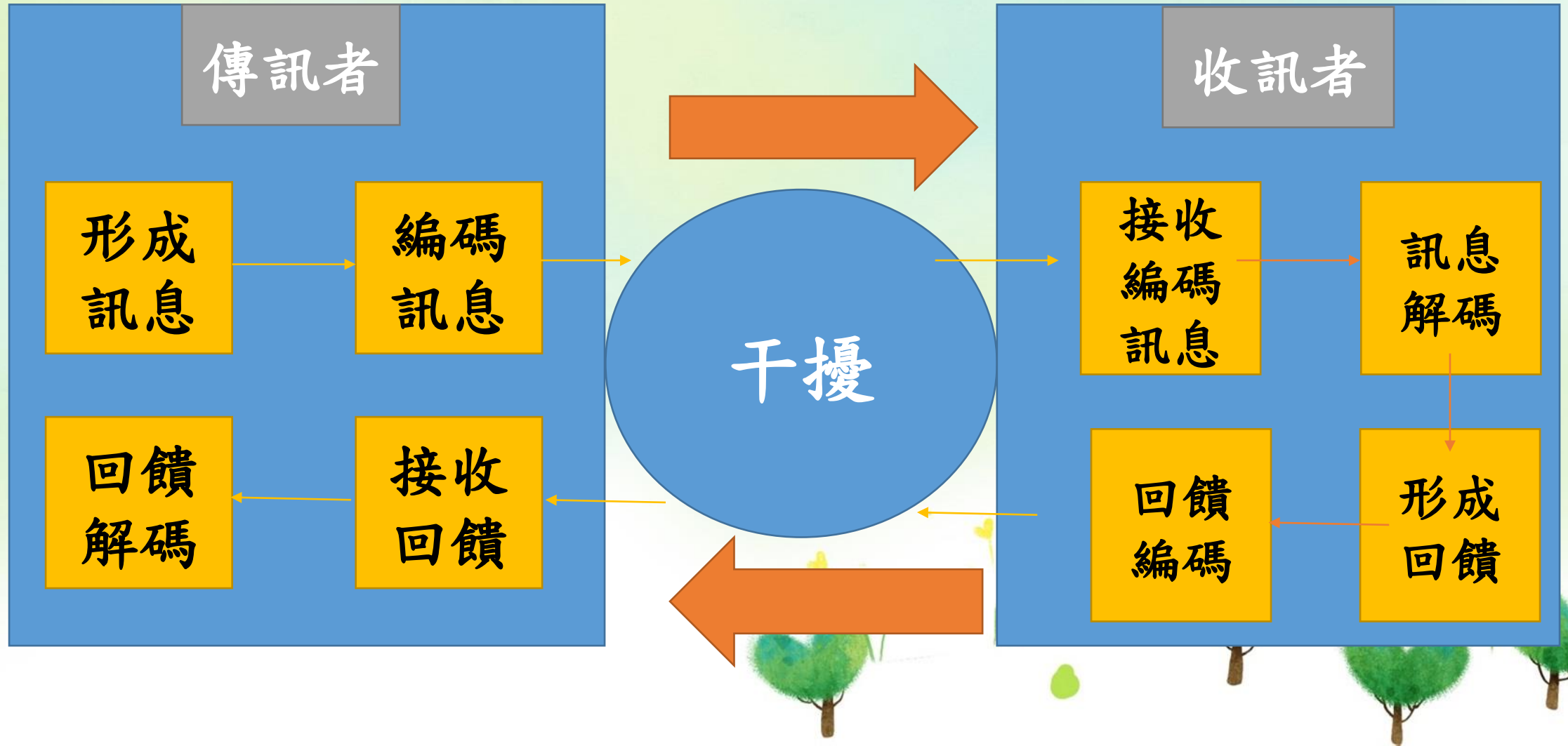


生活態度四種類型

- 我不好，你好
- 我不好，你也不好
- 我好，你不好
- 我好，你也好



溝通的基本模式



周哈里窗

		他人	
		知	不知
自己	知	公開我	隱私我
	不知	盲目我	潛能我



【活動時間】為自己開一扇窗(一)

- 請將自己在人際互動上的優點/厲害之處、缺點/不足之處寫在周哈里窗的公開我。
- 同班的一組，並在各組小團體內，輪流傳遞他人的周哈里窗，每個人在潛能我表格內空白，寫下對他人優點/厲害之處、缺點/不足之處的想法。
- 當自己的周哈里窗傳回自己手上時，請整理自己的優點/厲害之處，並發揮創意，思考這些優點/厲害之處未來可能的發展性，例如：英文好(優勢)→去國外留學(未來發展)。



【活動時間】為自己開一扇窗(二)

- 在團體內互相分享：

1. 你看到什麼很特別、很印象深刻的地方？
2. 彼此回饋優點/厲害之處未來還能有什麼發展？

- 各組指派一位代表說明你們那組覺得最特別的地方。



語言溝通的障礙

- 貼上標籤
- 隨意批評
- 進行診斷
- 下達命令
- 加以威脅
- 直接說教
- 轉向逃避
- 逕行保證



口語溝通技巧★

- 清楚而具體地自我表達
- 言詞精簡且條理清晰
- 真誠理性地表達並要棄絕謊言
- 經常發揮適度的創造力與幽默感
- 要有勇氣找機會多多發言



怎麼表現專注行為呢？

- 眼神接觸
- 面部表情
- 舉止神態
- 口氣語調



怎麼傾聽呢?★

- 要面對訊息的傳送者，並將自己的身體微微地傾向對方。
- 溝通過程中經常維持與對方眼睛的接觸。
- 以點頭或其他不會打斷對方說話的方式，讓他知道我完全了解。
- 忽略周圍任何會使你分心的刺激，專一於和對方的談話。
- 隨時以同理的方式，來抓住對方表達的真實情緒。
- 當有必要時，可要求對方進一步說明與澄清。
- 必須等到對方的表達告一段落後，才提出自己的回應觀點。
- 針對訊息傳送者所表達的言語訊息及情緒等是否接收無誤，則可以採用摘述的回應方式來加以檢核。



何謂尊重？

- 無條件地接納對方
- 願意與對方在一起
- 看重對方是一個獨特的個體
- 接受對方的自我決定



何謂我訊息?★

- 定義：一種積極、有效的溝通，亦可稱之為「我……」的語氣表達，僅在描述行為的感受。
- 公式：當你……(指出行為)，我覺得……(提出感受)，因為……(指出後果)
- 例如：當你放學晚回家又不打電話回來時(行為)
我擔心你(感受)可能出事了，
因為我不知道你在哪裡(後果)



【我訊息影片】（孩子的包容與同理心）三歲女孩感動媽媽和許多人的心

澄清的目的

- 避免雙重訊息，亦即說是一回事，做又是另一回事，或影射其他人或事。
- 切中問題核心，明確說出自己真正所想的。避免以模糊、曖昧不清，及非直接的言語來溝通。
- 避免誇大對方所提出來的議題，或僅是輕描淡寫地帶過。
- 避免以尖酸刻薄、開玩笑的口氣掩飾真正的情感。
- 如果有任何的質疑，可以請對方再重述一遍。
- 把焦點放在重要的事情上，並避免外在事物的干擾以轉移問題的焦點。



什麼是同理心呢？

- 一種認知、態度，也是一種技巧，藉由此而能進入對方的世界去了解他，並向其表明這份了解。
- 必得先傾聽，同時要站在對方的立場來體會及思考，而後還要能夠做適時、適切的反應與表達。



【同理心VS. 同情心影片】同理心的力量



非語言訊息

- 面部表情
- 肢體訊息
- 超語言與沉默
- 空間距離：親密距離、個人距離、社會距離、公共距離



【影片】電影—心中的小星星片段



我們來討論一下吧~~

- 同班的一組，並討論以下問題：
- 1. 你/妳覺得影片中的爸爸有尊重兒子-伊夏嗎？為什麼？
- 2. 你/妳覺得影片中的哪一個片段家人有理解伊夏？
- 3. 影片中的老師用什麼方式向家人教導同理心？



同儕團體的重要性與功能

- 發展自我概念、建立自尊及自信
- 促進個體的社會技巧
- 尋求歸屬感
- 對個人產生教育上的影響
- 刺激社會認知發展



什麼是人際吸引呢？



人與人相互之間有了良好的接觸和知覺後，彼此所形成的相互吸引之情形，換言之，人與人間彼此欣賞、注意，產生好感更進而想要接近，以建立更親密人際互動的心理歷程。



人與人互相吸引的六個因素

- 彼此的接近
- 態度的相似
- 需求的互補
- 能力的表現
- 外在吸引力
- 自我的開放



增進同儕間人際關係的八項策略

- 建立正向信念：保持愉快的心情、相信自己有能力改變現狀、隨時尋找協助與支持
- 做好印象整飾：整潔的外表、適度的舉止談吐
- 了解規則
- 社會技巧的訓練
- 增進自我的覺察力
- 主動參與
- 掌握彼此互動與信任
- 提供他人需要的互惠條件



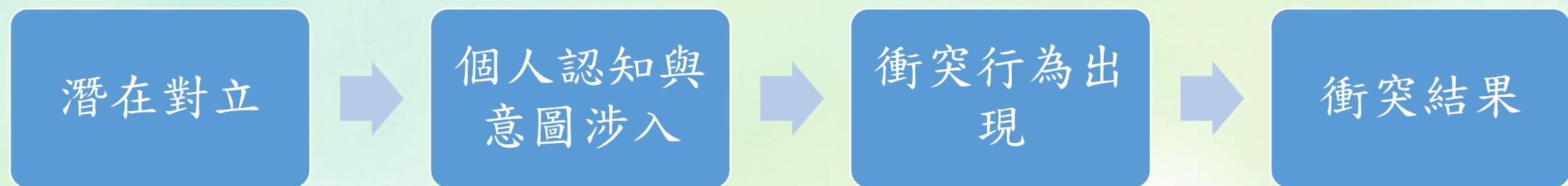
什麼叫人際衝突呢？



人與人互動中，有著利益上不同的對抗，或是出現了相反的意見。

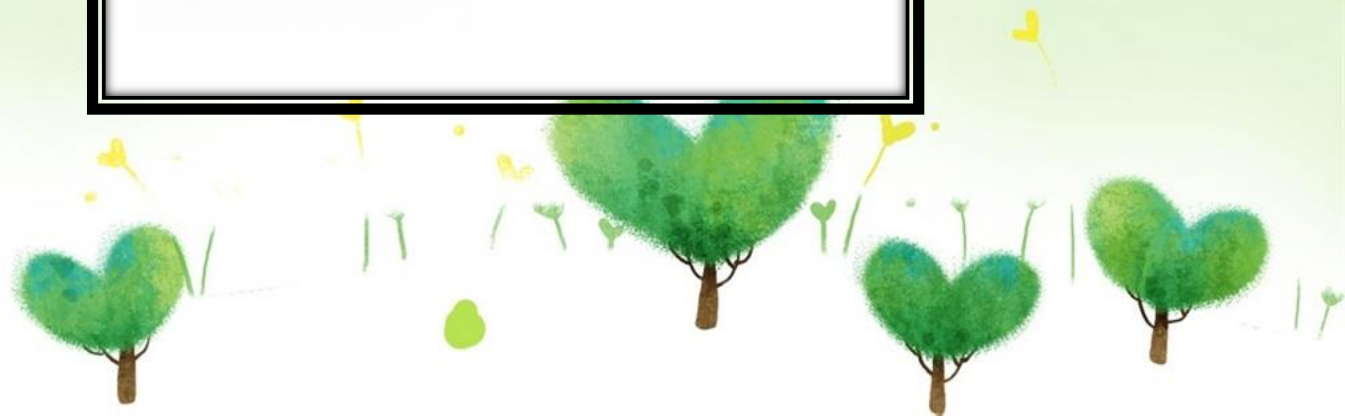


人際衝突四階段



人際衝突類型

- 假性衝突
- 事實衝突
- 價值衝突
- 政策衝突
- 自我衝突

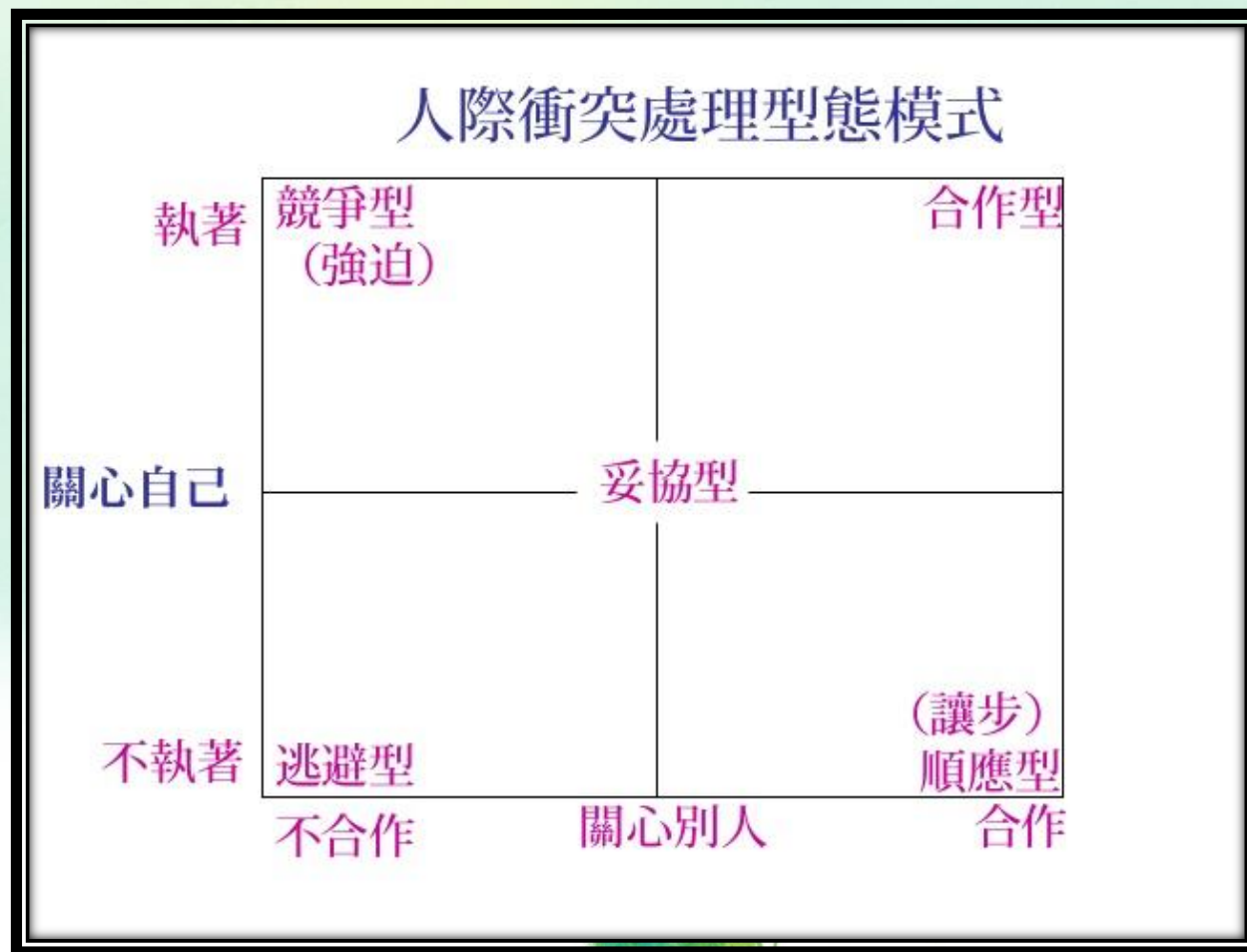


以人或事區分人際衝突

- 程序上的衝突
- 人與人的衝突



人際衝突解決型態



談判

- 計畫與目標設定
- 蒐集資料
- 有效的溝通
- 做出讓步



解決人際衝突的非攻擊性策略



由第三者介入來解決衝突



人際關係結束常用的策略

- 操縱策略
- 退縮/逃避策略
- 正向溝通策略
- 坦誠面對策略

Game Over





Q1：分享一件你/妳曾經解決人際衝突的成功經驗。

Q2：分享一件你/妳曾經感覺印象最深刻的人際溝通經驗。
。例如：被傾聽、單向/雙向溝通或傳錯話？



it's
Q & A
TIME!





Thank you!