



人際關係

◎ 高雪霞紀錄

民國 104 年 (2015) 8 月 18 日下午，基礎忠恕道院身心靈講座邀請桃園生命線協會張翠華主任主講一堂「人際關係」，與大家分享人際溝通的藝術。將近 2 小時的講演，張主任妙語如珠、案例豐富，內容扣人心弦，且發人深省！聽完後，我們深信每一個人都有他存在的價值與意義，更相信生命因自助而壯大、因互助而偉大！以下即是此次講演的內容摘要：

生命線是在做什麼

有人說生命線是在救人、心理諮商，而正確的說法是：作自殺預防！例如：桃園自殺率是平均每天一個人身亡，送醫急救率是每天 10 個人！而一個人死亡，受影響的人數更是不計其數！所以生命線要努力防範！

為何要學習人際溝通

人是群居性動物，需要透過互動才能生存，但每個人的感覺都不一樣，在互動過程中，往往因溝通不良產生痛苦，而其中最讓人想不開的莫過於「感情問題沒處理好」！如：婚前愛情、婚後親情、夫妻關係等問題，相愛容易相處難！又例如：小孩長大後

想搬出去，只為了逃避父母的嘮叨，父母的愛竟變成孩子的壓力！人的感覺常常差異很大，大家一定要學習人際溝通，互動、互助，才能活得好！

人際關係的功能

人與人在一起難免會互相比較，如：孩子會說：媽，我覺得你比較疼誰；你會知道他人身高比你高或矮；這是人性，無可厚非。但人際相處也有它的功能：(1)可減輕寂寞、孤獨感。如：一個人學習可能會覺得很寂寞，若是有一群人一起學習，可以相互成長。(2)可交換訊息。如：吃到好吃的，就會想分享。(3)增進自覺與自尊。如：受到挫折時，可得到鼓勵與刺激，而提升自尊！(4)可增加快樂、減少痛苦。如：和好朋友一起吃飯，即使沒有講大道理，也會覺得很快樂。

溝通的定義是什麼？卡內基說：「說別人想聽的話，聽對方想說的話，就是溝通！」比如聽到媳婦說：「我怎麼煮、怎麼做，婆婆都不滿意！」其實她是在說她們婆媳關係不太好！而不是在說煮菜能力的問題。

不適當的溝通之行為反應

人際關係出問題，多半是因為溝通不良，不當的溝通會產生以下的行為反應：

- (1)自騙性防衛機制：小朋友會撒謊，往往是因為怕被大人罵！
- (2)引起衝突、傷害對方或自我傷害：張主任遇過一個案例，是一個小女孩跑去菜市場問賣菜阿姨說：「妳要不要女兒？我當妳的女兒好嗎？」原因是小女孩會尿床，她媽媽在未適度溝通下即過度處罰，且越來越變本加厲，於是讓小女孩不敢回家。
- (3)相互指責、批評、言語攻擊：張主任曾諮商過一對六十多歲的夫妻，每次吵架，先生都罵太太：「妳怎麼不去死？」太太就回答說：「好啦！我去死你就高興了！」但有一次先生竟又說：「妳每次都說要去死也沒去。」太太心想：「這次若不去死，就太沒面子了！」竟真的自殺了！急救時，張主任問那位先生說：「這難道是你想要的結果嗎？」先生流著淚說：「那只是我衝動時所說的話呀！」由此可見，口不擇言會嚴重傷害到對方！
- (4)產生挫折：女兒送母親節禮物給媽媽，媽媽都說：「免啦！每天也是母親節！」但有一次女兒真的忘了

送了，媽媽卻連忙打電話說：「妳忘了母親節了？」女兒因而感到焦慮、挫折，不知道究竟媽媽的真意為何？顯然這就是沒有溝通清楚！

溝通的方式

人與人間的溝通可透過兩個方式：

- (1)語言：說話時掌握主題、時間點、用字遣詞。
- (2)非語言：眼光的交接（建議平視對方，不宜直視太久，也勿以打量的方式看人）、面部的表情、肢體語言（四肢擺放的姿勢）、說話的距離（一個胳膊的距離為最舒服的心理安全距離）、態度、語氣、聲調、音量、時間等，都會影響對方是否接納我們的訊息。

良好的溝通方式可以讓溝通效果更好。

影響溝通的因素

不同類型的人，有不同的「在乎的事情」，要了解溝通對象的類型，好讓溝通順暢。

D (Dominance)：支配型（指揮者，老虎），做事快、果敢坦率；在意：你尊重我嗎？

I (Influence)：影響型（社交者，孔雀），交友快、活潑開朗；在意：你喜歡我嗎？

S (Steadiness)：穩健型（支持者，無尾熊），做人面面俱到、冷靜耐性；在意：你懂我嗎？

C (Compliance)：服從型（思考者，貓頭鷹），做事面面俱到、謹慎周密；在意：你講理嗎？

此外，社會知覺也會影響溝通：

(1)第一印象：會影響溝通方式。

(2)知覺偏誤：由於偏誤態度而產生偏差的對待，比如：愛屋及烏、對於討厭的人特別嚴厲對待。

(3)刻板印象：有些人對不同種族或族群會有某種刻板印象。

(4)不當歸因：如：有一台大男生原本想自殺，後來改變主意殺死女友，因為他覺得應該要懲罰做錯事的對方。事實上誰也無權剝奪別人的性命！

(5)情緒狀態：情緒的好壞會影響溝通。如：小一生知道在媽媽看韓劇，臉上掛著微笑時，就可要到錢！先生能抓到在太太事情做完、吃飽飯後散步時，是最佳溝通時刻！

人與人之間保持點距離是最好的

以前多半是媳婦來找生命線工作人員談話，而現今卻多半是婆婆。張主任提醒這一代人一定要記住：時代在改變，觀念也要改變。比如：要能接受「不與小孩同住」；並非小孩不

孝順，而是他們需要獨立的空間，讓彼此保持點距離。小孩有可能不結婚，或結了婚不生小孩。現今多是雙薪家庭，沒時間或沒能力照顧父母，所以未來五年級生可能都要去住安養院；我們這一代是孝順父母的最後一代，也是被孩子棄養的第一代，所以要努力存錢安養自己。現在政府在推動一個政策：由年輕老人（65～75歲）照顧老老人（85歲以上），這種情形也會增多；若由年輕人照顧，則可能有代溝問題。

正確地說與聽

語言溝通之弊病有下列幾種：(1)人常常會溝通不清楚、避重就輕，而造成對方困擾。(2)人們常談不重要的事，而不談重要的事。(3)聽者容易分心，或扭曲聽到的訊息。

「說」之前，先正確地「聽」。傾聽的兩種正確態度為：(1)生理專注：面向對方，眼神接觸。(2)心理專注：了解發生何事，聽出感受，聽出想法。關於事情的真相，不能只憑推論，還是要問清楚。

「聽」之後，正確地「說」。回應的必要性有四點：(1)給予支持、安慰，表示懂他、了解他。(2)適時才說話，說話的 Timing 很重要。(3)給予忠

告、分析。(4)要有同理心，讓對方知道你理解他的狀況。

化解語言溝通的障礙

語言溝通的障礙有下面幾種：(1)愛當裁判：給予批評、貼標籤、評價。(2)喜歡說教：事情有很多面向，有些事情只是觀點不同，並無所謂對錯。(3)忽略重點：沒有關心對方說的話，比如：問今天天氣如何，卻回答你吃飽了沒。

張主任提醒：若面對自殺者，勿說：「幹嘛那麼笨啊！」而是要多聊聊！曾有位想自殺的大二學生說：「20年後又是一條好漢！命算什麼！」張主任曉以大義，要其算出父母養他到現在要花多少錢？一個小時後，他算出：新台幣 260 萬。張主任說：「你漏算很多，數學精算家算過，養一個孩子到大學畢業要花約新台幣 600 萬！怎能不愛惜生命？」

人際溝通有下列幾個小叮嚀，要常練習：(1)勤練表達真、善、美。(2)保持知覺：多注意對方、讚美對方，以正向回饋對方。(3)保持快樂的心情較好與人溝通。

當你心情好，比較聽得進別人說的話，比較能理解別人的困境，也比較能和人好好交流、溝通。以下如果做得到，就會健康快樂：

- (1)生活規律。
- (2)運動：每天快走 20 ~ 40 分，可釋放腦內啡，改變血清素代謝。
- (3)改變想法：考壞就再重考；失業就再找工作；失戀可再談戀愛。
- (4)保持心理健康：多交朋友，結交可訴說心事之友，因為情緒走了，理智會回來。結交可共同歡樂之友，讓快樂加乘。結交可挺你之友，在你有難時可幫你。
- (5)吃：心情不好時，可吃些 B 群（可調整心情）、香蕉（富含鉀離子營養素，幫助大腦製造血清素，可穩定情緒，讓人覺得歡樂）；冬天喝杏仁茶（幫助血清素代謝），並多多曬曬太陽，可以變得比較快樂。

結語

先愛自己，一個本身快樂的人，身邊的人也很容易快樂。對人好的順序第一是親人，再來才是朋友和外人。

當你好時，請你幫助別人，或告訴他人哪裡可以取得幫助。當你不好時，就要求助，多找人聊聊，有時候我們的觀點會卡住，如果多找人聊聊，可以看到事情的許多面向。

與人互動溝通時，勿拐彎抹角；在好的狀況下，找好的時機點，用對的方法與對的順序去溝通，那就是最美好的溝通！