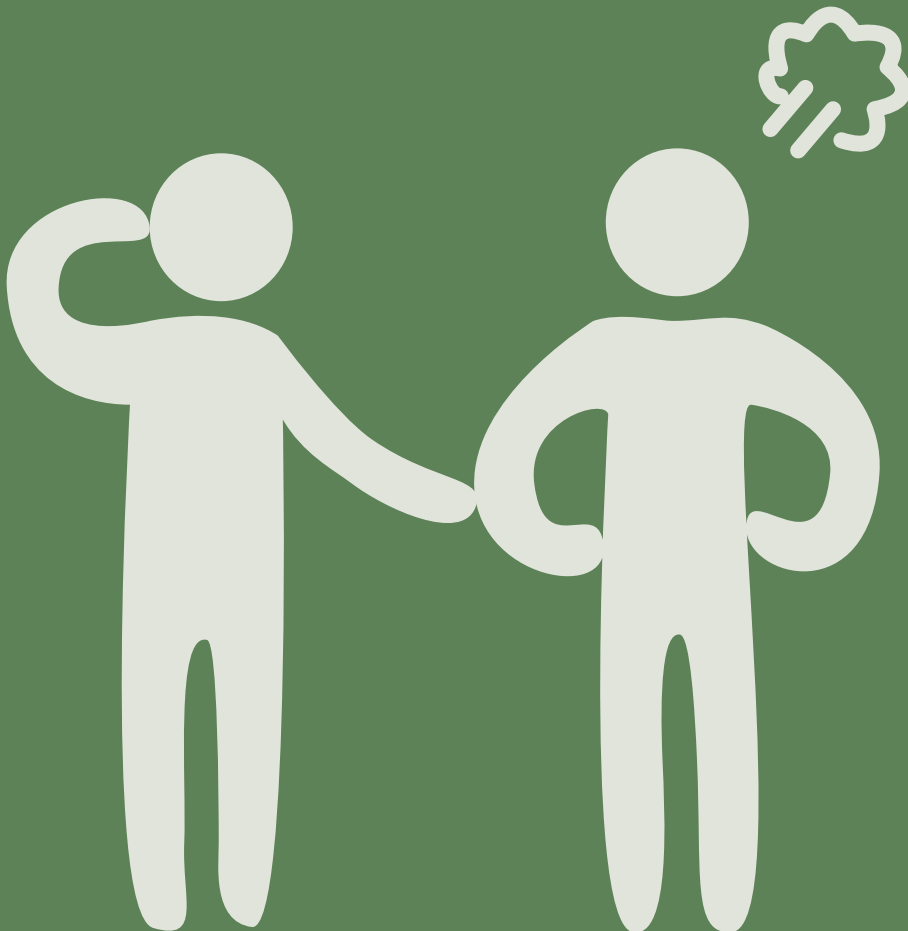


# 做人，真難？！

（人際關係）



# 做人，真難？

## ——人際關係

桃園縣立南崁高級中學教師 / 羅珮勻

### 壹、目標宗旨

「為什麼大家都不喜歡我？」「每次要分組的時候，或者像是畢業旅行要找室友的時候，我都好緊張，怕找不到人和我同一組…」  
「為什麼他們要這樣說我？」「我並沒有這樣的意思！」「反正我怎麼做他們都排斥我，我不在乎！」「坐在某人的旁邊真是如地獄一般痛苦，很吵，很愛鬧人，煩死了！害我不能好好上課！」「某人真是糟糕，動不動就講髒話，只要不高興就一直用髒話罵人！」「都沒有懂我的心…」「我又沒有擺臭臉，幹麻這樣說我！」「我總是不能很自在的和朋友聊天，不知道該說些什麼才好！」從學生的日記、週記與談話中，不難發現這是許許多多青春學子的心聲，也往往是令他們焦慮而深感困擾的。就算是成年人，這些困擾可能仍然緊緊跟隨著，在心靈的深處騷動，只是成年人或許比較可以讓這種焦慮那麼明顯的表現出來。但若是回想起那段青澀的青春學校生活，屬於人際互動方面所造成的困擾，或許還是會令許多人一想到，心就會微微抽痛吧？

維基百科上關於「人際關係」的重要性是這麼界定的：「人是社會動物，每個個體均有其獨特之思想、背景、態度、個性、行為模式及價值觀，然而人際關係對每個人的情緒、生活、工作有很大的影響，甚至對組織氣氛、組織溝通、組織運作、組織效率及個人與組織之

關係均有極大的影響。」每個人每天都得跟「人」打交道，處理和不同對象產生的各種「人際關係」（同學、親子、親戚、情人、伴侶、同儕、鄰居、網友、顧客、師生、職場同仁、上司下屬、婆媳翁婿…），一旦沒有把「人」處理好，小事件都可能演變成不可收拾的大麻煩。也難怪書店裡滿是教你「如何做人」、「如何妥善處理各種人際關係」之類的書，更有卡內基引領風騷數十年的相關課程，因為「做人，真難！」。

在台灣的社會裡，每個人應該自小在家庭中，從和家人的互動過程學習與人相處，家庭氣氛與長輩的言行舉止對孩子有著深遠的影響。但是近年來，社會結構的快速變遷，「小家庭」、「少子化」使得孩子在家庭方面能接觸到的人際互動類型變得較為簡略，甚至，許許多多的家庭「崩解」了，喪失原有的功能。青春期的孩子正處於最在乎同儕觀感的階段，如果沒有從小自家庭學到良好的互動方式，問題便紛紛出現，像是（1）被媒體、網路上許多似是而非的觀念牽著走。（2）寄情於虛無的網路世界，對著網友加諸自己無限的幻想，以彌補在真實世界的挫敗，沉溺其中而無法自拔。（3）文字與表達能力每況愈下，無法用語言或文字清楚表達自己的想法與感受，或是正確接收別人的訊息，所以每當憤怒不滿的時候，就



只能以滿口髒話表達，甚是訴諸肢體暴力。

(4) 把自己封閉起來，不再去「在乎」了，拒絕尋求改變，對自己、對未來沒有期待，讓自己成為人群間的「幽靈」，或是任性行事。於是家庭暴力、校園暴力、社會暴力等問題層出不窮，甚至憂鬱症與自殺的比例也不斷攀高。

但是，不管社會如何變遷，價值觀如何改變，人對於「愛」與「歸屬」的基本需求仍然是一樣的。如果孩子越來越無法從失調的家庭中學習人際互動與溝通方式，學校教育與老師的責任更顯重要，「學習」如何溝通，是每個人一輩子的功課，藉由「教學相長」，讓老師與學生一起來發展出好的溝通模式吧！

本段影片談論兩個主題，(1) 尊重多元的性別關係：一男一女在一起，彼此相約出去玩，就一定是男女朋友嗎？(2) 創造良好人際關係與溝通的原則：人與人之間，不管是與何種對象相處，想要有良好的溝通，許多基本原則是相同的，藉由片中角色的對話，探討幾個溝通技巧。



## 貳、影片劇情概要

整部影片以陰錯陽差的手法，自然塑造出尷尬懊惱的趣味。

樂樂(女)和阿辛(男)兩人是可以聊天的朋友，這一天兩人一起聊天，樂樂朋友很多，所以她的手機一直響，電話講個不停；但是，阿辛的手機，功能雖多，但總是沒有人打電話給他。後來阿辛突然接到一通電話，才高興一下又失望了，原來是詐騙集團的電話。就在兩人對話中，聊到如何能交到真正的好朋友。

話題中有些爭議，可不可以當面說朋友的缺點？還是在背後說比較不傷人？樂樂和阿辛聊的很愉快，此時，阿辛突然想上廁所…

阿辛進了廁所之後，訓導主任陰錯陽差的剛好也進廁所去，阿辛隔著牆跟樂樂聊天，正

巧聊到訓導主任帶假髮的秘密！訓導主任氣沖沖的走出廁所，這下子可慘了…阿辛還不知道「代誌」大條了，還繼續說廁所清潔人員的閒話，廁所清潔員又剛好走進來清理廁所，聽到阿辛對她的批評，也氣得牙癢癢的，在人背後說八卦，早晚會遭殃…

影片最後由北市金華國中黃蕙欣老師，重點說明幾個交朋友要注意的原則：(1) 關懷別人，無論交往同性朋友或異性朋友，都不要以自我為中心(2) 要創造輪流講話的機會(3) 要會聽懂對方的話，建立同理和傾聽的概念(4) 情緒自我控制(5) 如何避免衝突(6) 建立新的機制，並以人際關係最高原則《雙贏》做一個總結。

## 參、建議討論提綱及討論方式

### 一、建議討論提綱

- (一) 主題一：尊重多元的性別關係
  - 1、為什麼片中「打掃公廁的阿桑」認為樂樂、阿辛是男女朋友關係？
  - 2、渴望「愛情」發生嗎？
  - 3、影片中有沒有屬於性別的刻板印象？
  
- (二) 主題二：創造良好人際關係與溝通的原則
  - 1、正向的表達方式
  - 2、增進「同理」的能力
  - 3、創造輪流發話的機制
  - 4、傾聽
  - 5、學習以「描述感情」的方式表達情緒

### 二、討論方式

「性別議題」方面可以採用小組討論或問答法，讓學生自由表達看法而不給評價，主要讓學生能彼此傾聽；「溝通原則」的部分可以是經由老師說明後，讓學生當場演練，分享不同的說話模式所帶來的感覺。



## 肆、引導重點及疑問處理

### 主題一：尊重多元的性別關係

我們現在所處的社會文化裡，一女一男相約出去，或是互動較為頻繁熱絡，就會被週遭的人認定——他／她們是一對！一女一男之間的關係除了戀情難道就不能有友情嗎？這對於青春期的學子來說是需要釐清的。同性別之間不能擁有愛情嗎？這恐怕是整個社會都得學習接受的。判斷事情應該從「人」的角度出發，而非自「性別」的框框去看世界，學習尊重多元的性別關係，是民主時代該有的公民素養，也是現今性別教育的主要重點。

以下提供幾個可以引導學生討論的重點。

#### （一）為什麼片中「打掃公廁的阿桑」認為樂樂、阿辛是男女朋友關係？

當你在看影片的時候，你會認為阿辛和樂樂是男女朋友嗎？我們會用什麼標準或線索來判斷兩人是不是戀人關係？這些判斷的依據是什麼？有沒有來自漫畫、小說、影視節目裡的刻板印象？是不是受到異性戀霸權的影響，總是認為「愛情」只存在異性之間？如果不是戀人關係，當別人這麼認定時，可以用哪些方法表達清楚自己並不是處於這種關係？

#### （二）渴望「愛情」發生嗎？

總是喜歡把別人「湊對」的人，或是當有人對自己表示善意，就會不知所措，心頭小鹿亂撞的開始憧憬愛情的人，這似乎透露出他／她其實非常渴望愛神降臨。「愛」是人的基本需求，但是「愛情」並不是「愛」的唯一形

式。如果總是把「愛情」擺在第一位，是不是因為社會價值告訴我們——有人愛才有價值！有「愛情」人生才完整！但是，有必要靠愛情才能使自己「完整」嗎？自我價值應該是建立在多面向的基礎，「愛情」只是其中一種。在這種社會價值觀的影響之下，許多人迫不及待的跳入愛情關係中，忽略了愛情關係也是人際關係的一種，需要建立在信任與良好的溝通基礎上。更糟糕的是，因為恐懼失去愛情的下場，所以「爛」情人好過「沒」情人，衍生出許多悲劇。

#### （三）影片中有沒有屬於性別的刻板印象？

在現今性別教育的範疇裡，引導學生去檢視、去批判生活中的性別迷思與刻板印象，然後經由討論，傾聽不同的論點，進而改變自己的言行與想法，這是很重要的。教師可以請學生找找影片中有沒有屬於性別的刻板印象？譬如：為何掃廁所的多是女性？訓導主任多是男性？為什麼男性的禿頭常常是被嘲笑的焦點？而且多數遭遇此狀況的男性會尋求遮掩？還能不能找到更多呢？



## 主題二：創造良好人際關係與溝通的原則

### （一）、正向的表達方式

看到對方的打扮直接說：「你的品味真低俗／好！」看完一場演出或音樂會，對演出者說：「表演的真差／好！」對別人說：「你真令人厭惡／欣賞！」這些都是屬於主觀心態的評價與批判。這樣評價式的表達，沒有辦法透露出足夠的訊息，讓對方知道自己為什麼受到肯定或否定。尤其是負面的評價，往往引起對方的防衛與攻擊，使對方若不是閉嘴不談就是反駁，這麼一來，溝通就不容易順暢了。

#### 1. 描述性的表達

「描述」是對現象的客觀陳述，具體說出自己看到與聽到的部分，讓對方明白自己會這麼說的原因。像是上述的例子，看到對方的打扮可以這麼說：「這種黑色的上衣搭配深紫色的褲子，讓你看起來不太有精神。」「條紋圍巾配上大圓點上衣還有大花裙子，這樣的組合讓我眼花撩亂，你是想表現怎樣的風格呢？」對演出者說：「你剛才的高音部分唱的很渾厚又沒有走音，真是不簡單。」「我發現，第一首曲子裡有幾個段落沒有跟上節拍，產生了混亂的感覺，讓我覺得演出者練習的不夠充分。」對不欣賞的人說：「你上課的時候常常跟我借東西，干擾我聽課，又常常在背後隨意說我的壞話，讓我感到很生氣。」

#### 2. 以平等的態度表達

總是急著給對方各種建議，或是語言中經常出現命令式的字眼，表示說話的人心理認為

自己比對方高人一等，充滿優越感，這樣的心態產生的是負向的溝通氣氛，特別是聽的人不認為對方有權優越的時候，會產生更糟糕的後果。就算是在親子、師生、上司下屬的關係中，外在的地位確實是有上下之分，但並不代表在高位就是比較好的「人」，是比較「完美」，所以可以有權「優越」的。例如老師高聲的說：「你太吵了，你最好給我閉嘴，坐好！」不如這麼說：「某某某（叫當事者名字），你有沒有注意到，你的行為已經干擾到附近的同學，也打斷了我上課的步調，讓我不能在下課前完成這堂課該有的進度，可以請你下課後，再跟朋友聊你剛才想聊的話題嗎？」

#### 3. 真誠的表達

「欲言又止」、「故左右而言他」會讓對方不知道對談的主要訴求是什麼，不夠坦白會增加解讀訊息的障礙，真誠的表達是指和對方分享自己真正的看法，把自己在此次對談中真正的動機或期待表達出來。如果假借關心對方的健康狀況，其實是要推銷某些健康食品；藉由表達感謝的動作，其實是想刺探消息或是尋求特別的關照。當真正的動機被揭露的時候，往往會破壞雙方的信任，使其中一方有被利用、被欺騙之感。然而，良好的溝通是建立在相互信任的基礎上。

#### 4. 預留空間的表達

當我們要表達一個自己認為是真實的，是正確的觀點時，用預留空間的表達方式比較好。「預留空間的表達」呈現出說話的人願意接受和自己不同的看法，或是接受自己的說法也會有產生錯誤的可能性，有助於維持正向的溝通氣氛。「武斷式的表達」則呈現出「沒有討論的餘地」、「就是這樣」的氣氛，往往會引起衝突與敵意，中斷了溝通。影片中的阿辛，他認為不應在背後批評別人——這是好的——應該要當面直說自己的看法。但是他在「直說」的時候多半採用了「武斷式的表達」，讓聽的人相當不悅。像是評論掃廁所阿桑為何沒有放衛生紙（不知道是哪個阿桑翹班沒有換衛生紙，搞不好是哪個阿桑偷偷把衛生紙拿去賣了，真是可惡）；評論樂樂的打扮（你今天穿的像聖誕樹一樣，裙子又像抹布一樣）。如果他用和緩一點的語氣說：「如果我沒有猜錯的話，是不是有阿桑翹班沒有定期換衛生紙，還是偷偷把衛生紙拿去賣了？報紙上好像曾經報導過這樣的事件。」以及「我不是很了解女生的穿衣哲學，你今天的搭配讓我聯想到聖誕樹，裙子這種皺皺的布料和顏色讓我想到抹布。」應該會讓聽者找到可以回應的空間，而不是感覺直接被否定。

#### （二）、增進「同理」的能力

「同理心」（empathy）與「同情心」（sympathy）的不同在於「同情心」是指和對方有相同的感受，對於對方的處境感到可憐或同情，例如某甲聽到某乙述說自己的傷心遭遇，某甲也跟著難過的哭起來，也沉浸在相同

的情緒中，甚至因為勾起了自己的傷心回憶，還哭的比某乙激烈。然而，在這種情況下，某甲怎麼會有能力幫助某乙度過目前的情緒低潮呢？「同理心」是指對他人的情緒有正確的覺察，不需要「參與」其中，進而表達出適切的反應，幫助對方處理問題。

#### 1. 察言觀色

「察言」——注意口語線索；「觀色」——注意非口語線索，才能幫助自己確認對方的情緒狀態，尤其是隱含在語言之中的「弦外之音」，是發展同理心的首要部分。這也和聽者是否真正關心對方有關。一個永遠只想到自己、只在乎自己的感受，「溝通」對這樣的人來說只是一個用來發表意見，希望別人順從的管道，這樣的人是不可能發展出「同理心」的能力，因為根本不在乎別人的情緒狀態，所以是不可能覺察別人的感受。當交談開始的時候，在心中問自己幾個問題，「我認為這個人現在的心情是什麼？」「我是根據哪些線索來判斷這個人的情緒？」「這個人面臨的處境是什麼？」「我在相同處境下的經驗是什麼？」「這個人在和我相同的處境下，不同的反應是什麼？」試著從他人的眼光來看事情，而不是完全根據自己的經驗，判斷對方「應該」是什麼感受，這樣才能有助於正確的察言觀色，展開有意義的良性溝通。

## 2. 支持

當人們把真實的情緒表達出來的時候，內心往往是脆弱而敏感的，會在乎是否能得到別人的支持，甚至是期待別人的支持。我們並不需要產生和對方相同的情緒，但是可以使用支持性的語言，像是贊同、安慰，表達自己的關心，如果不知該說些什麼，就用非語言的行為來表達，這些都可以讓對方知道，自己支持他可以擁有該情緒的權利。但不是一味的討好或是急著給予建議。舉例來說，當別人跟我們分享快樂的事情時，別潑冷水或是冷漠不回應，可以說：「真棒！我真為你感到開心，可以感覺到你很興奮。很高興你與我分享這個好消息。」這可以使對方的愉快情緒延續下去，這不也是大多人的期待嗎！當別人遇到不好的事情而顯現出負向情緒時，有時候我們會因為不知所措而不敢回應，甚至離開，但是人們在遭遇負向情緒時，更是需要別人的支持。當別人傷心哭泣時，別說：「不要難過，不要哭。」我們的目的是希望他的負向情緒能趕快過去，但是這樣說反而給人否定的感覺，當事者正在哭泣，而他也應該擁有難過的權利，支持性的說法是：「我可以了解你為何這麼傷心，這真是一件很大的打擊，我很難過你遇到這樣的事情，有什麼事情是我可以幫上忙的呢？」



## 3. 稱讚

我們很容易把別人為我們的付出或是正向的言行視為理所當然，然而真誠的讚美與感謝的話語，可以增強人際關係中的正向行為，如同俗話所說「人人都愛聽好話」。適當的稱讚必須是具體，並且誠懇的描述該行為所帶來的感受，才能使對方的該正向行為產生增強作用。而不是含糊的說些「你好棒」、「你好乖」、「你真是太完美了」，這類的話語反而有諂媚的感覺，讓當事者不清楚自己為何被稱讚。如果一個常常遲到的朋友，在某次的約會中準時出現，我們可以這麼說：「謝謝你今天準時出現，我們可以這麼說：「謝謝你今天準時出現，讓我們能順利開始今天的活動——我很感謝（高興）。」相反的，如果說：「你今天準時到，真是太稀奇了，可以登上報紙頭條了。」這樣反而充滿了諷刺意味，是有傷害性的。

### （三）、創造輪流發話的機制

如果不是在演講會或是說明會的場合，那種總是喜歡長篇大論，滔滔不絕只顧自己發表的人，往往會令在場者產生反感。一場精采的球賽，一定是有許多你來我往，互有進退的過程，才會讓觀眾大呼過癮，一場「好」的交談也是如此，既然是「交談」，所以不應該只有單方面的傳達，要讓話題能夠流暢的「丟」、「接」，使得參與交談的人能夠在整個互動的過程得到「享受」的感覺。

### 1. 時時留意自己的說話次數與時間

千萬別自以為自己講的話是最有意義的，甚至期待自己的談話能夠影響或改變或主導在場者的想法。時時在心理提醒自己，在場的每個人都發言了嗎？是不是有人一直是沉默的？原則上應該等在場的人都發言了，再開始自己的下一次發言。還要注意自己的每次發言時間長度，有沒有比別人長很多呢？如果發現有人總是霸著「發言權」，還可以幫助比較少說話的人，譬如：「某某人，你的意見是什麼呢？」或是「想聽聽你的看法！」使得整個交談能夠繼續維持「互動」。

### 2. 盡量使用開放性的問題

封閉式問題（closed questions）是侷限在小範圍的問題，對方只能給予簡短的回答，像「是」、「不願意」、「對」、「不同意」，或者只能在兩三個選項中做決定。如果交談中充斥了大量的封閉式問題，會讓交談的主導權落在少部分人手中。開放式問題（open questions）比較能讓對方完整表達自己的看法，像是「你怎麼看待這件事呢？」「你覺得我們該怎麼做呢？」如此一來，每個人都能丟出更豐富的訊息，讓交談的過程可以有更充分的意見交換，能使自己更廣泛的吸收資訊和拓展經驗。

### 3. 不隨意打斷別人

在交談的過程中，如果是因為聽不懂、有疑問、想要確認，而打斷別人的發言，除非語氣太粗暴，這樣的打斷通常是能夠被接受的。當別人在發言時，要真誠的傾聽，完整的接收

發話者所傳達的訊息，再做回應。不應是忙著在心理構思自己下一次的發言內容，並沒有真的在「聽」；或者，搞不清楚狀況，隨便丟出岔開主題的話題，打斷整個交談的連貫性；更糟糕的是，只抓到發話者的隻字片語，便急急忙忙打斷對方，硬要對方聽自己的陳述。

### 4. 仔細覺察別人的非語言回應

交談過程中的每次發言，不像是正式開會的時候，有比較明確的開始與結束，所以有些人會對自己何時可以發言才不會打斷別人，或是發言該如何結束感到困惑。一般說來，放低聲音、降低音調、稍長的停頓，是交談可以輪替的一些線索。每個人也都會有一些結束發言的語氣或是肢體動作與面部表情。在交談的過程中必須時時注意，覺察在場者的非語言回應，如果自己的發言不慎打斷了別人，而當事者也面露不悅的神色，趕緊真誠的道歉，並把發言權還給對方，才能使整個交談繼續流動下去，以免引發並累積負面的情緒，像是拒絕再度發言，或是拂袖而去，進而破壞整個交談。



#### （四）、傾聽

試著回想自己的經驗，對方有沒有真心要聽自己講話，我們往往可以從許多的「線索」感覺出來，然後決定自己要不要再繼續講下去。不良的傾聽是破壞溝通的大殺手。「雞同鴨講」，會讓對方有不受尊重之感，不但是無效的溝通，有時還會造成人際關係之間的誤會、緊繃，甚至因為誤讀對方的訊息，而導致金錢或時間的損失。

然而，並不是有耳朵都會「聽」，「傾聽」是需要學習其中的技巧與原則。

##### 1. 調整心態，真的去試著「了解」

卡內基先生引用了心理學家卡爾·羅傑斯的一段見解，指出許多人在「傾聽」時常常發生的心理反應。

要想成為好的傾聽者，必須先學習調整心態，要求自己「集中注意力」、「聽完再反應」。特別是聽到自己不認同的觀點，或者自認已經知道對方要說什麼了，此時，心裡常因為進行「評斷」而容易引起情緒反應，往往表現出急著反駁、說服或打斷的行為。

##### 2. 注意非語言線索

這裡可以分成兩方面，一方面是注意說話者的語調、表情、肢體動作，這些非語言的部分往往會透露出更多的訊息，可以協助聽者更加了解說話者的真正意涵。

另一方面是當自己是傾聽者時，要注意以下三個原則：

##### （1）眼神專注與凝視

停下手邊正在進行的工作！以自己的眼神去接觸對方的眼神，這樣才能透露出溫暖與關懷和重視的感覺，讓對方感受到聽者的專注。

##### （2）注意不要傳達出矛盾的訊息

也就是語言與非語言部份不一致，譬如，嘴巴說：「沒關係我不介意。」但是語氣卻是冰冷，甚至面有愠色，這會使對方不悅或是困惑。

##### （3）注意保持對等的空間與距離

交談中的兩個人一個站著，一個坐著，或是距離太遠會給人在訓話或太疏離冷漠的感覺。溝通時以眼神能平行接觸到對方眼神是最好的。



### 3. 詢問

在溝通中適時提出問題—不是質問（帶有批判性的字眼與口吻）—是表示有在用心傾聽的好方法。適時的提問，是想要表達對說者所說的內容的描述、澄清與確認，能讓自己蒐集更多說者的訊息，幫助自己做出較正確的解讀，還可以讓當次的溝通進入更深刻的層次。

### 4. 重述關鍵字與重新組合句子

在傾聽的過程中，可以將說者句子中的關鍵字重複一次，或是到了某個段落，把自己所理解的部分，用自己的話說給對方（說者）聽。這可以讓說者知道自己所想要表達的訊息，有沒有被正確接收，幫助雙方「對焦」，使得對話可以繼續進行下去。如果做不到這點，表示聽者沒有認真在聽，或是根本沒有意思去了解。

#### （五）、學習以「描述感情」的方式表達情緒

許多人小時候是這樣被教導的，如果受到讚美，不管心裡再怎麼開心，總得很客氣的說：「沒有啦！您過獎了！不足為奇啦！」這樣才是有「禮貌」的。但是這種「喜怒不形於色」的表達方式，會讓對方摸不清楚你真正的想法與感覺。再說，或許口語上可以不表現出情緒，但語調、肢體動作、面部表情等等非語言的部分，還是會不經意的流露出真實的情緒，這種「心口不一」的狀態，就會讓對方更感困惑了，不知如何再與你真誠的溝通下去，特別是在產生負向情緒的時候。學習把情緒描述清楚，有助於使對方明白你的處境，並且知道該如何回應，引導對方找到對待你的方式。

### 1. 確認自己的感覺

當情緒產生時，不需要急著去壓抑，但也不是毫無節制的讓它發洩，例如一高興就狂吼，一生氣就砸東西。先接受自己當下的情緒，並且釐清到底是哪一種情緒。

### 2. 用精確的語言、文字描述感覺


「心情不好！」「就是生氣啊！」「很氣啊！」這類的表達方式並沒有辦法讓對方清楚了解你的情緒。和「生氣」這種情緒有關的形容詞有：惱怒、義憤填膺、氣到想哭、氣到胃痛、憎惡、震怒、狂怒、焦躁等等。學習用具體的字眼，把感覺描述清楚，幫助對方了解。

### 3. 指出引起感覺的原因

會有某種情緒與感覺，一定有個引起原因，尋找並確認原因後，清楚的講出來。譬如：影片中樂樂對於阿辛在廁所喊自己的名字感到不滿，樂樂只是焦躁的說：「我快瘋了！」阿辛從樂樂的非語言部份知道她不滿，但是不知道原因，所以阿辛的回應不是樂樂期待的，於是樂樂更加惱怒。樂樂應該先說明剛剛訓導主任出現的事情經過，對於阿辛大聲叫出自己名字很惱怒，擔心自己會受到池魚之殃，也擔心訓導主任會知道廁所裡的人是阿辛，更擔心身分曝光引來的麻煩。接收到訊息的阿辛，應該要來思考並與樂樂討論該如何收拾善後，這才是樂樂所期待的回應吧。不要總是存著「是我朋友就應該懂我！」、「我已經表現的這麼明白了你還看不出來！」的心態，因為相同的事情發生在不同的人，會有不同的情緒反應，講清楚才能使溝通更順暢。

#### 4. 承認感覺是自己的

在描述自己的感覺時，句子的主詞請用「我」，而不要使用「每個人」、「大家」、「別人」，譬如「我對這件事情感到氣憤」比「大家都對這件事情感到氣憤」或者「只要是人都會對這件事情感到氣憤」來得好，這樣才能幫助聽的人了解這些感覺與想法是你的。此外，這也是負責與誠懇的表現，每個人都有反

應自己感覺或看法的權利，但是必須對自己所說出的話負責，用「我」當主詞，可讓對方知道你說的是「自己」的意見，表達的是「自己」的感覺，並且願意為自己的言論負責，別人才知道是要和「誰」溝通。記得港星成龍的那句「我犯了全天下男人都會犯的錯」，給大眾多麼不誠懇與推卸責任的觀感。 

## 伍、參考文獻

Rudolph F. Verderber、Kathleen S. Verderber，《人際關係與溝通》，曾瑞真、曾玲珉譯，台北：揚智，1996

劉潔心，親子溝通無障礙，親密指數開紅盤，《家庭性教育》，晏涵文、黃富源編，台北：一家親，2002。

Dale Carnegie，《卡內基溝通與人際關係》(How To Win Friends & Influence People)，詹麗如譯，台北：龍齡，2007。

楊佳羚，《性別教育大補帖（上）：教師基礎觀念大挑戰》，台北：女書文化，2002。