

溝通——人際關係的一座心橋

楊坤堂

一、前言

社會學家與心理學家指出：現代社會是屬於「大眾社會」，現代人是屬於「寂寞的羣衆」、「陌生的個體」與「流動的個體」，現代人的人際關係是屬於「非人格的接觸」；因此，現代人如同無根的浮萍，缺乏安全感、愛與歸屬感，人際之間僅止於表面化（或局部）的接觸，人情淡薄。在這種「生態」與心態之下，個人往往隱藏自己的「原裝」，而以「化裝、偽裝、甚或武裝」與別人相處。就因為如此，人際之間的「溝通」（Communication）更形重要與必需。

溝通係指訊息或信號（Messages or Signals）的傳送與接收的過程（註一），亦即從傳送者到接受者的訊息傳遞。而訊息包含：指示、命令、建議以及表達等（註二）。從輔導的觀點來看，溝通竟含告知事實（例如診斷結果的性質、內容、原因、程度與發展方向），以及協助面對現實（例如認識、適應與改善其實況）（註三）。

傳達訊息的工具稱為「管道」（Channel）（註四），有口語或

文字，正式或非正式，一對一或一對多等方式。例如：師生之間的個別談話就是口語的，非正式的，一對一的訊息傳達方式。學校的公告就是文字的、正式的，一對多的訊息傳達方式。傳達訊息的管道模式叫做溝通網（Communication Networks），如以六個人之間的溝通為例，則有五種溝通網：車輪式、鍊式、Y式、圓環式（Circle）以及全頻道式（All-Channel）。

二、失敗的溝通（註五）

溝通的基本困難是：訊息的傳送者與接受者各有不同的認知、價值、經驗、標準與成見等等，這些差異並經由下列因素而擴大：

（一）生理差距（Physical Distance）：傳送者與接受者的對立。

（二）情緒疏遠（Emotional Distance）：由於身分不同，如高階與基層，而產生的。

（三）害怕與焦慮：由於上下主屬角色等因素而引起的。

溝通最通常的問題是「溝通故障」（Communication Break-down），即無法把訊息從「發者」正確地傳達到「收者」。有關溝通的研究指出：只有百分之五十是真正的溝通，其餘的溝通是曲解的、變形的。

失敗的溝通有其補救方法：

（一）重複（Repetition or Redundancy）：經由多種頻路（Channel），以及使用各種方法進行溝通。但其缺點是：

1 減少訊息的傳達量。

2 這種溝通方式容易變成囁嚅、嘮叨，使「收者（聽者）」感到不耐煩，而易分心，失去注意力。

（二）雙向互動或溝通（2-way Interaction or Communication）：這種方式的好處是可以獲得正確的、滿意的溝通。

但其缺點是：

1. 浪費時間。
2. 不適合運用到各種訊息的溝通上。

三、成功的溝通(註六)

成功的溝通乃基於下列因素：

- (一) 傳送者與接受者雙方對訊息要有共同的瞭解，亦即先有共識的建立。其方法是回饋機轉 (Feedback Mechanisms)，例如在上課、專題講演或會議結束之前，安排「問與答」時間，提供聽眾 (訊息的接受者) 詢問的機會。
- (二) 安排傳送者 (例如老師、諮商員) 是真誠的、懇切的、可信賴的，否則不管傳送者的溝通技術再純熟老練，也很少有真正的溝通。
- (三) 溝通需要向上與向下的溝通，需要縱的與橫的溝通，沒有向下的溝通 (Downward Communication)，則訊息的接受者 (例如學生) 不知何去何從？應該做些什麼？如何做？沒有向上的溝通 (Upward Communication)，則訊息的傳送者 (例如老師) 得不到必須的情報資料，好做決定 (例如學生的行為目標、教學計畫……)。

四、溝通技術

溝通技術繁多，其中，最通常，也最常用的是非評估的傾聽 (Nonevaluative Listening) 與非語言溝通 (Nonverbal Communication) 二項溝通技術。

- (一) 非評估的傾聽係諮商或晤談 (Counseling Interview) 的主要技術，即諮商者的「積極傾聽」(註七)。積極的傾聽即不使用權威，而是利用自己較成熟的經驗，協助當事人培

養自我思考，以及尋求解決問題的能力。「聽」是維持良好的人際關係與溝通的要素之一，但一般人重說不重聽。因此，說的時候，總是天花亂墜，口沫橫飛。而聽的時候，都在愛插嘴或精神不集中。其實，聽是很重要的，交談、晤談或諮商中，晤談者不但要一面聽，還要一面點頭或微笑，並輔以簡短的口語表達，藉以表示瞭解對方 (當事人) 的感受。

語言在人際關係中的重要位置常被忽略，而講話的技巧或藝術更爲人所忽視。講話包含「講」與「聽」兩部分，成功的溝通，是從「以我爲中心的講話方式」發展成「以你爲中心的講話方式」或「傾聽的口語溝通方式」。以「我」爲中心的講話方式即只顧講，不顧聽。雙方在搶着講話的過程中，忽略了對方的「感覺」，必然發生衝突。以「你」爲中心的講話方式或「傾聽」的口語方式，即不只顧「說自己的事」，而是靜靜的「傾聽對方說的話」，先聽懂對方的意思，再以瞭解的態度表示自己的意見，或分析對方的感覺，以協助對方獲得溝通的目的 (註八)。

非評估的傾聽所遵行的指標是 (註九)，諮商者要：

1. 耐心地傾聽當事人陳述，但只提供最小的評論。
2. 抑制批評當事人的問題或提供建議，晤談對當事人而言，就是一種渲洩 (Ventilate) 的機會。
3. 諮商者永不跟當事人爭辯，否則，有害晤談目標。
4. 諮商者要全心全意地關心 (注意) 當事人，在晤談中，不接任何電話，也要排除任何外來的干擾。
5. 瞭解當事人的言外之意，能「傾聽」，更能「感受」其話語的深層本意。
6. 如果當事人無法冷靜，或當事人情緒激動時，晤談者應設法終止晤談，而尋求其他專家的建議、或轉介。

(二)非語言的溝通係人類最古老，也最原始的溝通系統，像動作（如芭蕾舞、國劇）、藝術、手語、動物學、神學、心理學、精神醫學、語言學、語意學（符號文字）等。非語言溝通有很多種名稱，像手勢或表情（*Gestures*）、身體動作、行為語言（*Body Movements or Body Language*）以及亞劇（*Pantomime*）等。

多數非語言溝通屬於「信號（*Signs*）」信號是特定文字的外延（表現）。手勢或表情跟文字一樣，沒有絕對的意義、字、手勢以及其他的溝通要素（*Elements*）是曖昧不明的。思慮、情緒以及信念不能套入一個固定的模式或公式中。手勢的運用必須考慮到使用者與觀看者，以及當時的情境。手勢加口語等於完整的溝通，因此，在學校生活與學習的情境中，師生最瞭解「完整溝通」的過程，如能瞭解非語言溝通，則能增加三分之一的訊息的瞭解。

非語言溝通更能正確表達實情，成人社會經常使用非語言溝通來表明態度，而且人較不容易控制非語言的溝通，尤其是當非語言溝通與口語溝通相抵觸時。即使是口語溝通也可能產生一種隱藏式的口語溝通（*Hidden Verbal Communication*）現象，即口是心非，言不由衷的情形。因此，諮商者要訓練自己擅長於「讀」非語言溝通，因為人類的行為（*Actions*）往往比話語（*Words*）更真實。

五、結語

人際之間惟有透過非做作的、開放的溝通，方能造成較親近的與持久的關係。Carl Rogers 認為溝通人際關係的行為要素是（註十）：

(一)真我（*Congruence*）…人際交往時，不可在自我之上加一

層糖衣或其它偽裝。與人相處，應保存個人本來的、真樸的自我，坦誠相待，較能有效地體驗與面對相處的感覺與經驗。以「假我」代替「真我」是無法溝通人際關係的。人在溝通人際行為時，能達到「真我」的程度愈高，其人際關係愈好。

(二)同理心（*Empathy*）…即理解的同情，係指瞭解別人的感覺與體驗。不同於單純的情感上的同情。同理心即對他人內在感覺的接納，同理心建立在「瞭解」之上，惟有改變自己的主觀性，才能達到客觀性的領悟。

(三)積極的尊重（*Positive Regard*）…尊重對方獨立完整的性格與行為。每個人都有判斷能力與生活潛能，在未瞭解一個人的完整性之前，就加以價值判斷，可能產生偏見或主觀的錯誤，而形成溝通上的障礙。本原則的精神所在乃是：考慮他人的價值觀念時，只應探討其是否發乎「真性」，而不應斤斤計較是否合乎自己的價值觀念。

(四)無條件的尊重（*Unconditional Regard*）…是積極尊重的先決因素與延伸。羅吉斯認為現今社會是物慾大於人情，利益強於理智的社會。人際關係中，人習慣於以「條件」做為積極尊重的基礎，如此勢必破壞積極尊重的本質。

Rogers 綜合上述人際關係行為，認為人際關係最好建築在一種客觀的「親子關係」上，因為只有親情才是發乎真心的愛。如果父母能尊重子女的意見，接納其性格，則子女長大必有充足的自信心與自覺性與人交往。這種客觀的親子關係即人際關係的最好藍本。

洛山磯行為研究中心安德森（*Anderson*）夫婦認為建立人際關係最突出、最有效的七項行為是（註十一）：

(一)接納對方的現況。

（請轉第九頁）

3. 學習社會科所需之基本能力，如搜集與運用資料、解決問題等，以往不受重視。今後在編製課程時，應多安排這些性質的教材，並於教學過程中加強訓練。

4. 我國小學課程的實施，素採全國統一制，為適應國情與各地區需要，下列工作尚待進一步分析研究：

① 問卷內包含的各項目，應進行教材細目分析，俾能確定其內涵，以為選擇教材的依據。進行的方法，先分析我國歷年的社會科教材，再參照他國的教材內容，逐項比較並依教材的深淺與重要性，分別歸類於各項目中。

② 對於四類人員表示百分比差距較大的項目，宜深入探究其原因。在實際編製課程時，應考慮各項目的性質，權衡四類人員意見的重要性，予以加權計分。例如：個人領域內之「情緒的陶冶與疏導」一項，在低年段時，四類人員的反應不一致。但根據該項的性質，四類人員意見的重要性，依次為教育專家學者、國小教育人員、教育行政人員及社會人士，因為教育專家學者具備該項的專業知識；國小教育人員負有教學及輔導的任務，與該項有直接的關係；教育行政人員負有督導的任務，與該項關係較為間接；而社會人士或因不十分瞭解該項的內容或因不直接輔導學生，而低估其重要性，故列為最後。基於上述考慮，四類人員原有的反應為 11.15、9.42、8.59、10.25，經加權計分後（分別乘以 4、3、2、1），求得平均值為 10.03，始為該項在個人領域中的真正百分比。亦即在低年段的社會科課程中，有關個人領域的教材，應該有 1/10 屬於情緒陶冶與疏導的內容。

（上接第十三頁）

(二) 接觸中，雙方都有「安全感」。

(三) 在語言溝通中表示高度的「瞭解」對方的感覺。

(四) 雙方使用知識程度相近的語言溝通。

(五) 建立人際關係時，態度要誠懇自然而不做作。

(六) 開始接觸時，雙方都具有輕鬆的態度和語言。

(七) 在語言與非語言行為中，雙方都對討論的主題感到滿足。

總之，現代社會中，個人的溝通能力是成功的必備要件，溝通的方式有四：文筆、口才、為人與處事。而這些溝通方式都是後天習得的，因此，人際關係也是經由其環境制約的過程而建立的。雖然溝通的理論與技術繁多，但是我們如果能待親人如朋友，待朋友如親人，這樣，人際關係將更和諧而美滿。

附註：

註一：Chaplin, J. P.: Dictionary of Psychology. Dell Publishing Co., Inc. 1975. P.101.

註二：Bittel, L. R.: Encyclopedia of Professional Management, Volume 1, Grolier International, 1978. P.140.

註三：Sarason, S. B.: Psychological Problems in Mental Deficiency. Flarper and Brothers, Publishers, P.331.

註四：七：同註二，頁一四〇～一四七、二四九。

註八：鄭心雄著：心理、心裏、新理。巨流圖書公司、65、9、二版，頁一八〇。

註九：同註二：頁二四九、一三八～一三九。

註十：十一：同註八，頁四二～四六。