



問 樵 69 期

發行人：巫春貴
本期主編：黃心儀
編輯小組：鄧崇英 張瓊文 黃心儀
期別：102 年 12 月
本月主題：人際關係
輔導工作推行委員會

何謂人際關係？

人際關係的意義，指的是兩個人彼此影響、彼此依賴，而且，彼此的互動維持一段較長的時間。

根據學者 Devito(2003)的說法，人際關係有六個特性：

(1)人際關係的發展具有階段性—由淺入深一步一步來的。

(2)人際關係有深度和廣度上的不同—從社會滲透理論(Taylor & Altman, 1987)的觀點來看，不同人際關係在主動的深度與廣度上就有不同，我們和點頭之交談論的話題很少而且很表面；和朋友的話題增加而且較深入；當然，和親密的知交、家人、另一半就可能無所不談也更為深入。

(3)人際關係是獨特且不斷改變的—人際關係不是變好，就是變壞，如果經常灌溉，關係會越來越好；如果置之不理、忽略，關係會越來越淡。

(4)人際關係是多向度的—它有不同的類型(types)與不同的層次(levels)。所謂不同的類型，指的是針對不同的群體，而不同的層次，指的是不同的人際關係可能與我們個人的不同層面發生較重要的關聯。

(5)人際關係是複雜的—每個人都是獨立的個體，具有不同的背景、經驗、想法、需求、能力和動機。這些都會影響到我們如何與他人互動。

(6)人際關係是經由溝通開始建立和維持的—可能是經由幾句自我介紹或寒暄，可能是點頭微笑、眼神注視而開始一段關係，而一旦關係建立之後，是否持續發展，也和溝通息息相關。

如何建立良好的人際關係？

要建立良好的的人際關係，得具有下列五項條件：

(一)有機會與別人接觸

所有的人際關係都起源於接觸，因此，要有良好的人際關係，第一件事就是要走出自己的象牙塔，去與人交往，使自己有機會接觸別人，也使別人有機會認識你。心理學家發現：人際的相處有一種「曝光效應」(mere exposure)存在，也就是說，人們比較喜歡經常看到的人，所以「越看越美」、「見怪不怪」！

(二)讓人留下良好的第一印象

研究發現：人們往往在最初交往的四分鐘(平均)內，就已經決定了要不要和對方繼續發展下去，這便是所謂的「最初四分鐘接觸」。因此，在剛與人接觸交往時，第一印象很重要。一般人都有「美的就是好的」的觀念，總以為漂亮的、英俊的人就是聰明的、善良的、可愛的、能幹的，所以比較喜歡與漂亮、英俊、整潔、端莊的人接近。這固然不公平，但卻是事實。

(三)有正確的交友心態

柏恩根據一個人對自己和對別人的看法來分析，發現人們大致可以分為四種類型：(1)我不好，你好(I'm not ok, you're ok.) (2)我不好，你不好(I'm not ok, you're not ok.) (3)我好，你不好(I'm ok, you're not ok.) (4)我好，你好(I'm ok, you're ok.)

(四)有良好的人格特質

研究發現：真誠、溫暖、聰明、幽默都是最受人歡迎與重視的人格特質。首先，以誠待人是人際關係的基礎。每個人都喜歡與待人誠懇的人為友，儘管他們可能拙於言辭，但是，依然可從互動過程中了解對方的心意。相反的，一位善於社交、處世圓滑伶俐，但不是很誠懇的人，可能讓人在初逢乍見時覺得親切，可是，日久，他人很快就會與之疏遠，甚至覺得他很虛偽。

(五)懂得解決衝突的方法

1.針對爭執的事件或行為來溝通，不要批評對方的個性或做人身攻擊。

2.重述對方的想法。人們心中的想法與說出的話常常有差距，重述對方想法，可以讓雙方了解說話者是不是表達了真正的意思，而聽者是不是真的瞭解其義。

3.確認真正的問題。有時人們的衝突，導火線只是無足輕重的小事，真正的問題是已經積鬱很久的心結，只是藉此機會爆發出來，但是對方並不曉得，所以會覺得是小題大作，因此，溝通時，要很坦誠的說明問題所在，不要借題發揮。

4.多用「我」開始的句子，少用「你」開頭的句子。因為用「你」開頭的句子常常是在指責對方的不是，會使對方防衛起來，爭執也就愈演愈烈。而以「我」為首的句子，讓對方了解自己的感受，對方較能接納。

學習「同理」：

所謂同理是指將心比心，試著站在他人的立場考慮對方的情況，與對方一同經歷感受，而不要只想到自己的得失或感受。

注意「傾聽」：

人們在發生衝突時，有時是因為一方並沒有完全了解對方話中真意而造成的，因此，專心注意傾聽對方，一方面可以了解對方的真正意義，另一方面，傾聽本身便具有很好的澄清功能，對方經由不斷地傾訴過程，自己也會更清楚問題所在，或將情緒沉澱下來！

學校，是社會互動的縮影，學校裡的人際關係從小處著眼，可從同學之間的個別與群體互動，放大到班級間、甚至師生間的互動談起，在互動中學習應對進退的方式，在相處中，認識自己也認識他人。以下摘選出常見的例子，反映了我們對「愛與歸屬」的人際需求，也讓我們好好學習吧！

我不知道為什麼我從小時候開始，人際關係一直遇到問題，到了高中以後可以不用再經歷這種事情，但始終逃不過！有些人表面上對你好，卻在背後說三道四，他們對我的討厭我已經不在乎了，因為我也討厭他們。曾經告訴過家人這些事情，他們告訴我，那種人就不理他，但是都在同一個班上，不去理他們真的很難……

你可以這樣思考……
即使是好朋友，也是不同的個體，有不同的樣貌、不同的背景、不同的個性和行為舉止，你可以選擇尊重他們，也可以選擇「對他們最好的方式」來規勸他們，什麼是「對他們最好的方式」呢？在你的價值判斷裡，認為「上體育課不應落跑、上課要專心、要常聊或做有意義的事…等」（雖然我也認為這是好的價值），但是他們總是有這些與你價值觀不符的行為，而使你陷入兩難中，到底是要忠於自己？還是「同流合污」（請原諒我這麼形容）？這的確是個難題啊！但是，經過這樣的兩難思索，往往解決的不是人際問題，而是，你，更認識自己了！

問題是大家討厭我，而且我提不起勇氣。就算我去接近人，他們也都不理我，是不是外表的關係……

你可以這樣思考……
從小至今的人際關係並非一成不變的，你所認知的「人際問題」也是如此，因此，問題正在改變，你也是！那麼，你的改變是什麼呢？每個人都有選擇自己人際關係的權利，當然也有表達自己的權利，你選擇了「不喜歡他們的言行」，也選擇了「即使如此仍要理會他們」的決定，那麼，你的選擇就能為你帶來力量了，不是嗎？

我原本在班上有一群不錯的同學，可是他們的行為在我眼裡我總是看不過去，例加上體育課時常不見人影、上普通課也不專心上課、聊一些或做一些很沒意義的事情……雖然很想告訴他們不要這樣做，可是我也不敢說，當然我也不是很愛好學習及學校的人，也會有跟他們一樣的時候，但是，他們「總是」這樣做，我真的很受不了。我很怕孤單，可是又看不慣他們，但是又不想改變我的性格，因為我認為我並沒有錯……

你可以這樣思考……
被討厭的感覺啊，真的是很痛苦的事！如果你曾經感受到別人討厭你，那麼你就能理解，對自己失望、失去信心的感覺，而這樣的沮喪，也會讓你對其他人與事退縮，所以能主動去接近他人，這樣的勇氣很不簡單啊！如果有人因為你的外表而不喜歡你，那麼是他的損失、而非你的；因為他阻斷了好好認識你的機會，誰知道以後他不會也因為某件無關緊要的事而被排擠呢（唉呀，又是排擠）？每個人人生來都是獨一無二的，沒有誰比較好、誰比較不好，這是社會文化與人的意識架構出來的框架，何不讓自己跳出這人際的小框框呢？

錯與對的時

當我們與人溝通時，可以想想看我們是否也會犯了以下錯誤，人際相處需要用心理解對方，也才能得到對方善意的回應喔！

- ◎**重翻舊帳**：專注在過去的事，而不是針對目前發生的事情來溝通。
- ◎**雙重訊息**：口語表達與實際行為傳達的訊息不一致。
- ◎**先入為主**：由於已經存有的偏見與刻板印象，出現對事與人不合理的判斷。

- ◎**間接溝通**：彼此不面對溝通，由第三者做中間人，幫忙傳話。
- ◎**權威溝通**：要求別人接受自己的看法與做法，完全不給別人發表意見及做決定的機會。
- ◎**表面溝通**：沒有把真正的想法或感受說出來。
- ◎**自我中心**：只說自己想說的話及意見，沒注意別人的反應與需求。
- ◎**情緒失控**：任由情緒發洩，隨意發脾氣說話罵人、傷害人。



好書推薦

懂人，要從自己開始：九型人格帶你搶救人際關係



作者：鈴木秀子
譯者：江裕真
出版社：大牌出版
出版日期：2013/08/01

人類的性格與行動，是否取決於本能的（天生的）因素？「人類與生俱來就有潛意識層次的型態與印象，再加上出生後的個人體驗，會對每個人的個性造成很大的影響。」——榮格

雖然對於「每個人的個性到底如何形成」這個問題，到現在尚無定論，但美國的學者相當熱中於榮格所提出的「集體潛意識」論點。而當他們得知「九型人格」理論，並對其產生了興趣，因為，「九型人格」與榮格的「集體潛意識」之間，存在著共通的概念…

校園活動花絮



由上列至下列依序：
輔導室聖誕佈置
多元智能量表說明會
崑山成長團體讀書會

