



教育議題 家庭教育

關係中的溝通

廖婉鈞 老師

教育議題主題與實質內涵

• 家庭教育

議題 學習主題	議題實質內涵		
	國民小學	國民中學	高級中等學校
人際互動 與親密關係發展	家 E3 察覺家庭中不同角色，並反思個人在家庭中扮演的角色。	家 J3 了解人際交往、親密關係的發展，以及溝通與衝突處理。	家 U4 探究伴侶的選擇與親密關係的經營。
	家 E4 覺察個人情緒並適切表達，與家人及同儕適切互動。	家 J4 探討約會、婚姻與家庭建立的歷程。	家 U5 建構建立家庭的願景。 家 U6 探究育兒的角色、親職喜悅及壓力。

- 關係的意涵與各階段的溝通型態
- 人為什麼要維繫人際關係
 - 需求理論、交換理論、關係中的兩難
- 關係中的揭露與回饋
 - 周哈里視窗
- 創造並維持關係的五種方法





關係的意涵

- ◆ 關係：兩個知曉對方的人的一系列互動
- ◆ 良好的關係：雙方都滿意，需要共同努力維持，非偶然發生
- ◆ 世上沒有一模一樣的關係，關係的發展就像生命週期

開始及發展

維繫

緩和與瓦解

關係中各階段的溝通型態

◆階段一：開始及發展關係

- 主要目標是獲得有關另一方的資訊，降低不確定感，以便較能預測對方行為
- 當對話主題切換順暢、想法銜接時，雙方感到輕鬆愉悅，就會繼續發展關係
- 心理逐漸契合、身體距離慢慢拉近
- 分享喜怒哀樂，傾吐內在想法



關係中各階段的溝通型態

◆階段二：維繫關係

- 關係進入親近與緊密階段
- 方法

- 多花時間與對方相處
- 社會網絡整併
- 以「我們」為思考出發點
- 願意為對方犧牲：關係包含了「施」與「受」
- 正視並寬恕對方的缺點



關係中各階段的溝通型態

◆階段二：維繫關係

- 健康的關係是開放、相互支持的
- 理解彼此觀點、互相信任、關心、體諒、約束
- 既能給予又能獲得快樂
- 允許暴露個人情感
- 不用擔心失去自我
- 有一種相互豐富的感覺



關係中各階段的溝通型態

◆階段二：維繫關係的五種能力

- 起始能力：與對方保持聯繫且互動流暢
- 回應能力：必須聆聽、關注、回應他人
- 自我揭露能力：分享情感，不僅僅是表面的話題
- 情緒支持能力：肯定、贊同、撫慰與支持
- 衝突管理能力：成功處理意見相左的狀況
- 維繫到白頭偕老

關係中各階段的溝通型態

◆ 階段三：緩和及瓦解關係

• 體認到不滿、沒興趣

- 「我們」→「我」，開始放大對方缺點
- 沒有解決的衝突與日俱增，缺乏溝通氣氛

• 斷絕關係

- 漸行漸遠，不再願意彼此犧牲
- 「無話不談」→「無話可說」

• 結束

- 貧乏的溝通、缺乏成就感、生活型態與興趣不同、排斥、無聊
- 操控、退縮、迴避（消極）vs. 直接、公開、坦誠（積極）



人為什麼要維繫人際關係



關係中的理論：人際需求理論

◆ 人的基本需求

- 情感
 - 表達愛與接受愛的渴望
- 歸屬
 - 期望他人陪伴的渴求
 - 有強烈歸屬需求的人會很渴求關係中的連結
- 控制
 - 影響事件或他人的渴望



關係中的理論：人際需求理論

◆ 根據此理論，人為什麼要建立關係？

- 關係之所以發展與維持，仰賴著**滿足對方的人際需求**
- 透過溝通互動，**偵測**對方人際需求程度
- 重點在於**人與人之間的需求非常不同，不要自以為是的用自己喜好的方式對待他人**

關係中的理論：交換理論

- 關係可用人際互動中報酬與付出來理解
 - 報酬：好心情、聲望、滿足情感需求、成就感
 - 付出：時間、勞動、焦慮…
 - 當知覺付出比報酬多時，人就會離開
 - 例外：歸屬關係，非常緊密的親近關係中，不會計較付出與報酬
 - 例外：另類選擇，沒有其他選擇，故縱使不滿意，也繼續維持關係

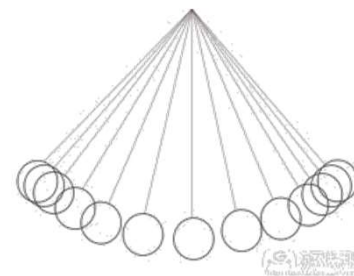
關係中的理論：整合

- 關鍵在於：每個人對於什麼是報酬、什麼是付出的定義不一定相同
- 是付出or報酬取決於個人需求
 - 例如：歸屬需求很高的人和歸屬需求較低的另一半
 - » 花很多時間在一起，歸屬需求很高的人得到了連結的報酬
 - » 花很多時間在一起，歸屬需求較低的人感覺付出了很多時間
- 每個人對於滿意程度的定義會受到過去經驗影響

所有關係的維持都必須
調適與妥協

關係中的兩難

- ◆ 無論在哪個階段，關係永遠在流動變遷的狀態
- ◆ 每個人需求偏好不同，不論在關係的哪個階段，都存在兩難，造成關係的緊張感
 - 自主與連結
 - 我需要個人空間 VS. 我想要親近
 - 開放與封閉
 - 我喜歡跟你分享很多事 VS. 很多事我不想告訴你
 - 新奇與預測
 - 我喜歡我們之間的熟悉感 VS. 我們需要新奇的感受



解決兩難的方法

暫時性的選擇

在一段特定時間內，選擇一邊，忽略另一邊

中立

都沒有完全滿足雙方的需求，但取得平衡

話題的區隔

例如跟父母聊學校、工作，但不觸及感情世界

重新構想

以不同的方式看待需求

關係中的揭露與回饋



小組活動：寫下形容詞

- 請小組各自圍一圈
- 針對你自己和小組成員寫下你對自己/他/她的形容詞，不需署名
- 一張便條紙寫下對一個人的一個形容詞
- 寫好將便條紙交給那位組員





小組活動：歸類

你自己寫和別人寫
的相同的形容詞

別人寫的形容詞，
但你沒有寫到

你寫的形容詞，但
別人沒有寫到

(空白)

關係中的揭露與回饋

- ◆健康的人際關係是在適當的自我揭露與回饋之間取得平衡，與不同對象的周哈里視窗尺寸大小會不同

- ◆周哈里視窗
(Johari window)

他人已知

他人未知

已知的自我

未知的自我

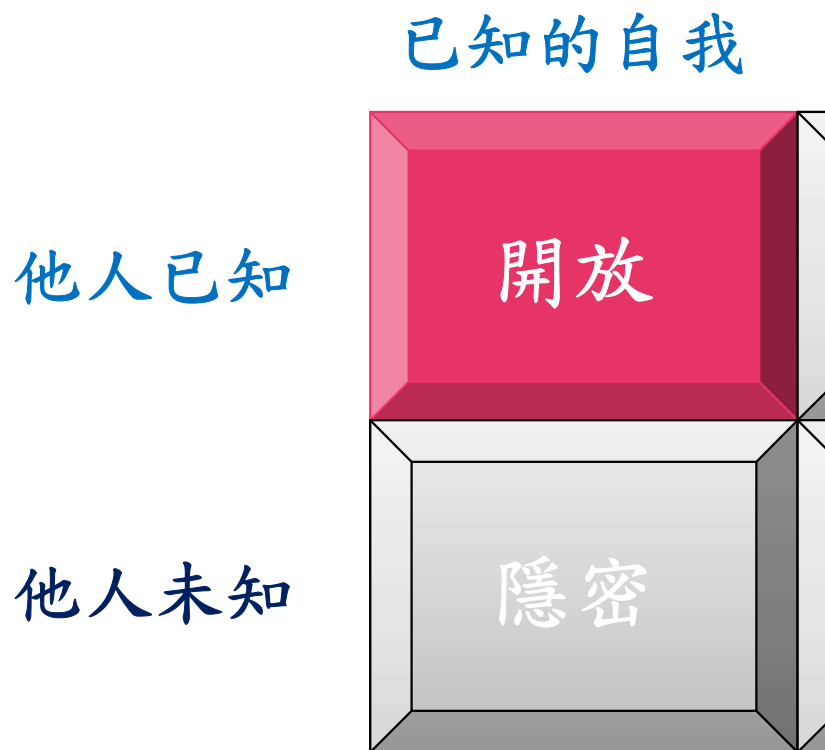


關係中的揭露與回饋

◆健康的人際關係是在適當的自我揭露與回饋之間

取得平衡

◆周哈里視窗



- 你與你的親人朋友都知曉的訊息

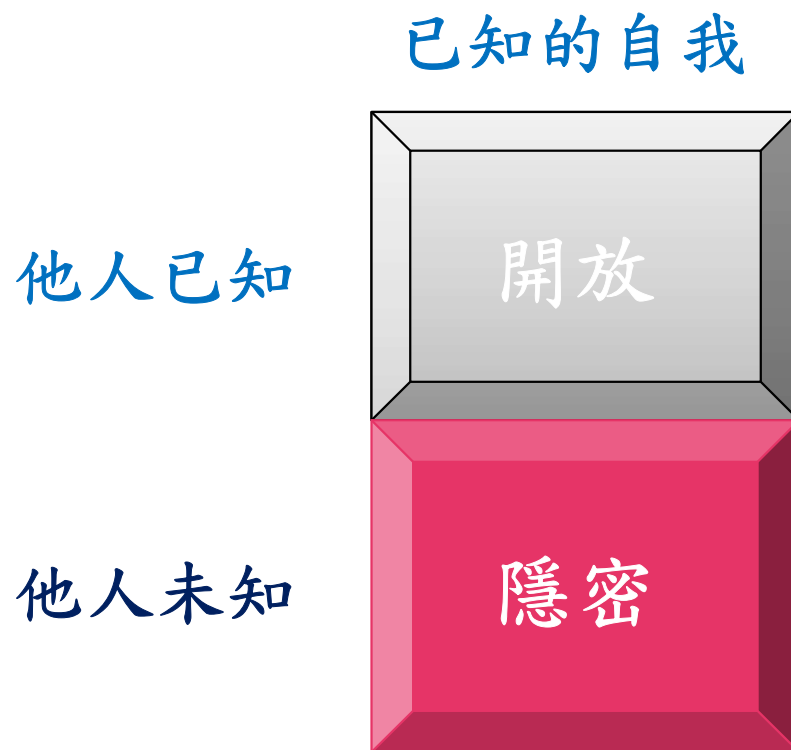
- 你個人揭露、與人分享的資訊
- 對方對你的觀察與了解

- 例如你的行為、做人處事的態度

關係中的揭露與回饋

◆健康的人際關係是在適當的自我揭露與回饋之間
取得平衡

◆周哈里視窗



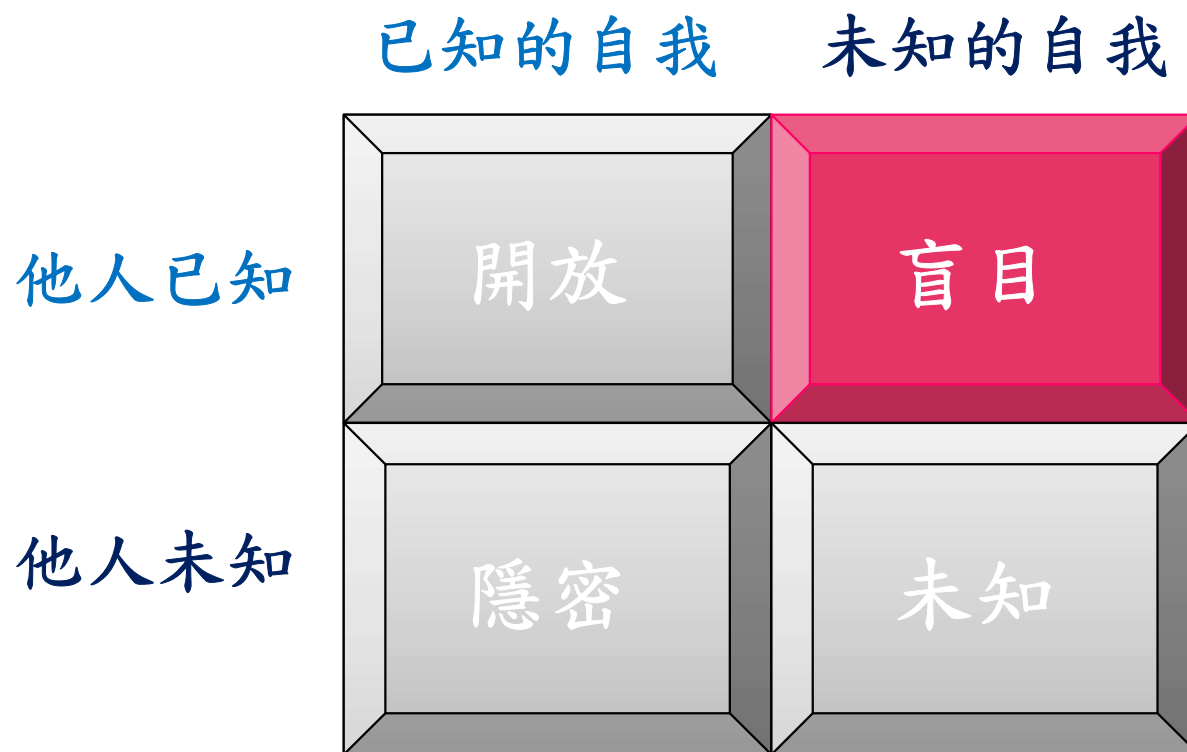
- 你自己心知肚明，但別人卻不知道
 - 個人秘密
 - 例如痛苦、尷尬、丟臉的經驗
 - 若願意揭露，隱密視窗會縮小，開放視窗會擴大

關係中的揭露與回饋

◆健康的人際關係是在適當的自我揭露與回饋之間
取得平衡

◆周哈里視窗

- 別人知道但你自己卻從未察覺的資訊
- 需透過他人回饋，由盲目轉為開放
- 例如：口頭禪、壞習慣



關係中的揭露與回饋

◆健康的人際關係是在適當的自我揭露與回饋之間

取得平衡

◆周哈里視窗

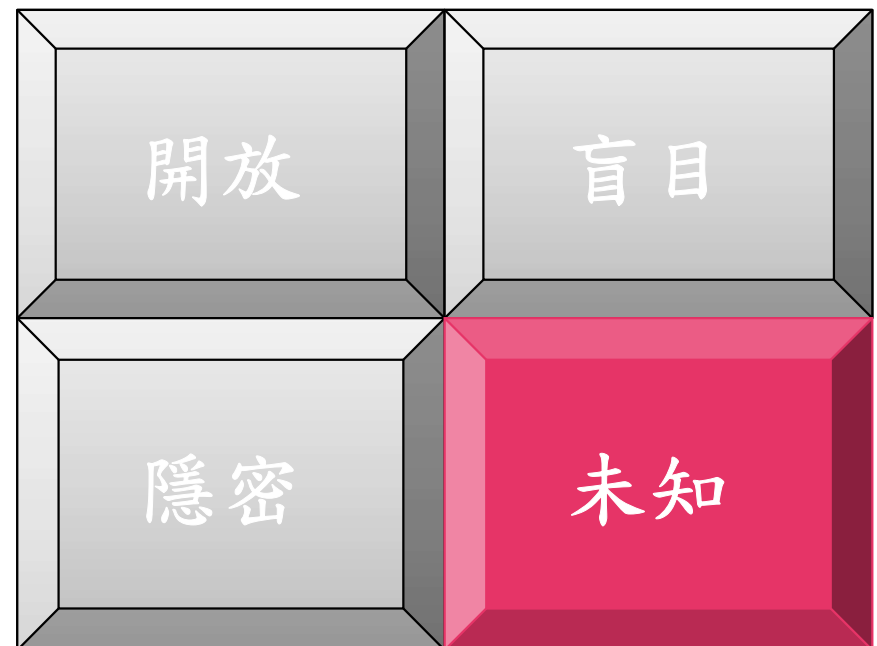
- 你自己以及你的伙伴都知道的資訊
- 如：從未試過高空彈跳的你，真的跳下去會有什麼反應？

他人已知

他人未知

已知的自我

未知的自我





周哈理視窗的用途

- 日常生活經常可以聽到各種抱怨：「為什麼他總是不懂我？」、「那個新來的同事不知道在神祕什麼？」、「我真的無法理解他的想法！」
 - 這些問題常都是因「自我揭露」與「他人回饋」不足而導致溝通無效
- 透過自我揭露與他人回饋，個人的開放自我會逐漸擴張
- 個人的開放自我越大，人際溝通會愈容易
 - 因為當開放自我愈大，人與人的互動便能建立在彼此理解的基礎上，減少人與人之間因認知差異造成的猜忌或誤解，將更容易理解彼此，合作更有效率
- 健全人際關係是由均衡的揭露與回饋所顯示出來的，雙方都要投入和參與

創造並維持關係的方法





創造並維持關係的方法

用積極的溝通建立肯定溝通氣候

接納、尊重並肯定他人

肯定並主張自己

尊重關係中的多元性

建設性地回應批評



創造並維持關係的方法一

- 用積極的溝通建立**肯定溝通氣候**

批評 vs. 描述

確定 vs. 保留

策略 vs. 自然

控制 vs. 目標導向

冷漠 vs. 移情

優越 vs. 平等

創造並維持關係的方法— 肯定與否定的溝通氣候

◆ 溝通氣候存在於一種肯定與否定間的連續關係

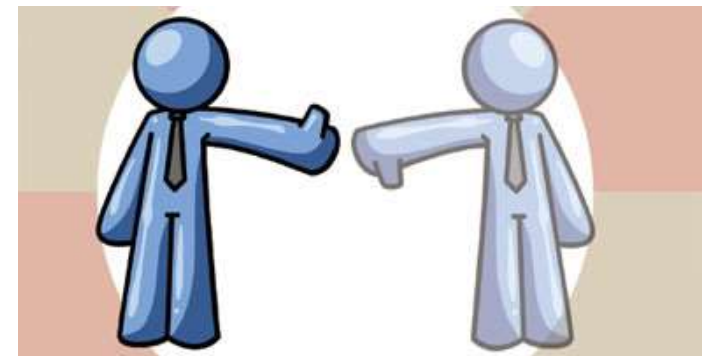


- 他人中心導向
 - 重點在於正面溝通的比率是否顯著大於負面溝通的比例
- 魔術比例: 5比1
- 一天吼叫10次 **勝** 愉悅互動50次 vs. 一天吵架一次但無愉悅互動

促成肯定或否定氣候的溝通方式

- 批評 vs. 描述

- 「你睡太多了」 vs. 「你似乎越睡越晚」
- 「你桌子太亂了」 vs. 「你桌上很多東西」
- 描述是以沒有評判意味的方式敘述行為
- 批評會引發自我防衛



促成肯定或否定氣候的溝通方式

- 批評 vs. 描述

- 例子：某次社團成果發表後召開檢討會，由於在宣傳和場地布置上都出現很多明顯的錯誤
- A社長一開口就說：這是有史以來最糟糕的成果發表會！
- B副社長：社長對大家期許很高，所以說話重了點。其實，我看到你們有很多的創意和用心，例如將宣傳單設計成書籤讓人想要收藏，而且還有邀請友社的朋友一起參加，讓我很欣賞。但是我也注意到一些要改進的地方，例如我們的宣傳單上忘了打上對捐款單位的感謝，這是很嚴重的疏失

促成肯定或否定氣候的溝通方式

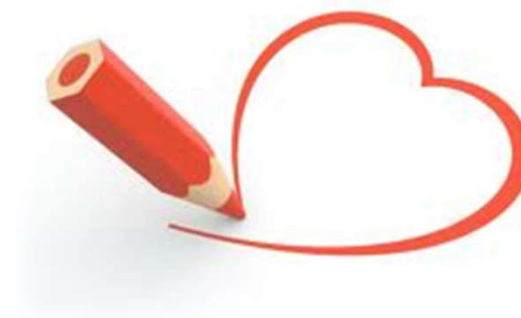
● 確定 vs. 保留

- 「你無法改變我的想法」 vs. 「我對這件事的看法傾向…」
- 「我知道該怎麼做了」 vs. 「在這個情況下我可能會…」
- 確定代表只有一個唯一的答案，**阻絕了討論的空間**，以自我為中心
- 保留代表**對其他想法的開放性**，有助於溝通持續下去

促成肯定或否定氣候的溝通方式

● 策略 vs. 自然

- 「如果我告訴你某件事很重要，你會幫我的忙嗎？」
vs. 「你願意幫我一件事嗎？這件事很重要」
- 「還記得上次我幫你…」 vs. 「我非常需要你的協助」
- 策略讓人感覺被設計了或是別人正試圖操控自己，
會引起防禦心和欺騙感
- 自然代表真誠



促成肯定或否定氣候的溝通方式

● 控制 vs. 目標導向

- 「我比較喜歡這個方案，我比較了解父親的需求」
vs. 「看來我們有不同的想法，讓我們來說說看
各自的意見，試著達成共識」
- 控制者試圖將意見加諸於他人，這對他人而言都
是**否定與不尊重**，**防禦心**因此產生
- 目標導向者傾向**培養支持與肯定的溝通氣候**，尋
找被各方接受的方案以減少衝突，同時也**傳達出
重視這段關係的訊息**

促成肯定或否定氣候的溝通方式

● 冷漠 vs. 移情

- 「嗯是喔」 vs. 「我能了解你的感受，那種情況下你一定很傷心」
- 冷漠通常被詮釋為不關心、不在意他人
- 移情則肯定他人的價值並表達關心，不一定代表同意，只是顯示出接受度與尊重

● 優越 vs. 平等

- 「你不像我這麼有經驗」 vs. 「我們討論看看」
- 優越代表否定他人價值
- 平等代表尊重並免除他人受到評判的恐懼



促成肯定或否定氣候的溝通方式

防禦心、否定、不尊重

批評 vs. 描述
確定 vs. 保留
策略 vs. 自然
控制 vs. 目標導向
冷漠 vs. 移情
優越 vs. 平等

開放的態度、肯定、尊重



創造並維持關係的方法二

- 接納、尊重並肯定他人（交換理論）
 - 接納是滿足關係的核心
 - 有時候無法完全同意他人時，在尊重的情境下，可以接受他人部分想法，再誠實表達疑慮
- 肯定並主張自己
 - 肯定自己與肯定他人一樣重要
 - 主張是清楚且非決斷性的表達你的感受和需求，不需要貶低別人

侵略	主張	順從
告訴我你的感覺	我想多了解你的感受	你不想說的話，沒關係

創造並維持關係的方法三

- 尊重關係中的多元性

- 確認每個人的需求

- 人際需求理論

- 情感、歸屬、控制

- 關係兩難

- 自主與連結、開放與封閉、新奇與預測

- 文化、價值觀的差異





創造並維持關係的方法四

- 建設性地回應批評

- 他人的批評使我們了解自己在溝通上的盲點

- 回應：「我做了什麼讓你覺得我_____？」

- 思考批評是有道理的嗎？

- 如果省思後認為批評是不正確的，告訴他人背後的原因以及你的解釋，最後再次肯定他人

- » 「我可以了解你為什麼覺得_____，但對我來說，那是因為我_____，讓你有這樣的感覺我也很難過，以後_____，你覺得如何？」

- 如果省思後認為批評是正確的，表達感謝並改進

- 批評讓人難受，但合理的批評可以幫助你成長



創造並維持關係的方法

用積極的溝通建立肯定溝通氣候

接納、尊重並肯定他人

肯定並主張自己

尊重關係中的多元性

建設性地回應批評

- 請每位同學回答：自己在創造並維持關係的五種方法中，哪些做得好，哪些需要改善？
- 你想要怎麼改善？

