

人際溝通的藝術

主講人：鄭石岩教授 2011.7.29

佛陀教育基金會 印贈

人際創造了增上緣

1. 我的批發水果經驗。
2. 成功的洽談：Johnson Publishing Company 的創辦。
3. 領導首要在人際：*Gallup Poll 的調查，成功的首要是明白事理。
4. 婚姻、家庭和幸福。
5. 人際與健康：死亡率、免疫力和健保成本。

人際互動與幸福感

1. 交流與衝突
2. 友愛 VS. 敵意
3. 柔順 VS. 倔強
4. 自我中心與自我延伸
5. 娛樂與快樂
6. 肯定性與防衛性

缺乏人際互動的負面效應

1. 孤獨、孤立和人際焦慮。
2. 缺乏自我價值感。
3. 學習的困難。
4. 憂鬱。
5. 越缺乏人際溝通，越缺乏彼此溝通的資訊，引發負面效應也越強。

E 化社會的虛擬人際

1. 網路上的交流不等於人際交流。
2. 疏離的人際關係。
3. 產生虛擬人格特質：
 - 下了網路覺得空虛、孤獨、無助。
 - 現實人際互動的困難。
 - 生活功能和工作效能受到限制。
 - 挫折感和憂鬱。

Dale Carnegie 的理論

每個人都渴望被肯定，關懷和獲得成功，如果你得便能給對方肯定、關懷，幫助他獲得成功，就能建立良好的人際關係。

1. 肯定和支持的效用。
2. 關懷的力量。
3. 協助別人成功

溝通的語言

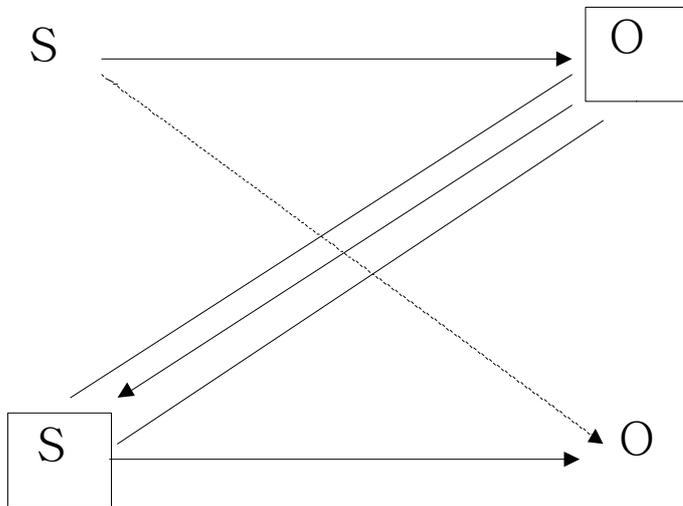
1. 語詞和辭彙
2. 語調
3. 肢體語言和表情

結構主義的溝通理論

在人際溝通中，個體對對方有個成見和看法，對自己也有一個看法，結果：

1. 扭曲和誤解越多，彼此的溝通越多障礙。
2. 彼此越是真誠，沒有成見，溝通就越好。
3. 人與大自然的溝通亦同。
4. 宗教信仰也是一種溝通。

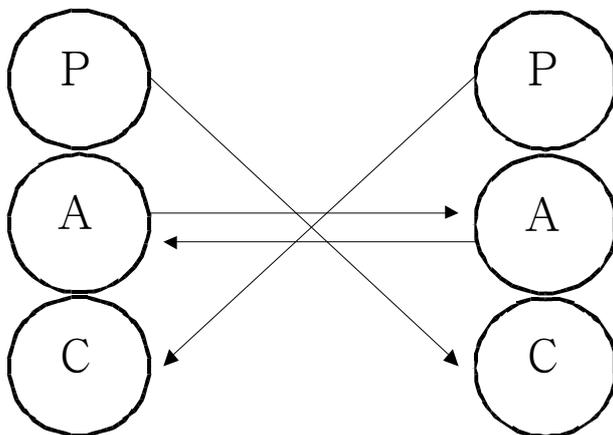
結構主義溝通的圖示



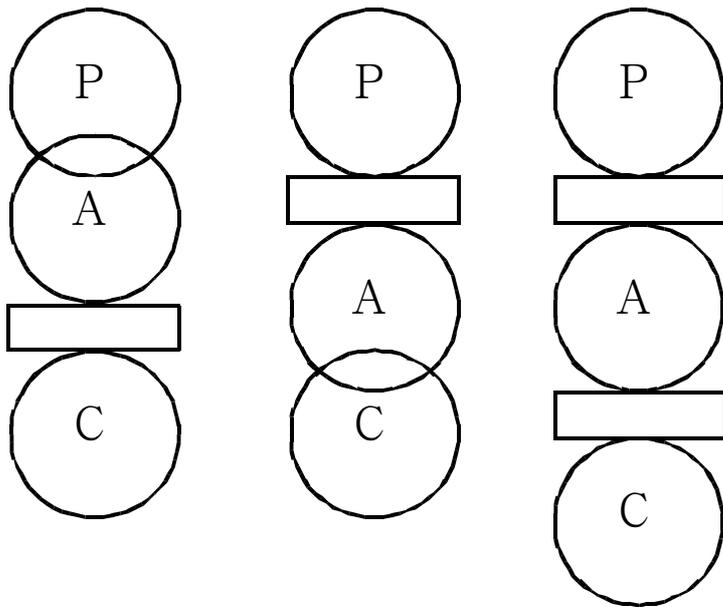
TA 的溝通理論

1. Transactional Analysis 的理論。
2. 每個人用他檔案資料來溝通。
3. 但必須清醒的經過檢驗過程才行。
4. 每個人都有三個檔案庫。
 - Parent 父母
 - Adult 成人
 - Child 孩子

TA 的溝通的圖示



TA 的人格理論與溝通



人際與情緒

1. 情緒影響人際溝通。
2. 阻礙人際溝通的負面情緒：
 - 憤怒造成衝突
 - 悲觀與非肯定性
 - 性急帶來交流困難
 - 緊張與焦慮的人際障礙
 - 厭倦與孤立

人際互動與精神能量

1. 人際溝通產生精神能量的流動：
 - 能量豐盈
 - 能量耗竭
2. 能量耗竭與剝奪現象：
 - 激化
 - 攻擊和暴力
3. 培養你的能量：
 - 信仰
 - 運動
 - 雅興
 - 好的情緒習慣和作息

結 語

1. 溝通的目的性。
2. 溝通的要領：
 - Dale Carnegie
 - Constructionalism
 - TA
 - 情緒和能量