



嘉新心泉

發行人：許永諒 編輯：蔡崇科
連絡電話：05-2373029#141

109年

10月

如何有效溝通

人與人的人際溝通有一個基本形式：訊息傳送者和訊息接收者，將溝通的訊息經由一些管道傳給對方，訊息傳送者必須以對方可以瞭解的符號方式傳送訊息，而接收者就必須對於訊息加以解釋以判斷對方所要表達的意思。人際溝通的方式除了語言外，還有非語言溝通，包含：面部表情、眼光接觸、身體活動與姿勢、音量、音調、身體距離等，如能適度運用語言與非語言訊息則能在人際溝通上達到加分的效果。以下提供幾種技巧：

1. 傾聽 在溝通中最重要的一件事是：學會聽話，不只是聽到，還需要知覺到訊息及用心體會，傾聽是了解的開始，當情緒感受被了解的時候，彼此才有良好的互動基礎，甚至解決衝突。鄭佩芬（2000）提到傾聽有五個歷程，第一個重要歷程是專注，專注接收到完整且正確的訊息後再反應，也要配合情境去調整傾聽的專注度。第二個歷程是瞭解，確認訊息的目的及內容，也要掌握非語言訊息，才能清楚對方是如何表達的。第三個歷程是記憶，必須將接收到的訊息記住，才能與他人做後續的溝通。第四個歷程是評估，區辨什麼是事實，並進行推論，推論時要考慮三個重點：(1)支持推論的事實為何？(2)推論與這些參考資料的關係為何？合乎邏輯嗎？(3)是否有其他資料足以推翻原先專注、瞭解、記憶、評估的推論呢？當上述四個歷程都完成時，便可以做出適當的反應，形成有效的

溝通。

2. 有效的傾聽可以從以下四種方面傳達（武文瑛譯，2005）

(1)用身體語言傳達：可以運用眼神、表情和身體姿勢傳達我們的訊息，讓家人知道我們願意傾聽、了解他的訊息，使對方感覺被重視。

(2)用心了解對方所傳遞的訊息：試著從對方的立場思考。

(3)察覺自己內在的訊息：當我們看到家人某種行為時，會予以解釋，產生自己的想法和情緒，這些都會干擾我們對訊息的解釋和反應，因此我們在傾聽時，要能察覺自己的內在訊息，以避免不必要的誤解。

(4)有傳達訊息的能力：在正確了解家人所傳達的訊息和自己的內在訊息之後，還需要清楚、明確地傳達自己的意思讓對方了解，如此才算完成溝通。表達和傾聽同樣重要，沒有好的傾聽，便無法了解對方的意思，沒有好的表達，對方也無法真正了解我們的想法。

3. 尊重彼此的感覺和想法，每個人都希望受到他人的尊重和諒解，與家人溝通時，一定要留意這一點。以下列舉幾個重點：

(1)暫時放下主觀的想法：許多的人際衝突、爭吵和困擾，往往來自我們沒有去驗證自己的假設，常自以為是的「假設」對方也會這麼想，或是對方會贊同我們的作法，所以不和對方商量，這種作法常會使家人感到憤怒、生氣。只有探詢了對方的意思、徵得對方的同意之後，假設才定案。

(2)表達真正的感受：當內心感覺被接納，產生安全感，就能放心說出真正的想法。

由此可見溝通技巧是相當重要的，當能夠在人際關係上獲得許多資訊與資源後，並藉此確定自己的角色、地位與存在的價值，進而能在各層面適應得更好。

參考資料 李化愚（1996）。讓心更靠近—談家庭溝通