

在忙碌的工商社会中，我们似乎渐渐忘了如何与他人相处，而属于中国人的人情味似乎也在金钱的巨流中消逝了。随着大家追逐个人的名利，心中却渐感空虚，每当夜深人静时，你是否会发现知心无几人。我们都知道，人是社会性的生物，如何融洽地与他人相处是一门不可忽视的课题。本网页的设立主要也是希望能提供大家一些信息及方法，来探索个人的人际关系并且解决个人的人际互动困境。

你的人际关系如何呢？你是否能适意地与他人互动呢？你是否为人际问题苦恼呢？本专栏人际EQ心理学将带领你去探索你目前的人际关系，并且剖析你目前在人际关系上的困境，由这样的引导下，期盼您能摆脱困境，并与他(她)有更深入的人际互动。

本专栏的安排分成九章，依序简要介绍如下：

第一章序论，所讨论的是有关人际关系的理论基础，希望藉由他人的理论来剖析你的人际关系。若你对基本的人际关系研究有兴趣的话，欢迎您由本章开始阅读，对理论有初步的了解后，然后深入地阅读相关资料。

第二章所探讨的是一些人际互动的哲思与想法，藉此让你能够回头省思你对人际关系的看法，并进一步看看这些想法是如何影响到你的人际互动。

第三章，就直接来剖析你目前的人际关系，经由一些练习来帮忙分析你目前的人际关系。

第四章讲人际沟通，本章探讨的是一些基础的人际沟通技巧，希望能藉此协助您成为一位沟通高手。

从第五章到第九章所讨论的是一个「两人」人际关系建立的流程，从最开始的接触认识（第五章）到接下来得互相熟识（第六章）到熟识后的亲密（第七章）然后在谈关系中的恶化（第八章），最后在谈到大家所不愿意碰触的伤口——关系的结束（第九章），经由一系列的探讨，帮助你清楚地了解两人互动的过程与关系的建立，而且在各章中，我们将针对该阶段所衍伸的相关议题作深入的探讨，期望藉此可以协助你处理目前所遭遇到的人际困境。

本专栏既然名为「人际关系」，就是不只希望您只是看过就算了。我们在网页上安排了许多「练习」与「想想看」，就是希望您能够有进一步的思考与体验，并确实能应用在日常生活当中，如果您能够邀请朋友一起来浏览本网页、一起作练习，并分享彼此的心得，那将会收获更多，也可以帮助提升彼此的关系喔！

当然，本专栏只是协助您作一番初步的省思，若是您在人际关系上出现重大的困扰，还是期盼您能找专业人员给与协助。

没有人是天生的万人迷，也没有人天生就惹人厌，期盼您在本网页的引导下，能够重新审视您的人际关系，并且找到适合您的人际互动模式。

第一章 序论

第一节 人

生活中太多自认为“理所当然”的事，往往因为这样，我们也忘了去了解它、去思索它，双方交往时，一大堆“应该”……“一定”……他“应该”知道我今天生日；他“一定”会送我玫瑰花；因为这些预设好的答案，往往造成关系中的不满与遗憾；因此，不如不要有任何期盼，任何一个的小动作，都将会是一段段的惊喜。抛开固有的想法，开始了解那些自认“理所当然”的事吧！

想想看：人是孤单的呢？还是群居的？

有人说：“人生下就是孤单的，要自己去找寻伙伴。”

也有人说：“人无法独自生活，无法摆脱群体。”

那么，你觉得呢？

【练习】1－1：我对人际关系的看法。

第二节 人际吸引

人际关系是两个人之间的互动，然后扩充到人与群体间的互动状况。

分析架构：

（图片1-2-01）

以下就针对以上四个人际关系因子来作说明：

（一）有关自我的因子：

（1）自尊：自信 vs. 不安

自信的人：不怕拒绝，会努力地追求人际互动。

不安的人：因为害怕被拒绝而退步不进。

（2）社会动机：

『交友满天下，生活不孤单』或者是『三两好友伴一生』？

亲和需求(need for affiliation)：想要拥有相当多的人际关系（量的方面）

亲密需求(need for intimacy): 想要有一两个亲密的人际关系 (质的方面)

大家都想质、量并重,但是时间精力有限,我们如何在其中取得平衡呢?

(3). 害羞:

因为害怕被人拒绝因此不敢与人交往。

(4). 孤单:

你孤单吗? 想要有人陪吗?

社会性孤立: 没有朋友

情绪性孤立: 没有亲密的朋友

(二) 他人的特征:

你喜欢跟哪样的人交往作朋友呢?

(1). 顺眼:

第一印象很重要的因素。

我们大多只注意那些外表姣好的人,因为,

1. 秀色可餐,看起来舒服
2. 美就是好的刻板印象
3. 有良好的社交技巧
4. 想要从中获利

(2). 互惠:

我们喜欢那些也喜欢我们的人。

(三) 有关互动间的因子:

(1). 需求互补:

个人会寻求自己身上所没有的特质,

例如: 多话配少话, 慢郎中遇上急惊风。

(2). 资源交换:

利益交换, 换取最大利益。

例如: 美女配英雄。

(3). 相似性:

物以类聚, 我们会与那些与我们相似的人互动,

年纪、外表、人生观、社经地位、想法、态度、生活圈等等。

1. 找到与自己臭味相投，更加肯定自己。
2. 容易预测他的行为，容易相处。
3. 正向互动多，冲突少。

(四) 环境因子：

(1). 物理环境：

所处的环境是吵杂的，还是悠闲的？有没有个人空间？

(2). 接近性：

越接近，越容易产生互动，“近水楼台先得月”。

(3). 熟悉性：

曝光率越高，出现次数越多，越容易喜欢他、想认识他。

(4). 压力情境：

有共同的目标一起奋斗，会使互动上升。

【练习】 1－2：我和我的朋友。

第三节 人际互动理论

接下来，我们来看看与人际互动有关的理论。

(一) 增强理论：

(1). 情感强化：

我们喜欢给我们酬偿的人，讨厌惩罚我们的人。

(2). 社会交易：

获益大、花费小，最好。

报酬 － 花费 ＝ 结余

结余 － 与他人比较 ＝ 满意度

满意度 － 其它选择 ＋ 投资 ＝ 承诺

(3). 公平理论：

人际互动的交换过程是否公平。

你的获益 ÷ 你的投资 == 对方的获益或对方的投资？

(4). 得失论：

由失到得 → 获益

例如：原本讨厌他，后来发现他的好处→加强了正向情绪，
因而更喜欢他，由仇人到好友。

由得到失→损失

例如：情人变仇人，
一见钟情后突然发现他的小缺点→加强了厌恶感。

(二) 认知论：

(1). 平衡论：

(图片1-3-01)

+ + + → +

甲喜欢乙、乙喜欢丙、甲也喜欢丙→所以三人同行。

- - + → +

甲讨厌丙、乙讨厌丙、甲与乙一起骂丙→两人的感情更好。

+ - + → -

甲喜欢丙、甲也喜欢乙、但是乙讨厌丙→所以甲感到困扰。

(2). 认知失调论：

我们对待别人的方式会影响到我们对他的看法。

例如：小鸣认为自己是心地善良的人，
但是有一天小鸣不小心伤害到小凯，
所以他心中有一个矛盾的现象：心地善良-伤害他人，
于是乎小鸣改变对小凯的看法，以维护自己的态度
→小凯是坏人，所以我不得不伤害他。

第二章 自我剖析

-----透析自己对人际关系的看法，
镜子画出我的外表、日记说出我的心情；
我是谁？我也忘了。
只知道翻开日记，可以看见我今天的感觉；
照照镜子，可以看见我的面容。

第一节 为何要有朋友

人为何要有朋友呢？

也许是为了：

追寻与人的关系：与人相处去除孤单。

追寻归属感：有所归属不必漂流。

追寻个人认同：有独特性，受人肯定。

追寻超越：超越物质的限制，成为创造者。

追寻参考架构：有个参照架构，从稳定中成长。

而你个人觉得，人为何要有朋友呢？

第二节 人际关系的类型

关于人际关系的类型

在中国传统，会分成“五伦”：君臣、父子、夫妇、兄弟、朋友。

而现在更有学者认为要加入第六伦“群己”。

除此之外，我们还可依角色将人际关系分类：

例如：家族（手足、亲子）、职业（老板、员工）、性别（男女关系）。

【练习】 2－1：人际关系的分类。

第三节 人际互动的哲学

人际互动的哲学可分成六大类，

我们可能不只是专情与某一类，很可能在不同的关系所采用的哲学也不同。

(1). 利人利己：（WIN WIN）：助人一臂之力自己也成长。

(2). 损人利己：（WIN LOSE）：你死我活，打压他人，自己成长。

(3). 损己利人（LOSE WIN）：燃烧自己，照亮别人。

- (4). 两败俱伤 (LOSE LOSE) : 鹬蚌相争, 两者皆亡。
- (5). 独善其身 (WIN) : 自扫门前雪。
- (6). 好聚好散 (WIN WIN OR NO DEAL) : 买卖不成仁义在、不合则散。

【练习】 2 - 2 : 人际互动的哲学。

第四节 人际需求

William认为我们有三大人际需求:

- (1). 爱: 个人表达与接受爱的欲望。

缺乏人际关系者: 避免亲密关系, 很少表示强烈的感情。

过度人际关系者: 热切地想与每个人建立亲密的人际关系。

- (2). 归属: 希望存在于别人团体中的欲望

缺乏社交者: 希望独处。

过度社交者: 常常需要同伴, 独处会让他感到痛苦。

- (3). 控制: 希望能成功影响他人的欲望。

放弃者: 极端顺从, 不可能作决定与接受责任。

独裁者: 需要时时驾驭他人。

事实上, 关系的增进与恶化, 往往是由于这些人际需求兼容或相背所致。

【练习】 2 - 3 : 我的人际需求。

第五节 人际交易

人与人的互动往往涉及到交易, 就如上一章所提的社会交易论, 我们可以发现, 交易状况会影响到我们的人际关系, 现在就看看我们常作哪些交易。

- (一) 交易可分成三大类:

- (1). 情感性交易:

各尽其所能, 各取所需, 不计代价及回收的可能。

如: 亲子、密友。

- (2). 工具性交易:

所交易的是实质的事物, 讲求回收与支出的比较。

如：买卖关系、利益关系。

(3)．混和性交易：

人情原则，如果预期关系会继续或者受惠，则愿意继续付出。

(二) 付出：

而在交易中 对于自己的付出又分成两大类：

(1)．交换关系：

希望有立即的回报。

(2)．共有关系：

交换关系 共有关系

帮助别人的时候 希望有所回报 助人为快乐之本

别人帮我时 希望对方有所需求 感到快乐，不喜欢对方有所求

一起工作时 不喜欢欠人情债，区分自己的努力与对方的付出 这是我们的成果

【练习】 2－4：我的人际交易。

经过这一番洗礼，你是不是更了解自己了呢？

精彩的在后头！

第三章将帮你分析你目前的人际关系喔！

第三章 我的人际关系

在漫长的生命旅程中，

我们或许只是个过客，也可能曾经驻留在某处；

但是，我们不免会与一些人，交错，

这些交错，或许，只是刹那，

但是却编织了我们生命中的故事……

第一节 我目前的人际状况

依照交往的深入程度，我们可以将与自己有关系的人分成：

(1)．陌生人：

完全不认识的人，在生活中，常常只是错肩而过。

(2). 想认识的人:

在生活中,擦肩而过,但是,自己被他吸引,很想去认识他。

(3). 认识的人:

知道其姓名,有时会跟他们打招呼,但是互动有限。

(4). 朋友:

我们自愿与他们建立更深入关系的人。

友谊的特色:

- a. 温暖、感情:相处时会表达出温暖与感情。
- b. 信任 : 对对方有信心。
- c. 自我坦露:藉由自我坦露更加了解彼此。
- d. 承诺 : 花时间与精力去帮助对方。
- e. 相信关系是持久的:相信双方的友谊是长存的。

(5). 亲密的人:

互相分享深度感情的人。

亲密关系的成分:

- (A). 爱(emotional attachment feelings of affection and love)
- (B). 实现(fulfillment of psychological need of the partners)
- (C). 相互依持(interdependence between the individual)

【练习】 3 — 1 : 我的人际轮。

第二节 我与他们的关系

人际关系可以从三方面来剖析:

(1). 认知层面:

一些认知、信息层面的讯息。

如:对方的能力、为人、年纪。

(2). 情感层面:

交往时的情绪交流。

如:我喜欢他的个性,跟他在一起感到很开心。

(3). 行为层面:

互动时的行为。

如：我们周末常常一起去打球。

【练习】 3－2：审视我的人际关系。

经过这一章的两个练习，

有没有让你更加认识你自己的人际关系呢？

接着，在第四章，我们将告诉你，要怎么来“沟通”！

第四章 人际沟通

我总以为，你懂我的心，

但是，你为何如此难以捉摸不定？

如今，

当你远去之后，

我才明了，

爱要说出口……

第一节 人际沟通

想一想：我们为何要沟通？

如果不沟通的话，我们的人际关系会有何变化呢？

事实上，人际间的沟通是一个相当复杂的互动历程：

其中包含了情境、参与者、讯息、管道、干扰与回馈等六大因素，

每个因子在人际沟通中都扮演着相当重要的角色。

（一）、情境：

人际沟通时的情境会影响到参与者的期待、参与者对意义的接收与其后续的行为。

（1）．物理情境：

光线、音量等物理因素都会影响到你的沟通。

如：在烈日下或是在昏暗的灯光下，你比较可能说出一些亲密的对话？

（2）．社会情境：

在家庭、工作场合、宴会、朋友聚会、双人自强活动时，
在不同的社会情境，你所做的沟通内容与方式都有所不同。

(3). 历史情境：

历史情境指的是：过去的事和特定参与者之间前次沟通所达成的共识。

我们在与好友沟通时，
常常不需要完整地表达出讯息，对方就可了解我们所说的话，
因为过去的沟通讯息已成为现在沟通的历史情境。

例如：大雕看见小伟就大骂：“你好可恶！”

而小伟忙着道歉，旁人看的一头雾水。

我们若将历史情境加上去，即可了解他们之间的互动：

原来，大雕昨天约小伟打球，

而小伟迟迟未到让大雕一个人在寒风中颤抖。

(4). 心理情境：

我们的心情也会影响到沟通，
我们都知道，心情好时与郁闷时，沟通的方式都有所不同。

(5). 文化情境：

不同文化，其沟通方式也有不同。

例如：伸舌头，在本国表示恶心，但是在某个民族却表示友善。

想想看

在日常生活中，有哪些情境因素会影响到你的沟通？

(二)、参与者

每个人都有其不同的沟通方式以及理解方式，
所以在沟通时要注意对方的沟通方式与理解方式，以免造成误会。

想想看

想一想自己的沟通方式，以及理解模式，在过去是否有过误解的经验呢？

(三)、讯息、沟通是经由讯息的传递与接收所致

讯息层面包含了：

(1). 意义与符号：

你想要表达的是什么？用什么符号表达？

例如：用狂笑表达出自己现在快乐的心情。

(2). 编码与译码：

将讯息接受后加以诠释

例如：看见对方在大笑，将对方的行为讯息接受，

然后诠释为：他疯了，或者，他很高兴。

(3). 组织：

当讯息很多时，在表达时需要分段表达，而在接收时则要加以组织。

想想看

先在心中想一件事情，再想一想，你会怎样用自己的表情或行为去表达那件事情呢？

想一想，你会怎么跟自己的好友描述“在寒假中最快乐的事”？

(四)、管道：

讯息形成后需要管道传递。

我们的管道有“口语”以及“非口语”的表达，

语言(声音)、香水(嗅觉)、动作(视觉)、拥抱(触觉)等等，

都可当作讯息传递的管道。

(五)、干扰：

在沟通时，我们常会遇到一些干扰以至于沟通或讯息受到影响，

(1). 外在干扰：

存在环境中的景物、声音以及其它刺激物都算是外在干扰。

例如：小伟跟小茗在谈事情时，突然有一个辣妹坐在附近，

想当然尔，小伟之后就无法专心下去了。

(2). 内在干扰：

内在干扰是那些阻扰沟通过程进行的的思想与情绪。

例如：小茗正在跟小伟讨论阿里山之行的流程，

但是，小伟在想要怎么说服莉莉参加这次的活动。

(3). 语意上的干扰：

不同年代会有不同的用语，所以要注意用词。

想想看

想一想，自己在与人沟通时，是否曾受过干扰？这些干扰是什么？

(六)、回馈

要了解自己是否理解对方的意思，或者是对方是否了解你说的话，
那回馈就相当重要了。

想想看

下次当你跟好友聊天时，能不能够对于他所说的话加以澄清，是否能减少误解呢？

第二节 语言沟通

(一)、我的意图与选用的方法

说话前，要省思一下，你说话的目的：

是要表达出我的意见？还是要说服他人？还是要请求他人？……

清楚意图后，

再想想：我这样说是否会造成误会？是否能双方无伤地达成我的目的？

想想看

想一想以下事件的意图，你要如何传达意思？

事件一：心情不好，想找人陪。

事件二：想约心仪已久的人一起去看电影。

事件三：小伟那天放你鸽子，你感到心情不好，想去骂他。

(二)、表面意义与弦外之音：

我们在解读一句话时，

除了注意语句上的意义外，有时还会还有一些情绪上(评价上)的弦外之音。

例如：小茵昨天去堕胎。

小伟那天去泌尿科。

想想看

以下的语句会引发出你哪些情绪或评价反应？

词句一：“未婚怀孕”

词句二：“小爸爸的天空”

词句三：“勤俭持家”

(三)、学着说话

说话最要紧的是清楚简洁，

但是，我们常常忘了这个原则而经常拐弯抹角，也造成不少误会。

(1). 明确性：

能选用正确地表达你的含意的字句，
用我们文化所能认同的文字来说明你的思想与感情，
藉此可以让对方正确理解你所要表达的话。

想想下面的句子：

1. 小鸣坚持我们要去打球。
2. 小鸣询问我们是否要去打球。
3. 小鸣暗示我们要去打球。

同样是“邀请对方去打球”，不同的语句所传达出来的意思是否有所不同呢？

所以，在沟通前，思考一下，
你所选用的语句是否能正确地表达出你的意思！

【技巧】如何明确地表达出你的想法或情感：

步骤：

- a. 评估你所用的句子是否能正确地表达出你的意思，
- b. 在说出口之前，想一想是否有其它的说法，
- c. 选用最能表达你的意思的句子。

(2). 特定具体

差不多先生是我们的写照，
我们常常用一些不具体或不特定话与人沟通，而造成沟通上的困扰。

例如：1. 小伟打电话约小凯打球：“小凯明天下午打球！” 嘟！挂了电话。

结果：小凯三点就到球场，而小伟还没到，
直到了五点，小伟才出现，这时……

2. 小鸣教小白煮菠萝鸡：

“盐少许、酱油一些、爆香后、炒一下鸡肉，等到差不多的时候就起锅，
然后将鸡肉放入，挖空的菠萝壳中去蒸……

结果：小白还是学不会煮菠萝鸡……

想想看

想一想，你跟他人沟通时，有多少时候对方是用不具体的语言，以致你无法理解对方的意思呢？

【技巧】 如何达到具体特定的沟通：

具体特定的沟通方式是：

明确地指出特定的项目，或者是将抽象的想法具体化，
这样可以帮助对方勾画你心中的图像。

步骤：

- a. 评估你所用的句子是否具体？并将特定的事项指出来？
- b. 在说出口之前，想一想，还有没有其它的说法？
- c. 选用特定具体的文字。

(3). 指针

我们在表达意思时，往往会阐述一段事实，
但是在阐述时，往往会忘了说明当时的参照架构，然后就产生了对方的误解。

例如：小鸣好可恶喔！

大雕好有女人缘喔！

对于以上两句你有何诠释呢？

小鸣是一个很讨厌的人吗？大雕是一个很花心的人吗？

(A). 时间指针：

几乎每件事情都会随着时间改变，所以 在沟通时别忘了注明参照的时间。

例如：大雕在小时候，很多阿姨都喜欢他。

(所以他小的时候很有女人缘，但是很可能随着岁月的摧残，现在……)

【技巧】 注明时间的技巧：

注明时间：指出事实发生的特定时间，避免用不变的语词来说明变动的事情。

步骤：

- a. 描述前考虑事实存在的确实时间。
- b. 如果不是依据现在的信息，则要说出的时间。

(B). 推论：

我们有时所说的话是经由推论的，
若没有把推论的讯息传达出来，往往会造成误会。

例如：小鸣那天打网球的时候，放小球，害我都打不到，他好可恶！

(所以就可以了解小鸣为何可恶，而不会让人误会小鸣是一个令人讨厌的人。)

【技巧】 注明指针的技巧：

在心理或口语上注意个别差异，在说出推论前，请想一下特定性，
将推论的讯息一并说出，避免以偏盖全。

步骤

- a. 描述前，考虑是否属于特定的状况，
- b. 将自己推论的依据以及状况的特定性一并说出。

(4). 适当性

说话要因地因人因时制宜，配合对方，说出对方能理解的话。

例如：对于不懂中文的外国人，你是无法用中文跟他沟通的，

这时，你可能就要用破破的外国话(英文)或是透过比手划脚，来与他沟通。

了解对方的思考与用语，选用恰当得语言表达你的意思。

【技巧】 适当性的技巧：

选用适合对方与当时交谈情境的语言 可增加双方的互动

步骤

- a. 评估所使用的字眼是否适当，
- b. 暂停一下，想一想是否有其它可能的用语，
- c. 选用恰当的用语。

【练习】 4－1：见人说人话，见鬼说鬼话。

第三节 非语言沟通

我们在与人交谈时，除了口语上的讯息以外，还有一些非语言的讯息会影响到人际互动以及对方对讯息的理解，这就是我们将在这一段探讨的，非语言的沟通。

想想看

在与人说话时，我曾经用过哪些非语言的讯息来辅助我的表达？

(一)、肢体语言

(1). 眼光接触：

眼神的交会，也是一种沟通。

【练习】 4－2：眼光接触。

(2). 面部表情：

我们虽不说话，但是脸色却传达出我的心情，

我们常用来构成面部表情的三组肌肉：

1. 眉毛额头
2. 眼睛、眼皮与鼻梁
3. 面颊、嘴巴、鼻子的下半部以及下巴

想想看

你怎么运用你脸部的三组肌肉来做出下列情绪：

快乐、悲伤、惊讶、害怕、生气与厌恶。

(3). 手势：

我们常常用一些手势来加强我的语气。

想想看

人们在平时常常用哪些手势来辅助谈话呢？这些手势的效果如何？

(4). 姿势：

有时不必说话，别人也可以从我们的动作中看出我们的想法。

想想看

在谈话时，我们常常使用哪些姿势催化谈话？而又用哪些姿势毁了这段谈话？

试试看，双手插在胸前听人说话；也试试看身体前倾地听人说话。这两种方式让你有什么感受？

(二)、超语言

在说话时，我们除了内容的讯息会传给他人知道，

连语气、声调、音量……等讯息也会传递给他人。

(1). 声音：

音调(声音的高低)、音量(声音的大小)、说话的速度、语气……等等。

想想看

有哪些与声音相关的因素会干扰对方对内容的理解？

想想看

试试看：把“我爱你”很大声地说、轻声细语的说、扬起语气地说、低声下气地说、很快地说；

想想看

想想看，不同的说法会有哪些不同的感觉？

想想看

想想看，在生活中是否有过因语气(音量)的问题而造成对方的误会？

(2). 口语的干扰：

口语的干扰是指那些介入流畅谈话中的语音，如语气词、口头禅。

想想看

你有没有什么口头禅？在谈话中，你是否有过多的语气词呢？例如：“然后……然后……”对你和别人的对话是不是有什么影响？

人际沟通是一种技巧，也是一种艺术，

除了在这里的几个练习之外，还要记得把它应用在日常生活喔！

从第五章起，我们开始针对人际关系的不同过程作介绍。

第五章 接触期-由陌生到相知

第一节 自我知觉

清晨的阳光洒进榕园，

他，静静地坐在榕树下，看着来往的人群；

而我，也在榕树下，看着被阳光烫金的朝露，

当上课钟响起时，

我们的眼神相交会……

人与人要建立起人际关系时，要有最初的相遇；在相遇时，互相知晓对方的姓名(模样)，然后再开启一系列的人际互动；本章就要开始探讨，人际交往时的第一期“接触期”，所需注意的事项以及相关的课题。

第一节 自我知觉

在生活中，我们会遇到不少人，但是，我们为何不会认识每一个我们所遇到的人呢？

这主要的差异在于：人际吸引（你是否想认识对方，以及对方是否想认识你。）

在第一章中我们曾经提到影响人际吸引的四大因素。而现在要来看看，你如何知觉到别人所发散出来的讯息，进而决定是否想要认识他。

(一)、认知组态：

个人对讯息解释的模式

(1). 对讯息的分析：

沉思型：在形成印象时，将所有讯息有条不紊的分析。

冲动型：有了资料就下定论。

(2). 外界的干扰：

场地独立：下判断时，根据自己的想法，不会受到外界的干扰。

场地依赖：下判断时，依赖外界讯息，人云亦云。

(3). 对讯息的察觉：

平稳型：注意大家的共同性，以不变应万变。

敏锐型：注意个别差异。

(4). 对讯息的处理：

认知繁化：将人复杂化，探究深层，接受多样化的人。

认知简化：将一切简单化、二分法。

【练习】 5－1：我的讯息处理类型。

第二节 形象整饰

上一节已经谈到，你如何看别人的，

而现在来看看，如何整饰自己的形象，让对方有动力想要认识你。

我们在不同的关系中，扮演着不同的角色，

而在不同的状况也扮演着不同的角色，

想一想：你可能会扮演哪些角色，而在这些角色中，你要如何展现自我？

(一)、衣着：

不同的角色有不同的衣着打扮，在不同的情境下，我们也有不同的衣着，

例如：打球时，穿球衣，而不穿礼服。

在宴会中，穿短裤则不恰当。

想想看

在你的衣柜中，有哪些类型的衣着？

想想看，在打球时、参加婚礼、上台演讲、约会、爬山这些不同的场合中，你将要作哪些衣着搭配呢？

(二)、接触：

肢体上的接触也是一种自我表现的方式，

对于刚认识的异性，若去拥抱他，恰当吗？

对方是否会认为你是轻浮的人呢？

想想看

你与其它人的肢体接触，是否会因亲密程度不同而有所不同呢？

在过去的经验里，你是否曾经误解两人之间的关系，而做出太过亲密的举动，让对方感到不适呢？

(三)、时间行为：

时间与生活不可分，而在两人互动中，时间也是一种重要的因素。

个人对时间的掌握也会影响到他人对你的印象，

想一想：你对那些常迟到的人，感觉如何呢？

而那些在你入睡时，打电话给你的人呢？

在时间行为上，有三个主要的重点：

(1). 期间：

期间是指在从事特定的事件时，所花的时间，

不同的活动所花的时间有所不同，

而不同关系的人，所投入的时间也有所不同。

例如：举吃饭这件事，与女朋友吃饭花个一小时可能还不够，

可是与一个刚认识的人吃饭却花了一小时，可能会觉得太多。

想想看

在过去的互动中，是否曾在某个事件中花太多时间，而感到像是在浪费生命；是否曾有过觉得时间不够，还想再继续的感觉呢？

想一想，你预计要花多少时间在下面的活动：

和一般朋友一同吃午饭；和亲密的朋友一同吃午饭。

(2). 活动：

不同的活动，有适合的时间，而关系的深浅也对脱序的忍受度也有不同。

例如：1. 半夜有人约你去打篮球，你觉得呢？

2. 半夜是睡觉的时间，但是，

若女朋友打电话来诉苦，你可以忍受，而若是同学呢？你的感觉是？

3. 半夜有人约你去成功湖散步，你觉得呢？

想想看

你是否曾经有做过“脱序”的行为而让对方感到不高兴呢？

(3). 准时：

准时是一种基本的礼貌，
切记！既然与人约在某时见面，就应排除万难，准时到达，
若无法准时到达，别忘了通知对方，以免对方苦苦等待。

第三节 开场白与讯息沟通

不论你觉得对方如何吸引你，
要直到你跟他说话，你们的关系才可能开始建立，
对于一个刚认识的人，就谈到你的内心事，是否很奇怪呢？
想想看

你如何与陌生人认识呢？想一想，你跟你的好友刚认识的时候，你们所谈的第一件事情是什么？你用了什么开场白呢？

(一)、开场白：

一般的开场白：

1. 正式或非正式地介绍自己
2. 谈谈物理环境
3. 谈谈你的想法或感觉
4. 谈谈另外一个人

在开场白之后，往往会采用一些不具威胁性的闲聊来维持初期的关系，
而这些闲聊往往只是交换讯息，这样的沟通：情绪表达低、自我表露低。

(二)、闲聊：

而闲聊有两大类：

(1). 单纯的意见交换：

相互分享事实、意见与信念。

例如：谈论球赛、课程、对一些事件的看法。

(2). 道人长短：

谈论两个人所共同认识的人，

要注意：这些讯息未必正确。

想想看

回想最近一次跟他人打屁（闲聊）的内容有哪些？

第四节 环境因子

我们都知道约会时要甚选地方，
而与他人刚接触时，地点、情境也是相当重要的。

(1). 气温：

和煦的春天、日头赤炎炎的夏天、凉爽的秋天、寒冷的冬天、……

(2). 音响：

安静的午后、吵杂的工厂、……

(3). 色系：

宁静的蓝色、热情的红色、……

(4). 情境：

迎新露营、图书馆、游泳池、海边、旅游地……

不同的环境会给人不同的心境，而人际互动也会有所不同，
所以要慎选环境与营造良好环境。

想想看

有哪些情境让人觉得最舒服、最愿意开放心胸与人交谈？

第五节 拒绝

人与人的互动是双方面的，
所以想认识某人的同时还是要注意对方是否有准备要认识你。

你的主动与付出，并不代表对方一定要接受。

很多因素会影响到双方的互动。

想想看

过去是否有受到拒绝的经验呢？是否有想过，是什么因素造成这样子的结果呢？

经过这一章的说明之后，

你是不是对于人们是怎样开始认识的，更有概念了呢？

接下来，看看第六章，认识之后双方人际关系的的进展。

望着躺在身旁的他，
脑中只记得他的温柔与体贴；
除此之外，
我好象只是参加一个旅行团，
与一位夙昧平生的他共房……
你了解我吗？

在生活中，我们每天要与相当多的人互动，
如公车司机、卖便当的欧巴桑、同事……
有多少人你愿意去了解他，愿意让他了解你呢？
在互相认识后，我们将进一步地相互熟悉、互相认识，
在这个时期，我们也开始随着双方的自我坦露，
让双方有更深入地了解，然后建立了友谊关系。
而现在我们要来看看，在建立友谊关系时，会遭遇到的相关课题。

第一节 自我坦露

双方在认识之后，经由自我坦露，
使得双方更加了解对方，关系更加紧密。
而在过去的经验中，你是否曾经有过，
说出心里的话而后感到相当后悔的经验呢？
在自我坦露中，隐含着互相信任，
若此信任感不足时，坦露后的懊悔是不可避免的。
Mill认为，我们经由自我表露，
对双方的认识从文化讯息层次(一般社交的对话)，
转向社会学层次(与个人在群体中角色相关的讯息)，
再深入到心理层次(个人的想法、情感、态度)，
而双方的关系也由普通关系推向更亲密的关系。
跟别人说出心里的秘密是多么困难的事，而你会跟你哪些人说出你心中的感觉与想法呢？

在两个人的关系发展上，
随着自我坦露的深度而关系渐渐地紧密了起来。
而自我坦露是互惠式的，
所以 随着坦露的程度广度增加，双方的了解程度也会增加，
而双方的关系也就更加亲密了。

自我表露是一种相当矛盾的现象，
随着表露的深入，关系也更加亲密，但是也增加了风险，
记住一句话：

“我们因了解而更亲密，但是也可能因了解而分离。”

有哪些秘密是只有亲密的朋友才知道的？而又有哪件事情是大家知道的？

跟别人谈论自己心里的感觉与想法（自己的秘密）是相当危险的事，而自己为何会跟某些人说这些话呢？

【练习】 6－1：我的秘密。

【技巧】 自我表露：

和别人分享自己的相关讯息与个人的意见和感觉，可增进双方的了解促进关系的进展
步骤：

1. 从你希望对方知道的讯息开始，
2. 决定你愿意冒多少险，每个人对自我表露的态度都不一样，
3. 逐渐分享、进入较深入的层次，
4. 只有在长期的关系中，才作亲密的自我表露，
5. 当对方有所响应时，才可持续的作自我表露。

自我表露的原则：

1. 表露出那些你希望别人也向你表露的讯息：

自我表露是相当互动性的，

所以，表露的重点要放在双方所共同所想要表露的层面。

2. 只有在你能接受所冒的险时，才表露出较亲密的讯息：

在自我坦露前，想一想你是否能承当这些风险。

3. 渐进式地自我坦露：

接受别人的自我坦露以及将自己的秘密说给别人知晓，是一样具威胁性的，
要随着关系的进展而渐渐地坦露出深层的讯息。

不要因此吓坏了对方，或因此让自己不安。

4. 保留亲密与非常个人化的自我表露于稳定的关系：

在亲密的关系中表露出内心的害怕、爱与深层的秘密才是适当的。

5. 当有回报时才继续亲密的自我表露：

人们期待有对等的自我表露。

当对方明显地没有回报时，

表示对方不认为你们的关系适宜作这么多的自我表露。

这时，该开始省思你们的关系了，

想想是否自己进展太快，而对方还没有做好准备。

在哪些状况下你才愿意谈谈你内心的话呢？是哪些因素会影响到你是否说出内心的想法或感觉呢？

第二节 倾听

你会听人说话吗？

我们往往是个好的演说家，但不是好的听众。

在这一节，我们将要讨论如何当个好听众：

要了解对方，增进双方的关系，倾听对方所传达出的讯息是必要的。

你是个好听众吗？

有哪些因素会干扰你，让你无法专心听对方说话呢？

（一）、注意：

要听人说话的第一步是要能够集中注意力，

让自己能专心地接收他人所传达的讯息。

（1）. 减少阻碍倾听的因素：

保持一个能倾听的条件。

将外在的干扰减小(如将音响的音量减低)，

了解自己的限制，

若听力不好，可请对方大声点；听不清楚，也可请对方重述或说慢点。

（2）. 生理及心理上的准备：

每个人注意听的方式有所不同，

了解自己听人说话的方式，了解你一般都会注意哪些讯息。

将自己准备好，当个好听众。

生理上的准备：你是否将视线放在对方的身上，你是否耳朵清干净了。

心理上的准备：你是否排除杂念准备听人说话呢了？

(3)．听与说顺利的转换：

我们在与人交谈时，并不只是当听众或者是说话者，

而是听众与说话者两个角色之间的转换。

在互动时，确实注意自己目前的角色。

(4)．先听完再说：

抢话说不是一个好现象，

先听完对方所说的，有了足够的讯息再加以响应之。

(5)．注意要配合情境的目的：

人的专注力有限，如果每个时刻都要专心一致的话那太累了。

在娱乐、了解、评估、助人等状况下的注意力都有所不同。

想想看，在下列的情况中：(1)边吃饭边看电视，(2)专心地看电视，(3)边聊天边看电视；在哪种状况下，你对电视内容的理解最好。

再进一步想想：

在哪些状况下，你容易注意他人所说的话；而在哪些状况下，你无法注意对方所说的话？

(二)、了解，积极的倾听：

了解指的是我们能对讯息作正确的解读，能赋予它正确的意义。

若无法了解对方所传达的意义，或者是误解对方的意思，

那这样的倾听是没有帮助的。

(1)．确认讯息的组织：

我们在倾听他人说话时，应该用心地去确认对方所传达的讯息的内容的组织：

说话的目的、主要观点、能说明或支持主要观点的细节；

或者是能去组织讯息的人、事、时、地、物，

(在不同的状况下，讯息的组织有所不同，

确认组织后，更能建构对方的讯息内容。)

(2)．注意非语言讯息：

我们都知道，非语言讯息在沟通中扮演着相当重要的角色，

观察伴随语言而来的非语言讯息对于讯息的解释相当重要的。

我们可以从对方的语调、身体语言、表情等讯息来理解对方的意思。

回想一下在与好友聊天时，他使用了哪些非语言的讯息，这些是否有助于你对讯息的理解？

(3). 询问：

有时，讯息是相当模糊不清的，

所以，我们可以借着询问来厘清讯息的意义。

询问时有几个要点要注意：

(A). 问题目标要具体：

小白：“帮我买罐饮料。”

小凯：“你想要喝哪一种饮料？”（具体）

小伟：“是我前天喝的那种吗？”（模糊，除非小白知道小伟前天喝什么）

(B). 不要使用一两个字的问题，以免太唐突：

凯凯：“我昨天跟莉莉吵架了”

伟伟：『什么？』（指的是听不清楚凯凯说的话？还是很讶异他们会吵架？）

小佳：“是什么问题让你们吵架呢？”

(C). 使用正向的非语言行为：

询问是为了获取更多的讯息，不要让对方觉得你在打断他或者是在质疑他。

所以，在询问时，抱持着谦卑的态度，带有诚意的口吻去问对方。

(D). 把无知归于自己：

有时你的询问会让对方感到不快，

而在某些状况下，你的问话会让他人觉得是他说不清楚。

所以，避免不必要的冲突，尽量将过失归于自己（是自己听不清楚）。

凯凯：“我觉得莉莉很可爱”

小鸣：“对不起，我刚刚没注意听你在说什么，能否再说一次。”

(三)、整理摘要：

因为在与人交谈时，往往不是一两句话而已，有时是长篇大论。

所以在了解讯息以后，要将讯息做整理并且做摘要，

让讯息更有组织，在脑中的储存时间更长。

(1). 简述语意：

将你所了解到的意思用自己的话表达出来，可分成两大类：

内容的简述：针对讯息中的实质意义以及弦外之音加以描述。

感受的简述：根据对方的非语言讯息，描述其所传达出来的情绪反应。

例如：凯凯：“今天是莉莉的生日，我亲自作了一个蛋糕，想给他一个惊喜！”

内容摘要：你今天自己烤了一个蛋糕准备让莉莉过一个难忘的生日。

感受摘要：对于今天的宴会你感到很兴奋。

你也可以试一试：

例如：小伟：“我完了，等一下要上场打球，现在都没有球感。”

内容摘要：？

感受摘要：？

(2). 摘要：

将所接收到的讯息加以简要地整理一番。

【练习】6－2：整理摘要。

(四)、评价：

对于我们所接受到的讯息，我们不只是听而已，还可能要加以评价一番，以判断我们所了解到的讯息的可信度以及真实性。

(1). 区分事实与推论：

事实是现象客观的描述，能直接观察而证明其正确性。

推论是根据观察的结果所做的推断与归纳。

例如：小鸣满脸通红。

事实→小鸣整个脸胀红着。

推论→小鸣现在很生气。

打印机最近因为卡纸而送修了五次。

事实→这两个礼拜以来，这台打印机因为卡纸的问题送修了五次。

推论→这种机型的打印机很容易卡纸，真烂。

(2). 评估推论：

我们在谈话时，往往不只是描述客观的事实，常常已经加入了一些评价与推论，所以评估推论的有效性也是相当重要的。

而我们在推论的时候，往往会在辅以支持证据来支持我们的推论。

所以在评估推论是否恰当时，这些证据正是我们的评估标准。

例如：“大雕的球技很好，

在上次大专杯比赛的时候，他一举拿下了男单冠军与混双冠军。”

→大雕的球技很好是推论，而后面的陈述是加以说明的证据。

在评估推论时，有三点要注意：

1. 是否有事实在支持推论？

就上面的例子来看，

若直接说：“大雕的球技很好。”

没有加上之后的说明，那这推论的可靠度就不高了。

2. 支持的证据是否恰当？

除了有支持着证据以外，证据的恰当性也是很重要的。

如“大雕的球技很好，上次他在东海舞会中舞跳得很好。”

这个虽有事实补述，但是，这样的事实并不足以证实推论的可信度。

毕竟球技与舞技并不全然相同的。

3. 是否有其它信息使得原来的支持证据失去效力？

“大雕的球技很好，

在上次大专杯比赛的时候，他一举拿下了男单冠军与混双冠军，

而这次大专杯因为时间安排的问题，只有三个人参加比赛。”

【练习】 6－3：事实与推论。

第三节 情绪表达

在生活中，人并不是完全理性的动物，还有感性面。

我们无法否认也无法逃避自己的情感，所以，如何表达自己的情绪也是相当重要的。

(1). 压抑或伪装情绪：

在我们的文化中，往往会希望你能压抑自己的情绪或者是将负面情绪伪装起来？

你觉得呢？

(2). 流露情感：

在我们有情绪反应时，我们会经由面部表情、肢体语言或超语言来表露情绪。

例如：在难过时，躲在被窝里啜泣；高兴时，拍手大笑。

一般而言，当你经验的情绪是正向时，你所流露的情绪反应往往可被他人接受。

如打球获胜，高兴地大较大跳。

但是，你经验到的情绪是负面时，情绪的表露往往是会被他人所不喜欢的，

比方说，在生气时，大拍桌子。

但是，要注意的是，

我们并不是只能表露正向的情绪而不能表示负向的情绪，

情绪表露的恰当与否，这是要看当时的状况，是压抑或表露，仰赖在当时的情境。

例如：参加仇人的丧礼(虽然你内心雀跃不已，但是还是不能哈哈大笑)；

失恋时，你虽然经验到难过，但是痛哭流涕还是被允许的。

所以，在宣泄情绪时，要注意当时的情境是否允许你“真情流露”。

(3). 描述情绪：

在对他人表达情绪时，用描述的方式是最安全的。

描述情绪是以平静、非批判性的方式叙述情感的本质，

在沟通中，除了可让对方了解你的情绪以外，

还可以避免因无谓的情绪宣泄而造成的沟通障碍。

步骤：

a. 清楚确认你的感觉：

在表达情绪前，先要知道你现在的情绪是什么。

b. 把自己的感觉用文字表达出来：

清楚自己的情绪感受以后，就要选择恰当的词与加以表达。

c. 指出这种感觉的起因；

这些情绪不是突然冒出来的，一定有某种因素让你有这样的感受，

所以在表达自己的感受时，别忘了也把起因描述出来。

d. 承认感觉是你的：

情绪是自己的，不是他人造成的，要承认自己是情绪的主人。

例如：回到房间，发现室友没到垃圾，觉得很生气。

『小国，你好不负责任，气死我了！』

也许可以改成：

“小国，今天约好是你要到垃圾，

结果现在垃圾还在房间里(起因),

我(拥有这个感受的人)觉得很不高兴(情绪反应)。”

想想看, 下面哪些是情绪表露? 哪些是描述?

看完铁达尼号之后,

1. “这部电影好看耶!”
2. “这部电影让我好感动!”
3. “我觉得这是一部好电影!”
4. “真爽!”

第四节 同理心

贴心的感觉相当好, 想要促进双方的关系, 同理心是相当重要的。

(1). 侦察与确认一个人的感受:

在能表达同理感受时, 先决条件是是否能正确地辨识出对方的感受。

你是否能从对方的语言及非语言讯息中辨识对方的情绪反应。

你是否能以对方的视野来看事件, 然后感受其当时的情绪。

(2). 适当的反应:

能够正确地辨识对方的情绪时,

也要以恰当的言词回馈给对方, 让对方知道你能了解他的感觉。

【技巧】同理心:

同理心: 能正确地察觉到对方的情绪, 以恰当的态度表达出来。

这样可以增进双方支持性的气氛。

- a. 注意语言与非语言讯息,
- b. 关心的态度,
- c. 回想或想象你处于当时的状况你的感受为何,
- d. 推测对方的感受,
- e. 用适当的语言表达你对其感受的了解。

例如: 『天呀! 明天要比赛了! 』

同理心→ “你现在觉得很紧张, 很担心明天表现不好。”

『情人节又是一个人过, 真讨厌。』

同理心→“看见人家情人节都是成双成对，而你却只是一个人，
觉得很孤单，很不舒服。”

【练习】 6－4：同理心练习。

在这一章，我们介绍了很多增进人际关系必备的技巧，

除了阅读了解之外，也要从实际生活去验证喔！

如果能够找朋友一起作练习那就更好了。

紧接着是人生重要的课题——爱情，准备好了吗？进入第七章。

第七章 亲密期-由相识到相爱

第一节 爱情

第二节 自我肯定

第三节 批评

第四节 承诺

第五节 吃醋

泰坦尼克号穿过麦迪逊桥后到了失乐园，

在一段性解放的时期后，

所剩下的只是无力的喘息与空虚；

在释放完激情后的我们，

还剩些什么？

我想，除了年轻人的体力以及轻狂外，

只留下，

甜言蜜语在心房间缭绕～～

当双方相识后，经由无数的互动后，也渐渐进入的亲密期，

双方已成为亲密的伙伴（情侣、知己、夫妻），

而现在，我们要来看看，亲密爱人间会遭遇到的课题。

【练习】 7－1：我的亲密伙伴。

第一节 爱情

轻狂年少最难以摆脱的烦忧就是爱情。

虽然情侣只是亲密关系中的一种，
但是，也往往是最令人眩晕又烦恼的事。
所以，我们将花一段时间来谈谈爱情。

什么是爱情？这是相当困惑人的一个问题。

喜欢和爱有何不同呢？

说到爱情，就有相当多的故事可说了，
想想看，在市面上的流行歌曲中，有哪些不是在谈爱情呢？
在连续剧中，有哪一段没有爱情呢？

甚至连世纪灾难片铁达尼号，也花了很大的时间在铺陈一段爱情。
那什么才是爱呢？

这是一个相当见人见智的问题，接着，我将根据过去的理论来谈爱情，
或许你对爱情的定义不是如此，但是这些观点可以供作参考。

（一）、是爱还是喜欢：

人的关系是相当复杂的，随这互动的时间与状况，双人的关系也会有所变化。所以，如果要区分爱或喜欢是相当困难的。与其去区分爱他或者是喜欢他，倒不如去分析你和他目前的关系，以及你希望和他的关系为何。

【练习】 7－2：喜欢？或是爱？

（二）、爱情三元素：

(1). 在过去的研究中发现，爱情包含了三个元素：

- (A). 亲密感：属于情绪成分，双方的交心与信任，觉得两人紧紧相系。
- (B). 承诺：属于认知成分，双方让对方安心，可以期待关系的持续。
- (C). 激情：这部分是属于人生理需求成分，指的是性吸引及爱的感觉。

想想看

你觉得爱情应该包含哪些成分呢？ 而知音又包含哪些成分呢？

(2). 分类：依据这三个成分，我们可以将一些关系分类：

关系类别

亲密感

激情

承诺

无关系(nonlove)

低

低

低

喜欢(liking)

高

低

低

迷恋(infatuated love)

低

高

低

空虚的爱(empty love)

低

低

高

浪漫爱(romantic love)

高

高

低

友谊之爱(companionate love)

高

低

高

昏庸的爱(fatuous love)

低

高

高

完满的爱(consummate love)

高

高

高

想想看

想一想，你和情人间的爱情包含哪些成分呢？而你又渴望哪种类型的爱呢？

（三）、爱情的典型：

社会学家J. A. Lee将爱情分成六大类：

(1). 性爱型 (eros)：

是激情爱（迷恋）的典型，重点放在性的吸引以及感官的满足。

(2). 分享型 (storge)： 是友谊爱的典型，特征是相互关心和有相同的兴趣与理想，以相互信任为基础的长期关系。

(3). 狂爱型 (mania)：

是一种占有和强迫式的爱，特征是缺乏安全感以及相当依赖，占有情人且容易吃醋。

(4). 无私型 (agape)：

是无我的爱，愿为伴侣牺牲自己，只管付出不管回报，

将倾其所有与爱人分享一切，并致力让伴侣快乐。

(5). 实际型 (pragma) :

讲求实际的爱情,特点是重视回报。

(6). 游戏型 (ludus) :

将爱情看做是一种游戏,玩弄爱情,关系不稳定。

想想看

想一想,你自己对爱情所持的是哪种态度呢?你期盼对方持有哪种态度呢?

而你目前的爱情是属于哪种类型呢?你对此感到满意吗?

(四)、爱情三阶段说

爱情不是单一全有全无的,而是一种历程性的关系。

有学者提出三阶段论:

第一阶段是:相互吸引,相看两不厌。

第二阶段是:相互支持,此时双方拥有共同的想法、共同的态度,并共同讨论之。

第三阶段是互补期:相互满足对方的需求。

想想看

你的爱情是如何进展的呢?而目前发展到何种状况呢?

第二节 自我肯定

佳佳约小凯去看电影,可是那天小凯觉得很累不想去看电影,

但是又不好意思拒绝佳佳的邀约,于是乎就去看电影了,

强颜欢笑的他被佳佳发现了他的不快,于是乎佳佳破口大骂:

“不想看电影就说一声吗,干嘛去了还摆那幅脸,

到了电影院还睡着,睡着了就算了,你还打呼,害我好丢脸!”

(一)、自我肯定反应:

在生活中,我们有时会因为害怕伤害关系而不敢说出心里的话,

或者是过度强调自己的角色而不小心伤害了对方。

在这一段,我们将讨论“自我肯定”的表达,

藉此来学会如何表达出自己的想法而不会伤害到对方或者是自己。

自我肯定是:“能表达自己的想法与感受,同时能尊重别人的想法与感受”。

你有权利去让别人知道你的感受与意见!

你有权利让别人知道不要伤害你或者是占你的便宜！

你有权利去接受或者是拒绝别人对你的要求！

【练习】 7－3：我的反应类型。

（二）、反应类型：

做过上面的练习后，你应该了解了你的反应类型了，

现在就要来讨论各种反应类型的差异……

反应可分成四大类型：消极反应、攻击反应、肯定反应、消极攻击反应：

反应类型

对自我权力的假设

产生的气氛

自言自语

对自我的感觉

消极反应

允许别人侵犯我的权力

抱怨

我没有权利

我觉得自卑

攻击反应

允许自己侵犯他人的权利

好战的

我的权利比他人重要

我比别人优越

肯定反应

澄清自己的权利但不侵犯他人的权利

合作的

我的权利与他人一样，我有权利去肯定自己的权益

我与他人是平等的

消极攻击反应

开始允许他人侵犯自己的权利但是后来又间接地侵犯他人的权利

抱怨与反抗

我受到伤害要报复

先前觉得不如他人后来觉得自己比较优越

【练习】 7－4：反应类型练习。

第三节 批评

小伟常常迟到，她的女朋友终于受不了，于是乎破口大骂：“你再迟到就分手！”

人非胜贤，孰能无过，我们或多或少都会犯一些过错，如何在错误中学习也是一种成长。

在亲密关系中，往往会将关系套一个大帽子：

“因为我爱他，所以我能包容她的错误。”

原谅是亲密关系中的一个重点，但不表示有了原谅就不需要修正自己的错误。

在这一节中，我们将讨论如何接受批评以及如何批评对方。

建设性的批评不是贬抑对方而是让对方了解自己的缺失，以求下一次的改正。

所以，我们将学习如何作建设性的批评。

（一）、要求批评：

有时我们需要别人的指正以求自己的成长，

批评不是一种伤害，而是告诉你如何修正自己的错误。

以下是要求建设性批评的原则：

（1）．主动要求以避免心理上的冲击：

主动要求别人的指教可让自己有心理准备。

（2）．相信批评对自己有好处：

没有人喜欢被批评，

但是如果你将对方的批评当作成长的机会，那一切将会有不同的感受。

（3）．以具体的问题要求批评：

要求批评时发问最好具体，而不是问一些观念或感受性的问题，

这样可让对方有具体的方向给予协助。

例如：你觉得我上次办的活动如何？

你觉得我上次办的活动有哪些问题尚待改进？

营火晚会的节目安排是否需要修正？

(4). 真心诚意地要求批评：

要注意的是，我们是在要求对方给予我们指教，而不是要求对方应和我们。

所以，应该真诚地要求对方的批评，而不要带有暗示性的意味。

比方说，（语带撒娇）『老公，你觉得我这样搭配如何呀？』你敢说不好吗？

(5). 避免语言与非语言的矛盾：

有时你的语言是请求他人指教，但是非语言的讯息却告诉对方要附和你。

这样会让对方有意见而不敢说。

例如：（面带杀气的说）“你对我的提案有何意见呢？”

(6). 感谢给你真诚批评的人：

对方给予指教是一种很大的协助，所以别忘了感谢对方。

(7). 确定对批评的了解：

在对方指教以后，利用简述语意加以确认一番，以确定对方的提议。

★注意，对方的批评只是给你的参考，一切的决定权还是在你自己。

(二)、给予批评：

在亲密关系中，往往会看见对方不恰当的行为，

但是，我们有时会忽视不管，而有时却破口大骂，

这样的反应往往会伤害双方的关系。

所以在这一段，我们将学习如何作建设性的批评。

建设性批评的原则：

(1). 确定对方愿意接受批评：

除非对方准备好接受批评，要不然你的批评可能会对对方造成某些程度的伤害。

(2). 正确地描述对方的行为：

批评是对事不对人，所以在批评时，

应该不含任何评价地单纯描述对方的行为，以免让对方感到不快。

例如：小铭：“觉得我这次球打的如何？”

小凯说：“很烂。”（太模糊）

小伟说：“你在打球时，击球点好象不固定，

而挥拍后并没有收拍，这样会影响到回击时的协调性。”

(3). 尽可能先称赞再批评：

称赞时可以给予对方的肯定，而对方也比较会接受接下来的批评。

但是，称赞并不是随便地称赞，还是要适切。

例如：“小忠，你网球打的不错，但是篮球打的太烂了。”（不适切的称赞）

“小忠，你正手拍打得不错，

但是反手拍的击球点好象太高了，这样不容易发挥抽球的力量。”

(4). 尽量具体：

批评越具体越能让一个人思考所接受到的批评。

(5). 针对最近发生的事：

我们最讨厌翻旧帐了，所以批评的重点应放在最近发生的事情。

(6). 针对可以改变的行为：

我们批评那些无法改变的事是无意义的，所以应该批评的是那些可改变的事。

例如：“小白，你太矮了。”（无法改变的事）

“小白，你上课常迟到啊。”

(7). 尽可能提出修正的方法：

批评时不只是指出错误，最好还是说出修正的方法。

第四节 承诺

在亲密关系中，承诺是一件非常重要的因子，

我们因为有这些直接或间接的承诺而对关系感到安心。

但是，承诺一定是件好事吗？

小乖与小胖是班对，长期下来他们当然也有过不好的冲突，当然也有过一些甜蜜。

但是外人看来，他们应该早该分手的，

因为他们聚在一起不是争论就是冷战，

甚至在小胖心情不好的时候会动手打小乖。

小乖这一切都忍下来了，因为，她认为他是她的男朋友，她应该陪他度过每个低潮期。

想想看

想一想，社会上许多婚暴的家庭，那些妇女为何不离婚走出婚暴呢？

承诺可分成三大类：

(1). 我想要(want to)：

这是个人的选择也是个人想要的。

这种承诺对于关系带来的是正向的情绪。

如：“亲爱的，我愿意陪你走过这段人生。”

“我将许诺你的梦想，就如同你将许诺我的一般。”

(2). 我应该要(ought to)：

这是一种责任性的承诺。

当个体对于关系相当满意时，这种承诺大致可以实践，
但是当个体不满意他的关系时，这样的承诺就可能是一种羁绊。

例如：“因为我是他的女朋友，所以我应该……”

(3). 我不得不(have to)：

这种承诺是一种无法选择的承诺，因为没有其它方法可以继续维持关系了。
是一种不得不的感觉。

例如：婚暴下的妇女：“为了孩子，我还是要继续在这个家庭中。”

“我离婚了就没办法生活。”

想想看

想一想，在你的亲密关系中有哪些承诺呢？那些承诺是否会促进关系的亲密？而哪些承诺又是一种羁绊呢？

第五节 吃醋

情芬与嘉宏是一对令人羡慕的情侣，而嘉宏有一个红粉知己-小芳，
一天，情芬在成功厅的门口看见嘉宏与小芳一起进去看电影，她觉得……

凯凯与伟伟是好朋友，一天周末，伟伟约凯凯去打球，但是凯凯说有事没办法去，
但是，下午五点时，伟伟经过球场却发现凯凯正与小忠在打球，当时伟伟觉得……

在亲密关系中，吃醋也是一种常见的现象，
只是有些人会有所反应，而有些人只是不爽在心里而已。

想想看，你是否也有过吃醋的经验呢？

看见好友跟其它人快乐的交谈而未注意到你，看见女友跟男同学出去看电影……

想一想，过去是否曾经有过吃醋的经验，当时是什么样的情境，而你的反应为何？

而你又如何跟对方表示你的感受呢？之后你们的关系是否有何变化呢？

吃醋是一种奇妙的感觉，

里面包含了忿怒、不安以及恐惧等负面的情绪。

而主要是因为担心另外一个人的介入影响到目前的亲密关系，所产生的复杂感觉。

现在我们将以各种不同的视野来看吃醋这件事情：

（一）、进化观：

依照进化论的观点，人类的行为主要是将自己的基因持续下去，

而人的生命有限，于是乎采用繁衍的方式来将基因延续。

在这样的繁衍过程中，两性对于对方可能的不忠行为都会感到不快-也就是吃醋了。

对于男性而言，若妻子不忠的话，

他将花相当多的时间去照顾别人的小孩（别人的基因）那是多么不悦的事情呀。

所以，当他的配偶跟其它男人在一起时，他当然会感到不悦，

毕竟增加了照顾他人基因的机会。

而对于女性，养育小孩的责任相当重要，

当老公将心力放在另一个女性的话，

她所获取的资源也就少了，对她而言是相当不公平的事情。

所以，当老公对异性抱有好意时，她自然会感到不快。

（二）、人格观

（1）. 心理分析理论：

Fruded认为吃醋(嫉妒)是一种正常的情绪反应，

而吃醋(嫉妒)反应可分成三种：正常的吃醋、投射性的吃醋、妄想型吃醋。

（A）. 正常的吃醋：

当有其它人的介入，可能导致原有关系的破裂所产生的负面情绪。

（B）. 投射性的吃醋：

将自己的不忠贞投射到对方身上，

而认为对方不忠贞，因此感到不安与忿怒。

（C）. 妄想型吃醋：

个体有一种错误的信念认为对方会出轨，然后感到不安与忿怒。

(2). 交流理论:

吃醋是外在事件与个人内在解释后的结果。

外在事件←个人诠释

所以我们要理清：有哪些事件会引发吃醋反应，

而有哪些因子会影响到个体对该事件的解释。

所以我们要理清：哪些事件可能会让人感到吃醋，以及有哪些人天生爱吃醋。

Bringle(1991)认为吃醋包含了三个成分：

(A). 承诺(commitment):

个人在关系中的投入程度。

(B). 不安全感(insecurity):

个人将自己与对方的投入程度作个评估比较，

若对方是低投入，而自己是高投资的话，那他的不安全感就高了。

(C). 发作状态(arousability):

个人长期或短期的觉起状态。如：吃醋反应的强弱。

而这三个成分，分别受到个人内在因子、人际关系因子以及环境因子的影响。

例如：小伟是一个对爱情持有游戏态度的人，

而小白却是专情无私的爱(高承诺、高度不安全感)。

一天，小白看见小伟与一个女孩搂搂抱抱的(诱发情境)，

于是乎醋坛子打翻了，小白快步走过赏小伟一巴掌(高发作状态)。

(三)、情绪观

吃醋是一种情绪反应，而这种情绪反应从何而来呢？

(1). 认知评估反应:

此理论认为，情绪是个体对外在事件的评估所致。

事件→评估→情绪反应

例如：看见老虎→我在野外，老虎会咬我→害怕、焦虑(好危险)

看见老虎→我在动物园，老虎很乖地躺在石头边→兴奋(好可爱的老虎)

所以，

吃醋反应是因为个体认为该事件(情境)会导致关系的破裂而产生的恐惧感。

例如：看见女友跟男孩在说话→他们是同学在讨论功课→高兴

看见女友跟班上帅哥说话→糟！他条件比我好，女友可能会被抢走→吃醋

吃醋是因为有竞争者的出现，

而个体评估认为他会导致原有的关系结束因而产生的焦虑与不安感。

(2). 典型情绪理论：

人的情绪反应可分成六大类：害怕、悲伤、愤怒、惊奇、愉快、爱。

而每种情绪都包含三种成分：前因、反应、以及自我控制。

例如愤怒包括：引发愤怒的事件、

个体对于愤怒的情绪及行为经验、

还有个体对于愤怒的控制。

而吃醋(嫉妒)这个情绪是归属于愤怒这个情绪反应中，

所以它的成分基本上与愤怒是无二的。

(3). 混合情绪理论：

Don Sharpsteen认为吃醋是一种混合的情绪反应，包含了愤怒、伤心与害怕。

(四)、社会心理学观

社会心理学家探讨的事在社会环境下个体的行为反应。

在关于吃醋的议题中，他们探讨的方向包含：个体系统以及人际历程两部分：

(1). 自我评价的维持：

自己的女友跟谁出去你才会感到吃醋呢？

若女友只要跟男孩说话你就吃醋的话，那你不是太累的吗？

所以，我们并不是对于每一个“第三者”都会有吃醋反应。

那对于怎样的第三者我们才会吃醋呢？那就要看那位仁兄的斤两了……

我们都有一套属于自己的自尊系统，

里面包含的一些自己引以为荣的特质（如个性温和，网球打的好……）。

当第三者的特色跟我们的自尊系统内的特质有相同时，

而对方又比我强时，那我就会感到不安了。

但是，当对方的特色与我的自尊系统无关时，那个体也就不以为意了。

所以，吃醋与否还要看第三者他是否会威胁到自己的自我评价。

例如：凯凯跟伟伟是好朋友，而凯凯引以为傲的一点是网球打的好。

一天，凯凯看见伟伟与小鸣去打网球而小鸣的球球技术比他还要好，因此他就感到不舒服了，很怕伟伟就跟小鸣在一起了而忘了他。

而若伟伟跟端端去打篮球的话，他并不以为意，因为端端和伟伟毕竟都有各自的生活圈，不是吗？

(2). 关系中的权力：

在亲密关系中，权力游戏也是一个相当重要的成分。

在这里指的权力是个人对于关系的控制力。

我们可以发现，在亲密关系中，有的人控制力就比另外一个人还要大，控制力大的人对于关系似乎不理不睬，而另外一个人就好象小媳妇般地不断地伺候他，害怕他断绝这段关系。

在关系中，掌握资源多，且不在乎关系结束的人，她的关系权力就比较大。相对的，对关系涉入多、拥有资源少、害怕关系决裂的人权力就小多了。而关系权力小的人，自然也就比较容易吃醋了，毕竟对方的涉入低、资源多，相当有可能会结束原有的关系。

(五)、社会文化观

就事实上我们可以发现，不同文化对于吃醋这件事的诠释与表达有所不同。

在法国，似乎相当容易吃醋；而德国人似乎对于吃醋的表现较为内敛。

想想看

想一下你最近的吃醋经验，用哪一套理论可以诠释你的吃醋反应呢？

喔喔！麻烦的事要来啰！

人生本来就是有聚有散，悲欢离合的事不断上演，

在第八章，我们要来看看那些使人际关系恶化的因素。

第八章 恶化期

第一节 冲突

第二节 背叛

或许，我们太过坚持自己的立场，而忘记了，我们不是一个人就能生存的；在过去，我只一味地表达自己的想法，而自以为是地以为听到你的心声；让我们重新来过吧，我想从今天起，开始听听你心里的话……

人与人交往并不是完全的顺利，现在让我们来看看，
在交往出现冲突时，
是否能化干戈为玉帛呢？还是从此注定分手的结局？

第一节 冲突

人与人相处或多或少都会出现一些意见不合的现象，
所以冲突是不可避免的事情。

虽然大家都认为冲突是不好的事情，尽量避免发生冲突；
但是，一切都是如此称心如意吗？

既然冲突是不可免除的，
也许，我们都应该学学，如何处理冲突而不使关系恶化。

【练习】 8－1：过去发生的冲突。

（一）、冲突的等级

冲突依照严重程度可分成五大等级

等级

主要目标

重要假设

情绪状态

沟通模式

问题解决

解决问题

我们可以解决它

希望

公开、直接、清楚与真确，以认清双方的共同利益

意见不一

自我保护

必须要妥协

不确定

小心谨慎

竞争

获胜

没有足够的资源分配

挫折与愤怒

策略性的应用人身攻击

争吵

伤害对方

对方不能改变那我也不用改变

敌对与疏离

口是心非、指责，扭曲、不负责任

战争

消灭对方

一定要坚持到底

无望与报复

模糊问题、冲动

（二）、类型

（1）. 假冲突：

一种即将发生的冲突，虽然不是冲突，但是很可能会引发冲突。

就像日常生活中的开玩笑（可能是一种情趣，也可能导致争吵），或者为了一些明知不可兼得的期望而争吵。

例如：小鸣：“明天去打网球。”

小凯说：“你跟我约好去看电影的。”

若他们协商好打完球再去看电影，冲突就不会发生了，

但若他们在争论是谁的事为优先的话，那冲突就不可避免了。

（2）. 内容冲突：

因信息的正确性而引发的冲突。比如说，争论一些事实。

例如：小鸣：“小中要来打球。”

小凯：“没有呀！他说他要去pub玩耶。”

于是乎，他们就开始争论谁的信息正确。

如果他们把焦点放在同一层次，一切的问题就解决了。

比方说，他们打电话向小中求证。

(3). 价值冲突：

双方价值观的差异。例如，争论同性恋婚姻的合法性。

(4). 自我冲突：

若个体将冲突的输赢当作自我价值、自我肯定等的评断。

那他们将会离题，而着重在求出胜负。

【练习】 8－2：我与人的冲突类型。

(三)、处理冲突的模式

(1). 退缩：

在身体上或者是心理上使自己远离冲突的情境。

例如：转头就走、想别的事情而不管对方在说什么。

(2). 投降：

放弃自己的想法以避免冲突持续。

例如：顺从对方的决议。

(3). 攻击：

以身体或者是心理上的胁迫来达到目的。

例如：动手打人，要对方顺从。

(4). 说服：

试图改变对方的态度与行为，以获得和解的方法。

例如：找到很多正向的理由来说明你的看法。

(5). 讨论：

仔细提出冲突问题的正反面，

双方根据正反面来讨论一个双方都可接受的想法。

例：小鸣要看爱情片(第六感生死炼)，

而小凯要看动作片(捍卫颤警)，对此他们发生了冲突。

(1). 退缩：小凯掉头就走，自己去看捍卫颤警。

(2). 放弃：小凯“好啦好啦！去看第六感生死炼。”

(3). 攻击：小凯面露杀气地说“去看捍卫颤警，要不要，说一声。”

(4). 说服：小凯开始说捍卫颤警有多好看以及第六感生死炼是多无聊多无聊。

(5). 讨论：双方开始分别说出自己的看法，然后将优缺点分析一番以达到共识。

【练习】 8－3：处理冲突的策略。

(四)、协商

协商是使用交易协议的方式处理冲突。

关系中的冲突常常是因为两者只能取其一的情境，
是要去看电影还是去听音乐会、是去吃炸鸡还是吃披萨……

以下是一些关于协商的技巧：

(1). 确定冲突为何：

冲突是否存在？是否可以采用整合的方式处理？

例如：要去打球还是看电影？也许可改为早上打球，晚上再去看午夜场。

(2). 确定双方可协商的元素是否同等重要：

有时双方的意见并不是在同一个基准点，重要性也不一样。

例如：讨论买哪种车子与去哪里吃饭是不同的重要性。

若放在同一个点来协商的话有失公平。

所以，在协商前要确定双方讨论的议题及意见是否在同一基准点。

(3). 采取妥协的方式：

先遵循一方的意见，下次再照另一方的意见。

比如说，今天照你的意思去吃炸鸡而晚上由我来选择看哪部电影。

第二节 背叛

你在过去是否有过这样的经验，

当你跟你好友讲一个内心的秘密时，隔天全班都知道这个秘密，

当时你的感觉是……？

当好友做出一些事情会破坏了原有的信任感与忠诚度时，

我们会有被背叛了的感觉。

这种感觉相当不好受，也会让人质疑双方过去的关系。

当有一方破坏以下的因子时，可能会产生背叛感：

(1). 关系的预期:

我们对关系都有一些期盼（默契），
当对方打破这样的期盼时我们会感到不舒服。

例如：平时都会等对方一起下课时，
当有一天他没出现时，那时就会感到不安了。

(2). 承诺:

随着关系的亲密，双方开始有一些约定成俗的承诺了，
当对方做出破坏承诺的行为时，我们也会感到不适与不快。

例如：女孩与当兵的男孩约定好要等他退伍，
但是，在退伍的前夕时，男孩收到女孩与邮差结婚的喜帖，
男孩当时感受到了迟来的改变以及背叛感。

(3). 信任:

当对方做出一些破坏双方信任的行为时，
我们自然而然会感到不快与被背叛了。
因为，互信是关系维系的一大因子，
唯有信任我们才感深入地交谈与互动而不会感到不安。
若这段信任感被打破了，这是多么可怕的感觉呀！

【练习】 8 — 4：背叛的滋味。

冲突！背叛！叫人不得不小心去处理啊！ 唉唉！关系恶化之后，继续会怎样发展呢？ 最后的 第九章将会给你一个解答。

第九章 解体期

第一节 分手-思念总在分手之后

第二节 孤单

有缘千里来相会，无缘对面不相逢； 若问人间悲苦事，奈何有缘变无缘。

人生有时是无奈的，
即使自己再如何努力地想挽回些什么，
但是，还是无能为力，只留下些许的遗憾；
现在我们就来看看，
人生悲苦的一面：“人际关系的解体 ”。

第一节 分手-思念总在分手之后

我们的关系并不一定都是如此顺利，
有时，不小心地就走上分手这一条路，
或许是缘已尽，或许是上天给的磨练，
但是，对我们而言还是不希望就这样结束。
分手，或许是一个残忍的话题，
但是，有时在长期的接触后，我们才会赫然发现，相处不如分离。
我想没有人因为分手而不会感到伤心的，
毕竟，双方相处了这么久了。
虽说分手是一种解脱，
但是，分手的伤心难过还是不可避免的。
因而，我们现在来谈谈分手吧。
分手的原因有很多，每种关系的结束都有其主因。
所以在这里不赘言分手的原因，我们将讨论分手的处理、以及分手后的应对方式。

(一)、分手的处理

当我们决定结束关系时，
很可悲的是，我们忘了如何在这段伤痛中成长，而是找理由责备对方……

(1). 操纵策略：

个体故意显露出严重的不忠，使得对方提出分手的要求。
例如：小华，很早就想跟他女友小乖分手，但是他不想承担关系终结者的角色，
于是乎，小华开始与其它女孩约会，
渐渐地小乖感到他的冷淡以及不忠，于是乎主动提出分手。

(2). 逃避退缩：

不知道就不会有伤害，
有时个体为了终止一些恼人的关系，于是乎采用逃避的策略，
不接触自然不会感到烦恼。
例如：小凯的母亲是一个控制欲很强的人，

她不断地左右控制小凯的生活，小凯对此困扰不已。

于是乎，在联考后，他决定填远离家的学校，

这样一来他就可以摆脱这恼人的关系了。

(3). 正向沟通策略(我们都受益，但是时间冲淡一切)：

刻意地使用正向沟通策略。

我们虽作不成情人但还是可以做好朋友的。

(4). 坦诚面对策略：

真实地面对问题所在，从这段关系中成长。

例如：“我想你应该知道我们在很多观念上的差异，

我很喜欢你，但是……我们的想法差太多了，

我想我不可能会改变这些想法，而你也有自己的主见，

那，我们现在不如给双方一些时间思考一下这个问题。”

(二)、分手的阶段：

1. 自己思考关系出了什么问题，再决定是否要提出分手；
2. 提出分手；
3. 跟天下宣告：我们分手了；
4. 自己反省：省思为何分手，在这段关系中，自己如何成长。

【练习】 9－1：分手的故事。

第二节 孤单

当夜深人静时，我才会感受到一个人的孤单，

或许，人真的是孤独的，

面对一个人的生活，我要如何自理呢？

不如享受孤单吧！

我们并不是无时无刻与他人相处在一起的，

我们偶而都会有一些属于自己的时间，

也就是那些孤单的时候！

在孤单的时候，我们要如何自理呢？

存在主义哲学家认为人本孤单，我们唯有在孤独的时候才会看清自己。

【练习】9－2：如何享受孤单。

结束，是另一个故事的开始。

人际交往的吸引力

在人与人之间，有的一见如故，有的“鸡犬之声相闻，老死不相往来”，这中间有个吸引力的程度强弱问题。

造成人际吸引的原因有以下几种因素：

(一)长相因素

人们总是倾向于觉得长相有魅力的人。成人更是喜欢长相好看的儿童。总之，人们会自然觉得长相漂亮的人更可爱。但如果没有美的心灵，人们反而会更加厌恶其漂亮的外表。

(二)性格因素

人们对乐观开朗、助人为乐、富于幽默感、有进取精神的人，常常倾慕。因为与这种人相处，能给人带来欢乐。对具有相反性格的人一般来说较嫌弃。

(三)能力因素

人们都比较喜欢聪明能干的人，觉得与能力强的人结交是一种幸福并感到自豪。为此，不少人常拜有某种特殊才能的人为良师益友。

以上三种属于个人品质方面的吸引力。此外，还有以下几种因素。

(四)相近因素

邻近性不仅指居住上的接近，还包括在一些学习和工作场合上的接近，如同桌同学、同办公室、同车间的同事等等，较易结成亲密的人际关系。因为生活空间的邻近，便于了解。

(五)相似因素

人们倾向于喜欢在某方面或多方面与自己相似的人。“物以类聚，人以群分”，它言简意赅地表明了人际吸引中的相似性的作用。相似因素包括民族、年龄、学历、社会地位、职业、兴趣、观点、修养等方面。

(六)相补因素

在人际关系中，还会发现，人们往往还重视虽与自己不同，但能与自己互补的朋友。因为彼此可以取长补短、各得其所。相补因素在婚姻关系上更为突出，胆汁质的人很可能与抑郁质的人互补；性格恬静的人很可能与活泼好动的人互相吸引。它们会有助于爱情的巩固。

人际交往的错觉性

在以人为对象的交往过程中，往往发生错误的评价，原因是受许多主观因素的干扰：

(一)“优先效应”。众所周知，初次见面的印象，往往是不易消除的，如果第一次印象是好的，那么以后总是以肯定的眼光看待对方，反之亦然。即使对方后来发生了很大的变化，也很难改变。这就是首次印象的定势

作用和后遗作用。

(二)近因影响。在日常生活中常有这样的现象发生，以往甲多次帮助乙，但最近只有一次拒绝了对乙的帮助，于是乙可能就会对甲大为不满。这说明近因对人的影响是较大的。

(三)心境干扰。我们常说，热恋着的人，是透过玫瑰色眼镜来看待一切的；而悲观厌世之人，看到的一切是灰色的。一个人受欺骗，遭受污辱感到绝望时，在她(他)的眼里，人们都是那么丑陋、虚假、无礼和下流。

(四)刻板印象。是对人抱有成见，好就永远好；坏就是永远的坏。记得在极左路线盛行的日子里，一个人只要是右派，不管他多么努力也是无济于事。如果工作有成绩，会被认为是假积极，如果工作消极，会被看作是反动本质的暴露。

(五)迷信权威。谁都知道，没有缺点的人，世界上是不存在的。即便是名人说的话，也不能句句闪金光。

(六)轻信流言。流言蜚语，可改变人的认识。众口烁金，积毁销骨。

(七)“晕轮效应”。人们常说的“爱屋及乌”就是“晕轮效应”的最好说明。乌鸦本是“不祥之物”，因爱那个人，连屋檐上的乌鸦都一起爱上了。这种以偏概全的推断方法，就像晕轮或月晕一样，是从一个中心点逐渐向外扩散成越来越大的圆圈。所以称晕轮或月晕效应。

(八)从众倾向。当人们的行为或思想观点若与周围的人相悖时，就会有一种威压感。比如，在选举过程中，当大多数人举手时，虽然自己内心不赞成，但也随之把手举起来。再如，当周围的学生都穿上了校服，唯独自己穿花衣服，心理会感到局促不安。

(九)期待干扰。正在等待情人赴约者，会兴冲冲走上前去把人认错，误以为是自己的情人；心急火燎的候诊者，常会误听护士唤自己的名字；急于投宿的人，易于把商店招牌看成旅店招牌。总之，凡是个人期待的事物，就容易接受它，甚至会对现实产生歪曲的反映。

(十)主观意念的干扰。“疑人偷斧”的故事就说明了主观意念的干扰。一位农夫丢了斧，怀疑邻居的儿子偷去了，于是他的言、行、举止都像是偷斧子的。当斧子找到后，一切都正常了。可见，知觉对象始终未变(邻人儿子)，变化的只是疑人的主观观念。当错误的念头形成后，便自然地将这个观念投射到知觉对象上，从而主观地增添了原来并不存在的许多东西。

(十一)经验干扰。各人的经验不同，知觉到的事物的特征也会不同。比如，面对图形“M”登山队员将它看成是山峰；木匠容易看成是锯齿；野营者容易看成是帐篷；教师容易看成是字母M。

(十二)以貌取人。人们常说“一俊遮百丑”，人的长相是天生的，很难改变，而道德品质是后天的，是靠自身修养形成的。可是人们常误认为长相好，品质也一定好；其实，外貌堂堂正正未必正人君子，体态纤细瘦弱者，也许性格刚强而且坚定。

人际交往的适度性

中国人管犯错误叫过失，“过”之有余，“失”则不足，都不可取，应当恰到好处。在成功的人际交往中，十分讲究适度。既不能过，也不能不及，不妨从几个方面来看适度性：

(一)“谢谢”这两个字，如果能够被正确地运用，它就会变得很有魅力。只有当你真心有感谢的愿望时，再去说它，才会令人感到亲切。否则，便成了应付人的“客套话”。要直截了当地道谢，不要含糊地小声嘟哝。指明道姓地一一道谢，比笼统地致谢，显得有诚意。

当你应邀拜访亲朋时，应注意：准时。姗姗来迟，是不尊重主人的表现；提前到达，对方还没作好准备，也会很尴尬。

跟对方交谈应注意得体。不应抢接别人的话头或连续地追问，也不应独占话题；如果对方比较拘谨，不妨随便谈些琐碎的小事，以便打开僵局。如果觉得对方与自己在情趣上相差较远，话题不可深入，适可而止。

(二)第一次“亮相”不能贸然前往。首次印象往往决定着交际的成败‘出场前必须对交际场所的情景、活动内容和参加的人员有所了解，特别是对你交际对象的职业、爱好、家庭、气质、性格等尽可能了解得详细些，以此，相应地设计好自己的亮相。这点在交际中是不可忽视的。

(三)社交中作介绍时要有分寸。介绍时应先向对方打个招呼，如“请允许我介绍你们认识一下”，介绍名字时，吐字要清楚并作必要的说明。

(四)告别方式也应该适度。如果在宴会里你想早走，不能匆匆离去，应小声向主人表示歉意，对其他客人也要说声再见。

人际交往的阶段性的

尽管人际关系的建立在形式上是多种多样的，有的自幼为邻居；有的十年同窗，有的志趣相投；有的同甘共苦……但是，从互不相识到形成友谊，一般总要经历以下三个逐渐深化的过程。

(一)觉察阶段

觉察是人际关系发展的前提，谁也不会生下来就有朋友，总是从互相以对方作为知觉和交往对象开始的。在茫茫的人海之中，有的对面相逢；有的擦肩而过，由于没有交往的动机，没有特别注意，时过境迁也就消失得无影无踪了。只有一方已觉察到另一方的存在，并进行详细的知觉和判断，才说明有了结交的表示，有了面对面

的交往。

(二)表面接触阶段

这是人际间最为普遍的关系。如一般同学、同事和邻居，虽然经常见面、经常打交道，但只此而已。来则聚之，去则散之，只是角色性的接触而无进一步感情上的融合。

(三)亲密互惠阶段

经过一个阶段的交往彼此从熟悉到了解，从了解到主动热情地关心和帮助对方。这种亲密互惠的关系又可分为三种水平。

第一种是合作水平。比如科研团体的成员；业余兴趣小组的成员，同班同学；同一教研组的老师，等等。这种以共同行为联结起来的人际关系，感情的依赖性不是很强的，分开后，可能就彼此淡漠了。只是在共同活动过程中，能够互相融洽相处。

第二种是亲密水平。这时，彼此情感的依赖性较大而内心沟通不足。双方不仅共同活动，平时也常在一起相处，不分彼此，在一块生活、学习和工作感到很愉快；分离时，彼此惦念，久不见面十分想念。

第三种是知交水平。这时，彼此在对方心目中占有极高的地位，无话不谈、相互引为知音、心心相印。双方不仅有着强烈的情感依恋，而且在观点态度、志向目标上都趋向一致。任何外力都难以拆散。正如孟子说过：“人之相识，贵在相知，人之相知，贵在知心”，这乃是人际关系的最高境界。

人际交往的审美性

人人喜欢美，人人追求美。欲在交际中获得良好效果，应使自己的一举一动、一言一行符合美的要求。

(一)目光。目光接触，是人际间最能传神的非语言交往。人的微妙的情绪变化以及不可名状的心理活动，无不通过眼睛这两扇窗子透射出来。在普通的社交谈话时听者应用柔和的目光看着对方，表示关注。但不能以好奇的眼神上下打量对方，这会令人讨厌。与异性交往频频地含情地目光对视，表示暗送秋波，如果是挤眉弄眼，表示调情。

(二)体势。人的体势倾向会体现出人的特定态度，能表达人的特定含义。在人际交往中，身体略微倾向于对方，表示热情和兴趣；微微欠身，表示谦恭有礼；身体后仰显得若无其事和轻慢；侧转身子，表示嫌弃和轻蔑；背着对方，表示不屑理睬；拂袖而去，表示拒绝交往。

(三)坐势。坐的姿势要求端正而又自然。男性可以翘“二郎腿”但不可翘得很高，更不要抖动；女性可以采取小腿交叉的姿势但不可向前伸直。入座时手可平放在腿上或沙发扶手上。切忌用手托着脑袋。

(四)手势。谈话时，为了加强语气、强调内容，做几个富有表现力的手势是有必要的。比如你向对方伸出拇指，自然是表示夸奖。但不宜过多或重复。在社交场合，应力戒指手划脚，拉拉扯扯频频拍对方肩膀或由于窘迫心理不好意思地搔头皮，挖鼻孔或指对方的鼻尖。在交往时，当对方向你伸出手时，你应热情地迎上去握住

它，表示友好和诚意。千万不能若无其事地或懒洋洋地稍稍握一下。

(五)步态。无论男女，走路不可把手插在口袋里，不要掐腰或倒背着手，也不要左顾右盼，回头张望。走路脚步要自如而富有节奏，不可“拖泥带水”也不可砸得地动楼响。

(六)声调。恰当而自然的运用声调，是成功交往的重要条件。运用柔和的声调表示友善和真诚；用鼻音哼出来的声，表示鄙视、恼怒傲慢；运用低沉的声调往往表示同情；而颤抖的声音，则往往表示激动。那阴阳怪气的声音，自然是嘲笑了。

(七)衣着。衣着怎样才算美呢？

1. 衣着应与年龄相适应。有的十四、五岁的小姑娘就画眉涂唇，这样一下就把少女之气全部打掉了。
2. 衣着应与职业相适合。军人穿上军装就现出一种威武之美，医生穿着白大褂，就给人以清洁安静之美。
3. 衣着应与性格相适应。活泼的姑娘穿一身素就显得不谐调。
4. 衣着应与环境相适应。穿上大红大绿的衣服去参加葬礼，显然是自找没趣。
5. 衣着应与体型相适应。

(八)礼物。“千里送鹅毛——礼轻情意重”。当你的朋友生日时，送他一束鲜花，他会感到很幸福，因为鲜花所带来的祝福和友情比什么都宝贵。若是他自己从街上买来的鲜花，再好也不会唤起如此感受。看来，互赠礼物也是人际交往的具有审美价值的方式。

(九)饰品。耳环、项链创造着妇女的个性美；胸针给人以庄重的感觉。襟花有种喜气洋洋的味道。甚至一把指甲钳、一只钥匙圈，都可以使人增添几分风采。

(十)风度。风度与人的气质性格、文化修养、审美能力是密不可分的，它是人的内在美和外在美的集中表现。如李白的飘逸风度，陶渊明的隐士风度，周总理的政治家的风度，彭德怀的大将风度等等，无不给人以强烈的感染力。

人际EQ心理学



本图书由www.txtku.cn(纭淼淼)为您整理制作

更多txt好书敬请登录www.txtku.cn

附： 【本作品来自互联网,本人不做任何负责】 内容版权归作者所有

