



## 第二節

## 人際溝通的要素、歷程及特性

溝通是維持關係的重點，任何關係只要出現問題，大多都是溝通不良所造成。但溝通涵蓋的範圍很大，當我們只說：「我們的溝通有問題，



🗣️ 溝通時不應以命令或強迫的方式，以免導致溝通失敗

因為我們溝通不良」，其中到底是如何溝通不良？以此讓人摸不著頭緒的說法，是無法解決問題的。溝通與一個人的心態、信念及成熟度有關，溝通不應以「命令」、「強迫」、「高壓」的方式表達，此為單向或專制的，溝通也不是放棄自我、服從對方，而是在合作中卻仍保有自我主張，雙方的角色要能互換並理解訊息及情緒，有效的表達與回應才能解決問題或達成共識，如「百年好合」、「永浴愛河」是我們在結婚賀

詞上常用的祝福詞，相愛的兩個人能否真正幸福美滿，其關鍵不是在於有沒有出現第三者，而是我們能不能在對方有需要的時候，接住對方的需求，而溝通就是互動中非常重要的關鍵。

## 壹、人際溝通的定義

溝通 (communication) 一字是由拉丁文 "communis" 演變而成，有「共同」、「分享」或「建立共同看法」的意思。張 (2011) 在《張氏心理學辭典》中指出，溝通係指一方經由一些語言或非語言的管道，將自己的意見、態度、知識觀念和情感等訊息傳遞給對方之歷程。

人際溝通則是指人類可透過使用語言、文字、行為等做為溝通的工具，經歷交換資訊、意見、思想、情感的過程後形成一個符號系統，在此過程中雙方交換訊息以了解彼此的想法、感受、經驗，最終形成有意義的互動。不只是人類，動物也有溝通的需求和系統，例如：蜜蜂透過跳舞交代食物的位置、螞蟻以身體接觸及腹部的荷爾蒙引導同類、鳥類利用發出不同聲音做為求偶或禦敵的警告。



由此可知溝通並非人類所獨有，但是人類的溝通系統相較於其他動物不只更多元也完善許多，除了可透過聲音、語調、動作，也利用工具（如電話、手機、網路）、服裝、姿勢、文字、影像來傳遞複雜的訊息內容，溝通為人際互動中相當重要的一環，透過各種語言及非語言的溝通，人們也隨之建立起不同的人際關係。

## 貳、人際溝通的基本要素

有品質的互動是促成溝通很重要之關鍵，溝通的干擾可分為「人」和「環境」兩部分來了解，人的某些觀念、想法、態度會造成溝通上之阻礙，例如：「理直氣壯」、「得理不饒人」，即使理由充分，仍會造成溝通的困難，而環境的營造與彼此關係更是會影響溝通成效，例如：「求婚時營造浪漫情境」、「考高分時得到家人肯定」，適當的表達可更容易達成溝通目標也能拉近彼此距離。

從影響溝通的要素進行分析，包括：參與者狀況、溝通訊息、溝通情境、目的設定四種，茲分述如下。

### 一 參與者狀況

參與者包含發送訊息與接受訊息的雙方，為溝通的主角，舉凡溝通者的生理狀態、心理情緒、過去經驗、知識技能、年齡、職業、性別及文化上的差異，都會造成彼此間認知理解的差異。如「熱臉貼冷屁股」、「雞同鴨講」、「冷戰」、「代溝」都是因為雙方差異過大而造成溝通的失敗。

### 二 溝通訊息

人類在傳遞訊息時，會經由一種或多種感官知覺，來達成傳送與接收訊息的目的，發送訊息的人會將傳達的內容意義化與結構化，稱為編碼 (encoding)，訊息的傳遞與使用可能會因為表達過程中語意不清或曖昧不明造成誤解，而接收者將接收到的訊息以自己的意思加以解讀，稱為譯碼 (decoding)，接收者的成見、有意無意的扭曲或自動篩選訊息，都會讓訊息無法完整或正確的傳遞。



### 三 溝通情境

溝通情境可包括：物理情境、心理情境、社會情境三種，介紹如下。

#### 📢 物理情境

物理情境指溝通時的外在環境，包含溝通的地點、光線、聲音、環境、座位安排、距離、時間長短等都會影響談話的內容。

人與人之間需要保持一定的空間距離，每個人都需要在自己的周圍有一個自我空間，它就如同無形的「氣泡」一樣，讓人在其中可感受到安全和自在。美國人類學家愛德華·霍爾博士 (Edward T. Hall) 在 1966 年提出空間關係學 (the classical proxemic theory)，區分為以下四種人際距離 (如圖 1-2)：

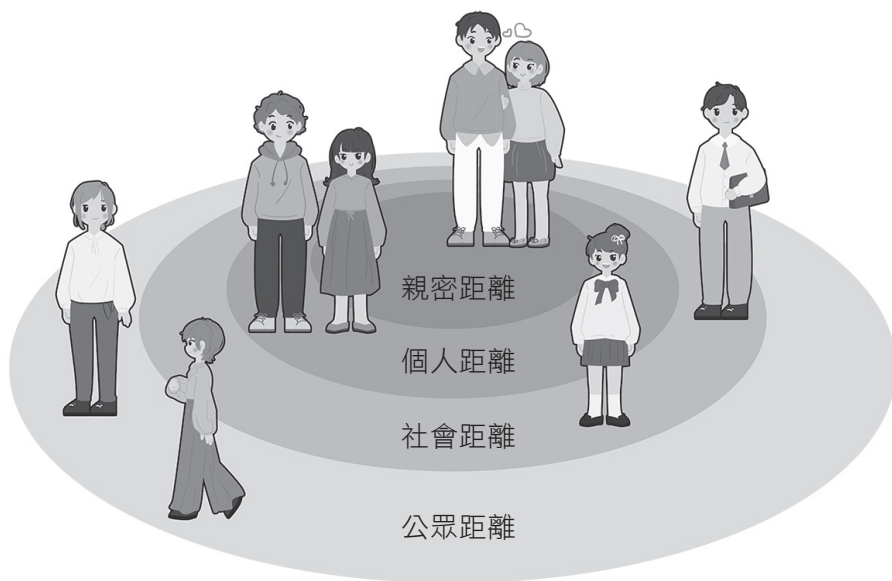


圖 1-2 人際距離

1. 親密距離 (0~0.5 公尺)：為人際距離中最親密的距離，通常存在於關係親密的人之間，如親人和戀人，在這種距離中彼此能感受到對方的體溫和氣息，大約是一般人指尖到手肘的長度，只有夠信賴且親暱的對象，才有資格在容許的情況下進入到親密距離內，而不會喚起個人警戒的本能。



2. 個人距離 ( 0.5~1.25 公尺 ) : 人際間稍有分寸感的距離, 較少有直接的身體接觸, 但能夠友好交談, 讓彼此感到親密的氣息。多見於熟人和朋友的距離, 是正好能相互親切握手, 大約一個手臂的距離。這個距離可以展現善意卻不到親密的程度, 不過陌生人進入這個距離會讓人有被侵犯的感受。
3. 社會距離 ( 1.25~3.5 公尺 ) : 此為一種一般社交性的人際距離, 此種距離常在工作中可見到, 如公司高層主管們的辦公桌多是體積較大且寬闊的, 並會將來訪者的座位放置於離桌子保持一段距離處, 透過此作法即可在與來訪者談話時保持一定的距離。社會距離常用於和陌生人聊天, 或和具有公開關係但不是私人關係的對話, 例如: 上司和下屬、醫生和病人等。
4. 公眾距離 ( 3.5~7.5 公尺 ) : 此種距離通常用於一些公眾演講, 聽眾和演講者之間有一大段距離, 兩者通常都是互不相識, 這是一個幾乎能容納所有人的開放空間, 人們可以對其他人視而不見, 彼此不互動也不聯繫。

人際間的距離並非固定不變的, 而是具有一定的伸縮性, 此與具體情境、雙方關係、社會地位、文化背景、性格特徵、心境等都有關係。距離的拿捏是門藝術, 看似微不足道卻牽動人們的情緒, 即使與重要他人相處, 也都應給予適度的距離, 讓對方可以適時保有自己的獨立性, 可獨自決定靠近或遠離、分享或休息。

## 心理情境

心理情境指溝通時的情緒與感受, 若溝通過程存有偏見, 或被惡意曲解, 便可能容易演變為失控的場面, 若可於溝通時保持開放、正向、有彈性的情緒與精神狀態, 則有機會為後續溝通奠定良好基礎。

## 社會情境

社會情境指雙方的角色關係, 如上司與部屬、師生、夫妻、親子、手足, 不同關係會有不同的角色互動與角色期待, 互動過程中需注意社會情境脈絡, 扮演好自己的角色才不會破壞自己的人際關係。



## 四 目的設定

溝通過程中，發訊者可能出現不確定自己的態度、沒有自信的含糊表達，或堅持己見以說服或脅迫的方式取代溝通，當目的設定模糊與設定不當，都容易造成溝通的失敗，甚至導致衝突發生。

由此得知，人際溝通的干擾會影響溝通成敗，要達成溝通的雙贏，必須了解上述這些原因，透過訊息檢核與確認，使訊息傳遞更完整。

## 參、溝通的歷程

為可營造一個有效的溝通必須注意的三個要件包括：(1) 來源：意指發訊者 (encoder) 和收訊者 (decoder)，需要有兩個以上的對象；(2) 訊息 (information)：主要是語言符號，包含訊息的傳送、交換；(3) 目的：依據發訊者的動機而定，說明、指導、鼓勵、安慰、領導、解決問題，為了要達到不同溝通目的會採取不同策略技巧。在溝通過程中發訊者、訊息內容與管道、收訊者，三者間構成溝通互動模式，如圖 1-3 所示。

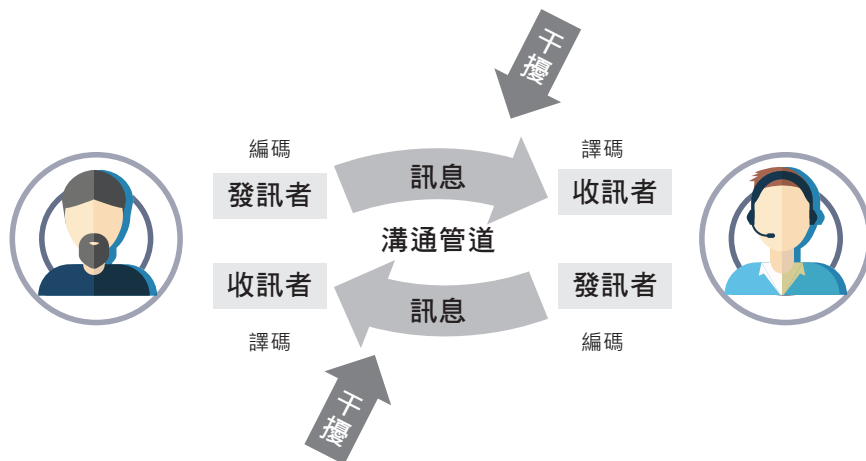


圖 1-3 溝通歷程

完整而有效的溝通應是雙向互動 (two-way interaction)，意即當發訊者將訊息傳達給收訊者時，收訊者同時將訊息加以解釋再回饋給發訊者的過程，此時二人的角色互換，彼此交互作用，直到雙方能了解對



方的看法與觀點。雙向溝通常以會話、小組討論、書信往返等方式進行。在此溝通過程中，發訊者隨時可以得到線索，明白自己所傳送的訊息有無被曲解，或與原意有無不符，以及表達是否明確；同時，也可從收訊者所表現出的說話方式、表情、興趣，或是否引起雙方間的爭論，以衡量所傳送訊息的效果及有無再加以修正補充之必要。雙向溝通可使發訊者與收訊者雙方有較多的機會增進共同了解，也可減少產生誤會。

然而，並非所有溝通都能以雙向互動方式進行，單向互動 (one-way interaction) 也常發生在生活中，如政令宣導、宣傳單、收到通知、觀看電視、獨白等，僅屬於訊息的傳遞，並沒有達到溝通的效果。

## 肆、人際溝通的特性

人與人的互動從第一次接觸開始就進入一個動態、持續性和經常改變的過程，在溝通的過程中，所牽涉的因素，都同時在彼此互動，也就是說所有變數都會互相影響，溝通的特性如下：

1. 溝通是一種持續變化的過程，包含過去、現在和未來，為動態而非靜止的。
2. 溝通具階段性，互動初期開放的程度較少，隨著互動次數漸趨頻繁，雙方交流的內容會加深。
3. 溝通過程並非單純的以線性式方式進行，在雙方的互動中，會隨時轉變訊息的傳送與接收角色。
4. 溝通會隨著雙方對訊息的掌控、溝通技巧、態度、知識、經驗、個人特質等，產生不同程度之效果，有時會無法完全被洞察出。
5. 溝通會因角色不同而改變，如親子關係、職業角色、婚姻、社團等，不同場域所扮演的角色也會不斷改變，在溝通行為上亦會因角色的社會界定而產生不同表現。
6. 溝通不只改變關係也建立關係，經過溝通後可能使關係變得更好，也可能惡化，可透過溝通創造記憶或重新界定關係。
7. 人際溝通是可以學習與修復的，透過反覆的練習，可以豐富自己的溝通經驗也可增加溝通技巧。

