

義守大學
100學年度第1學期TA培訓

師生溝通與人際互動

邱文彬
 教育研究所教授
 10/12/2011

心理學家：就是專門教人家自己做不到的人！

師生關係
 為何當TA？：Money？但有錢真的比較快樂嗎？沒錢也能上富士
 ■ 研究生教學經驗的重要！
 ■ Winners Love Winning and Losers Love Money

人際互動
 夫婦：婚姻是愛情的墳墓？！
 若把現任情人和前一任比較，我們終將發現...
 老婆生氣回娘家並不可怕，可怕的是...
 父子：我叫你爸，你打我媽，這樣對嗎！東方慈母與西方弑母
 長幼：多年媳婦熬成婆—被害與加害的媽道主義(Momism)
 君臣：代表這次選舉將贏得壓倒性勝利！老闆要扮白臉還是黑臉？
 朋友：Some effects of task relevance and friendship on helping: You don't always help the one you like!
 Timeout: See the Ball, Hit the Ball! Round Numbers!

一、溝通的意義、模式與干擾因素

- **溝通四大意義：**
- 1.溝通是一各共享的社會系統(Communication is a shared Social System)—大大，安安，加加，^^，><，XD，臥很大，坦(擋)王
- 2.溝通是一各連續的動態系統(Communication is an ongoing Dynamic System)—先睡，明天再說吧！
- 3.語言溝通和**非語言溝通**是同一系統的二個部分，同時存在 (Verbal and nonverbal communication are part of the same system' own together)—你的眼睛背叛了你的心！
- 4.溝通是不可回復的(Communication is irreversible)：

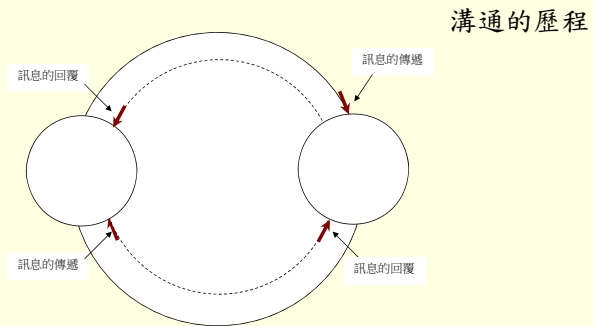
Timeout: Time Does Not Heal All Wounds!

人際溝通的基本模式

- 人際溝通是人與人之間，訊息傳送和接收的互動過程，在這個過程中，主要包含了四個要素：
- 1.溝通的情境 (Cold and Lonely)
- 2.參與者（訊息傳送者—訊息接收者）
- 3.訊息和管道
- 4.各種干擾溝通進行的噪音

Timeout: Power Increases Hypocrisy!

溝通歷程的古典觀點



干擾溝通進行的噪音(素)

- 噪音是指干擾溝通進行的各種因素，**溝通的噪音**來自四方面：
- 1.外在物理環境：**Haptic Sensations**
- 2.內在因素：**Mood-repair Hypothesis**
- 3.語意的噪音：**Power increase infidelity !**
- 4.偏見不信任：這一切攙是國X黨和阿共的陰謀啦！
Economic Inequality Is Linked to Biased Self-Perception
- 5.情緒：杯弓蛇影—軍官與魔鬼；The effects of Analyzing reasons for brand preferences: **Disruption or reinforcement?**

Timeout: 台灣除了王建民，還有進是華盛頓郵報的常客？

語言溝通的障礙

- 十二種常見的不良溝通方式，也就是所謂的「一打髒話 (dirty dozen)」
- 大致可將之分為以下的三大類：
- 1.判斷(Judging)
- 2.提供解決方法(Sending Solutions)
- 3.忽略他人所關心的重點(Avoiding the other's concerns)

Timeout: The Google Effects!

1.判斷(Judging)

- (1).批評(Criticizing)
- (2).命名或標籤(Name Calling)
- (3).診斷(Diagnosing)

Timeout: 互勢互勢，我沒讀冊！

2.提供解決方法(Sending Solutions)

- (5).命令(Ordering)
- (6).威脅(Threatening)
- (7).說教(Moralizing)
- (8).過多或不當的詢問(Excessive/inappropriate Questioning)
- (9).忠告(Advising)

Timeout: Sealing the Emotions Genie!

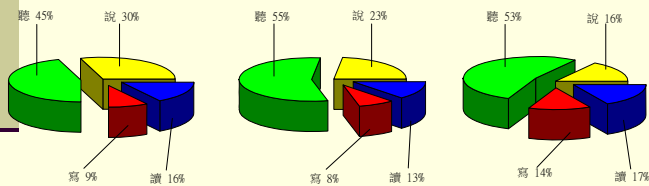
3.忽略他人所關心的重點

- (10).安慰轉向(Diverting)
- (11).邏輯論證(Logical Argument)
- (12).保證(reassuring)

Time out: Does Rejection Hurt?

二、有效溝通的方法

- 「聽」是我們生活中，相當重要的部份
- 事實上，在視、聽、讀、寫四項主要的溝通行為當中，聽佔了大部份的時間



(A) 研究對象：不同職業的成人 (Rakin, 1929)

(B) 研究對象：中學生與大學生 (Werner, 1975)

(C) 研究對象：大學生 (Barker 等人, 1980)

傾聽的過程

- 傾聽是一個複雜的心理過程 (psychological procedure)，包含了下列五個階段 (DeVito, 1994)

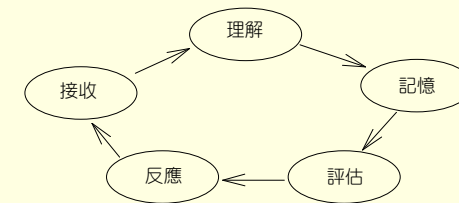


圖 6-2 傾聽的過程

積極傾聽 (active listening) 的技巧

- Bolton (1979) 認為積極傾聽至少有三大類的技巧：
- 注意的技巧：母音理家的華人傳統父親
- 追隨的技巧：真有趣，有意思喔，快說下法
- 反映的技巧：@@；<<；///

Timeout: 情侶間咬耳朵要左耳還是右耳？

Example I

- 請先看看下列的人際互動例子：小華因為學期報告被老師退回，需要再做修改而覺得難過。
- 小華說：「真不敢相信，我竟然要再修改我的學期報告，我非常認真的去寫這份報告呢!!」
- 小明說：「哎呀!這也不是壞事，很多人都要修改，習慣了就好。」
- 小英說：「你該慶幸了，只需要修改一點點。像小凱和小娟，他們要整個重寫耶!這才慘。」
- 小綠說：「什麼!你要重寫這份已經弄了三個星期的報告，你一定很生氣而且沮喪吧。」
- 你覺得誰的回答或反應方式較為適當？為什麼？如果是你，你會如何反應呢？

Example II

- 甲：我不得不擔心，如果你，三年內沒有一個女朋友，第一次約會就吹了，你有什麼感想？
- 乙：你自己覺得問題出在哪？你說錯話？不夠體貼？一定是有什麼原因吧！（不當，過多的詢問）
- 甲：我不知道，我試過所有方法，都沒用
- 乙：問題出在你自己。你沒有表現自己，你必須更自然些，別人才會喜歡你真正的樣子，要表現出真實的自己，一切就沒有問題了。（診斷，批評，忠告，保證）

他們沒有早點撇離＝你沒有意識到政治土石流

Example III

- 積極傾聽的方式：
- 甲：我真不知道是怎麼回事，昨晚和陳小姐的第一次約會，居然搞砸了。
- 乙：你感到很喪氣，因為約會好像不順利。（意義反映）
- 甲：是啊！我不知道問題出在哪？我又不笨，我總是帶她到最好的地方，並且極其小心伺候著，但就是吹掉。
- 乙：也就是說，你盡量做的好，表現紳士風度，但還是沒有用。（簡述語意）

- 甲：可不是嗎？我很想表現的好，所以非常小心，我想我有時變得不太自然。每次失敗後，下次我就更緊張，變成惡性循環。
- 乙：所以你認為太緊張而壞事，你擔心做不好而使對方留下壞印象，因此極力表現，卻反而使對方不喜歡。(簡述語意)
- 甲：對。所以我想以後我應該表現真實的自我，自然一些，不必勉強做作，輕鬆一點也許會更好。

有效溝通的七個要點

- 1. 描述而非評價：遲到了二十分鐘—不守信用
- 2. 具體而非模糊：巫啟賢，我感覺不到你
- 3. 試探而非確定：你的意思是
- 4. 真誠而不操弄：你很善良
- 5. 同理而非同情或無情：抱歉，我來晚了
- 6. 平等而非優越：他們...(內外團體)
- 7. 正向而非負向：如何突顯與既有文獻的不同—沒什麼創新

Timeout: Actions speak louder than words!

行動的年代並非衝動或不思不想

三、影響人際關係的因素

- 1. 生理因素
- 2. 認知歷程的偏誤
- 3. 過去經驗
- 4. 個人角色

Timeout: 有拜甘有保祐？犯太歲的迷思

獨立樣本 t 檢定的應用：犯太歲組 vs. 未犯太歲組；安太歲組 vs. 未安太歲組；依變數 (Index of Misfortune, IOM; 衰尾指數)

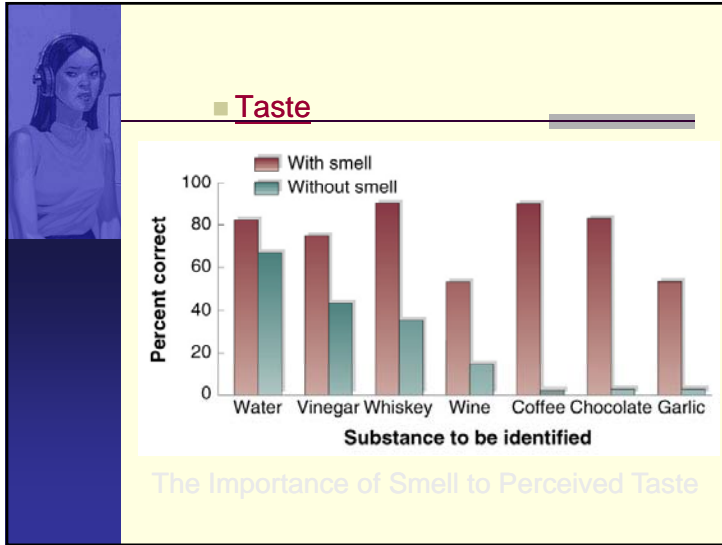
1. 生理因素

- 視覺、聽覺、味覺、嗅覺、和觸覺，是人們認識外在世界的五大感官反應

Timeout: 辛曉琪的味道—胎教有用嗎！？

- 溫度重要喔 (Physical Warmth)
- 生理喚起與工作表現：Type A VS. Type B
- 生理喚起與認知資源：時間壓力與團體迷思

Timeout: Planning Fallacy—Underestimating task completion time!



2. 認知歷程的偏誤

- (1). 隱含的人格理論 (implicit personality theory) :
- (2). 初始 vs. 近時效應 (primacy vs. recency) :
- (3). 刻板印象 (stereotyping) : Doing is for thinking!
 為何男熊貓示愛總被打槍!
 穿黑色衣服的原罪; 讓你媽媽New一下!
- (4). 歸因的偏誤 (attribution error) :
 fundamental (基本) & ultimate (終極)
 self-serving (positive illusions):
 self-handicapping: -6(實際) - (-9; 設想) = +3

Timeout: 擲筊敢有效? (Null Hypothesis Testing Theory)
 如果沒有神($H_0: P_{正}=P_{反}=1/2$), 怎麼會那麼神 $(1/2)^6=1/64 (< .05)$!

3. 過去經驗

- 當我們接收到某些訊息, 並且試圖解釋—評價這些訊息時, 我們必須依據個人過去的經驗 (Fisher & Adams, 1994)
- 過去的經驗也會影響感官刺激的接收和分類

Confirmatory Reasoning: 嫌貨才識貨! 挑戰與醫囑行為

Self-fulfilling prophecy: 心存被害信念, 放眼望去都是可能的加害者! 班上一定有人具有黑人血統!

4. 個人角色

- 除了生理因素、認知偏誤、和過去經驗之外, 個人所扮演的角色, 也會影響其知覺:
- 觀點與角色取替(同理): 如果我是他—如果他是他

Timeout: 奧運頒獎台上誰的臉最臭(Counterfactual)

- 自然 vs. 社會: 避免單向度; 兩種文化

Timeout: Wanna ace your grades: Share your feelings!

四、情緒與人際關係

■ 1.情緒的意義

■ 2.適當表達情緒的優點：

避免累積未竟事務(Unfinished Business)-悔恨

■ 3.正確表達情緒的方式：

男：請告訴我那一點不好，我改。

女：你到底喜歡我那一點！我改。

Timeout: 別人的困仔死抹不了!

正確表達情緒的方式

- Adler和Towne (1981) 提供了以下一些表達情緒的原則和建議：
- (1).認清自己的情緒 (recognize your feelings)
- (2).為自己的情緒負責 (accept responsibility for your feelings)
- (3).選擇最佳時間和場合來表達自己的情緒 (choose the best time and place to express our feelings)
- (4).及早處理情緒：
- (5).清楚而具體地分享你的情緒(share your feelings clearly and unambiguously)
- (6).其他處理情緒的方法：**Find Your Ways!**

結語

- 培養延宕滿足(delay of gratification；創造力人格特質)，然而，適度堅忍(optimal persistence)即可(You've Gotta Know When to Fold 'Em)，而且，小心揀來揀去挑到賣龍眼的(The More-Leads-Worse Effect)，以免Doing Better but Feeling Worse! 記得保持好心情！
- 投入(involvement)而非單純現身(mere presence)：Fitting in Matters! 低潮不妨看看伴侶相片(等下一個天亮把偷拍我看海的照片送我好嗎)，但求人不如求己，有權力的老闆通常不具同理心，尤其當他們自我受到威脅時！ 最後，錢非萬能(Giving Brings Happiness)，除了數錢數到不怕痛之外，畢竟，人在做，天在看：God is Watching You!