

# 良好的溝通 細心的耕耘

一句話說得合宜，就如同金蘋果在銀網子裡。

——聖經箴言第25章第11節

在日常生活中，“溝通”是免不了的。無論是上司與部屬，朋友之間、夫妻之間、家人之間，若能有良好的溝通，必能促進良好的人際關係。

溝通分析(Transactional Analysis 簡稱TA)是由伯恩(Eric Berne)所創，是互動心理治療的一種方法。以下簡介溝通分析的一些概念，期待能對人際溝通有若干助益：

## 三種自我狀態

溝通分析法認為每個人的性格都有三種自我狀態，分別稱為“父母”、“成人”和“兒童”。

### 1. 父母型

人格中的父母部分，通常都是父母行為的再現或投射的結果。在父母自我狀態中，我們所經驗到的，常是我們假想自己的父母在這種情況下所有的看法和感覺，它常運用的字眼是“應該”和“必須”。而在我們身上所出現的父母狀態，常是“撫育性父母”和“批評性父母”，在言語上的表現是：“不可以……”、“照我這樣做”、“給我聽清楚”、“我吃過的塩比你吃過的米還多”、“不要哭了”、“你辛苦了，休息一下”等命令式或撫育性的語氣。

### 2. 成人型

成人自我狀態能組織他所收集到的資料和訊息，並預測事情大致上的發展情形。它屬於人格中較為客觀的部分，它常能根據可得的訊息，對特定問題提出較合宜的解決之道。“成人”的語言表現是“為什麼？”“什麼時候？”“比較上來說”等理智的話。

### 3. 兒童型

兒童自我狀態包含感覺、衝動和潛意識的行為。在每個人身上，都可能發展出三種不同的兒童型式，即“自然型兒童”、“學者型兒童”、“適應型兒童”。自然型兒童衝動 ▶

## 大專科技用書·本社代售

機械工程實驗(一)材料試驗	洪敏雄 編著 王末琴	200元
測量學精義	郭基榮 編著	320元
自動控制系統(上)	附習題精解梁適安編譯(上)	292元
自動控制系統(下)	附習題精解梁適安編譯(下)	280元
高等微處理機(上)	盧癸伶 編譯	298元
工程數學(下)	黃炎坤 編譯	225元
裝置設計(含實習)	陳有志 編著	240元
微電腦在物理化學上之應用	黃維中 編譯 吳昭燕	176元
食品機械修護	林泗潭 著	350元
食品加工機具(上)	楊明川 編著	200元

台北市溫州街14號  
電話：(02)3628148 · 3634055

郵購每次另加掛號郵資45元  
郵政劃撥0005930-0豐年社

- ▶ 不受管束、不做作。學者型兒童是靈巧的、具創造力的，而且能利用直觀的能力靈活處理事情。適應型兒童表現順從、退縮或不服氣的執拗。

## 三種溝通方式

根據溝通分析的觀點，溝通是來自某一個人自我狀態的刺激，以及另一個人自我狀態的反應。因為有各種自我狀態所發出的刺激和反應，而形成了各種型式的溝通。溝通的方式主要有三種：

1. 互補式：指某人的刺激行為(S)和對方的反應行為(R)互相平行，此種溝通是開放的，每個反應也是在預期中的，因此雙方能不斷地相互溝通。如：

S：“你有没有看到今天的報紙？”

R：“看到了，在客廳桌上。”

這是成人對成人的溝通方式。

2. 交錯式：指對某人的刺激行為表現出非預料中的反應，溝通的路線形成交叉，這種情況下個體經驗到痛苦的人際關係，因此可能退縮、逃避對

方或轉換溝通方式，而雙方的溝通可能即因此中止：如：

S：“你有没有看到今天的報紙？”

R：“你自己不會去找？每次都要人幫你找！”

這是以成人為刺激，而對方以兒童對父母的方式反應回去。

3. 曖昧式：指表面說一件事，內心却是意味著另一種意思（即“隱藏溝通”）。如：

表面溝通：

S：“小莉，今晚我們一起做功課好不好？”

R：“這個主意不錯。”

隱藏溝通：

S：“小莉，我好喜歡你，希望能和你做進一步的朋友。”

R：“我等這個機會等了好久了。”

## 五項溝通原則

明白了上述三種溝通方式之後，我們可以留意自己的溝通方式，以作為參考改進之用。除此之外，以下提供幾個溝通原則：

1. 對於對方所說的話，若

有不明白之處，可告之：“你把我搞糊塗了。”藉此澄清，以免接受了不正確的訊息，而自己也給了隱藏溝通，如此的溝通便成了曖昧式溝通。

2. 常以“你覺得……”來反映對方的情緒。如：對於一個傷心的人，你可以對他說：“月考考壞了，你覺得很難過。”

3. 對於別人的談話，要表示專注在聽，可以“嗯哼”或點頭做為回應。

4. 為澄清對方的談話，可以把你所接收到的訊息，再用“你的意思是……”或“你是說……”在確定你所接收到的意思是否確為對方的意思。

5. 把自己的意思清楚地表達出來。如：面對晚歸的丈夫，可以告訴他：“你令我好擔心！”我們往往在丈夫未歸時，明明是擔心他的安危，却在他回來後，說：“你還知道回來，乾脆就死在外面好了！”如此，丈夫體會不出我們的關心，還會引起一場風波。

總之，良好的關係有賴良好的溝通，而良好的溝通是有賴細心耕耘的！

豐年社推薦 ·

鄉間小路果汁

系列



柳橙汁	中寮鄉農會 250cc	100% 每罐15元 / 每打180元
	中埔鄉農會 250cc	100% 每罐15元 / 每打180元
番茄汁	玉井鄉農會 250cc	100% 每罐13元 / 每打156元
芒果汁	玉井鄉農會 250cc	30% 每罐15元 / 每打180元
	大內鄉農會 250cc	50% 每罐20元 / 每打240元
楊桃汁	楠西鄉農會 250cc	100% 每罐15元 / 每打180元

豐年社 / 台北市溫州街14號 / 電話洽仲小姐 (02)362-8148