



「人際溝通的藝術」導讀

/ 張德聰

天下有兩難～登天難，求人更難；
地上有兩苦～黃蓮苦，貧窮更苦；
世間有兩險～江湖險，人心更險；
人間有兩薄～春冰薄，人情更薄；
知其難、忍其苦、測其險、耐其薄，可處事矣！

有人說：「做事容易，做人難！」自古以來只要有人群存在的地方，就有人際溝通的需要及問題，尤其中國人重視人情、緣分、面子、報應與倫理的觀念，在人際溝通上更有其獨特之處，一般而言，「人際關係」是指人與人之間心理層面與社會層面的關係，人際間的互動或溝通自然會顯現出雙方的關係及相互扮演的角色，因此人際溝通的訊息隱含溝通者彼此關係的界定。

人是群性動物，不能離群而索居，人一出生便在家庭與社會關係的連結中生活，而家庭、同儕朋友、兩性交往、職場同事之上下溝通，甚至組織之間與國家間之溝通皆與人際溝通密切相關，如何在人際關係中得到適當基本心理需求的滿足與社會角色地位之相互尊重，以達成共識、發展相互利益之雙贏皆取決於人際溝通的良莠與否。然而人際溝通之良莠與否端視雙方的意願、投注的時間、品質、訊息交換的內容與涉及個人私密的深淺，以及溝通產生的效果，發展出不同程度的人際關係。良好的人際關係雖然有些是自然發生，但大都是經由人與人之間的不斷溝通、學習及調適而產生。

近年來社會愈來愈重視「情緒智慧（Emotional Intelligence）」，有人稱之為EQ，個人於社會的成功與發展除了基本之智商（IQ）外，還具備比智商更為重要的情緒智慧，近期學者更提出「社會智慧（SQ）」之說法，來強調EQ與SQ的內涵皆比人際關係重要。

在校成績好的人，畢業以後不見得成功發達；而成功發達的人，卻也不見得幸福快樂。因為學校成績好所具備的特質與成功發達的特質並不一樣，當然與幸福快樂的特質也有所差別。具體而言，成績要好，所需要的是IQ與努力；成功發達者所需要的不僅是IQ更需要情緒智慧。EQ的養成不是腦力或智力，而是一種態度或經驗的學習，包括對情緒的控制力、對自我的瞭解能力、明白自己的特質，截長補短、對他人的瞭解及溝通的能力、與人良好互動的能力與解決問題的能力（簡春安，2001年5月28日聯合報，http://www.bamboo.hc.edu.tw/~venice/soul/news/news_1.html）。

丹尼爾·高曼認為「EQ」關注的是我們處理自身情緒的能力，以及建立正向人際關係的內在潛能。但SQ則進一步擴大視野，從EQ單人心理學變成SQ的雙人心理學！繼EQ之後，下個十年的關鍵準則，就是「社會智能（SQ）」。如果智商代表一個人的學習能力，EQ則是有良好的自我情緒管理，如何超越自我，提升社會智能，像甘地一樣擁有感動別人的能力則需要SQ。「時代雜誌」更提出：「遊戲規則已經改變，光IQ高不夠，EQ好也不夠，還要有一級棒的SQ。」丹尼爾·高曼接受「USA TODAY」專訪時更說：「IQ決定你的職業，但SQ決定你是不是領導者。」（丹尼爾·高曼，2007）

簡言之，情緒智慧包括自我情緒察覺力、情緒調適力、良好人際覺察力與溝通力、問題解決力與創造力，其中良好人際溝通力即為教科書之重點，尤其空大同學大多為成人，其所扮演之角色多元，舉凡家庭之配偶、親子、兄弟姊妹、工作職場中與同事之關係、朋友同儕、社會之公民等皆與人際溝通密切相關且重要，本校生活科學系特別商請人際溝通專家學者曾端真教授、王淑俐教授與筆者共同參與本課程之撰寫，也謝謝執行助理沈一欣小姐的協助。





教科書在課程目標上包括：讓讀者瞭解人際關係與溝通的原理原則、能妥善處理人際關係、人際溝通與增進人際溝通的觀念與方法。

課程內容豐富，分為四篇，包括：

- 一、緒論篇：本篇介紹人際溝通之基本原理，簡介人際溝通概論。
- 二、理論篇：特別介紹人際吸引與人際衝突兩章，幫助學習者瞭解人際吸引與衝突之相關理論。
- 三、輔導篇：為了協助學習者能自助助人，特別開闢「輔導篇」，包括人際溝通的增進及人際溝通的調適。
- 四、實務篇：為了實務運用，提供「實務篇」，包括家庭人際溝通、兩性人際溝通及職場人際溝通，希望藉此提供學習者有效的人際溝通方法。

學習方法上，本課程為網路教學，因此各位同學須先瞭解本校教學節日隨點隨選方法，由於成人教育重點在於成人之自我學習，因此每週排出學習時間閱讀課本，依照進度學習，如果有疑問可以利用課業學習輔導網站，特別商請教學經驗豐富的段秀玲老師輔導，此外兩次作業題目將刊載於學校網站及「空大學訊」，務須注意中心規定繳交時間，準時寄交批閱作業老師並自行影印留底，以作為考試之複習資料。學習本課程最能增進學習效果的方法是善用課本資料將其運用於生活中，如果有困難可請教課輔老師，若有需要諮商亦可善用社會諮商輔導資源，如張老師基金會「1980張老師專線」，如有需要亦可於下學期向中心相關業務承辦人申請諮商輔導，相信同學只要用心學習，在人際溝通上必有所助益。

本課程雖經作者群多次溝通與討論，但因時間與篇幅之限制，必有疏漏之處，敬盼專家學者及同學不吝指教為感。

(作者為本科目學科委員兼召集人) 🗣️