

# 「校園中的正向人際關係」

主講人：陳家承 博士





# PART

01

## 基本概念介紹

- ? 什麼是正向人際關係？
- 💡 正向人際關係的重要性
- ⚙️ 提升正向人際關係的基本方法
- 🌱 校園中的正向人際關係

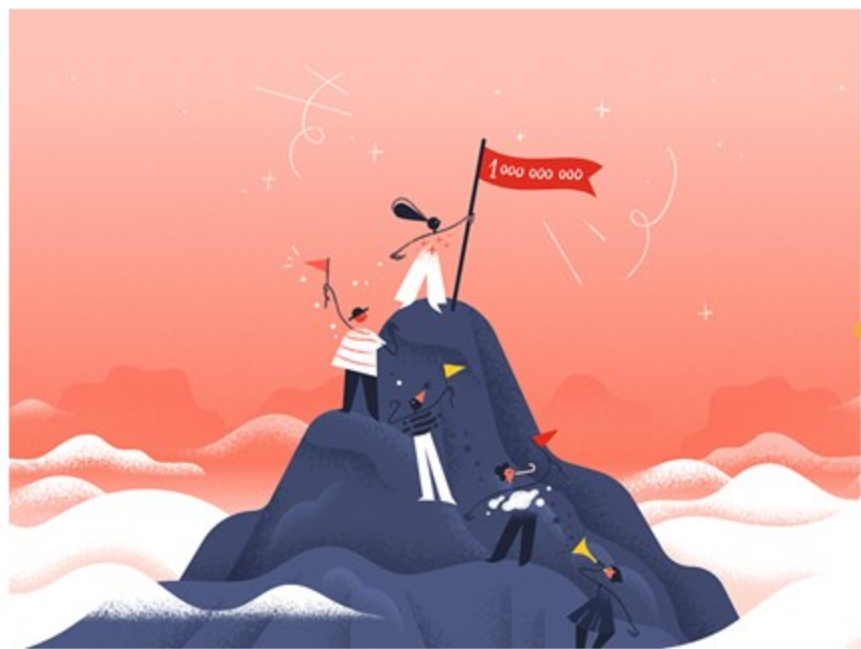
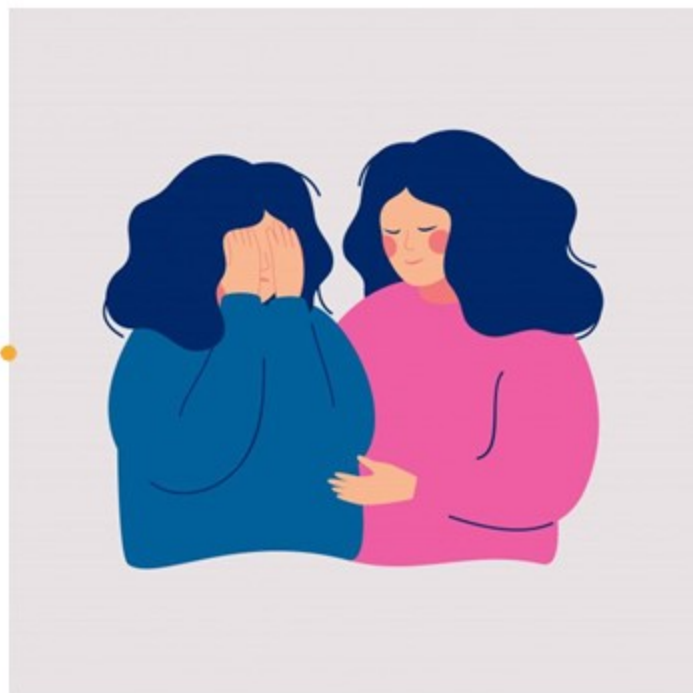
## 什麼是正向人際關係？

- ❖ 與他人定期互動與交流
- ❖ 與他人互相關懷和幫助
- ❖ 在開心時與他人互相分享喜悅，在困難時與他人互相尋求依靠
- ❖ 正向人際關係能使我們產生歸屬感，並提升豐盛感



## 正向人際關係的重要性

正向人際關係能讓我們感到關心和鼓勵



正向人際關係也能讓我們在面對困難和挑戰的時候更積極和勇敢

## 提升正向人際關係的基本方法

### ❖ 認識並尊重不同：

認識到人與人之間是存在差異的，學會尊重他人

### ❖ 提升溝通技巧：

先聽後講，真誠反饋，促進良好溝通

### ❖ 互相關懷與支持：

關懷他人，了解他人的需求，有來有往，互相幫助

# 校園中的正向人際關係



## 小學例子

- 畢業營
- 團隊建設活動
- 培養協作能力，並提升同學責任感和同理心



## 中學例子

- 朋輩輔導計劃
- 鼓勵高年級同學輔導師弟师妹
- 體會付出的快樂與滿足感



# PART

# 02

## 幫助學生建立正向人際關係



建立良好的溝通模式



正面處理人際關係

# 建立良好的溝通模式



了解溝通模式——五大溝通形態：

- ❖ 討好型 (*Placating*)：活在別人的期望中，總會迎合他人的看法，習慣將自己的觀點收藏起來。自我認同感低，過份在意別人如何看待自己。
- ❖ 指責型 (*Blaming*)：經常找別人的錯處，認為自己的想法有超然性，因此常常引發衝突，不在乎別人的看法，也很少同意別人的思想。
- ❖ 分析型 (*Computing*)：超理性的溝通者，熱衷於分析事情和解釋道理，惟忽略情感，觀點過於抽象，溝通起來略顯古板。
- ❖ 打岔型 (*Distracting*)：雖然健談，但說話很多時候沒有焦點，常常表達與對話無關係言論，又會拉開話題和迴避問題。
- ❖ 一致型 (*Leveling*)：擁有穩定而健康的情感，不易被外界影響自尊感，因此不會在溝通裡使用不同方法獲得自信，並能夠在溝通裡同時兼顧自己及別人。



# 建立良好的溝通模式



了解溝通模式——自我評測練習：

## 自我評估 -

1. 在討好型、指責型、分析型、打岔型和一致型這五種溝通模式裡，你認為自己屬於哪一個類型？
2. 你在甚麼事情中會展現這種溝通模式？

## 問問他人 -

3. 訪問你身邊親近的人（家人或好友），他們觀察到你的溝通模式是哪一個類型？
4. 你能否在他們的描述中，歸納你與別人溝通當中有甚麼特點？有甚麼需要改善的地方？

# 建立良好的溝通模式



提升溝通技巧：

## ❖ 積極聆聽 Active Listening：

除了專注聆聽別人說話內容，也可用心留意他人表達時的(1)身邊語言和(2)背後的感受。另外，對話中亦可以(1)用另一個說法複述對方的話語，以及(2)適當的時候作跟進式提問，這樣可以讓對方感覺到你在認真聆聽。

## ❖ 同理心 Empathy：

聆聽時嘗試理解別人的思想。產生分歧時，先放下成見去傾聽，理解對方的看法和背後的動機，再用誠懇的態度去溝通。

# 建立良好的溝通模式



提升溝通技巧——課後練習：

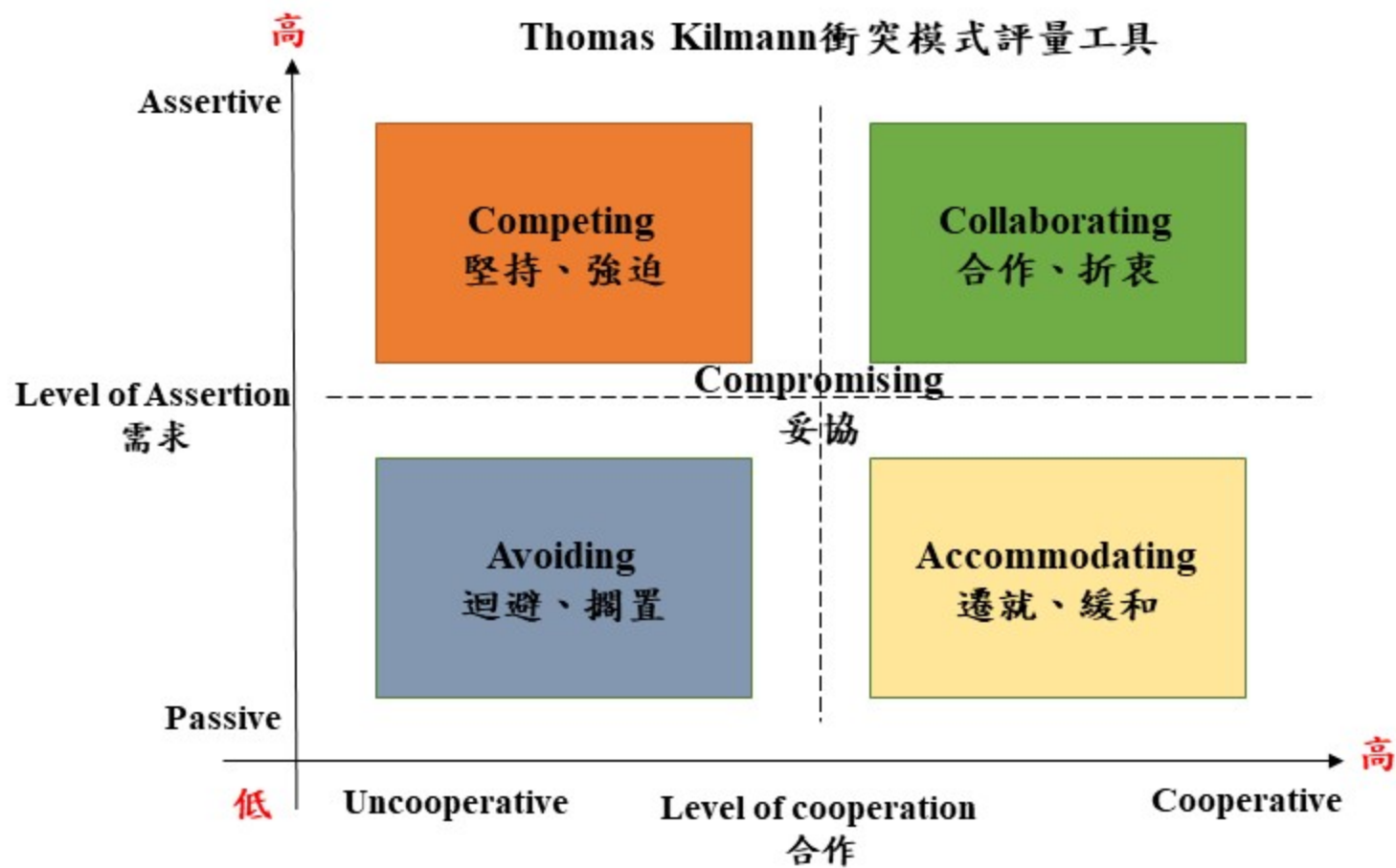
在未來跟別人溝通時，運用積極聆聽和同理心的技巧，特別是在雙方意見不一的時候，看看溝通的結果有沒有不一樣。對話期間可留意以下三個項目，去評估自己是否有良好的溝通模式。

1. 對話主要內容是甚麼？
2. 對話中用了甚麼不同的說法，去複述對方的話語？
3. 最後有甚麼溝通結果？

# 正面處理人際關係



衝突處理模式：



# 正面處理人際關係



## 衝突處理模式——自我評測練習：

以下各項，請選出最能形容你面對與他人紛爭或衝突時的處理方法。問題中沒有對或錯的答案，每個處理方法都有他的好處。請根據以下1~6的指標，用相關數字表示你對每句句子的同意程度

1=非常不同意 2=不同意 3=大致不同意 4=大致同意 5=同意 6=非常同意

1. 我要得到卓越的成就並不能受別人限制。	10. 我不喜歡無事生非，所以我很容易會與他人合作及接受指示。	19. 我會避開一些意見過激的人。
2. 我經常願意聆聽他人意見，但也希望讓他們知道我的想法。	11. 在我追求我覺得重要的事情時，我通常會很堅定及不被別人影響。	20. 我覺得和平相處比贏一場吵架重要。
3. 我有時候會稍微調整我的目標來迎合他人的需要。	12. 在紛爭中我會立刻咨詢他人意見，讓大家都知道彼此的顧慮。	21. 當我做了一個決定後我會努力去為它辯護。
4. 如果別人不尊重我的意見，我就不會說出我的意見。	13. 在衝突中我嘗試作出一些妥協。	22. 我是一個決策者，但我也會注意聆聽別人意見來找出最好的解決方法。
5. 當有人覺得他們有好主意的時候，我會跟他們合作和幫助他們。	14. 有不同意見不是一件大不了的事，所以我通常會避免它。	23. 我喜歡跟別人妥協。
6. 當有紛爭的時候，我通常會堅持我的原則。	15. 我喜歡聽取別人意見，也會找方法去合作。	24. 我通常不太會表達自己，因為很多事情都不值得吵架。
7. 我經常考慮別人的意見，但我會自己做決定。	16. 當我作出一個決定後，我不希望有人嘗試改變我的決定。	25. 我會嘗試調整我事情的先後次序來迎合別人的需要。
8. 當有紛爭時我會願意調整我對事務的優先次序，來達成共識。	17. 當有紛爭的時候，我會表明自己的立場，也會邀請別人這樣做。	
9. 當有衝突時我通常會離開現場去做別的事情。	18. 如果兩個意見是對立的話，我通常會提議一個中間點。	

# 正面處理人際關係



衝突處理模式——自我評測練習：

計算分數：

把題目1,6,11,16及21的得分相加得到總和；將總和除以5,得到平均數；用總和減去平均數，可得出分數A（堅持模式）。  
用同樣方法運算題目2,7,12,17及22的得分，得出分數B（合作模式）。  
用同樣方法運算題目3,8,13,18及23的得分，得出分數C（妥協模式）。  
用同樣方法運算題目4,9,14,19及24的得分，得出分數D（迴避模式）。  
用同樣方法運算題目5,10,15,20及25的得分，得出分數E（遷就模式）。

A:\_\_\_\_\_ B:\_\_\_\_\_ C:\_\_\_\_\_ D:\_\_\_\_\_ E:\_\_\_\_\_

**最高的得分組別，代表最常使用的衝突處理模式。**

# 正面處理人際關係



## 衝突處理模式——情景分析練習：

以下有兩個社交情境，需要有效的溝通技巧和模式去處理，這些情景與同學的真實生活息息相關。分析一下情境中不同的選擇會引發怎樣的後果？你又會如何面對這些情況？完成後試與老師和夥伴討論。

情景一：

家明所在小組的每週例會經常有人遲到。這週家明前往開會途中，剛巧遇上大塞車，害他遲到半小時，而其他人準時。會議結束後，組長責備家明不守時，問他為何沒有預好時間出門，他應如何作答呢？

- a. 立刻解釋，指出其他同學也有遲到的例子，並申述遲到只是塞車所致，不想被組長誤解。
- b. 虛心接受批評，保證不會重犯。
- c. 默不作聲，怕解釋就是掩飾，只好無奈接受批評。

# 正面處理人際關係



## 衝突處理模式——情景分析練習：

情景二：

美欣在做一個小組專題研究。當她的組員問她對小組的方案有何意見時，她很高興把自己看法一一說出來。但她的組員批評她的意見不切實際，並自行決定了另外的研究方案。你認為美欣應如何回應她的組員呢？

- a. 儘管認為自己的看法比較正確，但也沒有辦法，只能跟隨其他組員的意見。
- b. 再一次表達自己的意見，讓其他組員更明白，希望能夠改變他們的看法。
- c. 耐心聽取不同意見，不固執於自己的看法，尋求較佳的方案。



## 參考資料

- Banmen, A., & Banmen, J. (Eds.). (1991). *Meditations of Virginia Satir: Peace within, peace between, peace among*. Palo Alto, CA: Science & Behavior Books.
- Ferguson, S. D., & Terrion, J. L. (2014). *Communication in everyday life: Personal and professional contexts*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Haber, R. (2002). Virginia Satir: An integrated, humanistic approach. *Contemporary Family Therapy*, 24(1), 23-34.
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1977). Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The "MODE" instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37(2), 309-325.
- Lorri, F. (2013). *Eight tips for developing positive relationships*.  
<https://trainingmag.com/content/8-tips-developing-positive-relationships/>
- Ohrt, J. H., Clarke, P. B., & Conley, A. H. (2019). *Wellness counseling: A holistic approach to prevention and intervention*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Seligman, M. E. (2012). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York: Free Press.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, 265-274.