

有溝有通，不難！

◆ 陸洛

在生活變得越來越複雜的現代生活中，人際溝通的技巧已成為現代人不可或缺或的生存技能。在本文中我們將從心理學的角度引領大家探究人際溝通的奧秘，以期通過理論及研究成果的介紹，幫助大家學習有效的人際溝通技巧，以利事業成功、生活幸福。

心理學對人際溝通的研究大致包括兩大部分：語言溝通與非語言溝通。本文將分別介紹。

交談是人際溝通的重要途徑，成功的溝通者必須適應聽眾的程度，如律師在法庭上與其他律師辯論時會使用較多的專業術語，但在詢問證人時則應盡量少用專業術語，以適應聽者專業性低的狀況。另外，幼稚園或小學老師在上課時也應盡量適應兒童的心智與語言能力，才能達到有效的溝通。此為語言溝通的第一項原則—適應聽眾。

交談至少要兩個人才能進行，它如同打網球，是一種合作性的互動過程，要使這種過程順利展開，交談的雙方都必須具備同理心，即能以對方的立場和地位來看待問題感受情境，亦即「喜人之喜，悲人之悲」。雙方還必須充分利用各種途徑，如手勢、語調等來協調交談的活動，加之包容各種不同意見、態度和情感，才能達成真正的合作，也才能帶給交談雙方最大的滿意。此為語言溝通之第二項原則—合作包容。



交談中還有其他的重要原則，如（1）**提供適量的訊息**，說話不要太多，也不要太少。太多有嘮叨煩人之虞，太少又讓人覺得冷漠，有保留，適度是最友善的。（2）**說話要切題**，開無軌電車、顧左右而言它，都會妨礙溝通的有效性。（3）**要說真話**，除了極少數的例外情境，人際溝通應以真誠為基點，待人以真誠，才有可能讓人以真誠回報。（4）**講話要清晰明瞭**，不可含糊其詞。

在交談中注重禮儀在任何社會中都是很重要的，尤其在素有「禮儀之邦」美譽的華人社會。交談的雙方都必須做到（1）不要強加於人，要讓對方覺得有控制感，有選擇的空間；（2）交談語氣要友善、溫和；（3）要在溝通中明確並強調對方可以獲致好處，少說壞處；（4）要多讚揚對方，少誇耀自己；（5）在交談中強調意見一致之處，少提意見不一的話題，先從共同的興趣或經歷開始，以建立情感關係和融洽的交談氣氛，再循序漸進，以避免衝突；（6）注意「面子」，盡量不要傷害對方的面子，如已危及，要做好修補工作；（7）有時不妨裝傻，如鄭板橋所言「難得糊塗」，尤其是對方地位或心智較低時，刻意減少自我表現在中國社會裡更給人謙虛溫馴的印象，十分有助溝通的順暢；（8）對交談者的稱謂也十分重要，它能傳達許多額外的訊息：直呼其名表示平等與親密，用頭銜或職務稱呼則表示尊敬和謙卑；（9）要使溝通順暢有效，最好還要了解對方的背景和次文化，若能用共同的方言或俚語交談，則會更縮短心理上的距離。

非語言性的溝通主要是指用肢體語言來傳達訊息，以增進人際關係，或提高語言溝通的有效性。肢體語言的應用極大地受到情境、人際關係性質和社會文化的影響，在「何時」、「何地」及「如何」表現肢體語言皆有許多不成文的規約，如「在婚禮的場合表現愉快的情緒」，「除親密關係之外，不與異性發生過度的身體接觸」皆是例證。

在人際溝通中，最常用的肢體語言有臉部表情；目光注視（所謂「眼睛是心靈的窗戶」），手勢及其他身體動作，步態及身體姿勢，空間行為（即兩人之間的距離、朝向、角度等），服裝儀容，非語言性的聲音信號（如音調、口氣），及氣味等等。

每個人都曾面臨「言不由衷」的困境，此時由於我們對上述非語言管道的控制度不一，有些控制不佳的管道就會洩漏了我們的秘密。如我們對臉部表情的控制較佳，較能做到「喜怒不形於色」，但我們對聲音的控制較差，如說話的語氣語調等常會洩漏出說話者較真實的感受和態度。研究發現當語言與非語言溝通所傳達的訊息存在矛盾時，即「言不由衷」時，一般人都更相信肢體語言的訊息，足見非語言性溝通在人際相處中的微妙作用了。

當然，我們也可以積極地應用非語言性溝通來表達人際態度，如一對親密的情侶在無意中模仿對方的姿勢和動作就表達了喜愛的態度，也增加了親近感。肢體語言還可用來塑造形象，如衣著整潔地參加面試就給人認真負責的感覺，正式的服飾更可以突顯專業素養。另外，我們已十分習慣用肢體語言

來表達喜怒哀樂等各種情緒，在此臉部表情和身體姿勢比語言要生動得多，可謂「此時無聲勝有聲」。

在運用非語言溝通時亦有幾條原則可循。首先要注意傾聽，並不時用各種肢體語言管道做出反應，點頭、微笑，用「嗯」來鼓勵皆能有效地告訴對方：你對交談有興趣，對他有尊重。其次，我們已知道非語言溝通管道可能洩漏真實情感，因此保持各管道之間的一致性，保持非語言管道與語言訊息的一致性就很重要，這不僅會影響人際溝通的效果，也會影響個人形象與可信度。最後適當地應用非語言性管道來補充、加強語言溝通的內容也很有效，但如前所言，必須謹慎為之，以免弄巧成拙。

祝各位讀者溝通愉快，生活成功。

(本文作者為台灣大學工商管理學系/商學研究所教授)