

人際關係與人際溝通

Human relations



講 綱

- 一、人際關係的意義
- 二、人際關係的特性
- 三、人際關係的功能
- 四、人際關係與心理、生理健康

一、人際關係的意義

- < A > 統計數據
- < B > 定義
- < C > Levinger & Snoek 的相互依賴理論

< A > 統計數據

- 26% 的美國人，大約為五千萬的人，覺得他們是寂寞的。
- 百分之七十以上的求助個案，是屬於感情上的問題：包括失戀配偶的外遇、親子衝突等。
- 根據組織學家的估計，百分之八十的人，在工作上失敗，不是因為他們的專業技術、能力、或工作動機不夠，而是因為他與「人」一起工作，無法與「人」好好相處。
- 據估計，美國每天大約有十七萬五千至二十萬人自殺，而這些人自殺的主要原因是想要結束或脫離孤單、寂寞、不愉快或失望的人際關係。

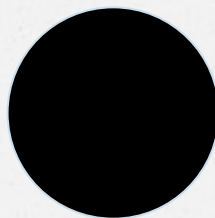
< B >定義

- 二個人之間彼此相互影響、相互依賴，而且，彼此的互動維持一段較長的時間。

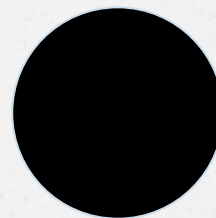
< C > Levinger & Snoek 的 相互依賴理論

- 第一個階段，也就是**零接觸**的階段
- 第二階段即是**知曉階段**
- 第三個階段是**表面接觸**（ surface contact ）階段，亦即雙方開始互動

零接觸
(兩個無關的人)

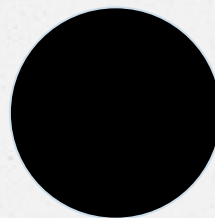


甲

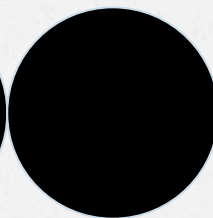


乙

表面接觸
(雙向態度：一些互動)

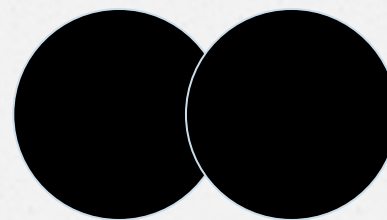


甲



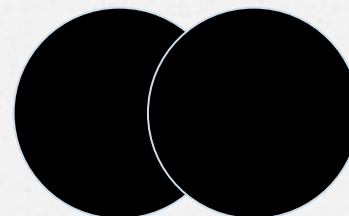
乙

共同關係(一種連續過程)
輕度互賴



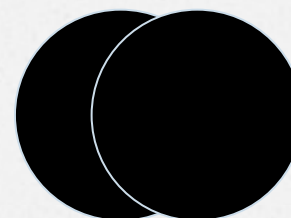
甲 乙

中度互賴



甲 乙

強烈互賴
(親密關係)



甲 乙

相互依賴理論

- 當雙方的互動開始增加，彼此的關係開始發展，而且互賴程度逐漸增加，即是進入相互關係（mutuality）階段。
- Levinger 和 Snoek 認為相互關係是一個連續的過程，從輕微的互賴，到強烈的互賴。

- 所有的親密關係，無論是與父母、配偶、好朋友、兄弟姊妹、或男女朋友，都具有三種基本的特徵（characteristics）（Taylor, Peplau, & Sears, 1994）：
 - (1)彼此的互動維持一段相當長的時間，而且互動相當頻繁。
 - (2)彼此的互動包括許多不同種類的活動或事件。
 - (3)在親密關係中，兩個人之間相互的影響力很大。

二、人際關係的特性

- 1.人際關係的發展是有階段性的
- 2.人際關係有深度和廣度上的不同
- 3.人際關係是獨特和不斷改變的
- 4.人際關係是多向度的
- 5.人際關係是複雜的
- 6.人際關係是經由溝通來建立和維持的

1. 人際關係的發展是階段性的

- 我們很少第一次和一個人見面，就馬上變成知己的，也很少與一個人有深厚的感情，卻突然形同陌路的。
- 不論關係的增進或惡化，都是經由一定階段而產生的。

人際關係發展六個階段

- o DeVito (1994) 認為，人際關係的發展可以分為六個階段：
- o (1) 接觸期 (contact stage)
- o (2) 涉入期 (involvement stage)
- o (3) 親密期 (intimacy stage)
- o (4) 惡化期 (deterioration stage)
- o (5) 修復期 (repair stage)
- o (6) 解體期 (dissolution stage)

(1) 接觸期 (contact stage)

- 這是人際關係的開始，雙方第一次見面，彼此打量對方。
- 很多學者認為 (Zunin & Zunin, 1972) ，在接觸階段——尤其是雙方開始互動的前四分鐘——一般就已經決定了我們是否喜歡對方，是否願意和對方繼續交往下去

(2) 涉入期 (involvement stage)

- 人際關係的第二個階段是涉入期，也就是彼此開始認識 (acquaintance) 的階段。
- 在此階段，個人會進一步地去瞭解對方，也讓對方瞭解你，也就是處於測試 (testing) 的階段，瞭解彼此是否適合繼續交往。
- 一旦通過「測試」，接著可能開始強化 (intensify) 彼此的涉入程度。

(3)親密期 (intimacy stage)

- 在此階段我們和對方有了進一步的承諾 (commitment) ，開始把對方當成我們重要的人，我們最要好、最親近的朋友、戀人、或伴侶。在親密期本身，又可以區分為：
 - (1)人際承諾 (interpersonal commitment)
 - (2)社會連帶 (social bonding)
- 親密期和涉入期最大的不同點，就在於「承諾」，而且這種「承諾」通常只會對少數人做，不可能對很多人做。

(4) 惡化期 (deterioration stage)

- 並不是所有人際關係都一定會進入惡化期。但不幸的，也不是所有人際關係都可以停留在親密期。
- 一旦雙方因為衝突、外在環境的改變、彼此個性不合等因素，而使親密關係開始變質時，就是進入惡化期。

(5) 修復期 (repair stage)

- 有些伴侶會進入修復期，也有些伴侶則逕自決定分手，因此，修復期是屬於選擇性的 (optional) 。
- 修復期至少包括兩個不同的階段：
- 內在的修復期 (intrapersonal repair)
- 人際修復期 (interpersonal repair)

(6) 解體期 (dissolution stage)

- 人際關係最不幸的結果，就是彼此關係的終止。
- 解體期的第一個階段是人際分離 (interpersonal separation)
- 接著可能進入社會/公眾分離階段 (social/ public separation)

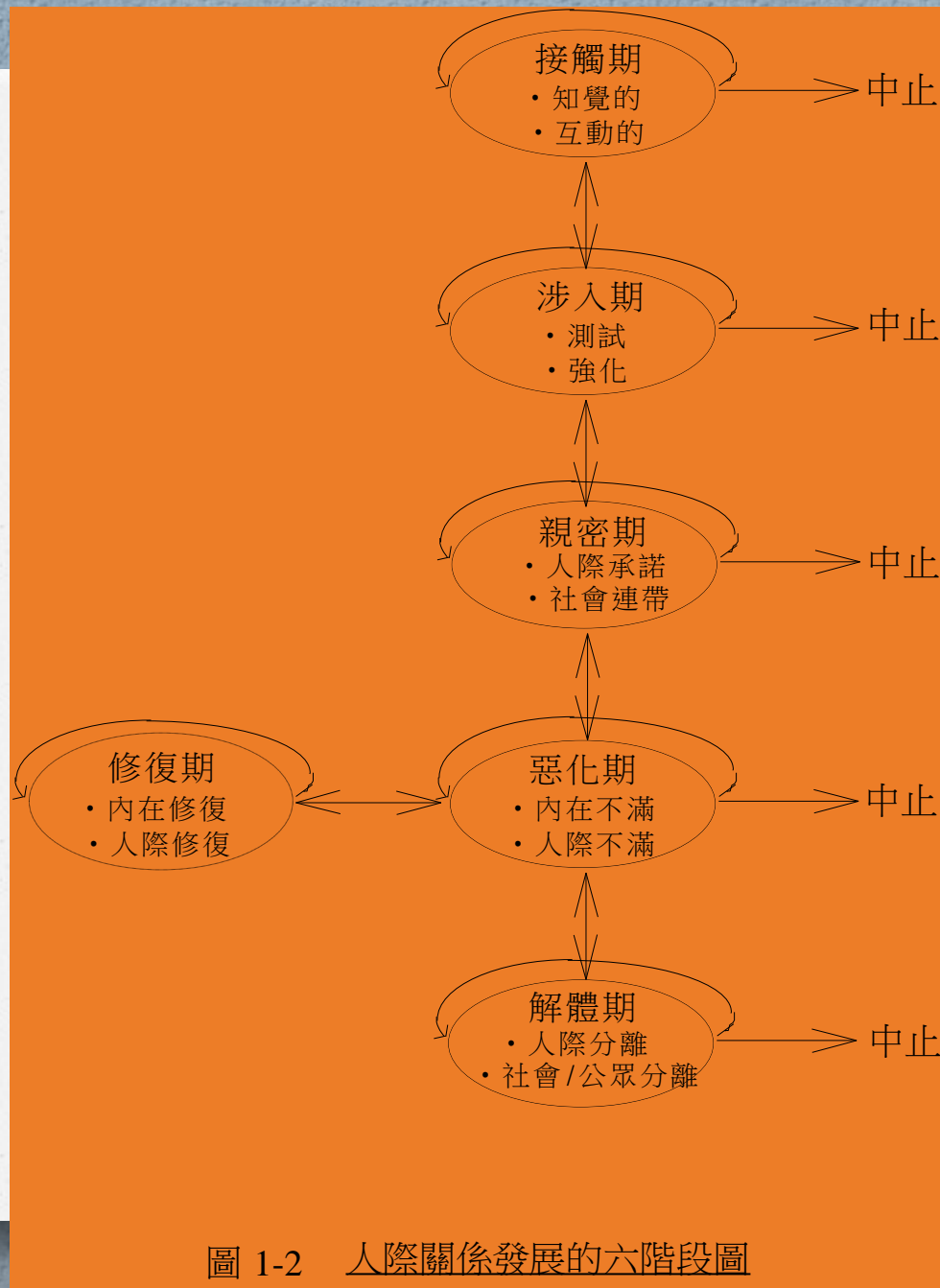
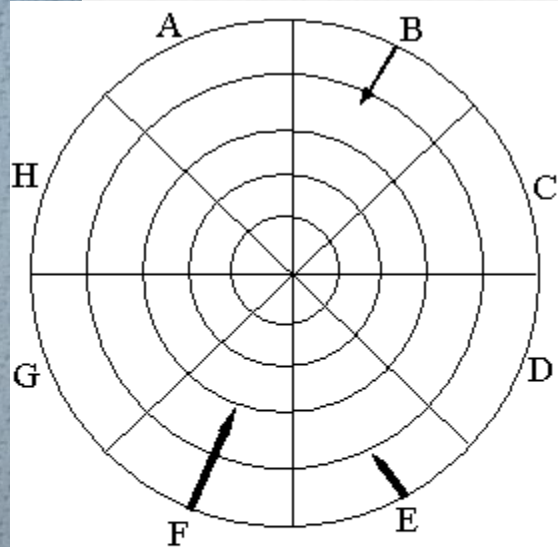


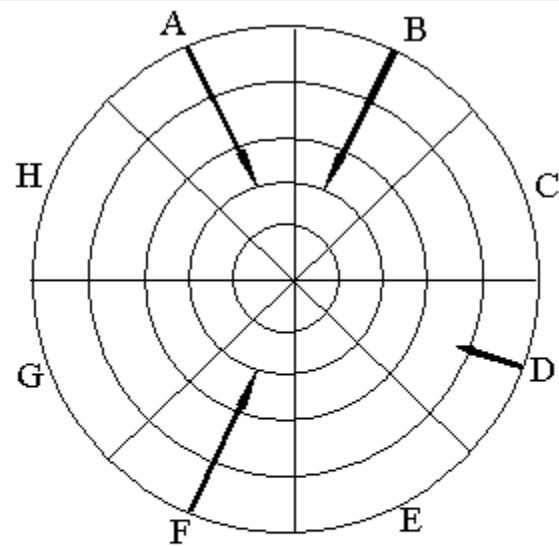
圖 1-2 人際關係發展的六階段圖

2. 人際關係有深度和廣度上的不同

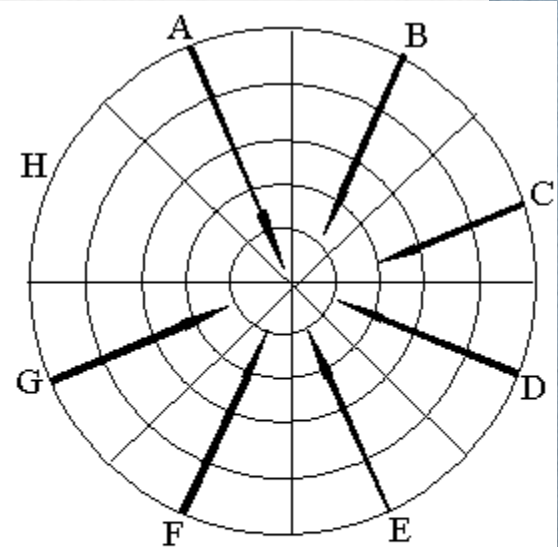
- 人際關係的發展既然具有不同的階段性，當然，不同階段的人際關係，彼此談論的話題多寡（廣度）、深淺（深度），就可能不同。
- 人際關係的初期
- 當二個人的關係逐漸發展後



點頭之交



朋友



親密關係

圖1-3 社會滲透與 (1)點頭之交 (2)朋友 (3)親密關係

3. 人際關係是獨特和不斷改變的

- 人際關係是不斷發展的，而且，雙方談論內容的深度和廣度，也隨關係不同而有所變化。
- 我們自己、其他人，以及我們對人際關係的記憶，也都不斷地改變。

4. 人際關係是多向度的

- 人際關係並不是單向度的，它具有不同的類型（types）以及不同的層次（levels）：
- (1) 不同的類型，指的是人際關係可能針對不同的群體。
- (2) 不同的層次，指的是不同的人際關係，可能與我們個人的不同層面—情感的（emotional）、實體的（physical）、或智能的（intellectual），發生比較重要的關連。

5. 人際關係是複雜的

- 在人際關係中，每個人都是非常獨特的個體，具有不同的經驗、思想、能力、需求、害怕、慾望等，而這些因素都會影響他/她如何與其他人互動。
- 二個獨特、不盡相同的人，互相影響，而彼此又各自不斷地改變，他們所形成的人際關係，自然就非常複雜了。

- 人際關係的複雜性，可以提供我們幾個重要的啟示：
- (1) 我們對任何一個人際互動的分析或瞭解，可能都是片面的或有限的，因此對於我們的分析或看法，不能太過肯定和武斷，如果過於武斷，可能會產生許多人際衝突。
- (2) 每一件事情都是由很多原因（ **multiple causes** ）所導致的，沒有一件事情的原因是單純的。

- 我們對任何一個人際關係的預測力和控制力，都是有限的。
- 事實上，正因為我們所能做的，只有一定的限度，因此，只要對我們所能控制的、以及所能影響的部份負責就好，而那些不能控制的部份，就不必耿耿於懷、深切自責了（ DeVito, 1983 ）。

6. 人際關係是經由溝通來建立和維持

- 所有的人際關係都是經由溝通才開始的，而它的維持也必須依賴溝通，因此溝通是人際關係的基礎。
- 溝通可以是語言的溝通，也可以是非語言的溝通，而非語言溝通往往決定人際關係的開始與否。
- 人際關係一旦建立之後，是否能夠持續發展，溝通更是扮演重要的角色。

三、人際關係的功能

- DeVito (1983) 認為人際關係至少有四方面的功能，這也正是人們為什麼選擇發展人際關係的原因。
 - 1. 減輕寂寞 (to alleviate loneliness)
 - 2. 尋求刺激 (to secure stimulation)
 - 3. 滿足需求 (to fulfill needs)
 - 4. 增進自我瞭解 (to establish contact for self knowledge)

1. 減輕寂寞 (to alleviate loneliness)

- 人們為什麼需要與別人在一起了？
- 一項針對美國加州大學洛杉磯分校 (UCLA) 入學新生所做的研究 (Russel & Peplau, 19)，就發現百分之七十五的新生，在剛入學後的一段時間內，由於認識的人很少，因此至少偶而都有寂寞的感覺。但在七個月後，大部份的學生都已經結交了新朋友，因此只有百分之二十五的人，仍感到寂寞。
- 可見人際關係的確可以減輕我們寂寞的感覺。

2. 尋求刺激 (to secure stimulation)

- o 因為人基本上是一種生物，因此不能沒有刺激而活。人們會尋找各種刺激，來豐富生命。
- o Schachter (1958) 著名的知覺剝奪 (sensory deprivation) 研究，是最典型的例子，他以每天20元美金的代價，徵求大學生參與實驗，參加的人，什麼事都不必做，只要你有能耐，可以待在一個只有一桌、一椅、一床、一馬桶、一燈的房間內 (三餐有人由小洞送入)，一天就可以得到20美金。大學生到底可以待多久呢？

3. 滿足需求 (to fulfill needs)

- 人們需要朋友，除了是希望從朋友那裡得到刺激外，當然，更進一步地，希望這些刺激，以及繼續的各種互動，能夠滿足我們的各種需求。
- 基本上，人都有愛人與被愛的需求，因此必須與人產生關連，發展彼此依附、互相可以照顧、關懷的關係。
- 人需要有歸屬感，因此需要結交朋友、加入社團，甚至結盟、結黨，以產生我們一體 (we) 的團體感，另外，人們可能需要在與人交往當中，影響、控制、指導別人，或受別人影響、控制、和指導。

4. 增進自我瞭解 (to establish contact for self knowledge)

- o 人際關係的另一個功能，是它可以增加我們對自己的瞭解。
- o Dr. Rubin 在加州Berkeley瓊斯兒童研究中心針對兒童的研究，就發現孩子的同儕關係，不是與成人的關係所能取代的。

四、人際關係與心理、生理健康

- 許多研究已經發現，人際關係不但影響一個人是否快樂，是否對生命感到滿意，也影響他們的生理健康情形，以下列舉一些實證結果：
 - (一) 人際關係與心理健康
 - (二) 人際關係與生理健康
 - (三) 人際關係與偏差行為

(一) 人際關係與心理健康

- 研究發現，如果孩子住院時，有人（父母、護士、社工員....）和善的與他們交談，告訴他們一些和生病有關或無關的事情，給予精神、獲情緒上的支持、肯定，則孩子的恢復會比較快。
- 有關職業婦女的研究發現，社會支持可以有效地抒解工作、家庭、過度負荷的壓力。

- 老年人因為身體的健康情形不如年輕力壯時，而經濟能力又因為退休而降低，興趣、嗜好的從事，受限於體力，也不如年輕時，可以隨心所欲，因此，往往覺得人生無趣，產生不如歸去的感嘆。
- 研究發現，如果有好的社會支持，這種情形就可以改善許多。

- o Siebert、Murtran & Reitzes(1999).發現中老年人在友誼中所獲得的社會支持，能夠幫助他們建立正向的「角色認定」(role identification)
- o 社會支持有效預測個人的生活滿意度

(二) 人際關係與生理健康

- 美國加州大學 (U. C. Berkeley) 及耶魯大學 (Yale University) 的系列研究發現
- S. Syme教授的研究發現，日本人之所以比美國長壽，且較少心臟疾病的原因，不是因為地理位置、飲食習慣、或環境污染程度的不同，而是因為親密的社會網絡。

- 一項為期九年，樣本超過千人的研究顯示，社會接觸與社會關係差的人，死亡率較關係好者，高出很多。

(三) 人際關係與偏差行為

- 據估計，美國每年大約有十七萬五千至二十萬人自殺，而這些人自殺的主要原因是因為想要結束或脫離孤單、寂寞、不愉快、或失望的人際關係 (Adler, & Towne, 1981)。
- 有關兒童虐待 (child abuse) 的研究發現，「社會孤立」 (social isolation) 與「兒童虐待」間有重要的相關存在。
- Steele 和 Pollock (1986) 更發現，施虐父母本身常常是在缺乏關懷與情緒支持的環境下長大的，因為缺乏被照顧、關懷的經驗，使得他們不知如何照顧子女。

- 有關離婚的研究發現，父母離婚對孩子的自我概念有不良的影響
- 父母離婚的孩子，因為年齡的不同，可能經驗悲傷、恐懼、無助、孤獨等強烈的情緒（簡春安，民83）。

寂寞量表

親愛的同學：

你們好，這是一份有關您個人經驗的量表，請您就下列的敘述，指出你的每一種感受的程度，並寫出最適當的數字

- (1) 表「從來沒有這種感受」。
- (2) 表「很少有這種感受」。
- (3) 表「有時有這種感受」。
- (4) 表「經常有這種感受」。

以下我們列出二十種情境，您可以自己先做測驗，做完後馬上計分看看自己究竟得了幾分。

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1.我缺少友伴。 |
| <input type="checkbox"/> 2.我沒有人可以求助依賴。 |
| <input type="checkbox"/> 3.我不再與任何人接近。 |
| <input type="checkbox"/> 4.我周圍的人不與我共享我的興趣和觀念。 |
| <input type="checkbox"/> 5.我覺得被遺忘。 |
| <input type="checkbox"/> 6.我的社會關係是膚淺的。 |
| <input type="checkbox"/> 7.沒有一個人真正了解我。 |
| <input type="checkbox"/> 8.我覺得我離開了人群而孤立。 |
| <input type="checkbox"/> 9.我因退縮而不快樂。 |
| <input type="checkbox"/> 10.是有一些人在我的身邊，但他們並不是我的知己。 |

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 11.我覺得我與周圍的人關係和睦。 |
| <input type="checkbox"/> 12.我不覺得我孤單。 |
| <input type="checkbox"/> 13.我覺得我是一群朋友中的一份子。 |
| <input type="checkbox"/> 14.我與周圍的人有很多共同之處。 |
| <input type="checkbox"/> 15.我是個外向的人。 |
| <input type="checkbox"/> 16.我有親近的人。 |
| <input type="checkbox"/> 17.當我需要的時候我都可以找到友伴。 |
| <input type="checkbox"/> 18.有人真正了解我。 |
| <input type="checkbox"/> 19.我有傾吐的對象。 |
| <input type="checkbox"/> 20.我有人可以求助依賴。 |



加加看，你總共得了幾分？

你的得分是：_____分

計分方法：

第1題至第10題：1→壹分；2→兩分；3→參分；4→肆分。

第11題至第20題：1→肆分；2→參分；3→兩分；4→壹分。

焦點討論

華人的人際關係

- 「差序格局」的概念
- 社會交易時有三種運用法則：
 - 公平法則(equity rule)、
 - 均等法則(equality rule)
 - 需求法則(need rule)。
- 黃光國教授區分三種不同的人際關係：
 - 情感性、工具性與混合性人際關係
- 楊國樞教授提出相似的概念，將華人的入際或社會關係，依其親疏關係分為三大類：
 - 家人關係、熟人關係與生人關係

The End

Q & A