擁有自信好人緣—人際溝通

撰文/楊茹婷

「溝通，人與人之間挖出一條溝，就真的會通嗎？
親愛的你，一起來學習溝通法術，讓自己搖身一變為萬人迷，
讓我們乘著風進入充滿自信、好人緣的彩虹天堂吧！」

社會心理學家 Abraham Maslow 主張人天生是一種「社會性」動物，若將生活分為「物質生活」與「精神生活」兩部份：物質生活可藉由人與人之間互動和互助合作而達成；而精神生活則靠人際活動得以感到充實。因此，擁有良好的人際關係是人類活動的基本需求，更可為生命帶來健康與幸福感。

既然良好的人際關係是我們每個人所希冀的，期待能夠愉快、自在地悠遊在人際場域裡，然而，並非人人皆能達到此境地。深入探討其原因主要有三：一是對自己缺乏信心，害怕自我肯定，因而表現出較退縮的行為，這即是受到負面的自我概念影響所形成；二是對人際關係中存在著非理性想法與意念；三則是缺乏有效的溝通態度與行為。

人際溝通是培養人際關係的重要手腕。一個人「交際術」的強弱與其人際關係相互影響，溝通能力越強者，其人際關係較佳；而溝通能力較弱者，其人際關係關係往往尚待加強。而若在「自己」與「他人」溝通的情況下，能對對方表現出專注行為(attending behavior)，即是對他人表示極大的尊重，並且藉由專心注意可傳達出你是願意和他在一起、對他有興趣，此為建立關係的重要基礎。以下以 Egan 提出的「SOLER」原則來說明此有效的溝通行為－專注行為。

S: 面向對方(Squarely)

面向對方並非以面對面方式，此舉會讓對方有壓迫感。最佳面向他人是在對方的五點鐘方向或是在大約 45 角度左右，避免正對面而直盯著對方。

O: 採取開放的姿態(Open)

能夠一直維持著開放的姿勢，肩膀放鬆且雙手自然垂擺或輕微交叉，表示歡迎對方的態度。避免手臂及雙腿交叉，較易使對方感到對他的排斥感或防衛性。

L: 身體上半部適當向對方前傾(Lean)

身體微微地向前傾向對方。有效的溝通者專注於對方時，會根據其對話內容而讓身體自然地向前傾，使對方可以感受到你的投入或有興趣。若身體向後縮，

就好像在告訴對方：對談話內容未感到太高的興致。

E: 眼神適當注視對方，使對方感受到你的關注與尊重(Eye Contact)

與對方能保持眼神接觸，但在注視時不能死盯著對方而看，易會讓說話者誤會並感到敵意。因此，柔和的看的對方的臉，偶而可以隨著對方手勢或其它肢體動作而順勢離開，然後再回到臉上，如此自然的眼神注視，對方必能感受到你肢體語言上的正面回饋，但若眼神太常看別處，則會讓對方覺得你不投入。

R: 保持身體於一種輕鬆自然的狀態(Relax)

身體輕鬆自然是指放鬆但卻靈活的狀態，輕鬆卻不隨便，不會讓對方感到自己是討人厭的，並且是願意和自己能在心情上輕鬆地相處著。如果在對方說話時，你一副過於緊張焦慮的樣子時，會讓對方感到不舒服，甚至會誤解你是否感到不耐煩等其它負面情緒的產生。

溝通是一種組合問題、積極聆聽及自我剖析過程中展現的藝術，溝通有效得靠巧妙地「選擇」較適合且能達到目的的方式，不論是藉由直接或間接、口語或非口語、當面或不出面、精神或物質層面等溝通方式。的確，溝通是一種技巧、一門藝術；此外，它更需要真誠的心靈和樂觀的自信，來增進你的信心並拓展美妙的人際關係。

參考資料

黃惠惠著。自我與人際溝通。張老師文化。
王淑俐著。人際關係與溝通。三民書局。