

貼近你我的心——「人際溝通」

撰文/石芳萌

「人與人的心，透過各種溝通方式來聯繫，但有時卻彷彿處在不同的頻道上，無法清晰的傳送彼此的聲音與心意...如何讓我們更貼近彼此的心靈頻道呢?」

當我們想到如何與他人相處時，「人際溝通」總是最先浮上腦海中，也是非常關鍵的一環。

人是群性的動物，與他人的相處接觸，就如同需要水、食物來維生一樣的重要，即使僅是平常的對話或閒聊，都會令我們感到愉快、感受到支持，也能滿足我們與他人接觸的需求。

我們經由溝通來瞭解他人，使得關係得以發展、改變、或者維繫下去。溝通也協助我們作自我探索，能幫助我們對自己及他人有更深入而貼切的瞭解與認識，經由彼此的互動及共同的經驗，整合由自己及他人角度所觀察到的自我。

溝通，是一種與他人互動的歷程，有時候以語言的方式，有時候以肢體的方式，更多的時候是二者兼具的，例如：與同學再上課時交換了一個眼神或手勢；與好友在電話中聊天、與朋友在 MSN 上對話等等，都是人際溝通的呈現方式。

因為溝通是「互動」的過程，其中又包含了許多細微而複雜的語言及肢體訊息，所以我們難以在對話之前就正確猜測對方想法與感受，也因為其中細微訊息的不同，例如：語氣、態度等，而使得對方所傳達出的意義有著極大的差異。在任何的溝通中，人們不只是分享內容意義，也顯示彼此間的關係，呈現出關係中的情感層面。

溝通的技巧是由許多的小技巧所組成，主要包含了下面幾項：

• 非語言技巧

指的是運用你的面部表情、音調和姿態。適當的以肢體動作、眼神、姿勢等來輔助，能更貼切的表達自己的想法與感覺，協助對方瞭解自己。

• 語言技巧

將文字以口語或書寫的方式清晰的表達出來。這是平時最主要運用的溝通方式，運用語調的起伏、聲量的大小等變化，可以讓同樣的話展現出不同的意義、給人不同的感受。

• 自我表達技巧

適時的分享自己的經驗與感受。這樣的分享可以藉由經驗間的相似引發他人的共鳴，也讓他人更瞭解你。

• 傾聽和反應技巧

指的是用心的聆聽對方所說的，並針對對方感興趣的主題給予回應。如此能幫助你更瞭解他人所表達的意思，並且讓人感受到你在互動態度中的專注與誠意。

• 營造氣氛的技巧

創造一種正向的談話互動氣氛。若能營造溫暖愉快的溝通氣氛，會使得談話的雙方感到愉快，也有助於達成有效的溝通、創造再次互動的機會。

除了上述的小技巧外，還有下列有助於潤滑人際關係及溝通的小訣竅：

- 1. 試著了解對方：**一方面能讓自己瞭解如何與對方相處，另一方面也可以依此衡量自己與對方的性格是否合得來。
- 2. 注意小節：**留意對方一些看似無關緊要的小節，例如：些微的表情變化、裝扮的改變等，除了讓你與對方有更多製造話題的機會，也能讓你更瞭解對方的狀態。
- 3. 信守承諾：**誠信對於人際關係是一項影響深遠的因素，且信任感一旦被破壞了，猶如破鏡重圓般的仍存有裂痕，所以若因無法克服的原因而不能遵守承諾時，也應誠懇的向對方說明，取得對方的諒解，尋求其他的解決之道。
- 4. 勇於道歉：**人難免有疏失之處，當自己犯錯或對他人有所冒犯時，坦然的承認自己的疏失並由衷的道歉。

人際溝通的能力看似自然而然、與生俱來的，所以常讓人忽略而未能注意自己與他人的溝通形態與技巧，而對自己的人際關係有所影響，且認為這些溝通上或態度上的技巧都是天生的，無法改變的，而不試著去增進自己的溝通技巧。

但事實上，人際溝通的技巧是需要學習的，透過觀察週遭環境的人際溝通情況，也有見賢思齊、見不賢而內自省的功用。所以透過不斷的學習和練習，加上自我提醒，漸漸的就能增進自己的人際溝通能力及技巧，進而發展出更有品質的人際關係。

溝通技巧是可以學習、發展和改進的，何不立即寫下想要增進的技巧，並於日常生活中把握機會練習呢?! GO!