

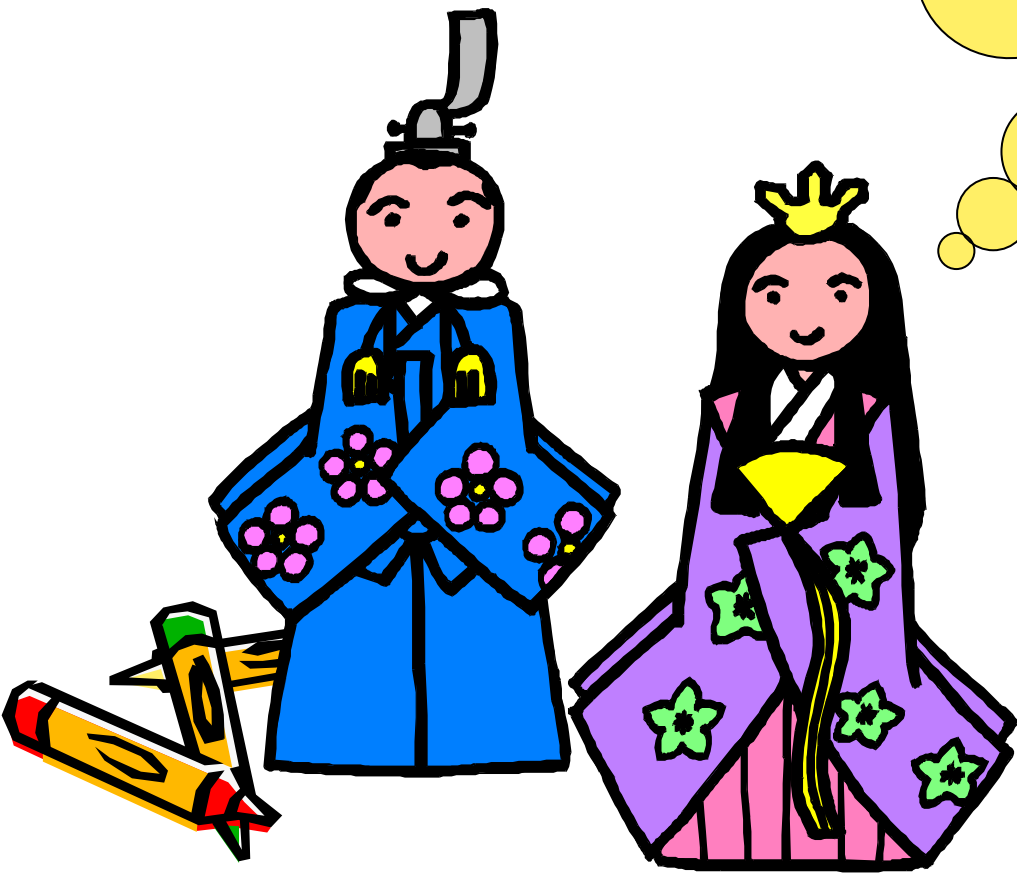


志工如何增進 人際關係與互動

主講人： 林麗惠 教授
國立中正大學成人及繼續教育學系



人是活在
關係之中



邁向成功的五大能力

讓學生在生活與工作中獲得成功的必要能力：

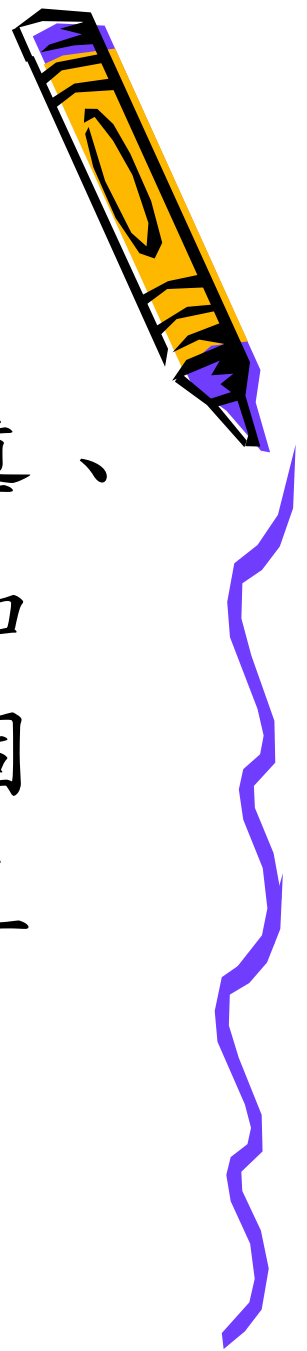
- 一、人際能力 (interpersonal skills)
- 二、資訊能力 (information skills)
- 三、科技能力 (technology skills)
- 四、基本能力 (basic skills)
- 五、思考能力 (thinking skills)

美國勞工部「獲得必要能力」委員會 (SCANS)



人際能力

- 能夠團隊合作、傳授、領導、協商與不同文化背景的人和諧共事，而且能夠呈現出個人責任感、自信心、自律且正直之能力。



人際關係的意義

 簡言之，人際關係即人與人之間互動的關係，其性質包括：

- 一、親情
- 二、友誼
- 三、兩性交往
- 四、因任務或角色扮演所產生的人際關係
- 五、其他因某種因素而形成連結或歸屬之人際關係



自我概念與人際關係

★根據研究發現：一個人的人生哲學、處世態度、生活理念、行為習慣，甚至外表長相、興趣、能力、喜好等都會影響他的人際關係，而其中以「自我概念」為第一個最重要的影響因素。

★自我概念（self-concept）是一個人對自己是什麼樣的人的一種看法。



自我概念與人際關係

★ 我不好，你好

(I'm not O.K., You're O.K.)

★ 我不好，你也不好

(I'm not O.K., You're not O.K.)

★ 我好，你不好

(I'm O.K., You're not O.K.)

★ 我好，你也好

(I'm O.K., You're O.K.)



你 好

你 不 好

【第一型】

自信、自在、自我
肯定

【第二型】

都是你的錯！！

【第三型】

都是我不好！

【第四型】

天下烏鴉一般黑！

我
好

我
不
好

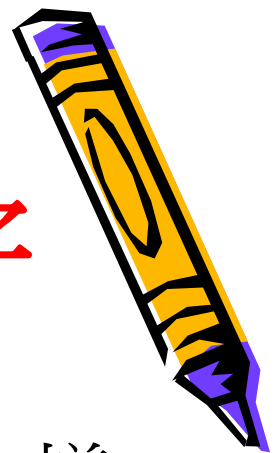
(1) 我不好，你好

- ★ 覺得自己很不好、很不行，而別人都很好、很行
- ★ 可能是成長過程中，充滿了被批評與不受肯定所造成的



(2) 我不好，你也不好

- ★認為自己是個不好的，但別人也一樣，都是不好的
- ★可能是因為早期受父母照顧經驗不良的影響所致



(3) 我好，你不好

- ★認為只有自己是好的，別人都是不好的
因此，對別人沒有一點基本的尊敬
- ★可能因為幼時受到父母虐待，而發展出的生命信念



✓ (4) 我好，你也好

- ★ 相信人大体上都是好的，因此喜歡與人交往
- ★ 在幼時經成人協助與回饋，而學到自己是好的，有價值的，所發展的生命信念

How to do?



如何達到「我好，你也好」




尋找優點

- ★ 人常忽略自己所擁有的，且羨慕別人有而自己沒有，別忘了：天生我才必有用
- ★ 每個人都是有缺點的好人，只要去尋找，每個人都有其獨特的優點

創造優點

- ★ 幫助自己或別人創造、培養更多的優點



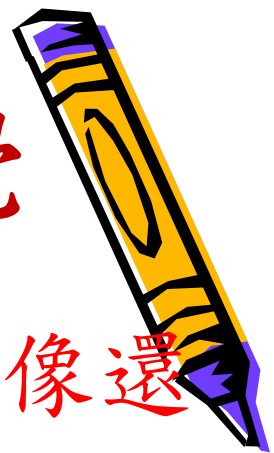


學習看到別人的
「優點」

～優點大轟炸



你是否曾經有過這樣的感覺



- 你與你的朋友認識很久了，但是好像還是不太瞭解對方....
- 這種“**人群中的寂寞**”現象，主要係因大家都在扮演角色，如：扮演學生、老師、子女等角色，而未曾把自己真正的一面表現出來。
- 因此，彼此的認識就只能停留在這些**表面的角色而已**。



自我坦誠

- **Sidney Jourard**認為：自我坦誠表示揭開面紗表露自己，或表現自己，以讓他人瞭解你。
- 亦即，**個人將自己較為主觀的一面**，如：個人的感覺、感受、想法、需求、憂慮、喜好、經驗與夢想等，**與他人分享**。
- **自我坦誠有助於人際之間的瞭解。**



為什麼應做自我坦誠

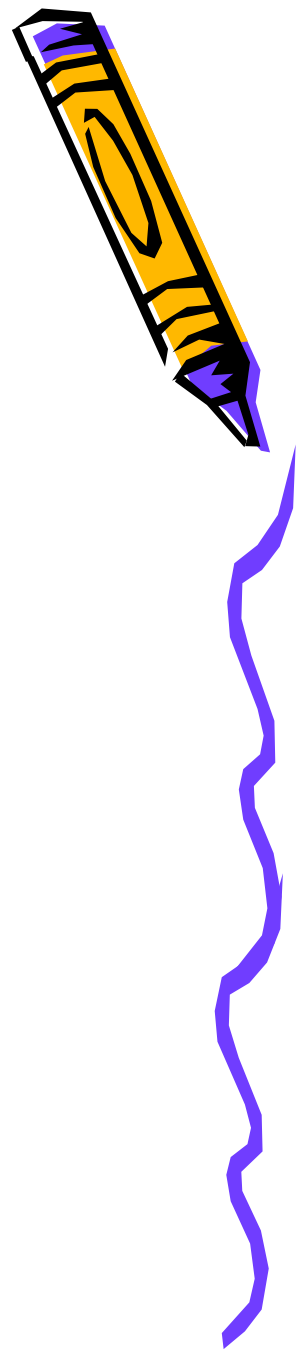


- 因為只有經由自我坦誠，願意與人做心靈上的分享，人際關係才能真正地發展。
- 因為經由自我坦誠，我們才能更有效地面對、處理自己的問題，尤其是罪惡感等負向情緒，而保有一個健康、快樂的生活。



何謂適當的自我坦誠

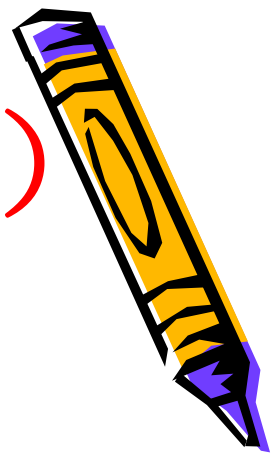
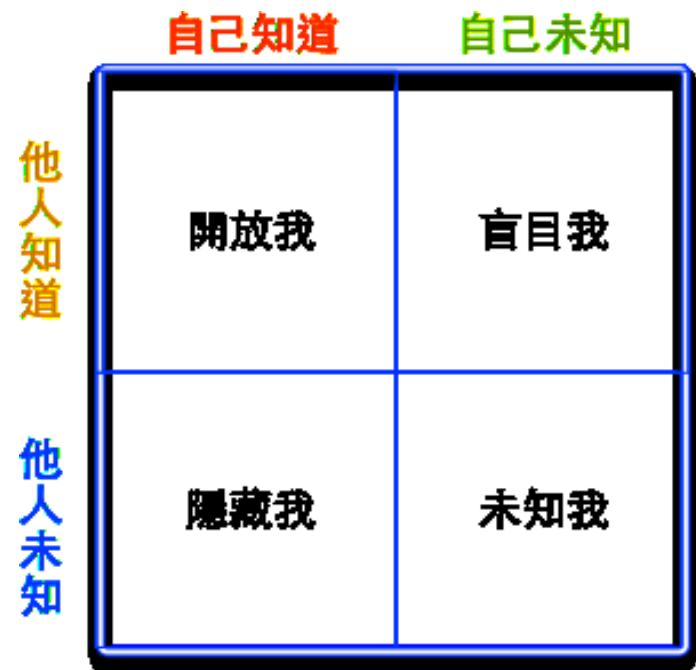
- 所謂**適當的自我坦誠**就是在適當的**時候**(time)，適當的**情境**下(situation)，對適當的**人**(person)，講適當的**量**(amount)，與適當**深度**(depth)的話。



周哈里窗 (Johari Window)

- 提出者：心理學家 Joseph Luft 與 Harry Ingham
- 認為每一個人的自我，都有四個部份，包括：

- 開放自我 (open self)
- 盲目自我 (blind self)
- 隱藏自我 (hidden self)
- 未知自我 (unknown self)



周哈里窗的啟示

- 知道我們有四個不同的自我區域，可以使我們更願意多瞭解自己，多開放自己，也多接受回饋，讓我們有一個更適當的自我概念，更知道何時願意冒一點險去和別人交往，而有更好的人際關係。



如何增進人際互動



釐清「盲目自我」

- 1. 多收集自己的特質（能力、興趣、想法、價值觀），並瞭解與別人的異同。
- 2. 分析自己的缺點（常有的挫折、易犯的錯誤、易與別人產生衝突的狀況）。
- 3. 瞭解自己的侷限（偏見、非理性思考）。



人際關係的增進

請討論：

1. 受他人喜愛與不受他人喜愛的性格特質？
2. 如何增進人際關係？



人際關係的增進



- 展現良好的特質：擁有良好的溝通技巧是不夠的，還必須加上三個重要的特質
 1. **真誠**：誠實而開放地面對自己的感覺、需要和看法
 2. **無條件的愛**：包含接納、尊重、非條件式的支持
 3. **同理心**：從他人觀點真正地瞭解他人



人際關係的增進，有助於社會互動與連結

社會互動與連結的功能



社會互動與連結的原則

1. 平等原則→堅持平等，關係才能持久
2. 互惠原則→等值交換，互蒙其利
3. 誠信原則→篤守誠信，真情相待
4. 寬容原則→求同存異，相互接納
5. 激勵原則→相互促進，加深感情，共同成長

社會互動與連結的心理障礙

1. **自我中心**→為人處事均以自己需要和興趣為中心
2. **多疑**→封閉自己，對他人抱持懷疑的態度
3. **嫉妒心**→見不得別人好
4. **自卑**→缺乏自信，顯現退縮的傾向

懂得拓展人際關係，讓資源勢不可擋

- 美國前總統羅斯福曾說：「成功的第一要素，是懂得處理人際關係。」
- 社會學家博恩·思希有套著名的理論「1：25裂變定律」，意思是若你認識一個人，那麼透過他就可能再認識二十五個人。這套理論曾被西方商界廣泛採用，推行微笑服務，讓服務人員不要得罪任何一名顧客，因在每位顧客身後，潛藏著二十五個客戶。

拓展人際關係的方法

- **1、提升自己的價值**

提升自己的價值，讓自己是個有用之人。

- **2、主動出擊，勇於說第一句話**

敢於向陌生人說第一句話，把握交朋友的先機。

- **3、樂於和別人分享**

懂得分享的人往往獲得更多。

拓展人際關係的方法

- **4、從身邊開始挖掘和累積**

先從身邊開始，先善待親人，再處理好與老師、同學、朋友、同事的關係，最後突破更大的圈子。

- **5、參加團體活動是不錯的交際途徑**

比如參加培訓課程，不但能學習知識、提高技能，還會接觸到各式各樣的人。

- **6、積極接納朋友的朋友**

「1：25裂變定律」

經由人際關係而形成的人際脈絡

- 當今社會人際關係，也是財富來源，據斯坦福研究中心發表的一份調查報告指出，**一個人賺的錢，12.5%來自知識、87.5%來自關係**。
- 人脈就是財脈，粉絲就是生產力。

人脈的提升技巧

- 建立守信用的形象
- 增加自己被利用的價值
- 樂於與別人分享，助人者，自助。
- 增加自己曝光的管道
- 創意與細心
- 珍惜每一個幫助別人的機會
- 保持好奇心
- 同理心

回饋與分享

