

# 瞭解人際溝通及障礙

人類是群體生活的物種，不論自小在學校與同學們相處，或是到長大後的社會與同事之間的相處，人與人之間交流過程我們稱為人際溝通，指的是人們之間的信息交流過程，也就是人們在共同活動中彼此交流各種觀念、思想和感情的過程。

在日常互動溝通中，均難免會產生各種不同障礙，導致溝通不良或無效，甚至破壞人際關係或引起衝突，我們可以把此情況稱為溝通障礙。而有些障礙與傳達、接收和回饋訊息無關，而是社會性的和心理性的障礙。

以下作者就提出幾項我們在人際溝通上面可能會面臨到的嚴重問

## 1. 拒絕直接溝通:

由於某一方根本不肯討論事情，所以直接溝通從來不存在。就是拒絕及不承認兩人之間有問題，且不願溝通也不願共同尋求解決之道。

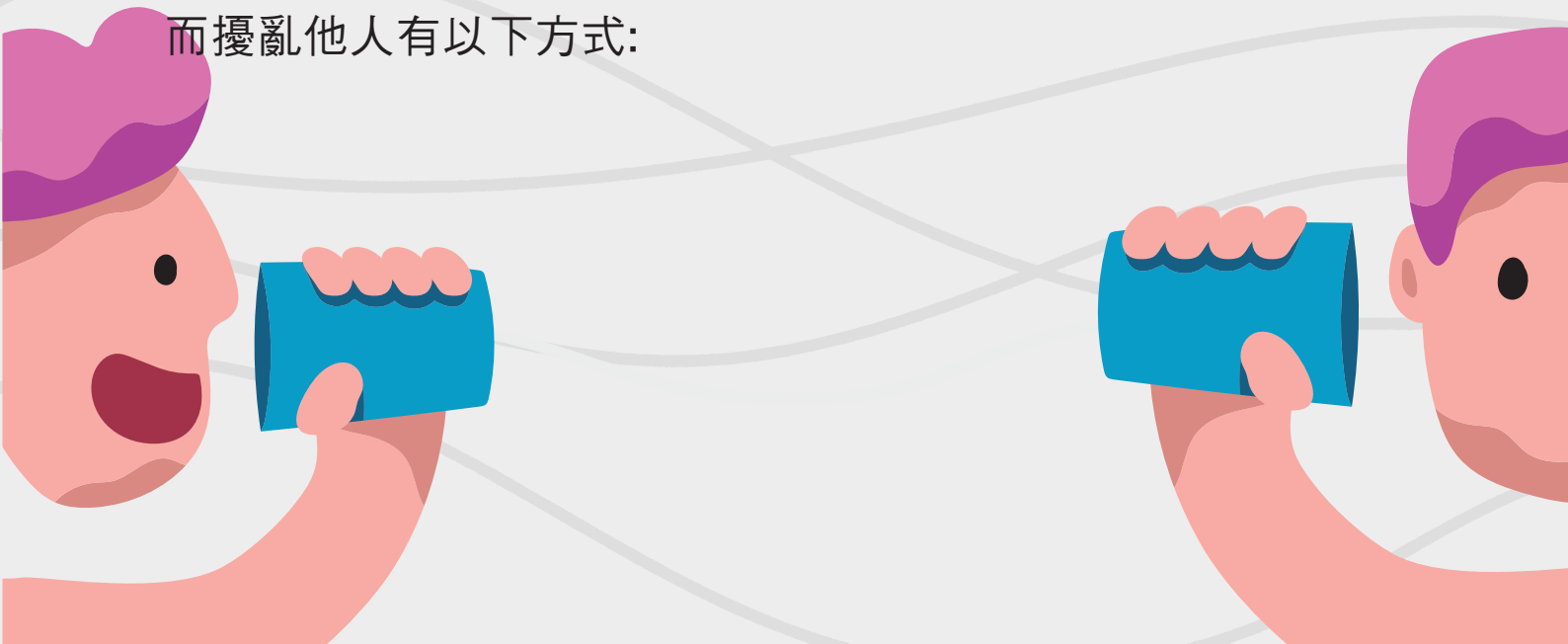
## 2. 言語扭曲:

在交談時會使用冷漠、單調的語氣。另一種言語策略是以抽象、說教、理論性的話術，把對方拉進費解、未知的領域。

## 3. 運用諷刺、嘲笑、輕藐的方式:

對方會躲在譏諷和幽默的面具後面，所有這些令人不快的話語會製造傷口。他無視於所造成的痛苦還會再拿它開玩笑。

而擾亂他人有以下方式:



- (1) 譏笑他的信念、政治抉擇和喜好
- (2) 不再直接對他說話
- (3) 公開拿他開玩笑
- (4) 在旁人面前讓他丟臉不給他有任何表達的機會
- (5) 用他的弱點捉弄他
- (6) 做刻薄的指涉卻不肯解釋

#### 4. 展現強勢:

對方的作風強勢並展現在言談之間，這樣的過程是逐步完成的，而我們先是屈服然後被掌控最後瓦解你的人格，其目的就是使你完全服從。

#### 5. 否定人格:

抹煞我們一切優點，並一再強調毫無價值，直到本人最後也相信。這是經由檯面下的非語言溝通策略來達成:例如輕蔑的表情，太過分的嘆息、令人不安或惡意的暗示、令人不快的刻薄話、以幽默偽裝的間接批評等。

而提出瞭解這些問題不是讓我們在與他人相處時使用的手段，而是當我們在溝通時面臨這些問題可以更快速的反應以及應對，而這些問題都是值得讓我們深思及反覆思考。

