

# 書情畫意談兩性溝通



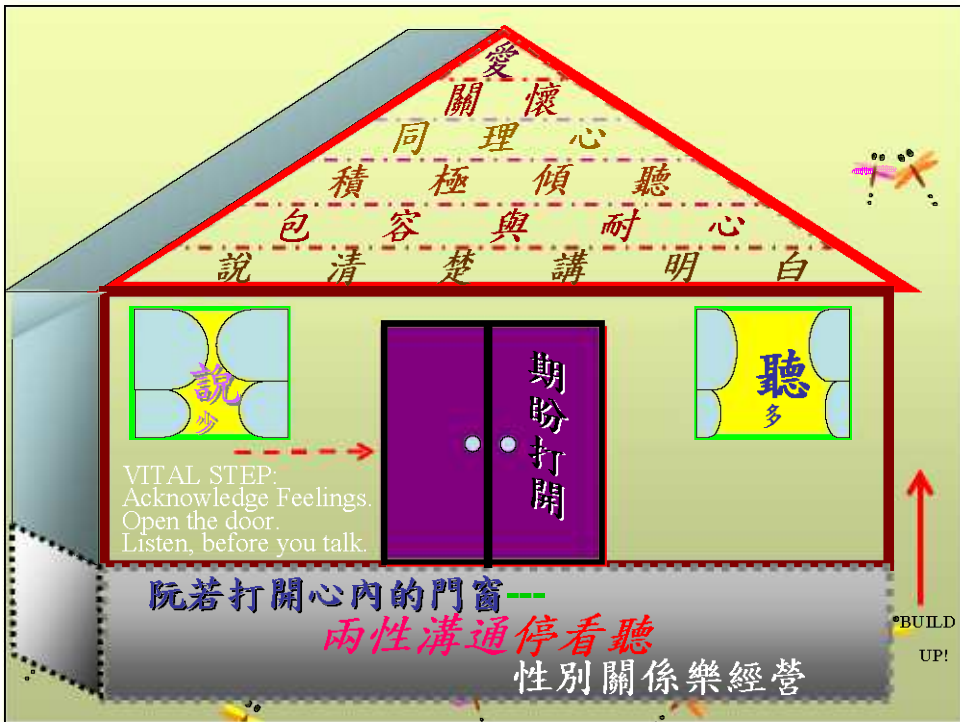
高淑清

國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所

97/06/27

## 抒情話意談彼此

- 活動目的：廣結善緣/蓬門今始為君開
- 活動方式：--有創意地介紹自己並自取喜歡的代名
  - 例如□ 月亮高掛在天邊，猶似窈窕淑女冰清玉潔
  - 代號是月亮
- --群聚異性同好者3人為一組，有創意地介紹自己，並說出團體成員共同特徵至少5點



## 溝通的性別差異

- 溝通的性別差異引發男性與女性間的衝突
- **理解**兩性溝通之特色，有助於降低男性與女性間的摩擦
- **個別差異**也會影響性別典型的傾向
- 親密關係裡的溝通，牽涉到較難兼顧**親密**與**獨立**需求的平衡
  - 親密：我們是親近且相同的
  - 獨立：我們是分離且不同的

## 傾聽風格的性別差異

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>男性的傾聽風格</b><ul style="list-style-type: none"><li>♂ 不穩定的眼神接觸</li><li>♂ 少見點頭</li><li>♂ 不常使用“嗯”等回應語句</li><li>♂ 說話時，可能會繼續進行手邊的工作</li><li>♂ 會打斷別人，好讓自己能夠說話</li><li>♂ 問問題-是為了分析說話者的訊息</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>女性的傾聽風格</b><ul style="list-style-type: none"><li>♀ 持續的眼神接觸</li><li>♀ 頻繁地點頭</li><li>♀ 常使用“嗯”等回應語句</li><li>♀ 說話時，通常會停下手邊的工作</li><li>♀ 會等待別人說完話，自己才說話</li><li>♀ 問問題-是要得到更多的訊息</li></ul></li></ul> |
|--|---|

~ by Jane Tear

## 說話風格的性別差異

### • 男性的說話風格

- ♂ 很少猶豫或中斷
- ♂ 可能會突然改變話題
- ♂ 會一直說話，直到被打斷
- ♂ 說話的音量比之前說話的人大聲
- ♂ 說話時，經常使用“我”
- ♂ 很少涵蓋有關個人的自我揭露
- ♂ 用與談話內容不相干的笑話或軼事來表達幽默
- ♂ 常以戲弄或取笑他人的方式表達幽默

### • 女性的說話風格

- ♀ 經常猶豫或中斷
- ♀ 會連結說話者的訊息
- ♀ 轉移話題時，會停止說話
- ♀ 與其他說話的人保持相同的音量
- ♀ 說話時，經常使用“我們”
- ♀ 時常涵蓋有關個人的自我揭露
- ♀ 表達幽默時，會混雜談話的內容
- ♀ 很少用戲弄或取笑他人的方式來表達幽默

~ by Jane Tear

## 溝通型態的性別差異-1

### • 男性的溝通型態

- ♂ 競爭性的談話(competitive)
- ♂ 建立關係的支配地位
- ♂ 擅於反應
- ♂ 健談，較少自我揭露，表達不好的感受被詮釋為脆弱的象徵
- ♂ 尋求獨立，權力控制
- ♂ 能從親密裡得到撫慰，但被社會化成更看重獨立的價值

### • 女性的溝通型態

- ♀ 關聯性的談話(connection)
- ♀ 建立友誼與網絡
- ♀ 擅於傾聽
- ♀ 傾向與人連結，建立關係
- ♀ 維持親密，避免孤立
- ♀ 看重自由與獨立的價值，但更傾向強調相互依賴與聯結

by Jane Tear

## 溝通型態的性別差異-2

### • 男性的溝通型態

- ♂ 行動(action)
- ♂ 解決問題
- ♂ 在家庭中的性別角色：  
堅強且沉默
- ♂ 和朋友在一起更勝於  
聊天
- ♂ 在團體中的性別角色：  
表演性質的說話者

### • 女性的溝通型態

- ♀ 聯盟 (affiliation)
- ♀ 分享對問題的感覺
- ♀ 在家庭中的性別角色：  
說話者
- ♀ 能交心聊天的午餐約  
會或下午茶時間

## 爭議(Sandra Bem, 1995)

- 個別差異v.s.性別差異
- 對性別刻板印象v.s.有意義的兩性個別故事



## 建議

Tannen(2001)

- 兩性彼此學習
- 女性學習更能接受衝突與差異，而不視為對親密的威脅
- 男性學習彼此依賴並不會威脅到個人自由
- 最好的溝通方式是有彈性的：*尋求分離與聯結之間的細微平衡*



在平時笑笑說，在急時慢慢言，  
在氣時輕輕講！

初識時，你的眼神時常電到我；  
戀愛時，你的笑容時常電到我；  
新婚時，你的心思時常電到我；  
到如今，你的嗓門時常電到我。

## 小聲贏大聲，無聲勝有聲！

- 跟愛人溝通，**輕聲委婉**絕對強過扯嗓怒吼；與伴侶相處，**心意交流**絕對勝過千言萬語！
- 有緣廝守，必有相互吸引之處，因此，應該放大伴侶的優點、縮小對方的缺失，以**讚賞、感謝**替代嫌惡、責罵！

## 兩性之間的溝通優勢與議題



## 已婚伴侶的溝通優勢

	愉快的伴侶 (n=5, 153)	不愉快的伴侶 (n=5, 127)
• 對彼此間談話的方式非常滿意	90%	15 %
• 伴侶了解我的感受	79%	13 %
• 我容易對伴侶表達自己的感受%	96 %	30 %
• 伴侶是很好的傾聽者	83%	18%
• 伴侶不會批評我	79%	20%

## 已婚伴侶的溝通議題

	遭遇困難的伴侶百分比
• 希望伴侶更有分享感受的意願	82%
• 我向伴侶表達自己的需求時有困難	75 %
• 伴侶無法了解我的感受	72%
• 伴侶時常拒絕討論議題/問題	71 %
• 伴侶會做出批評我的評論	67 %



## 以溝通來發展親密

### 理解溝通的特定原則

→ 有助於促進彼此的互動

※ 努力合作進行溝通

※ 非語言溝通

※ 混合訊息與雙重束縛

※ 後設溝通：澄清你的溝通方



## 努力合作進行溝通-1

- 要知道自己所說的是否被對方所理解的唯一辦法→詢問對方所聽到的內容為何
- 溝通需要相互合作的努力，並倚賴雙方有技巧的傳遞和接受訊息

## 努力合作進行溝通-2

家庭系統模式對“兩性之間溝通發生了什麼事”與  
“如何跳脫特定的情境模式”提出了很好的解釋：

### 1. 線性因果律模式 (linear causality model)

一種原因和結果之間的直接關係

例：“如果不是為了你，我也不會這麼做”

### 2. 循環因果律模式 (circular causality model)

A發出引起改變的訊息，並得到B的反應，而這反應又得到A的新反應，以此類推，循環下去

例：夫：“我會退縮，是因為你一直在喋喋不休”

妻：“我會嘮叨，是因為你一直很退縮”

## 努力合作進行溝通-3

- 歧見與衝突中的自然傾向
  - ~為所發生的事責備他人
  - ~否認或減少責任
- 責怪別人--視自己的行為是因應對方的反應，而非造成對方反應的決定因素
- 責怪別人--製造、持續與昇高衝突

### • 預防之道

合作→一起努力尋找每個涉入其中的人可接受的  
解決方法

## 非語言溝通

- 人們猜想關係是根據-非口語行為
  - 觀察到行為的內容
- 研究者估計，面對面溝通中，將近65%是屬於非語言溝通，只有35%是語言溝通
- 溝通的關係要素主要影響-非口語訊息的精確傳遞與詮釋
- 影響詮釋的因素 -品質
  - 彼此間關係最近的氣氛
  - 與事件相關的過去經驗

## 語言溝通的非語言面向

### 說

- 聲調
- 音量
- 音高
- 說話速度
- 聲韻
- 嘆氣

### 寫

- 手寫
- 打字
- 印刷

### 媒介物

- 個人文具
- 卡片
- 紙箋

## 非語言溝通的非語言面向

- 臉部表情
- 眼神接觸
- 手勢
- 身體移動
- 空間性行為-距離
- 身體接觸
- 姿勢



## 混合訊息 (Mixed message)

- **語言和非語言**二個元素間**存在著矛盾**
- 因為說話者不願直接表達或對對方誠實
- 混合訊息容易變成真實溝通的障礙
- 直接溝通能減少彼此間的誤解與混淆



## 雙重束縛 (Double Binds) -1

- 說話者創造了一種**混合訊息**的情境，在語言和非語言訊息的轉達間，造成訊息傳遞者和接受者兩人**關係的衝突**與問題

例：“你真是個笨蛋”

- 關係不明朗時，最容易發生雙重束縛的情形

## 雙重束縛 (Double Binds) -2

- 發生的狀態：**越相互依賴的關係**，雙重束縛的訊息越容易發生，而為了澄清訊息所遭遇的抵抗也就越大
- 兩難的困境：為了改善關係，個人必須冒著失去關係的危險
- 透過**直接討論關係的本質與重視**，避免雙重束縛的發生

## 後設溝通(Meta-Communication)

- 對溝通內容再一次進行溝通
- 當伴侶想要彼此擁有真實連結的關係時，他們必須使用溝通技巧：
  - 說話誠實
  - 留心傾聽
  - 清楚的請求
  - 給予建設性的回饋
  - 看見不一致訊息裡的幽默



## 以溝通來維持親密

表達：自我揭露的藝術

傾聽：一種困難的技術

→ 終身學習的藝術



## 表達：自我揭露的藝術

- 談自己，不是談別人
- 自我揭露需要對個人資訊的覺知(反應、目標、感受等)--傾向揭露資訊
- 說理要明確具體
- 清楚表達情意需求
- 講述知覺和感受
- 明白地解釋行動



## 傾聽：一種困難的技術

- 判斷他人的傾向-
  - 以為從別人說話的內容來決定他們的對錯
  - 自己同意的就是對的
  - 自己不同意的就是錯的
- 其實，良好的傾聽需要：
  - 懸置判斷
  - 盡全力去了解他人
  - ~重述說話者的想法與感受，以證實其意義

## 增進溝通技巧~1

1. 面向伴侶，盡可能地眼神接觸 
2. 提供適當的非語言回饋: 點頭、微笑
3. 不中斷
4. 使用“兩個問題”取向: 問問題→傾聽答案→問回應答案的第二個問題
5. 問“如何”、“什麼”和“何時”，而不問“為什麼”
6. 問問題是為了要對他人的觀點有更好的理解，而不是要審判他 

## 增進溝通技巧~2

7. 使用“我”訊息，避免用“你”作為句子的起頭 
8. 與人互動時，請求要有建設性
9. 伴侶完成要求時，一貫地讚美他，並確定伴侶的要求得到回應
10. 提供不間斷的正向回饋
11. 用自己的話重述所聽見或看見的談話內容，澄清伴侶所表達的事，要求伴侶確認你的理解是正確的 



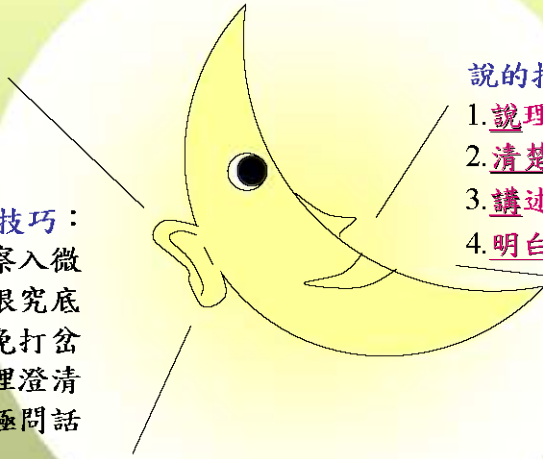
## 月亮代表我的心－EQ對話的藝術

### 聽的技巧：

1. 觀察入微
2. 追根究底
3. 避免打岔
4. 同理澄清
5. 積極問話

### 說的技巧：

1. **說理**要明確具體
2. **清楚**表達情意需求
3. **講述**知覺和感受
4. **明白**地解釋行動



## 再來複習一次~~

### 用溝通來增進彼此的親密

- 找出伴侶的**優點**，並盡可能**稱讚**他/她
- 花時間**傾聽**，傾聽，再傾聽
- 仔細傾聽後，在**分享**自己的回應與感受前，先**摘要**伴侶的評論
- 使用「**我訊息**」分享感受
- 當議題出現時**避免責怪**他人，直接說出如何以不同方式處理議題即可
- 如果議題持續，聚焦在儘可能**創造出最多的解決方式**，並找出時間來進行
- 如果問題持續，及早**尋求諮商**，可以更早找到解決之道
- 互許終身時，努力**經營**你們之間的**關係**，並細心**呵護**它

# 好好愛我— 鼓勵與讚美的妙用

良言一句三冬暖，惡語傷人六月寒

--中國俗諺

- 在鼓勵中長大的人滿懷信心，在讚美中長大的人懂得感激
- 讚美是語言中的鑽石，而鼓勵可淬勵心智使美夢成真



# 書情畫意談兩性溝通



來一個非常深，  
非常深的深呼吸...



再來一個非常大，  
非常大的大吐氣...

高淑清

祝各位心想事成  
兩性之間EQ溝通