



我與我之外的距離

如何建立更好的關係

作者 | 韓玲玲 / 謝昌任

目錄

● 前言	6
第一章 人際溝通的困境與突破	11
第一節 什麼是溝通	12
第二節 人際溝通的影響與困境	14
第三節 人際溝通的突破與冰山理論	19
第二章 人際溝通的模式與方法	25
第一節 本章簡介	26
第二節 薩提爾的五種溝通型態	27
第三節 卡內基的三十個溝通原則	34
第四節 盧森堡的4D語言和4C語言	41
衝突的4D語言	43
善意的4C語言	46
第五節 蓋瑞巧門的五種愛之語	50

第三章 人際關係與設定界線 61

- 第一節 人際界線 62
- 第二節 人際剝削 63
 - 人際剝削的原因 65
 - 認識你自己 66
- 第三節 人際界線的設定 67
- 第四節 人際界限的健康度 73
- 第五節 人際界限與霸凌問題 75
 - 校園霸凌 76
 - 職場霸凌 77
- 第六節 設定內在界限 79

第四章 家庭互動對人際關係的影響 83

- 第一節 家庭的影響 84
- 第二節 親子之間的互動模式 87
 - 增進親子之間的互動 87
 - 如何建立良好的親子關係 88
- 第三節 夫妻的互相模式 93

第五章	愛情關係	99
第一節	愛的學習	100
第二節	愛情三角理論	102
第三節	六種愛情風格	106
第四節	愛情對象的個性	108
第五節	愛情的內涵與迷思	112
	愛的內涵	112
	愛情的迷思	113
	網路交友	115
第六節	愛與性	116
第七節	愛情與幸福	118
	愛的真諦	118
	完美式愛情	121
	啟明之愛	122

第六章	婚姻關係	125
第一節	關係的改變	126
第二節	婚前的準備功課	128
	婚姻契約	130

第三節 婚姻的承諾與經營 131

 婚姻的承諾 131

 婚姻的經營 132

第四節 婚姻關係的中斷 134

第七章 與大環節的互動關係 137

第一節 我與社會的關係 138

 良好的社會制度 139

 守法的公民 140

 妥適的居住環境 140

 願意付出的良善行動 141

第二節 我與世界的關係 142

 地球村 142

 全球化的優與劣 143

第三節 我與地球的關係 145

 環境保護 145

第四節 我與宇宙的關係 152

● 感言 154

● 參考書籍與資料 155

前言

英國詩人約翰·多恩（John Donne, 1572–1631），在他的名詩《沒有人是孤島》（*No Man Is an Island*）中，表達個人與他人（包含家人、朋友、工作夥伴等等）、與整個社會、與所處的土地環境、與整個地球和宇宙，都有著緊密的關係。

在廿一世紀的我們，更可以深刻地感受到這種緊密性。媒體和科技的發展，讓整個宇宙彷彿可以在一瞬間連結起來，甚至病毒的傳播感染，也可以在一夕之間來到我們眼前。

《做21世紀的人才》（李開復，聯經出版）一書中，提到了21世紀最需要的七種人才特質：

- ✘ 融會貫通
- ✘ 創新實踐
- ✘ 跨界融合
- ✘ 三商皆高（智商IQ、情商EQ、靈商SQ）
- ✘ 溝通與合作能力
- ✘ 從事熱愛的工作
- ✘ 積極樂觀


其中的「**溝通與合作能力**」，就是在講人際關係，而其他的六項特質，其實也跟「**關係**」離開不了干係。我們生活在一個網絡裡，各種關係密切地連結在一起，多元而複雜。

我在《我們與自己的距離：如何認識你自己》一書中，主要探討了「自己與自己的關係」，我們回顧自己的生命歷程，可以從中重新認識自己。而本書則是要進一步探討各種「**關係**」對我們的影響，從而學習如何增進自己的溝通能力，並讓自己的對外關係，能夠朝正面的方向發展。

本書中所謂對外的關係，包括：

- ✘ 與家庭成員的關係：例如親子、夫妻或旁系親屬等家族關係。
- ✘ 在學習歷程中，所遇到的任何相關人物：例如兒時玩伴、師長、同儕、社群團體。
- ✘ 與社會的連結：例如各種資訊媒體的訊息、工作夥伴、社交朋友。
- ✘ 與外在環境的連結：例如地球溫度的轉變、環保事件、空氣品質狀況、病毒流行。
- ✘ 與太陽系、銀河系、浩瀚宇宙的關係。

這些「與外在的關係」，有形無形地都會影響到我們自己，可能是影響到身體健康，可能是影響到心理情緒，可能是影響到生存的品質，甚至會影響到個人的生命安危。



在本書，我們會對各種層面的關係，進行深度探討，這將有助於去面對我們多元的處境，當我們與外界的關係出現問題時，本書能夠教導**如何解除困境**。除此之外，透過這樣的省思與學習，我們也可以領悟到更豐富的生命意涵。

這不是一本高深的學識著作，而是透過深入淺出的文字，使人學習如何面對並處理自己與外界的關係。本書的主要對象是青少年，希望能在奠定人格基礎的成長過程中，**審視並學習處理成長背景中的「關係」狀況，並培養良好的能力，可以在未來的人生旅途中，與外在建立更和諧的「關係」。**

不過，「關係」是人一輩子的學習課題，成年人也可以透過本書，回顧自己的生命經驗，重新體會自己的人生，開創另一番的「外在關係」，提升自己的生命層次。



沒有人是一座孤島，獨踞而立。
每個人都是陸地的一小塊，
都是主體的一部分。

*No man is an island, entire of itself;
every man is a piece of the continent,
a part of the main.*

英國詩人約翰·多恩
(John Donne, 1572–1631)



第一章

人際溝通的
困境與突破

第一節

什麼是溝通

什麼是溝通呢？《教育部重編國語辭典修訂本》的釋義是：

- 1 開鑿溝渠使二水相通
- 2 使彼此融會或通連

簡明來說，就是讓兩個狀態或是兩個人彼此之間能夠連結。這樣說來很簡單，但實際上有著很複雜的情況。有人可能會想，溝通有什麼困難的呢？不就是「我說你聽、你說我聽」嗎？這麼簡單的事，有什麼好複雜的呢？



在我們的生活裡，我們跟有些人可以相談甚歡，跟有些人就話不投機半句多，甚至跟某些人很容易會惡言相向。同樣是我這個人，但是因為對象不同，溝通狀況就會有很大的差別。

我們與別人、與外界一切的交流，都需要靠溝通。溝通的方式，也不只是「我說你聽、你說我聽」而已，**溝通有多層面：**

- ✘ 溝通除了語言部分，還有**隱性的訊息**，像是表情、手勢、姿態、口氣等等，這都是溝通的一部分。



- ✘ 我們所講出來的話，都帶著個人的想法、情緒、感受、需要等等，所以往往都**不是客觀陳述**。
- ✘ 個人**的人生觀、文化背景**等因素，也都會影響到溝通的效果。

由此可見，我們在與人溝通時，不論是傳達訊息還是接收訊息，其實是很多層面、很複雜的。所以我們說溝通是一門藝術，是一門大學問。

人際溝通並不只是彼此講講話這麼簡單，事實上，人際的溝通與互動，是很容易讓我們感到挫折的。在《人際剝削》（洪培芸，寶瓶文化）一書中，提到了人際之間的「剝削」現象，「人際剝削」造成人際互動上的困難與挑戰，甚至是令人痛苦的。

本書一開始，我們就要先來探討人際溝通的困難點，並提供方法來突破這些困難。我們會講到美國家庭治療大師維琴尼亞·薩提爾（Virginia Satir, 1916–1988）所提出的「冰山理論」（iceberg theory），這是人際溝通的重要議題。我們可以透過運用冰山理論，來清除溝通障礙，疏通我們與他人的溝通渠道。

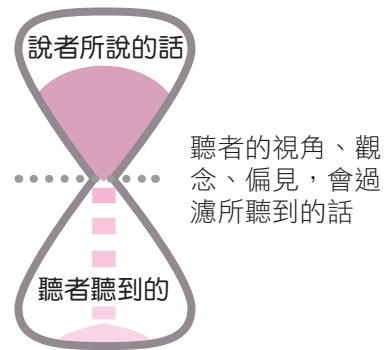


美國家庭治療大師
維琴尼亞·薩提爾
(Virginia Satir, 1916–1988)

第二節

人際溝通的影響與困境

瑞典行為科學家托馬斯·埃里克森（Thomas Erikson, 1965-）在《溝通的困境》（*Surrounded by Idiots*）一書中提到，「所有的溝通，都取決於受眾」，這個意思是說，你對別人所說的話，會經過對方的視角、觀念、偏見的過濾，過濾後剩下的內容，才能傳達到對方那邊。也因此，對方如何理解我們所說的話，不是我們所能掌控的，所以人際溝通常會存在誤解的情況。



範例 1-1

我以前在一個機構服務時，有過一個被同事誤解的經驗。這位同事是我部門的主任，我們之前的互動和合作都很和諧，我尊稱她為大姊。可是後來，她突然說我巴結長官，覬覦她的職位。她向部門同事表達她的擔憂，甚至哭訴，結果同事紛紛向我瞟來疑惑的眼神。



但事實是，我非但沒有巴結長官，想取代她的位置，相反地，我因為個人生涯規劃的關係，正在擬寫辭呈。但因為辭職是個人的事情，我沒有跟同事們透露。我忙著整理物品、寫交接資料，所以對同事們疑惑的眼神，也就沒有放在心上。

沒多久，一位同事私下來詢問我，我聽了很錯愕，覺得很冤枉。我情緒一時上來，覺得同事們怎麼可以這樣誤解我，我是這種汲汲營營、搶人職位的人嗎？我感到難過和憤怒。

但是，當我靜下心來之後，我發現我的作法還真的會讓別人誤會，怎麼說呢？因為那陣子是人事部門的考核時期，長官找我談話，要我去接另一個單位的職務，於是我便說出自己的生涯規劃，但是長官仍希望我能接任新職。也因此，在那段時間，我常常進出長官的辦公室，難怪別人會誤解。加上這位部門主任比較沒有安全感，擔心會失去職位，所以才會產生這樣的誤會。

最後，我帶著辭呈去找部門主任，她一開始還拒絕與我交流，我拿出辭呈，跟她說了自己的生涯規劃，並感謝她多年對我的照顧與教導。她聽完之後，感到很意外，滿臉通紅地說不出話來。

我沒有提到她誤解我的事情，只是以不打擾她辦公為由，鞠個躬就離開。後來，這位主任對我的態度一百八十度轉變，還想為我舉辦歡送會，但我婉謝了這份好意。離職後，這位主任還常常提到我，也會在同事面前誇獎我。

這個事情的本身並不複雜，但是我和主任的誤解關鍵，在於我的「觀念」認為，「這是我個人的事情，不需要跟別人多做解釋」，而主任的生命經驗又比較沒有安全感，所以她「感覺」到害怕。因為我們不在同一個平面上，她不知道我的「觀念」，我也不瞭解她的「感覺」，又沒有透過溝通來達到相互理解。幸運的是，我在知道被誤解後，沒有陷在冤枉或難過的「感覺」中，反而勇敢地去向對方「表達」真實的情況，化解了彼此的誤會。

雖說人際溝通不掌握在自己的手中，難道我們就不和別人溝通了嗎？當然不是，除非我們生活在與世隔絕的孤島上，否則我們只要與人相處，就少不了要溝通。



溝通是人類社會無法避免的部分，對人的影響也很大，所以我們應該要正視溝通問題，學習更好的溝通方式，這是增進幸福感不可或缺的一環。



在《可複製的溝通力》（樊登，中信出版社）這本書中，作者提到，**溝通力**是指「一個人與外界交流訊息的能力」，在這裡要注意的是：如果表達方式過於自我和直白，反而會限制了溝通力。很多時候，不經大腦、脫口而出的話，會阻斷彼此的溝通。我們應該要留意自己的溝通問題，提升自己的溝通力，這樣不只能創造良好的人際關係，也能提升社會競爭力，自己才能更上一層樓。

不過，在學習溝通方法與技巧的同時，最根本是要**回到自己的內在深層心理**，學習覺察自己真正的內心狀態，例如，你可以問自己：

- ♥ 我是否過於自我中心了？
- ♥ 我的自我感、自我價值、自尊，是否不足或太過？
- ♥ 我的情緒是否過於混亂？

這些內在的問題都會成為溝通的障礙，所以在學習溝通理論與技巧之際，我們也要學習省察自己的內心，走出自我局限的藩籬，才能真正和他人產生良好的溝通和互動。

關於自我認識的這個部分，可參考《我們與自己的距離：如何認識你自己》（寂天出版）一書。

水平線

1 行為 **behavior**
(行動、歷程)

2 應對方式 **coping** (型態)

3 感官感受、情緒感受 **feelings**
(興奮、憤怒、傷害、恐懼、悲傷)

4 對感受的感覺 **feelings about feelings**
(例：對自己的難過感到生氣)

5 觀點 **perceptions**
(概念、規條、過去經驗、成見)

6 期待 **expectations**
(對自己的、對他人的、來自他人的)

7 渴望 **yearnings**
(被愛、被關注、被認同、
被接納、自由、歸屬感、
有價值、安全感、獨立)

8 自我 **self**
(生命力、精神、
靈性、核心、
本質)



第三節

人際溝通的突破與冰山理論

左頁的圖，是薩提爾著名的「冰山理論」。在圖中，露出水平線上的是人的行為，包含行動和歷程，這表面上看起來很單純，事實上，在水平線下有著複雜的內在，薩提爾區分出七個層面：身體的感官感受、情緒感受、對感受的感覺、觀點信念、期待、渴望和自我。

接下來，我們將應用上述的〔範例1-1〕，逐一說明各個層面。

1 行為

這是水平線上的外在層面，通常是以「眼見為實」的方式呈現，但是很多經驗告訴我們，「眼見」不一定是事實。

範例1-1 因為我頻繁進出長官辦公室，所以主任誤會我想取代她的職位。

2 感受（情緒）

接下來要探討的，都是在水平線下。首先，感受可區分身體與心理兩種感受。身體的感受有很多層面，像是疼痛、冷熱、緊繃、放鬆、痠麻，或是心臟抽痛、胃痙攣、腸絞痛等。

心理的感受指各種情緒，像是害怕、生氣、難過、緊張、焦慮、悲傷、興奮、開心、平安等。不管是身體或是心理的感受，都需要我們去察覺，可惜我們往往忽略了這些感受，導致我們的人際關係產生了負面的質變。

範例1-1 主任感受到「害怕」，她的內心不安、生氣，她跟同事說她睡得不好，頭很痛。

3 對感受的感覺

我們會對自己身心的感受進一步產生感覺和評價，這些感覺和評價，會回過頭來影響我們的真實感受。

範例1-1 我對主任和同事的誤會感覺委屈，然後進一步對委屈的感受，產生了難過和生氣的感覺。

4 觀點

我們的觀點是由經驗所形成的，例如來自原生家庭的觀念，或是在學校所學習到的。觀點包括自己對他人的觀點、他人對自己的觀點，以及自己對自己的觀點。有些觀點會進一步變成「成見」，影響自己與其他人甚至是其他群體的關係，例如種族歧見。在反思自己的原生背景之後，我們也可能會建立新的觀點。

範例1-1 我的觀點是：離職是我個人的事，不需要跟大家講。



5 期待

期待包括對自己的期待、對他人的期待，還有他人對自己的期待。有所期待，就會有符合期待或期待落空的情況發生，有些期待的落空甚至會影響我們一輩子，讓我們產生許多負面情緒。

我們的內心深處，還可能隱藏著不合理或不實際的期待，這都需要我們去覺察，然後加以調整，重新做選擇，不然就會相當程度地影響我們的生活。

範例1-1 主任的期待很簡單：能平安順利的保有工作。
我的期待是開展另一個階段的生涯規劃。

6 渴望

人的內心有一些基本的渴望，像是渴望被愛、被關注、被認同、被接納、自由、歸屬感、有價值、安全感和獨立等。

範例1-1 我渴望能被主任和同事認同，即使我辭職離開，她們也還是能肯定我，認同我工作期間的價值。

這些基本渴望不一定都能夠得到滿足，我們有時還會忽略這些渴望，導致自我認同不足。

反之，我們的渴望如果能夠得到滿足，就能體驗到生命力，這也是薩提爾所謂的「第三度誕生」。

所謂**三度誕生**是：

- ♥ 第一度誕生：精子與卵子的結合。
- ♥ 第二度誕生：人的出生。
- ♥ 第三度誕生：人選擇成為一個成熟而獨立的個體。

7 自我

這是生命能量匯聚之處，是內在最底層的力量，包括生命力、靈魂、靈性、本質等。

範例1-1 基於對主任的關懷，我突破了我的「觀念」，勇敢地向她做出說明。最後的結果是：主任得以放心，我的內在也產生了喜樂與生命的動力。

小結

冰山理論是薩提爾人際關係理論的基礎，在其他的人際溝通理論中，也有類似的基礎觀點，因為行為、感受、情緒、觀點、自我等等，是人類的共通性。

我們要學習活用冰山理論，這可以幫助我們突破人際溝通的困境。在下一章，我們會在這個基礎上，進一步介紹幾位大師的溝通模式和實踐方法。

右頁的圖，是〔範例1-1〕的整理。



冰山理論
範例 1-1

