

高EQ人際溝通術-- 一致性溝通

林怡慧 臨床心理師

98.02.20

Daniel Goleman

台大心理學系
情緒管理課程

Virginia Satir



什麼是EQ?

(Emotional Intelligence Quotient)

- 指一個人能正確感受、理解、表達、控制和應用自己與他人的情感能力
- 是一個人自我情緒管理以及管理他人情緒的能力
- Golman認為情緒智商包含下列五類的能力
 - 了解自己的情緒
 - 妥善管理情緒
 - 自我激勵(專注目標/正面思考)
 - 了解他人的情緒
 - 妥善管理人際關係

關於情緒的基本概念

- 心理感覺、思考、生理反應(表情)的總合
- 事件 \Rightarrow 想法/解釋 \Rightarrow 情緒
- 情緒是個人所擁有，每個人也該為自己的情緒負責
- 情緒反應沒有對錯，但情緒的表達有恰當與不恰當之分
- 情緒管理不是消滅情緒，而是學習適當的舒緩與表達情緒的方式

情緒辭典

■ 正面：

高興、興奮、期待、感激、喜歡、愛、開放、溫暖、舒服、滿足、好奇……

■ 負面：

悲傷、沮喪、生氣 / 憤怒、害怕、孤單、緊張、不安、討厭、恨、封閉、冷漠、排斥、失望、尷尬、羞愧、遺憾、羞愧、為難、自卑……



情緒猜一猜

1. YA! 好棒哦
2. 阿~~~你不能去哦
3. 討厭! 你走開啦!
4. 你是怎麼了!
5. 沒事阿!

我們表達的常常和我們真正感受的 不一致

- 嘴裡說的是：『你是怎麼了……?』
 - 心裡想的是：『天阿，她看起來好像很生氣，我一定做錯了什麼，但是，如果他真的愛我，就不應該這個樣子……』
- 嘴裡說的是：『沒什麼阿!……』
 - 心裡想的是：『氣死人，他一點都不關心我，如果他真的愛我，他應該知道我心里在想什麼，根本不必再多問。』

壓力之下常見的溝通姿態

- 討好姿態
- 指責姿態
- 超理智姿態
- 打岔姿態

壓力情境一：情人大餐篇

情人節快到了，小美今年想去吃超級豪華法國大餐，但是小明的父親最近剛失業，每個月可以提供的生活費驟減….

小美：今年情人節我們去吃法國大餐！

小明：

討好姿態

好阿!你想吃什麼盡量點!

☆道歉/乞求/讓步

指責姿態

吃什麼法國大餐啊！我爸失業我們家都快沒飯吃了你就不能體諒我一下嗎？

☆批判/獨裁/控制

超理智姿態

那些什麼情人節大餐都是商業噱頭啦！我看過一個報導，同樣價值的產品，在情人節期間的售價是一般期間的3-5倍耶，而且情人節的促銷就是利用集體前意識的心理學原理來操弄大家，你知道那個有名的實驗嗎……

☆說教/解釋/建議

打岔姿態

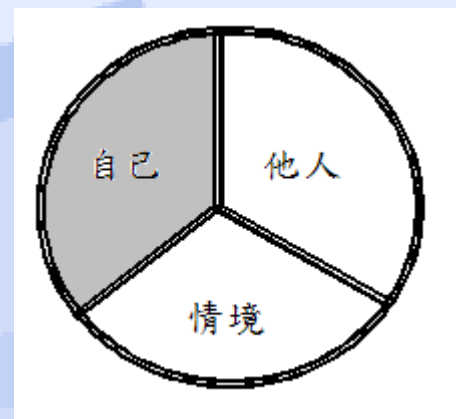
嗯。對了，上次你說要幫我買的CD買到了嗎？

☆跳tone/離題/沒反應

- 你在壓力下比較常出現哪一種姿態溝通呢？
 - 尊重自己的慣用的姿態，因為它們曾經幫助我們生存
 - 我們可能過度使用某些溝通姿態，即使現在已經不適用了
- 你認為那一種姿態的人比較可能有高EQ的溝通呢？

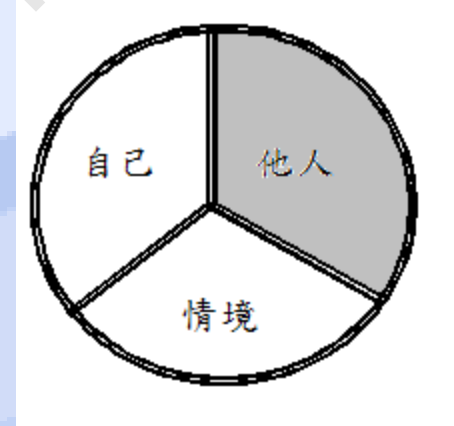
討好姿態

- 高EQ的潛能：善解人意、溫暖關懷、身段柔軟、協調性高
- 過度使用：忽略自己的感受、忽略自己的能力與責任、易落入受害者角色



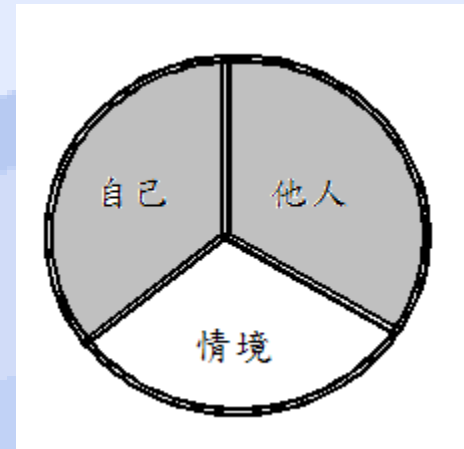
指責姿態

- 高EQ的潛能:直言不諱的勇氣、自我表達、原則清楚、有領導才能
- 過度使用:忽略/不尊重他人感受、容易把氣氛搞僵、別人不敢親近



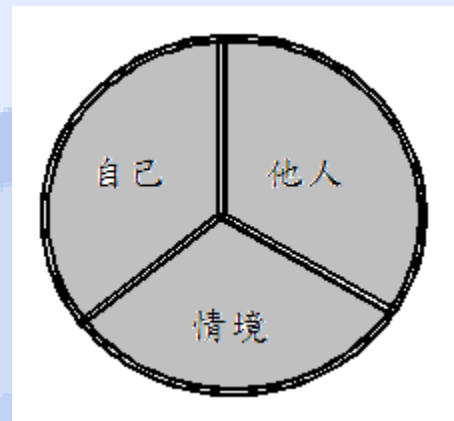
超理智姿態

- 高EQ的潛能：邏輯清晰、情緒穩定、擅長問題解決
- 過度使用：缺乏情感、缺乏人情味、讓人有距離感、談話冗長無聊



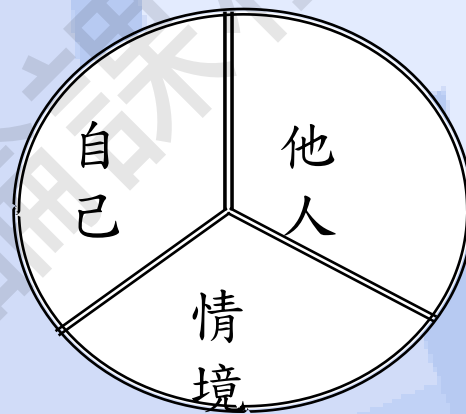
打岔姿態

- 高EQ的潛能：幽默感、創造力、自發性、轉換氣氛、暫時抽離
- 過度使用：忽略自己/他人的感受、忽略情境的需要、難以聚焦、逃避問題



你有更好的選擇——一致性溝通

- 內在感受與外在表達的一致
- 照顧自己的感受、照顧他人感受、合情合理的表達
- 高EQ的溝通方式



一致性溝通~EQ溝通術

- 了解自己的情緒
- 了解他人的情緒
- 考量情境(客觀的事實、時、地、關係、常理、問題解決、)
- 有意識地決定回應方式
- 了解自己的情緒
- 妥善管理情緒
- 了解他人情緒
- 自我激勵
- 妥善管理人際關係管理

了解自己的情緒

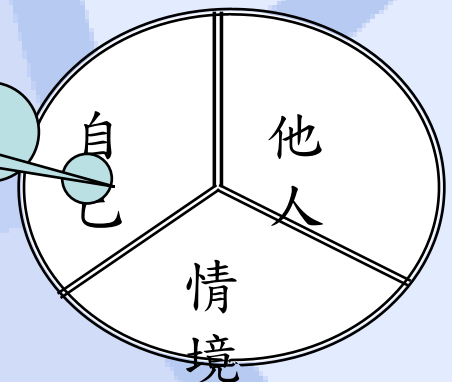
擔憂：家裡經濟問題

自卑：沒有錢帶女朋友去高級餐廳

為難：又想讓女友高興，又不想造成家裡負擔

生氣：跟女友說過，她不體諒

難過：女友可能會生氣，不喜歡我

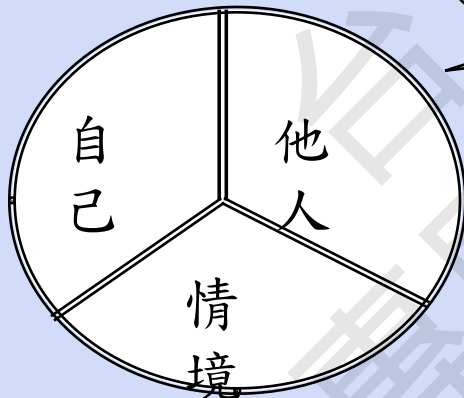


妥善管理自己的情緒

- 覺察情緒(完整&一致)
- 深呼吸緩和情緒
- 覺察情緒不反應期(情緒過濾理智的時期)
- 從經驗中學習

了解他人的情緒

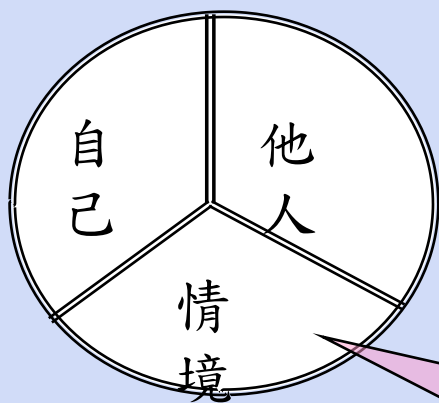
- 期待、興奮
- 可能產生的情緒？



阻礙我們了解他人的因素

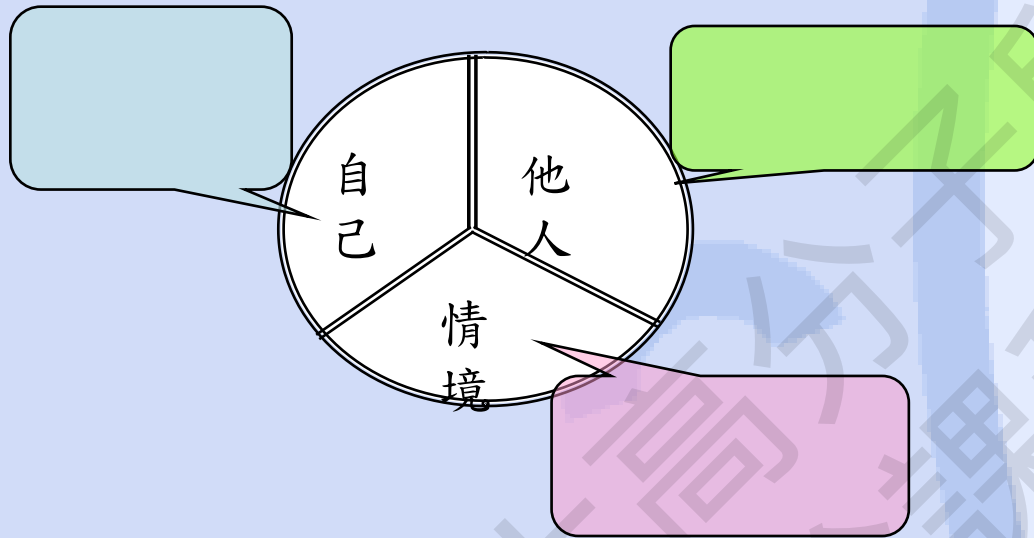
- 自己的情緒
- 對方的溝通姿態
- 過度推論他人情緒及意圖——不反應期
- 過去經驗的影響

考量情境因素



下午三點
擁擠的公車上
交往三年的好對象；人/人
法國情人餐的一般消費

總合考量後，有意識地決定回應方式



• 自我激勵：

- ✓ 我可以試著和她溝通看看，一定會有辦法的
- ✓ 我相信我能處理好這個問題
- ✓ 我相信我們的關係可以經得起考驗
- ✓ 即使現在沒有很多錢，我還是一個值得把握的好男人，YES!!

• 人際關係管理：

- ✓ 我想要跟她建立可以彼此了解，互相支持的關係

一致性溝通

- 看來你今年想要好好慶祝哦!我也想讓你開開心心情人節,我也有一些想法,現在這裡不適合討論,等一下我們找個地方好好討論一下好嗎?親一個!
- 多了解對方的想法及感受
- 我知道你很期待過一個浪漫的情人節,我也很想哦!因為我好愛你哦,可是我覺得很為難,最近家裡的情況...對於錢的事情我比較擔心,我會希望自己負擔生活費,不要給家裡造成負擔,我們想別的方法浪漫好不好?(觀察對方情緒反應)我們到我住的地方煮燭光晚餐你覺得如何?還是你有其他想法?

壓力情境二：指導教授篇

教授在三天前請阿明幫忙跑資料，阿明很認真做，但因為比預期困難，所以尚未完成。教授今天又請阿明幫忙跑另一份資料，這個資料阿明認為一天應該跑不完……

■教授：你幫我跑一下這個資料，明天給我

■阿明：

如果你是阿明，你會做什麼高EQ的回應呢？

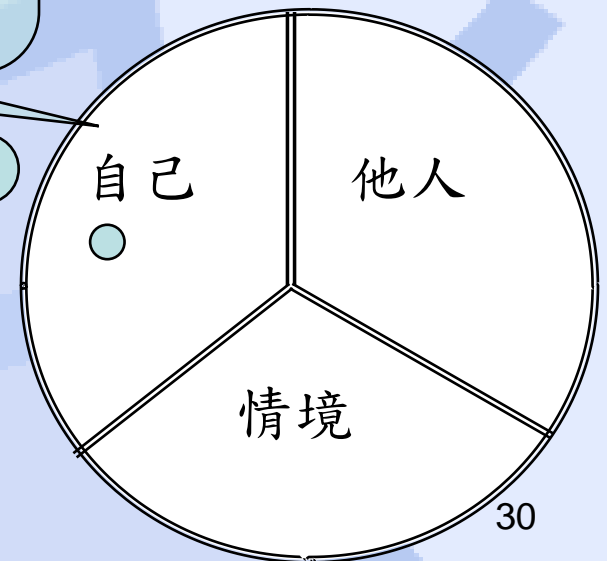
了解自己的情緒

我不要!為什麼是我?!上次叫我跑的資料都還沒跑，完過幾天就要交了啦!

老師只會一直堆工作給我，根本不管我的死活，其他人也都不幫忙

完蛋了啦!他是指導老師，得罪他我就別怕、畢業了!

完了!死定了!我一定做不出來了!

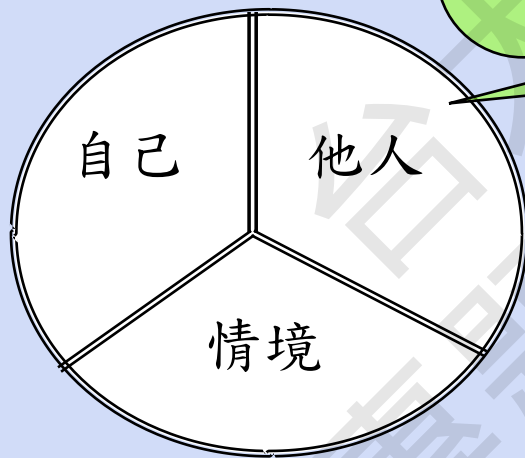


妥善管理自己情緒

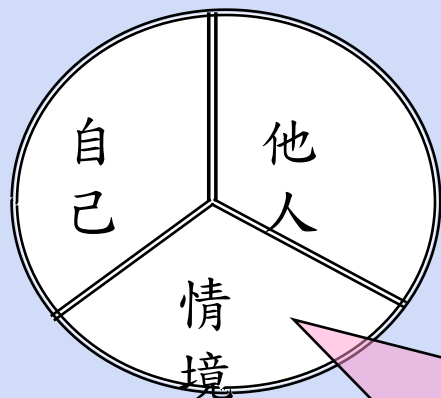
- 深呼吸
- 我知道我現在很多情緒，我可以讓自己先冷靜下來
- 不要過度推論

了解他人的情緒

老師需要幫忙
?其他
*避免過度推論



考量環境



Meeting時間

在辦公室內

老師/學生；人/人

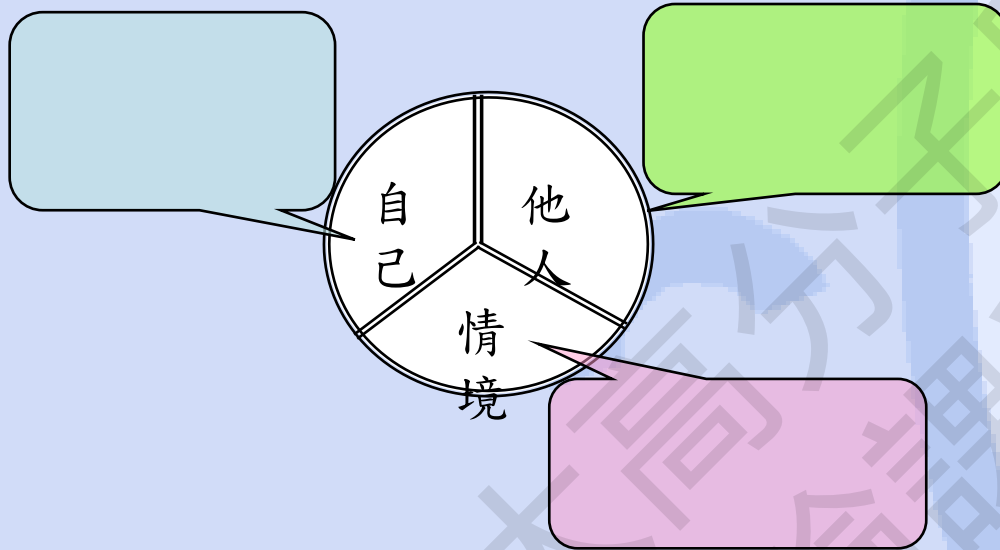
尊師重道是倫理/指導教授有權影響我是否畢業

另一個資料也很急

老師要的資料一天跑不完

可能有其他人可以跑這個資料

總合考量後，有意識地決定回應方式



• 自我激勵：

- ✓ 我可以試著和他溝通看看，一定會有辦法的
- ✓ 我相信我能處理好這個問題
- ✓ 我已經盡力做了，不是不幫忙，我可以讓他了解
- ✓ 老師也是個明理人，跟他討論看看

• 人際關係管理：

- ✓ 我想要跟老師關係良好，建立我有努力的形象，適度幫老師做事及學習

一致性溝通

- 老師這份資料是什麼時候要用？
- 老師，我知道您很急著要用這份資料，我很想幫忙，但是您上次要我跑的資料我還在處理，而且遇到一些困難，我也很著急，因為那邊的資料星期三要交給國科會，你這份有沒有可能請其他學弟妹幫忙？

高EQ溝通
你也可以做得到!!

壓力情境三：我排第幾名？

- 小明：明天我們要去爬山囉！！
- 小美：對不起，我明天不能去了耶，因為老師臨時叫我星期一交一個東西給他，我可能整各週末都要工作。

客觀事實

- 兩人交往五年，感情OK，有長久交往的打算
- 近三個月見面10次，相較於過去頻率減少
- 上週小美答應小美這個週末去爬山
- 小美最近要趕論文，工作時間比過去長
- 小明最近空閒時間比較多
- 三個月前小明比較忙

小明內在感受

- ① 到底是你的功課重要還是我重要?你根本不在乎我嘛!
- ② 好吧!你先忙你的，我沒關係!
- ③ ……………(不說話，眼睛看旁邊)
- ④ 人生應該工作跟生活要平衡，只有工作的人生是不完整的人生……巴拉巴拉巴拉
- ⑤ 我覺得很生氣，我們上禮拜說好的
- ⑥ 我了解你的感受
- ⑦ 我們很久沒有好好相處了，我覺得很悶!
- ⑧ 我好希望你陪陪我哦!
- ⑨ 我們一起想辦法吧!
- ⑩ 我很失望，本來期待我們可以一起去玩放鬆一下的

小美內在感受

- ① 老師交代的事情，我能怎樣？你以為我願意嗎？
- ② 算了！不跟你說了！（轉頭）
- ③ 最近事情很多，老師叫我做100個實驗，你知道我們的實驗都不是隨隨便便就可以做出來的…巴拉巴拉巴拉
- ④ 你只想到要去玩，有沒有想過我壓力很大！
- ⑤ 我很失望，本來期待我們可以一起去玩放鬆一下的
- ⑥ 我很抱歉，上禮拜跟你說好的，真的對不起！
- ⑦ 我了解你的感受
- ⑧ 最近我們真的很少時間相處，我真希望可以一整天都跟你在一起！
- ⑨ 讓我們一起想想辦法吧！
- ⑩ 我最近壓力好大哦，我需要你的支持。你可以抱抱我嗎？

妥善管理情緒

- ① 我可以深呼吸，冷靜下來
- ② 不要過度推論
- ③ 想想客觀事實
- ④ 我要為我的情緒負責
- ⑤ 我可以選擇我要的反應

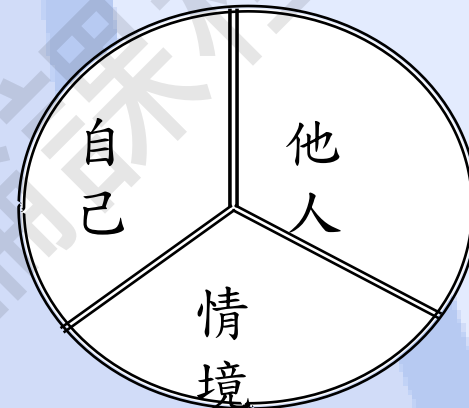
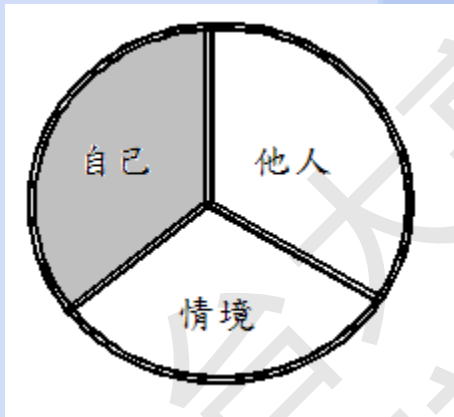
自我激勵

- ① 我可以試著和她溝通看看，一定會有辦法的
- ② 這是一個我們彼此了解、溝通的好機會
- ③ 我相信我能處理好這個問題
- ④ 相信我們的關係經得起考驗
- ⑤ 我的目標是讓我們兩個可以彼此了解，一起想辦法，讓我們的需求都被照顧到

一致性地討好

- 遇到交通警察開罰單

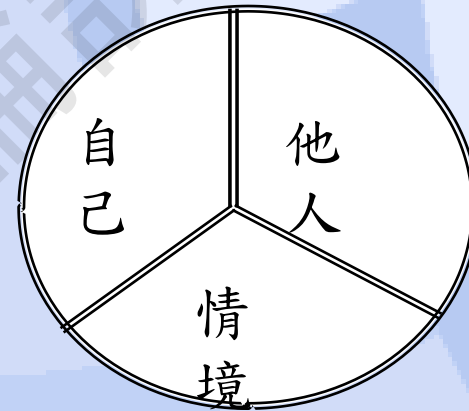
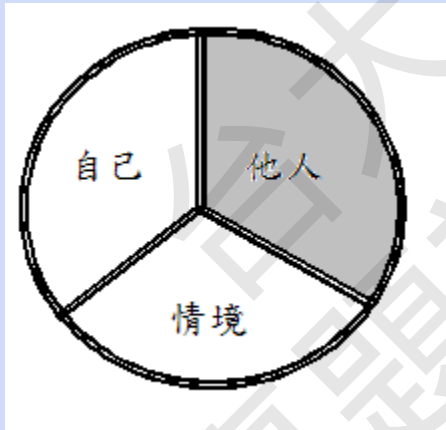
注意：即使被拒絕也不要當自己是受害者



一致性地指責

- 遇到服務態度很差的店員

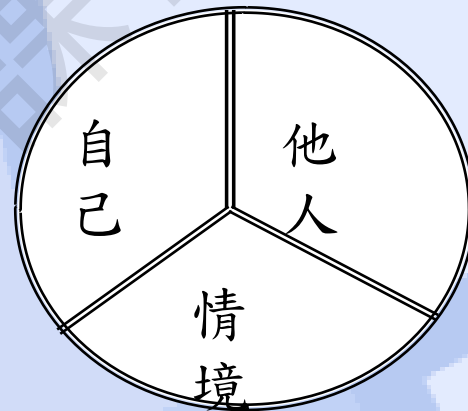
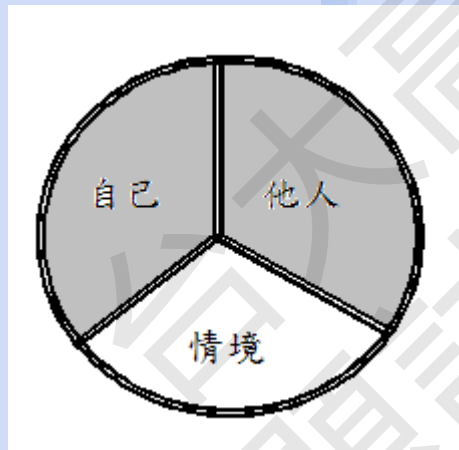
注意：表達生氣還是要尊重他人
罵『豬狗不如』可能被告



一致性地超理智

- 研討會上的辯論：『你的研究有很大的問題!』

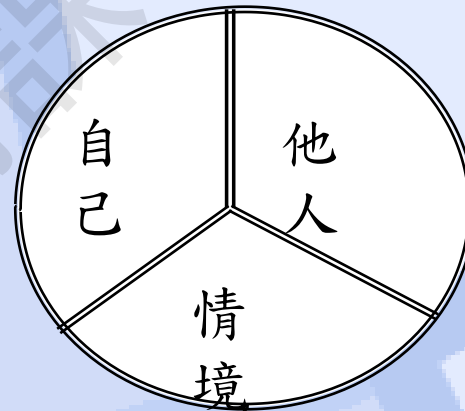
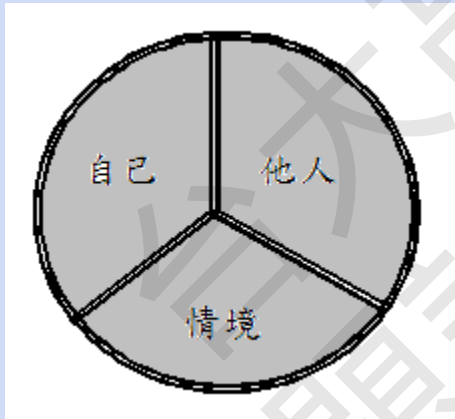
注意：回家要好好照顧自己的情緒，給自己鼓勵



一致性地打岔

- 遇到尷尬的場合
- 討論陷入僵局


注意：如果是重要的問題還是要回頭阿



開始你的EQ自我訓練

- 練習觀察自己的溝通姿態及真正情緒
- 練習靠自己的力量調整情緒(為自己的情緒負責)
- 練習觀察別人的溝通姿態及真正情緒
- 在親密關係中練習一致性的表達

參考資料

- EQ
 - 破壞性情緒管理
 - 無盡的療癒
 - 感性與理性－了解我們的情緒
 - 與人接觸
 -  新家庭如何塑造人
 - 呂旭立文教基金會
- 時報
時報
心靈工坊
五南
張老師文化
張老師文化

<http://www.shiuhli.org.tw/home.htm>