

理念認知與案例分享 —談人際關係與溝通技巧 (EQ情緒智商)

醒吾科技大學
周燦德 校長



壹、前言

一、秀才三夢—

一個小小故事
揭示人際溝通的
本質與意涵。

二、毒草與藥草的啟示—

文殊菩薩與
散財童子。(零存整
付、齊力對金、對立斷筋)

三、鉛球的啟示—

智慧圓融、如意法喜，法、
理、情或情、理、法的思考。
(校長調動主任)

貳、人際溝通的心理認知理論基礎

一

角色期望理論。(口蹄疫事件處理)

二

心理需求層次論。(交換名片和黑橋牌香腸)

三

人際吸引—第一印象。
(外貌像傻瓜、見岳父的正負心向作用)

四

人際參與—牛車的啟示。
(宿災區同心同質、第一夫人參與活動)

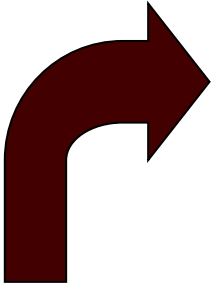
五

認知失調論。(戒煙、防衛機轉)

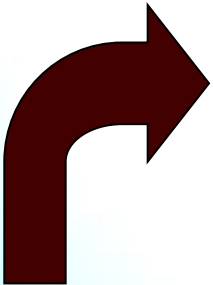
叁、個性特質與人際溝通的關係象限圖



肆、溝通與互動層次對人際關係的影響



生命互動層次—
心靈交會的感動



生活互動層次—
情感關懷的交流

工作互動層次—
職務角色的往來



伍、影響人際吸引的五好效應

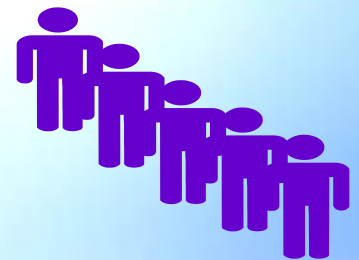
好與「具有愉快人格特質」的人交往。

好與對別人「有正向看法」的人交往。

好與「真誠」的人交往。

好與「具有溫暖與關懷他人」特質的人交往。

好與「有能力」的人交往。



陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(1/7)

一、從相似性入手

增進彼此的認同感，降低人際溝通的心理防衛。

二、以理性擬情思考

聽音辨位，知其意圖，不隨著魔鬼的音樂起舞。

- (一) What or why
- (二) On table or under table
- (三) Hear or understand



陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(2/7)

三、以感性擬情思考

感同身受，做到互為主體性(intersubjectivity)的接納與尊重：天堂與地獄之別。

四、說的「好」，也要聽的「爽」

善用語言對人際溝通的心理效應。

- (一)共同語言 (四)兩極化語言VS.參照性語言
- (二)同一知識層次語言 (五)肢體語言
- (三)同一類群屬性語言 (六)幽默語言



陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(3/7)

五、你說現象，我放背景

善用形象/背景的心理效應。

六、減少偏見引起心向作用的迷思

「注意」和「自發性思考」的心理認知。

七、正向期望的積極導向功能

對正向思考的比馬龍效應認知。



陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(4/7)

八、暢通人際溝通訊息管道

對邊緣權力與時空效應的認知。

九、施予小惠的妙用

20=100的附加價值效應。



十、群體思考(Group thinking)與月暈效應

避免眾口鑠金與「官大學問大」的溝通障礙。

陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(5/7)

十一、解除對方心理防衛術

尊重與讚揚的效應。

十二、化解人際溝通壓力的技巧

- (一)找到溝通障礙的原點。
- (二)你壓「點」，我就拉成「線」和「面」。
- (三)直接或間接溝通的思辨。
- (四)國父紀念館租借案。



陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(6/7)

十三、三三三的策略認知與運用

- (一)人際溝通的三文化特性。
- (二)勿成三老。
- (三)勿蹈三忌。

十四、乞丐背葫蘆

- (一)裝糊塗的策略，留下迴旋空間。
- (二)南投立委質詢案。



陸、人際溝通的心理認知與策略技巧

—— 案例實務分析(7/7)

十五、增進溝通的效果

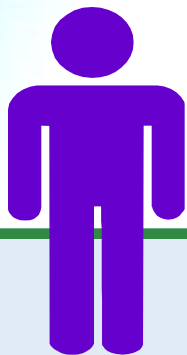
情境的心理效應。

十六、100 - 0的效應：積極任事與放下施壓

- (一)體育政策列管案。
- (二)走過風塵滾滾，豈能衣不沾塵，
抖抖衣袖，還我一身清淨。
- (三)風吹疏竹，風過而竹不留聲；
雁掠寒潭，雁去而潭不留影。
故君子事來而心始現，事去心不留。



柒、結語



智慧決定方向
態度決定高低



子曰：
「知之者，
不如好之者，
好之者，
不如樂之者」

A vibrant landscape featuring a lush green field in the foreground and a bright blue sky with scattered white clouds in the background. The text "Thank you!" is centered in the sky area.

Thank you!