



你OK，我OK，人際關係真和諧 ~兼談性別刻板印象~

臨床心理師 呂嘉寧

馨培心理治療所 院長
台灣臨床心理學會 終身會員
台北市臨床心理師公會 副理事長
教育部性別平等教育網 推薦師資

1

工作資歷



- 馨培心理治療所 院長
- 馬偕醫院精神科 臨床心理師
- 台北市社區心理門診 駐診（文山區、信義區）
- 國立政治大學心理系 業界專業教師
- 玄奘大學應用心理系 兼任講師
- 督導 & 特約心理師 & 性平小組專家
 - 政大、輔大、北護...
 - 經濟部、台灣高鐵、台電公司、臺博館
 - 各縣市家暴暨性侵害防治中心、台北市生命線、台北市 & 新北市家扶中心、善牧基金會、世界展望會...



2

先來澄清幾個想法...



你認為...

- 溝通 = 說服？
- 多試幾次，溝通成功的機會愈大？
- 有些人是永遠都沒辦法溝通的？

3

人際間需要好好溝通的理由



- 為了幾個孩子...酬勞與助人；基本需求



- 節省之後的力氣與時間

- 以醫療糾紛為例，有80%對醫師的控訴其實是溝通的問題。

4

其實
很多的問題
並不在於「該如何溝通(說)」



而是

該如何調整自己的
觀念、心態去「聽」

5

溝通的真義



- 「溝通」真正的定義是，分享意見、訊息，或態度。訊息傳遞者把訊息以某種方式傳達給接收者，雙方產生某種程度的共同了解。
- 在「聽」與「說」的過程中，卻常常受到外在環境、互動者內在因素的干擾，而使其發生阻礙或誤解。

6

在溝通之前

- 了解自己
- 了解溝通對象
- 了解「看不見的影響力」



7

知覺會騙人，
認知(觀念、想法)也會讓人受到預設立場的影響！

- 我們究竟是怎麼「看」、「想」事情？



8

有效的人際溝通方法

- 積極傾聽 (active listening)
- 兩個耳朵 vs. 一個嘴巴
 - 在溝通時，會「聆聽」比會「舌燦蓮花」更重要。
 - 聽懂了，就知道該說什麼才有效果。



9

積極傾聽的技巧

- 注意的技巧
- 追隨的技巧
- 反映的技巧



10

溝通不是萬靈丹

- 有些問題不是光靠「溝通技巧」就可以解決的。
- 了解對方的心 → 解決問題的誠意
- 每個人都有自己原本的「立場」
- 溝通 = 說服 !!

11

中場提醒

- 溝通時，小心個人「成見」！
 - 特別是**性別特質**、等可能造成歧視的議題
- 好事不妨公開說，**壞事最好私下說**。
 - 最忌諱大街罵人，小巷道歉
- 不要太相信人（自己+別人）的記憶力
 - 留紀錄不要怕麻煩；口述後可請對方重複一遍
- 確保自身「信用」：直覺很有用，依據也重要
 - 適用於打考績等情境

12

建立和諧的人際關係 需要能力

□了解什麼行為是適當的，被預期的，能掌握社會規範。

- 以近期的 me too 風潮為例
- 錯誤的「性別角色觀念」
往往就是**性別歧視**、**性騷擾**的主因

■提問：有沒有人覺得「現在都不知道怎麼說話、和人互動了？」

13

傳統的性別刻板印象

- 女性語言能力較佳；男性空間能力較佳？
- 女性重視感情連繫與家庭；男性重視社會成就與地位？
 - 所以家裡有人需要照顧，女性就得出來負責？
 - 家裡需要錢度過難關，男性就得出來負責？

14

給個人的建議(2-1)

- 把事情說清楚，事情的真象宜多方求證。
- 溝通中表現尊重的態度。
- 平時就主動積極與主管、同事、廠商客戶保持適當聯繫。
- 提升專業技能。
 - 閱讀相關書籍
 - 參加技能訓練課程
- 與同事或同業組成支持性小團體。

15

給個人的建議(2-2)

- 接納他人的感受與態度；
- 以口語溝通少用專有術語；
- 避免公開或私下批評他人；
- 建議不只一項處理問題的方法供對方選擇與嘗試；
 - 替他人思考：要做些什麼？會不會做？有沒有時間做？
- 盡量減少當仲裁（尤其在不清楚來龍去脈時）。

16

回顧一下，
有任何問題嗎？



17

謝謝各位的耐心聆聽，
敬請指教！



臨床心理師 呂嘉寧
0928-168-105
(24hr皆可留言)

18