

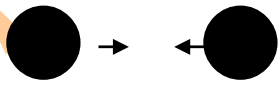


人類行爲的八大通性

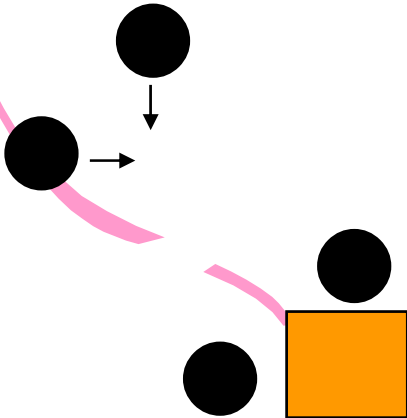
第五章

座位VS溝通

• 面對面坐


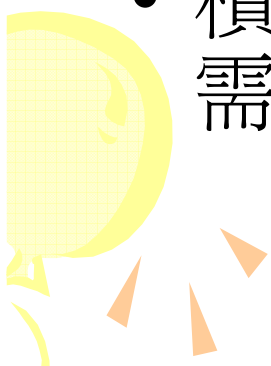


• 九十度





體驗活動——傾聽

- 兩人一組，決定A、B
 - A說 B不聽
 - 兩眼注視鼻頭與兩眉之間
 - 將自己放空
 - B說 A聽
 - 消極聆聽——附和了解
 - 積極傾聽——聽出對方的心情並回應到他的需求
- 
- 




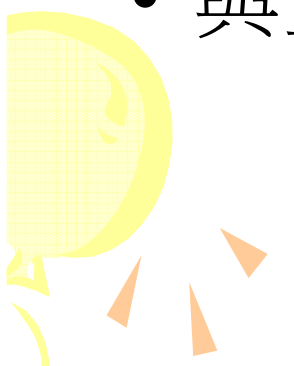
分組活動


- 選舉組長
- 製作名片、同組相互自我介紹

- 討論題目：

我最常出現的電網


很想去作但是一直沒有去做的一件事

- 每一組派一人綜合報告
 - 與全班交換名片
- 
- 



行爲八大通性

一 荆王、夫人鄭袖、美人掩鼻【戰國策】



討論發言：聽上述的故事，你想到什麼？

2分鐘討論，3位發言



行為的八大通性


- 
- 同類互比
 - 印象概推
 - 投射效應
 - 近而親

- 相互回報
- 相似相親
- 替罪羔羊
- 人群中的責任擴散



同類互比

- 起因：了解自己



【人們爲了達到其理想的生活目標，隨時都要了解自己的現況，尤其需要了解自己在社會的位置。當缺乏客觀的信息標準和有效方法時，就常常透過與他自認同類的人比較，來確定自己的現狀和社會位置。】

— 手足競爭





同類互比

• 善用：

(1) 可比性---大人與小孩

(2) 針對性---班長的個性與成績

(3) 在人際關係上

人比人氣死人，做一行怨一行
競爭激發工作效率

— 劉備聞雷失箸

— 宋玉與登徒子比好色



人際相互比較行爲

人際相互比較行爲

比別人強 (成功)

比別人弱 (失敗)

自我提示

A 驕傲自滿
輕視別人

B 謙虛謹慎
和氣待人

可能結果

驕傲使人落後
造成事業退步
引起別人反對
帶來自我孤立

可能結果

虛心使人進步
取得更大成功
獲得眾人好評
人際關係融洽

自我提示

C 對人嫉妒
自我灰心

D 向人學習
樹立信心

可能結果

引起別人反感
造成自身孤立
不做自我努力
事業難得進展


可能結果

學人之長，補己之短
虛心好學，別人熱助
承認落後，不甘落後
奮發圖強，轉弱為強

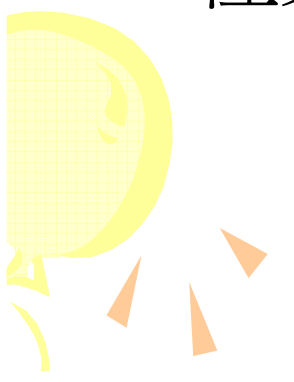


印象概推

一 業務員西裝筆挺



【人們在判斷別人時有一個傾向，首先把人分成「好的」和「不好的」兩部分。當一個被列為「好的」部分時，一切好的品性便加在他身上。相反的，如果一個人被歸於「不好的」部分時，那麼一切不好的品性又都將加在他的身上。】





印象概推

• 善用：

1. 勿妄下結論、勿以偏概全

2. 判斷盡量客觀注重整體

3. 給人好印象－微笑誠懇讚賞

－強盜遇上可憐大學生

－人不可貌相，海水不可斗量


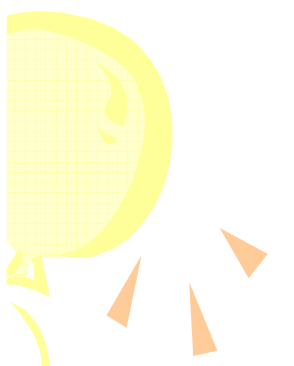
－念佛倒會



• 升級：小心求證，全面性了解，勿妄下論斷



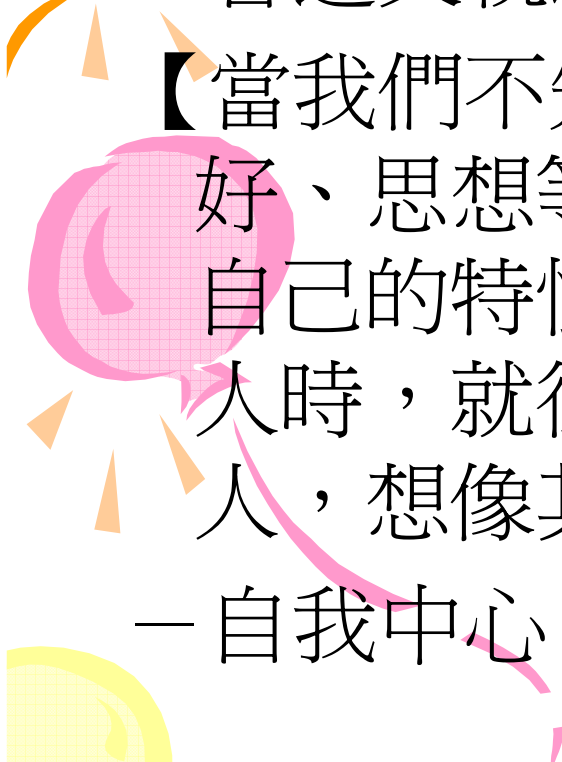
投射效應

- 將自己的經驗、喜好投射在別人身上
 - 吃榴槤
 - 念經
 - 跳國標舞的先生 vs 參加讀書會的太太
- 
- 



投射效應

— 昏迷父親聽經



【當我們不知道別人的情況時（如個性、愛好、思想等），就常常認為別人具有我們自己的特性。或者說，當人們需要判斷別人時，就往往將自己的特性「投射」給別人，想像其他人的特性也和自己一樣。】

— 自我中心：中國人，美國人，日本人





投射效應

平和的人，顯得很安靜 <鬼谷子：揣情、摩意>

公正的人，表現的很耿直

心有喜事，外表就歡樂

發怒的人，表現激動

好名的人，愛表現


力行的人，把事做的完善

有廉恥的人，很高潔

有信用的人表現的光明磊落

好利者，往往多求

卑鄙者，常常諂媚





投射效應

- 善用

1. 揣情、摩意

2. 「己所不欲，勿施於人；己所欲，不強加於人」－堯訪華山，莊子

3. 站在別人的立場想

4. 站在高一層的角度看

- 升級：從對方或多方的角度投射印證

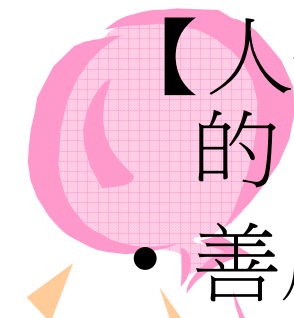




近而親

—鐵雄打工娶碧玉

—同窗情誼



【人們之間著的相近的，要比那些住得遠離的，更有可能成爲親朋好友。】

• 善用：保持良好人際關係

1. 遠水救不了近火，遠親不如近鄰

2. 選好的鄰居位置



3. 做好睦鄰關係



近而親

- 升級：不近的也親

- 應用：

商店的位置

接近權力核心

近的定義：實際或心靈距離


如何了解他（伴侶、董事長、孩子...）的心





相互回報

- 活動：送出我的祝福
- 兩兩相互打躬作揖 說出「祝福您……」



相互回報

一 禮尚往來

【喜歡那些我自認為喜歡我的人，討厭那些
自認為討厭我的人】

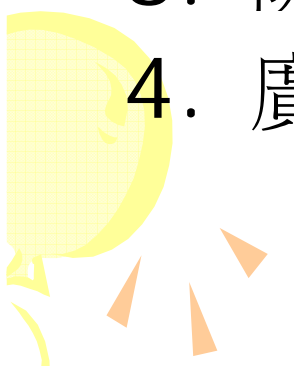
• 善用

1. 廣結善緣佈施

2. 立下接受準則：若不能還，不接受

3. 防損公肥私－陽光法案

4. 廣大胸襟





相互回報

• 升級：

不討厭那些不喜歡我們的人

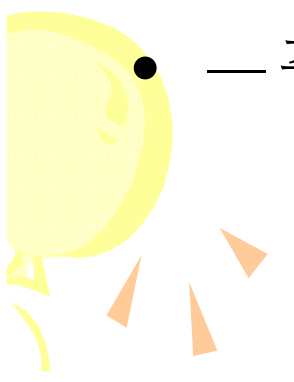
喜歡那些不喜歡我們的人

上帝說「要愛我們的敵人」

• 一松下幸之助1929年解經濟恐慌

• 一圓神出版社

• 一奇美企業



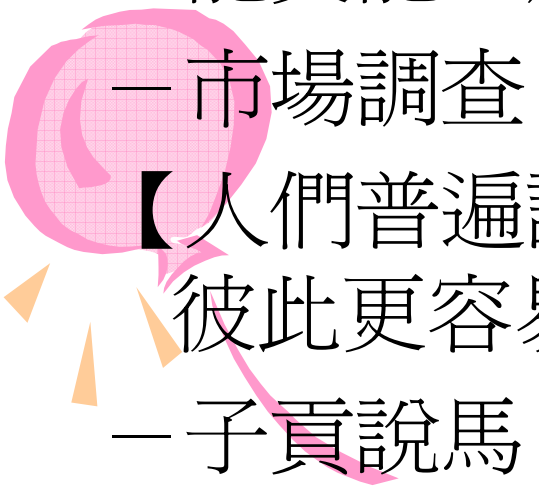


相似相親

—物以類聚，道不同，不相為謀

—龍交龍、鳳交鳳，門當戶對

—市場調查



【人們普遍認為，相似的人要比不相似的人，彼此更容易互相喜歡和親近。】

—子貢說馬





相似相親

- 善用

1. 重要他人的理想、目標、個性是...

2. 主管、顧客喜歡甚麼？

3. 打開自己的領域容納他人

4. 溝通得共識以相親，尊重差異

- 入境隨俗

- 共同語言

- 投其所好、勿「對牛彈琴」





相似相親

- 升級

欣賞和珍惜不相似的人—黑面貴人

欣賞和珍惜不相似的生物

同體大悲，無緣大慈

- 應用

—組織教育訓練

—推銷員三種名片






替罪羔羊

— 爸爸-媽媽-小明-狗

— 拿屬下出氣



【當人們煩悶惱怒時，再不知煩悶的根源，或知道煩悶的根源但不敢對根源進行攻擊的情況下，就往往傾向於尋找煩悶根源的代替品發洩或出氣。】

— 購物、暴食、摔東西





替罪羔羊

- 善用

1. 正確認識，力求不用一丈夫的腳印

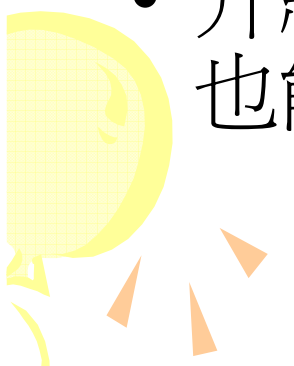
2. 針對根源，對症下藥

3. 製造阻力，不當羔羊一殺天鵝（p170）

4. 組織的訴願程序

5. 運動，借外力，光明心態

- 升級：擴張HD及能力，即使作為替罪羔羊也能化解煩惱不受傷害






人群中的責任擴散

— 父母放手，小孩負責

— 官場太極拳，野牛大數原理



【當人們在一起做事而又沒有明確的個人責任時，有的人在一定程度內會失去他個人的責任感。責任出現後，認為別人應該而且會設法分擔他的責任，即使當時他是單獨在工作，也會認為分擔與降低個人責任是理所當然的。】



— 三個和尚沒水喝



人群中的責任擴散

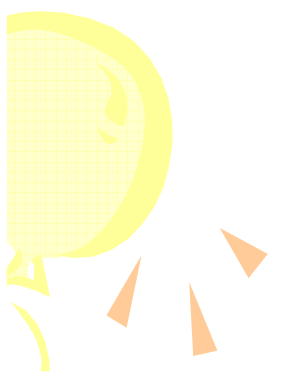
- 善用

1. 明確的責任制度，建立良好風尚－縣長查勤

2. 讓黑暗曝光－廉政會

3. 辨別是非與勇氣－青少年比做壞

4. 靈活運用－台灣政治奇蹟





人群中的責任擴散

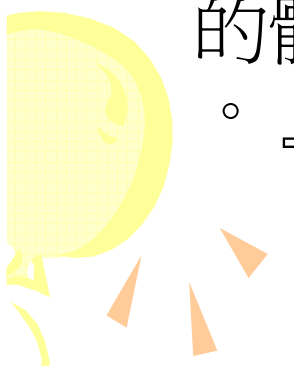
- 升級

了解與掌握群體責任的來源、去路和可能擴散的動力，培養能力以承擔並享受群體的責任和發展。

- 印度勝雄甘地

- 美國黑人民主運動領袖馬丁路德·金恩博士

『人的生命、生存是有限的，但創造一個自由平等的體制讓後世之人可以享有自由平等卻是無限的。』



討論

- 討論：

人類行為八大通性中，哪一個通性你最常使用？哪一個通性最少使用？

作業

- 觀察記錄生活經驗中，或媒體報導當中行為八通的例子。

