

突破機構

青少年人際溝通與聯繫研究 研究摘要

突破機構於今年二月至五月進行了一項「青少年人際溝通與聯繫研究」，是次研究主要對象為本地十二至二十五歲的青少年。研究組以隨機抽樣電話普查的方式，訪問了 849 名青少年。另外又訪問了 343 名二十六至三十九歲成人作比較樣本，整體訪問成功率達 43.2%，樣本標準誤差率少於 2.8%。

青少年受訪者的年齡平均為 17.1 歲，當中以女性略多（52.0%），七成多（76.4%）依然在學，二成（20.9%）為全職工作人士，近七成（69.6%）具中學學歷，超過八成（84.3%）在香港出生。

是次研究的主要目的是想瞭解本地青少年人際溝通與聯繫的情況，明白與家人及朋友有良好溝通的青少年之性格特質，以及有助青少年與家人及朋友相處的溝通技巧。

青少年與家人及朋友的溝通

調查發現，在眾多的人際溝通關係中，青少年認為最滿意的是「朋友」（79.8%）、「學校同學」（77.3%）、「公司同事」（54.8%）及「家人」（52.6%）等。這顯示青少年與同輩（如：朋友、同學及同事）的溝通是較與長輩（如：家人及老師）的溝通為滿意。進一步比較青少年與家人及朋友的溝通時，發現接近五成（48.8%）的青少年同時認為與家人及朋友也有好的溝通，31.1% 認為與朋友有好的溝通，與家人沒有好的溝通、3.9% 表示與家人有好的溝通，與朋友沒有好的溝通、16.2% 表示與二者也沒有好的溝通。

從此可見，有一半青少年與家人及朋友也有好的溝通；而只與家人或朋友其中一方有好的溝通的青少年中，大部分也是與朋友有好的溝通，與家人沒有好的溝通。這正正反映時下青少年一般與家人及朋友的溝通情況，因為大部分青少年在成長的過程中，也希望得到朋友的認同及支持，所以他們喜愛選擇與朋友相處多於與家人一起。

與青少年比較，26-39 歲的成人受訪者的人際溝通滿意程度是略低，依次序為「朋友」（68.6%）、「家人」（58.8%）、「學校同學」（58.0%）及「公司同事」（56.9%）等。這顯示成人雖然同樣認為與朋友的溝通最好，但其次他們對與家人溝通的滿意程度也比其他人際溝通關係高。因此，在人際溝通方面，不論是青少年或成人也是最滿意與朋友的溝通，只是普遍青少年也會認為與同輩的溝通較好；而成人滿意與朋友溝通的程度是比青少年低，但與家人溝通的滿意程度則較青少年高。

良好溝通三大性格

至於認為與家人及朋友有良好溝通的青少年是有三大性格特質，包括：1)個性外向 (*Extraversion/Surgency*)：如「擅於與不同的人交談」、2)情緒穩定 (*Emotional stability*)：如「心情成日都好輕鬆」及3)「待人以誠」 (*Agreeableness*)：如「會關注其他人的事」。以上三個性格特質也是內外兼備的條件，個人除了內在要有穩定的情緒，懂得自我調節外，也是願意主動關心身邊的人之需要，更能在人際溝通相處中以真誠待人，這才是與人溝通的良好個性。

青少年與家人及朋友的聯繫

此外，青少年在與家人及朋友聯繫的元素中，「付出」與「獲取支援」是呈明顯的正面關係。超過八成青少年普遍與家人也有好的聯繫，其中 88.0%表示「家人過往一直支持自己」，84.6%則認為「家人想得到自己的支持」。在朋友的聯繫上，超過九成青少年 (91.3%)同意「朋友是信任自己，時常問自己意見」，八成(81.7%)稱「有需要的時候可以找到朋友幫忙」。從此可見，青少年與家人相處時是微微側重家人的支援，相反與朋友相處時則以獲得對方信任多於尋找朋友的幫忙。同樣，與青少年比較，成人與家人的聯繫明顯是較青少年強，超過九成也同意在家人的聯繫上是有「付出」及「獲取支援」；在成人在朋友的聯繫上則與青少年差不多。

溝通技巧影響人際聯繫

承接青少年人際聯繫的情況，與家人及朋友有較好聯繫的青少年皆具有好的表達能力 (*Express ability*)，能夠清楚地說出自己的想法及感受。當中與家人聯繫較好的青少年也是認為與家人的溝通較好，更會在溝通過程中減少以自己為中心的聆聽 (*Egocentric listening*)，如很少會出現「當有不同意見提出，會打斷對方說話」。同時，對於與朋友聯繫較好的受訪者也認為與朋友的溝通較好，在溝通過程中也是有較強的同感心 (*Empathy*)，如「輕易從對方觀點理解事情」。這反映表達能力在人際聯繫中的重要，而影響與家人及朋友聯繫的溝通技巧分別在聆聽及同感心上有所不同。

加強溝通技巧有助人際聯繫

根據統計上的迴歸分析 (*Regression Analysis*)顯示，表達能力是最能預測人際聯繫的好與壞，其次最影響家人與朋友聯繫分別是以自我為中心的聆聽及同感心。這顯示在溝通關係上越能清楚表達，便越可加強彼此的聯繫，而缺乏表達則令關係疏離。在溝通中透過表達，可讓對方更瞭解個人的情況及需要，當明白越多接納也會越大，也可減少因不必要的誤解而產生的問題。與家人相處時，很多時也會缺乏耐性及忍耐，所以能多點耐心聆聽，少點急躁是最能維繫良好關係。與朋友相處時，由於大家經歷的階段也相似，若能設身處地回應朋輩分享，便可以拉近大家的距離而建立信任的關係。

人際聯繫要內外平衡

人際聯繫中，要保持內外的平衡才能建立健康的支援系統。過分著重家人或朋友聯繫也會令人透不過氣，當家人或朋友遇上問題時會找不到其他外在的支援，形成尾大不掉。在溝通的過程中，若能保持付出與支援的平衡，對個人來說也是必需的，因為長期處於付出會令人身心疲乏，而長期處於獲取支援卻會令人變得不懂付出，對身邊的人也造成壓力。因此，人際聯繫中內外雙重平衡的交往模式是十分重要。

2003年12月 突破資訊研究組

(研究員：關惠之)