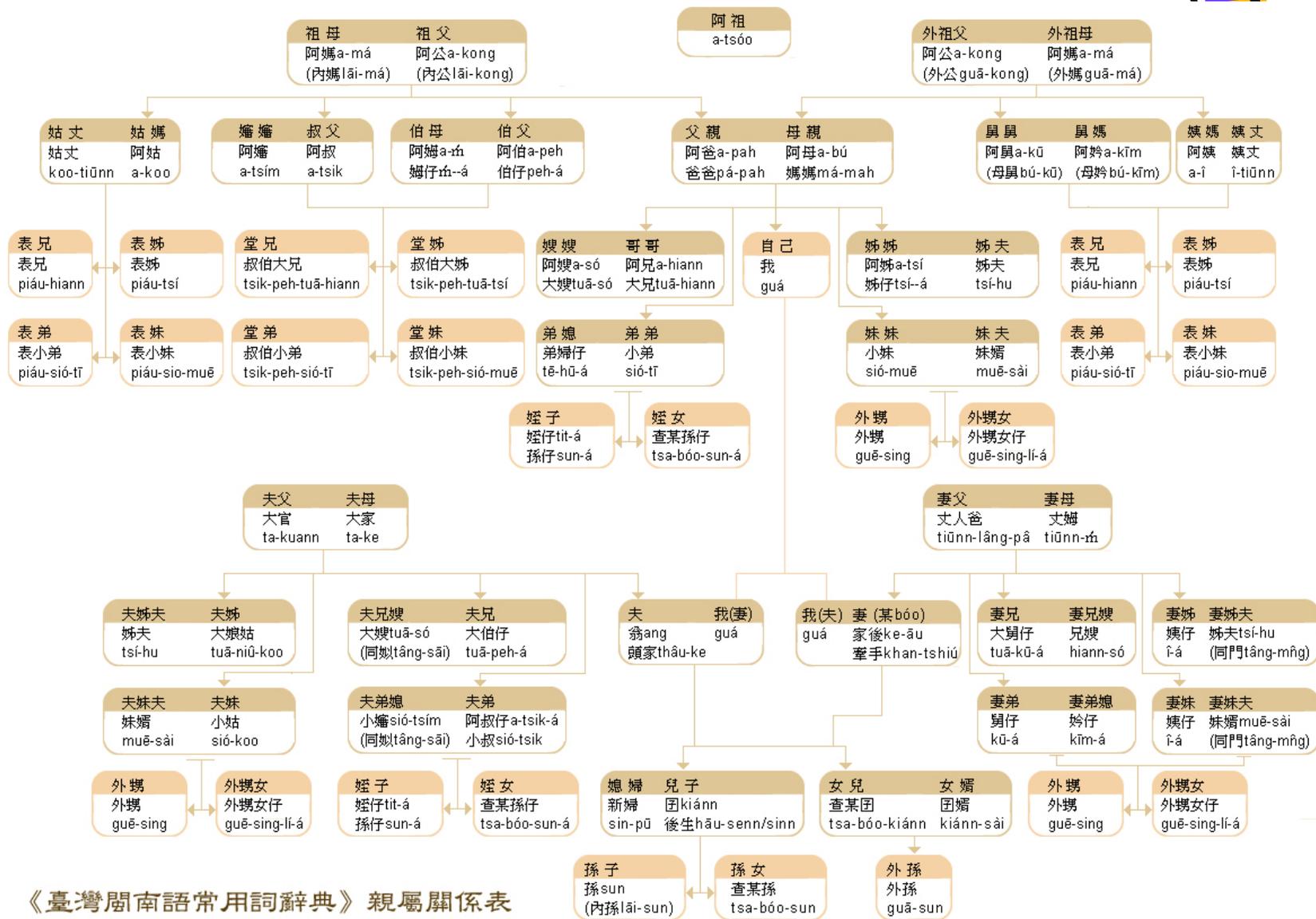


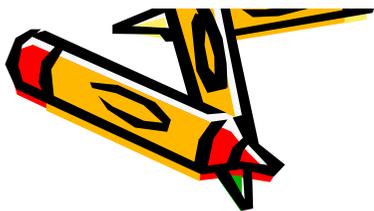
# 談情說理話溝通——與老師 學生接觸的服務

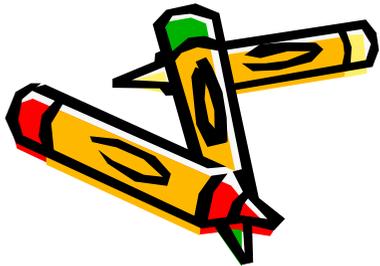
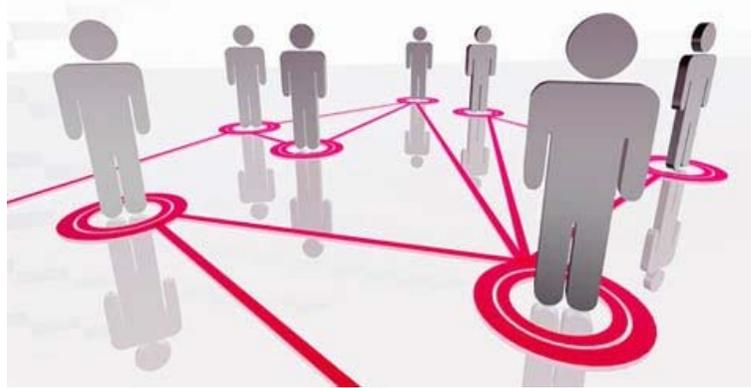
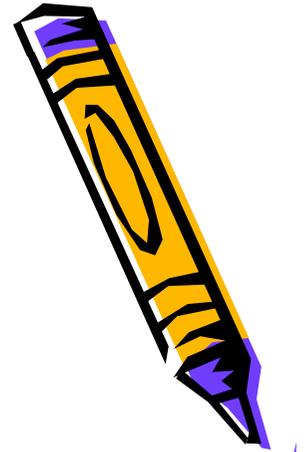
通識教育中心兼任助理教授  
周惠文

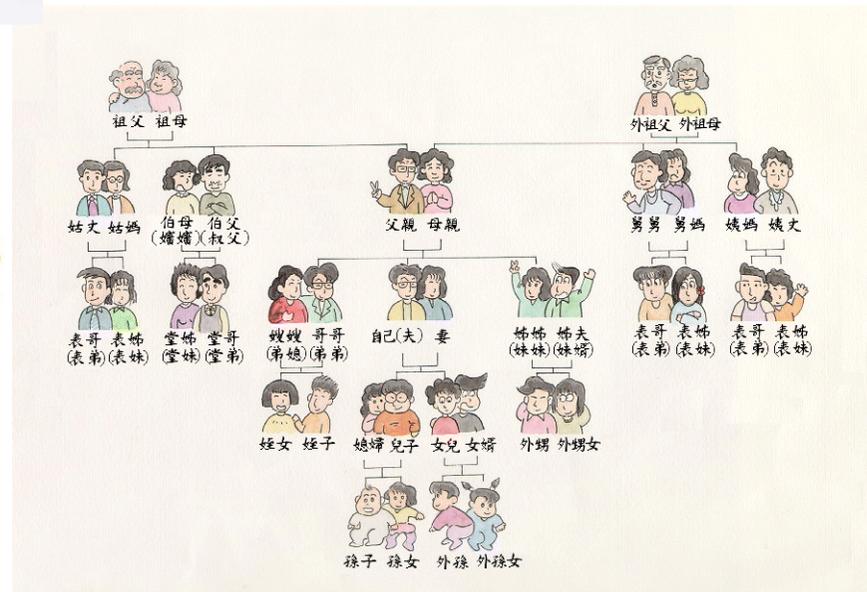
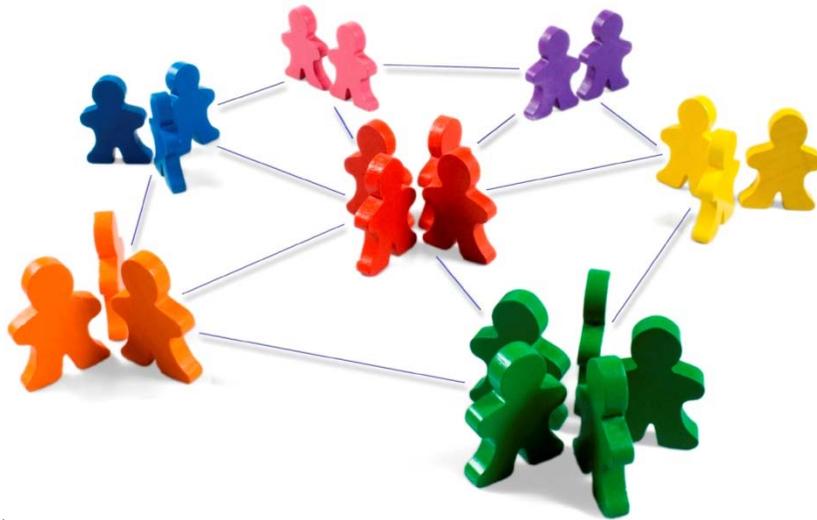
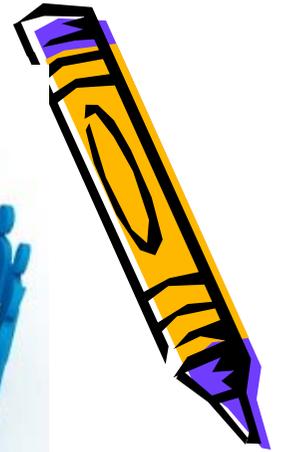




《臺灣閩南語常用詞辭典》親屬關係表

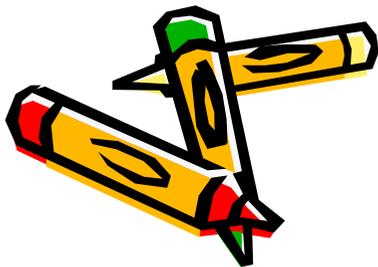






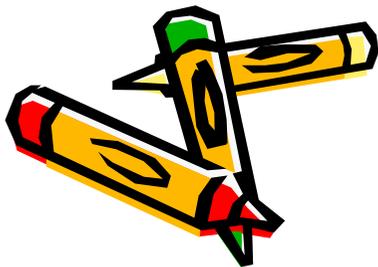
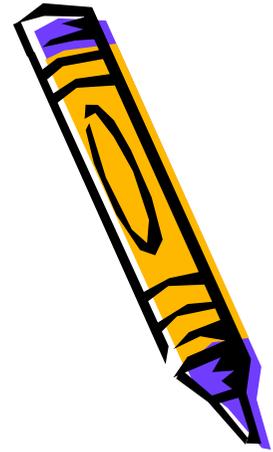
# 人際關係影響生活品質

- 人是群居的社會性個體
- 人際關係能力經後天學習而得
- 受重要他人行為模式與人際風格影響
- 社會經驗與互動中的學習會修正經驗

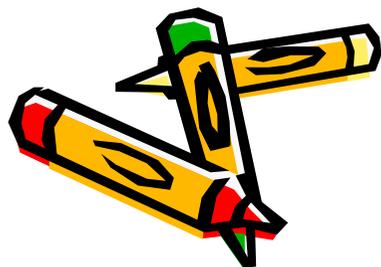
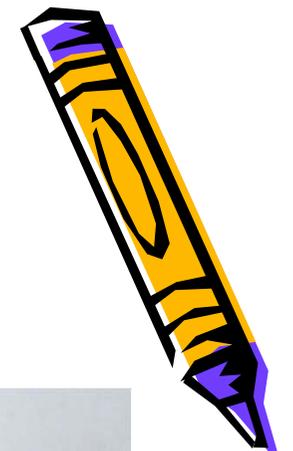
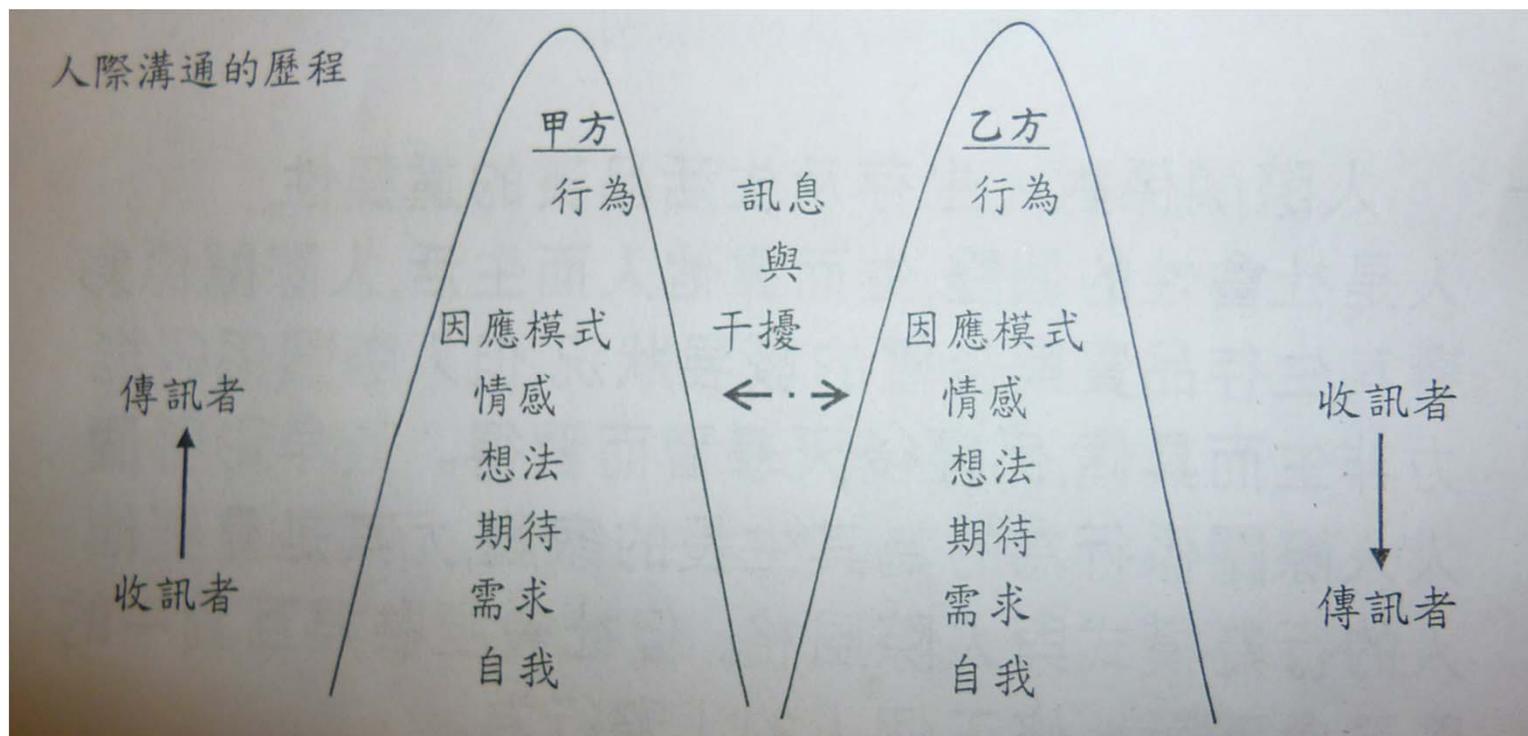


# 人際關係的重要性

- 滿足個人社會需求
- 協助自我瞭解
- 協助自我發展與自我實現
- 協助心理健康

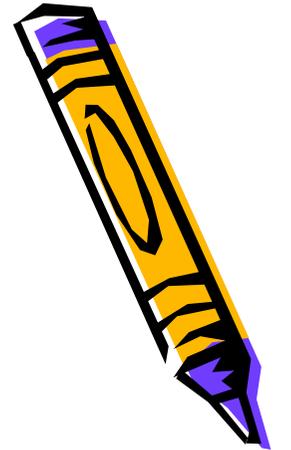


# 人際互動歷程與基本要素



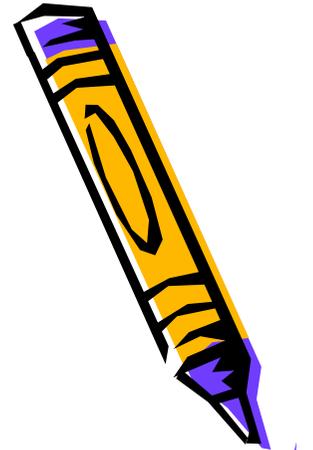
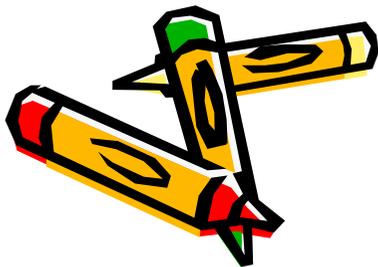
# 人際關係的特性

- 有對象性：發生在互動的特定雙方
- 有目的性：互動行為有目的性
- 有時間性：互動雙方有時間的接觸
- 有情境性：關係因人和環境互動會產生變化
- 有系統性：溝通發生在多個系統情境脈絡中，情境/時間/人物/文化/個人背景/階級/關係一等，會影響溝通差異
- 有個人性：自己與溝通對象是獨特的個人，有其獨特的角色/用語/規則/模式
- 有動態性：開展/維繫/變化/結束



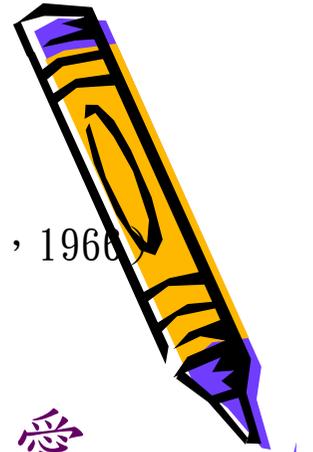
# 需求理論

- 人際需求理論 (Schutz, 1958, 1966)
  - 情感 (affection) 需求: 喜愛人與被喜愛的慾望。
  - 歸屬 (inclusion) 需求: 被社會及團體接納的慾望
  - 控制 (control) 需求: 影響生活中他人及事件的慾望
- 需求層次理論 (Abraham Maslow)



# 人際需求理論 (interpersonal needs theory) Schutz (1958, 1966)

- 情感 (affection) 需求：喜愛人與被喜愛的慾望。
- 1. 低度人際關係 (underpersonal)：避免與人建立親密關係。表面上友好，但保持一定情緒距離
- 2. 過度人際關係 (overpersonal)：希望與人建立密切親近關係。態度積極熱情，但情感不易專注。
- 3. 適度人際關係 (personal)：與自己與他人建立適當關係。可與他人保持一定距離，也可以建立親密關係。



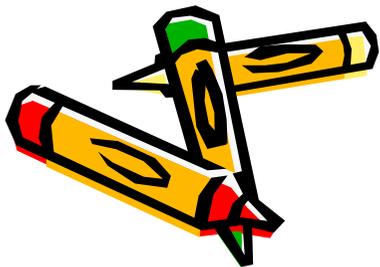
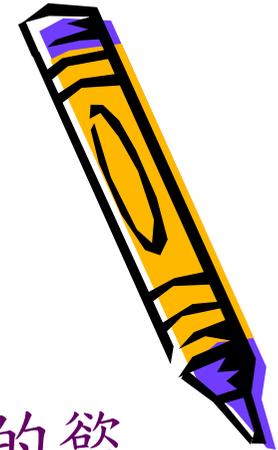
# 人際需求理論 (interpersonal needs theory) Schutz (1958, 1966)

- 歸屬 (inclusion) 需求: 被社會及團體接納的慾望

1. 低度社交 (undersocial): 與他人保持一定距離，避免與他人建立關係。人際互動通常選擇獨處，較內向、退縮

2. 過度社交 (oversocial): 需要同伴不喜歡孤獨，常與他人接觸、吸引他人注意。

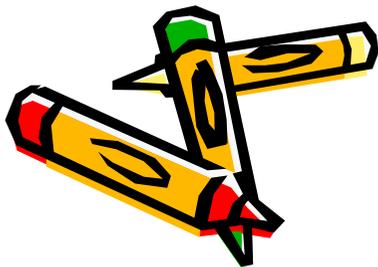
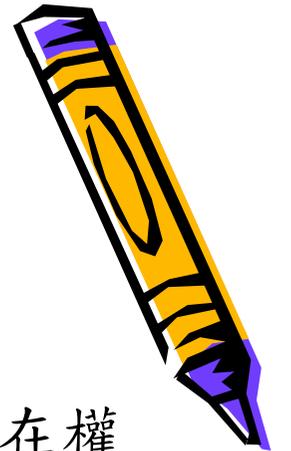
3. 適度社交 (social): 隨情境不同決定自己是否參與群體或獨處。

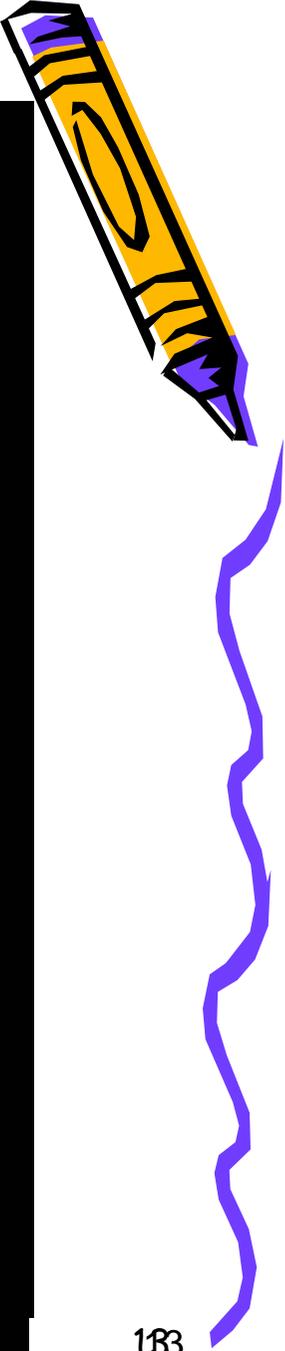


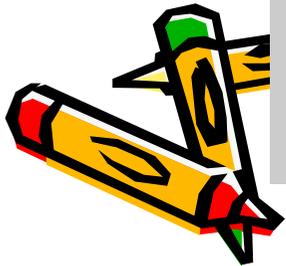
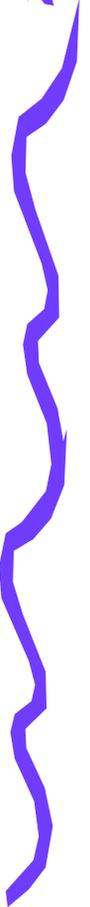
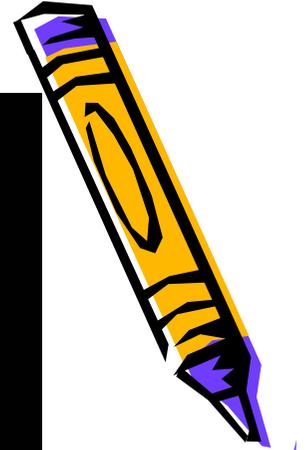
# 人際需求理論 (interpersonal needs theory) Schutz (1958, 1966)

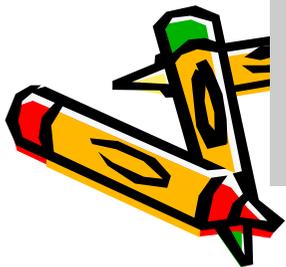
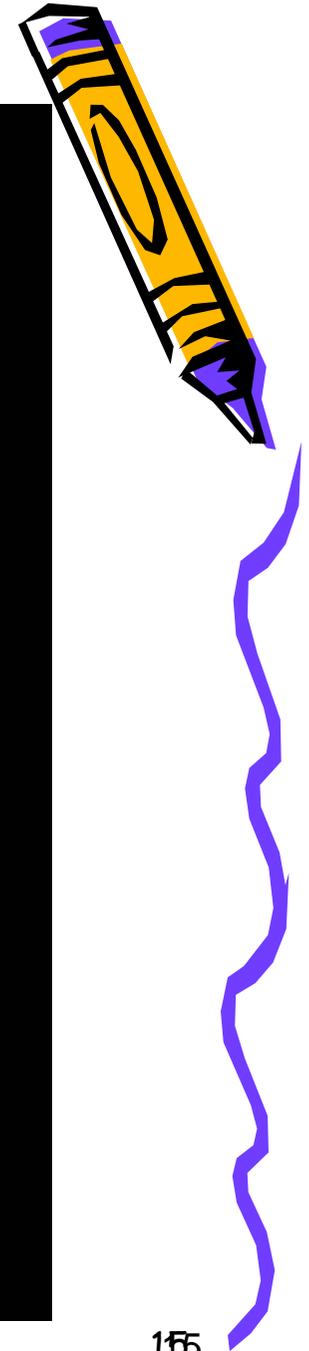
**控制需求**: 個人希望能成功地影響周遭人事的慾望，在權力問題上與他人建立並維持滿意關係的需要(需求強/弱)

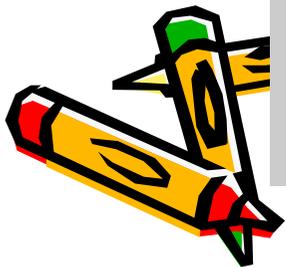
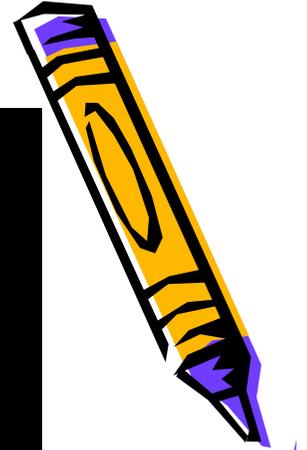
1. **逃避者 (waiver)** : 傾向於謙遜、服從，在與他人交往時拒絕權力和責任。
2. **獨裁者 (autocrat)** : 好支配、控制他人，喜歡最高的權力地位。
3. **民主者 (democrat)** : 根據情況適當地確定自己的地位和權力範圍，能順從上級，亦能自己掌權。

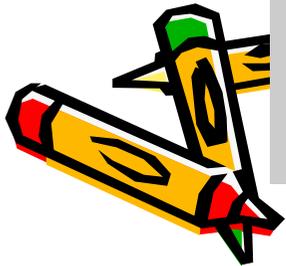
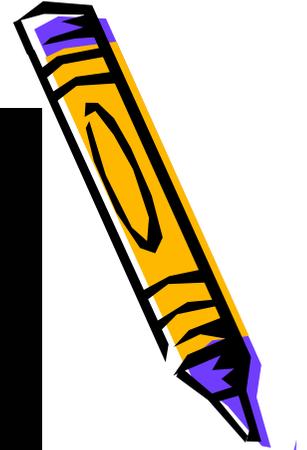


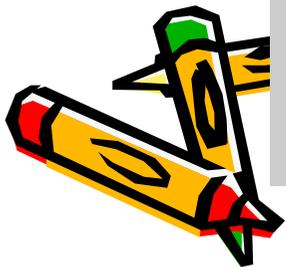
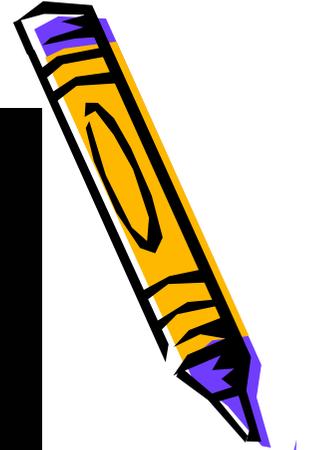


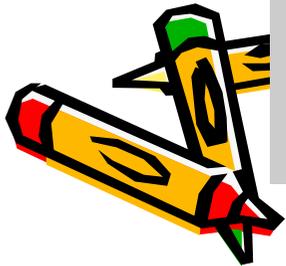
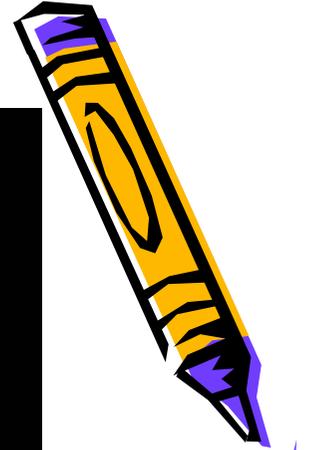


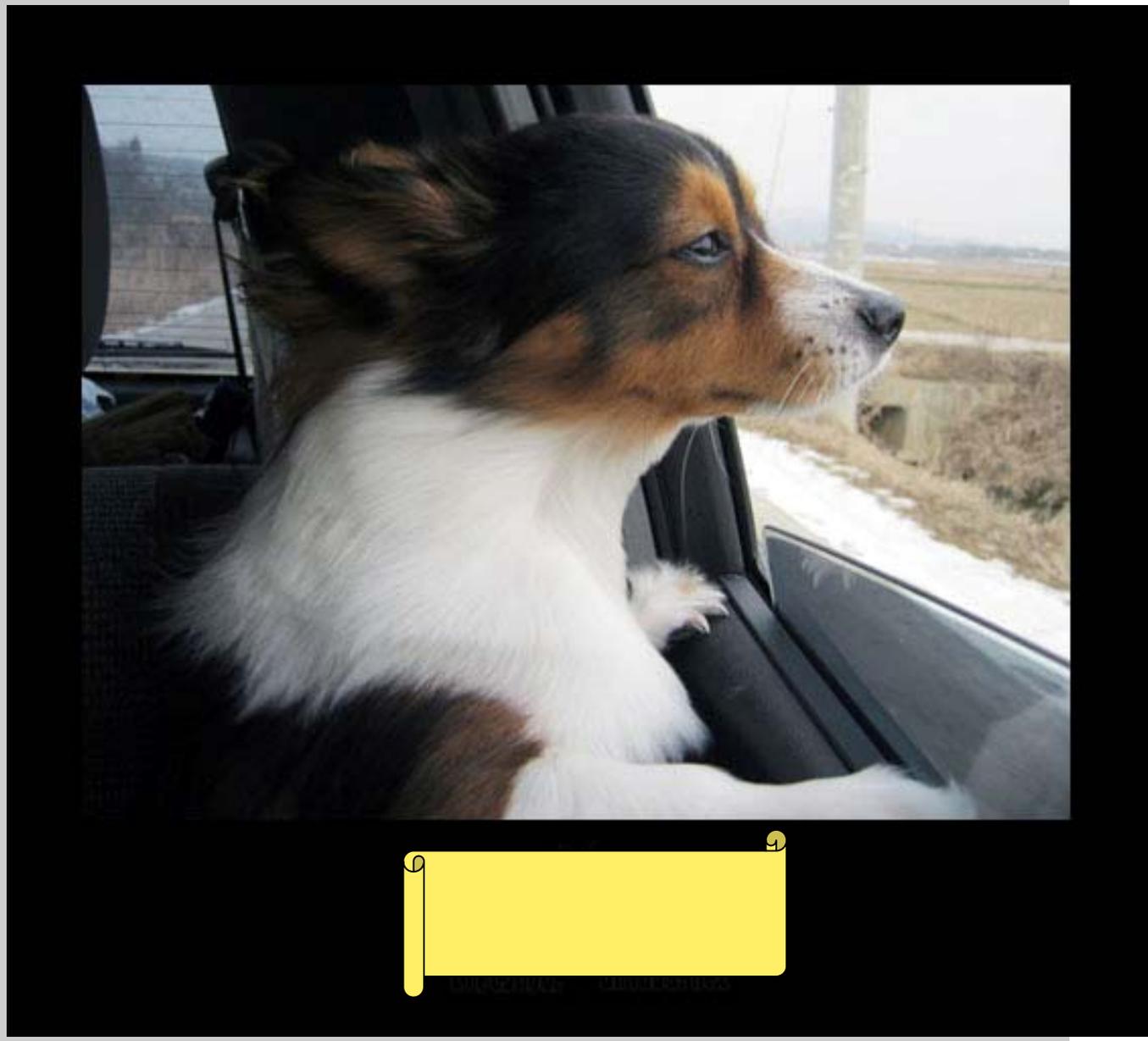












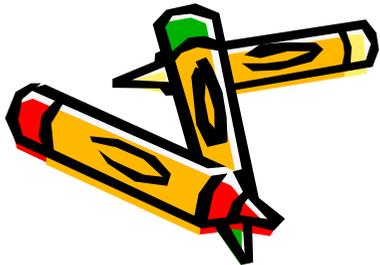
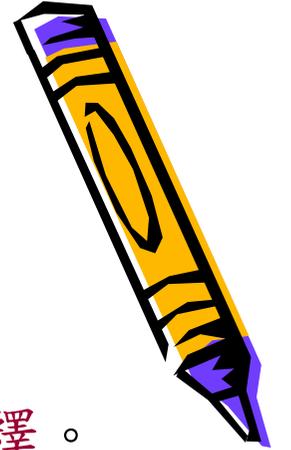
# 語言的符號本質

- 語言是符號
- 語言的涵義不在詞句本身，在於溝通雙方如何詮釋。
- 符號三特性

**任意性:**只要同意特定符號代表特定的事，可以換用其他的符號。

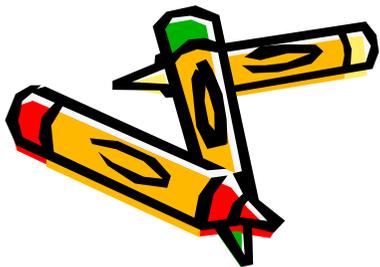
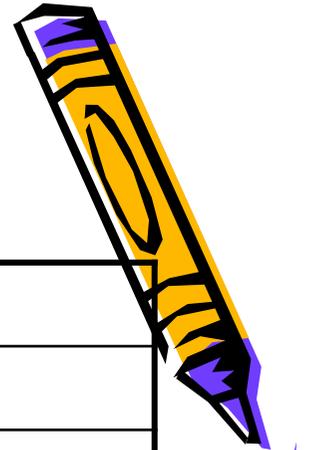
**多義性:**意義並非明確或固定，一個字的意思會有所不同

**抽象性:**符號代表想法、事件、物體、感覺等，但卻不等於所代表的東西。



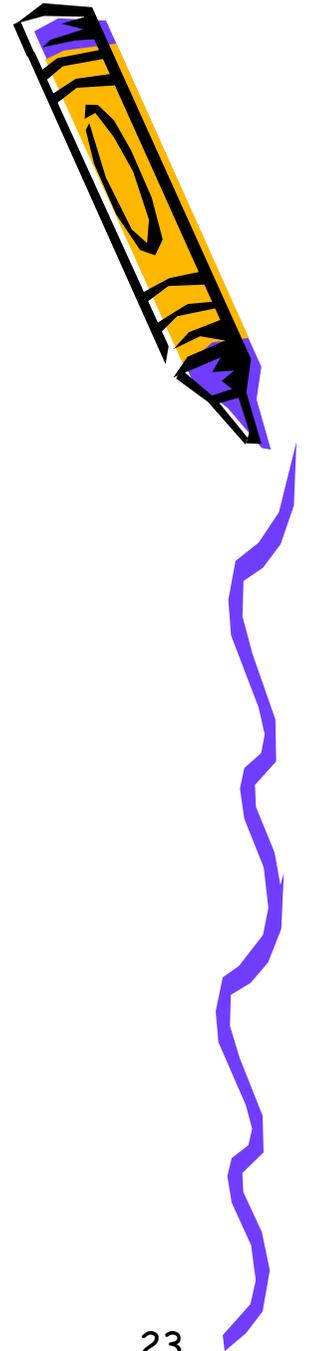
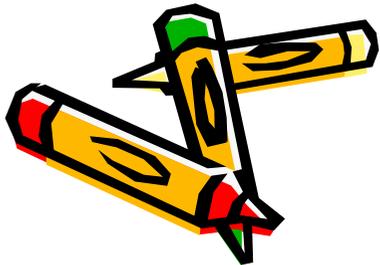
## 口語溝通的特徵

符號化不一定真實	不一定是真實的人事物
主觀認知	具個別差異 我在乎你 正直
多重意義(裝彈、貶抑)	一字多意 你行/你真行
言外之意	相親第一印象-她人很善良
語意不明	等待是風吹過琴鍵 是黑是白 怪叔叔
兩極比較	高矮 美醜
延遲、假設	再一會就到了 欠你的下輩子還
易過度化	總是/常常/每次都/從來都不
刻板化 自動化	學院風/白領階級 自動歸因
抽象形容	美若天仙 貌若潘安

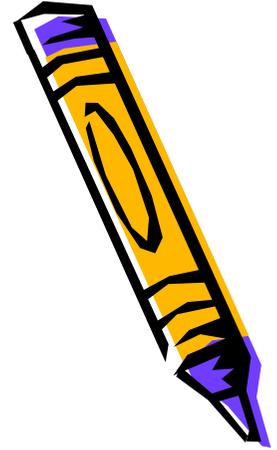


## 無效溝通習慣

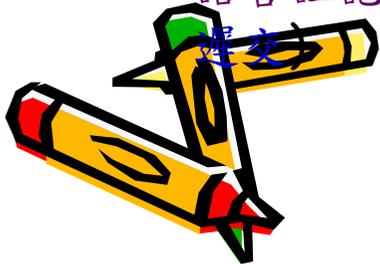
- 追根究底連珠問
- 插話、轉話: 自我重心
- 話無好話
- 愛建議別人
- 愛說教與主控
- 愛評價論斷
- 表面虛飾
- 言過其詞



# 改進語言溝通的守則



- 採取雙方觀點(瞭解自己的觀點和他人的觀點)
- 擁有你的感受與思想(自己必須為感覺負責，而不是別人)
  - 卸責語言: 你太霸道；你傷害我
  - 負責語言: 我覺得你太霸道，因為你大喊
  - 負責語言: 承擔責任/較多敘述/具體形容/避免防衛/較誠實(你害我覺得--)/  
掌握感覺
- 尊重他人表達的感受與思想
  - 每個人有不同的感受、想法、經驗、詮釋
  - 文化/階級/性別/種族/族群影響溝通
- 致力正確與明白
  - 注意抽象層次: 溝通者沒有共享經驗時，用具體的語言(希望有效率-開會準時)
  - 為語言定性: 定性一般化(政客是邪惡的--部分政客不誠實)/固態評估(無法改變或固態的評價，例如 你是自私的—在班務分工上你是不幫忙他人的)
  - 語言註記: 評估時指出特定的時間和情況(例如 2013年5月10日人際關係作業



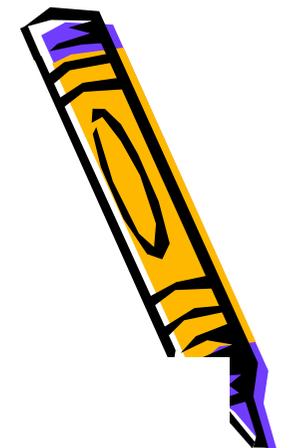
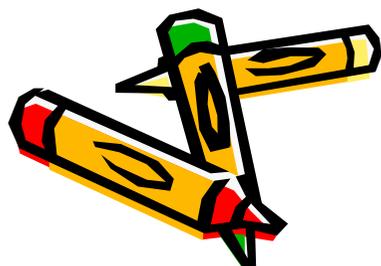


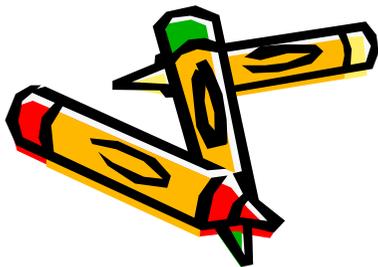
表 4.1 卸責語言和負責語言

卸責語言	負責語言
你使我工作緊張	我覺得緊張，因為你看著我工作
你傷害我	我覺得受傷，因為你忽視我所說的話
你使我覺得渺小	我覺得渺小，因為你說我自私
你太霸道	我覺得你太霸道，因為你大喊
你羞辱我	我覺得羞辱，因為你在朋友面前提及我的問題



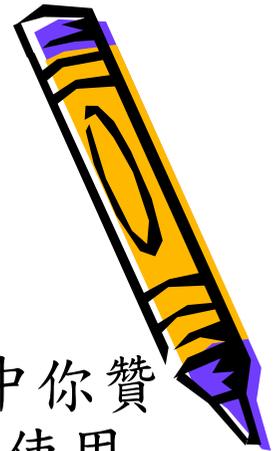
# 傳對情表對意

- **語詞精確**: 避免差不多、模擬兩可或雙重含意用詞
- **具體化**: 數字化/步驟化/次序化/方向化/標示化/稱謂/時間化
- **簡述/摘要語意**: 長話後給予簡述或摘要語意
- **確核意思**: 詢問對方是否清楚表達的意思，請對方重覆內容或表示意見
- **避免用術語**: 除非工作情境或專業溝通，避免用術語或專有名詞
- **注意談話者身分**: 注意對話者的性別、年齡、身分等的應對禮節及用詞



## 溝通「四不一要」態度守則

- 「不要」讓對方覺得受到威脅：先肯定對方論點中你贊同的部分，再用委婉的方式提出你的看法。避免使用「我對，你錯」的陳述方式。
- 「不要」把氣氛搞僵：要懂得察顏觀色。對方如果心情不好，有些話你就留著以後等他心情好時再說。
- 「不要」訴諸恐懼：即使你認為是事實，不得不說，也得找到適當的表達方式。讓對方覺得你是真心想要幫忙，而不是想要害他。
- 「不要」試著一次就完全改變對方的立場：試著了解對方的立場，和對方心中相信的差距。
- 「要」有同理心：儘量同理對方，儘量用對方可以接受的<sup>詞句</sup>式陳述自己的論點。



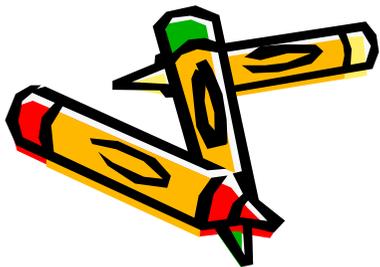
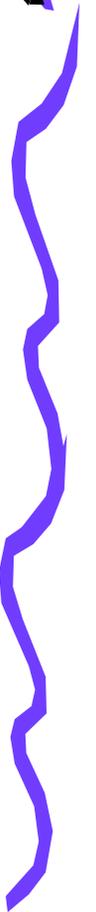
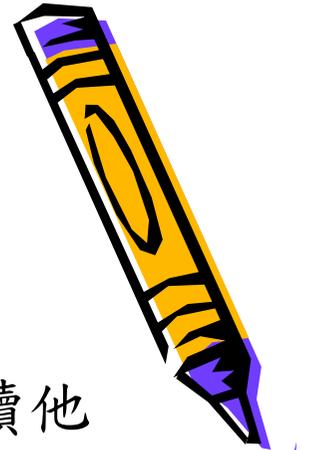
# 同理心

- 核心要素:有效傾聽與回應

傾聽對方(人際感受力)+正向接近(正確且正向解讀他人的能力+良好的回應語言)

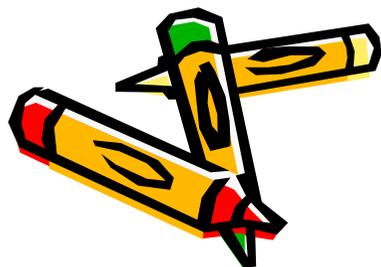
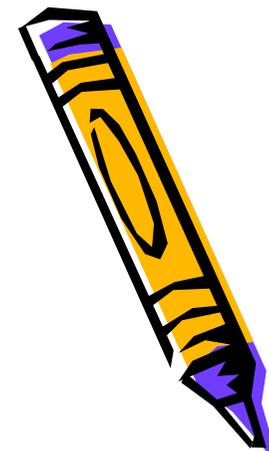
- 過程:

- 別人的言、行表現→
- 個人感官的注意與接受→
- 個人歸納與整理相關的訊息→
- 易地而處感受對方的想法與感受→
- 用精確與傳神的用語將同理的知覺傳回給對方→
- 對方確認或修正同理的對錯



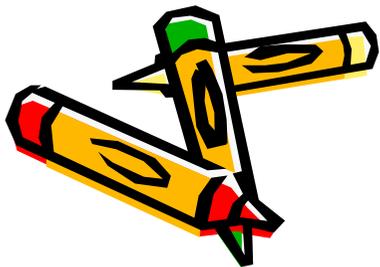
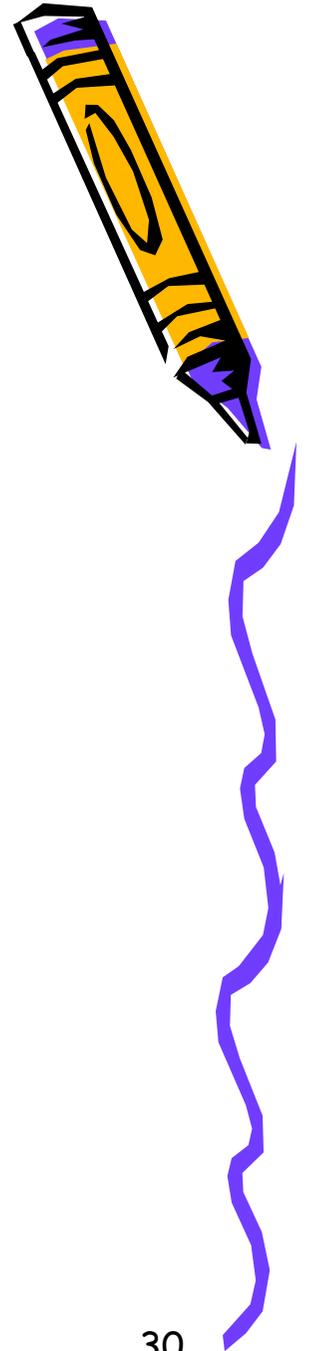
# 傾聽的技巧

- ◎將心比心
- ◎多聽少說
- ◎專心聆聽
- ◎切勿打斷
- ◎確認問題
- ◎適時回應
- ◎勿下結論
- ◎對事處理
- ◎紀錄要點
- ◎解讀心語



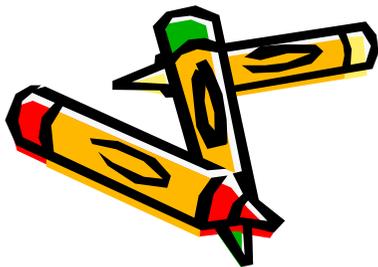
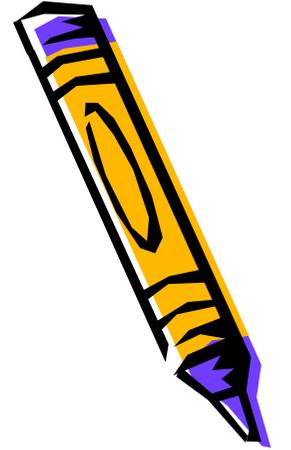
# 溝通的八個好習慣

- 1. 一次只做一件事
- 2. 直視別人的眼睛
- 3. 詢問對方兩個問題
- 4. 把事情寫下來
- 5. 回應簡明、切題
- 6. 訂出回應的時間表
- 7. 假設對方有最好的意圖(正向讀心)
- 8. 避免等待或猜測



# 表達情緒常犯的錯誤

- 弄不清楚自己的情緒，所以亂發脾氣
- 不敢表達情緒，所以冷漠以對，沉默不語
- 一味指責對方：你怎麼可以——；你惹我生氣——
- 防衛回應：你也不先自我反省錯在哪裡
- 誇大反應：你每次都——，你一點都不——，你完全——
- 拒人於外：你不瞭解我；你不會懂
- 討好：表面說法——「對，都是我的錯，是我——」，內心想法——「心理很氣，說自己不是讓對方難過，或隱藏自己真正感受」

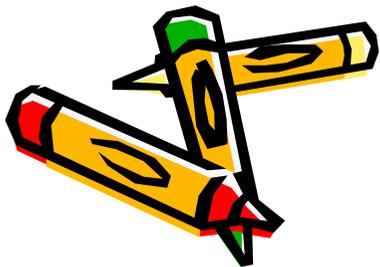
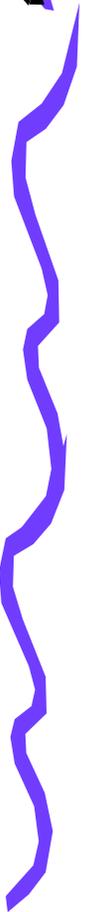


## 情緒混淆與情緒疏離

你容易受別人情緒影響嗎？

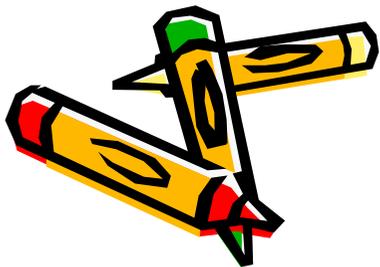
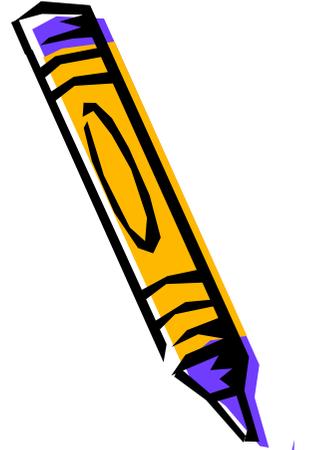
思考：

1. 自己有未完成事件，他人情緒引發自己內在潛藏的感受
2. 自己與他人界限不清，常受他人情緒影響



## 常見阻礙他人表達情緒的語句

- 給建議：你可以---
- 安慰：別難過了，事情過了就算了
- 教訓：我老早就告訴過你了
- 質疑：為什麼你會有這樣的想法/感覺呢？
- 批評：你反應失當/你太武斷了



# 如何有效表達心中感受

- 先覺察自己真正的感受
- 選擇適切的時機表達
- 清楚具體的表達
- 使用「我訊息」

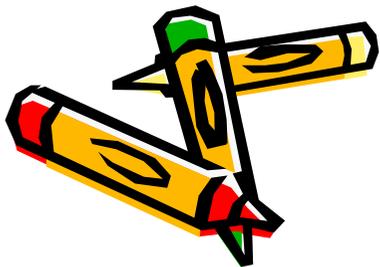
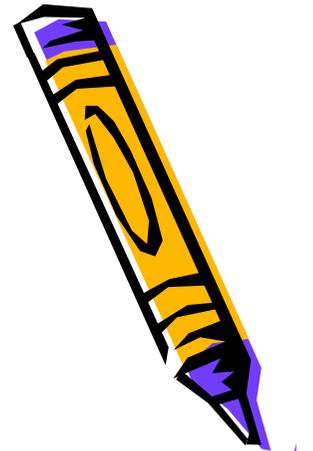
當---時候(陳述引發你情緒的具體事情或言行:  
當你說不能去畢旅時)

我覺得---(陳述你的感受, 如: 我很失望)

因為---(陳述引發你情緒的理由, 如: 因為我期待可以和你多一些時間相處)

- 表達正面情緒, 可以增進良好關係

我喜歡和你在一起, 讓我覺得輕鬆自在  
謝謝你幫我, 讓我減輕很多負荷



# 較有效面對他人情緒的方式

- 積極傾聽

生理專注 VS 心理專注

反映內容/感覺/行為涵義/內容涵義及感覺

- 同理心

**知覺技巧：**對他人情緒的認知(我們在相同情境的經驗/我們對該情境的想像/我們對他人在相同情境的觀察)

**溝通技巧：**對他人情緒的反應

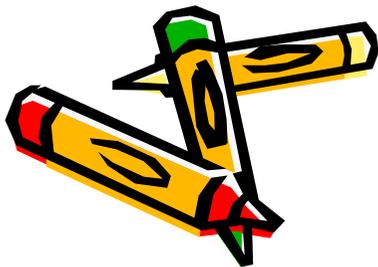
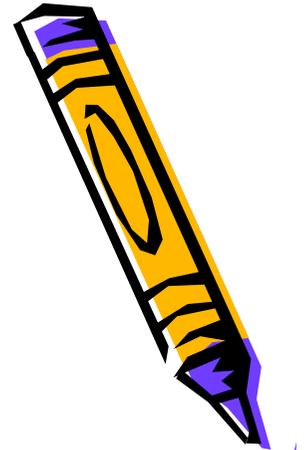
簡述語意 VS 溝通技巧

語法練習：

因為---(事實內容陳述)

你覺得---(情緒內容陳述)

你已經那麼努力了，結果還是不如意，你一定很挫折。



# 常見處理衝突的模式 (曾端真、曾玲珉，1996)

處理衝突模式：退縮/投降/攻擊/說服/討論

**解決衝突過程：暫停—思考—行動**

**暫停：**面對衝突時，先不急著反應，冷靜問自己

現在發生什麼事？

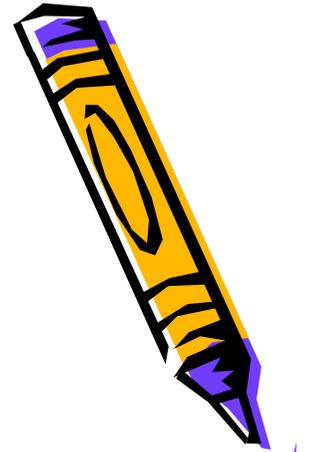
我感覺如何？

其他人感覺如何？

我希望產生什麼結果？

**思考：**問自己，我能做什麼？想出解決的方法。

**行動：**採用一個最好或最能接受的方式



# 管理情緒的方法

- What-我現在有什麼情緒

集中注意力在你現在的感覺

覺察外在(五官知覺)、內在(自己身體與情感所感受到的事物)、中間領域(透過抽象化過程解釋訊息)

記錄情緒增進認識與覺察

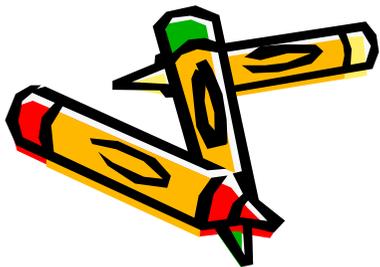
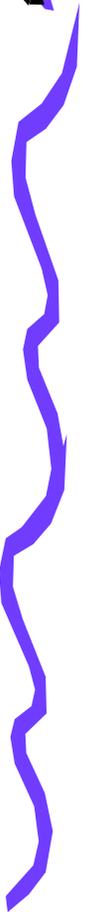
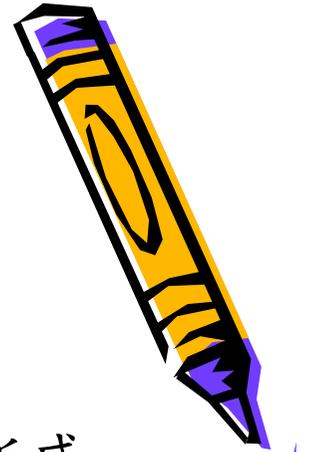
- Why-我為什麼有這種感覺(情緒)

區分理性與非理性想法

- How-如何有效處理情緒

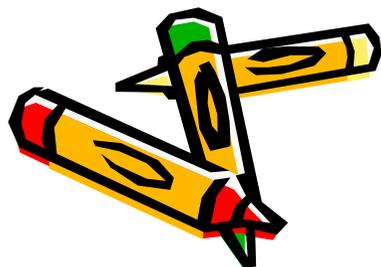
緩和情緒：身心鬆弛/找人傾訴/轉移注意力

轉換情緒：改變想法改變心情/覺察、接納、承認  
自己的感受

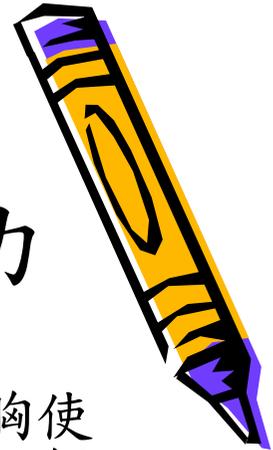


## 社交測試-應對複雜人際關係的能力

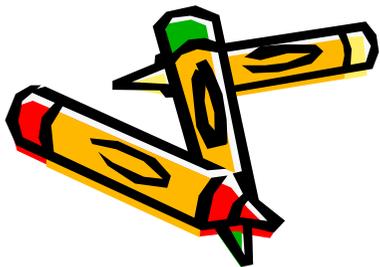
- 在一個晴空高照的日子，最適合出遊。假如，你和你的朋友漫步在森林之中，無意中發現了一間隱藏在林中的建築物，依你的直覺，你會認為這是何種建築物？
- (文章來源): 星島環球網 [www.singtaonet.com](http://www.singtaonet.com)
- 1. 小木屋 2. 宮殿 3. 城堡 4. 平房住家



# 社交測試-應對複雜人際關係的能力

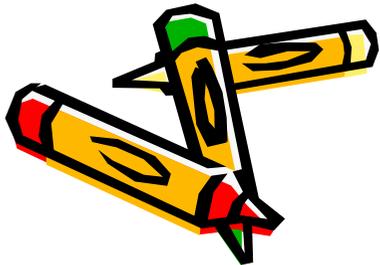
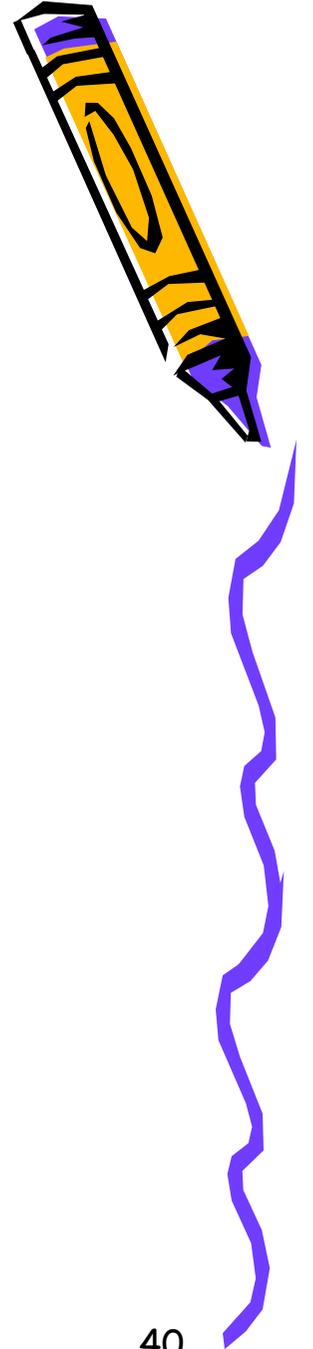


- **小木屋**：你是一個能忍別人所不能忍的人，寬大的心胸使你對任何事物都抱著以和為貴的態度，基本上你就是一個完美的人。
- **宮殿**：你是一個思路極細的人，對於身邊的事物都能有良好的安排，凡事都在你的掌握之中，雖說不上城府極深，但對於複雜的人際關係卻能處理的很好，如魚得水。
- **城堡**：你可說是本世紀最利害的人際高手，你比選宮殿的人對事物的觀察更敏銳，更能看透人心，在這方面別人總是望塵莫及，而你也一直以此一特性自豪，樂此不疲。
- **平房住家**：你是一個生平無大志的人，也沒有甚麼企圖心，雖然對周圍的感應能力並不差，但你凡事僅抱著一個平常心罷了，這種人最大好處就是平凡，沒有煩惱壓力。



# 衝突管理技巧

- 關注關係層次意義
- 支持性溝通
- 用心聆聽
- 為自己的思想、感受與議題負責
- 查驗知覺
- 尋找共識點
- 尋找保留對方面子的方法
- 想像未來你會怎麼想



# 衝突中有效溝通的守則

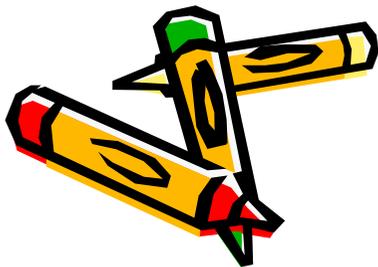
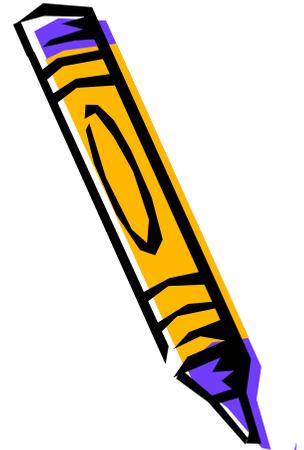
- 聚焦於整體溝通系統
- 有目的地抓準衝突時間
- 以我贏你贏為目標
- 對你自己、你的伙伴還有你們的關係誠實
- 適當時展現善意
- 採取雙方觀點(瞭解自己的觀點和他人的觀點)
- 擁有你的感受與思想(自己必須為感覺負責，而不是別人)

卸責語言: 你太霸道；你傷害我(X)

負責語言: 我覺得你太霸道，因為你大喊(O)

負責語言: 承擔責任/較多敘述/具體形容/避免防衛/較誠實(你  
害我覺得--)/掌握感覺

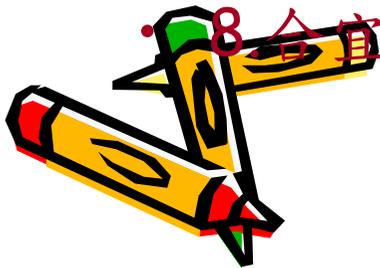
語言註記: 評估時指出特定的時間和情況(例如 2013年5月10日  
人際關係作業遲交)(O)



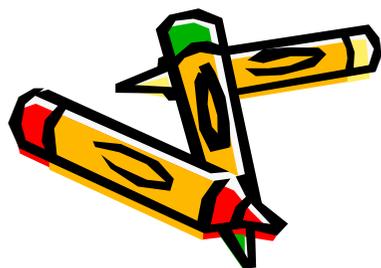
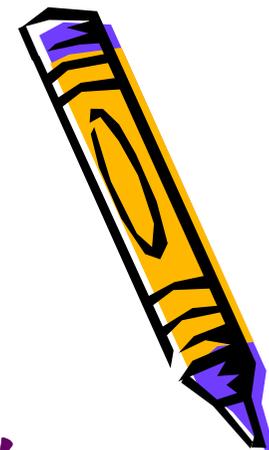
# 練習讚美



- **1.幽默:** 先生是考古學家，所以當他的太太最幸福了，因為太太越老先生越愛。
- **2.差異:** 雖然都是黑色晚禮服，但是斜領更襯托出別致的設計與脫俗
- **3.針對性:** 這件事--，因為有你的---作為，才能---，令人佩服。
- **4.不定時:** 挑好的表現時機，給予讚賞
- **5.比較性:** 暖色系比寒色系更顯出你的好氣色及青春活潑
- **6.直接具體:** 直接且具體表達讚美(本質內容)
- **7.讚美細節:** 讚美行為的細節處
- **8.合宜:** 讚美要合實際不浮誇

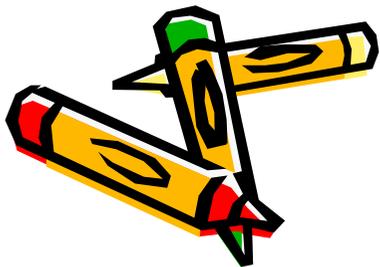
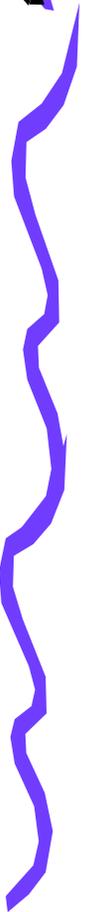
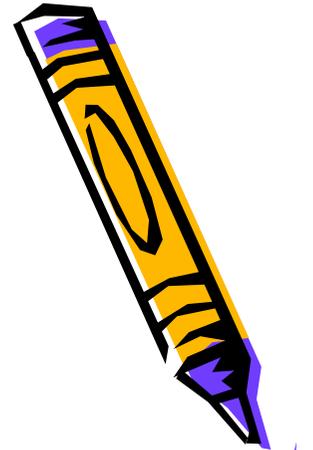


# 與老師學生接觸的服務 實例練習



# 服務顧客是誰？

- 顧客是我們的——同事
- 顧客是我們的——朋友
- 顧客是我們的——老師
- 顧客是——學生
- 顧客是……參與我們工作的人



# 初始印象 55-38-7 法則

## 第一次見面認識

第一印象 55%--態度

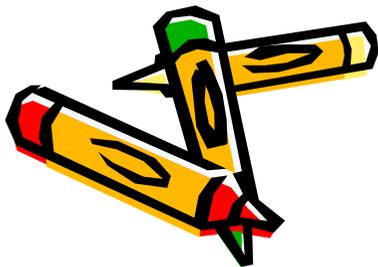
第二印象 38%--外表與打扮

第三印象 7%--說話內容

態度決勝千里

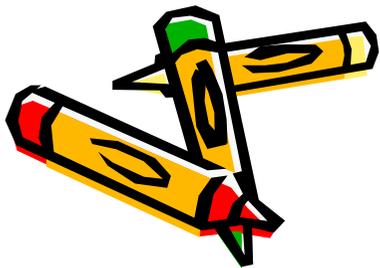
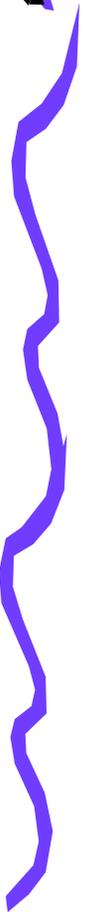
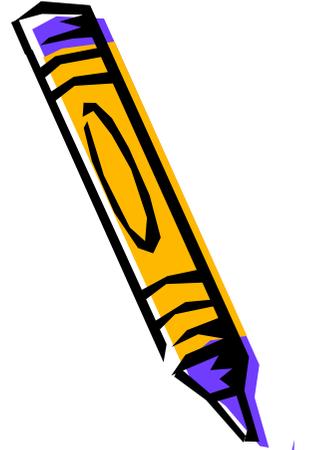
正確原則要堅守，  
但行事不能尖銳而傷害別人。

澄巖法師靜思語



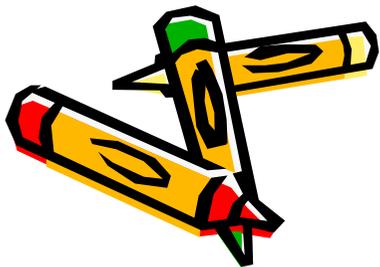
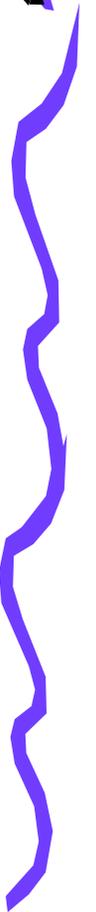
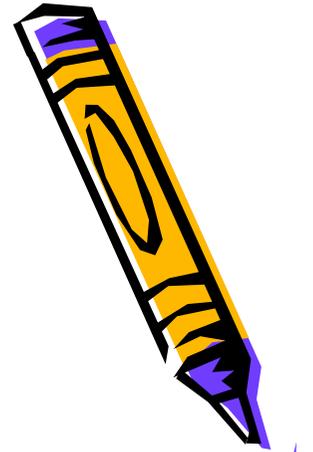
# 卓越客服十句訣

- 心要熱
- 頭要冷
- 嘴要甜
- 臉要笑
- 眼要亮
- 耳要尖
- 鼻要靈
- 手要快
- 腰要軟
- 皮要厚



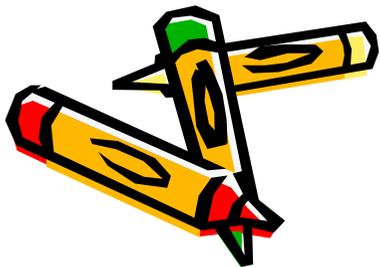
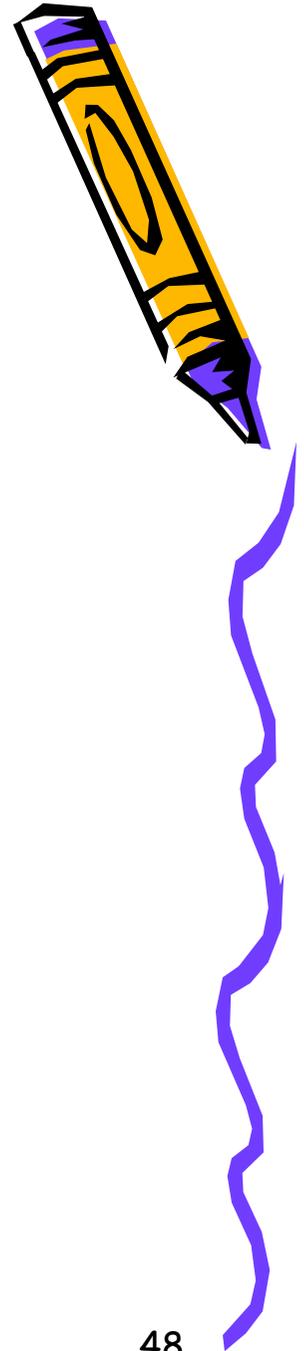
## 溝通目的、情境、需求、功能不同

- 平時與教師、學生互動時
- 辦理日常工作任務時
- 教師違反規定、學生違反規定時
- 不能承擔教師、學生責任時
- 發生特殊事件教師、學生主動詢問要求時
- 情緒強烈的教師、學生時(可能有攻擊行為時)
- 教導教師、學生工作流程時
- 教師、學生行為失當時
- 教師、學生與學校同仁衝突時



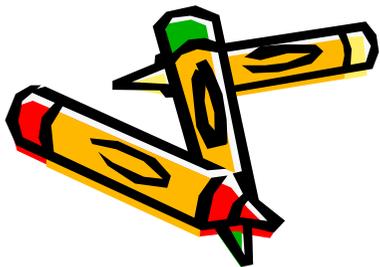
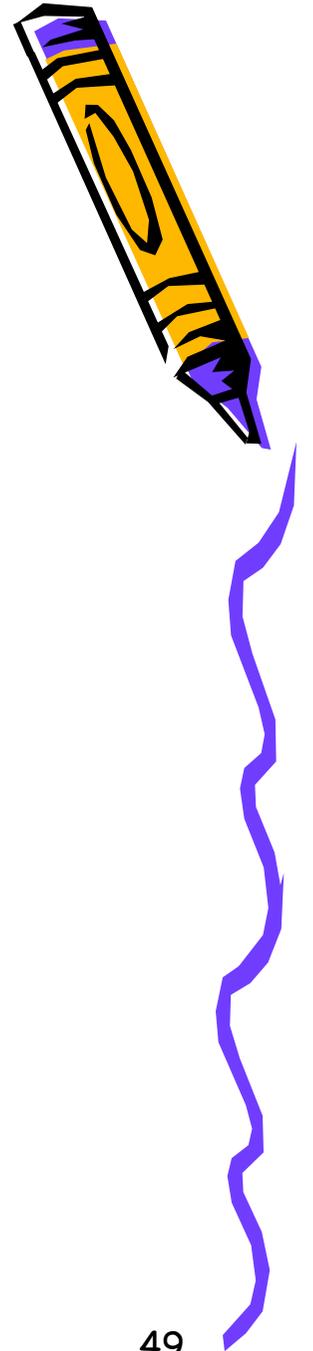
# 服務用語與資訊傳達

- 同盟化的用語
- 正向化動機與行為的用語
- 團隊化與角色責任化的用語
- 服務媒介的公開與接觸
- 服務步驟化與簡易化



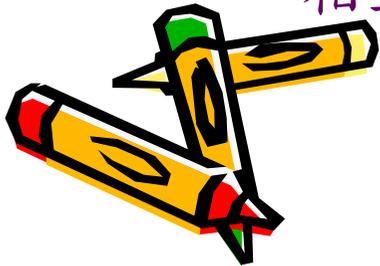
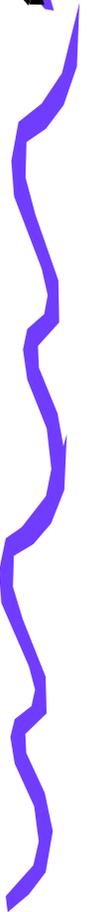
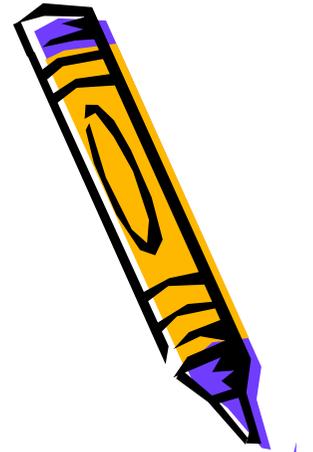
## 溝通態度

- 不妄語，說真話
- 不綺語，不誇飾
- 不兩舌，不挑撥
- 不惡口，不罵人
- 對人無益不說
- 對人有益，三思而後說
- 說話效果不佳，再學習、再練習



# 溝通與服務的態度

- 具體明確免誤會 重複驗證增理解
- 主動熱情不過度 控制情緒保專業
- 同理聆聽不批評 正向解讀不攻擊
- 主導互動不獨佔 主動詢問不等待
- 不問隱私保安全 不涉衝突免兩難
- 退讓中立不爭執 自信專業有所為
- 溫和親切多感謝 適時道歉減爭端
- 有效教導不含糊 實例引導少說教
- 接納客觀給希望 自我揭露增了解
- 引導情緒不失控 提供建議有彈性
- 真誠鼓勵保幽默 面對困局不逃避
- 相互支持求諒解 求助他人解疑難



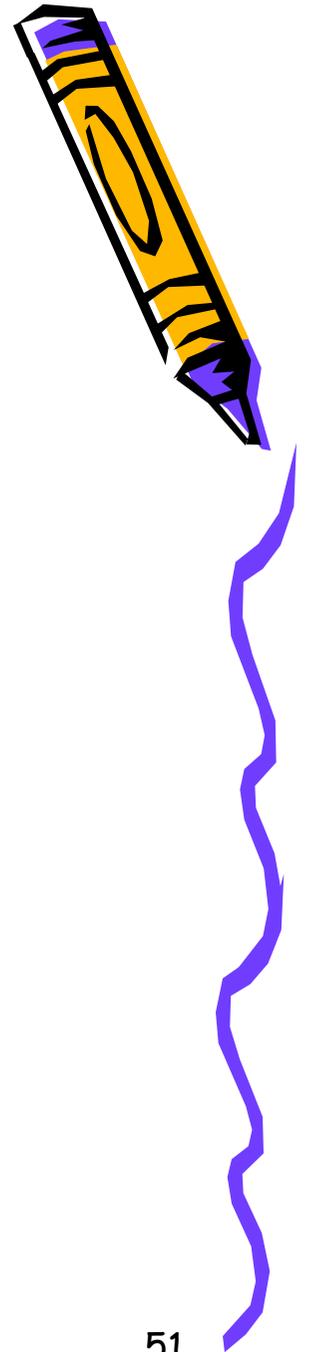
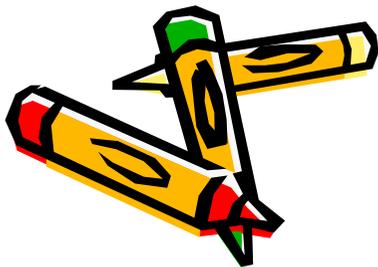
# 人類的表演藝術--服務

亞里斯多德

- 表現出眾是由訓練所賜
- 我們能有今天，是不斷練習的結果
- 出眾不是行動，而是一種習慣

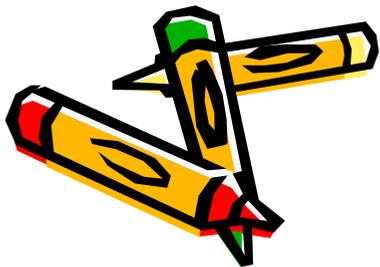
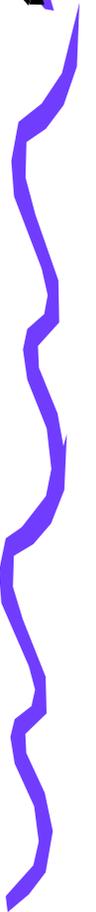
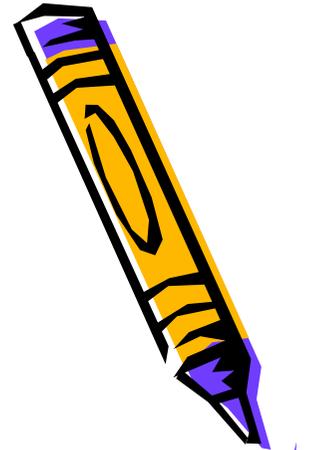
服務的能力

1. 觀察
2. 傾聽
3. 表達



# 參考影片

- 說話的溫度(1' 12" )
- 聆聽的藝術(1' 45" )
- 溝通7大哲學(2' 02" )
- 成熟的溝通\_(360p).flv (2' 08" )
- 晚歸-抱怨生氣判斷力溝通方法(47" )
- 結婚前男女朋友對話(1' 29" )
- 雅虎奇摩網職場人際關係(2' 39" )



感謝聆聽

敬請指教

