



國立臺灣大學

數學發展中心

Center for Teaching and Learning Development



你聽懂了嗎？ 溝通技巧與有效學習

社會工作學系

暨

北二區區域教學資源中心副執行長

陳毓文教授

溝通的意義

◆ 定義：

將訊息以及其意涵，經由各種方法或媒介，傳遞給他人的程序。

- ◆ 訊息：消息、事實、思想、態度、觀念等
- ◆ 方法或媒介：文字、語言、動作、表情等
- ◆ 目的：有助了解、促進人際和諧



用心溝通

◆ 溝通的重要：

◆ 美言一句三冬暖、惡語傷人六月寒

◆ 人際衝突的關鍵

◆ 誠心誠意與虛情假意



◆ 溝通背後的心態才是最重要的

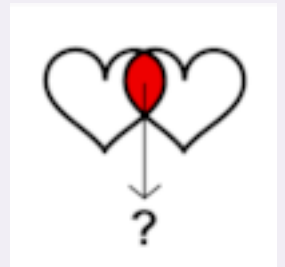
同理心的運用

◆ 定義：

能站在對方的立場去瞭解其心情與感受，能以自己的語言表達對方的表情與感受，且不要對其情緒的表達有所判斷或批評。

◆ 同理溝通的好處：

營造傾聽、接納、溫馨和尊重的態度，使對方願意表露感受、表達看法。



同理心的執行步驟

- ◆ 學習辨識自己和他人的感覺或情緒
- ◆ 瞭解自己的情緒反應類型（偏正向或負向的？）
- ◆ 傾聽與觀察（包括語言及非語言的表達）
- ◆ 將對方表達的情緒反映給對方：您可以用下列方式來問：
「您覺得」；「聽起來」；「您好像」；「我聽到的」，
「您好像覺得」；「你說的是」；「我覺得你感到」；
「從你剛剛說的，我的印象是」；「如果我有聽清楚的話，
你的意思是」……等等。
- ◆ 簡述語意：傾聽對方話中意涵，以簡單不重複的話回應，使對方知道自己很專注，也可以印證自己對他想法和感受的瞭解是否正確。

小問題

根據調查，與人溝通一週後，下列何者讓人留下最深刻的印象？

- (1)口才內容
- (2)肢體表情
- (3)聲音腔調

積極傾聽

- ◆ **積極傾聽 (listen) 包括：**
 - ◆ **非口語的回應：目光接觸、臉部表情（微笑、點頭），肢體語言**

口語表達固然重要，但是你的外在肢體語言傳達了什麼？

積極傾聽

- ◆ **鼓勵式的語言**：「mm-hm」、「是的」、「真的」、「我知道」等，**避免判斷性或懷疑性的字眼**（如：有嗎？是這樣的嗎？我有嗎？）。
- ◆ **摘述、釐清**：聽完後用自己的話語整理所聽到的訊息，以供對方回饋、澄清使用。
你剛剛說老師都沒有好好教，請問老師的哪些做法讓你有這樣的感覺？

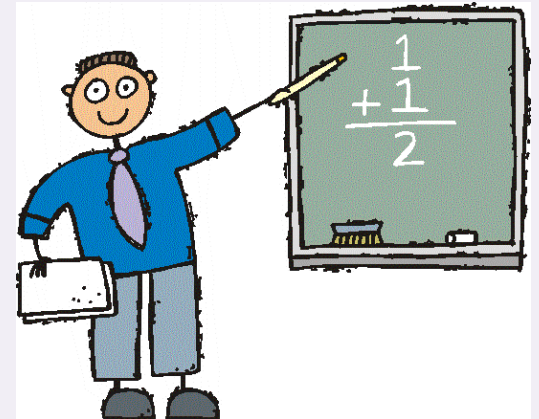
二要二不原則

要：支持性的建議

具體且針對你所觀察的行為

不：批評性的指正

個人特質的指正



支持性的建議

- 支持 ≠ 只說正面和優點或者好聽的話
- 支持 =
即使你在指正、教導對方的缺失，
對方仍能感受到你的語氣是友善的，
在討論缺點的同時也能看到優點。

小問題

當你覺得學生所準備的資料太多、太雜，以致講太快時，你通常會怎麼建議他改善？

- (1) 你講得太快了，學生可能沒辦法聽懂。
- (2) 你的資料要準備少一點，這樣學生才有辦法消化學習。
- (3) 你準備的資料很豐富，但是應該要少一點、講話慢一點，這樣學生才能學習。

支持性建議範例

從你的表現中，我覺得你準備的資料**很豐富、很用心**，也看得出**你很想將這些資料與同學分享**；

但是在分享的過程中，可能因此而讓自己說話的速度變得太快；學生無法消化或不懂你要討論的重點是什麼…。

具體、針對行爲，而非個人特質的指正

- 你們討論時專心一點好嗎？ →
- 我發現在討論的過程中，很多同學在做自己的事，沒有確實參與討論。
- 你太求好心切，以致東西太多 →
- 我覺得你準備的資料很豐富，其中第三點最能夠幫助同學了解討論的重點，其他部分則可以講少一點。

練習一下

- 你對學生的反應太冷漠 →
- 你在和同學討論時，眼光可以看著他們，觀察他們的反應，並適時回應你的觀察。
- 你不要這麼害羞 →
- 你說話的聲音太小，坐的位置比較遠，可能會有同學聽不到。

注意語氣

◆ 溫和、鼓勵、注意當下：

- ◆ 你的感受：「我很高興你…」、「抱歉，我沒有聽清楚你說的話」。
- ◆ 對方感受/行爲：「聽起來你很高興」、「你聲音有些顫抖，好像不舒服」。
- ◆ 雙方關係：「很高興你信任我，願意和我分享你的看法」。

避免一些慣用語

- ◆ 多用「我」：
 - 「你讓我很擔心」 →
 - 「我很擔心」
 - 「這種事情啊！常常發生啦！」 →
 - 「你說的事，我以前碰過，我知道會令人覺得很不好意思」
- ◆ 少用「但是」(條件化)：
 - 「我願意教你，但是你要能夠常常練習」 →
 - 「我願意教你，而且我希望你能夠常常練習」
- ◆ 避免「總是」、「決不」：
 - 「你總是教不會」 →
 - 「你現在的態度讓我很難教你」
- ◆ 少用「應該」、「必須」：
 - 「這題你應該要會才對」，此句含有責備之意 →
 - 「這題你可以試著完成它」

改變別人 VS. 改變自己

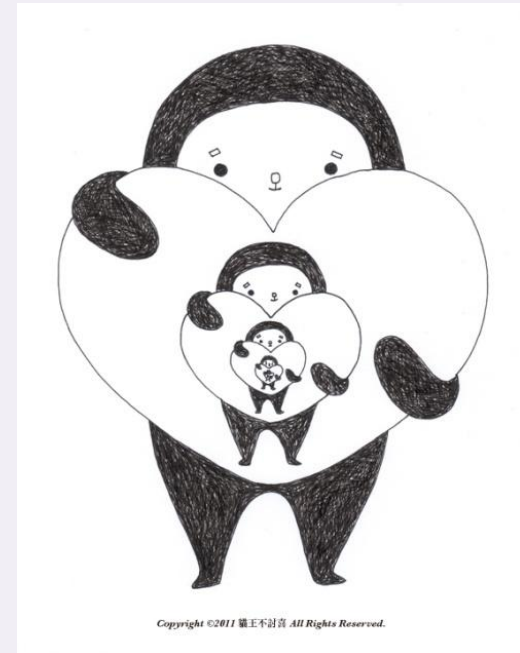
- 學生：這樣的演講，真希望老師能夠來聽。
- 老師：學生實在應該要聽聽今天的演講。
- 教學助理：如果我的老師跟學生都來聽今天的演講有多好！

所提的對象都是別人，而不是自己！

改變別人之前，先得改變自己！

促進學習的溝通原則

- 尊重學生、眼光對視
- 發掘優點、欣賞長處
- 運用幽默、化解尷尬
- 不斷反省、勇於認錯
- 心存寬容、接納異己



結語

溝通技巧要**多用心**、**多練習**！



因為我們也有**情緒**和**立場**！