



 NTU
CHILDREN AND FAMILY
RESEARCH CENTER
國立臺灣大學中國信託慈善基金會
兒少暨家庭研究中心

溝通技巧

有效溝通的技巧



報告人：黃瑋瑩

日期：2015年12月14日(一)

課程大綱

- 練習發出清楚、明確的訊息
- 瞭解語言和非語言溝通管道送出相同訊息的重要
- 辨別好的與不好的傾聽行為
- 積極傾聽的語言和非語言線索
- 重述的練習
- 避免誤解



溝通的管道

- 語言溝通：指所使用的特定字詞，及說話時的聲調變化，包含說話、音樂、文字和視聽內容。
 - 非語言溝通：肢體語言，包含舉止、面部表情、身體位置、身體姿勢和手勢。
- 溝通大部分(65%~80%)是以非語言方式進行。



3

溝通的類型

- 發送技巧：要清楚與明確，確保語言和非語言這兩種溝通管道送出同樣的訊息，說的內容和方式是一致的。
- 接收技巧：要注意、傾聽與回饋，理解其他人的想法、信念、感覺和意見。



4

遵循指示-練習1

1. 向兒少讀出下列指示。
2. 請兒少遵循指示。
3. 挑幾個兒少示範他們如何遵循指示（應該都不一樣）。
4. 和兒少討論句子裡的哪個字詞模稜兩可，要怎麼說才會更明確。



5

口頭指示

- 把你的筆放在紙旁邊
- 將紙折成4份
- 完成時表示一下
- 在頁面上方寫下你的名字
- 將頁面標明1到10
- 把書翻到下一個單元



6

案例討論

- 小華的媽媽對他說，他房間亂七八糟沒收拾好。但媽媽對他大喊的同時，面帶微笑。不同的訊息混合在一起讓國強感到迷惑，不知道媽媽到底有沒有在生氣。



- 你曾有過哪些發送或接收的混合狀況呢？

7

積極傾聽的技巧

- 語言技巧：
傾聽者會說：「嗯嗯」、「對」、「沒錯」
且不打斷說話者。
- 非語言技巧：
有眼神接觸、臉朝向說話者、稍微前傾、微笑、點頭、有興趣的表情。



8

非積極傾聽的技巧

- 語言技巧：
傾聽者什麼也不說、打斷說話者、
在錯誤的時機大笑。
- 非語言技巧：
沒有眼神接觸、臉朝向其他地方、沒有微笑、
沒有點頭、露出無聊的表情。



9

語言/非語言線索-練習2

- 兩人一組
- 其中一個人當「A」，另一個人當「B」
- 請A花一分鐘時間向B描述A最近讀過的一本書
- 請B以積極傾聽的方式，向A表示出積極傾聽
- 大約一分鐘之後，讓A再跟B說一次同樣的內容，
但B要以任何方式表現出自己沒有在聽
- 互換角色，重覆同樣的練習



10

討論

- 對方用了哪些語言線索，表示他沒有傾聽或是他有積極傾聽？
- 對方用了哪些非語言線索，表示他沒有傾聽或是他有積極傾聽？



11

曾被誤解的分享

- 誤解的定義：接收者對訊息意義的理解與發送者不同，造成溝通失敗的結果。
- 覺得什麼話會造成對方的誤解？
- 提出常見因溝通不良造成的誤解？
- 你曾有過被誤解的經驗嗎？
- 你認為當時被誤解的原因是什麼？



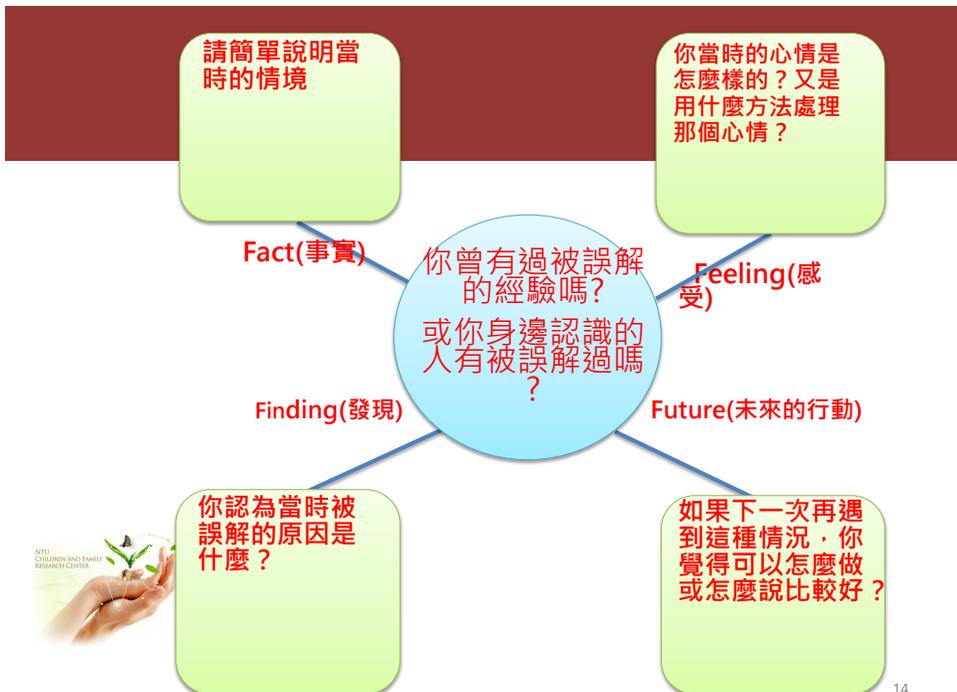
12

避免誤解的技巧

- 1. 以語言和非語言管道**發送**同樣的訊息。
- 2. **內容要明確**，如稍後改為明確的時間點。
- 3. **提出問題**，如發送者問：「你明白我的意思嗎？」，或是接收者問：「你的意思是……？」
- 4. 向發送者**重述**訊息，或以自己的話再說一遍，如發送者說：「不要太晚回家」，接收者可以說：「你的意思是要我11點以前回家嗎？」



13



14

練習題2-2

- 誤解狀況1：

你不懂回家作業要做什麼，所以決定不做功課。隔天，老師說她對你的上課態度不佳，感到很失望。



- 如何避免誤解產生呢？

15

練習題2-2

- 誤解狀況2：

你爸媽同意去接你和你朋友。你跟爸媽說，你們會在火車站等。結果，他們找很久才找到你們，因為火車站很大。



- 如何避免誤解產生呢？

16

練習題2-2

- 誤解狀況3：

你約了朋友來家裡，她打電話告訴你，她很快就到了。但是她過了兩小時才到。這段時間裡，你被困在家裡等她，不能出門辦其他事。



- 如何避免誤解產生呢？

17

重述練習-練習3

兩人一組，一人練習發送，一人練習接收並重述：

- 捷運站要怎麼走？並請他重述一次。
- 圖書館借書的程序？並請對方重述一次。
- 洗手(濕搓沖捧擦)的程序？並請對方重述一次。
- 中午如何領取便當？並請對方重述一次。
- 吃完午餐如何收拾廚餘和餐具？並請對方重述一次。



18

改善溝通行動計畫

- 描述在家、學校以及和朋友一起時，發生溝通不良及誤解的情況，請寫下當時狀況及可以如何改善你的溝通。

※地點：在學校

※情境：（溝通不良、誤解的情境）

※我能怎麼做：



19

改善溝通行動計畫

※地點：在家裡

※情境：（溝通不良、誤解的情境）

※我能怎麼做：



20

改善溝通行動計畫

※地點：和朋友在一起

※情境：（溝通不良、誤解的情境）

※我能怎麼做：



小叮嚀：課堂所學的溝通技巧，要實際運用在生活中喔！

21


 NTU
 CHILDREN AND FAMILY
 RESEARCH CENTER
 國立臺灣大學中國信託慈善基金會
 兒少暨家庭研究中心

謝謝聆聽

