

台北市居家服務督導員訓練— 溝通表達技巧訓練



長庚科技大學老人照顧管理系
劉家勇助理教授

授課大綱

▶ 溝通的意義

- ▶ 傾聽

- ▶ 同理（關心／觀察／觀想）

- ▶ 澄清（詢問／簡述／）

- ▶ 助人反應（支持／詮釋／稱讚／建設性批評）

▶ 表達訓練

- ▶ 會談技巧

溝通的意義



我們生活周遭及新聞整天播放大大小小的糾紛，
雙方各說各話的場面。

溝通真的這麼困難，
還是我們其實不懂得溝通？

學校不教？！
父母不會？！
自己不學？！

傾聽 – 五個階段

1. 注意
2. 了解
3. 記憶
4. 評估
5. 反應

傾聽—階段五—反應

一個人如何接收及回應訊息

- ▶ **同理(empathy)**：適當、有效反應的基礎。
- ▶ **同理心**：能偵查(detecting)與辨識(identifying)他人的情緒狀態, 並給予適當的反應。
- ▶ **影響偵查與辨識他人的情緒狀態的能力的因素**：
 1. 相同的情境**經驗**
 2. 對該情境的**想像**
 3. 對他人在相同情境的**觀察**

同理心

1. 偵查與確認感受

1-1 : Other oriented VS. I oriented

1-2 : 將心比心 - 從他人的眼光看事情

2. 適當的反應

2-1 : 了解發生的事

2-2 : 了解對方的情緒感受

2-3 : 願意繼續傾聽並給予安慰or/and協助

增進同理心的能力

- ▶ 1. 對人的關心
- ▶ 2. 對他人觀察的專注程度
- ▶ 3. 實務的做法：
 - 3-1 : 專注於語言及非語言的訊息
 - 3-2 : 關心他人
 - 3-3 : 想想自己在相似情境下的感受
 - 3-4 : 觀察他人的行為猜測其情緒狀態
 - 3-5 : 將知覺的感受與對方做確認

澄清意義

- ▶ 溝通的最大阻礙 - 誤會 - 不專心、急躁
- ▶ 澄清意義的技巧：
- ▶ 1：詢問(questioning) - 引出更多必要的訊息
但不會引起負面情緒或心理防衛
 - 1-1：問題要具體
 - 1-2：措詞與用語：ex：「什麼？」「怎樣？」
 - 1-3：正向的非語言行為：說話的方式
 - 1-4：歸諸自己：避免防衛

澄清意義

詢問的練習一：Sherry 走出會議室說：「他們有又否決我的企劃案」。

▶ 詢問一：「對於妳的企劃案，妳在會議中有詳盡說明嗎？」

→ 隱含對Sherry 的指責or能力的評價

▶ 詢問二：「會議中，他們有說明為什麼否決妳的企劃案嗎？」

→ 無評價性的探尋更多訊息

澄清意義

詢問的練習二：

Karen & Mark 參加公司宴會回家的路上，

Karen說：「每次和主管聚會都覺得很不自在」

Mark：什麼聚會妳覺得自在過？

→和主管的聚會中，是什麼讓你覺得不自在呢？是哪些人？事？話題？情境？

澄清意義

2：簡述語意(rephrasing)

- (×)重複
- 將聽到的意思用自己的話表達出來

2-1：簡述語意的類型：

- 2-1-1. content paraphrasing - 意義內涵
- 2-1-2. feelings paraphrasing - 情緒感受

澄清意義 - 詢問 & 簡述語意

練習

Anna : 「今天是Danny的生日, 我今晚安排了一個盛大 surprise party, 我知道Danny常常不確定我是否重視他, 但今晚他會知道他在我心中有多重要」

詢問 :

內容簡述 :

感受簡述 :

澄清意義 — 示範

Anna : 「今天是Danny的生日,我今晚安排了一個盛大的 surprise party,我知道Danny常常不確定我是否重視他,但今晚他會知道他在我心中有多重要 」

詢問 : 「是怎樣的 surprise party,有什麼特殊的安排嗎? 」

內容簡述 : 「我想你安排了一個超乎Danny預期的盛大生日派對」

感受簡述 : 「聽你這麼說,對於今晚的驚喜派對,妳一定很興奮哦!」

澄清意義 - 練習

Anna : 「今天上李老師的課還是一樣無聊, 他能不能找點有趣的內容, 真是有夠乏味的」

詢問 :

內容簡述 :

感受簡述 :

澄清意義 - 練習

Anna : 「每個人都在討論流星花園第二集,但是我沒看過,我一向不太看那些「白痴電視節目」」

詢問 :

內容簡述 :

感受簡述 :

澄清意義 - 練習

Anna : 「我不知道是誰的問題,我最近和我男
(女)朋友處的不太好」

詢問 :

內容簡述 :

感受簡述 :

助人的反應(helping responses)技巧

助人反應：對他人感受、經驗，或擁有情緒的
權利表達支持。

1. 支持(supporting)
2. 詮釋(interpreting)
3. 稱讚(praising)
4. 建設性批評(constructive criticism)

助人的反應技巧 – 支持

支持 – 表達對他人情緒的關心

1. 支持正向情緒 – 同理的能力

練習：室友一進們就興奮的對你說：我研究所推甄上了, 真是出乎意料!!

你的支持性反應 ??

→我真為妳高興, 妳一定很興奮!!

2. 支持負向情緒

助人的反應技巧 – 支持

2. 支持負向情緒 – 同理的能力 – 讓對方知道它可以有
那樣的感受

Ex : 失望、幻滅、被拒絕、被傷害……

練習 : 室友放下手機, 幽幽的對你說 : 「我最好的朋友
剛剛打電話跟我坦白她跟我男朋友已經在一起兩
個月了」

妳的支持性反應??

→ 妳一定很傷心被好友與男友背叛, 我能做點什麼嗎?

助人的反應技巧 – 支持

練習 – 你可以分辨不同嗎??

室友：我這麼努力做的報告卻被老師退回，氣死人了

反應一：我可以了解妳的憤怒，妳這麼努力怎麼會被退回？

反應二：被退？我可以了解妳為什麼這麼生氣，妳這麼努力，這真是一種打擊

支持是表示對事實與情緒的了解
而非不實或討好式的評論

助人的反應技巧 – 支持

2. 支持負向情緒

2-2非語言性的支持 – 高度情緒困擾下

情境：球賽最後七秒中仍落後對手兩分Kelly攔截到球在三分線外出手結果球在籃框繞了兩圈沒進，在全場嘆息聲中球賽結束了Kelly沮喪的走道教練面前忍不住哭了：「都是我太心急，我讓球隊輸了這場球」

教練的回應 ??

助人的反應技巧 – 支持

情境：球賽最後七秒中仍落後對手兩分Kelly攔截到球在三分線外出手結果球在籃框繞了兩圈沒進，在全場嘆息聲中球賽結束了Kelly沮喪的走道教練面前忍不住哭了：「都是我太心急，我讓球隊輸了這場球」

教練反應一：Kelly，不要難過

教練反應二：沒關係，Kelly，輸球不是妳的錯

教練反應三：先拍拍她的肩，Kelly我知道你很難過，但你知道嗎，如果你沒有抄到那個球，我們連反敗為勝的機會都沒有

助人的反應技巧 – 支持

有效的支持性反應：

1. 仔細傾聽
2. 同理其情緒
3. 簡述對其情緒之理解
4. 以適當之非語言行為輔助
5. 提供能力可及的適當協助

助人的反應技巧 – 詮釋

詮釋(interpreting)：

指出不同的觀點或隱含的意義，幫助人們從不同的角度看事情幫助人們看出被忽略的其他可能性

助人的反應技巧 – 稱讚

稱讚-增強正向行為

- 針對具體的行動
- 配適的用語

1. 明確指出妳所稱讚的行為
2. 指出該行為帶來的正面結果或感受

助人的反應技巧 – 建設性批評

1. 要求建設性批評 – 原則

- 1-1 : 主動、真誠要求避免心理衝擊
- 1-2 : 相信建設性批評對自己有幫助
- 1-3 : 以具體的問題要求批評
- 1-4 : 避免語言和非語言線索的矛盾
- 1-5 : 對給予真誠批評的人表達感激
- 1-6 : 確定對批評的確實了解

助人的反應技巧 – 建設性批評

2. 給予建設性批評 – 原則

- 1-1 : 確認對方接受建設性批評的意願與準備度
- 1-2 : 正確具體的描述事件或行為
- 1-3 : 盡可能先給稱讚再批評
- 1-4 : 即時性
- 1-5 : 針對個人可改善的部分
- 1-6 : 盡可能提出明確實際的建議

助人的反應技巧 – 建設性批評

練習一：妳搭一位認識兩個月的同班同學的便車到學校，平時交往狀況都不錯，但她開車開的太快又不禮讓行人並且沿路亂按喇叭

練習二：妳的一個好朋友很熱心很喜歡給意見並且習慣性的每句話最後都會加上一句「這樣妳懂嗎」妳側面聽到一些對她的批評，也知道一些人避免跟他交談作為好朋友的你如何給予建設性的批評

有問題的反應(problem response)

- ▶ 1. irrelevant response - 不相關的反應
- ▶ 2. tangential response - 轉移話題的反應
- ▶ 3. incongruous response - 不一致的反應
- ▶ 4. interrupting response - 打斷式的反應

表達訓練



表達三部曲

- ▶ 敢開口
- ▶ 說清楚
- ▶ 意明確
- ▶ 排情緒
- ▶ 表同理

敢開口

- ▶ 「不可能」常被掛在嘴上
 - ▶ 想要加薪或請假，沒開口就會先說「老闆不可能同意的啦」然後打消主意
 - ▶ 婆婆不可能同意的
- ▶ 表達的是勇氣！

說清楚

- ▶ 去除誤會，或是說服對方
 - ▶ 讓對方能接受自己希望的做法
 - ▶ 你好、我好、共好
- ▶ 清楚自我目標
 - ▶ 這場對話我需要達成的目標是什麼？
 - ▶ 我的「最底線」？

意明確

- ▶ 避免陷入沒有邏輯的爭執
- ▶ 無法邏輯清楚的向人解釋前因後果
 - ▶ 在星巴克聽到隔壁媽媽在罵小孩：「你給我乖乖坐在椅子上！你再坐在地上我要生氣了，我不愛你了喔！」

排情緒

- ▶ 憤怒是一種工具，可以讓對方/自己達到目的？！但不好駕馭！！
- ▶ 情緒也是一種威脅，對人對己皆然！

表同理

- ▶ 换位思考的能力：是瞬間轉化成對方的立場看事情，即「感同身受」的能力。
- ▶ 同理心技巧的運用（關心/觀察/觀想）

會談技巧



會談技巧

● 會談與一般談話的差異

1

會談內容是一種有方向或目標的對話

2

會談過程中工作者或案主都有其職責

3

會談強調是一種專業關係的實踐過程

4

會談是一種有計畫的增進案主的行動



會談技巧

● 會談與一般談話的差異

5

會談是一種接受案主請求協助的過程

6

會談重視事前與相關事項的周延安排

7

會談對於不愉快的情緒表達不需避免



主要會談技巧

● 會談的階段- 開始階段

- 1 打破陌生
- 2 建立專業關係
- 3 確立會談目的

主要會談技巧

●會談的階段- 討論階段

1

會談的範圍，是指選擇足夠的領域作為會談的內容

2

深度是指對某些特定範圍,做更深入的探討.

主要會談技巧

- 會談的階段- 結束階段

1

會談的結論

2

不帶怨懟離去

3

約好下次會談的重點

主要會談技巧

● 會談的技巧- 觀察的技巧

1

肢體語言

2

語氣與語法

3

距離



主要會談技巧

● 會談的技巧- 單一技巧

1 傾聽的技巧

2 提問的技巧：a. 封閉式 b. 開放式 c. 引導式

3 詢問與澄清

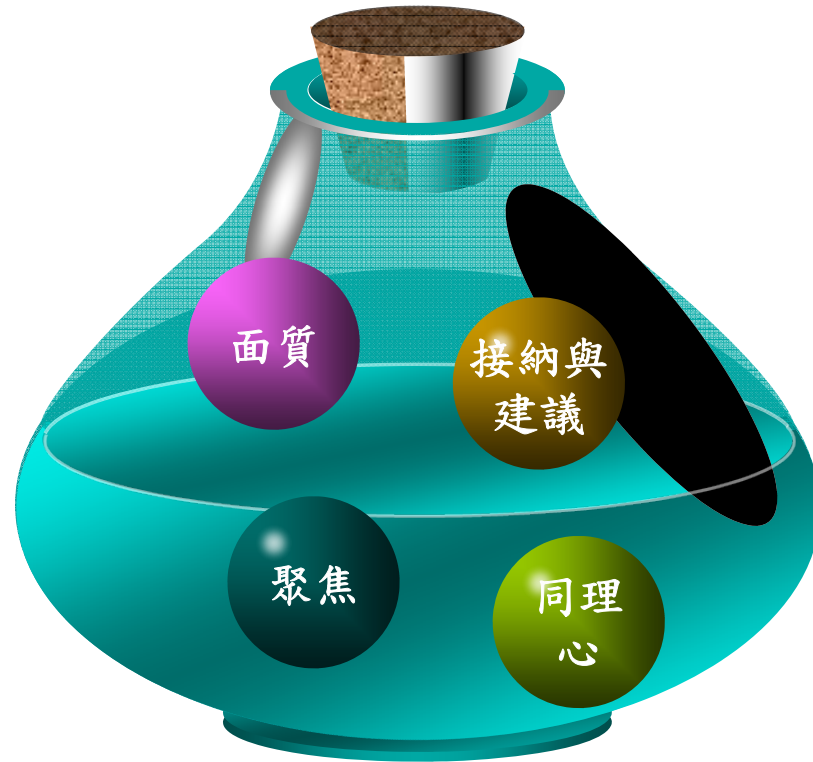
4 摘要

5 有目的的情緒反應

6 自我揭露

主要會談技巧

● 會談的技巧- 複合式技巧



優勢-系統觀點 的取向

- ▶ 不聚焦在問題的診斷與討論，因其可能引發案主的抗拒或失能感。
- ▶ 聚焦在案主「**想要什麼**」的討論，以其擅長之方法，達成想望，當個人某部份能力獲得提升後，亦會帶動其他方面的改變。
- ▶ **信念的魔力**（power of belief），社工人相信案主自己的力量，也要啟動案主相信自己的力量。

病理觀點的盲點 & 反思 -2

▶ Saleebey(2009)

- ▶ 案主是「人」，不是「問題」或「病症」
- ▶ 專業人員的冷漠譏諷態度與悲觀懷疑語言
- ▶ 助人關係的距離及權力不平等、控制或操縱
- ▶ 案主生活世界的脈絡剝奪，不重視社會環境中存在的資源和能力
- ▶ 假定或推論異常及失序的單一起因，解決對策也淪於因果線性關係

優勢觀點的 邏輯辯證 & 語言運用

- ▶ 蘇格拉底式對話 / 反詰辯證法：面質的技巧
- ▶ 善用合作和參與的語言
- ▶ 擁有和負責的語言
- ▶ 正向與重新框架

擁有/負責 的語言

- ▶ 藉由鼓勵案主把潛在個人感覺表達出來，以增加個人權能的覺知和體驗。
- ▶ 善用「**我**」的主體性
 - ▶ 問一：「伯伯你今天有什麼問題？為什麼這麼晚起？」
 - ▶ 問二：「伯伯今天起來比較晚，是有什麼計劃或只是想要多睡一些嗎？」
- ▶ 減少**模糊**和**不確定**的問句，鼓勵**負責感**
 - ▶ 問一：「關於000，阿嬤妳覺得怎麼樣？」
 - ▶ 問二：「阿嬤~妳自己對000有什麼感覺或想法？」

正向 / 重新框架

- ▶ 避免極為有限和僵化的因應抉擇
(極端化或二分法)
- ▶ 促進案主對原有認知架構的再重新框架
 - ▶ 案主：「我就是沒辦法控制情緒和憤怒，因為兒女都不尊重我...」
 - ▶ 居督員：從你的表達，我相信你是個自尊心良好，並也會尊重別人的人。所以，我相信你也會尊重你的兒女，而不是對他們發脾氣。我相信他們也會因此而從你學到尊重別人的態度。

謝謝聆聽
敬請指教