

好好對話的能力

2024
Vol.37

本期焦點話題

王淑俐「語言的『鑽石』」—練習「讚美」

潘月琪「溝通請避免！容易令人不悅的說話表達方式」

陳亭亘「假使我的心，是這世界漣漪的起點。」

延伸閱讀—那些跨越時空的音與歌

另有咱來讀冊、線上書城
等單元介紹相關書籍與電子書，
趕快來看看有什麼書可以借吧！



讓我們好好說出真實感受，
尊重彼此、互相理解。

本期內容

焦點話題

- | | |
|---------------------|------|
| 語言的「鑽石」--練習「讚美」 | 王淑俐 |
| 溝通請避免！容易令人不悅的說話表達方式 | 潘月琪 |
| 假使我的心，是這世界漣漪的起點 | 陳亭亘 |
| 延伸閱讀 — 那些跨越時空的音與歌 | 編輯小組 |

線上書城

- | | |
|------------------|------|
| 好好對話的能力 — 電子好書推薦 | 編輯小組 |
|------------------|------|

咱來讀冊

- | | |
|----------|-------|
| 拒絕職場情緒耗竭 | 天下雜誌 |
| 說話的本質 | 經濟新潮社 |
| 從說話洞察人心 | 時報文化 |
| 非暴力溝通 | 光啟文化 |

活動市集

2024 年10-12月 終身學習活動

語言的「鑽石」--練習「讚美」

撰文 / 王淑俐_華人無國界教師學會理事長

為什麼需要讚美？較簡單的說法是看到別人的優點或努力，覺得令人讚嘆或值得表揚。更深層的意思是我們對某人有所期待，透過讚美，可讓他的優點或潛能充分發揮。

例如，小學時，我的父母離異，身為長女的我，需要照顧弟妹及承擔家務。當時得到最多的讚美是：「懂事、孝順、能幹」。

因為家貧，單親爸爸認為脫貧最好的方法是「升學」，於是對我的讚美是「我的女兒最喜歡讀書了，不管走到哪裡都『手不釋卷』。」我讀參考書或故事書，父親的說法都一樣，而且經常有意無意地強調。

附近鄰居也會告訴他們的小孩：「你看王家的大女兒多麼愛讀書啊！」我已然成了行動藝術及讀書標竿，弄得我只好走到哪裡都帶著一本書，走一走就會停下來讀一讀，甚至晚上也在電線桿的日光燈下看書。

我不算是非常聰明的孩子，好成績需要透過苦讀，最常被讚美的是「很用功，很努力，願意一遍又一遍的讀，好像愚公移山一樣。」有位朋友在飯局上說「我才不相信愚公移山呢！那就是個神話！」我真羨慕他不是愚公，而我卻是愚婆啊！



▲我的爸爸與我們四個孩子

所有事情都可以讚美嗎？

的確，不是所有事情都可以讚美，同一件事情總有不同角度，有人讚美、有人批評。儘管不要總是讚美，但也不適合總是批評。網路上的留言常有這種現象，匿名者不少總是批評，甚至不了解真相就隨意批評。

在大學裡，學生對教師的教學評鑑有時也會如此，校方還曾提醒我們「學生可能以老師的身材，來評論老師的教學」，此時不必太認真。

以我來說，「上課唱歌」這件事就飽受批評（對！說起來不好意思！我上課時喜歡唱歌）。大多數人不贊成上課唱歌，認為與課程無關。但我的恩師賈馥茗教授卻說：「上課唱唱歌挺不錯的，可以給學生一點調劑，增加上課的趣味。」想到這裡，我又覺得眼眶及胸口溫熱起來。



▲我與賈馥茗教授

我讀國中時，生物老師會教我們唱一些簡短的歌曲，的確增加上課的趣味。後來他還以講恐怖電影裡的故事，做為學習的獎勵，讓我們更喜歡「生物」這門課。

我會從事演講、寫作且把它視為專業，也與讚美密切相關。最初在國中參加演講比賽時，純粹是一股傻勁。到了大學，就有學姊及演辯社進行專業訓練。尤其是參加辯論比賽，難免會輸；但因為一直獲得讚美，所以雖敗猶榮、屢敗屢戰。

在工作及寫作上也是，我總有很多地方做得不好，但透過學長及主管「讚美式的指導」，也就是指出做得好的地方「給予增強」，後來就能逐步修正而邁向成功。反之「破壞式的批評」否定所有的功勞、苦勞、疲勞，讓火熱的心也會變冷，有能力也發揮不出來。

認識及讚美自己

我曾在臺北教育大學教授「激勵與溝通」這門課，溝通是什麼，比較能夠理解；但對於激勵，我就非常模糊。慢慢才知道，激勵不只是喊口號，不僅像啦啦隊。激勵可以用物質、實體，或者精神、抽象的方式來表達。

不論對別人或自己，都需要「被激勵」。激勵別人可以引發他的動力、潛能，如韓非子所說：「下君盡己之能，中君盡人之力，上君盡人之智。」

通常我們能要求自己更加努力，卻無力拜託別人一起努力。其實若對方願意盡力，效果通常超越我們。

能欣賞別人，才能讚美，對自己也一樣。如何自我欣賞、自我肯定？一般人習慣自我貶低，美其名為謙虛，其實是對自己的價值無法確定，只好等待別人的讚美。若一直等待或依賴他人的讚美，不僅「可遇而不可求」，一旦得到的不是讚美而是批評，就會潰不成軍。所以最保險的還是「自我激勵」，不假外求且不虞匱乏。



練習「凡事讚美」

人生路上走著走著，漸漸發現，世間之事都值得讚美。即使在極端氣候的高溫下，我仍讚美「大流汗」。帶領「華人國界教師學會」六年來，我犯了大大小小的錯誤，但會員的包容及願意繼續陪我走下去，怎能不令我大大的讚美？自己沒有什麼知名度及財力，膽敢推動這麼偉大的事業，我也讚美自己的「傻瓜精神」。

從事公益事業，想邀請別人加入時，常常感到害羞。若遭到立即回絕甚至加上一頓批評指教，我就想起路邊許多發傳單者或攤販，怎能不讚美他們一直遭遇拒絕，卻仍「百折不撓」。

凡事讚美，因為自己擁有的一切並非理所當然。即使在別人看來是缺點或災難，自己可能正因此而無所畏懼、大步向前。

對我而言，貧窮值得讚美，失敗值得讚美，長相平凡值得讚美，身材不夠標準值得讚美。何況最近我的一些演講、課程或電臺訪問，參與的老師及高階人士們都已非常優秀，還那麼虛心積極的向學，怎不值得大聲讚美。



王淑俐教授 教育非營利組織工作者

- 學 歷：國立臺灣師範大學教育學博士
 現 任：世新大學、臺灣科技大學兼任教授、
 國家文官學院、職訓局等講座
 經 歷：1.文化大學教程中心教授及學輔中心主任
 2.世新大學師資培育中心教授兼主任
 3.兼任教授：政大、國北教大、市教大、實踐、臺北商專、
 臺北工專、林口體大等
 4.創立「華人無國界教師學會」（2018），
 並擔任第一、二屆理事長。
 授課範圍：情緒與壓力管理、溝通與表達、領導與溝通、性別教育、
 生涯與時間管理、衝突管理、企業倫理與職場溝通
 著 作：《正向教學的力量》、《人際關係與溝通(增訂五版)》、
 《養出孩子的正向力》、《生涯規劃與職涯發展》、
 《領導與溝通：從「終點」看「起點」的努力》
 等超過50本的著作。

溝通請避免！ 容易令人不悅的說話表達方式

撰文 / 潘月琪_資深媒體人、口語表達講師

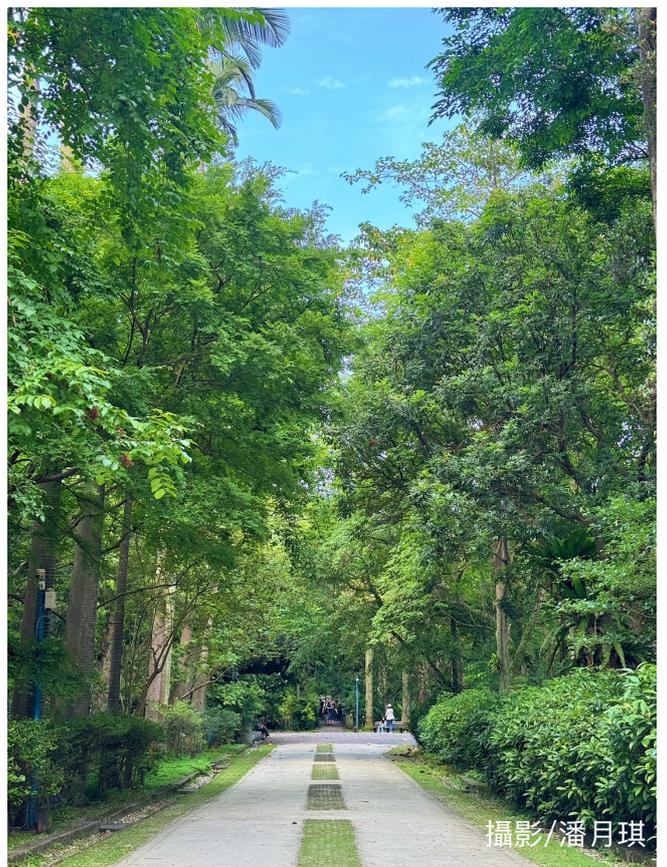
我有位好友在職場打拼多年，終於成為公司總經理。在他之上還有一位大老闆，根據形容，這位老闆喜怒無常，講話既難聽又大聲，尤其開會的時候，當眾罵人毫不客氣，常令我朋友很沒面子。好友私下跟老闆反映過幾次，無奈情況沒什麼改善，只能在下班後大啖美食和安排高檔旅行來安慰自己不時受創的自尊心（和耳朵）。

「月琪，我真想把妳之前寫的《質感說話課》放在老闆桌上，又怕這樣暗示太明顯。」上週朋友回醫院聽健檢報告，醫生告訴他身體機能數值一切正常，就是壓力賀爾蒙過高，朋友心裡完全明白原因從何而來。

另一位老友是平面設計師，獨立接案，自己就是老闆，看似可以隨心所欲，同樣有滿腹苦水。

「那個客戶真的很讓人火大！每次傳訊息或打電話來，都是用頤指氣使、命令的口吻，老娘又不是他的員工！」宣洩完畢，一口喝下酒精濃度高達40%的威士忌。我認真聆聽，適時點點頭表示同理，一邊啜飲著散發淡淡香氣、護嗓潤肺的養生草本茶。

這些年聽了許多學員和朋友的職場故事，包括我自己在內，雖然所待的產業和角色不同，但大家多少都希望一起共事的對象能夠既專業又細心，聽得懂彼此的意思，每次交談都很愉快，很快就能達成共識。但實際上，人際相處更像是進入一片山林，會遇到複雜的地貌植被，豐富多元的物種，天候變化無常，每次見到的雲都不是同一朵雲。



攝影/潘月琪

想讓溝通表達更順暢，除了我曾在《質感說話課》書中提到的重點：「傳達身心、情緒、言語的善意，讓他人產生正向的情緒感受。」如此一來，對方會比較願意聆聽，或想與你繼續交談。只要願意打開耳朵和保持對話，便有機會討論出你們都想要的結果。

另外，也要避免容易讓人心生不悅的說話方式，歡迎檢視一下自己是否有以下幾種表達習慣。

首先，滔滔不絕、一股腦兒把想說的話傾洩而出，過程中忽略留意對方的反應，也沒有給對方機會提問。

試想，如果你閱讀一篇文章，從頭到尾作者都沒有加上標點符號，是不是很難理解裡面的內容？你可能會愈讀愈煩躁，很快就想放棄。口語表達也是一樣，滔滔不絕的表達方式，不僅帶給人壓迫感，聽者容易疲累；也因為一下子提供的資訊量太多，對方反而無法記住你的重點是什麼。

想改善這種狀況，請運用「呼吸」做些字詞的停頓和聲調變化，盡量讓字句之間有些「留白」空間。說話時，多觀察對方的臉部表情，適時詢問對方是否理解你的意思，如此有助聚焦彼此的專注力，以及有效傳遞內容。



第二，任意打斷對方說話。我們都知道這樣很不禮貌，但等不及對方講完就中途插話的人其實非常多。這種發言衝動有幾種可能性，比方聆聽過程一直在跟自己的經驗和知識作對照，而想起一些事，擔心若沒有馬上說出來，會立刻忘記；或者待會兒還有事情要辦，心裡有時間壓力。也有些人習慣（或想要）掌控話題的走向，覺得對方沒講到自己期待的重點，也會忍不住插話。無論出於什麼原因，被打斷發言的人，可能會忘記自己說到哪兒，影響說出有用資訊的思緒和心情。

「聆聽」是一門大學問，能夠讓溝通更有品質並不是凡事求快，而是專注、有耐心且不批判地投入當下，好好聽對方說些什麼，再適時給予回應。如果聆聽過程中想到什麼問題或想確認的細節，可以先等對方說到一個段落，再順勢提出。

有些時候，確實需要打斷對方的談話，此時聲調請勿突然拔高或切入得很突兀，用不疾不徐的語速，以及適合當下環境的音量，好好說出來¹。



¹ 如何做到在合適的時機切入，以及該注意哪些聲調變化，可以參考我在《質感說話課》書中〈如何禮貌打斷他人的談話，優雅脫身〉那篇文章。

第三，經常糾正他人。能夠在執行過程或已完成的事物當中，發現哪裡需要改善，是很棒的能力，例如專業編輯和從事校對的文字工作者，可以在幾萬字的書稿中，發現某些錯字或引用出處值得商榷，進一步查證並更正，是非常重要的事。還有在媒體及重要場合中，發言人若引述了錯誤資訊，身邊同事還是必須做提醒。不過，有些人無論大小事，都想要糾正他人，尤其不分場合，講話又很直白，更容易帶給人不舒服的感受。

口語表達是一種長期養成的習慣，通常會經常指出他人錯處，可能本身在某些領域擁有專業知識（至少自己這麼認為），因此相信自己「一定是對的」，而表現出太理所當然、甚至強勢的一面，原本出於善意的言語，反而成為令人不悅、過於尖銳的武器，真的十分可惜。

假使發現對方有某些需要更正的地方，盡量選擇私下告知，表達的時候，請先肯定對方表現好的地方，再說明自己的發現與觀點見解，語氣保持平穩，切莫帶著嘲諷鄙夷的表情和語氣措辭；若彼此交情很好，也可以用輕鬆幽默的口吻來點出你想讓對方知道的事，並不是非得用嚴肅的表達方式來糾正對方。

無論是職場或生活場景，當事人有時會不清楚自己講錯哪一句話，或哪個表達細節惹得對方不快，導致合作破局，讓彼此的關係鴻溝愈來愈深。倘若願意用心覺察自己，觀察他人，把事情說得清晰又有溫度，那麼職場關係將會更和諧，溝通更順暢。



【作者簡介】潘月琪

資深媒體主持人、口語表達訓練講師、TEDx講者。

畢業於清大中文系，英國牛津正念中心「正念認知療法」（MBCT）認證師資，從事主持及教學工作將近30年，廣播金鐘獎三度入圍，專訪對象高達數千人，訪談功力深獲各界讚譽。

2016年受邀主持TEDxSuzhouWomen女性大會，2017年於TEDxSuzhou年度大會發表演說，講題「言語的溫柔力量」廣受好評。

熱愛生活，習舞多年，熱衷行旅，對人們如何透過「言談」、「文字」及「肢體神情」表達內心情感，有極細膩的觀察感受，期許自己為世界傳遞有價值的知識、思想、愛與溫暖。

著有《質感說話課》和《質感對話課》等作品，前者榮獲博客來「心理勵志」年度百大暢銷書。最新著作《說話者的修練之路》於2024年9月出版。

臉書專頁：月琪的聲活視界

IG：潘月琪 Mia Pan

假使我的心， 是這個世界漣漪的起點

撰文 / 陳亭亘_諮商心理師

作為一個諮商心理師，我以為面對人心是再自然不過的事，我以為我很擅長這件事，直到我發現「原來自己是一個『語言上很暴力』的人」，而且「也許曾經這樣不留意地傷害過一些人」以後，這一切開始變成生命裡必須不斷反思的責任，關於「要如何留意自己潛藏於內心的各種『暴力』，讓自己不至於傷害到各種關係？」這一切很難，到現在我都還覺得很難。

要發現「原來自己是一個很暴力的人」，不是一個很愉快的體驗。從職場的一位前輩告訴我「亭亘，我覺得你該去學非暴力溝通」開始，我試著找非暴力溝通的書籍來閱讀，然後研究起「非暴力溝通的四個要素：觀察、感受、需求、請求」，這樣的語言習慣顯然與我們日常生活的對話太不一樣了，究竟是為什麼會有這樣的不同呢？隨著一點一點地抽絲剝繭，才發現這一切的核心，是語言使用者，例如我「內心潛藏的暴力性」。





那些暴力，或許來自於這塊土地上的歷史文化背景、家父長制的傳統、父母親的教養風格、加上作為孩子的我本身的高敏感性、以及我接受教育跟媒體的種種經驗融合而成的結果。反省起來，我有很多非黑即白的論述傾向，也有很多評價他人的習慣，當然，也包含評價自己，雖然我總是將這一切包裝成「自我成長」或「自我砥礪」，這些「潛藏的暴力性」讓我不容易理解身旁的人的善意、失去正確看待自己的能力、總是以懷疑跟不信任的角度揣測別人、也難免將苛責自己的那一套拿來苛待他人，結果總是傷人傷己。

這些潛藏在內心的暴力性，不僅僅是在「說話」時產生影響，它也常在「聽話」時產生影響。像是我的主管曾經誇獎我「B事做得很好」，但我只聽到「所以你是拐彎抹腳地說我A事做得不好」，因此後來在職場上跟主管的互動總是很怪異，而讓我的主管難以理解，最後只能默默離職；或是當先生拿著我壞掉的耳機想幫我修理時，他問我「它真的壞掉了嗎？」，我只聽到「他正在責怪我沒有照料好耳機，又浪費錢了」，於是就忙著一個人悶氣，而無法看到他嘗試幫我的努力，以及他的問句只是好奇並不是嘲諷。

現在的我，比較能看懂當時的自己深深受到「暴力的耳朵」影響，沒有辦法把每句話聽清楚，總是將他人的語言聽成充滿攻擊性的，而且自己也無法察覺這件事，現在回頭來看，當時的自己想必造成很多困擾，而且也讓我自己也非常不快樂。

那些對自我的攻擊，以及對他人的懷疑，難以聽到一句話原本的語意，這些都是源自於「內在潛藏的暴力性」。當我一點一點地發現內在的暴力性，並試著一點一點拉開與暴力的距離時，我試著做這些嘗試：

在說話的時候「留意語言中的『應該』『活該』『評價』與『診斷』」，當發現自己要脫口而出一句包含「應該」「活該」「評價」或「診斷」的句子時，試著拉住自己的嘴巴，想想看有沒有不這樣表達的方法，讓自己的語言盡量不帶著「我好你不好」、「我有資格你沒資格」這樣的感受，而是試著找到一個句子，能讓聽話者感受到「被尊重」，以及「你好我也好」的感受，當我這麼做的時候，比較不會對某個我認為是敵人的存在氣憤難平，而會經驗到自己的內心比較平靜，也比較和諧一致。



在聽話的時候，我試著留意「我真的聽到了這個句子原來的樣子」嗎？我的腦袋有沒有又「瞬間加工」了某個句子，讓我聽不到這個句子原來的意思了呢？我試著強迫自己「重複」我聽到的問句，讓自己放慢聽的速度，強迫自己的大腦再聽一次自己複述的話，放慢聽的速度，也提醒自己「大腦可能會欺騙我們，讓我以為聽到，卻騙了我」，並明白沒有聽清楚，可能對關係是具有傷害性的事。

不論是語言上施暴，或是語言上被施暴，都不是一件愉快的事情。施暴的時候，通常是被內心的傷痕抓住，只能馬上反應迸出一句話，不管會不會造成他人內心傷害，事後會不會麻煩；受暴的時候，通常會經驗到自尊跟自我效能的低落，特別是施暴的人是親近的人時，也會傷害彼此的信任跟關係；當情況是自己施暴自己的時候，我們通常很難覺察，也很難發現那些傷害，不論是日積月累的傷害自己，或是日積月累地傷害了自己建立關係的可能性，而可能一點一點地活得越來越悶，越來越不快樂，也越來越孤單。

我們很常談心理健康與人際界線，但卻很少談「界線一開始是怎麼損壞的」，彷彿要在真空的情況裡「創造」出一個合適的界線那樣，但假使我們開始爬梳「自己曾經聽過的那些侵犯界線的語言」、「養育歷程裡被迫接納的言語暴力」、「那些曾經讓自己很受傷卻必須被迫忽視」的語言，或許，我們能一點一點地發現那些自己接受過的暴力，也從這個起點開始，一點一點地找回那個不暴力、不會對自己施虐，也不會對別人施暴的自己。

身心和諧一致，是我們都想追求的事，但內心潛藏的暴力性時常扯後腿。內心潛藏的暴力，常常破壞自己的心理健康、為親密關係產生裂痕、也成為人際衝突跟對立的根源，這樣的情況也難免讓自己活得很受罪。逐漸理解這一切的時候，我也對於慈心頌¹裡最末的兩句話有更深的體會，「願我了知我的平和與世界的平和同一無二；了知世界的平和乃是我們行事正直的結果。願一切眾生平安、喜悅與安詳。」

如果發現「自己的心是這世界漣漪的起點」時，你想成為怎樣的起點呢？



¹ 慈心頌的來源，係筆者閱讀並二手引用來自：娜坦莉·高柏（2019），《直到死亡接近我》，台北，心靈工坊。

陳亭亘

諮商心理師、社區大學講師、著有《你說的是愛還是傷害》



那些跨越時空的音與歌

撰文 / 編輯小組

語言的起源是怎麼樣的呢？當我們在Google上查詢「語言的起源」，會發現維基百科提到：「語言的起源是語言學領域尚未解決的一個問題」。為什麼人類會出現語言？在《繪本之力》書中，河合隼雄先生介紹了一本《有魔法的語言》（遠流版譯名為《神奇的語言》），當人循著語言的線索前進，許多美好的事，如歌的世界及各式各樣聲音，直達心底油然而生的感動，幾乎都被我們遺忘了。河合先生強調，我們不能忘記語言是從音與歌中孕育而生的。

《詩經》是現存中文最古老的詩歌總集，孔子曾評論：「詩三百，一言以蔽之，曰：『思無邪』。」有學者解讀「思無邪」為思想誠心誠意，毫無虛假。「無邪」象徵從內到外的真誠表達，無需隱晦或繞圈子。這個說法與陳亭巨老師所追尋的「身心和諧一致」非常相近，我們可以推論：無論時光如何飛逝，人類始終渴望真實地展現自己，也期待他人能理解和喜歡真實的自己。

人類對於溝通的追求，其實根源於對真心的對話、尊重和互相理解的渴望。語言的起源雖然仍是語言學領域的難題，但無論在何時何地，人類始終希望通過溝通來達到真誠的交流。真心的對話意味著在交談中展現自己最真實的一面，並且尊重對方的感受和觀點。這種溝通不僅僅是技巧上的交流，更是一種內心深處的連結。我們渴望被理解，並希望對方能夠理解我們的情感和需求。因此，溝通的核心在於傾聽和尊重——用心去聆聽對方的聲音，理解他們的立場，並以真誠的態度回應，這樣才能真正促進彼此的理解和連結。



▲《詩經·小雅·采薇》（節錄）：
昔我往矣，楊柳依依。今我來思，雨雪霏霏。

讓我們再提起日本最古老的音與歌總集《萬葉集》。2023年在臺灣最新出版的《萬葉集》譯本，書中包含日本動畫導演新海誠在《你的名字》和《言葉之庭》中引用的三首和歌。新海誠是《萬葉集》的忠實愛好者，他曾表示：「《萬葉集》之所以於當今時代依舊牽動人心，正是因為和歌展露的人心之『內核』，歷經千年也並未改變。」這也再次說明了人類的心理需求無論跨越了多少時空，始終如一。

人類的心理需求在不同的時代和文化中展現出來，卻始終保持著某些基本的一致性。心理學家馬斯洛提出了需求層次理論，指出人類的需求從最基本的生理需求，到安全需求，再到愛與歸屬需求、尊重需求，最後是自我實現需求。這不僅僅在現代社會中適用，遠在千年前，人們在音與歌中表達的情感和渴望，也不時反映出這些心理需求。《萬葉集》中無論是愛情的甜美還是對自然的讚美，都顯示出古人對於情感連結和尊重的深切渴望。

讓我們一邊閱讀古老的音與歌，感受古人是如何訴說與表達心中所思所想吧！從《詩經》的質樸歌詞到《萬葉集》的優美和歌，這些古老的文本不僅記錄了歷史和文化，也提供了人類在追求真心對話過程中的寶貴經驗。這些語言的表達方式，無論多麼古老，依然能夠讓我們在今天找到共鳴和感動，因為它們深深扎根於我們對於真誠、尊重和理解的永恆追求。



熱門活動推薦



態度怎麼教？

影響力溝通技術

時間：10月5日(六)14:00-16:00

講師：李柏賢

競爭LEAD教育中心執行長

地點：天母分館(02)2873-6203

臺北市士林區中山北路7段154巷6號

4樓視聽室



失智者照護與

互動溝通技巧STEP

時間：10月27日(日)10:00-12:00

講師：劉建良

臺北市立聯合醫院和平婦幼院區

神經內科主治醫師

地點：東園分館(02)2307-0460

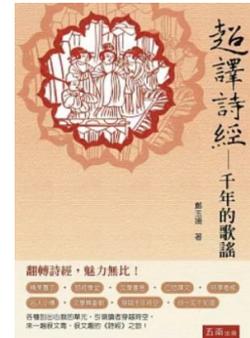
臺北市萬華區東園街199號3樓多功能活動室

▲10月在天母分館與東園分館各有1場市民生活講座探討溝通技巧，歡迎有興趣的讀者報名參加!

閱讀古老的音與歌

超譯詩經：千年的歌謠

以平實自然的文筆及古今例證，引領讀者了解古人情感的豐富多樣，幫助讀者跨越時代隔閡，感受《詩經》的情感深度和文化背景。



有了詩就不一樣：來讀《詩經》吧！

以親切、白話的語言，引領讀者深入探索《詩經》的世界。提供《詩經》的基本解讀和翻譯，還結合現代比喻和生動的描述，讓讀者體驗那時人們的日常生活和情感。



萬葉集：369首日本國民心靈的不朽和歌

以歌人為單位排序組合，展示了貴族與庶民的詩歌風貌。不僅深刻反映了7、8世紀的日本文化與日常生活，還融合了宮廷與鄉野的豐富又多彩的世界。



資料來源及參考：

1. 維基百科 (2023)。語言的起源。維基百科。<https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E8%AF%AD%E8%A8%80%E7%9A%84%E8%B5%B7%E6%BA%90>
2. 薛馳 (2024)。《論語》說：思無邪。大紀元新聞網。<https://www.epochtimes.com/b5/24/4/10/n14222391.htm>
3. 史考特·巴瑞·考夫曼 (2021)。顛峰心態：需求層次理論的全新演繹，掌握自我實現的致勝關鍵 (張馨方譯)。臺北市：馬可孛羅。
4. 黑體文化出版社 (2023)。萬葉集：369首日本國民心靈的不朽和歌。博客來。<https://www.books.com.tw/products/0010950974>

好好對話的能力

電子好書推薦

Ebook Taipei·臺北好讀電子書平臺

路徑：北市圖首頁 > 快速連結－電子資源整合查詢系統 > 電子書 > Ebook Taipei·臺北好讀電子書

▶ 電子資源整合查詢系統首頁：<https://isearch.tpml.edu.tw>

▶ 臺北好讀電子書：<https://tpml.ebook.hyread.com.tw>

使用地點：不限館內，請自北市圖網站連結登入

輔助說明：https://tpml.ebook.hyread.com.tw/resource/userGuide_tpml3.0.pdf

快速連結



FastBook全自動借書站



電子資源整合查詢系統



數位典藏系統



好書大家讀



兒童電子圖書館



數位影音平臺



電子書 電子雜誌 影音 主題特展 精選文章



探索閱讀的樂趣，讓書籍成為親子間的連結，共享美好時光，增進心靈的交流！

親子共讀時光



用電影和孩子一起學會愛的力量：自我認同、情感復原、身體界線，學會愛人也保有



我不是故意的！爸爸媽媽請耐心教我(好評口碑版)



遠玩遠學的親子自然遊樂園



幫助每個孩子學習：用大腦喜歡的方式啟動動能，孩子開竅、爸媽不累，雅蕾老師的減



隱性孤單：孩子有事不說怎麼辦？35個成長轉型的支持&溝通法則



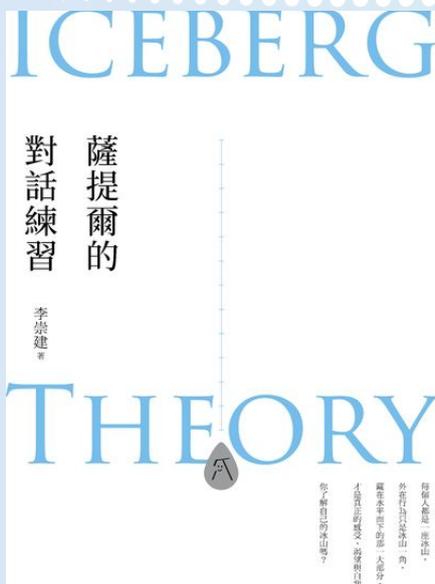
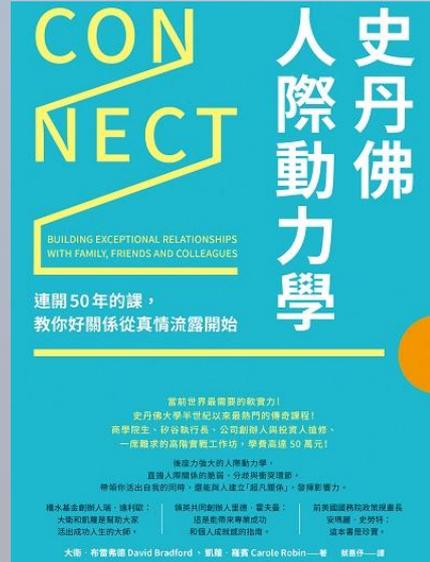
別錯過了陪孩子做的這26件事《彩色版》

史丹佛人際動力學:連開50年的課, 教你好關係從真情流露開始

作者: 大衛·布雷弗德(David Bradford), 凱蘿·羅賓(Carole Robin)著;蔡惠仔譯

出版社: 先覺
出版年: 2021

本書深入探討建立超凡人際關係的要素。這種關係的核心特質:彼此能夠真實展現自我,互相展示脆弱,並相信自我揭露不會被用來攻擊對方。這本書不僅探索了人際互動背後的心理動力,還提供了實踐建立真正連結的具體策略和方法。



薩提爾的對話練習:以好奇的姿態,理解你的內在冰山, 探索自己, 連結他人

作者: 李崇建作
出版社: 親子天下出版 大和圖書總經銷
出版年: 2021

深入薩提爾理論的實踐指南。書中介紹了薩提爾的冰山模式,幫助讀者了解自我與他人的內在層面。作者通過舉例幫助讀者理解冰山對話技巧,並且探索冰山模式在各種關係之間運用的可能性,展示如何有效開展對話,處理情緒,以及提出關鍵問題以促進理解。

正面溝通練習課:教你說出更好的人際關係, 培養暖心對話力

作者: 金炫廷(김현정)著;Loui譯
出版社: 樂金文化
出版年: 2023

本書旨在幫助讀者改善日常對話中的困境。書中提供實用的練習,教你如何正面、積極的語言來溝通,進而提升人際關係。通過改變說話習慣與技巧,如稱讚、真誠、專注傾聽和換位思考,與培養正面形象,創造更加融洽的互動。書中還包括了避免溝通錯誤的技巧,幫助你在交流中避免常見陷阱。



13歲就開始-給中學生的人際溝通術:一輩子都要擁有的表達溝通力, 現在開始學習!

作者：楊俐容文;吳毓珍文字協力;吳宇實漫畫;
水腦插畫

出版社：親子天下股份有限公司出版
大和圖書有限公司總經銷

出版年：2022

專為青少年設計的人際溝通指南。這本書結合漫畫情境，幫助中學生解決人際互動中的NG困擾。書中涵蓋了覺察、同理、協議力三大關鍵能力，並運用互動式學習四步驟—THINK、WHY、CHECK、ACT—來提升溝通效果。



好好說話 的情緒教養



好好說話的情緒教養:傾聽恐懼&撫平創傷, 陪孩子面對課業、人際、情緒等成長困境

作者：金善浩著;李煥然譯

出版社：日月文化出版股份有限公司

出版年：2022

文章裡深刻探討了父母言語對孩子心理健康的影響，指出那些看似無意的話語如何傷害孩子的自尊。作者結合自身教學經驗，提供實際案例，幫助父母理解孩子的情緒風暴，並教導如何調整溝通方式以發揮正向力量。書中強調，親子對話應關注孩子的內在需求，避免情緒勒索和無意的傷害。

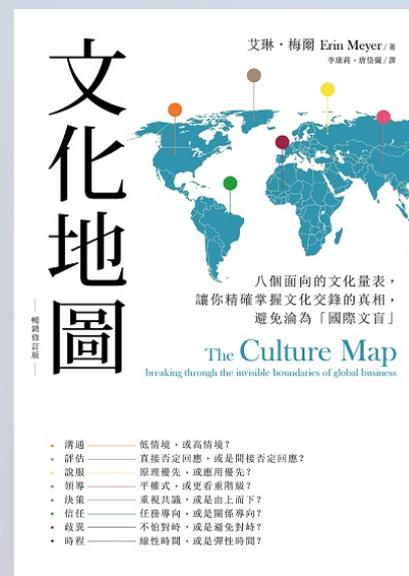
文化地圖(暢銷增訂版):八個面向的文化量表, 讓你精確掌握文化交鋒的真相, 避免淪為「國際文盲」

作者：艾琳.梅爾(Erin Meyer)著;
李康莉, 唐岱蘭譯

出版社：好優文化

出版年：2023

這本書提出了如何理解並適應不同文化中的溝通方式、評估標準、說服方法、領導風格等八個關鍵面向，並提供了精確的文化量表，幫助讀者避免成為「國際文盲」。書中結合案例，指導讀者如何在全球化背景下提升溝通技能，建立成功的跨文化合作關係。



udn數位閱讀電子書

路徑：北市圖首頁 > 快速連結－電子資源整合查詢系統 > 電子資源查詢 > udn數位閱讀電子書

▶ 電子資源整合查詢系統首頁：<https://isearch.tpml.edu.tw>

▶ udn數位閱讀電子書：<https://reading.udn.com/udnlib/tpml>

使用地點：不限館內，請自北市圖網站連結登入



熱門排行

電子書

| TOP 1 | TOP 2 | TOP 3 | TOP 4 | TOP 5 | TOP 6 |
|-------|-------|--------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------|
| | | | | | |
| 做工的人 | 時間的陷阱 | 十月的天空：一位NASA科學家的逐夢少年歲月.. | 教出殺人犯I：你以為的反省，只會讓人變得更壞 | 情緒勒索：那些在伴侶、親子、職場間，最讓人... | 慢富：慢慢成為富一代，快快過上自由生活 |
| 借閱 | 借閱 | 借閱 | 預約 | 借閱 | 預約 |

好好回話，開啟好關係：用三句話暖進人心，做個支撐他人的成熟大人

作者：鄭惠信 著

出版社：采實文化

出版年：2020

書中教導讀者如何用簡單的言語表達真正的共感，從而拉近彼此距離。作者以多年諮商經驗為基礎，結合實際案例，展示如何通過這些回應有效地安慰他人、建立成熟的關係。這本書不僅適合想提升人際溝通技巧的讀者，也是希望在日常生活中增進理解與支持的最佳指導。



傾聽的力量：練習一個神奇的傾聽法則，創造圓滿關係，讓人信任讚嘆「你都懂！」

作者：麥可·索倫森 Michael S. Sorensen

出版社：遠流

出版年：2022

本書提出一個久被忽略但至關重要的溝通技巧——「認可」，若運用妥善能顯著改善人際關係。書中提供了四個簡單步驟來掌握這一技巧：了解對方心意、進行溫暖對話、有效傳遞建議、圓滿結束對話。通過「同理聆聽法」和對等情緒，讀者可以迅速提升溝通效果，化解衝突，增強他人對自己的信任。

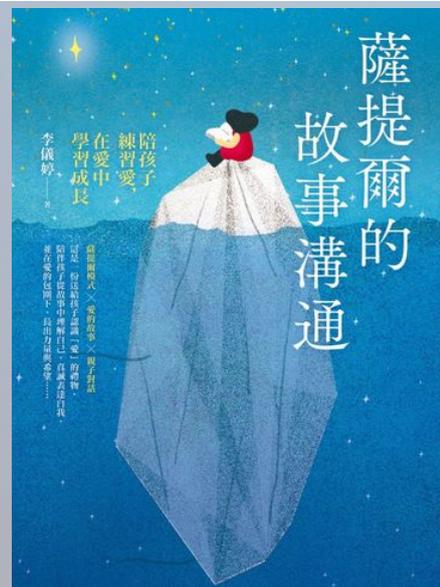
薩提爾的故事溝通：陪孩子練習愛，在愛中學習成長

作者：李儀婷 著

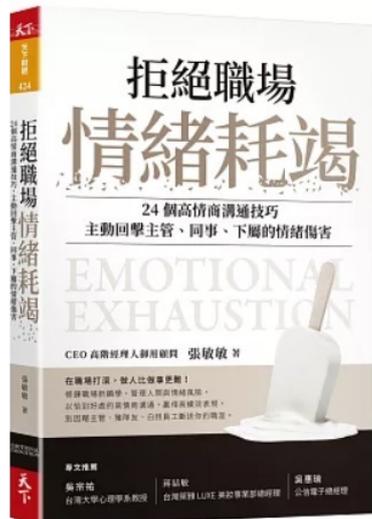
出版社：遠流

出版年：2022

融合了薩提爾模式與愛的故事，通過五篇故事幫助孩子理解愛的概念，學習如何真誠表達自我。每篇故事都圍繞著期待、感受、表達、觀點和渴望等主題，幫助親子建立更深的情感連結，提升溝通和理解，書末並附有「薩提爾的Tips」，幫助讀者回顧故事中所提到的薩提爾核心理論應用。



24個高情商溝通技巧，主動回擊主管、同事、下屬的情緒傷害



書名：拒絕職場情緒耗竭

作者：張敏敏 著

出版社：天下雜誌

出版年：2021

ISBN：9789863986409

索書號：494.35 1188



馬上預約

書摘 / 臺北市立圖書館諮詢服務課志工 鄧耀華

在職場工作往往會有「做事容易，做人好難」的感覺，其關鍵在於同理心的換位思考。本書從對上級主管、共事同儕、下屬員工等三個面向，以實際經驗來論述職場情緒溝通的技巧，其要點如次：

一、職場江湖必備的情緒智商，包含察覺自己情緒和管理自己情緒的能力、察覺他人情緒和管理自己情緒的能力、自我激勵的能力、意圖想要和他人建立良好且長久關係的能力等四種能力。

二、拒絕來自主管的情緒耗竭：跟主管通要採用金字塔表達法，讓他立即抓到重點，原則是「先說大，再說小」，「大」就是報告中要有「大標題」的概念，「小」就是在大標題之下，提出「小細節」，使內容更聚焦、快速整理並以手勢強化重點。

三、拒絕來自隊友的情緒耗竭：欲「說服」同儕的四個應對技巧，一是以理服人的4P說服法：1.描述POSITION對方的現況。2.直接說出PROBLEM對方的問題。3.了解POSSIBILITIES對方的解決方案。4.提出PROPOSAL我方的建議。二是以利誘人的說服法。三是以情連接拉攏成為自己人。四是以景連接拉高工作視野。

四、拒絕來自下屬的情緒耗竭：主管下達指令時，說話的方式就必須和平常不同，必須根據目的，提供清晰、精準的文字，讓部屬在理解內容時沒有誤差，並且明確了解接下來的行為動作。如此才能讓你說的和員工所做的，盡可能一致。

好好傾聽、用心說話，話術只是技巧，內涵才能打動人



書名：說話的本質
作者：堀紘一著；謝明珊 譯
出版社：經濟新潮社
出版年：2021
ISBN：9789860657913
索書號：494.35 4721



馬上預約

書摘 / 臺北市立圖書館諮詢服務課 鄧耀華

談話溝通的根本之道，是在於「互相尊重，彼此信賴」，說到底，這種能力，取決於說話者內涵的深度與廣度，簡單來講就是「素養」二字，素養較好的人，知識豐富又有內涵，說起話來趣味橫生，讓人百聽不厭。相反則無聊又乏味。培養素養最好的方法，就是多閱讀、多傾聽。

檢視說話內容，可用1.對方已知的事；2.對方不知道的事；3.對方關心的事；4.對方不關心的事，作為矩陣。最差的組合，就是「對方已知的事」與「對方不關心的事」，而最有效果的組合，就是「對方不知道的事」與「對方所關心的事」。但要去理解不知道的事需要非常專注，所以「對方不知道的事」準備四成即可。

自己開口之前要先傾聽別人說話，從對方談話中找到他們關心和希望知道的事情，這是需要用心傾聽才能從中推論了解。就好像醫生問診一樣，只靠觀察病患臉色，卻沒有量溫、問診，就根本無從法開處方拿藥。

表達意見避免過於直白，要先說些無關輕重的事，消除對方不安情緒，待對方贊同自己的意見之後，再積極提出能讓人信服的提案。也就是先提高對方的期待，再乘勝追擊表達事情顯得比較容易，也能正確表達溝通。

若想改進說話、表達方式最好的方法，就是把練習錄下來十次，就會有所進步。有同伴在場，可以模擬開會或簡報時的場景：如果沒有同伴在旁，就當是一個人演戲，自己模擬練習。聽聽看會不會說得太快？會不會打結？贅詞會不會太多？把認為不妥的地方逐一修正，雖然是土法煉鋼，但要想進步，這是不二法門。

摸透對方心理，把話說得恰到好處，輕鬆駕馭人際關係



書名：從說話洞察人心
作者：林萃芬 著
出版社：時報文化
出版年：2022
ISBN：9786263351790
索書號：192.32 4444



馬上預約

書摘 / 臺北市立圖書館諮詢服務課志工 鄧耀華

溝通的藝術在於摸透對方心裡，聽懂他的弦外之音，就能把話說得恰到好處，輕鬆駕馭人際關係。本書分為了解說話風格與溝通類型、操控人心的說話類型、情人之間常見的說話方式、各種不同人格特質的說話方式、暗藏危險與死亡訊息的語言等五章，其內容要點如次：

一、心理諮商的過程，就是通過「語言」，去建構當事人的主觀世界，常常一邊聆聽當事人的故事，一邊釐清當事人真正的困擾是什麼，然後慢慢整理出當事人的邏輯、想法、價值觀，再抽絲剝繭找出隱藏在背後的心理議題，接著摸索出療癒心靈的有效辦法。

二、容易引發別人情緒的用語，包括批評對方的個性和行為、給對方定罪名、自以為了解對方的行為動機、命令對方去做事情、喜歡說教、扮演預言家的角色、不斷保證沒事、轉向安慰模糊焦點、過於理性缺乏同理心等。其實溝通時最重要的是聽到、聽完、聽懂，建立互信的溝通關係，安撫對方情緒。

三、男性比較愛聽的情話，包括充滿感激、真心讚美、肯定崇拜、加油鼓勵、接受示愛、完全信任等；女性比較愛聽的情話，包括滿懷關心、被人了解、備受呵護、適時安慰、保證忠誠等。倘若情話要引起共鳴，就要先了解對方的情感需求，這樣情話才能增強愛情的體質。

四、許多愛潑冷水的人，看到別人玩得開心，就會忍不住掃興，一方面想引人注意，另方面也強迫別人關心自己的情緒。因此與他們互動，就要做好「自得其樂」的心理準備，尊重他們的選擇，無須強迫他們跟自己一起同樂，不然他們很可能做出各種令人掃興的舉動，反而壞了玩興。

愛的語言



書名：非暴力溝通

作者：馬歇爾·盧森堡 著；阮胤華 譯

出版社：光啟文化

出版年：2009

ISBN：9789575466565

索書號：177.1 2742



馬上預約

書摘 / 臺北市立圖書館諮詢服務課 編輯小組

本書為馬歇爾·盧森堡博士 (Marshall B. Rosenberg) 所著的一部經典之作，專注於如何通過非暴力溝通 (NVC) 來建立更和諧的人際關係。這本書提供了一套實用且深入的溝通技巧，旨在減少衝突、增強理解，並促進相互尊重。

書中介紹了非暴力溝通的四個核心要素：觀察、感受、需求和請求。首先，區分觀察和評論。這意味著我們應該避免對他人的行為做出評價或判斷，僅僅描述我們所觀察到的具體情況。這有助於避免衝突的升級，並為建立有效的對話奠定基礎。

其次，注意區分感受和想法，想法與感受是不同的。透過建立表達感受的詞彙表，可以更清楚表達感受，非暴力溝通主張使用具體的語言，去表達自己的需要獲得滿足與未得到滿足的感受，使溝通更為順暢。

第三，明確提出自己的需求和願望。了解和表達需求對於建立良好的溝通非常重要。我們要對自己的意願、感受和行動負完全的責任。通過了解自己的需求，我們能夠更清晰地向他人表達我們希望實現的目標或期望的改變。

最後，提出具體、可實施的要求。請求應該具體並且明確，而非模糊或抽象的。這樣對方就能夠清楚地知道我們希望他們如何行動，並有可能滿足我們的需求。

《非暴力溝通：愛的語言》不僅提供了理論框架，還通過豐富的實例和練習來幫助讀者在實際生活中應用這些原則。盧森堡博士展示了這些技巧如何在家庭、工作、教育和社會活動中發揮作用，並強調了非暴力溝通在處理衝突和促進理解中的價值。

總之，本書是探索如何通過尊重和同理心來改善人際關係的重要指南，旨在幫助讀者建立更具連結感和合作精神的關係。通過掌握這些溝通技巧，我們可以更有效地解決衝突、增進理解，並實現更和諧的互動。

臺北市立圖書館

2024年10-12月終身學習活動

本活動一般民眾皆可參加，並提供「公務人員學習時數」認證及臺北市立圖書館「閱讀存摺點數30點」。因座位有限，場次請事先電洽各館確認報名事宜。

| 時間 | 講題 | 講師 | 地點 |
|--------------------------|-------------------------|--|--|
| 10月5日(六) 14:00-16:00 | 態度怎麼教？影響力溝通技術 | 李柏賢 競爭LEAD教育中心執行長 | 天母分館 (02)2873-6203 臺北市士林區中山北路7段 154巷6號4樓視聽室 |
| 10月6日(日) 14:00-16:00 | 我們與MeToo的距離 | 陳若如 現代婦女基金會社工專員 | 總館 (02)2755-3554 臺北市大安區建國南路2段 125號9樓多功能活動室 |
| 10月26日(六) 14:00-16:00 | 上有父母下有孩子，如何完成 家庭財務目標 | 李明惠 理財投資專業講師 | 道藩分館 (02)2733-4031 臺北市大安區辛亥路3段11號 3樓多功能活動室 |
| 10月27日(日) 10:00-12:00 | 失智者照護與互動溝通技巧 STE2P | 劉建良 臺北市立聯合醫院和平婦 幼院區神經內科主治醫師 | 東園分館 (02)2307-0460 臺北市萬華區東園街199號3 樓多功能活動室 |
| 10月27日(日) 14:00-16:00 | 走入繪畫的世界：藝術欣賞－ 畫中有話 | 凌春玉 國立臺灣藝術大學書畫藝 術學系博士 | 景美分館 (02)2932-8457 臺北市文山區羅斯福路5段 176巷50號4樓視聽室 |
| 11月3日(日) 14:00-16:00 | 臺灣野鳥趣 | 陳王時 臺北市野鳥學會理事 | 李科永紀念館 (02)2883-3453 臺北市士林區中正路15號B2 會議廳 |
| 11月9日(六) 14:00-16:00 | 漫遊臺北特色老建築 | 釋照勝 資深導覽老師、文史工作 者 | 萬華分館 (02)2339-1056 臺北市萬華區東園街19號7樓 多功能活動室 |
| 11月10日(日) 14:00-16:00 | 大稻埕的百年風華與庶民生活 故事 | 高傳棋 繆思林文化創意有限公司 負責人、臺北水窗口執行 長 | 建成分館 (02)2558-2320 臺北市大同區民生西路 198-20號4樓多功能活動室 |

| 時間 | 講題 | 講師 | 地點 |
|--------------------------|-------------------|----------------------------|---|
| 11月16日(六) 14:00-16:00 | 生活OK繃－前社工師的人生急救箱 | 游旻寧 織鳥工作室主理人、前公職社工師 | 內湖分館 (02)2791-8772 臺北市立圖書館內湖分館臉書粉絲專頁(可連結至Podcast頻道收聽) |
| 12月14日(六) 14:00-16:00 | 愛運動·零傷痛－運動傷害防護與處理 | 李恆儒 國立臺灣師範大學體育與運動科學系副教授 | 清江分館 (02)2896-0315 臺北市北投區公館路198號3樓多功能活動室 |



活動內容如有變更，請以本館**官網公告**為準。