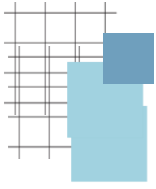


溝通技巧

國立台北護理健康大學
護理助產及婦女健康系
高千惠 系主任



目錄

1

· 不同世代學生的特性

2

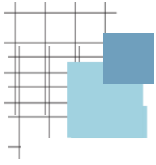
· 影響師生溝通成效的因素

3

· 諮詢式溝通模式

4

· 個人風格問卷



不同世代的管理風格

權威式

戰後嬰兒潮
1966以前出生



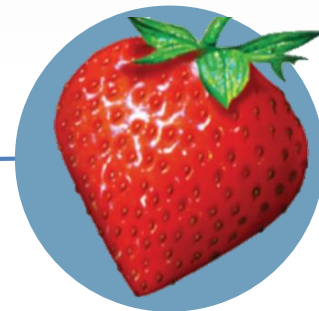
專業式

X世代
1966-1980



教練式

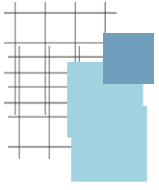
Y世代
1980-1995



諮詢式

Z世代
1995後出生





學生對老師的期待

參與-更多的期待

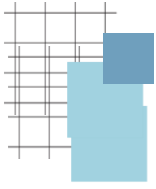
掌握-決定可被改變的



感受老師的關注

公平原則

重視-地位是可以與他人相比



影響溝通成效因素

世代差異

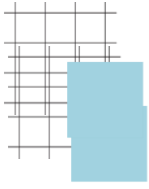
過去經驗

雙方關係

角色限制

壓力情緒

刻板印象

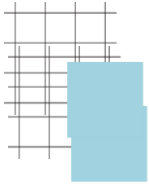


跨世代溝通

1. 情緒控制、呈現真誠

2. 問出期待、接受差異

3. 說明限制、角色定位



跨世代溝通原則

溝通對等
態度尊重

參與討論
增加責任

引導思考
適當指引

正向鼓勵
行為塑型

適時關懷
定期追蹤



溝通回應風格

批判型

- 你總是(常常、每次)都…

探索型

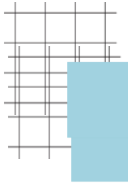
- 為什麼？如何？你認為…？你覺得…？

體恤型

- 我能夠了解/體會你現在的心情(感受)…
- 換作是我，我也會有同樣的心情(感受)

建議型

- 如果我們先…、再…你覺得可以嗎？



探索的句型

➤ 探索包裝批判

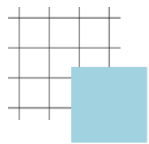
你知道這樣做會帶來甚麼影響嗎？

➤ 探索包裝建議

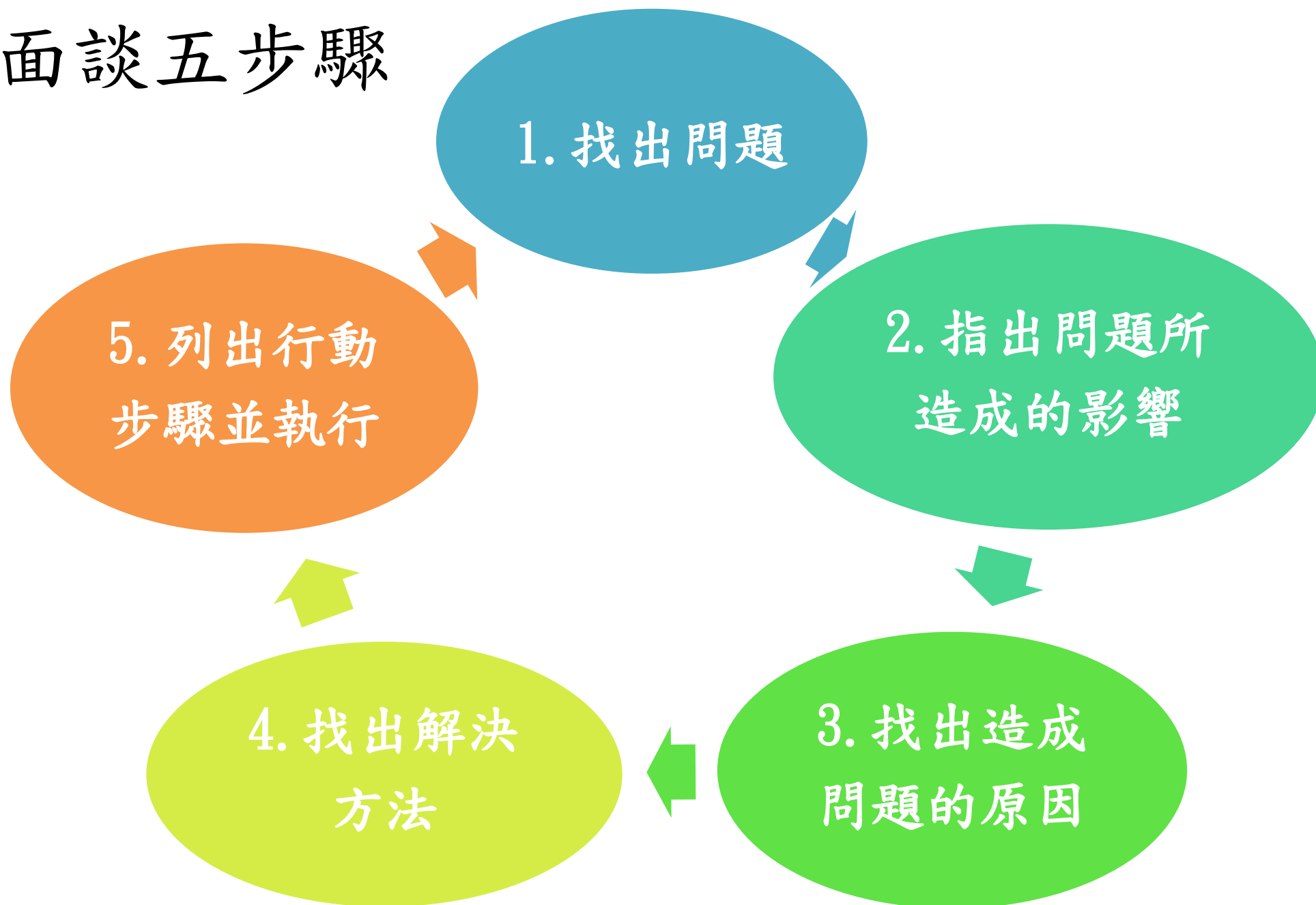
如果我們先……、再……、然後……你覺得可以嗎？

既然可以，就照你的意思去做吧！

那你一定有更好的辦法，說來聽聽？



輔導面談五步驟



輔導面談五步驟

1. 找出問題

我知道你很想通過這次的實習，你也努力在實習，不過你知道你的作業已經遲交二天了嗎？

2. 指出問題所造成的影響

你知道這會造成你的實習成績無法及格嗎？

3. 找出造成問題的原因

為什麼遲交作業？
你認為主要的原因是甚麼？

4. 找出解決方法

你認為應該如何做才能繳交作業？有甚麼方法嗎？如果我們……，你覺得可以嗎？

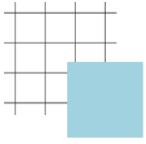
5. 列出行動步驟並執行

你覺得何時能繳交作業呢？我相信你一定能做得很好！

師生溝通有講究，10個技巧教你有效談話！

- 把師生平等的觀念落到實處
- 我也是從你這麼大過來的(角色置換效應)
- 「廢話」有多重要?(調味品效應)
- 「數學老師說你很棒！」(第三人效應)
- 邊吃邊聊(可口可樂效應)
- 好老師都是好的傾聽者(格林斯潘效應)
- 「是的，是的，可是……」(可是效應)
- 「有什麼你就衝著我來吧」(安全閥效應)
- 褒貶適度最和諧(黃金分割效應)
- 先抑後揚，漸入佳境(阿倫森效應)





個人風格

行動論

簡明扼要 講重點!
讓他做決定

目標導向 絕不服輸
愛當老大

直觀論

追求創意 自由快樂
喜歡表現

追求創意 自由快樂
喜歡表現

分析論

備齊資料 引經據典
三方案比較

讓他說! 注意聽!
引用他的話

人際論

崇尚和平
穩定和諧
待人親切

動之以情 以他人的
意見引導

一、談話時多用「我們」（自己人效應）

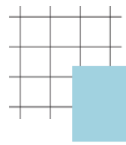
1、把師生平等的觀念
落到實處

2、善於尋找和學生的
共同語言

「親其師信其道」

3、學會對學生的事
「感興趣」

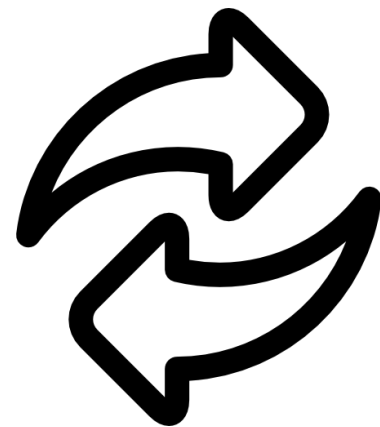
4、試著使用一些改善
人際關係的小技巧



二、我也是從你這麼大過來的（角色置換效應）

角色置換效應的典型例句：

- 1、我也是從你這麼大過來的，我很理解你。
- 2、換了是我也可能會那樣做的。
- 3、我也曾經有過和你一樣的煩惱。
- 4、如果你是老師，你會怎麼做呢？





三、「廢話」有多重要？（調味品效應）

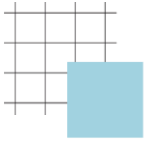
- 調味品效應在師生對話、溝通中既能緩解緊張氣氛，打破談話僵局，又可以由此及彼巧妙地實現遷移，最終讓學生明白教師的弦外之音，把學生不知不覺地引入設定的教育情境。



四、「數學老師說你很棒！」

(第三人效應)

- 心理學上把通過第三人佯作無意間轉述他人的某種意見，或創造某種條件讓對方間接地聽到你對他的評價與關注，從而產生意想不到的傳播效果或勸說效果的現象，稱為「第三人效應」。



但第三人效應不是萬能的，若把握不當，不僅效果不好，甚至還可能產生負面效果。教師在運用第三人效應時，要注意以下幾點

選「第三人」
要投其所好

對個性強的孩子可能效果差

用濫了就可能無效

千萬別
「穿幫」

■ 五、邊吃邊聊（可口可樂效應）

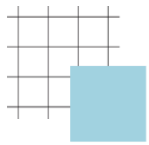
可口可樂效應的典型例句：

- 1、來，先坐下，喝杯水……
- 2、天太熱了，我們去買個冷飲，邊吃邊聊。
- 3、老師知道你喜歡火花，這是我出差時從外地給你帶的一套火花。你先放好，我們來談談……

六、好老師都是好的傾聽者

(格林斯潘效應)

- 格林斯潘做過一項研究：如果對具體的語言回答，實驗者用「**嗯、嗯**」等反應，被試者的語言行為會受到明顯影響。事實上，行為舉止、語調風格、言語方式等其他方式也會對對方產生影響，產生格林斯潘效應。
- 在學生和你說話時，請別忘了看**著對方**，並不時地做出**回應**。這對於融洽師生關係、提升師生對話效果十分重要。



七、「是的，是的，可是……」

(可是效應)

「可是效應」是指當我們試圖讓對方改變觀點或接受自己的觀點時，對對方的觀點先採取「是」的態度（肯定），後採取「可是」的態度，對方就比較容易接受己方意見的現象。

1、讓學生說話，不急於否定

典型例句

理解

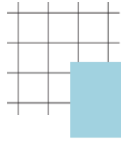
- 你說的我都聽懂了。

同情

- 你也夠倒霉的。這事不能都怪你。

溫和

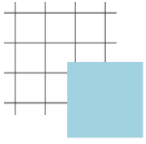
- 我建議你不妨這樣……



八、「有什麼你就衝著我來吧」

(安全閥效應)

- 在組織行為學中，人們把將不同觀點、情緒加以宣洩並使心理獲得平衡以致有利於組織內部矛盾、衝突的緩和與解決，有利於身心健康的現象，稱為「安全閥效應」。
- 在班級管理中也是一樣，制度沒有彈性空間，看上去常規良好，但內部壓力越來越大，一旦有了突破口導致爆發，後果通常會很嚴重。因此也要設置安全閥。



1. 心理疏導利溝通

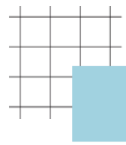
2. 四個要點不能忘

保護學生隱私

發洩情緒要適度，方式、程度和次數需要控制好

設置一定的渠道，類似於溝通、交流熱線

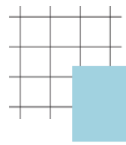
開展活動以緩解學生的壓力



九、褒貶適度最和諧（黃金分割效應）

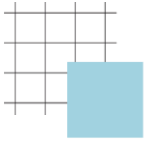
- 如果是以教師為主導的師生談話，那麼師生說話的比例用黃金分割比例最合適，即6:4左右。教師不能一言堂，**學生說話必須占一定的比例**，這樣師生才能很好地互動。
- 在一次談話中，**批評和表揚的比例為4:6最合適**。如果你要進行一次以批評教育為目的的談話，批評的內容也不能超過60%，另外40%應是肯定、鼓勵和希望。把六成的批評用四成的鼓勵串聯起來，學生就不易產生逆反情緒。





十、先抑後揚，漸入佳境（阿倫森效應）

- 在人際交往中，人們往往更喜歡對自己先持批評態度後持肯定態度的人，而不是一直都持肯定態度的人。換句話說，人們最喜歡那些對自己的喜歡、獎勵、讚揚不斷增加的人，最不喜歡相反的情況。這種現象被稱為「阿倫森效應」。
- 和學生談話時，教師先「把醜話說在前頭」，學生心裡必然緊張、焦慮，擔心老師對自己的印象不好。隨著談話的進行，褒獎的成分開始增加，學生的心情也隨之變得晴朗。

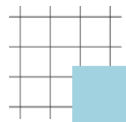


- 另外，學生對老師提出一些要求時，老師可以先予以拒絕並指出存在的困難，和學生進行一番討價還價後再「勉強答應」，並可就此約法三章，這樣學生會更加珍惜機會。



世界这么大
我是一个有用的人
开车的人

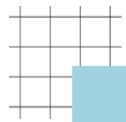




■ 他們說我是沒有用的年輕人 / 好樂團 (6-1)

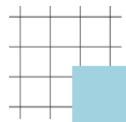
- 你會不會和我一樣 覺得自己最多就是這樣
- 你會不會和我一樣 把希望寄託在別人的身上
- 你會不會和我一樣 知道勉強卻還在掙扎
- 你會不會和我一樣 被生活覆蓋夢想和希望





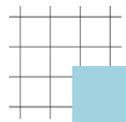
■ 他們說我是沒有用的年輕人 / 好樂團 (6-2)

- 我們只喜歡小確幸 放棄去改變不公平
- 我們都空有想像力 你們說的也有道理
- 我們只喜歡小確幸 放棄去改變不公平
- 我們都空有想像力 你們說的也有道理



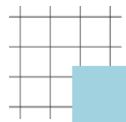
■ 他們說我是沒有用的年輕人 / 好樂團 (6-3)

- 他們說我是沒有用的年輕人 只顧著自己眼中沒有其他人
- 他們說我是沒有用的年輕人 不懂得犧牲只想過得安穩
- 他們說我是沒有用的年輕人 只顧著自己眼中沒有其他人
- 他們說我是沒有用的年輕人 不懂得犧牲只想過得安穩



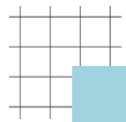
■ 他們說我是沒有用的年輕人 / 好樂團 (6-4)

- 你會不會和我一樣 覺得自己最多就是這樣
- 你會不會和我一樣 把希望寄託在別人的身上
- 你會不會和我一樣 知道勉強卻還在掙扎
- 你會不會和我一樣 被生活覆蓋夢想和希望



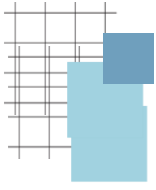
■ 他們說我是沒有用的年輕人 / 好樂團 (6-5)

- 我們只喜歡小確幸 放棄去改變不公平
- 我們都空有想像力 你們說的也有道理
- 我們只喜歡小確幸 放棄去改變不公平
- 我們都空有想像力 你們說的也有道理



■ 他們說我是沒有用的年輕人 / 好樂團 (6-6)

- 他們說我是沒有用的年輕人 只顧著自己眼中沒有其他人
- 他們說我是沒有用的年輕人 不懂得犧牲只想過得安穩
- 我知道我是沒有用的年輕人 只聽見期盼卻不曾看到未來
- 我知道我是沒有用的年輕人 委屈時只敢這樣喃喃自語



認識個人風格

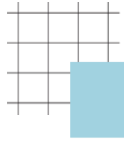
1. 內省自身行為模式（風格）
的強弱項，以及如何運用它們

2. 瞭解別人如何看待自己、
並與自己互動



3. 提升“調整”自己的
風格以配合他人的能力

4. 借著整合眾人的強項
促進團隊運作



進行方式

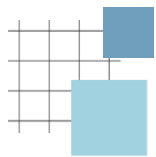
- 本評量共有16題，每一題都有4項陳述，您必須對這4項陳述排序，在您覺得最能描述您的陳述上給4分，較能描述您的陳述給3分，不太能描述您的陳述給2分，最不能描述您的陳述給1分。

4.....您認為最像描述自己的陳述

3.....您認為較像描述自己的陳述

2.....您認為不太像描述自己的陳述

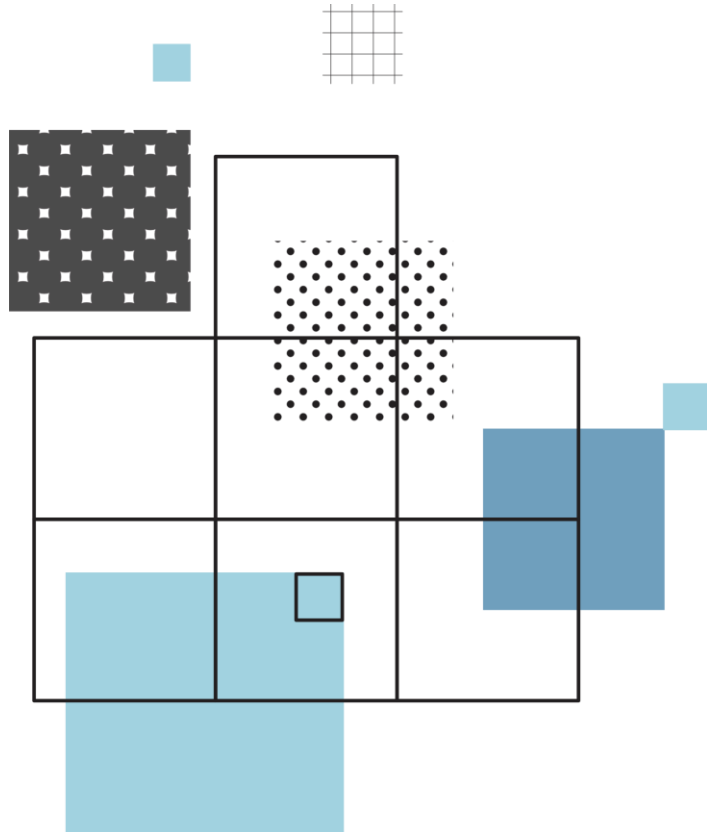
1.....您認為最不像描述自己的陳述



課程大綱

原文網址：

<https://kknews.cc/education/abrey4n.html>



THANK YOU

