

教學主題	「溝」起彼此之間的橋樑 —溝通技巧	設計者	惡魔果實
教學對象	施用第三、四級毒品 接受裁罰講習者-青少年	教學時數	1節課 (共90分鐘)
參考資料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自編 (設計者根據自身在教案設計、課程演示的實作經驗，以及在大學修習心理相關課程中學習到的知識，作為教材發展的基礎)。 2. 生活技能訓練—促進健康與個人發展·學員手冊 2。Gilbert J. Botvin, Ph.D.。 3. 生活技能訓練—促進健康與個人發展·講師手冊 2。 		
設計理念	<p>溝通是一門藝術，它是傳遞資訊的媒介，是獲得回應的管道，更是人與人間雙向互動的最基本模式。越來越多研究顯示良好的溝通技巧不僅能增加自我滿意度，並有助建立健康的人際關係，而不良的溝通技巧則會讓我們難以建立及維持良好的人際關係，也可能造成誤解及負面感受。然而隨著時代的演進，溝通不再侷限於說話時的用詞遣字、音調、音量以及手勢、身體語言、臉部表情等非語言溝通。究竟要用甚麼方式才能達到有效的溝通，降低誤會的發生，是現在青年應當要學習的議題。</p> <p>本教案希望學員能藉由實際互動經驗，產生生活經驗連結，理解溝通的各種形式、有效溝通之方法，並學會清楚表達自己想法，避免誤解產生，進而建立正確的溝通態度，進而對溝通有更深一層的認識。</p>		
教學內容分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你說我「話」： 藉由單向和雙向的互動活動，讓學員實際體驗單向和雙向的溝通過程，並從中了解雙向溝通的重要性。 2. 「溝」起連結，通入你心： 講師以「你說我話」課前活動切入，並利用 PPT 介紹溝通的重要性、溝通的技巧，從而讓學員思考為什麼要溝通以及各種溝通的方式，藉此帶讓學員了解有效溝通的益處。 3. 熱線你我他，溝通不斷線： 講師以問句的方式拋出「誤會在什麼情況下會發生？」讓學員思考誤會產生的時機，並介紹避免誤會發生的技巧，讓學員瞭解正確表達與詢問問題的重要 		

性，進而降低誤會的產生。

4. 戲中有話，話中有戲：

透過分組討論學習單與情境戲劇，提供學員一個內化思考、互相合作討論激盪、實際操演的空間與機會。進而讓學員身歷其境體認溝通的重要性，並從中發掘各種誤會發生的背景與因子。

5. 「溝」手搶「通」—學員分享、講師總結：

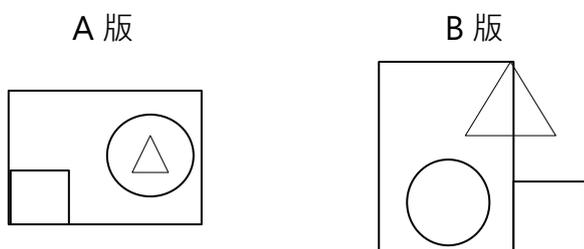
延續前面的活動，讓學員分享各種避免誤會發生的小撇步，藉由比較、分享讓學員思考不同情境下可能產生的誤解。最後，講師除了總結課程內容外，也期許學員能將所學應用在日常生活中，影響生活周遭的朋友，建立起一個友善的溝通互動網。

		單元目標	具體目標		
教學目標	一、認知部份		1-1 瞭解溝通的意義。		
			1-2 瞭解溝通的要素。		
			1-3 知道各種溝通的技巧。		
			1-4 知道避免誤會的方法。		
	二、情意部份		2-1 願意分享自己的溝通想法。		
			2-2 省思自己的溝通行為。		
			2-3 願意改善自己的溝通方式。		
	三、動作技能部份		3-1 能使用所學技巧降低誤會。		
			3-2 能運用各種溝通技巧進行溝通。		
對應之教學目標	教學活動流程		時間(分)	教學資源	教學評量
	準備階段				

<p>1-1瞭解溝通的意義。</p> <p>2-1 願意分享自己的溝通想法。</p> <p>2-2 省思自己的溝通行為。</p>	<p>課堂準備</p> <p>1. 講師準備</p> <p>(1) 電腦設備</p> <p>(2) 投影機</p> <p>(3) 學習單</p> <p>(4) 印有 AB 版圖案的紙</p> <p>(5) 空白紙</p> <p>(6) PPT</p> <p>2. 學員準備</p> <p>(1) 將班上學員在上課前分為六大組。</p> <p> ※補充說明：分組情形可視學員人數、講師教學方式做調整，但宜將全班分成偶數大組，以便後面活動進行。</p> <p>(2) 各大組內再分成兩人為一小組，找好同伴後，面對面坐好，並協商一人當 A，另一人當 B。</p> <p>(3) 筆。</p> <p>引起動機 你說我「話」</p> <p>1. 講師請學員兩兩一組，各小組內分配一人為 A 一人為 B。</p> <p> ※補充說明：若有落單者可 3 人一組，2 人為 A 一人為 B 或一人為 A 2 人為 B。</p> <p>2. 講師說明「你說我『話』」之遊戲規則後，請 A 學員領取一張圖案的紙（注意：不能讓 B 學員看到圖案），B 學員領取空白紙。</p> <p>遊戲規則</p> <p>(1) A 學員要描述紙上的圖案，請 B 學員畫出。描述過程中，B 學員不能詢問他任何問題。</p> <p>(2) 約 1 分鐘後，B 學員可詢問 A 問題，將自己所畫下來的圖進行更進一步的修正。</p> <p>(3) 結束第一回合後，AB 角色互換：B 學員領取</p>	<p>12</p> <p>2</p> <p>4</p>	<p>PPT_3</p> <p>PPT_3</p> <p>有圖案的紙、空白紙</p>	
--	---	-----------------------------	--	--

另外一張有圖案的紙，請 A 學員畫下。接著再由 A 學員進行發問。

(4) AB 學員各拿到的圖案分別為：



3. 活動結束後，講師請 2~4 名學員分享自己在此活動過程中的成果及心得。

※補充說明：講師可提問學員是怎麼讓對方畫一個三角形在圓圈中、引導學員回想溝通的過程。

4. 講師小結並帶出今日主題：溝通在我們生活中扮演重要的角色，缺乏溝通或溝通不良的兩個人往往沒辦法把事情辦得好（就像大家剛剛畫出來的圖），因此今日的課程——「『溝』起彼此之間的橋樑—溝通技巧」就要讓大家成為溝通達人。

5

PPT_4

1

發展階段

1-1瞭解溝通的意義。
1-2 瞭解溝通的要素。
1-3知道各種溝通的技巧。
2-3願意改善自己的溝通方式。

活動一 「溝」起連結，通入你心

1. 講師以「你說我話」課前活動為例，讓各組學員舉手搶答：「為什麼要溝通？」與「雙向溝通的重要性」。

2. 講師介紹溝通的重要性、溝通的要素與流程及溝通的方式。

(1) 溝通的重要性

透過溝通，人與人之間可以獲取、交換不同資訊/意見、可滿足情感需求、提升工作效率/成效。此外，好的溝通也可造就良好的人際關係，提升自我信心。

25

3

PPT_5

8

PPT_6-9

學習單
填寫情況

(2) 溝通的要素與流程

★ 溝通的六大要素

包括人(發訊者、收訊者)、訊息、媒介、管道、環境及反饋。

★ 溝通的流程

可分為所雙向溝通及單向溝通。雙向溝通即是訊息由發訊者發給收訊者後，收訊者會進行反饋，若少了發訊者反饋部分，則稱為單向溝通。

(3) 溝通的方式

人際溝通的過程會藉由語言和非語言兩種方式進行，其中語言約占 20%，非語言約占 80%。

★ 語言式溝通

所謂語言式溝通即是一般我們對談的話語，包括口頭語言、文字語言。每個國家都有它們自己語言，例如：美國說美語、中南美洲說西班牙語、台灣則有國語、台語、客語等。(補充：世界前五大語言依序為中文、西班牙文、英文、阿拉伯語、印度語)

★ 非語言式溝通

包含肢體、表情、文字、符號、畫畫、距離空間、音調等。

3. 講師說明溝通其實是由許多小技巧所組成，主要包含：

(1) 語言技巧

即是使用語言式溝通時，一些可以活用的撇步。例如：透過語調起伏、聲量大小等之變化，可以讓同樣的話展現出不同的意義，帶給人不同的感受。

※**補充說明**：此處講師可用喜怒哀樂等不同語氣和學員說「早安」，讓學員對語言技巧更有

14

PPT_10-21

印象)

(2) 非語言技巧

即是使用非語言式溝通時，一些可以活用的撇步。例如：透過臉部表情和姿態、適當的肢體動作、眼神、姿勢，能傳達出更多不是語言式溝通能傳達的訊息，更貼切地表達自己的想法與感覺，協助對方瞭解自己。

※**補充說明**：此處講師可以延續上面的範例，加入非語言的成份，讓學員更瞭解語言/非語言技巧之異同。若時間許可，可以詢問一下學員的感受

(3) 表達技巧—我訊息

利用簡單的「我 / 何時 / 因為」這類型句子，說者可以清楚明確描述出①事件發生過程②自己的感受③自己的期待，讓聽者清晰接收到訊息，不會多做揣測或因不清楚說者意思而產生挫折感。執行步驟與方法如下：

★ 第一步

把困擾自己的行為具體描述出來。

★ 第二步

說出自己對這件行為可能導致的結果有什麼感受。

★ 第三步

把後果或是對自己所造成的影響說出來，並提出可能的解決辦法。

※**補充說明**：講師可先藉例子讓學員思考自己可能會進行的溝通方式，然後再利用我訊息的溝通方式，重新進行溝通，從而讓學員查覺自己的溝通方式，並從中學習，進行改變。

(4) 傾聽和反應技巧

真正會說話的人，是會聽話的人。在溝通的過程裡，「聽」比「說」更重要。

★ 傾聽技巧

包括注視對方、注重肢體語言等。另外，透過介紹 Egan 提出的「SOLER」原則，將使學員更瞭解傾聽時可採取的非語言式語言。

- Squarely(面對面)：溝通時若採面對面方式，會讓對方有壓迫感。最佳的角度是在對方五點鐘方向或是在大約 45 角度左右，避免正對面，直盯著對方
- Open(開放)：採取開放的姿態，肩膀放鬆且雙手自然垂擺或輕微交叉
- Lean(前傾)：身體上半部適當向對方前傾
- Eye Contact(眼神接觸)：眼神適當注視對方，使對方感受到你的關注與尊重
- Relax(放鬆)：保持身體於一種輕鬆自然狀態

★ 反應技巧

適時提出問題，讓對方覺得自己有被尊重、感受到你的關心等。

★ 積極 vs 消極的傾聽

所謂的積極傾聽，即是傾聽過程中會給予對方回應，如此可以引導雙方進行更深入的回應；消極的傾聽即是在傾聽過程中，不做任何回應，此法可用在對方很氣憤時。

(5) 其他(講師可以自行決定這部分的教學)

★ 展現同理心

將心比心、設身處地站在對方的立場著想，如此對方也能感受到你的誠意。但切記勿將同情心與同理心混用，以免造成更多情緒上的問題。

★ 培養幽默感

1-4知道避免誤會的方法。

幽默感是溝通的潤滑劑，可以化解一些不必要的尷尬。

★ **讚美對方**

透過讚美，對方不會覺得你是在批評或指責他。

★ **記住對方姓名**

如果是首次見面，可以透由記住對方的名字，迅速拉近彼此間的距離。

★ **注意小細節**

留意對方的一些小地方(如：些微的表情變化、裝扮改變等)。這樣除了可讓你有機會創造更多話題，也能讓你更瞭解對方的狀態。

活動二 熱線你我他，溝通不斷線

1. 講師舉出日常生活常發生的衝突，導引學員思考「在什麼情況下誤會會發生？」，並請學員說出誤會或衝突產生的時機。

(參考情境：媽媽以叫女兒做家事為由，禁止她出去與朋友出遊；兒子一次在考試上失常，爸爸便不停的指責；想要專心聽課的小明，卻因為旁邊學員一直跟他講話，而無法專心)

2. 講師以 PPT 介紹誤會發生的時機與避免誤會的方式。並提供各種情境讓學員練習各種避免誤會發生的方式。

(1) 介紹誤會發生的時機

溝通不在同一條線上，無法產生共鳴，就會導致誤會的發生。

(2) 避免誤會的方法

★ **使用一致的語言及非語言傳達訊息**

聲調、表情、姿勢等和語言同等重要，因此在說話時，宜注重兩者的一致性。

15

5

PPT_22

10

PPT_23-27

★ **具體說明狀況**

說話要具體，含糊不清的內容會讓聽者費神猜測說者心思，如此容易造成誤解。(講師可將前一活動教的「我訊息」放入一起作輔助說明)

★ **提出問題**

針對不清楚的地方，不論是聽者或說者都可以提出問題，降低誤會及衝突的發生。(講師可將前一活動教的傾聽及反應技巧放入一起作輔助說明)

★ **重述**

最後將對話內容重述一次，確定聽者瞭解自己的意思。除了自己重述外，也可以請聽者用他自己的話重述一遍。

活動三 戲中有話，話中有戲

1. 講師發下各組要討論的情境學習單，請各組派一人至台前抽籤，平均分配三個情境給各組。並說明接下來的討論方向與戲劇呈現方式。
2. 講師說明接下來的討論方向與戲劇呈現方式。
 - (1) 各組要選派一名學員帶領討論、一名紀錄者。討論內容涵蓋：誤會發生的可能原因、應具體表達的觀點、可使用的溝通技巧、戲劇呈現方式等。
 - (2) 每組小短劇呈現時間 3~4 分鐘。全組學員都要上台表演，每位學員至少要說到一句話。
 - (3) 演出的內容是各小組經討論、修正過後的良好溝通方式。
3. 學員開始分組討論、腦力激盪，並分工合作完成學習單。
4. 分組上台呈現 1~2 分鐘的小戲劇。

33

2

PPT_28-31
學習單
【戲中有話，
話中有戲】

學習
單、
小組戲
劇

3

10

12

3-1能使用
所學技巧降
低誤會。

3-2能運用
各種溝通技
巧進行溝
通。

	5. 戲劇結束後，講師請 2~4 位學員分享組內的討論內容與表演心得，並給予學員回饋及澄清概念。	6		
	總結階段			
	<p>講師總結、學員分享 「溝」手搶「通」</p> <p>1. 講師總結課程重點(包含：溝通的重要性、誤會的產生與避免等)，並期許學員能將所學應用在日常生活中。</p>	5	PPT_32-33	