

有感的溝通

職場溝通軟功夫(10)



1

守時

在對的時間作對的事
來表明對別人的重視

Showing esteem for others by doing
the right thing at the right time.



守時
有助你建立
良好的信用和敬業形象

爽約將會
損害你的信用和敬業形象。

叫跳活力操

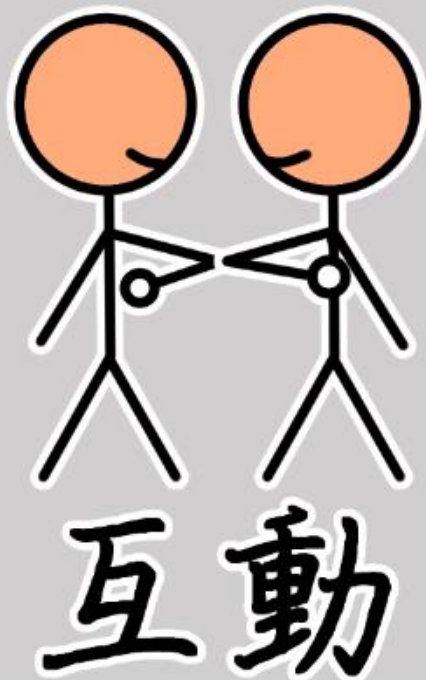


蔣懷孝 老師



兩指大開 V，
中指頂下巴。

我很開心看到你。



弓手勾臂肘碰肘。

有溝通有互動，
有關係就沒有關係。



專注

雙拳對碰，
四眼對接。

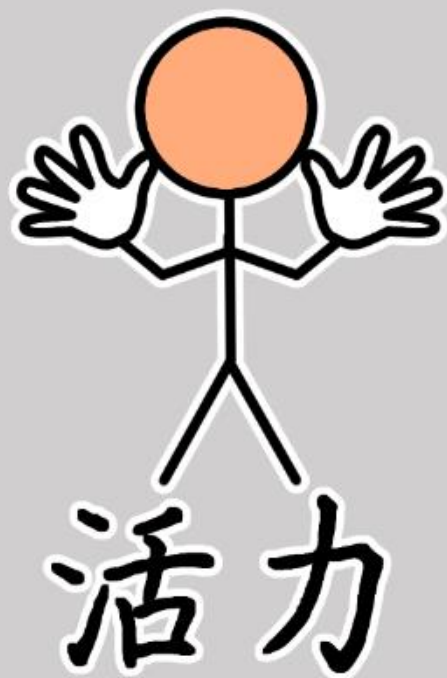
聆聽有如鑰匙來開門，
有感溝通靠專注。



熱情

手心向上，
雙手上揚，
手指搖動如火焰。

有你有我，
溝通熱情如爐火。



兩手轉動外展，
上舉望向天。

我們活力充足，
有正能量。



雙手握拳下壓，
再向上舉。

只要用心來溝通，
有成長、有突破、也有出路。



雙腳離地1尺，
歡聲大喊一聲耶！

我們開心上路，
就在現在。

模組三：有感的溝通

III-3：有感的溝通：體驗與反思

啟航與前導

線上課程討論--解析與小結

回應統計

		天嬌的團購&加購	奧斯卡耳光事件
回應人次	A班	9	0
	B班	13	1

15

天嬌的團購&加購--解析與小結

- 遇到誤會一定要越快講清楚，已經發生先道歉，拖愈久問題就會愈大。
- 當彼此溝通的橋樑，也會告訴天嬌以後遇到任何事一定要講清楚所有事情。
- 但如果每次購物可能要先說明一下加值購的品項，必須讓參與者一起了解，避免誤會發生。
- 亞莉，他應該在注意到草莓抱枕出現在包裹中時就詢問天嬌這項商品的由來，眼見不一定為實！他也不應該在不清楚事情真相前就肆意地散播！
- 還有這項團購中的其他成員也有值得改進的地方，謠言止於智者，他們應該在聽到這項消息後去求得真相，而不是默默的認為這個消息是真的！

奧斯卡耳光事件--解析與小結

- **Fact :**

- 諧星克里斯·洛克 (**Chris Rock**) 主持**2021**年的奧斯卡頒獎典禮，他拿知名黑人女星賈達·史密斯 (**Jada Smith**) 的光頭當作話題，開了一個玩笑。
- 她的丈夫威爾·史密斯 (**Will Smith**) 奔上舞台，當眾搗了他一記耳光。
- 賈達·史密斯患有俗稱「鬼剃頭」，在黑人女性中極為常見，多年來，她選擇不戴假髮，公然與這疾病奮鬥。
- 威爾·史密斯上台領獎時，他淚流滿面，公開向主辦當局道歉。過後在 **Instagram** 寫道：「我越界了，我錯了。」並自認「行為欠當，不可接受和不可原諒」，需要自我反省。
- 奧斯卡主辦當局，裁處史密斯在未來**10**年不得出席各種奧斯卡相關頒獎場合。

暴力溝通

暴力溝通是怎麼發生的？

暴力溝通如何預防？

你是**受害者**？
還是**施暴者**？

原因無他：
言者無心，聽者有意

雷區如何避免？

奧斯卡耳光事件--解析與小結

- **Find :**

- 洛克粗魯無禮的語言暴力、史密斯的行為暴力和美國容忍暴力的文化等話題，引發了衆多討論，

- **Feel :**

- 娛樂界及媒體界咸認這個時代充滿暴力：語言、身體、情緒、領土、政治話語和幽默，在在充滿了暴力。

奧斯卡耳光事件--解析與小結

- **Future :**
- 「且慢功」思考將採用的行動，是否有改善的空間；“關鍵十秒鐘，保住十年功”
- 三問自己
 - 到底是怎麼回事？台上的洛克剛剛說了什麼，他是真的批評我的妻子？還是只是再做節目效果增加新聞爆點呢？那這樣的完笑是否太過火了呢？
 - 我在幹什麼？應該要冷靜，現在是在參加盛大的頒獎典禮，不宜有太超過的舉動，但我也需要保護我的妻子，有沒有什麼好的方法能兼具兩者？
 - 當下，我該怎麼辦？若當下洛克真的越來越超過，以手示意停止玩笑，或是等典禮結束，在私下向當事人詢問，或是尋求道歉等等，奧斯卡頒獎典禮是一個非常隆重的典禮，必然不能失去了風度及度量。

奧斯卡耳光事件--解析與小結

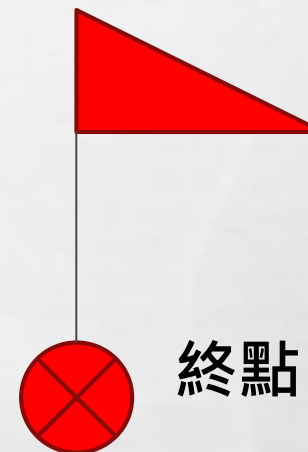
- **Future :**
- 「且慢功」思考將採用的行動，是否有改善的空間；“關鍵十秒鐘，保住十年功”
- 三問自己：**TNK**法則，自問自答諸如以下的問題：
 - **Is it True?** 是否真實無誤？
 - **Is it Necessary?** 是否非說不可？
 - **Is it Kind?** 是否無情缺德？

奧斯卡耳光事件--解析與小結

- **Future :**
- 針對克里斯·洛克 (**Chris Rock**) 不當的賈達·史密斯 (**Jada Smith**) 的光頭話題，威爾·史密斯 (**Will Smith**) 應藉「**終始功**」提出適當的回應。
- 藉「**一步功**」說明他太太賈達·史密斯患有「鬼剃頭」，多年來，她選擇不戴假髮，公然與這疾病奮鬥。
- 威爾·史密斯應提醒娛樂界及媒體界人士，不要對類似的弱勢者說些不合當的話或開玩笑，以免傷害弱勢者。
- 善用「**轉身功**」，轉向克里斯·洛克，請他未來開玩笑時，對所說的內容及所涉及的對象要多加考慮，避免帶來不必要的困擾。

有效溝通的要件

- 符合溝通的目的 **【切題性】**
- 該說的全都說 **【完整性】**
- 說了的全都正確 **【正確性】**



用心溝通

溝通三要

1. 正確完整切題
2. 安全順暢通達
3. 共鳴回應雙贏

敏銳

體察周遭人真正的態度和情感

密切注意別人的感受和願望
並合宜地回應

ALIKE 短劇

[HTTPS://VIMEO.COM/194276412](https://vimeo.com/194276412)



Alike



A film by Daniel Martínez Lara & Rafa Cano Méndez



討論話題



聚焦溝通
言外因素

1. ALIKE影片
你觀察到什麼？
影片告訴我們什麼故事？
看到甚麼變化？
你怎麼樣看出這些變化？
觀察訣竅是甚麼？
2. 這影片呼應7-38-55法則
7-38-55法則是怎麼說的？
影片中哪些片段印證它的說法？
請舉例說明。

“ALIKE 短劇”讓我看到了甚麼？
將**個人的觀察**寫在學習腳蹤上

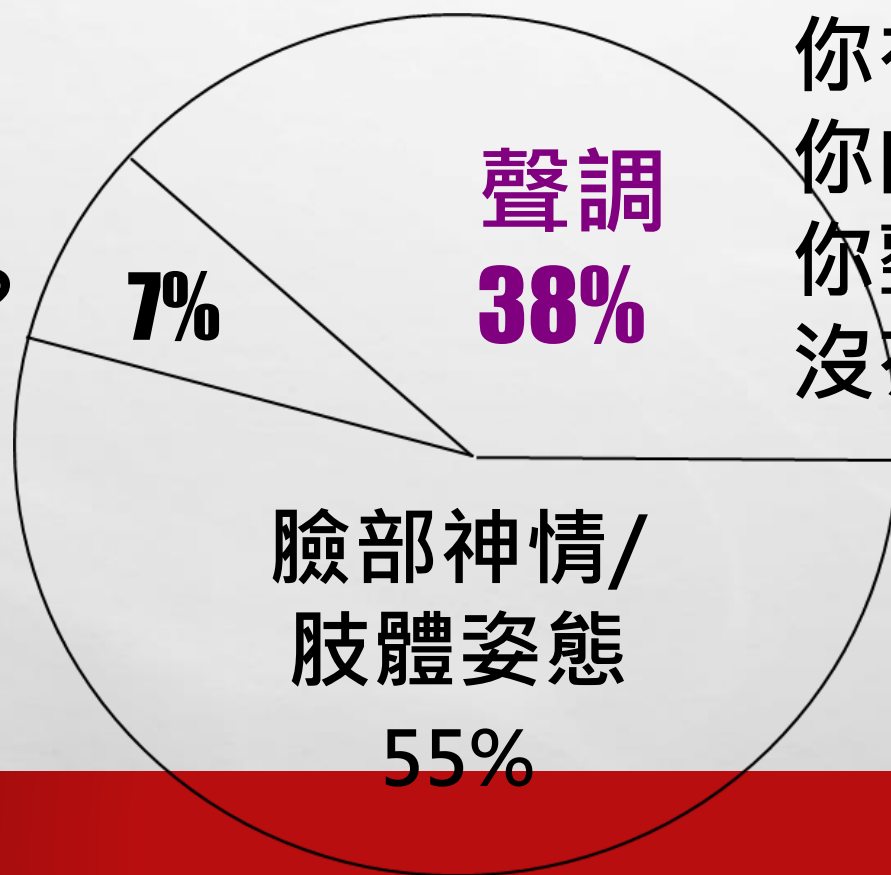
解析與小結

7-38-55法則

Albert Mehrabian

言詞因素

你說了什麼？



你是怎麼說的？
你在什麼時間點說的？
你的肢體還說了什麼？
你整個人還會說什麼？
沒有說的部份又說了什麼？

言詞外因素

93 %



敏銳 = 感知 + 連結 + 回應
要覺察言詞外因素（93%）在溝通上的重要性。

三個要件

- 觀察感知
- 意義連結
- 適切回應

三個面向

- 對方反應
- 自我感受
- 環境氛圍

溝通中何事勞駕**敏銳**？

- 對方的表情/肢體動作/...
- 氛圍/環境/...
- 自己的心情/情緒...

敏銳的關鍵在覺察

= 觀察

+ 聆聽

+ 反思

觀察重點

1. 眼神
2. 面部表情：嘴角/眉毛/額頭
3. 肢體儀態
4. 動作反應

聆聽重點

對方的

- (1) 音調語氣
- (2) 回應的方式：快慢
- (3) 關鍵停頓
- (4) ...

自己的

(1) ...

(2) ...

情緒 感覺

反思的重點

1. 當下的話題
2. 自己表達的方式
3. 對方的立場
4. ...

個人作業提醒

- ~~● 問題探索與主題選定 **[2024-03-16]**~~
- ~~● 目標與行動計劃擬定 **[2024-03-23]**~~
- 微功夫練功週記 **[2024-03-2開始每週四-六]**
- 期中檢核 **[2024-04-27]**
- 完整報告 **[2024-05-25]**

小組作業提醒

- ~~主題選定與分工：~~ **2024/03/30**
- 期中報告：**2024/ 05/04**
- 報告繳交日期：**2024/06/01**
- 成果呈現：**2024/06/05**

守時

在對的時間作對的事
來表明對別人的重視

Showing esteem for others by doing
the right thing at the right time.



守時
不早退不遲到
展現你的敬業精神

早退或遲到顯示
你缺乏敬業精神。

再探 **ALIKE** 短劇

[HTTPS://VIMEO.COM/194276412](https://vimeo.com/194276412)



討論話題—第二階段

- 如何從微表情體驗敏銳？
- 深入(敏銳)觀察，找到特徵
 - 信息來自何處 沒有言語，亦可溝通(言語外的威力)
 - 表情 (眼睛(眼瞳孔)、嘴巴、嘴角) 的變化 佔 70~80%
 - 顏色、聲音的變化 佔 20~30%
- 專注在敏銳溝通上，敏銳是如何做到的？

討論話題—第二階段

- 生活中是否曾藉言外因素、言外語言發表意見？
- 對於用心溝通有甚麼啟發？影片中局面轉變算是雙贏，想一想在生活中有哪些微動作是可調整，可優化你與他人的溝通(覺察-敏銳於他人的感受)？
 - 同學間托買要先給錢，不必等人家叫帳或皺眉頭。
 - 遲到的理由，是要在時間前講。

解析與小結

ALIKE ⇒ 無言的「言語」

觀察重點

1. 如何從微表情體驗敏銳？
2. 專注在敏銳溝通上，敏銳是如何做到的？
3. 生活中是否曾藉言外因素、言外語言發表意見？

ALIKE 短劇解析與小結

- 1. Alike**影片中看到一對父子，小孩在學校上課學習，一直受到挫折，父親是上班族，忙於日常工作使他忽視了孩子成長過程遇見的瓶頸，片中描述他的每日生活面，而生活中所衍生出來的問題，日復一日，事態從未解漸進到解決。
- 2.** 影片中透過人物忙碌、時鐘轉動、動作與面部表情色彩變化、音樂音效，傳述了人物心情轉折與態度做法的轉化。

ALIKE 短劇解析與小結

3. 這影片同時也表達了**7-38-55**，溝通所常出現的言詞外溝通-**【非言詞的溝通】**，這是需要深入使用**【敏銳】**的觀察力，來明白溝通者的原意與訊息。片中出現的觀察面部表情顏色、聲音的變化，使收訊者從收到的特徵，來辨識傳訊者的內容。
4. 從爸爸後來的轉念，看到了他的用心--誠懇面對自我意識、誠懇地想改善狀況、誠懇地付出努力，**【誠懇】**是敏銳觀察，後續所需展開的內心態度。

微功夫學堂

63



且慢功@溝通



且慢功是什麼玩意？



✓ 在**關鍵時刻**，
刻意暫停抽離

關鍵十秒鐘，
Hold住十年功



且慢功有兩式

- | | |
|----------|-----|
| 1. 靜式且慢功 | 原型 |
| 2. 動式且慢功 | 進階型 |

靜式且慢功

- ✓ 刻意的暫停抽離
- ✓ 策略性的不作為



靜式且慢功的功能

- 沉澱思緒
- 穩定情緒

動式且慢功

自我對話

- ✓ 自問自答：
(狀況不明)
- ✓ 自言自語：
(狀況清楚)



A

且慢
不急
等等

...

到底

B

我該怎麼辦？
這是怎麼回事？

且慢，到底我該怎麼問？

等等，到底對方的立場是什麼？

自問自答/自我求解

A

且慢
不急
等等

...

我

B

可以
得小心
要謹慎

...

且慢，我做得到

且慢功@溝通

關鍵時刻

- ✓ 啟航時刻 (準備就緒)
- ✓ 收航時刻 (總結統整)
- ✓ 迷航時刻 (釐清狀況)

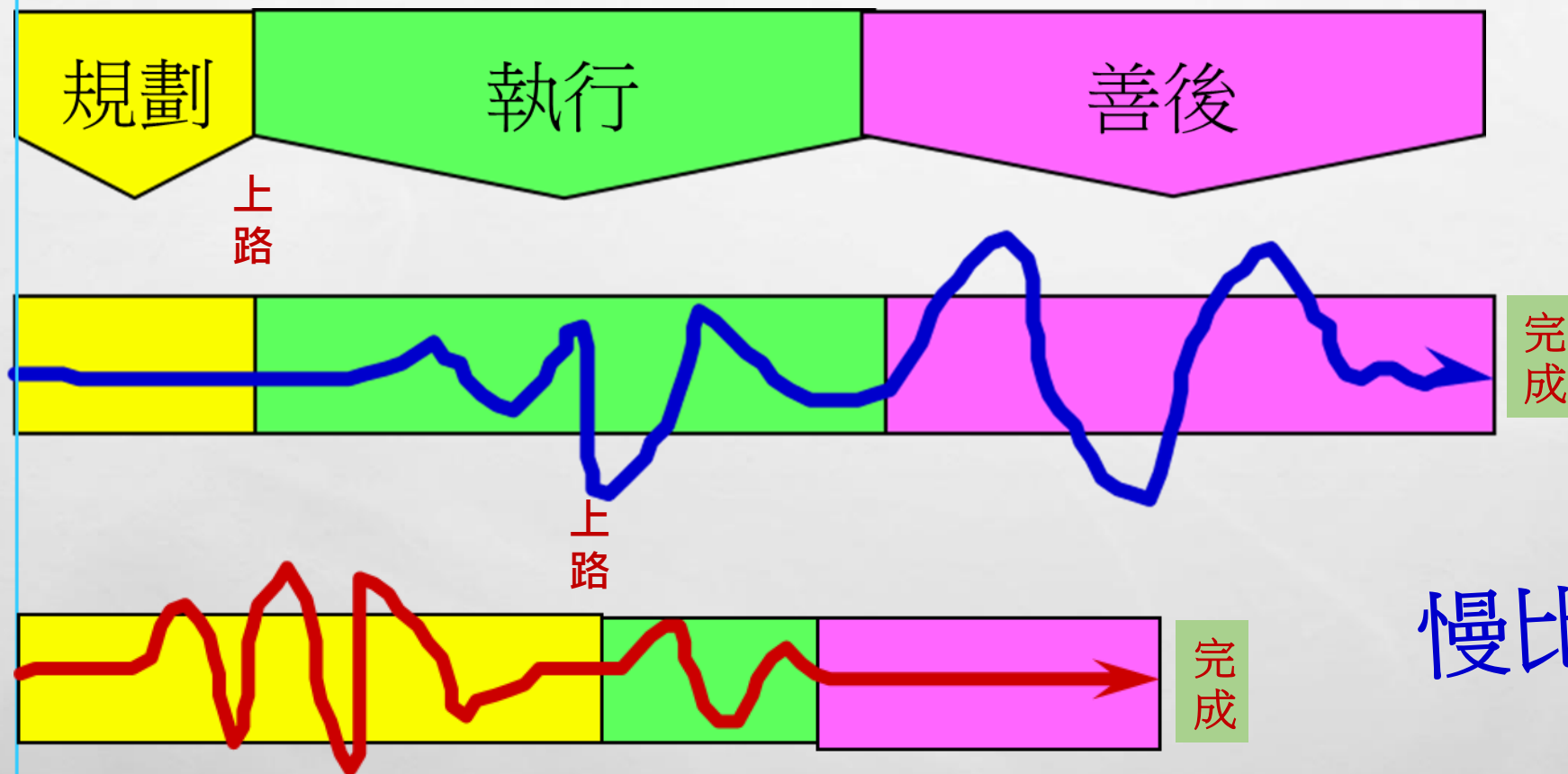
話說出口之前先且慢

溝通關鍵三問：

1. 我說的全都正確嗎？
2. 我有必要說嗎？
3. 我真是出於好意嗎？

TNK法則

且慢功的奧妙



慢比快還要快

GPT_Chat

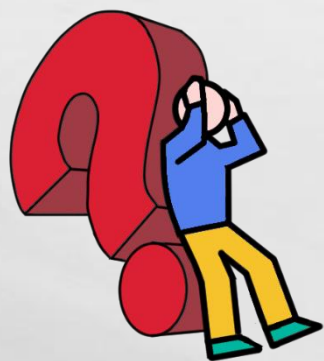


ChatGPT

另類的交談對象

上回精彩提問

遠距戀愛如何常保新鮮？



這話題如何浮現出來的？

- ☐ 要怎樣想到這個話題？
- ☐ 要問什麼？
- ☐ 要怎樣問？

初學者的困難與挫折

- ✓ 答案不符合預期
- ✓ 答案不盡準確
- ✓ 對話不連貫或流暢
- ✓ 千頭萬緒
不知如何問起

後期問題

後期問題

後期問題

前期問題

優先處理前期問題，才是關鍵所在

有待回答的問題

如何活用三一功進行
GPT_Chat

三一功@GPT溝通

- ✓ 當你想到請教ChatGPT時，
你已經啟動**轉身功**了
- ✓ 當你寫出這個問題時，
你已經使上**終始功**了

關鍵問題

如何找對問題來請教GPT

且慢功請上場

總結與統整

總統時間

— 有感的溝通：體驗與反思



王三呆(晃三)

whs213@gmail.com

LINE : sundye

再探 **ALIKE** 短劇

[HTTPS://VIMEO.COM/194276412](https://vimeo.com/194276412)

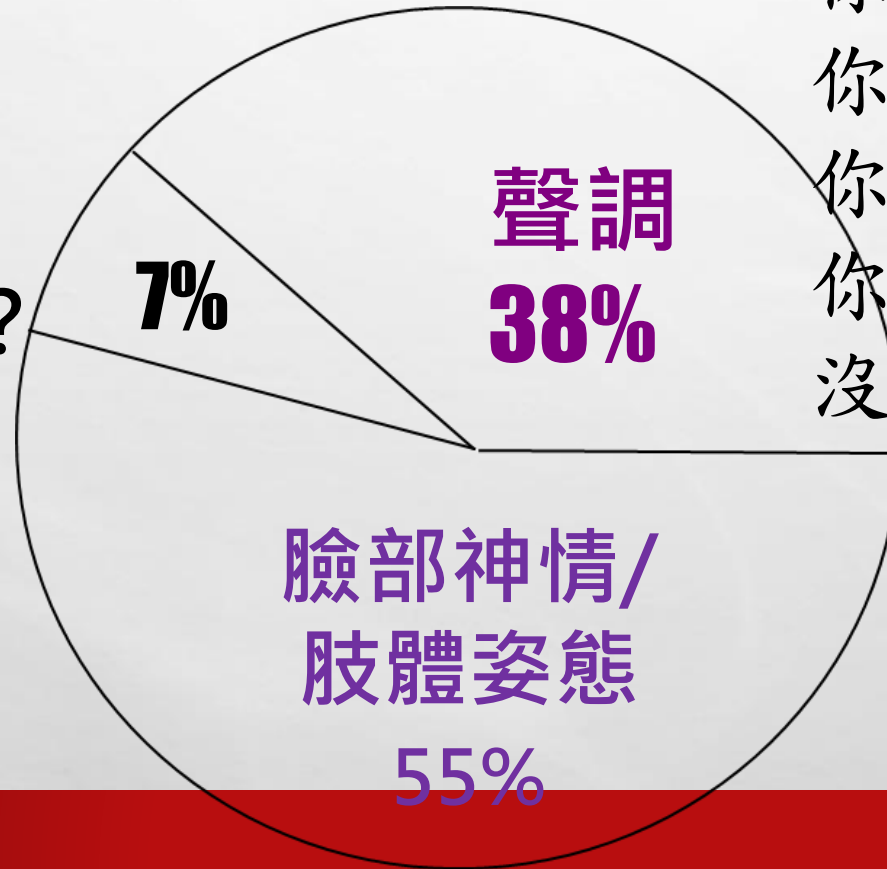


Albert Mehrabian

7-38-55法則

言詞因素

你說了什麼？



你是怎麼說的？
你在什麼時間點說的？
你的肢體還說了什麼？
你整個人還會說什麼？
沒有說的部份又說了什麼？

言詞外因素

93 %

7-38-55法則

傳訊者觀點

- ✓ 善用言外語言
- ✓ 謹防誤觸雷區
- ✓ 且慢

受訊者觀點

- ✓ 言外之意
- ✓ 敏銳
- ✓ 且慢

牽一隻蝸牛去散步



張文亮。河馬教授

84
可是至少 我有看過他的書



你在影片中發現了什麼？

當敏銳和且慢功相遇

且慢功

使敏銳更敏銳

且慢功有靜式與動式

- ✓ 河馬教授在自我對話中找到答案
- ✓ 原來河馬教授也擅長且慢功！

核心概念三要點

3 Points to Take Away

1. 慢比快還要快。
2. 時代轉動十倍速，
更要且慢功來相助。
3. 溝通關鍵：
不在字眼裡，
而在心眼中。

總統時間

=

且慢功上場



前瞻啟航和小結收航
也是且慢功的化身喔！



下一個模組

有心的溝通

正確完整不可少，安全順暢很重要，
共鳴回應往前行。

共鳴雙贏的溝通的關鍵是什麼？

收航與前瞻

溫馨的提醒

2024-05-22現場上課(有心的溝通：體驗與反思)

2024-06-05現場上課(情境三一功的溝通與收航)