

環安中心職安講座 談因人而異的溝通技巧

學校要聞

【張瑜倫淡水校園報導】環境保護及安全衛生中心10月17日下午1時30分，在驚聲國際會議廳舉辦「職場不法侵害系列講座」第二場演講，邀請起初文創表達訓練總監，YouTuber「歐耶老師」曾彥豪，以「因人而異的溝通技巧」為題，透過脫口秀幽默風趣的演說方式，結合過往案例經驗分享，引導同仁在面對主管、同事、學生、來賓等各種對象時，能運用因人而異的溝通技巧、降低衝突狀況，進而改善工作氣氛，近70位教職員工生參與。

首先，曾彥豪要求參與者2至3人進行分組，增進講座中的互動，加深課程內容的印象。接著說明，和溝通對象表達想法時，常遇到的三大困境，並隨著各組參與者提出的回應方式，一一提點各種應對技巧。第一種情況，對方「不懂、不知道」，可改用對方聽得懂的話回應；第二，對方「不願、不想聽」，可改說對方想聽的話；第三，對方聽得懂，也願意聽，但就是「不改、不認為」，則可改為「讓他說，聽聽他為什麼不改變的原因」。曾彥豪提醒，溝通是雙向的，因此溝通可分為兩個角色，包括「說」（表達）：說出對方聽得懂、願意聽的話，以及「聽」（接住）：聽出連結、對方的真實意圖。

對話和傾聽都有其重要性，曾彥豪強調，成功的溝通在於聆聽他人的能力，與任何類型的人溝通，都應保持尊重，並且換位思考，傾聽和理解對方的觀點。相較於西諺「你要別人如何待你，你就要如何待人」及古諺「己所不欲，勿施於人」這兩個常見的溝通觀念，曾彥豪舉例分析並提出人際關係溝通新觀念：「別人要你如何待他，你就要如何待他」及「人之所欲，施之於人」。他也提醒「覺察是改變的開始」，通常做不到「改變」的原因，也許是能力不足或意願不夠，因為有些時候，接受比表達還困難，因此要從改變自己做起。

活動下半場，曾彥豪讓參與者進行「DISC工作社交人際特質分析問卷」，測驗結果將人格特質分為四大性格，包括「掌控型（Dominance）」、「影響型（Influence）」、「穩定型（Steadiness）」、「分析型（Compliance）」。隨後以實例說明每一種類型的特徵和優缺點，D類型做事決策迅速、I類型善於激勵他人、S類型做事穩定可靠、C類型則善於思考及分析。他鼓勵參與者認識各種類型的溝通與協調模式，藉此了解自己是哪種類型，找到擅長的領域，也從中覺察溝通對象是哪一種類型，選用適合他的溝通模式與其相處。

衛生保健組營養師鄭婷方分享，講師上課的內容很有趣，課程中透過許多實例及對話

互動，分析不同性格的處事特徵，讓她了解自己和共事對象是屬於哪種性格類型，日後會試著調整自己的溝通方式，希望能讓每次的溝通過程都更加順利。

