

	《 6月號 》
	發行單位：輔英科技大學學務處諮商輔導中心 出版日期：98/06/01 創刊日期：91/10/01 發行人：盧力華學務長 總編輯：楊翰焜主任 編輯：楊添智/蔡雅帆/陳岑潔 地址：行政大樓3樓 電話：分機／2270；專線／7820807 E-mail：friend@mail.fy.edu.tw
No.56 Jun-2009	

如何成為最佳的傾聽者



青少年時期的我們，除了學業之外，最重視的莫過於人際關係與親密關係的發展。如果你是一位很重視關係的人，看到朋友陷入低潮、難過或煩悶的時候，相信你也會覺得很緊張、很不捨，很想趕快幫他解決問題，排解他的困擾。然而，有時也會考量到自己沒有類似的經驗，出現束手無策的狀態，此時的自己該怎麼辦……也許我們可以嘗試著「傾聽」。

對我們來說，聽，看似件很輕鬆的行為，不管是在專注的狀態還是發呆的時候，最後都會產生不可思議的結果。例如：當你想認真地聽清楚某個人說的話，即使聲音再小，你也會接收到語句的大要，理解它的意思；如果是專注於某件事或無意留心於身邊的聲音，即便這聲音再大，你也不一定可以聽的到，甚至是無法注意到聲音所欲傳遞出的訊息。因此，如能把「聽」加上「專注」，並能「理解」訊息，與「回應」它，直至雙方能達成共識為止的過程(此即「傾聽」)，則能協助建立良好的人際關係與溝通，以及暫時舒緩朋友心情低落的狀況。

接下來，進一步介紹傾聽有哪些要素與技巧，是值得在陪伴朋友時，需要注意的：

1.專注力

利用專注力，可有助我們收集到非語言行為，並能在第一時間評估一個人的現況，如透過專注可以感受到對方目前姿勢所傳遞出來的是緊張、無助還是充滿活力，抑是藉由臉部表情或語調來了解對方說的話是否一致等。待收集到這些資料後，又恰巧面對一位低落者，自己可以先建立積極和諧的氛圍，使對方感到安全和被看重，然後再進一步探索對方的問題。

2.理解力

即便把對方所說的話摘要紀錄下來，也不能記得長久，所以若要記得長久還是得靠理

解力。再者，人的心思意念常深藏不露，一個善解人意的人是可以透過問好問題，把人真正的心意牽引出來。對於幫助吐露心事，該怎麼做呢？最基本的方式是問明確的問題！例如六 W：Who? What? When? Where? Why? How?這些問題可以幫助你釐清對方的意思，並讓他們明白你可是很認真聽喔～

3.先不要判斷和批評

在你還沒全部聽完對方的故事、全盤瞭解前，先別妄下斷語。通常人們會說一些我們並不以為然的話，然後就作回應：「等等！停住！針對這點 … 」之後對方就沒有再進一步談其他點了。其實有時候朋友來找你可能只是想吐吐苦水罷了，所以我們最好先花點時間瞭解他們到底要講什麼。不然往往話沒聽完就回答，容易把回答建立在錯誤的假設上。在敘述過程中，若對方無法完整或適當表達，這時我們可以嘗試幫對方「解碼」，以稍作確認一下，例如問：「你是說 … ，我聽到的是 … 。」

4.瞭解自我的偏見，避免先入為主

每個人都有自己豐富的需求、興趣、目標、過往的經驗、個人的偏見、價值觀等等，這些都很容易成為心理上的「聾點」。當說話者觸及這部分時，我們便會回到自己熟悉的思路上，而疏漏了他所傳遞出的訊息。為了避免因分擔朋友的問題卻變成彼此感情的分裂，還是先拋棄先入為主的觀念，耐心聽取別人的故事吧！

5.要從內容來判斷，而不要以說話的方式來判斷。

「 7・38・55 」這串魔力數字跟判斷對方所傳遞出來的訊息是有關的。在一般對話的過程，接收訊息只有 7%是經由你的內容來判斷，38%是經由你的語調、語速、聲音的音質來判斷，55%是靠第一印象來判斷。如果我們沒有仔細把對方的內容聽清楚，有可能會被誤導，可能沒有把加料去乾淨，沒有聽到真正要傳達的訊息。也不要讓說話者不悅耳的嗓音、講話的特殊習慣、個人的風格、缺乏章法等等，妨礙你聽到正確的訊息。一個好的傾聽者，應該能區分說話的內容和說話的方式。

6.「主動」傾聽

每個人應該都有說過冗長的生命故事吧~有時候一個人獨自說太久，就會出現尷尬的心態，或是希望對方可以給自己一些回應，或是對方正苦惱不知如何開口時的狀況。為了渡過這段時間，可以使用簡短的字詞，讓對方知道你仍在關心他、正注意聽，如可用：「呃」、「噢」、「我明白」、「是的」或「有意思」等回應，來認同對方的陳述；還有可用「說來聽聽」、「我們討論討論」、「我想聽聽你的想法」或者「我對你說的話很感興趣」等，鼓勵說話者談論更詳盡的內容。

7.重述並總結你所聽到的

好的傾聽者必須能把對方所說的重點重述，然後再表達自己的想法。在你真正說出自己的看法前，必須先讓對方明白你瞭解他的意思，在此可使用「重述」來表是之。例如：「我想你剛才是要告訴我……」然後，分析說話者所傳遞的訊息，找出他的目的，評估證據的正確性，及它們的來源是否有效、可靠、客觀且合時宜？有沒有扭曲？有哪些部分說話者並未提到？聽出話中的含義，並試著評估訊息中的內容和意圖。

這次心靈園地針對傾聽技巧所提出的基本入門，希望同學們可以學以致用，並陪伴身邊同學走過失落，以及自我人際關係的提升。

(本文由輔英科技大學諮商輔導中心彙編)





<<生活快報>>-頸椎傷不氣餒 桌球打下新人生

25歲那年，下班時的車禍意外，讓年輕帥氣的林昭坤成了頸椎6、7節受損的病患，住院2年多，他積極復健，重新站起，擔任台南縣脊髓損傷協會理事長外，還是桌球國手，他直言受傷後的日子比之前更精彩，在個人部落格「推動精彩人生之輪」上抒發生活點滴，鼓舞癱瘓傷友。33歲的林昭坤和姊姊林巧萍，兩人是龍鳳胎，雖然長得一點都不像，但嬌小的林巧萍卻在林昭坤受傷時，肩負起照護重任，在長達一年半的臥病與復健過程，全由雙胞胎姊姊放棄工作，陪伴照料，減輕父母負擔。



林昭坤坦言，當時已有一名論及婚嫁的女友，由於外界壓力大，感情長跑5年的女友決定離開，失戀後的他，心理的痛楚比身體還巨大，宛如跌入地獄深淵。面臨人生巨變，林昭坤選擇重新站起，前往桃園脊髓損傷潛能發展中心，進行電腦技能職訓，還開始接受桌球訓練，林昭坤曾入選中華代表隊國手，參加「2007年IWAS世界輪椅暨截肢者運動會」，今年更在花蓮全運會、高雄自強盃比賽中奪冠，讓他欣喜不已，證明即使坐在輪椅上，也能與人競技，一較高下，在球場上贏得自信與榮耀。

為了鼓舞更多傷友，林昭坤除了到處訪視、演講外，還成立了部落格，在網路上和人交流，和網友分享他在輪椅上的精彩生命，現在已有3萬多人瀏覽，共同為傷友加油、打氣，瞭解脊髓受損患者的生命經歷。熱愛運動的林昭坤，以前是壘球選手，坐在輪椅上後，專攻桌球，雖然是頸椎受損，手無法握拍，但請人用彈性繃帶把手和球拍綁起來，照樣能夠展現凌厲的桌球攻勢。

(引自自由電子報2008-10-13 楊美紅／永康報導)

◎感謝林昭坤理事長於98.5.21蒞臨輔英科技大學演講，分享自負經歷以勉勵資源教室學生、其陪同人員及志工。

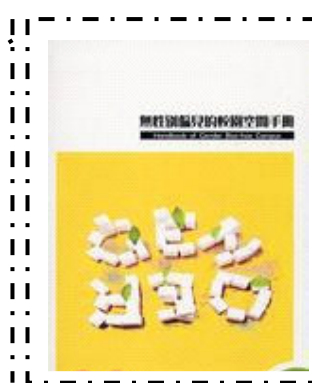
心靈書坊—《無性別偏見的校園空間手冊》

譯者：畢恆達

出版社：教育部

出版日期：98年03月

本手冊內容聚焦於「無性別偏見的校園空間」設計與自我評估。所謂校園空間包括校園的空間規劃與配置、建築與開放空間的設計、校園中的公共藝術與雕像、指示與標誌系統、空間的命名、空間的使用方式（如課桌椅安排、打掃工作區域的指派）、空間的經營與管理等。身體也可以視為一種個人空間，因此制服、身體語言、啦啦隊、禮賓小姐等議題，也會在手冊中提及。除了校園空間的規劃設計之外，手冊也特別強調師生參與校園空間生產與改造的過程，以及如何藉由相關課程與活動，來提升學生對於校園空間的感知、認同與參與的動力與能力。所以，同學們也可以在看完書後，評估看看自己的學校有哪些部份是達到無性別偏見校園的空間。



耕心電影院—《黑暗中追夢》

【劇情簡介】

第一個故事：呂文貴的音樂夢



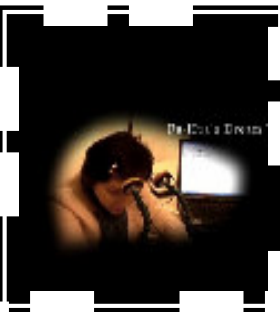
屏東縣山地門排灣族青年呂文貴，已二十一歲的他考一題幼稚園大班的題目「3+5=?」只見他歪著頭凝神思考，從三十五一直數到四十，最後回答「=10」。全盲又智障的他，卻有著其他驚人的天賦。七歲時，呂文貴被送到台中縣私立惠明學校就讀，十二歲那年，他第一次接觸到教會的電子琴，學校老師意外發現，不會也無法看譜的他，竟獨自摸索無師自通將所聽過的歌曲用電子琴演奏出來……

第二個故事：林偉智的火車夢

十九歲的林偉智比起呂文貴更嚴重，不但先天全盲、智障，還患有自閉症，但他記憶力極強，特別的是對聲音的記憶和分辨力極強，他可以聽出火車的車種、車廂節數，此外，還可以流暢地默背出火車時課表、家中錄音帶拿起來用手搖一搖，憑細微聲差異就能說出這捲錄音帶的內容、只要指出某月日，他馬上可以對應說出該天是星期幾，正確率達百分之百……



第三個故事：莊馥華的作家夢



二十一歲的莊馥華，在國小四年級前是一個成績優異、快樂無憂的小學生。那年的母親節，樓下失火，全家人一氧化碳中毒，她在醫院昏迷了三個多月。清醒過來，全身癱瘓，雙眼失明，嘴巴發不出聲音，只剩下聽覺，是她與外界溝通的唯一管道。莊媽媽辭掉工作，在家陪她。在家人的愛與鼓勵下，莊馥華走出哀痛與自憐，努力地學習。用同意點頭、不同意眨眼睛，配合「注音溝通板」，或吃力地用頭部的力量敲打著摩斯電碼的溝通板，與外界溝通。這樣竟能在家自學七年，並完成高職學業，創作百多首新詩，散見各大報章雜誌……

開播囉!



對於影片中的三個勵志小故事，是否感到興趣呢?!本次影片邀請【朱秀姬】老師協助影片賞析，並於活動結束後，有**有獎徵答**活動，答對者會贈送精美小禮物喔!!歡迎全校師生踴躍參加!!

★ **時間**：06/04(四)，18：00-20：30

★ **地點**：D210



狂賀!

本校學生保營系四技一年級**李慧玲**同學及護理科三年級**陳珮盈**同學，參加教育部97學年度生命教育校園「3Q達人」選拔活動，分別獲得AQ(Adversity Quotient, 逆境智商)達人及EQ(Emotional Quotient, 情緒智商)達人，特此恭禧。

