

溝通協調與說話的藝術

祝鳳岡

志工經營管理
溝通協調與人際技巧
志工成功管理原則
溝通協調過程—有效的溝通協調
成功智慧與EQ管理
溝通協調文化差異
有效溝通才能了解對方
說話藝術技巧
結論

心與愛心，透過溝通與互動後，發揮專業影響力，甚至能夠讓他被你說服、影響，這也就是說服力的展現。

第二點是**人性化**，這牽涉到將心比心的、涉身處地的問題，因此有的時候你要從對方的環境、對方的心理去思考，透過不同的互動學習到知識，進而能夠有做善事及與人為善的信念，然後發揮你的服務精神，切勿隨便批評對方的看法。在做輔導的時候，不論對方有何埋怨，切勿批評他或是反對他，要尊重對方發言的權利、講話的方式，以理性的方式溝通。現在的

社會是多元化的，很多人有很多不同的看法，我們要做的是多溝通、互動，讓對方的觀念能夠改變，讓他能夠接受我們想表達的想法。面對現在的孩子也是如此，孩子的意見與你不同時也不要生氣，反而要去了解他的心態，並懂得去說服他。擔任志工就是要學習當我們面對不同人時要如何與其互動、如何發揮我們的影響力讓別人的觀念和態度改變，讓對方能夠向上提升，並且走上良性的循環，切勿讓情況惡化，走向極端，因此我們一定要具備人性化的觀點。

第三是**品質**，志工是屬於服務的專業領域，要表現出一個服務團隊應有的素質，就必須時常注意滿意度的問題，要加強溝通應對，小心用字遣詞，不要觸及對方的痛處，不要讓對方聽起來感到敵意，而是要讓對方覺得你有誠意與其互動、溝通。

第四個是**彈性**。不論何時都會碰到個性不同的人，當下你千萬不要覺得只是在與

志工經營管理

「志工」在現代社會中扮演著極為重要的角色，志工作若要做好，一切存乎己心，即如何學習樂在工作，並讓自己感到有成就感。

當我們在做志工服務的時候有幾點要注意學習：

第一點是**管理**，也就是志工團的管理，幹部們要注意如何才能提昇團隊的凝聚力、向心力以及對工作的高度認同感。在團隊中，每位志工都是我們的核心，大家應該一起努力思考如何才能將力量發揮至極至，如何利用專業的服務來達成目標。

通常我們在做志工服務的時候第一個會考慮到的就是效率，指的是如何運用時間、力量、心力達成效果，要注意方法的運用，最重要的是如何在有限的時間內發揮最大的效果，重點就在當你面對受輔導的受刑人或是觀護對象時，要發揮你的誠

「此類的人」打交道，因為一樣米養百樣人，對不同人要有不同應變的彈性，這也是一種訓練，透過志工服務的過程來加強自己的彈性應變力，讓自己的觀點更寬廣。

第五個是**速度**。答應對方的事必須確實在期限內儘快達成，也就是一定要言出必行，例如我們若答應他人要拿資料給他，就要以最快的方式送達，要真誠地讓對方覺得我們不是在敷衍他。

當我們在管理、經營志工服務的時候要注意如何推銷我們的觀念，最重要的是講話或做事要創新，切勿千篇一律。無趣的對白總會讓人覺得了無新意，所以每次講話都要創新，不論是在職場或是在家中，都要讓別人猜不到你會講些什麼，別人就會喜歡聽你講話。當你敘述一件陳年舊事，對方肯定會缺乏耐心去傾聽，因此一定要記得變換，也可透過自己親身經歷的故事來引導對方讓別人覺得和你講話很有趣、很愉快。如果你是個不擅言詞的人，那就要多記一些勉人向上的故事，以其中的情節盡量去舉例、激勵對方。

溝通協調與人際技巧

其實每個志工都有無限的可能，但侷限於自我意志，所以要時常鼓勵受輔導的對象，去堅持一些好的想法，如多做善事、行正道、發善願，要用他聽得懂的話去讓他了解，用對方的觀點去思考，千萬不可用自己的觀點去跟他溝通，假設對方是一位40歲的人，你就要用40歲的角度去跟他溝通，要將心境融入到對方的生活環境，將心比心。有時候當輔導員、做志工不是這麼容易的，因為面對的人千百種，所以在和人溝通時需要有一定程度的智慧。我在廣告系教學就是要訓練學生在20秒之內說出四大廣告，讓全國人都聽得進去，並

且喜歡廣告裡的東西，這就是一個講話的藝術，必須在短時間內簡要地表達出自己的想法，因為現代人大多沒什麼耐心，說太多的理論無異是畫蛇添足、白費心機。此外，要多傾聽被輔導的對象，其實他們內心有很多的想法，只是沒有宣洩的管道，你要時常去引導對方，在關鍵的時候，有些問題的癥結點就可能被突顯出來。又比如說，當全家人團聚在一起時，孩子會表達出他們自己的想法，那時我們就要有足夠的智慧來應對，和孩子聊天也盡量用孩子能了解的詞彙，例如跟孩子溝通盡量不要用「苦」這個字，因為現在的孩子大多養尊處優慣了，對於「苦」這件事根本沒有深刻的體悟，所以得換個方式來說，你可以改說「酷」，不但比較現代化，且更容易被孩子所接受，所以講話要依據每個人的生活狀況而定。

不論是做輔導或是志工，都不要用自己的觀點來套住對方，要深入對方的內心，用對方的角度及眼光來看這個世界，如此會比較容易溝通，若只用自己的角度來看事情，無異是強人所難、各說各話，反而容易失去問題的核心。

我的孩子從小生長在舒適的環境，既不用四處奔波也毋須幫忙家計，求學也很順利，從來不用擔心學費的問題，從那時起我就明白，這般年紀的孩子真的不明白何謂「吃苦」，從此我也就不跟他談苦，免得被認為是LKK的人。所以要講他聽得懂的話，例如「酷」這樣的字眼，既簡單又明瞭，你可以和孩子說「認真讀書才叫酷，數學第一才夠帥，基測考好真是炫」類似此類的话，可能就可以順利溝通了，所以不要和他說，書讀不好會賺不到錢會很苦，他能聽進去的東西很有限，這就是我一再強調的「設身處地」。所以在跟

我們輔導的對象溝通時，不要用自己的觀點、經驗來講事情，那只會淪為各說各話。

要從志工服務的過程中了解這個社會是如何在變動，要了解他們的心，所以要多傾聽、多觀察，了解其內心的情緒，再從他們的行為去推測內心真正想表達的訴求，當你能夠了解他的行為並體諒他，彼此間的對話才會有交集，否則只會流於形式上的相互恭維，無法碰觸到問題真正的核心。

在講話的時候可以運用不同的方式，來旁敲側擊，慢慢凝聚彼此的共識，增加彼此的話題，這樣子對方才喜歡和你聊天，在家裡也是如此，如果每次的對白都相同，另一半也會不耐煩，想說又舊調重提，令人不耐，所以要時常變換話題並轉變你的思維，舉例來說，早期對家庭主婦的刻板印象，是天天煮飯、勤儉持家，但是轉變思維，家庭主婦平時也可以跟同學、朋友一起去吃飯，所以現在很多時候觀念是一直在轉變的，世界的變化很快，很多技術超出我們想像的變化，我們一定要有一些新的改變比較能夠讓人接受。

志工成功管理原則

志工工作要注意到幾個焦點，第一、你的能力可以幫忙到何種程度。第二、能否付諸行動、徹底執行。第三、有無盡心去研究你的個案。最後，就是不輕言放棄的決心。很多時候天下無難事，只是放棄的太早，如果碰到了挫折便輕言放棄，那麼不論何時都只能是個半調子，所以自己要堅持，慢慢發揮你的影響力，隨時存著希望能夠將事情做得更好的這份決心，以及期待人們向善的這份熱忱，都是能夠將自己向上提升的力量。

接著要和各位討論的便是以「身」作

則，曾經有個人問了富翁一個問題：「請問你如何變成富翁，是否可以告訴我成為富翁的祕訣？」，結果富翁告訴他：「年青人，待我先把燈關起來，等窗外沈浸在月光之下時，我們再來慢慢聊」。這告訴我們要懂的節省、惜福以致富，所以很多時候我們只要從對方的肢體動作就能看出端倪，同樣的我們在輔導個案時也請記得把你的動作表現出來，輔導不光只是嘴巴交談，動作、行為也同樣重要，假如有一些好的想法就盡力將它表現出來，只要有自信，很多事都可以迎刃而解，千萬不要妄自菲薄，假若連自己都無法說服，又將如何說服他人接受自己的想法。所以不論碰到何種個案都要有信心，告訴自己一定有辦法令對方相信我說的話，同樣的方法不行就改變，直到說服對方為止。譬如說，某天公司有個活動，我希望全家人能夠一起出遊，所以要孩子們準備行李，孩子們也都默默準備自己出門要帶的東西，結果上了車出發後，就向我抱怨「爸爸，為什麼別人家的孩子都可以不和爸媽一起出去，我們都已經上大學了還要和跟爸媽一起？」，我就跟他們說「這是個彼此能夠聚在一起的機會，而且不好玩的地方爸爸一定不會帶你們去，只有好玩、新鮮的地方爸爸才會帶你們去」，接著我不斷地說服他，用不同的話題吸引他，保持對方心情的平順，進而使對方認同自己的做法及想法，這樣的對話才是有效的、深入核心的。如果自己的話從對方的左耳進右耳出，感覺就像在對空氣講話，這樣便失去了交談的意義了。

溝通協調過程－有效的溝通協調

溝通與人際關係是很重要的！建立好自己的人際關係，不要輕易和別人交惡，如果對方對自己心存懷疑，輔導的困難度

便會提升，所以要讓他覺得你是可以交往的朋友，願意把內心的想法傾訴，我把我的想法講給你聽，你把你的想法說給我明白，大家彼此交換意見，不要去強人所難，逼迫對方接受自己的想法。

我們可以觀察到為何人們看到保險從業員，就避之惟恐不及，那是因為意圖太過明確而使人們產生壓力，所以要如何用平順的語氣切入話題，並讓對方覺得和你講話很投緣，是一名保險從業員必修的課題。然而身為志工的我們也常會碰到許多狀況，尤其是辦活動的時候，要怎麼樣辦才容易成功？秘訣就在於犯錯的多寡，雖然失敗是通往成功必經的道路，那也是在懂得反省和改善的前提之下。反之，為什麼有些人總是不會成功？那是因為在犯錯之後沒有即時地做出修正。所以我們不斷地從以往的過錯及教訓中學習，來提升自己並開心地從事這份工作，假使你覺得做這份工作並沒有感到比較快樂，那表示你還沒有認同這個位置。身為志工的你務必練習欣賞你現在的位置，投入你的熱忱及奉獻，並且思考為什麼要做志工，想清楚之後才能夠投入足夠的熱忱。對我來說，我的熱忱是來自於對消費者的保護，因為我認為了解自己使用的物品是否安全是很重要的事。

很多時候我們要去認同我們所做的事情，要想清楚，我們做事時要保持良好的心情，再搭配方法，在輔導個案時也要記得謹言慎行，減少犯錯的頻率，憑藉著自己的靈感隨機應變，多注意人際互動，要隨時處於良好的談話氣氛當中，慢慢地成就感便會湧現出來。

如何婉轉地說話是門困難的學問，假設今天你是一家水果店的店員，有客人向你買了三十斤的高級水果，並詢問是否能

夠折扣，我們應該如何回應對方？如果回答：「老闆規定不能打折，因為我們的水果是這裡最出名的，所以很抱歉不能給你折扣」，雖然所言皆屬實，但就在你這麼說的同時，對方聽了定會不舒服，因為對方認為買了這麼多的水果，就是希望能夠享點折扣，可是竟然一點人情味都沒有，所以應該如何回應會比較好？應該說「謝謝你買了三十斤，首先表達自己的謝意，再來解釋其實自己無法做主，要不然買個五十斤，我幫你去跟店長爭取」，意思就是要專程幫對方爭取才能夠打折，一來沒有直接拒絕的強勢，二來也可能賺到更多的利潤，這就叫婉轉的說法，千萬不要直接拒絕，雖然意思到了可是對方聽起來不舒服，所以一定要學會婉轉地用字遣詞，不能讓別人覺得有壓力。這須藉助練習，透過輔導去加強自己的會話，要是連受輔導對象都能接受，以後講話就能更加應對如流了。再說，現在的孩子，尤其是在和父母對話，大都是意思到了，語意卻不加修飾，認為婉轉的說話就是一種虛偽，其實這是不正確的觀念，因為我們訓練婉轉地說話，為的是不讓對方聽了不舒服，所以我們每次要去做就是要去做對的事情，凡是有忌諱牽涉到內務隱私的，就不要強人所難、各退一步，人都是這樣。

志工要懂得使用正確的方法，去思考方法的可行性，所以要相互請教，學習他人成功的經驗，比如說看到別人孩子帶的很好，就要不吝去請教，看到對方身體健康，就去學習對方的養生之道，要多去比較別人的方法，才能夠在眾多方法中找到一個最好的，沒有什麼方法是絕對正確的，要不斷地改進才會進步，所以我們做志主要不斷地學習。

我在新加坡有一位博士班的學生，有一次他告訴我，感染了致死率相當高的漢他病毒，情急之下便請求當地一位道行高深的老和尚協助，老和尚摸摸他的頭說「你燒的很重，看你臉色發紫，病得不輕，你體內的毒性太強，所以每天早上清晨面對東方喝 800CC. 的水，看看有無解救的辦法，由於我們的身體需要白血球，有很多髒的東西要排出來，所以早上一起來要喝 300CC. 的水，幫忙清腸清身體」，當時聽完老和尚和博士的對話之後我就知道一大早要喝 300CC. 到 500CC. 的水，早上喝水有助於調適自己的身體，這就是透過學習得來的。

要懂的將他人的智慧轉換成自己的，人才會越來越聰明，藉由調整我們的方法，去學習高明的事物，並搭配一些不用花很多時間、精力就可以達到效果的技巧，再從一些輔導的案例中找出需要改善的地方，一步一步慢慢來，利用創意的方式分享自己的經驗。

當人與人相處、交談時，為什麼總覺得別人聽不進去我所說的，那是因為沒有做到有效的溝通，所以要透過志工服務，學會如何與別人應對進退，做到「人情變達」，也就是能夠得到大家的認同、減少誤會，並讓自己的存在無可替代，所以我們要成為一個可愛的人，不論是講話、做事，都能得到別人的信任，對方看到自己也會不自覺地開心起來，這是每一個知識分子在做志工的時候必修的一門學問，所以要如何讓自己看起來有親和力並討人喜歡便成了一件重要的事。

做志工時應盡可能地注意自己的穿著打扮，選擇適合自己的樣式，並透過志工服務將自己塑造成一個可愛的人，從對方

的喜好來打造不同的自己，不要讓別人覺得我們是不同格調的，每個人的身家背景、生平遭遇都不同，不可隨便應付，浪費你我的時間，所以我們不論做何事都要講求效果，減少所需的力量及時間，盡可能發展出好的結果。

志工勞心勞力為的就是要能夠看到一些成果、看到一些好的變化，如果你輔導的個案都沒有太大的進展，代表你的方法與熱忱不足，溝通的技巧也有問題，所以每次講話時都需要注意，能夠使用的時間有限，盡量多聽、多看，少發言，在做志工服務的時候，要多聽他、引導他講話，如此才能夠引起共鳴，一旦開口，就要能夠講到他心坎裡面，讓他同意你的看法，那麼你的效果就會比較大，當然也可以從對方的行為來了解一些事情，比如看到對方坐立難安，那麼你就要說「沒關係，我只說三分鐘就好了，有其他問題稍後可以溝通」，必要時和他分享一些快樂的事、有益的事，多鼓勵他，使他更進步，這都是要慢慢學習的。

成功智慧與 EQ 管理

我三十歲時就曾管理過五個紡織場，那時候脾氣很火爆，可是有一次看到廠長在工廠裡被一名女工打了一耳光，但是那個廠長的修養很夠，打開窗子連氣話都不講，我主動上前關切，廠長只說自己反應太慢，沒注意就被打到了，從這件事我們就可以知道，不要隨便生氣，對方講什麼我們都不生氣，因為每件個案的狀況不同，所以當我們生氣的時候，試著打開窗子吸氣吐納，等到一點怒氣都沒有時再回到辦公桌上。我們人可以做到的，就是不要動怒，一定要注意打從內心都不要生氣，你只能在這個案裡面發揮你的影響力讓他向

善、往好的方面去發展，這就是我們要做的，所以千萬不要生氣，一旦發怒就會破壞原有的談話氣氛，這就是我一再強調的修鍊。

溝通協調文化差異

我們在溝通協調時，要注意到農業社會和工業社會的差別，在農業文化中，人和人的關係是合作的、重視原則及過程，要謙虛、積陰德；但是在工業文化裡，是要懂得表達，要讓自己更有競爭力，所以必須重視自己的績效和結果、講究方法，這就叫做陽德。兩者的不同在於，積陰德指的是為善不欲人知，而陽德則是做事認真負責、盡心盡力，將自己份內的事完成，再將自己的成就遺留在世間。所以志工不只是一要會做人而已，還得要講究方法配上結果並加以改進，訓練自己的輔導能力，把一舉一動修飾到完美，並隨著時間增長自己的見聞。

我們做人要懂得奉獻、要厚道，不去計較一些芝麻小事，做事要講求方法以達到效果，兩樣都要具備，不可怠慢任何一方，不論做人做事都要有熱忱，無論何時都要懂得修正自己的缺失、改進自己的方法，來豐厚自己的羽翼。

透過日常生活的觀察，我們不難發現一些事情，有時候在外面不論是和老闆建言或是做人處事上都顯的很洗鍊、很受人尊重。可是時空轉移，回到家中老婆、孩子卻處處不聽自己的，處處和自己作對，雖然天天講話卻沒有做到有效的溝通，所以如何有效溝通便成了一門學問，溝通最要緊是要使對方認同自己的想法，所以要懂說服別人。

有一次我兒子在美國搭地鐵時跟我說：「爸爸，我長大以後要開火車」，一般人遇到此種狀況時都會想說開火車的待遇及

出路都有限，於是便會回答：「開火車沒有出息，以後不准再提此事」，這就是傳統的父母，常常都是向孩子開禁制令，要孩子順從自己的觀念，認為孩子只要尋著父母的話去做就能得到美好的人生，可是卻忽略了孩子的想法，沒有從孩子的角度去想事情，若從孩子的角度一定會認為爸爸是不是不喜歡開火車的人，所以才如此生氣，當然也無法理解薪水的概念，所以我們要用說服的方法來改變對方，接著我開始思考孩子為何想當火車司機，後來真的想通了！原來是因為我的孩子常常在家玩火車模型，難怪會覺得開火車是玩大玩具可以載人比較好玩，所以會說長大了要開火車。我了解他的想法後便告訴他：爸爸不反對你開火車，但是我要提醒你，火車司機只是開一部車子，所以要不要考慮當站長？站長管的火車比較多，還可發號司令，後來他就說：「爸爸，站長可以管的火車比較多，所以我還是當站長好了」，我說對啊！管多一點比較好啊，所以你要努力讀書，長大後才可以當主管，可以管很多人、很多車子，後來我又跟他說站長的職位好像也不夠大，要不要試試看當局長？所有的火車都給你管，他說：「那這樣真是太好了，那我什麼樣的火車都可以坐了」，後來我們來到紐約自由女神像港口坐船，我就問他車子管完了要不要順便管一管輪船，他說：「好啊，這樣到自由女神像比較近」，那我又問他，車子管完了船管完了要不要把飛機場也管一管，他說：「好啊，都管一管好了，這樣做飛機做船都很方便」，我說通通管叫紐約市市長，所以你更要努力讀書，將來來選紐約市市長通通給你管，從他跟我講完一直到現在，二十年了，他已經讀完大學服完兵役，現在從來沒有一次和我說過他

要開火車，他已經放棄他原有的想法，這就叫說服力。

有效溝通才能了解對方

了解對方心理的想法，並設身處地用對方的眼光看事情，最重要的是達到有效溝通，所以我們話要少講，多聽多看，一旦講話就要充分發揮自己的智慧，這也是我們要練習的，雖然要改變對方的想法不是件容易的事，不只要發揮自己的耐心還得搭配不同的方法說服對方，讓對方用不同的角度思考、改變對方的生活模式、跳脫出一成不變的生活，但是只要時常練習，在家裡就可以讓孩子認同，得到另一半的支持，在辦公室裡可以得到長官的賞識、重用並提拔，所以不論是做人還是做事，都要學會討人喜歡，在跟人家溝通時，也得去思考如何發揮說服力讓人家聽我們的意見，要用暢談的方式去取代強勢的發言，這是身為一個知識分子必修的課題，並在觀察對方言行後，給予有效的發言，所以要學會傾聽對方的心聲，誘導對方說出心中的想法，再來要隨時保持良好的氣氛，用交換意見的方式來聊，彼此不要將輔導看的太過嚴肅，可以找個像咖啡廳這樣的場合暢談彼此的想法，要想說是因為有緣才在一起，輕鬆就好，不用太過拘束，再過來要微微看著對方，目光要表現出善意，試圖了解對方心裡在想什麼。

有時候你要多了解對方的內心在想什麼後，你才會知道怎麼做。溝通時要注意一些細節，比如說要知道對方有沒有騙人要注意對方的眼睛，如果眼神閃爍不定，那麼騙人的可能性就會提升。若是對方的腳不自覺得亂動，可能是對方坐立不安、不想聽別人說話，或是有什麼原因要去了解。對方要是都不講話也沒關係，我們依

然可以和他講話，最要緊是表現自己的真誠，在聽對方敘述事情的時候記得要放輕鬆，不要摻雜太多的情緒，例如生氣、不耐煩或是隨著對方的情緒起舞。最重要的還是如何讓別人聽進我講的話，說話要用智慧，面對不同人須用不同的溝通方式。

說話藝術技巧

做志工輔導的時候，有幾個技巧很重要：

一、正面思考

凡事要往好處想，比方說口袋只剩下一塊錢時，就應該告訴自己：「我還有一塊錢，還可以東山再起！」，千萬不要想：「為什麼我只剩下一塊錢？」，要隨時對不滿的現況懷抱著希望。身分證上的年齡對自己有何意義，決定於自己對未來的期許，簡單的說就是曾經許下的承諾或是未完成的夢想。

每個人都要有夢想，做志工同樣如此，要讓自己沒有遺憾；如果沒有夢想，只知道過一天算一天，人生便失去了色彩。因此，我們在輔導時，要給人希望、給人夢想；和人互動時，要提醒自己，不要將負面的情緒表現在臉上。要隨時察言觀色，常常生氣對自己的身體也不好，凡事有因才有果，要加強善因，才能結出良好的果。

二、自然、幽默的溝通方式

講話要幽默，不要太正式，要慢慢來、放輕鬆，如此說話才自然，不會讓人感到嚴肅。我們只要一步一步慢慢來去感受對方的想法，慢慢接納他，就能讓對方感受到溫暖。

三、絕不輕言放棄

輔導就像老師教導學生，千萬不要輕易放棄一個人，很多學生做錯事情只是因

為他們一時糊塗。要在適當的時機再多給他一次機會，讓他能夠改善。

四、因地制宜，話題應符合當下的時空環境

我們講話時一定要注意到天時、地利、人和，所謂「話不投機半句多」，什麼時機、什麼地點，和什麼人談話，得先了解這些因素；時間不對、地點不對、人不對、話題不對，講了半天也沒用，因此我們平時談話一定要注意因地制宜。

五、發掘與善用自己的魅力

每一個人，要有自己魅力，所以你一定要想辦法讓自己看起來比較順眼，例如穿著方面一定要搭配適合自己的穿著；表情方面一定要記得保持微笑；在合適的場合準備幾個笑話，讓在場的人能夠會心一笑，因為笑容是人類最美的表情；出門時也一定要記得穿著整齊得體，表示你重視這件事情。要練習如何討人喜歡，只要身邊的人都喜歡自己，做起事來就會更得心應手。希望你們每個人都有各自的魅力，讓受輔導的人猜不到我們的髮型、穿著，隨時充滿新鮮感，所以要發揮一些創意，讓自己有不同的造型能夠討人喜歡。

六、尊重他人的言論、不隨意批評

談話時注意到傾聽與和顏悅色，尊重別人的言論，即使不滿也不隨意去評論對方，對於輔導的對象要有愛心、誠心、耐心，對方就會願意和自己互動。別人意見和自己不一樣時也沒什麼好生氣的，每個人的想法本來就不一樣。例如現在的老師都被教導要有愛心，學生太晚睡，隔天上課遲到，要說「沒關係，我們一邊上課一邊等」，而且很多學生匆匆忙忙的趕來也沒吃早餐，就讓他們邊上課邊吃早餐，教授都要視而不見。到了第二節課還有人

三三兩兩的進來，因為他們睡的最晚，有來就不錯了，代表他們認真上課，也表示我這個教授很厲害。最後進來的幾個人入坐後，看看早餐看看我，因為大家都吃完了他不敢吃，還問我怎麼辦，當教授的就要和學生說，「儘量吃啊！不然上課沒有力氣」。如果不給他們吃早餐，他們就會說：「這個教授很壞，吃早餐是天經地義的事都不給我們吃，壞透了！」，現在的時代就是這個樣子，有什麼好生氣的。所以不能隨便跟學生吵架，只能忍耐。做輔導員也是如此，很多事情要忍耐、不要生氣。

七、多讚美別人，以鼓勵代替責備

我們在輔導時，應該要多讚美別人，只要對方有所進步，就不要吝嗇我們的掌聲。舉個例子，有一個人上電視被訪問提到從前的事情，他說他小時候聽某個老師說他的作文很好，於是拚命地念中文，寫了一手好文章，後來長大去念官校，長官就說他中文不錯，英文應該也很好，因此讓他當了通訊官，和美國互相傳送電報，結果英文突飛猛進，能有一片自己的天空，都是因為有兩個老師的鼓勵，得以成就今日的自己。一個人不可能什麼都不好，一定有某些優點，要順著對方的優點去幫助他、讚美他、鼓勵他。

提問力技巧

我們要學會問問題，而且要問對問題！其實問問題是一門學問，只要問對問題，對方就會有所回應。首先先取得對方認同。如對曾受保釋出來的被輔導者說我知道你的情況不好，我也是苦出來的，所以我們一定要克服這個難關，我也知道保釋出來的工作不好找，我能體會你的辛苦。第二點，你要和他說你知道以後的平

均壽命可以活到幾歲嗎？可以活到九十五歲，將來的技術甚至可以把某些受損的器官直接轉換一個全新的，有鑑於柯林頓總統開放幹細胞的研究，未來活到九十五歲很可能是真實會發生的事，所以與其面對漫長的歲月，倒不如趁現就做些有意義的事來改善自己的現況。以上兩點告訴我們，要不時的提一些問題或是將來的趨勢，讓對方去思考。

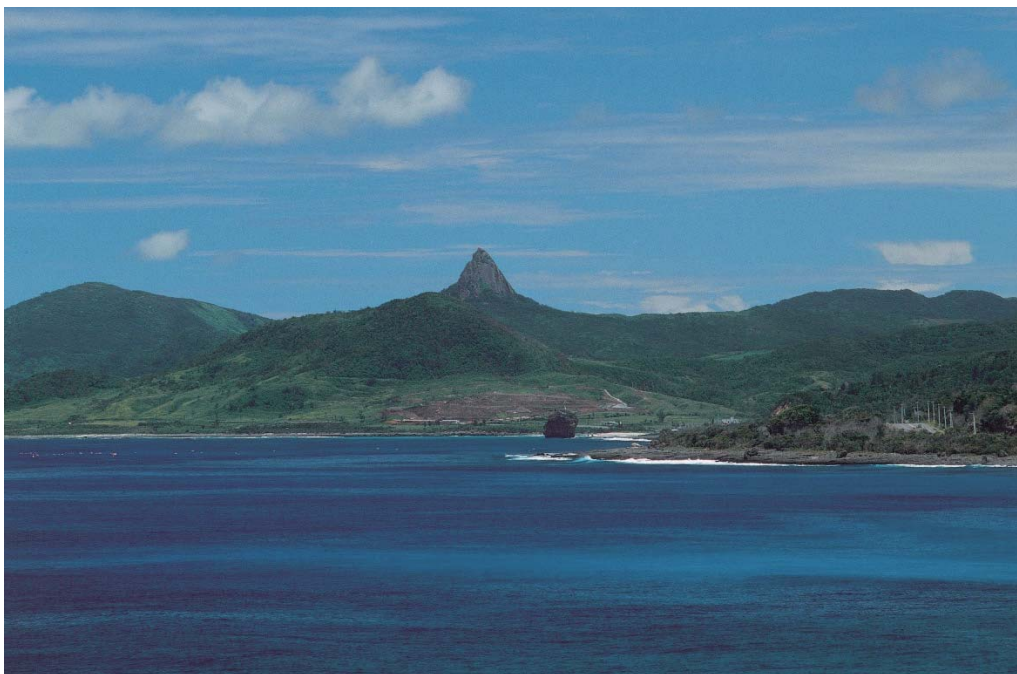
除了問問題，我們還可以和對方分享自己的經驗，將自己的故事、友人的故事和對方分享。

結論

最後要和各位提到的，就是要怎麼講話才容易引起別人的注意，無法引起別人注意的原因，往往是因為內容沒有影響力、沒有創造力，要講就要講到對方有興趣的，要講到關鍵並使他採取行動，所以

要設計自己的對白，達到引起對方注意，在交談過程中投其所好、誘導出對方的興趣，進而讓他產生對該話題有想深入討論的慾望，最後將規劃好的概念激發起實際的行動，達到我們輔導的真正目的，行動比空談或是稍縱即逝的概念來的切實多了，也是唯一可以看的出成果的方式。鼓勵想法，最終付諸行動，迎向完美的結局，不僅是受輔者期望，也是志工們的希望！

（講座為政治大學廣告系教授，本文由彭惠齡、馮建堯記錄整理）



鵝鑾鼻遠望大尖山／墾丁國家公園管理處