

課程二 交換資訊與維持對話

課程講授：交換資訊與維持對話

● 不要重複

- ◇ 解釋「交換資訊和維持對話的規則之一是不要重複。也就是說，我們不要重複一再地談同一件事情。」
- ◇ 問「只因為你們找到共同興趣，就代表你們只能談那件事嗎？」
 - ◆ 答案：不是，你應該談各式各樣不同的主題。
- ◇ 問「重複可能會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：對別人來說會很無聊；即使談共同興趣，也需要嘗試聊得不同的主題，讓對話變得有趣。

● 聆聽對方說話

- ◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，我們必須仔細聽朋友在說什麼。如果在對話中沒有仔細聆聽對方，會有什麼問題？」
- ◇ 問「如果你問朋友一個問題，你覺得應該聽他回答嗎？」
 - ◆ 答案：是。
- ◇ 問「如果在對話中沒有仔細聽對方的答案，會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：朋友會覺得你不在乎他想說什麼；當你仔細聆聽，顯示出你對朋友的重視。

● 提出開放式問句

- ◇ 解釋「交換資訊和維持對話的另一個規則是，提出開放式問句。開放式問句是指答案較長，可以衍生出更多對話的問句。封閉式問句則只需減短回應，例如是或不是。」
- ◇ 說「這並不是說你不能問封閉式問句，但如果問了太多封閉式問句會有什麼問題？」
 - ◆ 答案：聽起來像是在訪問。
- ◇ 解釋「舉例來說，如果封閉式問句是“你最喜歡的電影是哪一部？”那開放式問句就是“你喜歡哪一類的電影？”開放式問句可以有更長的回答或更多對話。」

行為演練：詢問開放式問句

- 解釋「現在我要請你們每一位練習詢問開放式問句。我會給每個人一個封閉式問句，我希望你們在大家面前，試著用同一個主題提出開放式問句。」
- 從以下對話主題的**封閉式問句**為基礎，讓每位學員提出**開放式問句**：
 - ◇ 「你最喜歡哪一個電視節目？」
 - ◇ 「你最喜歡哪一部電影？」
 - ◇ 「你最喜歡哪一首歌？」
 - ◇ 「你最喜歡哪一本書？」
 - ◇ 「你最喜歡什麼食物？」
 - ◇ 「你最喜歡什麼運動？」
 - ◇ 「你最喜歡什麼遊戲？」
 - ◇ 「你週末最喜歡做什麼事？」
- 每個學員練習後都給予掌聲鼓勵。
- **不要自誇** ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

- ◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「哈囉，(某某某)。看看我的新手機！」
- B：「很酷耶。是新的嗎？」
- A：「對啊！我剛買的。是全店最貴的手機喔！幾乎沒有人買這支手機……我想一般人大概買不起吧！」
- B：(驚訝狀)「我想也是。」
- A：「你知道的，我家蠻有錢的，所以我想要的東西都買得起。」
- B：(有點討厭，環顧四周)「喔，很不錯啊！」
- A：「它還蠻複雜的，不過我非常聰明，完全不是問題。」
- B：(無聊狀，環顧四周，想要離開)「嗯。」
- (陷入尷尬的沉默)

- ◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」
 - ◆ 答案：你在自誇
- ◇ 問以下觀點採取問題：
 - ◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

- 答案：討人厭；讓人覺得煩；讓人覺得無聊。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

- 答案：自大；高傲；注重表面；膚淺。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

- 答案：不會；太讓人討厭；太愛炫耀。

☆ 說「交換資訊和維持對話的規則之一是，不要自誇。自誇會有什麼問題？」

◆ 答案：自誇會顯得高傲自大，顯得你本位主義很重，別人會覺得你膚淺或是表面。

● 避免好辯 ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：「還不錯。」
- A：「這週末要做什麼？」
- B：「只有出去走走，看看電影。」
- A：「酷喔。你想看什麼電影？」
- B：「我想看《星戰馬拉松》。從《星際大戰首部曲：威脅潛伏》開始看...那是最好看的一片。」
- A：(驚訝、沮喪狀)「實際上，那不是最好看的一片。大家都知道星際大戰最好看的是《複製人全面進攻》。」
- B：(訝異)「喔!我比較喜歡首部曲。」
- A：(驚訝、生氣狀)「你怎麼會覺得首部曲比二部曲好看？」
- B：(困惑、討厭狀)「嗯...不知道。我只是這樣覺得。」
- A：(驚訝、生氣狀)「根本就搞錯了!當絕地武士歐比王肯諾比揭開險惡的劇情，最後導致戰爭...」
- B：(討厭狀)「嗯嗯。」
- A：(堅持狀)「...或是當阿納金天行者必須在他的絕地武士職責與他禁忌的愛情間做抉擇...」
- B：(討厭狀、無聊、環顧四周)「好吧。」
- A：(驚訝、生氣狀)「...我是說，你怎麼能不顧這個事實?對所有人來說都有很重要的意義。」
- B：(討厭狀)「你說得對。隨便啦。」
- A：(高傲狀)「我只是想說...很明顯的，《複製人全面進攻》是最好看的電影。」
- (陷入尷尬的沉默)

☆ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你很好辯。

☆ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

- 答案：討人厭；讓人覺得不愉快。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

- 答案：粗魯無禮；自負；好辯；高傲。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

- 答案：不會；太粗魯了。

☆ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，避免好辯。也就是說，避免在每件小事情上爭辯，或是常常不同意其他人的看法。好爭辯會有什麼問題？」

◆ 答案：討人厭、讓人不愉快；粗魯無禮。

☆ 解釋「其他人並不喜歡與人爭辯；你不同意別人並不代表你就必須把它說出來；那可能會讓人覺得你粗魯無禮；可能會讓人覺得有侵略性。」

● 不要糾正別人 ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

☆ 說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：「還好。」
- A：「你應該說，我最近過得還可以。如果你只說還好，聽起來可能是好，也可能是不好。如果不好不壞，你應該要說最近過得還可以。」
- B：(討厭狀)「喔，不好意思。我最近過得還可以。」
- A：「你知道我這麼說是為了你好。」
- B：(討厭狀)「嗯，對，你說的對。」

- A：「你這週末想去哪裡？」
- B：(環顧四周，想要離開)「我不知道。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你在糾正別人的語病；感覺很霸道；好像自以為什麼都知道。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

● 答案：討人厭；讓人覺得不愉快；讓人覺得很窘。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

● 答案：粗魯無禮；自負；自以為無所不知；霸道；愛控制別人。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

● 答案：不會；太討人厭；太粗魯了。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，不要糾正別人。這是指說我們不應該批評或指出別人的錯誤。這麼做會有什麼問題？」

◆ 答案：糾正別人是很討人厭的；這麼做讓別人覺得尷尬，別人會不想跟你相處。

● 避免挖苦別人 ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：「嗨，(名字)。你上週末怎麼過的？」
- B：「和我爸媽出去。」
- A：(挖苦狀)「你和爸媽出去？誰會和爸媽一起過週末啊?!」
- B：(不自在狀)「不知道耶。」
- A：(挖苦狀)「你是媽寶還是怎樣？你媽該不會也幫你把手要穿的衣服準備好放在床上吧？」
- B：(不自在狀)「沒有。」
- A：「她知道你現在在這裡嗎？你也許該傳個簡訊給她。她說不定會很擔心妳。」
- B：(尷尬狀，看向別處)
- A：「最好確定一下她知道你在哪裡。她是你媽耶。」
- B：(看向四周想避開話題)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你在挖苦別人；你說話很酸。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

● 答案：讓人感覺不舒服；討人厭；很傷人；讓人覺得很窘。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

● 答案：苛薄；不友善；不厚道；粗魯無禮；討人厭。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

● 答案：不會；太苛薄了。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，避免挖苦別人。如果你正想交朋友或希望維持友誼，挖苦或嘲笑別人是一個危險動作。朋友之間相互嘲笑和挖苦的意思一樣。通常是用來開玩笑，但也可能有風險。嘲笑可能有什麼風險？」

◆ 答案：開玩笑可能開過了頭而傷了感情；由其當你第一次認識別人，而別人還不知道你的黑色幽默時。

● 控制適當音量 ▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

- A：(說話非常大聲)「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」
- B：(嚇一跳，摀住耳朵，往後退)「喔，過得還不錯。」
- A：(說話非常大聲)「你最近在做什麼？」
- B：(很尷尬，再遠離一步)「喔，也沒做什麼。」
- A：(說話非常大聲)「你這週末要做什麼？」
- B：(看向四周，想要離開)「還不知道。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你說話太大聲。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

● 答案：讓人感覺不舒服；討人厭；很尷尬。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

● 答案：很怪；讓人不愉快；討人厭。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

● 答案：大概不會吧；太怪異了。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，控制好音量。說話太大聲可能會有什麼問題？」

◆ 答案：對方可能會覺得討厭或覺得被你打擾；如果在公共場合說話太大聲，也會讓人覺得尷尬。

[兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

■ A：(氣音)「嗨，(名字)。最近過得怎樣？」

■ B：(聽得很費力)「什麼？」

■ A：(氣音)「最近過得怎樣？」

■ B：(看起來很疑惑)「喔，還可以。」

■ A：(氣音)「最近在忙什麼？」

■ B：(聽得很費力，湊近去聽)「什麼？」

■ A：(氣音)「最近在忙什麼？」

■ B：(看向四周，顯得很無聊)「最近在忙什麼？喔，沒什麼。」

■ (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼？」

◆ 答案：你說話太小聲。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣？」

● 答案：讓人疑惑；討人厭；很費力；蠻辛苦的。

◆ 「你覺得B會怎麼看A？」

● 答案：很怪；或許有一點害羞；或許心情不好。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎？」

● 答案：大概不會吧；太累了。

◇ 說「請記得，交換資訊和維持對話的另一個規則是，控制好音量。說話太小聲可能會有什麼問題？」

◆ 答案：對方可能聽不到你說什麼；要費很大的努力才能理解；別人可能會避免再跟你說話，因為太麻煩了。

● **維持適當的身體界線**▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，維持適當的身體界線。和人站得太近可能會有什麼問題？」

◆ 答案：站得太靠近可能會使人感覺不舒服；別人可能會迴避你，而且不想再跟你說話。

◇ 說「和人站得太遠可能會有什麼問題？」

◆ 答案：給人感覺很突兀而且很怪；對方可能會覺得跟你對話很公開；如果別人也在聽，對方可能會覺得很尷尬。

◇ 解釋：「基本原則是維持大約一節手臂長的距離(示範一節手臂長的距離)，但不要直接上前去測量！」

◆ [注意：如果學員有困難估算一節手臂的距離，可以和社交教練練習估計距離。]

● **維持適當的眼神接觸**▶ [兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了？」

錯誤示範的例子

■ A：(看著別處)「嗨，(名字)。」

■ B：(眼神接觸)「嗨，(名字)。」

■ A：(看著別處)「最近過得怎樣？」

■ B：(疑惑)「還不錯。你呢？」

■ A：(看著別處)「我還好。你上週末在做什麼？」

■ B：(試著有眼神接觸)「我去爬山健行。」

■ A：(看著別處)「哇，很酷耶。我喜歡健行。」

■ B：(試著有眼神接觸)「對啊。我也喜歡健行。」

- A：(看著別處)「你跟誰一起去?」
- B：(疑惑)「和我姊姊一起。」
- A：(看著別處)「哇，很酷耶。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼?」

◆ 答案：你沒有眼神接觸。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣?」

● 答案：讓人疑惑；讓人覺得突兀；讓人覺得怪異。

◆ 「你覺得B會怎麼看A?」

● 答案：沒興趣；怪異；奇特；恍神。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎?」

● 答案：大概不會；太怪異了；讓人覺得你沒興趣聊。

◇ 說「交換資訊和維持對話的另一個規則是，維持適當的眼神接觸。不看對方可能會有什麼問題?」

◆ 答案：讓人覺得奇怪或疑惑；如果你不看著人說話，別人會覺得你沒興趣聊。

[兩位行為教練做錯誤示範]

◇ 先說「請仔細看，然後告訴我，我哪裡做錯了?」

錯誤示範的例子

- A：(盯著看)「嗨，(名字)。最近過得怎樣?」
- B：「還不錯。你呢?」
- A：(盯著看)「我還好。你上週末在做什麼?」
- B：(不自在，看向別處)「我去爬山健行。」
- A：(仍然盯著看)「哇，很酷耶。和誰一起去呢?」
- B：(看向別處)「和我姊姊一起。」
- A：(盯著看)「很棒耶，我也喜歡健行。」
- B：(不自在，看向別處)「是嗎?」
- A：(仍然盯著看)「我家附近有一條步道，我還蠻喜歡的。」
- B：(不自在，看向別處)「不錯。」
- (陷入尷尬的沉默)

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做錯什麼?」

◆ 答案：你的眼神接觸太多；你盯著人看。

◇ 問以下**觀點採取問題**：

◆ 「你覺得B感覺怎麼樣?」

● 答案：讓人不舒服；怪異；讓人覺得毛毛的。

◆ 「你覺得B會怎麼看A?」

● 答案：像個偷窺狂；像要吃掉別人；讓人毛骨悚然；太怪異了。

◆ 「你覺得B會想再跟A聊天嗎?」

● 答案：不會；太恐怖了；太怪異了。

◇ 說「請記得，交換資訊和維持對話的另一個規則是，維持適當的眼神接觸。盯著別人目不轉睛，可能會有什麼問題?」

◆ 答案：可能會令人不舒服；感覺像要吃掉人；別人可能會覺得恐怖。

◇ 解釋：「維持適當的眼神接觸已表達興趣是很重要的，適當不是只盯著對方看。相反地，有時需要移開眼神，讓別人不至於感到不舒服。」

角色扮演：交換資訊與維持對話 ▶ [兩位行為教練做**正確**示範，運用所有**交換資訊與維持對話**的規則。]

◇ 說：「現在我們知道交換資訊與維持對話的規則了，請仔細看，然後告訴我，我們哪裡做**對**了。」

正確示範的例子

- A：(距離一節手臂長，維持適當的眼神接觸，音量適當)「嗨，(名字)。最近過得怎樣?」
- B：「喔，還不錯。你呢?」
- A：「我還可以。你最近都在忙什麼?」
- B：「沒做什麼。花很多時間工作和讀書，但我這週末要去看電影。」
- A：「哇，不錯ㄟ。想看哪部片呢?」
- B：「應該會去看剛上檔的科幻片。你這週末要做什麼呢?」
- A：「我也在想是不是去看個電影，不過那一片我已經看過了。」

- B：「哇，讚喔。好看嗎?」
- A：「還不錯，蠻好看的。你喜歡科幻片嗎?。」
- B：「是啊! 那是我的最愛。你呢?」
- A：「我也喜歡科幻片。」
- B：「酷喔。你最喜歡哪一片?」

◇ 說這句話收尾「好，時間結束。在這段對話中我做對什麼?」

◆ 答案：問開放式問句；沒有重複；聆聽別人所說的；沒有自誇；沒有糾正別人；沒有挖苦別人；控制適當音量；維持適當身體界線；維持適當眼神接觸。

◇ 問「我們看起來想跟對方說話嗎?」

◆ 答案：是。

◇ 問「怎麼看出來的?」

◆ 答案：互相說話；看著對方；面向對方。

◇ 問以下觀點採取問題：

◆ 「你覺得B 感覺怎麼樣?」

● 答案：很好；讓人覺得愉快。

◆ 「你覺得B 會怎麼看A?」

● 答案：很好；很有趣；蠻酷的。

◆ 「你覺得B 會想再跟A 聊天嗎?」

● 答案：會。

(摘錄自 PEERS 青年社交技巧訓練手冊，心靈工坊出版)