



# TA的有效溝通與情緒管理

主講人: 郭妙雪 博士

2013年12月3日



parangseanolee

# 壹、溝通



# 人際溝通



一、人際溝通:有意義的互動歷程

二、人際溝通的複雜歷程

## 1. 情境:

- |        |        |
|--------|--------|
| (1) 物理 | (4) 心理 |
| (2) 社會 | (5) 文化 |
| (3) 歷史 |        |

# 人際溝通



## 2. 參與者: 個人差異

(1) 生理差異

(2) 心理差異

(3) 社會經驗差異

(4) 知識技巧的差異

(5) 性別和文化差異

# 人際溝通



## 3. 訊息: 編碼和譯碼

### 編碼:

把想法和情感轉換成符號,以及把他們組織成訊息的認知思考過程。

### 譯碼:

把他人的訊息轉換成自己的想法和感情。

# 人際溝通



## 4.管道:五種

(1) 看 (2) 聞 (3) 聽 (4) 說 (5) 觸

## 5.干擾

(1)內在干擾

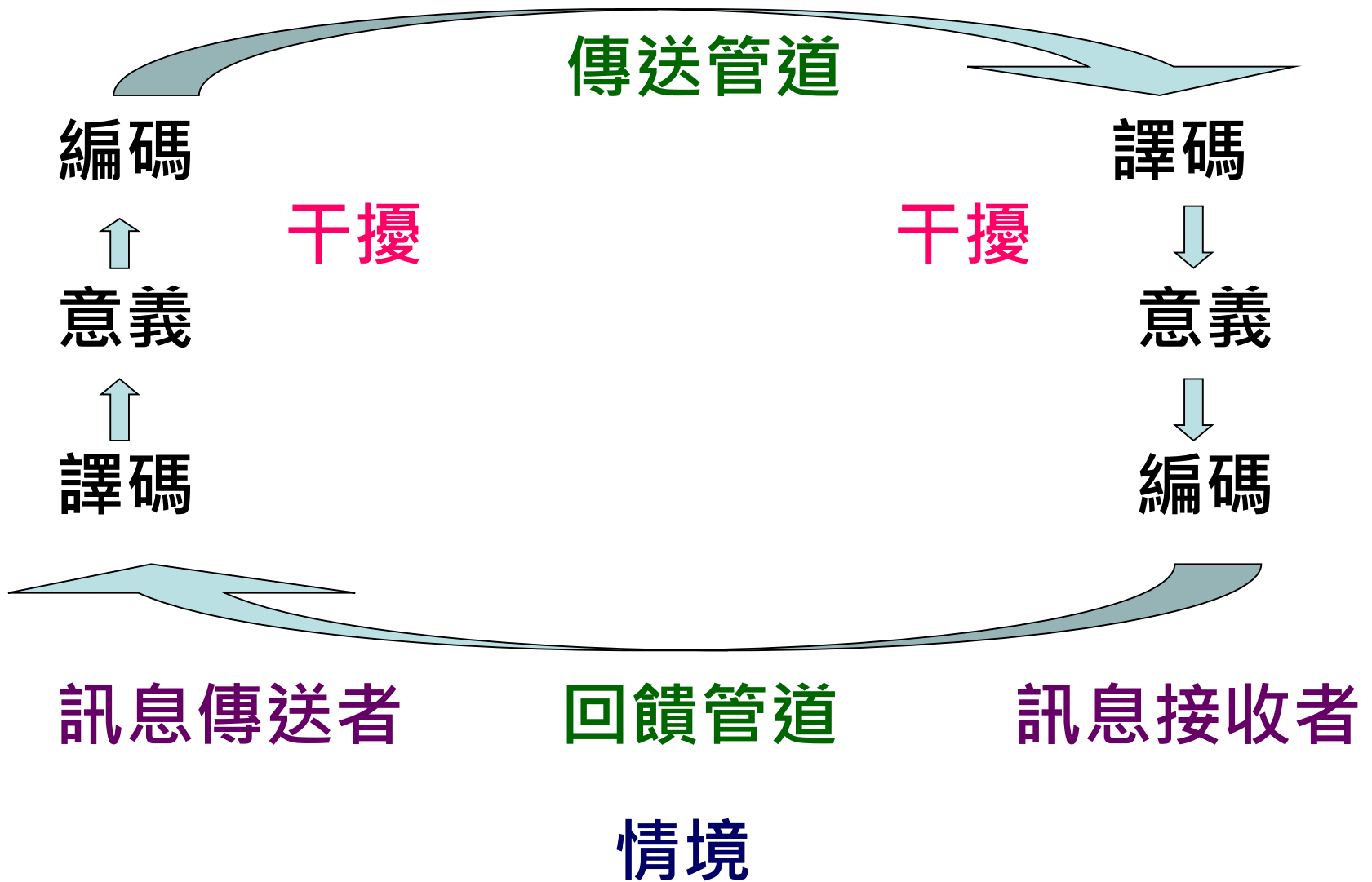
(2)外在干擾

(3)語意干擾:種族或性別上

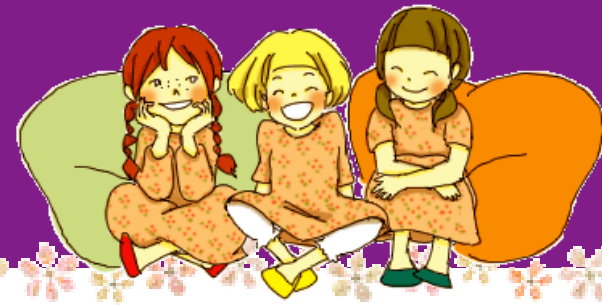
## 6.回饋:對訊息的反應



# 人際溝通



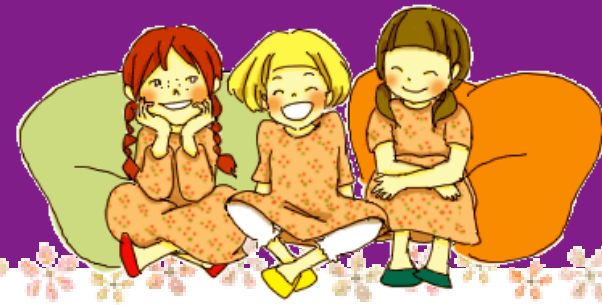
# 有效溝通



- 一.描述而非評價
- 二.具體而非模糊
- 三.試探而非確定
- 四.真誠而不操弄



# 有效溝通

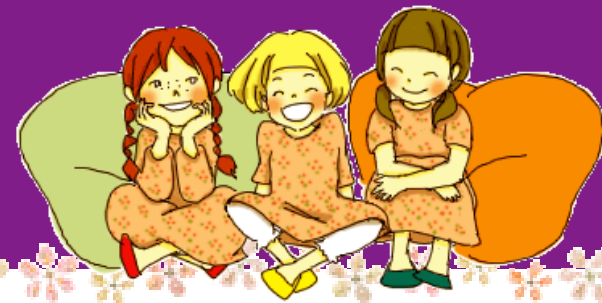


五.同理而非同情或無情

六.平等而非優越

七.正向而非負向

# 非語言溝通



**神秘數字：7、38、55**

**語言 7%**

**超語言 38 %**

**其他非語言 55 %**

**用愛心說誠實話**

**溫良的舌頭乃是生命樹**



happy

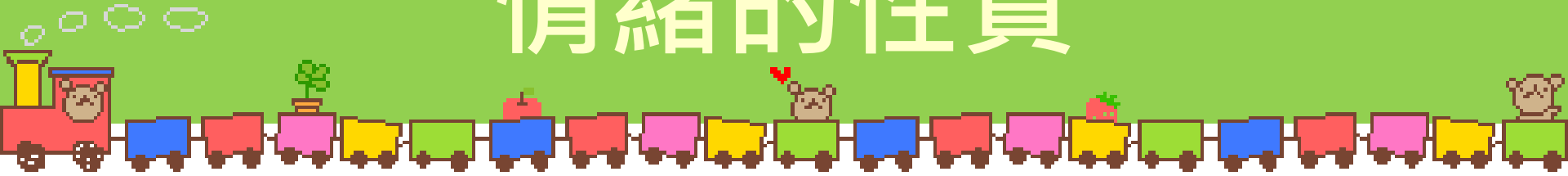


Surprise



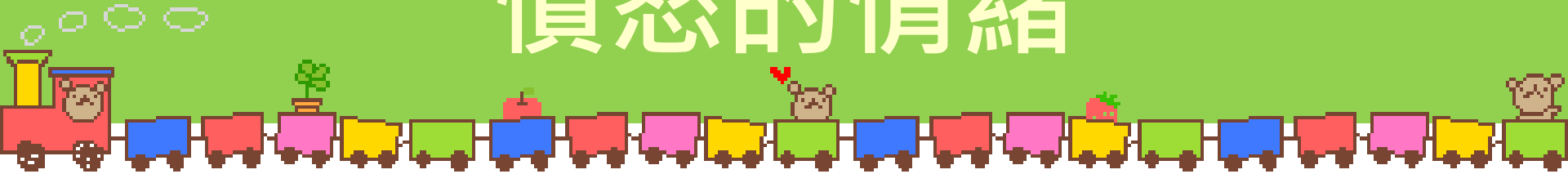
Sick

# 情緒的性質



- 1. 情緒乃由刺激所引起**
- 2. 情緒是主觀意識經驗**
- 3. 情緒狀態不易自我控制**

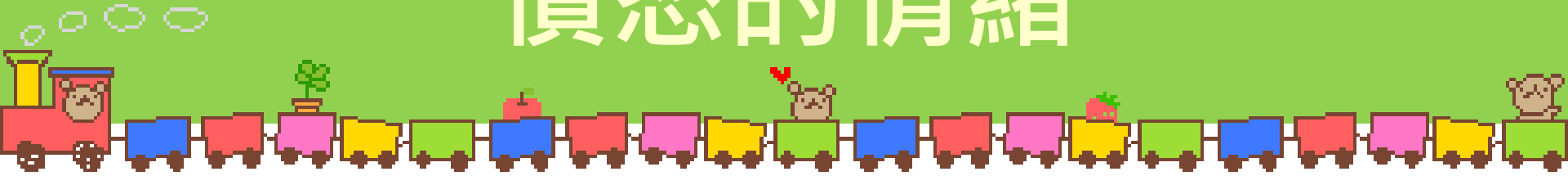
# 憤怒的情緒



## ◆ 何謂憤怒？

- 憤怒乃是一種強烈的情緒反應，起因於個體的活動受到挫折，尊嚴受到傷害時，或與個體對情境的解釋有關。
- 是一種當我們判斷自己所面對的情況是違反了「應該」的標準時，所產生的強烈情緒反應。除了面部表情外，也伴隨身體上的生理變化，如：呼吸加速、臉紅、心跳加快、頭痛，及腸胃不適等反應。

# 憤怒的情緒



- 亞里斯多德說：「任何人都會生氣，這沒什麼難的，但要能適時適所，以適當方式對適當的對象，恰如其分的生氣，就難上加難。」
- 富蘭克林說：「任何人發怒多是有理由的，只是很少是教人信服的理由。」

# 有效的管理憤怒情緒



## ● 平時著重預防

### 1. 健康的生活型態

- 1) 先要有均衡的飲食
- 2) 宜有充分的休息與睡眠
- 3) 要有適度的運動
- 4) 培養平安喜樂的心靈

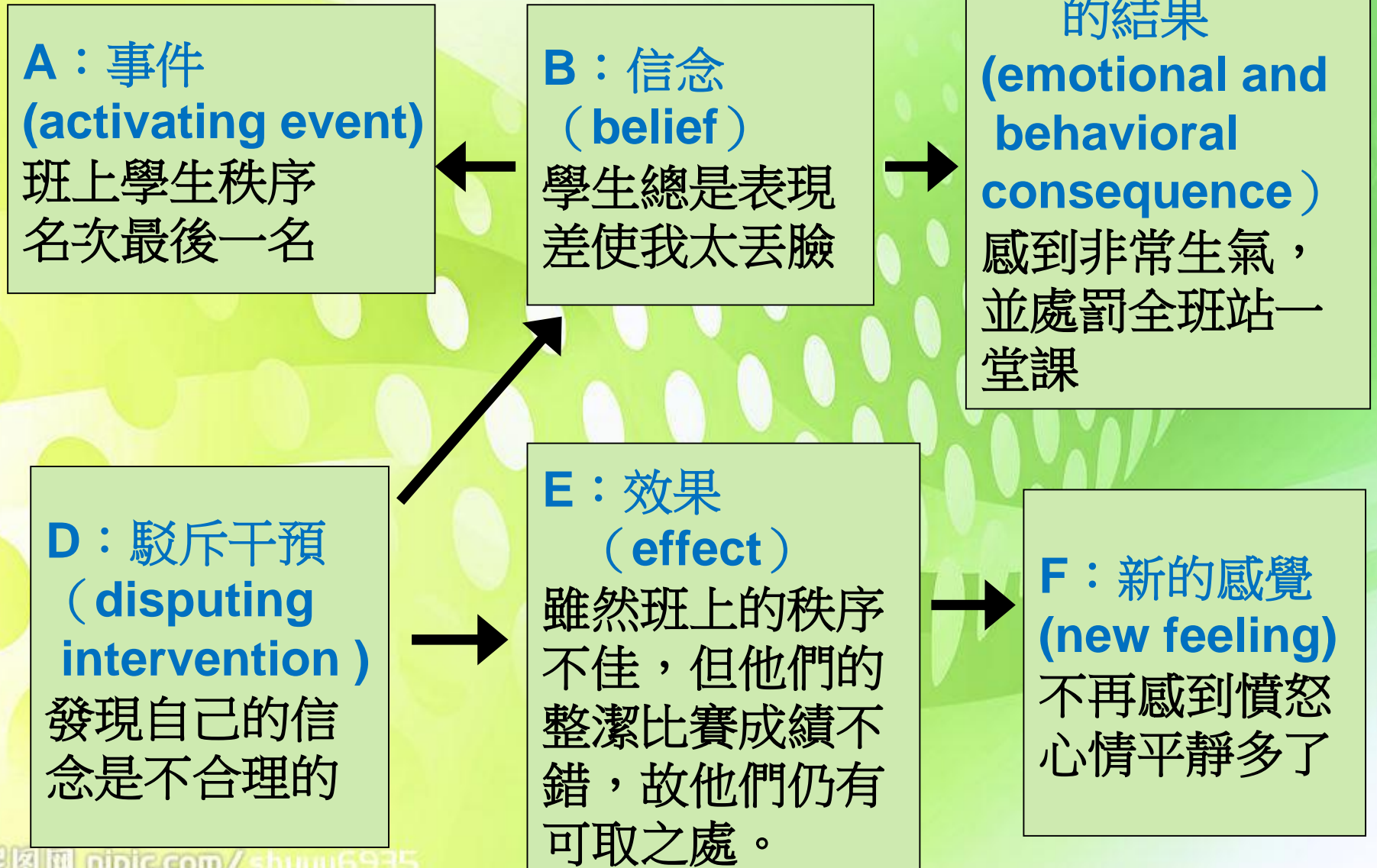
### 2. 充分的了解自己

- 1) 在人格特質方面

(a) A型人格特質的人 (b) B型人格特質的人



## 2) 在思想模式方面



# 有效的管理憤怒情緒



## 3) 在行為反應方面

### 3. 善於時間管理

- 1) 掌握優先順序的原則
  - 2) 利用零碎的時間
  - 3) 減少不必要的閒聊
  - 4) 將資料歸檔並放在易取得的地方
  - 5) 在前一晚把該準備的東西整理好
- ### 4. 培養良好的溝通技巧，建立豐富的人際網絡
- ### 5. 培養幽默感

# 戰時則著重冷靜



1. 深呼吸，冷靜一下。
2. 離開現場。
3. 憤怒時，不隨便說氣話。
4. 以理直氣和的方式陳述。
5. 以「我」的方式陳述在乎的事。
6. 無論平時或戰時，常提醒自己「師者，所以傳道、授業，解惑也」。

# 事後著重於反省改善



1. 先接受自己的情緒與表現。
2. 尋找一些有建設性的活動，使情緒得以紓解。
3. 澄清問題所在。
4. 擬定出改善的計劃。

# 適當表達情緒的方式



- 一、認清自己的情緒
- 二、為自己的情緒負責——「我訊息」表達
- 三、選擇最佳時間和場合來表達自己的情緒
- 四、及早處理情緒，切勿蒐集情緒點券



五、清楚而具體的分享情緒

六、其他處理情緒的方法

例：從事創造性活動—畫畫

正向思考

# 我是A型性格的人嗎

- 一、我在別人尚未完成他的工作之前，就急著開始作應由我負責的後續工作
- 二、我不喜歡在任何隊伍中排隊
- 三、別人曾告訴我我很容易生氣
- 四、可能的話，我僅量使工作變得具有競爭性





五、在我還沒有完全了解如何完成一件工作之前我就想立即完成這項工作

六、即使我在度假，我也會把工作帶過去做

七、我經常犯下還沒有計畫好就開始做事的錯誤



八、在工作中偷閒會讓我有罪惡感

九、別人認為我在競爭狀況下脾氣不太好

十、當我再工作時覺得沒有壓力，我會覺得生氣

十一、可能的話，我會同時做兩、三件事情



十二、我一向與時間競爭

十三、別人遲到，我一向沒有耐心久候

十四、即使沒有需要，我也會匆匆忙忙



手把青秧插滿田  
低頭便見水中天  
心地清靜方為道  
退步原來是向前

THE  END