

# 有效溝通之準備

## --人際溝通

溝通技巧

Communication & learning

台北醫學大學 口腔衛生學系

陳立昇 助理教授

E-mail: [samchen@tmu.edu.tw](mailto:samchen@tmu.edu.tw)

校內分機：5211

# 學習目標

使學生瞭解在人際溝通中對話的重要性及如何有效的建立人際關係。

# 人際溝通：對話

# 事件表達時之原則及重點

- 注意互動關係
- 問題的澄清及延伸-詢問意見與想法
- 努力維持傳送和接收信息間的平衡
- 避免迂迴話題
- 避免打岔干擾-岔入的秘密管道
- 留意發言及離開的線索

# 有效率的溝通者

有韌性  
且能適應  
孤獨的情境

心思細膩  
且能察覺  
有助於對  
話的選擇  
和情境

使用後  
設溝通  
來阻止  
任何真  
實的或  
潛在的  
不確定

# 人際溝通的效率

## ■ 同理心

- 感覺他人的感受
- 非同情-體諒他人
- 避免使用必須和應當的說法
- 使用我知道、我懂
- 非語言技巧

## ■ 積極性

- 正向回應
- 語言和非語言一致

# 人際溝通的效率

## 立即性

一般人樂於  
回應高度立  
即性

使用名字

鼓勵、獎賞  
或稱讚他人

## 互動管理

避免干擾他  
人談話

自我測驗

## 表達

互動中表現  
參與程度

包括對說和  
聽

改變音頻、  
音調、音量  
或節奏

## 他人導向

# 強化人際溝通技巧

透明

自我澄清

自我認同

褒揚

印象分數

論關係

威脅

# 資料來源

1. Joseph A. Devito 原著，洪英正(2006)等譯，人際溝通，學富文化。
2. 簡竹君(2008)，成功通過OSCE-臨床溝通技巧指南，江山出版社。

# 總結

- 介紹對話的五個步驟
- 事件表達時之原則及重點
- 有效率的溝通者的情境介紹
- 人際溝通的效率：同理心、積極性、立即性、互動管理、表達、他人導向