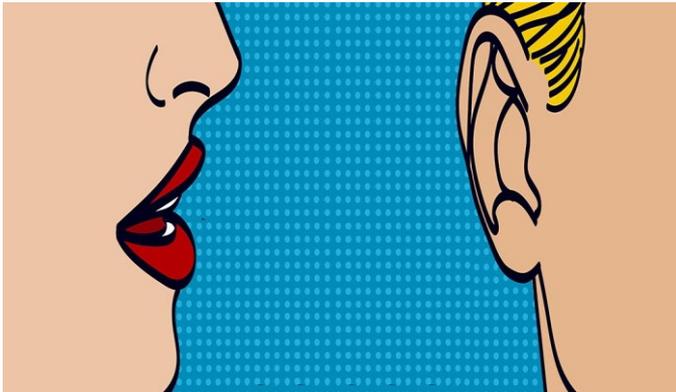


# 特教教師的職場溝通課

## — 聽與說的智慧工作坊



蔡昆瀛 / 臺北市立大學特殊教育學系教授

李金龍 / 臺北市家庭教育中心支援教師

# 課程主題 (Day 1)

1 溝通中的內在聲音 — 探尋人我關係與需要

2 聆聽與連結 — 同理才有對話空間

3 口語與非口語表達 — 我思故我在

4 建議與說服 — 放輕鬆、轉個彎

# 課程主題 (Day 2)

5 體驗與分享 —從實踐中內化

6 教練、諮詢與提問 —激發動能促進合作

7 情緒與轉化 —面對批評和氣憤

8 感謝與讚賞的力量 —圓滿而自由

# 特教教師的職場人際關係



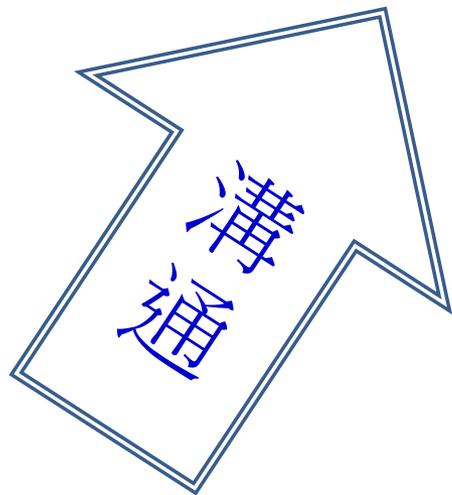
融入



合作



融合  
教育



M: Hello,你還記得我嗎？

W:...恩,是王先生吧？



M:這個專.....案！

W:這個專案我覺得應該#@#%



M:專案上有些問題#\$%@%

W:我在忙，這事別問我



M:前陣子在上海待了3個月

W:上次我去了一年





# 溝通中的內在聲音

- 特殊教育是一種對話關係
- 溝通是一種需求
- 人生課題都在關係

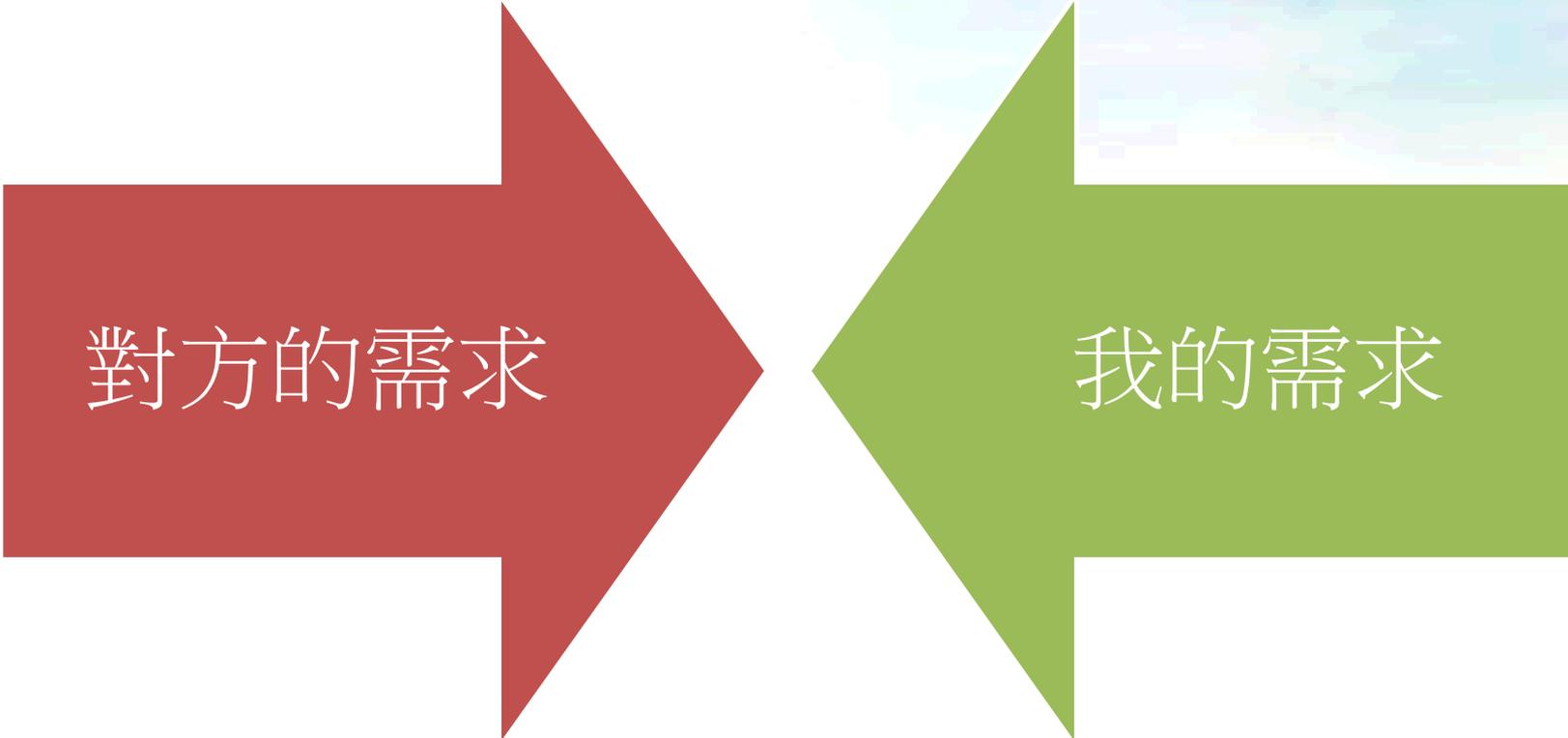


# 特殊教育是一種對話關係

- 對話空間
- 開放的對話空間
- 你曾因有人為你擔憂而覺得受傷嗎？
- 預期接下來會發生在我身上的事？  
(例如：擔心自己是否有能力幫助他)



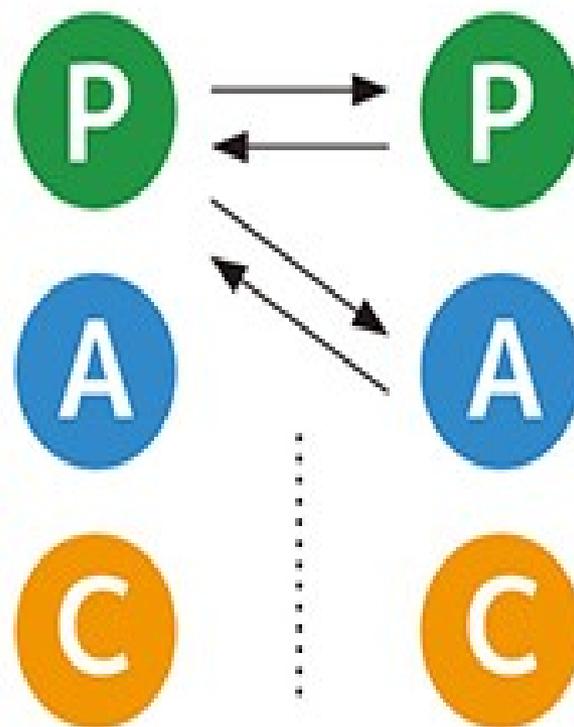
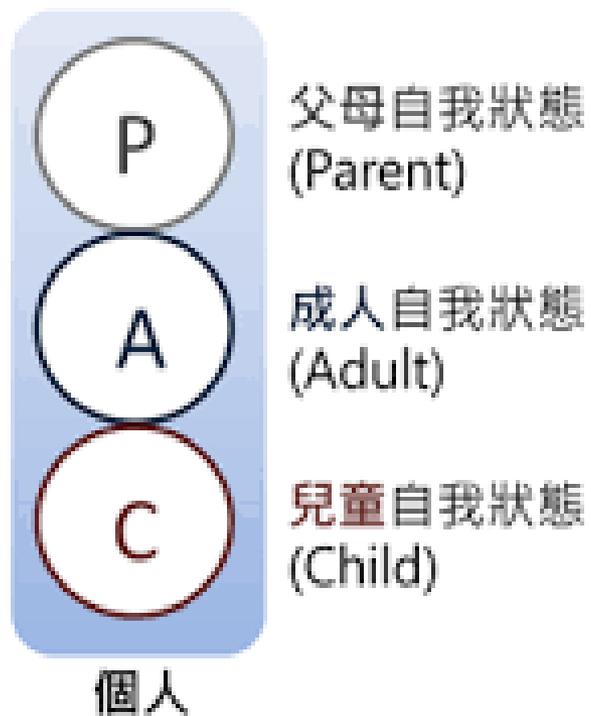
# 需求 vs. 溝通



對方的需求

我的需求

# PAC溝通分析理論



溝通分析理論中的結構分析

# 自我狀態 ( Ego State ) 正負向特質

## 掌控型父母 ( CP )

懷抱理想 / 批判責備  
訴諸良心 / 主觀意識  
富正義感 / 嚴肅待人  
負責任感 / 偏見看人  
重視權威 / 放大權力  
自律甚嚴 / 給人壓力



## 撫育型父母 ( NP )

關懷他人 / 過度保護  
安慰他人 / 嘮嘮叨叨  
同情他人 / 優柔寡斷  
保護他人 / 愛管閒事  
容許他人 / 過於溺愛  
承認他人 / 容易受傷

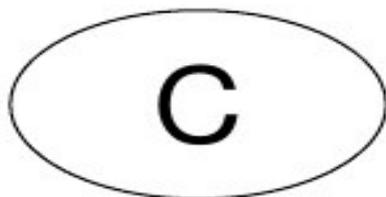
## 理智型成人 ( A )

理性知性 / 盲信科學  
生存良好 / 自我中心  
頭腦清楚 / 嚴肅冷淡  
判斷準確 / 不留情面  
就事論事 / 易得罪人



## 自由型小孩 ( FC )

天真浪漫 / 衝動不羈  
自然隨性 / 任性自我  
表現顯眼 / 虎頭蛇尾  
直覺敏銳 / 天馬行空  
積極樂觀 / 忽視危機  
富創造力 / 不切實際



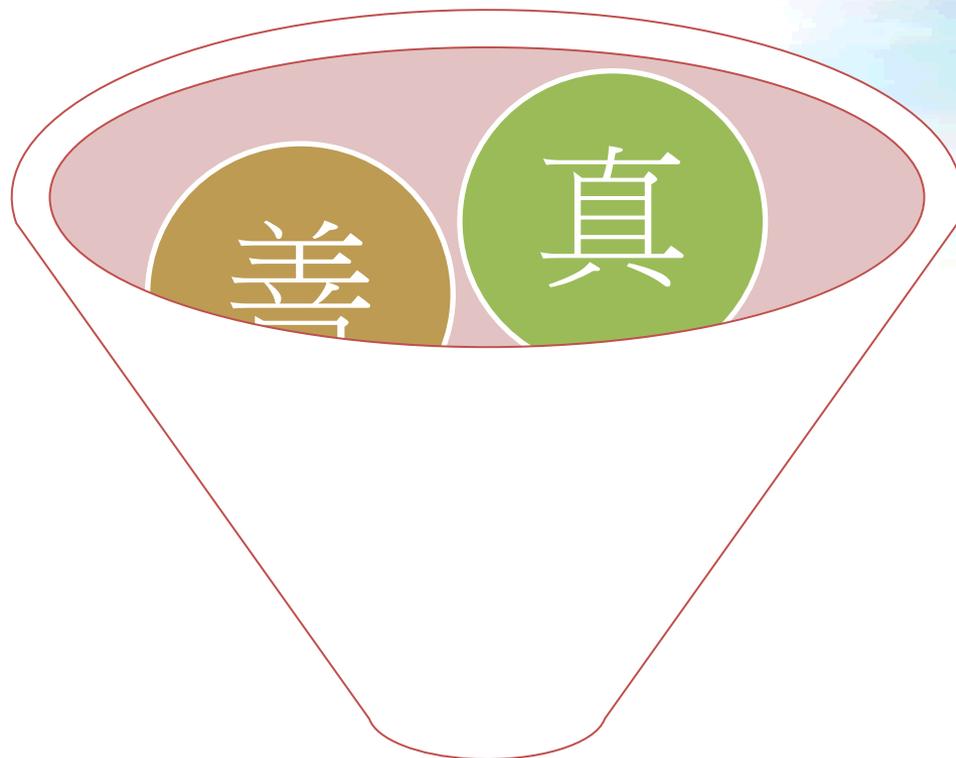
## 順應型小孩 ( AC )

忍耐刻苦 / 太「一」  
努力成長 / 消極應對  
妥協協調 / 束縛自己  
滿足期待 / 忽視自我  
乖男巧女 / 少企圖心  
合作配合 / 缺主體性

# 心理地位

- 我不好—你好 (I'm not-ok, You're ok)
- 我不好—你不好 (I'm not-ok, You're not-ok)
- 我好—你不好 (I'm ok, You're not-ok)
- 我好—你好 (I'm ok, You're ok)

# 溝通的修練



圓滿自在

# 聆聽與連結

- 關注對方
- 同理心
- 積極傾聽



基本功

不打斷他人說話

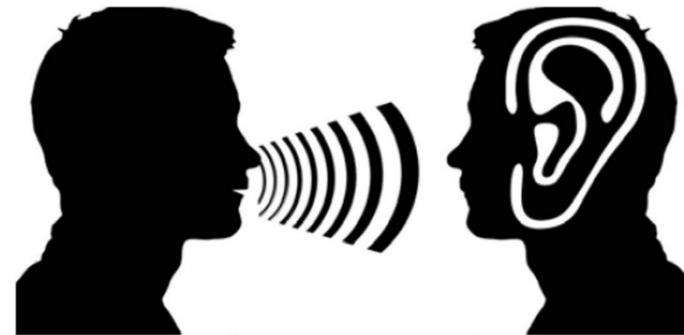
# 初始階段SELOR諮商技巧

技巧名稱	意義
S (Squarely) 對角	兩人呈90至120度的角度相視而坐，既可面對面又可減少壓迫感。
E (Eye Contact) 眼神接觸	適時保持眼神接觸，讓對方感覺受到關注與尊重，晤談時不建議做筆記，因為這會減少眼神接觸，若需要做筆記須先知會，以免對方不悅。
L (Lean) 前傾	上半身些微向對方前傾，呈現有興趣聆聽的感覺。
O (Open) 開放	指採取開放的姿態，避免不必要的小動作使對方分心。例如打開雙臂，避免抱胸或轉筆。
R (Relax) 放鬆	臉部表情與肢體行為呈現放鬆自然的狀態，避免對方緊張。



# LISTEN

- Look and Lean
  - Illustrate
  - Surprise
  - Teach
  - Empathy
  - Note



# 同理心

此為所有諮詢技巧最基本且重要之技術，可分為初層次與高層次。

## 功能

初層次同理心：對諮詢者明顯表達的意思和感覺做反映，讓對方覺察自己對事件的情緒。

高層次同理心：反映諮詢者深層的內心感受或未說出的內容，在諮詢者說不出話或陷入情緒裡時可嘗試使用。

## 例句

你看到孩子老是亂丟東西覺得很生氣。

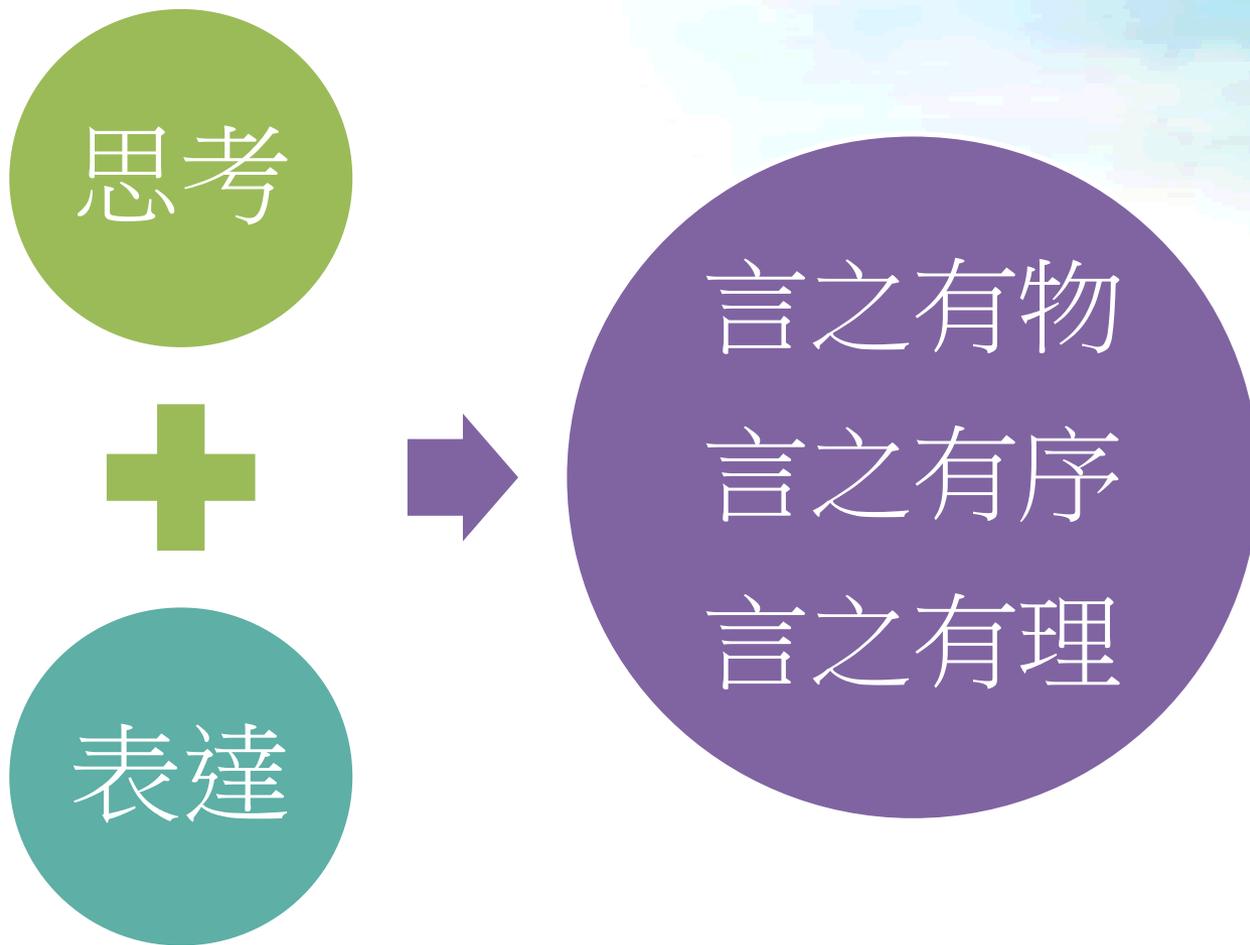
你剛剛說很沮喪，會不會是因為你覺得自己做的不夠好？



# 情緒形容詞

快樂	興奮、雀躍、欣喜若狂、興高采烈、滿足、愉悅、美滿 平靜
生氣	火大、憤怒、氣憤、憤恨、震怒、惱怒、不平、煩躁、 敵意、恨意、氣惱
悲傷	憂傷、憂鬱、沉重、低落、難過、哀傷、消沉、痛苦、 氣餒、沮喪、絕望
愛	關心、甜蜜、幸福、溫馨、親密
厭惡	輕視、輕蔑、譏諷、遺棄
恐懼	焦慮、驚恐、緊張、不安、恐慌、浮躁、害怕、慌亂、 焦急、著急
驚訝	震驚、訝異、嘆為觀止、驚恐、驚喜
羞恥	愧疚、尷尬、懊悔、可笑、沒面子、困窘、難為情、狼 狽、丟臉、不好意思
寂寞	孤獨、孤單、空洞、無依靠、被拒絕、被忽略、被排除 的、被冷落

# 口語與非口語表達

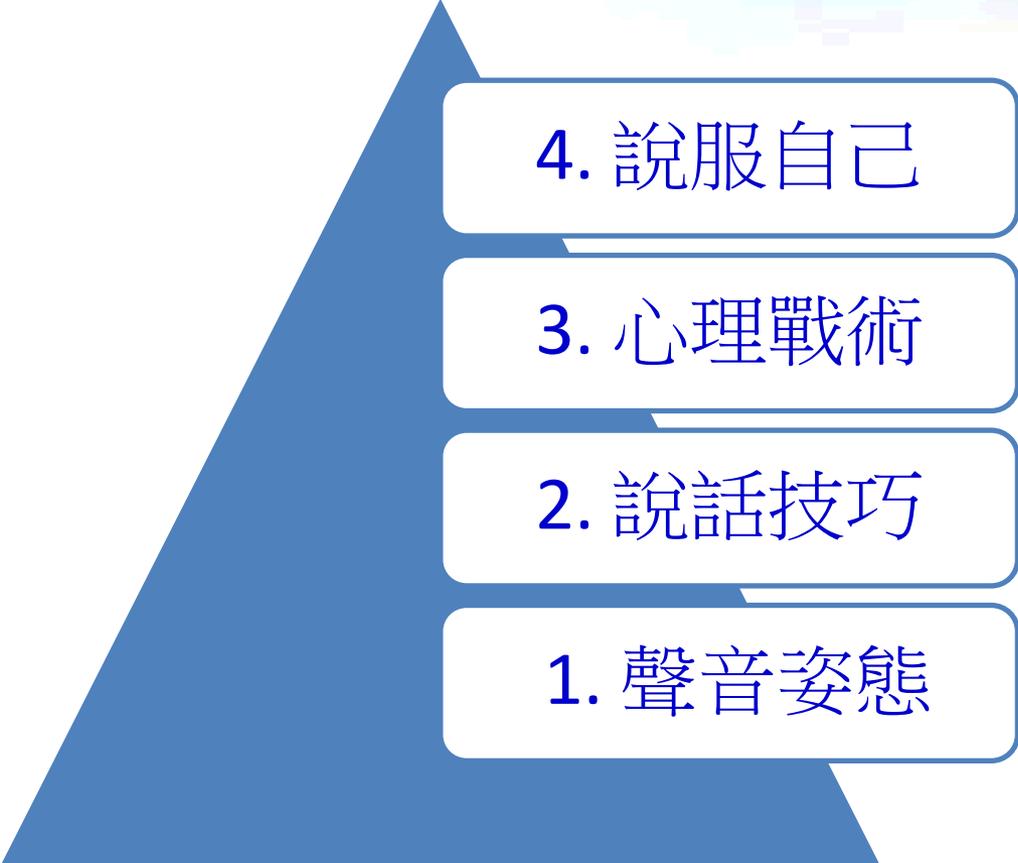


# 三明治溝通法

技巧名稱	功能	例句
上層	明確指出對方的優點，並表達認同、賞識、肯定、關愛等正向情感，去除對方的心理防衛機制以營造舒適的溝通氣氛。	我從這些資料感受到你的用心與專業，你為孩子設計了許多教材，真是件不容易的事。
夾層	針對缺點溫和的提出批評或不同觀點，引導對方省思自己的作為或從其他角度看待事情，讓對方誠心接受指正。	(其實/如果/同時/那/剛好)我覺得這些教材比較適合同儕，特殊需求幼兒學習能力比較低落，恐怕跟不上您的速度。
下層	針對夾層所指出的缺點給予建議，表達鼓勵、信任和支持，保留對方的自尊心而無後顧之憂，不會再擔心害怕做錯，進而引出積極態度而願意配合改變。	如果能將這些教材難度再降低一點，我相信您教學時會更加順利，老師都能設計這麼出色的教材了，再調整一下對您而言一定不是難事，我們一起努力！

# 四層次說服技巧

- 要說到心裡，少講道理
- 別再說我是為你好，而是讓對方為自己想



4. 說服自己

3. 心理戰術

2. 說話技巧

1. 聲音姿態

# 如何有效說服別人？

1

- 先表達認同再說建議 (Yes and而非Yes but)

2

- 希望對方怎麼做，就先貼標籤給他

3

- 強調對方和自己的共同點

4

- 從正面提建議，避免使用禁止

5

- 先得寸，再進尺

參考資料: Goldstein, N., Martin, S. & Cialdini, R. (2017). Yes ! 60 Secrets from the Science of Persucasion. UK: Faber and Faber.

## 如何有效說服別人？

6

- 為對方提供一些好處

7

- 若要提醒「**xx**有害」，就要給出解決方法

8

- 不管有沒有原因，都要表現得有原因

9

- 巧妙利用從眾效應

10

- 善用中間人，主動管理他人口中的自己

# 練習單



# 體驗與分享



# 教練、諮詢與提問

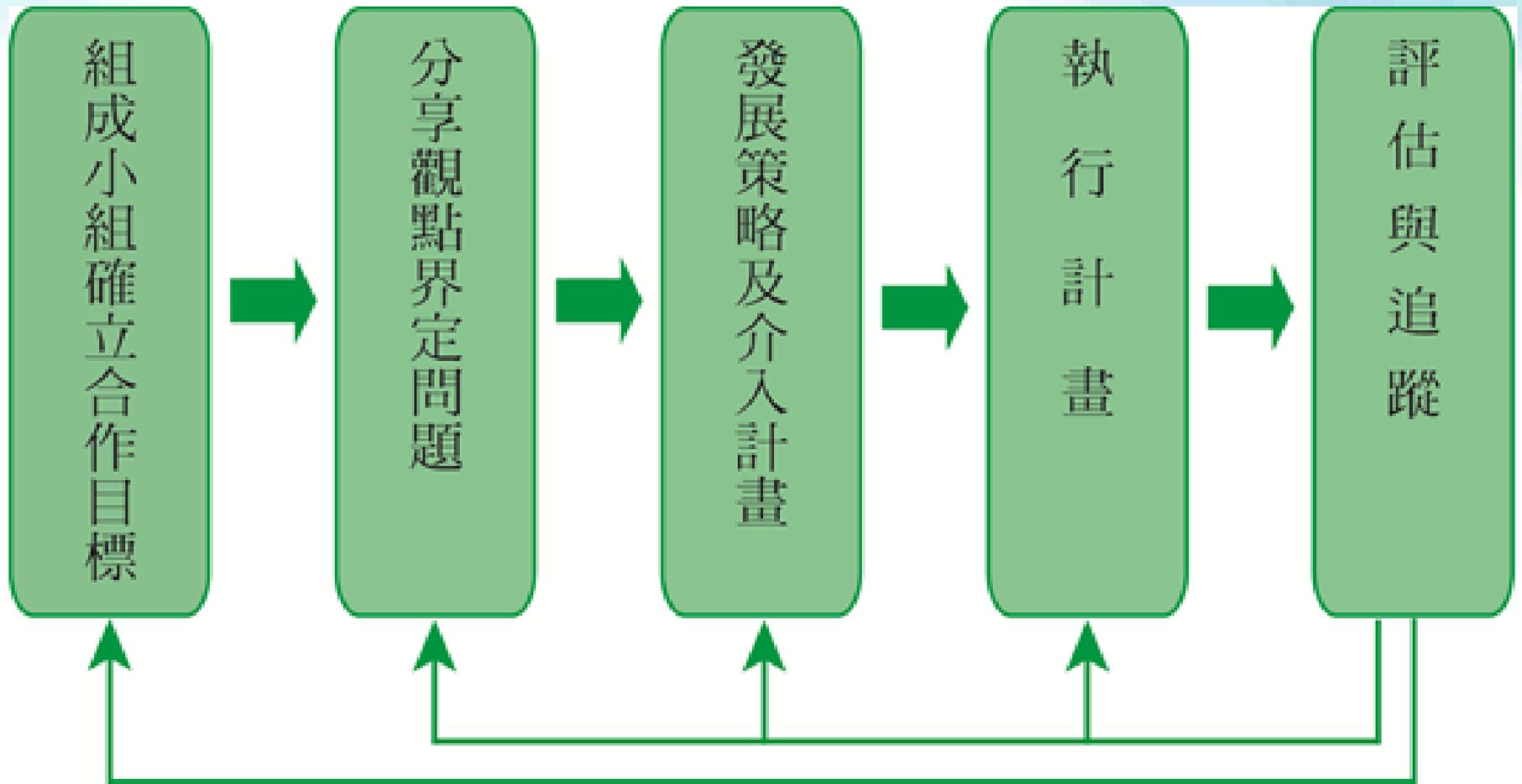
- 增能賦權



# 合作諮詢

- 強調在諮詢過程中，專業間的協調合作特性。透過不同專業背景的人一起合作，運用不同專業人士的智慧，相互分享責任和專業，彼此調整知識和技能，最終目的是解決特殊需求學生在學習所遇到的困難。

# 合作諮詢的步驟



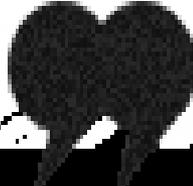
# 何謂「教練」？

- 教練與教學者的區別





**COACHING IS RELEASING A PERSON'S  
POTENTIAL TO MAXIMISE THEIR OWN  
PERFORMANCE. IT IS HELPING THEM TO  
LEARN RATHER THAN TEACHING THEM.**



- 教練與合作對象的關係發展

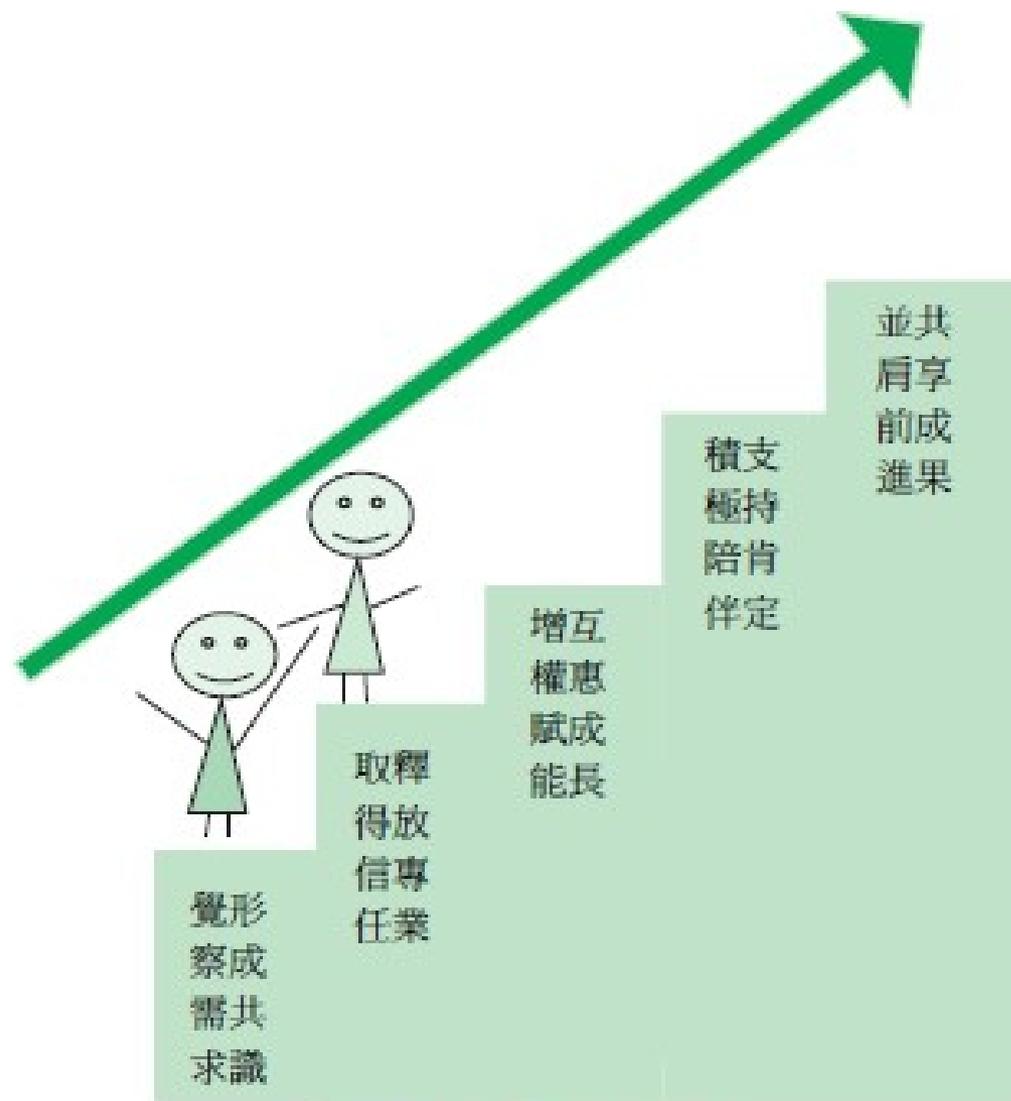
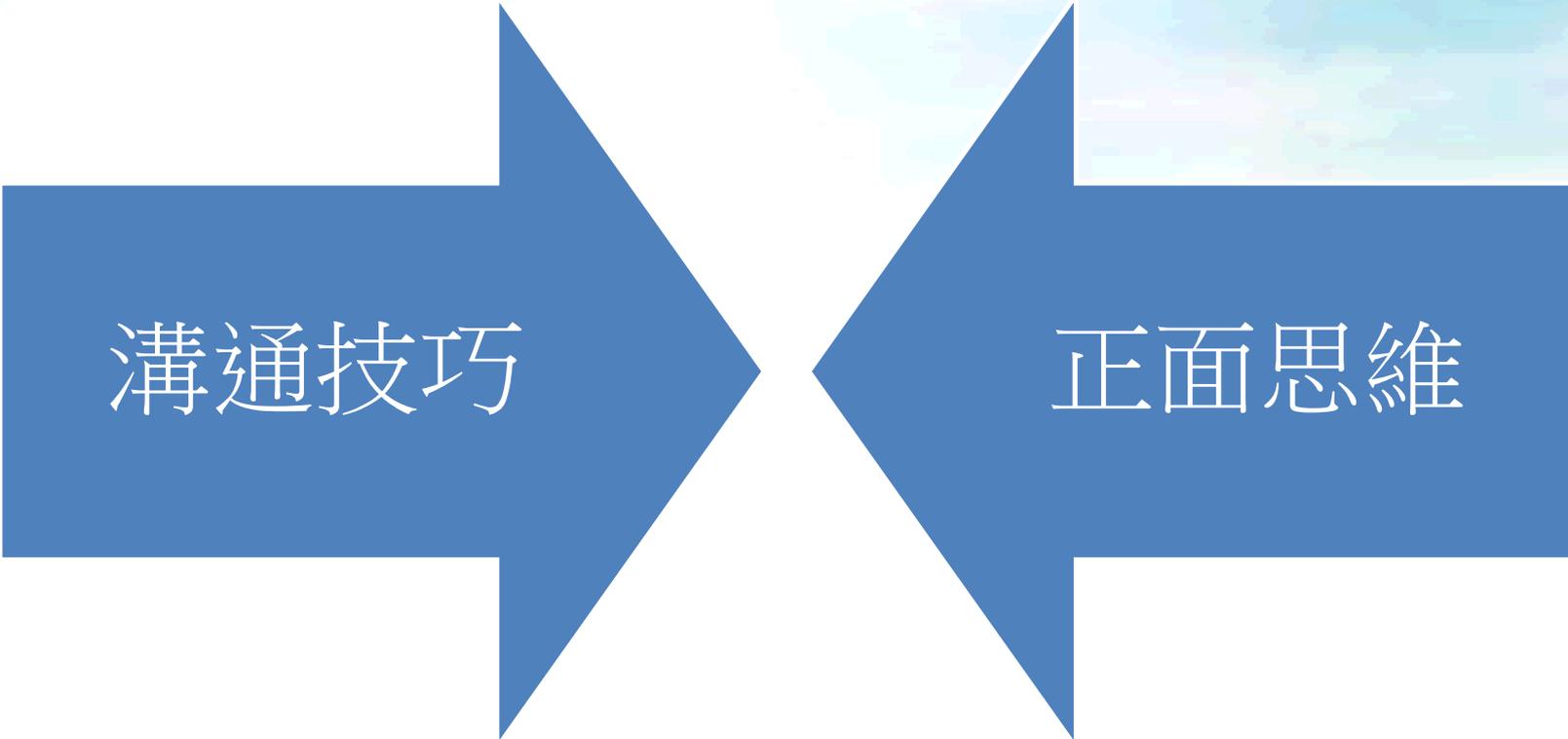


圖 5 教練模式關係發展圖

NLP



溝通技巧

正面思維

# 教練式諮詢階段流程



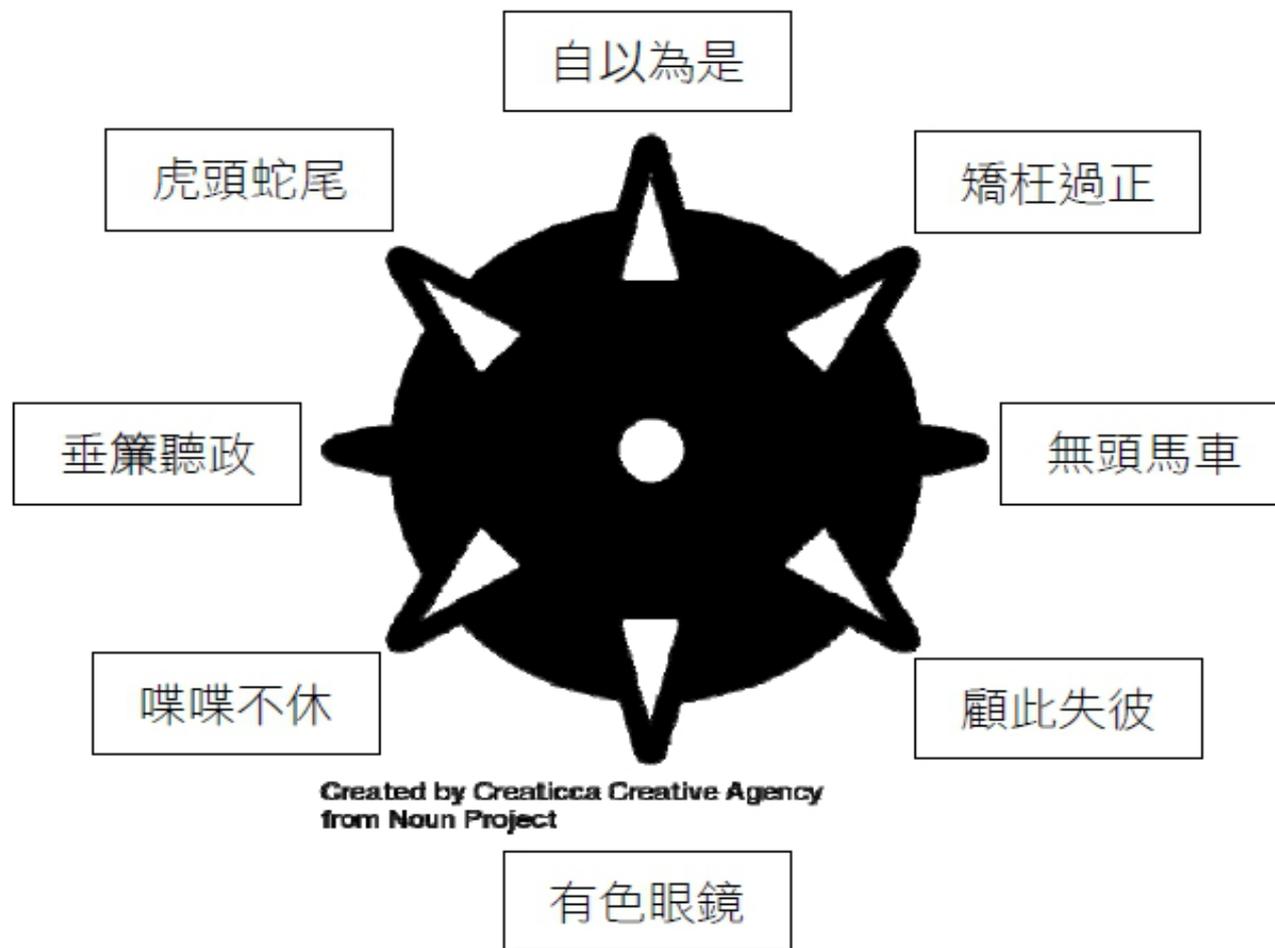
# 教練式諮詢相關技巧



# 教練三法寶



# 教練式諮詢的地雷



# 方向 VS 方法

有一隻很渴的烏鴉找到了一個裝了水的瓶子

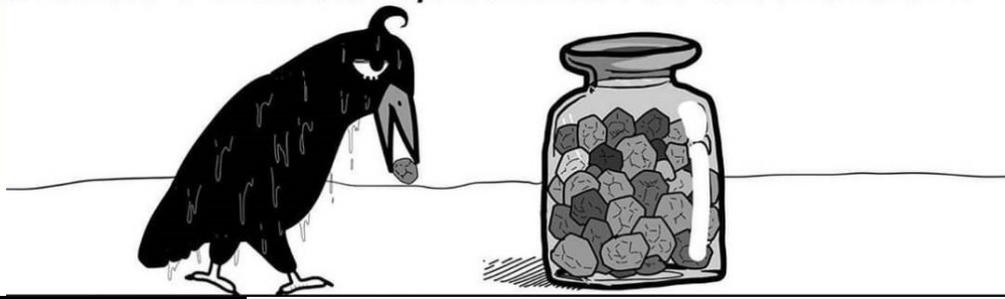


fxxk! 喝不到..

聰明的烏鴉飛到了遙遠的河邊撿起了石頭，  
打算丟到瓶子裡  
讓水位升高



經過幾十趟的飛行，烏鴉終於快可以喝到水了!



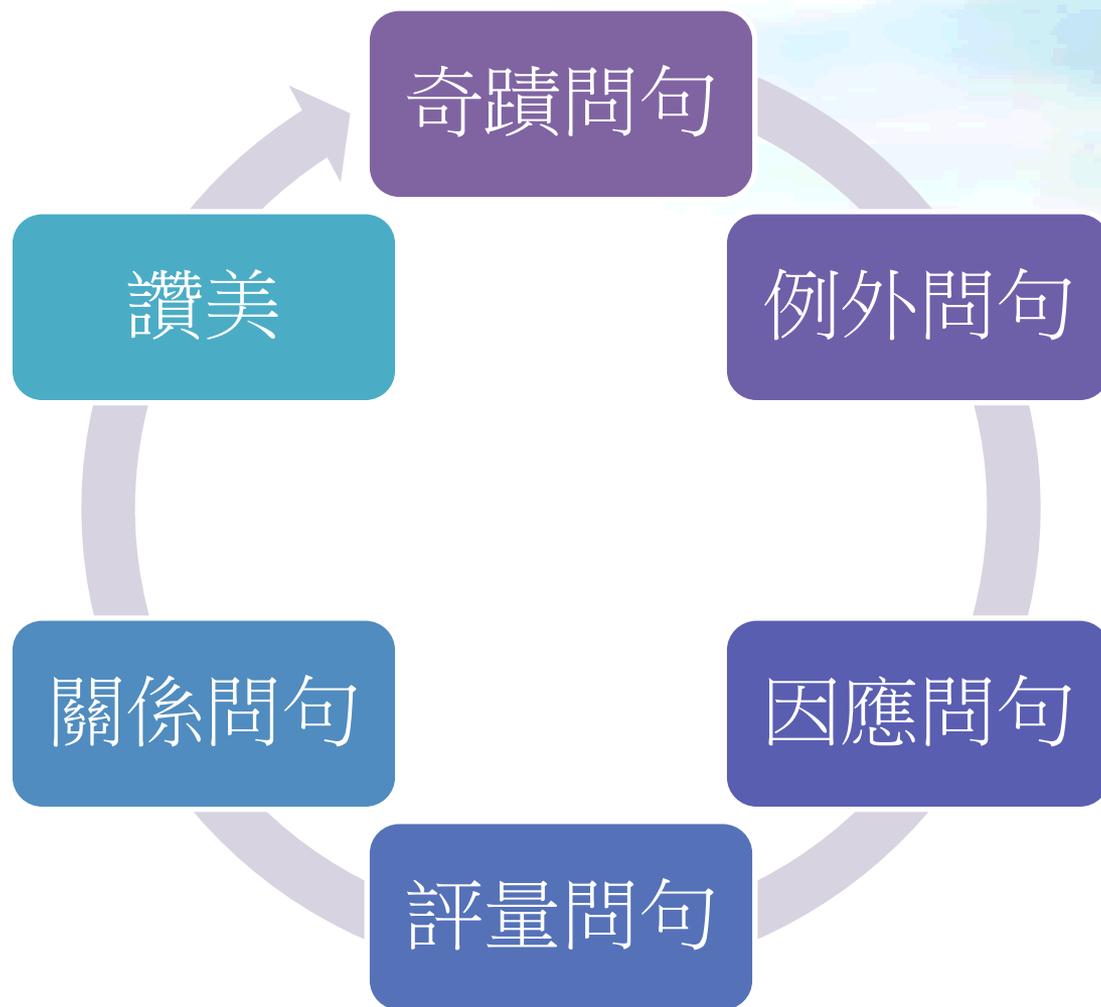
幹! 我剛剛  
是不是  
到河邊了!?



# 焦點解決學派（SFBT）

- 提高當事人主動性，願意積極面對問題。
- 在有限時間之內協助當事人改變問題現狀。
- 當事人就是自己問題的專家，激發當事人自我解決問題的潛能。
- 微小的改變可以引起巨大的改變。
- 與當事人合作，創造可期待的未來。

# 實用焦點解決問句



# 情緒與轉化



# 感謝與讚賞的力量





# 蔡昆瀛的特教共好

特教共好

蔡昆瀛

臺北市立大學特殊教育學系教授

學歷

英國倫敦大學哲學博士  
國立臺灣師大特殊教育研究所碩士

專長

特殊教育、早期療育、融合教育、發展遲緩、聽覺障礙、政策法規、課程教學、評量鑑定、巡迴輔導、學前特教、跨專業合作

經歷

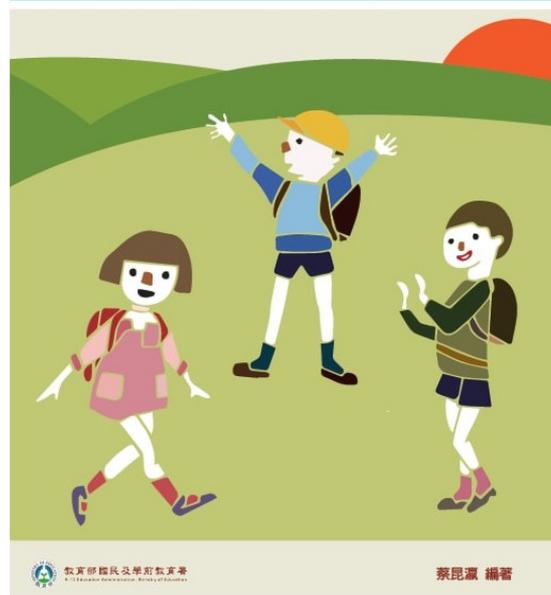
臺北市立教育大學特殊教育學系、特殊教育中心暨語言治療碩士學位學程主任

E-mail

kytsai@utaipei.edu.tw



<https://kytsai.weebly.com>



巡迴輔導follow me學前特殊教育巡迴輔導實務參考手冊\_上冊  
檔案下載



巡迴輔導follow me學前特殊教育巡迴輔導實務參考手冊\_下冊  
檔案下載