

溝通不簡單

溝通是一種訊息交換，也是分享意義和雙向互動。溝通學問大，善於溝通，人際關係就暢通。

一、生物溝通閱讀理解測驗篇

人類是理所當然的溝通高手，除此之外，自然界的生物也會利用不同的方式溝通。例如，有些會讓人生病的細菌，當它一旦進入人體，便會釋放一種化學物質，通知其他的細菌「我在這裡」，其他細菌收到訊息後也會回應「我也來了」。當細菌「到齊」累積到一定數量時，人們便生病了。

有一種螢火蟲會利用「閃光節奏」來吸引異性。螢火蟲發光時會消耗身體許多能量，閃光間隔短的雄蟲表示身體較健康強壯，能用最快的速度飛到雌蟲身邊進行交配。剛孵化出生的螢火蟲也會發光，但目的不是在找伴侶，而是提醒想吃牠的天敵：「我身上會發光、有特殊味道，並不好吃。」

狗狗抬腳尿尿的同時也是在做記號，標記這塊地方是屬於牠的地盤；螞蟻雖然視力很差，但頭上的觸角卻很靈敏。當找到食物時，螞蟻的觸角可以偵測食物的種類、大小。遇到同伴時，牠們會用觸角相碰，辨別對方是不是同一窩的家人，同時已在分享食物或告知哪裡有敵人的訊息。如果敵人出現時，螞蟻還會分泌費洛蒙警告同伴。

大象則是利用腳下厚厚的脂肪墊來感受遠方傳來的震動；海豚則會將聲音集成一束發射出去，傳遞訊息給同伴。例如，澳洲科學家確認海豚可以發出兩百種聲音，有的是平平的鳴聲，有的是上揚的哨音，科學家推測這些複雜的聲音都代表海豚們在溝通。

- 〈1〉 1. 狗兒抬腳尿尿，是利用什麼特性標示地盤？〈1〉尿液味道〈2〉尿量多寡〈3〉尿液顏色〈4〉尿液排放後的形狀
- 〈4〉 2. 閃光頻率快的雄螢火蟲，其閃光特性代表什麼樣的溝通功能？〈1〉爭地盤〈2〉躲天敵〈3〉找食物〈4〉找伴侶
- 〈3〉 3. 文章中所提會利用觸角觸覺進行溝通的生物是什麼？〈1〉大象〈2〉海豚〈3〉螞蟻〈4〉細菌
- 〈2〉 4. 哪一種生物是利用聲音溝通的高手？〈1〉鯨魚〈2〉海豚〈3〉海龜〈4〉海豹

〈2〉5. 細菌透過什麼方式，展現「團結力量大」的溝通功能？〈1〉發出微細低頻〈2〉釋放化學物質〈3〉展現鮮艷顏色〈4〉身體震動

6. 螞蟻在「交頭接耳」的過程中，其實就是在展現溝通技巧，根據文章所述，螞蟻彼此用觸角相碰，表現了那些溝通功能？〈列舉出三項〉

辨別對方是不是同一窩的家人

分享食物訊息

告知同伴哪裡有敵人的訊息

二、網路語言的溝通符號

現代人常常利用電子郵件、臉書、LINE 等電腦通訊工具作為溝通之用，因而產生了許多代表性符號，請你判斷下列符號代表什麼意義。

ㄅ. 糟糕，完蛋了。 ㄆ. 發抖 ㄇ. 哭了 ㄏ. 臉紅了
 ㄏ. 目瞪口呆 ㄏ. 溫馨的微笑 ㄏ. 我想睡啦 ㄏ. 發火了!! 生氣了!

題號	代表意義〈填代號〉	符號
1	ㄏ	#^_^#
2	ㄅ	X~X
3	ㄏ	(⊙ o ⊙)
4	ㄆ	{{{(>_<)}}}
5	ㄏ	(~ o ~)~zZ
6	ㄇ	::>_<::
7	ㄏ	=^_^=
8	ㄅ	┌_┐

三、語文裡的溝通術

在人與人的語言溝通過程中，常有許多修飾的技巧，表現語文的趣味或美感，例如用比喻來象徵某些事物的意義，再如用雙關，表示言外之意，如果你聽不出這些修飾過的語言的意義，溝通便會產

生困難。

〈1〉人體名稱的言外之意

以下這些句子都是利用人體名稱來做比喻，請你動動腦，寫出象徵的意義。

例：我這把骨頭硬得很，再困難的環境我都不會屈服。(意志)

1、子女都是爸爸媽媽的心肝。(疼愛入心的人)

2、小華每天幫忙做家事，媽媽說她像多了隻臂膀似的。(幫手)

3、這案子，至今我尚未發現任何眉目(線索)，加上這地方耳目眾多(刺探消息的人)，這個案子下次再談吧！

4、雖然目前我們腹背受敵(比喻情勢不利)，情況危急；但你和我肝膽相照(比喻真心誠意)，是生死之交，我絕對不會棄你於不顧的。

〈2〉語言的化妝

在語言溝通的過程中，同樣的一句話，可以這樣說，也可以那樣說，增加不少語言的趣味性。原有的說法叫「常裝」，變化後的說法叫「化裝」。

化裝的方式有三種：

1. 古裝—古人的說法。例如公婆→翁姑。

2. 洋裝—外文音譯。例如公車→巴士(bus)；時髦→摩登(morden)

3. 奇裝—自創新詞的流行話。例如很差→好菜、遜斃了。

請你認識化裝過的語言，寫出它們通常的說法，以免在溝通過程中誤解別人的意思喔！

1. 我的祖母近日身體違和，醫生叮囑她要多臥床休息。(健康欠佳)

2. 哥哥留學東瀛多年，近日即將學成歸國，全家都歡欣地等待著。(日本)

3. 你倆何必因為小事而爭吵打架，弄得雙雙掛彩送醫，真是太不聰明了。(受傷)

4. 你說話的速度太快了，我聽完了還是莫宰羊。(不知道)

5. 這家木材工廠遭祝融肆虐，損失慘重。(發生火災)

6. 好糗喔！上台演講時我竟忘詞了。(尷尬)

7. 你少蓋了，我才不相信你一餐可吃十碗飯。(說大話)

8. 我們坐「太可惜」上街逛逛吧！(計程車)

9. 你才十八歲，為何每次把自己妝扮得LKK呢？(老氣)

〈3〉從說話內容看個性職業

在溝通的過程中，我們可以發現「怎麼樣的人，說怎麼樣的話」。

古時某地下大雪，一座廟裡正好有商人、秀才、大財主、樵夫四個人在一起避雪。沒想到大雪下不停，商人看在眼裡，不禁吟出一句「大雪紛紛墜地」無關痛癢的詩。秀才聽了，因為對國家有無限的期待，就吟「正是皇家瑞氣」的詩。大財主家財萬貫，覺得雪下再大，對他也毫無損失，因此吟出「再下三年何妨」的詩。這時，那要靠好天氣上山砍柴過日子的樵夫，聽在耳裡，真不是滋味，衝口說出「下你娘的狗屁」這麼一句。

看看這四個人，因為身份、立場的不同，對於同一件事的看法，所說的語言，也就大不相同了。

我們在與人溝通的過程中，可以觀察對方說話的內容與口氣，猜想符合那個人的身分與個性。現在以「突然下起大雨」為題，請你猜猜這句話是什麼人說的。填入代號。

- | |
|---------------|
| A. 賣雨傘、雨衣的商人 |
| B. 屋外正曬著棉被的媽媽 |
| C. 想去公園玩耍的小朋友 |
| D. 只帶一把小傘的情侶 |

1. 〈B〉糟了，這下做白工了。
2. 〈D〉真是天助我也，我可以和她靠得更近了。
3. 〈C〉真掃興，我的歡樂時刻泡湯了。
4. 〈A〉太好了，雨下得越大，我的口袋就賺得越飽。

四、看故事、找證據

請先閱讀本期「名人故事糖」謝哲青—破關勇士，克服難語症〈P12-P13〉。

謝哲青曾經是笨拙的孩子，因為他有難語症，說話有困難，和別人的溝通也有困難。但他相當努力，把障礙當作挑戰，現在的他主持廣播節目，接受演講邀約，出書成為作家。請你就以下兩階段，各舉出兩個實例，舉證謝哲青的努力事實。

〈1〉大學時期：被教授發現有難語症，開始接受語言治療。

1. 一邊抄寫唐詩、古文，一邊唸出聲音，努力用肌肉、視覺和聲音記憶每個字。

2. 讀報紙

〈2〉旅行社就業時期：在旅行社打工，從小弟做到領隊。

1. 負責行程說明、機票確認、和飯店人員溝通。

2. 帶團出遊時努力和團員互動、主動關心對方需求。

五、有效的溝通

請你閱讀主題故事中「這樣溝通，有效！」〈P30-P31〉

內容中提及有效溝通包含「要先聽別人說，別人才會聽你說。」且要有耐心、適時回應、尊重對方、對話中善用「我們」，並且真誠做自己等。

〈1〉 閱讀以下故事，分析推銷員溝通不良的原因為何？

一位年輕熱情的推銷員敲了威廉太太家的門，威廉太太開門後，推銷員不等威廉太太開口，便滔滔不絕的推銷起他們公司最新型的吸塵器。為了證明新產品的超強功能，他把隨身帶著的一大包垃圾倒出來，把威廉家客廳地板上弄得到處都是，不等女主人開口制止，他馬上說：「用這新型的吸塵器，十分鐘之內馬上把你家清得乾乾淨淨，如果辦不到的話，我就把垃圾都吃掉。」他得意的笑著，接著說：「可以借用一下你家的插座嗎？」這時候女主人終於有機會說話了：「很抱歉，我一直沒機會告訴你，我家上個月沒繳電費，現在已經被斷電了！請問你要沾個蕃茄醬還是辣椒醬呢？」

答案略

〈2〉 閱讀以下故事，分析服務生成為一流旅館經營者和他的溝通技巧有何關聯？

一個風雨交加的夜晚，一對老夫婦走進一間旅館的大廳，想要住宿一晚。無奈飯店的夜班服務生說：「十分抱歉，今天的房間已經訂滿了。」老夫婦請服務生代為打聽附近的旅館是否有空房時，服務生說：「今天有重要會議在本地舉行，所有的旅館都客滿了。」老夫婦露出失望神情，服務生誠懇的提出這個建議：「我無法想像你們要再一次的置身在風雨中，兩位何不待在我的房間呢？它雖然不是豪華的套房，但是挺幹淨的，因為我必需值班，我可以待在辦公室休息。」

老夫婦大方的接受了他的邀請，並對造成服務生的不便致歉。

隔天天氣放晴，老先生前去結帳時，櫃臺仍是昨晚的這位年輕人，他親切的表示：「昨天您住的房間並不是飯店的客房，所以我們不會收您的錢，您和夫人昨晚睡得安穩嗎？」老先生點頭稱讚：「你是每個旅館老板夢寐以求的員工，或許改天我可以幫你蓋一棟旅館。」

幾年後，年輕人收到一封信，信中提到了那個風雨夜晚所發生的事，還附上一張邀請函和一張紐約的來回機票，邀請他到紐約一遊。抵達紐約後，服務生見到了當年的老先生，老先生指著一棟華麗的新大樓說：「這是我為你蓋的旅館，希望你來為我經營，記得嗎？」

這位服務生驚奇莫名，說話突然變得結結巴巴：「你是不是有什麼條件？你為什麼選擇我呢？你到底是誰？」

「我叫做威廉·阿斯特（William Waldorf Astor），我沒有任何條件，我說過，你正是我夢寐以求的員工。」

這間旅館就是紐約最知名的 Waldorf 華爾道夫飯店，這家飯店在 1931 年啟用，是紐約極致尊榮的地位象徵，也是各國的高層政要造訪紐約時的首選飯店。當時接下這份工作的服務生就是喬治·波特（George Boldt），一位奠定華爾道夫世紀地位的推手。

答案略