

第一單元：從容面對 Conversing With Ease

目的

1. 確認與陌生人交談的技巧。
2. 辯別不同層次的交談方式。
3. 與陌生人交談的起頭部份。
4. 運用開放結論方式，預留未來交談的機會。
5. 時間： 10 至 14 分鐘

當你走進全部都是陌生人的房間，有什麼感覺？你會感到不舒服，很焦急的在人群中想要找到熟悉的臉孔嗎？你會對一位你不熟識的人，緊張顫抖得講不出話來？你會想別人會認為你很蠢嗎？你是否為因為避免這些事情發生，而拒絕參加一位宴會及集會呢？

與人交談是人生中很重要的一環，它可以提供新的構想，以及開創自己原有的能力，它也能滿足人的基本需求-人類接觸。友情能豐富我們的人生，而它就從互相交談開始的。

交談在我們成功人生中，也扮演一個重要的角色。成功的人，通常會有一些共同的性格：他們幾乎跟任何人很容易的進入主題交談，舉個例子來說，不到一分鐘時間內，一位成功的經理人，將預期的顧客和其他人放在一起，開啟第一個正面的印象，強化他們不論是個人或是專業方面互補的功能。

我們為什麼會覺得猶豫？

記得我們第一次參加演講會上台做我們第一次演講的情形，大部份的人都很緊張，這些緊張都是正常的，接著，你要在面對滿會場的陌生人，談論你自己。萬一如果你說了或做了一些另人難堪的事？萬一他們不喜歡你，這些陌生人會給你很大的壓力，他們對你演講的反應，直接影響到你對你自己的感覺。

這些感覺也會發生當你碰到第一次見面的人身上。你想要有一個好的第一印象，但是如此做，也有可能受傷。試著與另外一個人打開話匣子時，顯露出談論你自己的可能，而這個可能的存在，能使別人不會正面的回應。

溝通的層次

你要面對初次交談的一擊時，你會如何著手？有經驗的交談高手知道一些方法去面對這些偶然碰到的事件，但是首先，你要瞭解每一種溝通的不同層次。

第一層：淺談 典型初次交談的第一層就是淺談，包括有天氣、週遭發生的事情等，初看起來好像沒什麼營養，但是卻它的目的在。一旦你跟一位陌生人淺談了一、二分鐘之後，你就有機會把“淺”擴大，看看別人與你之間，是否可以找出彼此之間共同的話題。不要擔心任何必要的東西被公開，因為你不認識另外一個人，你不會期望去談些你自己的私事，當然也不會期望知道別人的私事。

第二層：公開事實 當剛開始的淺談奏效時，你開始想要多瞭解你交談的對象，如果這樣的話，自然的就會進入第二層，你們兩個開始分享你們之間不算個人內心的一些事實。舉個例子，你可以談你的工作及興趣。在這一層，你通常會說一些普通的事件。比如說你發現他也喜歡滑雪，或是像你一樣是位工程師。

第三層：觀點及意見 假如你們倆再看對了眼，你的對談開始進入第三層，在這一層你會多與對方談論一些你個人的觀點及意見，舉個例子，你可以發表一些你對目前政治或相互瞭解的課題。

第四層：個人感覺 在第四層，你們會顯得比第三層更自然的感覺，舉個例子，你可以說些你與孩子之間的問題，以及孩子未的課題。

一個成功的交談，起始於第一層，在第一層及第二層運成的很順利，而在第四層時結束，沒有必要在第一次會面就有第四層的結果，可能需要經過許多次的見面及長時間的交談，才會達到第四層的地步。

現在，我們開始被鼓勵與人第一層的接觸，然後突然的跳到第四層，注意會有什麼變化，以下是 Leslie，當他在一個聚會中碰到 Elizabeth 時的情景：

Leslie： 嘿！我叫 Leslie，我不認為我們以前見過。(第一層：淺談)

Elizabeth： 不，我們沒見過，我叫 Elizabeth。(淺談)

Leslie： Elizabeth! 很高興認識妳，我曾經聽過 Sharon 談到妳。(第二層：事實)

Elizabeth： 是的，我認識 Sharon 很久了，我們一起上學。(事實)

Leslie： 你們倆一定是好朋友。(第三層：意見)

Elizabeth： 是的，她是我很好的朋友，並且在很多地方幫助過我，特別是過去的六個月之間，我快要離婚了，當時心情真是到了谷底，我真希望我從來沒見過這個男人，他是如此的小氣跟囉唆，整件事情簡直是遭透了。(第四層：事實跟感覺)

Leslie： (面色難看地) 喔！我有事先走了。

看到了吧！Leslie 剛開始時，很有興趣的與 Elizabeth 交談，但卻不想當她的心理醫師，一場本來很看好的交談，在還沒開始時，就已經結束了。Leslie 被突然轉換到第四層的交談嚇到了，只有匆忙假借個理由離開。

成功的交談

在開始與你從未見的人交談之前，你必須保有正面的態度，為了要趨近以前你從未見過面的人時，如此不但會保證每一個你面對的人都很有趣，這些有趣的對象也會對你發生興趣。在你準備面對一位完全陌生的對象，開始一段驚天動地的交談，很重要的一件事，就是你必須相信你能從每一位朋友學到些什麼，同時也能提供相當的回饋。定期的閱讀報章雜誌，提昇對週遭發生事件的知識。學習如何欣賞藝術、娛樂、科學及政治，如此能提昇交談的深度，也會使你變得更有興趣些。

通常面對陌生人剛開始交談時，會有三個主題：你自己、對方以及你們倆之間的地位。人們對他們自己都很有興趣，以及他們週遭的環境，這二件事也是開始交談的起始點。可以利用詢問對方的姓名、住何處或其他相關的資訊，就像以下的對話：

你： 嗨！我不相信我以前在這個教堂碰到過你，第一次來嗎？

他： 是的，這是我第一次到這裡來。

你： 我很高興今天你能加入我們，第一次到本市嗎？

他： 是的，我才剛從 Nebraska 州搬到這裡。

你： 真的？我有個親戚住在 Nebraska，對了，我叫……

假想你在一個聚會裡表彰你的朋友 Phil，他剛被任職 10 年的公司，昇任為副總裁，你在自助餐枱旁拿食物，站在其他賓客旁，排隊的時候，以下的談話可能會發生：

你： 所以，你與 Phil 是同事嗎？

她： 不，我是他的網球教練。

你： 喔！真的！我不知道 Phil 會打網球。

她： 他不會打網球。

你： (大笑)你擔任網球教練有多久？

在上面的二段交談，注意到第一個人，如何選擇對方的一些事實為課題切入，再轉入其他的談話課題。一個好的交談者是，包括上述項目，以及好的聆聽者。他/她會耐心等待對方洩露一些訊息，然後詢問一些相關領域的話題。使用這些策略，可以使交談很自然的進行。

另外一種很有效的方法開啟交談，就是誇獎一些事情，比如，“你掛的這條領帶很漂亮，是傳家寶嗎？”或是“你很會跳舞，你一定上過專業課程。”，通常收到這些誇獎的人，都會感謝你的回應及注意。要特別注意要誠心誠意去誇獎，失敗的做法是不誠心，如此，假如被發現的話，你已經豎立一個敵人了，或，最起碼會影響你的名譽。

預留開放式結論的問題

經過以上的說明，你面對陌生人第一句話，大部份像是只有“是”或“不是”回答的問題（“你住附近嗎？”“你來過這裡嗎？”）。但是這型的問題太多時，會讓以後的交談變得困難，原因是你缺少“額外”的資訊，使你無法接續下面的話題。

相反的，用一種開放式結論的問題，可以獲得許多的回應。大部份開放式結論的話題，用“什麼”，“為什麼”或“如何”做為開頭。舉個例子，“你是因為公務來這裡嗎？”，你所接到的回應可能只有“是”或“不是”，如改一個方式詢問，“是什麼原因使你來到 St. Louis？”，對方的回答可能是，“我來這裡是因為參加畜牧工業研討會。”，然後你會說，“喔！真的！你在畜牧業做些什麼？”，通常交談就會繼續下去。

再舉個例子，與其問，“在愛丁堡經常下雨嗎？”，所得到的回答只是“是”或“不是”，改寫為，“在愛丁堡有什麼形態的氣候？”，然後接著再問一些相關的問題。

這個單元的演講

這單元的演講包括五部份，第一，在開會之前，你要從會員中選一位伙伴，最好是找一位你並不怎麼熟悉的，找到後，共同研究一個場景及角色扮演，時間差不多 3-5 分鐘。製定一個你們倆第一次見面的場合，像是一個餐會，研討會或公車站，然後首先你開始帶出第一次的交談。記得要遵循前面所講的規則，也要確定你的伙伴也熟悉這些規則，你必須做一個交談的起頭，以及接續幾個有趣的問題，記者，不要與你的伙伴事先預演。

接下來在你的演講中，你將要用 4 至 5 分鐘，解釋一個好的交談技巧、交談的過程以及技術的重要性，如此將會幫助你的聽眾多瞭解一些這一單元的目的，以及如何評估你的表現，其次，你要簡單的介紹演講的場景、角色扮演及你的伙伴，接著，開始你與你伙伴 3 至 5 分鐘的演出。

你將與你的伙伴，向聽眾做一個包括 2 至 3 分鐘短及非正式的介紹你將表演的交談，你也可以問一些你所說及做的，並與一般不同的事情，假如你與你伙伴如此做，你的聽眾應該也會感到滿意及相同的問題。

講評導引-從容面對 Conversing With Ease

講題：

講評人：

日期：

這個單元的目標是要求演講者與另一位會員一起，扮演二個陌生人相遇，開始一段交談，他們決定場景及角色，像是在餐會或研討會中相遇。演講者剛開始時，將簡單介紹一個好的交談技巧的重要性(協助聽眾瞭解這單元的目的，俾便於評鑑演講者的表現)。然後，演講者介紹角色扮演及場景，及伙伴，接著主持這場戲，起始於淺談，及建立與對方的互動關係，最後，演講者帶領著伙伴及聽眾，針對這場角色扮演進行討論。建議演講者在演講前，宣導這個單元的目的，除了口頭講評之外，請回答以下問題，俾便予講者文字上的回應。

演講者解釋交談技巧及不同的交談技術的表現如何？

演講者起始交談的效果如何？

演講者與其伙伴之間所建立的共同興趣，效果如何？

演講者使用開效式結論的問題，所帶出的交談，效果如何？

演講者從每一層級到另一層級進行的如何？
(淺談、公開事實、觀點意見及個人感覺)

演講者在演講時的表現自然度如何？

演講者要如何改變一下，其效果則會更佳？