

第五單元： 當機立斷 Asserting Yourself Effectively

目的

1. 享受瞭解自己不論在精神及身體上的樂趣。
2. 使用四個階段方式解釋問題及要求協助。
3. 克服對自己要求的抗拒心理。
4. 時間： 10 至 14 分鐘

當你想要專心完成即將接近尾聲的計畫時，一位同事嚼口香糖所造成的噪音，讓你無法專心一致。你兒子始終將沒喝完的牛奶及盒子擺在桌子，而不放回冰箱。昨天，你的油漆工對前門塗太多的油漆，以至於早上看到難看的油漆像不規則的河流躺在門上。然後是，電機維修人員硬說你的洗衣機已經修理好，而不去理會洗衣機每次在運轉的時候所造成刺耳的聲音。

你要如何處理這些情況？你曾經嘗試咬著牙，不去理會嚼食口香糖的那位老兄，或是大聲喊，“珍妮，妳的聲音像隻母牛，可以安靜一下嗎？” 你是否放回牛奶盒子，縱然是你孩子有完美的能力做相同的事，或是你失控似的高喊，“我告訴過你多少次，拿出來的牛奶盒要放回去？”。你否將多餘的油漆抹平，或是拿起電話，指責油漆工的不負責任？你是否關上洗衣間的房門，所以你聽不到洗衣機的聲音，或是你生氣地向維修人員指責他不知如何做好應做的事情？

不理問題點、自己去處理或失去理性等，都是對這些事情典型的回應。但是剛開始一二次可能會在短時間內解決問題，長期來說，接著下來就是負面的影響。生氣及忿怒會使事件一發不可收拾。壓抑的生氣，也會帶來生理及情緒上的問題，像是頭痛、潰瘍以及沮喪。換句話說，失控的情緒、語意威脅、喊叫以及呼叫他人的名字，只是要惹事生非以及激起不正確的行為。

有效地瞭解你自己，可能一件最具挑戰性的溝通技巧。假如你不具備正確的態度及口語技巧，很可能會弄巧成拙。

有效地瞭解你自己的第一步，是瞭解你所經歷的問題，是你自己的。舉個例子，嚼食口香糖的那位老兄，不認為你不能專心是他所造成的，相反的，這位老兄每天的工作，都能在這種口香糖味道上完美的表現。假如你的確是被打擾的話，因為這位老兄的習慣，將會很難改善。相同的，你兒子習慣將牛奶放在桌上也沒什麼問題。就是你，一臉不高興特別的跑一趟雜貨店，為了灑了一桌子的牛奶，再買一瓶。

與其抱怨、怪別人、甚至攻擊別人，將其他人放在防衛線上，不如表示你的關心及感覺，然後尋求協助？試著以下的步驟：

陳述問題所在：描述困擾你的事件或問題及行為。以這位嚼食口香糖的同事為例，你可以說，“珍妮，馬修太太要求我在下午二點之前完成這份報告，我正在努力完成它，由於妳在嚼食口香糖，使用我無法專心及思考。”

述說你的感覺：其次，向對方解釋，這個問題如何的影響你。舉個例子，你可以向珍妮說，“我擔心我無法在下午二點前完成這項報告，而馬修太太會不高興。”

確立解決方案：明說你想要做的事，就是以堅定而非敵意的口語，向珍妮說，“妳可以在我完成這件工作之前，停止嚼食口香糖。”

解釋成果：最後，假如對方完全瞭解你的需求，正面的成果就因應而成。有關嚼食口香糖的珍妮的

事件，你的結論可能就是，“假如妳停止的話，可以讓我專心在我工作上，也能及時完成，馬修太太也會很高興。”

秘訣

假如你參考以下的規則的話，將會可有效的瞭解你自己。

- **立即說出來：**不要等到幾小時、幾天或幾星期後，才向對方談論這個問題。馬上說出來將會減少壓力及增加生產力。馬上跟珍妮說有關嚼食口香糖的問題，將會給妳更多的時間完成報告。
- **直接：**只是告訴珍妮當造成的噪意使你無法專心，可能無法強調你的需求。珍妮可能不知道，就是她嚼食口香糖所造成的噪音。她可能認為是佛萊德的關係，因為他造成些噪音。敘明確實的問題，讓對方能夠即時改善。
- **要愉快的：**一個微笑及友善的聲調，將會使對方更願意依你所希望的方式去改善。
- **心平氣和的：**培養你能心平氣和的態度，也可以增加你自己的可信度，以及更可以獲得對方的同情。再次強調，假如你向對方以憤怒或敵意的態度，他們將不會協助你任何事情。

當對方堅持己見不讓步時

在大多數的情況，運用以上的技巧會解決這些問題，但是有時候，對方可能不瞭解的問題，或對你所提出的最佳方案採取敵意。

舉個例子，要求珍妮停止嚼食口香糖後，她可能回應，“我沒辦法，你知道我正在戒煙，嚼食口香糖可以幫助我抵抗煙蟲。”或是她會說，“那麼，你用手指敲打桌子，讓這裡所有人感到發瘋。”

珍妮的第一項回應，雖然她知道你的問題，她的回應卻是更關心她自己的問題(戒煙)，遠勝過你想要完成自己的工作。第二項回應，她開始採取防衛性，避開問題而採用攻勢。沒有一項回應說到你的需求。

唯一解決這種情況的方法，是繼續解釋你的問題，一直到它被接受、瞭解及改進到你滿意的程度為止。可能代表著你必須多次重複你的需求。

舉個例子，當珍妮述說嚼食口香糖可以協助她抗拒煙癮時，試著心平氣和的說，“我知道妳很努力在戒煙，但是我需要完成我的報告，並且把它交給馬修太太。”

假設珍妮反擊，“對你來說，這是一件很容易做到的要求，但是我三小時不能做任何事情，去控制我對煙蟲的誘惑。”或是她可能會告訴你，“不嚼口香糖會使我發瘋。”這些回應就像一個煙霧一樣，而且很重要，你必須繼續圍繞著這個議題：你要依限繳交報告。與其改變方向，不如回應，“我知道會覺得很不舒服，但是馬修太太在下午二點之前需要這份報告。”

繼續不斷重複你的需求，一直到對方你所說的，以及順從你的需求。

你的單元演講

這個單元區分五部份。第一，在會議之前，你將在會員中選擇一位伙伴，然後共同選擇一個場景，以角色扮演方式 3-5 分鐘。你扮演一位在有關接受服務及經歷事件，瞭解自己的人。你的伙伴則扮演讓你感到不滿意的人。強調你的伙伴對你的要求堅持自己的想法；你要獲得你的需求，必須挑戰打破你伙伴的堅持。

舉個例子，你的伙伴扮演一位在電影放映時，一直講話不停的人，你則扮演一位坐在他的前面，因為聽不到電影的聲音而惱火。或者是，你伙伴扮演著高級餐廳的侍者，而你所受的是可憐的服務。確實研讀附錄角色扮演的相關資料，也讓你的伙伴閱讀它。但記得不要預習。

其次，在你們的演出時，你將發表 4-5 分鐘有關談判過程的演講(這將幫助觀眾容易瞭解演出的目的，以及如何講評)，接著，你會簡要介紹所選擇的場景及你的伙伴，然後就是 3-5 分鐘，與你伙伴的演出。

最後，你以 2-3 分鐘做總結，非正式與你伙伴的討論，以及與觀眾探討你們剛剛完成的演出。你也許可以詢問，假如使用不同的方式去說或做，會不會更有效果，或是提出其他的問題。

講評導引-當機立斷 Asserting Yourself Effectively

講題：

講評人：

日期：

敬告講評人：

這單元的目標是要求演講者，與另一位會員角色扮演，演講者對某一件事不滿意，另一位會員則扮演敵對的角色，對演講者的需求不理會。演講者與他的伙伴，自行挑選場合。演講者首先做一簡短的說明，說明如何抵銷不滿意的效果(幫助觀眾容易瞭解角色扮演的目的及如何講評)。然後演講者介紹伙伴及場景，接著開始正式演出。最後演講者將領導與伙伴及觀眾，討論有關角色扮演的成效。建議你在演出之前詳細閱讀整篇手冊。在你的口頭講評之外，請回答以下的問題，俾供演講者參考改進：

- 演講者在說明如何抵銷不滿意的效果過程，其表現如何?

- 演講者在使用四階段方法解釋他的需求，做得如何?

- 演講者有很清楚在訴說他的問題以及需求嗎?

- 假如你扮演著對方的角色，你會順從演講者的需求嗎? 為什麼?

- 演講者對克服對方的堅持，表現如何?