

衛生、法律與倫理國際中心

以色列，海法大學，法學院

聯合國教育、科學及文化組織 生命倫理講座

教室溝通

醫學院倫理教育 - 情緒智慧及非語言溝通之運用

Dr. Daniella Keidar

譯者：蘇瀚民先生 校稿者：周桂田副教授



中文版翻譯及出版單位：臺灣大學生醫暨科技倫理、法律與社會中心

聯合國教育、科學及文化組織講座主席辦公室

聯合國教育、科學及文化組織生命倫理講座,

UNESCO Chair in Bioethics, P.O.Box

6451, Haifa 31063, Israel

e-mail: acarmi@research.haifa.ac.il

Tel: +972 4 8240002; +972 4 8375219

Fax+ 972 4 8288195

中文版翻譯及出版單位：臺灣大學生醫暨科技倫理、法律與社會中心

Email: ntubioethics@ntu.edu.tw

ISBN 965-7077-29-X

All rights reserved © 2005.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying recording or otherwise, without the prior permission of UNESCO Chair.

COPYRIGHT © UNESCO Chair

聯合國教育、科學及文化組織生命倫理講座

衛生、法律與倫理國際中心

以色列，海法大學，法學院

主席: A. Carmi (以色列)

編輯: H. Wax (以色列)

指導委員會:

A. Carmi (主席)

M. Cotler (美國)

S. Fluss (英國)

A. Okasha (埃及)

N. Sartorius (瑞士)

目錄

翻譯單位序言	
序言.....	
感謝.....	
第一章 非語言溝通之構成要素及其內容	1
姿勢，及其溝通上之意義.....	3
面部表情.....	5
人體動作—身體動作.....	7
人際距離.....	9
觸碰	11
類語言.....	12
溝通環境、及環境對溝通帶來之影響.....	14
穿著及外表.....	16
第二章 情緒智慧	18
情緒智慧的組成.....	20
自我意識.....	20
情緒控制.....	22
人際關係及啓發、漸進式的溝通.....	23
第三章 非語言溝通操作方式概論	25
簡介.....	25
非語言溝通之運用與實踐.....	30
簡介.....	30
姿勢.....	30
姿勢—傳遞訊息的正面工具.....	31
面部表情.....	33
使用眼神接觸.....	33
頭部的動作及靈活性.....	35
眉毛.....	37
嘴巴部位，嘴唇及舌頭.....	38
人體動作—身體動作.....	40
人際距離—人際關係中的空間要素.....	46
觸摸.....	48
類語言—聲音的運用.....	49
環境及其影響.....	50
打扮和外表.....	52
第四章 情緒智慧—適用與發揮.....	54
自我意識及其在講師和學生間的運用.....	55
情緒智慧和傳達有助益的批評.....	58
結論.....	61
第五章 進階專業的溝通勸說和改變想法	62
觀點、意見，和他們的不同之處.....	63
觀點的解構.....	65

觀點的具體化.....	67
意見.....	68
針對抱持更健全的觀點和意見之勸說方法的建議.....	69
結論.....	70
第六章 在醫生未來的實務工作中做決定	71
序言.....	71
做決定的策略手法.....	73
決策過程中的情感和認知特徵.....	78
結論.....	80
第七章 結論	81

翻譯單位序言

有感於生命倫理學在過去 20 年來在歐美及亞洲諸多國家已然蓬勃發展，成為橫跨「人文社會科學」與「生命科學」兩大領域，集合跨領域專業 (multidisciplinary) 研究方法之新興學術研究與教育領域，國立臺灣大學乃於 2007 年 3 月，成立「生醫暨科技倫理、法律與社會中心」，並以研究、教學、社會服務為目標。研究領域並包括器官移植、生物基因科技、神經科學、奈米科學應用、醫療組織、醫療政策、科技政策等領域之倫理、法律、社會政策議題。另中心亦為「聯合國教科文組織生命倫理講座國際網絡」(International Network of the UNESCO Chair in Bioethics) 的參與機構之一；與該網絡共同推動生命倫理的研究與教學推廣工作。本書屬該網絡之系列倫理教材。蒙該網絡主席以色列籍的 Amnon Carmi 教授同意授權本中心翻譯成傳統字體中文，做為推廣的教材。本系列教材的翻譯由本中心組成委員會進行審查等工作。本書實際負責翻譯者為本中心助理蘇瀚民先生；並由本中心周桂田副教授訂正。一併致謝。

羅昌發

臺大生醫暨科技倫理、法律與社會研究中心 主任

2008 年 1 月 7 日

序言

在這本訓練手冊裡面，醫學院的教師能夠從中得到一些工具，並利用這些工具來進行倫理課程的教學，並加強對於相關教材的理解。訊息傳送的機制能夠帶來一些正面的功效，每一個訊息，或是用作溝通的物件，都包含了資料、情緒、以及傳遞訊息的工具。事實上，學校裡面的成員正是這些溝通經驗的創造者，而溝通正是包覆在這些經驗底下產生。他們就像是承包商、價值的建築師，或是行為舉止的縫紉師。

每一個正確、廣泛的教學過程都是建立在師生間有效率的人際溝通上。講師的溝通及表達自己的能力會表現在兩個地方，一個是他正確及精準的傳遞訊息的本質，這樣能夠保證教材內容能夠最有效率的傳遞給學生；另一方面是能夠處理自己和學生反饋的情緒性反應，這個能力能夠指引講師在教學的過程中利用一些刺激與鼓舞的手段來增進教學效率。對於這些能力，有效率的訓練能夠賦予講師在個人的以及教材的互動上之可靠性，也能讓講師更容易變成有說服力的人，使別人信服，讓別人有更深刻的領悟，能夠激勵一些創造性的合作，並將知識灌輸在學生身上。

這本教科書是一個珍貴的寶藏，包含了實際且有效的工具來幫助講師在溝通過程中聲音、可靠性、可信賴性及有效性等的傳遞，也能夠讓講師有足夠的工具來進行有效的、全面性的分析，在語言的溝通中，不論是從教室整體或是個別學生的反應所散發出來的訊息，講師也因此可以更有效的做出更合理的反應，也可以跟學生簽訂一個「友好協約」，讓講師跟學生更緊密有有效率的結合在一起。

藉由有效的溝通來進行教學技巧的訓練一定要強調將學生情緒、心理及行為和學習過程做連結，將他們學習的過程轉變成一種有趣且能夠啟發思考的經驗，達成學習上的整合。

用倫理來定義的人類價值，其實就是在人類關係中不可避免的情緒和情緒性的反應。醫學倫理處理的是真實存在的人，不管是從生理、心理及情緒等各方面。在身體跟靈魂微妙的連結中會產生許多動態的作用，像是動機、慾望、挑戰、決定、行動及成果，也可能像是在疾病的期間所產生的失望、放棄的情緒，這會讓一個人被帶到整個不同的世界。

在諮商的過程中，醫師會面對病人的生理上、情緒上、理智上和道德上的認知，而不僅僅是他所面對的小病痛。治療的時候，醫師的專業能力可能足以應付也可能有所不及，但他都有同樣的機會來激發病人的求生意志，並且能加強病人心理的素質來面對他的心情和情緒。醫師事實上是一個觸媒，能夠讓他的病人變的更好，這不僅僅是醫師他在解剖學上的知識，更重要的是醫師與病人心靈接觸的過程。

現在，醫學院以及裡面領先群倫的講師們，都為這個教室裡面所呈現出來的情形感到印象深刻，不僅是因為表現出來的專業知識，更是因為這個過程恢復了下一個世代的醫師們的價值觀，對待病人的和藹態度以及行為模式。醫學院是一個大熔爐，會塑造學生們的倫理特質。

情緒智慧是一個醫師的工具箱中不可或缺的工具。當他認識到情緒智慧的重要

性及運用上的技巧時會把這種特質融入到醫師的行為模式之中，同時也能夠為與病人間的溝通、互相讓步的過程中帶來助益。對病人而言，不管是生理上治療之前或之後，他的心靈都能夠感受到一種靈性的滋潤跟滋養。他的心靈因為這種力量而得到強化，使得他能夠更有建設性的來面對生理上的痛苦。醫師能夠在醫學院裡面透過學習的手段，學習如何掌控並讓自己的行為模式更有效率，來得到這些工具，因為他變得在與病人接觸的過程中，能夠去界定、評估、瞭解並分類他最初的情緒、反應、原始的潛意識及自我防衛的直覺本能。

藉由利用人類的情緒智慧，可以讓人類能轉換自動的反應成為他所選擇的情緒。在以前，他只能去解讀這些反應，現在，他已經變得可以去創造情緒的反應，獲得他想要的結果。

醫師就像是站在一個非常忙碌的十字路口的正中央，司機都非常的情緒化，而他的工作就是要在騷亂且狂暴的情況下指揮交通。他必須要使用交通號誌，透過正確的使用訊號來讓交通安全與穩健，這就是他的病人所希望的，也就是說讓身心都獲得治療與舒緩，回復到樂觀、樂於生活的態度。

情緒智慧裡面主要的要素就是不經過言語傳遞的訊息，這些訊息可以創造並增添在一個教育性的溝通過程中情緒性的風味。也是這些要素創造出許多面向及情緒性的細微區別，而這些能夠為那些透過口語傳播的訊息增添豐富色彩並增加其可信度。非口語溝通或身體語言都是自動且本能的透過交感神經和副交感神經系統的作用，被傳遞出去，

「攻擊或逃離反應」是生存演化的生存機制，他會指引人類以非口語溝通的方式來做出反應及表現自己。常常我們會說，一張照片更勝千言萬語。一個人的各種姿勢能夠表現出訊息的真實感，在接受到訊息時，也會引發最基本的自我防衛機制動作。例如，當醫師接近病患的床邊時或是在與病人進行完健康諮詢後，若不是看著病人的眼睛而是低頭看著報告，他會創造出一種感覺，讓人感到有一個障礙或不關心的感覺存在於兩人之間，治療也變成是一個由漠不關心的專家在進行，變的毫無價值。

醫師與病患間的關係中最重要要素是令人恢復信心的溝通，這會產生一種有效、收益豐厚的互動關係。教學式的談話、以及透過非口語溝通所採用的態度與作法，這兩者之間的平衡能夠有助於病患接收到足夠清楚明白的訊息，而且會讓病患取得對醫師的信賴。這信賴感能夠讓他獲得安全感，並且能夠增強他面對痛苦時的意志。

病患在生理上、情緒上和行為舉止的狀態是特別的敏感，並且跟健康的人會有很大的區別。有鑑於病患的自我表述會受到生理及心理狀況的影響，瞭解病患溝通上的傾向並藉由瞭解他在口述病症時的社會反應，才能夠描繪出一個病人的完整檔案。

據估計在人與人之間的溝通大約有 80% 的訊息傳遞是透過非口語溝通來完成，這對於接收到的訊息本身的本質而言有著強大且決定性的影響。非口語溝通是一種表現的方式，而且是一個每個人都能利用的有用工具，而且通常在不知不覺

中，無時無刻的用著身體語言來表現。這種溝通的方式是透過由呈現出來的態度讓別人得到認知，如一個人的站姿，眼神接觸、身體移動、姿勢或是靈活性，距離和空間的使用、接觸、聲音的腔調或是類語言上的表現、臉部表情、預先安排好的特定環境溝通系統、以及聽話的過程。

認識並有效率的將這些要素導入到表達的方式中將會增進師生間的溝通，使討論的議題更增價值，加強教材內容的理解，以及提供一種更適當的傳達方式。

溝通的過程將會引發刺激並且激發情緒。情緒性的活動將會和心裡產生一些連結，適當的刺激情緒能夠幫助對於資料有更好的吸收，因為人類對於知識的理解是透過視覺上、聽覺上、以及情緒上的種種管道而來。

演說如同一輛汽車，載滿了關於藝術和科學的種種知識。說話者常常不知道非口語溝通是他的口語訊息的一部份，也不知道所帶來的情緒上和勸導性的效果。聰明且有計畫運用這些管道，有效的整合口語和情緒上的溝通，將能使講師描繪出一個生動而完整的場景：與學生結合在一起，讓學生感到他們個人是參與在學問吸收的過程當中。正確的統合口語和非口語溝通，將能夠使這些敏感的訊息透過視覺上、聽覺上、及情緒上的工具被適當且確實的接收這件事情獲得保證。

當遇到固執且堅持己見的學生，講師必須要透過漸進式的專業溝通，可靠及專業，來加強轉換觀點的能力。對於這些學生的觀點和意見的瞭解能夠使他具有足夠的工具來進行說服的工作，藉由一些合作式的討論來指引學生們接受個人及專業的意見和價值。教學不是僅僅在講課，而是應該要包含說服、改變觀點、以及創造與強化關於倫理信念的價值，不論在哪都一樣，更別說是醫學院裡面。

教學的技巧裡面，最重要的是能夠讓學習者意識到並且發展出下決定的能力。在下面的章節中將會告訴我們做決定的重要性，並且去體驗這些問題，找出做決定的方法以及工具，這些決定的結果將會對醫師每日例行的診療過程有非常大的重要性。

一個治療學家有著重大且長久的義務，就是在眾多可能會導致病人生或死的選項中做出決定，這些決定可能會對生理帶來影響或是帶來心理上的安樂，可能會影響到他的周遭環境更可能會影響到他的家人。

醫學院的教職員如同探路者，引導著學生對於在前言所提到的各種流程保持機警的注意，正是這些教職員有著力量來塑造行為習慣，讓這些未來的醫師將來執業時不管是人性上及專業能力上都能提高到一個較高的水準。

最後必須要提到的是，為了讀者的方便，本書對於講師、學生、醫師及病人在使用人稱代名詞的時候通常是以男性的詞態來表達，但是作者所提出的建議和推薦是同時直接針對男性和女性，兩性的角色在醫學的世界中都是一樣重要，不分軒輊。

感謝

再怎麼樣的文字都沒有辦法恰當的表現我對於海法大學(Haifa University)國際健康、法律暨倫理中心主任 Amnon Carmi 教授的深度感謝，在他的請求下，我寫了這一本「課堂溝通」，並且在撰寫本書的時候接受了他許多關於本書內容和風格的建議。

本書是醫學院倫理教育教科書系列中的第二本，本系列教科書是由聯合國教育科學文化組織(UNESCO)生命倫理講座主席，Carmi 教授的負責下所開始進行的。

Harry Wax 先生給了我很大的幫忙，他是我的編輯，有著無限的耐心、投入以及知識，辛苦的將我的作品翻譯成英文。我也誠摯的感謝 Lina Landsman 女士以及 Dorothy Fajans 女士，他們在電腦處理上的能力對我這本書的發行有著相當大的貢獻，此外，Helen 小姐、Dov Schlomy 先生、和 David Blumfield 先生也相當能幹的提供了兩位女士必要的協助。

我一定要提到我深愛的先生，Ilan，他在我深深的投入於本書的編寫工作時，常常放棄享受而在我的公司陪伴我，而且也提供了非常多寶貴的意見，如果沒有他的幫助，我的工作不會進行的這麼順利。

最後，也是最重要的，我要代表聯合國教育科學文化組織的Carmi教授，連同自己誠摯的真心，向Daniel Bar-Elli先生，也就是教育、文化與運動事務部(Ministry of Education, Culture and Sport)底下的聯合國教育科學文化組織以色列國家委員會(Israeli National Commission for UNESCO)的秘書長，獻上我最高度的感謝，他表現出高度的興趣與熱忱，對聯合國教育科學文化組織生命倫理講座的計畫提供了實質的幫助、使得我們能夠對全球的醫學院免費的提供這本書，謝謝。

第一章

非語言溝通之構成要素及其內容

人的大腦是所有人類潛能的來源，它使人類有學習、思考及創造的能力。而大腦在知識的形成及建立的過程中，則是與人們每天所生活的感官世界緊密的相關。所有需要使用智力的活動，不論是最簡單或是極端複雜，都與我們的身體，與我們每天生活中包羅萬象的文化緊密相關。新初生的嬰兒靠著一些最基礎的知覺，如聽覺、視覺、觸覺、味覺、嗅覺及時間和空間上的改變等，來建構他們世界裡最初的影像，而這些都將伴隨他們度過一生的旅程。建構知識的方法必須依靠身體及心靈的發展。身體、感官及心靈的緊密結合使我們能夠進行高度複雜的理解，也能激發我們去感受這個世界。敏捷的感官系統在這裡扮演了一個中間人的角色，使得人們能夠去感受與經驗這個世界。人們的知覺也就建立在心靈上的各種活動和緊密不可分的身體上舉止或狀況上。

本章將說明非語言溝通之構成要素及名詞之定義，解釋這些要素間的相互關係，並且將說明人們如何透過彼此的互動來達成非語言的溝通。關於這些構成要素之定義及用法，說明如下：

姿態 (posture)：指軀幹的傾斜、肌肉收縮、四肢的姿勢、頭部的擺動、站立時雙腳的擺放位置及坐姿等。講師講課時的姿態不僅會強烈地影響學生與講師的互動效果，也會強化兩者間的關係。

面部表情 (Facial expression)：指眼神接觸，額頭、眉毛、臉部肌肉、下巴及嘴唇、及頭部的擺動等。面部表情可以傳達講師在言語表達之外的感覺，也可以看出講師對於學生所回饋訊息之反應。在此同時，講師與學生間也在溝通的過程中建立起了情感上的連結。

動作，身體移動 (Kinesics, Body in Motion)：擺動身體的上半身，主要是頭的部分；或是移動下半身，主要是腳的部分。每個身體的移動都傳達了特定的心態，例如緊張、氣憤、不耐、蔑視、頑固、悠閒、自信、欠缺信心、及溫和仁慈等。

人際距離 (Proxemics)：指一個人在人群中與其他人如何保持距離的情形。他可以縮小這個距離，或是擴大自己的領域，甚是侵犯別人的空間。利用這些空間的關係，來強化彼此間的親近，嚴謹、或是權威的感覺。

觸碰 (Touch)：利用觸碰來作為溝通的輔助。時間，節奏，以及觸碰的方式都可以當是一種溝通的表達。

類語言 (Paralinguistics)：聲音的音調、使用的腔調、聲音在口腔內共鳴的方式，以及利用聲音來引起興趣、強調重點、闡述其他的觀點、以及激起聽眾的情緒。

環境溝通 (Environmental Communication)：環境中物理性的結構、燈光的照射、建築結構上的安排、顏色、音響、及教室的安排等。上述這些因素，也包括其他未提到的因素，對於影響學生學習過程的興趣，或是吸收學習的能力等方面，都會有強化或是弱化的效果。

服裝及外觀 (Dress and Extraneous Appearance)：衣服和外觀是在溝通傳遞上重要的因素。從第一次講師與學生見面時，他的外觀，就會開始傳遞權威、尊敬和仁慈等訊息。

姿勢，及其溝通上之意義

溝通，從講師跨過教室的門檻那一刻就已經開始了。他所傳遞的訊息開始在學生的潛意識中被吸收。而講師的站姿是一個高度重要且具有說服力的傳遞工具，不僅是在講師及學生之間的資訊傳遞上如此，站姿本身也提供了判斷講師情緒的一些跡象。從如何選擇在教室內的位置及姿勢開始，他就已經開始為他自己想要的溝通模式在鋪路。一個猶豫或是懶散的姿勢，都可能會對他所要表達的內容帶來減損或是弱化，相反的來說，筆直站立的姿勢則可能使傳達的內容更加的有力、生動。

採取筆直站立的姿勢時所傳遞的主要訊息—頭部直立(頭部跟脊椎骨間可以畫出一條筆直的直線)、背部挺直、水平的眼神接觸、肩膀放鬆並稍微後傾(但不可太過以致於表現出藐視或威脅)，他將會傳遞出以下幾點重要的訊息：

- 充足的精力
- 力量、動力
- 可靠、自信
- 權威
- 傳遞訊息時的說服力
- 魄力
- 聲音洪亮清晰
- 眼神巡視聽講者

要注意的是在上述這些特性中，我們必須要掌握其中的區別：筆直、神氣傲慢、疏遠有距離感而且有攻擊性的姿勢，或是能夠透過自信的傳遞、及表達善意的能力而表現出具有溝通聯繫能力的姿勢。

猶豫或是懶散的姿勢—身體向下傾、肩膀放鬆、頭部隨意擺動、手部下垂、萎頓鬆懈的身體，這些特徵，不論是同時具備或僅僅是其中的一個，都透露出：

- 自卑心理
- 欠缺果斷的判斷
- 較少自己的主張
- 對於溝通能力沒有信心
- 缺少權威性
- 本身並未投入演講主題
- 本身情緒並未投入課堂中
- 緊張
- 欠缺意志力
- 不在乎、漠不關心
- 消極被動
- 厭煩
- 缺少較好的眼神接觸和空間利用的能力
- 聲音低沈不洪亮

面部表情

臉是人的身體中最具有表現力的部分，它記錄了情緒、喜好、厭惡，也表達人對事情的觀點。面部的表情是由上千個肌肉所控制，而且可能多達七千個肌肉。藉由這些肌肉的改變，就能描繪出一個人的個性、他現所面臨的狀況、溝通的動態狀況、要演講的題材、他所面的的個人或人群等情狀。面部的表情能夠最強烈也最直接、未經偽裝地表現一個人的想法、情緒、以及行為模式。面部表情包含：

- 眼神接觸
- 姿勢以及頭部的擺動
- 眉毛
- 嘴部區域（包含嘴唇和舌頭）

眼睛，特別是當彼此眼神交會時，是在人們情緒的各式反應及表現中，最具有主宰性力量的一個器官。

眼神接觸—靈魂之窗、也就是我們的眼睛，在表達及傳遞人們的心情方面非常的有影響力，而這會對溝通的效果有很大的影響。眼睛可以傳遞許多訊息，例如無趣、排斥、做白日夢、漫不經心、能夠理解、不專心、困惑、緊張、好奇、驚訝、羨慕、讚賞、全神貫注的關注及彼此間的聯繫、專心、讚許、直接的思想溝通等等。這些情緒的表達，是透過瞳孔跟睫毛的活動來達成：重複的眨眼、沈重的眼皮、張大眼睛、轉動眼珠、看東西的方式（會跟其他身體語言的動作相調和），這些都會讓說話者知道聽者聽到後的反應、以及是否了結了講者要教導的東西。

頭部的姿勢與動作—擺放頭部的動作可以說明說話者正進入沈思的狀態，人的身體也會根據說話者所處的環境調整感官器官，如眼睛、耳朵、鼻子、舌頭等。頭部擺動的快慢程度可以看出聽者投入的程度、專心或不專心、接受或拒絕、興趣盎然並希望學習更多、或是對這些知識不感興趣。傲慢的翹起下巴會是一種表示挑戰、質疑的姿勢，而如果將下巴縮到胸口附近則表示聽者已經疲累或是無法專心聽講而陷入自我沈思的狀態。聽者若是為了聽的更清楚而將耳朵側一邊，則表示對這個議題有著真正的興趣、並且希望更多聽一些。將頭靠手上則會表現出感覺到枯燥、無聊、不能理解，或是同時包含這三種情緒；而這得從聽者相對應的其他臉部表情或頭部的姿勢來觀察。

眉毛—眉毛上揚並將眼睛睜大是驚奇、詫異、好奇、以及正在留意傾聽的一種表示。若是皺眉則表達了專心、想要瞭解、或是有困難瞭解的情緒，而且也表達了緊張及內在的不安。

嘴巴、嘴唇及舌頭—咬或舔嘴唇、或是將嘴唇緊閉，會表現出壓力、專心集中、以及（或是）某程度的不能理解。在這種情況下，會口乾舌燥並且需要再分泌一些唾液。然而，覺得嘴唇乾燥想要用唾液弄濕的情形也可能是一個糖尿病患者的症狀。

人體動作—身體動作

人的情緒會表現在站姿跟身體的動作上，而且這是無法分離的。站姿跟身體動作會受到情緒的影響，並且會反映出來。真正的學習以及完整的溝通就從這種情緒和外在知覺的連結開始發展。

每一個人體的動作都有一個情緒上和抽象上的重要意涵，就是能夠展現一個人精神上的實際狀況。人的身體從頭到臀部的部分是暴露的外的，另外，從大腿開始到腳底則是被認為是不顯眼、看不到的部分。我們必須要描述這一個區別，因為一般來說人們互動的情況大部分都是露出這上半身的部分，而且腿跟腳經常都是藏在桌子或其他東西底下，即便上半身跟下半身都相當能夠表達一個人的情緒，但這樣可以避免人們的專注力被兩個部分給分散了。手在情緒的表達上扮演一個活動性的指標，對於傳遞或接收訊息方面有很大的影響力。手勢有很大的力量，大到足以強調或是表達駁斥說話者所說的話、弱化、或是使這些話顯的較為中立，更能夠表達反對或是贊成。在說明或描述溝通這個行為的概況時，手的姿勢更是常常被提到作為一個重要的要素。

人的情緒會決定人體的某些部分是否會產生動作，而動作跟肢體擺放的方式都會具體化地顯示出一個人的情緒。例如，如果一個人說：「我今天早上超不順的，我下床的時候錯邊了！」他身體的動作跟都會顯的消沈。這種萎靡不僅說明了、更加重了這種絕望的情緒。另一方面，如果他說：「這個我們能夠克服！」他的身體會顯的筆挺，而且會散發出精力。即便當他是回想過去的經驗，他的身體也會表現出跟當時情況相對應的反應。

人的每一個動作都是引發感知作用的事件，這也是我們用身體語言來表示的一種方式。學習，包含了各種技巧，而這些都是藉由肌肉的練習來強化，他的這些心智上面的技巧將幫助他在社會上、工作上、以及在教室裡面的溝通，這些動作將會使課堂裡面的教學更順利，如同政治人物向大眾談話、或是一個人街上影響別人時那樣。在要說服別人的時候，這些動作是一個很重要的要素，它會烙印在別人的心智裡，也會留在記憶裡。動作會直接影響或支配神經系統，也就是我們知識存在的地方，我們將我們的知識存在神經系統中。這些動作透過已經存在的神經網路，會引發人的思考。這些相對應的動作指令系統會在學習的過程中，藉由感官系統的運作，例如透過耳朵、嘴巴、手、眼睛和身體的接觸，不斷的增長，並且會幫助人們加強瞭解他所處的環境。人的活動會刺激神經紀錄 (neurotrophy)，這對於人的神經細胞的發展是一個很重要的誘因，這會影響大腦裡神經觸角的數量。瞭解一個人動作的意義，是去瞭解他的情緒和心理狀態的關鍵。藉由瞭解其他伴隨的動作，我們可以看到他們赤裸敞開的靈魂，在所處環境

中的慣性思考和反應。他的專注力、好奇心、感謝、信任、甚至漠不關心、心不在焉都展露無遺。他動作的速度，個性上開朗或意志堅定的態度、邈遠的外表、開闊的態度等等，都是讓我們去了解我們所面前的人他的情緒或心智活動的重要指標。

行為上的動作會透露很多的個性上的特徵，包含自信與否、堅決或猶疑、是否自大、親近或疏遠、移情作用、厭惡、敏捷或遲鈍、快樂或悲傷、投入或分心、感激或嘲笑等等。

人體動作能夠很快地在動作一產生的時候就幫助我們瞭解別人的情緒。調整這些非語言的訊息能夠創造出彼此間同步、均衡、以及信賴的溝通方式，正確的身體動作方式會增進溝通上的瞭解，而且也能夠跟語言所表達的內容相互驗證。正確的掌握人體動作，再配合上適當的教學內容，這將會使講師所要傳達給學生的內容能夠有一個更好的傳遞過程。

人際距離

人際距離指的是一些關於與人接觸時靠近或遠離、在人群之間減少或增加與彼此間的空間、如何表達自身的領域空間、或是如何去妥協與他人間的空間使用等等溝通上的要素。

通常人會潛意識的把自己放在一個自我的真空狀態中，讓自己處在一個空的地方。每個人都會依據自己的文化背景來控制與他人的空間距離、去瞭解他所處的空間、地方以及周遭其他的東西等。每個人都會以四種方式來處理空間和距離。在私密的類型，指的是當存在個人或親密的關係時，會在知情的情況下允許朋友進入個人的私人空間。在個人的類型，通常會較允許專業的、教育的、或是有益的彼此接觸。但須注意的是這種類型相當的正式，而且在個人領域的概念上每個人的範圍可能差異很大，因此在大搖大擺的侵入別人的空間時，可能還是需要再多一些思考。社交的類型，在社交聚會的場合會較容易產生彼此的接觸，但是社交關係的強弱會影響到空間上的感覺。在公眾的類型，就是講師和聽者的關係，會有一個由一大群人或支持者參與的大型集會，這時台上的領導人會需要一個相當大的個人空間。每個人都把自己的空間當成自己的財產，任何未經他同意的侵入都會被解釋為對他存在的威脅。這時就會自然的產生反應，在身體上和精神上都會把自己的個人空間撤回縮小到一個他覺得能夠保衛的範圍。這個時候大腦會拒絕這個入侵者所要傳遞的教材內容，而且會把注意力集中在如何降低這種侵入的結果。

從出生開始，人天生就是有領域概念的生物，會保持需要的空間至少在感覺能夠生存的範圍內。侵入個人空間的周圍會被認為是一種威脅，而且將會產生自動的防衛機制，不論是在他的心靈、感覺、或是行為上。

人如何使用他的個人空間會跟他成長的文化背景有關。在某些文化，會鼓勵人們在彼此間的接處可以更靠近，在另外一些文化則是任為應該要保持距離並尊敬別人的空間。

如何看待自己的個人空間也表示了一個人在針對某個人或某種情況時的情緒。人們習慣於在感覺到感性、合作、近似、親近、好奇時會縮小空間，更靠近彼此；而在感覺到疏離、不愉快、不相信、猜忌、或威脅時則會讓自己遠離。當一個人改變彼此間空間和距離時，會產生人際關係上親近或逃避的顯著成果，這是有特殊涵意的。

教室提供了講師一個舞台，在這裡他可以決定對於他要傳遞的內容是要創造

一個強烈或是較薄弱的印象。他可以讓自己被聽者喜歡，吸引聽者的注意，也可以讓人興趣缺缺；他可以讓聽者產生熱情、投入、合作、全神貫注，當然更可以讓聽者漠不關心甚至產生敵對心理。

每個人都支配所被分配到的個人空間。外向的人習慣上會在較大的空間裡伸展自己，而且他們的動作往往比較誇大。內向的人習慣會將自己限縮在一個比較小的領域，他們的動作也比較拘束。如何安排使用自己的個人空間可以看出一個人自信的高低以及他如何看待自己，是堅定可靠或是不可靠。

支配使用個人空間必須要在訊息的性質、傳遞的方式、傳遞訊息的人他的文化背景和性格等要素間取得一致。如果說話者的動作和傳遞的訊息不一致或是表現出某種形式的威脅，那麼聽者將會在無意識的情況下自然的產生警戒，身體會開始分泌腎上腺素，並產生一些為求生存的反應。神經系統的交感神經會使身體為了打鬥而進入備戰狀態，腎上腺素會強化身體的防禦能力，增加流入心臟、肺部和肌肉的血液，並減少流入消化系統和大腦的血液，提供給大腦的氧氣也因而減少。對學生而言，對於學習事物的專注程度、吸收能力和專注程度都會減損，也就是心智上的力量被減弱了。

空間的利用和肢體動作會使人能夠加速或暫停思考的過程及訊息的接收。有經驗的傳遞訊息者或是接收訊息的人，能夠更清楚的透過空間利用或是動作來正確的表達訊息。有經驗以及正確的使用空間關係及肢體動作能使大腦更加的清晰。正確的控制空間上的接近和遠離將會影像到人的感官，能夠使思想不會因為身體的驚恐、或是因為緊張和感到受威脅產生的反應被打斷。最理想的狀況是，人在諧和的狀態下，就能夠讓接收和吸收訊息的能力處於最佳狀態。

觸碰

觸碰是伴隨著空間上的移動而來的。他可能會被解釋為侵入別人的私密領域，或者是強化所要傳遞的訊息。觸碰無庸置疑的是一種溝通的方式，通常會伴隨著口語上的溝通，偶爾會取代聲音而單獨存在，但通常是在整個訊息傳遞的過程中一個有主宰性的部分。例如，當媽媽擁抱她的女兒，他傳遞了一個雖然無聲，但卻更有力的訊息。觸碰，應該要被視為是在人的文化和社會輿論中不可或缺的一塊，他掀開了靈魂的神秘面紗，而且不僅會引發心理上的反應，更會刺激賀爾蒙系統。例如，專業的觸碰可以減少一個早產兒皮質醇的賀爾蒙分泌(*prematurely born child's cortisol hormone*)。一個傳統但是友好的觸碰，也就是一般來說已經在文化及社會背景下已經被廣泛接受的類型，如輕拍肩膀或背部、友好的擊掌、握住手掌、或握手等，這些都能夠增進情感上的關係。

握手可能代表著不同的意義。例如，堅決的握手型態，就是其中一方的手掌完整的握住了另一個人，而且虎口的部分相交，這展現了一種權力、權威跟保護的心態。用雙手去握住別人的手則明白的表示出熱誠、設身處地、和諧等情緒。而在某些情況，只握住手指頭這種無力的握手則表現出彼此的關係跟重要性都沒有那麼的強烈。

握手，或是其他形式的觸碰都會刺激人的情緒和神經系統。交感和副交感神經系統會開始作用，讓人覺得緊張或是放鬆。在令人感到緊張的情形，如同前面已經提到的情形，身體會被求生機制所支配，進而導致精神上的意識停止或是退縮。而當人能夠放鬆他的身體，身體的系統就能夠提供大腦充足的養分，血液跟氧氣能夠穩定的提供給大腦，使得大腦能夠正常、有活力且更有效率的運作。

觸碰是最強烈也是最情緒性、最快的方法來引發別人的反應。通常來說、觸碰可以有效的代替語言的表達。如果人們能夠在考量文化、空間、個性和現實情況等要素的界線內正確的使用觸碰這種身體語言，就能夠有效而且有力的傳遞訊息給別人，而且會創造出親密的感覺以及動機，讓人更能夠接受和利用所傳遞的訊息。

類語言

類語言會分析溝通中口語用字的質以及聲音的含意。一個人聲音的腔調會強烈的影響到對於訊息的偏好，而且也會生動地將感覺和思想與聲音連結起來。

聲音的構成要素包含：

- 說話的速度：極快、流暢、標準、慢、極慢、猶豫。
- 腔調：會看出是使用方言或是外僑的身份。
- 聲音高低：無論是藉由強調或是縮減聲帶發聲的差異，能夠看出自信或自卑得心理。
- 聲調變化：改變聲音的腔調或音高。音域會反應聽者的感覺或是那些沒有說出來的潛在意圖，例如不安、頑固、緊張、自信、內心壓力或是攻擊性。
- 節奏：快的節奏、慢的節奏、一成不變的節奏及不斷變動的節奏。
- 自然的影響：是否能夠與聲音傳遞的訊息相一致或是導致疑惑。
- 明確：聲音共鳴上的明確或曖昧，從嘴巴說出來的聲音音色是有力或薄弱。
- 發音上的阻礙：清喉嚨、咳嗽、發出震顫的音、所有這些醫學上的理由都指出在說話時緊張或不確定的情緒。

聲音上的細微差異可以在學生的心中形成不同的印象，而且會決定講師與學生間的互動關係，會在學生的心中對於講師形成一個既定的印象，且會在接受訊息的過程中影響到講師要傳遞的訊息的效力，無論是強化或是弱化，這些因素會影響認知的過程。聲音會喚起人的情緒，而在情緒影響心理，兩者同步的過程中，那些明亮而清楚的訊息會烙印到人的記憶裡；反之，若是講師的聲音和聲調所表現出來的情緒間不能調和，那麼將這些訊息記入記憶裡的過程就會顯的沒效率而緩慢。

因此，無論什麼時候要傳遞訊息，都應該要注意到類語言上的種種會影響到

訊息品質和效力的因素。當能夠正確的掌握這些技巧，就能夠保證一個最有效率且理想的傳遞過程。

溝通環境、及環境對溝通帶來之影響

訊息傳遞與被接收的地點在溝通上會有高度的影響。環境能夠調節人際間溝通的影響，以及無論是個人或人際間情緒和心理上的傾向。

我們所探討的環境，主要包含：

- 主要的顏色：明亮、晦暗、清透、黯淡、及多種顏色的組合。色彩的濃淡或是一組色彩的變化會對人帶來不同的影響，不論是對個人或是對人際間的關係。藉由改變周圍的色彩，能夠將周遭的氣氛與予改變，進而創造出正式、緩和、悠閒、或是有活力的感覺。不管願不願意，人會受到顏色的影響，並且會進而影響到心情、專注力、精神、甚至是胃口。顏色也會導致心理和生理的改變。舉例來說，人類長時間的處在紅色的環境會導致血壓的升高，而在藍色的環境中則會下降。灰色的牆會降低創造力，然後若是處在緋紅色或是橘色這種明亮的顏色中則能增加創造力。

- 照明：強烈的、黯淡的、集中的、分散的、微弱的、黃色的、自然的、人工的等型態。照明跟顏色一樣，對於人的心情都會有特殊的影響，而溝通場合的氣氛更是可以透過照明來加以改變。利用特定的照明的方式，如燈光散設的方式、燈光擺放的位置等、能夠在心理和生理的反應中發揮有力的影響力。明亮和集中的光線會造成不安、緊張，並且會升高警戒心、削弱思考、理解、和資訊處理的能力。受到控制，不會太耀眼也不會太黯淡的光線，能夠幫助身體系統的平靜，並且增進思考的能力、較能夠接受溝通中要傳遞知識或訊息。明亮的光線一般來說會增高緊張的情緒、而淡黃色的光線往往能夠幫助使人感到閒適和平靜。

- 環境的結構：包含死板的、幾何的、筆直的、圓形的、清晰清澈的線條等型態。另外一個對於周遭氣氛具有可觀的影響力的因素就是室內的裝潢擺設。環境的結構會影響人的感覺，而感覺會進一步的影響思考和學習。寬廣而沒有私人空間的環境可能會導致不專心，因為此時人會本性的產生焦慮，會將注意力放在自我領域的關心上。在這種情況，人體內會進入警戒狀態，並且大腦會喪失思考的能力。過多的直線、幾何、和尖銳的線條會使人產生緊張感並且不專心。外型的輪廓會使人覺得較柔和，但是若太過的話可能會削弱有條理和有益的思考。在教室裡，安排學習的座位會決定專心的程度、對教材的興趣、吸收的程度、以及是否真的能將資訊記憶在大腦裡。以半月型的方式將桌子連接並排、或是一前一後的方式排列，對於學生在這些必修課程的學習和反應上會有很大的差別。教室的形狀、大小、寬窄則是另

外一個會對學生心理和生理上有重大影響的因素，而老師在教室中所處的位置也會有影響，站在桌子前方或後面則會產生親近、疏遠、正式或較不正式的關係。

- 環境中物件的效力：這些物件的特色和形式會影響到這間教室的氣氛。高科技的家具，或是古典、舊式風格的家具會對教室的氣氛帶來不同的影響。

- 內部結構：家具、窗簾、地毯、地板材質等等教室內的擺設，都扮演著影響教室裡溝通氣氛的要素。

- 音響效果：工業水準的平穩音效或是粗糙的音響。一個安靜的場合和吵鬧的地方會對訊息的傳遞帶來不同的反應。然而，當要傳遞對一連串的訊息並要求別人回應時，這些聽的人也最好必須要全神貫注才行。

- 空氣：氧氣是否充足也會影響思考的規律和精神的集中。教室內的空氣最好能夠受到控制並且維持氣流的流通，這樣在溝通的時候能夠使心理機能維持在一個較輕鬆的狀態。如果空氣中的氧氣不足間或伴隨著潮濕，那麼這種空氣不流通的狀態會導致不專心、疲憊、緊張、神經質。講師會因此不能清楚明瞭的講課，學生往往也會腦袋一片空白。

在本章所列舉的這些會影響溝通的型態和品質的因素裡，並不盡然都會跟文化、審美和藝術觀有關連，而我們在考慮的時候也不一定要將這些因素排除在外，因為這些因素是跨越文化和時間，而與人的心理生理的偏好相連結的。

種種環境上的要素都會獨立的在神經系統當中交感神經機制和副交感神經機制發揮影響力。在前者，可能會引起警覺、緊張、正面或負面的反應；而在後者，則是會引發滿足、放鬆、平靜等等的感覺。環境中如果充滿了刺激的因素，那就會引發交感神經的反應；而在較為安逸平順的環境則是會使副交感神經機制開始運作。

環境的因素在溝通的過程中扮演著相當高度重要的角色，可能會激發或是壓抑情緒和精神層面的反應。人對於環境的反應是一種自動的、潛意識的過程，而且會馬上反應在想法、感覺、和行為上。關於這些環境的要素，不論是否正處於溝通的過程，一個正確、明智、經過規劃的設計能夠幫助我們練習和熟習，使交感神經和副交感神經的反應與環境相調和，並且使講師講課和學生學習的過程中，對於這些語言的訊息，獲得更佳反應。

穿著及外表

學生對於講師獲得的外在印象，主要是藉由所有從講師在溝通的過程中所透露出來的訊息，無論是語言上或是非語言傳遞的訊息。其中最主要跟立即的影響的是外表，人的外表事實上就是在建立彼此關係時最初的連結。無論個人的文化差異、想法、個性、教育理念、個人價值等因素的差異，這些都會決定與人相處的態度、整體的行為模式等，而這會使得所建立的關係有一致性，而這些包括了對於他人侵入個人領域的認知、厭惡、緊張和瞭解、快樂、悲傷等等情緒。無論是什麼樣的文化背景，人們在第一次與人接觸時都會受到外表的影響。衣服並不能成就一個人，但是卻是不可缺少的一部份，它不僅可以顯現出對於自我的評價，也展現了人對於環境的重視。在這個情況下，大概就是指對於人際關係間的效應的看法。譬如，在出席正式的場合時繫上領帶，這樣的外表就等於告訴別人他是正式對待，並且想要符合這個場合的正式性；而如果在課堂的場合中把領帶拿掉，那麼很有可能使人感覺到一種離開正式場合的放鬆伴隨著強烈的熟悉與安全感，不然就是使人感到粗魯和無禮。

穿著的衣服，不論是顏色、剪裁、和搭配的方式、是否適合當時的場合、是否符合流行等等，都會透露出令人難以忽視的訊息。如同前述，外表穿著的衣服是在與他人開始不間斷的接觸時，第一個進入眼睛的東西。並且構成我們面對的人的第一印象，而這個第一印象是瞬間、不由自主的、自動的就由我們的感官和被引發的感覺所確定了。這些刺激會進入人的眼睛，並且會透過大腦的判讀及思考的過程產生情緒。若再加上言語的訊息，那麼這就能在課堂上扮演一個連接的角色，能夠加強或是削弱學生對於教材的瞭解。

穿著的衣服在給別人的印象中是最重要的部分，而且也是跟我們交談的人第一眼看到的部分。對人來說，外表會透露出許多訊息，就如同精力、力量、虛弱、可靠、不可靠、可信、友善、嚴謹、清靜、外向、誠實、有弱點的、及其他許多在言語溝通及傳遞訊息時伴隨著的非語言訊息一樣。讓穿著與溝通場合及聽眾相調和、並考量在溝通當地的文化、社會、宗教信仰等背景，這將會對塑造形象以及設計傳遞訊息方式帶來實質的幫助。

第二章

情緒智慧

情緒智慧（EI）或是情緒商數（EQ）是指人的知覺和智能，在處理理性的思維以及那些會引發人的行爲、促進人際間的關係、使人相信已經得到解脫或是在社會中已經找到適當位置的感覺。將正確處理情緒的態度導入理性的思維裡，人就能建立起一個協調的心理，情緒和反應會先經過思考，而不再是衝動下的反應。藉由運用這些技巧，人就能夠處理、創造、甚至引導別人的反應，當然也包含自己的情緒。這會使得人能夠在反應的時候選擇一條適當的道路，更令人滿意，也更能在生命的各個階段中發展更親近的人際關係，例如丈夫與老婆、父子或母女、老闆與員工、朋友之間，以及老師與學生的關係。

情緒智慧的運作上，首先，也是最重要的就是人必須當自己的主人而不是一隻被繩子綁住的寵物。人必須對自己的反應作選擇，去管理自己的情緒、決定自己的方向、並創造自我。人對事情或狀況的反應是傾向屬於一種衝動的、自我保護的、快速而且自動的過程。而且一個人的反應可能會引發其他人類似的反應，人在心理和情緒處理機制的創造上，如果有不同的選擇、考慮或意圖，就應該發展成不同的、更適當的行爲模式，這樣對於特地情況的情緒反應以及生理系統都會有助益，而且將會對整個思考程序有所助益。例如，當人遇到交通阻塞時，通常會容易就失去耐心而且激動起來。他那憤怒的情緒會導致腎上腺素分泌增加、血糖濃度升高、心跳加快、出汗、免疫功能下降，整個生理機能都會有所損害。當然，像這樣的情形會產生累積性的、深遠的傷害。如同前面所提的的駕駛的反應，對於交通阻塞，應該是可以去選擇、轉化一個完全不同的心態。後者是不能被消除的，但是我們可以避免本能式的反應。我們可以將這個不尋常的情況視爲一個完美的機會，可以趁機享受音樂，也可以利用這個機會來進行安靜的、愉快的個人思考，也能對我們的人際關係或是其他能夠想到的重要事物進行深刻的檢討。一樣的，在醫院或診所的櫃臺前等待的時間，我們也可以趁機再來進行思考。透過建立起一套心理模式將人對於特定情況的反應與予重新思考，這能夠產生一套相當理想的行爲模式。生理上的衝動反應將會不同、身體系統會平靜下來，身體內血液的運輸也會更明確而規律；神經系統會回歸平靜而不再緊張；肌肉也不再緊繃而能夠自由動作；免疫系統也將更有效率的運作。從這些我們可以看到，一個健康的心理會讓人有一個健康的生理。當身體不再處於警戒狀態，身體的各個系統恢復正常，這時就像交通號誌轉成綠燈，可以開始進行資訊的處理，心理狀態也會比之前更加的堅強，並且能夠依照自己的選擇來決定自己的反應和行爲，而不再是情緒和衝動下的反應。值得注意的是，當身體和各個系統機制處於

警戒的狀態時，內心會產生強烈的自我防衛的需求，這會嚴重妨礙心理的運作，而且會使心理被那些被評估為立即危險的負面資訊所佔據。

在各種的情緒狀況下，我們情緒上的智能會知道怎麼綜合協調心理和知覺。這種和諧是一個聰明的人在意識上、以及就自己或他人所引發的情緒上的警戒反應的一種快速的反應。不論是個人層面或是社會一份子的角色，透過意識和思考，使得人能夠去表達以及引導自己，加強和增進生活的品質。人必須時常注意到那些影響自己的情緒，使自己能夠融入社會，並能夠建立一套追求平衡的系統，並進而創造自己的生活。

既然情緒對於人的行為有強烈的影響力，每堂課及演講都應該注意到要跟情緒連結起來。將情緒跟教材連結起來，這對於學生對於教材的理解而言將會更完美，這能夠幫助學生將這些知識真正的牢記在大腦裡，並且真的的理解到講師教導的內容的真正價值。這樣一來，學生將不再只是緊緊扮演聽眾的角色，而是成為教育者一個不可或缺的伙伴。最後，這些引發種種感官知覺的教材將提高在學習過程中，在表現及實踐方面的意願。

情緒智慧的組成

情緒智慧是由四塊主要且不可或缺的部分所構成，這些部分緊緊結合而不能分離。這四個部分指的是：自我意識，情緒控制，行為或動機上的自由，以及啓發、漸進式的溝通。

不論是在家庭中、丈夫與老婆、工作上、教學場所或是任何的社交團體中，瞭解到這些因素和使用上的技巧將能夠幫助我們在生命中，人際關係的各個階段中建立敏銳的、有助益的、及有生產力的生活形態。其中三個在倫理學的教學上比較重要的要素將會接下來的章節繼續討論。

自我意識

自我意識這裡指的是在日常生活中，人理解自己和他人情緒、心理和生理機能運作機制上的能力。情緒和那些不由自主的反應會在我們體內不斷的發生，他們通常是無意識的，而且通常會阻礙正常機制的運作，無論是在內部或外部。從半意識的反應變成先透過思考再反應的這個轉變，會使得人能夠專注於內心的思考，並且會將人的行為導向一個正確且有效率的系統。

自我意識的概念包含：

- 有能力去辨認在不同的、變動的狀態下生理機能的改變。
- 能夠結合情緒和生理上的傳遞的訊息。
- 能夠發覺負面想法。
- 能夠在一堆複雜的情緒中作區別，並且去認知到個別情緒的力量。
- 能夠實際的去操作瞭解情緒和動作的區別。
- 對自己或是在互相聯繫的過程中促進實質的期待。
- 對於反應進行正確的評估，能夠清楚的區別其中的差異並進一步分析彼此間的關係。

- 熟練於控制並引導自己的想法、感覺和行爲，並將它作為重要的個人資產。

情緒控制

在面對特定情況時身體的自然反應、會使得情緒更為深刻。通常的狀況是情緒會控制行爲，而控制、管理和鍛鍊自己的感覺，就能夠有意識的去引導人關於方向和情況以及反應，並且讓人能夠在複雜的理性思維及情緒的混和下，依照自己的選擇做出決定。

情緒控制的概念包含：

- 能夠在緊張、氣憤、及不安的情緒下冷靜下來。
- 能夠轉換負面及消極的想成成爲較正面的思維。
- 能夠合理化災難性的衝動。
- 能夠掌握在不同的事件中交互參照與解釋的方法。
- 能夠發現在任何情況之下心情的改變。
- 能夠精通於分析訊息間不同的部分，並且能夠確切的分辨想法、感覺、方法及偏見。
- 能夠認知到心情的改變，並且能有效的運用心理的力量將情緒引導到一個較令人嚮往的方向。
- 能夠認知到防守或進攻的情況，並能自由的採取有利的動作。
- 能夠瞭解自己的心情和行爲對別人的影響，並能夠藉由運用人際關係模式來改變行爲。
- 能夠跳脫傳統的習慣性行爲，將那些只有一點點或毫無助益的行爲替代爲其他的行爲模式、想法及感覺，這將會使生活更加的美好，並保證一個更好的人際關係狀態。

人際關係及啓發、漸進式的溝通

一般來說，人際關係的特色之一就是人內在那股未確認過的、本能的力量，會比別人更強調自我。將焦點及注意移轉到別人身上，伴隨著愛、學習能力、理解及聽力能力等特質，將會把人際關係提升到一個更高層次的人際互動。

如果能夠具備以下能力，那麼情緒智慧將會在與別人溝通時表現出來：

- 能夠透過語言和非語言的方式有效率、清楚而正確的傳遞訊息（如思想、感覺經驗及行動等）。
- 具備理解和解釋那些透過設身處地和仔細聆聽得到的訊息（情緒、行爲等）的能力。
- 提升肯定的處理模式—能夠表現自己的想法、願望、和感覺，而不會對別人的願望和感覺有偏見。
- 建立思考、感覺和處理的程序，使得能夠減少那些教條和烙印，並且能夠設立革新舊教條的目標。
- 加強對於批評聆聽及反應的能力，這些批評對我們的心理是有建設性的、能夠使心理更清新、開闊。在千變萬化的人際關係中，開始一套有用的、有回報的溝通管道。

第三章

非語言溝通操作方式概論

簡介

在前面的章節裡面我們詳細的介紹了關於非語言溝通的要素，也就是在傳遞訊息時的藉由一些方式和情緒的表達所表現出來的訊息，並且在講師和學生之間扮演著建立雙方關係的角色。

這個章節我們將要揭開關於非語言溝通理論與實踐方面的神秘面紗，瞭解在醫學的院的教室內，那些藉由採用非語言溝通，讓課堂教材及倫理學的知識能夠被學生最佳的吸收的方式。在人與人的溝通上，正確的方法將能夠使正在學習的東西和情緒產生一種連結。這種情緒性的投入能夠幫助學生在上課時將教材記憶到大腦中，而且能夠幫助對於這些資訊和訊息在大腦中產生一個立體的想像。

在這個章節中，講師將能夠找到許多溝通上的方式和工具，有效益的使用所有非語言溝通的各種要素，也就是第一章所提到的：姿態、面部表情、動作、人際距離、觸碰、類語言、環境溝通、以及服裝及外觀。

講師對於在每堂課或是整個教學過程的演講時，必須相當清楚的意識到某些重要的要素：

1. 授課以及演講是一個動態且不斷變動的過程，隨著時間進行而會有高潮與低潮。會有意料之外轉移注意力的東西、或是專注與參與能夠達到最高點、安靜與休息的時刻、不同的意見、對教材高度的滿意、短暫的失望、疲憊、突然的分心、專注投入、缺乏興趣、注意力的提高或是降低等等不同的情形。講師必須要提醒自己去注意到學生在課堂中的這些變化，這些可能是由於授課內容的主題、進行溝通的方式、或是學生們之間的關係、隨著課程的進度個所展現的個人或非個人的參與及投入、噪音以及其他使人分心的東西等等因素。

講師對於課程的進行，必須要能夠隨意的而且針對教學目標進行規劃架構。如同音樂大師掌控他的表演，必須要非常的謹慎，而且不僅要對每一個個人給予高度的關注、對於整體所面對的人也是如此。講師所展現出來的積極的動力將會強化他所要傳遞的訊息，而由於學生們情緒上和心理上的投入、對

於教材也將得到最大的、有效的、持續性的記憶。

2. 講師必須要對這些溝通上的能力有著完整的掌握，如此才能夠對於教材以及個人的情緒、情緒的運作等提供一個整合性的呈現。講師必須要隨時意識到這種整體的能力，藉由在課堂上利用非語言的溝通方式來使得他的授課內容能得到提高、增強、以及更具有整合性。

3. 最重要也是不可或缺的是，不管是否跟授課的主題有關，講師必須要注意到學生所傳遞、回饋的訊息。藉由去理解這些訊息的含意，將能夠去評估學生們對於學習的主題是採取何種態度與方式。

講師關注的重心必須要從自己的身上移開，他所傳遞出對於學生一般性和情緒上反應的解讀，尤其會對學生們在理解推理上造成影響。這種解讀是一種溫度計，它記錄了學生們的專心、動機、投入、求知慾望以及學習能力的程度，讓每個學生在學習的過程中能夠被特定出來。一個成功的老師取決於是否能使學生在情緒上、心理上及行為上取得最大程度的投入，讓學生不再只是一個不能融入課程、單純看著程序經過的旁觀者。

4. 積極有活力且真心的專注，是講師與課堂以及講師與每個學生間良好溝通不可或缺的元素。然而心理的障礙也常會發生在每個人的身上、自動自發的在潛意識中發生，這可能是導因於一些個人身上的基本因素。常見的心理障礙包含：

- a. 在溝通中，對於自己的本質和地位過度的關注。
- b. 對於聽者，在決定採用適當的用字，並且消除不適當的訊息之前，就先對正確和錯誤的事情做評價。
- c. 聽者把說話的人使用的字彙做替代性的解釋。這種誤解可能是由於聽者複雜的個性、對生活的看法、心情、個人和操作上的特性，自我定位，對於特定情形的反應、以及對於說話者的評價等等因素。
- d. 先入為主的成見、或是對於主題、說話者的預先標籤歸類。在聆聽之前就先做判斷會產生一個自動的心理障礙，也會阻礙用開放的心態來面對說話者。
- e. 不專心以及心不在焉。人的注意力常會被吸引到意料之外的領域，不專心會減弱對於口語資訊及訊息的瞭解。整個結果

常常會是理解上基礎上的損失，或是對於說話者的話完全的誤解。

- f. 過度的自我認同，或是太過於同意說話者表達的意見，或是著迷於說話者的領袖魅力以致遮蔽了要傳達的訊息，這會使得學生難以對於聽到的東西做客觀性的判斷。
- g. 因為短視而頑固的採取某種特定的看法，伴隨著拒絕考慮那些會矛盾的意見，這會產生聆聽上的障礙。對是對於那些影響情緒上中立的力量的一種展示。
- h. 講師展現出來一種專業性、情緒性的自大，或是擺出高高在上要人領情的姿態，這會使學生發自內心的不想專心、不能同時應付不同的事情、資料的評估等。

未被稀釋、積極、強有力的專注力能夠擴大溝通的界線，並且帶來有意義的對話以及師生間最佳的調和。這樣的專注有幾個特徵，我們列舉如下，這會包含開放的心態、情緒和心理活動等突出顯著的地方：

- a. 全神專注於講師傳達資訊的內容、特性、表達方式、以及盼隨著教材內容的情緒表達。
- b. 全心的專注並且有意識的決定避免在學習的過程中，選擇性的排除那些不吸引人的部分。
- c. 在評估資料的時候，提升完全、純粹的專注力、意識、及自我評斷能力。盡量使聆聽的時候越客觀越好。
- d. 聆聽的時候能實現自由的、公正客觀的態度，不存有偏見或因為講師的個人背景、主題而存有預設立場。這種聆聽的能力能夠將溝通帶向康莊的大道，也會讓想法更加的寬廣。
- e. 對於講師的談話全神的灌注，並且儘可能的避免在談話的過程中分心。
- f. 講師對於在教室中曾經提過或是表示過的部分要自我檢驗，並且要瞭解到匆忙的同意這件事情的重要性。移情作用在溝通及彼此間關係的每個過程中都是值得讚賞的，但是那些無根據的同意則

會有損專業性、以及教室中課程進行的掌控。

- g. 強調在聆聽的時候維持平等的地位而不是抱持優越地位的心態，這樣可以促進學生們自由的、發自個人的動機來接受講師的資訊。
- h. 聆聽那些沒有被講出來的話、以及去意識到那些伴隨著言語談話而來的非語言訊息，就能夠得到一個關於談話的全景。學生能夠透過瞭解這些訊息知道講師的觀點以及關於授課主題的情緒狀態。教材的內容以及講師授課的方式兩者之間的調和保證了訊息本身的完整性和講師的可信度。如果訊息的內容和講師表達的方式有所衝突不調和，那麼會有瑕疵、懷疑、疑慮、分歧等等的情況發生。
講師如果能注意到這些訊息就能夠提供足夠的工具來調整學生的情緒狀態，藉由表現自己，用談話、動作來移除達到授課目標的障礙。
- i. 對於學生反饋的談話講師要保持警覺和專注，那些能表現出學生對於講師所要傳遞的訊息吸收的程度。

成功的課程，有價值的講課、有效率的教學，這每一項都包含了教師必須要仔細的瞭解並且在課堂上要隨時銘記在心的重要因素，這包含：

1. 教學是一個專業的過程，對於節奏的掌握的重要性並不亞於舞蹈或是演奏樂器，是否能夠成功演出取決於韻律和步伐，或者是在鋼琴鍵盤上的詮釋。而講師也必須要調整自己在課堂上的動態和韻律。有兩股力量必須要同步，一個是講師傳遞訊息時操作上的力量，另一個是學生接受訊息的力量。這會在部分的聽者之間，也可能在全體的聽者發生影響。這些影響可能包含精力、交響樂般的和諧或是雜亂的和弦、行動、享受或是失望、無趣、權威或是壓制、動機等。
2. 講師絕對不能忘記教學要將焦點放在學生身上而不是教學者身上。學生是每一堂課的核心及中心點。講師要將關注的重點放在學生身上，而不是自己的生活或是想要變成的樣子，像 Oliver Goldsmith's 所描寫的校長，裡面說：
「他們還在看著，他們也還是會感到驚奇，那個小小的頭能夠裝滿所有他知道的东西。」

教師真正的注意力應該要直接放在學生身上，他們的觀察、他們的反應以及他們的各種情緒上的反應。

到此，需要注意的是當要描繪使用非語言溝通上各種方法的全貌時，我們需要從更寬廣的視野來觀察，這會在其他的章節中繼續討論，而關於情緒智慧將會在第四章中說明。雖然可能有點多餘但還是要說明的是，在非語言溝通的諸多因素裡面，針對實際上的實踐本書只能提供有限的範例。

非語言溝通之運用與實踐

簡介

在所有課堂上操作上的程序，以及其他能創造師生間堅強的關係的工具裡面，非語言溝通是不可分離也無法替代的因素，而且能夠在學生吸收授課內容上發揮最強的影響力。此外，在課堂上關於情緒性投入的形成，會產生相當高的學習動機和效用，學生會想要去得到他們需要的知識。當口語上的談話和其他的表達方式相調和，這種學習動機在力量上會漸漸的增長。這些其他的表達方式將會在其他的章節中討論。

姿勢

姿勢這個詞指的是一個人的姿態及舉止，如同在第一章經中提到的，姿勢有著不同的重要性，而且會傳達需多訊息。每個人的動作都是姿勢，可能是坐下或站著的時候，也可能是不管坐下站立都在擺姿勢。身體的動作跟姿態會透露出關於所傳遞之訊息的情緒上反應，而學生會馬上感受到這些訊號。藉由筆挺但不僵硬的姿勢所傳遞的非語言訊息宣示了力量、自信、以及積極正面的態度，這也能使學生的注意力集中，促使協力式的專注，以及使心理機能更加敏銳。無論什麼時候講師要站起來，應該要避免讓自己的動作太過明顯，因為一個隨意的動作都可能引發心理和情緒上的作用，造成心理有如風車般的轉動。

姿勢－傳遞訊息的正面工具

筆挺並且儘量讓肩膀的放鬆的姿勢能夠保證眼睛隨時都能保持水平的視線，且能夠傳達平靜、自信、訊息的可信度、以及活力。然而要注意的是，學生對於講師態度上的誤解一定要在未發生前就想辦法避免，否則可能會被認為太過侵略性、和目空一切。

筆挺的姿勢會呈現兩個不同的訊號。對他而言，講師會感覺到更加的自信，流到大腦的氧氣彷彿不受限制，這樣的氣氛讓大腦得到更加的運作，背痛的危險也消失了，視野也變的更寬廣。而對外，學生會接收到這個而清晰的訊息，會感受到講師正面的、有活力且想要成功的決心，也因此，教材內容將能夠極為清晰的映在學生的腦中，學生也會變的更加的認真專注於學習中。

必須要牢記於心的是，當他坐下、起立及走路的時候，姿勢也有著高度的重要性。人也應該在每個情況或是轉變中，要能維持平穩。

對我們而言，我們認為身體應該要分成兩個部分：上半身，包含頭部到臀部；以及下半身，從大腿根部一直算到腳底。對於這兩個部分，姿勢的正確性以及兩者間姿勢的協調都應該要受到注意，即便是當坐著的時後，下半身較不容易被看到時也應該如此。如果人身體的上下兩部分不能協調、或是四肢不能好好的擺放，那麼在師生間的溝通就會因此受到波及，而接受訊息的時候也會由於情緒上的不協調而變的不是那麼愉快。

講師也應該睜大他的眼睛注意學生的姿勢。既然在課堂上溝通的過程中學生幾乎都是坐著，講師就應該好好的注意學生的坐姿，藉由這樣的觀察瞭解學生們專心的程度、是否感到興趣、是否沈浸在教材中，好奇、興趣索然、滿意、感激等情緒，以及對於訊息是否正確的接收，是否同意授課內容，以及對於教材是否感到認同。慵懶趴著的身體、雙腳搖晃、雙腳搖晃、下巴下垂、遊移或無神的眼神都證明了學生感到無趣、不能融入教室中正在進行的課程，學生的情緒也跟講師沒有交集。改變姿勢的時候，通常說明了對課程以及授課內容態度上的改變。講師要注意到種種型態的姿勢。在課堂中，這些姿勢的特徵和動作的改變就像是個溫度計，講師可以藉由觀察溫度，針對他的授課做技術上和策略上的調整，重新調整內容或是改變授課的方式，讓希望傳遞給學生的訊息和授課的內容能夠有最大的功效。

記住！

海倫的美貌可以引發特洛伊戰爭！

一張圖片更勝千言萬語！

對於旁觀者而言，姿勢能夠引發並且塑造對於課堂活動最初的印象，挺直卻又輕鬆自在的姿勢會讓人感覺到溫和且果斷，並且能夠激發學生的學習動機以及積極的參與。

面部表情

如同前面提到的，面部表情會透露許多訊息。當講師開始講述課程，講師的面部表情會表示內心的情緒。學生在未來回想上課的內容時，他內心一定會回想起那些情緒的畫面，並且對於這些訊息會藉由結合講師的口語訊息以及面部表情所傳達的意義，進而形成自己的反應。

藉由眼神的接觸，頭部和眉毛的移動，以及嘴巴所表達的內容，來讓要傳遞的訊息及個人反應能夠受到調和。

使用眼神接觸

在教室內授課的整個過程中，講師必須持續性的注視著學生，眼神的接觸有幾種不同的方法，我們列舉如下：

1. 審視教室內所有的人。
2. 在整個授課過程中，眼神重複的與成員中的每個人直接接觸，不管是突出或是較不顯眼的學生都要給予相同的關注。
3. 講師的表情必須要對應他所說的話。當要傳遞的訊息是格外的重要時，他的眼神必須要照看到教室內所有的學生。
4. 即便必須要低頭朗讀一些文字，也應該要偶爾抬起頭看看教室內的學生。
5. 講師的眼神要能環顧四周，也要能定點的凝視。更要能藉由觀察學生的眼神和表情來評估授課內容學生感受的程度。
6. 當某一位學生針對問題進行回答，講師一定要將自己的注意力集中在說話的人身上，但是偶爾也要把視線移開並且掃視其他的同學，這樣可以表示出他仍然關注著大家，這樣一來，講師與整個課堂的溝通聯繫就不會因而中斷。
7. 親切、表情豐富而不具威脅性的眼神能夠讓學生更勇於表達自己的意見。
8. 不應該過度的將眼神集中在某位學生身上。在講課的過程中，也不應該

讓自己的注意力被諸如看手錶、看筆記、整理桌面這些事情給分散掉。面對面的注視如果被中斷了，那麼整個資訊傳輸的過程就會被中斷了。

9. 講師不應該擺出一副要人領情的表情由上往下看著學生，如果這種情形發生了，那麼就會在講師與學生之間產生一個難以跨越的障礙。

最後，眼神是靈魂之窗，因此，眼神接觸對於溝通可能會有鼓勵或阻礙的效果。不管是講師或是任何人，眼神接觸是傳遞訊息時製造溝通上和情緒上效果的工具之一，而這些情緒上的影響力將能夠增強口語上表達或是數據的強度。當正確的掌握眼神接觸時，眼神接觸就成為講師訊息的傳遞以及學生在吸收內容時共通的要素。它能夠增進學生在情緒上、心理上、以及行為上的投入。講師在授課的整個過程中，一定要隨時警覺是否有行為上面的因素會導致學生分心，而且，他還要特別注意學生臉上表情的變化，因為每一個表情都有它的意義。它能夠揭露學生情緒上的狀況，以及對於透過口語傳遞的訊息的反應，甚至是對於講師的能力的看法。眼神更勝千言萬語，有時候講師表情上所傳遞的訊息甚至更勝過言語。通常，言語會隱藏一個人真正的感覺，但是臉部的表情卻能透露那些被隱藏的感覺，是那麼的未經掩飾，也是最純真的。對講師而言，眼神的接觸是一個最佳的指標，它說明了學生反應的程度，也說明了學生投入的程度。

記住！

凝視會散發出力量。

眼睛是靈魂之窗。

一個眼神更勝千言萬語。

頭部的動作及靈活性

頭部的動作是在某些情況下重要的特徵。然而這些動作應該要與在某些倫理團體中有特定意義的頭部動作作區隔，不可混淆兩者。

1. 向左或向右的移動通常表示否定、不同意、或是追悼。
2. 上下移動則是表示同意或是已經接受到了訊息。
3. 頭部向某一邊傾斜，而且靠著肩膀，這可能是專注的表現，但也可能是漠不關心或是不專心。這應該要與其他身體語言，如眼神或身體動作一起觀察。
4. 當頭部傾向一邊，而且下巴靠向肩膀，這表示不同意。
5. 把頭側一邊讓耳朵轉向講師的方向，這表示著感到興趣並且專注。
6. 用手托著頭，這表示感到無趣、疲憊。但要正確的解讀這種行為仍要看臉部的表情及眼神等等。
7. 撐著前額或是兩邊太陽穴的位置這表示著專心或是對於講師的授課內容感到高度的興趣。

在上課的時候，講師必須熟悉於這些頭部的動作。他必須知道在他講課的時候，要怎麼利用他自己的頭部動作；他必須要看著全班，並且隨時準備好接收學生們頭部動作所傳遞的情緒訊息。對講師而言，大部分的頭部動作都是在聽學生說話的時候發生的。快速、簡短的上下點頭能夠激勵學生繼續的發言；如果點頭的時候動作較大，則是表示同意的意思，而且也表示講師已經仔細的考慮的學生的發言。

眼神的接觸能夠強化頭部動作的意義。在學生說話的時候，能夠說明講師是否有在聽學生的話；而當講師自己說話的時候，他也要去仔細的解讀學生們頭部動作的意義。當學生把頭移開，停止與講師間的眼神接觸時，這明確的表示學生已經開始心不在焉了。在這種情況下，講師應該要利用一些情緒、心理的方式對講課的內容投入一些震撼，想辦法把學生的注意力拉回來。

記住！

頭是人的身體裡影響人際互動最重要的部位，正確的使用能夠強化學生學習的動機，也能讓講課的內容更添色彩。

眉毛

眉毛扮演著兩個主要的功能：

1. 眉毛上揚表示驚訝、懷疑、好奇、興奮，以及偶爾在某些情況下表示反諷的意思。
2. 皺眉則表示深思、不能理解、或是不滿意。

當講師對學生所發表的評論作回應時，眉毛上揚而且快速的點頭表示一種熱情的鼓勵以及同意學生的意見。這樣的動作幾乎都會被當成對於結論一種感嘆的、正式的代表。當講師眉頭皺在一起則表示不喜歡這些言論，這就好像在羅馬競技場裡面，得到一個「拇指向下」的差勁評語。這會讓講話的人不再流暢，也會變的猶豫跟不確定。這樣的情形應該要被避免，因為這會妨礙表現出自己情緒的意願。

學生在聽課時的眉毛動作能夠補充說明他們情緒上和心理上的情況。對講師而言這是很重要的，因為可以判斷他的授課內容是否讓學生感到好奇、熱情，甚至是敵視對立。通常而言，眉毛的動作都是隨著頭部姿勢的改變而來，當講師一察覺到學生不專心、不能理解、或是有所誤解，他就應該要改變自己對於教材的教學方向或是教學策略。譬如，對於誤解內容，講師能夠提供正確的例子來說明觀點，他也能夠利用模仿或模擬來增加理論性說明的真實感。

記住！

眉毛是眼神表達的工具之一！

無論是眉毛上揚或是皺眉都伴隨著眼神的接觸以及視線。

眉毛上揚、頭部小幅度而快速的點頭是一種讚許的表示。

皺眉毛會讓講話的人感到困惑、困窘跟不安，而且可能會讓講話得人解讀成否定的意思。

嘴巴部位，嘴唇及舌頭

嘴巴區域的動作，包含微笑、泯嘴唇、咬嘴唇、用舌頭舔嘴唇、以及吞口水等動作。

「當你微笑的時候，這個世界也向你微笑」可不是一句空洞的口號，微笑能夠鼓勵或是讓你贏得一個朋友，緩和、提神振奮或是讓你有個好心情。而且，心理上來說，微笑會促進血管收縮素（脛色胺）的分泌，這種化合物會對大腦釋放出善意的訊息。在正確的地點正確的時間給一個微笑是人際關係裡面最重要的要素，講師應該要認識到這點，偶爾要對無論是個別的學生或是全體班級來個適當的微笑。

泯嘴唇散發出威脅、敵對、孤立、以及壞脾氣等訊息。

一個人咬或舔嘴唇表示了焦慮、情緒上的緊張、或是特別想要專心的企圖。

在情緒上的緊張或興奮時，口水的分泌會失常並因而感到口乾舌燥，這個時候很自然的就會想要濕潤口腔。既然人對於這整個過程沒有辦法控制而且這些動作都是自動發生的，人的情緒狀況在這種情況下也就赤裸裸的展現出來。講師一發現這種情況的時候，他可以利用一些步驟來緩和，回復到比較平靜的狀態。然而，講師在某些情況下也可以利用學生們情緒上的刺激來增加課堂的參與感。

如同前面已經提到的理由，學生也會分析講師的情緒狀況，他緊張、焦慮、沒有自信等情緒會降低給學生的可信度以及學術上的影響力。

當講師在課堂上感到失去自信，他應該要暫停一下轉換心境，譬如可以藉由對學生提出問題、質問，或是利用一些影音教學影片、幻燈片、照片等來加強他所要傳達的訊息，甚至就這些拿來當成講課內容。

在某些情況下，講師會感覺到他的言談會對學生造成一種刺激，這時候他可以說「這些事件或情況是希望能夠引發大家的討論」，這樣的一個說法會增加他想要強調的重點的深度，讓學生也感到他也跟學生一樣都是人類，並且強調大家都是一樣的。講師情緒上的疏洩可以讓言談更真誠，更明確的表示他也是人，是可以接近的。

對學生來說，當講師一發現學生有負面的、緊張的情緒，他應該要想辦法消除那些影響學生理解力的因素。緊張可藉由一些安慰或是俏皮話來消除，因為幽

默是人類共通的語言之一。

記住！

不受控制的嘴巴及嘴唇動作會透露出在某些特定情況下的情緒狀態。

在緊張的時候要稍微停頓休息，這樣才能夠確保訊息傳遞時聲音宏亮清晰，讓聽話者更容易吸收訊息的內容。

人體動作－身體動作

對於特定狀況、事件或人，天生本能的一些身體動作會表現出情緒及心理的反應。我們內在的反應機制就是導致這些效應產生的原因，無論是就自己而言或是與他人互動的時候都是一樣。

1. 言談的內容與說話的方式兩者之間的一致能夠在說話及聽話的人之間產生更高的信賴度。
2. 那些附隨著言談內容的身體動作可能會讓這些訊息更加的鮮活，但也可能是帶來反效果。伴隨著談話的動作會表現出情緒的反應，能對於授課的內容帶來一個透過感官來瞭解的通道。這樣的一個通道能讓授課的內容更廣泛的傳遞到學生身上，更能夠幫助能吸收、理解、融會貫通。這也能讓學生對於他正在學習的東西感到更加的親近。
3. 身體動作會自然的對於說話者的談話增加影響力，能夠擴大、強化、弱化、甚至阻礙課程的廣度與深度。例如，當說話者用「巨大的」這個形容詞時，如果沒有配合著任何的身體動作來呼應說話的內容，那麼這句話就不會讓人感到「巨大」，但如果能夠配合著把雙手張開伸展，那就會有相當程度的改善，這樣一來說話者就能夠把自己跟談話的內容連結在一起，他的整個身體跟心靈都會跟著這句話一起伸展。身體的動作會刺激一些想法，這會深入到神經結構裡面，並且製造情緒上、心理上及行為上的連結。

身體動作的主要運用及其重要性

身體－用身體的正面對著學生是在建立溝通時必要而不可或缺的要素，講師一定要確認他是筆直的面對著他說話的對象，即便當他轉過頭去黑板寫字的時，他也不應該把他的背完全的轉過去，他應該只應該把身體的一部份轉過去，另外一部份還是要盡量面對學生，這樣可以確保他跟學生的溝通連結不會因此中斷。

當站立的時候向前或向後的移動、或是當坐著的時候身體前傾或後傾，這樣的動作可以強化正在講課的內容。向後傾的動作表示一種中立、客觀的態度；反之如果是向前傾則是表示一種親近、比較個人性質的意見。

聽話的人會有一種傾向，就是會不自覺的模仿說話的人的動作，這種互相影響的動作會在雙方之間建立一種情緒性的連結，同樣的也會在談話及反應之間建

立這樣的連結。這種交換的過程會在說話者跟聽話者之間建立起一種基本的共識以及情緒性的連結。身體的動作，特別是頭部區域的動作，一定要平滑順暢，不要有突然的、或是像作手勢般的動作。流暢的動作表示思考的順暢以及情緒上的自由，突然的動作可能會被解讀為一種威脅，並且可能會導致心理上和情緒上的切斷。此外，像撲克牌般僵硬的身體會阻斷講師和學生之間的交流。

記住！

正面的面對是一種持續性的過程。

講師一定要維持與學生間的視線連結，並且要堅持這一點。

柔和的身體動作能夠調和言語傳遞的訊息，也能產生情緒上跟心理上的靈活性。

手部活動—雙手是表情非常豐富的。他們的活動伴隨著一些訊息以及對於語言的強調和實現。甚至，雙手偶爾會比語言表達出更多的訊息。

手部表情和各種不同文化間的連結是需要被充分考慮到的。在人們比較熱情的地區，像是中東、南美或是義大利和西班牙，雙手被大量廣泛地運用到。但在寒冷的區域，像是英國或北歐，手部的動作就比較少而有限。伸展而較不受拘束的手部動作在那些不習慣手部活動的國家，可能會被理解為具威脅性的而引起對方的敵意。然而，以下所舉的雙手運用卻是被普遍接受的手部語言：

1. 打開手掌露出手心代表交際、邀請討論以及友善。
2. 給別人看手背有中斷溝通、魯莽和推遲的意思。
3. 用手指指著別人表示威脅和禁止。
4. 若適當考慮到當地習慣、狀況和觀眾等，則手勢所附隨的陳述，即會更著重重點並且呈現出栩栩如生的畫面。這樣的手勢將講者的話賦與了生命力並促進其效果，達到精神上與情緒上的連貫性。

藉由提及一些字彙和口語的表現可以用來說明一些事實。當他們伴隨著一些合乎上下文的手部活動，有時候包括觸摸被提及的身體部位和/或在聲音上加重，他們就創造、強調或實化了講者訊息中的情感因素。這些表現包括：大，小，寬，窄，你們全體，每一人，分別地，單獨，全部，在之上，在之下，在各方面，正前方，問號，我們想一遍這事，我們表達一下感想，我們一起，我們來把感想做成列表，我們來輪流考慮各個項目，我們來對文字作定義，從頭到腳，束縛的雙手，心胸寬大的，心胸狹窄的。

必須要注意的是，兩臂交疊會導致情緒上和心理上的障礙，因此只要可能都應該要盡量避免。當學生插手的時候，講師應該要意識到此。有的時候，兩臂交疊暗示意見不合，在這種情況下，講師應該要請他的觀眾對於他的授課發表意見或感想。這可以幫助講師去發現學生們如何對已發生的狀況做出反應，並且使其在各種不同的方法中選擇一個來平息該主題之爭議。

緊握拳頭通常表示生氣和憤怒，並顯出暴力。但時常，當他被適當地運用時，也可以顯示出決心和力量。一個人不應該養成常常握拳的習慣，因為就像前面已經提到的，它可以被理解成威脅的意思，但也可以在特殊的情況下被適當運用，然而只限於對適當的觀眾，並在妥善考量到觀眾的個人文化習慣的前提下。

記住！

在說話過程中被適當理解的手部動作，除了強化訊息，創造視覺的圖像，並且促進吸收和專注，也可以促進對於情緒上和精神上的認識。

靈巧的手部動作，對於講者教育性的談話內容，有表達和情感上的互補性。

言語和活動的連貫性，可以幫助將其細節完整表達成一副圖像。

雙腳移動性－遮蔽下的身體語言－操控身體且使其在不同區域間移動的雙腳，雖然可以表達人的情緒反應，但他們並不容易被察覺到。雙腳的這種功能可以被稱作是隱藏的身體活動，因為他們常常不能透過雙眼而立即地被看見。當一個人坐著時，他的雙腳常會被書桌或是餐桌擋著，但即便如此，他們還是能透過交際活動達到表現情緒的目的。

通常，雙腳可以表現以下的情緒：

- 1). 當腳底堅定地放在地上，而雙腳垂直立起，可以表示堅定以及自信。
- 2). 持續的坐立不安意味著一個人不自在且具有不確定性。
- 3). 用一腳摩擦另一腳表示難堪羞怯以及失去自信。
- 4). 一個人若是在維持坐姿時雙腳緊緊地纏繞，可以反映出極度緊張，不安，缺乏自信，退縮以及偶爾的生氣。
- 5). 當坐著時，連續的抖腳會洩露出一個人的緊張感，不安，不耐煩，無聊還有精神壓力。當講師面對他的學生時，他必須確保他的雙腳是穩穩站立於地面上的，同時應避免從一邊移動到另一邊，或是不停搖擺身體，甚至是將重心從一腳變換至另一腳。直立的站姿可以證明出實力和決心，且這種決心可以鍛鍊並加強講師授課的主要內容和他講課方式之間的連結。

記住!!

不論一個人是站著或坐著，受控制的雙腳都可以證明：說話的人是冷靜且鎮定的，且對於他所言的事實有把握。

雙腳所傳達的訊息，有系統地說明了學生適當的情緒反應，以及講師的相同反應。

結論－身體動作和語言之間的協調性，對於要在講師和學生間達成具建設性且強而有力的溝通來說，絕對是很重要的，對於講師本身的好壞也是。身體動作對於一個人的聲音來說就像是音樂伴奏一般。他將教育性的訊息混合了情感的成

分，並對於講者的言語創造出了一個正面的視覺圖像。將動作的知覺和其正確使用作為輔助教學的一種方法，不論是對學生就課程的長期或短期記憶，都會有所幫助。

人際距離—人際關係中的空間要素

應該要利用空間因素來促進人際關係。一個人對於一個既定狀況、主題或是對於他人的情緒觀點，也可以透過他利用空間的方式，是僅止於自己周圍的空間還是廣泛利用空間，來看出端倪。

教室就是一個身體活動的場域，老師和學生都在裡面表演。透過起立，坐下，變換姿勢，老師用二種特別的方式來轉換他的空間領域。一個是縮小；另一個是放大。當他接近他的學生時，空間變得狹小；當他遠離他的學生時，空間又被放大了。透過課堂之中所表現的這些動作，講者對於他所說的話加入了情緒的成分，而用來表現訊息中或多或少的強調，移情作用，冷漠，含義，力量，感謝或重要性，或者是輕視和貶低等。

在強調講者說話之重要性的時候，他應該要將身體傾向觀眾，但不能用威脅性的方式去做。講者跟觀眾間的貼近，顯示出他是跟觀眾們在一起的，而且觀眾也是如此。在他跟他的觀眾們辯論的時候，他應該要將身體傾向或遠離同學們。這樣的動作可以創造出一種「知識已經被聚集起來集中化，而且關係到每一個人」的感覺。在私人的對話中，任何人不應該侵入他人的空間領域，因為太接近或是滲透到他人的空間都會造成情緒上和心理上的阻礙。

講師應該要將他個人的空間領域和他所傳達訊息的主旨加以協調。從身體週遭擴張活動空間，會對他的談話內容增加力度；但若縮小他個人的活動空間，就會降低談話的重要性。例如當他說“大”的時候，他所說的話就應該要伴隨著適當的動作來表示其大小。通常，當講者是站著的時候，他就應該往後退一兩步來擴大他和觀眾之間的空間。但如果他是坐著講同一個字的時候，他說的話就應該要伴隨張開的雙手和向後傾的身體。

講師應該要小心注意到，從他的學生方面傳遞出，所有與個人空間的多樣化利用有關的訊息。這樣的(空間利用)現象顯示出了學生之間的溝通作用，還有他們控制協調自身才能和能力的程度，或者是他們退怯並且關閉對外觸角的程度。在像是模擬練習的團體活動中，個性外向的人會用到很大的空間；但羞怯或較不具支配性的人就會把自己的動作限制在比較小的空間。這些都可以被察覺到，因為在這些情況中，行動勝於空談。講師應該做出反應，把責任從那些比較卓越的學生，轉換到那些不敢向前站出來的人，或是選出在團體活動中的主要角色由其扮演。所有學生所可能的最大參與，在學生們對於教材的理解和記誦過程中，是一個非常重要的要素。學生在教室裡越被充分地活化，他們個人對於課業的興趣就會更加深，同時，對於所學之個人認同和關聯也會更加地成長。

講師在他的使用空間上所做的改變，對於講師和學生間或是學生們相互間溝通互動的活化，也產生了影響力。不論位置是成圈圈還是排列狀；在學生之間是寬闊開放的空間還是狹窄的通道，不論講師在物理上是靠近或遠離他的學生；學生感到週遭寬闊或是狹窄，各種不同的地理環境都會對課程產生不同的影響和品質。我們建議利用空間來創造出友善的學習環境。空間不應該太多，但是也不應該太少。較短的距離有助於親近關係並且強烈地影響到情緒。比較寬廣的空間，適合知識性教材的傳遞，因為它們不會被觀眾的情緒所過濾。

記住!!

空間的利用修飾了傳遞的資訊。感官在空間利用的狀況下所引起的感受，使得這些資訊取得了其最終的重要性。

講者應該利用空間，但不是把它當成一種威脅性的武器。

講師對於其學生的空間利用也應該要加以注意。

要聰明地透過調整自己和學生之間的空間，並且視教課材料和在前排的學生之狀況，來調整空間的運用。

觸摸

觸摸，強烈地象徵了人類之間文明及文化的關係，在人與人的溝通方面，它同時也有著情緒上的重要性。在學校的範圍中，身體觸摸是很稀少的，但是只要它在某些場合被用到，效果就會非常驚人。講師應該要知道有關於身體接觸方面的種種現象。

1. 在醫病關係中，觸摸是很頻繁的，甚至在治療痊癒的過程中也非常重要。
2. 各式各樣的觸碰在不同的文化中的重要性，其關係也應該要被教育到。而且應該要認清到，觸摸透過心理、精神及情緒上的作用，被廣泛地認為具有治療疾病的功能。
3. 講師的身體接觸，通常是與學生的手掌手臂和肩膀的接觸。這些接觸企圖要製造合作以及有益的情緒上親密關係，來促進有助益的良好的積極反饋。
4. 當觸摸被運用時，它應該要明顯地是友善的，而且不能被認為對於他人領域造成威脅或侵害。

記住！

觸碰能夠顯示且造成即時的情緒反應。

身體接觸是一種支持、鼓勵以及強化和合作的表現。

身體接觸不應該太常被使用，但是講師必須要去感覺和了解，在什麼時候某些接觸將會是令人安心的。

類語言—聲音的運用

聲音形成、發出且表達了口語的訊息。透過聲音的運用，資訊也有了他的情緒面向。講師的聲音在他全部的工具中，是一個高度被利用到的部份。

講師應該要依以下方法來利用它的聲音：

1. 發音措詞應該要清楚
2. 說話要讓人完全聽得見，不能在語尾就模糊帶過。
3. 要依照標點符號並在適當的地方停頓。
4. 聲音的語調，配合談話內容應該要大聲且清楚。
5. 講者必須要避免單調的音調，而應該要讓語音有抑揚頓挫，來配合他談話中所要求的重點或是其他不重要的部份。
6. 應該要決定講話的速度，說得太快或太慢都是不行的。
7. 最好在每一個重點講完後稍微停頓一下，好讓他說的話被理解，這個停頓不要超過十秒鐘。如果在對的時間點稍加沉默，會對於他所提出的想法添加強烈的情緒性份量。
8. 演講應該要順暢，不能被猶豫或是口吃和清喉嚨等事件打斷，也不能有像是「嗯」(er)或「啊」(hum)(ha)之類的嘆詞或是其他不確定的措辭。

記住!!

聲音和聲音被使用的方式創造了一個圖像並且發揮了情緒效果。它對於人類的溝通間產生了一個具有高度影響力的效果。

聲音對於大腦知識的吸收和記憶，就如同他對情緒反應一樣，是很有幫助的。

講者必須要變換他聲音的語調。

環境及其影響

在人們相互接觸的場域中，環境對於他們的接受與表達會發揮一種可觀的下意識影響。氣氛對於友情、敵視、舒適或不安都是有傳染力的，而環境可以促進思考和成就也可以加深倦怠和冷漠。人們對於環境週遭的反應是很即時的。

雖然教育的環境是一個永久的固定設備，不受其他的時間變化所影響。但是，現有裝備和週遭物品的利用也可以促使他轉換成一個加強學習和親密的場域。學習小組的成員可以透過合作的行為，來促進知識從講師流動到學生這一方的規律性。

可以被調動用來促進環境的家具有桌子、椅子、室內陳設的安排及燈光，還有像是投影機、幻燈片與電影等教學的輔助。

以下是教育場所中的一些東西項目和他們的功能：

1. 在人為所構成的圈圈裡做學術研究和教學，可以促進講師和學生間或是學生相互間最親密的溝通。在這種被臨床實証的實際的課程中，當講師站在一個圓圈中或至少是一個圓弧形前時，對於學生來說是最有收穫的。因為這樣的方式會確保他對每一個學生的眼神交流，並確保大家都能自由地參與辯論，而且對情況的理解和講師的解釋也會有助益。

2. 當有需要創造出一個親密、合作、團體活動或是爭論的環境時，像是桌子等的傢俱就不應該被擺放成造成學生間的障礙。但另一方面，如果有正式要求的情況下，課程成員或坐或站都應該被安置在適當的位置。

3. 應該要準確地控制室內溫度。教室應該要有空調，而且調到適當溫度。因為當一個人在舒服體溫的情況下，他才可以清楚地去理解和思考。

4. 講師應該要強烈地要求教室裡的平靜和睦。因為噪音會造成緊張並且破壞思緒和集中力。

5. 燈光應該要溫暖，明亮且柔和，而非那種會刺激交感神經系統，導致緊張和疏遠的耀眼光亮。柔和的光線可以散佈舒適感和放鬆，提醒人們不要擔心萬事妥當。這對他們學習和致力於研究來說是好的。

6. 我們也建議把教室牆壁漆成輕柔的鎮靜的淡色系。因為白色牆壁

會造成情緒上的貧乏，溫暖的顏色會使情緒較為熱衷。

記住！

協調的週遭事物可以提昇學習和參與。用人排成的圈圈，或是透過家具的排列而成的圓圈，都比尖銳的稜角來的具有生產力。

應該要把學生放到適當的位置，而且也應該要安排學習的附屬品，在各種不同正式的、親密的、合作的氣氛中，協調出一種最能符合講師目的的氛圍。

打扮和外表

一個人的外表可以顯示出他的機動力，這要從他所選擇穿的衣服來開始看。他的衣著說明了他的自我認同和出身，是一個他所沒有辦法切割的標誌。同時，不能忘記，他所處的環境文化也可能支配了他對於服裝的選擇。

講師在與學生接觸的學期中，對於服裝選擇的主要考量應該是：

1. 他的服裝不應該不合時宜。
2. 他應該要感到舒適且能自由自在地充分活動四肢。
3. 衣服的顏色應該要是能令眼睛感到愉悅的，而非華麗俗氣的亮黃、深紅色或是亮橘色。因為俗艷的顏色會讓聽眾變得緊繃慌張且不舒服，但溫暖令人愉快的顏色有助於創造力，而且會使旁觀者的想像創造力更敏銳，能引導出合作和高度的集體活動。講師應該要有各種適當顏色的衣服，來將他學生腦中的激盪及火花開始做新的結合，並促進富有原創性和跳脫的思考過程。
4. 不要把俗艷或花俏的裝飾穿戴在身上，像是過多的珠寶、超大的胸針、或是會吸引學生注意力的手鐲或錶帶。想要避免服裝過於單調乏味的女性教授，可以配戴較小而不會過於矯飾的裝飾品但配戴五個這樣的飾品就已經過多了。
5. 女性應該要穿著樸素，不應該以迷你裙或其他挑逗的服裝出現。
6. 乾淨和整齊是白天在醫學院的要求。
7. 不應該使用會散發特殊味道的香氛或香水產品。
8. 個人物品，像是皮包、練習本和文件夾都應該看起來樸實。

記住！

穿著打扮不等於一個人的本身，但那卻是他最明顯最有影響力的特徵！

衣著應該要跟每個人職務工作的環境相協調。

應該要穿的舒服，因為舒服的衣著可以促進講師的活動自由，影響他的思考、感覺，同時也會影響他自己甚至他的同伴們的行為。

第四章

情緒智慧—適用與發揮

情緒智慧，可以被定義成維持心理情緒和動作間合諧的意識和能力，同時製造適當的反應過程，是老師職業中所不可或缺的成份。意識到我們自己或其他人在工作中的情緒，對於創造有效、有利而且有生產力、令人滿足的交流是一個很好的手段。它提供了對人們行為的指導、轉換和定向，也將他人的行為和我們的期待目標劃為一致。

情緒智慧，在每個教育者或講師每一個教學過程階段所慣用的方法中，都必須要是一個重要、基本且具有影響力的部份。

第二章已經統整出情緒智慧的構成要件為自我意識、情緒控制、人際關係和開明漸進的溝通。第四章會描述它所應該被活化的過程，來對這些情緒智慧的成分正確地加以使用，以及分別或集體地來製造講師和學生之間有效的教育溝通。在這個過程中，有兩個中心要素會特別地被拿出來作分析。第一個是自我意識，也就是依照蘇格拉底所謂的「了解自己」還有其在講師和學生關係間的運用。第二個是情緒智慧和建設性批評(constructive criticism)。

自我意識及其在講師和學生間的運用

強烈的自我意識因為包含二個主要的因素，所以可以影響他人的情緒思想和行爲，而且能依照講者的意願來改變他們的溝通交流。

其中一個是講師對自尊的情緒、生理、心理和行爲傾向，還有對自我力量的認識和取得一個引導他們到他所控制的有效溝通的能力，對這些東西的意識和敏感度。

應該說明的是，雖然有些講師不知道自己正在做什麼，但卻對某些學生較好且發展出友情，而另一方面卻對其他人很冷漠甚至是產生厭惡。一個人的表達模式，聲音語調和舉止態度，都會不經意地傳達他對學生的真實感受。他對個別學生的態度是親切的或挑釁的，有耐性或沒耐性的，流露出滿意或是不滿，學生都會獲得相同反應。當他知道了這些事實後，那些很可能已經對他名譽造成傷害的他對學生慣用的態度，就會有很大的變革，且爲他和學生間良好的相互關係開啓一條新的道路。

另外一個要素是，講師對他同伴的情緒、生理、心理和行爲傾向的意識和敏感度等，那些將他的特質轉換成有效溝通的工具。

在這裡應該要強調的一點是，講師要查覺學生們的危機與不安，一但他發現學生的情緒壓力，透過像是不耐煩、煩躁、不專心或玩弄與課程無關事物等徵狀被證實的時候，他應該要對學生投注心力進行個別談話，講一些例如「我好像感覺到了不滿」，「如果你準備好要和我分享關於這件事的感受，我會感到很樂意」的話。

爲了要從內心及對外接觸雙方面提升個人的體悟，講師可以運用以下幾個容易接觸的適當方法：

1. 運用言語來表達想法

使用一些如「我看起來」、「我覺得」、「對我來說」、「從你的話聽起來」、「我認爲」等的詞彙是很重要的。因爲當要去消化別人所釋放出的訊息時，人們通常將視覺和聽覺與他們的想法一起作用，講師使用帶有想法的詞彙時，就會在他和學生之間創造出一個共通語言，並且製造一個溝通無礙的活動場域。雖然每個人都有自己所偏好，而凌駕於其他的感官方式，但是運用各種不同的感官，可以特定化且加強同時更近似於資訊傳遞的過程。透過視覺聽覺嗅覺味覺和觸覺的知覺

性陳述，是塵世間一切知識的源頭。透過將知覺管道所傳遞的個人訊息加以精確化，我們就可以讓週遭的人去經歷我們自身的感受，並且對我們的意思更為了解。

另外一個使用言語來表達想法的優點，就是它讓講師看起來好像捨棄了「無所不懂先生」的包袱，因為這麼一來，他會與任何一個也自以為是「無所不懂先生」的學生激起對抗和辯論。相反地，他表現得只是針對現存資料，整理並補充其被個人想法所趨使而得出的理解，並將它作為一種中介的產物提供給學生。透過此，他可以大幅降低與學生間摩擦的可能性。情緒智慧，經由提供他人一些對於教材的理解空間，就能為消除誤會開啓一扇大門。

2. 結合知識和想法

當講師傳授知識時，他應該將陳述和想法作結合，如此一來，可以顯示他對於正在傳授的學說理論的喜好或不滿。透過這麼做，他可以清楚的表示對傳授這門課的內心反應，還有他準備聽取學生們的意見。情緒的顯露可以促使狀況更加明確。

當學生採取了不完全是老師所期待的行為模式時，他可以將他的想法融入表達意見的行為中，透過「看到對這種狀況的反應，我感到很苦惱，因為...」等話語。若是英國維多利亞女王的反應，就會是「我們不太高興！(we are not amused!)」。有時候，為了表達他的喜好，可以說「看到你們對...有清楚的了解，我感到很高興」，其他場合也可能說「我懷疑我們是否能消化全部，但是若能掌握到前半部的話，我就很高興了」。

3. 認識到思考、想法和反應間的連結

理智、情緒和直覺反應間的連鎖反應，在人的一生中從未停止過。有時候，理智會主導情緒往特定型態的反應或行為模式，其他時候，某些想法會勝過理智將他們轉往另一種行為和反應。講師要查覺意識到這個過程，並且要知道如何帶領學生克服困難。

一個不喜歡或不重視某一個學生的講師，因為在學生說話時流露出一不感興趣，或是因為他注視學生的樣子，很可能就會在態度上洩漏他對該學生的不喜歡和厭惡。當他對於厭惡的表現變成習慣時，學生也會做相同的反應。當講師了解這樣的過程後，他就可以矯正自己的行為，擺脫這個習慣。他可以仔細想想這件事，並且對自己說，「我完全了解這個學生常惹我生氣，但是經過更深的考量後，我想不到討厭他的客觀原因，因此我必須對他的話更為關注。」意識到自己的偏見後，會使他對學生的態度改變，他們之間的關係也會產生新的模式。

記住！

認識理智、情緒和行爲的作用是很重要的。他們全部或其中之一力量，依照不同的特殊情況會有所調整。

一個人對於自己的體認可以控制他的行爲。

情緒智慧和傳達有助益的批評

對於一個人所要努力達成的目標來說，批評將會很有幫助。要做出批評是很困難的，因為被批評的對象會感到很受傷。常常的結果是，被批評的人就侷限在自己，並佯裝出防衛性的態度決定堅持自己的立場。這樣就是一個沒有幫助的批評，它會造成墮落和喪失動力的反應，且傷到別人的自尊心。正面的批評會激起想要成就、研究、合作和獲得成果的欲望。計畫出一個對的糾正策略，就是講師心目中最重要的一件事了。這個策略要是有幫助的，激起進取心，而不傷害到學生的自尊。講師可以採取的策略行動如下：

1. 時間地點

要小心選擇正確的時間地點，而且不要在觀眾面前攤牌。這樣工作應該在講師和學生雙方都能自在地做自己的舒適環境下，以面對面的形式私底下進行。例如，如果他們坐在兩人間沒有桌子這些障礙的地方，情況會較適合做友善親密的溝通。

2. 強調有建設性的部份

首先，講師應該讚美學生看法中有建設性的部份。他絕對不能以尖酸刻薄的言語批評他身為一個學生的潛力，智能或是學術涵養。當他做批評的時候，他可以在批評上面強調一些特別的優點，例如，「我明白你表達看法的重要性」或「你的參與和願意表達觀點是非常值得讚許的」。你也可以說「我很讚賞你對於這個議題所投注的思考，還有你所選擇使用的表達文字，但是我仍期望你可以選擇更為貼切的用語。」

3. 方法的選擇

在檢視處理此問題所選擇的方法時，講師必須弄清楚學生性格上的弱點，並且把它們納入考量，以避免惹惱他們。他的批評必須針對學生需要糾正的錯誤來發動，而非針對犯錯的那個人。

4. 做功課

批評是需要事前的小心準備的。講師必須用放大鏡檢查每一個字，並且確定他所做的批評更改都是正確的。批評者應該問自己的最重要問題是，「我們雙方會透過此得到什麼？身為一個批評者的角色會為我帶來什麼影響？被我批評的

人會如何地獲益？用盡一切方法我都要提升雙方互相的尊敬和良好溝通，設法達到完美的結果。」

5. 不要激怒學生(let sleeping dog lie)

講師應該要避免列舉或不斷提醒學生以前所犯的過錯，不管是干擾、不規矩或是不禮貌的行為，因為這樣對於促進關係並沒有幫助。如果講師把過去丟掉並把希望放在未來前景，這樣才是比較可取的。假設有一個學生習慣性地在我界定我的想法的時候打斷我，我絕對不能說，「你老是愛打斷我的話，像昨天和上禮拜也是這樣」。你也可以就說「我要譴責(accuse)你」從而引起令人不快的反應，並且讓對方建立起一道防線。正確地，我可能會說「聽著，我一直都準備好要聽取你的意見了，但是我會比較想先講完我的部份，再針對你就這整段話的看法提供我的意見。」

6. 觀察他人的反應

講師要仔細地觀察每個學生的反應，包括他們的臉部表情和整個身體語言。如果，在講師和學生溝通的期間，他發現他的批評方式已經造成了不愉快或緊張時，就應該轉換方針而採取較為溫和的字眼。有時候甚至建議提出說「如果現在談這個不太適當，我們可以再找時間談」的話。

7. 提供其他選擇

如果講師對於引起他批評的見解可以提供幾個選項，並將這些選項提供給學生的話，就透露出，當學生選擇了一個對原本那個行不通的想法來說最好的選項時，講師已經準備好要讚賞這個學生做決定和闡明觀點的能力，這樣一來，他就可以為學生保留住面子。

8. 表達個人感想

當講師選擇使用那些能掩飾批評的詞彙時，他應該要將個人感受的表達包含在內。他可以說，「我相信你可以做得更好！」或是「我覺得我們應該改變成一個更有用的方法！」或是「知道你對這事的看法，我應該感到高興。」

9. 回應的權利

確保被批評的人有權利表達自己，並且有權受到和談論事實牽扯在一起的情緒性言語所影響，是極其重要的。總而言之，批評者要將學生的話加上表達他想

法的語彙，像是「你讓我了解，我們的討論讓你不愉快」等，然後加以解釋。

10. 爲什麼? 重複和強調

最重要的是，在結論上，要重申因改善狀況所衍生出的好處，並劃下完美的句點。原本應該被老師責備的學生，現在老師則要感謝他的合作，並表明希望改變見解和行爲，能夠讓他成爲一個更睿智更好的人。

記住！

批評的目的在於創造積極而有成效的改變，他對於批評者或是被批評的人來說都應該要有所助益。只有當學生被激發動力來創造改變的時候，這樣的目標才能夠被達成。這樣的改變，只有透過合作的活絡和建設性的溝通才能產生作用。

結論

情緒智慧對於教學領域中師生間的相互關係是非常有幫助的。以自我覺醒、控制感官、人際關係和知識性溝通來了解及運用情緒智慧，為理智、情感和行為之間的協調提供了一條大道。這樣的協調提供了講師必要的手段，作為教學和自覺情緒的反應之用，並且確保他和學生間有效的教學互動。相互了解，實為教學過程和學術成就創造了最佳的可能條件。

第五章

進階專業的溝通勸說和改變想法

在人與人的日常溝通中，當任何一方都試圖想贏過別人的觀點時，很多情況下，不同意見的爭論就會變得很激烈。一開始，要在對立的意見或觀點之間找出其相異之處，再來，二者間的不同也要被清楚地認識到。什麼時候比較容易說服？改變他人的觀點比較容易還是改變他的見解？更具體地說，應該用什麼方法來說服一個人改變他的想法或是更新他的意見？

在日常面對學生時，講師必須要處理包括個人和集體雙方面對於立場意見的表達。每一個學生身上都擔負很多，對他們來說已經是習慣的規範、價值、信念、立場和見解，這些東西從他們的養育、文化、經驗和世故中延伸而來。另一方面，講師不單只是教材資訊的傳播者，同時也是他自己教條、價值觀、意見和觀點的傳播者。在教育的過程中，他的義務就是要去說服並扭轉學生們對生命的整體態度。

這一章將分析關於觀點意見之說服的成分，還有講師如何說服這些觀點及見解，並將他們植入學生體內的手段方法。在學生未來於醫療環境中，面臨到需要說服或改變同事、病患甚至病患家屬的意見時，講師所用的一貫方法，對學生來說也會是很好的範例。基本的目標就是要說服他人願意和講師合作，採取他的觀點或意見來促進一致的行動及成就。

觀點、意見，和他們的不同之處

觀點

一個人的觀點會源自於他對於其他人、他自己、不同狀況和不同問題的一般評論和相關決定。觀點是一個被過分單純化的辭彙，而被用來說明甚至預測他人的行為。觀點和其他認知性字彙像是思考、記憶、動力等類似。觀點被描繪成以一個人的情感涉入為中心的要素，讓我們來看看以下的觀察：

- 提倡減肥是一個世界性的災難
- 對於那些被證明虐待小孩或對小孩使用暴力的家長們，應該施以最嚴厲的懲罰。
- 女性應該要爭取完全的平等的權利

這樣的論述，證實了至少在兩性中的一方所深植於心中的信念和價值觀，也是情緒活動的最佳證明。

觀點有以下幾個主要的特徵：

1. 他們被賦予相對的穩定性。他們跟行動、說話及個人態度緊緊相關，也讓表示觀點的人可在溝通中被定位。例如，如果一個人說「我痛恨種族歧視」，那他的觀點就會在每天的口語表現中落實；他甚至可能參加激辯反抗種族主義的團體；對於那些完全不尊重宗教種族或性別差異的人，他也可能顯露或做出粗暴的舉動。
2. 觀點可以表示一個人對於環境、人類和無生物一種共通的態度，比如他可能會說出「男人比女人較為次等！」的話。
3. 觀點表達出正面或負面的意見。當談到墮胎時，有人可能會堅稱「每個人都是自己身體的主宰！」來透露出他贊成墮胎(合法化)。但是如果他主張「只有專家、專業人員及家屬才能判斷是否要墮胎」，他似乎就是在表達反對墮胎的立場。
4. 不同觀點會有不同的力道，他們可能是專橫的、獨斷的或者是溫和

的。

5. 不同人對這些觀點所給予的評等會有所不同。例如，如果說一個人相信良善是最高的美德，且自己透過提供貧困人家食物和投身於公益義工，來身體力行於社會服務，那他的聲望和他所謂行動勝於空談的信念，對他來說就會是很重要的，也因此他對自己的觀點給予了很高的評價。但另一方面，如果說一個具有同樣觀點的人把他所鼓吹的事留給別人去做，我們很難相信他對這個觀點的評價是很高的。

觀點的解構

觀點是由以下三種主要要素所構成：

- 認知—人類信念下對於某一題材整體思考的合成物，比如，「狗是友善的生物！」
- 影響—人類信念下對某一題材的情緒反應，比如，「我喜歡狗！」
- 行爲—由認知和影響所產生的作用，比如，「我的狗是由我自己訓練的」

負面觀點的表達可能會造成以下結果：

- 認知上的一「大啖肉品的行爲會損害健康而應該被避免！」
- 效果上的一「我已經不吃肉了！」
- 行爲上的一「我吃素！」

在以上所舉的例子中，觀點的二個要素和行爲結果之間有著邏輯性的關連。但有的時候第三個要素不一定會與其他要素一致，例如：

- 認知上的一「我覺得足球隊運動員都很暴力！」
- 效果上的一「我不能容忍暴力！」
- 行爲上的一「我喜歡看精彩的球賽！」

當行爲結果和認知及情緒要素不一致時，改變這個人的觀點是比較容易的。

這種情況通常發生於，社會習慣強加行爲模式在一個人身上而不管他本身的觀點。比方說，要離開派對時，一個從來不說謊的人，就算實際上覺得派對無聊透頂，還是會爲女主人的殷勤招待表示謝意。在這種情況下，他說謊的行爲就和這個從來不說謊的人的觀點相衝突了。爲了要符合社會化的準則，人們有時候會被團體壓力所強迫犧牲自己的原則。因此，會調整他人觀點的講師，必須要非常

謹慎，而且要能找出團體壓力的傾向，在他診斷出他們真正觀點的過程中，把這個傾向納入考量。

行為模式在觀點之外也受到習慣的影響。有可能行為並不是觀點的產物，因為相較來說習慣才是人類的第二天性。一個人如果堅信抽菸有害健康並且決定要改掉抽菸習慣的話，就是採取了一個反菸的觀點。那個觀點對他來說一直都是真的，直到他喝咖啡時，點燃了一根菸，因為他喝咖啡的時候總是會抽菸。習慣讓他像機器一樣在同一時間做出這兩個反應的動作。講師若試圖要改變學生的行為，則必須先搞清楚他在某一種情況下的行為是否為一種習慣的結果。因為習慣是認知和情緒觀點的交叉作用，因此當講師確定了這個學生是習慣下的受害者時，他必須找到方法和途徑來改變或跳脫他的習慣，並且將他的行為規範化。

觀點的具體化

觀點是在對於社會化過程的回應中所生成培養的。人可以透過學習和實際經驗來汲取觀點，以下是促使這些觀點形成的四個主要過程：

1. **古典條件作用**——透過聯想來學習。有時後觀點的產生是出很直覺的。當老師在課堂中問了一個問題時，學生可能會舉起手。如果沒有任何特別原因，老師忽視了這個學生，那學生就會認為這個老師不喜歡他且輕視他。結果甚至有可能是，他就抱持著一個觀點認為所有的老師都是無情的傲慢鬼。

2. **操作條件作用**——因為精神支持而取得的行為模式。這有可能是正面積極的，例如很高的學業成績。這些事物會讓一個人全心全意地相信說學習是有益的，高分是好的，甚至大學和這整個組織計畫都是美好的。

3. **英雄崇拜和模仿**——透過觀察、檢視和模仿他人的行為來學習。學生，或者不只是學生，都時常在尋找一個可以被自我認同的人，一個可以依照他的行為來形塑自己行為的人。行為模式、聰明才智、機伶反應、危機處理、個人化反應還有語言等全部的要素，都是學生在課堂研習中所經歷吸收到的。在他們對待別人的態度時，就可以利用到他從別人那裡所學習到的種種。

4. **認知條件作用**——透過個人感受經驗或是觀察及對別人的注意可以得到總括的結論。若是學生所面臨的資料對他們來說產生了任何型態的挑戰，學生會處理這些資料，且會利用思考過程或多或少地想出一些新的打算或想法。此外，認知的方法對於利用所感受的經驗來達成結論也提供了一個正面的過程。經由教導他們如何利用感受的經驗，我們可以去訓練學生們如何擁有一個透過深層信念而來的觀點。

意見

意見與觀點不同，它是由事件所引起的態度所形成的，並且是針對包括他自己在內的人，或是針對一些狀況和主題。意見的要素完全脫離了情感的各種認知性成分。一個意見或是一個閃過的想法，可能會因為他偵測到了某些先前所知悉中的某一特定部分會含有一些因素，來區別與他們不同的其他部分人口，那麼當他面臨了一些確切的事實和數據，來證明他先前想法是基於其他不同事實的時候，他在轉變想法時，就不會遇到太大困難。但是，如果同一個意見是受到他的觀點所影響的改變，而相對容易地就被修改。我們假設一個人所持有的意見是受到觀點影響的，也就是說強烈受到他的情緒和本質所影響的話，那個觀點就會讓他對立於某一部分人口，那麼要去改變他的觀點以及附著於此觀點的意見，就幾乎是不可能的。

講師必須要能分辨學生的評論究竟是表達觀點還是表達意見，或者是二者的結合。如果講師認為學生所說的話屬於觀點的表達，就應該做出能喚起他情感的反應。而當他是在處理一個意見的時候，則應該引用事實並且製造一些與此問題有關的知識性素材。如果說他認為學生的表達是觀點也是意見時，他就應該要把根據事實的與情感的兩種引導方法都加以使用。

針對抱持更健全的觀點和意見之勸說方法的建議

每天面對學生的講師，必定要處理到一些挑戰到他教學目標的態度、觀點和意見。學生們在畢業後的不久將來，可能會在病人的床邊待命，為他們的治療、康復和未來人生承擔起責任，而學生們的很多觀點和意見也都決定性地導因於他們的個性。

爲了和教學及教育責任相一致，講師要注意到學生對於各種議題的態度。他應該要確定學生與各種問題的連結和態度，究竟是衍生於他的觀點還是單純的意見。如同之前已經提過的，在說服的過程中，比去改變他人基於觀點而來的行爲，要去改變他人的意見其實容易得多。講師對此情形的了解，對於他利用任何一種他認爲必要的方法來說服學生，改變他們意見或觀點中有必要調整的想法，都是有幫助的。要改變基於認知的意見，本質上需要相關的資料，相反地，要改變一個觀點，那就是複雜多的問題了。

說服和改變觀點的過程，以及他和行爲間的關連，有著以下的討論：

1. 爲了要改變一個人的觀點，設計讓學生去經歷與他自身觀點有關的個人經驗，對講師來說是很有用的。例如，透過演戲和模擬練習或是團體活動，讓學生從主客體方面獲得其自身觀點的個人參與。當醫生面對一個不知道是否要告知病情已經到了末期的模擬病人的情況下，學生要盡可能地經由個人經驗或視覺情感之幫助，多深入這類的案例，來確保這類訊息是透過每一個可能的感官與情感方式被傳遞。當訊息是經由感官和情感的作用來傳達，就會導致較高程度的涉入、較親密的關係以及較多的移情作用。

2. 如果一個特定的資訊表現出不是要讓我們相信什麼或是來改變我們的想法時，我們很可能會較爲容易接受他的說服。因此，講師在處理這個問題時，不能試著直接改變學生的想法，而是要綜合性確實地描繪出自己的觀點，把它提供給學生們，而不要用太多浮誇的詞彙來作主張。講師應該要了解，他越是猛烈地攻擊學生的觀點，或越試圖在他們的弱點上作爭論，他就越有可能讓學生把自己關在保護殼裡，或是讓學生使用各種防禦方法來維護自己的觀點。而這些動作，常常都是下意識的。

3. 當勸說的人去分析各種不同可能的觀點，包括他自己觀點的時候，說服可能會更有效。因此，講師針對某一主題之各種觀點的防禦，都應該加以廣泛地詳述，來確保各個觀點的優缺點都已經被釐清。從而，講師可以更加地確保學生們想法的開放性，讓他們相信在他們的觀點之外還有其他的選

擇性，並去除他們下意識中對於自我防衛的傾向。

4. 在每一個說服和改變觀點的操作過程中，我們建議把之前提到的四個要素做最大利用，也就是古典的、操作的、認知的條件作用以及模倣。因為利用這四個要素將有助於在吸取資訊時，保有更廣泛的開放性、更健全的理解以及更多面的能力。

5. 對於任何一個特定的問題，一個人的行為會顯露出他明確的觀點。強烈的觀點比起弱的來說，更容易表露出他的行為。講師如果能警惕一點就會有能力去發現一些徵兆和標記，是關於學生被他的觀點所激發的真實行為的。當講師發現了一個極需要改變的特別強烈的觀點時，他可以製造一些情況，設法讓學生選擇一個與他觀點呈現強烈對比的正確的行為模式。這樣的結果，會讓學生相信他的行為已經使他偏離了原本的觀點，也因此他會採取其他的觀點。當勸說的認知、情緒和行為要素間存在著不協調時，講師應該要加強利用他的情感和認知條件作用，以便讓他的說服工作產生效果。

6. 勸說的每一個行動，都必須由講師對於他所說的話的內在信念做擔保。透過非口頭溝通還有他們所表達之意思的一致性，透過實質的知識性內容和他們所被表達出來的舉止方式，以及他們所造成的情緒影響三者之間的完美協調，訊息的無瑕性將變得更為顯著。如果在實質內容和舉止態度間沒有充分的協調，那麼訊息就無法被印象深刻地見聞，因而也無法適切地被傳遞。

結論

當在教室裡工作時，講師不只是一個知識的授予者，他還是一個教育者。當他面對學生時，他就是一個主持人，介紹教導性的材料給他的學生們，並且讓他們更親近了解這些東西。他在教育方面的專業技能，不僅讓他可以區辨那些觀點和意見所生成的舉止態度，也讓他知道如何透過說服的方法去改變它們。這樣的專業技能應該能引導他設計出一些名副其實為經驗的課程，一些能為研究激發並提供動力的課程，還有在未來醫學院學生在醫院執業時，讓他們去採取一些能支配他們行為的觀點，為了採取這種觀點而鋪路的課程。

第六章

在醫生未來的實務工作中做決定

序言

在人的一生中，每個人都會遇到許多要做決定的時候。這些決定可能像是要買什麼東西或是要不要去看電影之類的小事，但也有可能是比較複雜的，像是要不要接受一個新的工作，或是要不要節省開銷等。他們也有可能是更複雜難纏的，像是要把搶救人命放在優先還是要遵守醫療的規則。這類攸關重大的決定還包括，醫生對病患做告知的時點及方式，特別是在實情很令人痛苦的時候。每個人都應該要有做決定的能力，對於那些因為自己決定而改變了他人生命的人來說，做正確決定的能力是他們最重要的資產之一。

一個決定可以被定義為，在謹慎考量和試驗了與本問題相關的因素和影響後，認為有問題且需獲得解決，而在一系列替代方案中作選擇的能力。在做決定的過程中最為核心且重要的因素，就是選擇的多元性，就像佛洛斯特(Robert Frost)詩裡的多元性一樣。學生應該選擇這條路或是另外一條？一但他踏上了這條路，他就不能再選擇原本的那條路了。一但醫生開始了一種治療方法，他就不會甘願轉換成另一種治療方法。毫無疑問地，做決定絕對不是一個簡單的工作，而需要經過許多內心和精神智力上的掙扎。

做決定時的每一個動作都需要想法、認知和行為的活化，並結合一系列要被納入考量的變因，像是：

- ◆ 要遵守的義務
- ◆ 要考量到的行動方針選項
- ◆ 每一個選項的優缺點
- ◆ 選擇的結果和他們所造成的影響，包括對於決策者和受決定影響的人雙方面的影響
- ◆ 決定的短期和長期後果

◆ 在決定工作的過程中意識和下意識的力量

在醫療領域，醫生的決定會對於病人的健康和身心靈的安樂，甚至對於他們的家人和週遭環境造成很大的影響。在現實狀況下，醫生實施決定時不論在實際或情感上，對於整個醫生與病人、家屬間的關係，或是醫院和醫療系統整體上都會有極大的影響。綜觀這些因素，對於那些負責醫療病人的未來醫生來說，當他們站在病人床邊，而這個病人的未來是繫於他的決定時，謹慎注意和做決定的必要手法就會特別地有用。再者，很重要的一點是，當醫生做決定、實施這個決定或當這個決定已成歷史的整個過程中，他都要支持自己的決定。他對目標的確定能夠激起他的專業自信，並剔除那些對於專業技術不足的憂慮恐懼，這些憂慮恐懼是很容易讓醫生在實施醫療工作時產生擔憂的。

做決定的策略手法

三個主要元素左右了醫生的決策的性質：

1. 他的決定是受他的性格、他對生命的看法、他的價值觀和信念，以及他所觀察到的環境規範所強烈影響的。
2. 他有一些時間去做決定，時間或長或短。他有可能被要求緊急地做出決定，以至於他幾乎沒有足夠時間來做這件事。
3. 有利於考量的所有相關資訊加總而來，就形成了他的選擇。

每一個決定，都是由醫生在做考量時的一系列自動作用的因素所促成。

這些因素包括了邏輯性的評價，直覺和個人或專業的經驗。做決定的工作需要一個分級活動的裝配生產線來配合，這些分級活動開始於醫生所設定的一系列選項。再來，他必須去檢視每一個選項的優缺點，然後將他們做一個相互比較，最後再選擇一個他最偏好的選項。這個本來就很精確的(本質上是數學性質的)過程，被界定為是有規則系統的，當醫生做了一個理性的決定的時候，既然相關資料都已經被加以蒐集分析，而且也已經做過優缺點比較，那麼最值得有效的作法就這樣被選出了。但是，也有一些從希臘文字「探索」而來的啓發式的方法，就像阿基米德(Archimedes)做了偉大發現後說道「Eureka!」(我找到了)一樣，醫生有靈機的智慧能主動地做出正確的決定，而不必過處理資料或評價外在局面。但有時候醫生也會在上述兩個過程中做出折衷，比如他檢視了資料但卻無法從這些選項中做出選擇，然而他又忽然看到了曙光，而做成一個在品質上或規範上都能滿足他本人的決定。

在醫生的日常業務中，他常常會發現自己處在困境之中，儘管有時他可能有時間去仔細思考和平衡地考量不同作法，但其他時候當病人的生命或健康被放置在天秤上時，就會是要求快速、立即和直覺性決定的局面。對於決策的體認、專門技術和程序性典範的運用是醫生的資產，醫生應該要在病房中的巡房把它拿來運用。

決策過程中的下一個階段，必須對與病患、醫生或整個醫療體系密切相關的問題提供一些幫助，釐清並繪出明確的輪廓：

- A. **定義問題**—由於定義問題對於決策的好壞來說是主要的決定因

素，因此它在決策過程中也是最重要的階段。會產生的困難有以下：

1. 問題的解釋由對症狀的了解和分析而來，而非由病患的實際狀況而來。
2. 決策也許要考慮到好幾個可能選項，而非僅僅一個。
3. 診斷可能會導因於醫生的自我限制和偏見。
4. 只依靠現存那些容易記得或容易從記憶中產生的資料，但卻不去搜尋、分析或使用這個醫生之前所不熟悉的資料。
5. 不管基本的機率。因為在決策中所發生的一些事件和情況，使得儘管有可靠的資料庫可以使用，卻未被加以利用，而只是被醫生用來當作一個替代因素。

關於解釋和處理這個問題，我們有以下建議：

1. 要避免僅由症狀而獲得解決方法，就依據該解決方式做出倉促的決定。例如，當病人發燒且／或出了疹子，他所求助治療的醫生可以針對症狀開藥並減輕疼痛，但並不一定能治癒病患。他必須要定位出疾病的來源並依此治療。這個醫生要面對他真正的問題，也就是解答出疾病的真正來源為何，除此之外他沒有其他選擇。他對於真正來源的診斷必須以包含「何時(when)、何地(when)、什麼(what)和誰(who)」的四 W 原則為基礎。他要找出在何時有一個較糟糕的轉變，在哪裡發生，這個事件或改變包含了什麼，最後這個改變的受害者是誰。這些問題和答案必須和疾病的根源有關，而非疾病的徵狀。一個根據這些答案而來的決策，就會讓醫生更能掌握病人的狀況。

2. 從各種選擇中做出決定的問題。例如，在決定要自然產還是剖腹產的時候，與決策結果有關的全部問題都要加以回答。這些問題包括，胎兒在一定時間點的狀況為何，自然產會不會危害或傷害到胎兒的健康，剖腹產能否確保健康的最佳狀況，在該情況下剖腹產和自然產對母親的內在危險為何。還有其他無數醫療和專業的問題，他們的答案將會提供正確的決定。另外一個例子是關於在分娩時要全身麻醉還是進行硬脊膜外注射。醫生必須要把硬脊膜外注射的優缺點和產婦及胎兒現階段健康的風險一起加以仔細地考量，而全身麻醉也必須經過相同的程序。也因此，透過詢問其他專家來收集全部的資料，在測定危險和成功

機率時達到較高的準確度，在治療和結果的每一個階段都更為熟練精通，是很重要的。實際上，每一個決策者都應該對情況有真正完全的了解，把每一個狀況和他所包含的因素都拿來檢閱。雖然，在醫療緊急狀況時，要了解一連串的事件細節會更難更複雜，但醫生如果真的覺得自己要做一個能解決問題名副其實的對策，那除了去釐清全部細節之外也別無選擇。

3. 了解情況的過程中，要避免形式上的推論或理由。我們常常太忠誠於透過解釋數據或採取自己熟悉的常規來形成心証。這種基本的推論蒙蔽了我們對於整體局面的觀察，有時候甚至會導致我們的錯誤識別。例如：如果是在冬天，很多人都得了感冒，當一個病人也出現了感冒的徵狀，則醫生形式上的推理就會誘導他診斷為感冒，「因為感冒是大家在冬天都會感染的」。這裡的季節和徵狀都是正確的，對疾病的定義和診斷也是即時、方便也沒有問題的。那麼病人得了感冒！經過這個醫生結案傾向的決定，他開了醫囑後也結束了治療。然而一個徹底謹慎、習慣在每一次提出解決方法前都個別仔細診斷問題的決策者，就不會把自己侷限在方便且表面上恰當的推理中，相反地，他會打破公認的傳統和老舊的公式，拓展出自己在推理上的獨特視野。

4. 避免現成的方法。一個可用於任何時候的現成處方，常常導致直接的決定，這麼做可能很方便但是卻不一定合適。例如，媒體發布一則新聞警告我們要小心對魚的消費，因為其中含有一些會造成腹痛和嘔吐的成分。而我在昨天的一場家庭聚會中吃了魚，今天我就肚子痛而且嘔吐了。非常自然且合理的，我們會歸結出昨天所吃的魚就是元兇。這是一個大眾化的結論，因為資訊就在我們手中不需要多餘的準備，而且也符合衛生署的警告。然而，魚有可能是造成我不舒服的原因，但是也有可能只是徵狀相同，造成生病的原因卻不同。醫生不應該向誘惑屈服，而應該針對每一個不同案例的問題加以檢視，他的靈活性，也能將他從可能會造成錯誤診斷的誘導中解放。

5. 醫生要確保自己沒有忽略掉基本的機率(參前述本章 A「定義問題」的第五部份)。例如，基本機率指出 20 歲至 50 歲人口間，有 80% 的人在接種疫苗後會對感冒產生免疫。但昨天我見到一個位於這個年齡層的人，雖然接種了疫苗卻仍然生病了。我跟她聊天時，她說沒有任何疫苗對於感冒是有效的。在這個談話之後，我去取消了我的疫苗接種。結果，我否定了這些顯示出絕大多數接受疫苗接種的人都不會得到感冒的基本機率，也無視於這些統計發現。因為太關注於身邊的例子和伴隨而來的強烈印象，讓我拒絕被這些統計資料所影響。就算我們相信親身

經歷是較可貴的，我們也不應該就此摒棄基本機率。

B. 數據資料的取得—當醫生想取得一些詳細、新穎與完整的資訊，且這些資訊必須不參雜提供資訊者的預想和疑慮時，他必須製造一個能激發信任、表示善意且促進溝通的環境。如果他的態度是能夠感同身受的、合作的、且不使人難堪的話，他就會引導出他所需要的資訊。知識在決策過程中永遠都會提供幫助，就算資訊是來自他的同僚，也是很重要的。

C. 獨立的或共同的決策—在決策方法中，要投入許多考量和商議，也就是說，決策者必須要確定，由自己來做還是要在決策過程中諮詢他人的意見，又如果要諮詢，他要詢問誰又問到什麼程度。在這些狀況之中，兩種方法都有很多可討論之處，尤其是考慮到醫生在處理問題時手上有多少時間。一個不受他人各種形式幫助的獨立決定，雖然可能受困於對情況的考察較侷限且不完整，但它往往也較為快速且可避免複雜化的問題。共同決定是由較多的觀點所啟發而來，這些啟發集中於問題本身以及更多被提出的論點，但是共同決定也可能因為利益的衝突而複雜得多，而需要更多時間來完成。這樣的衝突有可能會妨礙整個決策大業。

在一個醫生決定是否與他人聯絡之前，要先回答以下幾個問題：

1. 這個醫生是否有足夠的時間去諮詢其他人，再把他的意見放進共同決定中？

2. 要考量到諮詢他人所預估的成本和預期成果之間的比較。與他人合作會不會導致妨礙或是增加對立，因而產生比決策利益還高的成本？

D. 決定目標—決策的過程必須由醫生對目標的了解和由此產生的利益來加以實現。整體的目標與各個在實施時要採取的操作步驟一樣，都要被闡明。例如，一個人想要學生物，那他的整體目標就是研究生物。他現階段的目的是：1. 檢視學校機構的選修科目做更深入研究，2. 查詢進入各個機構的條件，3. 一個人在申請資格上的優勢，4. 機構的聲譽名望，5. 他本身的財務能力，6. 該教育機構與他家的距離。我們強烈建議制定一個詳細的時程表，列出要著手進行的活動，以達成全部的目標。否則，很明顯的危機是，雖然他想變成一個生物專家，但這樣的渴望將無法達成，而他的計畫也變成只是一個白日夢。對其他人來說，他的總體目標可能是想要減肥十公斤，那麼他即刻的目標可能是：1. 選擇適當的食物，2. 體能訓練的課程，3. 每週減掉 0.5 公斤，4. 參加減肥的團體，5. 準備好在未來維持減重身材，6. 尋求

專業人士的意見。某人若只是隨口說說想要變得更苗條，但卻沒有做出達成立即目標的安排，那他的期望通常不會有任何結果。

E. **在決定作成後，準備好其他選項**—在決定作成後，決策者也要準備好其他治療計畫，萬一原本的決定不能執行時，他就可以做為替代。在做選擇時，必須要進行開放且有創造力的論理，且注意避免那些普遍的公認標準、固守的想法和慣用的情感，因為他們比較容易取得，而且人們對於要改變方向都比較遲疑。在激盪其他選項時，有時候要經過醫生的腦力合作比較好，這可以由他人的中介和透過他自己來完成。他可以隱居到自己私人的熱帶荒島，耗盡自己的腦力，以想出一些新的且跳脫常規的方法來達成他的目標。就算有一個不切實際的想法產生，也不該立即把它摒除，而應該從好幾個角度去檢視這個想法。

決策過程中的情感和認知特徵

認知和情感二個力量參與了整個決策的過程。他們的活動常常是下意識的。而雖然應該要去決定這兩個因素分別的影響，但偶爾它們會糾結在一起，所以並不一定容易去分辨。在決策時要著重那一個忽略那一個，或是把他們兩個等量齊觀是很重要的。認知因素能讓一個人獲得他在決策時所要依靠的事實和邏輯推理；而通常是隱藏且難以察覺的情感因素，則含有一些由個人經驗、世故、教育以及態度所產生的情緒看法。下意識地依靠情緒因素，會容易扭曲一個人的理性判斷和整體想像。但另一方面，在達成決策時，偶爾也會產生一些情況，是需要支配下的情緒性考量來達到更好貢獻的。

以下接著是在決策中的情感及認知因素：

1. 樂見或是拒絕危險威脅－有些情況下，人們因為天生的樂觀和那種「事情不會發生在我身上」的自信，對危險的訊號往往會視而不見，並把目光轉向可能比較好的結果。例如，一個五十幾歲的人，發現他的左手劇烈疼痛，但他一開始卻無法決定要不要去找醫生。他不找醫生的原因在於，他相信自己的疼痛只是風濕痛，因此是完全無害的。像這種只往光明面看的人，拒絕接受危機出現的可能性。他不接受醫療檢查的決定，其實導因於他對天真的樂觀主義的情緒化衝動。就他的立場來看，動用他的論理能力來避免濫用他的樂觀主義，激勵他作出明智地舉動並接受醫療檢查，這樣對他來說應該比較好。這樣有意識的決定可以化解危機。

2. 抉擇的策略－在選擇一個最佳決定之前，要先設置一個行動計畫，來幫助決策者促進他分析不同選擇的工作。在這個過程中，應該把重點適當地放在直覺與純分析的方法，以及二者的結合上。一個決策工作的具體策略計畫的調整，需要視這個決定的危險程度；醫生處理的時間；以及他所能收集到的資料品質而定。有時直覺的決定可能是最好的，但是對於一個決定的評價最後總是取決於他的結果，重要的是，醫生必須預先在決定之前熟悉各種不同的可能後果，從而增加他做出最可靠決定的可能性。

3. 在模糊的狀況中做決定－有可能發生一種情形，是醫生無法就他的病人和病情獲得完全的細節，以致於產生一個不可靠且沒有把握的決定。例如，醫生要做一個緊急手術時，會詢問病人有關他的醫療史，讓他可以在評估病人的具體危險後，決定要做哪一種手術。然而手術的任何延誤都會對病人的生命造成危險，因此醫生只設法詢問出一些病人的醫療歷史。在這種緊急的情況下，醫生則被迫要採取基於其個人經驗和專業本能的直覺決定。就

算醫生面對的是完整的細節，在這種讓他能夠從各種適合的選項中做選擇的情況下，因為沒有任何一個選擇能被定義為唯一的選項，所以他還是不能避免要受到經驗直覺的支配。

4. 透過刪除法做選擇－這樣的策略需要一個對理想資料、狀況或行動的初步決斷力，沒有特色的選項和缺乏典範式雛型的選項都要被剔除。接著，第二好的計畫被選出，再一次地，所有不能符合這個計畫要求的選項都再次被剔除，就這樣一直下去，直到一個能描繪出特徵性雛型的計畫出現。例如，會發生一種情況是，雖然醫院裡已經沒有病床，而且其他機構也沒有空間了，但仍有些病人需要住院或收容。這時決策者就要運用標準和優先制度，透過排除那些不需要緊急治療的人的過程，來考量住院的選擇。第一個有利於住院的標準是病人惡劣的健康狀況。第二個標準是病人疾病的本質。如果他需要的是長時間的觀察和連續、複雜的治療，那麼除了讓他立即住院之外就別無選擇。另外一個標準可能要看病患家屬的健康狀況，在配備了技術性設施的情況下，他們是否可以或無法在精神上和體力上照顧這個病人。決策者要不斷地繼續這個過程直到他想出一個最適合的選擇為止。但很容易發生的是，就算他已經結束了這個剔除的過程，這個醫生還是不能做出一個有品質的選擇。此時，他就要讓他的情感趨力來做出決定。就決策問題來說，這樣的方法提供了我們另外一個實例，那就是單純透過理性來分析狀況，對於我們得到好的結果是沒有幫助的。

結論

決策過程對於醫療專業來說，是與生俱來的特性也是永久的特徵。如果說不是全部，那麼至少有很多的醫生的決定在病人的身體狀況之外，也都與他們的生命、健康和心理有關，同時會對他們家庭和環境也都造成影響。因為醫生在決策時面臨到困難，他不只可能會對他人造成傷害，也可能因為情緒和專業的勞累，因為壓力和緊張而讓自己精疲力竭。

如同前述，他做成決定的方法是和醫生的個性、價值觀、習慣以及對工作的專業態度緊密牽連在一起的。常常，他全部的特質都會因氛圍而有所影響，這些氛圍因素，是醫生在病床邊思索推測時會顯現出來的。前述關於決策的分析和各個階段的細節，能夠為醫生在日常巡房中所遇到的無數困境提供一個實際的指引。而這裡所提供的建議，也能夠促進那些有利於病人、醫生和整個醫療服務的更佳決策。

第七章

結論

醫學院中的倫理教育，銜接了人文和科學，對於形塑未來醫生對病患的態度——這樣人格化的且有靈有肉的态度，有極大的貢獻。倫理學不論在那一種人類活動中都應該佔支配性的角色。任何人，尤其是醫生端正的行為，伴隨著專業技術，會讓他的行為達到盡善盡美。

醫學倫理存在於人身體、心理和情緒本質的最底層，而倫理教學，透過講師和學生間有效的溝通，能將學生連結到情緒、心理和行為的活動。這個結合，透過前面幾頁所說的非言語的交流、情緒智慧、決策、勸說和轉變觀點，把教學材料的研究轉換成難以忘懷的經驗，讓這些未來的醫生更有能力把學生時期的所學，應用到他日常的專業活動中。

本書是為醫學院倫理學的教師所寫，在每一章內的課題提供了一些材料，讓講師能透過這些教材重塑學生的第二天性（p.s.第一天性：動物本性。第二天性：人性），轉變成他開業時的自然習慣。本書把焦點集中在「如何」的方法。他解釋了講師如何把倫理學的不同研究主題介紹給學生，還有這些研究主題如何在他們醫療職業的起點時就影響改造他們的行為。本書形塑出一個行為模式，並指出講師如何個人地且專業地使學生達成最大參與。

有意識地使用非口語表達，能創造出一個有效的溝通途徑，讓講師能把資訊和情緒的溝通連結在一起，並透過學生們情緒和心理行為的結合，來促進所傳遞知識的充分吸收消化。有智慧地運用姿勢、表情、動作、人際距離、觸碰、類語言、環境溝通和衣著外表，並將它們與口語內容做正確的協調，可以加強並提高教材的價值，且確保這種結合的成功運用。

把情緒智慧轉換成教學輔助，可以幫助學生更容易了解理智和情緒之間的關聯，以及結合這兩者的活動。這樣的關聯對學生也就是未來的醫生，在有關於個人舉止儀態和對病患的醫療雙方面，都能引導他們通往一條有覺醒智慧的行為道路。自我覺醒，一個能控制自己情緒和準備好傾聽了解他人的能力，能為充分地建立起堅強的人際關係開啓一扇大門。因為熟練於創造、選擇和控制情緒反應，他就能成爲一個天性具有高度個人及專業本領和天份的名副其實的醫療執業者。

在醫學倫理中一個不能切割的部份，就是勸說和改變想法的過程。講師天天

都面對他人的觀點和意見，他的工作就是要努力把自己的觀點和信念灌輸到學生的腦袋，就像他們價值觀的雕塑家一樣。講師他分辨觀點和意見的能力，以及他意識到引誘學生領悟並轉變觀點意見的方法途徑，能將學生的學習轉換成難忘的經驗，會激起他們的動力和幹勁，也會形塑出他們對未來專業的態度。就此，可以說他們的肉體和他們的精神都是強健的。

關於決策工作的那幾頁文字，提供了從頭到尾都要納入考量的所有因素。對這些因素的徹底了解以及分析資料後完成決策的能力，對於醫學是極其重要的。醫生針對如何治療病患的決定，他對病患家屬的態度，他對所屬醫療機構的重視的本質，他對健康服務普遍的評價，交織成一個錯綜複雜的關係鏈，在裡頭，與生命結果有關的問題被放在天平上衡量。雖然，專業的文獻資料提供一系列決策的方法和技術，但每一個決策基本上都會關係到決策者的個性和對生命的展望，還有讓他處理問題的時間，以及他所能查閱的相關資料的品質。這就是實際的狀況，當他選擇去分析對於決策來說，較好的方法和較令人滿意的技術時，其實是和主觀的情緒、認知和行為上的趨向一起塑造了決策本質的。當時間不足且人命關天時，醫生常常需要面對匆促的決定。在這種情形下，對於能影響決策過程的因素、時期和工作中的認知及情緒力量諸因素，醫生若能體認這些事情將會對他有很大的幫助，在他處理專業工作中面臨的無數困境時也會有很大用處，並幫助他達成期望的結果。

醫療執業在醫生的身上負擔上了可觀的責任。醫療讓身體和情緒的健康變成人類所關心的事，並為人類的健康快樂提供保護。不論人類身在何處，在每一個行業或專業中，倫理使人類之所以為人而且讓人類能凌駕於其他生物。在醫學領域中，是倫理，使得醫生成為一個人性的職業，也是倫理，使得人性能為醫學專業奠基。