

同理心體驗三：溝通障礙

(一) 體驗內容

溝通障礙教案設計表

單元名稱	溝通障礙	設計者	護理學系 劉保梅
參與人數	預計 12 人	活動時間	預計 100 分鐘
需要資源	教學助理 2 位、電腦上網、視聽設備、筆記電腦、白紙與筆、錄音筆		
活動目標	<p>一.溝通障礙之體驗與分析討論</p> <p>二.溝通障礙演練：自我表露與同理心</p> <p>三.活動體驗後的心得分享與討論如何運用在課程中</p>		
教學活動與目的		時間/資源應用/活動目的	
<p>壹、體驗活動進行前之成員準備</p> <p>一.相見歡：成員們每人以 15 秒自我介紹</p> <p>二.成員之認知準備：</p> <p> 教師先帶入「溝通與溝通障礙」相關的概念，帶領成員們回顧溝通基本知識。</p> <p>三.成員之情感準備：</p> <p> 暖場，使成員們情緒放鬆，並帶入今日活動主題。</p> <p> 1.聽一小段歌曲，請成員們寫下歌詞。</p> <p> 2.比對照原來的歌詞。</p> <p> 3.分析自己妙聽聞、聽而不聞的因素。</p>		<p>※ 2 分鐘</p> <p>※ 3 分鐘</p> <p>※ Power point</p> <p>※ 10 分鐘</p> <p>※ windows media player、白紙與筆</p> <p>※ 25 分鐘</p> <p>※ windows media player</p>	
<p>貳、溝通障礙之體驗</p> <p>♥ 體驗目的:傳達訊息不良、訊息接收不良、詮釋訊息有誤等三種所致之溝通障礙。</p>		<p>※ 40 分鐘</p>	

- 1.看一段溝通障礙的卡通影音短片。
- 2.聽二段溝通障礙的錄音檔。

參、溝通障礙之實際演練

♥ 演練目的:成員經由小組及團體活動之內容能實際經歷溝通中可能存在之障礙。

一.自我表露演練：

- 1.每位成員一張白色紙張，寫出你認為其他成員已經知道的你自己的特徵，例如性情、特質…，但不要以外觀、體型、長相、等來形容自己。
- 2.形成5-6人一小組，每人都有五張小卡片，在每張小卡片的背面寫出小組內的成員名字(包括自己的)，然後在每張小卡片的正面寫下你對成員的特質描述。
- 3.把所有小卡片(名字朝下)收集起來混合一起，再一一張的拿起來，唸出內容，並由團體共同決定每一張是屬於誰(不可以看名字)，就把那張(名字朝下，不可看)給放在此成員前面，發完所有小卡片。
- 4.成員閱讀自己面前的小卡片，若有送錯的還給原主。
- 5.成員們分享所收到的及自己已寫好的討論自己認為展現給人看的「我」與別人眼中的「我」的差異。

☺ 討論與分享

- 1.收到後的感受，不論是送對送錯。
- 2.送對/送錯的原因
- 3.從本次演練中得到的啟示

※ 白紙與筆、小卡片、筆記電腦、錄音筆

※ 教學助理操作錄音筆及做記錄

二.同理心演練：簡述語意(內容簡述、感受簡述)

- 1.五-六人一組，甲和乙進行對話，其他人觀察。
- 2.甲成員敘述一件溝通障礙的經驗，以 Who、when、where、how、what、來說明經過，但不說出自己的立意為何(why)、情緒與感受，也不要說出結果。
- 3.乙成員在甲說話中不可問話或打斷做評論；等甲說完後，乙成員先：
 - (a).簡述甲成員說話內容，
 - (b).簡述甲成員的感受及情緒，
 - (c).說明自己是根據甲成員的語言及非語言線索，以及自己的何種經驗或是想像來做此判斷的。
- 4.甲成員給乙成員回饋，看看乙成員所簡述的是否正確描述了個人的立場與情緒。
- 5.其他成員來評論甲乙兩位成員的溝通。
- 4.成員互換，重複上述演練。

☺ 討論及分享

- 1.運用「同理心之簡述語意」後的感想
- 2.同理心對溝通的影響。

※ 肆、活動體驗後的分析與運用討論

一.同理體驗的分析與討論

- 1.形成溝通障礙的因素與改善策略
- 2.除了上述的活動，還有什麼可以帶入?
- 3.最喜歡的一種體驗
- 4.活動後的整體的想法與收穫

※ 20 分鐘

※白紙與筆、筆記
電腦、

錄音筆

※ 教學助理操作
錄音筆及做記
錄

二.體驗溝通障礙之同理運用

- 1.設計體驗教案的可用學習實例
- 2.如何運用在社會服務的課程設計中
- 3.引導學生的方法
- 4.評價學生解決溝通障礙的能力指標

三.成員統整上述分享討論資料，形成報告內容。

(二) 講者介紹

劉保梅老師

現任

高雄醫學大學護理學系教師