溝通技巧練習題

一、衝突的發生

1. 一般衝突的類型有哪幾種？

   解答：1. 個人由於心理的需求無法如其所願，心生挫折引起的衝突。
   2. 希望達到的目標與他人不同時，在追求目標過程中與他人發生摩擦。
   3. 不同人對某事物所持的理念或看法、意見與他人不同時，即會產生認知上的衝突。
   4. 當對某一個人的行為方式不能認同或自身行為不為其他人所接受，即可能產生衝突。

二、面對衝突如何溝通

2. 何謂溝通？

   解答：所謂溝通 (Communication) 就是將訊息以及其涵義，經由各種方法或媒體，傳達給他人的程序。訊息包括消息、事實、思想、意思、觀念、態度等，而傳達的方式則有文字、語言、動作、表情或其他媒體。

3. 溝通在團體或組織中的主要功能為何？

   解答：1. 瞭解成員的行為。
   2. 激勵成員的手段。
   3. 表達情感的工具。
   4. 資訊溝通以利決策。

4. 如何才能有效溝通？

   解答：1. 用心傾聽，善意詢問。
   2. 態度決定一切。
   3. 良好的回饋機制。
   4. 在負面情緒中不要溝通協調。
   5. 為自己做的事負責。

三、溝通的重要性

5. 溝通的重要性為何？

解答：良好的溝通可以有效地解決問題，建立人際關係或影響他人，讓自己在待人處世更加得心應手，加強自我肯定並產生滿足感。相反地，缺乏溝通或溝通不良則容易引起不必要的衝突誤會，人際關係也會產生問題，導致信心低落並造成各種壓力。好的溝通有助於陳情案件的處理，可使陳情人願意接受處理結果，可令被陳情人願意改善噪音源。溝通的好壞即關係到處理過程能不能順利完成。

四、人際溝通的障礙

6. 請說明造成溝通障礙的因素，有哪幾項？

解答：1. 語言的不通。
2. 思想價值觀的不同。
3. 心理作用與情節因素。
4. 環境、背景、層次的阻力。
5. 文化差異。
6. 情緒與衝突。
7. 溝通能力不足。
8. 本位主義。
9. 應該主義。
10. 完美主義。
11. 過強的主見、成見、偏見。
12. 施壓、霸道。

五、有效溝通的要點

7. 有效溝通的要點有哪些？

解答：1. 正確認知：先做好事前準備，備妥文件證據，知己知彼。噪音稽查時應事先蒐集瞭解陳情案件以往的紀錄，與被陳情人溝通前應先檢查瞭解噪音影響的情形。
2. 積極心態：稽查時以主動、積極、熱誠的自信態度面對陳情人，可以創造正向的氣氛。
3. 精確表達：不論與陳情人或被陳情人溝通，談話均應淺顯易懂，以直接、明確、一致的方式表達訊息，同一工作組稽查人員切勿各說各話避免誤解、情緒累積。
4. 用心傾聽：仔細聆聽分析對方的話，運用同理心感受陳情人受噪音影響的痛苦，並予以回應。對話時盡量不搶話但要適時詢問澄清事實，少用批判及否定的說法，也不宜貿然斷定

是非。

5. 獲取回饋：建立雙向溝通，透過回饋，瞭解訊息被接收和理解的程度，以確認溝通是否有效，互相了解溝通才算完成。
6. 溝通協調：溝通的目的在異中求同，找出雙方的共同點作為基礎，討論在目前的環境裏彼此可接受的程度。
7. 情緒管理：認識自己及對方的情緒，要能控制自己的情緒，勿讓自己有負面的情緒產生，避免衝動行事。理直心平、事緩則圓，必要時須先讓自己冷靜下來再以具建設性的方法解決。

六、噪音稽查溝通要領與技巧

8. 執行場所或設施噪音稽查時，溝通對象如何選擇？

解答:於執行場所或設施噪音稽查時,溝通對象應為場所或設施負責人，由於負責人才有決定權，可立即判斷或進行承諾，溝通才能有效率。稽查時現場負責人不在，或無法立即到場，則應請現場工作人員轉達，請負責人與稽查人員聯繫或擇期再行溝通。

9. 執行噪音陳情案件稽查時，與陳情人及被陳情人溝通時機為何？

解答：1. 與陳情人進行溝通時，應選擇噪音較低或噪音停止時時段，避免因噪音干擾，情緒受到影響，增加溝通的困難度。
2. 與被陳情人進行溝通時,初期可策略性選擇噪音較吵的時段，再移至安靜的地點，令被陳情人感受到噪音影響的程度，以提升其改善的意願。

10. 執行噪音陳情案件稽查時，與陳情人及被陳情人溝通地點如何選擇？

解答：1. 與陳情人進行溝通時,應選擇較不受噪音干擾地點進行溝通，陳情人遠離噪音源，情緒當較穩定；另在說明相關處理情形時亦可較不受干擾。
2. 與被陳情人進行溝通時，溝通地點應避免與客人同一空間，以免影響該場所之營業，且某些場所（如特種營業場所）因其出入客人較為複雜，若溝通地點與客人同一空間，當與被陳情人溝通不順利時，易引來其他客人觀注，增加溝通的難度，易可能引來其他不必要的衝突。

七、多次陳情且經查處未發現違規案件之溝通要領

11. 對多次稽查均未違反規定之陳情案件，與陳情人溝通時可說明哪些重點？

解答：1. 其已經多次陳情，環保單位相當重視其反映之問題。
2. 歷次案件查處過程與相關規定。
3. 無法處分被陳情人之原因，例如屬未超出標準、屬間歇性音源不易量測或因背景值過高造成無法量測等問題。
4. 被陳情人曾進行改善的作為。
5. 涉及其他主管機關權責時，提出之建議事項。

國家環境研究院 National Environmental Research Academy