

人社院舉辦創意思考教學「學・問——探詢與聆聽引導工作坊」



人文暨社會科學院反思寫作中心於 2013 年 12 月 21 日，邀請東海大學企管系副教授，同時也是國內知名的創意思考專家余佩珊，以醫事人員與教師為對象，舉辦「學・問——探詢與聆聽引導工作坊」。余老師的創意思考教學特別強調透過學員的參與、體驗、省思與分享來完成。

為強化學生的實務體驗，課程中她使用多種技巧，例如：與陌生人相互認識、陳述自己對於自己的了解與定位、討論阻礙或協助自己發展的各種內外條件，讓學員之間藉由互動，瞭解自己與他人的思考框架。課程開始之前，遠道而來的她提早了兩個小時到達會場，帶了很多課程用的教具與海報，並親自佈置會場，展現了她對課程的專業與認真。

活動一開始，余佩珊老師請學員們於繞著道具小火車成一個圓圈的椅子上坐定，由她為首進行自我介紹，學員們接續。

整個工作坊可分為三個階段：

- 1.起點：熱身，進入情境。
- 2.過程：保持動力、興致、熱情。
- 3.終點：結論、產出、作品。【圖：學員們自我介紹】



■起點階段

老師請學員們思考若自己是一列火車，會將自己定位為火車的那一節車廂？是車頭般領導者、中間車廂的實踐者，或是被動的最後一節車廂，並說明自己的個性與選擇的原因。在這樣輪番自我介紹與說明的破冰活動下，學員間也逐漸熟稔與卸下心防。【圖：學員們將自己想像成一列火車，並自我定位】

■過程階段

老師採用小組教學模式，首先向學員們說明「探詢」與「聆聽」的藝術、創意和技術，並將提問分為 3 種方式：

- 1.是非題：封閉性問題。
- 2.選擇題：半開放性問題。
- 3.開放題：設定情境與前提。【左圖：余佩珊老師於在演練前說明「探詢」與「聆聽」的不同層次與方式】



學員兩人一組進行演練，輪流當傾訴者與聆聽者的角色，進而加入對傾訴者所傾訴內容的興致與熱情，提出高張力問題，而非單方面的否定或說教，才能進行更深入的聆聽與探詢，將溝通從單向演說，進化為一對一的互動，最終成為團體互動參與。溝通的每階段，余老師都會請學員們分享在傾訴與聆聽過程中的感受，在不同階段的練習中，讓學員們深刻體會到原來

「探詢」與「聆聽」不是自己預想的那麼簡單，但在生活或是工作上都是相當重要的技巧。【圖：學員兩人一組進行「聆聽」與「探詢」實練】



■終點階段

透過以上的實際演練，余佩珊老師將課程回歸個人專業操作，將探詢與聆聽分為 5 個部分：現象、發現、決策、設像、感受，同樣以分組的方式，讓各組組員分別就她所設計的問題，以「探詢」的方式，分別歸類於 5 項之中，然而每個人所習慣的溝通不同，故每一組所分類的提問也有所差異，余老師細心的分組說明，讓學員們更清楚自己在聆聽與探詢上更應留意那些細節，以達更有效率的成果。【圖：左實際演練「探詢」的五大分類，右為學員對探詢 5 大項的分類結果】

工作坊的尾聲，佩珊老師再度與學員們圍圈而坐，與剛開場不同的是，學員們不再被動於發言，已可侃侃表達自己在本次工作坊中的學習心得，以及未來將應用於職場或教學上的想法，每位學員的分享中，在在傳達出熱絡與獲益良多的心情，甚至意猶未盡希望再度參加余老師的相關課程。本次工作坊緊密的訓練過程，讓學員真正感受到「聆聽」與「探詢」不僅只是溝通技巧，也能夠在工作上達到事半功倍的效。最後老師鼓勵與會的學員們，將這套方法帶回任教的學校或醫療場所，實際運用在教學與醫病溝通上。（文/人文暨社會科學院）【右圖：學員們分享在本次工作坊中所學習的心得】【下圖：余佩珊老師（左4）與學員們會後合照】

