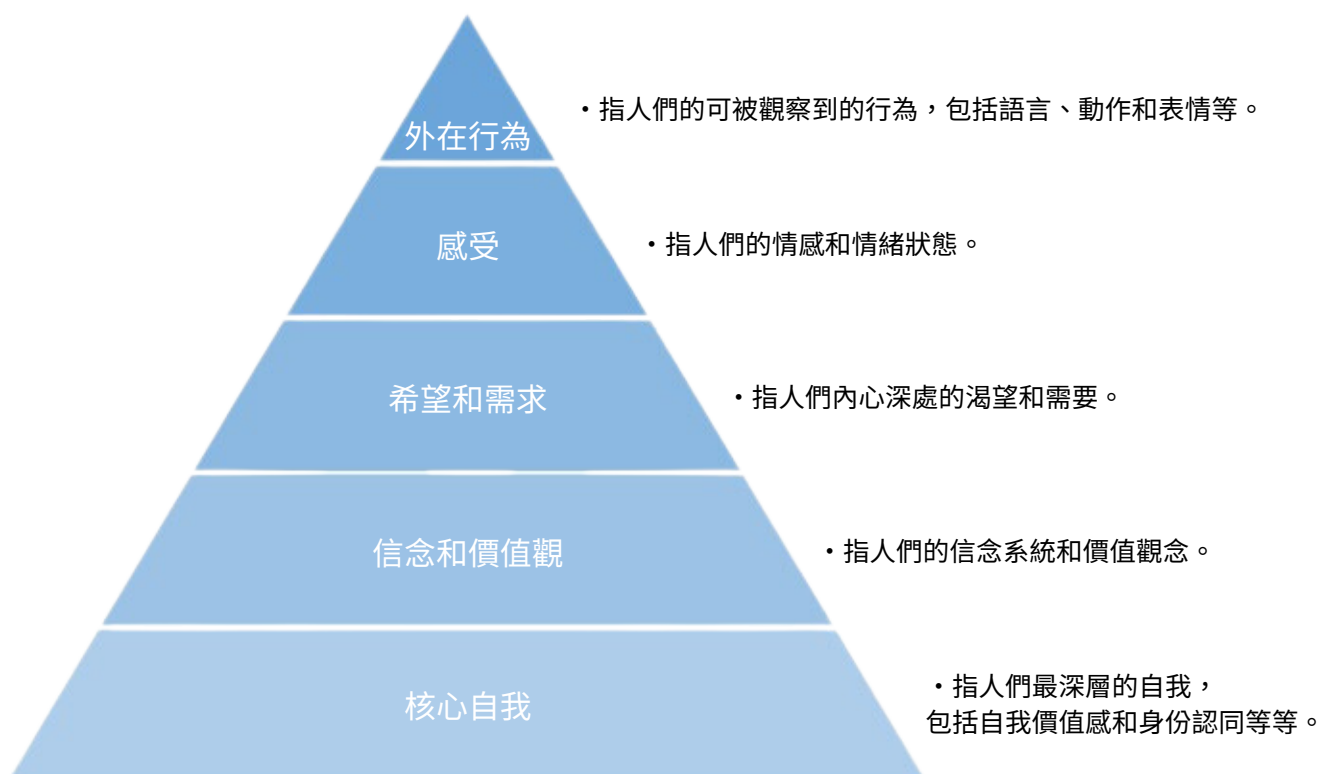


職場心理學：向薩提爾學習溝通

現代職場中，團隊合作是不可或缺的能力。無論是主管還是成員，都需要與不同的人共同完成目標和任務；**透過在職場中建立良好的人際關係，對於我們的工作氣氛和職場表現會有極大的影響。**然而，有效地與同事合作並不是一件容易的事情，因為每個人都有自己的想法和處事方式。

薩提爾（Satir）是一位美國家庭治療師，她在20世紀70年代和80年代提出了一種家庭治療理論，被稱為薩提爾模型（Satir Model），也被稱為薩提爾溝通模式（Satir Communication Model），適用於改善家庭成員之間的關係、促進個人和家庭成員的成長和發展。該理論強調了家庭中情感和溝通的重要性，以幫助家庭成員改善彼此之間的連結。

薩提爾提出了五個溝通層次，稱為**溝通冰山（Communication Iceberg）**，並提倡開放、誠實和尊重的溝通方式；薩提爾溝通模式的目標是促進溝通的深度和質量，增進人與人之間的理解和連結，並改善家庭和**人際關係**。這些層次按照從表面到深層的順序分為：



薩提爾溝通模式也可以應用於職場或工作環境中，以改善團隊合作、解決衝突、促進有效溝通和建立良好的工作關係。在職場中，我們常常只能看到別人的表面行為，而很少能夠理解他們的深層想法，畢竟，我們很多時候連自己冰山中的深層層次也沒有意識到。若以此理論作為借鑒，要建立良好的職場關係，我們需要更進一步地了解自己，也認識他人的冰山深層部分，才可能有機會建立更真實的連接，從而增強相互理解和信任，提高人際交往能力和情商。以下有幾種方法：

● 認識「個體」

薩提爾認為每個人都是獨特的個體，具有自己的感受、需求和價值觀。她鼓勵我們要將注意力集中在內在體驗上，以理解和尊重的態度對待自己和他人的感受和需求。

● 五個溝通層次

薩提爾提出了五個溝通層次，也就是溝通冰山（上圖所示），包括外在行為、感受、希望和需要、信念和價值觀，以及核心自我。她認為真正的溝通應該涉及到更深層次的層次，而不僅僅是表面的行為和表達，藉由了解冰山理論的概念，有助於幫助我們理解與同事之間彼此的內心狀態，從而更好地溝通和合作。



我們的溝通時常都是關注在上層，因此就算有對話，卻難以真正取得共識。



● 非言語溝通

薩提爾強調非言語溝通的重要性，包括身體語言、臉部表情和聲調等。非言語訊息能夠傳達更多的情感和意義，並且可以幫助人們更好地理解彼此；與同事溝通時，可以觀察這些非言語信號，並根據它們來推斷同事的情緒狀態和需求。同時，也可以多注意自己的非言語訊息，是否與自己想表達的言語一致。

● 聲明與詢問

薩提爾鼓勵人們使用聲明和提問的方式來表達自己和理解他人。聲明是對自己的內心狀態和需求的陳述，詢問則是對他人的理解和關心的發問。在職場溝通時，我們可以使用具體的語言和例子，以便同事能夠準確理解你的意圖和需求。避免使用模糊或含糊的語言，以減少誤解和混淆；透過適當的聲明和詢問，人們可以建立更深入的連結和溝通。

● 肯定和接納

薩提爾提倡肯定和接納的溝通方式，對他人的感受、需求和價值觀表示尊重和理解。多多使用肯定性的語言和態度，表達對同事的肯定和尊重。當同事做出出色的工作時，給予讚揚和鼓勵。這將有助於建立積極的工作氛圍和支持性的團隊文化。

當面臨職場衝突時，我們可以運用薩提爾溝通模式中的技巧來思考，例如：**思考對方真實的感受和需求、具體表達自己的觀點和企圖，尊重他人與自己的差異並多多接納肯定彼此；當意見不同時，可以透過語言與非語言訊息表達自己的觀點、對於對方看法的好奇，逐步的釐清彼此的共識。**薩提爾的冰山理論模型讓我們有機會建立人與人之間更深入的溝通方式、強調理解和尊重的態度，這些都有助於解決衝突並促進合作，透過結合薩提爾溝通模式的理論觀點和技巧，我們都有機會在職場中建立更有效的溝通方式，改善工作關係，並促進團隊的和諧和凝聚力。



連江縣政府

員工協助方案



QR
CODE



02-2986-7890、0800-025-985



world.wide.union1@gmail.com