

文錙藝術中心詮釋的說話藝術

「看見改變」

一、業務性質及溝通對象

(一)業務性質

海事博物館是屬於校內的博物館，館內除提供團體導覽，辦理各項活動之外，也提供個別的海事相關訊息諮詢。開放的對象除了校內的教職員工生之外，也包括社區及全國各地預約參觀的民眾。同仁們每天會接觸到各式各樣的人，都需要竭誠地歡迎他們，提供最好的服務。

(二)溝通對象

在與廣大觀眾互動的過程中，面對不同特質的人，必須轉換不同的互動模式。有些觀眾，一般的對話就容易有很好的溝通，也很容易就能滿足他們來館參觀的需要。可是有少數的觀眾，因著他們異於常人的個人特質和應對方式，一般的對話並無法達到溝通的目的。

有位常常至海事博物館參觀的本校學生即是具有不一樣的思考和行為模式，帶有暴力或傷害的言語及行為，與該生的互動常考驗同仁的耐心及應對的能力。

二、溝通經驗

(一)失敗溝通原因

該生說他喜歡海事博物館的環境，所以常常來。起初，因未曾接觸過這類案例，以和一般觀眾應對的方式與他互動，發現無法得到效果，也逐漸成為博物館管理上的難題。

後來，因著他來博物館次數越來越多，異常行為及言語傷害、暴力範圍有增加的趨勢，經過館員們的討論後，試著請諮輔單位協助，尋求正確的因應方式。

(二)成功溝通策略

透過諮輔組人員的協助，得知該生具有比較特別的人格特質，也從其中學習到一些幫助該生的因應方式，需要有愛心及耐心，一一教導他所應該學習的各個生活面向。同樣意思的一句話，轉換另一種表達方式，該生就能夠理解，並且給予良好的回應。

因著友善的溝通，我們與該生有良好的互動，在互動的過程當中，我們逐漸地知道他的狀況，能夠做更貼切的關懷與更實際的規勸及鼓勵。也因為同仁們的了解、體諒與耐心的協助，在生活及學習上皆有顯著的改善，進而可以發現他原來有一顆坦承、誠實的心，能誠懇面對自己的情況與需要。他的改變給周遭的人很大的鼓勵，對同仁們也是一種學習，學習不同的說話技巧，用愛與耐心、包容與了解來面對問題、解決問題。

三、溝通問題檢討與自我改善策略

(一)溝通問題檢討

在海事博物館這樣的開放性空間，每天面對形形色色的參觀者，同時也必須面對各式各樣的狀況。在各種現象與問題日趨多元的情形下，若只是講求快速，以快刀斬亂麻的方式因應，有時候不但事情沒能解決，反而會產生更大的問題。在教育的場域唯有有效的溝通、愛心、耐心與同理心再加上專業的諮詢與協助，才能解決問題。

(二)自我改善策略

經過這些事，同事亦學習到不同的經驗與知識。良好與有效的溝通，再加上同理心與愛心，往往能讓事情圓滿。知識不足的部分則應就教於專業，唯有常存謙卑、忍耐與愛，才能在現實、多元的社會中繼續精進。

四、結論：

我們都是平凡人，愛心不夠、知識不夠、耐心也不夠，遇到不順遂、不按常理出牌、說話出口不經意會威脅、傷人的人，通常都會遠離他們、拒絕他們，也沒有興趣去探究原因。這樣的人常被孤立、拒

絕、沒有朋友、到處碰壁，形成惡性循環，害怕接觸人群，其實這些人都缺乏愛，心理受傷，需要被擁抱。很感謝這個案例的出現，讓我們學習好的說話藝術、學習愛、學習關懷，也學習忍耐，我們沒辦法選擇觀眾，但卻可以選擇如何對待觀眾，這是我們最大的收穫。

