

如何與青少年溝通



陳政智

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

一、前言

當第1代遇上第2代職場人

第1代怎麼想	第2代怎麼想
遇到問題就逃跑，受挫力超低	工作是讓自己快樂的方式之一，如果這裡讓我痛苦，我為何要忍受？
一天到晚跳槽，加薪也留不住人	我是對我的事業生涯忠誠，不是對你的公司忠誠，有更好的舞台，我當然要走！
明明很資淺，卻嫌舞台不夠大	玩遊戲都可以先試驗，再修正，你沒讓我「打怪」，怎麼知道我不行？我怎麼學習？
開會意見一大堆，服從性很低	網路既有的經驗知識那麼多，可能你這東西是死胡同，難道我要照做？

第1代怎麼想	第2代怎麼想
討厭加班，總說工作生活要平衡	我的人生，不是只能靠工作成就來定義。我還需要發展其他的身份。
電腦螢幕不是FACEBOOK就是MSN	就像你抽菸、需要休息一樣，而且很多工作的合作線索，我也是在facebook上找到的啊！
給任務，順序和交代的都不一樣	你有好好的跟我溝通過，你認為最重要的事是什麼嗎？
總說上班要彈性，能不能不打卡	重點是能否把事情做完？有了電腦、手機，隨時能工作，為何要到公司「表演」工作給你看？
工作環境要好玩，做事卻沒效率	好玩，才能讓我們樂在工作、忘掉時間，這樣，做事怎麼會沒效率？
稍有一點點成就，就想快速升遷	跟玩遊戲一樣，打到怪，就立刻晉級，這樣才公平。誰有實力就是老大，管你是老頭還是小孩？

二、吞世代的次文化

1. 有人批評現代人是「高高（眼界高、要求高）、低低（抗壓性低、忠誠度低）」。
2. 「貪心的世代」，簡單地說，就是給的多、要的也多，「貪心地想要快速成功。」
3. 工作態度兩極化，是現代人的特色。

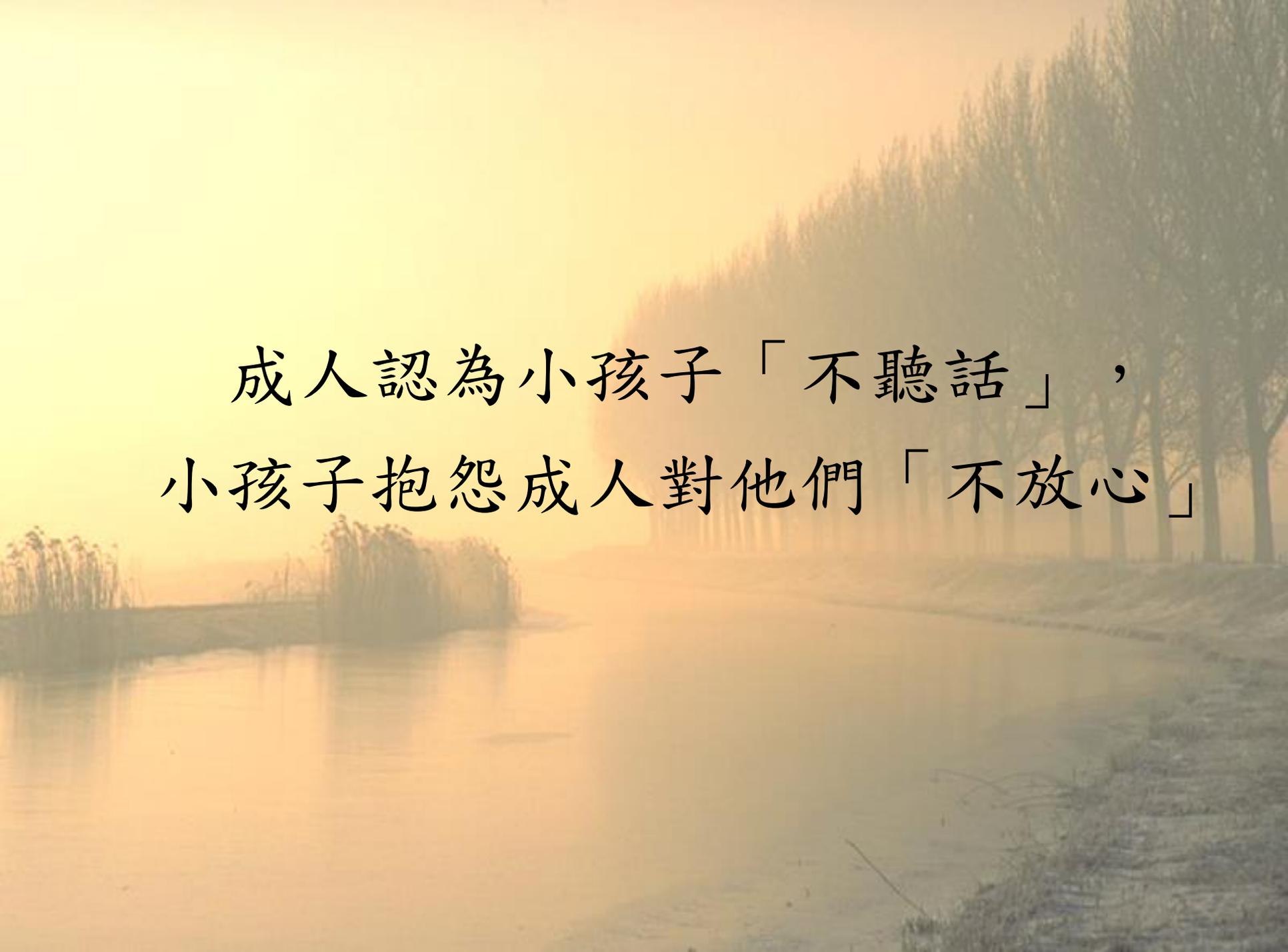


4. 最近日本重新為這群人，
取一個稱號「六語族」，
最常講「不知道、你沒
說、我說了、我不會、
還沒好、不幹了」。
5. 有人稱新新人類為「草
莓族」，其實應該稱為
「荔枝族」。



「率性而不够認真，執著而不够正經」

「對人不感恩、對己不克制、
對事不盡力、對物不珍惜」

A serene landscape with a river, trees, and a sunset or sunrise sky. The text is overlaid on the image.

成人認為小孩子「不聽話」，
小孩子抱怨成人對他們「不放心」

上一代的人認為現在的小孩
是「身在福中不知福」，但
這一代的人卻認為上一代的
人是「有福不會享」。



- 
- A scenic landscape featuring a row of trees with vibrant autumn foliage in shades of yellow and orange. The trees are set against a backdrop of a green field and a sky with soft, colorful clouds. In the distance, a small building with a dark roof is visible. The overall atmosphere is peaceful and serene.
- 在思想觀念上，現代的小孩思想比較開放，敢想、敢說、敢做，他們渴望自己成為開拓型人才；上一代的人，思想較保守，說話做事難免小心謹慎。

新新類人的共同特徵：

- 快速的
- 簡化的
- 享樂的
- 個人的
- 創意的



吞世代的孩子，在文化上呈現出下列的特色

- 容易受到大眾傳媒的影響
- 注重流行風尚
- 追求快速消費的樂趣
- 以經驗法則取代教條主義
- 創意、多元、幽默、樂觀的生活觀

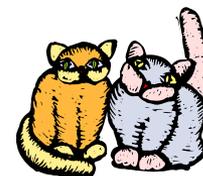


貓型員工的時代

～山本直人



- 新一代的日本年輕人有「貓型」的趨勢，對於工作的忠誠度不若上一代，對升職的意願也難以察覺。
- 貓與犬向來常被拿來做比較，狗被稱為人類最忠實的朋友，貓雖然也是人類重要的寵物，但是貓的行為常常不受人類的控制。
- 養貓的人知道，貓是「擅自」行動的一群，不只是老鼠，就算是小蟲，貓也會習慣性地撲上去擊斃牠們。但是貓的持續力不夠，貓習慣擅自來上一場騷動性的大追逐，在玩膩之後放著半死不活的獵物不管。



放下先入為主的想法與偏見

因應之道

1. 分享、不自私、鼓勵別人挑戰我們
2. 避免「慈悲的專制」
3. 要扮演帶領的角色，給屬下「經驗性的知識」。

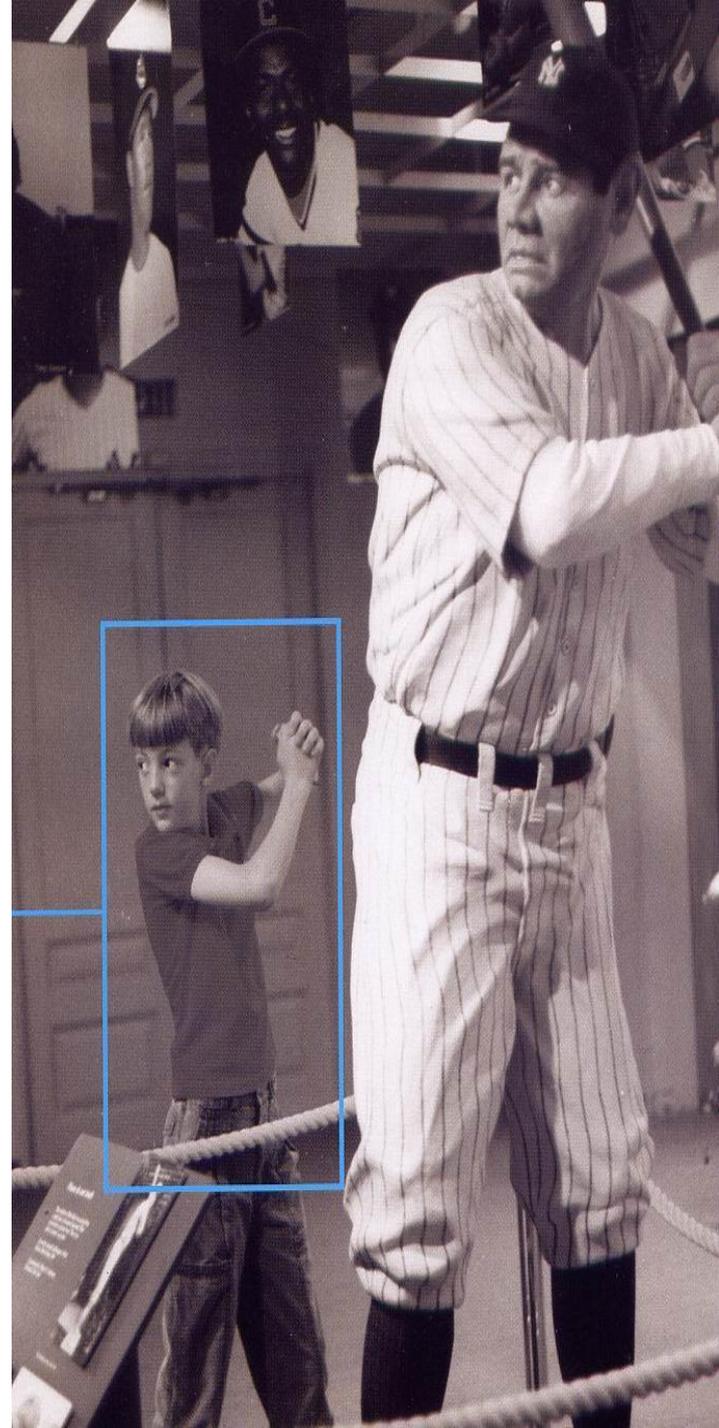


4. 常用「我們」代替你我他

5. 功能性文盲



不斷表現出努力學習的樣子



在溝通時

- 必須注意到對方的感受，
- 每個人都有『自我尊嚴感的需求』，
- 每個人都希望
 被肯定、被讚美、被認同、被附和，
- 每個人都不喜歡
 被否定、被輕視，
- 『有話照說，但口氣要委婉許多』

在溝通時

- 不要**急**著說
 - 不要**搶**著說
 - 而是要**想**著說
-
- 先處理心情、再處理事情



在溝通時

- 理直氣『壯』不如理直氣『和』
- 要站在別人的立場來想
- 善用「**同理心**」
- 也學習控制自己的『舌頭』
- 在必要的時候，及時打住一句不該說的話
- 也在適當的時候，說出一句漂亮的話

- 不急躁
- 耐煩
- 多聽少解釋
- 用**溫柔**的態度表達**堅定**的意志

- 表達時，我在完成我的需求，沒有照顧到你的感覺。
- **讓人感覺你的心裡有他的存在**
- 為我不知道的過錯道歉，先去觀照對方內在的感覺。



最高段的溝通技巧在於願意
講**廢話**，
而不是只有理性的互動。



- 有「禮」走遍天下，
無「禮」寸步難行。



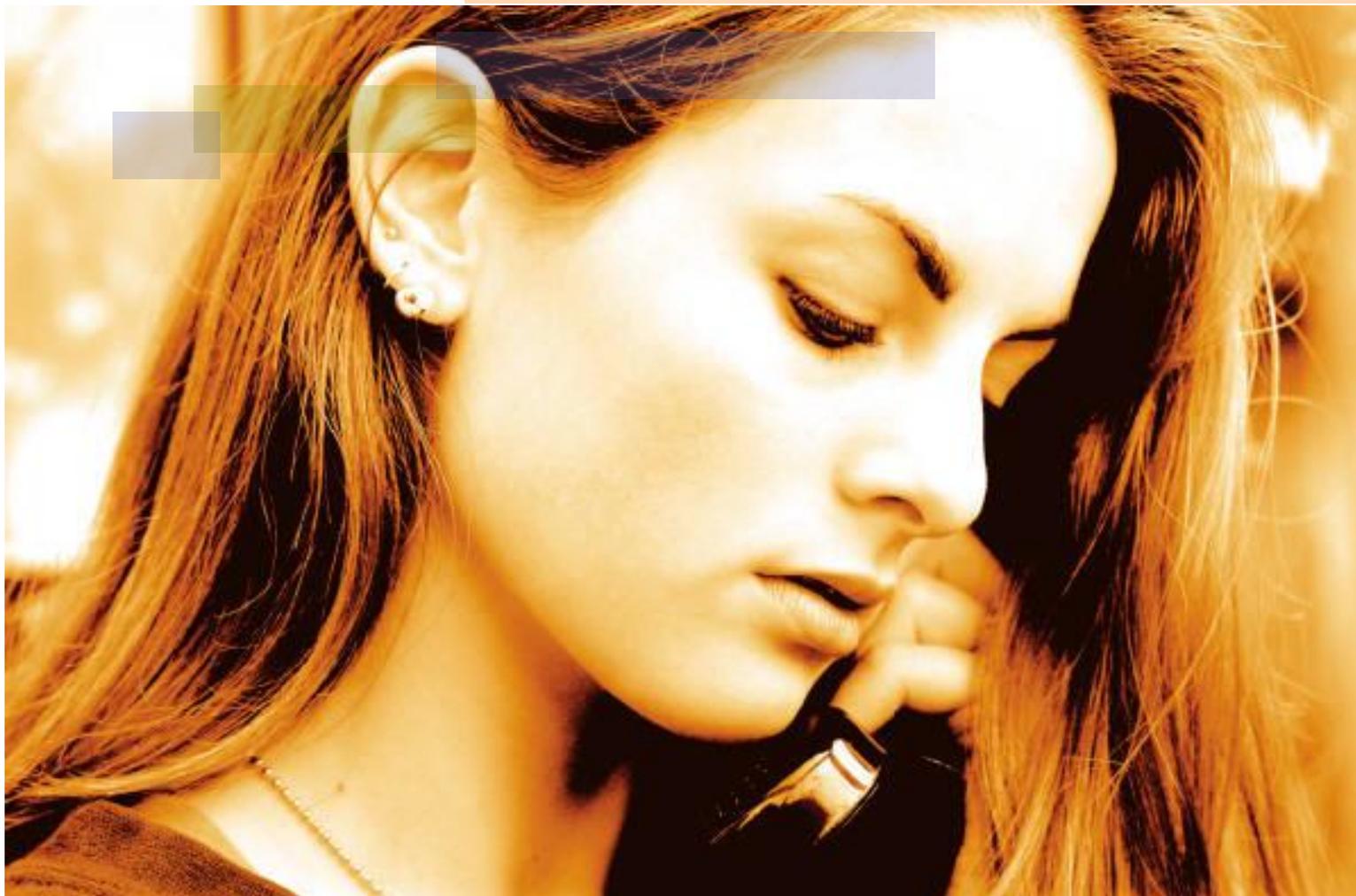
結語

以理性說服對方
以感性推動別人



「傾聽」

才是溝通的第一步



溝通的目的是「瞭解」

而非「改變」



- 言語具有積極性、成長性、智慧性；
言語也具有攻擊性、毀滅性與破壞性。



- 據理力爭通常促使對方關起溝通的門



- 當一個人犯錯時，其實他心知肚明，此時他需要的不是被指責、被處罰、被批評，而是被幫助。

～尼采

理性的人讓自己適應這個世界，
而任性的人則努力讓這個世界適應他。
這個世界所有發展皆仰賴任性之人。

～蕭伯納

