

圖文不符
上課囉



志祺的架構性思考

課程講義



目錄

| | |
|-----------------------|----|
| 01 課程前言 | 03 |
| 02 如何檢驗資料品質（上） | 05 |
| 真的還假的！如何查證資料的真實性 | |
| 03 如何檢驗資料品質（下） | 09 |
| 拒被帶風向！破解觀點中的邏輯謬誤 | |
| 04 蒐集資料的方法 | 16 |
| 海量資料從何找起？點線面開展法大公開 | |
| 05 如何形成觀點 | 20 |
| 梳理觀點脈絡，告別沒想法！ | |
| 06 如何深化觀點 | 23 |
| 跳脫框架，挖掘更有價值的想法 | |
| 07 溝通表達原則 | 26 |
| 為什麼有理有據，溝通卻總是失敗？ | |
| 08 建立表達架構 | 31 |
| 討論總是不歡而散，如何讓溝通順利進行？ | |
| 09 課程結語 | 35 |

01 | 課程前言

講師介紹



張志祺

- 簡訊設計 / 圖文不符 共同創辦人
- YouTuber 志祺七七

01 | 課程前言

課程大綱

一、資料蒐集篇

透過這個篇章，你將了解蒐集資料的技巧，高效找出所需資料。

Ch02 如何檢驗資料品質（上）| 真的還假的！如何查證資料的真實性

Ch03 如何檢驗資料品質（下）| 拒被帶風向！破解觀點中的邏輯謬誤

Ch04 蒐集資料的方法（上）| 海量資料從何找起？點線面開展法大公開

二、觀點篇

透過這個篇章，你將了解如何形成縝密、經得起驗證的觀點。

Ch05 如何形成觀點 | 梳理觀點脈絡，告別沒想法！

Ch06 如何深化觀點 | 跳脫框架，挖掘更有價值的想法

三、溝通表達篇

在這個篇章中，你將認識，溝通原則與表達架構，並能清楚表達、達成理想溝通。

Ch07 溝通表達原則 | 為什麼有理有據，溝通卻總是失敗？

Ch08 建立表達架構 | 說出想說的話，就算表達清楚了嗎？

適合這堂課的人

- 想為重大議題聲援
- 想增進日常表達能力
- 想提升觀點的縝密程度
- 想提升職場溝通能力等



02 | 檢驗資料品質（上）

為什麼要檢驗資料品質

網路上絕大多數的資料，都是二手資料；在多層的轉譯之下，內容造假、被曲解或斷章取義的機率很高。我們可能被資料中錯誤事實引導，或被有瑕疵的觀點帶風向，為了避免這些狀況，需要先了解如何檢驗資料的品質。

為了讓這個檢驗資料這個步驟變得更嚴謹、有系統，我們分成事實跟觀點兩種類型



事實

客觀事件

通常有證據可以佐證，而且會受到人、環境、時代等等因素的改變，而產生不同的解釋。

EX

英國於 2020 年 1 月 31 日晚上 11 時正式退出歐盟



觀點

人的想法

通常沒有絕對的對或錯，且會因人、環境、時代或立場等等的不同，而有所變化。

EX

英國可以變得更有影響力

脫歐讓英國的聲譽大幅降低



了解事實與觀點的定義後，
就讓我們從檢驗「事實」開始吧！

02 | 檢驗資料品質（上）

事實的檢驗原則

我們都希望可以找到完全真實、沒有任何虛假的事實內容。

但實際資源精力有限，不可能真的——驗證；因此合理的方式，是了解怎麼挑出最值得驗證的部分，以此提高正確率。

如何檢驗事實

最值得驗證的內容，就藏在「最容易出錯」的地方：
出錯大致有兩種類型

一、有意識欺騙（Disinformation）

資料中，含有刻意引導的內容。總之，當人有立場，或有某個目的時，就可能做出不真實的內容，常見像是政治、商業或宗教等立場。

應對方法：

- 找出立場

- ① 搜尋這名作者或媒體，過往發布的內容、資金來源、隸屬企業，或是跟哪些人、企業交流較密切等
- ② 想想看，「如果大家都相信這個消息，最大的受益者是誰？」

- 查證立場相關內容

02 | 檢驗資料品質（上）

例

美國大選期間，傳聞有一群崇拜撒旦的戀童癖者，在幕後實質操控了美國幾十年，像是柯林頓夫婦、比爾蓋茲、湯姆漢克、歐普拉、教宗方濟各等。如何看出這個訊息可能帶有的立場呢？

解

● 找出立場

消息來源來自自稱政府高層的「匿名者 Q」。但除了沒有他在高層工作的證明之外，還可以發現，他發布的所有消息，都是為了激起大眾的情緒，讓大家更支持川普、反對民主黨。

所以，我們可以先大致有個意識，知道「匿名者 Q」有特定的立場，也可能有動機做出不真實的內容。

● 查證立場相關內容

針對「柯林頓夫婦、比爾蓋茲、歐普拉、教宗方濟各是不是戀童癖」這些說法，去進行查證。



- ① 有立場是很正常的，不代表都是有意欺騙哦！只是要更有意識的注意背後的立場，並且查證。
- ② 若發現作者或是虛構、假冒，或是很難找到相關資料時，可考慮不採用這份資料。

二、無意識欺騙 (Misinformation)

資料中，含有非惡意的錯誤內容。

可能因粗心或是專業不足，像寫錯字、翻譯錯誤、數據誤植等。

應對方法：

- 看作者專業背景：是否相關專業人士？
- 挑出關鍵事實查證

02 | 檢驗資料品質（上）

例

最近政府開放美國含萊劑的豬肉進口，就有醫師提出說「萊劑毒性是搖頭丸的 250 倍」這個說法，這時候，我們就可以去查證這個關鍵事實，是如何導出。

解

內容查證方式可從「資料來源」、可信網站找「背書」去查證：


● 資料來源

從內容中提及的資料來源開始，回溯查證。如果發現沒有附上資料來源，或是來源也是經過多次轉手的資料，那內容的可信度即偏低。

如一位醫生提到，「萊劑毒性是搖頭丸的 250 倍」，而醫師註明此結論是基於一篇論文。因此，食藥署委託專家，重新回顧原始文獻，發現原來是醫師誤植原始文獻的數據。因此推翻了醫師說法，避免錯誤的資訊繼續流傳。

● 找背書

可找事實查核網站，或更可信的內容提供者，去看他們是不是也有報導類似的訊息，讓他們來「背書」。這是公視新聞實驗室的君竹整理的可信內容提供者。你也可以以這個作為起點，去發展出你自己覺得信任的媒體名單喔！

 <https://andrewintw.github.io/taiwan-media-whitelist/>



也許你會想，「這樣就能確保內容的正確性嗎？」

不過，我們認為，議題時事類的資料驗證，跟科學論文那種驗證，是不一樣的概念。

當事情不斷發展，資源又有限，驗證很常是沒有終點的。如果要確保資料完全正確，反而很難開始討論。因此實際狀況，做到這種程度的查證，其實就可以往下進行了。

相對，如果有人說你的資料有問題的時候，也不要急著否定別人，也許部分未驗證到的內容，確實有問題。保持這個心態，也有助於讓之後的討論更平和地進行喔！

03 | 檢驗資料品質（下）

觀點是怎麼形成的呢

當有人給出一個觀點的時候，通常是從一個「事實」，推論出某個「結論」，接著，根據自己對這個結論，用自己的主觀價值，判定好壞，採取一個特定的立場。



EX

事實：有人提出哆拉A夢中，帶有大雄偷看靜香洗澡的畫面。

結論：這會讓小朋友看到後，跟著模仿。

價值判斷：有些家長不認同，希望刪除偷窺畫面。

03 | 檢驗資料品質（下）

檢驗觀點的誤區

通常在檢驗觀點時，聚焦後面的價值判斷爭論中；可是，後半段這裡，因為是從每個人的價值觀、經驗或感受去做判斷，怎樣講都可以成立，無法合理的判斷，對方說的觀點到底好不好、值不值得參考。

而會出問題的，往往不是後半段，而是前半段，從「事實推導出結論」的過程中。



當你把重點聚焦在前半段，就可以避免不必要的價值觀之爭，用相對客觀的眼光來檢驗觀點。

03 | 檢驗資料品質（下）

檢驗觀點的方式

本單元要討論的，是前半段「事實到結論」的邏輯，而不是後半段的「價值判斷」。

但，在檢驗觀點的「前半段」推論是否合理的時候，人很常受到思考慣性、知識背景、論述能力等等因素影響，而提出一些似是而非、論證不夠嚴謹的說法。因此，如果能事先認識常見的邏輯謬誤，可以幫助我們更好辨識前半段的推論是否合理。



接下來就讓我們看看常見的邏輯謬誤吧！

03 | 檢驗資料品質（下）

常見三大邏輯謬誤

一、以偏概全

拿個案情況，貼群體標籤

舉例 愛玩電動的小孩，書都唸不好

解析 愛玩電動的小孩中，也有很多人精於課業；這兩者不存在必然關係，不能以個案情況論斷整個群體。



雖然好辨識，但容易在較煽動或是不熟悉議題的情況下，不知不覺陷入謬誤，要注意喔！

二、因果謬誤

把還需要研究，才能確認關係的相關事件，直接當成主因的情況。

舉例 「統計發現，平均收入越高的地區，炸雞賣得越好。」

解析 炸雞賣得好，可能與這地區的文化或族群組成等等有關；而剛好，這個地區的產業型態，平均收入較高；但不代表「收入」高，就是造成「炸雞賣得好」的主因。

03 | 檢驗資料品質（下）

補充相似謬誤：滑坡謬誤

在因果關聯不夠明確情況下，得到不合理的結果

舉例 「實施同志婚姻後，生育率就會降低；生育率降低，人口就會不足；人口不足，國家就會滅亡」

解析 每個原因與結果的關聯性，都是模糊的；最後這個「國家會滅亡」的結果，不但聳動，也缺乏足夠論證



跟因果謬誤一樣的地方是，他們都嘗試用一連串的因果關係，去推出一個結論；但不同的地方是，滑坡謬誤，大多會導出一個更誇張的「結果」。

三、巧題謬誤

把還沒驗證過、或還存有爭議的前提，直接視為是理所當然，並且忽略掉應該有的論證。

舉例 「墮胎是不道德的，因為謀殺不道德。」

解析 前提中，藏了「墮胎等於謀殺」的概念，但是，墮胎就是謀殺嗎？這是一個還沒有定論，爭議性也非常大的問題，因此，不能視為一個理所當然的前提，自然也不能推出「所以墮胎不道德」的結論。



聽到這裏，也許你會覺得，感覺有點像因果謬誤。

不用擔心，他們的差別其實很好分：因果謬誤，是「因果之間的推論」，出現瑕疵；而巧題，則是「前提的本身，就有瑕疵」。

03 | 檢驗資料品質（下）

四、稻草人謬誤（straw man fallacy）

曲解對方討論中的主題，並加以攻擊，有時甚至會形成已經用論述贏過的假象。

- 舉例** 甲：「機車族應該站出來爭取路權。」
乙：「所以你是覺得，機車族的安全都不用顧嗎？」

解析 例子中，將爭取路權的這個主題，曲解成單純的「不顧安全」，並且藉此抨擊對方，壓制對方爭取路權的觀點；但實際上，乙並沒有回應到爭取路權議題的討論上。

五、德州神槍手謬誤（部分事實謬誤） Texas sharpshooter fallacy

從數據、證據裡，只挑選出對自己有利的部分，作為論述的依據。

源自典故：有個德州人發射了許多子彈，並在彈孔最密集的地方畫一個圈，自稱是神槍手。

- 舉例** A 企業公開過去一年的高額捐款紀錄，以提升出自己的企業形象，但避而不談過去嚴重的勞工剝削、產品問題等風波。

解析 企業形象的形成，是由許多面向組合而成；但A企業只挑選對自己有利的事件，塑造出完美的形象，是不夠全面的。



受限於每個人專業能力不同與資訊落差的情況，這個謬誤要判別的門檻比較高；所以，使用後面單元會講到的「點線面開展法」，盡量完善資料，了解多方立場，避免陷入部分事實謬誤，是很重要的哦！

03 | 檢驗資料品質（下）

六、錯誤類比

藉著類比不同事物，在某些方面的共同點，來推論他們在其他方面也是相似的。

舉例 「別讓孩子輸在起跑線上。」

解析 把人生比喻為賽跑，但賽跑有終點、輸贏之分，人生卻不能用一個同樣的終點或目標，來衡量所有人的成敗。這樣的比喻雖然具體，但反而容易讓人陷入迷思當中。



了解邏輯謬誤，不是為了要去揪別人的語病；而是希望，大家有能力判斷與檢查，觀點是否有依據、有邏輯？如此一來，更有助於篩選出可靠、有價值的觀點。

04 | 蒐集資料的方法

為什麼要蒐集資料

為了讓溝通更有效率，在找資料時，如果能更系統、完整的了解各立場的想法，也就更有機會在討論議題時，從他們在意的事情切入；當有人提出反對意見的時候，也能了解他的思考脈絡，來讓對話變得更有意義。



不過，實際上，怎樣才能更有效率的蒐集所需資料呢？讓我們來看看怎麼做吧。

如何蒐集資料：點線面開展法

接下來以「同志婚姻」議題為例，認識如何實際使用點線面開展法。

一、點：事件構成

從找齊事件本身的構成要素開始，包含人事時地物的基本內容。

如，為什麼會辦理這場公投、提案內容、有哪些人提案、公投的時間地點等。



這個步驟的目的，是先通盤了解事件或議題本身的狀況。

我們只需要先知道事情本身的構成要素，所以找資料的時候，就可以鎖定相關的關鍵字去尋找，讓找出來的結果更為聚焦。

如「同婚公投 時間」、「同婚公投內容」等。

04 | 蒐集資料的方法

二、線：發展過程

接著按照時間軸

把事件的發展過程建立起來，了解背景因素與後續影響。

範例

STEP 1

在前一步了解事件構成時，已知 ¹公投的背景，是因為 ²2017 年大法官公布了第 748 號釋字，要求立法機關在兩年內要修改民法中的規定，或是制定相關的法律來保障同性婚姻的權利。



STEP 2

那就可以把大法官公布釋字也列為一個事件點；再往前，還可列出 ³2016 年的同志遊行、⁴2013 年多元成家草案進立法院等等；往後推的話，則可以列出 ⁵2019 年行政院提出法律草案，以及之後法案通過的影響等。



04 | 蒐集資料的方法

三、面：找出分別的立場與依據

順著這些抓出來的事件點，一一去找出它們背後存在哪些聲音，並且按照不同的立場進行分類。

範例

STEP 3

比如在 2013 年的時候，有人提出同性婚姻是基本人權，應該受到民法保障；有人認為，另外立專法也可以。

另外，有人則認為，同性婚姻目前非社會共識，還需要研究；也有人提出同性婚姻會影響生育率，或是違反道德倫理等等。如果可以找到特定的利益團體或政黨的意見，也都可以先列下來。

接著分類與排序，越接近縱軸上方的，是越支持同性婚姻合法化的；越下方的，則是越反對的。我們還可以進一步把這些聲音連接起來，去觀察某個群體或某個人，他們的立場、觀點有沒有隨著時間、事件而產生改變。



04 | 蒐集資料的方法

點線面開展法的好處

開展完成後，除了能完整的了解一個議題，還能觀察出一般人很難察覺的立場變化曲線。

比如是什麼事情，讓 2016 年後民進黨的立場變得更明確？或者是什麼或者是什麼事情，讓國民黨的態度開始軟化等等。

從整理出來的結果中，我們也更能抓出對方的形成這個立場的背景是什麼，是基於什麼時候、什麼事件下產生的；之後溝通的時候，能更好理解對方的想法。



經過點線面開展法的蒐集方式，事件脈絡更清晰，以及各種立場的演變，之後溝通的材料，也就更豐富。

05 | 如何形成觀點



如何想出符合自己價值觀，讓自己在講的時候全心相信的，這個「屬於自己」的觀點？
最關鍵的地方是，我們知道自己到底認同，或是不認同什麼，讓自己觀點中的每個角度，都符合我們自己的價值觀。

如何形成觀點？

範例 以「某動物園遭控，園內動物傷痕累累」事件，討論「動物園存廢」的議題。

STEP 1

延續點線面開展法，先展開



05 | 如何形成觀點

STEP 2

展開後，根據各點，藉由梳理是否認同的過程，釐清自己的立場

⚠ 為方便理解，僅以各事件點中，其中以「正方」觀點示範

① 「教育大眾認識動物的方法，最直接的就是到動物園走一遭，可以親眼看到真實的動物。」

假設，我認為確實有一定程度的教育意義，但以自己的經驗來說，又覺得娛樂意義大過教育，未必是最好認識動物的方法。

因此，我發現我沒有完全認同，因為我不肯定這是最好的做法。那如果不是最好的方法，有沒有替代品，比如 AR 技術等等的呢？

② 「動物受傷很正常、在野外環境動物也會受傷。」

對此觀點，我覺得很猶豫。首先是動物受傷的原因到底有沒有差異。

在動物園，因為幽閉環境受傷，跟在野外，因非人為因素受傷，能比較優劣嗎？

另外，就算野外中會受傷是正常的，就能合理化園中的受傷嗎？

暫時沒有答案的時候，我們就先略過這個提問，往下想想看。

後面的問題上，我想到就成立目的而言，是以照顧少量動物，提供近似自然的環境讓他們生存，以讓人觀賞生活樣態，藉此教育跟娛樂。

那麼，如果沒有給動物好的環境，甚至受傷了，代表會影響人們對動物的認知，比如原應展現狩獵、追逐等多元行為，卻因為環境限制，讓動物失去活力，這對觀賞者來說，反而會對動物有錯誤的理解，這就沒有回應到成立的目的了。

③ 「園方已經盡到最大可能照顧，沒辦法再改善什麼。」

我對這個說法也有點猶豫，最大可能照顧的意思是什麼？是指現有人力、空間下已經無法改變，還是這個動物不夠熱門，所以沒有足夠多的資源安排給他嗎？



- 可以多花點時間，把剩下的立場拿來質疑看看，看有沒有「有點不認同」的地方，有的話一定要往下去想原因。
- 這邊就能看出資料跟觀點的關係之深，所以，在前面的點線面開展法中，多蒐集不同的立場，非常有助於後續的觀點形成哦！

05 | 如何形成觀點

總結

我對於動物園是不是最好的教育方式存有疑慮，但在更好的替代方案出現前我可以接受他的存在；

而針對動物園中受傷跟野外受傷的區隔，我認為重點不是受傷的事實，而是教育的目的是否會受到影響。

進一步去整理這兩個想法，形成觀點：

我認為利用動物做教育是一定程度上合理的，但要在教育上能有良好的成效。如果成效不佳，造成錯誤的教育效果，失去設立時的意義，那動物園就失去存在的理由了。



如果沒有特別認同或不認同，也不確定要追問自己什麼，可能是因為，這些說法，都跟你的原有價值觀沒有太大關係。

這時，你可以嘗試：

- ① 去找尋更多立場，看有沒有你關心的事情在裡面？比如從動物研究、生態保育、物種延續等不同角度，去看動物園設立的原因等等。
- ② 也可以把事件切得更細，時間軸也拉得更長。比如去想很久以後的未來，動物園都不存在的話會怎樣，看看這些事件點中，有沒有你在意的東西。

06 | 如何深化觀點



觀點開展後，如何可以引導出更多深度觀點呢？

為什麼要深化觀點？

如果想要跟其他關注議題的人溝通，光是有觀點本身不夠。
因為每個人都不一樣，甚至光是想法略有不同就會批評來批評去。
因此，有了觀點之後，在跟別人討論之前，
我們還需要「深化觀點」，也就是說讓這個觀點能「經得起考驗」。

如何深化觀點？

一、運用反對立場，深化原有觀點

- 回顧「點線面開展法」中的整理，尤其是立場相反的觀點。
- 看看反對立場著重哪些面向，所提出的做法，解決了什麼問題。
- 回頭檢視自己的觀點，是否遺漏哪些問題未決，並看看其他立場的做法中，有哪些值得參考處。

舉例 「死刑存廢」（這個議題較複雜，為便於了解，這裡以簡例呈現，不能代表完整討論哦！）

解析 假設我們原本是支持：「因為，不這樣無法懲罰犯人，也沒辦法給家屬一個交代」。
而反對方，其一論述是：須避免「不可挽回的懲罰」。背後的脈絡是因為「冤獄」的問題。
只有在不執行死刑的狀況下，冤獄的當事人才有得到平反的機會。
自此，我們即可回頭檢視，在支持死刑的觀點下，該如何處理「冤獄」問題。如，面對冤獄，
可主張司法定罪流程，須改進，；或者主張，死刑犯應有法定冤獄上訴期；那也或許，我
主張冤獄在司法體系中，難以避免，不應該為了冤獄去調整刑罰。



- ① 從不同立場深化原有觀點時，你未必要跟他們用一樣的方式去面對，因為每個觀點背後的價值觀不同。但當面對的問題越來越多的時候，你的觀點就能變得越來越完整。
- ② 如果沒有一個明顯跟你相對、相反的觀點，也可以試著自己創造或反駁自己的論述，看看自己的觀點，會用什麼方式去面對其他觀點注重的問題。

06 | 如何深化觀點

二、接觸更真實的資料

- 發展觀點時，我們是根據自己的價值體系去思考，因此，有可能會太理想化，跟現實有點脫節。另外，在了解議題時，不同的人強調的面向之間，有所差異；因此，很難判斷實際狀況究竟如何。
- 當能接觸更真實的資料，如：去事件發生的地點，或與當事人交流時，可以觀察到許多文字外的細節，如現場環境，當事人的想法跟感情，或現有體制的難處等。
- 了解更多真實資料，更能幫助建構出「我們認為的事件」是什麼樣子；自此，要進一步調整、深化觀點，就更有素材可以幫助發想。

舉例 「太陽花學運」

解析 學運發生時，志祺剛好在當兵，只能接觸新聞；回到家，也聽家人說，這些學生很衝動，帶來混亂。

因此，感到非常疑惑。如果這麼混亂，為什麼有那麼多人支持？但如果只是「因為很多人支持」，就要作為判斷是否認同的理由，又經不起挑戰。

所以，後來志祺到學運現場一趟。發現不但沒有想象中的混亂，大家也是理性的表達訴求，討論為什麼反對，而這也能成為支持觀點的資料。

可以說在現場經歷了許多討論，現場秩序也良好，還獲得許多不同價值的碰撞，都對我的思考有很大的幫助等等。

06 | 如何深化觀點

三、藉已有的價值體系深化觀點

- 已有的價值體系，例如左、右派，哲學、經濟學、政治學……等各種原則、主義或思潮等。

舉例

以右派論述，檢視「移工受虐」議題

左、右派體系較複雜，為便於理解，簡單設定為：右派注重社會運作的效率、資本市場的自由度跟競爭；而左派注重平等、弱勢保障、永續環保等價值。

解析

假設我們對移工被性騷擾、虐待的新聞，觀點是：「政府應該要投入更多資源保障移工，移工也應該擁有更換雇主的權利」。

那試著從右派角度來看，我們這個觀點，有沒有回應到讓「社會運作更有效率」、「增加競爭力」等價值？或是會有哪些問題？

若政府投入資源保障移工，代表其他地方資源可能減少；但移工大多會回國，也意味著我們把投注給其他國家。另一方面，移工若可更換雇主，則可能產生大量摩擦性失業，而須把更多資源，投入在媒合職缺上；這件事本身沒有太多產出，對社會運作相對不利。

接著，就能進一步思考，如何降低這些問題。

像是，有沒有一個成本較低的保障方法，能對有不當行為的雇主，產生嚇阻作用，並避免投入的資源，排擠到其他項目；或者，思考移工需具備哪些條件，才有更換雇主的權利，並且跟既有的制度結合，讓更換過程效率更好。



- ① 這個方法相對困難，因為仰賴其他完整的背景知識，才能去想像這些經典的價值體系，會如何挑戰我們的觀點。
- ② 不過，我們大多會有自己熟悉的領域或科系，因此，通常能掌握「一種」價值體系，就可自此深化自己的觀點；習慣這個方法之後，再慢慢了解其他不同的價值體系。

深化觀點的心態

深化觀點時，其實也是更深入的了解不同的想法，以及其他觀點中最有力量的地方。此時也會發現，原有的觀點，相較之下不夠完整。因此，在深化觀點的過程中，一定要放下對既有觀點的堅持；擁抱改變，才有辦法藉著這個過程，讓你的觀點變得更好哦！

07 | 溝通表達原則



為什麼有理有據，溝通還是會失敗？
在了解完觀點的開展與深化後，可以怎樣更好的
跟他人溝通呢？繼續看下去吧！

為什麼要了解溝通原則？

表達過程中，總是很想「以理服人」，用正確的邏輯、證據，說服或建議對方，希望對方改變；但很多時候，不但沒辦法，可能還會有反效果。

溝通原則：認知失調

溝通不是講理論邏輯就好，首要原則是避免「認知失調」。

認知失調定義

當人在同一時間，產生兩種互相矛盾的想法時，所感受到的緊張、不適感；而為了排解這種不舒服的感受，人就有可能改變自己的行為、想法，來讓自己的認知回復到一致的狀態。

舉例 「核電議題」

解析 當支持核電的 A 說「沒有核能就一定會缺電」，反對核電的 B 可能反駁：「你知道供電現在很穩定嗎？」或「有各種替代能源方案，不可能會缺電」等。

但 A 過去可能為了捍衛自己的說法，投入很多時間跟心力去研究；就算 B 說的是對的，直接糾正 A 時，其實也好像在否定他過去相信的價值跟努力。

為了避免認知失調，A 就需要調適自己。而直接否定 B 說的，會比改變自己的立場，還要輕鬆。那麼，他就可能告訴自己，是 B 搞不清楚狀況！或是，B 就是心懷不軌，散播錯誤的言論。

所以，一但認知失調發生，幾乎宣告溝通失敗，千萬不要跟認知失調為敵。



不過別擔心，馬上來看看，可以如何避免認知失調吧！

07 | 溝通表達原則

如何避免認知失調

人的價值觀，通常是由多種立場組合而成。

比如說立場 A、B、C，這三件事情他都相信，中間交集處，就會是他深信不疑的信念。

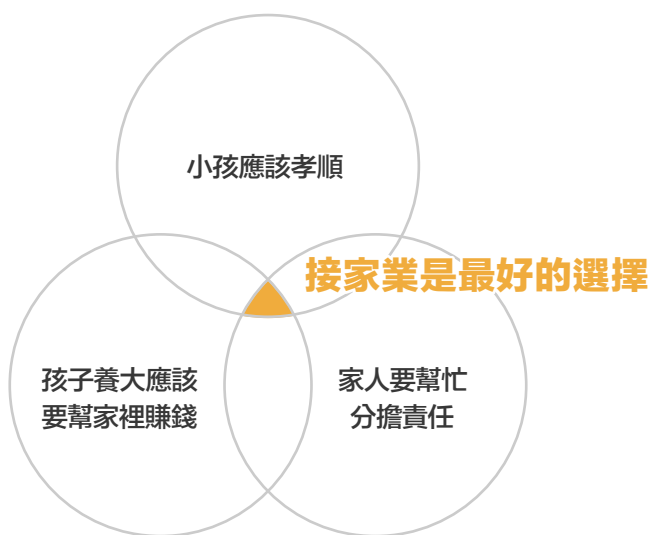
但相對的，也會有其他立場，是有可能讓他調整想法的；再加上，這些本來就是他們的立場，為此改變自己原本的信念，就不會造成太大的認知失調。

舉例

假設你畢業後，想要選擇自己喜歡的工作，但爸媽卻強烈反對，希望你照他們的想法，回來接家業。為什麼他們這樣認為呢？

解析

- 1 可能是由「小孩應該孝順」、「孩子養大應該要幫家裡賺錢」、「家人要幫忙分擔責任」這三個立場組成。這就構成他們相信「接家業是最好的選擇」這個核心信念。



但因為你不想接家業，所以你可能直觀地覺得這三個立場都有問題。

但如同我們前面說的，如果你直接針對這三點，反駁爸媽的想法，很有可能會造成他們認知失調，因為他們已經相信這些價值好幾十年了。

為了維護他們自己的價值體系跟認知，在你反駁的時候，他們很有可能會更強烈地反駁你的話，接下來，他們就有可能把你扭曲成是不孝順、不想承擔責任、沒出息等等的。所以，直接從這些立場切入，想要展開良好的溝通跟討論，基本上是很難的。

接續下一頁

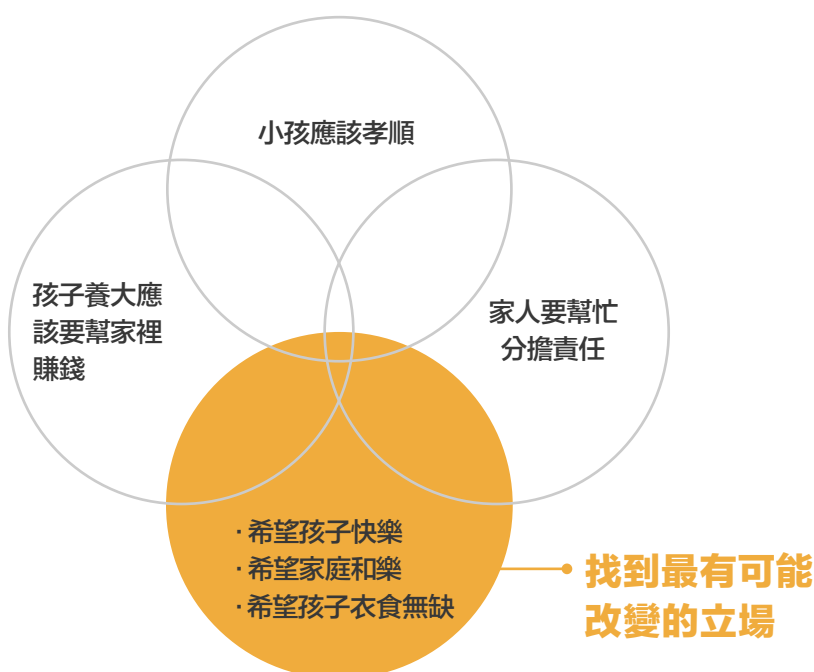
07 | 溝通表達原則

解析

- ② 但相對的，爸媽搞不好也有一些立場，最後可以導到「讓你做想做的工作」這個結論。例如，他們也「希望孩子快樂」、「希望家庭和樂」、「希望看到孩子賺很多錢」等等。

這時候，如果你從這些立場切入溝通，雖然他們還是希望你回來接家業，但最後可能會同意讓你去外面找工作。

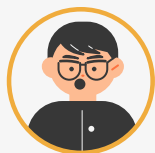
比如說，你可以說外面有一份不錯的工作機會，可以讓你有挑戰、有學習，也有不錯的收入，那他們或許會想說「好啦，如果這樣兒子會過得比較快樂，也可以賺比較多錢，那就讓他去闖闖看再說」，這個切入點對了，才有繼續溝通、討論的機會。



所以說，一個人可能會有個各種不同的立場，而如果我們要避免別人產生認知失調，就要從對方眾多的立場中，找到有可能導致他們改變的那個。

07 | 溝通表達原則

如何找到可能帶來改變的立場



很多人可能會從對方的職業、經驗、年齡，或是用一些普世價值開始猜起。但風險在於，一但猜錯，之後可能又會造成對方認知失調，反而錯失一次可以好好溝通的機會。

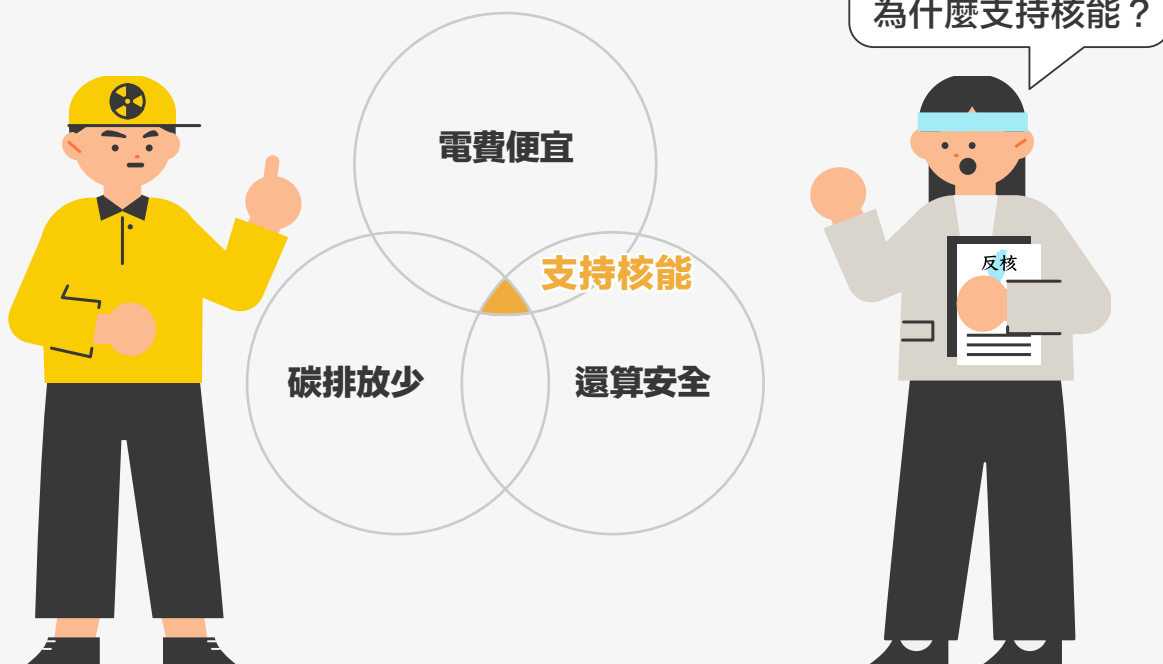
我們希望利用認知失調的概念，讓他們自己願意改變。所以，最有效率的做法，其實就是「直接問對方」。

我們認為可以分成三個步驟：

STEP 1 了解對議題的基本看法

像是為什麼支持、反對，或者覺得好處是什麼等。

如，問對方為什麼支持核能？可能會說因為電費便宜，碳排放少，或認為核電還算安全，從中了解它對議題的基本看法。此外，也需要知道在議題之外的其他立場，獲得更多的切入點。那要怎麼更進一步詢問對方議題之外的立場呢？



07 | 溝通表達原則

STEP 2 了解價值排序

像是詢問對方「電費便宜」、「碳排放少」，以及「安全性」這三者的
重要程度排序是什麼？也可以嘗試假設一些情境，幫助排序。

如，「數據顯示，風力比核能『更安全』，那還是會選擇支持核能嗎？
還是也會考慮風力發電？」如果對方還是會選擇核能，那就可以推測，
安全性不是他認為最重要的事情。

STEP 3 了解排序原因

如，對方排序後，覺得碳排放少最重要。就可以追問為什麼這個是優先
考量？對方可能會說，因為碳排放導致空污問題很嚴重，影響到他的生
活。到這裡，就可以知道，生活品質是他非常重視的。

之後，就能用生活品質作為切入點，來討論使用不同能源，對生活品質
的影響，像是使用綠能的國家，他們的空氣與生活品質，有什麼正向影
響等。

因為生活品質這個切入點，是他本來就比較在意的，而且討論主軸是
「能源對生活品質的影響」，而不是「你不應該支持核能」。所以，對
方就不會覺得自己受到挑戰、否定，也更有機會，讓他理解跟思考核能
之外的選項，進而改變原本的態度。



- 1 比起直接討論，先進行「詢問對方」的步驟，可以幫助你用對等的態度，去接觸跟理解不同立場的人。
- 2 把焦點放在對「人」的好奇，像是他的價值觀、立場形成的背景等，就有機會得到更多的溝通元素。

08 | 建立表達架構

為什麼要認識表達架構？

就算邏輯縝密、態度也很好，還是經常因為一句話讓人聽了不開心、不認同，導致對話無法順利進行。因此，雖然邏輯、態度都是很重要的表達能力，卻不一定每次都能帶來理想的結果。所以，接著，就讓我們認識，如何讓對話更順利的方式吧！

表達架構的原則

首先，溝通過程大致是以切入點為始。

而當認知失調出現，有可能就導致溝通結束、失敗。

因此，最重要的一點，是把會讓人認知失調的東西，放到整個溝通過程的最後；在這之前，則要盡可能避開。

進一步來說，你可以決定什麼時候，要讓對方好好的聽你講話、跟你討論，以及什麼時候，讓認知失調出現，結束對談。



具有這樣的思維，規劃出表達架構，也會讓你在溝通時，擁有更高的主導權。

08 | 建立表達架構

如何實現表達架構？

一、創造好的溝通情境

情境，指的是「想溝通的情緒」加上「適合溝通的環境」。

具體可分為兩步驟：

1 確認溝通意願

EX 問對方現在有沒有空聽你講某件事，要不要聊對某個議題的看法等等。

2 要制定溝通規則

EX 怎麼輪流發言，不能打斷或反駁等等。



建立規則，讓雙方有機會把話完整表達，並且也能好好傾聽，讓人感受到溝通時的尊重。

08 | 建立表達架構

安排內容的次序

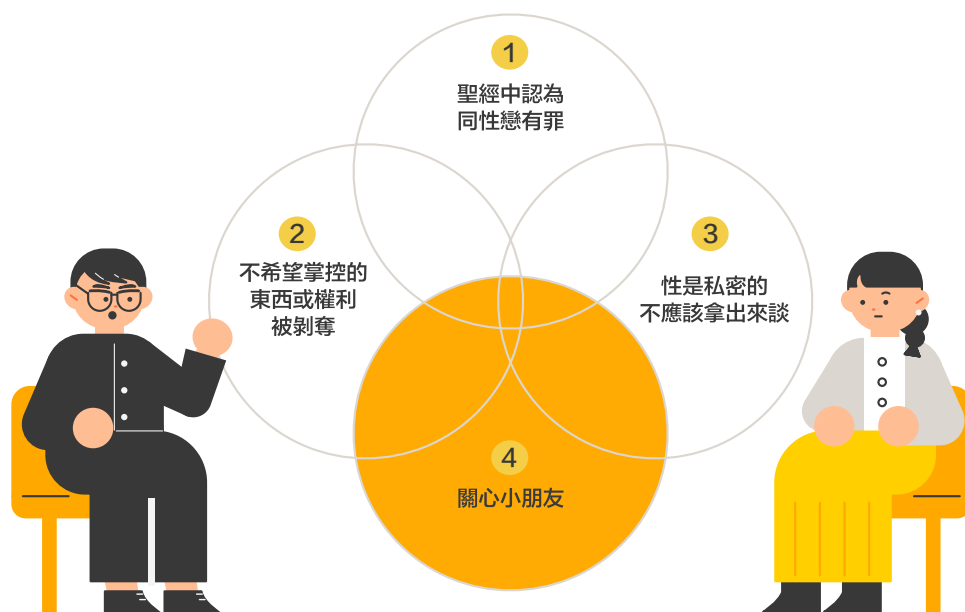
方式：先感性，後理性（客觀數據、理論或研究等）

舉例

以「與反對同婚者，溝通『同志領養小孩』」議題為例

解析

首先已抓出他的立場，基於這三個立場，他認為絕對不能接受同性戀的存在；但也發現，有另外一個立場是「關心小朋友」。



● 感性

從「關心小朋友」角度，以感性故事切入。如「我有一對同性朋友非常喜歡小孩，他們收入非常穩定，情緒管理也很成熟。每個週末去跟待領養的小孩相處時，小朋友看到他們，都要他們抱。但是，受到法規的限制，他們到現在還是不能收養孩子。這些小孩從小就沒有父母的關愛，也沒有體會過家庭的溫暖，遇到願意疼他們的人，卻不能在他們的關懷下成長，真的很可惜。我的朋友他們這麼喜歡小孩，卻不能領養，這幾年心都一直懸著，每次談到這件事都非常沮喪。」



用個案故事，較不須擔心有爭議。而因為這位反對同婚的人，也喜歡小朋友，較能感受到那種痛苦，理解這對同性朋友的感受。

接續下一頁

08 | 建立表達架構

- 理性

接著往下提出：「有研究說，同志扶養的小孩，跟異性家庭的孩子，在成長結果上並沒有什麼不同」等等。如果先被感性溝通過，他可能會理解「喜歡小孩，但不能領養的痛苦」。雖然他還不一定認同「同志領養小孩」，但比較有可能，願意了解與溝通。



更進一步的內容，像是是否支持同性領養等，之後再找機會談，避免認知落差繼續擴大。

注意事項

- 在溝通過程中，若發現雙方有人出現認知失調，就應該自己主動結束這次的對話。不要想跟認知失調抗衡。
比如說，再反駁對方試看看，或是糾正對方理解錯誤等。因為一旦做了這些事，反而會造更強烈的認知失調，進而影響到溝通體驗，也會破壞原本建立好的溝通情境。
- 能讓溝通成功的，絕對不是誰的立場對、誰的錯，也不是誰的講話技巧比較好，而是這個溝通情境，能不能被保護好，才能讓溝通有效進行。
- 維持好的溝通體驗，下次也才會想再繼續對話，長期下來，想法才會有交流跟產生影響。

09 | 課程結語

課程到最後，也許，大家會擔心自己，沒辦法說得夠好，或是，你想溝通的那個對象，好像沒辦法那麼順利的交流；甚至，可能也有人，早就在一次次的碰壁下，被磨掉很多信心。

為了解決這些問題，了解「如何合理的設定溝通目標」是很重要的。通常，溝通的最終目的，是希望對方改變舊想法，接受新的觀點。但每個人的認知與立場，都是經過幾十年的累積；不太可能靠一次聊天，一支影片，或一篇文章就改變。

更實際的作法，是把一個大溝通目標，拆解成許多階段性的小目標，漸進式地達成。

如，假設最終想達成的目標，「讓反對同婚的爸媽，轉而支持你」，就可以拆分為：

- 1 先了解爸媽反對的原因
- 2 釐清雙方資訊的落差
- 3 讓他們了解你的想法
- 4 讓他們思考支持的可能性等等

這麼一來，雖然看似每次溝通完，都沒有產生什麼驚人變化；但其實，每次的對話中，我們都蒐集到更多與對方有關的資料，從中可以更了解他們的立場跟在意的東西。那這些資訊，就可以再補充到我們的觀點中，讓下一次的出擊，有更高的成功機會。

透過這樣一次又一次的溝通，讓雙方的想法有不同的刺激，才是能合理達成目標的策略。

記得，每次都有信心再去溝通的人，就會是能夠創造改變的人。
就算過去曾經碰壁，也千萬不要灰心喔！

