害怕真實互動？線上互動技巧

財團法人「張老師」基金會
吳姮靜心理師與編輯群

記得在中學時期有一堂寫作課是教導我們如何撰寫一封書信，而在當時的高中生活中，流行親手寫信給素未謀面的人，分享生活點滴和心事，對於現在數位原住民的世代，「提筆寫信」可能僅僅是存在於中年級人生裡的青澀回憶。

3C改變了大家的生活，也改變了現代人的社交習慣，習慣於實體人際互動的中年人，以及擅長用手指頭來與人互動和溝通的年輕人，大家對於文字語言使用及網路上與人互動的習慣大不相同，也容易因世代差異衍生溝通的問題，因此，我們需要留意網路上人際互動應有的禮儀，避免讓自己踩到地雷而不自知，無形中成為不受歡迎的人。



以下情形請你思考一下，你會怎麼做呢?

情境1

與同辦公室的同事討論工作業務時，您會選擇站起來走到對方座位前跟他討論呢？還是透過分機、信件、通訊軟體私訊跟他討論呢？

情境2

同事間分享名產、一起訂飲料、說聲生日快樂、慶祝某項業務順利完成等狀況，是該在手機和電腦螢幕上透過文字、貼圖完成，還是真實的互動更可以帶來情誼間的交流?拉近人與人之間的距離?

廣義來說，只要是透過網路，不論是社交平台或社交軟體都算是線上互動。如何判斷適當且適合的互動方式呢？

最重要的原則考量依據就是「重要的事，當面講」。



什麼是重要的事？同一件事情因不同聲音、語氣、表情、對方的解讀與感受會有差異的，如果只從文字上閱讀容易造成誤解的可能建議當面講，即便是打通電話也比文字訊息能夠表達出自己對這件事情的重視程度。

通訊軟體裡的群組一堆，該怎麼拿捏回應時機和回應方式呢？

首先「避免當空氣」，也避免「過度刷存在感」。先確認群組的功能，是為了工作組成的群組(工作任務)，還是為了聯誼、交流組成的群組(情感連結)？群組的建立與結束若可以有個任務清楚說明，將能讓群組的發言與討論有清楚明確的方向，也能妥善維持人際間的界限，增加討論效率。在群組互動過程中，適時的給予回應、意見、交流經驗與想法，尤其被標註時更需要及時回應，避免長期潛水，能增進群組互動氣氛良好，減少成員間心裡的不適感與猜測。

在通訊軟體中，常見的狀況還有：加了朋友，卻不見得是朋友？

該如何拿捏人際距離，不因為方便而隨便傳送訊息是需要留意的事，通訊軟體的私訊不像過去的簡訊有字數限字和費用考量，需斟酌字句的使用是否明確恰當、精準傳達。私訊可以轉貼文章、傳輸影片、錄音留言等功能，容易讓人感到困擾的是：在海量的訊息中，如何過濾出重要訊息，分辨是閒聊還是重要討論，找出需要即時回應與處理的內容，這往往需靠自己的智慧分辨，還有經過經驗累積之後區辨哪些人、哪些群組的訊息，通常是需要留意的。

疫情下的產物，視訊要露臉還是關鏡頭？

參與視訊會議或課程時，是否開鏡頭的的判斷準則為配合會議規則及尊重的態度。疫情緩解後，部分會議或課程仍考量方便性而維持線上進行，對主管或講師來說，多數還是會希望看到員工開鏡頭，不僅有利於建立信任、瞭解進行過程中大家的參與狀況及反應，將能讓會議溝通更順暢，也能跨越時空隔閡，拉近彼此距離。

透過通訊軟體溝通互動既方便又省時，但也容易因網路上其他跳出的訊息或分頁而容易分心，少了實體接觸更增加了疏離感。因此，在能夠有機會實體接觸，透過真實的互動溝通、表達關心和重視時，不妨放下手機、離開電腦，好好和眼前這個人講話、感受對方此時此刻的狀態，會是個很特別珍貴的時刻，相信人與人互動的溫度和感受是任何科技無法取代的！

員工協助張老師員工協助方案諮詢
預約專線：2993-6180*35 信箱：S191210@CYC.TW
服務時間：週一至週五(上班日) 09:00-1200，14:00-17:00