慈濟中區隊輔訓練
說話藝術，愛與關懷

講師: 高明智(惟智)

2024年2月18日

一見面就歡喜
一分手就懷念

課程大綱

- 前言
- 打招呼的藝術——愜意遇到你
- 佛法的說話藝術——四攝法
- 服務業的說話藝術——案例
- 結語

愜意遇到你-看到你真歡喜

打招呼的藝術

- 打招呼是一種關懷
- 打招呼展現活力
- 打招呼表達真心
- 用歡喜心打招呼
- 打招呼拉近人與人的距離

一位銀行員的招呼

- 銀行員: 你今天來的很早喔！
- 客人:我家就住對面，送完我女兒上班就過來了。

進階版—用心打招呼

- 靜思散步學靜心
- 轉角處一盆花，天天經過竟然沒有看到，靜思散步時才發現，體會到自己不用心
- 第二天發生不可思議的一件事……

一位師姊的打招呼

- 資深合心師姊: 你今天的氣色很不好呢！
- 氣色不好師姊: 哭了，述說她早上受到的委屈……

What can I Do for you？

有什麼需要請告訴我，
很高興為您服務。

Jack生病開刀住院遇到一位好護士

佛法的說話藝術——四攝法

最佳關懷妙方
四攝法
這個世界因為有彼此的關懷，
而更加美麗動人。
人人都希望被關懷，
也希望關懷他人，但如何恰當合宜，
可是一門大學問。
佛法中有一個最佳妙方，對任何種族、
世代的人都適用，您不可不知！
布施
愛語
利行
同事
大法鼓 精選輯
YouTube DDMTV01 頻道

四攝法——四種影響他人的方法

- 布施
- 愛語
- 利行
- 同事

布施

布施

- **財施**，給人物質、財貨，對方若**需要**財就財施
- **法施**，給人方法、觀念，對方若**需要**法就法施
- **無畏施**，給人安心，不害怕，對方若**需要**無畏就無畏施

惟智醫療志工的經驗-1

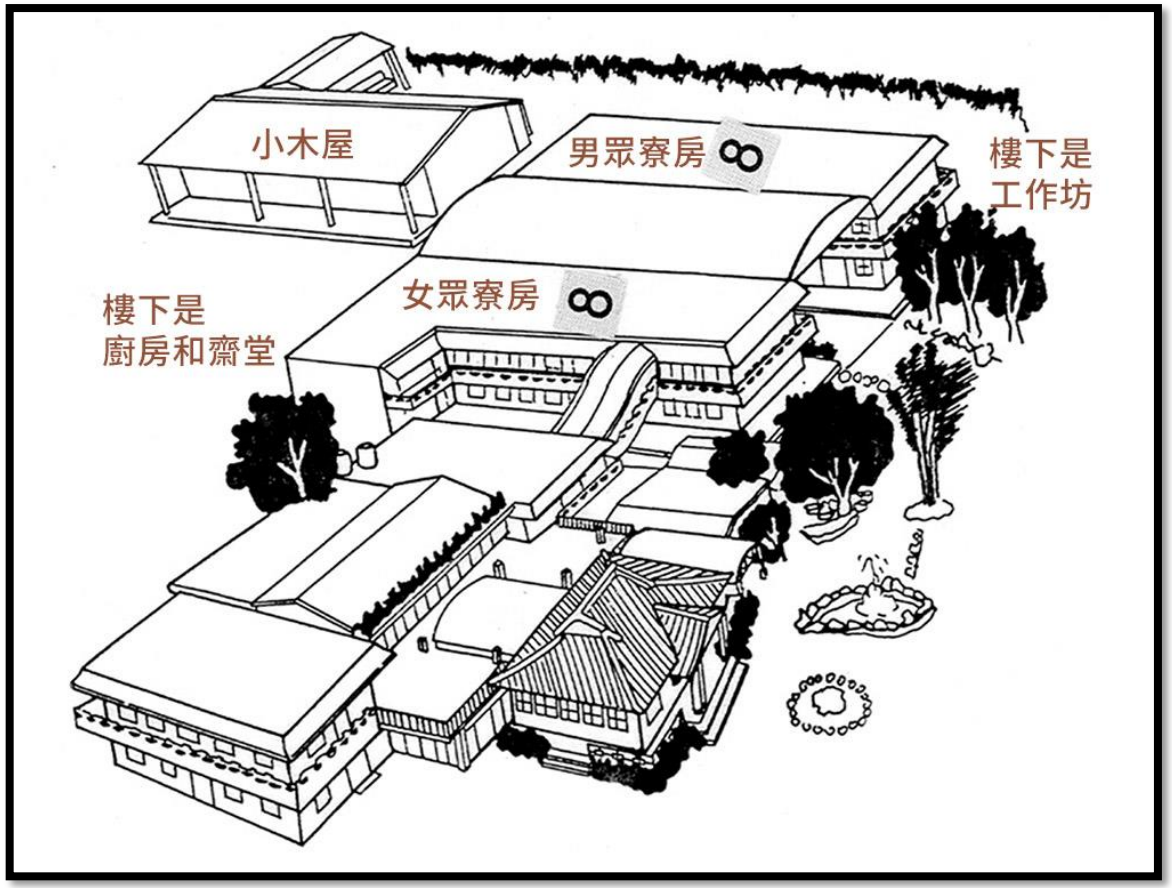
- 在花蓮慈院病例室當志工，搭電梯時，對於長者、行動遲緩的人、坐輪椅者說：「慢慢來，不要急。」
- 你會看到他們每個人臉上，立刻露出安心平和的感覺。
- 從此，不論是否當志工，不論在那裡，只要搭電梯都會注意到這些人，跟他們說慢慢來不要急。

惟智醫療志工的經驗-2

- 在台北慈院急診室當志工，每當推急診病人到住院病房樓層的時候，離開前都會以很真誠的心祝福這些病患大德早日康復。
- 每一位家屬及病患大德都非常的高興。

波斯國王
狩獵時
要求
一名女子
三次從井中打水
給他
洗腳水是溫的
洗臉水是涼的
喝的水是冰涼的
如此用心
獲冊封王妃

德蕾莎修女說「愛，是在別人的需要上看見自己的責任。」
Mother Teresa said:
"Love is in the needs of others to see their own responsibility."


小木屋
男眾寮房
樓下是
工作坊
女眾寮房
樓下是
廚房和齋堂

KOMATSU

Jack生病開刀住院不忘志工責任

「愛，是在別人的需要上看見自己的責任。」

大愛布施的公式

了解對方需求
付出關懷行動
感恩尊重態度
勇於承擔責任

愛的四要素

- 了解
- 關懷
- 尊重
- 責任

- 自律
- 專注
- 耐心
- 關心

--佛洛姆

實踐愛的四要素

愛語

愛語

- **慰喻語**，說好話，多說**溫暖人、支持人、感謝人、安慰人的話**
- **慶悅語**，依據對方的喜好與特性，及**當下時空的表現給予讚美**
- **勝益語**，說話要說到讓他**感受到你的真誠與善法，使人進步受益**

愛語

當人擔心害怕時，**慰喻語**

當人幸福快樂時，**慶悅語**

當人煩惱無助時，**勝益語**

隊輔的說話藝術

- 用溫暖的**慰喻語**開場，溫暖人心
- 說一些對他有用的**勝益語**，達成交流
- 看到對方的優點時，說一句**慶悅語**
- 成功的關鍵就是在對方的需求上看見自己的責任
- 要好好修練觀察對方的不同與了解需求

杉野芳子とドレメ

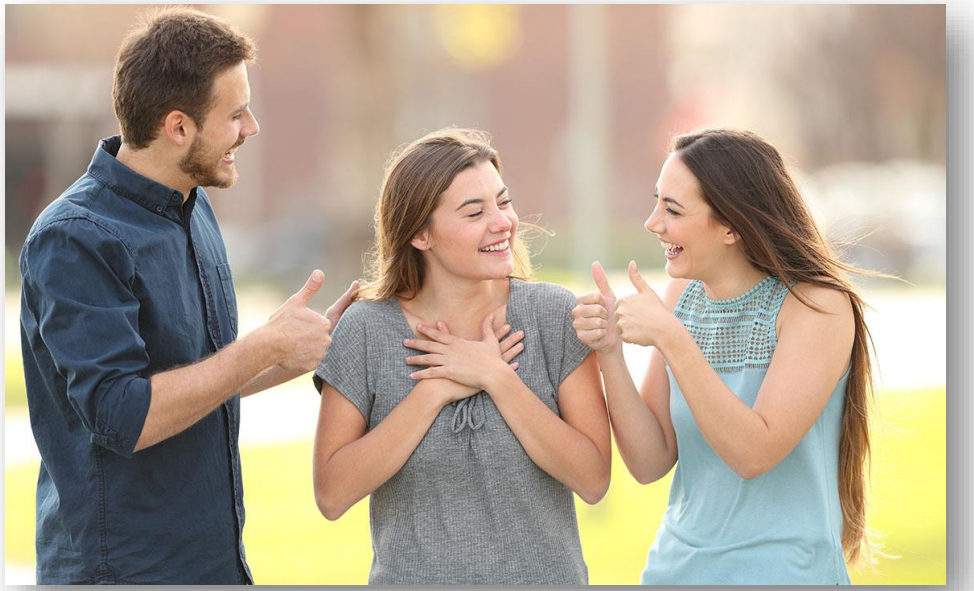
挑戦の精神、創造する力、自立する能力

PAGE TOP

高中美術老師
愛語的啟發

四大人際關係原則

- 不批評，不責備，不抱怨
- 給予真誠的讚美與感謝
- 引發他人心中的渴望
- 衷心讓別人覺得他很重要



讚美三原則

- 真誠
- 及時
- 具體

練習一：寫下一朵花的二十個優點

作業: 傳遞愛的訊息

- 請選一張卡片或是一張簡單的信紙或立貼
- 寫一句祝福、讚美、感恩、支持話給你旁邊的夥伴

敬愛的某某:

AAAA

BBBBB

CCCC

某某感恩合十
20240218

利行

利行

- **利眾生**，只要對眾生有利的，我就去做，做就對了
- **利成事**，只要能讓事情順利進展的，我就去做
- **利績效**，注意自己的身口意，保持都對大家有利的言行與意念

迪士尼樂園溝通的藝術—標示等待時間

Youtuber 說話的藝術
標題寫出
你最關心的事情

同事

同事

- **人同**，心行平等，打從心底相信**眾生平等，大家都是一家人**
- **法同**，表現出平等態度、做法，有同理心，**調和見解，同霑法益**
- **道同**，**一起做好事**，有福同享，共創雙贏，**共行菩薩道**

生活與工作
看見四攝法

布施，面目無瞋是布施

愛語，柔和善順的口氣

利行，不怕苦，不畏難

同事，愛己愛人好同事

四種影響他人的做法(四攝法)

布施

- 財施，給人物質、財貨，對方若需要財就財施
- 法施，給人方法、觀念，對方若需要法就法施
- 無畏施，給人安心，不害怕，對方若需要無畏就無畏施

愛語

- 慰喻語，說好話，多說溫暖人、支持人、感謝人、安慰人的話
- 慶悅語，依據對方的喜好與特性，及當下時空的表現給予讚美
- 勝益語，說話要說到讓他感受到你的真誠與善法，使人進步受益

利行

- 利眾生，只要對眾生有利的，我就去做，做就對了
- 利成事，只要能讓事情順利進展的，我就去做
- 利績效，注意自己的身口意，保持都對大家有利的言行與意念

同事

- 人同，心行平等，打從心底相信眾生平等，大家都是一家人
- 法同，表現出平等態度、做法，有同理心，調和見解，同霑法益
- 道同，一起做好事，有福同享，共創雙贏，共行菩薩道

服務業的說話藝術——案例

我最滿意的服務經驗-1

- 日本箱根富士屋 Fujiya Hotel

我最滿意的服務經驗-1

- 日本箱根富士屋 Fujiya Hotel
- 出發時忘了訂素食餐，入住報到時才說，已經是下午五點多了，而我們訂的是附早晚餐的和洋式套房，晚餐等級是類似精進料理的高級套餐，很多食材是要預先準備與製作才能供應，請問如果你是飯店主管，你要如何處理？

我最滿意的服務經驗-FUJIYA

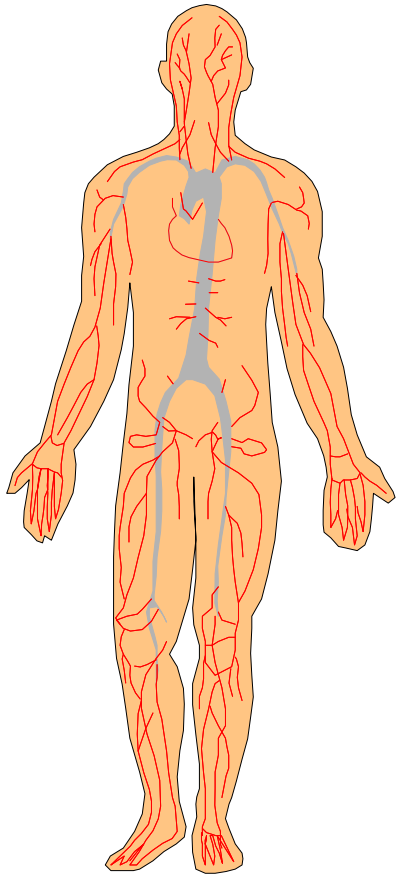
- 這個真實服務個案的啟發與學習？
- 他們為什麼可以做到讓人滿意給感動的服務？

改善人際溝通要多做

- 多包容
- 多用心
- 多傾聽
- 多表達
- 多耐心
- 多溝通

八個心手相連

- 被瞭解
- 被尊重
- 被關切
- 被同情
- 被讚許
- 被寬容
- 被商量
- 被幫助



人們喜歡

- 了解他的人
- 傾聽他心聲的人
- 尊重他的人
- 具幽默感的人
- 花時間陪他的人

雙向交流

我的學習與行動計劃

-
-
-
-
-
-
-

結語

- 靜思語說：「話多不如話少，話少不如話好。」
- 說好話就從打招呼開始，展現熱情與關懷。
- 多說愛語，多用心，展現耐心、喜心、專心、愛心，就會讓人家一見面就歡喜，一分手就懷念。

明月清風應無價
智者慧根覺有情

Thank You

奈普敦智慧平台
https://www.neptune-it.com/