溝通及人際技巧

人際溝通與說話技巧

人際溝通是什麼?

1. **<u>溝通是訊息的交換，是一個過程</u>**，其中包括：

a. 發訊者 (發出訊息的人)
b. 訊息— 發訊者向收訊息者傳達的事實、感覺等
c. 渠道— 傳送訊息的媒介，例如：面談、信件、e-mail
d. 接收者— 直接接收訊息的人

2. **<u>溝通的目的</u>：**

通過表達個人及聆聽別人的思想、感覺或有關資料等，以增加彼此了解及交流，減少磨擦，達致和諧人際關係。

3. **<u>溝通層次： 有五種程度深淺不同的層次</u>**

a. 應酬或閒談：「你食飯未呀？」或「你去街呀？」
b. 報導式談論：「今天 33 度，是今年最熱的一天呀！」
c. 分享個人的觀念或思想：「我認為這種做法不好！」
d. 分享個人感受：「當我知道這個消息後，我感到很不開心！」
e. 全面的個人分享，包括個人的感受、思想和價值觀等。

4. **<u>溝通的媒介：</u>**

a. 語言溝通：包括見面、電話交談、訪問、會議、演講、廣播等。
b. 非語言溝通：包括動作、手勢、坐姿、眼神、接觸和面部表情等。
c. 文字溝通：書信往來、便箋、報告、紀錄等。

如何進行良好的人際溝通?

進行良好溝通的秘訣就是知道 ***怎樣說*** 比 ***說甚麼*** 更重要得多。很多時被投訴的員工都是被指責說話時的 ***態度差*** 多於 ***內容錯***。

研究顯示，**聲音/語調 和 說話時的 表情/身體動作** 給對方留下的印象佔 90% 以上。因此，若要建立自己給對方的良好印象，和要產生說話的影響力，必須留意自己的語調、表情和動作。

身體語言 (55%)

✧ 包括目光接觸、面部表情、點頭、坐姿、身體動作、身體距離、衣著、飾物等。
✧ 由於你的一舉一動和臉部表情比你所使用的詞語威力要強 8 倍，所以必須意識到，並予以重視它的影響力。

聲調 (38%)

✧ 使用不同的語調、音高和語速，對於別人怎樣理解你所說的話是差別很大的。
✧ 你必須留意自己的聲調是否給人誠懇/親切、還是呼顯/反感的感覺。

內容 (7%)

✧ 語言內容在你所施加的影響中所佔的比例也許不高，但須記住，當身體語言、聲調的效果消減時，剩下的就只有傳達的信息內容了。

活動一　你聽我講 (身體語言)
活動二　握手看心理

有效的工作間溝通

1. 正規溝通 (Formal Communication)

   透過講座、小組討論、小組會議、個人見證 / 分享等。

2. 非正規溝通 (Informal Communication)

   透過茶點、用膳、閒談等增進個別及小組的成員互相了解。此外，管理學上的模擬練習及遊戲 (Simulation Exercises and Games) 亦是非常有用的。

與人相處的說話技巧

與人相處時，說話起很大的作用，這些作用可以是正面的，亦可以是負面的，負面的說話一出，可以令對方收聲、無趣、激氣．．．以下是這類型說話的一些例子：

i) 批判型：批評與挑剔、點名判判、分析、指桑罵槐
ii) 命令型：指揮、恐嚇、道德說教、多口、多多意見
iii) 打岔型：把話題岔開，分散他人注意力

溝通練習

非語言行為觀察表

範疇	負向指標	請✓		正向指標
眼神接觸	迴避之眼神接觸			自然之眼神接觸及眼球轉動
	老盯著看人			說話時會直望對方
	低下頭往下望			聆聽別人時會直望對方
	茫然之眼神			
身體姿勢	硬直的姿勢			稍為向前傾
	雙手交叉在胸前			鬆弛、自然的姿勢
	身體坐側			自然之手勢
	懶洋洋的坐姿			雙腳自然地舒展
	與人距離太近			
	與人距離太遠			
頭部及面動作	僵硬之表情			平靜之面部表情
	沒有笑容			自然、親切的笑容
	皺眉頭			適切地點頭
	誇張之面部表情			
	神情冷漠			
	不斷微笑			
說話音質	單調			音調悅耳
	太大聲			音量適中
	太細聲			說話不緩不急
	太快			流暢
	太慢			
	太多口頭禪			
小動作	撥頭髮□、玩手指□、玩筆或其他物件□、 腳部/手部微震□、其它: _____			

如何開展關係

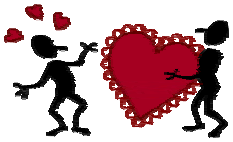
1. 基本要素：尊重、真誠、能易地而處

2. 信念上：相信關係有付出及收獲的
   相信正面行為會帶來正面結果
   相信不是每個人都一樣
   不是每個人都要喜歡你或憎恨你

3. 行為上：要付出時間，沒有不勞而獲
   適當地開放自己（開放不等於將所有東西都「攤」出來）
   願意提供及接受幫助

卡耐基 – 怎樣令人喜歡你的九點策略

1. 獻出真心，給予對方真誠關心
2. 莫忘了要笑逐顏開
3. 最悅耳的聲音一名字
4. 作一個優秀的聽者
5. 投人所好；談別人最關心的事； 勿亂踏「蜜蜂巢」
6. 由衷的讚美，令人感重要 → 滿足他人的「重要感」
7. 「鴻毛效應」
8. 「乞求小惠」
9. 「累施小惠」



辦公室處境練習

1. 當上司發覺你所打的英文信件錯漏百出，他表示不大高興，你會如何是好?

2. 當你發覺與你經常合作的同事跟你的想法不一樣時，你會點做?

3. 你今天工作不如意，被顧客投訴，以致心情極壞，這時候你會如何處理?

4. 如果你不喜歡某同事一些壞習慣 (例如：他經常說粗話)，與他相處時覺得不舒服，你會如何是好?

5. 有同事經常指指點點，着你做一些不是你工作範圍的事，你會如何處理?

6. 有一天，你主動與某同事打招呼，但他表現冷淡，你會有什麼反應?

— 完 —