



# 學習聆聽及說話表達的技巧

## 什麼是溝通

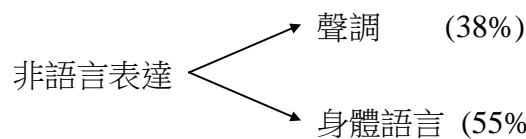
1. 溝通是信息的交換，由兩個/以上的人彼此發出的，接收的與認收的訊息所組成。溝通是一個過程，其中包括：
  - a. 發訊者（發出訊息的人）
  - b. 訊息—發訊者向收訊者傳達的事實、感覺等
  - c. 渠道—傳送訊息的媒介，例如：信件、面談
  - d. 接收者—直接接收訊息的人
2. 溝通的目的
  - a. 增加彼此瞭解， 交流，減少磨擦矛盾，達到和諧人際關係。
  - b. 通過表達個人意思、感覺或有關訊息資料等。
  - c. 在工作上能促進效率與培養合作精神。
  - d. 從「自覺」到「察覺」別人的感覺，從「聆聽」別人到「表達」自己。

## 溝通的層次

1. 溝通的層次：溝通有五種程度深淺不同的層次
    - a. 應酬或閒談：「你食飯未呀？」或「你去街呀？」
    - b. 報導式談論：「今天只得得八度，是今年最凍的一天呀！」
    - 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。
  2. 溝通的媒介：
    - 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、語錄等。
- \* 據估計：在一段人際溝通中，有 1/3 的意思是在講話的層次上所表達的，2/3 是在非言語的層次上傳達的。

## 溝通渠道(channels of communication)所佔的重要性

語言內容 (7%)



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

### 溝通的技巧與原則

要與人建立良好人際態度，溝通技巧及態度是非常重要的，要懂得如何表達和怎樣去聆聽別人的意思。

#### 1. 表達時要注意：

- 環境：要選擇合適的環境
- 時間：不宜在別人太繁忙的時候與人交談
- 表達方式要合宜：如對於一文化或階層的人，用另一個文化或階層的術語，就不可能有溝通
- 要留意對方的反應：
  - 對方有沒有準備接收你的訊息，可以從他們的面部表情、姿勢和說話的態度中表現出來
  - 要留意無意義的聽音

#### 2. 聆聽時要注意：

- 了解對方的說話內容：用字本身對很多不同的人有許多不同的意思，能夠引起不同的情緒反應，故此，如果有不明白時，我們最好要扼要覆述對方的說話一次，澄清其中有沒有誤會
- 了解對方的感受：要了解對方，除了明白字面的意思外，還要了解他背後的動機和感受，多體諒別人，能夠設身處地為他人著想，就容易建立良好的人際關係
- 態度：對方的話表現有興趣及留心傾聽，有「你接」、「積極性的回應」，才態給予親切的感覺

## 溝通的態度

除了懂得處理技巧外，還要培養良好的態度

- a. 關心別人，使別人容易開放自己
- b. 對人有信心，就可免猜忌
- c. 要有禮貌，尊重對方
- d. 要誠懇，不存心玩弄別人

## 溝通的障礙

- a. 自我因素：
  - i) 缺乏自信、自視過高，使人有在迫感
  - ii) 有敵對感覺
  - iii) 自我防衛，不開放自己
  - iv) 太多顧慮、成見/顧忌
  - v) 情緒障礙，過份悲傷/喜樂
  - vi) 用不合適的言語/態度
- b. 外在因素：
  - i) 言語不通
  - ii) 背景分歧
  - iii) 不合適的時間/環境

## 第一印象效應

當一個人在最初出現時給人一種正面或是中性的感覺 → 他往後的曝光次數愈多，愈會增加對方的好感。但假若當一個人在最初出現時給人一種負面的感覺時 → 他日後再出現時就容易惹人反感，或需花很長的時間才能改變別人對他負面的觀感。此效應在見工或升學面試的影響尤其重要

# 人際交往技巧

## 卡耐基－怎樣令人喜歡你九點策略

1. 獻出真心，給予對方真誠關心(Genuineness)
2. 莫忘了要笑逐顏開(Smiling expression)
3. 最悅耳的聲音－名字(Names)
4. 作一個優秀的聽者(Active listening)
5. 投人所好；談別人最關心的事；勿亂踏「蜜蜂巢」(Talking to other's interests, not your own)
6. 由衷的讚美，令人感到自己重要→滿足他人的「重要感」(Appreciating)
7. 「鴻毛效應」(Sharing foods, gifts, opinions)
8. 「乞求小惠」(Requesting help from "expertise")
9. 「累施小惠」(Lending support to others)

## 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 面部動作	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 <input type="checkbox"/> 、玩手指 <input type="checkbox"/> 、玩筆或其他物件 <input type="checkbox"/> 、腳部/手部微震 <input type="checkbox"/> 、其它: _____		

## 以下八種溝通技巧，你日常生活用了多少？

1. 聆聽：以尊重及接納的態度聆聽、不急於給予批評。
2. 澄清：詢問對方的觀點、立場、感受及需要、而非自以為了解對方。
3. 敏感度：觀察對方心情及反應、以達體諒。
4. 說出別人感受：以表達體恤及關懷。
5. 說出自己感受：使別人容易明白自己的感情。
6. 說出自己的希望：使別人了解自己的需要。
7. 分享：找適當的人談心事及商討解決困難的方法、避免自己鑽牛角尖。
8. 行動：將希望及想法在別人接受的情現下付諸行動、從實際經驗中進行檢討，並作改善。

	經常	普通	甚少
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			



## 新丁上任 — 成功雞精

當預備就業的同學獲得工作後，接踵而來便是一堆人事和工作上的適應問題。以下數點，對你熟習新環境和人事關係會有些幫助：

1. 上班要守時，衣著端莊齊整，切合身份及場合
2. 待人友善、溫和有禮，但不可過份親熱
3. 積極參與公司的社交活動，主動結交不同職級的同事
4. 與同事融洽相處，互相合作，不要獨來獨往和結成黨派
  
5. 不要急於表現自我，接受從低做起
6. 對於比較簡單、重複及瑣碎的工作，應耐心地做好
7. 集中精神工作，保持最佳狀態
8. 緊記公司或廠內成文及不成文的規例
9. 遵守上司的指示，完成所指派的工作，並清楚交待
10. 少說多聽，要虛心聽取別人的指導
11. 有不明白時應發問，不要胡亂憑己意而行，應向上司 / 同事請教
12. 面對做錯了工作的時候，應勇於認錯，勿推卸責任
  
13. 應公私分明，切勿私自使用公司財物
14. 慎防洩漏公司機密資料
15. 善用每一個訓練機會，主動學習，充實自己

## 成功毒藥

- 一) 說話多、工作少
- 二) 習慣性遲到早退、無故缺勤
- 三) 情緒不穩，亂發脾氣
- 四) 經常無事忙、借故往洗手間、外出做私人事情
- 五) 墨守成規
- 六) 不能與同事合作、易生衝突
- 七) 做一行、厭一行
- 八) 公物私用
- 九) 只顧個人利益、貪小便宜
- 十) 渾渾噩噩，主動久奉
- 十一) 講是非、愛批評
- 十二) 在工作場地嬉戲、賭博





## 辦公室人際關係 — EQ 測試

1. 當上司發覺你所打的英文信件錯漏百出，表現不悅，並指示你再重做，你會如何是好？
2. 當你發覺與你經常合作的同事跟你想法、行為及表現是不一樣時，你會點做？
3. 你送信遲了返回公司，看咗上司似乎不大高興，你會如何是好？
4. 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？
5. 如果你不喜歡某同事一些壞習慣，例如：他經常說人事非，與他相處時覺得很難忍受，你會如何處理？
6. 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？
7. 有一天，你主動與一名同事打招呼，但他表現冷淡，你會有什麼反應？