

人際溝通

Interpersonal Communication

溝通的意涵

992IPC02

MI4

Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

Min-Yuh Day

戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

2011-02-24

Syllabus

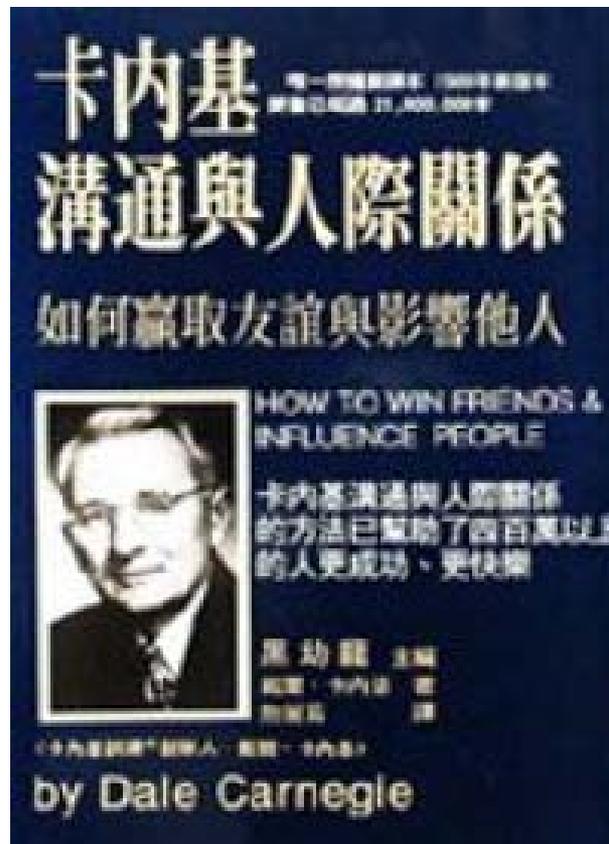
- | 週次 | 月／日 | 內容 (Subject/Topics) |
|----|-----------|---------------------|
| 1 | 100/02/17 | 人際溝通課程介紹 |
| 2 | 100/02/24 | 溝通的意涵 (Ch.1) |
| 3 | 100/03/03 | 職場溝通 |
| 4 | 100/03/10 | 商業溝通與科技 |
| 5 | 100/03/17 | 團隊溝通與會議技巧 |
| 6 | 100/03/24 | 跨文化的商業溝通 |
| 7 | 100/03/31 | 傾聽的藝術 |
| 8 | 100/04/07 | 教學行政觀摩日 |
| 9 | 100/04/14 | 說話與簡報技巧 |
| 10 | 100/04/21 | 期中考試週 |
| 11 | 100/04/28 | 非語言溝通 |
| 12 | 100/05/05 | 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 |
| 13 | 100/05/12 | 時間管理、情緒管理與壓力調適 |
| 14 | 100/05/19 | 衝突管理、協商與談判 |
| 15 | 100/05/26 | 畢業班考試 |

學習目標

- 溝通的基本概念
- 溝通模式及其基本的要件
- 舉手投足營造溝通情的重要性
- 自我表露與人際溝通的關係
- 學習如何善用溝通技巧

卡內基溝通與人際關係

How to win friends & influence people



處理人際關係的基本技巧

- 原則一：不批評、不責備、不抱怨
- 原則二：給予真誠的讚賞
- 原則三：引發他人心中的渴望

溝通 (Communication)

工作基本能力
(soft skills –
workplace basic
skills)

專業能力
(hard skills)

溝通

(Communication)

- 拉丁語Communis 和 Communicatus
 - Communis (public share)
 - 共通
 - 分享
 - Communicatus
 - 與他人交換

溝通的定義

- 溝通意指個人或組織一方經由語言或非語言的管道，運用語言、文字、訊號、肢體動作等媒介，將意見、態度、觀念、感情等訊息，傳遞給對方相互交換訊息的過程。

溝通的目的

- 促進彼此瞭解、建立共識、增進友誼、滿足需求、集思廣益、協調行動、激勵士氣，最後能完成目標。
- 使人與人之間創造更美好的**互動關係**，讓人類的生活更加**幸福**。
- 滿足人類的慾望，所以不論是對事情的控制慾望，或是民以食為天的食慾，或是一切你想要得到的東西，都必須藉由溝通來達成。

溝通模式

(1/5)

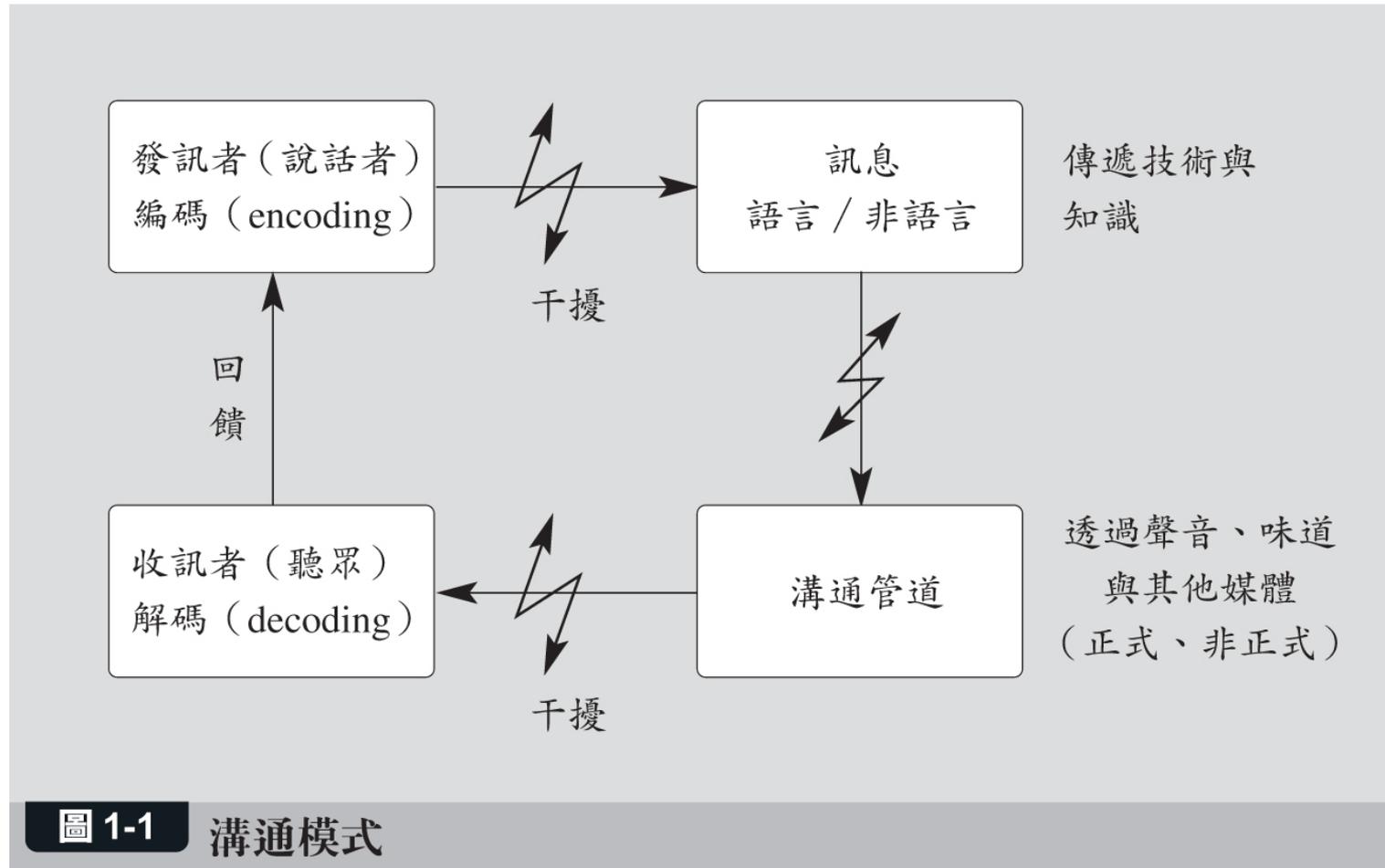


圖 1-1 溝通模式

溝通模式

(2/5)

- 編碼（encoding）
 - 訊息的發送者將想法轉譯為訊息的過程
- 管道（channel）
 - 訊息傳遞的路線與方式
 - 正式管道（formal channel）
 - 因應管理的需要而構建
 - 公司的組織架構
 - 非正式管道（informal channel）
 - 非工作相關的、任務的、社交性的或維持性的溝通

溝通模式

(3/5)

表 1.1 從不同溝通管道員工接受訊息的情形

管道	百分比
公司通訊 (newsletter)	71%
公佈欄 (bulletin board)	50%
e-mail	43%
全公司性固定會議 (regular companywide meetings)	36%
其他 (備忘錄、其他會議) others (memos, other meetings)	36%
沒有 (none)	14%

資料來源：Lahiff & Penrose. (1997). Business Communication Strategies and Skills. (5th ed.) pp.32. Upper Saddle River, NJ:Prentice Hall.

溝通模式

(4/5)

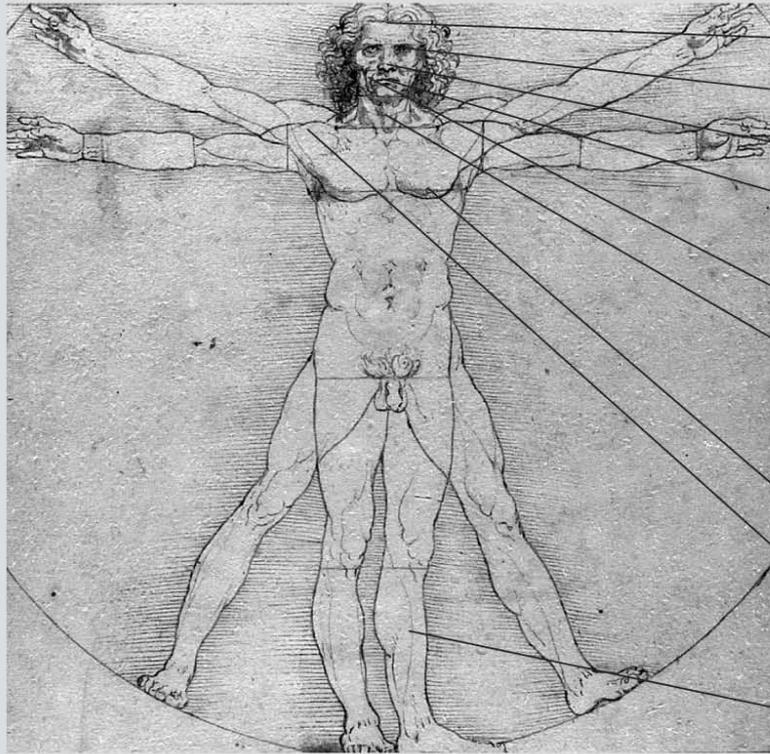
- 干擾 (noise)
 - 外在干擾包括聲音、設備等，讓溝通造成障礙的因素
 - 內在的干擾是指阻礙訊息接收的個人因素，包括收訊者的認知、態度、價值觀、心情等因素
- 解碼 (decoding)
 - 將訊息 (message) 轉譯為想法 (idea) 的步驟

溝通模式

(5/5)

- 回饋 (feedback)
 - 收訊者對訊息所做的回應
 - 可以是語言或非語言的
 - 通常以文字、口頭傳達或肢體語言方式表達

舉手投足營造溝通情



- 腦：保持清醒，整理成條理分明的重點。
- 眼：眼神接觸，溝通之始，察言觀色。
- 鼻：聞出溝通的氣氛是否和諧。
- 嘴：病從口入，禍從口出，多說實話、婉轉、好聽的話。
- 臉：自然、輕鬆、微笑。
- 頸：硬頸精神—在沒有利害關係下不宜太堅持；但面對不合情理之事則不受威脅，堅守原則。往往涉及職業道德。
- 心：關懷包容及感恩之心。
- 肩：寬、厚，承諾之事一肩承擔，負責到底。
- 腳：主動，放下身段，移尊就教。

資料來源：江文雄（民 87）。走過領導的關卡—學校行政領導技巧。第八章人際圓融話溝通。
pp. 190-195。台北：五南圖書出版股份有限公司。

圖片來源：維基共享資源。

圖 1-2 舉手投足營造溝通情

人際溝通常見的障礙

- 溝通雙方缺乏誠信
- 主觀意志太強、以偏蓋全或刻板印象
- 缺乏說話技巧
- 只聽自己想聽的、各說各話
- 缺乏充裕的時間
- 缺乏傾聽技巧
- 情緒影響
- 實體環境影響

自我表露

(self-disclosure)

- 將內心**感受**和**訊息**，
與他人**分享**的**過程**。

和自己溝通

我

me

周哈里窗

(Johari Window)

(Joseph Luft & Harry Ingham, 1969)

自己知道

自己未知

(開放我)

(盲目我)

別人知道

公開領域
公眾我
(Open)

盲目領域
背脊我
(Blind)

別人不知道

(隱私我)

隱藏領域
隱藏我
(Hidden)

未知領域
潛在我
(Unknown)

(未知我)

防衛性行為 (Defensive behaviors) 與支持性行為 (Supportive behaviors)

(Jack Gibb, 1961)

表 1-2 防衛性與支持性行為之比較

防衛性的行為	支持性的行為
評價 (evaluation)	描述 (description)
優越 (superiority)	平等 (equality)
確定 (certainty)	協商 (provisionalism)
情緒中立 (centrality)	同理心 (empathy)
控制 (control)	問題導向 (problem orientation)
謀略 (strategy)	自發 (spontaneity)

建設性批評

- 建設性的批評是一種糾正性的**協助**，公允的批評可以**幫助**行為者，**瞭解**自己的缺點或是不盡理想之處。

溝通的專注行為

- 面向對方（squarely；S）
- 開放的姿勢（open；O）
- 身體上半身適當向對方前傾（lean；L）
- 眼神適當注視對方（eye contact；E）
- 保持身體輕鬆自然（relex；R）

溝通是需要學習的

- 同理心
 - 設身處地的為他人著想
- 尊重與接納
 - 將對方視為一個獨立的個體，尊重對方的感受與經驗，並以接納的心態面對
- 真誠
 - 發自內心、自在、誠懇和自發的行為與態度。
- 讚美
 - 應給與誠心誠意、發自內心且恰如其分的讚美。

Summary

- 溝通的基本概念
- 溝通模式及其基本的要件
- 舉手投足營造溝通情的重要性
- 自我表露與人際溝通的關係
- 學習如何善用溝通技巧

References

- 溫玲玉，商業溝通，2010，前程
- 詹麗茹，黑幼龍，卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡