

人際溝通

Interpersonal Communication

992IPC01

MI4

四 7,8 14:10-16:00 B712

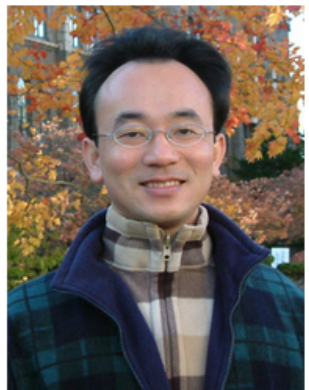
淡江大學資訊管理系

戴敏育

Min-Yuh Day

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

2011-02-17



戴敏育 博士 (Min-Yuh Day, Ph.D.)

專任助理教授
淡江大學 資訊管理學系

電話：02-26215656 #2347
傳真：02-26209737
研究室：I716 (覺生綜合大樓) [\[Office Hour\]](#)
地址：25137 新北市淡水區英專路151號
Email：myday@mail.im.tku.edu.tw
網址：<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

[\[簡介\]](#) | [教育](#) | [研究](#) | [論文發表](#) | [教學](#) | [學術活動](#) | [\[English Version\]](#)

簡介 (Vita):

戴敏育博士目前是淡江大學資管系專任助理教授。他於2011年加入淡江大學專任教師之前，曾任職於中央研究院資訊科學研究所智慧型代理人系統實驗室博士後研究員。他於2010年取得國立台灣大學資訊管理博士學位，他在淡江大學資訊管理學系取得碩士學位。他目前的研究興趣包括知識管理 (Knowledge Management)、電子商務 (Electronic Commerce)、資訊系統評量 (Information Systems Evaluation)、社會媒體服務 (Social Media Service)、問答系統 (Question Answering Systems)、資料與文字探勘 (Data Mining and Text Mining)、生物醫學資訊 (Biomedical Informatics)。他的學術研究論文已發表在Information & Management, Decision Support Systems, Integrated Computer-Aided Engineering, ACM Transactions on Asian Language Information Processing等國際期刊和許多國際研討會論文集。

教育 (Education):

- 博士 國立台灣大學資訊管理研究所 (2001-2010)
博士論文：社交網路服務使用者滿意度評量模式之研究
- 碩士 淡江大學資訊管理研究所 (1993-1995)
碩士論文：應用遺傳演算法發展模糊預測之研究 - 以銷售預測為例
- 學士 淡江大學資訊管理學系 (1989-1993)

我學到的幸福

原來，存款的數字不如親友的溫度！

(商業周刊出刊日：2011-01-31)

2011年，99%的人許願比去年更幸福，

但，你知道你的幸福拼圖少了哪一塊嗎？

根據研究，人際關係品質是重要的幸福感指標。

其實，幸福是需要練習的，

從今天起，檢視你的幸福存摺，

做一個幸福的人吧！



人際溝通

Interpersonal Communication

幸福

Happiness

課程資訊

- 課程名稱：人際溝通
(INTERPERSONAL COMMUNICATION)
- 授課教師：戴敏育 (Min-Yuh Day)
- 開課系級：資管四 (MI4)
- 開課資料：選修 單學期 2學分
- 上課時間：週四 7, 8 (Thu 14:10-16:00)
- 上課教室：B712

人際溝通 課程介紹

- 人際溝通基本概念及技巧
- 著重在商業上專業與效率的表達
- 課程內容包括
 - 基本溝通
 - 口語溝通
 - 就業溝通
 - 成功溝通

授課進度表

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
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

教材課本

- 商業溝通，溫玲玉 著，2010，前程
- 參考書籍
 - 人際關係與溝通，Verderber et al. 著，黃鈴媚等譯，2007，前程
 - 人際溝通，DeVito 著，洪英正、錢玉芬 譯，2003，學富

學期成績計算方式

- 期中考成績：30 %
- 期末考成績：30 %
- 作業成績：10 %（期末作業：1 篇）
- 其他（課堂參與報告及討論表現）：30 %

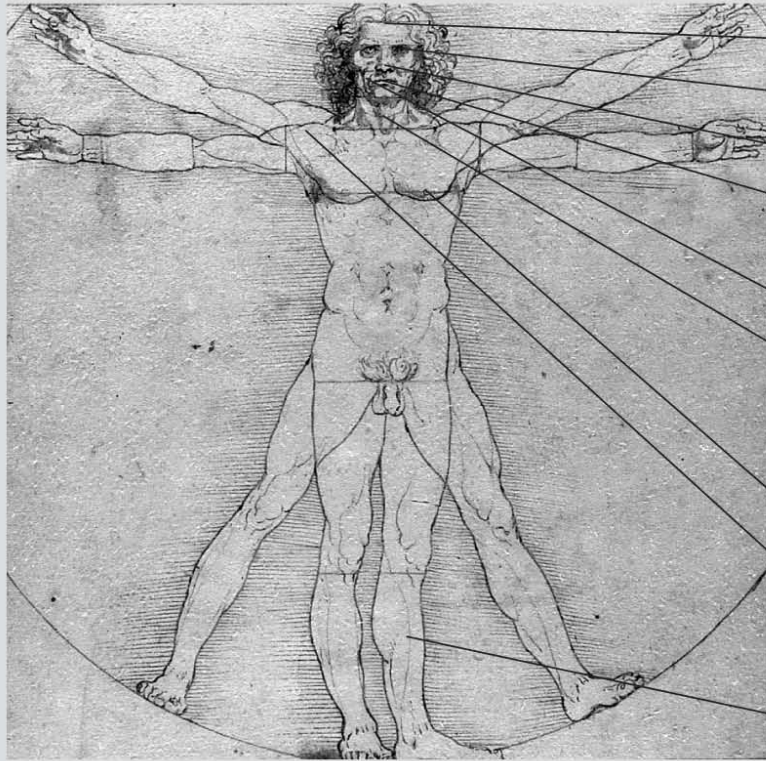
溝通的定義

- 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。

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

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。

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)

幸福

Happiness

快樂

Happy

Contact Information

戴敏育 博士 (Min-Yuh Day, Ph.D.)

專任助理教授

淡江大學 資訊管理學系

電話：02-26215656 #2347

傳真：02-26209737

研究室：I716 (覺生綜合大樓) [[Office Hour](#)]

地址：25137 新北市淡水區英專路151號

Email：myday@mail.im.tku.edu.tw

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