



人際關係與職場溝通技巧

黃衣莉

yilihuang1222@gmail.com

2017.07.14

1

人際與溝通大關聯



2

人際關係的定義

人際關係是指人與人交往關係的總稱，是因交往而構成相互依存和相互聯繫的社會關係

包括親屬關係、朋友關係、同學關係、師生關係、僱傭關係、同事及領導與被領導關係等

3

人際關係的重要性

人際關係對每個人的情緒、生活、工作有很大的影響，甚至對組織氣氛、組織溝通、組織運作、組織效率及個人與組織之關係均有極大的影響。

4

mic 人際行為目標

自我目標

- 展現自我能力，維護自我的良好形象

關係目標

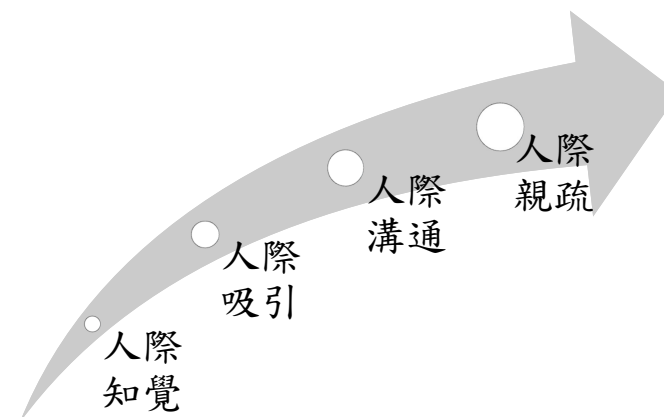
- 建立、維持和增進與他人的關係

工具目標

- 贏得他人的順從，取得可用的資源和利益

5

人際互動過程



6

溝通與協調大不同



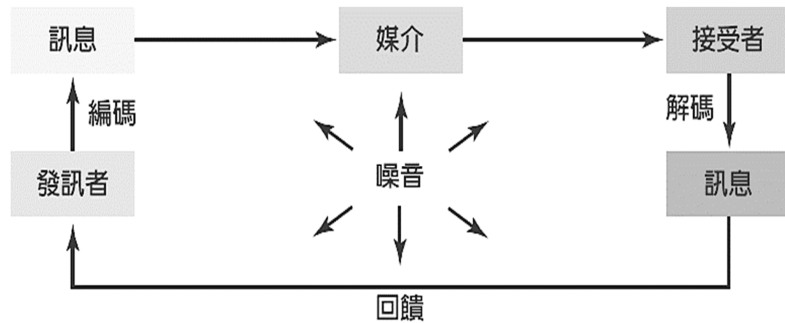
7

mic 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

8

溝通的過程



9

完美溝通

- 收訊者所認知到的想法與觀念，和送訊者所欲傳達的是完全一樣的
- 指清楚瞭解訊息的內容，而不是指對訊息的同意

10

mic 協調的定義

指各方為達成同意所進行的任何作為

協調一定要會溝通

互信是協調的基礎

11

mic 協調的目的

- 取得一致行動
- 爭取配合
- 瞭解狀況
- 獲得諒解

12

溝通

- 將訊息由一人傳遞給另一人
- 兩人或兩人以上（群體）相互間的訊息交流行為

協調

- 成員為順利執行工作/任務時，針對某一問題或狀況與相關人員交換意見，以取得觀點與行動一致的過程
- 以一對一或會議方式進行

13

人格特質與有效應對



14

DISC人格特質應對

__型

- 講重點
- 直言需求、問題
- 聽他的意見
- 給予重視

__型

- 繞圈子
- 歸納重點
- 重視感覺、氣氛
- 給予認同

__型

- 有耐心
- 引導瞭解需求
- 提供步驟
- 給予關懷

__型

- 實事求是
- 冷靜理性反應問題
- 邏輯
- 數據

15

傾聽與表達的技巧



16

mic 溝通的影響力

- 非語言溝通(肢體語言)：____%
- 臉部表情、姿勢、動作
- 聲音、語調：____%
- 說話內容(措辭)：____%



17

非語言溝通技術

肢體方面：

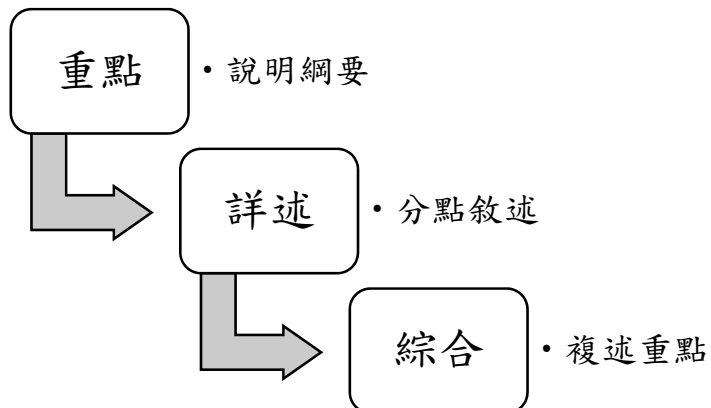
- ❖ 以中等速度說話
- ❖ 語調平穩
- ❖ 平視或微微仰視
- ❖ 眼神自然接觸
- ❖ 身體面向對方傾靠

傾聽技巧：

- ❖ 集中注意力
- ❖ 配合節奏點頭附和
- ❖ 複述要點
- ❖ 耐心聽等暫停
- ❖ 需要記就記

18

表達三部曲



19

有效回饋

正面的回饋：

How：做了或說了什麼
What：有什麼正面結果

有待改善的回饋：

Why：做了或說了什麼，結果如何
How：建議改成這樣說或這樣做
What：做了或說了之後的正面結果

20

溝通加分技巧



21

尊重

原則：真誠、明確

使用時機：
肯定表現良好、感謝提供協助、認同努力、鼓勵創新的想法等

22

同理

原則：事實、感覺

使用時機：
對方高興時、對方不高興時、心情起伏時

23

參與

原則：開放式問題、
開放心胸

使用時機：
需要集思廣義、對方被冷落或不發言、尋求專業意見、分配任務等

24