

二十一世紀 青年軟實力研習營

—有效溝通+彼此信任

講師:高明智

2017年5月28日

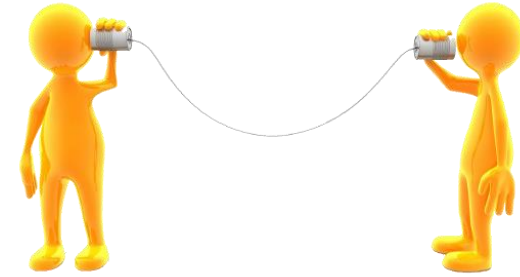


課程大綱

- 圓桌問答，破疑解惑(一問一答)
- 人際互動，溝通品質(人際曼陀羅+生日排序)
- 人際圓融，人見人愛(行為問卷)
- 用心感受，專注傾聽(講授啟發)
- 團隊連結，溝通協調(服務大競賽)
- 溝通無礙，共事之道(講授啟發)
- 合和互協，人人同心(信任衝刺)



訓練目標



- 能夠正確的理解自己與別人互動的影響，進而使用正確的思惟模式與溝通行為。
- 學習尊重他人、專注傾聽、包容善解，有效的溝通，可以帶來團隊和諧與氣氛。
- 都能展現良好工作關係的行為，做好溝通協調，凝聚團隊共識，提升管理的績效。

圓桌問答，破疑解惑



Note















人際曼陀羅

找一位做事謹慎重 分析的人	發現一位伙伴的優點	找一位重視效率又 果斷的人
尋找一位生肖或星 座相同的人	收到一位伙伴的祝福	尋找一位興趣相同 的伙伴
找一位做人隨和很 平易的人	學習一位伙伴的座右銘	找一位反應快速愛 表現的人

溝通體驗--生日排序















行為問卷的研討與學習







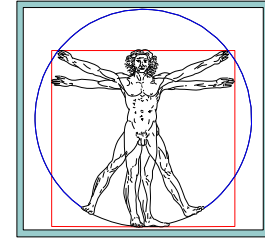








21世紀需要的五種能力



-
- 付出力 (Power of Giving)
 - 付出無所求，還要說感恩
 - 口才力 (Power of Voice)
 - 口說好話，多說愛語
 - 結盟力 (Power of Partnering)
 - 愛與關懷，廣結善緣
 - 創新力 (Power of Innovation)
 - 苟日新，又日新，精進不懈
 - 承擔力 (Power of Commitment)
 - 勇於承擔，樂於配合

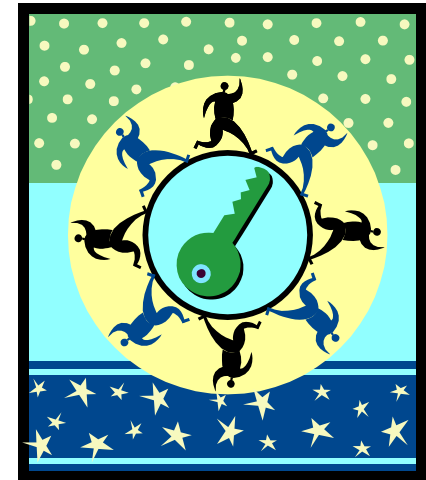
資源相同，結果不同

□ R1 → R2 → R3

□ R1 Resource(資源)

□ R2 _____

□ R3 Result(結果)



一牽成，二好運，三才情

- 一舉，二運，三本事
- 一牽成，二好運，三才情
- 影響一生的三要素：「人際關係、機運、能力」
- 能力好、人際關係好：左右逢源
- 機運好、人際關係好：貴人相助
- 能力好、機運好：才華得展

希望看到那人家看不到的

感受那人家感受不到的

成就那人家不可能成就的

Hope sees the invisible,
feels the intangible and
achieves the impossible.

領導是一種希望工程，自我修練看到希望的能力，再修練帶領眾人也看到希望。

這個個案的主角在人際溝通上出了什麼樣的問題，
正確的做法應該如何？















這個影片給我們的啟發與學習？















分析與分享

□ 媽媽的角色 當下的想法(信念)，感受(情緒)?







□ 孩童的角色 感受(情緒)與衝擊後形成的想法(信念)?





你的心得感想與運用?















愛的四要素



了解

關懷

尊重

責任

自律

專注

耐心

關心

--佛洛姆

實踐愛的四要素

改善人際溝通要多做

- 多包容
- 多用心
- 多傾聽
- 多表達
- 多耐心
- 多溝通



八個心手相連

□ 被瞭解

□ 被尊重

□ 被關切

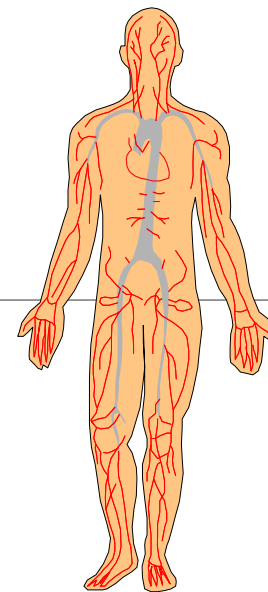
□ 被同情

□ 被讚許

□ 被寬容

□ 被商量

□ 被幫助



增進人際關係的方法

- 自我接納，擁有自信自尊與自我滿意。
- 接納別人，真正承認別人的存在是重要的
- 不可為增進自己的滿足感，而使他人蒙羞
- 真誠的關心別人，並付諸行動
- 誠心的讚美，善意的批評
- 多與人溝通，適時表示自己的意見
- 細心聆聽別人的意見，表示興趣
- 發展與表現互補關係
- 培養幽默感與自我解嘲



人們喜歡

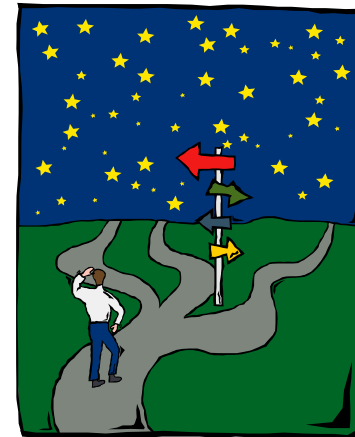
- 了解他的人
- 傾聽他心聲的人
- 尊重他的人
- 具幽默感的人
- 花時間陪他的人



激發心中的渴望

請記住與你談話的人，他對於他自己、他的需求以及他的問題比對你及你的問題，興趣大得多。

—卡內基名言



重複一次別人的話















重複一次別人的話

- 只顧著_____對方，這稱為吵架
- _____一次別人的話，是積極的溝通。
- 如果是要解決問題，就應該誠心_____，以_____導向取代_____導向。
- 您也可以使用「_____？」來做探詢對焦與確認。
- 避免使用_____的字眼。

專注的傾聽(心得)















我專注的是什麼？

□ 活在當下，真惜每一分每一秒。我該傾聽與關懷身邊最親密的人的什麼聲音？









團隊連結，溝通協調—人生撲克牌



為什麼我們的效率可以提升？















我的學習與應用











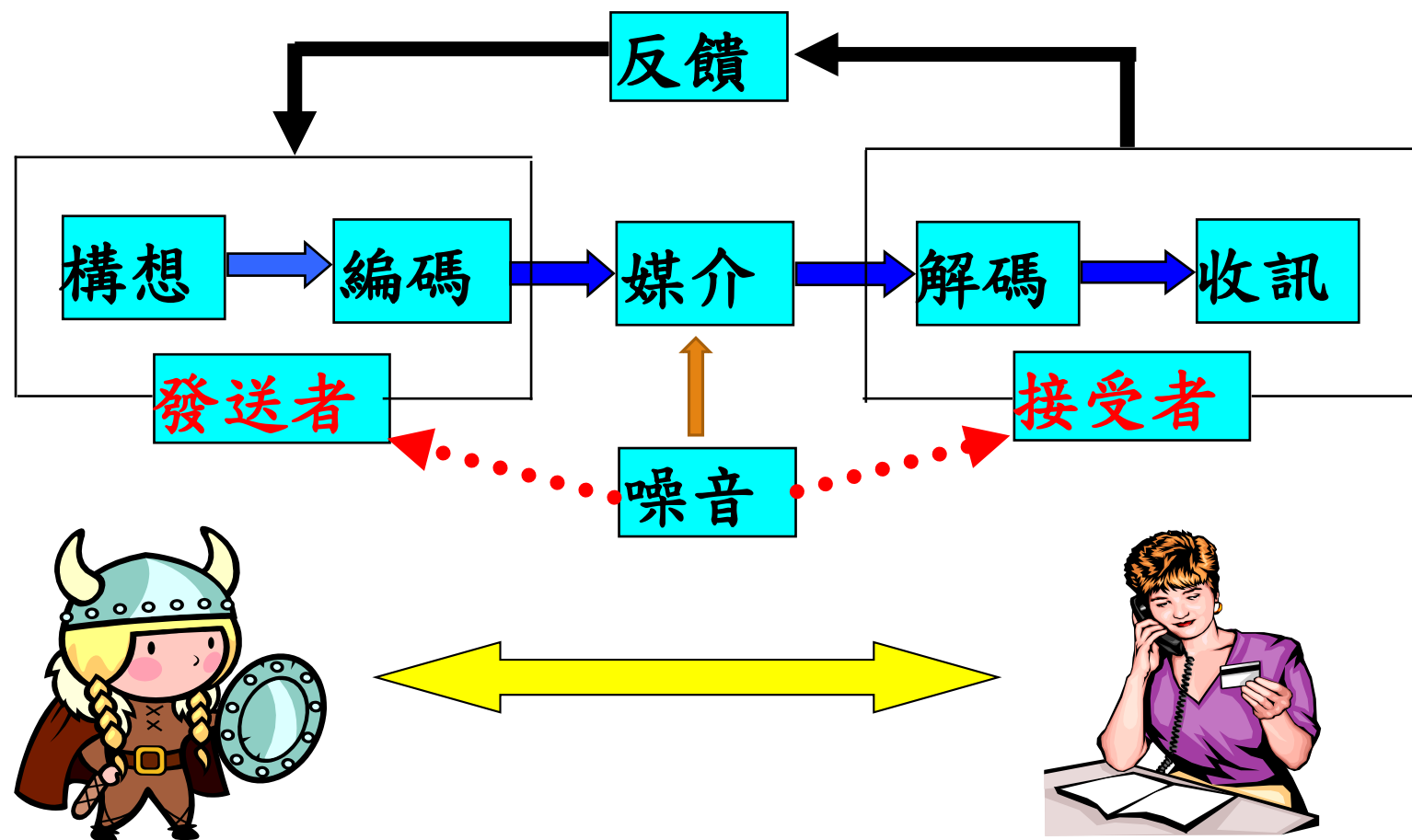




溝通無礙，共事之道



溝通的模型



不同溝通工具的適用情境

符號：◎－優，○－可，△－差

溝通工具 適合程度	書面文件	電話	語音留言	e-mail	現場開會	網站論壇 Blog	面對面溝通	發簡訊	Line 社群溝通	共筆平台	視訊會議	資料共享平台
臨時請假	--	◎	△	△	--	△	--	○	○	△	--	△
報告例行事項	◎	△	△	◎	○	○	△	△	○	◎	◎	○
告知突發狀況	△	◎	△	○	△	△	◎	◎	◎	△	△	△
討論創新事項	△	○	△	△	◎	○	◎	△	△	◎	○	△

不同溝通工具的適用情境

符號：◎－優，○－可，△－差

溝通工具適合程度	書面文件	電話	語音留言	e-mail	開會	網站	面對面溝通	發簡訊	Line 社群溝通	共筆平台	視訊會議	資料共享平台
取得支持	△	○	△	△	◎	△						
建立共識	△	○	△	△	◎	△						
調停衝突	△	○	△	△	◎	△						
解開誤會	△	◎	△	△	○	△						
糾正負面的行為	△	○	△	○	◎	△						
表達支持與感謝	◎	○	○	◎	○	△						
鼓勵創造性思考	○	△	△	◎	△或◎	△						
反諷陳述	△	○	○	△	◎	△						
傳遞參考檔	◎	△	△	△	△	◎						
強化某人的權威	◎	○	△	△	◎	○						
提供永久記錄	◎	△	△	◎	△	◎						
保持機密	○	◎	○	△	◎	△						
傳遞簡易資訊	△	○	◎	◎	○	△						
提出問題	△	○	◎	◎	△	△						
提出簡易要求	△	△	◎	◎	△	△						
下達複雜的指令	△	△	△	○	◎	○						
對多人發言	○	△	◎或△	○	△	◎						

溝通的目的

- 不在改變對方-- 你不能預設底線
- 在互相瞭解--先傾聽，再自我表露
- 在建立有意義的關係



良好的溝通

- 溝通的意義和時機與氣氛和感覺相關
- 態度與情緒:好態度循環好情緒
- 好互動形成好結果
- 同理心是掌握他人的情感的關鍵



改善溝通三方向

- 使用對方語言，讓雙方契合。
- 了解習性，明確的溝通。
- 管理上不斷要求，建立溝通機制。



共事之道



- **想想別人需要你什麼**。發掘別人對你期望什麼？你又能為他們效勞什麼？他們仰賴你什麼樣的想法、資訊、知識？反過來你又對他們期望些什麼？
- **主動前去確認彼此的期望**。不要認為別人有讀心術，可以一眼看穿你的心。對我顯而易見的事，別人可能一無所知。
- **不要陷入知識份子的自大**。想想別人需要什麼，然後用他們可以瞭解的話來表達。在現代這個社會，每個人都是某方面的專家，然而也是更多方面的門外漢。讓別人瞭解自己是知識份子的職責。
- --彼得杜拉克

同事相處之道



- 工作中最痛苦的，莫過於想討好每一個人
- 你不可能討每一個人的歡心
- 肯定同事的工作價值是同事相處之道
- 儘量看到同事工作的價值，才能減少工作上的紛爭

人際關係七個條件

促進人際關係

自我接納

接納別人

幽默與自我解嘲

信任

關心

傾聽

互補關係

阻礙人際關係

自我否定

自我中心

嘲弄別人

懷疑

不關心

不傾聽

單打獨鬥

溝通的文化



- 公司也極力在營造一個關懷，感恩，自我負責，互相肯定的文化
- 由主管率先以身作則
- 多說「是否有什麼困難」「有什麼需要協助的」「謝謝您」「你做得很好」
- 剛開始，大家都覺得很假，然而當生命開始感受到那一絲絲的關懷，肯定不知不覺的自己也開始能流露真誠的關懷。

合和互協，人人同心——信任衝刺



在過程中，衝刺前、後有什麼樣的心情，
一開始與完成後有什麼不同？















信任是如何形成的？在甚麼樣的條件下？















我的學習與運用











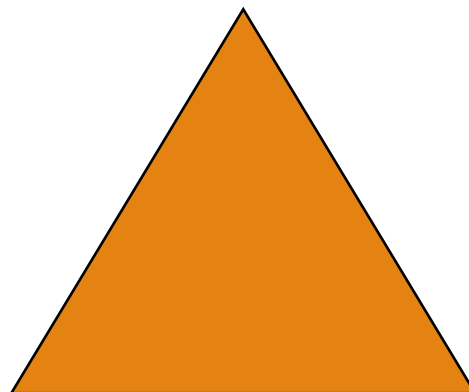




信任的鐵三角

團隊能動的引擎
團隊生命力的靈魂

真誠（價值／信念／態度）



（目標／成果）結果

關心（行為／行動）

信任的三角形

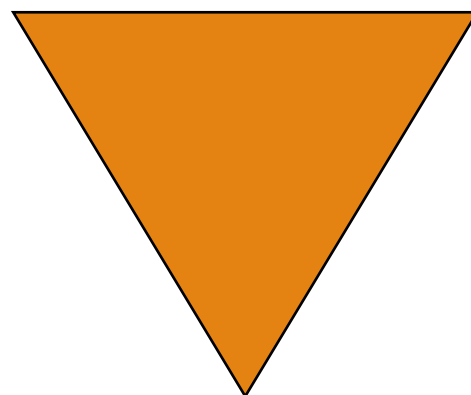
團隊力量擴散
的要素

(自信自尊/專業能力)

信任自己

(全然的信任)

信任別人



值得信任

信任的基礎/信用額度

我的學習與改善計劃















明月清風應無價
智者慧根覺有情

Neptune

感恩

奈普敦論壇

<http://www.neptuner.666forum.tw/>

電子信箱 jack01823@gmail.com

