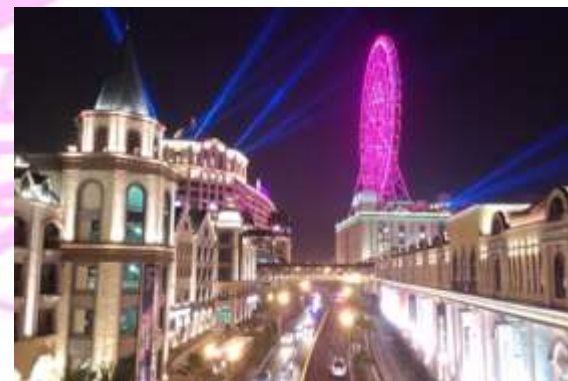


溝通技巧

(人際關係之經營)



益揚顧問有限公司
高級資深顧問
邱斐彥



115.09.12志願服務成長訓練課程

台南市志願服務推廣中心/社團法人台灣青年社會服務推展協會

The background of the slide features a large, faint watermark of the E-DA WORLD logo. The logo consists of a stylized 'E' and 'DA' in a circular arrangement, with the Chinese characters '現代世界' (Modern World) written in a cursive font below it, and 'E-DA WORLD' in a sans-serif font at the bottom.

◎ 課程大綱

- 1.人際溝通的原則與技巧
- 2.有效的人際溝通與人脈的建立
- 3.拓展與經營人脈

E-DA WORLD

做人處事

- ✿ 做人

做人→好人→把人做對→做對的人

- ✿ 對人

相識→相知→互重→相惜

- ✿ 做事

做完→做好→把事做對→做對的事

維持人際關係

謙卑
接受
支持
感恩



溝通的目的

傳達信息

表達情感

建立關係

達成目標

E-DA WORLD

溝通的原則

- ✿ 說法-明確說出想法
- ✿ 立場-不批評、不攻訐、不惡言、不責備、不抱怨
- ✿ 原則-互敬、互重、互諒
- ✿ 認知-不要預設結論「照我的」
承認錯誤或澄清誤解並不難
情緒中要暫時中斷、不要做決定

5W1H溝通

WHO+

WHY+

WHEN+

WHERE+

WHAT+

HOW

人-事-時-地-物-如何

溝通的技巧

- ✿ 學習溝通
- ✿ 專注聆聽
- ✿ 眼神相視
- ✿ 耐心傾聽
- ✿ 同理感受
- ✿ 記住要點
- ✿ 重述確認
- ✿ 回饋想法
- ✿ 保持聯繫

良好的溝通原則

- ✿ 保持微笑
- ✿ 多多讚美
- ✿ 專注傾聽
- ✿ 謙虛提問
- ✿ 尊重對方
- ✿ 雙向溝通
- ✿ 就事論事
- ✿ 態度坦誠
- ✿ 簡潔扼要
- ✿ 控制時間

正能量人際關係 的建立

- ✿ 尊重與體諒
- ✿ 善解與包容
- ✿ 關懷與支持
- ✿ 鼓勵與讚美
- ✿ 肯定與欣賞

E-DA WORLD

說話的藝術

- ✿ 急事~慢慢說
- ✿ 大事~清楚說
- ✿ 小事~幽默說
- ✿ 沒把握的事~謹慎說
- ✿ 不清楚的事~別胡說
- ✿ 做不到的事~別亂說
- ✿ 傷害人的事~不能說

溝通的信念

思想若改變，言語就會改變；
言語若改變，行動就會改變；
行動若改變，習慣就會改變；
習慣若改變，性格就會改變；
性格若改變，人生就會改變。

拓展人脈

- ✿ 建立人脈 -
並非與對方存在何種關係
而是能否帶給對方何種利益
- ✿ 所謂「利益」 -
利用彼此資源創造雙贏效益

E-DA WORLD

拓展人脈

✿ 拓展人脈-

經驗比你多的人

關係比你好的人

實力比你強的人

✿ 吸引人脈-

自信、誠信、可靠、內涵

人脈語錄

- ✿ 跟對人 做對事
- ✿ 學問好 不如會做事
- 會做事 不如會做人
- 會做人 不如做功德

E-DA WORLD

人脈經營技巧

- ✿ 縮小自己 勇於承擔
- ✿ 以退為進 以問代答
- ✿ 以平常心 輕鬆看淡
- ✿ 惦惦做 悠悠做 甘願做歡喜受

E-DA WORLD