



學習聆聽及說話表達的技巧

學習目標

學員明白在溝通時表達自己及耐心聆聽對方的重要性

完成課程後，學員能舉出：

- 兩個在溝通時協助表達自己的方法及好處（如在見工、銷售或與同事合作時）
- 兩個在溝通時不耐心聆聽對方的例子及壞處（如對顧客、同事、家人或朋友）
- 避免在與人溝通時，予對方產生負面感覺或引起誤會的兩個方法。（如對顧客、同事、家人或朋友）

溝通的目的

通過表達個人及聆聽別人的思想、感覺或有關資料等，以增加彼此了解及交流，減少磨擦，達致和諧人際關係。

良好溝通的好處及方法

好處

- 讓對方較易理解自己的背景資料、優點及強項。
- 在人際衝突時，增進彼此理解；讓對方了解自己的原因、想法，避免誤會，減少磨擦矛盾、達到和諧人際關係
- 在工作上能促進效率與培養合作精神。

方法

- 積極聆聽技巧，如微笑、點頭、眼神接觸、上身微微傾前、簡述對方的說話內容。
- 待對方說完並停頓後才回應
- 自我開放，提供背景資料。

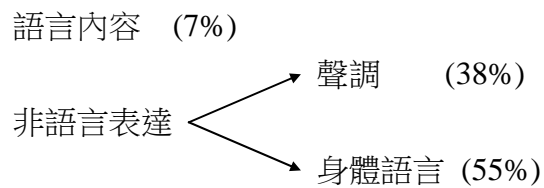
活動一 口是心非（表裡一致）

活動二 你聽我講（身體語言）

活動三 四人夜話

活動四 握手看心理

溝通渠道(channels of communication)所佔的重要性



包括: 目光接觸、面部表情、點頭、坐姿、身體動作、身體距離、衣著、飾物等

研究顯示, **聲音/語調** 和 **說話時的 表情/身體動作** 給對方留下的印象佔 90% 以上。因此, 若要建立自己給對方的良好印象, 和要產生說話的影響力, 必須留意自己的語調、表情和動作。

身體語言 (55%)

- ◇ 包括目光接觸、面部表情、點頭、坐姿、身體動作、身體距離、衣著、飾物等。
- ◇ 由於你的一舉一動和臉部表情比你所使用的詞語威力要強 8 倍, 所以必須意識到, 並予以重視它的影響力。

聲調 (38%)

- ◇ 使用不同的語調、音高和語速, 對於別人怎樣理解你所說的話是差別很大的。
- ◇ 你必須留意自己的聲調是否給人誠懇/親切、還是呼顯/反感的感覺。

內容 (7%)

- ◇ 語言內容在你所施加的影響中所佔的比例也許不高, 但須記住, 當身體語言、聲調的效果消滅時, 剩下的就只有傳達的信息內容了。

溝通的技巧與原則

要與人建立良好人際態度, 溝通技巧及態度是非常重要的, 要懂得如何表達和怎樣去聆聽別人的意思。

1. 表達時要注意:

- 環境: 要選擇合適的環境
- 時間: 不宜在別人太繁忙的時候與人交談
- 表達方式要合宜: 如對於一文化或階層的人, 用另一個文化或階層的術語, 就不可能有溝通
- 要留意對方的反應:
 - 對方有沒有準備接收你的訊息, 可以從他們的面部表情、姿勢和說話的態度中表現出來

2. 聆聽時要注意：

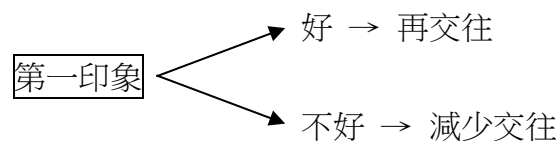
- a. 了解對方的說話內容：用字本身對很多不同的人有許多不同的意思，能夠引起不同的情緒反應，故此，如果有不明白時，我們最好要扼要覆述對方的說話一次，澄清其中有沒有誤會。
- b. 了解對方的感受：要了解對方，除了明白字面的意思外，還要了解他背後的動機和感受，多體諒別人，能夠設身處地為他人著想，就容易建立良好的人際關係。
- c. 態度：對方的話表現有興趣及留心傾聽，有積極性的回應，才能給予對方切的感覺。

第一印象效應

當一個人在最初出現時給人一種正面或是中性的感覺 → 他往後的曝光次數愈多，愈會增加對方的好感。

但假若當一個人在最初出現時給人一種負面的感覺時 → 他日後再出現時就容易惹人反感，或需花很長的時間才能改變別人對他負面的觀感。

此效應在見工或升學面試的影響尤其重要。



開門七件事 — 如何在見工時建立良好的第一印象

1. 叩門
2. 點頭 + 招呼
5. 稱呼
2. 微笑
4. 坐下
6. 處理握手

卡耐基 — 怎樣令人喜歡你八點策略

1. 獻出真心，給予對方真誠關心(Genuineness)
2. 莫忘了要笑逐顏開 (Smiling expression)
3. 最悅耳的聲音－名字 (Names)
 - 如何牢記別人的名字 (面孔名字記憶法)
4. 作一個優秀的聽者 (Active listening)
5. 投人所好；談別人最關心的事；勿亂踏「蜜蜂巢」(Talking to other's interests, not your own)
6. 由衷的讚美，令人感到自己重要→滿足他人的「重要感」(Appreciating)
7. 「鴻毛效應」(Sharing foods, gifts, opinions)
8. 「累施小惠」(Lending support to others)

非語言行為觀察表

4 人一組，兩人對話，兩人觀察

範疇	負向指標	請 <input checked="" type="checkbox"/>	正向指標
眼神接觸	迴避之眼神接觸	<input type="checkbox"/>	自然之眼神接觸及眼球轉動
	老盯著看人	<input type="checkbox"/>	說話時會直望對方
	低下頭往下望	<input type="checkbox"/>	聆聽別人時會直望對方
	茫然之眼神	<input type="checkbox"/>	
身體姿勢	硬直的姿勢	<input type="checkbox"/>	稍為向前傾
	雙手交叉在胸前	<input type="checkbox"/>	鬆弛、自然的姿勢
	身體坐側	<input type="checkbox"/>	自然之手勢
	懶洋洋的坐姿	<input type="checkbox"/>	雙腳自然地舒展
	與人距離太近	<input type="checkbox"/>	
	與人距離太遠	<input type="checkbox"/>	
頭部及面部動作	僵硬之表情	<input type="checkbox"/>	平靜之面部表情
	沒有笑容	<input type="checkbox"/>	自然、親切的笑容
	皺眉頭	<input type="checkbox"/>	適切地點頭
	誇張之面部表情	<input type="checkbox"/>	
	神情冷漠	<input type="checkbox"/>	
	不斷微笑	<input type="checkbox"/>	
說話音質	單調	<input type="checkbox"/>	音調悅耳
	太大聲	<input type="checkbox"/>	音量適中
	太細聲	<input type="checkbox"/>	說話不緩不急
	太快	<input type="checkbox"/>	流暢
	太慢	<input type="checkbox"/>	
	太多口頭禪	<input type="checkbox"/>	
小動作	撥頭髮 <input type="checkbox"/> 、玩手指 <input type="checkbox"/> 、玩筆或其他物件 <input type="checkbox"/> 、腳部/手部微震 <input type="checkbox"/> 、其它: _____		

課後評核

姓名：_____

班別：20061BS001

學習溝通時表達自己及耐心聆聽對方的重要性

請舉出：

1. 兩個在溝通時協助表達自己的方法及好處（如在見工、銷售或與同事合作時）

2. 兩個在溝通時不耐心聆聽對方的例子及壞處（如在見工、銷售或與同事合作時）

3. 避免在與人溝通時，予對方產生負面感覺或引起誤會的兩個方法（如在見工、銷售或與同事合作時）。

4. 三種良好和負面的身體語言

良好：_____

負面：_____

5. 五種在面試時快速建立良好的第一印象的方法

— 完 —