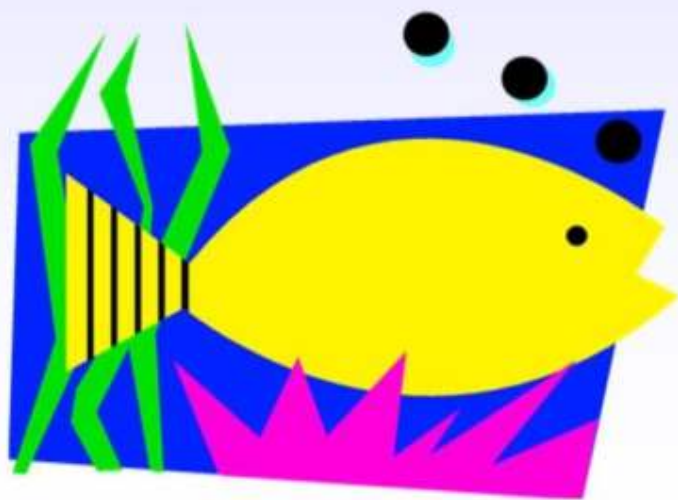


和 *谐* 生活、高效工作 ——

沟通与人际风格运用



何谓理想的沟通



愉快的感觉

双赢

互惠的传递



关系忠诚度

沟通的种类

自我沟通

人际沟通

大众沟通



自我沟通

A + B = C

事件

信念

结果

正面/负面

积极/消极

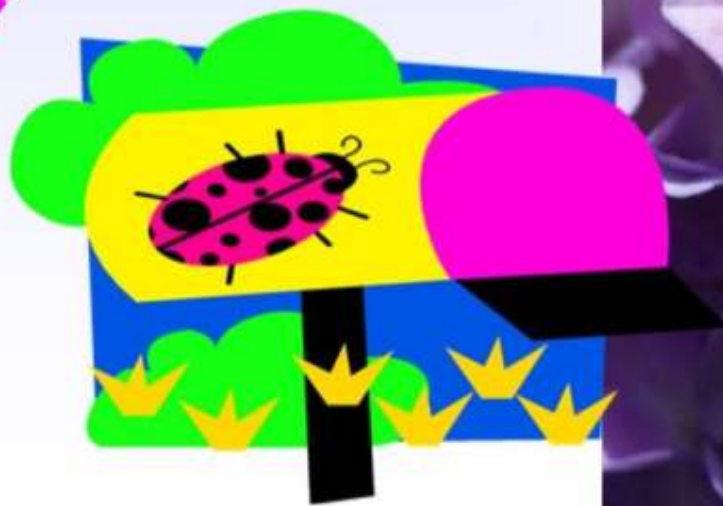


人际沟通的心理功能

接纳

关怀

尊重



沟通三步 骤

1 倾听

2 同理心

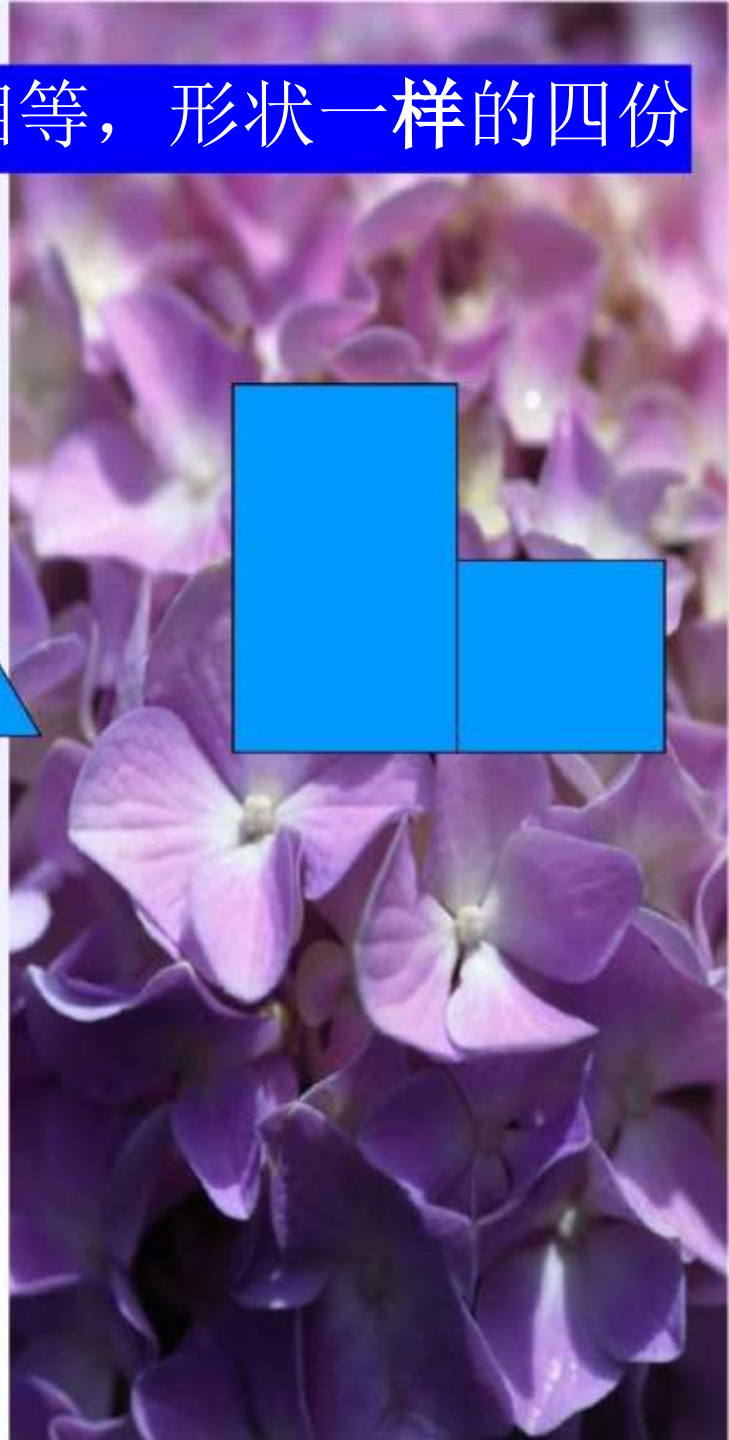
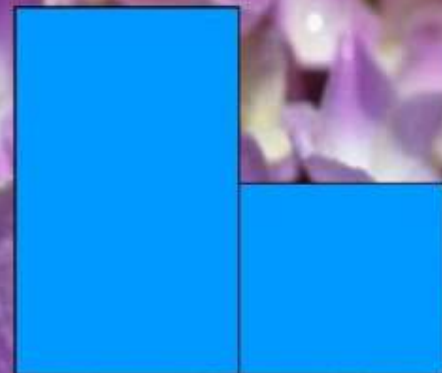
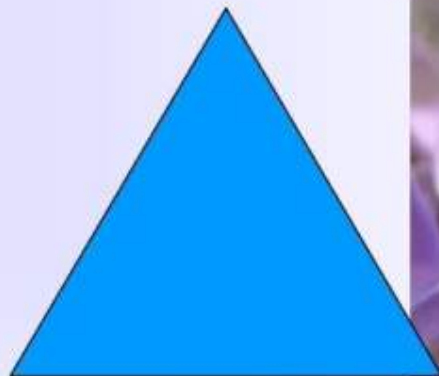
3 支持的回应



积极倾听 与有效的发问



要求：请将给出的图形分成大小相等，形状一样的四份



沟通管道

听觉
超语言



55%
视觉—身体语言

7% 内容

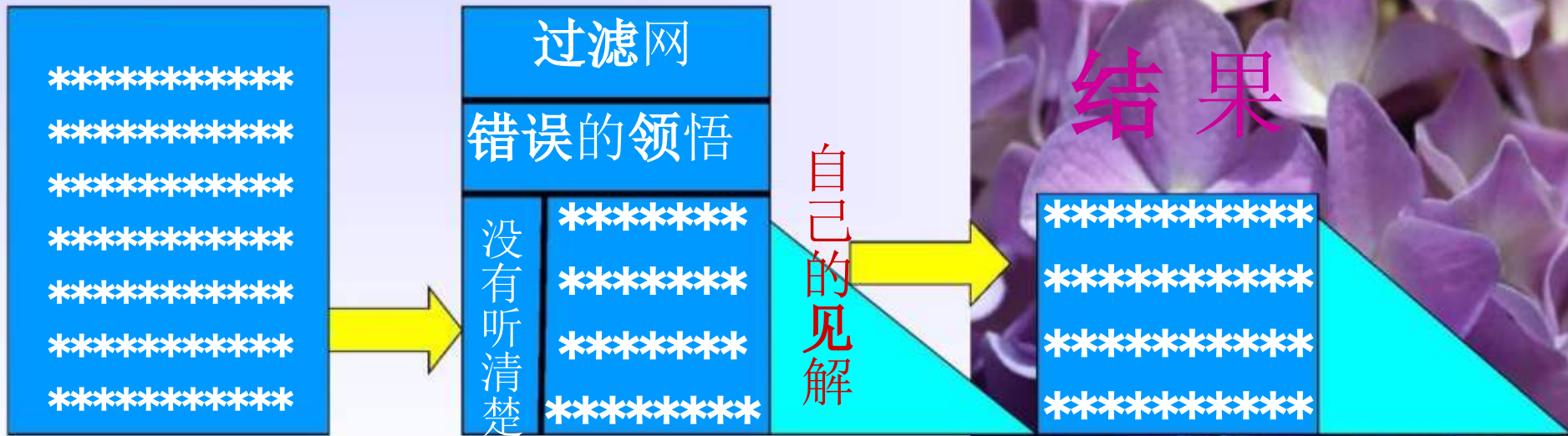
有效的沟通

沟通程序



有效的沟通

沟通障碍



角色沟通

- 主管沟通 —— 报告 建议
- 部属沟通 —— 鼓励 启发
- 同事沟通 —— 尊重 同理
- 朋友沟通 —— 建设性的交谈
- 家人沟通 —— 关怀 接触



向主管报告与建议策略

- v **Position**
- v **problem**
- v **possibilities**
- v **proposal**

立场
问题
可能性
建议

态度四注意

- ☞ 态度影响态度
- ☞ 态度由你选择
- ☞ 态度可以改变
- ☞ 态度创造效益



沟通五转变

☐	建议	转为	鼓励
☐	分析	转为	同理
☐	差异	转为	欣赏
☐	抱怨	转为	回馈
☐	争执	转为	学习



人际风格



行为模式与风格

人类行为乃源于一种社会取向，由每个人早期生活**经验**的固着化所形成。人类喜欢以自己偏好的方式**处理**身边的事务，久而久之便形成了**习惯**；也因此日**渐丧失**其**对环境改变**与**因应个别差异**的**反应弹性**而不自知。



行为风格特性说明

λ 是普遍而持久的价值取向

λ 无优劣好坏之分

λ 每人均有其特定之取向，而此取向会通过某种方式影响其行为

λ 观察一个人的行为特征，可以了解其取向

λ 要发掘自己的风格，最好的方法是去获得别人对自己的回馈

λ 用别人喜欢的方式与之沟通，而不是以自己喜欢的方式与之沟通



理想型

行为准则:

容易同情别人的需求，对别人行为动机相当敏感，在解决人际问题时，最能将心比心，设身处地为他人着想。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/267105001140006124>