



有效的溝通與談判技巧

弘光科技大學老人福利與事業系
副教授陳瑛治

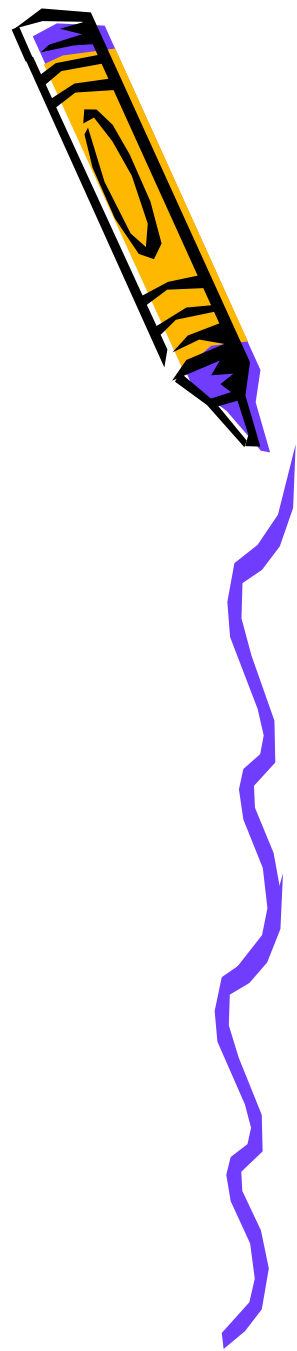
前言

- 人際溝通是指兩人間訊息的傳遞,包括意見、情感、思考交換,藉著語言、文字、表情、手勢、符號等方法來傳達。溝通是一種複雜的過程,不僅傳送訊息的內容也包括判斷訊息的意義,這種訊息的發送與接收的過程也同時構成了人際關係



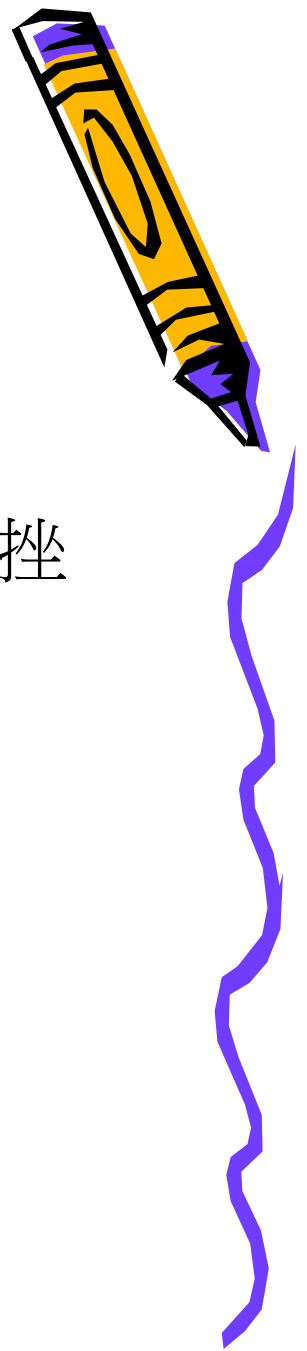
人際溝通的原則

- 1、訂定溝通目標
- 2、重視個別差異
- 3、尊重彼此感覺
- 4、注意肢體語言
- 5、選擇適當時機
- 6、做好情緒管理
- 7、能多察言觀色
- 8、尋求共同瞭解



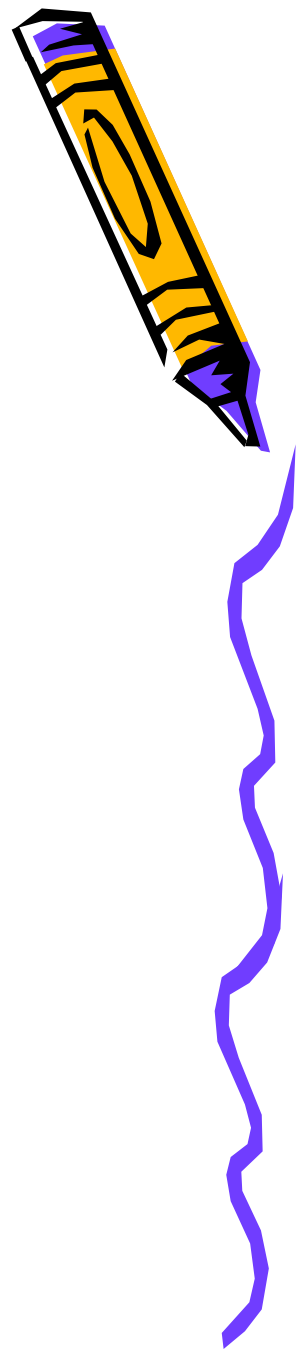
人際溝通技巧

- 1、基本的密訣是少說話
- 2、有說話藝術的人定是個好聽眾
- 3、適當地稱呼別人
- 4、試著聽聽自己的聲音是否抑揚頓挫
- 5、使用適當的字眼與用詞
- 6、充實個人的內涵使言之有物
- 7、問問題的技巧
- 8、避免質問
- 9、爭辯是無止境的戰爭
- 10、不要自己讚美自己
- 11、不可吝於稱讚別人
- 12、道人之短即你之短
- 13、言而有信



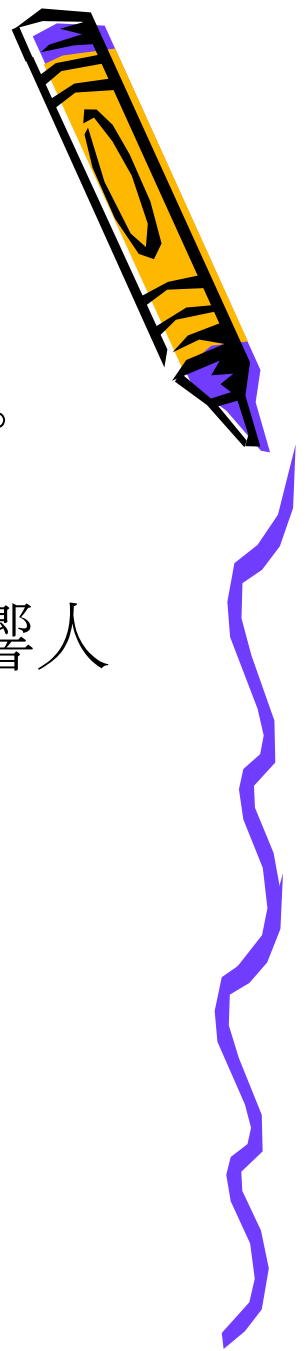
人際知覺與人際吸引

- 1、外表
- 2、能力
- 3、態度(真誠、溫暖與尊重)
- 4、相似性與互補性
- 5、正向的自我概念
 - 我好，你也好
 - 我好，你不好
 - 我不好，你好
 - 我不好，你不好
- 6、時空的接近性



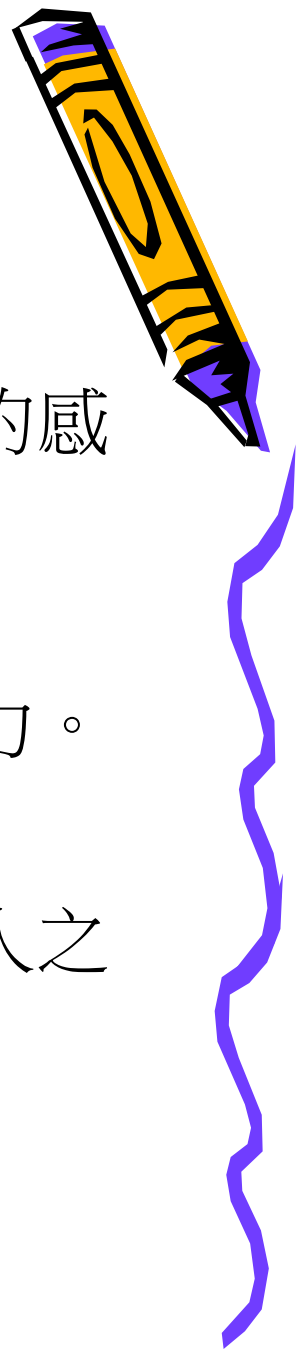
社會影響力

- 專家影響力（**expert power**）
- 專家影響力來自對某領域擁有豐富的知識。
- 參照影響力（**referent power**）
- 藉由形象、吸引力或人格特質的力量來影響人們，便是參照影響力

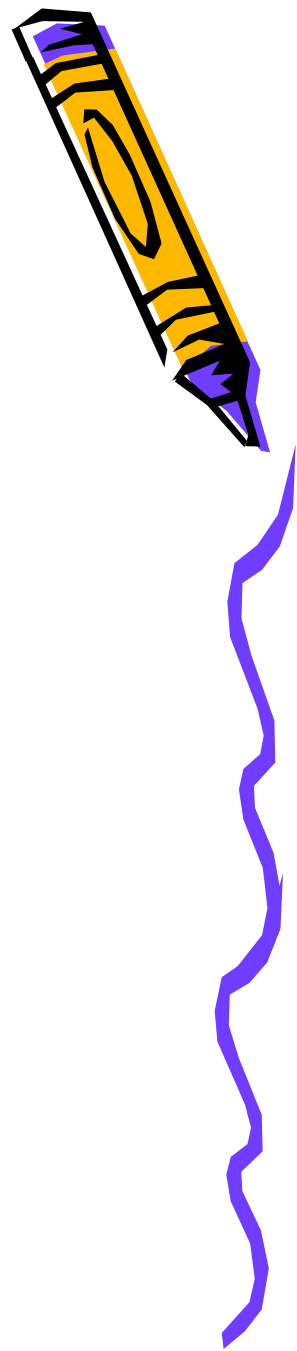


社會影響力

- 脅迫的影響力（**coercive power**）
- 脅迫的影響力來自身體上或心理上受傷害的感覺。
- 酬償的影響力（**reward power**）
- 提供金錢、物品、情感皆是運用酬償影響力。
- 權威的影響力（**legitimate power**）
- 來自被選上者、被推舉者或具某種地位的人之影響力，稱之為權威的影響力。



說服（獲取順從）的方法

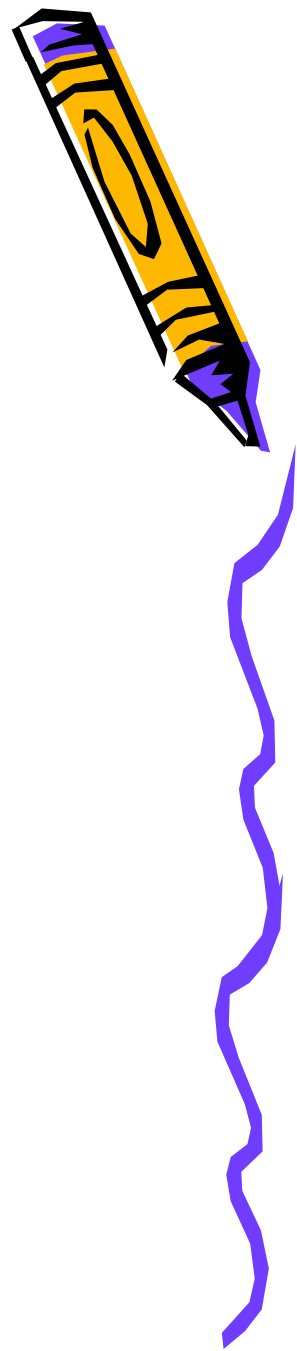


- 一、說之以理（reasoning）
- 最具支持性
- 有充足資料
- 具衝擊性
- 提供支持性理由
- 交換條件



信譽

- (一) 信譽的特質
- 有學識或專業性
- 可信任性
- 人格特質
- (二) 培養信譽
- 說實話
- 合實際
- 不說人壞話
- 訊息要完整



說服（獲取順從）的方法

- 三、直接要求
- 四、將心比心或同理心
- 五、動之以情
- 確認當下你自己的感受
- 運用能激起對方情緒的資料
- 向對方描述你的感覺
- 維護面子
- 圖利他人

