

# 一、以視覺、聽覺、感覺型溝通 ，引導對方理解

- 人應透過5感進行溝通
- 人印象深刻的只有局部感官記憶
- 如以視覺或聽覺為先-優位感覺

# 優位感覺(一)

■ 視覺優位者：局限在自己看得見的事物

■ 對策：讓對方有『想像空間』，注意對方描繪的想像，或利用圖像讓對方『一看就懂』

■ 聽覺優位者：以自己聽到的內容為優先考量(以理性嚴謹處理訊息)

■ 提供客觀數(證)據，進行邏輯性的表達

## 優位感覺(二)

■ 身體感覺優位者：以身體碰觸到的事物為優先

■ 對策：放慢說話的節奏，讓對方感到舒適，若有具體的物品讓對方現場試用，也是很有效的方式

### 視覺的創造

視線朝右上，表示對方在進行畫面的想像。

### 聽覺的創造

視線朝右方，表示對方在進行聲音的想像。

### 身體感覺

視線朝右下，表示對方正在用身體觸覺體驗某事。



### 視覺的記憶

視線朝左上，表示對方在回溯影像記憶。

### 聽覺的記憶

視線朝左方，表示對方在回溯聲音記憶。

### 和內心對話

視線朝左下，表示對方在和自己的內心對話。

# 視覺優位感覺的判讀

- 說話速度節奏很快
- 話題經常跳換，但  
不太有邏輯
- 不容易記住口頭指示
- 容易被鮮艷的圖片吸引
- 說話動作幅度很大
- 視線經常往上40度  
附近移動
- 慣用語句：看、知道、觀點、黑暗、明亮、閃耀、看透、  
、框架、焦點、角度、看得出來

# 聽覺優位感覺的判讀

- 說話速度、節奏中等
- 重視語言、文字的邏輯性
- 習慣藉由聽與複誦來學習
- 喜歡講電話
- 喜歡口頭報告
- 視線經常朝左右水平移動
- 慣用語句：聽到、說話、呼聲、消息、安靜、吵鬧、有聽說、投訴、聲音

# 身體感覺優位感覺的判讀

- 說話速度最慢、聲調低沉穩重
- 認為過程比結果重要
- 擅長或喜歡DIY
- 經常做腹式呼吸
- 視線經常往下移動
- 慣用語句：感覺、觸摸、冷熱溫度、軟硬、乾濕、擁抱、壓力、發抖、舒服、緩和

## 二、真誠溝通四原則

■ 闡明關聯性

■ 注入人性

■ 正面陳述

■ 說話實在



### 三、明瞭對方需求、肯定他人 價值，發揮影響力

# 3基本原則

1. 不批評、不責備、不抱怨：批評不但不會改變事實，反而會招致憤恨
2. 給予真誠的讚賞與感謝：
  - 讚賞與鼓勵促使人將自身能力發揮到極限
  - 讚賞必須發自內心
3. 引發他人心中渴望：能補捉對方觀點的能力，同時必須兼顧自己及對方不同角度

# 6個方法，讓別人喜歡你

1. 真誠地關心：需先付出，方可獲得別人的注意
2. 經常微笑：(1)強迫自己微笑；(2)控制自己的思想
3. 記住對方名字：對人的最大關注與恭維
4. 聆聽：(1)談話高手必須先是專心聽講的人；(2)注意傾聽是對獎者最大的恭維
5. 討論他人感興趣的話題
6. 衷心讓他人覺得自己的重要性：你要別人怎麼對待你，就得先怎麼對待別人

# 10種溝通地雷

1. 無視對方的缺點或錯誤
2. 太快做出簡單的評價
3. 盲目對別人說教
4. 自以為是心理學家
5. 直腸子，有話就說

# 10種溝通地雷(續)

6. 不給對方表達意見的機會，將想法強加於人
7. 唱「獨角戲」，或完全沉默
8. 讓「細節」毀滅你
9. 沒有想好就表達，說得含糊不清
10. 輕易轉移或岔開話題

# 無視對方的缺點或錯誤

- 用委婉適當的方法告訴對方
- 他可以因為接受指正後的調整變得更好
- 他可能會感謝你，也可能更加佩服你
- 對雙方關係來說都有加分。

# 太快做出簡單的評價

- ❖ X「自認為取得了評價別人的資格」
- ❖ 他不是因為需要一個評價
- ❖ 他可能只是需要一個陳述發洩的管道而已
- ❖ 我們無法僅從一件事，就能對某人進行簡單的評價

# 盲目對別人說教

- 應該試著從別人的角度看問題
- 傾向於使用理解、尊重和欣賞的方式和對方互動
- 盡量不要用說教的方式令人不快



# 自以為是心理學家

- 即使是心理學家必須結合相當多的事實，才能謹慎得出結論
- 不要在沒有太多事實依據時無端地推測對方的心理

# 直腸子，有話就說

- 易和別人產生芥蒂，甚至發生激烈衝突
- 「直腸子」並不真的對溝通有幫助，實際上甚至破壞了雙方的關係，只是當時對方礙於情沒表現出來而已。

# 不給對方表達意見的機會，將 想法強加於人

- 對方並沒有表達意見的機會，使對方無法反對你的意見。
- 只是表面上取得了一致。

# 唱「獨角戲」，或完全沉默

- 一方長篇大論，而另一方保持沉默。
- 沉默的一方不發表任何意見，但並不表示他們真的沒有意見，而是當時的情況讓他只能沉默。
- 前述兩種情況並不可取。

# 讓「細節」毀滅你

- 日常交談很容易不小心犯些小錯誤。
- 不注重細節的結果，容易讓人不喜歡與你交談，甚至產生反感。

# 讓「細節」毀滅你

- 日常交談很容易不小心犯些小錯誤。
- 不注重細節的結果，容易讓人不喜歡與你交談，甚至產生反感。
- 如穿著打扮其實很重要，卻常不被重視。

# 沒有想好就表達，說得含糊不清

- 會讓對方感到疑惑，或是專注力不夠。
- 一定要先弄清楚自己的想法，接著按一定的技巧順序表達出來。

# 輕易轉移或岔開話題

- 一般情況下，最好不要輕易轉換話題
- 除了會讓談話者感到錯愕，也可能使氣氛變得尷尬
- 如果不是太無禮的問題，盡量不要岔開話題