

一、美好的人際關係-來自本性

- 85%的人認為成功要歸功於：個性與領導人的能力
- 人際關係欠佳阻礙工作發展，甚至危及身體健康

營造美好的人際互動

- 3基本原則：(1)不批評、不責備、不抱怨；(2)給予真誠的讚賞與感謝；(3)引發他人心中渴望
- 6要：真誠地關心、經常微笑、記住對方名字、聆聽、討論他人感興趣的話題、衷心讓他人覺得自己的重要性

做人做事的道理

❖ 謙虛

❖ 傾聽

❖ 友善

❖ 真誠

❖ 同理心

❖ 誠信

非技巧，始終來在於人性

- 成功的人際關係是從小不起眼與平常的一言一行累積而成
- 維繫人際關係最要緊的不在於言語或技巧，而在於『本性』

二、了解大腦的認知運作， 溝通更完整有效

- 將彼此置入相同的情境
- 消弭彼此認知上的差距

神經語言程式學(NLP)

- **N**euro(五感神經)：視覺、聽覺、觸覺、嗅覺、味覺
- **L**inguistic(語言)：文字與非文字
- **P**rogramming(程式)：生活環境與成長過程累積的經驗造就對外界事物的觀點與反應

N、L、P 相輔相成

- ✚ 透過五感接受訊息
- ✚ 在大腦中運作-詮釋(對照自己過往的經驗)
- ✚ 再釋放訊息回應
- ✚ 由於每個人P的過程不同，形成自己獨特的價值觀，導致不同的反應

親和感(Rapport)

- 因為擁有共同的體認或同感，因此建立某種信賴的狀態
- 兩者之間的橋樑：對方知道我在想什麼；對方想法與我契合...

有效溝通步驟

- ✚ 找出『共通點』
- ✚ 配合對方步調
- ✚ 架起與對方的橋樑
- ✚ 留意對方語言與非語言的訊息
- ✚ 克服障礙

三、同理心

- 社會智能：大腦經過大幅調整適應過後的社會生存能力
- 原始同理心、虛心傾聽、設身處地、社會認知、同步效應、自我表現、造成影響、展現關懷

定義

- 了解別人的情緒
- 察覺他人未說出的顧慮和情感，並做出反應
- 了解他人情緒背後的原因

5個同理心技巧(一)

■ 了解他人

- 察覺感覺和看法，主動關心別人在意的事物；
- 善於注意情緒線索和傾聽；
- 反應靈敏，能夠了解別人的觀點

■ 服務取向

- 預期、了解他人的需要，並適當滿足需要
- 設法尋找滿足需要的方法
- 樂於提供適當的協助
- 能夠以對方的觀點看待事務

5個同理心技巧(二)

🏠 幫助他人發展

- 察覺別人發展的需求，並協助成長；
- 針對他人的長處、成就和發展給予認可與獎勵，並提供意見與回饋；
- 給予指導和訓練
- 賦予提升技能的任務

🏠 善用多元化

- 尊重不同屬性的人才(國家、種族、族群、性別)
- 了解不同文化的觀點
- 營造多元發展的工作環境

5個同理心技巧(三)

■ 政治的意識

- 能夠正確解讀組織內關鍵的政治關係；
- 體察出關鍵的社交網絡；
- 正確解讀組織內外的現實

吐司理論

我是個獨生子，小時候，我驕縱到早餐在吃土司麵包時，會把土司麵包的「邊」給切掉，只吃中間軟的白麵包部份。旁人看了覺得實在不好，可怎麼勸我也不聽？