



回饋

- ◆避免信息的誤解或扭曲
- ◆改善或更新傳播技術和內容
- ◆維持溝通的良性循環



回 餽 方 法

- ◆ 用語言重述訊息重點
- ◆ 反映內容背後的感情
- ◆ 將事實及感情一起反映



回餽應注意事項

- ◆ 針對行為，非人格
- ◆ 僅只於資訊交流，不涉及價值判斷
- ◆ 提供參考建議，非強迫接受



映的技巧

◆增項反應

- ◆反映事實+建議
- ◆提供事實型
- ◆自我陳述型



順從



侵略

◆優點：

- ◆避免衝突
- ◆免負責任
- ◆不用下決策

◆優點：

- ◆善於保護自我
- ◆容易生存
- ◆易於成功
- ◆掌握權力

湯宗泰製



順從



侵略

◆缺點：

◆無法承受責任*

◆需外力保護

◆失去自我

◆自我壓抑

◆缺點：

◆善於保護自我



抉 擇

- ◆ 尋找雙方皆有利點
- ◆ 改變意志力
- ◆ 優點：
 - ◆ 自愛自尊、良好人際關係
 - ◆ 減少恐懼與焦慮、自我規屬感



增進抉擇能力

- ◆用非批判語氣，描述希望對方改變的行為
- ◆說明感覺
- ◆說明對方行為所產生的具體影響



溝通基本態度

- ◆真誠
- ◆關懷
- ◆將心比心