

溝通不容易！

卡內基課程為我們開了一扇門

呂青樺

走 到缘份的尽头
却又回到相爱的最初
蝶舞翩翩 前缘再现



上传于 iDO.3MT.COM.CN

感觸

- 明明是深愛彼此的情侶，卻因溝通不良而爭吵不休，甚至發生難以挽回的悲劇；
- 明明是深愛兒子的父親，卻因嚴厲管教與不善表達，導致父子關係長期冰凍。

人際溝通的困難

- 「言者無心，聽者有意」
- 「言者有意，聽者無心」

- 一位老師的無奈
- 爲何學生聽不到老師正向的期待，反而接收到負面的訊息？

卡內基訓練的啓發（一）

- 聽到對方意見與自己想法不同時，我們的反應是？
- 沈默、反駁、憤怒、攻擊....
- 卡內基訓練的教導
- 意見表達的三步驟—
- 緩衝 → 表達尊重、理解，可降低敵意
- 證據 → 客觀陳述事實，非僅個人主觀意見
- 觀點 → 提出觀點與建議

卡內基訓練的啓發（二）

- 「心談」的步驟：
- 先談事實
- 繼而感覺
- 最後進入價值觀的深談