

情「維」何物 溝通全接觸

- 在溝通過程中，很多時候會出現傳遞及接收的障礙，因而產生誤會。
- 有效的溝通，是讓雙方都能表達自己的想法，分享感受及有需要時，作出澄清。
- 理想的溝通態度：
 - ✧ 尊重：表示願意重視對方的意見及感受，令對方感到被受尊重。即使對方的意見與自己不同，也不加以貶低。
 - ✧ 友善：令對方於傾談時感到舒暢自然，沒有被冒犯的感覺。
 - ✧ 真誠：指表裡合一，心底的想法與實際表現的行為及態度一致。
- 「B.E.S.T.」- 語言及非語言溝通方式：
 - ✧ Body 身體：頭部動作、手勢、四肢、身體動作等；
 - ✧ Eyes & Face 眼和面：眼神接觸、面部表情等；
 - ✧ Say 說話：內容、用詞、澄清提問等；
 - ✧ Tone & Voice 聲音語調：聲量大小、速度快慢、語氣輕重、語調高低等。
- 留意別人說話時的聲調、說話內容及身體動作，有助了解他們的感受及給予適當的回應。
- 聆聽要訣：
 - ✧ 切勿在談話中途，妄下判斷。
 - ✧ 切勿中途打斷對方的談話，這會妨礙對方表達一個完整的意思。
 - ✧ 留意對方說話重點，掌握訊息的核心意思。
- 當對方感到自己的感受被了解，便能促進彼此間的溝通，達至良好的人際關係。