

溝通篇(一)

1. 溝通的五項元素：發訊者、訊息、渠道、收訊者及訊息理解。
2. 理想的溝通是需要雙向及互動的，收訊者和發訊者透過渠道發出及接收訊息，經過理解及分析，然後作出回應。
3. 在溝通的過程中，很多時候會出現訊息傳遞障礙，因而未能達至有效溝通，並且造成人際間的誤會。
4. 透過溝通，人們可以增加彼此的了解，減少誤解，從而促進合作，建立和諧的人際關係。
5. 理想的溝通態度包括尊重、友善及真誠。
 - 尊重：表示願意重視對方之意見及感受，並不加以貶低，令對方感到受尊重；
 - 友善：指不冒犯對方，令對方於傾談時感到舒暢自然；
 - 真誠：指表裡如一，心底的想法與實際表現的行為及態度一致。
6. 「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。
7. 語言與非語言溝通是相輔相成，使人更準確地表達自己及了解別人。
8. 留意非語言訊息，可更具體地了解語言中沒有表達的意思。
9. 聆聽時宜運用BEST留意對方的情緒和感受。
10. 態度要尊重、友善、真誠，才可與人建立和諧及長久的關係。