



VERSION [0.1]

[DATE]2017.12

職場溝通技巧

PRESENTED BY: ALBERT

[COMPANY NAME]

[COMPANY ADDRESS]

課程名稱

職場溝通技巧

課程目的

本課程旨在加強學員在職場上的溝通技巧和影響他人的能力，以及如何將其應用在未來職場工作中，進一步提升人際關係。

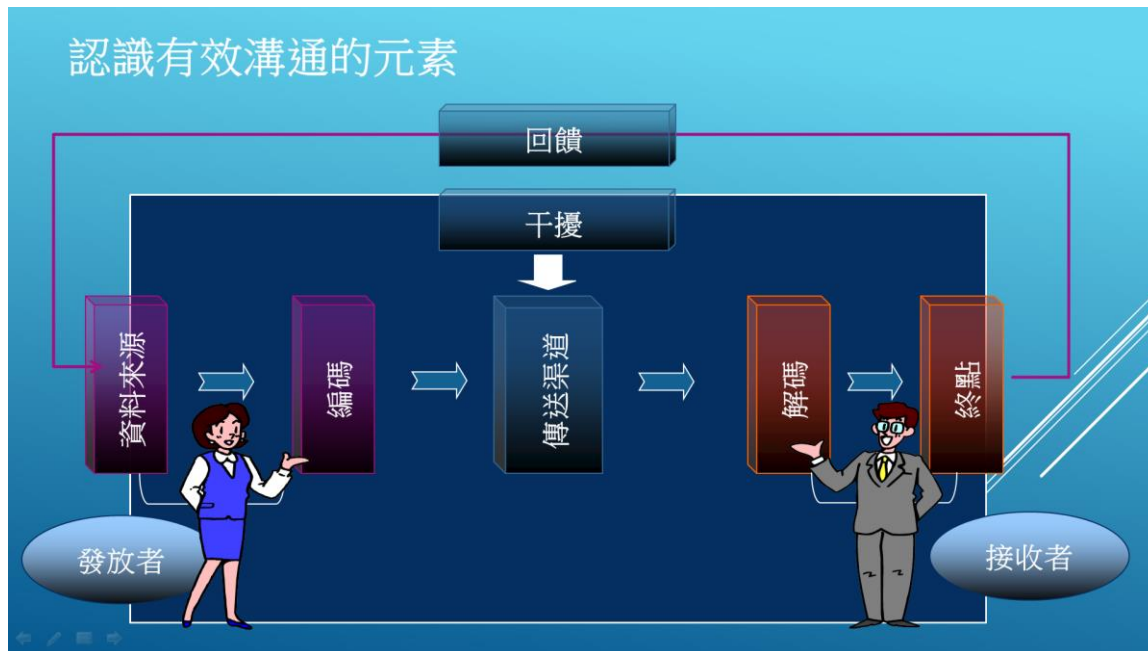
課程內容

1	認識有效溝通的元素
2	如何與不同類型的同事進行有效溝通
3	有效提升溝通力的方法

溝通的定義

1.	指兩個或以上的人或組織，透過特定的渠道來互相交換和傳遞訊息過程
2	這些訊息包括了雙方的生活經驗及經驗中的感受、想法和行為。透過不斷的訊息傳遞交流，讓雙方可以達致溝通的目的

認識有效溝通的元素



怎樣是有效的溝通

- 1 發放者和接收者理解訊息的含意為一樣
- 2 背景相近，可用較少資料去傳遞同一個訊息
- 3 不同背景，訊息內的意思可被解讀為完全不同的意思
- 4 所以，清楚的回饋(Feedback) 能確保有效的溝通
- 5 清楚的回饋有賴
 - (1) 發放者的主動聆聽
 - (2) 接收者的主動回饋

如何與不同類型的同事進行有效溝通

不同類型性格的「性格特徵」

掌控型特點

- 善於運用眼神
- 行動較為敏捷
- 說話有力及節奏較快
- 表達時用字直接
- 喜歡以行事曆計劃將來

影響型特點

- 身體語言較為敏捷
- 說話節奏較為急速及抑揚頓挫較強
- 面部表情變化較多
- 表達時遣詞用語有說服力
- 喜歡收集有啟發性的文章或物件

穩定型特點

- 善用親切的面部表情
- 樂於與人眼神接觸

- 身體語言自然而不誇張
- 說話溫柔及緩慢
- 懂得運用鼓勵及支持的說話
- 隨身攜帶家人或好友照片

謹慎型特點

- 較少面部表情
- 行動慢條斯理
- 說話聲調平淡
- 表達時用字精確
- 喜歡以數據及圖表與人溝通

不同性格的「內在分析」

支配型	影響型
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 發號施令者 ➤ 以問題為主 ➤ 自尊心極高 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 希望：改變 ▪ 驅力：實際的成果 ▪ 面對壓力時可能會：粗魯、沒耐心 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 口才好／喜交際者 ➤ 以人為主、追求互動 ➤ 樂觀且情緒化 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 希望：認同、友好關係 ▪ 驅力：社會認同 ▪ 面對壓力時可能會：雜亂無章、口出惡言

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 希望別人：回答直接、掌握狀況、拿出成果 ▪ 害怕：被別人利用 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 希望別人：講優先順序、講信用、給予聲望 ▪ 害怕：失去社會認同
<p>謹慎型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 擅分析／重思考 ➢ 以程序為主 ➢ 高標準 ➢ 完美主義者 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 希望：精準有邏輯的方法 ▪ 驅力：把事做好 ▪ 面對壓力時可能會：慢半拍、退縮 ▪ 希望別人：提供完整說明及詳細資料 ▪ 害怕：被批評 	<p>穩定型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 設身處地 ➢ 以步伐為主 ➢ 追求一致性 ➢ 堅守信念、容易預測、話不多 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 希望：固定不變、誠心感謝、多些時間考慮 ▪ 驅力：固有原則 ▪ 面對壓力時可能會：猶豫不決、唯命是從 ▪ 希望別人：提出保證且盡量不變 ▪ 害怕：失去保障..

不同類型性格的「肢體語言」

<p>掌控型</p> <p><u>言語/聲音</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 說話快/大聲 ▪ 以事為主 	<p>影響型</p> <p><u>言語/聲音</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 說話快/大聲 ▪ 抑揚頓挫
--	--

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 多運用事實與數據 ▪ 陳述較多 ▪ 對人際關係不小心 ▪ 對團隊貢獻良多 ▪ 喜歡插嘴 ▪ 易怒 <p>肢體語言(非言語)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 握手時有力且正式 ▪ 直接目光接觸 ▪ 控制過的面部表情 ▪ 僵硬姿勢；顯得有自信 ▪ 會用手指別人 ▪ 表達意見時向前傾 ▪ 避免身體接觸 ▪ 迅速且有目地的動作 ▪ 手勢沒耐性 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 以人為主 ▪ 多運用意見與故事 ▪ 陳述較多 ▪ 積極參與 ▪ 對團隊貢獻良多 ▪ 選擇性的聆聽者；喜歡插嘴 <p>肢體語言(非言語)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 握手時有力且正式 ▪ 直接目光接觸 ▪ 活潑的面部表情 ▪ 休間接納的姿勢；顯得有自信 ▪ 會用手指別人 ▪ 表達意見時向前傾 ▪ 喜歡身體接觸 ▪ 迅速無目地的動作 ▪ 手勢與手掌動作很大
--	---

<p>謹慎型</p> <p><u>言語/聲音</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 緩慢，較溫柔 ▪ 單調 	<p>穩定型</p> <p><u>言語/聲音</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 緩慢，較溫柔 ▪ 抑揚頓挫
--	--

- 以事為主
- 多運用事實與數據
- 陳述較少
- 不關心人際關係
- 對團隊貢獻不多
- 批評式聆聽者
- 很容易提出批評

肢體語言（非言語）

- 握手時溫和且正式
- 避免目光接觸
- 控制過的面部表情
- 僵硬的姿勢；顯得安靜／猶豫不決
- 手掌緊閉；雙臂交叉
- 表達意見時向後傾
- 避免身體接觸
- 動作緩慢穩定；保守的手勢
- 評估的手勢；搓下巴；擦眼鏡

- 以人為主
- 多運用意見與故事
- 陳述較少
- 全力與人接觸
- 對團隊貢獻不多
- 很好的聆聽者
- 不情緒化－隱藏感覺

肢體語言（非言語）

- 握手時溫和且正式
- 避免目光接觸
- 活潑的面部表情
- 休閒接納的姿勢；顯得安靜/猶豫不決
- 手部放鬆；手掌打開
- 表達意見時向後傾
- 喜歡身體接觸
- 動作緩慢穩定；手勢不大
- 了解的手勢；慢慢點頭；頭傾向一邊

有效提升溝通力的方法

情景一

老闆說： 剛剛那個方案幾好，你盡快提交一個完整的方案給我。老闆經常改變意見和想法，作為下屬，您該如何回應？

建議回應： 是的。我先來個小結，即 1、2、3……，老闆，請問這樣對嗎？……………我會馬上跟進去做。

情景二

老闆說： 兩者比較下，甲方案不夠好賣，就此選擇乙方案吧！你跟老闆意見不同，該怎麼表達自己的意見？

建議回應： 老闆的寶貴意見，這點我倒是未想到。
或許/如果/要不要，我們抉換個角度看……………

情景三

老闆說： 這麼簡單的問題，為什麼你每次都搞錯？
不小心犯了錯，你該如何讓老闆迅速消氣？

建議回應： 好。我明白了/知道了/了解，會馬上去更改。

情景四

老闆說：	日前交給你的那個專案計劃，現在進度怎樣？ 任務遇到麻煩，老闆詢問時，你會如何匯報？
建議回應：	謝謝老闆關心。是的，這個項目剛遇到點難題，想徵詢老闆的意見，你有空嗎？

情景五

老闆說：	不錯、不錯！你這次做得很好，你可以獨當一面了。 老闆稱讚自己時，你會如何回應？
建議回應：	感謝老闆給予我的機會。是的，這次我的收穫也很多，我學懂了... 並進一步感謝其他共事者。

當你開口說話，對方在短短的時間內，就決定了對你的評價。如能好好掌握「關鍵句」，便可把溝通壓力化為職場助力，成為溝通能手。

制定個人行動計劃

列出優先次序、制定行動計劃

1. 您可能會看到許多需要改善的地方
 2. 列出優先次序
 3. 制定行動計劃
 4. 然後馬上落實執行
-

行動計劃

成功之道：不在乎知，而在乎行！

1.

2.

3.

