

WELCOME



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



互相認識



自我介紹
個人興趣
課程期望

Ground Rules

1. Participate

2. Share

3. Enjoy



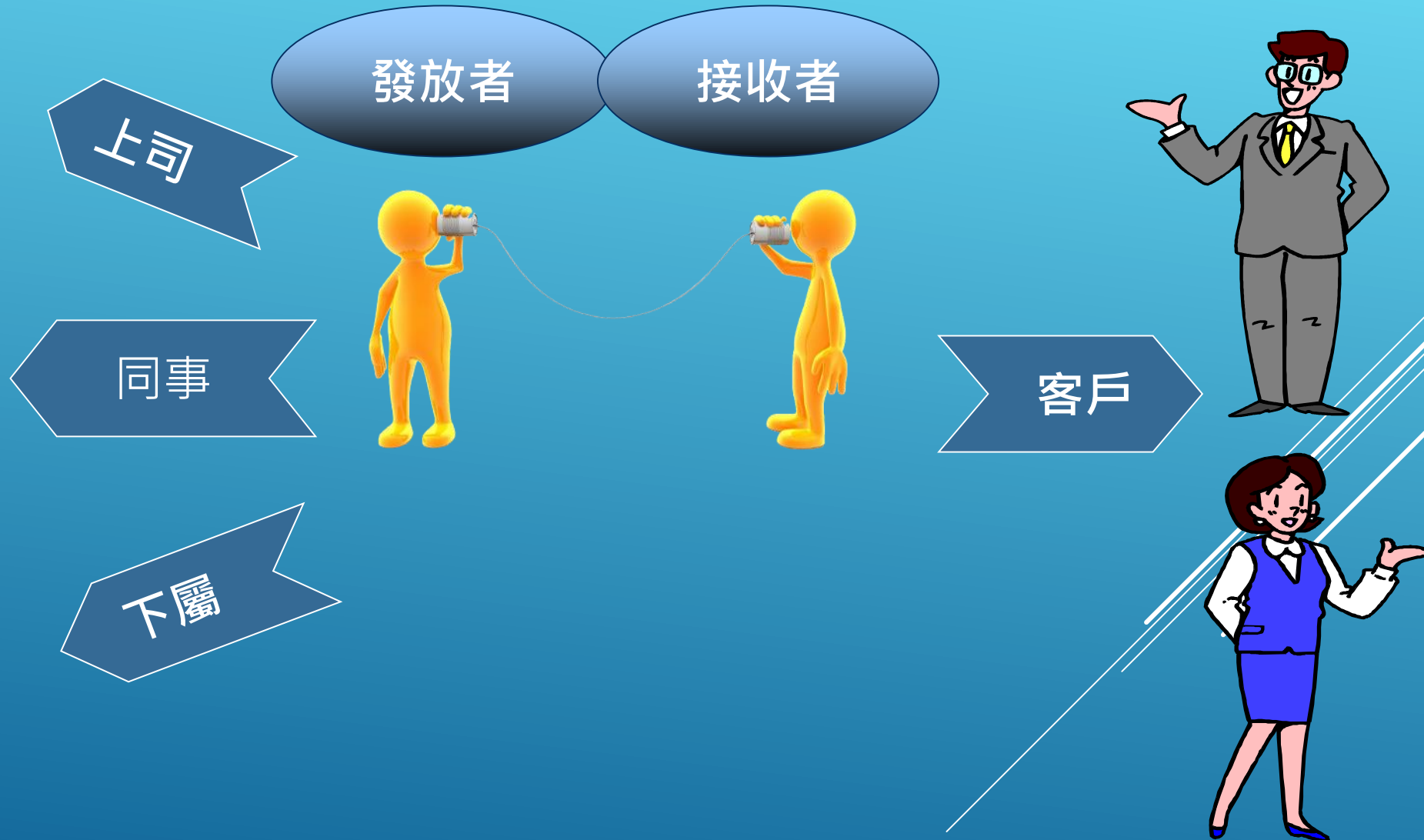
職場溝通技巧

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

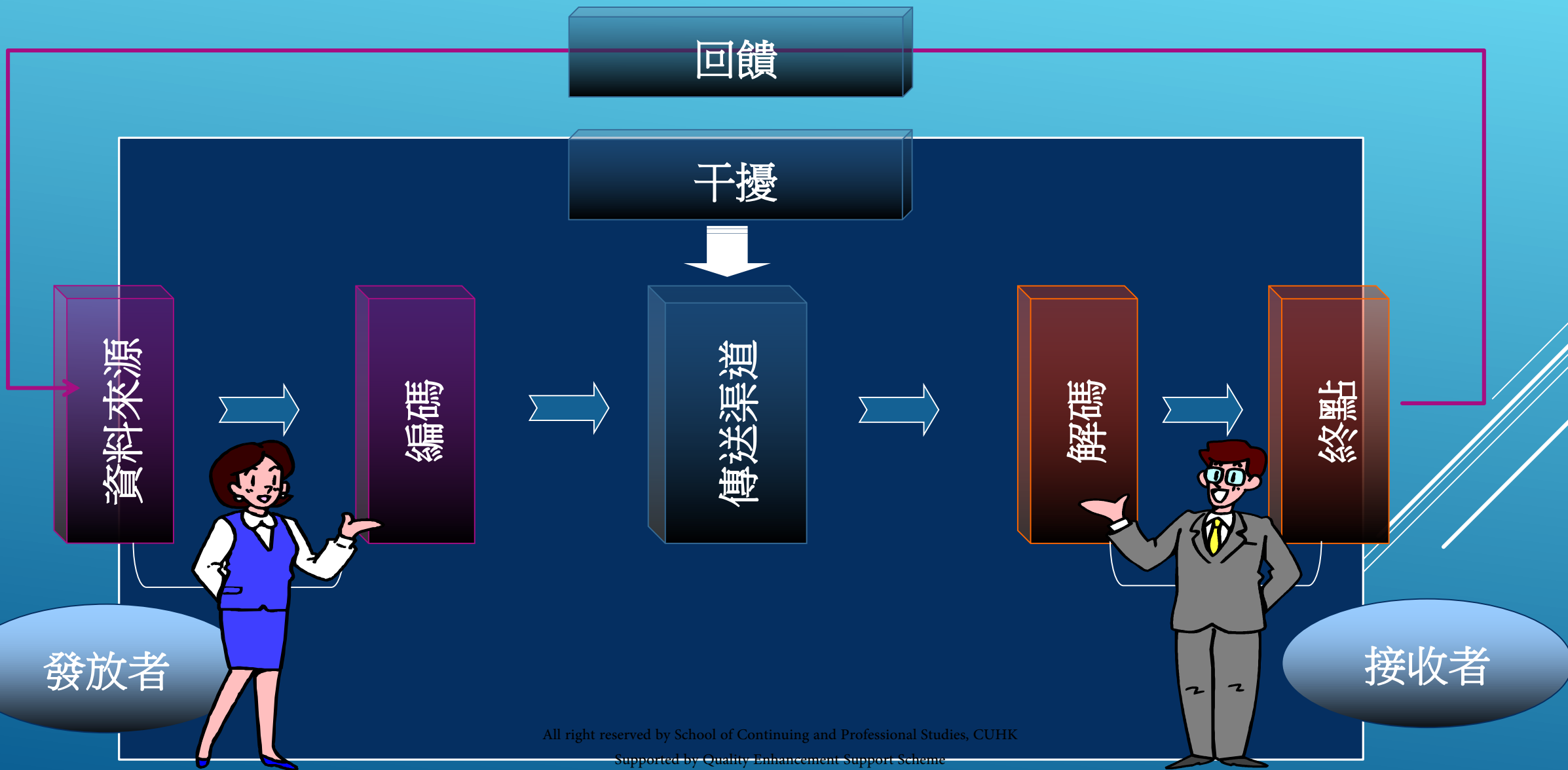
溝通的定義

- 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的過程。
- 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。

溝通對象



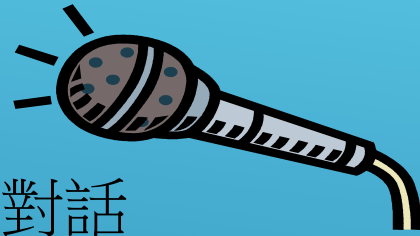
認識有效溝通的元素



溝通渠道

▶ 語言

- ▶ 人與人直接對話
- ▶ 會議，發表
- ▶ 電話



▶ 非語言

- ▶ 身體語言
- ▶ 眼神接觸
- ▶ 衣著打扮



▶ 文字

- ▶ 字條
- ▶ 書信
- ▶ 電子郵件
- ▶ 報告
- ▶ 報表，圖像
- ▶ 多媒體



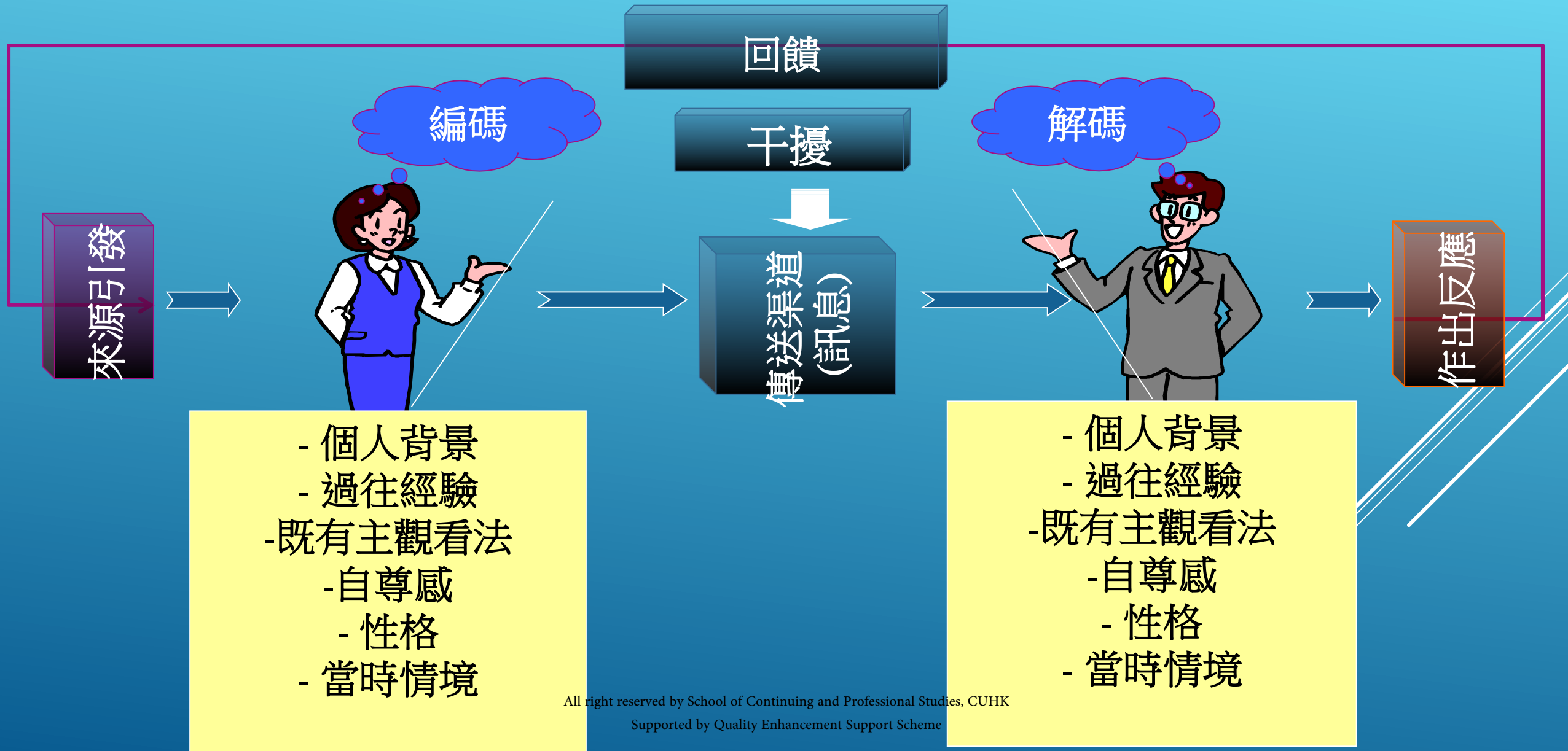
溝通形式

➤ 公司性

- ▶ 電子郵件系統
- ▶ 公司通訊
- ▶ CEO 意見箱
- ▶ 聯誼聚會
- ▶ 部門運動友誼賽
- ▶ 週年晚宴

➤ 選擇合適的溝通形式，可減低溝通媒介中的干擾

溝通過程分析

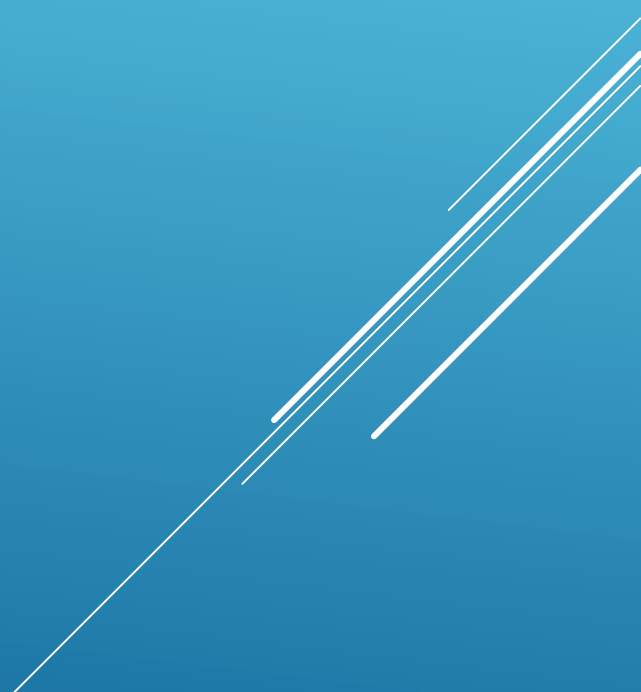
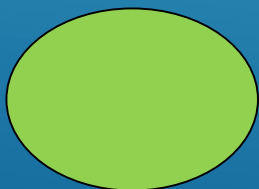


小組遊戲

你看到什麼？



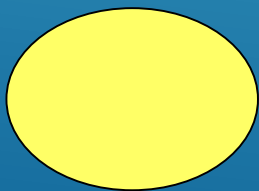
All right reserved by School of Continuing and Professional Studies, CUHK
Supported by Quality Enhancement Support Scheme





All right reserved by School of Continuing and Professional Studies, CUHK

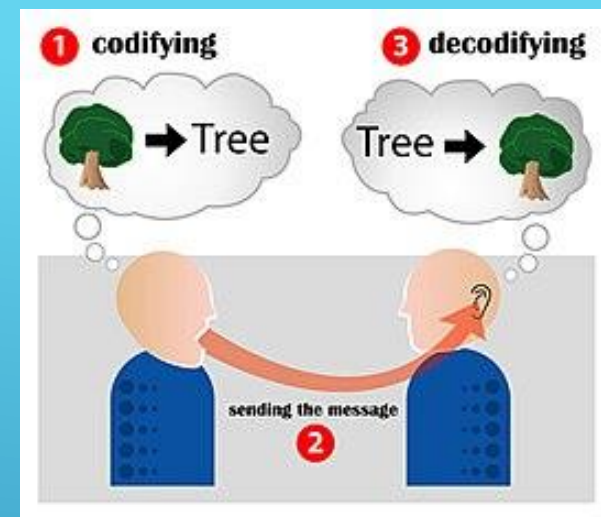
Supported by Quality Enhancement Support Scheme





All right reserved by School of Continuing and Professional Studies, CUHK
Supported by Quality Enhancement Support Scheme

有效溝通



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

溝通的意義

- 溝通的意義決定於對方的回應
- 溝通目的是使對方明白自己的意思
- 對方的回應是決定溝通是否有效果的訊息
- 在溝通的過程中，執著自己講得正確，或者只單向地講自己想講的說話並沒有意義，對方是否收到你的訊息才是重要
- 從對方的說話、語氣及身體語言可以得知溝通是否有效果
- 沒有兩個人是一樣的，沒有兩個人對同一句說話有相同的反應，因此在溝通的過程需要保持靈活性

職場溝通技巧

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

認識不同性格特徵

外向(快)



對事

對人



內向(慢)



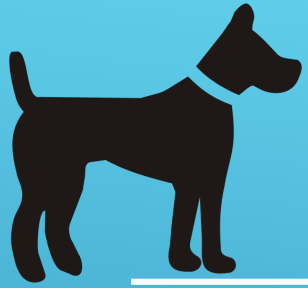
特點

- 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



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



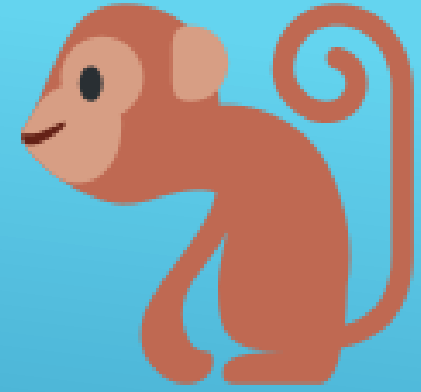
特點

- 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



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



你係邊型?



1. 請同類型，分為同一組!
2. 討論題目: 你希望別人怎樣與你溝通?

討論題目

你希望你的 (1)上司
(2)同事
(3)下屬 怎樣與你溝通呢?



All right reserved by School of Continuing and Professional Studies, CUHK
Supported by Quality Enhancement Support Scheme



通過克服困難得到成果

工作傾向：

- 得到即時結果
- 接受任何挑戰
- 迅速決定
- 質疑現狀
- 希望擁有話事權
- 能夠克服困難、解決問題

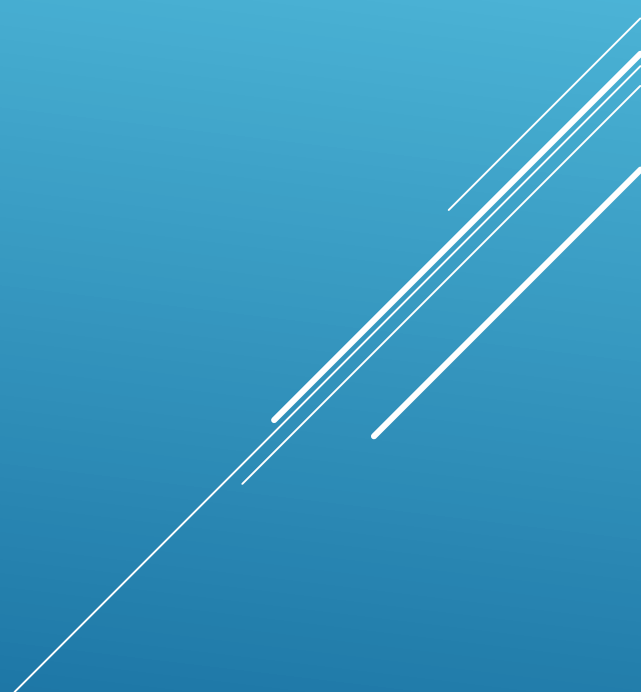


期望工作環境：

- 給予權力
- 富成就感及挑戰性
- 直接的答案
- 有改進的機會
- 不受控制及督導
- 喜歡多元的活動

建議他需要的同事：

- 衡量長處及短處
- 計算風險
- 做事小心
- 實事求是
- 在作出決定前仔細考慮
- 認識他人的需要





通過影響及說服他人塑造環境

工作傾向：

- 喜歡與人接觸
- 給人良好的印象
- 創造良好工作動力的環境
- 激發他人的工作熱誠
- 為他人帶來樂趣
- 對人對事抱樂觀態度



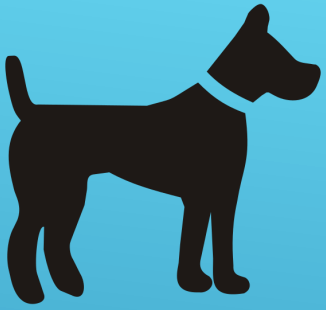
期望的工作環境：

- 受人歡迎
- 工作能力獲得肯定
- 有言論的自由
- 在工作以外有群體活動
- 不需要受控制及講求細節
- 良好舒適的工作環境

建議他需要的同事：

- 能夠集中在工作事務中
- 尋求事實
- 尊重有誠意的人
- 懂得有系統的工作方法
- 喜歡對事多於對人
- 採用有邏輯的工作方法

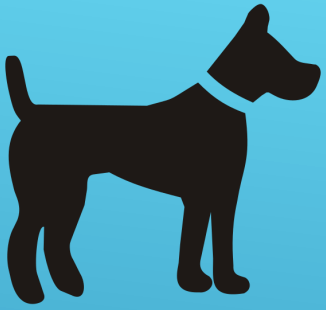




注重與他人合作完成任務

工作傾向：

- 處事前後一致及可預測
- 有耐性
- 願意幫助他人
- 忠誠可靠
- 是良好的聆聽者
- 製造一個和諧的工作環境



期望的工作環境：

- 可預測的日常運作
- 完成工作後獲得讚許
- 工作對家庭不會造成太大影響
- 真誠的讚賞
- 能與一個團隊一起工作
- 少衝突

建議他需要的同事：

- 對突如其來的改變能迅速地作出反應
- 迎向任務中的挑戰
- 喜歡展示工作成就
- 向他人施加壓力
- 能在不可預測的環境自在地工作
- 在工作程序中能保持彈性



All right reserved by School of Continuing and Professional Studies, CUHK
Supported by Quality Enhancement Support Scheme



注重現存環境中確保質素及準確性

工作傾向：

- 注意重要的標準
- 留意重要的細節
- 具分析力，衡量長處及短處
- 監察準確性
- 認真地評估表現
- 運用有系統的處事方法



期望的工作環境：

- 清楚地界定表現期望
- 注重質素和準確性
- 保守的工作氣氛
- 有機會表現專長
- 有機會提出質疑
- 認同專業技術

建議他需要的同事：

- 能迅速作出決定
- 政策只用作為指引
- 能與意見不同者協調
- 能引發及協助討論
- 願意在不受歡迎的崗位工作
- 鼓勵團隊工作

性格也許不能改變
但你可以改變你的溝通方式

職場溝通技巧

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

角色扮演

你會點講？



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？

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?

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？

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？

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?

應用篇

建議回應

三句話，馬上提升溝通力

情景一

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

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

建議回應：

好。我明白了/知道了/了解，會馬上去更改。

情景四

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

建議回應：

感謝老闆給予我的機會。是的，這次我的收獲也很多，我學懂了

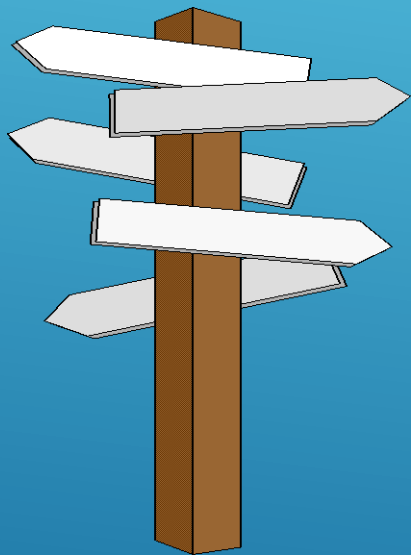
...

進一步感謝其他共事者。

有效提升溝通力的方法

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，進一步成為溝通能手。

學習總結



這課程對您有何啟發?
您學了什麼?

行動計劃

成功之道：不在乎知，而在乎行！

1.

2.

3.

Reference Lists

1. 【心理測驗】最詭異的23張圖！

<http://lifestyle.etnet.com.hk/column/index.php/leisure/relax/24056>

2. Introduction to Behavioral Analysis (by IACET)

3. 3句話立刻提升溝通力
商業周刊 著 商業周刊出版

4. 老闆WhatsApp假期無停過 員工要24小時on call ?

<https://www.am730.com.hk/news/Workplace/%E8%80%81%E9%97%86whatsapp%E5%81%87%E6%9C%9F%E7%84%A1%E5%81%9C%E9%81%8E-%E5%93%A1%E5%B7%A5%E8%A6%8124%E5%B0%8F%E6%99%82on-call%E5%BC%9F-108587>

5. Thank you picture

https://www.google.com.hk/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=&url=https%3A%2F%2Fcormachogan.com%2F2016%2F07%2F04%2Fthank-top-vblog-3%2F&psig=AOvVaw1AQcrtrU5WvLckHA3U_b2t&ust=1513166197240081

6. Other Picture Icon

Powerpoint 美工圖案