



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

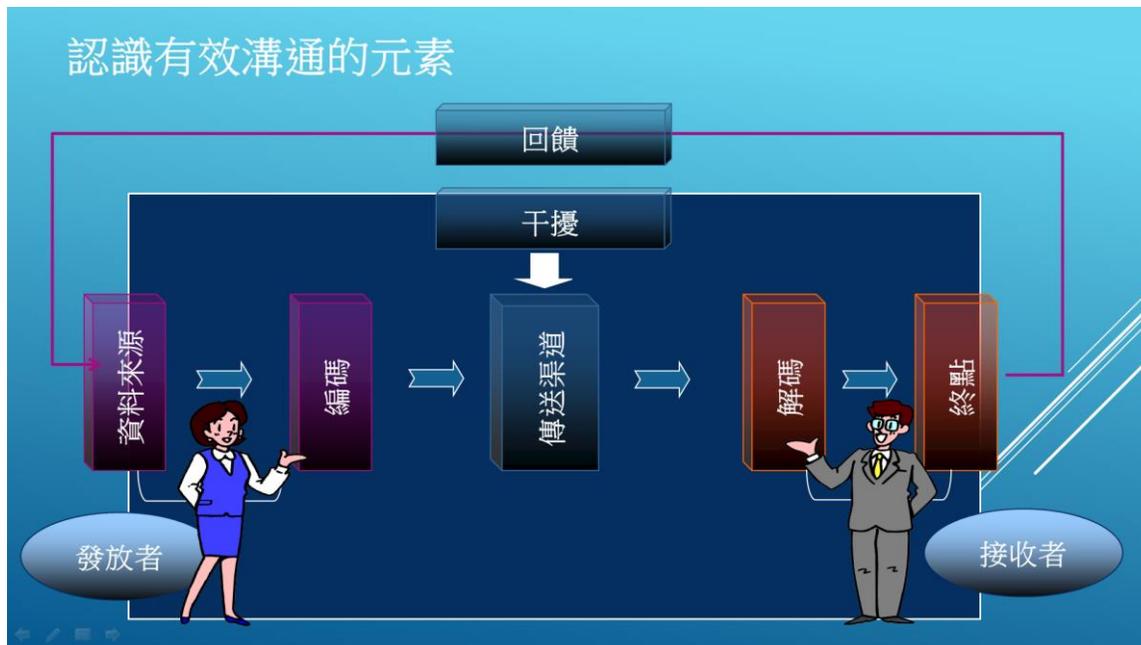
1	認識有效溝通的元素
2	如何與不同類型的同事進行有效溝通
3	有效提升溝通力的方法

---

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

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

### 不同類型性格的「肢體語言」

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

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

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

- 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.

