

發現用心的溝通

職場溝通軟功夫S4



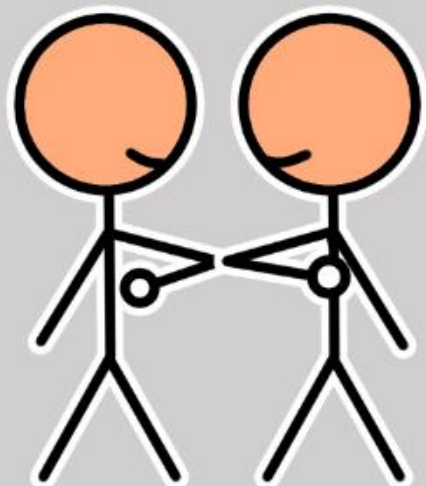
活力操



★ 蔣懷孝 老師



兩指大開 V，
中指頂下巴。



互動

勾手彎臂肘碰肘。



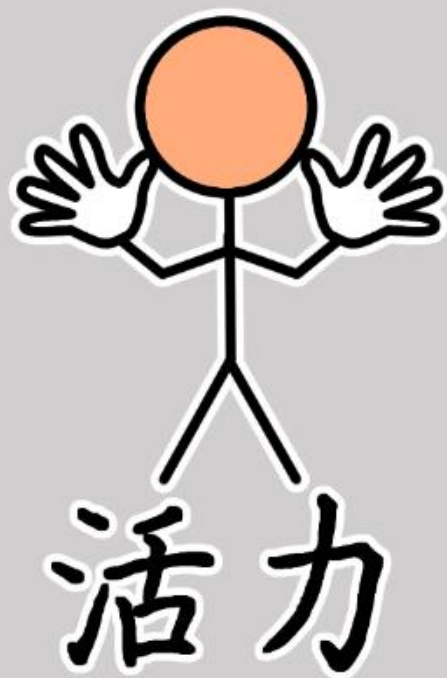
專注

雙拳對碰，
四眼對接。



熱情

雙掌朝上，
手掌內彎，
指掌煽動如火焰。



雙掌轉動加畫圈
雙臂上舉再外張。



雙手握拳
雙臂外開加下壓。



雙手向上振臂外開
歡聲大喊一聲耶！

A班學生線上學習解析與小結

今天上課的內容單元中，有哪一個單元是你最喜歡呢？

1. 思維風格量表：10位(14%)
2. 活力操：3位(4%)
3. 2真1假：11位(16%)
4. 宮廷禮讚：5位(7%)
5. 總統時間：1位(1%)

線上學習解析與小結

- 為什麼會喜歡？2真1假
 - 1) 更快知道同學是哪個類型及相關特質；
 - 2) 幫助我了解自己的個性以及需要改善的負面行為；
 - 3) 有效的拉近彼此的距離；
 - 4) 了解彼此的個性和說話風格；
 - 5) 可以發現看到的感受跟實際的落差。

線上學習解析與小結

- 為什麼會喜歡？思維風格量表
 - 1) 了解自己的特質；
 - 2) 助於發揮自己的優勢；
 - 3) 知道自己的隱藏能力；
 - 4) 認識與自己不同型的同學。

線上學習解析與小結

- 為什麼會喜歡？宮廷禮讚
 - 1) 大家互相讚美好的特質，蠻好玩的；
 - 2) 意識到稱讚人其實並沒有想像中容易；
 - 3) 努力找可以稱讚對方的部分，發現大家給別人的印象；
 - 4) 聽到其他人的稱讚也還不錯。

線上學習解析與小結

- 為什麼會喜歡？活力操
 - 1) 有助於活絡在接下來課堂的氣氛；
 - 2) 會比較有精神上課；
 - 3) 雖然有點尷尬，但挺有趣的。
- 為什麼會喜歡？總統時間
 - 1) 讓我覺得自己原來是一個優點很多的人，充滿正能量

線上學習解析與小結

當你幫忙家裡做家事，例如幫忙媽媽整理廚房後，你覺得下面哪一種回應是會讓你感到最開心的？

- A. 「你好厲害，以後就請你負責廚房的清理工作囉！」
- B. 「你做得真好，真是個勤奮的好孩子。以後你可能是位很好的廚師唷！」
- C. 「現在，廚房的物品都擺得井井有條了，而且地板和櫃子都擦得好乾淨，坐在這裡喝茶覺得好舒服。謝謝你！整理廚房不是一件容易的事，而你做到了！」

A班學生線上學習解析與小結

當你幫忙家裡做家事，例如幫忙媽媽整理廚房後，你覺得下面哪一種回應是會讓你感到最開心的？

1. A：0位(0%)
2. B：1位(1%)
3. C：21位(30%)
4. D：5位(7%)

A.的說法雖然含有對孩子的大力讚許，但似乎是為了要孩子負責廚房清理而說的，是一種**操控式**的讚美，並不是**真誠無所求的讚美**。這樣的讚美，有時候反而會讓對方不太喜歡。

B.的說法，雖然是發自**真誠的讚美**，但充滿了對孩子的評價和標籤。這種「**評價式**」的讚美，表示說話者站在較高的位置發言，有時也會讓對方有不舒服的感覺，並不適用於同輩之間。青春期的孩子，對於父母或師長等長輩的這種讚美，也可能並不領情。

C.的說法，是**具體**且**充滿感謝的讚美**。先**具體描述**孩子實際所做的行為和努力成果，再表示對孩子的感謝，可以讓孩子了解自己**為何被稱讚**，也可以感受到自己的努力帶來的貢獻，而感到快樂、有意義。

溝通是如何進行的？

19



溝通的傳播模式



傳訊者



意欲傳達的訊息

實際傳出的訊息

外在環境

雜訊

受訊者

接收到的訊息

認知到的訊息



1:1 溝通情境

你認為有多少種信息，傳播通道中流通？

1. 1個

2. 2個

3. 3個

4. 4個



真相大白

- 每個答案可能都對。

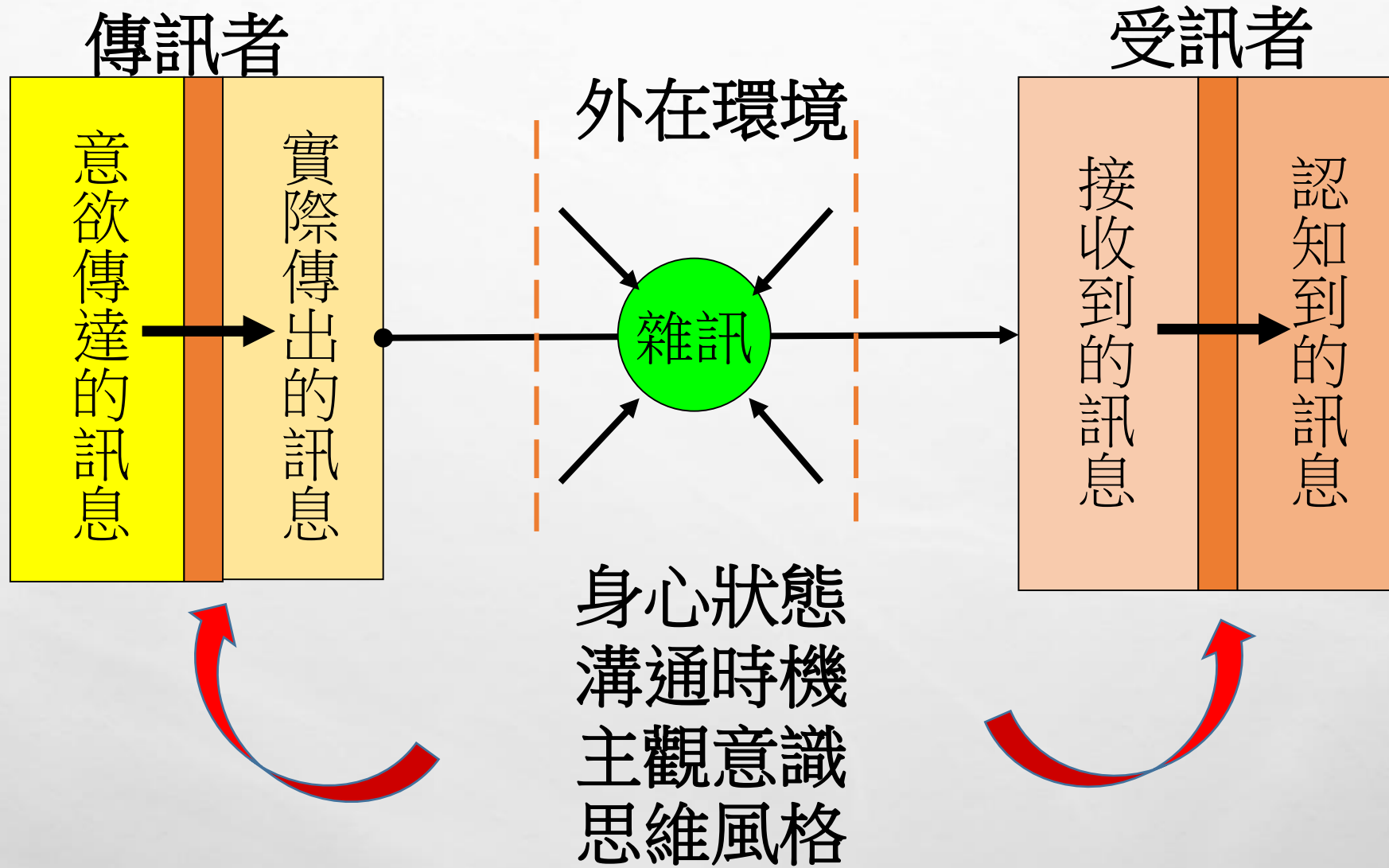
- **真相**：

有一個信息在流通，

但有可能在過程中發生變化，而且**持續變化**。

溝通的結構





什麼會影響溝通的成效？

25



言詞因素(? %) : 言詞外因素 (? %)

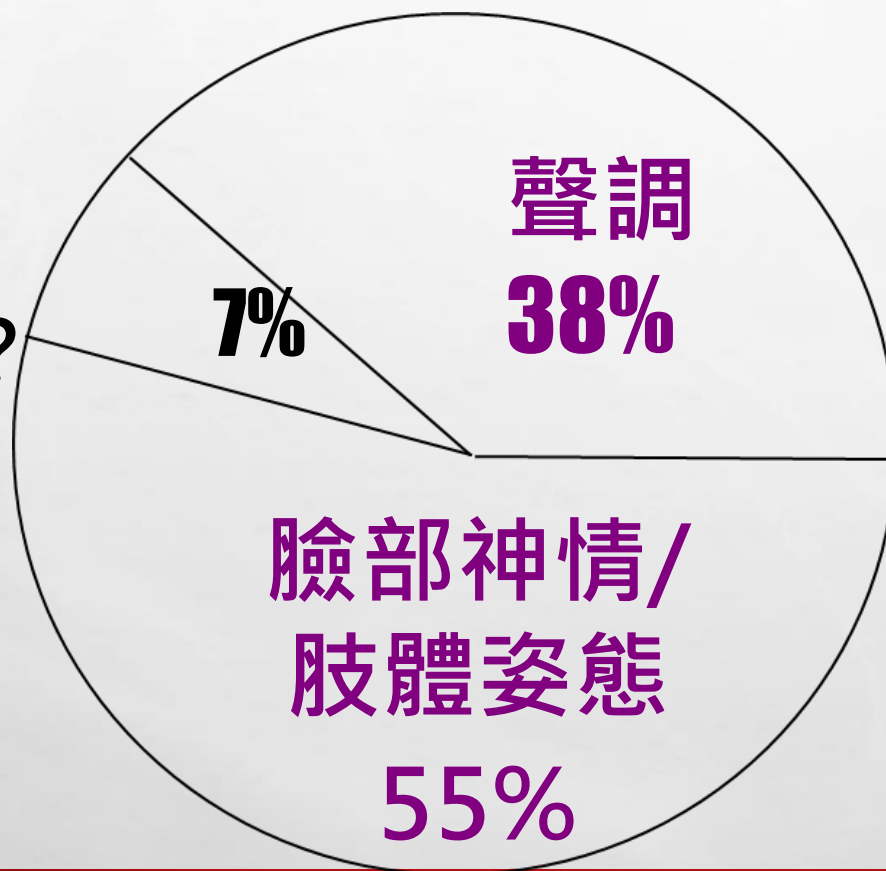


1. 90 : 10
2. 70 : 30
3. 30 : 70
4. 10 : 90

7-38-55法則

言詞因素

你說了什麼？



你是怎麼說的？

你在什麼時間點說的？

你的肢體還說了什麼？

你整個人還會說什麼？

沒有說的部份又說了什麼？

言詞外因素

93 %

用心的溝通

正確完整
有效的溝通
✓ 周全細心



安全順暢

有感的溝通
✓ 敏銳專心

共鳴回應
有心的溝通
✓ 誠懇真心

4F@ORID



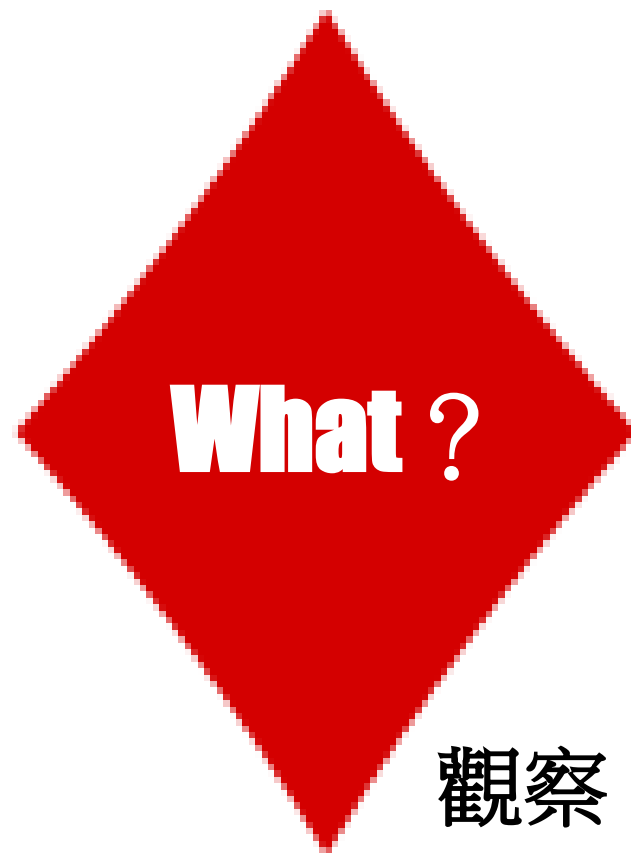
Objective 、 Reflective 、 Interpretive 、 Decisional



F A C T

知性

- 現象觀察
- 事實認知
- 人時地物
- 事件過程
- 來龍去脈
- ...



在其中有什麼客觀的發現？

FEEL

感性

- 情緒感受
- 回憶聯想
- 疑惑納悶
- 共鳴讚嘆
- 驚訝好奇
- 懊惱掙扎
- ...



省思

其中印象最深刻的感受？

FIND

- ✓ 意義價值
- ✓ 要訣要領
- ✓ 原理原則
- ✓ 暗示啟發
- ✓ 發展機會
- ✓ ...

悟性



詮釋

從中體悟/學習到什麼？

FUTURE

應用

- ✓ 具體共識
- ✓ 未來應用
- ✓ 實踐構想
- ✓ 行動方案
- ✓ 決定措施
- ✓

■■■■■



從此，你會作些什麼改變？



組報告夢魔

好 小蕾是中原大學的學生

00:00

請回答下列問題

FACT

FEEL

- 你們從小蓄組聚的事件中，看到那些人物，還有什麼客觀的發現？
- 在他們的討論及互動中，你最深刻的印象與感受？
- 你從事件的过程與發展中，領悟到什麼想法？
- 在這個事件中，你會作些什麼處理或改變？

FIND

FUTURE

解析與小結

- 1.** 小蕾在小組期末報告時間失控的事例，似曾相見的典型事例，相信很多同學都有類似的經驗，說它是個夢魘並不為過。
- 2.** 這個事例可以看成溝通不良的事例，當報告時間失控時，小蕾有話要說卻不敢說，或者說小蕾有話要說卻不知道怎麼表達，正是溝通問題的關鍵所在。

解析與小結

3. 每次溝通的失敗，總會帶出一個問題，誰該為失敗負責？

一般人的說法是，傳訊者負有主導者的角色，應當承擔溝通失敗的責任。可是有時候，【像這個有話要說卻沒說出口的例子】，誰是傳訊者並不容易界定，因此，誰該為此負責也不容易確定。

4. 然而，套用三呆說法，「誰在乎，誰就該負責任」，在這個事例中，小蕾是受害者，她在乎但是她沒有及時用合適的方式表達她的想法，不能說不是她的責任。

準時表現讓人認為你可信可靠，值得尊重。

守時

- 在對的時間作對的事
來表明對別人的重視
- PUNCTUALITY:
SHOWING ESTEEM FOR OTHERS BY DOING
THE RIGHT THING AT THE RIGHT TIME.



遊戲：類職場情境

職場溝通情境

1. 請求澄清交辦的任務
2. 尋求協助
3. 尋找夥伴
4. 接受協助，表達肯定對方的幫忙
5. 負荷超載，婉拒任務
6. 任務搞砸，認錯道歉
7.

類職場

溝通場合

1. 考場
2. 運動場
3.

職場	考場	運動場			
尋找夥伴		尋找球友	場域		
請求澄清					
認錯道歉					
婉拒任務	拒絕合作作弊				
表達感謝					
肯定對方					
尋求協助	情境				
.....					

遊戲說明

任務：

- ✓ 腦力激盪，激發創意，找出各個類職場域，
- ✓ 與相對應的溝通情境

目標：

- ✓ 場域越廣越好
- ✓ 情境越多越好
- ✓ 說明越具體越棒

分享結論



體驗與反思

Sum Up:

✓ 從中我們學到了些什麼？

解析與小結

Lesson learned:

1. 今天這個遊戲應該讓你我大開眼界。
2. 在職場中的「尋找夥伴,請求澄清,尋求協助,肯定對方」等情境，原來也一樣在考場、情場...中出現。
3. 換句話說，在職場中，用來面對這些情境的溝通方式和要領，也可以適用於其他場域中，所以，各個場域的溝通情境脈絡相通大致相同。
4. 職場溝通的學習何須等到職場報到的那一天呢？

三呆微課堂

三一功@溝通



王三呆(晃三)
whs213@gmail.com
LINE : sundye

漢生與惠莉

- 同樣是職場新人，職位也相當，
每當漢生開始講話，
大家開始拿出手機來滑？
- 可是當惠莉一開口，
立刻全場安靜，大家豎耳傾聽？
- 溝通有能手好手和高手之分，
使得惠莉成為溝通高手的關鍵在哪裡？

漢生與惠莉的距離

關鍵在那裡？

什麼是解方？

且慢功@溝通 For Beginners



在關鍵的時刻，
來個抽離/暫停



話未說出口，
先暫停半怕！

終始功@溝通
For Beginners



以終為始：
作好準備再上路



- ✓ 搞清訴求再開口
- ✓ 認清對象再打交道

訴求：我到底想要什麼？

一步功@溝通
For Beginners

多走一步，
步步前進。



邀請馬太來進場



馬太效應：有的還要加給他

轉身功@溝通
For Beginners



適時轉身
與人分享/向人求助

✓ 認清對象明白好惡
才開始打交道



轉身功@溝通
For Beginners

轉身功



- ✓ 轉身**請教**別人
- ✓ 轉身**探詢**別人
- ✓ 轉身**傳遞**別人
- ✓ 轉身**陪伴**別人
- ✓ 轉身**邀請**別人
- ✓

轉身**對待**別人

顯性/有形

無形的比有形來得重要 一小王子

轉身功有兩式

- ✓ 顯性轉身功
- ✓ 隱性轉身功



無形的比有形的來得重要 一小王子

轉身法則 隱性/無形

你們願意人怎樣待你們，
你們也要怎樣待人。

《路**6**: **31**》



己所不欲，勿施於人【孔子】。
己之所欲，施之於人【耶穌】。

轉身法則 實踐篇

换位思考

貼近對方的感受

同理 / 共情

九月底裕隆城終於開幕了，成為新店區公所行政中心包括新店體育館開幕後的，新店文教區另一個亮點，豐富了大新店地區居民的生活品質。

感謝好隣居作為先行者首發分享新店裕隆生活城，東南亞最大的誠品書店在此主導管理。還要研究該誠品書店是否屬於24H開放的空間，只是晚上12點之後沒有公車和MRT，只有騎UBIKE當交通工具了。

< 中華波阿斯(72)

丹麥大學研究，如果兩周不動腿，則腿部力量會降低10年！中年後的自信，不是在"腦"而是在"腳"。

- 1、當我們變老時，我們的腳腿必須始終保持堅挺。
- 2、當我們變老時，我們不應該擔心我們的頭髮變灰或皮膚下垂或皮膚皺紋。
- 3、在長壽的跡象中，如《美國預防雜誌》所概述的那樣，強壯的腿部肌肉被列為最重要和最基本的肌肉。
- 4、如果兩周不動腿，則腿部力量會降低10年。
- 5、丹麥哥本哈根大學的一項研究發現，無論老少，在「不活動」的兩周內，腿部肌肉的力量都會減弱三分之一，相當於老化20至30年。
- 6、隨著我們腿部肌肉的衰弱，即使我們進行康復和鍛鍊，它

最近我有些反省，
去年此時（含更早）
我因為那本小書在群里相當活躍，
換來系友們給我自己
也給系上帶來很大的正能量，

今年因為自己染疫，
兒女回國.....
最近又有眼疾
等諸多因素，
我在群程偷懶的結果，
眼看這股正能量正在流失，
我相當自責。
好盼望能和大家一起來重建正能量。

轉身功@溝通

—應用情境



- ✓ 承接任務不盡清楚明白
- ✓ 回報任務執行進度
- ✓ 澄清自己的失誤
- ✓ 面對別人的失誤
- ✓ 注意到別人的表現亮眼
- ✓ 接受同事的好心相助
- ✓ ...

需要互動與對話

可是，

你看到對方
正要踩到地雷/就要陷入危機

設身處地，
你會很想別人可以及時提醒

轉身功引發你
直言以告/直接出手幫助
可是，怎會換來一鼻子灰？

- ✓ 作對的事
- ✓ 在對的時間
- ✓ 用對的方式

轉身功@溝通 日常實踐

- ✓ 大處著眼
- ✓ 小處著手

小點點

- ✓ 小不點
- ✓ 小丁點



溝通小不點

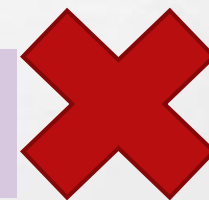
- ✓ 已讀不回/默不吭聲
- ✓ 冷潮熱諷/語氣強硬
- ✓ 壓力下作決定
- ✓ ...

溝通小叮點

- ✓ 聽到點頭/出聲示意
- ✓ 收到郵寄禮物立刻回個信
- ✓ 在對方心情好的時候提出建言
- ✓ ...

個人習慣再造作業

Chat_GPT?



GPT_Chat

Good
Partner &
Teacher

聰明就是活用ChatGPT作為溝通的伙伴與良師



總統時間-4

發現用心的溝通



王三呆(晃三)
whs213@gmail.com
LINE : sundye

個人習慣再造作業

GPT_Chat

轉身操練對話的最佳對象

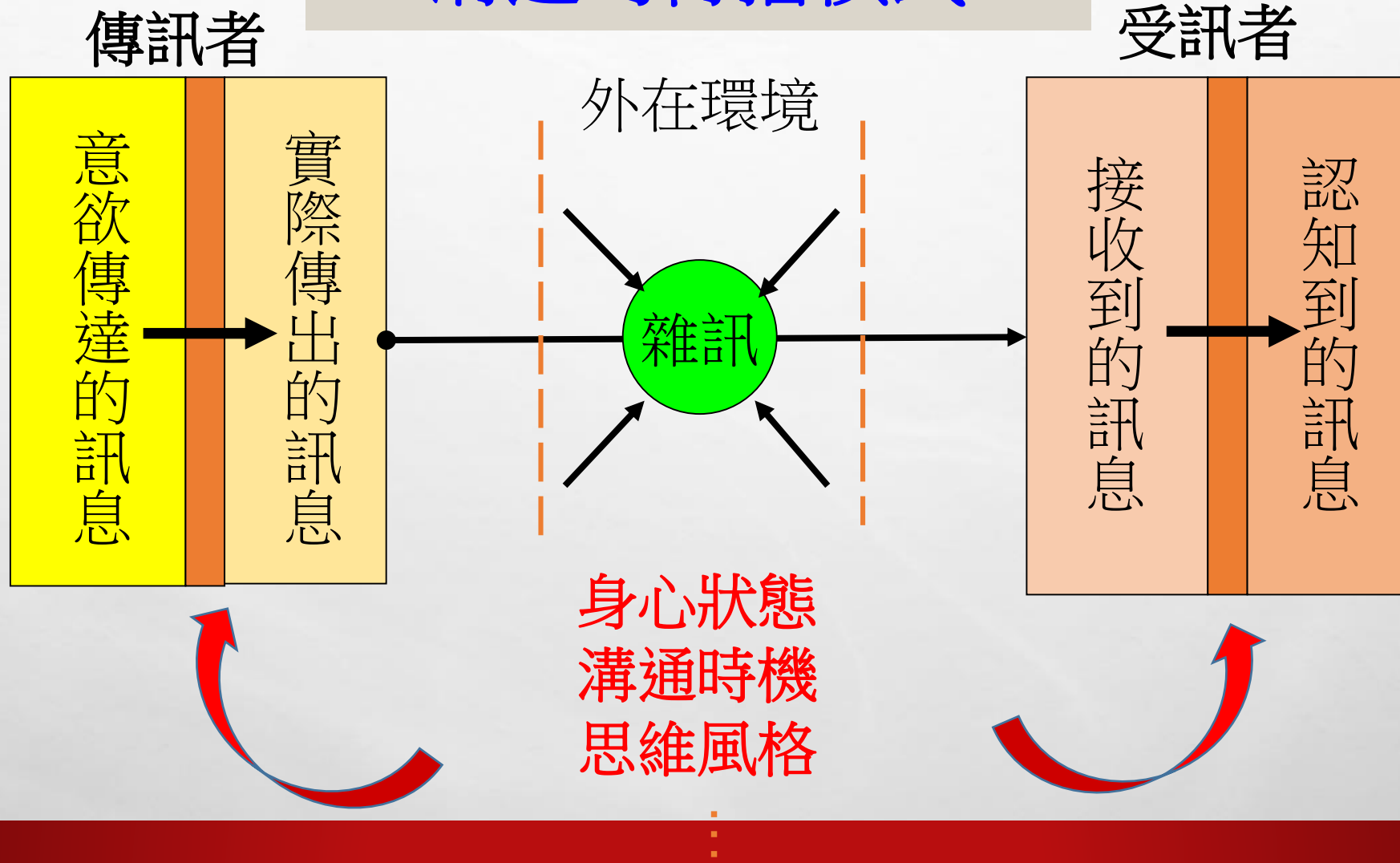
自我對話



GPT對話

聰明就是活用ChatGPT作為溝通的伙伴與良師

溝通的傳播模式



思維風格

溝通傳播的路障與助力

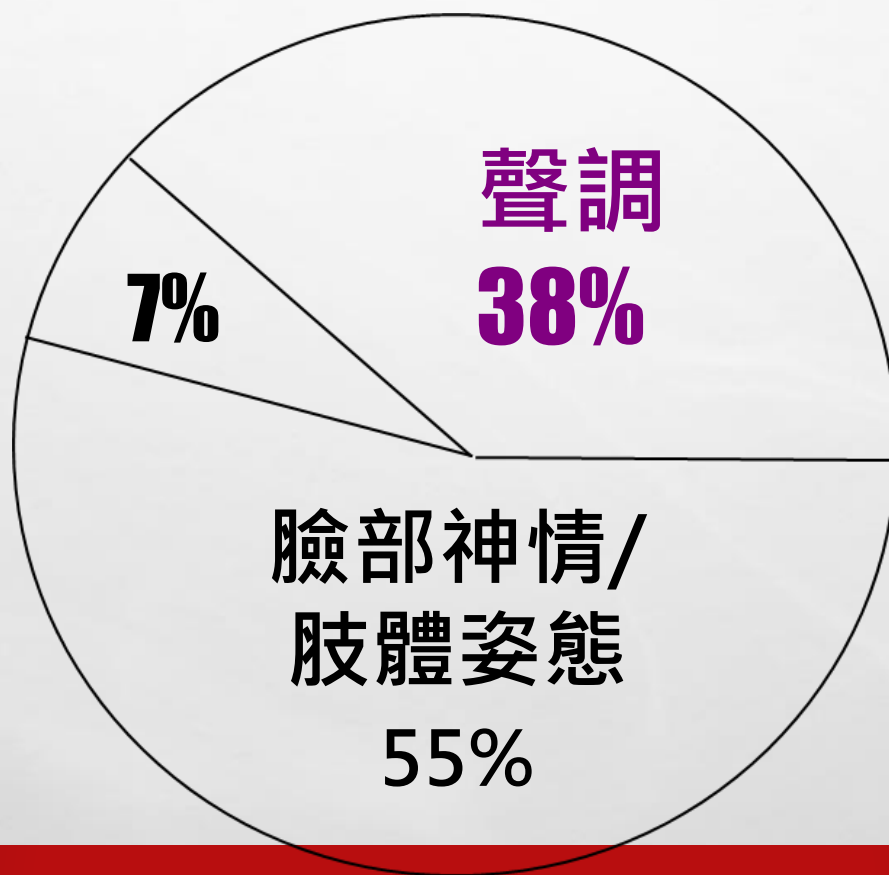
知己解己

Seek to *understand*
and *be understood*

- 投其所好
- 避其所惡

7-38-55法則

言內信息
7%



言外信息
93%

用心的溝通

溝通三階/三有

1. 有效周全
2. 有心敏銳
3. 有感誠懇

溝通三得

1. 得法
2. 得體
3. 得心

得心應手

漢生與惠莉

- 顏質好？
- 含金量高？

三呆說法：

正能量強！

惠莉：信望愛溝通標準

信望愛溝通

- ✓ 信實可靠
- ✓ 擁抱希望
- ✓ 真心關愛



- ✓ 信實可靠
- ✓ 樂觀盼望
- ✓ 真心關愛

有\

信

以/

有\

望

以/

有\

愛

以/

為人
/我就是
品德
\我溝通
行事

核心概念三要點

3 Points to Take Away

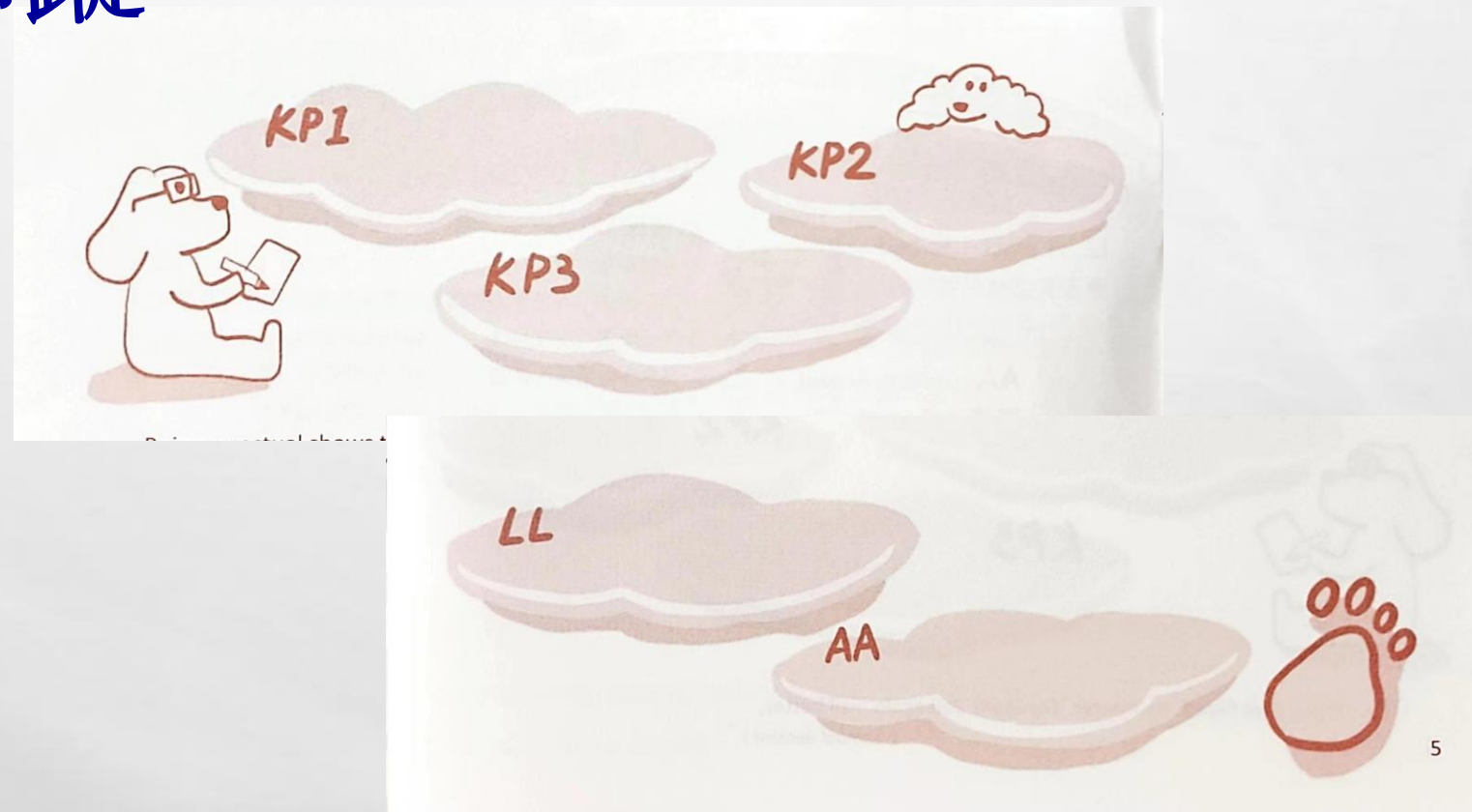
- ✓ 職場或許只有一個，
類職場卻是無所不在，
而且不用等到開始上班那一天。
- ✓ 溝通責任人人有，誰在乎誰就來承擔。。
- ✓ 正能量溝通三要件：
信實可靠、樂觀盼望、真心關愛。

收航

下週：用心的溝通
模組二/有效的溝通

下次現場上課日：**2024-04-10**

整理腳蹤



KP=Key Point / LL=Lesson Learned / AA=Action Ahead