

有心的溝通

職場溝通軟功夫(13)



守時

體現你的紀律和自律

缺乏紀律和自律，
反映出不負責任的態度。

叫跳活力操

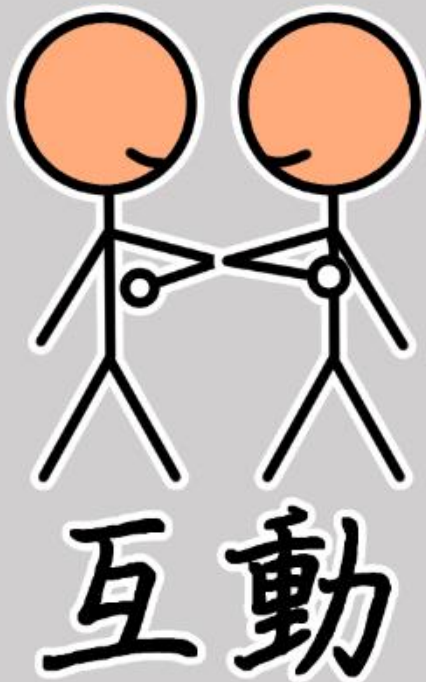


★ 蔣懷孝老師



兩指大開 V，
中指頂下巴。

我很開心看到你。



弓手勾臂肘碰肘。

有溝通有互動，
有關係就沒有關係。



專注

雙拳對碰，
四眼對接。

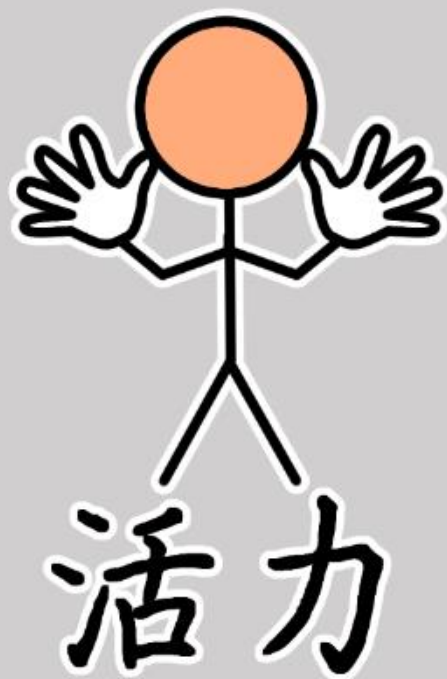
聆聽有如鑰匙來開門，
有感溝通靠專注。



熱情

手心向上，
雙手上揚，
手指搖動如火焰。

有你有我，
溝通熱情如爐火。



兩手轉動外展，
上舉望向天。

我們活力充足，
有正能量。



雙手握拳下壓，
再向上舉。

只要用心來溝通，
有成長、有突破、也有出路。



雙腳離地1尺，
歡聲大喊一聲耶！

我們開心上路，
就在現在。

模組四多走一步的誠懇有心溝通

IV-3：誠懇有心的溝通：體驗與反思

啟航與前導



個人作業提醒

- ~~問題探索與主題選定~~ **[2024-03-16]**
- ~~目標與行動計劃擬定~~ **[2024-03-23]**
- 微功夫練功週記 **[2024-03-2開始每週四-六]**
- ~~期中檢核~~ **[2024-04-27]**
- 完整報告 **[2024-05-25]**

小組作業提醒

- ~~主題選定與分工~~：**2024/03/30**
- ~~期中報告~~：**2024/05/04**
- 報告繳交日期：**2024/06/01**
- 成果呈現：**2024/06/05**

課程討論回應

回應統計

古董飲水機

嬌生與張怡的差距

回應人次	A班	11	10
	B班	7	3

古董飲水機

- 天嬌:常態性的發言；說話不經思考；缺乏周全；傳達負面情緒
- 懷忠建設性的發言；沒有理解處長所關心的重點
- 為仁切中要害的發言；抓住處長的關心的重點；改變最終的結果，使事情往好的方向執行。

嬌生與張怡的差距

- 嬌生屬於接受發號施令類型，
- 張怡會先停下來思考事情的目的再思考做事的方法；設想當初賦予任務的目的,運用一步功,舉一反三的多做調查。
- 先運用且慢功:讓自己心情平靜下來,用心及真誠的和處長溝通。
- 說出自己平時是工作賣力承認自己少根筋;
- 一步功:緊接著說知道自己與張怡的差距;
- 終始功:提出願意改變自己,願意向張怡看齊,請再給予機會。
- 處長有智慧，用實際的例子讓他自己知道哪裡不足。

台中台東小叮嚀 ——天嬌把貨送錯地方

乾旱缺水、停電限電，現在又是疫情發燒...，壞消息接二連三。現在，各地即將全面啟動「供**5** 停**2**」的限水措施了。

在台中，小叮噹五金百貨的店長尤商基看到電視報導時，心想日子要怎麼過啊！不過，他也想到，有危機就有商機！特別是當他發現貨架上的塑膠水桶熱賣，手提**20**公升的款式最明顯。他心中有譜，他知道怎麼做。

他立刻展開行動，四處尋找貨源，可是，到處碰壁，這也難怪，別人也在搶貨啊！不過，他還是想到在松露任職的表哥劉明獻，他應該有辦法，何不找他幫個忙？

電話進來時，明獻正要外出，不過，他還是趕緊為表弟打了幾通電話，在麥寮的那家老供應商說，剛好還有庫存**600**個，夠裝**1**個中型貨櫃。他告訴對方：他要訂下這批貨，會交待屬下馬上接手下單。

明獻真的很急，不能不外出了，臨走前口頭告知天嬌接手，要她立刻連絡雲林麥寮，並連絡新竹貨運派車運送。送貨地址是：台中市中山路**220**號小叮噹五金百貨，連絡電話：**0999 999 999** 收貨人：店長劉商基...一面說著，一面出門...

「台東市中山路**220**號小叮噹...；**0999 999 999**，我知道了...」天嬌一面看著處長出門，一面口中唸唸有詞，在系統上輸入訂單資訊，還和麥寮的工廠電話確認，約好今天一定要出貨。

任務辦完，天嬌來到茶水間，賞自己一杯咖啡，能在此刻順利執行任務，真是開心。月底將是試用期滿，正是決定正式錄用的時候，正好給處長一個好印象。

.....

第二天下午，處長臨時召集疫情應變協調會，亞莉秘書有事外出，天嬌代理記錄。會議中，外面電話響了幾次，她沒有出去接，處長一向不喜歡同事在會議中途接電話。

電話連續響了幾次，處長聽到了。示意天嬌出去接，連續打進來的電話通常表示有急事，他說。

電話那端說，他是新竹物流的送貨員，現在正在台東市中山路上。又說：送貨單上的地址中山路**220**號，這地方的店家不是小叮噹，但是附近有個小叮噹，位置是在中山路**89**號。

有人接過電話說：自己就是台東小叮噹的店長，他不姓尤，他們沒有訂這批貨。他又問：會不會是小叮噹台中店訂的貨？台中的中山路上也有家小叮噹，上一回，也有一批貨誤送到台東來...

啊？台中變台東，事情搞砸了。

天嬌這下子急了，東西不會壞，可以安排轉送，慢一天到貨可以商量，但是運費損失**18,000**要怎麼辦？再說，新人試用期即將到期，若是不被留任，要怎麼辦？...

討論話題: 第一段: 問題觀察

這是一個涉及溝通的失誤事件，原是可以避免，卻又不幸發生，請以第三者的角度，以**5W2H**(人/時/地/事/物)的工具(或課程中提過的**方法、工具**)，**探索**出錯的原委，找出**關鍵環節**在那裡？可以**如何避免**？

解析與小結：

- 在這事件中，主管懷忠在繁忙的公務中，臨時接到親友的緊急請託，查詢正常業務外的塑膠水桶供應商，並在匆忙中交代天嬌，利用公司的採購送貨系統協助訂貨，並安排交運。
- 懷忠**並未完整**交代公司資訊給天嬌，導致訂貨過程出差錯，貨物送錯地方，不僅延誤交貨時間，還需要承擔額外運費。

這件事情之所以發生，關鍵出在

1. 任務交代是用口語傳達
2. 在倉促間匆忙進行
3. 天嬌到職不到三個月，是個半生不熟的職場菜鳥
4. 小叮噹是個連鎖公司
5. 台中和台東讀音相近
6. 中山路是台灣大部分城鄉皆有的街道
- 7....

不管如何，這原是可以避免的事，卻不幸發生了。

要如何才可以避免？

當懷忠具有完整的品格素養，
還有事先注意應該有的準備確認動作，
就能大幅減少意外發生，並提早應對。

第二段:

討論話題:認錯道歉

面對自己捅出這樣一個簍子，如果你是天嬌，
你會主動認錯嗎？

若是不會，為什麼？

若是決定主動坦然認錯，你會怎麼做？

守時
反映你的價值觀。

欠缺時間觀念，
顯現你的價值觀有偏差。

微功夫學堂



44



第三段：認錯道歉再探

面對自己捅出這樣一個簍子，
如果你是天嬌，
你會主動認錯嗎？
為什麼？
若是決定主動坦然認錯，
你會怎麼做？

請教GPT

GPT_Chat



煩什麼煩，
我找**GPT**去！

另類的交談伙伴

天外有天

AI工具知多少？

- ✓ **ChatGPT**
- ✓ **Copilot**
- ✓ **Gemini**
- ✓ **Claude**
- ✓ **Perplexity**
- ✓ **Bing.AI**
- ✓ **Grok**
- ✓


轉身功進場

- 轉身請教GPT！
- 誰說有問題
不可以請教GPT？

chatgpt.com

ChatGPT 4o

ChatGPT



考我世界各國的首都

鯊魚超級英雄的故事

傳訊息給 ChatGPT

ChatGPT可能會出錯。請考慮核對重要資訊。

gemini.google.com...

Gemini

Gemini

Gemini 剛經過更新 · 歡迎按這裡查看更新內容

Shein-Yung, 你好!

有什麼我可以幫上忙的嗎?

技術原理 職業領域 產品描述

在這裡輸入提示

Gemini 可能會提供不準確的資訊，包括人物介紹，因此請查證回覆內容。
[個人隱私權與 Gemini 系列應用程式](#)

✓ Copilot

聊天 撰寫

Copilot
您的每日 AI 小幫手

Shein-Yung 您好, 查看 Copilot 可以在 Edge 中達成的功能

- 產生文檔摘要
- 建議關於這份文件的問題
- 從此文件產生關鍵深入解析

選擇交談樣式

- 其他 富有創意
- 其他 平衡**
- 其他 精確

① 使用 相關來源

詢問我任何事項或輸入 "@"

Claude

claude.ai/chats

Claude

Good afternoon, Ah-Yung

What can I help you with? Start Chat

New in Claude

Understand and work with images

- Generate a recipe from a dish
- Transcribe handwritten notes
- Extract text from images

Previous chats from 2 個月前

- Factors Implicated in Teachers' Motivation and Engagement with Genera...
- A Map of Current and Future Generative AI Applications in Education
- Untitled

ANTHROPIC

claude.ai/.../b2007b99-d663-45ab-a760-34...

任務說明

1. 要請教**GPT**回答這問題，應該採取那些步驟？
2. 要如何提問，才能得到有效的答案？
3. 針對至少三個不同的**GPT**工具提問。
4. 比較不同**GPT**工具回應答案之**異同**與**優劣**
5. 綜合各家說法，提出全組共識的**綜合回應**，並上傳群組聊天室

解析與小結:

- 1) 在生活或工作中捅出婁子是難免的事，要能及時並主動認錯不是件容易的事。認錯這件事必須要接受責備、丟臉的心理負擔，有時還必須承受相關的責任及後果(如運費賠償等)。
- 2) 報告上司的掙扎，心中忐忑不安，還在試用階段，會丟工作嗎？還是要自請處分？
- 3) 紙包不住火，遲早要面對，以上心情人皆有之。

- 4) 然而，若是規避問題，一味地拖延，而不承認錯誤，將會帶來無形的心理壓力和更大的傷害。
- 5) 盡快處理，妥善認錯，接受處分才是上策!
- 6) 值得注意的是，透過誠懇有心的溝通方式去承認錯誤，卻可以減少痛苦，還可以減輕傷害。

- 7) 誠懇有心的溝通來看，光是把事件結果誠實以告，仍然不足以表達內心的「誠懇」，還需要正面省思事件始末，檢討錯誤是怎麼發生的？以及自己在哪裡有所疏忽？以後預備如何從周全品格著手加以改正，並且以敏銳品格來確認訊息是否正確順利傳達給對方。
- 8) 此外，道歉認錯也需要為損失負責，這才是真正誠懇的認錯，面對巨額的運費損失，天嬌可能在一時之間無力承擔，但卻可以真誠地和主管溝通洽商(例如:分期償付或其他方式)，而非使用哀兵之計。

第四段：預防於機先

邀請三一功上場

若是你是天嬌，

你看到三一功上場展現的機會？

在這個事件中，

有那幾個節骨眼進場？

在那時，你可以做什麼？

問什麼？說什麼？想什麼？

- ✓ 且慢功
- ✓ 終始功
- ✓ 一步功
- ✓ 轉身功

解析與小結:

- 1) 終始功 – 天嬌要緊急出貨。
- 2) 且慢功 – 天嬌要將人、時、地、事、物、如何做、要多少費用，進行盤點。
- 3) 轉身功 – 天嬌要將以上盤點項目與當事人確認後，方才出貨。
- 4) 一步功 – 天嬌於發現出錯後，要積極而主動地與所有的關係人道歉，並與關係人協商，獲得共識後，採取行動以補救已造成的缺失。

一步功三小步

1. 走出起點一小步
2. 持續堅持多走一步
3. 走到終點那一步

一步功@誠懇溝通

1.

• 你以前會這樣說----

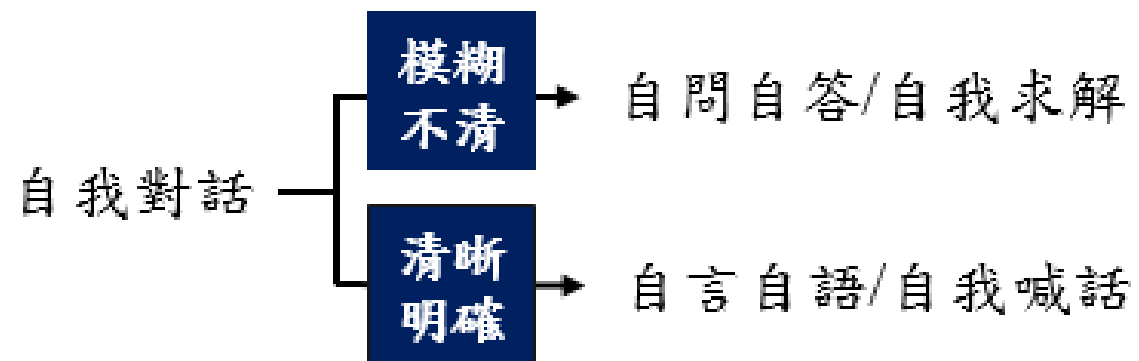
2.

• 你現在可以這樣說-----

3.

• 你還可以這樣說-----

綜合句型與語法



為了

A
動詞+狀態

我

B
還可以
還要
...

C
動詞+狀態

為了向他人表達不滿
我至少要先讓對方知道我心裡不開心
而且，也要在雙方心情平靜下啟動對話
接著，還要用委婉的語氣表達
甚至，更要隨時注意對方的表情

為了

A
動詞+狀態

我

B
還可以
還要
...

C
動詞+狀態

?

為了把問題澄清，
我要怎麼讓他知道我有疑問？
還要，想好要怎麼提出我的問題？
更要，想好如何說才不會傷了和氣？

搶答

台中台東小叮嚀
— 天嬌把貨送錯地方

一步功@真心道歉

天嬌任務又一樁 再探

- A.** 忍氣吞聲、逆來順受
- B.** 直接回應：對不起我做不到
- C.** 和主管溝通解決問題

用心的溝通
回頭看

用心溝通三級跳

1.0

正確/完整/切題

2.0

安全/順暢/通達

3.0

共鳴/回應/共贏

溝通高手



一步功@溝通

抗疫通告實例解析

台灣抗疫第一波 2020年初
曾經是防疫模範生



我們將以一個防疫宣告的實例，嘗試回答以上相關的問題。

抗疫 3 通告

A...在確定口罩的庫存和生產足以供應台灣防疫所需之前，暫時停止出口。

B 即日起不准口罩出口
並限制隨身帶口罩出境的數量

C...在確定臺灣口罩的庫存和生產足以供應全台防疫所需的前提下，台灣願意負起國際責任，對大陸民眾進行援助...

搶答

- 1. A/B/C**
- 2. A/B/C**
- 3. A/B/C**

溝通功力高低定位，如何排名**(123從低到高)**

現象觀察

還原抗疫通告的
效應與發展

溝通1.0的網路反應

B 即日起不准口罩出口
並限制隨身帶口罩出境的數量

多元反應
始料未及！

三種聲音

疫情好比失火

➤ 鄰居失火，只顧自己！

➤ 笨蛋，鄰居失火還不趕快救！

➤ 火都燒到我家了，
還叫我把水借給害人起火的鄰居？

溝通1.0

- ✓ 即日起不准口罩出口
限制隨身帶口罩出境的數量

有效的溝通？

有效的溝通！

但不算是優質的溝通

滿足有效的溝通三要件【正確/完整/切題】，

有效的溝通

- ✓ 即日起不准口罩出口
限制隨身帶口罩出境的數量

信實可靠
當然品質

溝通高手？

溝通好手？

溝通？手！

信實可靠是有效的溝通的要件，但還不足以成為高手

溝通2.0

溝通好手！

...在確定口罩的庫存和生產
足以供應台灣防疫所需之前，
暫時停止出口。

有感溝通？



樂觀希望

有感溝通三要件：安全/順暢/通達

溝通3.0

溝通高手！

...在確定臺灣口罩的庫存和生產
足以供應全台防疫所需的前提下，
台灣願意負起國際責任，
對大陸民眾進行援助...，

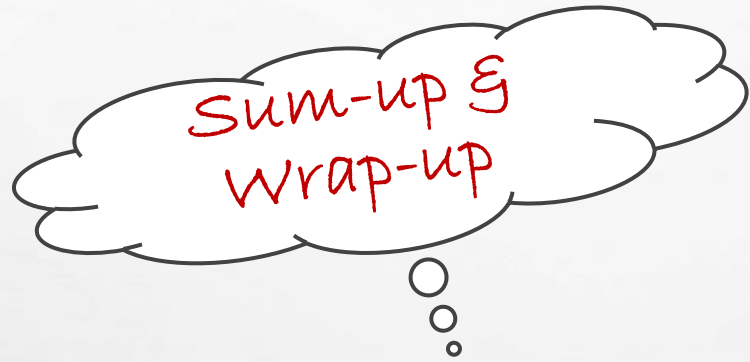
有心的溝通？

真心關愛

有心的溝通三要件：共鳴/回應/雙贏

一步功@誠懇溝通

1. • 你以前會這樣說----
2. • 你現在可以這樣說-----
3. • 你還可以這樣說-----



總統時間

— 有心的溝通_體驗與反思



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

三一功@溝通

- 且慢功：
這樣說妥當嗎？
- 轉身功：
人家會怎麼想？
- 終始功：
為要能贏得共鳴回應雙贏，
我當要怎麼說？
- 一步功：
我還可以怎樣說？

溝通高手：
三一功高手！

GPT_Chat 的天空與樓板

- ✓ **GPT**天空廣大，天外有天，全等你多走一步去探險。
- ✓ 貨比三家不吃虧，**GPT**也不例外
- ✓ **GPT_Chat** 的對話功夫，全在提問的本事，問得好換來答得貼切
- ✓ **GPT**雖然好，但也不能不注意它的樓板。

核心概念三要點

3 Points to Take Away

- ✓ 溝通贏家秘笈：
引發共鳴，志在雙贏。
- ✓ 有心溝通的秘訣，
盡在有信、有望和有愛。
- ✓ 好還可以更好，高可以更高，
總有更好的辦法，只等有心人來尋找。

收航與前瞻

溫馨的提醒

2024-06-05現場上課(情境三一功的溝通與收航)

【生成式AI導論 2024_李宏毅】

https://www.youtube.com/playlist?list=PLJV_el3uVTsPz6CTopeRp2L2t4aL_Kgil

https://hackmd.io/@4j/HyogmxWTT?utm_source=preview-mode&utm_medium=rec



三呆工作室

曾經參加勇者小隊去討伐魔王⁸⁹