

情境三一功溝通

職場溝通軟功夫(15)



王晃三：中原大學榮譽教授

鄧治東：中原大學榮譽教授

鄭憲永：中原大學資訊工程學系助理教授

蔣懷孝：中原大學體育室副教授

劉美森：生涯指引諮商師

啟航與前導





活力操

活力操 @ 溝通

- 一. 微笑 我今天要出發了。微笑是溝通最好的起點。
- 二. 互動 有關係就沒關係。溝通與互動是良好關係的潤滑劑。
- 三. 專注 專注就打得開鎖。專心聆聽是順暢溝通的鑰匙。
- 四. 熱情 你來我來一起來。熱情為溝通增加溫度。
- 五. 活力 我真的有自信了。活力使溝通更充滿自信。
- 六. 成長 我終於又成長了。溝通為成長突破找到出路。
- 七. YEAH 今天的我太棒了。開心歡呼為溝通增添能量與色彩。



作業分享與觀摩



B班團體作業清單

	主題	影片網址
第一組	課程群組經營經驗	https://www.youtube.com/watch?v=0-3Lw5KP_I0
第二組	守時	https://youtu.be/itzm8TacV9c
第三組	小明的改變	https://youtu.be/0jhlHmAsiDI
第四組	排班表	https://youtu.be/R27Ap_nzJoo
第五組		https://youtu.be/cNH9xtFTeRA
第六組	新生茶會	https://youtu.be/91hSbR00Bw4
第七組	專案的故事	https://youtu.be/sVCChb0g00Y

個人作業(溝通習慣改造)：

- 1) 生命探索與主題選定
- 2) 目標與行動計劃擬定
- 3) 習慣改造週記
- 4) 個人作業期初檢核
- 5) 完整報告

嬌生與張怡的差距

— 松露情緣系列

最近在松露物流發生一件事，很快就傳到天嬌的耳中。

嬌生和張怡在同在配送處上班，她們年齡差距不大、學歷相當，大約同時進入公司，工作都很賣力。但是張怡不久就被賞識，一路升到課長，而嬌生則像被人遺忘了，彷彿要當萬年助理了。

這一天，嬌生忍無可忍，終於向處長提出辭呈，並直言上司沒有眼光，工作賣力的不被提拔，升官的總是會說話擅長拍馬的人。處長聽了，知道嬌生工作很賣力，只是腦袋少一根筋，若是實話直說，她聽了肯定不會服氣。

不久，他想出一個辦法。

「嬌生，我有些作法，你也許不太認同，不過我得證實一下。現在，請你到賣場去，看看我們家新推出的掃地機，賣得怎樣。」處長說。

「就這樣一件小事嗎？」她心中帶著嘀咕，立刻就出門了。

賣場距離公司不遠，嬌生很快就回來，回報：賣場已經把松露的「回到家掃地機」上價了。

「賣場怎麼賣？」處長問。

「哦？」嬌生立即回去，過了一會兒，回來說一台賣價**9600**。

「會員價多少錢？」處長又問。

嬌生又要跑回去，但被一把拉住，「嬌生，請妳先在這裡坐一坐，看看張怡是怎麼做事情。」處長說。

他打了電話，請張怡過來，對她說：「張怡，你撥個時間，幫我到賣場看看我們家的掃地機賣的狀況。」

張怡面帶笑容點頭接受了，不過，在離開前，她問了一下處長：你可以給我一些什麼指示麼？

不一會，張怡回來了。回報說，賣場上有三個掃地機廠牌上架，**SDI**牌標價**5900**，**TK**牌標價 **6600**。但是，能自動回基座的品項只有我們家的——「回到家掃地機」。還有，賣場標價**9600**元，會員優待價**9300**，可分三期【每期**3100**元】，對了，我們家的品項詢問度很高。

嬌生在旁邊看著聽著，臉紅了，她請求處長把辭職書退給她，她終於知道她自己和張怡的差距了。

嬌生與張怡的差距

你是天嬌，聽到這件事，你會怎麼想？

- 關於差距：

- 嬌生和張怡之間，你看到了什麼差距？在那一方面？有什麼樣的差距？
- 在這方面，你自己和別人有沒有什麼差距？請說明。

組內互動與討論

- 10min

短評與小結

- 嬌生

- 終始功：處長交代工作內容。
- 且慢功：處長指令是否聽正確。
- 終始功：是否完成處長指令。

- 張怡

- 周全：
 - 周延—競爭對手
 - 周密--價格優勢
- 敏銳
 - 產品競爭力
- 誠懇
 - 公司目標

你是天嬌，聽到這件事，你會怎麼想？

- **關於升遷不滿的溝通**

- 嬌生對於職場升遷不滿的溝通方式有那些美中不足，有沒有什麼可圈可點之處？
- 如果換你遭遇升遷不公的情況，你會如何帶著三一功上場溝通？

組內互動與討論

- 10min

短評與小結

- 嬌生覺得自己也是很認真啊!怎麼像空氣一樣(被處長遺忘)，就抱著不如歸去的情緒做了辭職的動作。
- 嬌生的可圈可點-窗口:當她覺得被不公對待時，她的情緒是直接面對當責，而不是從同事間去傳言耳語，抒發不滿，如此，請辭動作使要處理的事情單純化。
- 當她發現自己與張怡的差距時，她放下辭職念頭，重新學習-有省思能力。
- 也讓處長有機會可以釋疑，讓她知道別人被器重有其原因。此刻她發現到自己作事與他人是有落差。

短評與小結

- 關於溝通，從發訊者到收訊者之間，的確存在著發訊者本身的情緒，以及收訊者是否能敏銳於情緒背後的意涵，並從中化解，精化事態的解決方式，這點身為處長他的確做到。
- 在情緒下，善用且慢功- 暫停 想一想 GO. (以處長為人 他平常好像也不是這樣的啊)
- 一步功-(我要去問他看看... 為何不是我...)
- 終始功- 認識職場工作核心，目的不是要抒發不平而已，到底在這公司我還有何機會...(SMART)

SMART原則

- **S** (SPECIFIC) : **明確性**
說清楚講明白，沒有誤會的空間與走避的機會
- **M** (MEASURABLE) : **衡量性**
具有可以具體查核的數量或狀態描述
- **A** (ATTAINABLE) : **可實現性**
是可以具體實踐做得到的，而非天馬行空
- **R** (RELEVANT) : **相關性**
切中主題，密切相關
- **T** (TIME-BASED) : **時限性**
具體時限可以追蹤



全程總結與統整

—用心的溝通

2021/12/29



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

嬌生與張怡的差距

— 松露情緣系列

討論 話題

你是天嬌，聽到這件事，
你會怎麼想？

- 嬌生和張怡之間，
你看到了什麼差距？在那一方面？
- 在張怡接辦任務的過程中，
你看到那些三一功的身影。

少了哪一根筋？

嬌生和張怡的差距？

- 情緒力
- 溝通力
- 觀察力
- 執行力
- ...



欠缺的那一根筋？

三呆的答案

軟實力

專業相關的硬知識/能力之外
的素養與功力

軟功夫

一招半式打遍天下



用心的溝通

— 懶人包 —



29

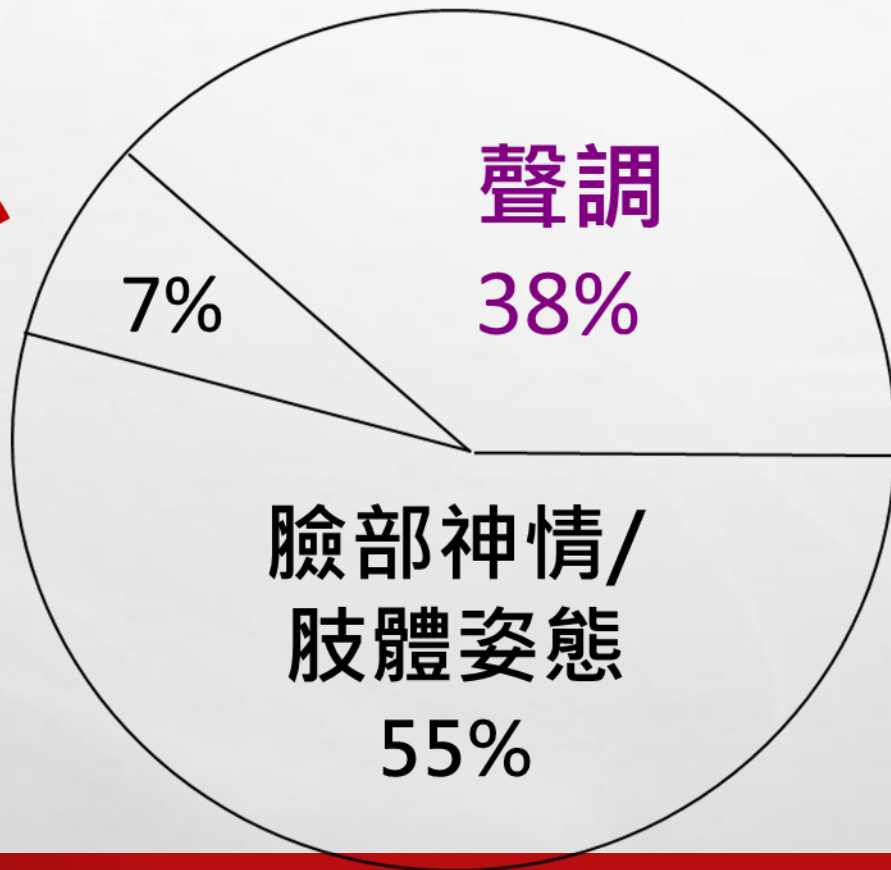


王三呆(晃三)
whs213@gmail.com
LINE : sundye

7-38-55法則

言詞信息

7 %

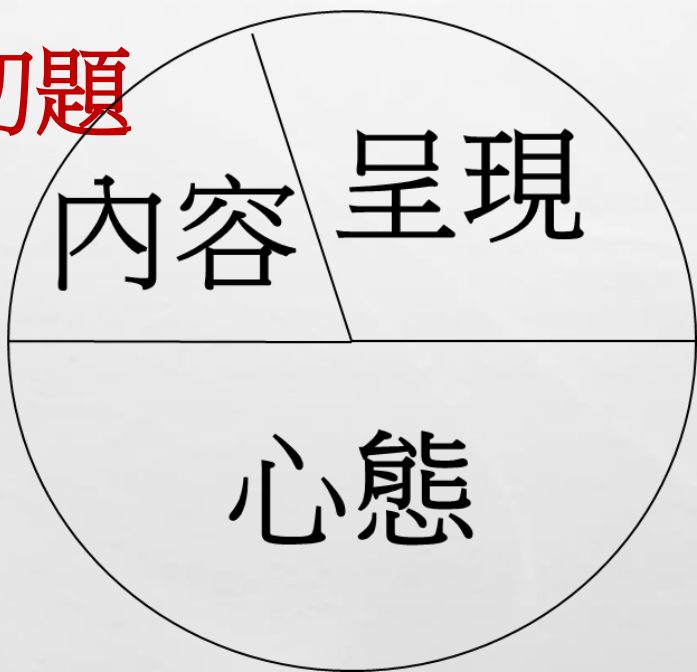


言詞外信息

93 %

用心的溝通

正確/完整/切題
有效的溝通
✓ 周全細心



安全/順暢/通達

有感的溝通
✓ 敏銳專心

共鳴/回應/共贏
有心的溝通
✓ 誠懇真心

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



誠實就是

- 你們的話，
是就說是，
不是就說不是；
若再多說，
就是出於那惡者。

《馬太福音5:37》

Let **Y**es be **Y**es
No be **N**o
YYNN法則

Truthful & **T**rustful
TT 法則

- ✓ 真實可靠
- ✓ 確有必要
- ✓ 善良好意

TNK 法則
Is it True?
Is it Necessary?
Is it Kind?

有感的溝通

THINK 法則
Is it True?
Is it Heartful?
Is it Inspiring?
Is it Necessary?
Is it Kind?

- ✓ 真實可靠
- ✓ 真心實意
- ✓ 鼓舞共鳴
- ✓ 確有必要
- ✓ 善良好意

有心的溝通

職場溝通情境舉隅

@有關工作與任務

- ✓ 任務性質/權責不符原先期待或約定
- ✓ 被要求做份外事
- ✓ 被要求做不當任務（變造數據/兩本帳）
- ✓ 被要求提供意見/批評/回應
- ✓ ...

職場溝通情境舉隅

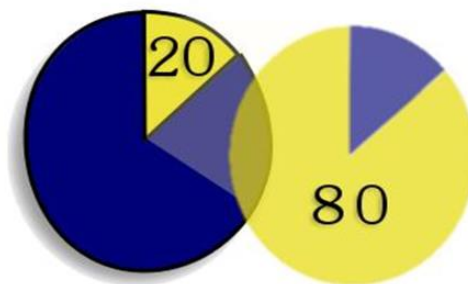
@同事溝通情境。

- ✓ 接受指正/澄清誤會
- ✓ 為失誤失禮請求原諒/道歉
- ✓ 澄清傳言八卦/回應同事的八卦
- ✓ 受到欺負/譏笑/霸凌
- ✓ 提出的要求被人拒絕
- ✓ 拒絕別人提出的要求（合理的/不合理的）
- ✓ 面對同事冷言冷語
- ✓ ...

三呆斜說

- ✓ 溝通情境千百種，
與其習得技法無數，
不如**用心來溝通**。

八二法則



- ✓ 如何用心來溝通？
不如**玩轉三一功**，
看他小兵立大功。

滾雪球

且慢功

- ✓ 時間換取空間

終始功

- ✓ 目的導向 / 以客為尊

一步功

- ✓ 累積微小的動能

轉身功

- ✓ 借助外力，擴大視野



爺爺一定有辦法

約瑟：
轉身功夫高手



- 奇妙的毯子
- 奇妙的外套
- 奇妙的背心
- 奇妙的領帶
- 奇妙的手帕
- 奇妙的鈕扣
- 奇妙的故事

信望愛溝通三要件

暱稱：正能量溝通

- ✓ **信實可靠**：
透過言辭和行為，
讓對方知道自己是信實可靠的人。
- ✓ **擁抱盼望**：
讓對方知道自己的潛力、主動積極，並有上進心，有意尋求出路/解決之道/發展空間。
- ✓ **真心關愛**：
讓對方(公司/...)感受到自己以對方的利益為重，
並且站在對方的立場思考問題。



正能量溝通

信望愛溝通

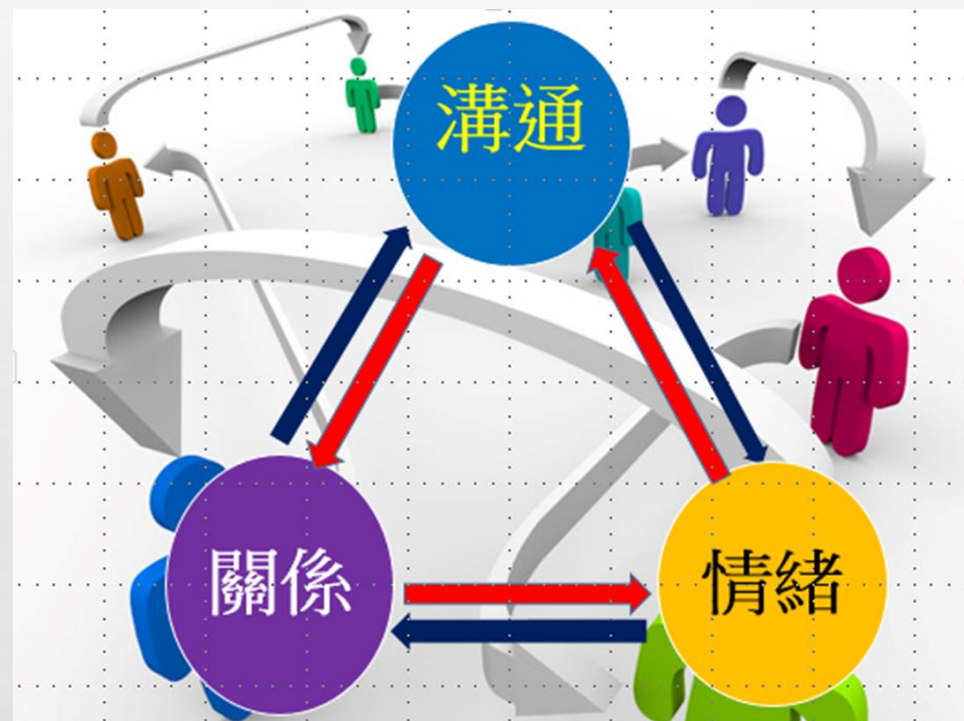
- 一句話說得合宜，
就如金蘋果
在銀網子裏。

【箴 25:11】



金蘋果溝通

情關通大院





faith
hope
love

shutterstock.com • 415499680

- 成為
有**信**、有**望**、有**愛**
的人

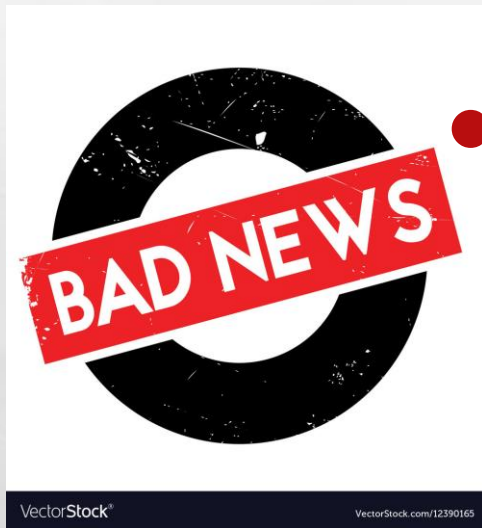
- 以**信**、以**望**、以**愛**
去面對溝通、生活與工作

IC 電台
FM97.5



- *I CARE*
- *I CAN*
- *I CHANGE*

● CAN I?



● 因為立志為善由得我，
只是行出來由不得我。



- 我靠著那加給我力量的，
凡事都能做。

轉身功進場

轉身功

團隊互動利器

- ✓ 轉身分享
- ✓ 轉身助人
- ✓ 轉身自省
- ✓ 轉身探索
- ✓ 轉身求助
- ✓ ...

轉身功



攻略/指南：

- ✓ 你們想要人怎樣待你們，
你們也要怎樣待人。

轉身功

終極對象

敬畏耶和華是智慧的開端

耶和華：

神的諱稱

使事或物發生或存在的那一位

轉身功：要領與效益

Ask	你們祈求，就給你們；
Seek	尋找，就找到；
Knock	叩門，就給你們開門。



收航了！

菜鳥結訓
不是你的目的地

真正的學習才正要開始

- ✓ 溝通軟功夫**2.0**：幹部篇
- ✓ 溝通軟功夫**3.0**：主管篇