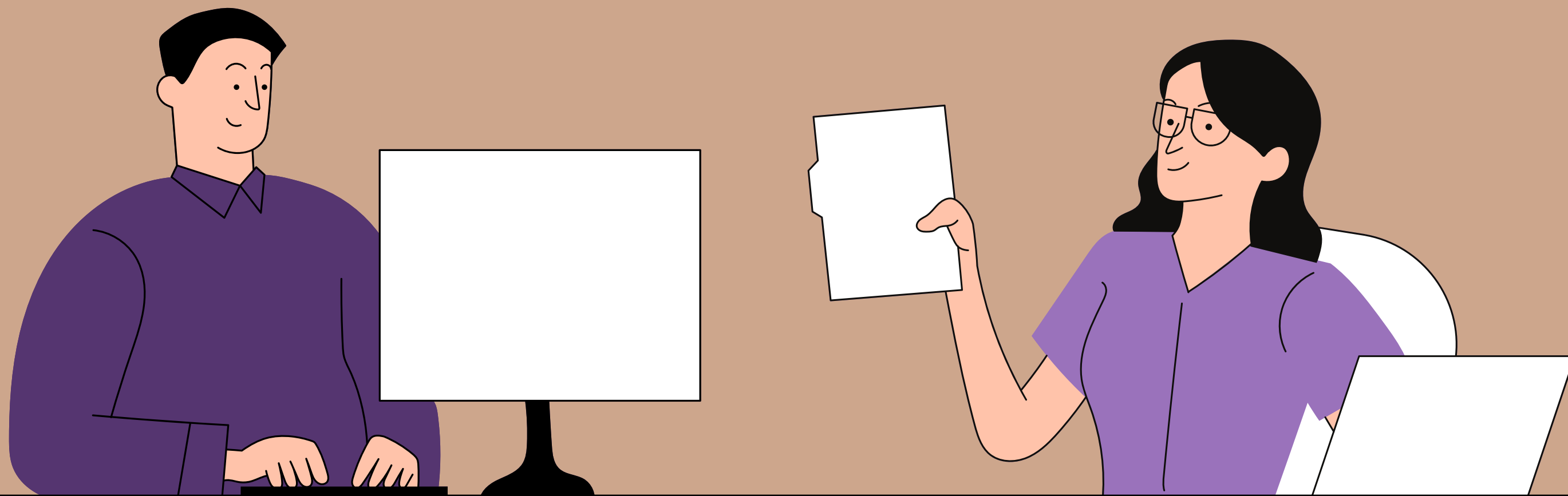




# 溝通法寶報你知——

快筆記！

## 職場人際關係維護與溝通的錦囊妙計





前陣子脫口秀演員龍龍與老K的事件引發熱烈討論，然而在事件之下，卻意外發現，一個不起眼的小動作，卻成為事件風向大轉變的關鍵。

當時雙方以電話溝通爭議解決辦法時，老K公司的老闆博恩習慣性的在通話結束後整理方才溝通內容，並請對方確認，沒想到這個小動作使得後續發生說詞爭議時有了明確依據，對方說詞前後的矛盾才因此被發現，讓整起事件有了翻轉，也成功讓公司脫離輿論壓力。





## 工作上的溝通沒想像中的那麼簡單

「做事很簡單，做人卻好難」這是許多人對於上班的心聲，對你而言應付職場人際比工作內容本身還心累嗎？許多人滿懷熱情投入職場，以為工作只要顧好份內事情就好，但進入職場後卻發現人際關係往往比想的還複雜，部門裡誰與誰不合，誰和誰又有很深的私交，在公事的交辦溝通上也有許多訣竅，考驗著洞察力，去發掘職場裡的潛規則。



然而，職場生活真的得如此步步為營嗎？  
把握一些規則其實不一定得如此。



## 專業能力是門檻，人際互動是秘密武器

華人文化中強調團隊精神與互助合作，即使自己可獨立完成負責的業務，也少不了其他部門相互配合，方能將組織效能發揮最大。此時溝通就十分重要，除了能更有效率解決工作事務，完成上級交辦任務外，影響自己對於工作的情緒，能以更游刃有餘或輕鬆的狀態工作，對於未來生涯發展，甚至能夠助自己一臂之力。

最後，誰能掌握溝通技巧，誰就能在職場上比較順利、順利。



## 校園人氣王≠職場夯哥/姐？



不同於過去在校園裡的人際互動，班上同學皆從互相不認識到熟悉，彼此相處的默契是一起建立出來的，同學之間也沒有太多現實的利益衝突，當時背負的壓力大多也只與課業有關，整體環境相對單純。

然而，職場人際關係卻不同，畢業後，新進的菜鳥們將會加入一個已經發展成熟的工作環境，一個已存在既有的風格、共識的規則、代代相傳的辦公SOP的大團體，甚至可能存在過去衝突事件遺留下來的隔閡和尷尬。當一踏入這個結構的團體中，考驗對人事物的觀察、待人處事的圓融程度、以及相互合作的能力，加上基本工作任務，對任何人來說都會是一個大挑戰。



# 開箱溝通百寶袋

以下建議**五大溝通法寶**，讓我們學習如何透過好的溝通技巧，來和別人建立良好的人際關係！



## 法寶一：摘要與確認

如同一開始提到的龍K事件，工作上我們時常透過網路或電話方式聯繫公事，在無法面對面溝通時容易產生資訊落差，此時將溝通內容簡單摘要與整理，並請對方核對，減少誤會，也能成為日後對照的依據。一個簡單的小動作，幫助我們有智慧地避免日後不必要的誤會。



## 法寶二：善用金句「如果是我...」

人總是較容易看到自己的需求和想法，在溝通時容易傾向個講個的，不同部門間溝通時爭論不休、難以取得共識，降低組織工作效率，也讓工作氣氛尷尬、嚴肅。

試試看多一個小步驟：學習在溝通前想想「如果是我會怎麼做」、「如果是我會選擇哪個方案」、「如果是我經歷這些會感覺如何」、「如果是我...」，透過這句金句，學習「傾聽」，注意語言與非語言的訊息，培養「同理心」，維繫和諧人際關係。





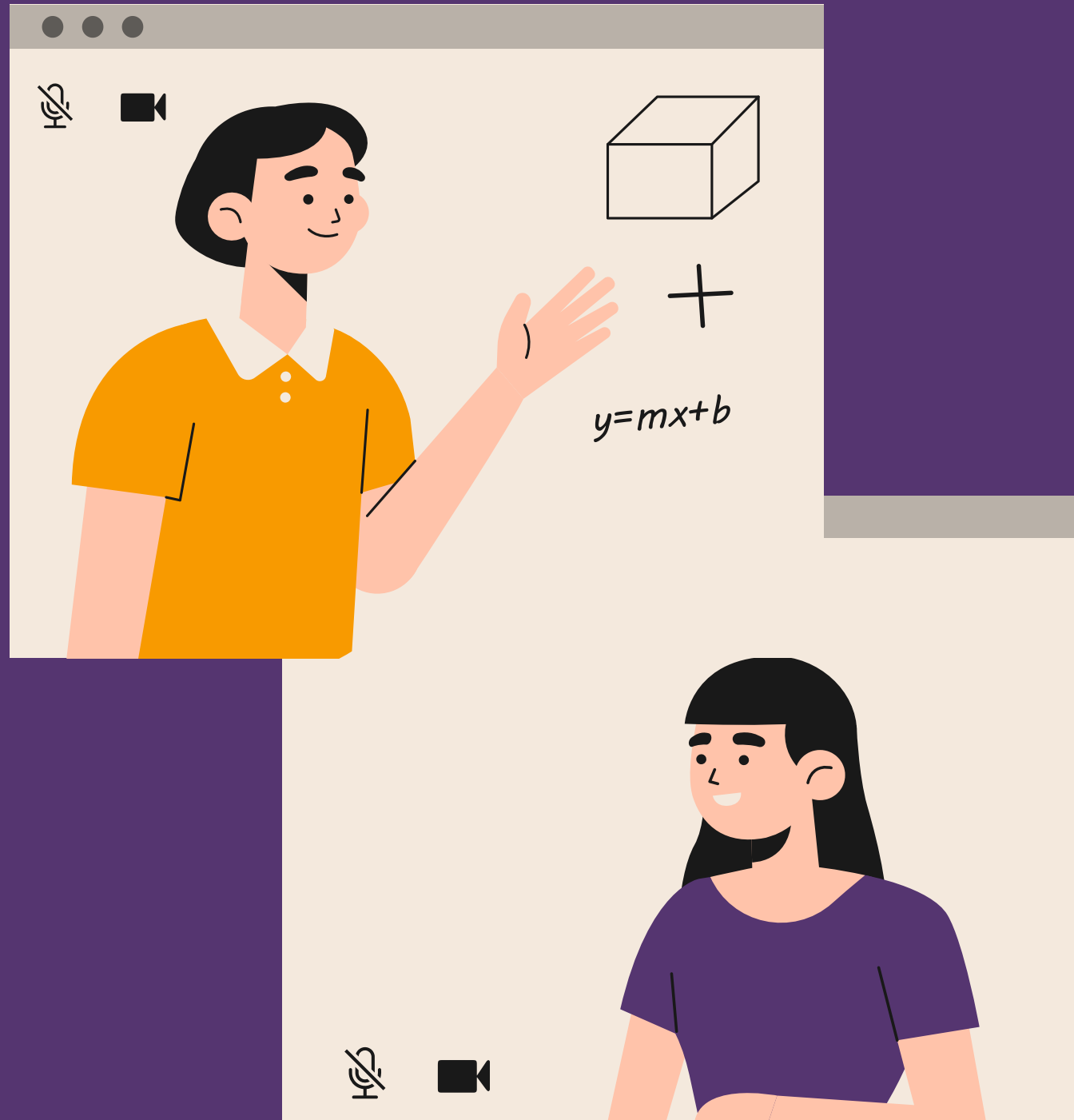


## 法寶三：留意人際界線

工作場域中留意許多「界線」十分重要，許多職場上的人際事件，往往是未注意界線，將私人感情擴大到工作狀態，讓工作被其他主觀原因影響。無論是和自己多要好的同事，在公事上需要注意的部分還是得有所要求，同樣的，當需要和某個有點疙瘩的同事需要合作時，對於自己的部分仍須好好負責，不讓私人情感影響表現。







## 法寶四：掌握談話時機

善用時機有時也能事半功倍，這其中也涉及氛圍的觀察，例如選擇在主管心情好時提出想法或訴求，比較容易獲得正面回饋。談論嚴肅話題時，避免在非正式場合討論。欲與員工討論表現或給予指教時，選擇時間空間的獨立的會談場合，避免員工自尊心受損也避免員工之間增加比較或嘲笑行為。



## 法寶五：認真傾聽

認真傾聽不是容易的事，要將注意力放在當前的上，也要做到不急著馬上給予批判，也就是不急著將自己的價值觀強加在他人身上。認真傾聽會使對方覺得備受到尊重，也會更樂意分享想法，促進人際關係。





# 員工協助方案!

聯絡電話

02-2986-3099

0800-098-985

電子信箱

WORLD.WIDE.UNION2@GMAIL.COM



2021