

職場溝通與協調

● 明志科技大學

● 青年輔導系列課程



陳春富

- 國立交通大學經營管理研究所 博士。 mark0617@ms7.hinet.net
- 南亞技術學院 專任助理教授。
- 國立交通大學經營管理研究所 兼任助理教授。
- 國立臺北商業技術學院應用外語系暨附設空院 兼任助理教授。

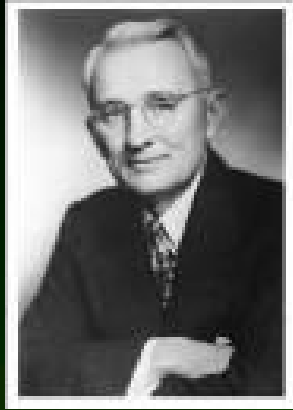
- *The editorial board member, 'The Open Political Science Journal' (ISSN: 1874-9496) (<http://www.bentham.org/open/topolisj/index.htm>)*。
- 行政院公共工程委員會 採購評選委員。
- 行政院勞委會職訓局「雙軌訓練旗艦計畫」專業職能認證考試計畫 總召集人。
- 行政院勞委會職訓局「私立就業服務機構服務品質評鑑計畫」評鑑委員。
- 行政院勞委會職訓局「雙軌訓練旗艦計畫」專業職能認證考試諮詢委員。
- 行政院勞委會職訓局「補助大專校院辦理就業學程計畫」評鑑暨訪視委員。
- 行政院青輔會 青年創業輔導顧問。
- 桃園縣政府 勞資爭議調解委員。
- 桃園縣政府 志願服務推廣中心輔導團委員。
- 桃園縣平鎮市市政發展委員會 顧問。
- 台灣交通大學管理博士學會 理事。
- 台灣專案管理雜誌 編輯委員。
- 台灣青年國際交流協會 常務監事。
- 中華民國就業服務輔導協會 常務理事。
- 中華民國全民終身教育推廣協會 常務理事。
- 中華弱勢者就業培訓協會 常務理事。
- 中華青年企業家協會 理事。
- 中華海峽兩岸經貿促進會 理事。
- 東海大學創新育成中心 榮譽指導委員。
- 哈瓦那國際有限公司 常年顧問。
- 浦晶智慧晶片股份有限公司 常年管理顧問。
- 玫瑰花蕾有限公司 常年管理顧問。
- 桃園縣女子美容商業同業公會 顧問。
- 中國福建省 技工教育師資培訓顧問。

2010/4/20

大綱

- 人際關係的本質與溝通理論
- 溝通的技巧
- 傾聽的重要性
- 同理心
- 心理測驗

陳春富



美國戴爾卡內基

- 一個人成功只有15%是依靠專業技術，85%卻要依靠人際交往和有效說話等本領。

有效對話（詞語）的本領

- 早晨喝豆漿。「請問加一個蛋或是加兩個蛋？」、「請問加一個蛋或是加兩個蛋？」
- 電視購物頻道。「服務人員正在等您打進電話，現在就打進來吧！」、「如果忙線中，請稍後再撥！」
- 飯店。「請重覆使用毛巾。」「大部分的旅客，在住房期間至少會重覆使用毛巾一次。」

強調負面訊息易遭反效果

- 國家公園。「這裡每年損失10噸樹木化石，每天損失一片，累積起來，國家珍貴遺產很快就會消失殆盡。」「請不要帶走公園內的樹木化石，一起協助維護公園的自然景觀。」
- 請客吃飯。請四位一位缺席，主人說詞…
 - 該來不來
 - 該走不走
 - 我不是在說他們

- 傾聽/表達 (xx人壽內訓)

- Negotiation 協商 (凡事留餘地 下次好談；韓非子：雕刻木偶的方法，鼻子大 眼睛小)

- Bargaining 談判 (吳儀與美國談判：in 1991美國代表：我們在和小偷談判，吳儀：我們在和強盜談判，請看你們博物館的展示，有多少是中國搶來的！)

- Conflict Management (衝突管理)：
調解

• 吳儀主導長達十五年中國加入WTO的對外談判，以「難纏」出名。她曾經和美國貿易代表白茜芙在北京城內「大戰」十二小時，美國貿易官員阿多納斯 (Aldonas) 說，「她用十九種說法重述同一件事，直到雙方達成共識。」



調解個案 1

- 「半費之訟」古希臘學者普洛太哥拉斯vs學生愛瓦梯爾
- 教導法律知識，學費先付一半，後一半待結業後首次訴訟勝利之後付清。（合約）
- 因為50%一直未付普洛太哥拉斯決定告學生毀約
- Result ?

- 前提為錯誤，所以無法得到正確的答案。
- 溝通過程中最怕“因資訊為錯誤而作錯誤決策”。即使是用科學方法論証。

調解個案 2

- 綁架總經理兒子result 綁匪誤抓司機之子,
- Q: 您如何處置?



人際溝通？

- 與他人分享訊息、想法和
感覺的過程

溝通(Communication)是一個傳送、接收以及了解訊息的過程。



溝通目的?

- 專業辯論的目的是要推翻相反的意見, 或者揭穿相反的言論, 如政治人物的辯論 (謝長廷VS蘇貞昌)
- 推銷員只是試圖誘發一個觀點, 使對方改變主意 (李敖與他的17歲女友)



溝通過程

- 聆聽的重要：沉默是金
- 說話的技巧：多讚美/多欣賞 (李宗吾:見人短命，遇貨添錢；指將人的實際年齡說少，以贏得別人歡心；滿足別人的虛榮心理，將他用的東西價格誇大)
- 肢體語言的善用
- 了解對象 (小朋友的思維, 以ET為例) [ET.ppt](#)



了解對象－男VS女

你(妳)如何挑男女朋友?

- 假如你吃完中餐回辦公室,同事告訴你有五件事情同時發生,要你處理,你會先做哪件事?
 1. 老闆召見
 2. 電話鈴響
 3. 尿有點急
 4. 男(女)朋友在樓下等
 5. 客戶來訪

心理學最小關心原理：較不關心人 際關係者獲主動權

- 獻殷勤者會讓人失去主動權。
- 兩人交往，誰對雙方關注較多，那麼對方一定獲主導地位。

就像男女交往的過程：女方為主

婚後：？

溝通方式

- 人與人之間溝通透過：
 - 聽65%/說20%/讀9%/寫6%
- 等四種方式

表述技巧的比例原則

- 7%-----內容
- 38%-----音量
- 55%-----肢體情境
(牽手/打拚/妻操)



溝通三層次

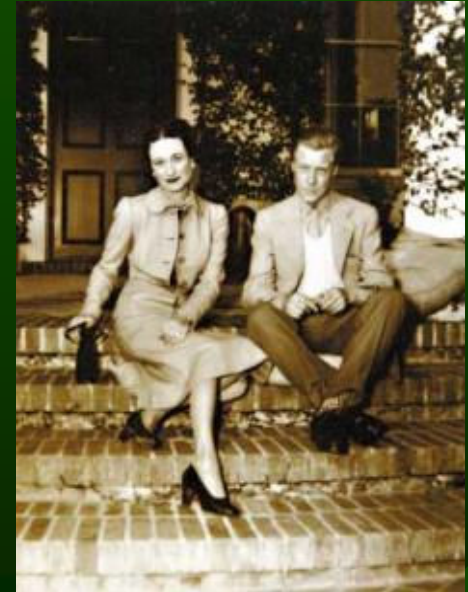


- Expressive 辭能達意
- Articulate 能言善道 (葉教授)
- Elegant 辯才無礙



英國愛德華八世 棄江山愛美人

- 當溫莎公爵講話時，溫莎夫人始終以右手支撐下巴，身體微向前傾，雙眼含情脈脈地聽著



1936年元月，威爾士親王愛德華繼位，成為愛德華八世。國家大事的重任絲毫沒有減低他對沃利斯的愛，他向王室宣布要和沃利斯結婚。愛德華八世的決定遭到朝野強烈的反對，他們無論如何也接受不了一人結過兩次婚的女人成為王后。多次交涉沒有結果之後，愛德華八世決定遜位來完成這樁亙古未有的婚姻。頂著來自皇室、首相以及新聞界的各種壓力(沃利斯也成為英國早期“狗仔隊”捕獵的對象)，愛德華八世遜位而成為溫莎公爵，1937年終於在法國與沃利斯成婚。對於失去王位以及永遠不能回到自己的國家，溫莎公爵對沃利斯說：我只知道幸福永遠維繫在你的身上……。

2010/4/20

溝通目的：傳遞信息表達情感

- 有聲語言：說話（45%）

說服/說得

- 無聲語言：肢體動作（55%）

- 不會說謊肢體語言

眼神/姿勢/手勢/嘴型/...

面部動作編碼系統

Facial Action Coding System

- 美國加州大學 心理學家伊克曼 (Paul Ekman) 研究 in 1970s
- 與人類所有表情相關有43種肌肉運動
- EX: 生氣時眼臉肌肉會拉緊; 憂愁時鼻子嘴唇的肌肉會深陷

空間距離：人與人身體の間隔

- Q1：求婚時，男人應離女人多遠？
- Q2：公司老闆訓話，你要保持多少距離？
(Dr. young相親)



Mark Chen



美國Dr. 愛德華霍爾：4個空間

- 親密空間：45cm 以內（愛的人）
- 個人空間：45~120cm（知心好友）
- 社交空間：120~360cm（同事/上課/開會）
- 公共空間：360cm以上（企業股東大會/政府官員發表演說/記者會）

希臘哲人 狄奧佛拉斯塔：

- 如果你是一個傻瓜，一言不發，那麼你的表達是最明智的
- 如果你是一個聰明人，一言不發，那麼你的表達是最愚蠢的

建立良好的第一印象

- 美國前共和黨策略專家羅傑·艾利斯 (Roger Ailes) 的說法，**7秒鐘**決定了你在別人眼中的形象。
- 心理學研究發現，**一個人初次會面，45秒鐘內的第一印象是最重的時刻。**
- 第一印象又被稱為「**首因效應**」是指最先的印象對他人的社會知覺產生較強的影響。**第一印象就是效率，是經濟效益。**
- 美國總統林肯約見朋友向他推薦的一位才識過人的閣員時，發現這位閣員相貌醜陋，於是他沒有任用那位閣員。當朋友憤怒地責怪林肯以貌取人，說任何人都無法為自己的相貌負責時，林肯對此解釋說：「**一個人過了四十歲，就應該為自己的臉孔負責。**」

你了解自己嗎-心理測驗二

- 如果讓你選擇佩戴一項寶石，你最喜歡的該是哪一種？
 - A. 鑽石
 - B. 珍珠
 - C. 紫水晶
 - D. 翡翠
 - E. 紅寶石
 - F. 藍寶石
 - G. 珊瑚

與人溝通失望時，仍要感謝人

- EX:到北港進香，賣香小孩推銷香金，(媽祖很靈，能讓你心想事成)
- 對不起，我已經買了
- 賣香小孩:叔叔不管你買不買，你來此地旅遊，我都感謝你

Mark Chen



創造出一種繁榮的， 被人迫切需要的氣氛

- 人就是這樣，喜歡跟事業興旺與繁榮的人打交道；樂意到忙碌的店買東西；到人多的醫院排隊看病；.....
- 所以，要贏得他人的合作，最重要的方法就是衷心讓別人覺得他自己很重要！

- 尊重別人的意見，不要隨意指出對方錯了
- 將交談置於**是的**氣氛當中
- 溫和的聲調是化解爭端的良藥

- 用**建議**替代**命令**，**請求**比**要求**帶來更多的認同。
- 與客戶間的互動，是以完成任務為最高目標，如何協調與合作是大智慧。

溝通結語

- 必須學習『情緒忍耐力』和『挫折忍耐力』
- 碰到棘手的問題時，必須先靜下來、勿衝動行事
- 學習『先處理心情、再處理事情』，免得事情愈弄愈糟糕
- 善用「同理心」，也學習控制自己的『舌頭』
『在適當的時候，說出一句漂亮的話；也在必要的時候，及時打住一句不該說的話』

感謝您的傾聽與指教

3教學power points & 講義\心理測驗\認知測驗(B-1).ppt

Q & A

Thank you For your listening.

