

## 5月教育訓練課程～從商務社交禮儀到績效面談技巧



人力資源處5月安排的教育訓練課程。從對外的「商務社交禮儀面面觀」、社會關懷的「媒體識讀與反性別暴力」到內部管理的「成功選才與面談技巧、績效面談技巧」，讓同仁成為裡裡外外皆兼顧的全才。

### ■林婉如老師：商務社交禮儀面面觀（5月9日）

「溝通效果要好，必須開對門」林婉如老師表示，無論在社交或工作場合，適當合宜的禮儀表現，都是為自己加分的工具。當主管跟部屬道謝，身為部屬的時下年輕人，用「不客氣」或是「應該的」回應主管，就字面來說，不是很完整，容易衍生誤會，林婉如老師強調要把話說得完整，不然就失了禮儀，應答如：「這是我份內的工作，都是應該做的。」【圖：林婉如老師】



如何「恰如其份，適得其所」？每當在不同地點，與不同的人處事，必須判斷；1.自己的尊卑關係，2.地點的主客關係，3.情境的主輔關係。面對不同之狀況，確切掌握禮儀的程度。在台灣，長者為尊；在日本，男性為大；在歐美國家，則是女性為尊；如歐巴馬上任前，受邀至小布希官邸，當座車一抵達，歐巴馬立即下車幫蜜雪兒開車門，還沒等歐巴馬關好門，蜜雪兒直接上前與總統夫人擁抱吻頰禮，隨後歐巴馬跟上，與小布希握手擁抱，由此可見，在西方國家以女性為優先。【圖：林老師請學員上台做演練，透過學員角色扮演，說明合宜的禮儀及順序】

■黃惠玲老師：成功選才與面談技巧（5月22日）

在選才、育才、用才、留才中，選才是一切的根本。挑對了人才，育才和用才就方便容易了。本課程是專為一級主管選才及面談技巧的濃縮精華版，22日再度邀請到黃惠玲老師講解選才竅門及面談中使用的問話技巧。在面談時，應問清楚求職者最在意的部分，好為將來留才時可以使用。



黃老師建議，要讓應試者有70~80%的說話時間，所以面試主管最重要的就是問問題，在面談過程中，如何有效詢問是一項非常重要的技巧，唯有透過有效詢問，才能真正了解對方，驗證其能力。【圖：黃惠玲老師】



從應試者過去的工作或經驗中，聽取在事件展現的行為，可預知將來的行為及能力。再運用細部詢問，從背景時間、採取的行動、最後的結果，確認有無內隱及外顯特質，從中交叉比對，看符合程度及狀況，確認成功特質三項是否齊備，判斷聘用的風險性，考量資源投入的時間，判別可訓練及不可訓練，最後善用直覺等。

黃老師並詳列了許多問話套用公式，供主管們未來面試北醫大新血時可使用。

【圖：學員認真聽課的情形】

■江映帆老師：媒體識讀與反性別暴力（5月27日）

性平協會江映帆老師指出，大眾媒體的言語文法，經常塑造性別的刻板印象，我們應該培養熟捻媒體、善用媒體，思考媒介對真實的再現，批判思考、進而監督改造媒體。她擅用聊天的方式，分享自己周遭的經歷，引用了許多生活有趣的實例，結合性別議題，讓學員也能感同身受。



例如國小教科書的繪圖，打球和跑步總是男生，啦啦隊都是女生，為何男生不能當啦啦隊？女生不能跑步、打球，這些都是生活中媒體塑造的刻板印象。從前只有男性和女性兩種性別，而今有多元性別之分，需要考慮的部分有：生理類別、性別認

同、性別氣質、性傾向，也因此產生了各種社會議題，如娘娘腔與男人婆、同性戀、雙性戀等。【圖：江老師利用小孩取名常用字之實例解說】



江老師以最近流行的電視劇《我可能不會愛你》作分享，劇中的大仁哥具有陰柔特質，喜歡關懷或是做細膩的事情，善於傾聽，而女主角程又青則氣質相反，具有陽剛的一面，2人曖昧 15 年。並透過紀錄片剪影，了解現今學校同儕間的性別不平等的霸凌事件，例如具有陰柔氣質的男孩被「阿魯巴」。還有人被嘲笑、欺負而離開人世，這些都是我們應該負的社會責任，

透過家庭教育、學校教育，並分享多元性別書籍，以身作則，讓小孩認同多元性別，即可阻止此類的事件再發生。【圖：江老師引用了許多生活有趣的實例，結合性別議題，讓學員也能感同身受】

#### ■宋一非老師：績效面談技巧（5月28日）

企業經營，全體員工的績效決定了是否能永續經營的關鍵，如何確實獎勵表現傑出的員工，並協助績效未臻理想之員工？則需要建立適當評估機制，作為依據。具有豐富的職場主管經驗的宋一非老師，開場就讓學員提出績效面談的困擾之處，並逐一為學員提供合宜方案。



他表示績效面談首要取得雙方共識，並充分運用三明治溝通法：1.先說部屬好的，2.再說不好的，3.可以做得更好的，改善意見或改善方式。並且營造輕鬆的環境，用聊天、談家庭的話術，卸下心防。並建立彼此互相信任的關係。掌握讓員工開口的關鍵是：1.預先告知，2.沉默的壓力（微笑以對，XXX 想不到嗎?），3.引導員工看見自己的優點，4.若還是不開口，直接告訴員工優缺點。只說事實，不讓員工自尊受傷，主管也必須調整自己的心態，績效面談是非常容易的。【圖：課程中小組討論】



他建議績效面談的步驟如下：1.建立和緩自然氣氛，2.發出明確適當訊息，3.主動傾聽員工陳述，4.共同討論雙方差異，5.訂定才能發展或績效改善計畫，6.獲得共識並簽名，7.結束面談。針對第6項，不簽名時，可請員工舉證，並且寫下不簽名的理由，再請他簽名，代表是該名員工寫的內容，可再經由申訴管道，協求第三方的協商。  
(文/人力資源處) 【圖：宋老師指導小組

討論作業】