

## 從讓人笑到肚子痛的溝通技巧到美好關係講座～北醫大教育訓練課程走向全人

### 關懷



本校人力資源處費心安排的教育課程，從專業行政技能，逐步加入情緒管理、溝通技巧及親子關係等人性關懷課程，期望透過溝通與家人相處關係，讓同仁成為幸福企業的成員之一。歡迎同仁把握機會，踴躍參加。

#### ■ 范明弘老師：承上啟下溝通技巧（4月9日）

「為何主管總是不願意聽人把話說完？為何部屬總是有聽沒有到？」這是許多職場工作者及管理者的心聲。溝通最大的困難是，要談的是同一件事，但立場卻不一樣，甚至假溝通之名，行說服之實。惟有破除本位主義，學習「先」欣然接受的態度、「先」同理對方，「先」是策略，「先」是重點。



范明弘老師長年擔任高科技公司業務高階主管，洞悉顧客心理、業務心態、銷售服務學問，且為台北市生命線協會多年心理諮商義工，擅長情緒壓力管理及溝通協調課程。他表示，專業容易產生傲慢，老經驗容易令人不受教。一般人都認為別非常主觀、自我、本位主義，卻不知道「反觀自己」。成功訴求的關鍵在於多講對方的興趣、對方的關聯、對方的利益、對方的影響，因為對方最在乎的是你所談的內容，可以給他帶來什麼「好處」與「利益」。**【圖：范明弘老師風趣幽默的教學方式，讓學員在哄堂大笑中學習到溝通技巧】**



職場中，幾乎每個人都有自己的上司，二級主管上面有一級主管、一級主管上面有院長或校長。工作是否能夠順利開展，都和與上司的溝通是否順暢有密切關係。向上溝通應有的心理認知為：主管也是人、他的時間有限、上面也有主管、主管畢竟是主管。因此多數情況下，向主管報告時，先「作結論後、再作申論」，也就是先報告結果，內容包含講重點、熟數字、

真實性、問題點、行動方案及期限。要如何提供建設性的建議？把握簡單、明瞭與

重點三大原則，進行現象探討、原因分析、策略方向及具體做法的說明。【圖：課程現場的氣氛相當熱烈】



有時候也會發生這樣的情形：「我的部屬怎麼這麼難溝通啊！怎麼都達不到我提出的目標！」甚至只是表面上答應，私底下做的卻是另一套。為促進與部屬的溝通，應在適當的時機給予稱讚，稱讚的原則與方法如下：【圖：學員們也踴躍提問及分享】

- 稱讚要及時勇敢說出來。
- 觀察其確有優點，方行稱讚。
- 強調「細微」及「較不明顯」的特質尤佳。
- 用「具體的語言」稱讚，並簡潔表達自己感受。
- 若稱讚對方明顯缺陷，效果適得其反。
- 當眾稱讚，或藉由他人來間接讚揚尤佳。
- 大方接受讚美，並說聲「謝謝」。

#### ■ 廖年明老師：高效能會議管理（4月10日）

會議效能是執行力的關鍵。「會必有議，議必有決，決必有行，行必有果」是大家對會議的共同期待，然而會議不只是求問題的解決，工作的達成，也是管理能力的修練場。本校大小型會議多元且頻繁，如定期的主管會報、行政會議、校務會議，各種委員會會議、各單位功能會議、不定期的臨時會議，身為北醫大的一分子，除了可能擔任會議召集人、主持人，也有可能擔任與會者。要如何扮演好稱職的角色？



為協助主管及承辦人建立對會議的基本認知，各種會議類型的不同，點出會議前中後的注意事項、擔任不同角色的責任及要點，特邀請未來企管顧問有限公司訓練顧問、《會議高手》一書的作者廖年明老師，再次來校授課。廖老師透過舉日常生活

案例、親自示範、讓學員演練，讓學員從體會、學習再到展現行為，同時看到會議所費的成本、面對會議應有的態度、何謂成功會議、需要開會的時機、如何規劃議程、參與會議守則及紀律、如何主持會議。【右圖：廖年明老師於課堂中設定主題，請各小組練習訂定會議議程】



主席是會議的靈魂，他的角色在促動整個會議的流暢性，如果與會人員未具備會議討論的能力。則主席就必須在複雜的問題中，理出頭緒，同時兼顧效率及和諧，此時主席就必須熟練各種會議基本技能。主席應具備的會議能力如下：開場白、結論、發問、傾聽、對焦、澄清、歸納、問題解決、決策。【左圖：廖老師在旁聆聽指導，即學即用成效最佳】

身為會議的一分子，參與會議的原則如下：

- 1.要守時，堅持到底。
- 2.要做事前準備。
- 3.針對主題主動發言，簡短扼要。
- 4.要以數據做具體的發言。
- 5.要對事不對人，不做人身攻擊。
- 6.要多肯定，多讚美多感恩。
- 7.多傾聽他人發言。
- 8.要以積極的話代替消極發言。
- 9.要以探詢、澄清代替主觀論斷。

10.以負責的態度參與會議。【圖：各組將課堂上學到的理論運用在實務上，並上台分享以互相學習】美好關係講座：



### ■黃柏嘉老師：在親子關係中找到微笑～談正向管教（4月11日）

人力資源處舉辦「美好關係系列講座」，希望同仁透過學習在家人溝通及親子教養中，以促進親密關係為出發點，在尊重家人間的差異之下，邁向和諧的家庭關係。本系列講座第一場邀請到輔導經驗豐富的黃柏嘉心理師，分享其在輔導工作中所見及自身的親子互動經驗。



黃柏嘉老師特別指出：「孩子最麻煩的時候，就是最需要支持的時候；孩子最需要支持的時候，就是父母的愛與信念最堅定的時候。」來提醒所有的與會學員。管教孩子有太多難以處理的因素，很多面臨到的困難並非提供建議就可以得到解決。很多父母都會抱怨，現在的社會亂像頻繁，導致現在的小孩很難教，愛頂嘴、欺壓老師、對長輩不尊重，其實這樣的現象，在西元年 400 年的雅典，蘇格拉底就曾說過了。【圖：黃柏嘉心理師，充分讓大家了解到如何正向教導孩子，教養出有力量的孩子】



在現在的年代，父母在與孩子互動時，「聽孩子說」比「向孩子說」重要，溝通不等於說服，溝通是能夠正確將訊息傳遞到對方身上，也能正確接收到對方所給予的回應，而對方是否會因此作出調整，還是要回到對方自己的決定。引導孩子有能力作判斷比學習服從更重要，未來的職場環境難以預測，甚至 80% 的職務是現在還未出現的，因此不該為孩子預測未來該做些什麼工作，而是讓孩子具有獨立思考與判斷的能力。

身為父母，當孩子向您提出問題或困難時，別急著給解決方法，通常他們不太會照著作，但不應解讀成刻意找麻煩。對父母而言，眼前看到的是問題及走到問題解決的平坦道路，但在孩子的眼中，看到的卻是道路上的大凹洞，包含著限制、需求及負向情緒。孩子問題行為的產生，不要只是批評與責怪，不能只是以消除問題行為為目的，而是要去探討問題行為的原因，才能根本解決。（文/人力資源處）。

【圖：現今「聽孩子說」比「向孩子說」重要】