

# 主管敏感度訓練及溝通轉介

講師：郭宏基 老師

## 演講大綱

### 職場敏感度及溝通

#### ※這個世界的運作

- ◆複雜且多變：時、空、人、事、物
- ◆框架：自然法則、人類社會、自我設定
- ◆優勢在主導：話語權、決定權、行動影響
- ◆有檯面上的光明正義與檯面下的暗黑自利

#### ※人的內在特點

- ◆佛洛伊德的兩個本能論：求生(性)、求死(攻擊)
- ◆佛洛伊德的人格結構：本我(享樂)、自我(現實)、超我(道德)
- ◆每天的元素：開、關、進、出、動、靜、清、理
- ◆生命的需求：尋求如何活下去，及得到好的感覺
- ◆興趣的面向：工、理、文、人、商、事
- ◆困擾的情境：缺乏、失落、傷害、衝突、挫折、威脅、意外事件
- ◆內在的反應：情緒(氣不過)、認知(想不開)、行為(做不到)、需求(不滿足)

## ※職場的適應與溝通

◆職場三內涵：政治(人)、社會(事)、經濟(物)

工作的要求：做對、做快、做好、做完

工作職場的困境及壓力

1.能跟得上

2.要能更好

3.比較與競爭

4.挫折與不順

5.要被肯定、看見及尊重

6.人際關係與溝通

7.工作量與生活調適

8.生涯規劃的考量

9.家庭、感情的影響

10.身體健康的影響

11.其他非理性想法及情緒

◆人像寶瓶四個狀態

1 瓶口未開→沒意願

2 瓶口已開沒底→不專注

3 瓶口已開已裝滿→有成見

4 瓶口已開口向下→方法不對

◆參考一下諮商輔導式的溝通

1 專注正確接收訊息

a 肢體：眼神、臉部表情

b 口語：詢問、簡述語意、澄清、具體

2 說對方懂的話：語意的順序及節奏要清楚

3 說對方聽得下去的話：同理心的技巧(客氣、柔軟、熱情、讚美肯定)

4 評估調整溝通所產生的結果及關係(不要硬給關懷、適時收放)

◆職場內部運作與溝通

通常是上面旨意的傳達，告知多過於徵詢

上層要能讓基層信任真實情況上達

要有翻船的準備，連邱吉爾、賈伯斯、嚴長壽都曾遇過

項羽、周瑜、諸葛亮的感嘆

台灣的華航、台鐵及英、法員工反彈罷工的啟示

任務啟動：目標明確、分工清楚、配套支援足夠、利益照顧、員工尊重鼓勵