

花蓮縣政府員工協助方案關懷報

職場溝通技巧

在職場中，溝通技巧不僅是日常工作的必需，更是確保一切運作順暢的核心。對我們基層公務同仁來說，準確的溝通除了能幫助民眾理解各項政策，還能減少民眾的誤解與不滿。反之，則可能導致公眾對政府的不信任加劇。對於警消人員而言，緊急情況下迅速且準確的溝通關乎人命安全及救援效率。溝通中的誤解，有關事小則造成同仁間的不和諧，在重視團隊合作的救援任務中也可能造成負面影響。有關事大則可能因為誤解訊息而延誤救援，增加事故的嚴重性。對教師同仁來說，有效的溝通技巧直接影響教學質量和學生學習動機。反之則可能影響學生的學習進度和成績。



在這三種職業中，溝通的質量不僅影響個人職業表現，也對整個團隊的協作效率和服務品質有重大影響。有效的溝通是提高團隊效率的關鍵，溝通可以消除團隊成員間的障礙，促進資訊的流通，除了確保任務的順利完成外，也協手同心的建立一個更永續、和諧、高效的工作環境，對工作環境、職務的認同不僅使人在個人層面獲益，對於整個團隊而言的，由下而上乃至由上而下的循環影響長而深遠，我們皆是組織文化的貢獻協力者。好的環境將最大化每位團隊成員的成長潛力。掌握良好溝通技巧，追求個人職業發展以外，更是整個組織效能再提升的重要基礎。

各種基礎溝通技巧能提高溝通的效率、促進資訊流通、加強團隊合作，雖然我們清楚這些技巧的重要性，卻可能在忙碌之餘忘了實踐，下面例溝通技巧，同仁們可以檢視自己是不是在忙碌及壓力中忘了微笑呢？

一、釐清溝通目的：

在任何溝通活動開始前，明確其目的是非常重要的。思考你希望通過溝通達成什麼，比如解決問題、提供資訊還是建立關係。釐清溝通目的可以幫助所有參與者更有效地理解和參與對話，確保溝通活動有焦點，避免偏離主題。這個技巧也貫徹在溝通的每個層面。

二、清晰表達：語言的簡潔與明確：

使用簡潔明確的語言可以幫助接收者更好地理解訊息，減少誤解的可能。當主管向團隊解釋新項目的時限和要求時，他使用無歧義的詞彙和簡潔的句子結構，使得團隊成員能夠迅速把握關鍵點。清晰的表達不僅提高了訊息的透明度，還能加速決策過程，提高工作效率。

三、傾聽技巧：

積極傾聽不僅包括聽話的能力，更重要的是理解講者的意圖和情感，積極的聆聽與反饋。這通常包含適時的反饋，證明你已經理解對方的觀點。例如在一對一會談中，確認對方說完話後，才用自己的話簡述對方的話，以證實理解無誤。積極傾聽能夠建立信任與尊重，促進更開放的溝通環境，幫助解決問題並增進關係。

四、非語言溝通：

非語言溝通是溝通過程中的重要組成部分，包括肢體動作、面部表情和眼神等，這些都能傳遞大量的訊息。例如在進行重要演示時，演講者通過自信的姿態、微笑和與聽眾的眼神接觸來增強訊息的說服力就是很常見的非語言溝通使用場合。良好的非語言溝通可以強化語言訊息，增加說服力，並在無言中表達支持與理解，增強溝通的整體效果。有時只要點頭、或眼神的小動作回饋，對於工作中溝通流暢度都可能加分喔。

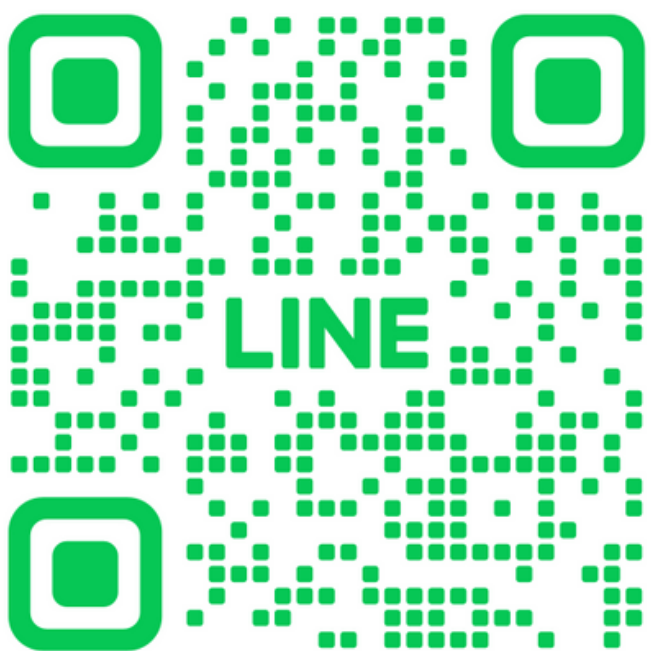
除了上述個各項技巧以外，我們也可以利用各種工具協助我們增加溝通效率，下面提供兩個可以多加善用的工具。

VBA 是 Microsoft Office 系列軟件的內置程式語言，是行政工作的重要自動化工具，以程式語言來操作Office軟體。因此，我們可以利用VBA自動寄出信件，最大化行政效率，減少冗餘的作業，將時間利用在重要的溝通工作上。

ChatGPT等AI工具能有效協助行政工作和會議內容的總結，快速同步團隊資訊，我們可以自動生成會議記錄，節省人力資源，並用最短時間將訊息同步到團隊中，達到資訊整合與快速傳遞的效果，除確保資訊同步，節省溝通成本，增進溝通效率，也從省下的時間中讓團隊成員專注於更重要的工作。

即便我們清楚掌握職場溝通的基本技巧好處，有時卻容易因為忙碌或者其他受到干擾的狀況，而容易忘記了最基本的溝通原則，而長期處在這樣的狀態，對團隊的傷害卻可能是巨大而不容忽視的，有效溝通不僅有助於快速有效地傳遞訊息、減少誤解，最重要的是溝通是團隊間互信與合作的基礎，得益於這個基礎，我們才得以共同營造扎實、穩定、務實、永續的工作關係，並能展現更加自信的自己，也有信心能施展拳腳拓展自身的潛能。

員工協助方案 EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM



| 心理 | 工作 | 管理 | 醫療 | 法律 | 理財 |
預約電話：(02)2986-3263、0800-098-985
預約信箱：world.wide.union3@gmail.com