

我說你心 ~職場常見溝通及換位思考

孫中肯
(諮商心理師)



暖身交流&小組分享……

職場心理健康素養

- ◎能具備同理心
- ◎能有效溝通
- ◎具有問題解決能力
- ◎能設立適切的目標
- ◎從成功/失敗經驗中學習
- ◎知道自己的獨特之處

建立人際關係的原則與方法

◎原則

- 善意釋放、克服恐懼與強化自信

◎方法

- 經常微笑
- 記住別人的名字
- 真誠的關心別人
- 聆聽，鼓勵別人多談他自己的事
- 談論他人感興趣的話題
- 衷心的讓別人覺得他很重要

無往不利的技巧

- ◎傾聽
- ◎同理
- ◎接納
- ◎回饋
- ◎欣賞
- ◎讚美
- ◎感激
- ◎溝通

溝通的定義

溝通是雙方透過「說話」、
或「身體語言」互相傳遞訊息。
「文字/圖像」

訊息傳遞的方式(常見類型)

◎口頭

◎書面

◎通訊軟體

溝通的基本目的

明白彼此的**想法、感受和立場**，
「**加深了解**」和「**減少誤會**」。

有效溝通的原則

◎尊重對方，注意對方的感受

◎溝通的目的是「瞭解」而非「改變」

◎避免否定式、命令式的說話方式

應對人際衝突四解方

◎選擇「善解」

◎盡力「理解」

◎智慧「化解」

◎自我「和解」

促進人際關係四步驟

◎ 自我覺察

◎ 看見對方

◎ 努力了解

◎ 合作對話

增進同理五撇步

- ◎ 保持好奇
- ◎ 放下偏見
- ◎ 平等尊重
- ◎ 聚焦當下
- ◎ 良好收尾

迎向職場幸福共融

◎認出獨特

◎待人慷慨

◎善用同理

◎掌握熱情

結語

◎用心經驗，接納感受

◎培養同理，良好溝通

◎珍惜團隊，創造共好

◎觀照自我，身心健康

~幸福職人就是你，勞動節快樂！