



職能：

主要職能：

類別：

• 溝通 -

藉由主動積極的聆聽，並輔以有意義的口頭或書面訊息，增進個人及組織的能力。

• 專業化 -

展現成熟剛正的形象，建立公信力。

• 人際關係技巧 -

在組織內外能持續建立穩固的信賴與尊重關係。

相關職能

類別：

• 解決衝突 -

為緊張的人際狀況創造和諧，將因彼此的差異而向來有隔閡的人團結在一起。

• 外部知覺 -

從多元觀點看待事物，關切行為舉止對他人的影響，隨時關心與職務領域有關的最新議題。

得體又圓滑的溝通

摘要

本單元提供學員機會，練習以自信、得體的方式處理棘手情況，並學會誠實不失圓滑的說話技巧、提出與接受建設性的意見，以及善用調解技巧協助抱持對立觀點的人找到共同點。

說明

我們一般都會對不論在任何情況，說話似乎總是極為得體，且又深諳說話技巧的人表示敬佩。這些人懂得得體、圓滑及自信的溝通方式。

ZERORISK HR 的Mike Poskey所做的研究顯示，成功領導人善用的五項情緒智能中，其中一項稱為「社交技能與政治正確」，此為在所有生活領域皆必備的職能。

得體與圓滑的溝通能力能增進您的領導技能，協助您因應變革、協商與妥協、解決衝突、贏得共識與合作，並建立團結的團隊。

完成此單元時，學員將能夠：

- 以自信、得體及圓滑的方式解決棘手的情況。
- 提出及接受建設性的意見，避免引發負面情緒。
- 運用調解的技巧，從對立的觀點中找出共同點。