

人際溝通

Interpersonal Communication

職場溝通

992IPC03

MI4

Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

Min-Yuh Day

戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

2011-03-03

Syllabus

- | 週次 | 月／日 | 內容 (Subject/Topics) |
|----|-----------|---------------------|
| 1 | 100/02/17 | 人際溝通課程介紹 |
| 2 | 100/02/24 | 溝通的意涵 (Ch.1) |
| 3 | 100/03/03 | 職場溝通 (Ch.2) |
| 4 | 100/03/10 | 商業溝通與科技 |
| 5 | 100/03/17 | 團隊溝通與會議技巧 |
| 6 | 100/03/24 | 跨文化的商業溝通 |
| 7 | 100/03/31 | 傾聽的藝術 |
| 8 | 100/04/07 | 教學行政觀摩日 |
| 9 | 100/04/14 | 說話與簡報技巧 |
| 10 | 100/04/21 | 期中考試週 |
| 11 | 100/04/28 | 非語言溝通 |
| 12 | 100/05/05 | 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 |
| 13 | 100/05/12 | 時間管理、情緒管理與壓力調適 |
| 14 | 100/05/19 | 衝突管理、協商與談判 |
| 15 | 100/05/26 | 畢業班考試 |

學習目標

- 溝通在職場上的重要性
- 工作環境變遷對溝通的影響
- 溝通的障礙及解決的方法
- 組織中的溝通類型
- 促進組織溝通和諧的方式
- 學習多元化組織的溝通方式

職場溝通的行銷達人



決策的形成，是來自於人或各部門間的意見溝通與協調。

工作世界的溝通— 工作環境變遷所帶來的影響

- 日益增加的**全球化**競爭
- 管理層級制度的**扁平化**
- 以**團隊基礎管理**的發展
- 創新的**溝通工具**
- **不同文化**背景員工的增加

創新的溝通工具

- 即時傳訊（instant messenger；IM）軟體將成為企業的重要溝通工具
 - 預測2013年，全球主要企業將會有95%的員工利用即時傳訊（instant messenger；IM）軟體，作為即時溝通的主要工具。
- 社群網路
 - Facebook
 - Plurk
 - Twitter

看電影

學溝通

NLP溝通範例01-觀眼知心,

http://www.youtube.com/watch?v=V6Y_KBUrf78

王文華談職場溝通智慧

10部電影教你6大溝通術

- 1. 對老闆：展現自我特色
- 2. 對部屬：轉變環境，真心交流
- 3. 對同事：團隊默契為彼此加分
- 4. 對顧客：用心展現熱情
- 5. 對供應商：自信與堅定的態度
- 6. 對競爭對手：善用談判技巧

組織溝通的障礙

- 傳送方面
 - － 環境吵雜、工具不靈、組織龐大、距離遙遠。
- 語意方面
 - － 專業術語、語氣不佳、口語表達能力差。
- 心理或行為方面
 - － 刻板印象、認知差異、文化差異、身分差異。

主管或專家的主要溝通障礙

- 資訊超載（information overload）
 - 接收太多訊息，超過所能控制的情況

組織溝通與障礙

- 組織氣候封閉
- 管理者與員工缺乏互信
- 組織中權力、地位、獎酬的競爭
 - 專制的領導者透過高度中央集權管理方式
 - 常會造成頻繁的人際摩擦
 - 弱勢的領導者也很容易造成人際衝突
 - 因為高層的權力，會鼓勵經理人以權謀巧取職位。

組織中的溝通類型

- 內部與外部溝通
- 口語與書信溝通
- 正式與非正式溝通

組織之正式與非正式溝通

- 正式溝通
 - 依循層級體制 (hierarchy)
 - 組織的職權路線 (line of authority)
- 非正式溝通
 - 組織內的人際互動所自然產生
 - 葡萄藤 (grapevine)

非正式溝通的型態

- 單線方式（single strand）
 - － 由一人轉告另一人
- 機率連鎖（probability chain）
 - － 由大家隨機傳佈，無一定之中心人物或是選擇對象
- 密語連鎖（gossip chain）
 - － 由一個人以獨家新聞方式向眾人傳播訊息
- 群眾連鎖（cluster chain）
 - － 由幾個中心人物轉告某些選擇的對象

正式管道的溝通流向

- 向上溝通方向
 - － 上行溝通（upward communication）
 - 指訊息從組織的低階層傳往較高階層的溝通歷程
- 向下溝通方向
 - － 下行溝通（downward communication）
 - 指訊息的傳遞是從高階主管層級到中層主管，再到基層主管，最後傳至工作執行人員的歷程
- 水平式溝通方向
 - － 是在組織中沒有特定層級關係的人，彼此之間所形成的溝通網絡
 - 「水平溝通」（horizontal communication）
 - 「斜向溝通」（diagonal communication）

組織的正式溝通形式

- 書信溝通形式
- 口語溝通形式
- 電子化溝通形式

促進組織溝通和諧

－克服組織溝通的障礙

- 鼓勵開放性的環境以促進互動與回饋
- 組織扁平化
 - －減少多層的組織架構，可降低溝通的障礙性
- 讓組織員工有回饋意見的管道
- 在正式管道提供充分的資訊

五個常見的道德陷阱

- 錯誤的必然性
- 比上不足比下有餘
- 自圓其說
- 自欺欺人
- 不擇手段

Summary

- 溝通在職場上的重要性
- 工作環境變遷對溝通的影響
- 溝通的障礙及解決的方法
- 組織中的溝通類型
- 促進組織溝通和諧的方式
- 學習多元化組織的溝通方式

References

- 溫玲玉，商業溝通，2010，前程
- 詹麗茹，黑幼龍，卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡
- 張詩芸, 王文華談職場溝通智慧：10部電影教你6大溝通術, Cheers雜誌, 2007年9月,
<http://www.cheers.com.tw/doc/page.jsp?id=40288ae414d4eac20114da39a8e40178>
- NLP溝通範例01-觀眼知心,
http://www.youtube.com/watch?v=V6Y_KBUrf78
- NLP溝通範例02-說服對方要用正面的詞彙,
<http://www.youtube.com/watch?v=bNNcT0INMic&NR=1>
- NLP溝通範例03- 身體語言會說話,
<http://www.youtube.com/watch?v=ZNpCJ3a6hh8&NR=1>
- FBI Agent Explains How To Spot Liars,
<http://www.youtube.com/watch?v=E3PAW7zjgPw>