

IPP七月份會員活動

職場社交魅力：【完、玄、圓】

IPP推出一系列的「職場工作坊」，讓會員在自我增值的同時，又與業界友好建立更緊密的業務聯繫。7月8日，IPP舉行了「職場社交魅力：【完、玄、圓】」工作坊，為這一系列活動打響頭炮。當日吸引近20名會員參加，並從工作坊中獲得不少的啟發。

■ 這次工作坊吸引近20名會員參加，反應理想。



不論是初出茅廬的畢業生，還是工作經驗豐富的管理人員，如果能夠有效地掌握溝通秘訣，有助引發個人社交魅力，超越平凡，踏上青雲路！職場中，溝通技巧的重要性不言而喻。積極而有效地溝通，能營造良好的人脈關係，為個人職業生涯帶來好處。那麼，職場人士應如何進行人際溝通呢？當中又有甚麼竅門呢？IPP邀請到兩位經驗豐富的企業培訓專才：李小薇女士及姚光耀先生為參加者分享箇中玄機。



■ 李小薇女士（左）及姚光耀先生（右）是經驗豐富的企業培訓導師，輕鬆地分享職場溝通技巧的玄機。



NLP 在辦公室的應用 ■

人類多以視覺、聽覺、觸覺來接收及處理訊息，假如能配合對方常用的感官系統來溝通，效果將會相當顯著。

1 視覺型 Visuals (V)：

視覺型人士多以圖像作記憶，對顏色及空間配搭較為敏感，非常著重衣著打扮，常常說「看到」、「看來」、「明顯」等詞語來表達，說話速度比較快。視覺型的人最喜歡看圖像、圖表及示範，因此，大家可以多用圖像、圖表向視覺型人士表達意見，多用鮮明的顏色和空間配搭來吸引他們的注意。

2 聽覺型 Auditories (A)：

聽覺型人士對周圍的聲音十分敏感，喜歡用耳朵接收外界訊息，容易記住別人的說話、步驟、指引及程序。聽覺型的人與別人講話時，常把耳朵湊過去，並豎起耳朵來聽，經常以「聽起來」、「聽講」等詞語來表達意見。面對聽覺型的人，宜多說步驟、重點、程序來表達意見，需要重覆或總結所講的重點。



■ 透過導師精心設計的遊戲，會員從中領略如何克服「溝通的障礙」。

3 觸覺型 Kinesthetics (K) :

觸覺型人士喜愛感受外界訊息，以體驗為主，喜歡觸摸，提及新事物，經常說「覺得」、「感到」等表達感受。觸覺型的人喜歡透過親自參與以獲取經驗，宜利用富刺激性、多元化的方式向他們提供資訊。

4 分析型 Auditory Digital (Ad) :

分析型人士喜歡思考、分析及探究事件背後的邏輯，以左腦的邏輯區域思考，重視實證及理據，喜歡以「為什麼」、「怎會」、「怎樣」等查考及引證。與分析型的人溝通時，可嘗試向他們分析利害關係及正反意見，給予更多空間去探討。當我們表達意見時，更需要有組織、邏輯及理據，提供不同的方案讓他們選擇。



■ IPP 會士梁秉雄博士及資深會員冼遠就先生，齊來支持 IPP 會員活動。

如何在辦公室內靈活運用以上提及的溝通模式呢？由於每個人都有自己偏好的溝通模式，當你懂得「閱人」，知道工作夥伴或客戶是屬於哪一類型的話，溝通自然更加有效。舉例說，如果上司屬於視覺型，

一般都比較急性子，喜歡看色彩鮮明的圖像、圖表，重點要清晰可見。因此，在提交報告給上司時，便要投其所好，讓他在檢閱報告時覺得順眼及合意；即使內容一樣，成功與否就取決於如何鋪陳資料，向上司溝通表達。

軟化對方的肢體技巧： SOFTEN ■

原來肢體動作也會帶出信息，開放式的身體語言意味着接納、尊重及關懷，有助促進溝通的成效。如果能夠掌握「軟化」對方的肢體技巧“SOFTEN”，溝通自然事半功倍。

S - Smile (微笑) :

笑容能拉近距離，消除敵意，建立友情，帶來相悅的感覺。

O - Open Posture (開放的姿勢) :

盡量保持放鬆的姿勢，避免雙臂交叉，因為這帶有自衛或挑戰的含意。

F - Forward Lean (身體往前傾) :

身體可以微微向對方前傾，以表露對話題的興趣及關注。

T - Touch (接觸) :

嘗試合理的身體接觸，帶來相近的感覺。

E - Eye Contact (眼神接觸) :

在聆聽過程中，經常保持與講話者的目光接觸，以表達自己正在聆聽和留意對方講話。眼神不要遊移，這會使人感到疑慮及不信任，亦顯出自己的不耐煩，大大減低對方傾訴的意欲。

N - Nod (點頭) :

點頭可表達出聆聽、明白、專注及接納的意思。

建立快速親和感的要訣 ■

親和感 (Rapport) 是人際關係的核心，是人與人溝通的其中一條成功鑰匙。不論對象是誰，能夠成功跟對方建立親和感，溝通便會順暢自然得多。親和感是雙向的，正所謂「物以類聚」，相同或類似的東西會給人親和感。要建立親和感，可以先從表面著手，從觀察對方的體態、眼神、手勢的速度和頻率、聲線語氣、小動作及關鍵字眼等，加以配合。當做到與對方行為一致，也就是視覺、聽覺和觸覺都協調妥當時，我們的人際關係就會提升到一定水平，對方亦會開始從潛意識中與你作出配合，這就是「投契」了，再談生意、談公事，就更加得心應手！■

活動預告

IPP 將於 9 月 18 日 (星期五) 假銅鑼灣世貿中心「世貿會」舉行第四次會員周年大會暨午餐演講會，詳情將於 IPP 網站 www.ipp.org.hk 公佈，敬請各位會員踴躍參與！