

---

# 倫理講座

---

## 跨世代的有效溝通



桃園市呼吸治療師公會

2024.11.23

講師：周士傑

中原大學專任心理師，新竹市生命線合作講師，薩提爾教練ICF認證中

# 講師背景簡介



2004-2011 友達光電

產品經理副處長

國際手機品牌廠  
(Apple, Nokia等)

2015-2019 BENQ



策略採購中心資深處長

品牌全產品線

2001-2004 威盛電子

國內業務經理

國內各大主機板廠商



1999-2001 明碁電通

國外業務代表

Dell Computer



2019- 2022

諮商心理師

東吳心理所

諮心字  
第 005739 號



2011-2015 冠捷科技

面板採購資深處長

台韓中各大面板廠



# 講座大綱

1 我們不一樣！

2 有效溝通

3 解決之道

4 結論

01 ✨ 我們不一樣! ✨

# 實務現場內心的OS

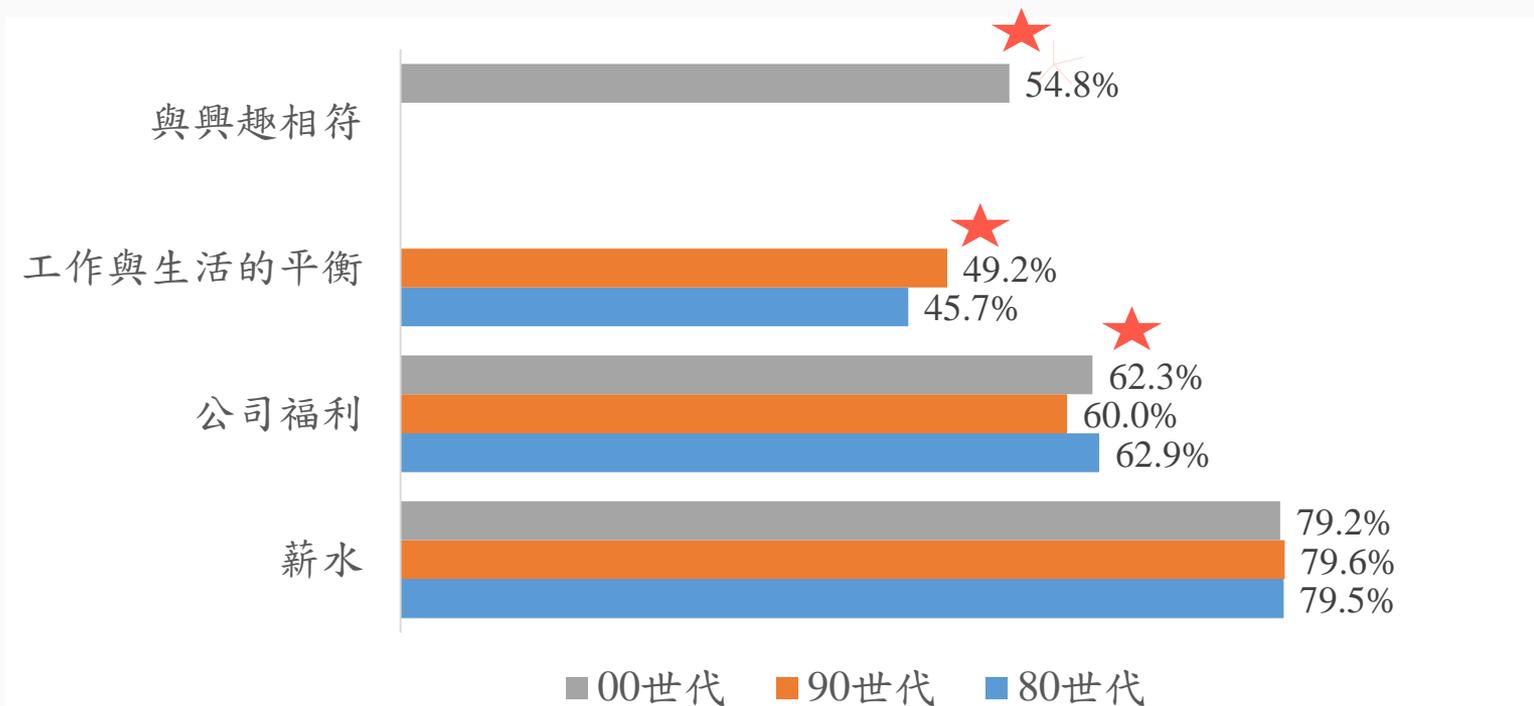


- 我知道新人要教，但他們學得太慢，我手邊的工作也沒減少，等於是雙倍工作量！
- 新人的責任感跟我們以前很不一樣。



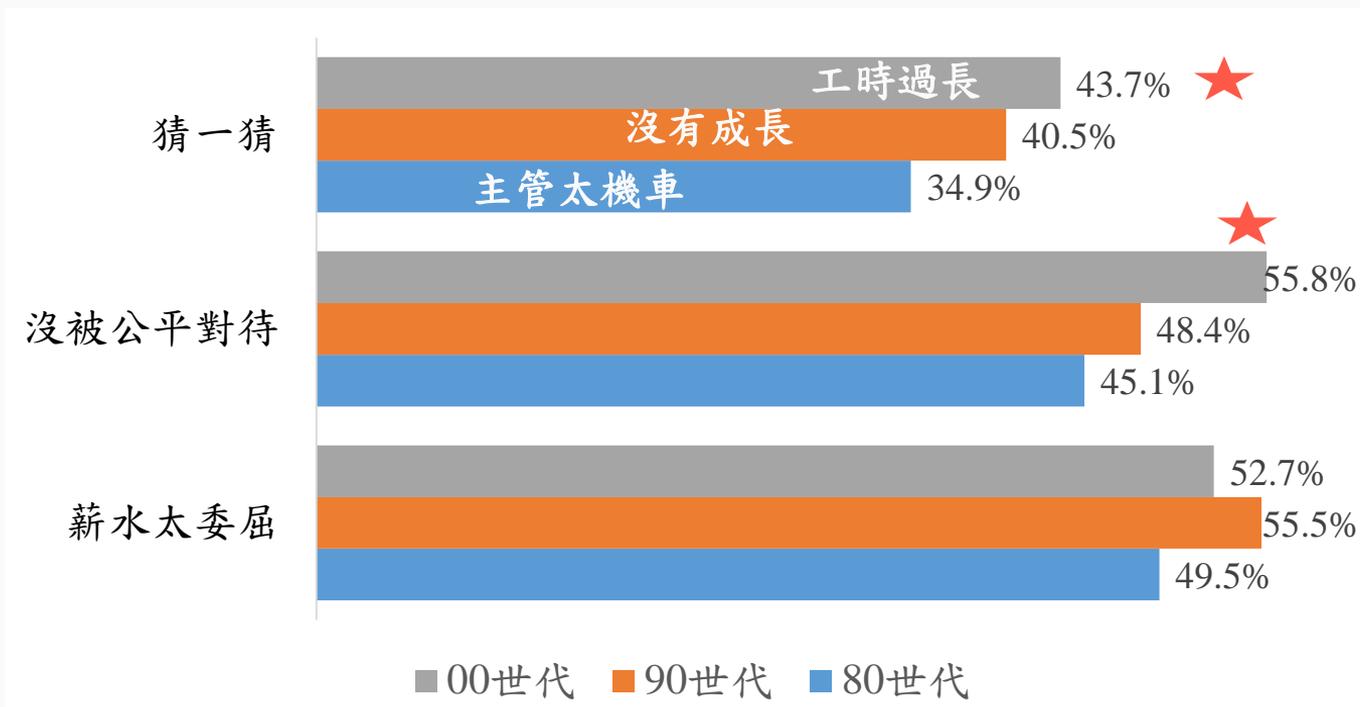
- 要學的東西好多，該怎麼做也沒講清楚。
- 我有我的作法，一定非要照著前輩的做法做才可以嗎？

# 工作最在意的因素



資料來源: 104人力銀行調查, 2022

# 選擇離職的原因



資料來源: 104人力銀行調查, 2022



# 一代不如一代？

	80世代	90年代以後
1.完成任務	盡力完成組織使命	要先知道為何，再來談如何
2.工作態度	做好自己的本分 要怎麼收穫，就先怎麼栽！	在意工作的C/P值 拒絕束縛，工作講求興趣
3.溝通方式	習慣服從 聽話很重要！	敏感、社恐 有話不能好好說嗎？
4.衝突解決	維穩求和；保守	捍衛權益；創新
5.價值觀	忠誠	自主性





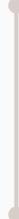
# 砂鍋大的拳頭，怎麼練的？



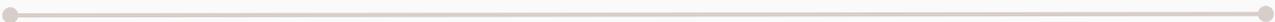


# 不同的成長脈絡

	80世代 	90年代以後 
1. 父母教養	偏專制威權	少子化，家中的寶貝
2. 社會變遷	傾向符合社會期待	習慣多元性
3. 教育養成	服從權威 媳婦熬成婆	重視個體差異 更強調做自己
4. 經濟條件	求生存優先	物質條件較豐厚
5. 生活差異	較能接受先苦後甘的觀念 下了班還是要待命	更在意投入產出的確定性 下班就是自己的時間



# 02 ✨ 有效沟通 ✨

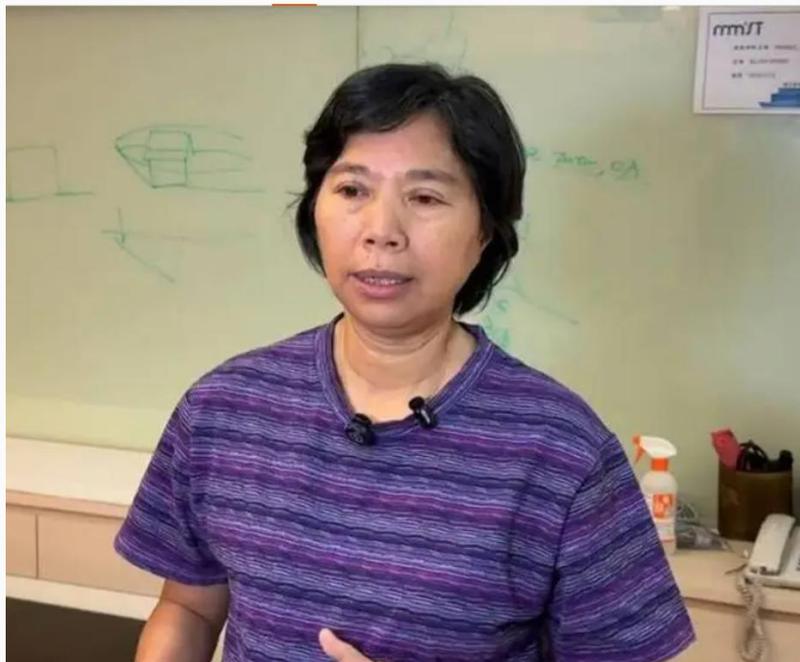


說話=溝通？





# 海科館長遭控職場霸凌？



- 2024-10-23
- 高分貝音量飆罵部屬、不讓請休。
- 權益與業務平衡兼顧。
- 求好心切口吻嚴厲致歉！

[https://udn.com/news/story/7328/8310588?from=udn\\_ch2\\_menu\\_v2\\_main\\_index](https://udn.com/news/story/7328/8310588?from=udn_ch2_menu_v2_main_index)



# 你的理所當然， 可能是別人的天方夜譚



# 中間隔著一道牆



<https://app.leonardo.ai/>



# 溝通障礙



急著解決問題

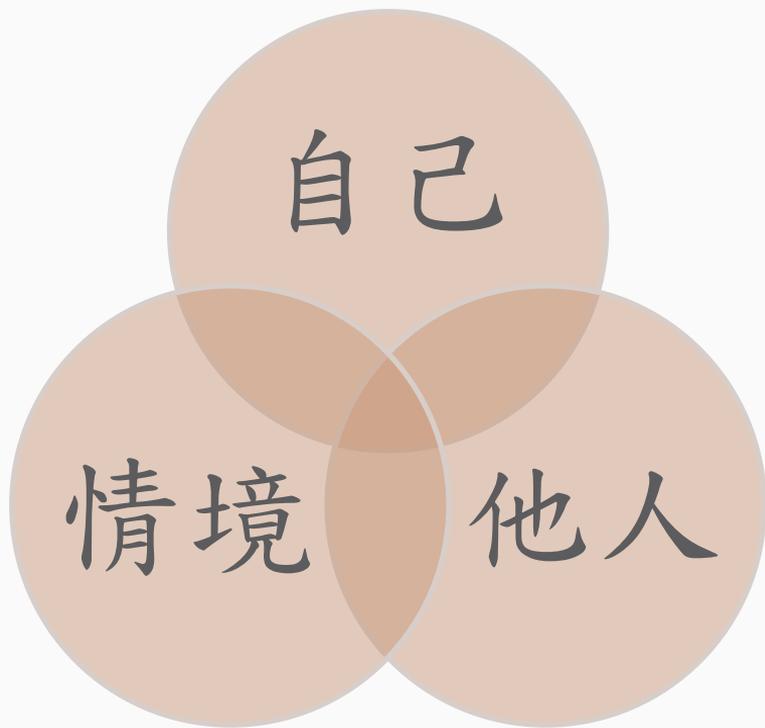


沒有同理回應



忽略情緒

# 有效溝通的原則



	自己	他人	情境
討好	X		
指責		X	X
超理智	X	X	
打岔	X	X	X

03



# 解決之道





# 面對情緒三部曲

辨識

允許  
感受

消化

有意識  
地回應

表達

內外  
一致

# 練習好好說話



- 新人的責任感跟我們以前很不一樣。

- 我覺得 有點失望
- 我認為 你可以做得更好
- 我希望 跟你核對關於完成度的要求





# 鬆動你的理所當然

- 自動化反應源自我們的核心觀點。
- 核心觀點跟我們過去的成长脈絡有關。
- 堅信不移的觀點(應該…)會我們讓做出誇大的反應。
- 例如：
  - 無法說服自己的就是錯的
  - 上司交代的工作必須要使命必達
  - 做不到一定是不夠認真



# 傳達清楚且具體的期待

- 尊重與接納的渴望。
- 期待必須夠具體。
  - 例:想要績效好，就要主動積極
- 每個人的期待都不一樣。
- 期待是否不切實際？

04



結論





# 給80世代的你/妳

- 你比你想得更重要！
- 態度決定你的舒適程度。
- 試著理解。
- 用影響力取代權力。



# 給90世代以後的你/妳

- 順著對方的毛摸，才能消災解厄。
- 學習尊重。
- 釐清期待。

# 結論

- 改變是互相的。
- 願意對話解決差異。
- 用對溝通方法。
- 共好共榮才是雙贏。





# Q&A



## 本次講座的收穫

請以一句話寫下今天的收穫。