
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

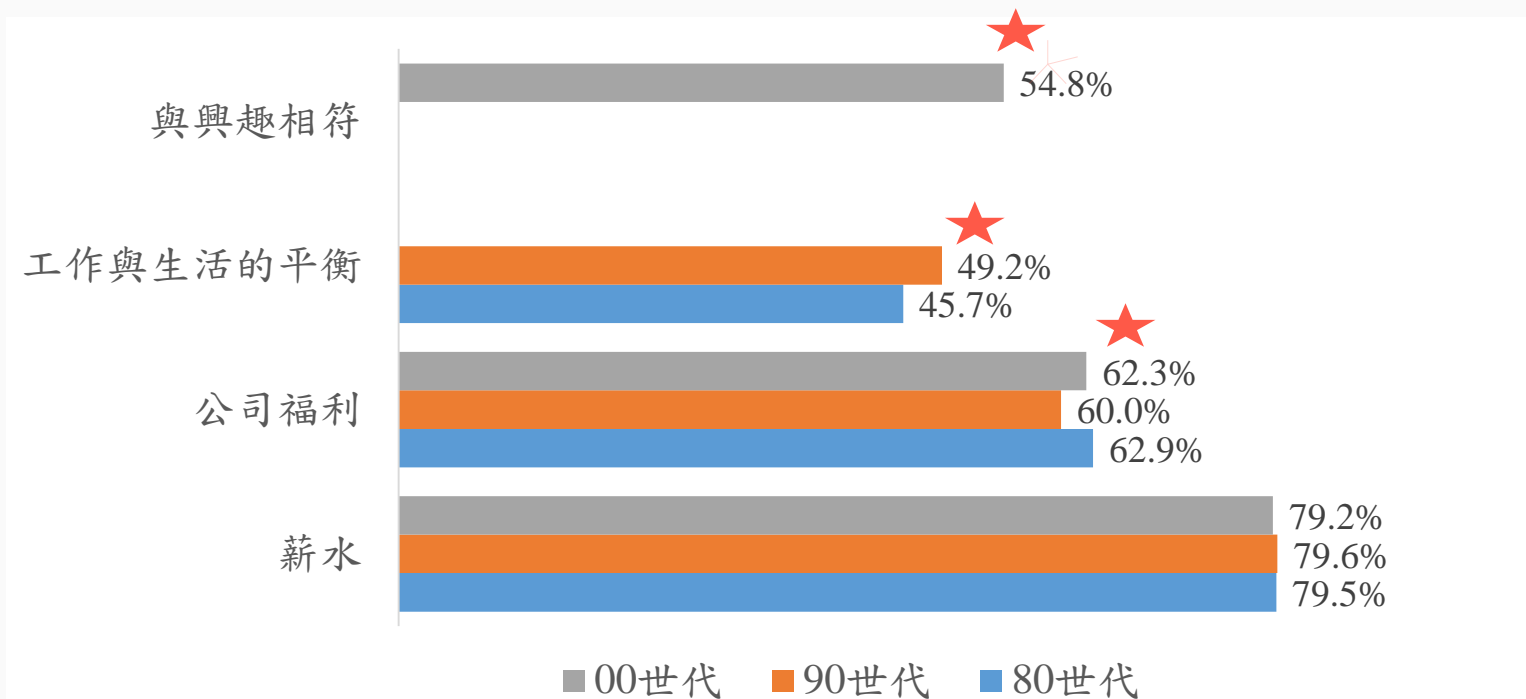


- 我知道新人要教，但他們學得太慢，我手邊的工作也沒減少，等於是雙倍工作量！
- 新人的責任感跟我們以前很不一樣。



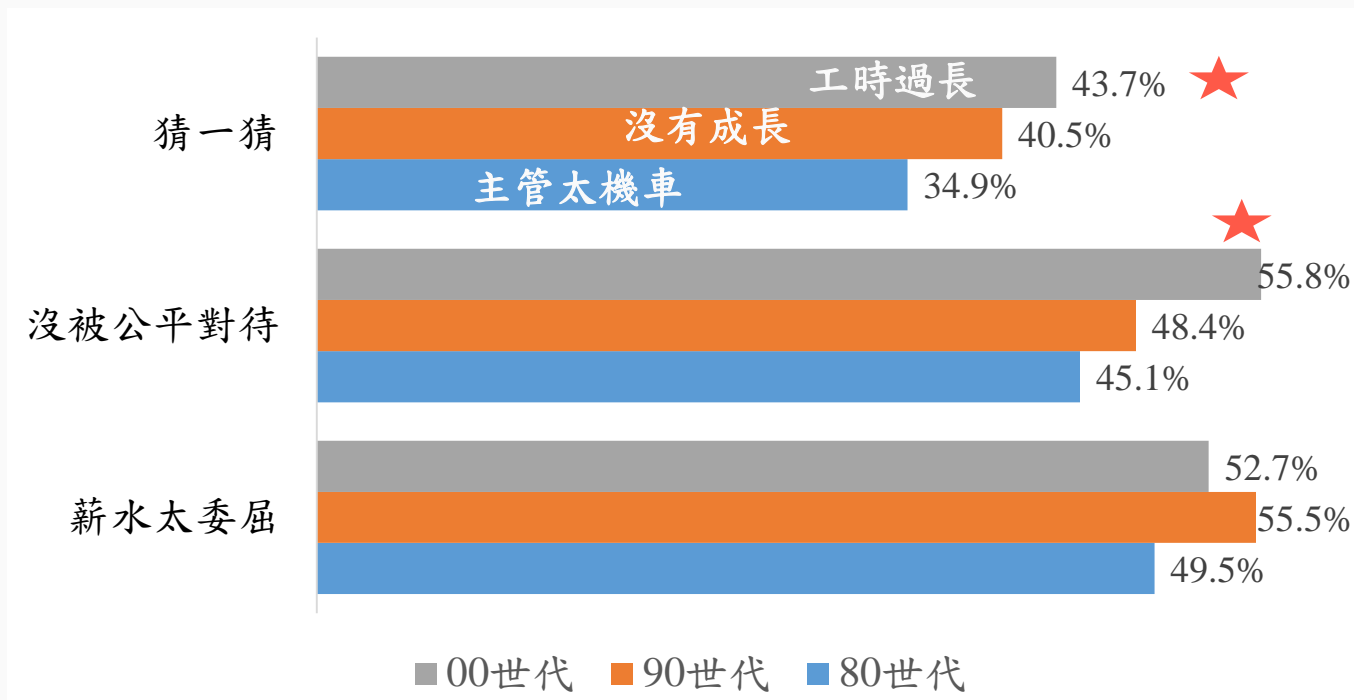
- 要學的東西好多，該怎麼做也沒講清楚。
- 我有我的作法，一定非要照著前輩的做法做才可以嗎？

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 ✨

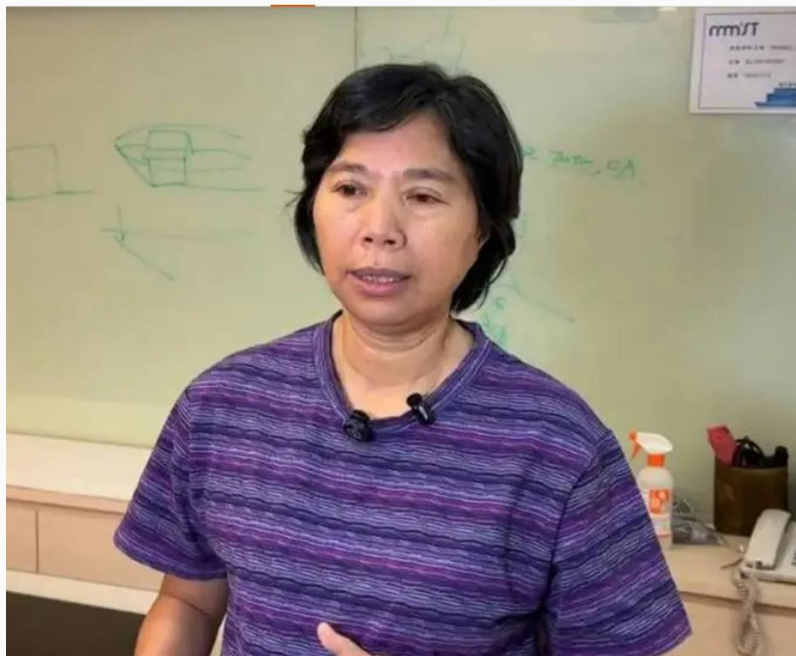


說話=溝通？





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



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

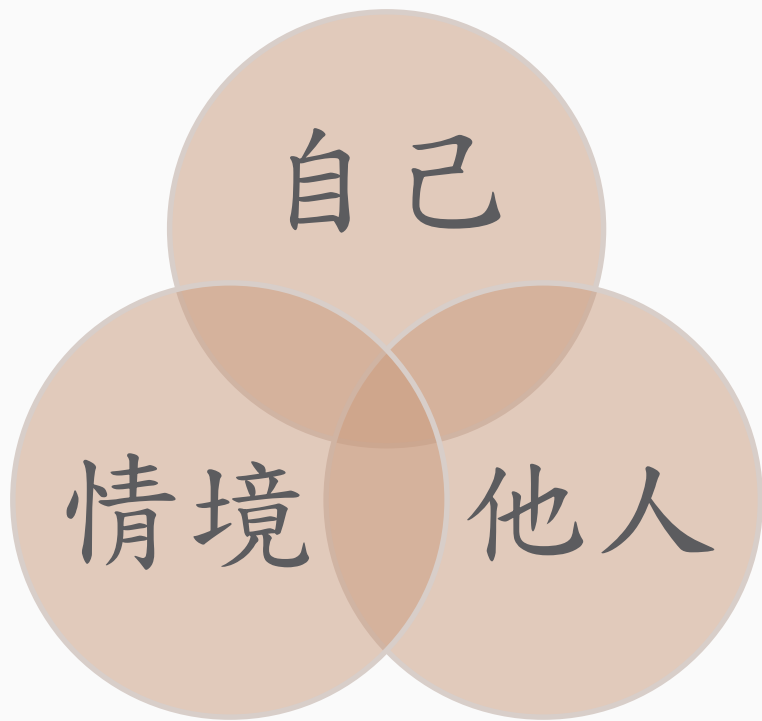


忽略情緒



沒有同理回應

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。