

# 不法危害預防 及 溝通技巧

怡和醫院 王淑靜勞工健康服務護理師

\* 根據職安署「執行職務遭受不法侵害預防指引」內容，廣義的職場霸凌 - 職場暴力可以略分為四大樣態，包括：

\* **言語暴力**（霸凌、恐嚇、歧視等）

\* **心理暴力**（騷擾、辱罵等）

\* **肢體暴力**（動粗、肢體攻擊等）

\* **性騷擾**（不必要的身體接觸、不當的性暗示等）。

\* **職場霸凌**

勞動部「勞工紓壓健康網」：

- \* 在工作場所中發生的
- \* 藉由權力濫用與不公平的處罰
- \* 所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為
- \* 使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷
- \* 進而折損其自信，帶來沉重的身心壓力

**\* 職場霸凌**

\*冷暴力的特點就在其表面看來的「冷」：沒有明顯的肢體傷害、沒有強烈的言詞衝突、沒有高聲軒昂的怒吼叫囂，一切的暴力過程都是在隱微、模糊、缺乏明確證據、判定上模稜兩可、無法立即看見傷害感受痕跡的細微冷慢過程中發生，但其結果卻如同真實暴力一般殘忍、惡劣、令人受傷，加害者之可惡狠毒，受害者之脆弱與難以康復，往往比明顯暴力更為嚴重。

\*冷暴力

- \* 肢體暴力：毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
- \* 精神暴力：脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵
- \* 關係暴力：隔離、排斥、忽視、孤立（斷絕人際關係）
- \* 強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作（要求過高）
- \* 欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）
- \* 過度介入私人事宜（隱私侵害）
- \* 性騷擾：不當的性暗示言語與行為等

## \* 不法侵害類型

\* 雇主需規劃「執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害的預防」。勞動部職業安全衛生署表示：雇主有預防、辨識和評估職場霸凌和更大範圍的職場暴力的責任，可在工作組織內部樹立**申訴管道**、**申訴處理機制**，且讓該訊息在組織內部公開流通。倘若真有霸凌事件，受害者可以有求助的管道。

## \* 《職業安全衛生法》第6條

- \* 雇主接獲申訴後，若未處理時，依《職業安全衛生法》將可處以**3萬元**以上、**15萬元**以下罰鍰，恐也有民事和刑事責任需面對
- \* 在部分職場霸凌案例中，雇主就是加害者，受害者則可直接向地方勞政機關申訴，尋求支援。

\*行政責任：

職業安全衛生法第6條第2項、第45條規定：「雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。」

、「有下列情形之一者，**處新臺幣三萬元以上**

**十五萬元以下罰鍰**：一、違反第六條第二項...之規定，

經通知限期改善，屆期未改善。」

## \*公司端行政責任



\***性別工作平等法第13條**規定：「雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並在工作場所公開揭示。雇主於知悉前條性騷擾之情形時，應採取立即有效之糾正及補救措施。同法第**38-1**條規定：「雇主違反第十三條第一項後段、第二項規定者，處**新臺幣十萬元以上五十萬元以下**罰鍰。」

\***行政責任**

- \* 依上開規定，公司依法應就可能出現之職場霸凌（執行職務遭不法侵害行為）、性騷擾等行為，制定相關辦法**建立事前預防、事後申訴救濟管道**等機制。
- \* 公司可參酌勞動部修訂之《事業單位工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法及書面聲明範本》、《執行職務遭受不法侵害預防指引》，並考量個別公司、職域之工作環境、條件，來制定適合各別公司之規章制度。

## \* 行政責任

\*依**民法第188條**第1項規定，雇主對於受僱人因執行職務不法侵害他人權利之行為，應負**連帶損害賠償責任**，故倘公司主管、同事於工作時對於下屬、同事有霸凌等侵權行為者，公司亦與就此負民事賠償責任。

\***民事責任**

\*依民法第483-1條：「受僱人服勞務，其生命、身體、健康有受危害之虞者，僱用人應按其情形為必要之預防。」，以及上開職安法、性評法規定，公司負有保護受僱人不受侵害之義務，倘若公司未加以事先預防、事後保護，亦可能構成民法第184條第2項違反保護他人法律之侵權責任。

\* 民事責任

\*依勞動部修訂《勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則》第**21-1**條規定：「被保險人罹患精神疾病，而該項疾病與執行職務有相當因果關係者，視為職業病。」。

\*勞動部職安署《工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引》，亦將職場霸凌、性騷擾等納入工作壓力來源之範疇，故倘受害員工因霸凌行為產生精神疾病，進而被認定為職業病時，公司亦將面臨勞基法第**59**條職災補償之無過失責任。

\*除上開民事賠償、補償責任外，職場霸凌行為依行為人、行為態樣不同，亦可能構成勞基法第14條第1項第2、6款事由，受害員工得不經預告終止勞動契約並請求給付資遣費。

\*公然：是指侮辱發生時，會讓處於同一空間的「不特定人」（跟侮辱者行為沒什麼直接相關的人，例如：1個路人、一群無辜的同事、咖啡廳裡的其他客人）或讓「多數人」可能可以知道、看到、聽到侮辱的狀態，即便沒有認真聽，也不管有沒有真的聽到都算；反之，如果是一對一在私人空間互罵就不算公然。

## \*公然侮辱罪

\*侮辱：沒有指明具體的事實，但目的是會讓人在精神、心理層面感到難堪、不舒服，甚至是會造成個人名譽損害的言語 / 文字 / 圖像謾罵、嘲笑、舉動，不限於國罵三字經，包含負面形容詞、譬喻或任何罵人的話都可能算；行為上呼巴掌、吐口水或對著人彈菸蒂這種不屑、攻擊行為也都可能成立。

\*例如：罵人神經病、瘋子、王八蛋、豬狗不如、禽獸不如，男盜女娼、比中指、吐口水或諧音謾罵都算。

## \*公然侮辱罪



- \*在「讓人可以聽得見、看得見、知情」的狀況下，對人做出「侮辱人格、名譽、尊嚴」的言行就可成立。
- \*只要符合要件，公然侮辱罪在網路世界也一樣成立。
- \*是否成立是這些罵人的字句是不是負面到會影響被害人的人格及社會評價

- \* 「**公然侮辱**」偏向不具評論性質的謾罵、侮辱，例如：卑鄙、下流、無恥、賤人、賤貨、醜八怪、垃圾、雜種等。
- \* 「**誹謗**」則是將足以毀損他人名譽、貶低人格的評論或非正確事實等言語攻擊散布於眾。例如新聞誹謗者罵人夫「就是因為你不行，老婆才會外遇」，或指他人通姦、外遇、收回扣、侵占公款、當妓女等。

台灣罵人價目表 (本價格已經過法官核准)

	用詞	罰款金額	法官罰款說明
1	幹	判賠 0元	「幹」只是台語發語詞
2	更年期到了	判賠 2千	涉嫌公然污辱
3	賤貨	判賠 3千	名譽受損
5	米蟲	判賠 6千	公然侮辱罪
6	王八蛋	判賠 1萬	法官認為罵人屬實，侵害名譽權
7	不要臉的髒東西	判賠 2萬	公然侮辱罪
8	你去吃屎啦	判賠 2萬5千	公然侮辱罪，身心受創，要到醫院就診
4	敗類	判賠 3萬	法官認為言論確實貶損當事人的人格評價
9	智障	判賠 5萬	損害大於口語以精神撫慰金5萬元為適當
10	賤人就是矯情	判賠 5萬	公然侮辱應賠償精神損失5萬元
11	頭殼裝屎	判賠 5萬	造成身心俱疲，罹患憂鬱症，精神撫慰金
12	白痴	判賠 5萬5千	不堪受辱、身心疾病復發，公然侮辱罪
13	婊子	判賠 6萬	名譽受損，且感到愧對母親而精神耗弱
14	下流	判賠 6萬	是罵人的話有輕蔑之意，構成公然侮辱罪
15	幹X娘	判賠 8萬	公然侮辱罪
16	死番仔	判賠 10萬	無禮蔑視踐踏人格損及人性尊嚴侵害名譽權
17	人渣公務員	判賠 30萬	言論已侵害對方名譽，精神上受到相當痛苦
18	神經病	判賠 30萬	公然侮辱被判無罪但民事求償30萬元定讞
19	特殊性關係	判賠 100萬	加重誹謗罪，並在4大報頭版登報道歉1天。

\* 職場霸凌對於公司而言，可能構成上開行政、民事賠償責任，甚至造成職災問題，對於公司影響不可謂不大，為避免因此所生不利益，建議公司應預先制定相關辦法與內部查核、申訴制度，盡力防範可能之行政與民事過失責任。

## \* 給公司之建議

- \*霸凌行為如已構成侵害他人權利或名譽、隱私等人格法益，行為人依民法第184、195條，當負損害賠償、慰撫金及回復名譽等責任，自不待言。
- \*霸凌行為依其態樣，亦可能構成刑法第277條傷害罪、第305條恐嚇罪、第309條公然侮辱罪、第310條誹謗罪、性騷擾防治法第25條等刑事罪責。

## \* 霸凌行為人之民、刑事責任

\*現實生活中，霸凌行為與主管的管教、同事間玩笑有時界線並不明確，倘若遇到任何不快均直接進行申訴、訴訟，有時不僅無法解決問題，反倒會加深與公司、同事間之隔閡。

**\* 被害人之自我保護與權利救濟**

- \* 1. 一點點「錯誤」就被無限上綱
- \* 2. 不合理的工作要求
- \* 3. 批評你的能力
- \* 4. 前後矛盾的工作規定
- \* 5. 動不動就侮辱和貶抑你
- \* 6. 常以「讓你丟飯碗」來威脅你
- \* 7. 打壓你的工作表現
- \* 8. 排擠你或乾脆把你「冷凍」
- \* 9. 在工作場所對你歇斯底里
- \* 10. 收割你的功勞、苦勞、心勞

**\* 你是否已經被霸凌了？**

- \* 包括：言語、行為、肢體、互動等廣義的暴力行為
- \* 「職場霸凌」發生最多的族群，是貿易流通、媒體出版、傳產製造業。
- \* 女性被霸凌的比率，比男性來得高。
- \* 60%以上的上班族，每週至少被霸凌一次。
- \* 37%的上班族，幾乎每天都被霸凌。
- \* 35%為受到同事霸凌，最常發生狀況為：背後攻訐、遭受小團體排擠、冷嘲熱諷。

**\* 67% 上班族曾受到職場霸凌**



- \* 向同事尋求建議與支持。
- \* 尋找其他也遭霸凌的同事，共同向霸凌者面質，明白表達不滿並向霸凌者展現受霸凌者結盟的意向。
- \* 聯合其他受霸凌者向工會、福委會、員工健康部門、員工諮商部門投訴。
- \* 聯合其他受霸凌者向人力資源部門投訴，並索取公司中與制止霸凌行為的相關政策或法令（國內為職業安全衛生法），若公司沒有這樣的資料，則試圖蒐集其他公司的相關資料。

## \* 被害人之自我保護與權利救濟

- \* 盡可能以錄音或錄影方式記錄霸凌者的霸凌行為做為證據。
- \* 找出自己過去的績效評估結果，證明遭到霸凌並非因為自己的工作表現不佳所致。
- \* 請同事誠實的評估你的為人與工作表現，證明你不是因為自己有問題才會遭到霸凌。
- \* 做身心健康檢查以證明霸凌現象已造成你的身心健康受損。

## \* 被害人之自我保護與權利救濟



\*如果老闆認為你工作表現不好而把你叫去「訓話」、或在同事們面前指責你的績效表現不佳讓你很沒面子，算不算職場霸凌？這件事情就很難一概而論。法律實務上來說，由於爭議雙方必然「立場不同」，因此最後往往都會回到行為本身：老闆的「訓話」之中是否對你進行人身攻擊？又或者其指責本身毫無根據、不符事實？……等，都會影響到「職場霸凌」與否的判定。

- \* 在工作上的所有衝突或爭執，不論對方多麼「機車」，仍請盡可能地「對事不對人」。
- \* 因為每個人在工作上的做事方法不同、爭執在所難免，然而一但將職場上產生的情緒投射到「個人」身上，往往就很難理性看待爭執本身，甚至會讓狀況越演越烈，工作問題沒解決、還演變為私人仇怨，得不償失。

- \* 跟員工諮商師或公司健康部門的醫師約時間，詳細說明所遭遇到的霸凌經驗，減少個人的壓抑與壓力。
- \* 適度的服藥以減輕生理病痛。
- \* 盡可能維持均衡且健康的飲食，以維持個人戰力。
- \* 請員工諮商師協助你處理因霸凌而有的各種情緒，以避免自身落入專業枯竭。

\* 受霸凌後可採的心理調適建議

- \* 做一些可以讓自己身心放鬆的活動。
- \* 要有在工作場所以外的朋友，他們更容易站在你的立場上體諒與傾聽。
- \* 在下班後做一些能讓自己感到愉快的事情。
- \* 盡量保持幽默感，並對自己好一點。
- \* 與關切職場霸凌的相關社福機構保持聯繫，或在工作之外尋找有共同經驗的朋友、部落格、社群。

## \* 受霸凌後可採的心理調適建議



# 心理調適建議

向員工諮商師、公司健康部門的醫師尋求幫助

- ★ 說明經驗
- ★ 減少個人的壓抑與壓力
- ★ 協助處理情緒



適度的服藥

- ★ 減輕生理上的疼痛

從事身心放鬆的活動

- ★ 保持心情愉快

記得對自己好一點

擁有在工作場所以外的朋友

- ★ 獲得體諒與傾聽

與相關社福機構保持聯繫

- ★ 尋找有共同經驗的朋友、部落格、社群





## \* 【案例A】成大喋血案

成大醫院心臟外科林姓體外循環技術師日前於開刀房刺傷陳姓同事，造成兩名醫護人員受傷，林員於投案後表示，因主任以私下阻止他人為職務代理之方式，使林員長期無法正常休假，復因調職問題受到主任刁難，方在身心不堪負荷下而犯案；另一方面，林員同事則出面表示，實際上林員請假並未受刁難，反倒是林員有欺壓新進楊姓護理師之情形。

## \* 案例事實

## \* 【案例 B】專櫃同事LINE群組互罵案

鄭女與曾女為某知名化妝品專櫃同事，2人因業績糾紛而有爭執，某日鄭女在其公司「X X南區員工」LINE群組中，以「幹」、「X你媽」、「賤貨」等語辱罵曾女。該群組包含同事共16人，法官認定該侮辱行為已達於「特定多數人」得以共見，且令曾女感到難堪，自屬足以貶損告訴人名譽、尊嚴之評價，判處罰金新臺幣4000元，得易服勞役。

## \* 案例事實

\* 【案例C】 23歲女店員，因在職場長期受到同事辱罵，導致女店員一上班就忍不住掉淚、哭泣，嚴重影響上班情況。日前女店員到院求診身心科並尋求職災認定，個案管理師及醫師協助向公司方釐清，經過一個多月調查後確認為職災，女店員成功申請調離職位，並且獲得勞保局傷病給付1萬多元。

## \* 案例事實

- \* 「性別工作平等法」、「性別平等教育法」及「性騷擾防治法」三項法令，職場上所發生的性騷擾事件，則適用「性別工作平等法」。
- \* 在性別工作平等法中，性騷擾的定義分為兩種，一種是敵意性的性騷擾，另外一種是交換式的性騷擾。
- \* 性騷擾之認定，應就個案審酌事件發生之背景、工作環境、當事人之關係、行為人之言詞、行為及相對人之認知等具體事實為之。

## \* 性騷擾防治

\* 台灣統計：**43%**女性表示曾在職涯過程遭受性騷擾，但卻只有**10%**女性敢提出申訴。**63.5%**肢體騷擾，言詞**60.9%**、其他**37.1%**。

「性的騷擾」：涵蓋身體、口語，甚至是眼光的騷擾。摸胸、襲臀或不具善意的撫摸頭髮、身體或衣物，講黃色笑話、散播他人性隱私，盯著對方胸部看，這些讓人覺得不舒服、不自在的作為，都可能是一種性騷擾。

「性別的騷擾」：對生理性別特質、性傾向，或者性別認同的嘲諷與羞辱。

\*受僱者在工作時，僱主、同事、客戶等任何人，以性要求、具有性意味或性別歧視的言詞或行為，造成一個敵意性、脅迫性或冒犯性的工作環境，以致侵犯或干擾受僱者的人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現的情形通稱敵意性工作場所性騷擾。

\*敵意性工作場所性騷擾

\* 雇主利用職權，對受僱者或求職者為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件之情形通稱交換式工作場所性騷擾。

\* 交換式工作場所性騷擾

- \* 依據性別工作平等法第13條規定，雇主應防治性騷擾行為之發生，知悉性騷擾之情形時，亦應採取立即有效之糾正及補救措施(事後補救義務)。
- \* 當受僱者遭受到職場性騷擾事件時，應該要向自己任職的事業單位(公司)內部先行申訴，由事業單位進行性騷擾事件之調查與認定。
- \* 如果事業單位未妥處申訴案，受害者可再向勞務提供地之勞政主管機關提出性別工作平等法申訴，主管機關受理後，將依權責進行調查雇主的調查處理是否有符合法令的規定。



- \* 性別工作平等法之性騷擾申訴，僅針對雇主的職場性騷擾防治作為進行審議，並無性騷擾事件真偽之調查權，也無法直接懲處性騷擾行為人。
- \* 依據性別工作平等法第27條規定，如果受僱者或求職者遭受職場性騷擾情事而受有損害者，由雇主及行為人連帶負損害賠償責任。
- \* 但雇主證明其已遵行本法所定之各種防治性騷擾之規定，且對該事情之發生已盡力防止仍不免發生者，雇主不負賠償責任，受害者如果因為依前項但書之規定不能受損害賠償時，法院因其聲請，得斟酌雇主與被害人之經濟狀況，令雇主為全部或一部之損害賠償。雇主賠償損害時，對於為性騷擾之行為人，有求償權。

\*舉例來說，小花的主管郎經理以談論公事為由，要求小花到會議室閉門洽談，結果在會議室中郎經理突然對小花熊抱及摸胸，嚇得小花奪門而出。

公司申訴

- 性騷擾申訴的受理窗口
- 口頭或書面

警察局

- 刑事告訴

勞政主管機關

- 性別工作平等會委員會

- \* 刑法第16章的「妨害性自主罪」
- \* 騷擾防治法第25條性騷擾罪
- \* 刑法第315條之1妨害秘密罪
- \* 刑法第309條公然侮辱罪
- \* 刑法第310條毀謗罪
- \* 刑法第234條公然猥褻罪
- \* 向警察機關報案或是直接到地檢署按鈴申告  
或遞狀提告。

- \* 宣示反性騷擾的政策。
- \* 教育員工認識性騷擾。
- \* 設申訴管道讓被害員工得以申訴，並盡所能保護受害者隱私。
- \* 發生性騷擾事件時，要立即採取有效的糾正補救措施，秘密調查，或協助受害者提出民事刑事的訴追。

\* 雇主必須做到四件事

- \* **意識覺醒** ( Consciousness ) : 突破傳統觀念的意識框架，從性別平等的觀點出發，對性騷擾的本質，即權力差異有正確的認知與敏銳的覺察。
- \* **承諾** ( Commitment ) : 承諾重視並護衛自己的身體控制權及性自主決定權。
- \* **信心** ( Confidence ) : 對自己身體及感覺的直覺要有信心。
- \* **溝通** ( Communication ) : 以直接 ( 如面質、寫信等 ) 或間接 ( 如請他人轉告 ) 的方式，讓對方知道他 / 她的言行是不受到歡迎的，並要求對方立即停止該言行，最好同時錄音，以便將來舉證之用。在公共場合可以各種方式引起旁人注意，利用群眾嚇退、制止行為人，或向旁邊的人尋求協助。這些人將來也可以是證人。
- \* **控制** ( Control ) : 若對方仍依然故我，蓄意騷擾，則可考慮採取積極的因應策略，例如報警。

## \* 「5C」原則

- \* 若不幸遭遇性騷擾，採取法律行動是最有效的遏止方法，而成功與否，關鍵就在於**舉證**。
- \* 當性騷擾事件發生時，受害者要盡力詳細記錄事件發生的人事時地物和感受，以及試圖阻止性騷擾的所有努力。
- \* 如果有證人，要記下他的名字和聯絡方式，或保留監視器畫面、信件訊息等證物。

\* **舉證**

\* 我們每天有**75%**以上的工作時間都在溝通和交流上，溝通是人力資源工作開展最重要的一部分，會溝通才會讓工作開展的順利，才能「親近」老闆和員工，同時做好一個溝通的橋樑，把老闆所想的傳遞出去，員工想要的傳遞給領導，企業才會更和諧、快速的發展。

## \* 溝通的7個重要性 (主管篇)

\*與員工溝通交流可以讓員工保持思想一致，在某一方面會產生共識。世界上最近的距離和最遠的距離都在舌頭上，這說的就是語言的功效。和員工有共同的語言，距離便進了不少。

\*產生共識



\* 無論員工和管理者、還是員工和員工之間的爭執  
摩擦，或者是意見分歧，這些都是需要通過溝通  
才能解決的，不去和員工溝通的話，摩擦也會越  
來越大。

\* 減少摩擦和分歧

\*溝通可以疏導員工的情緒，比如員工對某一同事或者領導不滿，又或者是心情不好，負面情緒比較多，這時人力資源應該找其溝通，緩解他的情緒。

\*疏導情緒

\*很多員工都是僅僅堅守著自己的崗位，兩耳不聞窗外事。對於公司的組織文化和環境都不清楚，這時候一次活動溝你能夠讓員工更加了解到公司文化，感受到公司獨有的魅力。

**\*使員工了解組織環境**

\*一般管理者基本很少關注基層員工的事情，而且更多的管理者更在意的是結果，過程一概不知。因此，對於一些出錯員工會有很多的誤解產生，這時溝通會讓管理者了解到員工的艱辛，以及改變對員工的認知。

**\*使管理者排除誤解**

\*和員工多溝通就是拉進與員工之間的距離，員工也是人，和員工也可以成為朋友，對於人力資源來說，和員工關係好了，事情就容易處理多了。

\*改善人際關係

\* 溝通更能加強團隊之間的凝聚力，一個團隊的成功是建立在溝通之上的，如果各干各的，誰都不分享，不溝通，事情肯定干不好。

\* 增強團隊凝聚力

\***職場溝通技巧**  
**(員工篇)**

✓ 認真聆聽對方所說的話不僅是基本的禮貌，也可以從中了解對方想表達的想法或意見，

這對於良好溝通是很重要的資訊，得知對方考慮的癥結點或不同意的原因後才能針對問題提出對策，進而達到溝通的效果。當遇到理念不同很想出言反駁時記得要忍住，等待對方說完之後再分享你的看法，這樣不但能保持溝通禮儀也可以順利傳達你的意見。

**\* 聆聽取代插話**



\*有些人不是不想溝通，而是不懂該如何溝通。當你面對這樣的同事，若使用問答的方式提問，往往會問不出答案，造成溝通停擺。舉例來說，詢問對方「你考量的因素是什麼？」很難得到答案時，這時不妨給對方一些選項，像是「你考量到人力問題嗎？還是因為預算呢？」

## \*用選擇題提問

\* 「三思而後行」這句話大家都聽過，但真的能做到的又有多少呢？人在心急或是不自覺的情況下經常說話不經大腦，不假思索的說出「我以為」、「我覺得」，在職場溝通時應避免使用帶有強烈個人主觀意識的用詞，這樣會給人不專業的感覺，也容易造成誤會。

在說話之前可以仔細思考一下，或是透過提問來了解對方的想法，不僅會讓對方覺得自己的意見被重視，也可以藉此思考該如何回覆對方。

**\* 說話前先仔細思考過**

\*談話時機的重要性不僅止於職場，在各個場合、對象都適用。以前小時候總會挑媽媽心情好的時候跟她要求想要新玩具，在職場也是同樣道理，在溝通事情時，需要先判斷這件事對於接收資訊的人而言是「好消息」還是「壞消息」，在對方心情不好的時候還提出壞消息，肯定會導致溝通效果不佳；反之若是在對方心情好的時候提出問題，不但能大大提升得到正面溝通的機會，或許還能有更多的反饋及收穫，因此「看臉色說話」這項技巧不僅是職場必備，更是溝通的基本法則。

## \*挑對談話時機

\*每個部門在執行專案時負責的部分都不同，了解大家對事情切入的角度是什麼、產生質疑的原因為何，就必須清楚說明各自的考量及目標。在理解各部門的問題後，努力協助各部門排除疑慮及困難並取得共識，如此才能一起合作完成專案。

**\* 確認對討論的主題有共識**

\* 在職場溝通時，要使用精準的詞彙去溝通，才能避免誤解的情況發生，不要把事情當成「他應該要知道」來處理，而是把對方當成什麼都不知道來清楚傳遞訊息，這樣雖然一開始會花較多時間溝通，但可以避免後續的溝通時間成本及問題處理。

**\* 精準溝通語言**

\* 感謝聆聽  
敬請指教



THANK YOU