

提升職場致勝軟技巧



改善口才、社交禮儀 增自信

踏入 2017 年，祝願大家做個醒醒目的上班族！

無論在辦公室、社交場合，或是進行演說、簡報時，口才、社交禮儀都是不可或缺的軟技巧。簡單如工作時，未能有效溝通隨時被上司或客戶扣分；一旦遇上投訴，一句「先生/小姐，請你冷靜一點！」到底是有助平息風波或是火上加油呢？不如由口才和禮儀導師教路，如何在職場及社交場合建立得體的形象，提升說話魅力的同時，又可以為個人事業加分。

文：王安娜 圖：受訪者提供

演說不盡是「表演」加上「說話」，更重要是要「演活應說的話」，才能打動觀眾。香港大學專業進修學院（下稱 HKU SPACE）人文及法律學院客席講師蔡學偉（Daniel，右圖）表示，每人都有強弱項，演說時最重要是發揮自己的強項和掌握主題，明白這個原則後，再練好口才，便能相得益彰。「以藥廠職員為例，他們賣藥時，大家最想知道的是藥物的相關知識，職員的幽默感、語言技巧等只是錦上添花。」



練好口才內功、外功 捉緊觀眾心

那演說時，如何捉緊觀眾的心？Daniel 指，說服力、聯繫技巧、豐富內容、場景狀態的管理能力（如面對挑戰或克服緊張）都是不可或缺的。「過程中，可藉說笑營造氣氛，但開始時要盡量使用正面的說話，以免先給別人負面印象，影響往後的演講內容。」另可透過向觀眾發問作交流。「即使他們不回答，但大部分人也先想一想，這樣便可增加跟觀眾的聯繫，使他們較易投入。」

他說，想練好口才，首要練好「內功」和「外功」。

「內功」方面：

- 由管理個人期望開始，用筆把期望記錄下來，有助提醒自己。
- 管理自我對話（self talk），對自己要有正面的「期望」，因人本身有自我導向「期望」實現的能力，能令行為改變。

「外功」方面：

- 握緊主題：話題無論如何被人轉移或繞圈，最終要回歸主題。
- 了解觀眾：使用他們熟悉的語言。例如社工跟基層服務對象說話時，避免使用一些艱深的詞彙。
- 身心一致：要取得別人的信服，自己先要信服表達的主題，並以正面的字眼表達。

應付不同意見者：先跟後帶

演說時，遇上持相反意見者，應如何處理？

他建議，最好採用「先跟後帶」和「換框法」應付，「對抗只會令事情發展得更壞，先感謝對方留心聽講，提出不同角度的意見，如有機會可以邀請對方分享（給對方下台階），過程中保持不亢不卑的態度。如講者能夠適當處理，便能將劣勢變成優勢。」

職場上，良好的口才同樣有助打工仔事業更上一層樓。到底工作上哪些屬於「應說的話」呢？「給予別人意見時，一般人都怕被否定，可嘗試將思維由『Yes-But』轉至『Yes-if』。」

Daniel 解釋，「Yes-But」（你做得很好，不過……）是先向一個主意說「好」，但又藉詞否定。「Yes-And」（你做得很好，如果……）則是先向一個主意表示認同，然後再提出建議。「同樣的意思，『Yes-if』的說法使人較易接受。」

人本行業需設身處地回應

不少從事人本行業或服務業人士，工作時都要跟別人溝通。他以社工為例，接觸個案外，不時要面對個案的家人，同時也會收到他們各種投訴。他提醒，遇上情緒高漲的投訴人時，一句「先生/太太，請你冷靜一點！」的說話效用不大，更有可能會適得其反。

「較合適的做法是先設身處地，急對方所急。當我們表現着緊，認同他們的感受時，其實更能安撫其情緒；然後再透過適當的提問，了解事件經過和他們的需求；最後才提供建議，一開始便給予意見，容易令人感到欠缺同理心。」

其中 HKU SPACE 的「優勢演說」課程，以工作坊形式進行，協助參加者認識及掌握演說基本方法和技巧。課程適合想提升個人表達能力及演說技巧的人士。Daniel 指，學員的背景很多，當中不少是從事銷售相關工作，如保險、化妝、藥廠，另有社工、醫護界員工、教師等，他們大部分是中層人士或行政人員。

社交

有一

「其 IQ」
反映一
儀和
產率

得體

Nicke
言行
立個
賴和
分重

介紹

給客
介紹
的；

握手

職場

常言、裝
便
以男
士（上
當出
鞋、作
工恤、
感。