

校园职业指导精品课程系列

解码“说话秘籍” 度过职场适应期

“灯不挑不亮,话不说不明”,沟通犹如丝带连结起人与人之间的情感。掌握说话的艺术是人生的一门必修课。那职场新人又该如何用“话术”恰当表达观点、避免尴尬呢?今天,就让徐汇区首席职业指导师丁洁的校园职业指导精品课程,为您解码“说话秘籍”,伴您度过职场适应期。

青年报记者 陈晓颖

怎样才能愉快地聊天?

不论会不会说话,首先不要急着说话。丁洁在课上讲述了一个因着急说话而引尴尬的故事。

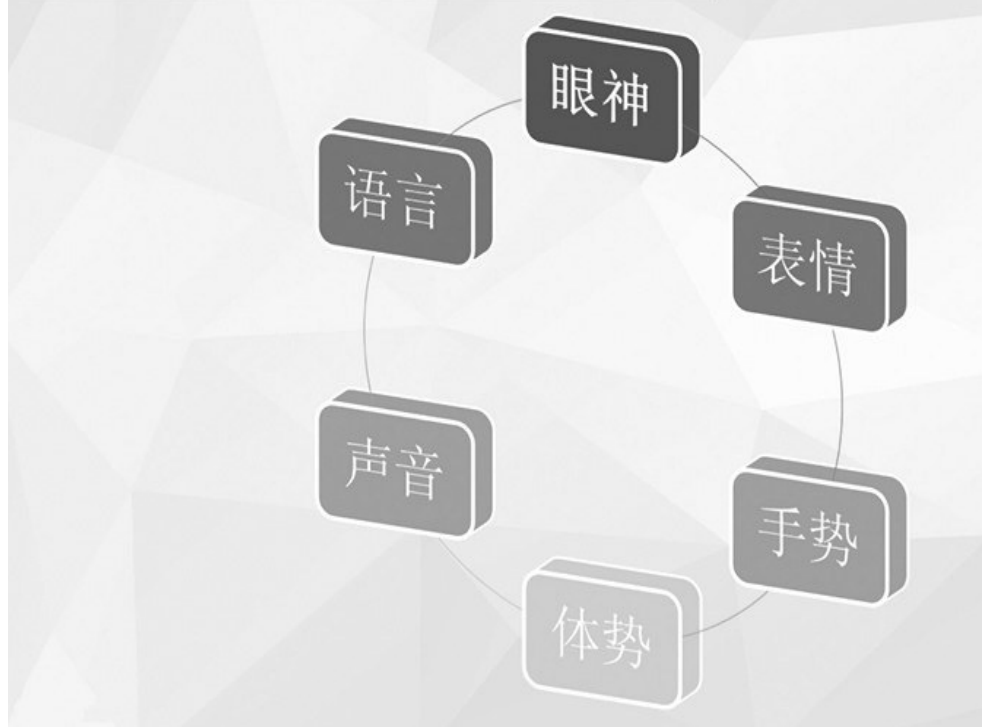
有天,王刚去人事部找李老师,却没在办公室找到。小王便问同事:“请问李老师在吗?”同事说:“李老师他已经不在人事了。”听罢此话,小王立马放声大哭:“李老师你怎么就不在人世了,我上个月看到你还好好的,怎么这么突然?”在场的人事们一脸诧异地看着悲号中的小王。同事赶忙接着说:“我还没说完呢。李老师是被调去行政部了。”

类似因说话而引起尴尬的情况,在生活中并不少见。丁洁分析认为,这其中的原因不仅仅是由于词语歧义。小王着急下判断,未理解个中深

意便中断交流,也是引起尴尬、甚至引发他人误解的原因。

丁洁表示,理解后再表达,方能减少出错。她平日也用此规律进行职业指导。求职者小李有一天神情放松地找到丁洁说:“我从原来一家公司离职了。”丁洁回忆起当时的场景表示:“工作没了,通常人都会难过不开心。小李却表现异常。当时我开始判断,是不是原来那家公司不适合他,或者他走了以后觉得非常解脱,由内而外觉得高兴?为了正确无误理解对方的意思避免对话的尴尬,我又问了对方对原公司的一些看法。将收到的信息加以归纳并转述给对方,也是确保沟通有效性的常用技巧。”

这些都能帮助我们“说话”



徐汇区首席职业指导师丁洁教授沟通技巧。

受访者供图

听懂了就能说话? 控制住情绪很重要!

俗话说,“有人的地方就有江湖”。在职场这个“江湖”中,如何演绎好自己的角色,控制自己的情绪,无疑是一门大学问。

在“学会说话”的课程中,丁洁专门将情绪管理单独授课分析。谈及情绪管理与说话的关系,丁洁表示,并非听懂了就能说话。在选择“裸辞”的求职者中,八成都是因为日常聊天中情绪失控,爆发后一怒之下递交辞呈。其中,老板数落、同事间纠纷、与客户的不快沟通……这些小事都成为了“裸辞”者情绪爆发的原点。丁洁统计后发现,9

成选择“裸辞”的都会因为情绪失控而后悔。

日常聊天时,脑袋里要多一根“自我察觉”的弦。丁洁介绍说,当说话人在意见冲突时,感受到心跳加快,脑中出现以吵架或打斗解决问题的念头时,先给情绪按下暂停键。“这时控制情绪的最好方法是沉默。”丁洁表示,当心情平复后,当事人可以客观地去分析问题。分析原因后再去说话,这样能把伤害降到最低。俗话说,“说出去的话,泼出去的水。”因情绪失控下的失误表达,而造成难以预计的后果,可是极难弥补的。

学会拒绝 不做职场“万金油”

工作中,职场人常会遇到这样的场景——领导说:“某某手头工作比较多,这件事你就处理一下吧。”或是公司前辈将费时的工作找借口丢给你做。长此以往,工作量越积越多,工作的效率与质量难免会大打折扣。

“赠人玫瑰,手有余香”在职场中可不是百分之百的必然事件。无私地帮助别人,很容易让别人曲解了帮助的意义,这会让自己的付出变成“懒汉福利”。或者一些工作因为职责不明确,义务付出后效果欠佳,反倒易被抱怨能力不足。尝试着按照能力边界进行拒绝。丁洁在校园职业指导课上建议学生要明白适合做什么,不适合做什么,学会在适当的时候“循序渐进地拒绝”。

对职场新人赵雅来说,替同事拿外卖、取快递这类杂事已经做了半年有余。虽然最近同事“帮拿”的要求会影响到她日常工作,但赵雅觉得,她靠着这些小事,在单位里获得了

很好的人缘。私下里,朋友得知小赵总在为同事“打杂”,直白地建议赵雅:“我们是去上班,用工作创造价值的。快不要为同事跑腿了。”赵雅一听有道理,便直接拒绝了同事的所有请求。“小赵之前的殷勤都是装的。其实她根本没那么好心。”同事在背后的议论传到小赵耳朵里,让她既委屈又难过。

丁洁表示,职场新人常常会遇到和小赵一样的“杂事关”。新人一开始帮同事取快递拿外卖,可以迅速得到同事的认可。但如果时间长了,取快递影响到正常工作时,职场新人可以学会用替代方案型、过失型、遗憾型的话术妥善拒绝。“比如你可以说,‘我现在手头的工作很麻烦,没法帮你取了。不好意思啊。’久而久之,同事会知道在你忙的时候不去用杂事打扰你。”此外,丁洁建议职场新人拒绝时要“慢动作”,不用一概拒绝掉,防止把前面建立的感情“一笔抹消”。

活用你的身体语言 让表达增色

用嘴巴讲话的同时,适当使用肢体语言也可以为表情达意增色。

丁洁在课上分析,不一样的肢体语言,可以为我们的讲话带来非常好的效果。“我们看电视的时候就会发现,一些演员不用说话,可能就是一个表情,一个眼神,就能让你感觉他的喜怒哀乐。除了用语言表达以外,

说话人合适的眼神、表情、手势能增强沟通实效。”

“在职业指导中,我会建议求职者在与人沟通,尤其是在听别人讲话时适当微微地点头,借此表达对某个观点的认同。这样能给讲话人一个积极的信号,也有利于对方把自己的想法表达出来,提高沟通的有效性。”

“巧”抒己见的五种方法

在工作中同事存在意见分歧是再正常不过的事情。“职场不是辩论场。当我们和别人有不同意见时,不要辩论,妥善沟通可以起到事半功倍的效果。”丁洁总结了五种表述不同看法的说话技巧。

“在提反对意见以前,你先要强化对方意见中的可取之处。”谈到第一个“两分法”应用,丁洁举例说,比方说你的同事排了值班表,你对这个值班表不是特别同意可以如此表达:“小王排的值班表,我觉得基本没大问题,流程、时间安排也都非常合理,

但是我觉得如果是那样排,会不会更好?”这一句表述也加入了商量法的运用。也就是说,用商量的形式加入个人的意见,属于在两分法基础上的和平解决方式。此外,析弊法也是用于两分法后的另一选择,表述如果按照这个意见去执行,可能会碰到哪些问题。

此外,配合眼神、动作、表情展现的为难法,则可以让对方感受到对他提出的意见为难的态度。引用权威人士意见的权威法,则也能达到合理表述不同意见的作用。

去“自我中心”化 以“我能”为话语中心

“你没看到我在忙嘛?”“我今天很累了不想加班。”类似的自我型的说话方式,常常出现在95后职场新人的嘴边。丁洁建议职场新人换一种表达方式,以“能”为话语中心。

“课堂上,我会通过举例子的方式,让学生自发明白,自我中心式的说话方式会造成他人不适。”例如,“时间这么短,我肯定来不及。”这样的表达会让听的人感觉你在排斥接受别的任务。如果转述为“如果能再多给些时间的话,我应该能完成的。”会比较好地表达自己积极工作的态度。“你不把事情说清楚,我也

没办法。”这样的表达令人容易联想到将责任推在对方身上,倘若换成“如果你把事情说的清楚一些,我也许能想到办法。”既委婉表达了自己的立场也维护了职场的融洽氛围。丁洁表示,对即将踏入职场的新人来说,这些沟通方面的小技巧需要不断演练。她在课堂上,会通过学生互相情景模拟的方式,让同学们逐步了解、熟悉、掌握职场中的说话方式。

如果喜欢丁洁老师的校园职业指导精品课程,可以通过关注“乐业上海”微信公众号观看课程视频。