



資歷架構
Qualifications
Framework

沟通技巧 《通用能力说明》



2025年3月

目录

	页
第一章：沟通技巧在职场上的需求	I
一) 第四次工业革命及软实力	1
二) 沟通技巧在职场上的重要性	1
三) 沟通挑战及应付方法	3
四) 有效沟通技巧对工作或事业的好处	4
五) 员工必备的沟通技巧	4
第二章：关于沟通技巧《通用能力说明》	II
一) 香港资历架构	1
二) 通用能力	1
三) 沟通技巧核心领域	1
四) 资历级别	2
五) 资历学分	2
六) 能力单元	3
第三章：能力单元总览	III
第四章：能力单元	IV



第一章：

沟通技巧在职场上的需求



沟通技巧是职场上的其中一项核心软实力，不仅影响个人的职业发展，也对机构的整体成功起着关键作用。本文将重点探讨其在职场上的需求，以阐述制订沟通技巧《通用能力说明》的背景原因。

一) 第四次工业革命及软实力

第四次工业革命带来了颠覆性技术，像云端运算、人工智能、虚拟现实等，这些技术不仅取代了许多重复性高的工作，也创造了新的工作。雇主的目标是通过科技应用去创造一个更高效的工作场所，让每个人都更精明地工作。

机构若要在第四次工业革命中蓬勃发展，必须确保员工获得再培训和技能提升。至于个人方面，亦必须持续学习，深化必备技能并掌握新技能，以便能够胜任机构内不同工作岗位。

在第四次工业革命中，软实力仍旧非常重要：

- 科技虽然快速进步，但核心工作仍需要人性化的沟通和互动。软实力能促进人与人、人与机器之间的交流。
- 在这个日新月异的世界，人们需要有灵活性和创新思维，以应对不断的改变。良好的解决问题能力和创造力是重要的软实力。
- 虽然许多工作将会被机器设备、系统所取代，或生产 / 管理过程会自动化，但富有同理心、团队合作和解决冲突的能力仍然是不可或缺的。这些都是软实力的重要组成部分。
- 在快速变化而充满挑战的环境中，学习能力和适应力尤其宝贵。人们需要不断学习，掌握新的技能和知识；这需要坚强的自我驱策力和自我管理能力。
- 在科技日渐普及的时代，道德品格和价值观（如：真诚、正直）依然是机构实现目标的关键。良好的道德品格和价值观是最基本的软实力。

总括而言，虽然技术能力很重要，但结合软实力的高低，才是决定个人和机构在第四次工业革命中成败的关键，因此机构应当重视和培养员工的软实力。在众多软技能中，沟通技巧有多重要呢？

二) 沟通技巧在职场上的重要性

沟通技巧在现代商业环境中愈来愈重要。随着科技的进步，虚拟工作和全球连通性使得有效的沟通变得不可或缺。良好的沟通技巧能提高工作效率，并在招聘中受到高度重视。即使在数字环境下，强大的沟通能力仍是成功的关键。

1. 对求职者的沟通技巧之要求

在求职市场上，沟通技巧被视为最重要的软实力之一。招聘广告中对于沟通技巧的需求远超过其他技能。机构期望求职者具备人际关系、积极聆听、非语言沟通、书面沟通、演示、公

开演讲、同理心、建立关系、解决冲突、谈判等。

若以一个本地招聘网站在 2023 年 6 月 28 日刊登的招聘广告作为数据源，并采用 11 组英文关键词进行搜索，以进一步了解雇主对求职者的沟通技巧之要求，得出结果如下：



从上述搜索结果可见，沟通技巧在本地职位空缺中被提及的数量最多。

2. 虚拟工作及全球连通性对沟通能力需求的冲击

疫情后，数字通讯方式成为商务沟通的主要渠道，员工须熟练掌握协作工具，以作灵活的工作安排。尽管当面沟通仍具优势，但灵活的工作安排要求员工熟练掌握协作工具，并提升跨文化和跨时区的沟通能力。然而，并非所有人都熟悉数字通讯，这可能导致沟通不顺畅。良好的沟通技巧能有效促进讨论，避免尴尬局面，在此情况下显得尤为重要。

客户服务方面，愈来愈多顾客偏好使用聊天机器人解决问题，显示对人际互动的需求下降。与此同时，人工智能在客户服务中提供了更迅速的回应和个性化服务，或会进一步改变商业运作。

虽然生成式人工智能可能取代部分工作岗位，但职场对于具备强大沟通能力的人才仍有需求，尤其是一些需要人际互动和创造力的职业。强大的沟通技巧（如：清晰表达、积极聆听），将成为未来职场的重要软实力。

3. 劳动人口的变化对职场所需沟通技巧的影响

全球劳动人口的变化，包括高龄化、多元化和世代差异，对职场所需的沟通技巧产生了深远影响。许多员工因追求幸福感、工作与生活平衡而辞职。香港的移民潮加剧了中层职位的空缺，影响了人才流动。

随着劳动力高龄化，机构需理解世代之间的沟通差异。年轻员工倾向使用即时通讯，而年长员工则偏好结构化的沟通方式。这种差异可能导致误解，因此需要加强数字化工具和环境下的沟通培训，以促进知识转移。

为提高不同年龄层员工的合作效能，机构应采取无年龄偏见的人力资源管理做法，并利用各年龄层喜好的沟通渠道。有效沟通需具备尊重、聆听、同理心等技能，并重视直觉创造力、协作和解决问题的软技能，以应对世代间的沟通挑战。

4. 经济因素对沟通技巧需求的影响

经济因素（如：经济增长、全球化和行业趋势）对沟通技巧的需求产生了显著影响。销售、市场营销和客户服务等行业特别依赖有效沟通以推动业务成果。随着消费行为和市场营销策略的变化，这些行业对沟通技巧的需求相应增加。

全球化为行业提供了拓展机遇，尤其是在客户服务和销售领域，对谈判和跨文化沟通能力的的需求不断上升。在多元文化的环境中，为要与不同背景的人进行有效互动，跨文化沟通能力变得尤为重要。

在远程和混合型办公环境中，书面沟通（如：电子邮件、即时通讯）成为主要的联系方式，强调措辞和解读能力的重要性。此外，规范化的商务沟通和达成协议的能力在全球化经济中同样不可或缺，是法律效力合同所需具备的特定要素。

未来 5 至 10 年，对强大沟通技巧的需求预计不会减少，尽管人工智能和自动化可能减少日常沟通的需求，但对于人际关系的沟通技巧需求将会上升。

三） 沟通挑战及应付方法

在职场上会遇到各种各样的沟通挑战。例如：谈判业务条款、向高级管理人员进行演示、与来自不同文化的利益相关方进行沟通、处理项目团队成员之间的沟通不畅，以及解决行政人员之间的冲突。如何应付这些沟通挑战可以视乎情况而定，常见策略包括：展现同理心、积极聆听、清晰的讯息传递、郑重地处理异议，以及预留多些时间以达成共识。

特定的挑战可能需要额外的技能。例如：与国有企业谈判、处理医患纠纷或举办远程风险评估会议，都可能需要调解技巧；而弥合世代之间的技术知识差距，则可能需要加强良好的沟通，并举行定期例会来鼓励互动。

当要传达难以启齿（如：大规模裁员）或颠覆行业常规（如：引入装配式建筑概念）的讯息时，良好规划、清楚直接的沟通、同理心、聆听利益相关方的忧虑、提供支持和资源，以及保持尊重和保密，都至关重要。

总括而言，应付沟通挑战需要揉合技术和软技能，包括：同理心、积极聆听、清晰的讯息传递，以及了解不同利益相关方真正需求的能力。

四) 有效沟通技巧对工作或事业的好处

有效沟通在多方面产生正面影响，包括：

- 跨文化敏感度：在商业活动中，以礼相待和创意表达能促进合作，克服语言和文化障碍。
- 建立融洽关系：开放的管理风格，以及向利益相关方清晰传达即将出现的变化，能增进信任与合作，缩短同事与客户之间的距离。
- 不带年龄色彩的人力资源管理：理解学习者的需求和能力，有助于缩小技术知识差距，帮助学习者迅速适应工作环境，从而对业务拓展作出贡献。
- 直觉创造力：透过定期会议和清晰的沟通，促进合作并及早解决潜在问题。

广泛的沟通技巧（如：积极聆听、外交手腕）若运用得宜，均可促进更好的谅解、信任、团队合作和业务成效，从而对工作产生正面影响。

五) 员工必备的沟通技巧

前线、中级及高级员工在各行各业中所需的沟通技巧各有特点。

前线员工需具备书面沟通、群组沟通、情绪智能、谈判、解决问题、深入的产品知识、说服力、积极聆听顾客需要、真诚、同理心和图像表达。

中级员工则需要具备积极聆听、书面沟通、说服力、促导、解决冲突、人际关系技巧、提供及时反馈、领导型沟通、策略性沟通、变革管理、团队合作、调解、指导和组织等沟通技巧。

高级或行政级员工应具备具远见的领导力、策略性沟通、公开演讲、对反馈持开放态度、决策、谈判、危机沟通、积极的肢体语言、提问和聆听、激励和鼓舞人心，以及情绪智能。

总括而言，良好的沟通技巧对于所有层级的员工都至关重要，能促进工作效率和业务成功。



第二章：

关于沟通技巧《通用能力说明》



关于沟通技巧《通用能力说明》

一) 香港资历架构

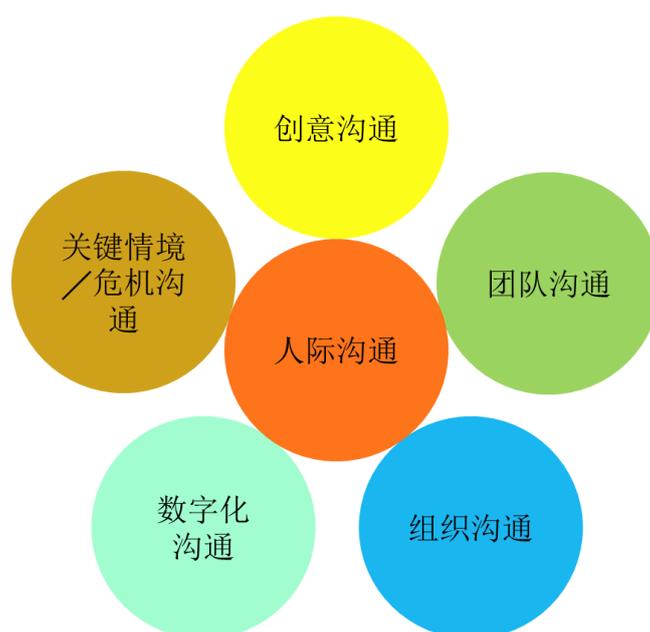
香港特别行政区政府于 2008 年开始推行资历架构，以鼓励市民持续进修及终身学习，并透过资历架构的平台去缔造多元化的资历，促进资历之间的衔接。资历架构为学术、职业专才及持续教育界别的资历厘定明确及客观的标准，确保进修人士所获得的资历及其相应学习课程的品质，及确保学习内容能配合行业的需要。长远而言，资历架构有助提升香港的人力素质及竞争力。

二) 通用能力

通用能力与个别行业有关的专门技术一样，是从业员在工作上有效履行职务的重要一环。教育局制订的《通用（基础）能力说明》（简称《通用能力》）涵盖了四种通用能力：英文、中文（包括广东话及普通话）、信息科技及运算。今次新增的沟通技巧《通用能力说明》（同属《通用能力》），涵盖资历级别第 2 至 5 级与沟通技巧相关的能力。在针对行业需要去制订学习课程时，《通用能力》与《能力标准说明》可相辅相成。

三) 沟通技巧核心领域

基于访谈、焦点小组及市场调查所得的观点和意见，沟通技巧《通用能力说明》将沟通技巧归纳为下列 6 个核心领域：



人际沟通：这个核心领域包括一些维持有效双向沟通，以促进人际关系中密切感、安全感和互谅度的技巧。此领域是支撑其他沟通技巧核心领域、发展高阶沟通技巧，以致成功建立个人和专业关系的盘石。

团队沟通：这个核心领域包括一些通过开放、参与和包容的沟通，在团队内建立凝聚力和协作的技巧。当中涉及聆听各方观点、促导讨论、管理群组动态，以及达成共识的技巧。

组织沟通：这个核心领域包括一些使用正式和非正式的沟通渠道，在机构各个层面清晰、简洁和一致地传递信息的技巧。这些技巧可确保员工充分了解机构的目标、使命和价值观，从而积极参与并与机构保持一致。

数字化沟通：这个核心领域包括一些利用数字化工具和平台的互联、互动及有效沟通技巧。当中包括以适用于媒体的笔调和风格进行写作、采用视觉元素来增强沟通，以及理解和应对科技媒介沟通中之细微差别。

关键情境／危机沟通：这个核心领域包括一些在关键、紧急或危机情况下，进行透明、具同理心和主动沟通的技巧。当中涉及尽量减少混乱和苦恼、建立和维持信任，以及减轻潜在的损害。

创意沟通：这个核心领域包括一些以新颖、原创和引发思考的沟通技巧来传达想法、讯息和数据。当中包括采用具创意的叙事技巧、使用意象手法，以及引起共鸣和启发行动的专业沟通。

沟通技巧《通用能力说明》能力单元表

核心领域	资历级别				总计
	2	3	4	5	
人际沟通	2	3	1	1	7
团队沟通	1	0	2	1	4
组织沟通	1	1	2	1	5
数码传意	0	1	2	0	3
关键情境／危机沟通	1	1	1	1	4
创意沟通	0	1	1	1	3
总数	5	7	9	5	26

四) 资历级别

香港资历架构是一个七级的资历框架，每项资历均按照《资历级别通用指标》去厘定该资历的级别，反映学习的深度和复杂度，以及应达致的成效标准。《资历级别通用指标》分为四个范畴，分别为：

1. 「知识及智能」；
2. 「过程」；
3. 「自主性及问责性」；及
4. 「沟通、信息及通讯科技及运算」

《资历级别通用指标》各范畴内不同级别的表述，以循序渐进方式，由浅入深来说明，如第一级的最简单能力，递进到第七级的最高阶能力。《资历级别通用指标》可于资历架构网站 www.hkqf.gov.hk 下载。

五) 资历学分

资历学分反映资历的学习量，让进修人士得知完成学习及取得该资历的学习成果所需的时间。在香港资历架构下，一个资历学分相当于 10 个学时，而学时涵盖一般学员通过各种模式学习所需的时间，包括上课、网上学习、实习、自修、考试等时数。

六) 能力单元

沟通技巧《通用能力说明》内的每项能力皆以一个独立「能力单元」的形式展示。「能力单元」包括以下八个基本项目：

1. 名称
2. 编号
3. 应用范围
4. 级别
5. 学分
6. 能力
7. 评核指引
8. 备注

各「能力单元」均按照《资历级别通用指标》所订定的基准，厘定所属的资历级别。值得注意的是，「能力单元」所列的能力，可能涵盖《资历级别通用指标》的全部或部分范畴，厘定某一「能力单元」所属的资历级别时，须从整体上考虑该单元的综合成效要求，然后作出判断。



第三章：

能力单元总览



能力单元总览

「人际沟通」核心领域

<u>级别</u>	<u>名称</u>	<u>编号</u>	<u>学分</u>	<u>页数</u>
级别 2	清楚传达信息以确保互相理解	111500L2	1	IV-1
级别 2	以积极聆听的方式参与讨论	111501L2	1	IV-3
级别 3	运用肢体语言来强化口头讯息	111502L3	1	IV-4
级别 3	识别情绪及展现同理心	111503L3	1	IV-5
级别 3	运用社交礼仪及技巧进行互动	111504L3	1	IV-7
级别 4	提供建设性反馈	111505L4	1	IV-8
级别 5	运用提问技巧来提升沟通品质和解决问题	111506L5	1	IV-10

「团队沟通」核心领域

<u>级别</u>	<u>名称</u>	<u>编号</u>	<u>学分</u>	<u>页数</u>
级别 2	以互动性的演示与目标受众交流	111507L2	1	IV-11
级别 4	运用会议技巧促进共识与协作	111508L4	1	IV-12
级别 4	发挥影响力及说服他人来实现既定目标	111509L4	1	IV-14
级别 5	管控分歧和冲突	111510L5	2	IV-16

「组织沟通」核心领域

<u>级别</u>	<u>名称</u>	<u>编号</u>	<u>学分</u>	<u>页数</u>
级别 2	展现合适的多元文化交流模式	111511L2	1	IV-17
级别 3	选择合适的职场沟通渠道向目标受众传达讯息	111512L3	1	IV-18
级别 4	倡导机构策略方针的正面讯息	111513L4	1	IV-19
级别 4	编撰商务文件以符合既定传意目的	111514L4	2	IV-20
级别 5	谈判以达成协议	111515L5	2	IV-22

「数字化沟通」核心领域

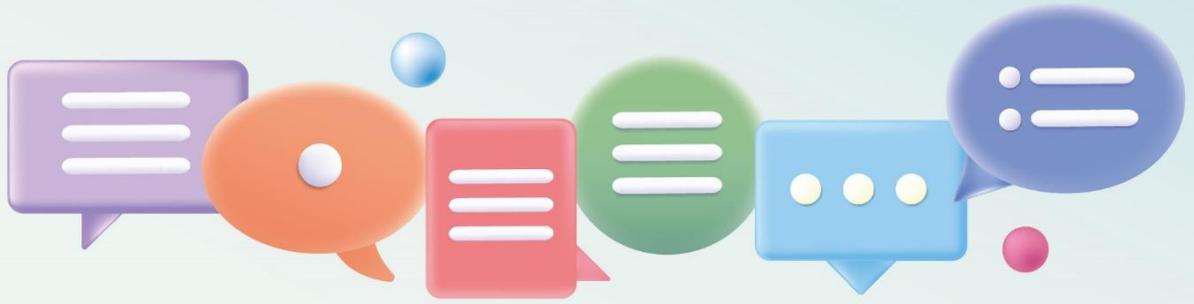
<u>级别</u>	<u>名称</u>	<u>编号</u>	<u>学分</u>	<u>页数</u>
级别 3	撰写社交媒体或电子信息与目标受众沟通	111516L3	2	IV-23
级别 4	运用多媒体和多模式演示以传达讯息	111517L4	2	IV-24
级别 4	主持视像会议	111518L4	1	IV-26

「关键情境／危机沟通」核心领域

<u>级别</u>	<u>名称</u>	<u>编号</u>	<u>学分</u>	<u>页数</u>
级别 2	回应及／或分享经核实的信息予指定人士	111519L2	1	IV-28
级别 3	处理不同关键情境	111520L3	1	IV-29
级别 4	主动与利益相关方沟通以解除危机或降低风险	111521L4	1	IV-30
级别 5	管理不同关键情境	111522L5	1	IV-31

「创意沟通」核心领域

<u>级别</u>	<u>名称</u>	<u>编号</u>	<u>学分</u>	<u>页数</u>
级别 3	运用具创意的叙事技巧强化讯息	111523L3	1	IV-32
级别 4	运用意象手法解说意念／概念	111524L4	1	IV-33
级别 5	引起共鸣和启发行动的职场沟通	111525L5	1	IV-34



第四章：

能力单元



沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域

1. 名称	清楚传达信息以确保互相理解
2. 编号	111500L2
3. 应用范围	本能力单元适用于需要就已知课题主动与人进行日常沟通的在职人员。
4. 级别	2
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识基本的职场沟通知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识人际沟通的基本原则（如：双向、尊重） ◆ 认识职场沟通的主要模式和渠道 <ul style="list-style-type: none"> ● 口头交流（如：当面谈的会议、电话） ● 书面沟通（如：说明书、通告） ● 数字化沟通（如：社交媒体、网络论坛） ◆ 认识言语沟通（如：口头、书面）和非言语沟通（如：图示、手势）在人际沟通中的重要性，以及它们在确保互相理解方面的作用 ◆ 认识自己专业领域及所属行业的沟通方式 ◆ 认识现实生活中的案例或其他与自己专业领域及所属行业的相关例子 <p>6.2 就已知课题主动及清楚传达信息以确保互相理解</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 使用短句传达简要讯息 ◆ 在交谈过程中，使用各种沟通技巧（如：聆听、视觉—听觉—动觉沟通） ◆ 提供相关背景信息或知识，以帮助他人理解讨论的内容 ◆ 使用日常用语，避免专业术语或行业特定的词汇 ◆ 主动解释所用词汇或概念（如：某缩写或潮流用语所代表的意思） ◆ 加入相关例子来说明想法，这包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 使用口头陈述和肢体语言等方式，把自己的想法表达出来，帮助他人理解 ● 举一些生活实例来解释自己的想法，并使用简单有趣的说话方式，使解释变得更生动来增强效果 ◆ 在交谈结束前，归纳交谈内容或请他人总结，以确保彼此理解一致 <p>6.3 专业行为及态度</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以自己专业领域及所属行业的沟通方式，使用言语沟通外，还会以非言语沟通来传达情感和态度
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够展示基本的职场沟通知识，就已知课题主动及清楚传达信息，从而确保互相理解，以免产生误解

8. 备注

此能力单元适用于各种职场沟通情境，建议结合相关能力单元使用。

沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域

1. 名称	以积极聆听的方式参与讨论
2. 编号	111501L2
3. 应用范围	本能力单元适用于需要参与讨论的在职人员,透过积极聆听的方式就已知课题主动参与讨论。
4. 级别	2
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识基本的积极聆听知识和行业沟通特点</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识积极聆听的概念(如: 不仅听到他人的意见和观点, 更强调理解和回应他人的意思和感受) ◆ 认识积极聆听的要素(如: 专注、提问和澄清、表达共鸣、反馈) ◆ 认识所属行业的专业术语、沟通习惯和期望 <p>6.2 以积极聆听的方式就已知课题主动参与讨论</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在熟悉及 / 或日常情况下, 识别他人意见与非言语的表达方式 ◆ 专注地聆听他人的意见和观点(如: 不中断他人、眼神接触) ◆ 在熟悉及惯常的环境和协助下, 运用复述和反馈来维持互动, 并适当使用行业术语 ◆ 提出具体问题或请求进一步阐释, 以确保对于他人的用意和观点有清晰的理解 ◆ 留意他人的非言语沟通(如: 面部表情、语速) ◆ 使用非言语沟通技巧(如: 点头、微笑), 向他人表示关注和支持 ◆ 使用肯定性的话语(如: 感谢、赞美), 向他人的观点表示尊重和兴趣 ◆ 记录重点和相关信息, 以指定的书面及口头形式, 提出具建设性的回应、意见或建议 <p>6.3 展示专业能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够在工作会议、讨论或社交场合中实践积极聆听, 并适当运用行业特定的沟通方式
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够展示基本积极聆听和行业沟通特点相关的知识, 就已知课题表达意见, 并理解他人的观点, 从而保持良好的讨论气氛
8. 备注	此能力单元适用于各种职场沟通情境, 建议结合相关能力单元使用。

沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域

1. 名称	运用肢体语言来强化口头讯息
2. 编号	111502L3
3. 应用范围	本能力单元适用于在熟悉但偶然陌生的环境下，需要与人沟通的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识肢体语言技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识肢体语言的定义和原理（如：肢体语言可以传达丰富的情感讯息、与言语沟通互补，从而更完整地带出讯息） ◆ 认识肢体语言在沟通中的作用（如：当说「很高兴见到你」时，微笑和眼神接触可以强调我们的喜悦和诚意） ◆ 认识各种肢体语言元素（如：面部表情、手势、语调、触碰、私人空间） ◆ 认识肢体语言带出讯息的技巧（如：仪容、语调、眼神接触） ◆ 认识解读肢体语言的方法（如：话语跟肢体语言之间的一致性 or 矛盾） <p>6.2 在熟悉但偶然陌生的环境下，运用肢体语言来强化口头讯息</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分辨他人的言语沟通和非言语沟通（如：外貌打扮 / 举手投足可反映其性格类型，或各种手势动作与文化背景之间的关联） ◆ 识别职场中常见肢体语言元素的基本表现（如：开会时的座位空间） ◆ 运用肢体语言来强化口头讯息，确保一致性和清晰度（如：除了口头赞美之外，同时拍拍他人的背，从而加强讯息的力度） ◆ 运用适当的面部表情、手势、姿势和语调等来传达不同的情感和用意（如：与同事保持适当的距离，尊重他们的私人空间） ◆ 观察他人的肢体语言，并认识其潜在的含义、用意、需求与期望（如：他人不停眨眼或眼神飘忽，可能代表着焦虑或惶恐不安的情感） ◆ 运用肢体语言来建立信任，增强与他人的连结 ◆ 适应不同文化背景下的肢体语言差异，避免误解和冲突（如：在西方文化中，点头通常表示赞同。然而，在一些亚洲文化中，点头可能表示尊重、聆听或理解，而不一定代表赞同）
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用肢体语言技巧和相关知识来强化口头讯息，并传达情感和用意，以提升沟通品质、增加互相理解，及建立良好人际关系
8. 备注	此能力单元适用于各种职场沟通情境，建议结合相关能力单元使用。

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域**

1. 名称	识别情绪及展现同理心
2. 编号	111503L3
3. 应用范围	本能力单元适用于在熟悉但偶然陌生的环境下,需要识别情绪并展现同理心的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 明白同理心的涵义</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识情绪通常可分为积极情绪(如:高兴)和消极情绪(如:焦虑),两者都可能出现在职场中 ◆ 认识同理心的三个类别及其价值 <ul style="list-style-type: none"> ● 认知同理心,让我们以最能传达给他人的方式传递讯息 ● 情感同理心,让我们与他人建立情感连结 ● 富有同情心的同理心,让我们尽力向他人提供援助 ◆ 认识不同元素(如:不同性格特质、成长经历、学习体验、文化型态等)对沟通风格的影响(如:时间观念在不同文化中也可能影响到沟通风格。一些文化十分着重时间的准确性和效率,因而倾向于直接、适时进行沟通) ◆ 认识各种沟通风格的特征(如:直接型、外向型) ◆ 明白同理心指尝试了解他人思想和感受的能力。通过配合他人的沟通风格,可以增进沟通,帮助建立商务合作伙伴关系 <p>6.2 在熟悉但偶然陌生的环境下,识别情绪及展现同理心</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 识别职场中常见情绪的基本表达方式(如:紧张时会皱眉) ◆ 识别不同类别人士的沟通风格 ◆ 运用理解力,解读他人意图表达的讯息(如:辨别他人使用的关键词是否与其需求相关) ◆ 运用适当的话语和行为,根据不同情况展现同理心(如:使用肯定性的话语、积极聆听) ◆ 表达对他人处境和情绪的理解,并展现体谅和支持(如:当同事面对工作模式改变时,分享自己的经验或提供建议,帮助他人克服困难) ◆ 运用情绪识别和同理心的技巧进行职场互动(如:在聆听顾客投诉时,识别顾客的情绪,并运用肢体语言和话语,展现同理心,并了解顾客需求,从而找出解决方案) ◆ 运用情绪识别和同理心的技巧面对冲突,调节自己的行为及情绪,以保持和谐及互助的人际关系
7. 评核指引	此能力单元的综合成效要求为:

	◆ 能够运用情绪识别和同理心的知识和技巧进行职场互动，并建立互信的良好人际关系
8. 备注	此能力单元适用于各种职场沟通情境，建议结合相关能力单元使用。

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域**

1. 名称	运用社交礼仪及技巧进行互动
2. 编号	111504L3
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在熟悉但偶然陌生的环境下,与各式人士进行社交互动的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识各种职场社交的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识各种社交场合(如:酒会、晚宴)的规范 ◆ 认识不同场合的社交礼仪、穿着要求等 ◆ 了解不同年龄、职级、文化背景人士的社交习俗和需求 ◆ 认识各种职场社交的技巧 <p>6.2 在熟悉但偶然陌生的环境下,运用社交礼仪及技巧进行互动</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵守基本社交礼节,主动打招呼并自我介绍 ◆ 运用恰当语气言辞,与不同人士友善互动交流 ◆ 因应特定场合的需求,顺应社交习俗开展话题 ◆ 避免涉及敏感或过于复杂的问题 ◆ 运用适当的肢体语言,传达开放友好的态度 ◆ 明白主动介绍、发问、主题转换等对话技巧 ◆ 适应并尊重不同文化背景人士的社交习惯和禁忌 ◆ 注意并适当照顾特殊需求人士的参与 ◆ 因应不同阶层对象,在社交互动中体现对多元化和包容性的重视
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用各种职场社交的知识、礼仪及技巧进行互动,从而建立互相尊重和包容的良好人际关系
8. 备注	

沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域

1. 名称	提供建设性反馈
2. 编号	111505L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要给予他人明确、具体且有建设性反馈的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握建设性反馈的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解建设性反馈的概念和价值（如：在团队中促进成长和发展的作用） ◆ 理解提供建设性反馈的原则（如：描述行为而非推断、对事不对人） ◆ 掌握提供建设性反馈的技巧（如：使用积极的词汇、描述具体行为） ◆ 理解不同文化价值观 / 个人成长经历 / 学习体验等对沟通风格的影响（如：个人主义、集体主义） ◆ 理解应对不同对象所合适使用的沟通风格 ◆ 理解不同沟通风格的应用手法 <p>6.2 以逻辑推理和论证方法，提供建设性反馈</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分辨需要提供建设性反馈的情况（如：指正、绩效管理） ◆ 为提供建设性反馈做准备，分析绩效和行为的数据、员工的强项和有待改进的地方 ◆ 使用结构严谨的方式，将建设性反馈的内容和观点呈现出来，令他人易于理解、接受和应用 <ul style="list-style-type: none"> ● 描述观察到的行为或情况（如：同事接待顾客时微笑或没有微笑） ● 表达自己观察到上述行为时的感受 ● 提供可行和实用的建议，帮助他人加强积极的表现或改进消极的表现 ● 给予鼓励，加强他人应用上述建议的信心、决心和恒心 ◆ 平衡积极和消极反馈，并根据情况提供可行和实用的改进建议或解决方案 ◆ 以开放的态度回应和讨论反馈（如：聆听和尊重他人的回应） ◆ 调整沟通风格，使用多元化的沟通方式，这包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 语言：使用他人的母语或首选语言进行沟通 ● 肢体语言：留意他人的肢体语言（如：手势、面部表情），解读和回应其沟通信号，以避免因文化差异产生误解 ● 音调和语调：调整说话的音调和语调，以符合对方的沟通风格 ● 视觉元素：留意他人身上的文化符号（如：服饰上的图案、颜色搭配），并尝试理解其意义，以确保讯息的适应性和视觉吸引力 ● 社交礼节：了解并尊重不同文化之间的社交礼节和礼仪规范，这包括问候方式、称呼方式和商务礼节等，从而建立信任和良好的关系 ◆ 解读和回应沟通信号，包括间接表达、礼节用语和避免冲突的方法

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 根据不同情境，调整提供建设性反馈的方式，以配合个人和团队需求 ◆ 对自己工作成果的质量负责，乐意接受他人提供的建设性反馈 ◆ 尊重并接纳不同对象的观点、价值观和信仰，以促进共识和合作，并解决可能产生的冲突和误解
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握建设性反馈的技巧和相关知识，提供建设性反馈，以促进个人和团队学习和改进，并增强合作和凝聚力
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「人际沟通」核心领域**

1. 名称	运用提问技巧来提升沟通品质和解决问题
2. 编号	111506L5
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在不同种类之技术、专业或管理工作中，利用提问技巧来提升沟通品质和解决问题的在职人员。
4. 级别	5
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握提问技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握如何根据目的，适当利用不同提问技巧（如：开放式提问、探测式提问） ◆ 分析不同提问技巧的应用场景，评估及 / 或整合构思、概念、信息及议题，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 获取信息 ● 澄清 ● 测试他人对特定主题的认知深度与广度 ● 激励他人以不同方式思考特定主题 <p>6.2 在不同种类之技术、专业或管理工作中，运用提问技巧来提升沟通品质和解决问题</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根据目的和主题来拟定问题，并预想一些可能出现的回应 ◆ 按步就班向不同对象陈述问题，以助交谈或讨论顺利进行 <ul style="list-style-type: none"> ● 寒暄 ● 说明交谈的用意 ● 提问 ● 聆听并显示乐于听取回应 ● 给予反馈 ◆ 根据交谈或讨论情况，适时调整提问方式（如：无法从开放式提问获取更多信息，改用漏斗式提问） ◆ 利用追问技巧（如：将所有回应串联起来、略加修改问题），帮助他人表达，并鼓励他人深入发表意见 ◆ 提出创新性提问方法，打破常规思维，以解决非传统及复杂问题（如：五个为什么、假设性情境） ◆ 根据对方的沟通风格来调整问题的陈述方式，帮助他人理解问题（如：对视觉优位的人，边提问边画图或写关键词）
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握提问技巧和相关知识，根据不同目的和场景，运用各种提问技巧获取信息、澄清问题等，以提升沟通品质和解决问题 ◆ 能够根据交谈或讨论情况，适时调整提问方式，以确保信息的传递和理解
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「团队沟通」核心领域**

1. 名称	以互动性的演示与目标受众交流
2. 编号	111507L2
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在日常工作中（如：会议、工作汇报、培训、产品介绍），就已知课题使用演示技巧来与他人分享信息的在职人员。
4. 级别	2
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识基本的演示技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识演示的基本结构（即：开场白、主要内容、总结） ◆ 认识增加演示说服力的方法（如：统计数据、图片、例子） ◆ 认识可以增加演示互动性和趣味性的工具（如：网上即时投票、简单游戏） <p>6.2 就已知课题以互动性的演示与目标受众交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按演示主题搜集数据，准备讲稿 ◆ 在组织讲稿的过程中，专注于「为什么」、「谁」、「什么」和「如何」等要素 ◆ 在可预计及规范的环境下，按演示的基本结构，逻辑地建构内容 ◆ 使用基本的辅助工具（如：投影片、道具、示范）和材料，来提升目标受众对演示内容的理解和记忆效果 ◆ 清晰地表达演示内容，并使用适当的语言和语调与目标受众互动 ◆ 使用非言语沟通技巧（如：眼神接触、手势）来加强演示的效果 ◆ 使用演习式的方法，回应目标受众提问 ◆ 在熟悉及惯常的环境和协助下，提出新颖、有趣的点子，激发目标受众在演示过程中的参与和讨论（如：获取目标受众赞同建议） ◆ 与其他团队成员协作，共同建构有趣且具有影响力的演示
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够展示基本的演示知识和技巧，就已知课题以互动性的演示与目标受众交流，加深他们对演示内容的理解和记忆效果
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「团队沟通」核心领域**

1. 名称	运用会议技巧促进共识与协作
2. 编号	111508L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要主持会议（如：业务会议、项目研讨）的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识会议技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识如何制定清晰的会议目标 ◆ 认识如何邀请适当的人员参与会议 ◆ 认识如何鼓励参与和分享意见的技巧 ◆ 认识正式会议的常见文件（如：议程、会议纪要）的格式规范 <p>6.2 运用会议技巧促进共识与协作</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 平衡邀请足够的人员参与会议。其中包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 拟定会议目标和讨论范围，并根据这些资料甄选与会者 ● 考虑每位与会者的专业知识、权限和责任，以确保会议能够符合预期的结果 ● 邀请关键人物（如：主题专家、一线执行人员）参与会议，以确保不同观点的充分表达和考虑，关键人物对于会议的结果和决策具有重要影响力 ● 利用其他沟通渠道（如：电子邮件、文件传阅）处理一些不需要全体与会者讨论的议题，以减少会议的频率 ◆ 预备议程，拟定议题 ◆ 控制会议进度，在会议中严格控制时间，令与会者专注于核心内容，并按时开始和结束 ◆ 运用会议技巧来主持会议，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 确保踊跃发表意见的与会者和较为静默的与会者都有平等的发言机会 ● 提问来引导与会者讨论 ● 主动协调参与者观点，并引导会议讨论方向 ● 归纳会议讨论的重点和具体行动 ◆ 在团队讨论中分享讯息和思路，并邀请他人积极分享观点 ◆ 运用适当的沟通方式和风格，以促进团队合作
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用会议技巧和相关知识，包括控制会议进度、引导讨论及归纳重点，确保会议符合预期结果，并提升整体沟通效率 ◆ 能够拟定明确的会议目标，确保与会者充分参与并表达观点，以促进共识与

	协作
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「团队沟通」核心领域**

1. 名称	发挥影响力及说服他人来实现既定目标
2. 编号	111509L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在若干专门知识的工作中发挥影响力来说服他人的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握说服他人的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握如何得知他人需求并设定说服目标（如：处理复杂的项目，协调多个部门之间的协作；与顾客沟通，促成交易；纠正员工的工作行为） ◆ 测试关注圈 / 影响圈如何在发挥影响力及说服他人时产生作用 ◆ 掌握影响力的六大原则，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 互惠原则：人们倾向以同样的方式给予回报 ● 稀缺原则：稀缺的东西可促使人们更积极地采取行动 ● 好感原则：人们更愿意与他们喜欢的人合作 ● 社会认同：人们会仿效同类的做法 ● 言行一致原则：人们会兑现明确的承诺 ● 权威原则：人们愿意听从专家的意见 ◆ 掌握说服他人的主要方式（即：情感说服、逻辑说服，以及人格说服） <p>6.2 发挥影响力及说服他人来实现既定目标</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 发挥影响力 <ul style="list-style-type: none"> ● 建立良好的人际关系，展示诚信和可靠性 ● 理解他人的立场有助于建立共鸣，并设定说服目标 ● 清晰地表达观点，避免使用模糊或含糊不清的语言（如：在纠正员工的工作行为时，清晰地表达自己的观察，并提供具体的例子） ● 把握时机在他人最容易接受的时候提出论点，避免在工作繁忙或气氛紧张的时刻讨论问题 ◆ 采用逻辑说服法的五个步骤来说服他人 <ul style="list-style-type: none"> ● 引起重视：基于事实的陈述，表明问题的存在及严重性 ● 建立需求：逻辑推理问题，让他人产生改变的需求 ● 满足需求：基于他人的立场和需求，制定个性化的解决方案和建议 ● 提供价值：描述问题解决后可能获得的益处 ● 开始行动：鼓励他人立即采取行动 ◆ 根据不同情境，引用故事来传达论点、引起共鸣，让他人更容易接受解决方案和建议 ◆ 预设不同方案处理潜在因素（如：反对意见），并根据情况灵活调整策略

7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用影响力和说服他人的技巧和相关知识，根据他人的需求和立场，表达观点并制定个性化的解决方案，以促进协作和推动工作进度 ◆ 能够采用逻辑说服法的五个步骤，说服他人行动，并在不同情境中展示应变能力
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「团队沟通」核心领域**

1. 名称	管控分歧和冲突
2. 编号	111510L5
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在不同种类之技术、专业或管理工作中，管控内部或外部分歧和冲突、调和各方见解以寻求共识的在职人员。
4. 级别	5
5. 学分	2（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握管控分歧和冲突的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 解构职场冲突的常见类型和来源 ◆ 判断可预测的情绪触发因素和对冲突的反应 ◆ 评价常见回应冲突的策略（如：合作、迁就、回避） ◆ 掌握可管控分歧和冲突的技巧 <p>6.2 在不同种类之技术、专业或管理工作中，管控分歧和冲突</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辨识分歧和冲突的警号（如：沟通的频率下降、有团队成员被排挤），并通过一些方法来避免情况恶化（如：采取合作而非对抗的态度、展现尊重和关怀，并减少误解和偏见） ◆ 确定分歧和冲突的根源 ◆ 建立问题框架和重组问题框架，以管控分歧和冲突 <ul style="list-style-type: none"> ● 建立问题框架，及早以更高的格局看清事情全貌，找到真正的问题切入点 ● 分析问题或痛点的涉事人及事件，并从不同观点来思考 ● 重组问题框架，试着加以量化并了解进一步细节 ● 检验目前的问题框架，提出最佳问题 ◆ 在处理分歧和冲突时，避免情绪升级。如有需要，暂停讨论或延迟决策，以便冷静思考和分析 ◆ 权衡各种解决方法的利弊，并筛选出最可行的解决方法 ◆ 拟定落实解决方法的计划 ◆ 实践计划，并检讨成果 ◆ 以系统性思考整合多方面因素来分析分歧和冲突的根源 ◆ 提出创新方法来化解特殊和长远影响的重大分歧和冲突
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握管控分歧和冲突的技巧和相关知识，确定分歧和冲突的根源，运用管控技巧化解分歧和冲突，促进各方理解与合作，从而达成共识并解决问题 ◆ 能够权衡各种解决方法的利弊，并筛选出最可行的解决方法，确保团队专注于更重要的业务策略和营运事务上
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「组织沟通」核心领域**

1. 名称	展现合适的多元文化交流模式
2. 编号	111511L2
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在多元文化环境中,就已知课题主动展现对文化差异的理解、尊重和包容的在职人员。
4. 级别	2
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识多元文化和社会包容的基本知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识自己文化的特质和价值观,同时了解个人偏见可能对交流产生的影响 ◆ 认识尊重多元文化和社会包容的重要性和益处 ◆ 认识不同文化在商业模式、观念和习惯上的差异(如:在业务交流风格上,北美文化倾向直截了当、欧洲文化讲究礼貌周旋、亚洲文化着重聚旧寒暄后才商谈),并了解这些差异如何影响职场互动 ◆ 了解不同文化的禁忌,避免触碰红线 ◆ 了解行业沟通特点,避免产生误会 ◆ 认识非言语沟通在跨文化交流中的重要性(如:手势、面部表情) <p>6.2 就已知课题主动展现合适的多元文化交流模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 尊重不同文化在商业模式、观念和习惯上的差异,并视之为机构/团队的优势 ◆ 避免触及他人的舒适区,留意肢体语言及距离感的文化差异(如:北美文化按个人领域保持一定距离、拉美和南欧文化在对话时会缩短彼此间的距离) ◆ 使用包容性言语,避免使用可能被视为冒犯或歧视的词汇和表达方式(如:避免用手指人或物而造成误会) ◆ 聆听他人,表达愿意进一步了解和接纳不同文化观点和价值观 ◆ 在可预计及规范的环境下,因应不同文化差异以展现合适的交流模式,避免触犯文化禁忌或产生误会 ◆ 在熟悉及惯常的环境和协助下,运用行业知识和文化敏感度,在不同文化背景的业务环境中传达业务讯息(如:在正式场合采用适当的商业用语) ◆ 顾及可识别的工作后果,在解决冲突时,考虑不同文化背景人士的需求和观点
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够展示多元文化和社会包容的基本知识,在交流中展现尊重和包容,以保持良好的沟通并实现业务目标
8. 备注	

沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「组织沟通」核心领域

1. 名称	选择合适的职场沟通渠道向目标受众传达讯息
2. 编号	111512L3
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在熟悉但偶然陌生的环境下,向目标受众传达书面及/或口头讯息的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识基本的职场沟通渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识目标受众的特征 (如: 偏好、需求、文化背景) ◆ 认识不同沟通渠道 (如: 电子邮件、电话、会议、报告、社交媒体) 的优点和限制 ◆ 认识不同沟通渠道对沟通效果和品质的影响 <p>6.2 在熟悉但偶然陌生的的环境下,选择合适的职场沟通渠道向目标受众传达书面及/或口头讯息</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 选择合适的沟通渠道,以符合沟通目的、内容、目标受众和情境 (如: 在紧急情况下,先以电话通知,后以电子邮件补充详情) ◆ 根据机构既定的沟通策略、计划和指引,使用不同沟通渠道向不同目标受众传达一致的讯息 (如: 对于机构的重大政策变更,使用内部的电子邮件系统或内网发布公告。另外,使用正式的信函通知顾客和合作伙伴) ◆ 传达书面及/或口头讯息时,使用切合目标受众的沟通风格 ◆ 依情况安排回应或跟进,并适时更新讯息内容 (如: 准备标准化话术或模板,以支持一线人员处理顾客查询) <p>6.3 专业行为及态度</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根据行业沟通习惯,考虑多方面因素 (如: 讯息的重要性和时效性、目标受众的特征),应用多种沟通工具 (如: 平板电脑、手机、传真机),选择并设定不同沟通渠道 (如: 聊天室、热线、传真) 与目标受众连系 ◆ 评估沟通效果,并提出自我改进建议
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用对职场沟通渠道的知识,根据目标受众的特征和沟通情境,选择合适的沟通渠道向不同目标受众传达一致的书面及/或口头讯息
8. 备注	<p>建议按需要同时参考下列能力单元:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 展现合适的多元文化交流模式 [111511L2]

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「组织沟通」核心领域**

1. 名称	倡导机构策略方针的正面讯息
2. 编号	111513L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在熟悉的及若干新环境下,代表机构向员工作介绍以促进彼此共同参与推动工作等策略方针的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握倡导技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解机构的策略方针 ◆ 理解不同利益相关方的沟通需求及影响因素 ◆ 理解如何根据不同目标受众的特征,清晰传达策略讯息 ◆ 理解如何运用积极正面态度,激发员工投入参与 <p>6.2 在熟悉的及若干新环境下,倡导机构策略方针的正面讯息</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 运用不同沟通渠道发布策略讯息,以符合不同目标受众的信息需求 ◆ 根据不同目标受众的需要与期待,运用恰当的沟通方式和内容,向他们阐释策略方针背后的逻辑与价值观 ◆ 启发性地描述机构对未来的愿景 ◆ 适时、简洁和具体地回应提问 ◆ 积极聆听,对提问表示尊重和理解,并表明有兴趣继续交流 ◆ 介绍机构的跟进机制,鼓励提问和意见,以持续完善策略方针 ◆ 以同理心传达挑战性讯息,并处理同事的情绪需要 ◆ 运用案例阐述立场,与员工分享愿景和价值观,带动员工积极情绪 ◆ 以结构严谨的模式,运用危机与消极讯息管理的回应技巧 ◆ 评估倡导效果,并提出改进建议
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握倡导技巧和相关知识,针对不同目标受众,倡导机构策略方针的正面讯息,让他们了解机构动向,以促进彼此共同参与推动工作等机构策略方针
8. 备注	

沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「组织沟通」核心领域

1. 名称	编撰商务文件以符合既定传意目的
2. 编号	111514L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在不同的环境下,代表机构透过书面形式与他人沟通的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	2 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握编撰商务文件的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解常用商务文件类型 (如: 电子邮件、项目建议书、业务报告)、书写结构 (如: 信函包括称谓语、正文、祝颂语、署名、发信日期) 和格式 (如: 字体、字号、行距、页脚、段落缩进) ◆ 掌握商务沟通的 7C 原则, 包括: <ul style="list-style-type: none"> ● 明确 (Clear) ● 简洁 (Concise) ● 一致性 (Consistent) ● 正确 (Correct) ● 连贯性 (Coherent) ● 完整 (Complete) ● 礼貌 (Courteous) ◆ 熟悉相关法律、法规及政策, 确保商务文件的合规性及准确性, 避免潜在风险 <p>6.2 编撰商务文件以符合既定传意目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 选用合适的书写结构和格式, 以符合既定传意目的 ◆ 遵循已选用的书写结构和格式的规范, 进行编撰 ◆ 选用合适的编撰方法, 建构商务写作逻辑来阐述内容 (如: 运用倒金字塔写作法, 按内容的重要程度区分和排列) ◆ 选用一致的用语 (如: 英式英语), 以及简洁通顺的语言来表达内容 ◆ 根据对象、既定传意目的和场合, 调整书写风格 (如: 使用美式英语、在信件上亲笔写称谓语和签署), 并选用合适的商务文件类型 ◆ 在编撰过程中, 整合多方信息, 确保文件内容不泄露机构或商业机密 ◆ 确保为编撰后的文件进行详细校对, 以保持文件的专业性及完整性 ◆ 根据行业背景及机构文化, 确保内容及表达方式符合机构的价值观、专业定位、相关标准和期望 ◆ 掌握不同场合下的专业用语和惯用语 (如: 为顾客做产品说明、与内部同事跟进项目进度), 确保用词专业得体
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握编撰商务文件的技巧和相关知识, 根据既定传意目的进行编撰, 确保文件的合规性及准确性, 并在编撰过程中维护机构的价值观和商业机密
8. 备注	建议按需要同时参考下列能力单元:

中文通用（基础）能力说明

- ◆ 能写作各种专业事务纪实文书 [GCCH413A]
- ◆ 能写作各种专业社交礼仪文书 [GCCH414A]
- ◆ 能写作各种专业指示说明文书 [GCCH415A]
- ◆ 能写作各种专业宣传推介文书 [GCCH416A]

Specification of Generic (Foundation) Competencies: English

- ◆ Handle both predictable and unpredictable information, ideas, related explanations, discussion/argument, and evaluation in written correspondence (Reading and writing) [GCEN406A]
- ◆ Present information, ideas, related explanations, discussion/argument, and evaluation in written form (Writing) [GCEN407A]

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「组织沟通」核心领域**

1. 名称	谈判以达成协议
2. 编号	111515L5
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在不同种类之技术、专业或管理工作中，掌握谈判技巧，从而在各种商务谈判中达成协议的在职人员。
4. 级别	5
5. 学分	2（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握谈判技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解商务谈判的定义和类型（如：合约谈判、国际贸易谈判） ◆ 解构商务谈判的过程和阶段（如：准备和规划、启动、进行，以及结束阶段） ◆ 熟悉商务谈判的原则（如：最佳替代方案、共同利益） ◆ 判断商务谈判的策略（如：锚定策略、试探策略、时间压力策略）和风格（如：合作、妥协） <p>6.2 在不同种类之技术、专业或管理工作中，谈判以达成协议</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 准备和规划商务谈判 <ul style="list-style-type: none"> ● 解构双方的需求和利益 ● 确定双方的谈判权力和筹码 ● 设定自己的最佳结果、最坏结果和底线 ● 制定自己的谈判策略和方案 ◆ 启动和进行商务谈判 <ul style="list-style-type: none"> ● 根据既定的策略建立谈判的气氛和关系 ● 运用各种沟通技巧（如：聆听、视觉—听觉—动觉沟通） ● 提出和回应谈判的要求和建议 ● 处理谈判的分歧和冲突 ◆ 结束商务谈判 <ul style="list-style-type: none"> ● 确认谈判的协议和承诺 ● 处理和预防谈判的后续问题 ◆ 了解不同文化背景的商务谈判风格的差异（如：先谈原则抑或先谈细节、着重立场抑或着重利益），主动适应或调整谈判方式
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够灵活运用谈判技巧和相关知识，包括建立良好的谈判气氛、运用各种沟通技巧及处理分歧，并在结束阶段确认协议和承诺，确保谈判顺利进行 ◆ 能够理解商务谈判的定义、类型及过程，并解构双方的需求和利益，制定明确的谈判策略，以达成最佳协议
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「数字化沟通」核心领域**

1. 名称	撰写社交媒体或电子信息与目标受众沟通
2. 编号	111516L3
3. 应用范围	本能力单元适用于需要根据机构既定指引的规划内容、发布频率等因素，撰写不同类型的社交媒体或电子信息与目标受众沟通的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	2（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识撰写社交媒体或电子信息的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识机构的沟通策略、计划、指引和目标 ◆ 认识机构的沟通目标和品牌形象 ◆ 认识机构顾客群的喜好及社交媒体使用情况 ◆ 认识社交媒体或电子信息的目标受众和讯息主旨，并理解目标受众的需求和兴趣 ◆ 认识社交媒体或电子信息的特点和限制（如：标题长度、内容字数限制） <p>6.2 根据机构既定指引，撰写社交媒体或电子信息与目标受众沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根据机构的沟通策略、计划和指引，撰写社交媒体或电子信息 ◆ 使用适当的语言风格和语调，以符合机构的形象和 target 受众 ◆ 使用简洁明确的语句和段落结构，确保讯息的清晰度和易读性 ◆ 使用关键词和主题标签，以增加讯息在社交媒体平台上的可见度和搜索引擎优化 ◆ 运用视觉设计及多媒体内容提高沟通效果 ◆ 确保社交媒体或电子信息的准确性和可靠性，并遵守相关法律、法规和隐私政策（如：数据源、图片版权、影片公开播送权） ◆ 发布社交媒体或电子信息前，进行拼字检查、修订语法和错别字 ◆ 追踪社交媒体平台上的热门话题和趋势，并相应地调整撰写方法和内容 ◆ 根据不同情境和目标受众，运用多渠道互动 ◆ 适时回应及跟进社交媒体上的评论或电子信息的回复，并以专业和友善的态度处理各种情况
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用撰写社交媒体或电子信息的技巧和相关知识，根据机构的沟通策略、计划、指引和目标，撰写社交媒体或电子信息，从而帮助机构在社交媒体平台或透过电子信息与目标受众进行沟通
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「数字化沟通」核心领域**

1. 名称	运用多媒体和多模式演示以传达讯息
2. 编号	111517L4
3. 应用范围	本能力单元适用于对工作环境有若干专门知识,需要使用简报软件或其他互动工具传达讯息的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	2 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握多媒体和多模式演示技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解演示的各种目的(如:提供信息、说服、启发) ◆ 理解信息配合适当的视觉元素的重要性,并理解视觉元素的选择和使用原则 ◆ 理解多媒体和多模式演示的基本元素(如:文字、音乐、画面转接效果) ◆ 熟悉各种多媒体工具和技术(如:影片剪辑软件、混音软件、图形设计工具),并了解其功能和操作方法 ◆ 理解演示内容如何符合不同人士的学习型态(如:视觉型、听觉型) <p>6.2 运用多媒体和多模式演示以传达讯息</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辨别目标受众的需求和背景,并根据演示之目的,制作贴题的多媒体和多模式演示 ◆ 确保演示的文件格式可在一般器材上播放,而不需要转换文件格式或使用特定的器材 ◆ 制作具有视觉吸引力的多媒体和多模式演示(如:投影片、视频),包括适当的配色、图片、信息图表和图形,以增强讯息的表达效果 ◆ 运用影音元素,提高演示的吸引力和影响力 ◆ 运用互动元素(如:问题、投票、小测验),以促进目标受众的参与或学习 ◆ 使用适当的标题、段落和标记,令演示内容的组织结构清晰,让目标受众可以轻松阅读、理解和记忆 ◆ 确保演示的流畅性和连贯性,并使用适当的连接词,使整个演示内容具有逻辑性 ◆ 根据不同目标受众制作多款演示内容 ◆ 考虑不同文化背景的目标受众需求,提供多语言配音、字幕、手语传译等辅助,以制作无障碍多媒体和多模式演示 ◆ 理解不同文化背景的目标受众的文化差异和禁忌,运用跨文化敏感度,选择适当的语言和图片,以确保演示的内容和风格在不同文化背景下都能被理解和接受
7. 评核指引	此能力单元的综合成效要求为:

	<ul style="list-style-type: none">◆ 能够掌握多媒体和多模式演示技巧和相关知识，根据目标受众的需求，制作贴题的多媒体和多模式演示以传达讯息◆ 能够运用各种多媒体工具和互动元素，提升演示的吸引力和影响力，并考虑文化差异，确保演示内容在不同背景下均具可理解性和接受度
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「数字化沟通」核心领域**

1. 名称	主持视像会议
2. 编号	111518L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要运用视像会议工具主持会议的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握主持视像会议的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 评估视像会议的优缺点，并权衡利弊，以选择最合适的会议模式（如：视像会议、电话会议、当面谈的会议） ◆ 熟悉常用的视像会议平台和工具，了解其安全性和隐私政策，并掌握其功能和操作方法 ◆ 了解视像会议的设备要求，包括硬件（如：电脑、摄像头、麦克风、扬声器）和软件（如：视像会议平台、操作系统）的要求 ◆ 了解视像会议的安全性和隐私问题，包括如何保护会议内容的机密性和防止未经授权的人员访问会议 ◆ 了解视像会议的礼仪，包括如何适当地使用视像会议设备、如何与其他与会者互动，以及如何处理会议中的突发情况 <p>6.2 主持视像会议</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按与会者的背景和需要（如：地理位置、时间限制），选用合适的视像会议平台和工具 ◆ 掌握必要的技术与设备要求，以确保会议品质 ◆ 鼓励与会者开启摄像头，以建立更直接的当面交流 ◆ 尽可能运用多媒体和多模式演示，帮助与会者理解正在传递的讯息 ◆ 邀请与会者运用平台上的工具（如：留言区、表情符号反应功能等）分享意见、提出问题或提供建议，并确保所有与会者有公平和充分的发言机会 ◆ 留意视像会议平台上的留言，并适时回应。同时，亦可给个别或全体与会者留言和传送档案 ◆ 引导发言顺序，维持会议秩序和节奏，运用网上工具（如：投票、小测验）带动会议气氛和互动 ◆ 避免时间浪费在无关的讨论上，以确保会议顺利进行，按时开始和结束
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握主持视像会议的技巧和相关知识，评估视像会议的优缺点，选择合适的会议模式并掌握必要的技术与设备要求，以确保会议的安全性和效果，并熟悉视像会议的礼仪，以促进沟通 ◆ 能够明确传达会议之目的，鼓励互动与参与，灵活引导会议进程，使用多媒体工具提升参与者的理解和注意力，确保会议顺利进行

8. 备注	建议按需要同时参考下列能力单元： <ul style="list-style-type: none">◆ 运用会议技巧促进共识与协作 [111508L4]◆ 运用肢体语言来强化口头讯息 [111502L3]
-------	--

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「关键情境／危机沟通」核心领域**

1. 名称	回应及／或分享经核实的信息予指定人士
2. 编号	111519L2
3. 应用范围	本能力单元适用于需要根据机构的既定指引,就已知课题主动作出回应的在职人员。
4. 级别	2
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识分享信息的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识机构在关键情境／危机沟通方面的既定指引、信息安全政策和程序 ◆ 认识在何种情况下需要回应及／或分享经核实的信息予指定人士(如:顾客、获授权的同事、执法人员),并理解这些情况的背景和原因 ◆ 具备相关领域的基本知识,从而认识和说明所分享的核实信息 <p>6.2 就已知课题主动回应及／或分享经核实的信息予指定人士</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在不同关键情境／危机下,使用演习式的方法,适时回应来自指定人士的要求,确保在答允的时间内提供所需的回应或跟进(如:在核实信息期间,每隔一段时间便通知顾客进展) ◆ 确保所回应及／或分享的信息经过核实,并具有高度的准确性和可靠性(如:已取得相关部门提供的文件) ◆ 根据机构的既定指引,在获得核实信息后尽快与指定人士分享(如:按照机构提供的回复稿,回应顾客对关键情境的查询),并能以清晰和简洁的方式分享这些信息 ◆ 顾及可识别的工作后果,区分各类信息来源的可靠性,并识别和排除不准确或不相关的信息 ◆ 在可预计及规范的环境下,整理经核实的信息为简明易懂的内容,并能使用合适的格式和语言,以满足不同目标受众的需求 ◆ 与指定人士进行沟通,了解其需求,并就必要的事项进行协调 ◆ 确保所回应和分享的信息得到适当的保密和保护,并遵守机构的信息安全政策
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够展示分享信息的技巧和相关知识,根据机构的既定指引、信息安全政策和程序,通过机构认可的沟通渠道,处理指定人士的查询及分享经核实的信息,从而保障信息传递的合法性和准确性
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「关键情境／危机沟通」核心领域**

1. 名称	处理不同关键情境
2. 编号	111520L3
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在熟悉但偶然陌生的环境下,根据机构的既定指引处理关键情境的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	1 (仅供参考)
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识处理不同关键情境的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 认识机构的既定指引、信息安全政策和程序,了解在不同关键情境下需要遵循的准则和要求 ◆ 辨别不同关键情境的重要性的影响,包括危机管理、法律合规、公共安全等 ◆ 认识常见顾客情绪和行为特点(如:等候时间过长会令顾客感到急躁或焦虑,因而提高嗓音表达不满),并认识这些情绪和行为背后的原因 ◆ 认识建立安全气氛的方法(如:承诺寻找共同目标,找到双方都满意的解决方案) <p>6.2 在熟悉但偶然陌生的环境下,处理不同关键情境</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在面对关键情境时,根据机构的指引适时处理相关事务 ◆ 观察周围情况,确保自身和相关人士安全的情况下,处理突发事件 ◆ 在可预计及规范的环境下处理和应对各种挑战 ◆ 帮助顾客平伏情绪,处理紧张情况(如:礼貌地询问详情,以同理心了解问题或误会成因,主动解释或提出相应的解决方案) ◆ 在指导/评估下,应对和解决各种关键情境,确保符合相关法律、法规和机构的政策 <p>6.3 专业行为及态度</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 面对复杂的关键情境,尽快通知管理层具体进展,并征询意见
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用处理不同关键情境的技巧和相关知识,帮助顾客平伏情绪,处理紧张情况,并在指导下,确保所采取的解决方案符合机构的要求和标准 ◆ 能够根据机构的既定指引、信息安全政策和程序,适时处理相关事务,确保自身及他人的安全
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「关键情境／危机沟通」核心领域**

1. 名称	主动与利益相关方沟通以解除危机或降低风险
2. 编号	111521L4
3. 应用范围	本能力单元适用于对工作环境有若干专门知识，需要在危机事件或高风险情况下，主动与不同利益相关方沟通的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握与利益相关方沟通的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辨别和理解不同利益相关方（如：员工、顾客、投资者、媒体、政府）在危机情境下的需求、关切和期望，并预测他们的反应和行为 ◆ 熟悉机构的沟通策略、计划和指引，并根据不同利益相关方的需求和期望选择和使用合适的沟通渠道、频率、内容和形式 <p>6.2 主动与利益相关方沟通以解除危机或降低风险</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以清晰、具体的方式向利益相关方传达关键讯息，包括风险评估结果、解决方案等 ◆ 理解和应对不同利益相关方在危机情境下可能出现的情绪反应，并以适当的方式回应和平伏其情绪 ◆ 适时提供准确的最新信息，回答利益相关方的问题和疑虑 ◆ 聆听利益相关方的意见和反馈，并做出相应的反应 ◆ 确保利益相关方能够理解和接受讯息，避免使用专业术语和难懂的词汇 ◆ 适应不同利益相关方及其文化背景，以确保沟通的有效性 ◆ 与危机管理团队、公关团队、法律团队等内部和外部利益相关方合作，并协调不同利益相关方之间的沟通，以确保沟通的一致性和协调性
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握与利益相关方沟通的技巧和相关知识，理解和应对不同利益相关方在危机情境下可能出现的需求与期望，并根据机构的沟通策略选择合适的渠道和形式，以清晰、具体的方式传达关键讯息来降低风险 ◆ 能够适时提供准确的最新信息，回答利益相关方的问题和疑虑，确保沟通的一致性与协调性，以促进信任和理解
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「关键情境／危机沟通」核心领域**

1. 名称	管理不同关键情境
2. 编号	111522L5
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在不同种类之技术、专业或管理工作中，根据机构的政策和程序，制定紧急应对方案和管理不同关键情境的在职人员。
4. 级别	5
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握管理不同关键情境的技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 熟识机构的管理政策及法律合规要求，并了解如何在不同情境下作出决策 ◆ 分析各种关键情境的重要性及其对机构的影响，包括风险管理、资源分配及员工安全等 ◆ 掌握不同利益相关方的情绪和行为特征，分析其背后的原因，以便在管理关键情境时能够做出适当的反应 ◆ 掌握建立信任和安全气氛的方法，促进沟通和合作 <p>6.2 管理不同关键情境</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根据机构的政策和程序，适时制定和实施紧急应对关键情境的行动方案，确保问题或突发事件得到及时处理 ◆ 评估周围环境和情况，以确保自身、员工和相关人士的安全，并监察员工处理不同关键情境的过程 ◆ 在面对高压和不确定性时，就与利益相关方沟通方面，为员工提供必要的支持和指导（如：适时批核回应顾客查询的回复稿） ◆ 主动与利益相关方进行沟通，了解他们的需求和关注，并指挥员工适时发放相关信息和解决方案 ◆ 在给予指导和监督期间，确保所有行动符合相关法律、法规和机构的政策 <p>6.3 专业行为及态度</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在面对复杂的关键情境时，适时向最高管理层汇报具体进展，在有需要时征询专家意见，以解除危机
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握管理不同关键情境的技巧和相关知识，根据机构的政策和程序，管理不同关键情境，确保员工和利益相关方在危机情境下安全与信任 ◆ 能够主动应对利益相关方的需求，适时制定和实施紧急应对方案，以促进业务持续运行和发展
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「创意沟通」核心领域**

1. 名称	运用具创意的叙事技巧强化讯息
2. 编号	111523L3
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在熟悉但偶然陌生的环境下，在沟通过程中发挥创意，以达成沟通目标的在职人员。
4. 级别	3
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 认识具创意的叙事技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 了解具创意的叙事技巧的定义及其应用（如：非线性叙事可以增强故事的深度和吸引力；多视角叙事则让目标受众获得更全面的理解） ◆ 了解运用具创意的叙事技巧强化讯息的优缺点 ◆ 认识家喻户晓的故事（如：历史故事、名人励志故事、卖座电影故事） ◆ 辨别家喻户晓的故事与自己专业领域及所属行业的关联 ◆ 认识不同故事结构的特色和主要元素（如：V型结构、倒V型结构、N型结构、W型结构） <p>6.2 在熟悉但偶然陌生的环境下，运用具创意的叙事技巧强化讯息</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 选择与目标受众的背景和价值观相关联的故事或情节，以支持要传达的讯息，并引起他们的兴趣和共鸣 ◆ 运用具创意的叙事技巧（如：故事结构、生动的描述、感官细节），将要传达的讯息融入故事中，使其自然流畅 ◆ 使用讲好故事的步骤（如：目标、障碍、突围、挫败、转折、结局） ◆ 生动叙述与讯息相应的故事情节，使其更具说服力和吸引力。这包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 形象化词语 ● 节奏感 ● 音调和语调 ◆ 视乎情境需要，运用感官描述（如：听觉描述、味觉描述、触觉描述）来加强故事的影响力和记忆点 ◆ 根据沟通对象的背景和专业知识，选择合适的故事或情节，并调整故事的内容和表达方式，以确保故事的有效性和適切性
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够运用具创意的叙事知识和技巧，在熟悉但偶然陌生的环境下，运用相关技巧来加深他人理解要传达的讯息，以符合沟通目标
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「创意沟通」核心领域**

1. 名称	运用意象手法解说意念／概念
2. 编号	111524L4
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在沟通过程中，运用意象手法（如：隐喻、比喻）解说若干专门知识的意念／概念的在职人员。
4. 级别	4
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握意象手法和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解运用意象手法解说意念／概念的优缺点 ◆ 理解隐喻或比喻的选取标准（如：他人对隐喻中的事物或概念的熟悉程度） ◆ 理解著名故事（如：神话故事、童话故事）的寓意 ◆ 熟悉要解释的意念／概念，并识别隐喻或比喻的可能性 <p>6.2 运用意象手法解说若干专门知识的意念／概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 选择合适且具说服力的隐喻或比喻来解说意念／概念 ◆ 理解目标受众的背景和经验，以确保所选用的隐喻或比喻能够引起他们的共鸣和理解 ◆ 组织和结构化讯息，将意念／概念与隐喻或比喻有机结合 ◆ 运用生动、形象和具说服力的言语，流畅地解释隐喻或比喻，使其与意念／概念相互融合，令他人能更清晰和容易理解并接受 ◆ 根据目标受众的需求和反馈做出适当的回应 ◆ 回应提问并提供进一步解说，以帮助目标受众更好地理解隐喻或比喻所解释的意念／概念 ◆ 根据沟通对象的背景和专业知识的背景，选择合适的隐喻或比喻，并调整隐喻或比喻的内容和表达方式，以确保隐喻或比喻的有效性和適切性
7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握意象手法和相关知识，理解运用意象手法解说意念／概念的优缺点，选择合适且具说服力的隐喻或比喻来提高沟通的有效性 ◆ 能够根据目标受众的背景和需求，组织和结构化讯息，将意念／概念与隐喻或比喻有机结合，流畅地解释内容，并适时回应目标受众的提问，以提升理解度和接受度
8. 备注	

**沟通技巧《通用能力说明》能力单元
「创意沟通」核心领域**

1. 名称	引起共鸣和启发行动的职场沟通
2. 编号	111525L5
3. 应用范围	本能力单元适用于需要在不同种类之技术、专业或管理工作中，回应他人的情感需求、透过引起共鸣来启发他人采取行动的在职人员。
4. 级别	5
5. 学分	1（仅供参考）
6. 能力	<p>表现要求</p> <p>6.1 掌握引起共鸣的沟通技巧和相关知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理解人性心理和行为模式（如：同理心、认同感），从而构思回应他人的情感需求、引起共鸣的故事或叙述 ◆ 分析目标受众的需求、期望和特征，以适应性地选择或创作贴题的故事或叙述来传达讯息 ◆ 掌握引起共鸣的沟通技巧，这包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 分享真实感人的故事和案例，特别是成功的例子，这可以激发他人的动力，让他们看到行动的价值 ● 利用对比唤起想象 ● 运用故事中的情感元素，与他人建立情感连结（如：惊喜、启发），以加强故事的影响力和记忆点 <p>6.2 在不同种类之技术、专业或管理工作中，引起共鸣和启发行动的职场沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 检视演讲／演示的目的，并确定要实现的业务目标 ◆ 探讨目标受众面临的共通议题，及其在此议题上的态度、关切和期望，以找出能形成同理心的切入点 ◆ 搜集第一手信息，了解目标受众面临的共通议题本身以及可能的解决方案，用以构思故事结构 ◆ 运用著名故事（如：神话故事、童话故事）的寓意，使其与要传达的讯息相互融合，令他人能更清晰和容易理解并接受 ◆ 利用情感元素（如：激情、忧虑、希望）和情感强烈的情节，引发情感共鸣，进而启发行动 ◆ 运用非言语技巧，传达自己的热忱 ◆ 以富启发性的方式（如：提问、打油诗）结束故事或叙述，同时明确提出能让他人参与及支持的具体行动方案或方式，藉此启发他人采取积极行动 ◆ 引起他人深入讨论的热情 ◆ 理解他人的处境，并表达同理心，这有助于建立信任，使人更愿意采取行动 ◆ 根据现场反应适时调整故事或叙述内容和表达方法，以实现业务目标和达成启动行动的目的

7. 评核指引	<p>此能力单元的综合成效要求为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够掌握引起共鸣的沟通技巧和相关知识，理解人性心理和行为模式，以适应性地选择或创作引起共鸣的故事或叙述，并分析目标受众的需求与期望，以促进情感连结和启发行动 ◆ 能够运用情感元素和非言语技巧传达热忱，并以富启发性的方式进行沟通，从而引起他人深入讨论并积极参与
8. 备注	